

Kwaliteitsbeeld WoondroomZorg

Inhoudsopgave

1. Introductie	2
2. Het open gesprek (bouwsteen 1)	2
2.1 Werken volgens de bedoeling	2
2.2 Bewonersvergadering.....	2
2.3 Driehoeksgesprek	3
2.4 Transparantie	3
3. Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	3
3.1 Het ouderinitiatief	3
3.2 Uitwisseling tussen de ouderinitiatieven	3
3.3 Perspectiefschetsers	3
4. Het werk organiseren (bouwsteen 3)	4
4.1 Moreel Beraad	4
4.2 Medezeggenschap	4
5. Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	5
5.1 Het opleidingsbeleid	5
5.2 Incident meldingen	5
5.3 Informeren van medewerkers	6
6. Reflectie op kwaliteit	6
6.1 Evaluatie vergadering	6
6.2 Kwaliteitshandboek	7
6.3 Interne audits	7
7. Perspectief naar volgend jaar.....	8

1. Introductie

WoondroomZorg is samenwerkingspartner van ouderinitiatieven. Ouderinitiatieven zijn kleinschalige wooninitiatieven die door ouders gezamenlijk zijn opgericht om voor hun volwassen kinderen met een beperking een goede woonplek te creëren. Hiermee willen zij met eigen regie en blijvende nauwe betrokkenheid goede passende zorg en begeleiding op maat creëren. Zorg en begeleiding krijgt zijn inhoud en kwaliteit in de interactie tussen bewoner en begeleiding, binnen de kaders zoals die zijn overeengekomen met het ouderinitiatief. Het kwaliteitssysteem van WoondroomZorg gaat uit van zoveel mogelijk eigen regie voor de bewoner of diens vertegenwoordiger, binnen de kaders van professionele zorg, op zowel individueel niveau als collectief op het niveau van het ouderinitiatief. In de samenwerking tussen WoondroomZorg en het ouderinitiatief is het ouderinitiatief de formele zorgaanbieder. De kwaliteit van zorg en begeleiding, zowel op individueel als op collectief niveau, is echter een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarbij WoondroomZorg door transparant te zijn over en inzicht te bieden in kwantiteit en kwaliteit van de ingezette zorg binnen de gezamenlijke afspraken de eigen regie van het ouderinitiatief mogelijk en zichtbaar maakt. De veiligheid en het welzijn van de bewoners zijn daarbij het uitgangspunt.

Wij zijn van mening dat de kwaliteit in eerste instantie wordt bepaald en beoordeeld door de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger. En in een ouderinitiatief dus door het ouderinitiatief. Dat is relationeel kwaliteitsdenken. En wij moeten ervoor zorgen dat zij de informatie krijgen die ze nodig hebben om dat oordeel te kunnen vormen. Niet alleen de relationele informatie, maar ook de wat hardere gegevens zoals inzicht in ingezette uren. Dan kunnen we samen verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van zorg en begeleiding.

2. Het open gesprek (bouwsteen 1)

2.1 Werken volgens de bedoeling

“Wat heeft de bewoner eraan?” Dit is de vraag die vanaf het begin van WoondroomZorg aan de basis staat van het handelen. Niet de regels staan centraal, maar de bewoners. Het is door Wouter Hart benoemd als ‘Werken volgens de bedoeling’ in zijn inspirerende boek ‘Verdraaide organisaties’. De beschrijving daarvan sluit naadloos aan bij onze principes. Het uitgangspunt is dat medewerkers zich doorlopend afvragen wat de bedoeling is van hun handelen, in plaats van regels, protocollen en procedures als leidraad te gebruiken. De bewoner staat centraal in de zorgvraag en de begeleiders zijn zich bewust van de bedoeling. Deze manier van werken biedt ouders de grootste zekerheid dat er weldoordacht voor hun kinderen wordt gezorgd.

2.2 Bewonersvergadering

Elk ouderinitiatief heeft regelmatig een bewonersoverleg. Tijdens dit overleg wordt gesproken over onderwerpen die voor de bewoner van belang zijn om prettig te wonen. De bewoners worden geïnformeerd over (personele) ontwikkeling, er worden afspraken gemaakt en gevraagd om de mening van de bewoner.

