



Kwaliteitsrapport 2017

Werk in uitvoering

Titel	Kwaliteitsrapport		
Status	versie 0.2		
Opgesteld door	Afdeling Kwaliteit		
Proceseigenaar	Raad van Bestuur		
Toepassingsgebied	Kwaliteit		
Datum vaststelling / Door	31 mei 2018 door bestuurder Stichting Orion		

Inhoudsopgave

Voorwoord en Inleiding

- Doelstelling van het rapport
- Opzet van het rapport

1. Visie en werkwijze van Orion

- 1.1. Visie
- 1.2. Besturingsfilosofie en werkwijze

2. Bouwsteen cliëntgegevens

- 2.1. Gegevens op individueel cliëntniveau
- 2.2. Rapportage op geaggregeerd niveau

3. Bouwsteen cliëntervaringen

- 3.1. Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten POS
- 3.2. Uitkomsten op organisatieniveau

4. Bouwsteen Teamreflectie

- 4.1. De uitkomsten van de teamreflecties
- 4.2. Besproken thema's in de teamreflecties
- 4.3. Samenwerken als team

5. Reflectie en borging in de kwaliteitsagenda 2018

Voorwoord en inleiding

In 2018 is het eerste kwaliteitsrapport van Stichting Orion tot stand gekomen. Het rapport geeft een inzicht waar Orion staat en waar er in het kader van kwaliteit nog ontwikkelingen doorgevoerd kunnen worden. Het blijft altijd werk in uitvoering.

Doelstelling van het rapport

- Het rapport maakt de stand van zaken en de verbeteringen van kwaliteit en veiligheid in Orion inzichtelijk.
- Het rapport moet een verzamelpunt worden met allerlei informatie die tot gespreksstof leidt met bv de CR, OR het management en RvT. Het rapport is / wordt aan deze geledingen binnen de organisatie voorgelegd. Orion is zich bewust van het feit dat 2018 een opstartjaar is en nog niet alle informatie zoals op voorhand bedacht ook aanwezig is op het moment dat met de informatie gewerkt en verwerkt zou worden.
- Verder zal het rapport voldoen aan de externe verantwoording.

Opzet van het rapport

- Het rapport geeft de werkwijze van Orion weer. Er wordt gereageerd op de drie bouwstenen zoals aangegeven in het nieuwe kwaliteitskader en hoe wij met de ervaringen uit dit rapport aan de slag willen gaan.

Rotterdam, mei 2018

Wietse de Lege,
bestuurder

1. Visie en werkwijze van Orion

1.1. Visie

Stichting Orion heeft een antroposofisch grondslag. Mensen met een verstandelijke of een meervoudige organisatie kunnen er wonen en werken.

Antroposofische visie van Orion

Ieder mens brengt bij zijn geboorte meerdere impulsen mee, ook een impuls vanuit de geestelijke wereld. Mensen ontwikkelen zich zowel vanuit zichzelf als vanuit de ontmoeting met de ander. Zij zijn vrij om hun leven vorm te geven: **zelfbepaling**. Ieder mens is verbonden met anderen en de omgeving: **verbinding**. Om de eigen impuls tot ontwikkeling te brengen, hebben mensen elkaar nodig: **gelijkwaardigheid**. Hierin staan wij elkaar bij: **wederkerigheid**. Ieder mens maakt deel uit van en draagt op zijn eigen unieke wijze als wereldburger bij aan de samenleving: **diversiteit**.

1.2. Besturingsfilosofie en werkwijze

De financiering van Orion is gebaseerd op afspraken met het Zorgkantoor Rotterdam in het kader van de WLZ. Daarnaast zijn er zorgarrangementen in het kader van de WMO met de gemeenten Rotterdam en Zuidplas. Op basis van de financiering en met als uitgangspunt de individuele zorgvragen van de mensen wordt de zorg uitgevoerd, zowel in het wonen als in de dagbesteding.

Korte en lange termijn beleid hebben als basis de continuïteit van de zorg voor de mensen van Orion. Dat betekent inzet van voldoende gekwalificeerd personeel in een passende woon- en dagbestedingsomgeving. In toenemende mate ervaren wij (net als collega's) knelpunten bij de inzet van gekwalificeerd personeel in de zorg voor mensen met zware gedragsproblemen.

