



**de Ring**

**Kwaliteitsrapport 2019  
De Ring Zorg**

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. De Ring Zorg .....	3
2.1 Visie .....	3
2.2 Missie .....	3
3. Algemene gegevens .....	4
3.1 De Ring Zorg .....	4
3.2 Opbouw cliëntenbestand .....	4
3.3 Opbouw medewerkersbestand .....	4
4. Sturing op kwaliteit en veiligheid .....	5
5. Het zorgproces rondom de individuele cliënt.....	6
5.1 Persoonsgerichte zorg .....	6
5.2 Het ondersteuningsplan en in dialoog met de cliënt.....	6
5.3 Actueel zicht op de gezondheidsrisico's van elke cliënt .....	7
6. Cliëntervaringen; zicht op kwaliteit van bestaan van elke cliënt.....	8
6.1 Cliënttevredenheidsonderzoek .....	8
6.2 Ontwikkelingspunten .....	9
6.3 Oordeel begeleiding .....	10
6.4 Medezeggenschap.....	11
6.5 Eigen regie van cliënten en hoe de Ring Zorg dit versterkt. ....	12
7. Samenspel in zorg en ondersteuning .....	14
7.1 Relatie tussen cliënt, medewerkers en familie.....	14
7.2 Versterking van het informele netwerk van de cliënt.....	14
7.3 Samenwerking tussen begeleiding en behandelaars.....	15
8. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning .....	16
8.1 Omgaan met gezondheidsrisico's van de cliënt.....	16
8.2 Veiligheid en melden .....	16
8.3 Veilig gebruik van medicatie .....	16
8.4 Overige genomen maatregelen ter bevordering en waarborging van cliëntveiligheid.....	17
8.5 Audits .....	17
9. Betrokken en vakbekwame medewerkers .....	19
9.1 Analyse personeelsbeleid .....	19
9.2 Medewerkertevredenheids onderzoek .....	19
9.3 Intervisie.....	20
9.4 Teamreflectie .....	21
10. Externe visitatie.....	22
11. Geprioriteerde verbeteringen .....	23
12. Informatiebronnen .....	24



## 1. Inleiding

De Ring Zorg werkt sinds de start in 2015 aan een eigen kwaliteitssysteem, de afgelopen drie jaar is hier een vaste structuur ingekomen met structurele evaluatiemomenten. Op meerdere momenten en in verschillende samenstellingen wordt de kwaliteit van onze primaire en secundaire processen getoetst. In deze toetsing is het kwaliteitskader opgenomen en onderdeel geworden van het kwaliteitsbeleid.

Door structureel te evalueren op cliëntniveau, teamniveau, directieniveau en met externen is er een proces op gang waardoor we steeds meer leren. In de cultuur van de organisatie is inmiddels het evalueren van kwaliteit van de dienstverlening steeds meer ingebed in de dagelijkse gang van zaken. Deze ontwikkelingen zorgen voor een lerend klimaat waarin zowel medewerkers als cliënten zich gewaardeerd voelen en de kans krijgen te groeien. Er blijven zeker verbeterpunten zichtbaar en de kwaliteit van zorg behoeft continue aandacht, echter de stijgende lijn van de afgelopen jaren is te danken aan de zichtbaarheid van de verbeterpunten en de daaropvolgende aandacht ervoor.



## 2. De Ring Zorg

De Ring Zorg is een zorgaanbieder in Amsterdam voor mensen vanaf 18 jaar met een ontwikkelingsachterstand, licht verstandelijke beperking, psychische problematiek en/of gedragsproblematiek. Wij zijn er voor mensen die om wat voor redenen dan ook niet zelfredzaam genoeg zijn om geheel zelfstandig te functioneren.

Ons kleine vaste team helpt bij het zorg dragen voor individuele aandacht en het leveren van maatwerk. Met vaste evaluatiemomenten en heldere afspraken waarin alle persoonlijk begeleiders een rol spelen, bieden wij continuïteit en structuur. Hiermee creëren wij een vertrouwde en veilige omgeving waardoor onze cliënten de kans krijgen zich optimaal te ontwikkelen binnen hun mogelijkheden. Het vergroten van de zelfredzaamheid is het uitgangspunt. Per individu wordt gekeken naar de mogelijkheden en wensen vanuit het perspectief van zowel cliënt, netwerk en begeleiders, waarop een persoonlijk plan wordt gemaakt.

Iedereen is uniek en heeft zijn eigen kwaliteiten en mogelijkheden, afhankelijk van aanleg en ontwikkelingsfase. De begeleiders houden rekening met de ontwikkelingsfase en het ontwikkeltempo van de cliënt.

### 2.1 Visie

Vanuit eigen kracht kunnen mensen vaak meer dan ze zelf denken. De Ring Zorg ondersteunt mensen in Amsterdam en omstreken op kleine schaal. Dit draagt bij aan zorg op maat bieden en houden. Belangrijke aspecten voor een werkbare oplossing zijn de talenten en vaardigheden die een cliënt zelf kan aanwenden.

De Ring Zorg ziet mensen als unieke persoonlijkheden die:

- zelf verantwoordelijkheid dragen voor hun leven;
- eigenhandig beslissen over hun leven en levenswensen;
- functioneren in een sociale omgeving;
- zich willen en kunnen ontplooien.

Uiteraard zullen wij 'indien nodig' helpen deze bij de cliënt te vinden en hen hierin uit te dagen. Wij hanteren een zorgcyclus waarin de gerealiseerde oplossingen in meetbare resultaten worden vertaald en gebruikt worden om het proces te verbeteren c.q. aan te passen.

### 2.2 Missie

De Ring Zorg heeft als missie: 'Kwaliteitszorg bieden door te denken in mogelijkheden.'

Met deze missie doelen wij op zorg die zo veel mogelijk aansluit op de verwachting en vooral de mogelijkheden van onze cliënten.

Iedereen heeft zijn eigen dromen, wensen en doelen in het leven. Of je nu een beperking hebt of niet. Soms is invulling geven aan deze behoeften voor mensen met een (verstandelijke) beperking lastig. Door een hechte samenwerking met onze cliënten kunnen wij resultaatgericht inhoud geven aan deze wensen en onze cliënten helpen om hun leven zo veel mogelijk in te richten zoals zij dat willen.

Wij staan voor zowel cliënten als hun 'systemen' zoals familie, sociaal netwerk en maatschappelijke samenhang. Het uitgangspunt is hierbij een respectvolle samenwerking tussen begeleider en cliënt.



## 3. Algemene gegevens

### 3.1 De Ring Zorg

De Ring Zorg biedt beschermd wonen en ambulante begeleiding voor mensen met een beperking in de zelfredzaamheid op verschillende levensgebieden. Deze beperking kan voortkomen uit psychiatrische problematiek, LVB-problematiek of een combinatie van beide. Alle cliënten zijn 18 jaar of ouder en in het bezit van een geldige WLZ of WMO-indicatie. Om te kunnen wonen of ambulante begeleiding te ontvangen van de Ring Zorg is het van belang in staat te zijn om naast de reguliere afspraken, begeleiding in te schakelen wanneer noodzakelijk of gewenst.

### 3.2 Opbouw cliëntenbestand

De Ring Zorg heeft momenteel 13 cliënten die onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) vallen. Waarvan er drie wonen op de locaties Admiraal de Ruijterweg en vier op Nieuwezijds Voorburgwal. De overige zes WLZ-cliënten wonen op de ambulante plekken. Daarnaast zijn er twee cliënten die vallen onder WMO Beschermd Wonen en vijf cliënten met een WMO-indicatie Ambulante Ondersteuning.

