

2019



KWALITEITSRAPPORT 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Schets van de organisatie	3
Algemene informatie en kerncijfers	5
- Cliënten	7
- Personeel	8
- Risicomanagement	10
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele bewoner/client	11
- Persoonsgerichte zorg	12
- Veiligheid	13
- Medezeggenschap	14
- Klachten	14
Bouwsteen 2: Cliëntervaringen	16
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in de teams	21
Bouwsteen 4: Externe visitatie en Interne reflecties	26
Bijlage 1. Clientversie kwaliteitsrapport 2018 (Samenvatting van het hele rapport)	29
Bijlage 2. Bronnenoverzicht	39

Voorwoord

Voor u ligt het tweede kwaliteitsrapport van Op Mezelf. Dit kwaliteitsrapport moet gezien worden in combinatie met en als een vervolg op het “Kwaliteitsrapport 2018”¹. Waarom? De reflectie van de Raad van Bestuur op het “Kwaliteitsrapport 2018” was:

Het “Kwaliteitsrapport 2018” is voor ons als Raad van Bestuur van Op Mezelf zeer waardevol. De bouwstenen uit het kwaliteitskader benaderen het primaire proces ieder vanuit een andere invalshoek. Dit zorgt ervoor dat wij een goed en realistisch beeld hebben waar de organisatie een dik jaar na de start staat. Wij waarderen heel erg de openheid en eerlijkheid van de cliënten en medewerkers die meegedaan hebben aan de onderzoeken. Uit beide tevredenheidsonderzoeken blijkt dat cliënten en medewerkers op hoofdlijnen heel tevreden waren over Op Mezelf. De openheid en eerlijkheid zien wij ook terug in de verbeterpunten die uit beide tevredenheidsonderzoeken naar voren zijn gekomen. Gebrekkige communicatie, ad-hoc besluiten, de verdeling van taken en bevoegdheden binnen het managementteam en gebrek aan kaders en regels hebben tot veel onduidelijkheid en daardoor ook soms tot onrust geleid. Wij herkennen en erkennen de verbeterpunten die uit de tevredenheidsonderzoeken naar voren zijn gekomen dan ook goed. Wij zien het “Kwaliteitsrapport 2018” als een 0-meting; het startpunt voor verdere verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning en begeleiding aan onze cliënten. Maar ook als prikkel voor goed werkgeverschap naar onze medewerkers.

Een deel van de verbeterpunten zullen vanzelf opgelost zijn als het Kwaliteitshandboek helemaal gevuld is. Medewerkers kunnen processen, protocollen, handleidingen en formulieren dan eenvoudig op een plek opzoeken. Het kwaliteitshandboek zal in het ECD geïmplementeerd worden. Interne en externe audits zullen er mede voor zorgen dat het Kwaliteitshandboek volledig en up-to-date is. Voor de overige verbeterpunten willen wij als Raad van Bestuur graag in gesprek met Cliëntenraad en Personeelsvertegenwoordiging. Dit was eerder nog niet mogelijk omdat de medezeggenschapsorganen nog opgericht moesten worden. In samenspraak met hen willen wij de prioritering aan de verbeterpunten toekennen. Maar meer nog willen wij de verbeterpunten als een gezamenlijke ontwikkeling zien die wij als Raad van Bestuur op alle mogelijke manieren willen faciliteren.

Het kijkje in de keuken door de visitatiecommissie is eveneens als zeer waardevol ervaren.

Naast een schets van de organisatie en algemene gegevens staan daarom de verbeterpunten uit het “Kwaliteitsrapport 2018” en de aanbevelingen vanuit Cliëntenraad, PVT, Raad van Commissarissen en de externe visitatiecommissie centraal in dit kwaliteitsrapport. In het “Kwaliteitsrapport 2019” toetsen wij of we inderdaad een lerende organisatie zijn en of cliënten, hun familie en begeleiders er beter van zijn geworden.

Raad van Bestuur:

André Holtkamp,
Silvia Mlekuz
Nic Krekels

¹ Zie de website www.opmezelf.nu voor het “Kwaliteitsrapport 2018”



SCHETS VAN DE ORGANISATIE

Schets van de organisatie

Op Mezelf is een kleine, jonge zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking, een psychiatrische aandoening of aan mensen die aan forensische zorg zijn onderworpen. Op Mezelf biedt groepswonen, zelfstandig begeleid wonen en ambulante begeleiding. Op Mezelf kent een relatief zware cliëntgroep, veelal cliënten die in de reguliere zorginstellingen niet tot voldoende ontwikkeling zijn gekomen. De doelgroep bestaat voor het merendeel uit:

- (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een verslavingsverleden,
- (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een detentieverleden,
- (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een beperkt eigen netwerk of een netwerk dat een verkeerde invloed op hen heeft,
- (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die willen leren samenwonen
- (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die één of meerdere kinderen hebben of graag zouden willen hebben.
- Mensen met een ondersteuningsvraag op velerlei levensgebieden.

Op Mezelf gunt alle cliënten een plezierig, betrokken en betekenisvol leven kortom dat zij levensgeluk ervaren. Onze missie en visie vatten wij als volgt samen:

Ik ben ik
Ik ben oké
Ik maak mijn keuzes
Ik bereik mijn doel
Ik ben trots op mezelf

Om deze missie te realiseren, ziet Op Mezelf cliënten allereerst als gewaardeerde mensen, die zo zelfstandig mogelijk deelnemen aan de samenleving. Kernwaarden zijn:

Burgerschap:

alle cliënten hebben rechten en plichten en hebben steunende sociale netwerken,

Zelfbepaling:

alle cliënten hebben doelen en activiteiten die bij hen passen en kunnen deze bereiken; alle cliënten hebben wederkerige, veilige en betekenisvolle verbindingen met anderen,

Hoop en perspectief:

alle cliënten hebben hoop en zicht op een leven zoals zij dat wensen,

Positieve gezondheid:

alle cliënten kunnen eigen regie voeren en zich aanpassen aan veranderingen, ook met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van hun leven^[4].

Op Mezelf weet ook dat cliënten ondersteuning nodig hebben om dit daadwerkelijk te bereiken. Die ondersteuning biedt Op Mezelf.

Op Mezelf werkt vanuit de antroposofische inspiratie. Dit betekent voor ons dat we er zijn met en er zijn voor de cliënten. De begeleiders sluiten aan bij en stemmen af op de leefwereld van de cliënten. Hierdoor leren wij de ander te “lezen” en kunnen wij aansluiten bij zijn ontwikkelingsbehoefte. Bij cliënten uit de ontwikkelingsbehoefte zich vaak in onbegrepen of storend gedrag. De kernwaarden vanuit de antroposofische inspiratie staan hierbij centraal. Deze kernwaarden zijn:

- *Gelijkwaardigheid*
Ieder mens in de kern gelijk is aan de ander, ieder mens heeft zijn eigen sterke en zwakke kanten. We kunnen ons met en aan elkaar ontwikkelen.
- *Dienstbaarheid*
Ieder mens heeft de wil om een ander vanuit empathie te ondersteunen: respectvolle medemenselijkheid. Deze ontmoeting kan hen beiden verrijken,
- *Tegenwoordigheid van geest*
Handelen zoals de situatie op dat moment vraagt en ontvankelijk zijn voor intuïtie.

In de ondersteuning wordt bovendien veel waarde gehecht aan oplossingsgericht werken: het gebruik maken van de aanwezige kracht van cliënten om stapsgewijs de gewenste veranderingen te realiseren. Hiervoor wordt onder andere de methode Op Eigen Benen gebruikt.

Op Mezelf vat dit alles samen als: *betrouwbaar en bevlogen, onvoorwaardelijk, gastvrij en competent*.

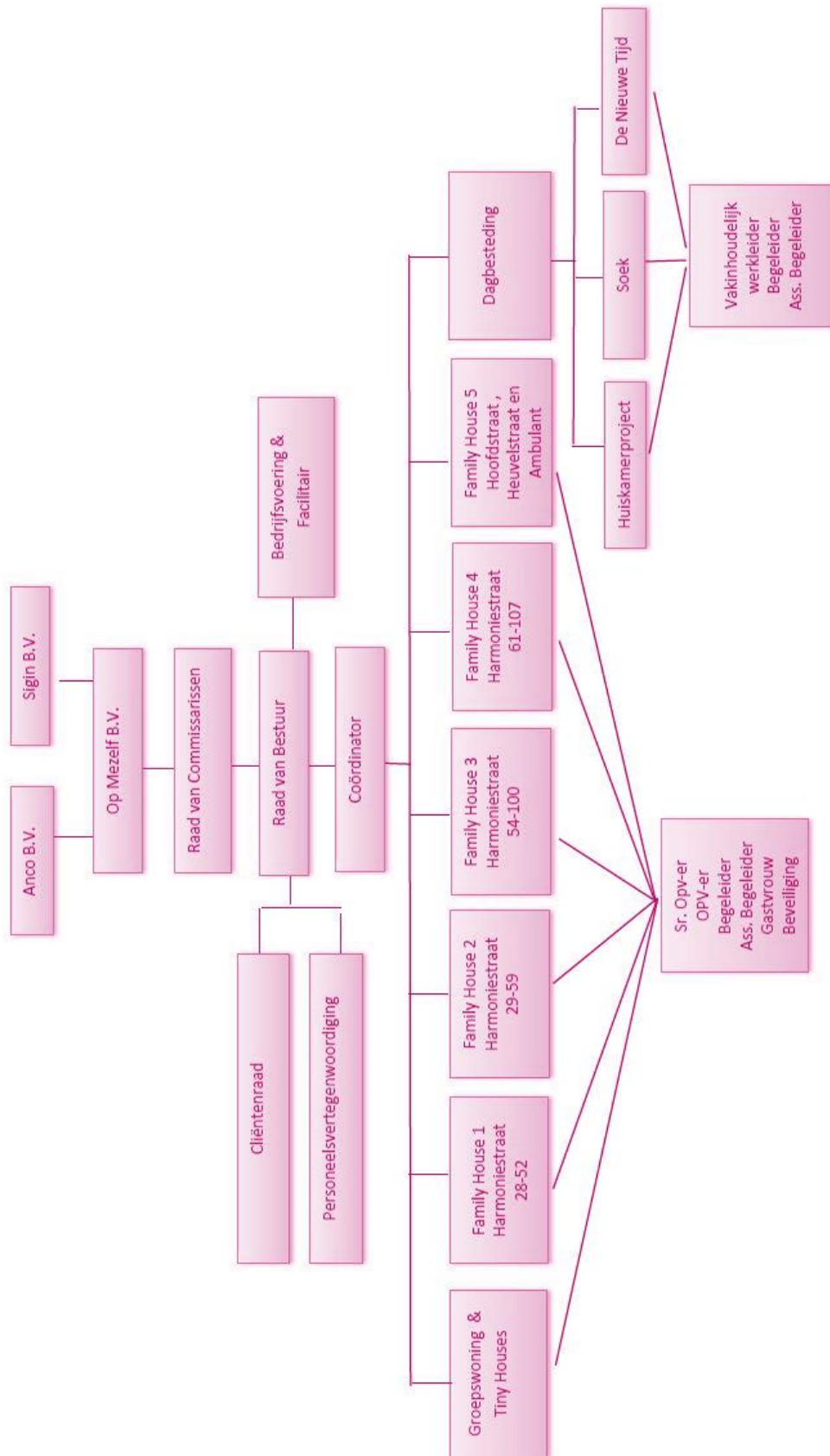
Om dit te bereiken biedt Op Mezelf de cliënt een omgeving met begeleiding aan, waarin ruimte wordt geboden om fouten en verkeerde keuzes te mogen maken en hiervan te leren, om zo te werken aan (het vergroten van) de zelfstandigheid. De antroposofische mensvisie en inspiratie is hierin uniek. Denken in mogelijkheden en niet in beperkingen; niet het domein of de zorgsector staat centraal maar de ondersteuningsvraag is leidend.

