

KWALITEITSPLAN

2020



Erve Tijhuis

Dagbesteding | Woonzorgcentrum | Behandeling

Samen werken aan uw welzijn

Erve Tijhuis
Hardenbergerweg 190
7679 VH Langveen

Inhoud

Voorwoord	2
Hoofdstuk 1. Visie en kernwaarden	3
Hoofdstuk 2. Doelgroepen en omvang	4
2.1 In- en exclusiecriteria	5
Hoofdstuk 3. Medewerkers.....	7
3.1 Functieverdeling.....	7
3.2 Organogram.....	8
3.3 Kwaliteitswaarborg.....	9
3.3.1 Scholingsbeleid.....	9
3.3.2 Reflectiebeleid.....	9
3.3.3 BHV	10
Hoofdstuk 4. De kwaliteitsthema's	10
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
4.2 Elektronisch cliëntendossier.....	11
4.3 Zingeving.....	11
4.4 Zinnige dagbesteding.....	11
4.5 Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding.....	11
4.6 Veiligheid.....	12
4.7 Kwaliteitssysteem.....	12
5. Verbeterplan.....	13
5.1 Medicatie controleapplicatie	13
5.2 ONS Nedap	13
5.3 Verbeterpunten naar aanleiding van de interne audit	14
5.3.1 Geldigheid Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	14
5.3.2. Algemene voorwaarden Dagbesteding	14
Bijlage 1: Analyse medewerkerstevredenheidsonderzoek	15

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan van Erve Tijhuis.

In het kwaliteitsplan laten we zien waar we nu staan, maar ook waarop we willen ontwikkelen.

Vanuit de visie dat we nooit klaar zijn en in ontwikkeling willen blijven.

Dit kwaliteitsplan vangt aan met de huidige kwaliteitseisen waar Erve Tijhuis aan voldoet. Dit is een uitwerking van de huidige kwaliteitsstandaard waar de organisatie veel waarde aan hecht. Binnen dit onderdeel wordt tevens de cliënt populatie en het personeelsbestand nader toegelicht.

In het tweede deel van het kwaliteitsplan worden de verbeterpunten nader uitgewerkt en toegelicht. De gewenste verbeterpunten zijn onder andere naar aanleiding van de interne audit geconstateerd. De geconstateerde afwijkingen zijn gemonitord en er zijn maatregelen genomen om deze te herstellen. Deze maatregelen zijn opgenomen in dit kwaliteitsplan. Vanzelfsprekend is er ook na de interne audit een continue monitoring op alle processen binnen de organisatie. Indien er afwijkingen geconstateerd worden na afloop van de interne audit, wordt er door de organisatie zo snel als mogelijk maatregelen genomen om deze afwijkingen te verhelpen.

Hoofdstuk 1. Visie en kernwaarden

De visie van het Erve Tijhuis richt zich op het thuisgevoel van ons klant.

In onze visie is het belangrijk te werken aan de volgende elementen:

- Aandacht voor de individuele mens en de verschillen tussen mensen waarderen;
- Vertrouwen als basis;
- Focus op ontwikkeling en groei, in plaats van op ziekte en belemmering;
- Mensen worden onderdeel van een gemeenschap.

Omdat wij die elementen als leidraad hanteren willen wij als zorgaanbieder een gemeenschap zijn waarin een ieder een eigen waarde heeft. Tegelijkertijd willen we aansluiten bij de maatschappij en onze zorgvragers daar een plek in bieden. Dat betekent dat wij de capaciteiten en mogelijkheden in mensen naar boven willen brengen. Het gaat om omzien naar elkaar, het ontwikkelen van talenten, en het zien van nieuwe mogelijkheden. De uitdaging waar wij als zorgboer, maar ook wij als samenleving, voor staan is hoe aan een ieders talent waarde toe te kennen - werkelijke waarde. Wederzijds respect en verantwoordelijkheid zijn daarbij sleutelbegrippen. Wij zien daarbij een zorgsector voor ons die niet uitsluitend gestuurd wordt door financiële voorwaarden en uitgangspunten. Een sector waarin er aandacht en waardering is voor mensen. Een sector waarin betaald werk (volgens de oude definities) verrichten niet het enige is dat telt maar ook gewaardeerd wordt.

Wij vinden het belangrijk dat mensen zich thuis voelen binnen de organisatie. Daarom zorgen we voor een mooie ruime woonomgeving in een schoon huis, lekkere maaltijden en gezellige activiteiten. Integriteit, professionaliteit, omdenken in de maatschappij, flexibiliteit, samenhang en verbinding, zelforganisatie en de menselijke maat zijn de core values die centraal staan binnen de organisatie.

Hoofdstuk 2. Doelgroepen en omvang

Binnen het kleinschalig wonen 16 bewoners. Ze hebben een eigen appartement en een gezamenlijke huiskamer. Ze verkrijgen hun zorg op basis van WLZ/PGB. Daarnaast wordt er binnen het kleinschalig wonen tijdelijke zorg geleverd. De Tijdelijke zorg wordt gefinancierd op basis van ELV, WLZ of WMO. Voor de WLZ, ELV zorg, maakt de organisatie gebruik van een onderaannemerschap met St. ZorgAccent.

Binnen de kleinschalige woonvorm wonen dementerende, somatische en verstandelijk beperkte cliënten. Per 30-11-2019 is de omvang van het aantal cliënten binnen het kleinschalig wonen als volgt.

Tabel 1. Populatieindeling Kleinschalig Wonen

Financieringsvorm	Aantal cliënten	Peildatum 30-11-2019
WLZ PGB	16	
Totaal	16	

Binnen de dagopvang van de organisatie wordt dagelijks dagbesteding geboden aan maximaal 24 cliënten per dag. De voornaamste financieringsvorm betreffende de dagbesteding is het WMO. Wat betreft de financiering van de WMO zorg, heeft Erve Tijhuis een onderaannemerschap overeenkomst met de Coöperatie boer en zorg. Echter, er zijn ook enkele cliënten binnen de dagbesteding met een WLZ. De WLZ cliënten kunnen dagbesteding genieten omdat de organisatie ook hieromtrent een onderaannemerschap heeft met St. ZorgAccent.

Het totale cliënten bestand van de dagbesteding is momenteel 49 cliënten. De populatie is als volgt ingedeeld.