### 3.3 Opbouw medewerkersbestand

De Ring Zorg heeft vijf pedagogisch medewerkers, een stagiaire, een gedragsdeskundige en een directeur. De pedagogisch medewerkers hebben minimaal opleidingsniveau mbo-niveau 4.



## 4. Sturing op kwaliteit en veiligheid

De Ring Zorg bestaat uit een klein team met een platte organisatiestructuur. Er is veel direct contact tussen de leidinggevende en de werknemers en er is goed zicht op wat er op de werkvloer gebeurt. De Ring Zorg heeft als doel om alle medewerkers zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren i.p.v. nauwlettend leiding te geven. Goede communicatie en goed vertrouwen onderling bevordert de zelfstandigheid van de medewerkers. Zelfstandig kunnen functioneren in het werkveld en een directe benadering en begeleiding verbetert de kwaliteit van de dagelijkse werkzaamheden en heeft een positief effect op de werkdruk. Daarnaast is het hierdoor goed mogelijk om werknemers te betrekken bij verschillende besluitvormingsprocessen.

Ook zorgt de kleine span of control ervoor dat er kan worden aangestuurd op veiligheid binnen het werk. Door persoonlijke aandacht en begeleiding wordt dit nagestreefd. Wanneer er voldoende veiligheid wordt ervaren kan er worden gewerkt aan een open cultuur. Door transparant te zijn over valkuilen en verbeterpunten van alle medewerkers wordt de ontwikkeling gestimuleerd wat ten goede komt aan de kwaliteit van de geleverde dienstverlening.

Aansturen op zelfstandigheid, veiligheid en openheid laat een positief effect op de kwaliteit van het werk zien. De Ring Zorg heeft een diverse doelgroep waarbij het leveren van maatwerk centraal staat. Naast zelfstandig werken is er een overlegstructuur waarin de cliëntbespreking centraal staat. Het gehele team is aanwezig waardoor elke medewerker voldoende ruimte krijgt om cliënten in te brengen en advies te ontvangen vanuit de verschillende visies en disciplines.

De overlegstructuur van de Ring Zorg heeft in 2019 ruimte gemaakt om te werken aan belangrijke doelen, bijvoorbeeld het creëren van meer bewustzijn aangaande de omvang van de kwaliteit van bestaan en leren elkaar van feedback te voorzien, komen structureel aan bod.

Sturing op kwaliteit van de zorg wordt op verschillende manieren vorm gegeven met behulp van:

- Opstellen van het auditprogramma waarin beleid kan worden getoetst.
- Jaarlijkse directiebeoordeling waarin de verbeterpunten worden geëvalueerd.
- Vaste evaluatiemomenten met het team aangaande de zorgcyclus, teamreflectie en intervisie.
- Een tussentijdse evaluatie van de doelstellingen waarbij door de directie wordt gekeken in hoeverre de doelen van de organisatie zijn behaald en waar bijsturing noodzakelijk is.



## 5. Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Om het zorgproces zo adequaat mogelijk te laten verlopen, is er voor elke cliënt een jaarplanning voor de zorgcyclus en minimaal tweemaal per jaar worden alle dossiers gecheckt op compleetheid en inhoud. Dit om te kunnen sturen op 100% complete en inhoudelijk adequate zorgdossiers voor alle cliënten. Echter hebben niet alle cliënten altijd een actueel zorgplan. Door omstandigheden kan de planning afwijken. Dit wordt een afwijking op de zorgcyclus genoemd en kan bijvoorbeeld ontstaan door een verhuizing of een verslechtering van de problematiek.

### 5.1 Persoonsgerichte zorg

Bij de Ring Zorg is een van de uitgangspunten maatwerk leveren. We hebben dan ook als doelstelling de zorg zoveel mogelijk af te stemmen op de individuele behoefte van de cliënt. Hiervoor is het belangrijk om samen met de cliënt een weg te vinden in wat we kunnen bieden aan begeleiding, wat de behoefte is en wat er noodzakelijk is.

De Ring Zorg heeft een klein team met vaste medewerkers die alle cliënten persoonlijk kennen. Stagiaires worden enkel aangenomen voor minimaal een jaar en minimaal drie dagen per week om zo veel mogelijk stabiliteit en continuïteit te bieden aan de cliënten. Er is een vaste overlegstructuur waarin de tweewekelijkse cliëntbespreking een belangrijk onderdeel is. Cliënten worden uitgebreid besproken met het gehele team om op deze manier aandacht te besteden aan het bedenken en formuleren van een plan om de cliënt zo goed mogelijk te kunnen begeleiden. Daarnaast wordt er ook een geruime tijd genomen om te reflecteren over hoe de begeleiding verloopt.

### 5.2 Het ondersteuningsplan en in dialoog met de cliënt

Het belangrijkste beginpunt van de zorgcyclus is de zorgplanbespreking en het daaruit opgestelde zorgplan. De hierin opgestelde doelen en werkpunten van de cliënt en begeleiding worden vervolgens periodiek (elke vier maanden) geëvalueerd. Om de doelen 'SMART' uit te werken worden er ook werkpunten vastgesteld. Uit de cliënttevredenheid komt naar voren dat 96.15% van de cliënten op de hoogte is van de doelen en afspraken in het zorgplan. Het zorgplan wordt ook gebruikt om de visie van de cliënt op de geboden ondersteuning te achterhalen. Dit blijft een uitdaging. Medewerkers geven aan dat het voor cliënten lastig blijft om op structurele momenten hun visie te geven. Vaak is de informatie die wordt verschaft vooral erg positief en geeft het weinig input voor verbeteringen. De input die leidt tot aanpassingen in de ondersteuning komt voort uit de dagelijkse gesprekken tussen medewerkers en cliënten.

In 2018 is de vragenlijst die in de evaluatie van het zorgplan wordt meegenomen gespecificeerd. Deze gespecificeerde vormgeving van de vragen over de geboden ondersteuning heeft geleid tot meer gerichte feedback vanuit cliënten omdat er heel duidelijk naar specifieke onderwerpen zoals veiligheid en bereikbaarheid wordt gevraagd.

#### *Kwaliteit van bestaan in de zorgcyclus*

Er is in 2019 veel aandacht besteed aan kwaliteit van bestaan, onder andere door het specifiekere uitvragen van kwaliteit van bestaan aan het format van het zorgplan toe te voegen. Hierdoor wordt het een structureel onderdeel van de zorgplanbespreking. Doel is om voldoende bewustzijn te creëren bij medewerkers en voor een juiste weergave van kwaliteit van bestaan bij cliënten te zorgen. Dit zal worden geëvalueerd in juni 2020.



### 5.3 Actueel zicht op de gezondheidsrisico's van elke cliënt

Het doel van de risicoanalyse in de zorgcyclus is om zowel voor medewerkers als cliënten goed zicht te hebben op de risico's en hier vervolgens doelstellingen op te formuleren. Uit de jaarlijkse evaluatie van de zorgcyclus kwam naar voren dat de risicoanalyse niet altijd bij de evaluatie van het zorgplan wordt herzien. De gestelde risico's worden overgenomen uit het eerdere zorgplan. In de daaropvolgende training van de zorgcyclus is dit punt meegenomen. Het belang van de risicoanalyse herzien is benadrukt. De training zorgcyclus is een jaarlijks terugkerende training waarin altijd de risicoanalyse en het signaleringsplan worden behandeld. Het gebruik van beide instrumenten is steeds meer geïmplementeerd in de dagelijkse praktijk. Dit is vooral merkbaar doordat het gebruikt wordt in de dagelijkse rapportage en het tijdens de cliëntbespreking wordt meegenomen.