Algemene informatie en kerncijfers

Naam organisatie	Op Mezelf
Adres	Kasteellaan 102
Postcode	6415 HT
Plaats	Heerlen
Telefoonnummer	045-5722248
Nummer KvK	69295115
E-mail	info@opmezelf.nu
Website	www.opmezelf.nu
Rechtsvorm	Besloten Vennootschap

In 2019 hebben een aantal hei-sessies plaatsgevonden waarin Raad van Bestuur, stafleden, PVT en een vertegenwoordiging van het primaire proces met elkaar in dialoog zijn gegaan om de ambities uit het ondernemingsplan 2019 en de verdere toekomstplannen van Op Mezelf verder uit te werken. Het waren vruchtbare sessies. De missie en visie van Op Mezelf zijn veel duidelijker en scherper omschreven zodat deze binnen de organisatie ook breder gedragen worden. Daarnaast zijn ook de kritische succesfactoren die noodzakelijk zijn om de ambities uit te kunnen voeren vastgesteld. De hei-sessies hebben geleid tot een aanpassing van het organogram (fig.1)

Organogram Op Mezelf



Figuur 1

Cliënten

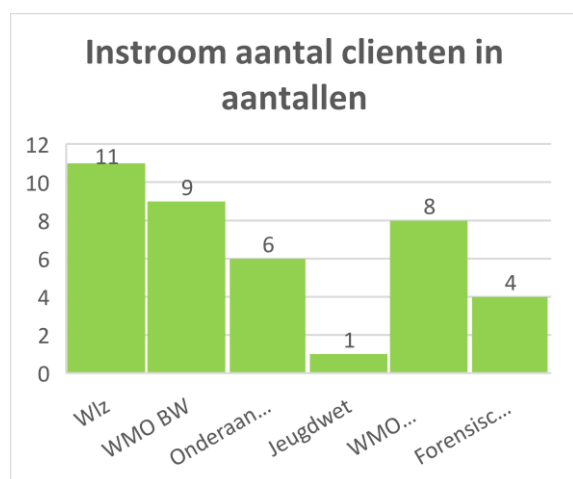
Het aantal cliënten is in 2019 gegroeid van 27 cliënten naar 56 cliënten. Het merendeel van de cliënten heeft een Wlz indicatie. In figuur 2 wordt de groei van de cliënten van Op Mezelf weergegeven.

Aantal cliënten

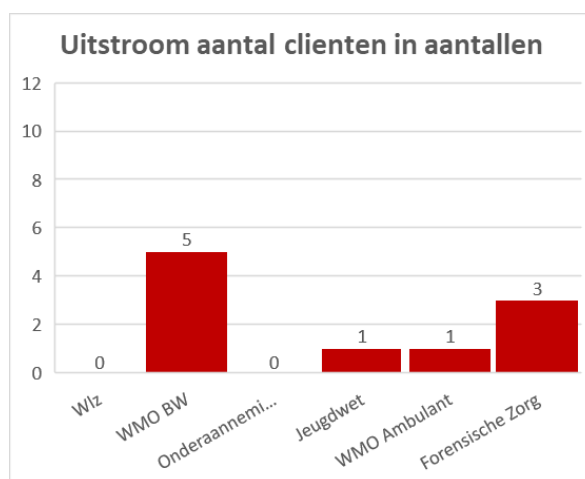
Domein	31-12-2019	31-12-2018
Wlz	25	15
Wmo (Beschermd Wonen en Ambulante Begeleiding)	22	13
Forensische Zorg	3	1
Onderaanneming	6	0
Totaal	56	29

Figuur 2

De in- en uitstroom van cliënten gedurende 2019 is in figuur 3 en figuur 4 weergegeven uitgesplitst naar financieringsvorm.



Figuur 3



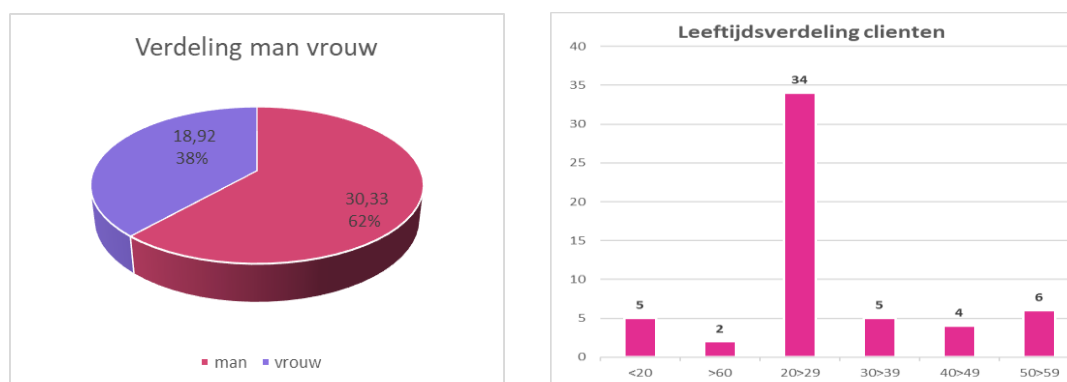
Figuur 4

De instroom van de Wlz cliënten zijn voor een groot deel cliënten en met name jongvolwassenen die nieuw zijn ingestroomd in de Wlz.

De instroom van de Wmo cliënten bestaat deels uit een aantal cliënten die tot 31-12-2018 bij zusterorganisatie Second Chance Force in zorg waren. Deze cliënten ontvangen ambulante begeleiding. Deels zijn het cliënten die nieuw zijn ingestroomd in beschermd wonen. Door de bestuurders is een bewuste keuze gemaakt om alle zorgactiviteiten in Op Mezelf onder te brengen.

Op Mezelf is ook door een aantal collega zorgaanbieders benaderd om de zorg (deels) door Op Mezelf uit te laten voeren omdat het ondersteuningsconcept van Op Mezelf beter aansluit bij de behoeften van betreffende cliënten.

De grootste groep cliënten van Op Mezelf zit in de leeftijdscategorie van 20>29 jaar en het merendeel zijn mannen. De verdeling man/vrouw en de verdeling naar leeftijdscategorieën is in figuur 5 weergegeven.



Figuur 5

Personeel

Het aantal personeelsleden in loondienst is in 2019 gegroeid van 15 naar 36 personen, het aantal personeelsleden niet in loondienst is gedaald van 5 naar 1 (Figuur 6). Met het overhevelen van alle zorgactiviteiten per 01-01-2019 is ook nagenoeg de gehele formatie van zusterbedrijf Second Chance Force overgeheveld naar Op Mezelf. Cliënten waren inmiddels aan de begeleiders gewend en de groei van Op Mezelf maakte uitbreiding van de formatie noodzakelijk. Bijkomende reden was dat alle personeel door de directeur zorg aangestuurd wordt en alle personeel onder dezelfde CAO valt. Hiermee is een groot deel van de onduidelijkheid rondom verantwoordelijkheden en functies opgelost.

De enige persoon die niet in loondienst van Op Mezelf is betreft een administratief medewerker.

Soort personeel	Aantal personen 31-12-2019	Aantal fte 31-12-2019	Aantal personen 31-12-2018	Aantal fte 31-12-2018
Personeel in loondienst excl. stagiaires	36	26,60	15	13,00
Personeel niet in loondienst	1	0,44	5	1,25
Totaal	37	28,04	20	14,25

Figuur 6

In 2019 zijn 23 nieuwe medewerkers ingestroomd en 2 medewerkers uitgestroomd. Vijf van de medewerkers die zijn ingestroomd komen van zusterorganisatie Second Chance Force. Drie van de nieuwe medewerkers zijn zij-instromers. Daarnaast heeft Op Mezelf in 2019 drie stagiaires een stageplek van een jaar aangeboden.