Tabel 2. Populatie indeling Dagopvang

Financieringsvorm	Aantal cliënten	Peildatum 30-11-2019
WMO	45	
WLZ	1	
Totaal	49	

2.1 In- en exclusiecriteria

Vanzelfsprekend zijn er in- en exclusiecriteria opgesteld voor het kleinschalig wonen. De in- en exclusiecriteria zijn in augustus 2018, naar aanleiding van de externe audit (HKZ), uitgebreid. Tijdens deze audit is er een bevinding geplaatsd omtrent de criteria die volgens de auditor niet concreet genoeg waren. Na een aanpassing van de criteria, worden sinds augustus 2018 de volgende in- en exclusiecriteria gehanteerd.

Inclusiecriteria cliënten

Onderstaand vindt u de criteria wanneer u in aanmerking komt voor verpleging en verzorging binnen de Kleinschalig Wonen zetting van Erve Tijhuis.

De directie is, in samenspraak met de Specialist ouderengeneeskunde, verantwoordelijk voor de beslissing tot entree bij Erve Tijhuis.

Erve Tijhuis kan zorg leveren aan de cliëntgroepen die hieronder nader omschreven worden:

- Cliënten met een WLZ indicatie met een zorgwaarte pakket van 3 tot en met 7. Opname is mogelijk met een zorgwaarte pakket tussen de 3 en 6. Aan cliënten met een zorgwaarte pakket van 7, kan Erve Tijhuis alleen zorg bieden indien dit het een gevolg is van een ophoging ten tijde dat Erve Tijhuis zorg verleende aan de betreffende cliënt.
- Cliënten met een indicatie voor tijdelijk verblijf (zowel op basis van WMO, ELV als WLZ).

Exclusiecriteria cliënten

We vinden het erg belangrijk om de juiste zorg te leveren aan onze cliënten. Dit heeft tot gevolg dat we zorgvragers die een specifieke zorgvraag hebben of een bepaald gedrag vertonen niet altijd de juiste zorg kunnen bieden.

Voorafgaand aan de opname wordt er altijd door de directie, in overleg met de Specialist ouderengeneeskunde, bepaald of plaatsing binnen de kleinschalige woonvorm mogelijk is.

Wanneer een cliënt een gevaar voor zichzelf of voor zijn of haar omgeving wordt en dit gevaar niet binnen de bevoegdheden van Erve Tijhuis af te wenden valt, zal helaas overgegaan moeten worden tot zorgweigering. In dat geval zal Erve Tijhuis er alles aan doen om de cliënt zo goed mogelijk te helpen met het zoeken naar een voor hem/haar beter bij de zorgbehoefte aansluitende plek.

Erve Tijhuis levert geen zorg aan de cliëntengroepen die hieronder nader omschreven worden:

- Cliënten met een behoefte aan (zeer) intensieve persoonlijke begeleiding welke verder reikt dan de aanwezige reguliere begeleiding;
- Cliënten met weglooptgedrag;
- Cliënten die suïcidaal gedrag vertonen;
- Cliënten met een instabiel psychiatrisch beeld met ernstige agressie;

- Cliënten met zeer complexe verpleegtechnische handelingen, zoals bijvoorbeeld cliënten die afhankelijk zijn van beademing en cliënten met intraveneuze voeding. Per cliënt wordt bekeken of er binnen Erve Tijhuis voldoende zorgverleners met de juiste bevoegdheden en bekwaamheden beschikbaar zijn in de noodzakelijke periode. Indien dit niet zo is, dan zal Erve Tijhuis de cliënt verwijzen naar een meer gespecialiseerde zorgaanbieder;
- Cliënten met complexe verslavingsproblematiek als voorliggend probleem, waarbij de persoonlijke veiligheid en/of vrijheid van zorgverlener in gevaar is of kan komen;
- Cliënten met agressieproblemen of seksueel ongewenst gedragingen die onveilig zijn voor de groep;
- Cliënten die vallen onder de Wet BOPZ (Bijzondere Opname Psychiatrisch Ziekenhuis);
- Cliënten met uitsluitend een “huisvestings” vraag zonder een zorgvraag;
- Cliënten die de hulp van Erve Tijhuis niet accepteren.

Twijfel je of bovenstaande criteria van toepassing zijn, maak dit bespreekbaar tijdens het intakegesprek. Wij maken dan een weloverwogen inschatting.

Hoofdstuk 3. Medewerkers

Binnen de organisatie werken 28 medewerkers. Daarnaast heeft de organisatie een contract met st. Zorgaccent waarin de mogelijkheid is opgenomen om professionals vanaf het kwalificatie niveau 3 op afroep in te schakelen. Tot slot is er een samenwerking met NoviCare alwaar behandelaars worden betrokken bij de organisatie.

3.1 Functieverdeling

In de onderstaande tabel zijn het aantal medewerkers en FTE van de meest voorkomende functies uiteengezet. Dit betreft de stand van zaken ultimo november 2019. Hierin zijn ook de medewerkers opgenomen die op afroep beschikbaar zijn, maar in de betreffende periode frequent zijn opgeroepen om werkzaamheden binnen de organisatie te verrichten.