2.3 Driehoeksgesprek

Minimaal één keer per jaar vindt er een driehoeksgesprek plaats met bewoner, ouder(s) en begeleider. Tijdens dit gesprek wordt het begeleidingsplan geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Naast dit gesprek zijn in elke driehoek afspraken over de frequentie en de vorm van overleg om met elkaar in verbinding te blijven en af te stemmen.

2.4 Transparantie

Bij WoondroomZorg registreren medewerkers hun uren in Careweb, zij geven aan wat ze hebben gedaan en met/voor wie. In de manier van registreren is de wens van het bestuur van het ouderinitiatief leidend.

WoondroomZorg levert elk jaar per ouderinitiatief een begroting aan, waarin het basisrooster dat het bestuur van het ouderinitiatief wil én de teamsamenstelling zoals die samen met de sollicitatiecommissie bepaald is leidend zijn. Tarieven worden vastgesteld op basis van de werkelijke uurlonen van medewerkers en een gewogen gemiddelde van medewerkers die in dezelfde schaal zitten. Met de urenregistratie kan ook een verandering in de zorgvraag worden aangetoond, wat een bijdrage kan leveren aan een eventueel noodzakelijke herindicatie. De urenregistratie maakt ook volledige verantwoording naar de budgethouder mogelijk. Op deze manier krijgt het ouderinitiatief meer inzicht en meer regie over de inzet van het PGB.

3. Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

3.1 Het ouderinitiatief

De ouders zijn verenigd binnen het ouderinitiatief en ook het bestuur wordt gevormd door (een deel van) de ouders. Ze hebben een gezamenlijk belang omdat ze alleen samen het ouderinitiatief hebben kunnen realiseren. Samen zijn ze verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van het ouderinitiatief. Daarnaast hebben ze voor vergelijkbare situaties gestaan en leren van elkaar.

3.2 Uitwisseling tussen de ouderinitiatieven

Jaarlijks organiseert WoondroomZorg de besturendag. Alle besturen van de ouderinitiatieven worden uitgenodigd. De besturendag staat altijd in het teken van een situatie of probleem waarvan wij merken dat het speelt bij meerdere ouderinitiatieven waar veel van de besturen van onze samenwerkingspartners mee te maken hebben, bijvoorbeeld thema 'wat als wij er niet meer zijn', maar ook nieuwe wet- en regelgeving.

3.3 Perspectiefschetsers

Elk ouderinitiatief is een zelfstandige organisatie, met een eigen rechtspersoonlijkheid en met zijn eigen werkende principes en afspraken. Echter zijn er ook overlappende thema's. We stimuleren om te leren van elkaar.

In het kader van het Project veerkracht en zeggenschap (VWS) heeft WoondroomZorg begeleiders opgeleid tot Perspectiefschetsers, interne deskundigen. Eind 2023 zijn zij middels een interne en externe training gestart als Perspectiefschetser. De resultaten zijn tot nu toe enorm positief.

Het gaat over het schetsen van nieuwe perspectieven om te komen tot een goede en brede afweging bij complexe situaties. WoondroomZorg heeft veel kennis en ervaring in huis. Daarom

komen ervaringsdeskundige begeleiders, die in hun eigen team een min of meer vergelijkbare ingewikkelde problematiek zijn tegengekomen, als 'perspectiefschetsers' op aanvraag in een ander team. Om samen te kijken naar een actueel probleem, vanuit verschillende perspectieven. En met het doel om nieuw perspectief te schetsen. Maar de perspectiefschetser kan ook, door zelf in soortgelijke situatie te zijn geweest, mee puzzelen, mee beleven en mee kijken naar helpende inzet.

De perspectiefschetser heeft naast de eigen ervaring van een complexe situatie binnen het ouderinitiatief ook een opleiding gevolgd waarin is geleerd de eigen ervaring goed te kunnen verwoorden, op een ander abstractieniveau te kunnen analyseren en de ervaringskennis te gebruiken om verschillende perspectieven te schetsen hoe om te gaan met de situatie.

4. Het werk organiseren (bouwsteen 3)

4.1 Moreel Beraad

Om invulling te geven aan de eigen verantwoordelijkheid van de professional, en het maken van een goede afweging bij noodzakelijke keuzes in de zorg en begeleiding mogelijk te maken, zijn er regelmatig morele beraden per team of voor persoonlijk begeleiders of coördinatoren uit verschillende ouderinitiatieven. De kwaliteitsbewaking wordt daarmee zoveel mogelijk op het niveau van de individuele medewerker gelegd.