Het aannamebeleid van Op Mezelf is op uitbreiding van deskundigheid en continuïteit gericht. Vanwege de complexiteit van de ondersteuningsvraag van de cliënten van Op Mezelf is ingezet op meer medewerkers met een WO of HBO achtergrond met specifieke kennis van de ondersteuningsbehoeftes van de cliënten van Op Mezelf.

De organisatiestructuur van Op Mezelf wordt m.i.v. 2019 stapsgewijs anders. In plaats van twee teams wordt er in de toekomst gewerkt met meerdere teams. De appartementen worden opgedeeld in zogenaamde “family-homes”. Ieder family-home wordt aangestuurd door een senior ondersteuningsplanverantwoordelijke, de zogenaamde fakkeldragers. De fakkeldragers hebben specifieke kennis van de doelgroepen van Op Mezelf en geven functionele aanwijzingen aan hun teams.

De krapte op de arbeidsmarkt in de zorg is in alle sectoren merkbaar. Voor de werving van nieuw personeel zet Op Mezelf ook in op het werven van meer zij-instromers en hun een passende opleiding te laten volgen op MBO of HBO niveau.

Het personeel dat reeds bij Op Mezelf in dienst is wordt zoveel mogelijk gestimuleerd om hun kennis met specifieke thema's te vergroten. Vanuit de teamreflecties en de individuele jaargesprekken is een tweejarig scholingsplan samengesteld om deskundigheidsbevordering te bieden waar medewerkers ook behoefte aan hebben. Hiermee hoopt Op Mezelf het personeelsbestand kwantitatief en kwalitatief op peil te houden.

In figuur 7 is het opleidingsniveau van 2019 ten opzicht van 2018 weergegeven.

Opleidingsniveau	31-12-2019		31-12-2018	
	Gem. leeftijd	Fte	Gem. leeftijd	Fte
WO	29	1,00		
HBO	46	6,42	37	3,11
MBO	38	13,99	42	7,23
LBO	45	1,42		
In Opleiding	37	3,78	33	2,67
	40	26,60	39	14,25

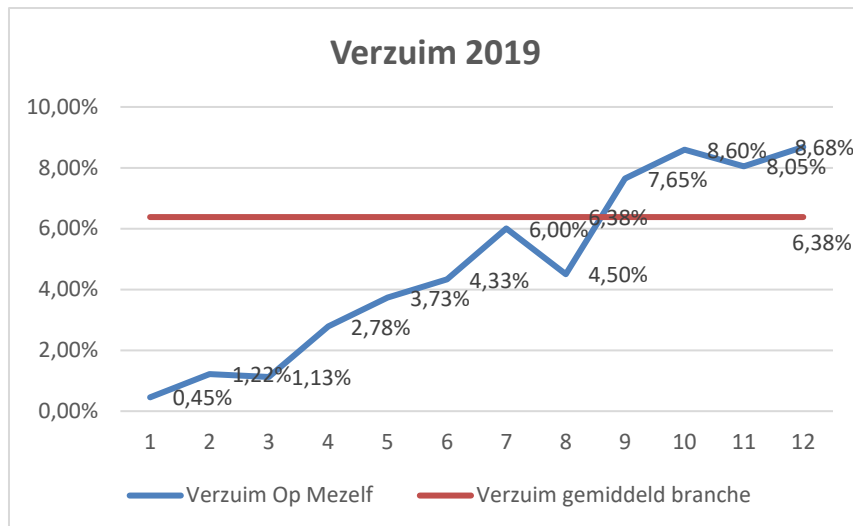
Figuur 7

Het gemiddelde verzuimpercentage over 2019 is 5,19 %. Dit is bijna een verdubbeling van het gemiddelde ziekteverzuim in 2018 (2,64 %) maar nog steeds lager dan het branchegemiddelde van 6,38 % over heel 2019².

Het verzuim in 2019 betreft in 75% van de gevallen kort verzuim, in 15 % van de gevallen betreft het middellang verzuim en in de resterende 15% betreft het langdurig verzuim. Van het middellang en langdurig verzuim betreft het slechts in één geval dat het verzuim volledig werk-gerelateerd is. Het overige middellang en langdurig verzuim is slechts ten dele of helemaal niet werk-gerelateerd. In tegenstelling tot het landelijk gemiddelde is het ziekteverzuim bij Op Mezelf het hoogste in de leeftijdscategorie 20>29 jaar en 30>39 jaar. Het betreft hier nagenoeg allemaal kortdurend verzuim. Het middellang en langdurig verzuim betreft op een geval na allemaal verzuim in de leeftijdscategorie 40>49 jaar en 50>59 jaar.

In figuur 8 is het verloop van het ziekteverzuim weergegeven.

² Bron VGN (Vernet Branche Vieuwer)



figuur 8.

Risicomanagement

Het sturings- en monitoringskader van Op Mezelf is in 2019 naar aanleiding van de risicoanalyse (2018), de directiebeoordeling en de RIE opgesteld en ingericht. De doelstellingen zijn vastgesteld evenals de indicatoren en normen waar de doelstellingen aan getoetst worden. Eveneens is vastgelegd op welke wijze de monitoring of meetwijze plaatsvindt en wie de verantwoordelijken zijn. De resultaten worden verwerkt in de managementinformatie en/of het jaarverslag en geëvalueerd in het MT en met de raad van commissarissen.

In december 2019 heeft Op Mezelf het ISO certificaat 9001/NEN15524 behaald. Het behalen van het certificaat biedt uiteraard geen garantie dat er binnen Op Mezelf geen risico's op welk gebied dan ook meer aanwezig zijn. Het behalen van het certificaat geeft wel aan dat Op Mezelf zich bewust is van alle mogelijke risico's en er aan werkt om de risico's in kaart te brengen en tot een minimum te beperken.



BOUWSTEEN 1: ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

Persoonsgerichte zorg

Op Mezelf baseert haar begeleiding en ondersteuning op de uitgangspunten van de antroposofische zorg en gebruikt hierbij de presentiemethode³ in combinatie met “Op Eigen Benen”⁴.

In de praktijk betekent dit dat wij niet alleen maar bezig zijn met de nodige fysieke hulp en zorg, maar alert zijn op wat onze cliënten nog méér nodig hebben: erkenning, waardering, gezien en gehoord worden. Je voegt je in de leefwereld van de ander. Het verhaal is zoals de ander dat beleeft; het wordt niet kleiner gemaakt of onteigend. Trouw en aandachtig bij iemand blijven, alledaagse dingen doen, zoals samen een eindje lopen, de was vouwen, aardappels schillen, ergens heen gaan, of samen praten. Hierdoor leer je mensen kennen. Je geeft hen het gevoel: jij hoort erbij. Ik heb wat met jou. Ongeacht hoe het met je gaat: jij mag er zijn. Natuurlijk heeft iedere client inmiddels zijn eigen ondersteuningsplan waarbij hij of zij nauw bij betrokken is maar dat is een dynamisch plan. Je laat je beheersen door de ander, maar sluit ongehaast aan bij wat de ander nodig heeft. Hierdoor komen vaak de al aanwezige krachten van cliënten naar boven die vervolgens stapsgewijs gebruikt kunnen worden om de gewenste veranderingen teweeg te brengen.

Een sprekend voorbeeld hoe de presentiebenadering in combinatie met “Op Eigen Benen” werkt vertelt Jeanne. Jeanne heeft nog niet alle doelen bereikt maar ze is wel een eind op weg en voelt zich bovenal weer gelukkig.



³ <https://www.andriesbaart.nl/presentie>

⁴ <https://www.invra.nl/op-eigen-benen>

Veiligheid

Het kwaliteitshandboek waarin de noodzakelijke protocollen en procedures in zijn opgenomen is in 2019 verder gevuld en is integraal onderdeel van het elektronisch cliëntendossier waar Op Mezelf gebruik van maakt. Door ArboNed is de RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie) uitgevoerd. Naar aanleiding van de RI&E is een verbeterplan opgesteld en er is een preventiemedewerker benoemd.

De veiligheidscommissie is in 2019 samengesteld en voor het eerst bijeengekomen. De veiligheidscommissie bestaat uit:

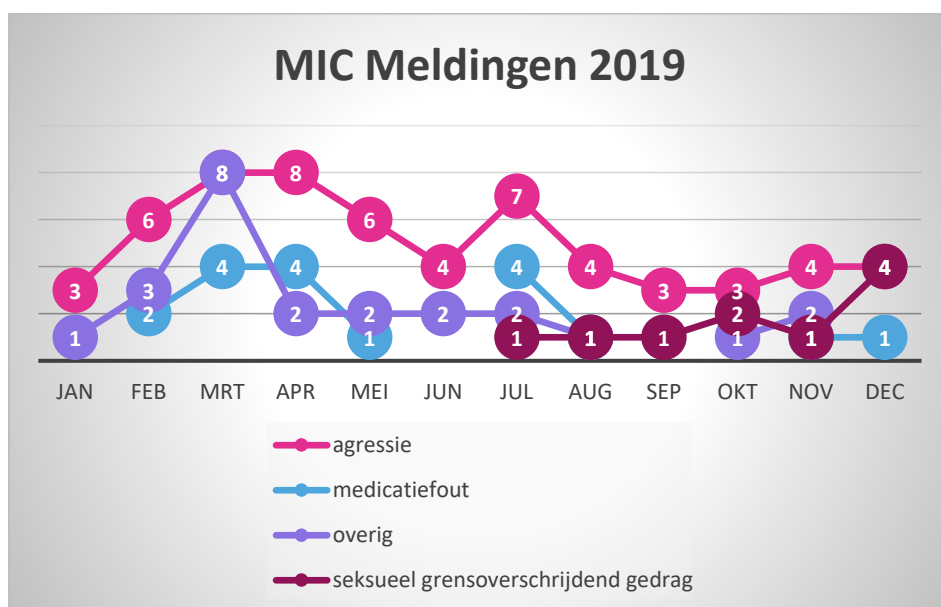
- Directeur zorg
- Coördinator (tevens lid van de personeelsvertegenwoordiging)
- Preventiemedewerker
- Controller (tevens stafmedewerker Kwaliteit & Veiligheid)

De analyse van de MIC en MIM meldingen wordt een structureel terugkerend agendapunt. De oorzaken en mogelijke oplossingen worden besproken en aan de hand hiervan wordt een advies uitgebracht aan het MT

Net als in 2018 zijn alle MIC (melding incidenten cliënten) en MIM (melding incidenten medewerkers) meldingen in 2019 in Cliendo, het ECD, gedaan. Binnen Op Mezelf kennen we 4 soorten MIC meldingen:

- Agressie en vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen
- Medicatiefouten
- Zorgelijke signalen seksuele ontwikkeling of seksueel misbruik
- Overig

Medewerkers worden gestimuleerd om meldingen te maken indien de situatie dit vraagt. In 2019 zijn 112 meldingen gemaakt, in 2018 was het aantal meldingen 165. Vier van de meldingen zijn MIM meldingen. De MIM meldingen hebben allemaal betrekking op één cliënt. De MIM meldingen gaan over zorgelijke signalen omtrent seksuele ontwikkeling. Voor deze client is inmiddels een (extern) behandeltraject gestart. In figuur 9 is de spreiding en het soort meldingen weergegeven.