Tabel 2. Medewerkersbestand

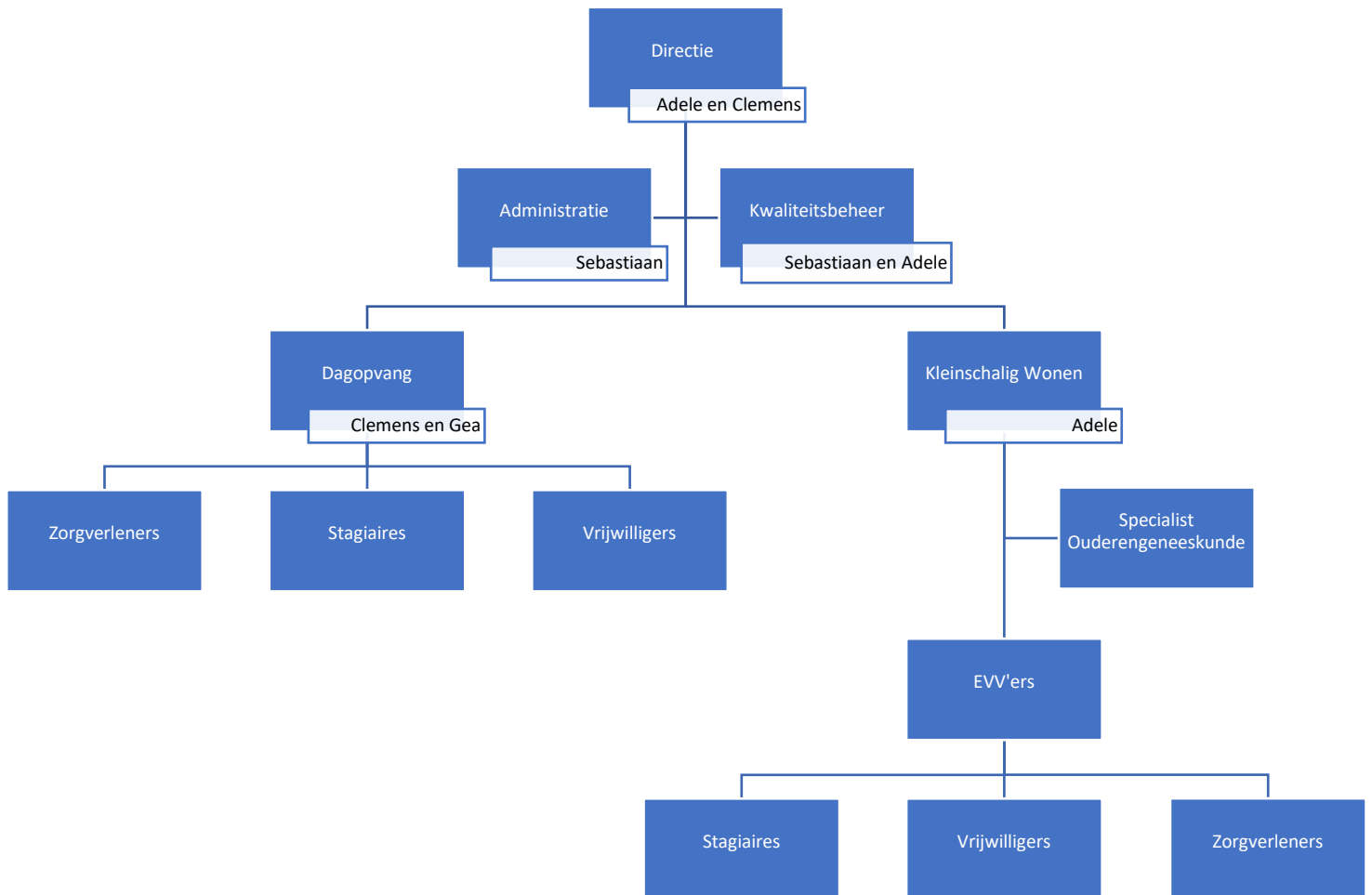
Functie	Aantal medewerkers	FTE	Peildatum 30-11-2019
Specialist Ouderengeneeskunde	1	0,22	
Verpleegkundige	2	1,54	
Verzorgende IG'ers (BBL verpleegkundige)	3	2,64	
Verzorgende IG (BBL Maatschappelijke zorg 4)	1	0,44	
Verzorgende IG	9	6,43	
Maatschappelijke Zorg niveau 3	1	0,66	
Helpende niveau 2	4	2,24	
BBL IG'ers	1	0,61	
BBL Maatschappelijk Zorg niveau 3	1	0,55	
Zorghulp	1	0,97	
Administratief Medewerker	1	1,11	
Ondersteunende Dienst	2	1,14	
Facilitaire dienst	6	0,97	
Totaal	34	18,64	

Naast de regulier medewerkers biedt de organisatie ook vele stageplekken aan. Doorlopend zijn er ongeveer 5 stageplekken binnen de organisatie op het niveau van Helpende, Verzorgende IG'er en Verpleegkunde (niveau 4 en 5). Om op de juiste wijze de stagiaires te begeleiden en om een kritisch beeld te vormen omtrent de voortgang, hebben de stagebegeleiders binnen de organisatie een opleiding gevolgd bij het ROC van Twente. Op deze manier beoogt de organisatie om ook voor de toekomst voldoende professionals werkzaam te laten zijn binnen de zorgsector.

3.2 Organogram

Binnen de organisatie streeft men naar een open cultuur. Dit wil zeggen dat de directie iedereen in hun waarde wil laten en iedereen de kans moet krijgen om zijn/haar kwaliteiten te ontplooiën. Echter, binnen de organisatie moet wel te allen tijde duidelijk zijn wie waarneemt indien de situatie hierom vraagt. Binnen de organisatie wordt de onderstaande organisatiestructuur gehanteerd.

Figuur 1. Organogram



3.3 Kwaliteitswaarborg

Erve Tijhuis probeert op diverse manieren de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te borgen en waar mogelijk te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is dat bij de indiensttreding van een medewerker wordt voldaan aan vergewisplicht. Daarnaast wordt er bij aanvang van het dienstverband een Verklaring omtrent gedrag aangevraagd.

Gedurende het dienstverband wordt geïnvesteerd in kwaliteit en persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers door het aanbieden van klinische lessen, cursussen en een e-learning omgeving.

3.3.1 Scholingsbeleid

Er worden binnen Erve Tijhuis met regelmaat klinische lessen verzorgd door de specialist ouderengeneeskundige en extern door het ROC van Twente. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van Straight Training (e-learning) door alle medewerkers binnen de organisatie.

De specialist ouderengeneeskunde geeft regelmatig klinische lessen binnen de organisatie. Doorgaans zijn alle medewerkers, indien de situatie dit toelaat, met een kwalificatieniveau vanaf verzorgende IG hierbij aanwezig. Tijdens deze lessen worden ziekteprocessen besproken en worden er verpleegtechnische handelingen bijgeschoold.

Naast de interne scholing, zijn er binnen Erve Tijhuis momenteel 6 medewerkers die door middel van een beroeps begeleidende leerweg de deskundigheid binnen de organisatie zullen vergroten. In Tabel 3 is uiteengezet welke kwalificatieniveaus dit betreft.