Er is een planning en controlcyclus. Er is onder meer een risico analyse, die per kwartaal wordt opgesteld. Het streven is in 2018 de risico analyse en de evaluatie van het jaarplan gelijk op te laten lopen.

Er is verslaglegging van onder meer de vergaderingen van het MT, de Ondernemingsraad, de Bewonersraad, de Raad van Toezicht.

Het toezichthoudende orgaan houdt toezicht op de strategie en prestaties van de zorgorganisatie en de interne beheersings- en controlesystemen onder meer door: een bespreking en beoordeling per kwartaal van het(meer)jarenplan, de resultatenrekening, in aanwezigheid van de controller.

2. **Bouwsteen 1 : Onze cliënt.**

Kwaliteit rondom de individuele persoon

Deze bouwsteen geeft informatie op cliëntniveau, vanuit het gesprek met onze individuele cliënt.

Voor elke cliënt is helder:

- Wat heb ik nodig
- Worden afspraken nagekomen
- Bijzondere aandachtspunten rondom gezondheidsrisico's en veiligheid
- Hoe is mijn kwaliteit van bestaan
- Wat moet beter

De gemeten cliëntervaring maken duidelijk:

- Welke problemen en welke ondersteuningsbehoefte zijn er bij zelfredzaamheid
- Wat zijn de bijzondere gezondheidsrisico's en welke aandachtspunten zijn er voor veiligheid
- Welke wensen heeft de cliënt voor een prettig leven en hoe kan onze zorg daar aan bijdrage

Orion legt deze informatie vast in diverse systemen en rapporteert relevante kerngegevens op samengevoegd niveau. Om deze informatie beter te kunnen lezen en begrijpen in de teams, ontwikkelden we een set met voor Orion waardevolle kwaliteitsindicatoren. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat we op individueel niveau vastleggen en wat we samenvoegen.

2.1. Gegevens op individueel cliëntniveau

Het persoonlijk dossier met onder meer het ondersteuningsplan is de belangrijkste plaats waar gegevens rond de cliënt zijn vastgelegd. Het gaat hierbij om de indicatie van de zorgbehoeften, de afspraken over de dagelijkse zorg en een jaarlijkse geactualiseerde risico-inventarisatie rond aandachtspunten voor veilige zorg. Onvrijwillige zorg/Vrijheidsbeperkende maatregelen worden vastgelegd in het dossier, getoetst door de adviescommissie zorg en dwang en volgens de vastgestelde richtlijnen geëvalueerd.

In het dossier wordt verder vastgelegd of er een actueel zorg- en ondersteuningsplan is, dat in samenspraak met de cliënt en alle andere betrokkenen tot stand is gekomen. Onze PDCA-cyclus rond het ondersteuningsplan loopt goed. Met de verdere invoering van de digitale zorgplannen (het elektronisch clientdossier) in ONS zal het methodisch werken verder verbeterd worden.

Via ons meldsysteem worden incidenten op het gebied van medicatiefouten en vallen, en overige meldingen (MIC's, seksueel misbruik, huiselijk geweld, bedrijfsongevallen en professionele dilemma's) in beeld gebracht. Daar sturen we goed op, zowel op cliëntniveau als op organisatieniveau. Incidenten worden in het dossier gemeld.

Elk jaar voeren wij een risico inventarisatie uit. De resultaten worden besproken in het MT en leiden zo nodig tot verbeteringen in onze organisatie.

Zicht op kwaliteit van bestaan wordt verkregen door het cliëntervaringsonderzoek, zie Hoofdstuk 3.

De uitkomst van dit onderzoek wordt opgenomen in het dossier en wordt op teamniveau gebruikt als bron voor teamreflectie. Uitkomsten hiervan worden ook in het management overleg besproken. De conclusies worden omgezet tot speerpunt.

2.2. Rapportage op geaggregeerd niveau

In de loop van 2018 willen gebruik gaan maken van een eigen lay-out met informatie, om cliënten en medewerkers periodiek te informeren over zaken die samenhangen met kwaliteit.