Figuur 9

Vanaf 2019 wordt meer aan deskundigheidsbevordering gedaan en de teams worden meer en beter gecoacht vanuit directeur zorg en coördinator. Daarnaast wordt de toezichthouder/beveiligers meer preventief ingezet. Dit alles heeft tot een afname van het aantal incidenten geleid.

Op Mezelf heeft een melding gemaakt bij de GGD die als toezichthouder van de Wmo optreedt. Het betreft een suïcidepoging. Naar aanleiding van deze melding heeft Op Mezelf een intern onderzoek uitgevoerd. Dit was naar tevredenheid van de toezichthouder waarmee de melding is afgesloten.

Tevens heeft de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd een bezoek aan Op Mezelf gebracht. Het betrof een bezoek dat alle nieuwe zorgaanbieders van de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd krijgen en in het eindrapport is opgenomen dat Op Mezelf aan alle voorwaarden voor nieuwe zorgaanbieders voldoet.

Bij Op Mezelf wordt geen gebruik gemaakt van toezichthoudende domotica omdat dit niet past in de visie van Op Mezelf. Bij eigen regie hoort geen toezichthoudende domotica.

In het najaar van 2019 hebben alle medewerkers uit het primaire proces de (herhaling)training BHV gehad. Ook hebben alle medewerkers de cursus "Medicatieverstrekking" gevolgd. Alle medewerkers zijn geschoold in de methode "Op Eigen Benen".

Medezeggenschap

Ondanks het feit dat Op Mezelf nu een officiële cliëntenraad is er nauwelijks formeel overleg tussen cliëntenraad en directeur zorg geweest. De cliëntvertegenwoordiging is vaak niet in de gelegenheid om een bijeenkomst bij te wonen. Met de cliënten heeft de directeur zorg wel vaak informeel overleg. Dit is meestal tijdens de bewonersvergadering.

De cliëntenraad bestaat uit:

Mevrouw Ellis Theunissen (cliëntvertegenwoordiging)

De heer Joshua Westheim (appartementen)

De heer Robin Fuijan (groepswoning)

De Raad van Bestuur zal moeite blijven doen om de cliëntenraad verder te versterken.

Overleg tussen personeelsvertegenwoordiging (PVT) en Raad van Bestuur vindt wel regelmatig plaats. In 2019 zijn een aantal adviesaanvragen en een instemmingsaanvraag aan PVT voorgelegd.

Klachten

Op Mezelf is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Cliënten en vertegenwoordigers worden uitgenodigd om eerst met hun begeleider of met de Raad van Bestuur in gesprek te gaan als zij een klacht hebben. Mocht de cliënt en de begeleider of Raad van Bestuur er niet samen uitkomen kunnen zij een officiële klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg. In 2019 heeft Op Mezelf één formele klacht ontvangen. Deze klacht is zonder tussenkomst van Klachtenportaal Zorg met betreffende cliënt opgelost.

Eén medewerker heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de externe vertrouwenspersoon van ArboNed in te schakelen. Op Mezelf heeft geen officiële interne vertrouwenspersoon. Eventuele conflicten en/of meningsverschillen zijn intern opgelost.



BOUWSTEEN 2: CLIËNTERVARINGEN

Ook in 2019 heeft Op Mezelf een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De tevredenheid van de cliënten van Op Mezelf is in 2019 hetzelfde dan in 2018 namelijk een 4,2 op een schaal van 5. Wel zijn er aan aantal verschillen in tevredenheid op de verschillende onderdelen. In figuur 10 is de tevredenheid per deelgebied van 2019 naast die van 2018 gezet. Op deze manier kan worden gemonitord of Op Mezelf met de signalen die door cliënten zijn afgegeven iets heeft gedaan.

In figuur 10 zijn de resultaten op inhoudelijk gebied van 2019 en 2018 weergegeven. Over nagenoeg de hele linie waarderen cliënten de ondersteuning als beter ten opzichte van 2018. Alleen op de vragen 12 en 13 is de waardering van cliënten omlaag gegaan. Dit is heel goed te verklaren door de werkdruk die de begeleiders met name in het tweede en derde kwartaal van 2019 hebben gevoeld. Het ziekteverzuim was vrij hoog en mede hierdoor was er sprake van onderbezetting. Tijd voor een klein beetje extra aandacht was er nauwelijks.

	2019				2018		
INHOUDELIJK	Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE OP ONDERDEEL		Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SC ORE OP ONDERD EEL
1. Ik voel mij op mijn gemak bij Op Mezelf	78	4,59	4,4		60	4,00	4,1
2. In mijn begeleiding wordt aandacht besteed aan mijn ontwikkeling	81	4,76			64	4,27	
3. Ik krijg de kans om te kiezen en/te bepalen wat ik zelf wil	74,5	4,38			64	4,27	
4. Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor me zijn	78	4,59			61	4,07	
5. Ik heb passende dagactiviteiten	81	4,76			48	3,20	
6. Ik heb passende vrije tijd activiteiten	73	4,29			59	3,93	
7. Als ik mee wil doen aan activiteiten dan wordt ik hier bij ondersteund	81	4,76			64	4,27	
8. De begeleiders helpen mij op te komen voor mijn rechten en belangen	80	4,71			66	4,40	
9. Als ik verdrietig, bang of boos ben dan helpen de begeleiders mij	79	4,65			62	4,13	
10. De begeleiders helpen mij om gezond te blijven (zoals gezond eten, sporten, roken, middelengebruik e.d.)	76	4,47			62	4,13	
11. Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg	67	3,94			58	3,87	
12. De begeleiding besteedt aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis	67	3,94			64	4,27	
13. De begeleiding stimuleert mij om in vrije tijd aan bijvoorbeeld sport, verenigingen of evenementen mee te doen	67	3,94			66	4,40	
14. Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning en kamer	74	4,35			31	3,88	

Figuur 10

In figuur 11 is de tevredenheid van de cliënten die in de appartementen wonen en van de cliënten die ambulante begeleiding krijgen van 2019 ten opzichte van 2018 weergegeven. De tevredenheid is gelijk gebleven.

	2019			2018		
ALLEEN VOOR DE APPARTEMENTEN EN AMBUANTE BEGELEIDING	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP
15. Ik kan mijn begeleider of Op Mezelf goed bereiken als dat nodig is	48	4,36	4,4	39	4,3	4,4
16. Bij Op Mezelf is altijd wel een begeleider/medewerker te bereiken	50	4,55		39	4,3	
17. Er is in de Inloop bijna altijd een begeleider/medewerker aanwezig	45	4,09		39	4,3	
18. Als ik 's nachts iemand nodig heb kan ik altijd wel begeleiding bereiken	49	4,45		41	4,6	

Figuur 11

In figuur 12 wordt de tevredenheid van cliënten over de deskundigheid in 2019 van medewerkers vergeleken met de deskundigheid van medewerkers in 2018. Cliënten zijn van mening dat de deskundigheid van medewerkers in 2019 is toegenomen. Cliënten geven wel aan dat begeleiders niet altijd voldoende tijd voor hun hebben. Zoals ook in de toelichting bij figuur 10 is aangegeven was de werkdruk in het tweede en derde kwartaal erg hoog. De formatie was vanwege een aantal ziektegevallen en de groei van de cliënten tijdelijk onvoldoende. In het vierde kwartaal was de formatie weer op peil.

	2019			2018		
DESKUNDIGHEID	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP
19. Mijn begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen	69	4,06	4,2	57	3,8	4,1
20. Mijn begeleiders luisteren goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag	74	4,35		64	4,3	
21. Mijn begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	69	4,06		59	3,9	
22. Mijn begeleiders in de werksituatie werken goed met elkaar samen	65	3,82		50	3,3	
23. Op Mezelf werkt goed samen met andere instanties voor mijn ondersteuning	72	4,24		66	4,4	
24. Ik ben tevreden over mijn ondersteuningsplan	72	4,24		64	4,3	
25. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn ondersteuningsplan	75	4,41		67	4,5	
26. Mijn vertegenwoordiger of contactpersoon is betrokken bij mijn ondersteuningsplan zoals afgesproken	68	4,00		55	3,7	
27. Als ik begeleiders nodig heb, dan zijn ze er voor mij	68	4,00		65	4,3	
28. De begeleiders hebben voldoende tijd voor mij	63	3,71		65	4,3	
29. Ik voel me veilig binnen mijn woonomgeving	70	4,12		61	4,1	

30. Ik voel mij veilig bij mijn werk- of leerwerkomgeving	75	4,41			54	3,6
31. Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Op Mezelf te doen is en waar ik aan kan deelnemen	69	4,06			62	4,1
32. Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is vervanging goed geregeld	76	4,47			64	4,3
33. Ik vertrouw er op dat mijn doelen behaald gaan worden	76	4,47			63	4,2

Figuur 12

In figuur 13 wordt de tevredenheid van cliënten over de relatie met medewerkers weergegeven. De tevredenheid t.o.v. 2018 is iets afgenomen. De oorzaak ligt, zoals eerder gezegd, in de werkdruk door ziekteverzuim en onderbezetting.