## 6. Cliëntervaringen; zicht op kwaliteit van bestaan van elke cliënt

De Ring Zorg vindt het belangrijk om aan te sluiten op de individuele zorgbehoefte (maatwerk) van de cliënten. Kunnen inspelen op de hulpvraag van de cliënt en een samenwerking realiseren door deze hulpvraag voorop te stellen, levert een belangrijke bijdrage aan het succesvol doorlopen van de zorgcyclus.

De methodes om cliënttevredenheid in kaart te brengen zijn;

- Tweejaarlijks uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek ('Mijn Mening!', De Hondsborg).
- Driemaal per jaar organiseren van een medezeggenschap.
- Jaarlijks tijdens de zorgplanbespreking wordt de cliënt gevraagd naar zijn oordeel over de begeleiding aan de hand van een gespecificeerde vragenlijst.

### 6.1 Cliënttevredenheidsonderzoek

In januari 2019 heeft het laatste cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Het cliënttevredenheidsonderzoek vindt een maal per twee jaar plaats. De Ring Zorg heeft een overeenkomst met De Hondsborg en gebruikt 'Mijn Mening!' als onderzoeksmethode. Deze methodiek is voorzien van een vragenlijst die visueel is vormgegeven en sluit daardoor beter aan bij mensen met een licht verstandelijke beperking.

De vragenlijst 'Mijn Mening!' is door 83% van de in totaal 13 cliënten ingevuld. Uit de groepsresultaten van de vragenlijst komt naar voren dat er ten opzichte van het totaal percentage laag wordt gescoord op de onderdelen: eten, contact, inrichting en vrije tijd. Op de gebieden veiligheid, zelf bepalen, ondersteuning en omgang wordt hoger gescoord ten opzichte van het totaal percentage.

De groepsresultaten vertonen geen significante afwijking ten opzichte van de resultaten over 2017.

*Cliënttevredenheidsonderzoek 'Mijn mening!' groepsresultaten van 2017 en 2019.*

Vraag	Score 2017	Score 2019
<b>Voel je je veilig?</b>	<b>78.79%</b>	<b>79.66%</b>
Vind je dat je de groepsleiding kunt vertrouwen?	75.0%	86.43%
Voel je je veilig in de nacht?	86.03%	76.52%
Voel je je veilig op de groep?	75.0%	76.52%
<b>Zelf (mee) bepalen</b>	<b>81.44%</b>	<b>82.0%</b>
Mag je mee beslissen over de doelen waar je aan werkt	86.36%	86.03%
Mag jij mee beslissen over de regels en afspraken die voor jou gelden?	75.0%	78.79%
Ben je tevreden met de vrijheden die je hebt?	82.81%	81.06%
<b>Ondersteuning</b>	<b>91.28%</b>	<b>93.1%</b>
Kun je het tegen iemand vertellen als je ergens mee zit?	96.3%	96.43%
Zijn de afspraken die in je zorgplan staan duidelijk voor je?	100.0%	100.0%



Heeft iemand samen met jou gekeken welke afspraken er in je zorgplan staat?	91.67%	96.15%
Helpt de groepsleiding jou als je ergens hulp bij nodig hebt?	80.88%	82.86%
<b>Eten</b>	<b>51.67%</b>	<b>63.33%</b>
Vind je het warm eten lekker?	51.67%	63.33%
<b>Contact</b>	<b>70.59%</b>	<b>70.71%</b>
Ben je tevreden over het contact dat je hebt met familie en vrienden?	70.59%	70.71%
<b>Inrichting</b>	<b>60.07%</b>	<b>63.41%</b>
Ben je tevreden over hoe je slaapkamer eruit ziet?	64.71%	67.14%
Ben je tevreden over hoe de groep eruit ziet?	55.3%	59.56%
<b>Open/algemene vragen Hoe we met je omgaan</b>	<b>100.0 %</b>	<b>100.0 78.57%</b>
Luistert de groepsbegeleiding naar jou?	80.15 %	80.71%
Heeft de groepsbegeleiding genoeg tijd voor jou?	73.53 %	76.43%
<b>Vrije tijd</b>	<b>55.88 %</b>	<b>57.5%</b>
Zijn er genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	73.53%	75.0%
Doe je leuke dingen met de groep?	38.24%	40.0%
<b>Totaal</b>	<b>75.18%</b>	<b>77.04%</b>

## 6.2 Ontwikkelingspunten

- *Eten*

De vraag over het eten is standaard in het instrument van de Hondsborg 'Mijn Mening!' Bij de Ring Zorg worden activiteiten georganiseerd waarbij ook gezamenlijk wordt gekookt en gegeten. Echter is er geen groepsvorm waarbij de groepsleiding kookt en samen eet met de cliënten. Alle cliënten zijn zelfredzaam genoeg om in hun eigen maaltijden te voorzien. Ondersteuning vanuit de Ring Zorg bestaat vaak uit het brengen van structuur, ondersteunen bij de verdeling van het leefgeld over de week, ondersteunen met het oefenen van kookvaardigheden en motiveren tot een gezond eetpatroon. Een ontwikkelpunt is dan ook dat de begeleiding op bovenstaande gebieden blijft begeleiden maar hierbij vaker evalueert of cliënten ook verbetering zien in hoe lekker ze eten.

- *Contact en vrije tijd*

De Ring Zorg heeft in 2019 het aanbieden van activiteiten gecontinueerd. De activiteiten in de buurt worden altijd aangeboden. Begeleiding biedt ook aan om mee te gaan. Echter blijkt het lastig om cliënten hiervoor te motiveren. Een struikelblok is vaak dat het activiteiten met onbekende mensen zijn. Om de drempel te verlagen voor cliënten om deel te nemen aan activiteiten heeft de Ring Zorg besloten maandelijks een activiteit aan te bieden voor alle



cliënten om aan deel te nemen. Dit om de vrije tijd invulling te stimuleren en te kunnen oefenen met sociaal contact in een veiligere setting met bekende mensen. In 2019 zijn er maandelijks etentjes georganiseerd. Hierbij was een goede opkomst en positieve feedback ontvangen. Cliënten geven aan de etentjes leuk te vinden in combinatie met het sociale contact.

Sociale netwerkversterking blijft een ontwikkelpunt. Doelstelling van de Ring Zorg en cliënten is een netwerk ontwikkelen los van de hulpverlening. De Ring Zorg heeft in januari 2019 deelgenomen aan het platform sociale netwerkversterking van Vilans om kennis en inspiratie op te doen voor het begeleiden in het versterken van het netwerk van cliënten. Doel is om begeleiding meer handvatten te geven om cliënten te stimuleren hun sociale netwerk te versterken. In de praktijk is te zien dat cliënten het moeilijk vinden om nieuwe contacten aan te gaan en de bestaande contacten te versterken. Het doel van de georganiseerde activiteiten is mede om de sociale vaardigheden van de cliënten te versterken. Door de cliënten tijdens de activiteiten te observeren en te begeleiden op sociale vaardigheden kan dit bijdragen aan sociale netwerkversterking.