3.3.2 Reflectiebeleid

De ontwikkelingen in de komende jaren en de gestelde doelstellingen van Erve Tijhuis zorgen ervoor dat van de medewerker steeds meer wordt gevraagd. Om de medewerker hierop voor te bereiden en hierbij zo goed mogelijk te faciliteren voeren de leidinggevenden een individueel gesprek met de medewerker over het functioneren (het functioneringsgesprek). Naast functioneringsaspecten wordt concreet gesproken over ontwikkeling van de medewerker en welke gewenste/verwachte faciliteiten hierbij horen. Het functioneringsgesprek is bedoeld om het functioneren van de leidinggevende en de medewerker vast te stellen en daarnaast concreet inhoud te geven aan ontwikkeling van de medewerker zover dat aansluit bij de doelen van de organisatie. Tijdens de functioneringsgesprekken worden tevens de specifieke opleidingswensen van het personeel centraal gesteld. Gezien enkele bestuursleden van Erve Tijhuis ook daadwerkelijk meewerken op de werkvloer, worden deze gesprekken geleid door een onafhankelijk persoon. Op deze manier hoopt de directie ook enkele feedback van het personeel te ontvangen wat betreft haar eigen functioneren.

Eind november 2019 heeft de organisatie een medewerkers-tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. De uitkomsten van dit onderzoek zijn voor het management van de organisatie naar wens. Er is een uitgebreide analyse gemaakt omtrent de uitkomsten van de ingevulde enquêtes. Deze betreffende analyse is opgenomen in Bijlage 1 van dit kwaliteitsplan.

3.3.3 BHV

Jaarlijks vindt er binnen het kleinschalig wonen een BHV cursus plaats en de daarbij behorende ontruimingsoefening.

Het is voor Erve Tjhuis een uitdaging om ervoor te zorgen dat er voldoende, bevoegde en bekwame medewerkers in een goede werksfeer, veilig en gezond werkzaam zijn.

Hoofdstuk 4. De kwaliteitsthema's

Binnen Erve Tjhuis staat de cliënt centraal. Er wordt gewerkt vanuit een belevingsgerichte visie. Het doel van een belevingsgerichte benadering is dat de cliënt met dementie zo veel mogelijk ondersteuning ervaart bij de aanpassingen aan de gevolgen van zijn/haar ziekte. De cliënt voelt zich geborgen en behoudt zijn of haar gevoel van eigenwaarde. Dit kan men alleen realiseren door als organisatie in zijn totaliteit hier actief mee bezig te zijn en voor de cliënt een veilige omgeving te creëren. Belevingsgericht werken houdt in dat, indien mogelijk, de regie zoveel mogelijk bij de cliënt ligt. Het uitgangspunt is de beleving van de cliënt, waarbij rekening wordt gehouden met de behoeftes, mogelijkheden en wensen van de cliënt. We gaan in gesprek met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger om samen ervoor te zorgen dat we zoveel mogelijk tegemoet komen aan de wensen van de cliënt. Hierbij speelt de specialist ouderengeneeskundige een belangrijke rol.

4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Erve Tjhuis spreekt in haar visie duidelijk uit dat het aandacht voor de individuele mens en de verschillen tussen mensen waardeert. Cliënten mogen eigen keuzes maken. Niet alleen over het dagelijks leven, maar ook over ingrijpende zaken. De focus dient te liggen op ontwikkeling en groei in plaats van de ziekte en belemmeringen. Vanzelfsprekend dienen hierover afspraken gemaakt te worden met de cliënten. Deze afspraken worden vastgelegd in een persoonlijk plan van de cliënt. Iedere cliënt binnen Erve Tjhuis krijgt één Eerst verantwoordelijke verzorgende (in het vervolg EVV'er) toegewezen. Tijdens de intake stelt de EVV'er in samenspraak met de cliënt en zijn of haar mantelzorgers het zorgplan op. Er worden afspraken gemaakt op de domeinen van Lichamelijk welbevinden en Gezondheid, Metaal welbevinden en Autonomie, Participatie en Woon- en leefomstandigheden.

Erve Tjhuis stelt zichzelf ten doel om binnen 24 uur na aanvang van de zorg een zorg- leefplan beschikbaar te hebben. Daarnaast werkt de Specialist ouderengeneeskunde in samenwerking met de EVV'er het levensverhaal van de cliënt uit. Door middel van deze vastleggingen dient het zorgverlenend personeel beter in staat te zijn om in te spelen op de belevingswereld van de cliënt.

4.2 Elektronisch cliëntendossier

Binnen kleinschalig wonen werken wij met een elektronisch cliëntdossier (ECD). Binnen het kleinschalig wonen wordt er gewerkt met CarePortal. CarePortal biedt een systeem om doelstelling/acties te omschrijven in zorgplannen en vastlegging van geleverde zorg of begeleiding. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgplan is neergelegd bij een verzorgende van minimaal niveau 3 (IG). Vanaf 01-01-2020 maakt deze locatie de overstap naar Ons Zorgpakket van Nedap Healthcare (in het vervolg "Ons"). Erve Tijhuis is van mening dat "Ons" beter aansluit bij de huidige manier van zorgverlening binnen de organisatie. Vanzelfsprekend zijn de voorbereidingen in "Ons" te introduceren momenteel in volle gang. Zo worden er vanaf oktober 3 avonden georganiseerd om het personeel kennis te laten maken met deze nieuwe omgeving.

Binnen de dagbesteding werkt Erve Tijhuis momenteel al met "Ons". De goede ervaringen binnen de dagbesteding heeft de directie onder andere doen besluiten om dit systeem ook binnen het Kleinschalig Wonen te introduceren.

4.3 Zingeving

Indien een cliënt specifieke aandacht nodig heeft met betrekking tot gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase, wordt dit opgenomen in het zorg- leefplan. De Specialist ouderengeneeskundige zal hierin ondersteunen alsmede de medewerkers. Erve Tijhuis heeft aparte afspraken met personen die geestelijke verzorging passend bij de levensbeschouwing kunnen bieden.