	2019				2018		
RELATIONEEL	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP		Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP
34. Mijn begeleiders reageren snel als ik iets nodig heb	64	3,76	4,0		61	4,1	4,2
35. De begeleiders doen wat ze beloven	69	4,06			64	4,3	
36. Als er iets bijzonders met mij is houden mijn begeleiders mijn vertegenwoordiger goed op de hoogte over hoe het met mij gaat	69	4,06			57	3,8	
37. De begeleiders gaan goed met mij om	74,5	4,38			67	4,5	
38. Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften	70	4,12			65	4,3	
39. Ik vind dat mijn begeleiders mij begrijpen	66	3,88			62	4,1	
40. Ik vind het fijn dat alle begeleiders/medewerkers mij kennen	67	3,94			61	4,1	
41. Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken	64	3,76			66	4,4	
42. Ik kan mijn begeleiders vertrouwen	67	3,94			65	4,3	

Figuur 13

In het cliënttevredenheidsonderzoek van 2018 zijn een aantal aanbevelingen/verbeterpunten door cliënten benoemd. Deze waren:

- Dat de cliënten behoefte hebben aan georganiseerde, gezamenlijke recreatieve activiteiten en een gezamenlijk uitstapje.
- Aandacht vragen voor opstellen van (huis)regels en het naleven hiervan
- Zinnvolle dagbesteding

Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat Op Mezelf iets gedaan heeft met de signalen:

- De tevredenheid over passende vrije tijd activiteiten is toegenomen van 3,93 in 2018 naar 4,30 in 2019. Cliënten willen graag nog meer gezamenlijke activiteiten hebben in de vrije tijd blijkt uit de open vragen.

- Het gevoel van veiligheid van cliënten is licht toegenomen met name in de werk-/leeromgeving. Cliënten geven wel aan dat er onderling nog veel gepest wordt en dat de overdracht niet altijd even vlekkeloos verloopt.
- De tevredenheid over passende dagactiviteiten is toegenomen van 3,20 in 2018 naar 4,78 in 2019.

Het volledige rapport kan bij de Raad van Bestuur worden opgevraagd of is in te zien op onze website:

www.opmezelf.nu

De dialoog met cliënten staat binnen Op Mezelf centraal. In de evaluatie van de ondersteuningsplannen is aandacht voor de individuele wensen en in de huisvergaderingen en de incidentele bijeenkomsten met de cliëntenraad is er aandacht voor de wensen van de cliënten als groep. In 2020 zal de directeur zorg zich nog meer inspannen om een goed werkende cliëntenraad van de grond te krijgen.



BOUWSTEEN 3: ZELFREFLECTIES IN DE TEAMS

Bouwsteen 3: Zelfreflecties in de teams

De zelfreflecties en de zelfscan in de teams heeft in 2019 een iets andere invulling gekregen dan in 2018. De zelfreflecties zijn geen aparte bijeenkomsten meer maar zijn integraal onderdeel van de teamvergaderingen. Het verslag van de zelfscan van 2018 bestond uit stralende kleuren, minder stralende kleuren en doffe kleuren:

Stralende kleuren	
Hierin zijn wij sterk en zijn wij trots als team.	• Oplossingen zoeken/snel oplossen • Leerbaar/leergierig • Collegialiteit/flexibiliteit • Goed samenwerken en overleggen in diensten • Overleggen en sparren • Open staan voor nieuwe ideeën
Wat merken bewoners hiervan.	• Taken rondom client evenredig verdeeld word • Betere sfeer in de groep • Meer duidelijkheid bij bewoners • Meer op een lijn zitten en minder uitgespeeld worden.
Minder stralende kleuren	
Hierin willen wij als team meer in groeien	• Opener communiceren, individueel en als team • Meer to the point zijn • Betere takenverdeling • Probleem verhelderen voordat er beslist wordt • Iedere medewerker in zijn kracht zetten.
Dit gaan wij ermee doen	• Elkaar beter leren kennen • Meer en open sparren • Delen waar het thuis hoort/elkaar aanspreken • Elkaar informeren via vergadering of mail • Beslissen op bv een vergadering
Dit gaan bewoners merken	• Minder ruimte om te shoppen • Minder uitspelen van begeleiding tegen elkaar • Ze leren geduldig te zijn • Er komen minder veranderingen • Iedereen krijgt in het team dezelfde positie • Ze weten wie wat doet zowel in groep als individueel
Doffe kleuren	
Hierbij hebben wij ondersteuning nodig	• Elkaars kwaliteiten gebruiken • Specialisme • Antroposofie • Duidelijke functies, wie doet wat
Dit gaan wij ermee doen	• Kwaliteiten en behoeftes in kaart brengen • Professionaliseren • Scholingen indien nodig • Duidelijkheid creëren wie welke taak heeft en waar verantwoordelijkheid ligt
Dit gaan bewoners ervan merken	• Professionaliteit • Zorggericht gaan werken op de behoefte van de client

	• Doelgerichter gewerkt wordt met de client • Duidelijkheid
--	--

In iedere teamvergadering zijn de volgende vragen aan de orde gekomen:

- Wat speelt er binnen het team?
- Hoe zit iedereen in zijn vel?
- Hoe verloopt het samenwerken en hoe wordt het samenwerken?
- Wat gaat er goed en wat kan er beter?
- Hoe verloopt de communicatie binnen het team en organisatie breed?

Uit deze dialoog en uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek is naar voren gekomen dat de grootte van beide teams niet goed werkt in de praktijk. Gezien het groeiscenario dat Op Mezelf voor ogen heeft is het ook geografisch moeilijk om vanuit één plek de teams aan te sturen.

Toch is er in 2019 al hard gewerkt aan de minder stralende kleuren en de doffe kleuren. We zien dit onder meer terug in het clienttevredenheidsonderzoek en deels in het medewerkerstevredenheidsonderzoek. De kwaliteiten en behoeftes zijn in kaart gebracht en de samenstelling van de teams is hierop aangepast.

In het derde en vierde kwartaal zijn medewerkers van het primaire proces aangesloten bij de heisessies waarin de toekomstvisie van Op Mezelf is besproken en uitgezet.

Vanaf 01-01-2020 wordt gewerkt in kleinere teams, de zogenaamde “family-homes”, die aangestuurd worden door een coördinator. Op deze manier kan er nog gericht gewerkt worden aan de minder stralende en de doffe kleuren.

Ook in 2019 heeft Op Mezelf een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Begin augustus waren bij Op Mezelf 26 medewerkers in loondienst. 16 medewerkers hebben het medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevuld. Het responspercentage komt hiermee op 61,54%. Dit is lager dan het responspercentage van 2018 (80%) maar maakt dat de uitkomsten van het onderzoek toch nog representatief zijn. Reden voor de lagere respons is het langdurig ziekteverzuim van enkele medewerkers en de werkdruk.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2018 moet als 0 meting beschouwd worden. De Raad van Bestuur van Op Mezelf wil graag een vergelijking maken tussen de onderzoeksresultaten van 2018 en 2019 om te kijken of de medewerkerstevredenheid is toegenomen na het opstellen en uitvoeren van een aantal verbeterplannen.

In figuur 14 worden de onderzoeksresultaten van 2018 en 2019 naast elkaar gezet.

Op Mezelf en Second Chance Force gezamenlijk (2018)	2018		2019	
A. Management	7,29	7,01	7,32	6,74
B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)	7,41		7,08	
C. Interne communicatie	6,78		6,71	
D. Externe communicatie	6,60		6,46	
E. Arbeidsvoorwaarden	6,91		6,77	
F. Werkomstandigheden	6,93		6,63	
G. Samenwerken en betrokkenheid	6,59		6,25	
H. Kwaliteit	6,88		6,50	
I. Arbeidstevredenheid	7,45		7,23	
J. Persoonlijke ontwikkeling	7,31		6,28	
K. Algemeen	7,00		6,88	

Figuur 14

In 2018 is naar aanleiding van het rapportcijfer in 2018 bij een aantal vragen het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen. Het betrof:

- Vraag 2: Ik heb vertrouwen in het management van de organisatie en vind dat het management op een goede manier sturing geeft aan de organisatie. Hier zien we in 2019 dat het rapportcijfer van 6,00 in naar 6,81 is gestegen.
- Vraag 8: Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren. Het rapportcijfer is van 6,09 naar 6,88 gestegen.
- Vraag 21: Ik kan mijn werk goed loslaten wanneer ik thuis ben en kan mij voldoende ontspannen. Het rapportcijfer was in 2018 5,97 en in 2019 5,94. Medewerkers kunnen hun werk nog een fractie slechter loslaten wanneer zij thuis zijn en kunnen zich nog steeds onvoldoende ontspannen. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen zodat de streefnorm in 2020 wel behaald kan worden.
- Vraag 23: De samenwerking tussen mijn afdeling en de andere afdelingen verloopt goed. De samenwerking kreeg in 2018 een rapportcijfer van 5,84 tegen 5,81 in 2019. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen zodat de streefnorm in 2020 wel behaald kan worden.
- Vraag 25: Er zijn nog veel mogelijkheden om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren. Deze vraag is zo geformuleerd dat het rapportcijfer zo laag mogelijk moet zijn. In 2018 was het rapportcijfer 7,69 in 2019 is dit 8,13. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen. Medewerkers zien veel meer mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren dan in 2018.
- Vraag 31: Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring. Met name de medewerkers die in 2018 bij Op Mezelf in dienst waren gaven aan dat het werk niet goed aansluit op kennis en ervaring. Zij gaven deze vraag een rapportcijfer van 6,00. In 2019 is het rapportcijfer 6,88.