- **Inrichting**

De standaard vragen over inrichting in de vragenlijst zijn lastig toepasbaar. Er is een locatie waar cliënten een gemeenschappelijke keuken hebben. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhoud hiervan. In de medezeggenschap kunnen altijd verbeterpunten worden aangedragen en zullen deze indien mogelijk worden uitgevoerd. Cliënten zijn ook zelf verantwoordelijk voor de inrichting en onderhoud van hun privéruimtes. Begeleiding is verantwoordelijk voor het schoonmaakrooster voor de gemeenschappelijke ruimtes, samen opruimen en schoonmaken met cliënten indien ondersteuning nodig is en toezicht houden op de leefomgeving van de cliënt. Gezien de resultaten in de cliënttevredenheid is het een ontwikkelpunt voor begeleiding om cliënten te stimuleren tot het nastreven van een prettige leefomgeving.

### 6.3 Oordeel begeleiding

*Aantal ingevulde vragenlijsten 'oordeel begeleiding':*

- Acht cliënten hebben de gespecificeerde vragenlijst ingevuld.
- Twee cliënten hebben nog geen oordeel begeleiding gegeven omdat de zorgcyclus pas van start is gegaan.
- Twee cliënten hebben het oordeel begeleiding niet ingevuld in verband met een afwijking op de zorgcyclus.

Vragenlijst 'Oordeel begeleiding'	Resultaat 2018	Resultaat 2019
Heeft begeleiding voldoende tijd voor jou?	Totaal: 100% positief geantwoord m.b.t voldoende tijd.	Totaal: 100% positief geantwoord m.b.t voldoende tijd.
Is begeleiding voldoende bereikbaar voor jou?	Totaal: 100% positief geantwoord m.b.t bereikbaarheid.	Totaal: 90% positief geantwoord m.b.t voldoende bereikbaarheid. Cliënt is uitgelegd dat de Ring Zorg 24/07 bereikbaar is op het 020 nummer, maar enkel tussen 08.30 en 20.30 op het 06 nummer.



Heb je het gevoel dat je voldoende gehoord wordt door begeleiding?	Totaal: 100% positief geantwoord m.b.t gehoord worden door begeleiding.	Totaal: 80% positief geantwoord m.b.t gehoord worden door begeleiding.
Werk je samen met begeleiding aan je doelen?	Totaal: 75% positief geantwoord m.b.t werken aan de doelen met begeleiding.	Totaal: 100% positief geantwoord m.b.t het werken aan de doelen met begeleiding.
Voel je je veilig bij begeleiding?	Totaal: 100% positief geantwoord m.b.t veilig voelen bij begeleiding.	Totaal: 100% positief geantwoord m.b.t veilig voelen bij begeleiding.
Heb je verbeterpunten voor de begeleiding?	Verbeterpunten voor begeleiding die werden genoemd waren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papierwerk beter bijhouden.</li> <li>• Stiptheid kan verbeteren.</li> </ul>	Verbeterpunten voor begeleiding die werden genoemd waren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaker op tijd komen en overleggen als je onverwachts met 2 begeleiders komt.</li> <li>• Meer leuke dingen organiseren</li> </ul>
Heb je positieve opmerkingen over de begeleiding?	Positieve punten die werden benoemd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijn dat er altijd iemand is.</li> <li>• Luisterend oor.</li> </ul>	Positieve punten die werden benoemd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leuke begeleiders.</li> <li>• Het snel reageren op vragen.</li> </ul>

De vragenlijst geeft een algemeen positief beeld van de begeleiding. De positieve punten die worden benoemd zijn: voldoende tijd, het samenwerken aan doelen, het gevoel van veiligheid bij begeleiding, het doen van leuke dingen met begeleiding, de samenwerking, het aardig en vriendelijk vinden van begeleiding en de snelheid van reageren.

Cliënten benoemen als aandachtsgebied: het schoonmaakrooster, meer leuke dingen doen, op tijd komen en overleggen wanneer er onverwacht twee begeleiders op afspraak komen.

Om te werken aan de aandachtgebieden is er gekozen om een intervisie te organiseren gericht op de interne communicatie. Deze is gepland voor januari 2020.

#### 6.4 Medezeggenschap

Bij de Ring Zorg is de medezeggenschap georganiseerd per locatie. De bewoners van de locatie hebben driemaal per jaar een bijeenkomst. Bij twee van deze bijeenkomsten is de cliëntvertrouwenspersoon aanwezig. In 2019 hebben in totaal drie medezeggenschapvergaderingen plaatsgevonden op locatie Admiraal en twee op de locatie Nieuwezijds. De cliëntvertrouwenspersoon is bij twee vergaderingen in 2019 aangesloten. De medezeggenschap heeft standaard agendapunten. Daarnaast wordt altijd gevraagd om inbreng vanuit cliënten.

##### *Vaste agendapunten:*

1. Evaluatie afgelopen periode
2. Huisregels
3. Kwaliteit zorg;
4. Vakanties/uitjes; recreatie- en ontspanningsactiviteiten
5. Veiligheid en incidenten
6. Facilitaire bijzonderheden; verhuizingen, verbouwingen
7. Wijzigingen in de organisatie; beleid; personeel
8. Hoe is de sfeer momenteel?
9. Vertrouwenspersoon
10. Rondvraag/afsluiting
11. Plannen nieuwe bijeenkomst



### *Opkomst medezeggenschapsvergaderingen*

Cliënten motiveren om aanwezig te zijn bij de medezeggenschap blijft een aandachtspunt. Op de locatie Nieuwezijds is de opkomst gemiddeld 62,5% en op locatie Admiraal is de opkomst gemiddeld 33%. Cliënten vinden het erg lastig om het belang in te zien van de vergaderingen. Thema's bedenken om cliënten te motiveren zoals 'Redbull en Bitterballen' lijken een positief effect te hebben op de aanwezigheid op locatie Nieuwezijds. Er zal in 2020 verder worden nagedacht over hoe de cliënten kunnen worden gestimuleerd om allemaal deel te nemen aan de medezeggenschap.

### *Aandachtspunten*

In 2019 is het lastig gebleken om algemene aandachtspunten uit de medezeggenschap naar voren te laten komen. Cliënten bespraken veelal punten die op individueel niveau konden worden opgepakt. Na elke vergadering worden de notulen opgehangen en hier kunnen ook cliënten die niet aanwezig waren op reageren. Daarnaast is het belangrijk om tweemaal per jaar de cliëntvertrouwenspersoon voor te stellen, haar gegevens uit te delen en cliënten te herinneren aan wat haar functie is.

### *Nieuwe wet medezeggenschap*

Vanaf 1 juli 2020 verandert de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). Eén van de medewerkers heeft een training gevolgd bij het netwerk cliënt-en-raad zorg (NCZ) over de nieuwe ontwikkeling van de WMCZ. Instellingen waarin cliënten langdurig verblijven zijn verplicht hun cliënten en hun vertegenwoordigers inspraak te geven in zaken die direct van invloed zijn op hun dagelijks leven. De Ring Zorg zal een nieuw protocol maken en de veranderingen doorvoeren conform de nieuwe wetgeving.

## 6.5 Eigen regie van cliënten en hoe de Ring Zorg dit versterkt.

De Ring Zorg gaat altijd uit van zorg op vrijwillige basis

### *Groepsresultaten 'Eigen regie' uit het cliënttevredenheidsonderzoek 2019 (Mijn Mening!)*

Vraag Zelf (mee) bepalen	Score 2017 81.44 %	Score 2019 82.0 %
Mag je mee beslissen over de doelen waar je aan werkt?	86.36 %	86.03 %
Mag jij mee beslissen over de regels en afspraken die voor jou gelden?	75.0 %	78.79 %
Ben je tevreden met de vrijheden die je hebt?	82.81 %	81.06 %

De groepsresultaten van het thema eigen regie van 2017 zijn vergeleken met die van 2019. Te zien is dat de scores gelijk zijn gebleven.

