

# Kwaliteitsrapport 2020



**Thuiszorg Nederland**  
Zorgeloos zorgen, uw behoefte, onze specialiteit!

## Voorwoord

Dit is het kwaliteitsrapport van Thuiszorg Nederland voor 2020. Het kwaliteitskader 2017-2022 legt meer accent op de cliënt. In dit kwaliteitskader wordt nadrukkelijk een emfase gelegd op leren en verbeteren wat een belangrijk onderdeel is van de PDCA-cyclus. Als organisatie hechten wij veel waarde hieraan en is dan ook geïmplementeerd en vertaald binnen de organisatie.

Binnen Thuiszorg Nederland vinden wij het belangrijk dat de cliënt centraal staat en dat de cliënten ook tevreden zijn met de zorg die geleverd wordt. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat onze cliënten erg tevreden zijn ten opzichte van het vorige jaar maar dat er weer nieuwe wensen zijn zoals dat ook het geval was in 2019. Als organisatie staan wij hier open voor en zullen altijd willen verbeteren en leren. Dit is de voornaamste reden om de organisatie voor te bereiden om in de komende jaren het 24-uurs zorg met verblijf uit te breiden in de regio Rotterdam.

Professionaliteit, flexibiliteit en een open houding van medewerkers staat centraal. De teamreflectie is dan ook een belangrijk onderdeel van het kwaliteitskader. Het is voor de organisatie belangrijk om feedback te kunnen geven en ontvangen. Feedback geven en ontvangen is cruciaal bij het leren en verbeteren. Doorlopend in het jaar en door middel van functioneringsgesprekken en teamvergaderingen blikken we samen met de medewerkers hierop terug en evalueren we dit weer in teamvergaderingen.

Dit kwaliteitsrapport is de derde gepubliceerde rapport van Thuiszorg Nederland. In dit rapport proberen we zoveel mogelijk te formuleren wat er in 2020 is veranderd ten opzichte van 2019 en waar de organisatie zich weer kan verbeteren en kan verbeteren op het bieden van 24-uurs zorg met verblijf. Wij zijn als organisatie trots op ons team, onze cliënten en betrokkenen. Het is fijn om te horen dat cliënten en hun betrokkenen erg tevreden zijn over de geleverde zorg en de kwalitatieve ontwikkelingen binnen de organisatie. Ouders en cliënten geven aan bewust te kiezen voor Thuiszorg Nederland. Dat is een positieve ontwikkeling voor het voortbestaan en mogelijke uitbreiding van diensten. Voor Thuiszorg Nederland zijn er degelijke kansen om organisatorisch te groeien waarbij kwalitatieve en verantwoorde zorg wordt gerealiseerd. Het is belangrijk om de kwaliteit blijven te bieden die cliënten verwachten wanneer er zorg wordt aangeboden aan meer cliënten.

Thuiszorg Nederland blijft in ontwikkeling en we hebben er het volste vertrouwen in dat de organisatie zorg zal blijven bieden op het kwaliteitsniveau dat cliënten mogen verwachten en dat we in het komende jaar 24-uurs zorg met verblijf kunnen bieden voor nieuwe cliënten die dit wensen. Tevens is het voor cliënten en medewerkers belangrijk dat er gezelligheid, oprechte belangstelling en vrijetijdsbesteding is, passend bij de persoonlijke wensen. De normale aspecten die voor ons allemaal gelden. Het is vooraanstaand dat onze cliënten een zo normaal leven moeten leiden wat zij ook zoals alle anderen verdienen.