In 2019 zien we in drie gevallen een daadwerkelijke verbetering terug in het rapportcijfer. Bij vier gevallen is geen verbetering te zien maar is er zelfs sprake van een (kleine) verslechtering.

In de vergelijking tussen 2018 en 2019 zijn een paar opvallende dingen:

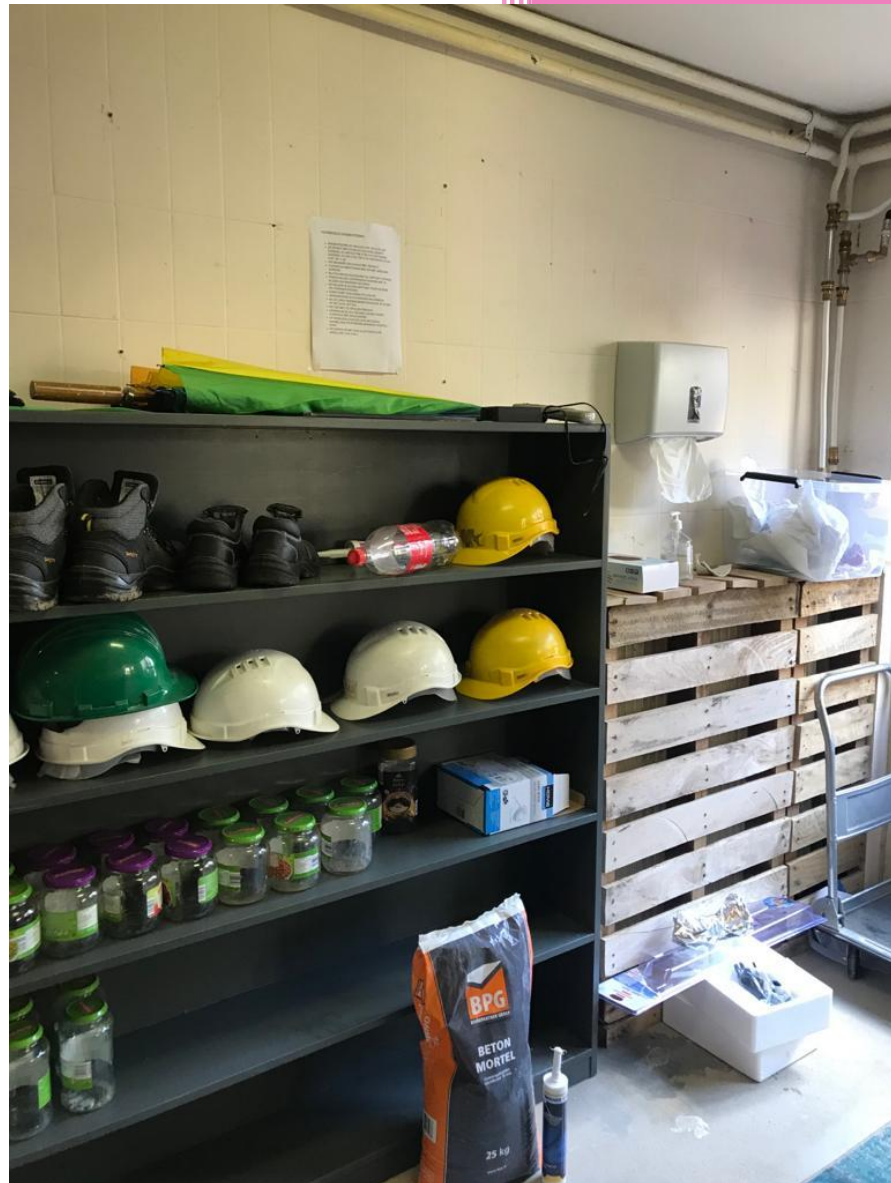
- Het vertrouwen in het management en de manier van sturing neemt behoorlijk toe maar het lijkt erop dat dit ten kosten gaat van de verstandhouding tussen het management en de medewerkers.
- Het rapportcijfer over de visie, missie en het staan achter de doelstellingen van de organisatie is nauwelijks lager in 2019 dan in 2018 maar medewerkers zijn in 2019 een stuk minder trots om voor de organisatie te werken dan in 2018.
- Medewerkers geven aan dat zij beter geïnformeerd worden m.b.t. hetgeen de organisatie wil bereiken en om het werk op de juiste wijze uit te voeren maar geven tegelijkertijd aan dat de open communicatie tussen medewerkers en afdelingen onderling en tussen medewerkers en management minder is dan in 2018.
- De werkomstandigheden zijn volgens de rapportcijfers van 2019 verslechterd, de werkdruk is hoger geworden, de ruimte om initiatief te nemen om het werk zelfstandig uit te voeren kleiner ervaren en medewerkers kunnen hun werk slechter loslaten als zij thuis zijn. Tegelijkertijd wordt de waardering voor hetgeen zij doen minder ervaren.
- De samenwerking binnen de teams en de afdelingen onderling verloopt minder goed dan in 2018 hetgeen ten koste gaat van de werksfeer binnen de organisatie.

- Medewerkers zien in 2019 meer mogelijkheden om het kwaliteitsniveau te verbeteren en zijn minder van oordeel dat het kwaliteitsbeleid onderdeel is van het imago van de organisatie wil uitdragen.
- Medewerkers zijn in 2019 van mening dat het werk beter aansluit op hun kennis en ervaring maar ervaren minder ruimte om het werk op hun eigen manier uit te voeren. Dit maakt dat zij met minder plezier naar hun werk komen en minder bereid zijn om een stapje extra te doen.
- Medewerkers geven aan dat zij meer behoefte hebben aan bijscholing en ontwikkelingsmogelijkheden maar het rapportcijfer voor het (actief) zoeken naar een ander werk is lager dan in 2018.

De eindconclusie is dat de tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf op de meeste onderdelen op of boven de streefnorm van 2019 ligt. Bijna alle onderdelen scoren echter lager dan in 2018. Dit moet als een signaal naar de Raad van Bestuur en het management gezien worden. Met name de hoge werkdruk, de samenwerking en betrokkenheid en de behoefte aan persoonlijke ontwikkeling vragen om aandacht en verbetering.

Het volledige rapport kan bij de Raad van Bestuur worden opgevraagd of is in te zien op onze website:

www.opmezelf.nu



BOUWSTEEN 4 : EXTERNE VISITATIE EN INTERNE BEOORDELING

Bouwsteen 4: Externe visitatie en Interne beoordeling

Externe visitatie

In 2018 heeft een externe visitatiecommissie Op Mezelf bezocht om een kritische en opbouwende reflectie door een blik van buitenaf rondom de inhoud en de verbeterpunten van op het kwaliteitsrapport van 2018 te geven. De verbeterpunten die de externe visitatiecommissie voor Op Mezelf had waren:

- Kijken dat de werkdruk niet te hoog wordt voor het personeel en hier voor waken door dingen omtrent verzuim en ziekte samen met de medewerkers te regelen. Het personeel moet zich veilig voelen. Laat personeel invloed hebben op hun dagelijkse werkzaamheden, dit motiveert ze.
- Ketensamenwerking, kijk niet alleen intern maar ook breder. Vaak kun je je aansluiten bij externe zorgaanbieders.
- Niet de neiging hebben om alles zelf te doen. Je kan ook mensen inhuren die iets voor je doen, zodat je minder op de inhoud hoeft te zitten.
- Meer structuur aanbrengen in de organisatie
- Minder drukte tijdens de gezamenlijke eetmomenten

Door een relatief hoog ziekteverzuim was de werkdruk met name in het tweede en derde kwartaal van 2019 veel hoger dan wenselijk is. In het derde en vierde kwartaal zijn een aantal hei-sessies geweest waarin een brede vertegenwoordiging van het primaire proces ook aan deelgenomen heeft. Medewerkers hebben in 2019 wel veel meer inspraak gehad in de roosters. Vanaf 2020 worden de roosters niet meer centraal gemaakt maar is iedere teamcoördinator verantwoordelijk voor het rooster binnen zijn eigen team.

Op het gebied van ketensamenwerking wordt steeds meer gezocht naar expertise en ervaringen bij externe zorgaanbieders een andere ter zake kundigen. Ook Zorgkantoor CZ heeft nog een aantal tips gegeven over een aantal zorgaanbieders met specifieke expertise en/of werkwijzen.

Met de groei van cliënten en medewerkers is ook de behoefte aan specialisatie gegroeid. Met betrekking tot bepaalde kennisgebieden en/of onderzoeken zijn nieuwe medewerkers op het gebied van bedrijfsvoering in dienst genomen of worden deze uitbesteedt aan externe partijen.

De organisatiestructuur en de structuur in werkwijze en aanpak heeft in 2019 een behoorlijke wijziging ondergaan waardoor verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor iedereen veel duidelijker zijn geworden.

De gezamenlijke eetmomenten zijn beter verspreid en in kleinere groepen georganiseerd. Hierdoor is de drukte aanzienlijk afgenomen.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen miste nog het reputatiemanagement in het kwaliteitsgebeuren. In 2019 hebben de stafmedewerker communicatie en de directeur zorg de training “Online reputatiemanagement en crisiscommunicatie” gevolgd. Dit is een eerste stap om actief aan het reputatiemangement te gaan werken.