De Ring Zorg werkt met het eigen initiatief model (EIM) dat ervan uitgaat dat mensen met een beperking meer kunnen leren denken in hun eigen mogelijkheden. Zo leren ze bijvoorbeeld dat de uitkomst van iets alles te maken heeft met hun eigen inspanningen. Focus ligt op het sturen van het denkproces en niet het sturen van handelen. Het hoofddoel is dan ook: een zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk leven in de maatschappij.



Cliënten van de Ring Zorg zijn over het algemeen verbaal sterk en hierdoor vindt in de dagelijkse praktijk regelmatig terugkoppeling plaats wanneer ze zich in hun autonomie voelen aangetast. Deze momenten zijn waardevol voor het bijsturen van de geboden ondersteuning. Daarnaast hebben veel van de cliënten die onder de WLZ vallen een vertegenwoordiger, een wettelijk aangesteld mentor of een gewaarborgde hulp. Deze externen worden op de hoogte gehouden en cliënten kunnen ten alle tijden contact opnemen met hun vertegenwoordigers of de cliëntvertrouwenspersoon. Ook zijn er structurele evaluatiemomenten waarin cliënten of hun vertegenwoordigers hun visie op de verleende zorg geven.

De officiële ijkpunten om 'Eigen Regie' in kaart te brengen zijn:

- de jaarlijkse zorgplanbespreking;
- periodieke (elke vier maanden) evaluaties met de cliënt;
- medezeggenschap overleggen (twee maal per jaar) met cliëntvertrouwenspersoon;
- cliënttevredenheidsonderzoek (tweejaarlijks).

Het onderwerp eigen regie zal ook in 2020 een belangrijk onderwerp blijven en het zal blijven terugkomen tijdens interne audits, de zorgcyclus evaluatie, teamreflecties en de training zorgcyclus.

#### *Wet zorg en dwang*

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. De Ring Zorg heeft zich aangemeld in het locatieregister voor de volgende vormen van onvrijwillige zorg:

- Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen.
- Beperkingen van de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moeten doen of nalaten, waaronder begrepen het gebruik van communicatiemiddelen.
- Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.

De Ring Zorg heeft als basis de huisregels voor de orde en veiligheid binnen de locaties. Wanneer er 'ernstig nadeel' wordt gesignaleerd zal er altijd worden geprobeerd afspraken te maken met cliënten en waar nodig worden gewezen op de huisregels. Echter wanneer dit niet leidt tot een afname van het 'ernstig nadeel' kan worden gekozen voor onvrijwillige zorg. Bijvoorbeeld individuele afspraken over bezoek omdat deze de veiligheid in het geding brengen of het enkel op bepaalde tijden openstellen van het washok omdat er ernstige conflicten ontstaan.

Het beleid van de Ring Zorg rondom de nieuwe wet zal in 2020 van start gaan en in dit overgangsjaar zal worden gekeken naar de eventuele aanpassingen die uit de praktijk zullen komen. Het uitgangspunt blijft ten alle tijden enkel vrijwillige zorg te bieden en cliënten zoveel mogelijk de 'eigen regie' te laten ervaren.



## 7. Samenspel in zorg en ondersteuning

### 7.1 Relatie tussen cliënt, medewerkers en familie

De Ring Zorg probeert altijd een relatie met betrokken familie op te bouwen. Vanaf de intake wordt samen met de cliënt gekeken naar het sociale netwerk en indien mogelijk en gewenst wordt deze betrokken bij het begeleidingsproces. De ervaring leert dat betrokkenheid van het sociale netwerk van de cliënt en een goede samenwerking en eensgezindheid over de ondersteuning een positieve invloed kan hebben op het begeleidingsproces. Daarnaast is het altijd een doelstelling om uitbreiding van een positief netwerk te realiseren voor cliënten omdat dit bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan. Dit kan als basis dienen voor een goede continuïteit van de ondersteuning, ook wanneer professionele hulpverlening zou komen te vervallen.

### 7.2 Versterking van het informele netwerk van de cliënt

Het gebrek aan een steunend netwerk wordt door cliënten vaak genoemd als negatieve invloed op het welzijn. Het informele netwerk versterken is maatwerk. De onderliggende oorzaak kan liggen in het gebrek aan vaardigheden, schaamte, negatief zelfbeeld, onrealistische verwachtingen, eerdere ervaringen, verslavingen etc. Door cliënten te activeren voor sociale activiteiten kan goed worden geobserveerd waar de ontwikkelpunten in het sociale contact liggen en hierop worden begeleid. Cliënten zijn regelmatig lastig te motiveren voor activiteiten in de buurt. Door activiteiten intern te organiseren, kunnen cliënten worden geobserveerd in sociaal contact met andere cliënten. Hierop kan vervolgens worden begeleid om de sociale vaardigheden te versterken. Door een positieve aansturing en door modeling krijgen cliënten de mogelijkheid te oefenen met sociale activiteiten. Dit kan uiteindelijk bijdragen aan het versterken en aangaan van nieuwe sociale contacten of aan het versterken van bestaande sociale contacten.

Medewerkers van de Ring Zorg gaan maandelijks naar netwerkbijeenkomsten in de buurt om casuïstiek in te brengen en op de hoogte te worden gebracht van sociale activiteiten/initiatieven in de buurt. De Ring Zorg is onderdeel van AKAD (Anders Kijken Anders Doen)-netwerk en het wijkzorg netwerk. AKAD is gespecificeerd op de LVB-doelgroep en de bijeenkomsten vinden per wijk plaats. Wijkzorg netwerk is voor alle disciplines van zorg in de wijk. De medewerkers van de Ring Zorg proberen cliënten zoveel mogelijk te motiveren voor activiteiten in de buurt.

In 2019 heeft een scholing plaatsgevonden op het gebied van sociale netwerkversterking. Drie medewerkers hebben training gevolgd bij kenniscentrum Vilans. Daarnaast doen twee medewerkers sinds medio 2019 mee met een pilot genaamd 'resource groepen' door de gemeente Amsterdam. Deze pilot studie traint professionele zorgverleners in de Resource groepen methodiek. Doel van deze methodiek is als hulpverlener het inzetten van een steungroep om de doelstellingen die voor de cliënt belangrijk zijn te behalen. De steungroep wordt door de cliënt zelf gekozen en geïntegreerd met de professionele hulpverlening. Door het inzetten van deze methodiek wordt sociale netwerkversterking bevorderd.



### 7.3 Samenwerking tussen begeleiding en behandelaars

Wanneer cliënten van de Ring Zorg behandeling nodig hebben, wordt dit in samenwerking met begeleiding opgestart. De Ring Zorg biedt zelf geen behandeling en zoekt samen met cliënt naar een geschikte externe partij. Als een cliënt reeds een behandelaar heeft, is het doel als begeleiding hier zoveel mogelijk in te ondersteunen voor een zo goed mogelijk resultaat van de behandeling. Een goede samenwerking tussen cliënt, behandelaar en begeleiding kan bijdragen aan een succesvol behandeltraject. Tijdens de zorgplanbespreking wordt de cliënt altijd gevraagd naar de wensen hierin en indien mogelijk meegenomen in de doelstellingen van de cliënt.