4.4 Zinvolle dagbesteding

Indien bewoners niet meer in staat zijn om de eigen dag invulling te bepalen, dan ondersteund Erve Tijhuis hier vanzelfsprekend in. Hierbij hecht de organisatie veel waarde aan het behouden van een eigen regie die aansluit bij het normale leven. Zorgverleners kunnen zich door middel van het levensverhaal verdiepen in hetgeen de bewoner in het verleden als waardevol beschouwd heeft. Samen met de cliënt dient er bepaald te worden wat een zinvolle dagbesteding is, om vervolgens de voorwaarden en ruimte te scheppen om dit te kunnen vervullen. Gezien de unieke locatie die Erve Tijhuis te bieden heeft en de verscheidenheid aan prikkels en activiteiten, streven wij naar een zo actief mogelijke dagbesteding die aansluit bij ieders behoefte.

4.5 Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Elke cliënt krijgt naar eigen wens en behoefte en in overleg met naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding. Dit wordt opgenomen in het persoonlijke zorgplan van de cliënt. De was en persoonlijke verzorgingsartikelen worden verzorgd door Erve Tijhuis

4.6 Veiligheid

Binnen de organisatie zijn er 3 thema's van basisveiligheid:

- 1) Medicatieveiligheid
 - Regelmatig houden van medicatiereview door medewerkers, apotheker en specialist ouderengeneeskundige.
 - Registratie aantal medicatiefouten (MIC). De MIC meldingen worden periodiek geëvalueerd door de personen belast met het kwaliteitsbeheer en de Specialist ouderengeneeskunde. Indien er een duidelijke oorzaak gevolg relatie erkent wordt, dient er een verbeterplan opgezet te worden.
- 2) Decubituspreventie
 - Regelmatig monitoring huidletsel, voedingstoestand, mondzorg, incontinentieletsel bij mobiele en immobiele cliënten.
- 3) Beschermende maatregelen
 - Erve Tijhuis maakt geen gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen vanuit de BOPZ. Daarentegen worden er vanuit de WGBO wel beschermende maatregelen genomen. De reden en motivatie wordt onderbouwt door de Specialist ouderengeneeskunde en vervolgens geparafeerd door de cliënt of diens vertegenwoordiger.

4.7 Kwaliteitssysteem

Erve Tijhuis wordt jaarlijks gemonitord middels een Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) audit. Voorafgaand aan deze externe audit wordt er door het kwaliteitsbeheer van de organisatie een interne audit verricht. Hierin komt vanzelfsprekend de PDCA (Plan-Do-Check-Act) cyclus naar voren. Indien er bepaalde processen binnen de organisatie aanpassingen behoeven, dan worden deze door de PDCA cyclus aan de verandering onderworpen.

5. Verbeterplan

Naar aanleiding van interne audit en in voorbereiding bij de totstandkoming van dit kwaliteitsplan heeft de directie en de ondersteunende functies de gehele organisatie beoordeeld op afwijkingen. Daarnaast heeft de organisatie de mogelijkheden bekeken om haar dienstverlening te kunnen verbeteren naar aanleiding van de recente ontwikkelingen in de ouderenzorg. Door middel van technologische ontwikkelingen, die zich de afgelopen jaren in rap tempo opvolgen, is de organisatie van mening dat het haar dienstverlening sterk kan verbeteren. In deze paragraaf wordt er beschreven welke aspecten de organisatie in 2020 wil verbeteren, dan wel invoeren om haar dienstverlening te verbeteren.

5.1 Medicatie controleapplicatie

Met ingang van 2020 is de organisatie voornemens een medicatie controleapplicatie in gebruik te nemen. De ingebruikname van de medicatie controleapplicatie staat vanzelfsprekend in verband met de ingebruikname van "ONS". In maart 2020 hoopt de organisatie toegang te hebben tot deze applicatie waarna er een implementatieperiode van 6 weken volgt. Na gesprekken met verschillende aanbieders gevoerd te hebben, heeft de organisatie besloten dat de applicatie van Medimoo het beste aansluit bij de organisatie. Daarnaast is het voor de apotheek van de organisatie ook mogelijk om via Medimoo de organisatie van medicatie te voorzien.

Na een analyse van de organisatie zal de ingebruikname van de applicatie veel voordelen met zich mee brengen op medicatiegebied. Zo is het mogelijk dat dubbele controles online uitgevoerd worden. Daarnaast zijn er altijd correctie medicatie lijsten aanwezig wanneer er een verandering plaatsvindt in de medicatievoorschriften van een betreffende bewoner. Wijzigingen in herhaalrecepten worden door gebruik te maken van Medimoo direct en correct opgenomen op de medicatielijsten. Vanzelfsprekend is Medimoo op het gebied van privacy AVG prove.

De organisatie is voornemens om half april de gehele overstap voltooid te hebben waarna de organisatie wederom een stukje zorgtechnologie rijker is.

5.2 ONS Nedap

Met ingang van 01-01-2020 stapt de organisatie over van CarePortal naar "ONS" als ECD. Op het moment van schrijven zijn alle voorbereidingen afgerond en alle cursussen zijn door het personeel van de organisatie bijgewoond. Momenteel heeft de organisatie een goed inzicht verkregen in de werkwijze van "ONS" en de organisatie erkend deze werkwijze als positief. Vanaf maart 2020 zal "ONS" tevens gekoppeld worden met Medimoo.

Het doel is om alle zorg- leefplannen en benodigde evaluaties voor 31-01-2020 te hebben toegevoegd in "ONS". Dagrapportages zullen per 01-01-2020 in "ONS" verricht worden. Vanzelfsprekend zal de overstap enige onduidelijkheid met zich meebrengen, maar de organisatie is van mening dat de voorbereiding goed is verlopen en dat alle werknemers voldoende geschoold zijn om met "ONS" te kunnen aanvangen.

5.3 Verbeterpunten naar aanleiding van de interne audit

Tijdens de interne audit zijn alle processen binnen de organisatie getoetst op eventuele hiaten of tekortkomingen. Tijdens de interne audit hebben wij bij twee procedures ondervonden dat een verbetering noodzakelijk wordt geacht. Deze twee procedures zijn de VOG's binnen het gehele personeelsbestand en de algemene voorwaarden binnen de dagbesteding.