BOPZ/Vrijheidsbeperkende maatregelen

Op het gebied van “vrijheidsbeperking” volgt Orion De Wet Zorg& Dwang. De verschillende items van vrijheidsbeperking zijn aangegeven in het cliënt dossier onder het kopje “vrijheidsbeperking” :

Bij vrijwillige zorgmaatregelen vindt in ieder geval 2 jaarlijks evaluatie plaats op cliënt niveau. Bij onvrijwillige zorgmaatregelen vindt evaluatie plaats zoals aangegeven een speciaal evaluatieformulier.

De steeds terugkerende vraag bij de evaluatie is of de toegepaste vrijheidsbeperking nog adequaat en noodzakelijk is: Kan de cliënt zonder of met minder vrijheidsbeperking; dus afbouwen/wijzigen/stoppen.

Klachtenmeldingen

Orion heeft een klachtenprocedure die ook is beschreven op cliëntniveau. Hierin staat aangegeven hoe Orion een klacht ontvangt en welke route het doorlopen kan worden. Orion is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie. Daarnaast is aansluiting bij de klachtencommissie BOPZ van collega organisatie ASVZ voor meldingen in het kader van de BOPZ. Orion heeft de vertrouwensfunctie voor zijn bewoners bij de LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap). Voor medewerkers is er een klachtenprocedure en een interne klachtencommissie. Mocht het noodzakelijk zijn kan er van een externe vertrouwenspersoon gebruik gemaakt worden. Bij geen van de klachtencommissies is in 2017 een formele klacht ingediend.

Meldingen IG

Orion meldt incidenten zoals beschreven in een document; Melden bij Inspectie gezondheidszorg. Het gaat hierbij om het melden van:

1. Calamiteiten
2. Ontslag wegens disfunctioneren
3. Geweld in de zorgrelatie
4. Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz)
5. EU-waarschuwingsmechanisme voor disfunctionerende zorgverleners
6. Mogelijk te melden situatie

In 2017 is er geen melding gedaan bij de inspectie.

Incidentenmeldingen

Orion heeft beleid met betrekking tot het melden van incidenten in de zorg en ondersteuning van cliënten.

Incidenten worden geanalyseerd en verbetervoorstellen worden per kwartaal besproken in het MT (volgens planning jaaragenda). Het effect van herziene maatregelen wordt vervolgens weer getoetst in de MIC commissie. Orion hanteert de Prisma methode om incidenten te melden bij de inspectie of om intern een melding dieper te onderzoeken.

Daarnaast vindt bespreking op hoofdlijnen plaats met de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht.

3. **Bouwsteen 2: cliëntervaringen**

3.1. *Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten (POS)*

De kwaliteit van bestaan van onze cliënten wordt 1 x per 2 jaar onderzocht en gemeten door middel van de POS (Personal Outcomes Scale). De POS wordt afgenomen door een interviewer die hiervoor getraind is. Hij of zij doet dit in een persoonlijk gesprek. In een POS staan de volgende 8 levensdomeinen centraal:

1. Persoonlijke Ontwikkeling
2. Zelfbepaling
3. Persoonlijke relaties
4. Sociale inclusie
5. Rechten
6. Emotioneel welbevinden
7. Fysiek welbevinden
8. Materieel welbevinden

De uitkomsten geven een overzicht van de sterke en zwakkere gebieden in de kwaliteit van bestaan en levert hierdoor aandachtsgebieden op waar verbetering wenselijk is. De POS heeft een wetenschappelijk fundament (voor meer informatie zie: www.posnederland.nl). In 2018 zullen deze rapporten tevens input gaan leveren voor de teamreflecties (Bouwsteen 3)

3.2. *Uitkomsten op organisatieniveau*

De POS bestaat uit een vragenlijst met zes vragen per domein van kwaliteit van bestaan. Per vraag zijn er drie antwoordmogelijkheden. De laagste score per domein is zes punten, de hoogste achttien.