Tijdens de AKAD bijeenkomsten is de samenwerking tussen GGZ- en gehandicaptenzorginstellingen daarnaast een aantal keer besproken. Tijdens AKAD kwam naar voren dat niet altijd een goede samenwerking wordt ervaren tussen instellingen binnen de GGZ en gehandicaptenzorg. Er wordt overlap ervaren door de AKAD-deelnemers en weinig kennis van elkaars werkwijze. Door dit als thema te behandelen en GGZ-partners te betrekken bij de bijeenkomsten, wordt een betere samenwerking nagestreeft.





## 8. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

### 8.1 Omgaan met gezondheidsrisico's van de cliënt

Vanaf de intakeprocedure wordt samen met de cliënt gekeken naar de risico's. Deze bepalen mede of de Ring Zorg veilige en verantwoorde zorg kan bieden. Er wordt op basis van de intake een risico-inventarisatie gemaakt. Na plaatsing worden de risico's meegenomen in het zorgplan zodat er doelstellingen op kunnen worden geformuleerd. Daarnaast wordt er ook een signaleringsplan opgesteld om samen met de cliënt afspraken te maken over hoe de begeleiding kan handelen bij bepaalde signalen. Tijdens de cliëntbespreking worden de risicoanalyse en het signaleringsplan doorgenomen, zodat het gehele team op de hoogte is en er op een eenduidige manier kan worden begeleid op de risico's.

Maandelijks wordt er gereflecteerd op de begeleiding wat beter had gekund in bijvoorbeeld de bejegening of het aansturen op de doelstellingen. Elke periode van vier maanden volgt er een evaluatie van het zorgplan en minimaal een keer per jaar wordt er een nieuw zorgplan opgesteld. Wanneer het zorgplan wordt herzien wordt ook de risicoanalyse meegenomen en indien nodig aangepast. Daaropvolgend wordt ook het signaleringsplan opnieuw bekeken. Aan de hand van gedrag, signalen en vroege voortekenen van risicovol gedrag wordt een eensgezinde aanpak opgesteld door begeleiding en cliënt.

### 8.2 Veiligheid en melden

De Ring Zorg heeft een protocol voor veilig melden van incidenten en calamiteiten. De Ring Zorg heeft in 2019 vijf MIC-meldingen gehad. Drie meldingen hadden te maken met verbale agressie, een melding te maken met gezondheidsproblemen en een MIC-melding had te maken met een medicatiefout.

Vanwege de aard van de MIC-meldingen is het lastig te achterhalen of de stijging van het aantal meldingen ten opzichte van 2018 te maken heeft met meer bewustwording onder medewerkers. Mogelijk door de agressie cursus zijn er verschillende vormen van agressie zichtbaarder en worden meer besproken. Deze bewustwording kan mogelijk leiden tot meer meldingen. Jaarlijks is er een training Melden van Incidenten en Calamiteiten, dit om het protocol door te nemen, eventueel te kunnen herzien en het melden te stimuleren.

### 8.3 Veilig gebruik van medicatie

De Ring Zorg heeft een medicatie beleid in samenwerking met BENU apotheek Amsterdam. Jaarlijks wordt dit beleid geëvalueerd en eventueel herzien. Daarnaast is er jaarlijks een medicatietraining voor alle medewerkers om iedereen bekwaam te houden om medicatie te verstrekken. Deze training wordt gegeven door de apotheker. In maart 2019 heeft een medicatie training plaatsgevonden. Meldingen over medicatiefouten worden gerapporteerd en zowel op individueel niveau als organisatieniveau geëvalueerd.

Ook is medicatie een onderdeel van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Zij volgen een medicatietraining van de aandachtsfunctionaris medicatie.

De Ring Zorg doet niet aan voorbehouden handelingen. De Ring Zorg werkt met BEM-codes: codes om de zelfstandigheid m.b.t medicatie van de cliënten aan te geven. De BEM-code wordt bepaald in samenwerking met cliënt, behandelaar en begeleiding. Deze staat vermeld in het zorgplan en wordt geregistreerd bij de apotheek.



#### 8.4 Overige genomen maatregelen ter bevordering en waarborging van cliëntveiligheid

Een doelstelling van de Ring Zorg is het bevorderen en waarborgen van de cliëntveiligheid. In 2019 is daarom een aantal acties uitgevoerd om te blijven werken aan de veiligheid:

- Het werken met de risicoanalyse is sinds de start in 2015 geïmplementeerd en steeds verder verfijnd. De risicoanalyse is bij elke cliënt aanwezig en opgenomen in het zorgplan.
- De training zorgcyclus heeft plaats gevonden in september 2019 voor alle medewerkers.
- Een training agressie heeft plaats gevonden in april 2019. Omgaan met agressie gebaseerd op deze training wordt daarnaast vanaf 2020 meegenomen in het inwerkprogramma.
- Er is een aandachtsfunctionaris meldcode die jaarlijks training geeft voor het hele team in combinatie met casuïstiek. Ook dit is opgenomen in het inwerkprogramma. Er heeft in oktober 2019 een interne training meldcode plaatsgevonden.
- Medicatie: het medicatieprotocol wordt jaarlijks herzien en geëvalueerd. Daarnaast vindt jaarlijks een scholing door de apotheker plaats en is het opgenomen in het inwerkprogramma in het kader van de vakbekwaamheid. In maart 2019 heeft een training medicatie plaatsgevonden voor het hele team door de apotheker.
- Structurele cliëntbesprekingen; elke twee weken is er een cliëntbespreking met alle medewerkers.
- Er zijn in 2019 vier interne intervisiebijeenkomsten georganiseerd waarbij alle medewerkers een casus hebben kunnen inbrengen.
- In 2017 is er gestart met het werken met signaleringsplannen. In 2019 is het format aangepast. Er is een categorie 'nazorg' aan toegevoegd om ook de fase na een de-escalatie te beschrijven.

#### 8.5 Audits

De Ring Zorg heeft in 2019 een externe audit door TUV (december 2019) gehad. Daarnaast is er een interne individuele audit (maart 2019) en een interne groepsaudit (augustus 2019) geweest.

Het programma van 2019 is gelijk aan dat van 2018; er is een individuele en groepsaudit gepland. De groepsaudit is mede een ijkpunt om de aanpassingen die zijn gedaan naar aanleiding van de individuele audit te evalueren. Daarnaast is de groepsaudit gepland omdat er op deze manier gezamenlijk kan worden gewerkt aan verbetering. Zo wordt het tegelijkertijd een tool die bijdraagt aan de betrokkenheid bij de organisatie en de verantwoordelijkheid voor het verloop van de verschillende processen en de onderlinge samenhang.

De auditcyclus van 2018 was geënt op agressie en zorgmijding, actiepunten hieruit waren het aanbieden van scholing op zorgmijding en agressie. De scope van de audits van 2019 is uitgebreid door kwaliteit van bestaan van de cliënten een speerpunt te maken. Daarnaast was het belangrijk om het auditprogramma van 2019 te laten aansluiten op de geconstateerde zaken van het proces van 2018 waarin agressie en zorgmijding centraal stonden.

De audit laat zien dat medewerkers kennis hebben van kwaliteit van bestaan en de invloed van de hulpverlening. Ook komt naar voren dat de koppeling nog niet voldoende wordt gemaakt met de processen die kunnen bijdragen om de kwaliteit van bestaan te verbeteren of in kaart te brengen.

Naar aanleiding van de resultaten van de audit zijn een aantal acties uitgezet welke in 2020 zullen worden geëvalueerd:

- Kwaliteit van bestaan structureel als thema bij de evaluatie zorgcyclus en tijdens de training over de zorgcyclus.