Cliëntenraad

In 2019 was er wel een officiële cliëntenraad maar de inbreng van de cliëntenraad was minimaal. Pas eind 2019 hebben cliënten aangegeven dat zij het fijn zouden vinden als iemand die ook bij de huisvergaderingen aanwezig is aan zou sluiten bij de cliëntenraad. Dit zal in 2020 gebeuren. De cliëntversie van het rapport vond men duidelijk en goed te volgen maar het was wel veel en vergt daardoor veel van het concentratievermogen van cliënten. Voor de clientversie van het kwaliteitsrapport van 2019 wordt daarom voor een iets andere opzet gekozen.

Personeelsvertegenwoordiging

De verbeterpunten die vanuit de PVT naar voren zijn gebracht waren:

- Interne en externe communicatie.
- Structuur
- Duidelijkheid in de uitvoering
- Werkomstandigheden
- Arbeidstevredenheid
- Taken/verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De PVT ziet wel vooruitgang met betrekking tot de verbeterpunten maar met name de werkomstandigheden, de arbeidstevredenheid en de interne en externe communicatie vragen nog meer aandacht. De verwachting is dat dit na de hei-sessies een goede wending zal krijgen.

Raad van Bestuur

Als Raad van Bestuur waren wij blij met de verbeterpunten die door cliënten, medewerkers, Raad van Commissarissen en de externe visitatiecommissie aangedragen zijn aangedragen. In 2019 hebben wij acties ondernomen om de verbeterpunten om te kunnen zetten in tevredenheid van cliënten en medewerkers. Dat is in een aantal gevallen gelukt maar in een aantal gevallen ook nog niet. Met name het hoge ziekteverzuim in het tweede en derde kwartaal heeft hier een grote rol in gespeeld. De individuele gesprekken met cliënten en medewerkers, de tevredenheidsonderzoeken, de gesprekken met Raad van Commissarissen en de hei-sessies hebben veel nieuwe input gegeven om nog beter aan de verbeterpunten te gaan werken. Een verandering in de organisatiestructuur is een van de eerste zaken die tot een verdere verbetering van kwaliteit voor cliënten **en** medewerkers moet leiden. Verder heeft Op Mezelf Onderzoek & Adviesbureau Marianne Maaskant gevraagd om het zorgconcept dat Op Mezelf voor ogen heeft te toetsen. Onderdeel van de opdracht is eveneens om te toetsen of Op Mezelf inderdaad een gecontroleerde groei doormaakt. Het onderzoek heet het “Reddolf-project” en zal op de website gepubliceerd worden.

Bijlage 1: Clientversie Kwaliteitsrapport



Bij Op Mezelf vinden we het belangrijk dat we jou zo goed als het kan ondersteunen en begeleiden in de keuzes die jij maakt, hebt gemaakt of wil gaan maken. We onderzoeken ieder jaar of we het goed doen. Of we goed geluisterd hebben wat jou dromen en wensen zijn en als we niet goed geluisterd hebben wat we moeten doen om ervoor te zorgen dat we wel goed naar jou luisteren.

In 2018 hebben we jou gevraagd om in te vullen hoe tevreden je bent over de ondersteuning en begeleiding die je krijgt bij Op Mezelf. Ditzelfde hebben we ook aan je begeleiders gevraagd.

De antwoorden hebben in hokjes gestopt:

- Goed (groen)
- Kan Beter (geel)
- Moet Beter (rood)

In 2019 hebben wij jou opnieuw gevraagd om in te vullen hoe tevreden je bent over de ondersteuning en begeleiding die je krijgt bij Op Mezelf. Dit hebben we ook weer aan je begeleiders gevraagd.

Met de dingen waarvan jullie gezegd hebben dat het goed gaat moeten wij alleen zorgen dat het goed blijft gaan maar van de dingen waarvan jullie gezegd hebben dat het beter kan of moet hebben André, Silvia, Nic, de mensen van kantoor en de begeleiders van jullie plannen gemaakt om dat te veranderen.

Waarvan hebben jullie in 2018 gezegd wat beter kan en wat beter moet? Dat laten we hierna zien en ook of wij er iets mee gedaan hebben.

1. DE ONDERSTEUNING EN BEGELEIDING RONDOM MIJ EN WAT IK ER VAN VIND.

2018

Ik voel mij op mijn gemak en veilig bij Op Mezelf.

Begeleiders zijn altijd bereikbaar, ook in de avond of midden in de nacht.

Begeleiders weten hoe zij mij het beste kunnen helpen en luisteren goed naar wat ik vraag.

De ondersteuningsplannen in de groepswoning zijn samen met de bewoners gemaakt.

Ik heb vertrouwen dat de dromen en wensen uit mijn ondersteuningsplan werkelijkheid worden door de begeleiding van Op Mezelf.

Er wordt goed gekeken of ik gezond ben, of ik door niemand gepest of geslagen wordt maar ook of ik dat zelf niet naar anderen doe. Als dit wel gebeurt maakt de begeleiding daar een melding van en deze melding komt ook in mijn dossier.

Er worden huisvergaderingen gehouden en er is een Cliëntenraad opgericht. Hier worden de wensen en problemen besproken die niet alleen voor mij gelden maar voor alle cliënten van Op Mezelf of alleen voor de groepswoning of alleen voor alle appartementen.

Ik krijg de kans om te kiezen of te bepalen wat ik zelf wil, ook al denkt de begeleiding soms dat ik het verkeerde kies.

2019

Ik voel mij op mijn gemak en veilig bij Op Mezelf.

Begeleiders zijn altijd bereikbaar, ook in de avond of midden in de nacht.

Begeleiders weten hoe zij mij het beste kunnen helpen en luisteren goed naar wat ik vraag. Dit was wel iets minder.

De ondersteuningsplannen in de groepswoning zijn samen met de bewoners gemaakt.

Ik heb vertrouwen dat de dromen en wensen uit mijn ondersteuningsplan werkelijkheid worden door de begeleiding van Op Mezelf.

Er wordt goed gekeken of ik gezond ben, of ik door niemand gepest of geslagen wordt maar ook of ik dat zelf niet naar anderen doe. Als dit wel gebeurt maakt de begeleiding daar een melding van en deze melding komt ook in mijn dossier.

Er worden huisvergaderingen gehouden en er is een Cliëntenraad opgericht. Hier worden de wensen en problemen besproken die niet alleen voor mij gelden maar voor alle cliënten van Op Mezelf of alleen voor de groepswoning of alleen voor alle appartementen.

Ik krijg de kans om te kiezen of te bepalen wat ik zelf wil, ook al denkt de begeleiding soms dat ik het verkeerde kies.

Als ik ergens ontevreden over ben mag ik dat altijd aan mijn pb-er of aan André, Silvia of Nic zeggen. Samen proberen we dan een oplossing te zoeken. Als we de oplossing samen niet vinden kan ik de hulp inroepen van een organisatie die speciaal hiervoor is.	Als ik ergens ontevreden over ben mag ik dat altijd aan mijn pb-er of aan André, Silvia of Nic zeggen. Samen proberen we dan een oplossing te zoeken. Als we de oplossing samen niet vinden kan ik de hulp inroepen van een organisatie die speciaal hiervoor is.
Er worden afspraken gemaakt maar niet iedereen houdt zich aan de afspraken. Cliënten niet maar begeleiders en André, Silvia en Nic ook niet altijd.	Er worden afspraken gemaakt maar niet iedereen houdt zich aan de afspraken. Cliënten niet maar begeleiders en André, Silvia en Nic ook niet altijd.
De begeleiders weten niet zo goed wie belangrijk voor mij is. Hierdoor worden de mensen die voor mij belangrijk zijn niet of nog niet genoeg om mijn wensen en dromen uit te laten komen.	De begeleiders weten niet zo goed wie belangrijk voor mij is. Hierdoor worden de mensen die voor mij belangrijk zijn niet of nog niet genoeg om mijn wensen en dromen uit te laten komen.
Het is niet altijd duidelijk bij wie je moet zijn als je een vraag of een probleem hebt. Hierdoor krijg je soms een verkeerd antwoord.	Het is niet altijd duidelijk bij wie je moet zijn als je een vraag of een probleem hebt. Hierdoor krijg je soms een verkeerd antwoord.
De begeleiders van de groepswoning, de appartementen en de mensen van kantoor werken niet altijd even goed samen. Ook de begeleiders van de groepswoning en de appartementen werken niet altijd even goed samen.	De begeleiders van de groepswoning, de appartementen en de mensen van kantoor werken niet altijd even goed samen. Ook de begeleiders van de groepswoning en de appartementen werken niet altijd even goed samen.
Dingen die we kunnen doen in mijn vrije tijd. Bijvoorbeeld samen naar een pretpark, een filmavond of eens samen gaan uit eten. Pasjes voor het zwembad.	Er worden al veel meer dingen geregeld voor mijn vrije tijd maar ik zou liever nog meer dingen willen doen in mijn vrije tijd samen met andere bewoners of de begeleiding.

Nog niet voor alle cliënten is passend werk of een zinvolle dagbesteding geregeld. Hierdoor kunnen sommige cliënten niet goed aan hun doelen werken om hun dromen en wensen uit te laten komen.

De begeleiders moeten veel beter opschrijven wat ik allemaal doe om mijn wensen en dromen uit te laten komen. Hoe zij mij hierin ondersteunen en begeleiden en of mijn dromen en wensen dichterbij komen.

Dat iedereen de huisregels naleeft en het respect voor de begeleiding.

Voor de cliënten die nog geen ondersteuningsplan hebben moet samen met de client een ondersteuningsplan gemaakt worden.

- Het moet veel duidelijker worden welke afspraken gemaakt zijn.
 - o De afspraken tussen de begeleiders en de cliënten
 - o De afspraken tussen de begeleiders en de mensen van kantoor
 - o De afspraken tussen de begeleiders en André, Silvia en Nic
 - o De afspraken tussen cliënten en de mensen van bijvoorbeeld Stevig, Tant Emma, Oase en Zorgtuin Bingelrade

Nog niet voor alle cliënten is passend werk of een zinvolle dagbesteding geregeld. Hierdoor kunnen sommige cliënten niet goed aan hun doelen werken om hun dromen en wensen uit te laten komen.