*“Met z’n allen maken we de kwaliteit van Thuiszorg Nederland. Dat vereist van alle medewerkers een gedeelde visie en plezierig werken.”*

A. C. Bostanci

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Schets van de organisatie</b>	<b>7</b>
<b>Bouwsteen 1 – Zorgproces rond de individuele cliënt</b>	<b>9</b>
Waar staan we?	9
Waar zijn we mee bezig?	13
Wat willen we beter?	15
Wat merkt de cliënt ervan?	15
<b>Bouwsteen 2 – Cliëntervaringen</b>	<b>16</b>
Opbouw cliënttevredenheidsonderzoek	16
Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek	17
Conclusie en vervolg	18
Verbeteracties in afstemming met de cliënten en vertegenwoordigers	18
<b>Bouwsteen 3 – Zelfreflectie in team</b>	<b>19</b>
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	19
Ontwikkelpunten	19
Wat gaat goed?	20
Wat kan beter?	20
Actieplan: prioriteiten om te verbeteren	21
Verbeterthema's	21
<b>Bouwsteen 4 – Interne reflectie</b>	<b>22</b>
Doel en vorm	22
De interne reflectie	22
Visitatierapport	23
<b>Conclusie</b>	<b>25</b>
<b>Bronnenoverzicht</b>	<b>26</b>

## Samenvatting

### De organisatie

Thuiszorg Nederland is een kleinschalige, zelfstandige organisatie voor (jong)volwassenen met een verstandelijke beperking. Thuiszorg Nederland is in 2020 gestart met haar eerste woonzorglocatie Middelland waarbij 24-uurs zorg met verblijf wordt aangeboden. Zo is er op elk moment en elke dag een zorgverlener op locatie. De kernwaarden van de organisatie zijn professionaliteit, verantwoordelijkheid, betrokkenheid, respect voor de cliënten, hun familie, en medewerkers. Thuiszorg Nederland biedt op dit moment zorg en ondersteuning aan 6 cliënten met een Wlz-indicatie. De zorgzwaartepakket indicaties voor VG zijn ZP 4 t/m 6.

### Bouwsteen 1 – Zorgproces rond de individuele cliënt

Thuiszorg Nederland is betrokken bij haar cliënten en betrokkenen. In kleine, flexibele en vaste teams werken onze medewerkers dagelijks met veel betrokkenheid, gevoel en zorg. De cliënten en hun families zijn allen bekend voor de organisatie en haar medewerkers. Ten opzichte van 2018 zijn er geen nieuwe cliënten in zorg getreden binnen de organisatie. Het is voor de organisatie van cruciaal belang dat medewerkers en de organisatie zelf een duidelijk beeld en kennis hebben van de cliënt en de familie. Om de zorg zoals gewenst te leveren is dit, voor onze visie, dan ook een primaire vereiste. Elke cliënt heeft een digitaal zorgplan waarin belangrijke informatie staat over de desbetreffende cliënt en deze wordt ook constant geëvalueerd zodat de zorgplannen ook actueel blijven.

### Bouwsteen 2 – Cliëntervaringen

Ook in 2020 hebben we door middel van een vragenlijst een cliënttevredenheidsonderzoek uitgezet onder al onze cliënten. Alle cliënten en ouders/betrokkenen hebben, zoals in 2018 en 2019, meegedaan aan het cliënttevredenheidsonderzoek. Thuiszorg Nederland wordt positief beoordeeld over een breed gamma aan aspecten die te maken hebben met de aangeboden zorg en ondersteuning. Dit jaar waren er geen verbeterpunten maar wel nieuwe wensen waarvoor de directie een evaluatieverslag heeft opgesteld. Deze nieuwe wensen zijn ingevoerd in het interne verbeterregister<sup>1</sup>. Een belangrijk wens vanuit ouders/betrokkenen is dan ook dat Thuiszorg Nederland binnen de nieuwe woonzorglocatie ook nieuwe cliënten kan begeleiden en verzorgen. Hierdoor zal de sociale interactie van de huidige cliënten en verantwoordelijkheidsgevoel toenemen.

### Bouwsteen 3 – Zelfreflectie in teams

Thuiszorg Nederland geeft in verschillende tranten vorm aan zelfreflectie bij de medewerkers. Door middel van medewerkerstevredenheidsonderzoek, functioneringsgesprekken en opleidingsplannen streeft de organisatie haar medewerkers optimaal op te leiden en te ontwikkelen binnen de doelgroep die wordt bediend. Belangrijke aspecten hierin zijn dat er structureel kleine teamvergaderingen plaatsvinden en gesprekken en evaluatiemomenten met cliënten en hun betrokkenen.