5.3.1 Geldigheid Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Vanzelfsprekend heeft iedereen die aan onze organisatie verbonden is en in contact komt met cliënten of zijn of haar bezittingen een VOG moeten aanleveren bij aanvang van het dienstverband. Tijdens de interne audit is gebleken dat alle VOG's aanwezig zijn in de dossiers. Echter, een groot aantal VOG's hebben een afgifte datum die is gelegen in 2017 of daarvoor. Gezien het feit een VOG een momentopname is, is het wenselijk om voor deze personen een nieuwe VOG aan te vragen. De organisatie heeft zich ten doel gesteld om voor 31 januari 2020 voor alle personen die een VOG hebben met een afgiftedatum voor 01-01-2018 een nieuwe op te vragen. Daarnaast is de procedure omtrent de vergewistplicht aangepast en is er beschreven dat de maximale houdbaarheid van een VOG is gesteld op 3 jaar.

5.3.2. Algemene voorwaarden Dagbesteding

Tijdens de interne audit zijn vanzelfsprekend de algemene voorwaarden doorgenomen. Binnen de dagbesteding hebben wij ondervonden dat de algemene voorwaarden verouderd zijn en dat er een aanpassing gewenst is. Deze aanpassing wordt met ingang van 01-01-2020 doorgevoerd en alle cliëntèle binnen de dagbesteding dienen deze nieuwe voorwaarden van een handtekening te voorzien.

Bijlage 1: Analyse medewerkerstevredenheidsonderzoek



Erve Tijhuis

Dagbesteding | Woonzorgcentrum | Behandeling

**ZORG, zoals
thuis!**



**Personeelsenquête
Erve Tijhuis**

Jaargang 2019

Inhoud

1. Inleiding	1
2. De enquête	1
3. Analyse	2
4. Uitkomst enquête.....	2
4.1 Algemene vragen.....	2
4.2. Tevredenheid over de inhoud van mijn werk	3
4.3. Werkbelasting.....	3
4.4. Samenwerking.....	4
4.5. Respect	4
4.6. Ongewenste omgangsvormen	5
4.7. Management van de organisatie.....	5
4.8. Directe leidinggevende.....	6
4.9 Cultuur	6
5. Conclusie	7
Bijlage 1: Personeelsenquête	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Inleiding

Binnen Erve Tjhuis streven wij naar een open cultuur en een tolerante werksfeer. Ons personeel moet geen drempel voelen om eventuele op- en aanmerkingen te melden bij de leidinggevende of het management. Om te onderzoeken of ons personeel in werkelijkheid ook een open cultuur ervaart, hebben wij een enquête uitgeschreven waarbij onze personeelsleden op een anonieme manier hun kijk op de organisatie kunnen verwoorden. Door middel van een analyse is het management van de organisatie in staat om te bepalen of het personeel binnen Erve Tjhuis daadwerkelijk een open cultuur ervaart.

2. De enquête

De uitgedeelde enquête is toegevoegd in Bijlage 1. De enquête is opgedeeld in verschillende subcategorieën waarbij er onderscheid gemaakt tussen de volgende onderwerpen.

1. Algemene vragen;
2. Tevredenheid over de inhoud van het werk;
3. Werkbelasting;
4. Samenwerking;
5. Respect;
6. Ongewenste omgangsvormen;
7. Management van de organisatie;
8. Directe leidinggevende;
9. Cultuur.

Het personeel heeft bij alle vragen de mogelijkheid om deze te beantwoorden met een cijfer tussen de 1 en 6. Deze cijfers vertegenwoordigen de volgende omschrijving:

1. Geheel mee eens.
2. Mee eens.
3. Niet mee eens.
4. Mee oneens.
5. Geheel mee oneens.
6. Niet van toepassing.

Na het uitdelen van deze enquêtes hebben alle personeelsleden één week de tijd gekregen om deze volledig in te vullen en te retourneren in het daarvoor bestemde postvak.

3. Analyse

Het aantal enquêtes dat retour is gekomen bedraagt 19. Alle 19 enquêtes zijn volledig ingevuld en kunnen derhalve een bijdrage leveren aan de analyse omtrent personeelstevredenheid. De analyse wordt als volgt uitgevoerd. Alle enquêtes worden ingevuld in een Excel bestand. Uit de gegeven cijfers wordt een gemiddelde bepaald waarna er een omschrijving toegevoegd kan worden. De omschrijving wordt als volgt bepaald:

- ✚ Een getal tussen de 1 en 1,49 zal als omschrijving hebben: **“Geheel mee eens”**.
- ✚ Een getal tussen de 1,50 en 2,49 zal als omschrijving hebben: **“Mee eens”**.
- ✚ Een getal tussen de 2,5 en 3,49 zal als omschrijving hebben: **“Niet mee eens”**.
- ✚ Een getal tussen de 3,5 en 4,49 zal als omschrijving hebben: **“Mee oneens”**.
- ✚ Een getal tussen de 4,5 en 5 zal als omschrijving hebben: **“Geheel mee oneens”**.

4. Uitkomst enquête

In dit hoofdstuk worden alle uitkomsten van de enquête uiteengezet met vervolgens een conclusie omtrent de tevredenheid van ons personeel op het betreffende onderwerp.

4.1 Algemene vragen

Bij de algemene vragen is het gemiddelde gelijk aan de volgende omschrijvingen

Algemene vragen.	Waarde n.a.v. enquête.
Ik ben tevreden over de sfeer en omgangsvormen van deze organisatie.	Geheel mee eens
Ik voel mij op mijn plek in deze organisatie.	Geheel mee eens
In het algemeen ben ik tevreden over het management van de organisatie.	Mee eens
In het algemeen ben ik tevreden over de samenwerking met mijn directe collega's.	Mee eens
In het algemeen ben ik tevreden over de sociale veiligheid op mijn werkplek.	Mee eens
In het algemeen ben ik tevreden over mijn werkbelasting.	Mee eens
In het algemeen ben ik tevreden over mijn werkgever.	Mee eens
In het algemeen ben ik tevreden over mijn werkzaamheden.	Mee eens
Over het algemeen ben ik tevreden over mijn directe leidinggevende.	Geheel mee eens

Binnen de categorie Algemene vragen zijn de gegeven antwoorden nagenoeg gelijk. De gegeven antwoorden variëren tussen een 1 en een 2. Er kan dus gerust geconcludeerd worden dat het personeel over het algemeen tevreden is met de algemene gang van zaken binnen Erve Tjhuis.