- Orion scoort op een 18-puntschaal –en een gemiddelde score van de (zelf)beoordelingslijst organisatie-breed het hoogst op de kwaliteitsgebieden emotioneel welbevinden, fysiek welbevinden, persoonlijke relaties en zelfbepaling.
- Orion scoort op een 18-puntschaal –en een gemiddelde score van de (zelf)beoordelingslijst organisatie-breed het laagst op het kwaliteitsgebied sociale inclusie. Sociale inclusie scoort nagenoeg een organisatiegemiddelde van 8,6 punten.
- Binnen Orion scoren mannelijke cliënten ietwat hoger dan de vrouwelijke cliënten op de kwaliteitsgebieden persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling, rechten en fysiek welbevinden. Vrouwelijke cliënten scoren op de gebieden persoonlijke relaties, sociale inclusie en materieel welbevinden bijna gelijk aan de mannen, zij scoren op geen enkel kwaliteitsterrein beter dan mannen.

In vergelijking met de ruwe score van 2014 is de uitkomst van 2016, op sociale inclusie na, op alle kwaliteitsgebieden gestegen. Zowel voor de gehele organisatie als op onderdelen voor mannen en vrouwen apart.

Het onderwerp sociale inclusie laat geen verbetering zien.

Wij hebben dit tot speerpunt benoemd, omdat uit de kwalitatieve opmerkingen blijkt dat er weinig contacten zijn met de buurt en dat er ook geen hulp is uit de buurt. Van de 110 cliënten uit het onderzoek geven 5 cliënten aan contact te hebben met de

buurt. 3 cliënten geven aan lid te zijn van een vereniging. Het gaat hier vooral om sportclubs.

Maatschappelijke activiteiten worden een paar keer genoemd. Het gaat hier om 1 stage en 1 vrijwilliger.

Orion is een actieve gemeenschap en is gelegen midden in of aan de rand van woonwijken en toch leidt dat niet tot een actief contact met de buurt. Uit de kwalitatieve opmerkingen blijkt dat de overgrote meerderheid aangeeft niet deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten in de buurt.

Deze bevindingen hebben er toe geleid dat onderzocht gaat worden op welke wijze er meer contact kan zijn met de buurt.

Vanuit de organisatie krijgen alle levensgebieden of domeinen aandacht. We hebben de domeinen sociale inclusie en rechten eerder benoemd tot speerpunt. Onder meer in overleg met de bewonersraad van Orion zijn 2 congressen gewijd aan deze onderwerpen en zijn artikelen verschenen in het tijdschrift van Orion: het Sterrennieuws.

4. **Bouwsteen 3: Teamreflectie**

Door in een team regelmatig stil te staan bij de vraag 'doen we de goede dingen op het goede moment', ontstaat bewustwording en inzicht bij de medewerkers. Orion gaat ervan uit is dat dit bijdraagt aan het kwaliteitsbewustzijn. De medewerkers worden uitgenodigd om zelf na te denken over hun werk en de beste oplossingen in het werk te bedenken, in plaats van richtlijnen te volgen.

Orion heeft alle teams uitgenodigd om deel te nemen aan de teamreflectie.

Teams zijn zeer enthousiast aan de slag gegaan. Dit is gebeurd aan de hand van een document over teamreflectie. Deze is aan alle teams meegegeven als handleiding om de teamreflecties uit te voeren. Teams vullen na het gesprek het formulier in, hieronder geven we de analyse van de uitkomsten weer. Dit wordt gedaan op basis van de hoofdlijnen van wat er in de teams aan de orde is geweest.

De teamreflecties hebben in het laatste kwartaal van 2017 plaatsgevonden. De algemene conclusie die we kunnen trekken uit de teamreflecties is dat de teams die deze heeft gehouden de reflecties als zinnig en een goed instrument hebben ervaren. De uitkomsten zijn besproken met de betreffende manager van het wonen, deze herkent de huizen en hun bevindingen heeft een aantal opgenomen in de werkplannen van huizen en is het een gespreksonderwerp met de eerstverantwoordelijken van de woningen.

Kernwoorden van de teamreflecties;

Sterk

Hierin zijn wij sterk en zijn wij als team trots:

Samenwerking

Taakverdeling

Verantwoording neemt en dat iedereen hierin groeit.