4.2 Medezeggenschap

WoondroomZorg hecht veel waarde aan medezeggenschap. WoondroomZorg heeft echter geen ondernemingsraad maar kiest bewust voor zeggenschap tijdens medewerkersdagen. Het medewerkersbestand is opgebouwd uit kleine teams die in principe slechts voor één wooninitiatief werken. De algemene arbeidsvoorwaarden worden in de CAO geregeld en de lokale organisatie en inrichting van het werk per ouderinitiatief door team en coördinator binnen de kaders zoals aangegeven door het ouderinitiatief.

De inspraak en medezeggenschap was vanaf het begin dankzij de korte lijntjes direct en informeel. Door de opdeling in regiocellen behouden we de korte lijntjes en zoveel mogelijk regie bij de medewerkers zo laag mogelijk in de organisatie. Om toch zoveel mogelijk te voldoen aan de informatieplicht die de organisatie heeft ten opzichte van haar medewerkers en invulling te geven aan de zeggenschap op organisatieniveau worden jaarlijks voor alle medewerkers bijeenkomsten georganiseerd, waarvoor alle medewerkers nadrukkelijk worden uitgenodigd (deelname is in principe verplicht, het geldt als werktijd). Deze bijeenkomsten vervullen dus de rol van een personeelsraadpleging. Tijdens deze bijeenkomsten komen dan ook alle onderwerpen aan de orde die vallen onder de advies- en instemmingsrechten van de ondernemingsraad. Ook wordt informatie gegeven over de jaarrekening, het jaarverslag, eventuele wijzigingen in de beloningsstructuur en beleidsplannen. Zie ook onder 5.3

Het streven is dat elke team twee keer per jaar wordt bezocht door de (adjunct-)directeur. Tijdens deze bezoeken komen de volgende onderwerpen aan bod; cao, welzijn medewerkers en horen wat de medewerkers bezig houdt. We vinden het belangrijk dat de medewerker zich uitspreekt tijdens deze bezoeken. Indien gewenst kan de medewerker altijd rechtstreeks contact opnemen met een MT lid.

5. Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

5.1 Het opleidingsbeleid

Medewerkers worden aangenomen via een sollicitatiecommissie van het ouderinitiatief en WoondroomZorg. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het niveau van de mensen die we aannemen, waarbij er uiteraard wel uit kwaliteitsoogpunt opleidingseisen zijn. Daarnaast wordt via diverse opleidingen de deskundigheid verhoogd.

Morele beraden, waarin de medewerkers worden geschoold om te gaan met ethische dilemma's die nu eenmaal altijd een rol spelen in zorg- en begeleidingsvragen, zijn verplicht voor alle medewerkers. Zo leren medewerkers zelf afwegingen te maken, in plaats van te handelen op basis van protocollen of richtlijnen.

Een aantal opleidingen worden centraal aangeboden om de cultuur van WoondroomZorg te bewaken. Dit zijn verplichte opleidingen voor de begeleiders. Dit zijn de interne opleidingen: 'werken volgens de bedoeling', training autisme, gatekeeperstraining (omgaan met bewoners met suïcidale gedachten), medicatietraining, moreel beraden en werken in de driehoek.

Elke locatie heeft daarnaast zijn eigen jaarplanning met opleidingen die voor zijn locatie passend is. Elk ouderinitiatief is namelijk anders en kent een andere groep bewoners met andere zorgbehoeften. Er is daarom ruimte voor maatwerk. Enkele voorbeelden zijn rouwverwerking, autisme en vrouwen, planmatig werken, communicatie trainingen, Belbin teamrollen, etc.

In 2025 bieden we een zelf samengestelde managementopleiding voor de coördinatoren. Daarnaast zijn er meerdere coördinatorenendagen per jaar, waar informatie wordt gegeven over een veelheid van onderwerpen, maar ook uitwisseling van ervaringen tussen coördinatoren plaatsvindt.

WoondroomZorg is een lerende organisatie waarin 'werken volgens de bedoeling' centraal staat. We stimuleren een positief leerklimaat en ontwikkeling van de medewerkers. Dit komt ten goede van de goede zorg voor de bewoners en het behouden van waardevolle medewerkers. Door medewerkers langdurig te verbinden aan onze organisatie bewaken we ons 'WoondroomZorg DNA'.