### Bouwsteen 4 – Kwaliteitsrapport en visitatie

Het kwaliteitsrapport 2020 is voorgelegd aan alle medewerkers en de Raad van Commissarissen. De leden van de Raad van Commissarissen hebben een kritische reflectie gegeven op het kwaliteitsrapport en aangeboden zorg en ondersteuning. Tijdens deze reflectie is ook het bieden van 24-uurs zorg met verblijf geanalyseerd. Een belangrijk en cruciaal aspect hierin is, dat de organisatie de kwaliteit van de zorg hooghoudt, woonwensen van cliënten prioriteert en dat deze kwalitatieve zorg ook is gewaarborgd bij het bieden van 24-uurs zorg binnen de woonzorglocatie.

---

<sup>1</sup> Het verbeterregister is een instrument binnen de organisatie waarbij er verbeterpunten binnen de organisatie worden geformuleerd, gekoppeld met een verbeteractie en de verwachte datum van verbetering. Dit gebeurt binnen de organisatie op directieniveau.

## Inleiding

Het kwaliteitsrapport 2020 van Thuiszorg Nederland is opgesteld naar aanleiding van het landelijke Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. In dit kwaliteitsrapport worden onze bevindingen over de kwaliteit van de zorg bij Thuiszorg Nederland geformuleerd. Waar staat de organisatie, wat gaat goed en wat kunnen we verbeteren? Deze vragen en onderwerpen worden in dit kwaliteitsrapport behandeld.

Thuiszorg Nederland biedt zorg, ondersteuning en 24-uurs zorg met verblijf aan (jong)volwassenen met een verstandelijke beperking in Rotterdam en omgeving. Zorg en ondersteuning waarbij doelbewust wordt gewerkt aan korte- en lange termijn doelen van de cliënt. Het is voor Thuiszorg Nederland belangrijk dat cliënten een betekenisvol leven kunnen leiden. Zo is er op elk moment en elke dag een zorgverlener op locatie of in de nabijheid. Cliënten dienen een doel en invloed te hebben op hun eigen leven, regie en omgeving om daar een gevoel van eigenwaarde aan te ontleen. De zorgvraag is leidend en de werkprocessen zijn doelmatig, waarbij we continu kijken waar we als organisatie en team kunnen vernieuwen en verbeteren.

De kwaliteit in de aangeboden zorg zit in meerdere punten en met behulp van dit rapport willen we een duidelijk beeld schetsen van de aangeboden zorg binnen Thuiszorg Nederland. De organisatie is intern structureel bezig met het ontwikkelen van kwaliteitsverbeteringen. Deze verbeteringen zullen ook geïmplementeerd worden in de organisatie, constant worden geëvalueerd en indien nodig opgenomen worden in het verbeterregister.

### Doelstellingen van het Kwaliteitsrapport

Het opgestelde Kwaliteitsrapport 2020 heeft meerdere doeleinden.

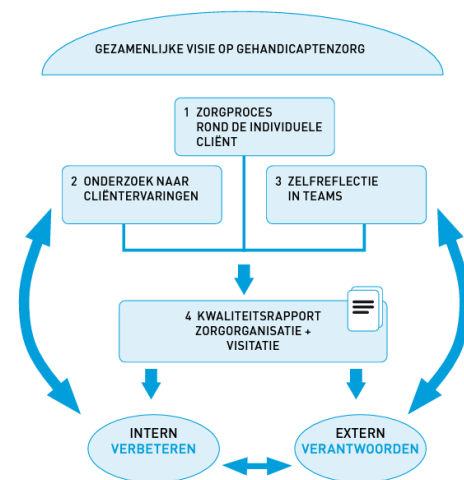
\* Het kwaliteitsrapport is richtinggevend voor voor de directie om de organisatie te stimuleren om de nieuwe woonzorglocatie met 24-uurs zorg met verblijf voor haar cliënten te verbeteren. Het kwaliteitsrapport geeft een inzage wat er in 2020 is veranderd ten opzichte van 2019. Dit is dan ook een middel voor de organisatie om meerdere cliënten zorg en ondersteuning te kunnen bieden binnen het nieuwe woonzorglocatie Middelland.