4.2. Tevredenheid over de inhoud van mijn werk

De resultaten behorende bij dit onderwerp zijn als volg.

Tevredenheid over de inhoud van het werk	Waarde n.a.v. enquête.
Ik doe mijn werk met plezier.	Geheel mee eens
Ik ervaar voldoende uitdaging in mijn werk.	Mee eens
Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheden.	Mee eens
Ik voel me betrokken bij mijn werkzaamheden. In mijn werk leer ik nieuwe dingen.	Mee eens
Mijn capaciteiten worden voldoende benut.	Mee eens
Mijn werk draagt bij aan de resultaten van de organisatie.	Mee eens
Mijn werkzaamheden zijn voldoende afwisselend.	Mee eens

De resultaten zijn voor ons als directie naar wens. Echter, de ingevulde antwoorden op medewerker-niveau verschillen bij dit onderdeel wel. Vooral op het gebied van de uitdaging zijn er enkele medewerkers die meer uitdaging prefereren. Hier wordt eenmaal een 4 ingevuld en twee maal een 3. Tijdens de functioneringsgesprekken, die plaatsvinden in de eerste week van december, zullen wij aan onze medewerkers vragen of iedereen nog voldoende uitdaging ondervindt in zijn of haar werkzaamheden. Wij willen als organisatie aan alle medewerkers werkzaamheden aanbieden die als uitdagend gekenmerkt worden. Indien een medewerker uitdaging mist in zijn of haar werkzaamheden, zijn wij als werkgever altijd bereid om door middel van bijvoorbeeld een opleiding nieuwe uitdagingen aan te bieden.

4.3. Werkbelasting

Wat betreft de werkbelasting worden de resultaten hieronder getoond.

Werkbelasting	Waarde n.a.v. enquête.
Ik ben tevreden over de balans werk en privé.	Mee eens
Ik heb in mijn werk met piekbelastingen te maken.	Niet mee eens
Ik heb invloed op mijn werkplanning.	Mee eens
Ik heb voldoende tijd voor mijn werkzaamheden.	Mee eens
Ik vind mijn werk emotioneel belastend.	Mee oneens
Ik vind mijn werk geestelijk inspannend.	Niet mee eens
Ik vind mijn werk lichamelijk inspannend.	Niet mee eens

Binnen de categorie werkbelasting zijn de gemiddelde resultaten voor ons als werkgever naar wens te noemen. Echter, binnen deze categorie zijn er wel grote verschillen te kenmerken tussen onze werknemers. Enkele werknemers geven aan dat het werk zowel geestelijk, lichamelijk en emotioneel als belastend ervaren wordt. Voor de lichamelijke belasting hebben al onze medewerkers de mogelijkheid om met onze ergotherapeut in gesprek te gaan om door middel van bepaalde skills de lichamelijke belasting te verminderen. Tijdens onze functioneringsgesprekken zullen wij dit nogmaals mededelen aan medewerkers die aangeven dat de werkzaamheden als lichamelijk belastend ervaren worden. Op het gebied van emotionele belasting en geestelijke belasting kunnen onze medewerkers

altijd in gesprek gaan met onze specialist ouderengeneeskunde. Voor enkel medewerkers is deze gespreksmogelijkheid niet voldoende. Wellicht dat wij door middel van workshops in staat zijn om medewerkers handvaten te verlenen die de belastbaarheid kunnen verminderen. Als management zullen wij deze mogelijkheid vanzelfsprekend nader bekijken.

4.4. Samenwerking

Onderstaand worden de resultaten met betrekking tot de samenwerking getoond.

Samenwerking	Waarde n.a.v. enquête
De samenwerking tussen oudere en jongere collega's is goed.	Mee eens
Er zijn weinig spanningen op de werkvloer.	Mee eens
Ik kan goed samenwerken met mijn directe collega's.	Mee eens
Ik kan met problemen terecht bij mijn directe collega's.	Mee eens
Ik uit regelmatig waardering naar mijn collega's.	Mee eens
Ik voel me gewaardeerd door mijn collega's.	Mee eens
Wij spreken elkaar als directie collega's aan op negatief gedrag.	Mee eens
De resultaten wat betreft de samenwerking zijn, zoals wij die in de rol van werkgever, graag willen zien	

Alleen de stelling "Wij spreken elkaar als directe collega's aan op negatief gedrag", heeft een gemiddelde dat boven de twee uitkomt. De overige stellingen hebben allemaal een gemiddelde onder de 2 en dat stelt ons als werkgever zeer tevreden. Iedereen binnen onze organisatie ziet het belang van samenwerking en iedereen onderkent de synergievoordelen. Wat betreft het aanspreken op negatief gedrag, dit kan verbeterd worden binnen onze teamsamenstelling. Wij streven ten allen tijde naar een transparante organisatie en deze aanspraak dient dus verbeterd te worden.

4.5. Respect

Op het gebied van respect is ons personeel

Respect	Waarde n.a.v. enquête
Ik behandel mijn collega's en klanten/leveranciers met respect.	Mee eens
Ik heb mij het afgelopen jaar onveilig gevoeld in contact met collega's.	Geheel mee oneens
Ik voel me wel eens buitengesloten.	Mee oneens
Ik word door mijn collega's respectvol behandeld.	Mee eens
Mijn collega's en ik worden door het management gelijkwaardig behandeld.	Mee eens

De resultaten m.b.t. het respect liggen in lijn met de resultaten bij de samenwerking. Het blijkt dat onze medewerkers zich gerespecteerd voelen en ook respect uiten naar overige medewerkers. Daarnaast is ons team heel duidelijk in het feit dat men zich het afgelopen jaar nooit onveilig heeft gevoeld in het contact met collega's.

4.6. Ongewenste omgangsvormen

Met betrekking tot het volgende onderdeel is er duidelijk aangegeven dat dergelijke situatie gerelateerd zijn aan onze doelgroep. Vanuit dit oogpunt is er aangegeven dat indien er een van de onderstaande situaties zich heeft voorgedaan in relatie met onze cliënten, deze niet actief mee te nemen in de beantwoording. Indien een van de onderstaande situaties zich heeft voorgedaan in relatie met onze cliënten, dient er altijd een MIC-melding gemaakt te worden. Deze MIC-meldingen worden periodiek door het management geanalyseerd.