5.2 Incident meldingen

De zorgverlening aan bewoners in alle door WoondroomZorg ondersteunde wooninitiatieven brengt hoe dan ook risico's met zich mee. Overal waar mensen werken worden nu eenmaal zo nu en dan fouten gemaakt en ontstaan er incidenten. Om de kans op ongelukken en fouten zo klein mogelijk te houden en medewerkers de gelegenheid te bieden te leren van hun (bijna) fouten is er een zo genaamde incidenten-regeling in gebruik.

De incidentenregeling is een instrument waarmee we risico's willen verkleinen en de kwaliteit van zorg, begeleiding en ondersteuning (op een ook voor medewerkers veilige manier) willen verbeteren. Het zoeken naar schuldigen is binnen de opzet van deze regeling niet aan de orde; het creëren van een veilige omgeving voor bewoners en medewerkers wel.

De melding wordt gedaan door middel van het invullen van een vragenlijst. Hierdoor wordt de medewerker meegenomen in de reflectie op de situatie en na te denken over verbeterpunten. Elke melding krijgt een persoonlijke reactie waarin de medewerker weet dat hij gezien en

gehoord wordt. Op deze manier stimuleren we het melden van incidenten en het leren van situaties.

5.3 Informeren van medewerkers

Alle relevante informatie wordt meteen via intranet en/of als bijlage bij de e-mail met de salarisstrook met de medewerkers gedeeld. De volgende onderwerpen komen hierin aan de orde:

- (interne) opleidingen
- Interessante lezingen, films of voorstellingen
- Veranderingen in de politiek
- (Verandering in) personeels- en ander beleid van WoondroomZorg waaronder ook hoe om te gaan met de AVG
- Leuke nieuwtjes over teams, teamleden en andere inzendingen van medewerkers (zoals ervaringen met een bepaalde training of opleiding)
- Informatie over (veranderingen in) de CAO
- De urenregistratie, e-mail en telefoons binnen WoondroomZorg

6. Reflectie op kwaliteit

6.1 Evaluatie vergadering

De kwaliteitsbewaking ten aanzien van het niveau van de medewerkers is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van WZ, als werkgever, en het ouderinitiatief. Het noodzakelijke opleidingsniveau wordt samen vastgesteld, waarbij de taak- en functieomschrijvingen en het bijbehorende functieniveau volgens de FWG systematiek in het WZ handboek zijn vastgelegd. Vanuit het ouderinitiatief wordt bij vacatures een sollicitatiecommissie ingesteld, die samen met het management van WZ de sollicitatiegesprekken houdt. Het aannemen van kandidaten is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Wanneer een overigens geschikte kandidaat, die de potentie heeft zich verder te ontwikkelen bij aanname nog niet beschikt over het vereiste opleidingsniveau, of wanneer medewerkers zich verder willen ontwikkelen, wordt een intern opleidingsprogramma op maat gemaakt waarmee de medewerker het gewenste niveau kan behalen.

De kwaliteitsbewaking voor de dagelijkse gang van zaken op organisatieniveau ligt bij het ouderinitiatief. Een veel gebruikte vorm is de daartoe aangestelde (zorg)commissie, waarin een deel van de ouders en de coördinator zitten.

Maandelijks wordt op detail-niveau de door medewerkers van WZ ingezette zorg aan het bestuur/ de penningmeester verantwoord. Die inzet is vraag gestuurd, niet rooster (aanbod) bepaald. Dit overzicht biedt dan ook actueel inzicht in wijzigingen in de zorgvraag. Ook bezettingsproblemen worden op deze manier inzichtelijk. De informatievoorziening vanuit WZ aan de penningmeester levert ook alle informatie die nodig is voor de verantwoording van het PGB.

Tezamen met de kwaliteitsbewaking op diverse niveaus is het daarmee voor (de penningmeester van) het ouderinitiatief, dat immers de formele zorgaanbieder is, mogelijk om te voldoen aan de kwaliteitseisen die aan professionele zorg en begeleiding mogen worden gesteld.