\* Het kwaliteitsrapport geeft een transparant beeld van de kwaliteit van de aangeboden zorg en ondersteuning binnen Thuiszorg Nederland. In samenhang hiermee komen ook de verbeterpunten goed op de kaart. Dit zorgt ervoor dat cliënten duidelijker kunnen inzien wat zij van de aangeboden zorg en ondersteuning mogen verwachten. De centrale vragen zijn:

- Waarom doen we dit op deze manier?
- Wat gaat goed?
- Wat kan beter?

\* Het kwaliteitsrapport is voor de medewerkers een stimulans en richtinggevend voor het management in de organisatie. Het ondersteunt de medewerkers om te werken aan kwaliteitsverbetering en het helpt de directie om te sturen op kwaliteit. Het rapport geeft ook een analyse waar de organisatie staat en waar het verwacht te komen.

\* Het kwaliteitsrapport is een middel voor interne verantwoording (Naar Raad van Commissarissen) en externe verantwoording (Naar het zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).



## Leeswijzer

Het kwaliteitsrapport 2020 van Thuiszorg Nederland is een objectief en levendig beeld op kwaliteit. Dit kwaliteitsrapport bevat onderbouwende verbeteracties naar aanleiding van onze bevindingen.

Deze bevinden zijn uitgewerkt in de 4 bouwstenen van het kwaliteitskader.

Bouwsteen 1 – Zorgproces rond de individuele cliënt

Bouwsteen 2 – Onderzoek naar cliëntervaringen

Bouwsteen 3 – Zelfreflectie in teams

Bouwsteen 4 – Kwaliteitsrapport en visitatie

## Schets van de organisatie

Thuiszorg Nederland is een kleinschalige zorginstelling in Rotterdam voor (jong)volwassenen met een verstandelijke beperking. Binnen Thuiszorg Nederland bieden we zorg, ondersteuning 24-uurs zorg met verblijf aan cliënten die een indicatie hebben voor begeleiding en verzorging uit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Dit doen wij op dit moment met 7 betrokken medewerkers. Thuiszorg Nederland biedt aan totaal 6 cliënten zorg op basis van hun zorgvraag en zorgbehoefte in combinatie met de wensen die zij hebben.

### Missie en visie

Onze missie is het verbeteren, herstellen ofwel behouden van de gezondheid en het welzijn van onze cliënten. Wij willen onze bijdrage leveren aan de maatschappelijke uitdaging om, ook voor de toekomst, kwalitatief uitstekende, betrokken en zorgvuldige zorg te leveren vanuit een zorgvraag gestuurd perspectief. Tegelijk willen wij onze bijdrage leveren om de zorg voor iedereen zo in te richten zoals de cliënten het wensen

Thuiszorg Nederland vindt het belangrijk dat mensen een betekenisvol leven kunnen leiden. Dat mensen een doel hebben in het leven. Dat mensen invloed hebben op het eigen leven en omgeving. En daar een gevoel van eigenwaarde aan ontleen. De zorgvraag is leidend en de werkprocessen zijn doelmatig, waarbij we continu kijken waar we kunnen vernieuwen en verbeteren. Onze zorg is gericht op eigen regie en kracht van mensen in goede afstemming met hun omgeving. Daarnaast wordt in onze zorg aandacht besteed aan persoonlijk functioneren, maatschappelijke participatie en kwaliteit van leven. Mede door de kleinschaligheid, de korte lijntjes tussen geledingen maar ook zeker de grote betrokkenheid en verantwoordelijkheid van onze medewerkers kan Thuiszorg Nederland optimaal het maatwerk leveren waar de cliënt om vraagt



### Kernwaarden

- \* Professionaliteit;
- \* Verantwoordelijkheid;
- \* Betrokkenheid;
- \* Respect en liefde voor de cliënten, hun familie, vrienden en de medewerkers.