Ongewenste omgangsvormen	Waarde n.a.v. enquête
Ik heb in mijn werk te maken met non-verbale agressie.	Mee oneens
Ik heb in mijn werk te maken met verbale agressie.	Mee oneens
Ik voel mij soms gediscrimineerd.	Geheel mee oneens
Ik voel mij soms seksueel geïntimideerd.	Geheel mee oneens
Ik word wel eens gepest.	Geheel mee oneens

Op het eerste oog zijn de resultaten in lijn met de wens van het management. Echter, op het punt van verbale en non-verbale agressie wordt er door enkele medewerkers aangegeven hier mee in aanraking te zijn geweest. Dit kan natuurlijk zijn voorgevallen in het contact met familieleden of mantelzorgers van onze cliënten of met agressie tussen medewerkers onderling. De laatste situatie lijkt ons zeer onwaarschijnlijk gezien de gegeven antwoorden bij 4.4. (Samenwerking) en 4.5. (Respect). Tijdens de functioneringsgesprekken zullen wij ook deze vraag op individueel niveau gaan behandelen om te achterhalen wat de oorzaak is van deze enquête uitkomsten. Momenteel kunnen wij als organisatie hier geen duidelijke oorzaak voor formuleren.

4.7. Management van de organisatie

Omtrent het management van de organisatie is het personeel de volgende mening toebedeeld.

Management van de organisatie	Waarde n.a.v. enquête
Ik heb vertrouwen in de leiding van de onderneming.	Mee eens
Ik krijg voldoende kansen om mij verder te ontwikkelen.	Mee eens
Ik vind de leidinggevende voldoende toegankelijk.	Mee eens

Het gemiddelde van de gegeven antwoorden ligt in deze categorie tussen de 1,50 en 2,00. Dit geeft dus aan dat ons personeel veel vertrouwen heeft in het management van de organisatie. Dit stemt ons als management van de organisatie zeer tevreden.

4.8. Directe leidinggevende

Onderstaand zijn de resultaten met betrekking tot de directe leidinggevende getoond.

Directe leidinggevende	Waarde n.a.v. enquête
Ik kan met vragen en problemen terecht bij mijn directe leidinggevende.	Mee eens
Ik krijg van mij directe leidinggevende waardering als ik mijn werk goed doe.	Mee eens
Mijn directe leidinggevende behandelt mij met respect.	Geheel mee eens
Mijn directe leidinggevende is duidelijk over wat er van mij wordt verwacht.	Mee eens
Mijn directe leidinggevende kent mijn kwaliteiten en zet mij in op zaken waar ik goed in ben.	Mee eens

Bij de beantwoording van de vragen omtrent de directe leidinggevende liggen alle antwoorden ruim onder de 2,00. Dit geeft aan de onze personeelsleden zeer te spreken over zijn of haar leidinggevende. Natuurlijk kunnen wij hier als organisatie en leidinggevendens trots op zijn.

4.9 Cultuur

De beantwoording omtrent de cultuur van de organisatie is als volgt

Cultuur	Waarde n.a.v. enquête
ik ben er trots op om bij deze organisatie te werken.	Geheel mee eens
Ik ervaar de omgangssfeer binnen de organisatie als prettig.	Geheel mee eens
Ik voel mij een volwaardig en gewaardeerd lid van deze organisatie.	Geheel mee eens
Ik zou het leuk vinden om de komende jaren bij deze organisatie te blijven werken.	Geheel mee eens

Alle gemiddeldes in deze categorie liggen onder de 1,50. Een betere beantwoording is niet mogelijk. Iedereen binnen onze organisatie is trots om voor Erve Tjhuis te werken en wil deze werkzaamheden in de toekomst graag voortzetten. De beantwoording op deze vragen laat zien dat de organisatie het juist personeelsbeleid voert en dat iedereen zich onvoorwaardelijk inzet voor zijn of haar werkzaamheden.

5. Conclusie

Over het algemeen zijn wij als directie zeer tevreden over de uitkomsten van onze personeelsenquête. Voor ons als directie zijn de gegeven antwoorden op de cultuur binnen de organisatie misschien wel het meest complimenteaus. Iedere werknemer waardeert de cultuur binnen Erve Tjhuis en is bereid om de komende jaren voor ons werkzaam te zijn.

Er zijn in deze enquête ook enkele punten voor verbetering te onderkennen. Bij de gegeven antwoorden in het onderdeel "tevredenheid over de inhoud van mijn werk" valt te concluderen dat enkele medewerkers uitdagingen missen. Tijdens onze functioneringsgesprekken zullen wij hier vanzelfsprekend op in gaan en op medewerker niveau vragen of er voldoende uitdaging wordt ervaren bij het uitvoeren van zijn of haar werkzaamheden.

Bij de werkbelasting wordt er door menigeen aangegeven dat de werkzaamheden zowel geestelijk als lichamelijk inspannend zijn. Indien de werkzaamheden lichamelijk als te inspannend worden ervaren, kunnen personeelsleden te allen tijde de ergotherapeut om advies vragen. Wat betreft de geestelijke werkbelasting, zijn wij als management voornemens een workshop aan te bieden. Wellicht dat een workshop handvaten kan bieden om de belastbaarheid te verminderen.

Op het gebied van ongewenste omgangsvormen wordt er door enkele personeelsleden aangegeven dat ze het afgelopen jaar in aanraking zijn geweest met verbalen en non-verbale agressie. Wij als management zouden graag willen weten waar deze agressie ontstaat en of wij hiertegen waarborgen kunnen inbouwen. Tijdens de functioneringsgesprekken zullen wij proberen om te achterhalen wanneer enkele personeelsleden deze agressie ervaren hebben en wat de oorzaken hiervan zijn.

Zoals reeds aangegeven zijn wij als organisatie trots op de uitkomsten van deze personeelsenquête. Desondanks is er zeer zeker ruimte voor verbetering. Deze enquête zal ons handvaten geven in de voorbereiding op de komende functioneringsgesprekken. Ons personeel heeft duidelijk aangegeven waar men moeilijkheden en ontevredenheid ondervindt. Wij als management zullen er alles aan doen om deze ontevredenheid en moeilijkheden voor de toekomst weg te nemen.