Elk kwartaal is er als onderdeel van de kwaliteitsbewaking per samenwerkingspartner een evaluatievergadering van de directie van WdZ met het (dagelijks) bestuur van de samenwerkingspartners. De coördinator van het desbetreffende ouderinitiatief maakt voorafgaand aan de evaluatievergadering een rapportage voor de directie van WdZ, waarbij alle relevante gebeurtenissen worden beschreven. Het bestuur wordt geacht informatie van de ouders te krijgen over het reilen en zeilen binnen het ouderinitiatief, inclusief de ervaringen van de ouder in de driehoek (bewoner-ouder-begeleider).

De vaste agenda bevat in ieder geval de volgende onderwerpen:

- Hoe gaat het met de bewoners, zo nodig individueel
- Hoe gaat het met de groep
- Hoe gaat het t.a.v. het functioneren en de aanstellingen van de medewerkers
- Hoe gaat het met en hoe functioneert de coördinator
- Hoe gaat het met het bestuur/de ouders
- Hoe gaat het met WdZ, zijn er ontwikkelingen
- Eventuele incidentenmeldingen in de afgelopen periode

WoondroomZorg houdt vast aan minimaal één evaluatievergadering per kwartaal, omdat op deze wijze WdZ en het ouderinitiatief gezamenlijk de vinger aan de pols houden. De ervaring heeft ook geleerd dat bij een langere tussenperiode op zich kleine dingen groter dan nodig kunnen worden, waardoor bijsturing moeilijker wordt.

Ook zijn de evaluatievergaderingen een belangrijk instrument om de gezamenlijke eigen regie op het niveau van het ouderinitiatief, het organisatieniveau dus, vorm te geven. De coördinator woont regelmatig (een deel van) bestuursvergaderingen bij en wisselt daar wederzijdse informatie uit. Over de frequentie en duur van de aanwezigheid worden met het bestuur heldere afspraken gemaakt. De notulen van deze vergaderingen worden aan de coördinator ter beschikking gesteld. Relevante informatie deelt de coördinator met het team.

Onderdeel daarvan en van het bieden van kaders is ook de jaarlijkse bespreking van begroting en daaraan gekoppeld het basisrooster voor het komende jaar met het ouderinitiatief. Zo wordt door WdZ en het ouderinitiatief gezamenlijk vastgesteld welke zorg en begeleiding nodig én mogelijk is binnen het beschikbare budget, zowel kwalitatief (niveau medewerkers) als kwantitatief (aantal en tijdstippen uren).

6.2 Kwaliteitshandboek

WoondroomZorg heeft natuurlijk ook een kwaliteitshandboek. Deel 1 is van WdZ zelf, en geldt dus bij iedere samenwerkingspartner. Iedere samenwerkingspartner wordt ook gevraagd om een deel 2 te maken, specifiek voor dat initiatief, waarin bijvoorbeeld huishoudelijk reglement en interne afspraken over bijvoorbeeld bezoek e.d. kunnen worden vastgelegd.

6.3 Interne audits

Jaarlijks wordt in het kader van de kwaliteitsbewaking in ieder ouderinitiatief door een auditor een interne audit afgenomen. Per jaar wordt een aantal onderwerpen besproken, waarover iedere coördinator vooraf geïnformeerd wordt. Deze interne audits zijn geen beoordeling, maar een gesprek om te toetsen in hoeverre de bepaalde werkwijze en processen goed uitvoerbaar zijn.

7. Perspectief naar volgend jaar

WoondroomZorg focust in 2025 op de ouder wordende bewoner én de ouder wordende ouder. Dus zowel de focus op de veranderende zorgvraag als op opvolging binnen het ouderinitiatief. We zijn aan het zoeken naar een manier om de veranderende zorgvraag op een duidelijke manier in beeld te krijgen en inzichtelijk te maken voor ouders/belangenbehartigers binnen de ouderinitiatieven.

Ook zien we dat steeds meer van onze samenwerkingspartners geconfronteerd worden met meer en meer aanvullende eisen vanuit de zorgkantoren met betrekking tot de verantwoording van het PGB. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om zeer gespecificeerde overzichten zoals een overzicht per bewoner per dag van wat voor soort begeleiding ze van welke medewerker gehad hebben.

Dit zijn helaas geen overzichten die met een enkele druk op de knop gemaakt kunnen worden, er zit veel handwerk in, dus zijn we nu druk bezig met een automatiseringsslag waardoor dit wel makkelijker zal kunnen.