De begeleiders moeten veel beter opschrijven wat ik allemaal doe om mijn wensen en dromen uit te laten komen. Hoe zij mij hierin ondersteunen en begeleiden en of mijn dromen en wensen dichterbij komen.

Dat iedereen de huisregels naleeft en het respect voor de begeleiding.

Voor de cliënten die nog geen ondersteuningsplan hebben moet samen met de client een ondersteuningsplan gemaakt worden.

- Het moet veel duidelijker worden welke afspraken gemaakt zijn.
 - o De afspraken tussen de begeleiders en de cliënten
 - o De afspraken tussen de begeleiders en de mensen van kantoor
 - o De afspraken tussen de begeleiders en André, Silvia en Nic
 - o De afspraken tussen cliënten en de mensen van bijvoorbeeld Stevig, Tant Emma, Oase en Zorgtuin Bingelrade

2. WAT VIND DE BEGELEIDING ERVAN

2018

Begeleiders komen met plezier naar hun werk.

De begeleiders vinden het fijn dat zij de ruimte krijgen om de begeleiding op hun eigen manier kunnen doen en om nieuwe dingen uit te proberen.

De begeleiders zijn er trots op dat zij voor Op Mezelf werken.

Begeleiders willen heel graag bijleren om de cliënten zo goed mogelijk te begeleiden.

De begeleiders kunnen goed samenwerken in hun eigen groep en kunnen hun diensten, als het nodig is, ruilen met collega's.

Begeleiders kunnen goed met elkaar over verschillende dingen overleggen en vinden het ook niet erg om iets nieuws te proberen.

De begeleiders vinden dat André, Silvia, Nic, Gino en Ans goed bereikbaar zijn.

2019

Begeleiders komen met plezier naar hun werk.

De begeleiders vinden het fijn dat zij de ruimte krijgen om de begeleiding op hun eigen manier kunnen doen en om nieuwe dingen uit te proberen.

De begeleiders zijn er trots op dat zij voor Op Mezelf werken.

Begeleiders willen heel graag bijleren om de cliënten zo goed mogelijk te begeleiden.

De begeleiders kunnen goed samenwerken in hun eigen groep en kunnen hun diensten, als het nodig is, ruilen met collega's.

Begeleiders kunnen goed met elkaar over verschillende dingen overleggen en vinden het ook niet erg om iets nieuws te proberen.

De begeleiders vinden dat André, Silvia, Nic, Gino en Ans goed bereikbaar zijn.

Begeleiders krijgen soms te weinig informatie om hun werk goed te kunnen doen.

De samenwerking tussen de begeleiders onderling maar ook met de mensen van kantoor kan beter.

Begeleiders hebben niet altijd het vertrouwen in André, Silvia en Nic dat de beslissingen die zij nemen altijd de goede beslissingen zijn.

Begeleiders krijgen soms te weinig informatie om hun werk goed te kunnen doen.

De samenwerking tussen de begeleiders onderling maar ook met de mensen van kantoor kan beter.

Begeleiders hebben niet altijd het vertrouwen in André, Silvia en Nic dat de beslissingen die zij nemen altijd de goede beslissingen zijn.

Begeleiders vinden dat de taken onder de begeleiders niet altijd even goed verdeeld zijn. De ene begeleider heeft vaak veel te weinig tijd om zijn of haar taken goed te kunnen uitvoeren en de andere begeleider heeft vaker tijd over. Ook heeft niet iedere begeleider de extra taken waar hij of zij juist heel erg goed in is. Begeleiders vinden dat zij niet goed genoeg met elkaar of met de groep in gesprek gaan als dingetjes niet goed lopen. Ze durven niet altijd goed te zeggen waar het op staat. Begeleiders vinden dat er soms een probleem groter of kleiner gemaakt wordt dan het is. Ze nemen dan een te snelle of soms verkeerde beslissing. Dit komt omdat zij dan niet goed hebben doorgevraagd wat het probleem nou precies is of welke afspraken tussen de pb-er en client zijn gemaakt .	Begeleiders vinden dat de taken onder de begeleiders niet altijd even goed verdeeld zijn. De ene begeleider heeft vaak veel te weinig tijd om zijn of haar taken goed te kunnen uitvoeren en de andere begeleider heeft vaker tijd over. Ook heeft niet iedere begeleider de extra taken waar hij of zij juist heel erg goed in is. Begeleiders vinden dat zij niet goed genoeg met elkaar of met de groep in gesprek gaan als dingetjes niet goed lopen. Ze durven niet altijd goed te zeggen waar het op staat. Begeleiders vinden dat er soms een probleem groter of kleiner gemaakt wordt dan het is. Ze nemen dan een te snelle of soms verkeerde beslissing. Dit komt omdat zij dan niet goed hebben doorgevraagd wat het probleem nou precies is of welke afspraken tussen de pb-er en client zijn gemaakt .
Begeleiders vinden het soms moeilijk om aan een andere collega hulp te vragen. Ook als ze eigenlijk weten dat die andere collega heel erg goed is in iets wat ze zelf nog niet zo goed weten. Een paar cliënten hebben speciale begeleiding nodig om hun wensen en dromen uit te kunnen laten komen. De begeleiders van Op Mezelf zouden graag hierin beter geschoold willen worden. Begeleiders denken thuis te veel aan het werk en kunnen daardoor niet goed ontspannen en uitrusten.	Begeleiders vinden het soms moeilijk om aan een andere collega hulp te vragen. Ook als ze eigenlijk weten dat die andere collega heel erg goed is in iets wat ze zelf nog niet zo goed weten. Een paar cliënten hebben speciale begeleiding nodig om hun wensen en dromen uit te kunnen laten komen. De begeleiders van Op Mezelf zouden graag hierin beter geschoold willen worden. Begeleiders denken thuis te veel aan het werk en kunnen daardoor niet goed ontspannen en uitrusten.

De begeleiders weten dat Op Mezelf werkt vanuit de antroposofische kijk op mensen. Ze weten alleen niet goed wat hiermee wordt bedoeld. Begeleiders zouden graag meer willen weten over antroposofie zodat zij hun werk beter kunnen doen.

Voor de begeleiders is het niet altijd even duidelijk naar wie ze met welke vraag moeten gaan. Zij willen graag weten wie welke taken heeft en wie ervoor moet zorgen dat de begeleiders hun werk goed kunnen doen.

De begeleiders weten dat Op Mezelf werkt vanuit de antroposofische kijk op mensen. Ze weten alleen niet goed wat hiermee wordt bedoeld. Begeleiders zouden graag meer willen weten over antroposofie zodat zij hun werk beter kunnen doen.

Voor de begeleiders is het niet altijd even duidelijk naar wie ze met welke vraag moeten gaan. Zij willen graag weten wie welke taken heeft en wie ervoor moet zorgen dat de begeleiders hun werk goed kunnen doen.

3. WAT VINDEN ANDEREN ERVAN	
2018	2019
Het idee dat Op Mezelf heeft hoe ondersteuning en begeleiding	Het idee dat Op Mezelf heeft hoe ondersteuning en begeleiding
Het enthousiasme waarmee dit gedaan wordt	Het enthousiasme waarmee dit gedaan wordt
De verbinding tussen medewerkers, bestuur en de cliënt . De cliënt centraal te stellen vanuit het idee hoe ondersteuning en begeleiding eruit moet zien	De verbinding tussen medewerkers, bestuur en de cliënt . De cliënt centraal te stellen vanuit het idee hoe ondersteuning en begeleiding eruit moet zien
De motivatie en betrokkenheid van de medewerkers.	De motivatie en betrokkenheid van de medewerkers.
De warme opvang en veiligheid die Op Mezelf biedt aan haar cliënten.	De warme opvang en veiligheid die Op Mezelf biedt aan haar cliënten.
Optimisme die de organisatie uitstraalt en de doelen die zij daarmee hoopt te gaan verwezenlijken	Optimisme die de organisatie uitstraalt en de doelen die zij daarmee hoopt te gaan verwezenlijken
Het samenwerken met andere organisaties. Vaak hebben andere zorgaanbieders al dingen geregeld waar Op Mezelf nog moet uitzoeken hoe je dit het beste kunt doen.	Het samenwerken met andere organisaties. Vaak hebben andere zorgaanbieders al dingen geregeld waar Op Mezelf nog moet uitzoeken hoe je dit het beste kunt doen.
Zorgen dat het personeel het niet te druk heeft en ook genoeg mogelijkheden heeft of krijgt om te kunnen ontspannen..	Zorgen dat het personeel het niet te druk heeft en ook genoeg mogelijkheden heeft of krijgt om te kunnen ontspannen..
Niet de neiging hebben om alles zelf te doen. Je kan ook mensen inhuren die iets voor je doen, zodat je minder op de inhoud hoeft te zitten.	Niet de neiging hebben om alles zelf te doen. Je kan ook mensen inhuren die iets voor je doen, zodat je minder op de inhoud hoeft te zitten.

Meer structuur aanbrengen in de organisatie.	Meer structuur aanbrengen in de organisatie.
Zorgen dat er voldoende personeel is en de huidige begeleiders niet moeten overwerken.	Zorgen dat er voldoende personeel is en de huidige begeleiders niet moeten overwerken.
Minder drukte tijdens de gezamenlijke eetmomenten.	Minder drukte tijdens de gezamenlijke eetmomenten.

Bijlage 2: Bronnenlijst

- Ondernemingsplan 2018
- Analyserapporten in de managementinformatie. (Financieel, Personeel, Cliënten en Kwaliteit & Veiligheid)
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Zelfscan en zelfreflectie van de teams
- Eigen dialoog van Raad van Bestuur met cliënten en medewerkers
- Dialoog Managementteam en Raad van Commissarissen
- Normenkader ISO9001/Nen15224