- In 2019 zijn er twee intervisies georganiseerd over de kwaliteit van bestaan waarbij wordt besproken hoe dit kan worden uitgevraagd en welke tools allemaal kunnen worden ingezet om de kwaliteit van bestaan te vergroten.
- Aanpassing van de Resultaat Ontwikkelcyclus om begeleiden op agressieproblematiek en zorgmijding als duidelijke competenties toe te voegen.
- Training agressie in april 2019.
- Agressie methodiek opgenomen in het inwerkprogramma.
- Structureel een jaarlijkse training MIC protocol, om melden te blijven stimuleren.



## 9. Betrokken en vakbekwame medewerkers

De Ring Zorg heeft een klein team, in 2019 waren er drie vaste pedagogisch medewerkers (een MBO-niveau 4, twee HBO-niveau), twee stagiaires (een BBL-niveau 4, een MWD HBO stagiaire). Daarnaast bestaat het team uit een gedragsdeskundige en een directeur.

### 9.1 Analyse personeelsbeleid

De Ring Zorg heeft geen verschillende zorgfuncties, als pedagogisch medewerker ben je zowel voor praktische ondersteuning als psychische ondersteuning betrokken bij de cliënt. Elke medewerker heeft een vast aantal cliënten waarover hij of zij de verantwoordelijkheid heeft. Dit betreft het uitvoeren van de zorgcyclus, aanspreekpunt voor externen, het coördineren van alle afspraken, delegeren van taken aan collega's en het signaleren en monitoren van de cliënttevredenheid en cliëntveiligheid. Medewerkers worden gecoacht door middel van een vast teamoverleg, intervisie en scholing, om zelfstandig te werken, elkaar van feedback te voorzien, te signaleren en als team te ontwikkelen.

Het verloop van medewerkers is gestabiliseerd ten opzichte van 2018 en 2017. In 2019 is één medewerker gestopt in verband met een zwangerschap en verhuizing. Het ziekteverzuim blijft laag en er zijn geen werkgerelateerde ziekmeldingen geconstateerd. De werkdruk wordt halfjaarlijks besproken in de functioneringsgesprekken. Ook het scholingsaanbod wordt geëvalueerd in de functioneringsgesprekken en tijdens de interne audits.

De Ring Zorg hanteert een ruime inwerkperiode. Nieuwe medewerkers werken een maand lang boventallig. Indien langer nodig is hier ook mogelijkheid voor. Tijdens de inwerkperiode volgen medewerkers de inwerkprocedure, ze krijgen onder andere scholing in de meldcode, het medicatiebeleid en de methodieken waarmee wordt gewerkt. Na de inwerkperiode volgt een evaluatie, hierin wordt vaak teruggekoppeld dat de uitgebreide procedure als positief wordt ervaren.

De Ring Zorg hanteert een resultaat-ontwikkelyclus. Dit houdt in dat medewerkers halfjaarlijks een voortgang en-resultaatgesprek krijgen. Er worden doelen gesteld en deze doelen worden vervolgens geëvalueerd.

Het verzuim bij medewerkers van de Ring Zorg was in 2018 0,45%. Er zijn geen ziekmeldingen geregistreerd van werk gerelateerde aard. In 2019 was het ziekteverzuim 0,18% hierbij zijn ook geen ziekmeldingen geregistreerd van werk gerelateerde aard.

### 9.2 Medewerkertevredenheids onderzoek

De resultaten uit het medewerkertevredenheidsonderzoek over 2019 kwamen uit op een 8,2 gemiddeld. Dit is een stijging ten opzichte van 2018 (8,1 gemiddeld) en 2017 (7,7 gemiddeld). De medewerkertevredenheid zou in eerste instantie per drie jaar worden uitgevoerd. Echter is dit jaarlijks gedaan, mede omdat de omvang van de organisatie dit goed toelaat.



*De resultaten van het medewerkerstevredenheids onderzoek:*

Gebieden	Cijfer gemiddelde
Waardering organisatie	8
Tevredenheid binnen het werk	8.3
Werkklimaat	8
Veiligheid	9
Arbeidsomstandigheden	7.8
Ontplooiingsmogelijkheden	8.4
<b>Totaal gemiddelde</b>	<b>8.2</b>

Positieve punten die zijn voortgekomen uit het medewerkerstevredenheids onderzoek:

- Gezellig team
- Goede samenwerking
- Gelijkwaardigheid, iedereen kan mee bepalen/zijn mening geven
- Voldoende tijd voor cliënten
- Gevoel van veiligheid

Verbeterpunten die zijn voortgekomen uit het medewerkerstevredenheids onderzoek:

- Locatie Nieuwezijds weinig privacy en onvoldoende werkende voorzieningen m.b.t. verwarming en werkplek.
- Vaak veel mensen op kantoor admiraal.
- Tijdens afspraken moet de telefoon beantwoord worden, dit leidt soms af van de afspraak.

Actiepunten naar aanleiding van het medewerkerstevredenheids onderzoek:

- Er wordt een betere verdeling van werkplekken georganiseerd door middel van vaste kantoordagen in te plannen in het rooster op de dagen dat er veel medewerkers aanwezig zijn.
- Er zijn twee nieuwe telefoons gekomen voor medewerkers zodat meerdere medewerkers de telefoon kunnen opnemen. Hierdoor kan er onderling worden gecommuniceerd als een medewerker de telefoon niet kan opnemen.

### 9.3 Intervisie

In 2019 heeft een externe intervisie plaatsgevonden door een communicatieadviseur. Dit was in vorm van een training rondom het geven en ontvangen van feedback. Omdat de Ring Zorg een klein team heeft, is het soms lastig om elkaar te voorzien van feedback. Het is een klein hecht team waarbij collega's onderling goed contact hebben. Veel medewerkers geven aan dit moeilijk te vinden omdat de angst er is om een ander te 'kwetsen'. Dit zorgt voor een blokkade op het elkaar voorzien van feedback. Tijdens de training met de communicatieadviseur hebben alle medewerkers elkaar voorzien van zowel positieve als opbouwende feedback. Het doel is om de kwaliteit van zorg te verbeteren door het werk van elkaar kritisch te bekijken.

In 2019 hebben vier interne intervisies bijeenkomsten plaatsgevonden waarbij casussen zijn ingebracht en besproken. Ook hierbij is het doel een veilige omgeving te creëren waarin het verbeteren van de kwaliteit van zorg centraal staat.



#### 9.4 Teamreflectie

In 2019 is er een teamreflectie dag georganiseerd met als thema's 'kwaliteit van bestaan' en 'samenwerking'.

Aan de hand van de theorie van Schalock & Verdugo (2002) is er een koppeling gemaakt met de praktijk. Vervolgens is er aan de hand van een casus gereflecteerd op hoe het team de kwaliteit van bestaan meeneemt in de begeleiding. Duidelijk werd dat kwaliteit van bestaan overkoepelend is aan alle doelstellingen van cliënten, maar dat dit bewustzijn bij medewerkers nog niet helemaal ontwikkeld was.

Daarnaast is er aandacht besteed aan de samenwerking binnen het team. Er is gereflecteerd op wat een goede samenwerking inhoudt. De volgende punten werden benoemd:

- Vertrouwen op elkaars professionaliteit en integriteit.
- Goede communicatie, juiste registratie in mail, overdracht e.d.
- Afstemmen van taken onderling.
- Rekening houden met elkaar sterktes en zwaktes.

Een doelstelling was een gezamenlijk vertrekpunt over de betekenis van een goede samenwerking bereiken. Hiervanuit is gereflecteerd op ontwikkelpunten binnen de samenwerking.