Feedback geven

Letten op elkaar.

Aanpassingsvermogen.

Omgang met ouders,

Begrenzen

Vertrouwen.

Zorgvuldig proces rondom de cliënt.

Situatie veilig of onveilig is. Verbinding met de bewoners.
Dit gaan wij ermee doen: Dialoog met cliënten/verwanten, ondersteuningsplan, evaluatiemomenten. Met elkaar in gesprek. Feedback geven. Van elkaar leren, Blijven communiceren, feedback, reflecteren over de mail, overdrachten, teamvergaderingen ect.
Dit merken de bewoners/cliënten ervan: Wij creëren dan een prettige werk/woonsfeer in het huis. Meer veiligheid, rust en ook naar persoonlijke groei bij de bewoners. Gerichtheid op de individuele zorgvraag Duidelijkheid, voorspelbaarheid in de zorgvraag.

(Door)Groeien

Hierin willen wij als team graag groeien: Leven in vrijheid, maar ook aandacht voor het thema Wij willen meer groeien in het creëren van een succesvol werkproces binnen het team Feedback geven. Stimuleren tot zelfontplooiing. Zorgproces rondom de bewoner. Aandacht voor de groepsdynamiek. Communicatie. Eenduidig handelen. Kennis verbreden.
Dit gaan wij ermee doen: Bewoners spreken In gesprek blijven met elkaar Kritisch naar onszelf kijken Feedback te geven en te ontvangen. Elkaar ondersteunen bij individuele ontwikkelingen. Uitgezette lijnen qua begeleiding hanteren. Meer groepsactiviteiten. Persoonlijk contact aangaan met een duidelijke vraag.
Dit gaan de bewoners/cliënten ervan merken: Meer vrijheid ervaren . Zaken beter geregeld. Team op 1 lijn zit. Eenduidigheid Passend zorgproces. Saamhorigheid, plezier en gezelligheid in huis Bewoners voelt zich gehoord en gezien. Bewustwording.

Ontwikkelen

Hierin hebben wij als team ondersteuning nodig: Zicht op veilige zorg. Verbeteren van de onderlinge samenwerking Teamafspraken en dat wij ons eraan houden. Antroposofie uitdragen. Verpleegtechnische handelingen rondom de zorg voor een bewoner. Proces rondom de komst van een bewoner. Behalen en onderhouden van scholing. Inzicht krijgen in eigen handelen.
Dit gaan wij ermee doen: door meerdere keren “waarom” te vragen Team coaching

Scholing aanvragen.

Hulp vragen

Behoeftte hebben aan communicatie.

Duidelijke planning van de scholing.

Intervisie en supervisie

Dit gaan de bewoners/cliënten ervan merken:

Minder agressie meer ontspannen sfeer.

Stabiliteit, omhulling, verbinding.

Deskundigheid.

Juiste zorg leveren, aansluiten bij de zorgvraag.

5. Reflectie en borging in de kwaliteitsagenda 2018

Kwaliteit van zorg is onze dagelijkse taak. Wij moeten zorgen dat onze mensen passende zorg krijgen. Wij doen dat met een groep bevlogen en betrokken medewerkers. In 2017 ontving Orion het predicaat Beste werkgever.

Toch knelt het soms. Sommige mensen vragen zoveel zorg van ons of zo'n specifieke deskundigheid dat wij die niet altijd kunnen leveren. In de nabije toekomst zullen wij net als collega organisaties knelpunten gaan ervaren in de zorg voor mensen met zware gedragsproblemen. Personeel is schaars. Orion wil daarom zelf talenten gaan opleiden.

Kwaliteit, waaronder dit rapport, staat periodiek op de agenda van verschillende raden: Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht en Bewonersraad.

Veel kwaliteitsonderwerpen staan periodiek (volgens een jaarkalender) op de agenda van het Management Team.

Op kleine schaal heeft Orion met collega organisatie Ons Tweede Thuis in 2017 teams bij elkaar in de keuken laten kijken. In de 1^e helft van 2019 willen wij een uitgebreide visitatie gaan inplannen. Een partner daarvoor wordt nog gezocht.