##### *Ontwikkelpunten Teamreflectie*

Naar aanleiding van de teamreflectie zijn een aantal ontwikkelpunten opgesteld:

- Bewustzijn van de invloed van hulpverlening op kwaliteit van bestaan vergroten.
- Meer inzicht verwerven in elkaars kwaliteiten en valkuilen zodat deze effectiever kunnen worden ingezet.
- Leren stilstaan bij de verschillende vormen van miscommunicaties en deze registreren als signalen ter verbetering (STV).

Bij scholing en interne bijeenkomsten als evaluatie zorgcyclus, training zorgcyclus, intervisie en het inwerkprogramma is het thema kwaliteit van bestaan als vast onderdeel opgenomen. Dit bevordert het inzicht bij het team. Ook is er met behulp van een Belbin training en een externe supervisor aan gewerkt om elkaar laagdrempeliger van feedback te kunnen voorzien. Op communicatie zijn een aantal interne intervisie bijeenkomsten georganiseerd, hierdoor zijn inhoudelijk de STV wel verbeterd.



## 10. Externe visitatie

In augustus 2019 heeft een externe visitatie plaatgevonden. De visitantanten waren Anne van Dijk (medewerker wijkteam) en Kartrien Schumans (manager wegloophuis Utrecht).

Beide visitanten zijn op beide locaties geweest van de Ring Zorg om cliënten en medewerkers te kunnen ontmoeten en een indruk te krijgen van de geboden zorg. Daarnaast zijn beide versies van het kwaliteitsverslag doorgenomen.

Het kwaliteitsrapport werd omschreven als overzichtelijk en goed leesbaar, complimenten voor de cliëntversie omdat het belangrijkste op een begrijpelijke manier was opgenomen.

Daarnaast hebben de visitanten nog een aantal verbeterpunten geformuleerd:

- Als tip willen de visitanten meegeven volgend jaar te laten terugkomen hoe is nagedacht over het uitvragen van 'oordeel begeleiding'. Nagaan als team of er nog andere manieren zijn om erachter te komen hoe de begeleiding en de kwaliteit van bestaan worden ervaren.
- Het is duidelijk geworden dat het een klein en hecht team betreft. Dit is een valkuil, maar de tip is juist dit te gebruiken als kwaliteit. Iedereen is zeer collegiaal en heeft als doel om kwaliteit te leveren. Mensen stimuleren om dit doel helder voor ogen te houden en te focussen op kwaliteit en niet op 'vriendschap' onder collega's. Wanneer iedereen dit doel heeft, kan het stimuleren om feedback te geven.



## 11. Geprioriteerde verbeteringen

In 2017 en 2018 heeft de nadruk erg gelegen op het continueren en verfijnen van de in gang gezette processen na het behalen van het HKZ-keurmerk. In 2019 is te zien dat het kwaliteitssysteem meer eigen is gemaakt en nadruk heeft gelegen op het borgen en uitbreiden van de ingezette acties.

- Onderscheid cliënten ambulante zorg en beschermd wonen*  
 Het verbetervoorstel is om een onderscheid te maken tussen de zorgcyclus van ambulante cliënten en van beschermd wonen cliënten. De hulpvraag ligt bij ambulante cliënten anders en hier sluit het format van het zorgplan beter op aan. De effectiviteit van de periodieke verslagen bij WMO ambulante ondersteuning cliënten is minimaal. Dit gezien de korte looptijd van de indicatie en de beschikbare uren. De zorgcyclus voor deze indicatie is daarom aangepast, hierdoor is er vaker een evaluatie van het zorgplan en minder rapportage last voor werknemers. De evaluatie van de aanpassingen zal plaatsvinden tijdens de evaluatie zorgcyclus in mei 2020.
- Kwaliteit van bestaan*  
 Aan het format van het zorgplan (levensgebied persoonlijk functioneren) is toegevoegd dat kwaliteit van bestaan wordt uitgevraagd. Uit de interne audits blijkt meer kennis en verdieping wenselijk om hier op individueel niveau invulling aan te geven. Er is besloten kwaliteit van bestaan een terugkerend thema voor 2020 te maken, mede door het te labelen als cruciaal proces. Er zal in februari 2020 een intervisie worden georganiseerd waarin besproken zal worden hoe kwaliteit van bestaan het beste uitgevraagd kan worden.
- Digitalisering zorgdossiers*  
 In september 2019 is gestart met de digitalisering van de zorgdossiers. Het hebben van zowel een fysiek als digitaal zorgdossier is tijdrovend om beide bij te houden. Daarnaast is het voeren van een enkel dossier overzichtelijker. Hierbij is besloten handtekeningen enkel nog digitaal te zetten. Standaard wordt gevraagd of cliënten een geprinte versie van het zorgplan wensen. De deadline om het digitaliseren af te ronden is april 2020.
- Signalen ter verbetering (STV)*  
 De terugkoppeling van de STV evaluatie zal een standaard onderdeel worden van het KMS. Door medewerkers te betrekken bij de verwerking van de STV en de mogelijke uitkomsten hiervan zal er meer bewustzijn worden gecreëerd en stimuleert dit de registratie van vooral zorginhoudelijke STV's. De evaluatie zal plaatsvinden tijdens de directiebeoordeling in november 2020.
- Oordeel begeleiding*  
 Uit de externe visitatie kwam naar voren dat het onderdeel 'oordeel begeleiding' beter kan worden vormgegeven. Uit de evaluatie van 'oordeel begeleiding 2019' kwamen ook geen duidelijke verbeterpunten naar voren. Om een breder en zuiverder beeld te krijgen van de ervaringen met de hulpverlening zal het onderdeel voor het meten van 'Oordeel begeleiding' verder worden uitgewerkt. De mogelijkheid bestaat om het te verwerken in het beleid omtrent kwaliteit van bestaan. In samenwerking met een van onze medewerkers die een Master Social Work volgt zal worden onderzocht wat passende tools zijn om kwaliteit van bestaan uit te vragen. Vervolgens zal dit worden samengebracht met het onderdeel 'oordeel begeleiding'. Er zal in juni 2020 een tool worden ontwikkeld.





- *Resultaat & Ontwikkelcyclus*  
De Resultaat & Ontwikkelcyclus is geactualiseerd door de beoordelingscriteria aan te passen in het ontwikkelgesprek. Hierdoor kan er beter worden getoetst op cruciale processen en de bouwstenen uit het kwaliteitskader. De evaluatie zal plaatsvinden tijdens de directiebeoordeling in november 2020.
- *De dossiercheck*  
Het in 2018 aangepaste systeem voor de dossiercheck is geëvalueerd in de directiebeoordeling van november 2019. Het heeft een positief effect op de compleetheid van de dossiers. Echter is ook gebleken dat deze verantwoordelijkheid niet voor alle medewerkers passend is. In 2020 zal het systeem worden voortgezet met een vast aantal (drie) medewerkers. Er zullen dan ook drie momenten per jaar zijn waarop de dossiers worden gecheckt, zowel inhoudelijk als op compleetheid. De evaluatie zal plaatsvinden tijdens de directiebeoordeling in november 2020.

## 12. Informatiebronnen

- Directiebeoordeling
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Oordeel begeleiding
- Medezeggenschap
- Opleidingsplan 2019
- Medewerker tevredenheidsonderzoek
- Evaluatie doelstellingen
- Evaluatie audits
- Evaluatie zorgcyclus
- STV evaluatie
- MIC evaluatie
- Klachten