Binnen Thuiszorg Nederland zijn er 24 uur per dag begeleiders aanwezig of in nabijheid. De begeleiding binnen organisatie is professioneel, betrokken, betrouwbaar en goed opgeleid. Alle begeleiders worden jaarlijks ook volgens het opleidingsplan opgeleid en gekwalificeerd. Elke cliënt die in zorg is heeft een vaste persoonlijke begeleider. En iedere individuele begeleider maakt deel uit van een klein team rondom deze cliënt en zijn betrokkenen.

### Onze cliënten

Binnen Thuiszorg Nederland wordt aan 6 cliënten met een zorgzwaartepakket (ZZP) indicatie vanuit de Wlz (ZZP VG4 t/m ZZP VG6) zorg en ondersteuning geboden. Van de 6 cliënten binnen de organisatie woonden in 2020 thuis bij hun eigen familie. Hierbij krijgen ze 24-uurs zorg en wordt er continu ondersteuning geleverd. Alle cliënten komen uit Rotterdam en omgeving. Momenteel wonen de 3 andere cliënten op de nieuwe woonzorglocatie Middelland. Op de woonzorglocatie is er 7 dagen in de week en 24 uur per dag een zorgverlener aanwezig. Zo is er, indien er geen cliëntverlof is, elke dag een nachtdienst op locatie.

### **Onze medewerkers**

Thuiszorg Nederland heeft 7 medewerkers. Van deze 5 medewerkers zijn er 5 mannen en 2 vrouwen in dienst binnen Thuiszorg Nederland. De leeftijd varieert tussen de 18 jaar en 29 jaar. Alle medewerkers hebben korte lijnen met elkaar, de cliënten en betrokkenen. Het ziekteverzuim over het afgelopen jaar was nihil. Dit is mede te verklaren doordat we als team niet veel worden belast, collega's korte lijnen met elkaar hebben en ook in de planning kunnen verschuiven met toestemming van de cliënt. Thuiszorg Nederland is ook nog eens een kleinschalige organisatie. Binnen Thuiszorg Nederland zijn alle medewerkers in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze medewerkers zijn binnen de organisatie al minimaal langer dan 6 maanden in dienst.

Thuiszorg Nederland biedt veel continuïteit op gebied van medewerkers. Maar de organisatie organiseert ook de ruimte om cliënten een vaste begeleider te bieden. Hierdoor zijn de cliënten, familie en medewerkers bij Thuiszorg Nederland geen onbekende. Voor zowel de cliënten, als hun families en medewerkers is het fijn om zo te werken. In het afgelopen jaar is het opgevallen dat cliënten en betrokkenen het prettiger vinden om te werken en communiceren met een vaste begeleider. Dit zorgt voor meer duidelijkheid en korte lijntjes tussen de zorgverlener en cliënt. Ten slotte werken alle medewerkers in het belang van de cliënt.

### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

Thuiszorg Nederland werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem, dat in november 2018, oktober 2019 en november 2020 door TÜV Nederland is getoetst aan de hand van het HKZ-certificatieschema voor Kleine Organisaties. De nieuwe woonzorglocatie Middelland is meegenomen in de externe audit en zo ook gecertificeerd in 2020 voor de HKZ-KO. Tijdens deze externe audits zijn er geen tekortkomingen geconstateerd. Thuiszorg Nederland heeft per 28 november 2020 het certificaat voor de derde keer ontvangen en nogmaals zonder enige afwijkingen. In 2021 zal het kwaliteitsrapport weer extern worden getoetst en de organisatie wenst dit ook te laten toetsen door middel van een interne audit. Thuiszorg Nederland wilt weer een kritische reflectie ontvangen bij het bieden van 24-uurs zorg met verblijf in 2021. Het kwaliteitsmanagementsysteem is in 2020 veranderd omdat de organisatie verblijf verblijf biedt voor haar cliënten.



## Bouwsteen 1 - Zorgproces rond de individuele cliënt

Thuiszorg Nederland biedt continu aandacht voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning. In dit hoofdstuk besteden we daar meer aandacht aan.

- Waar staan we?
- Waar zijn we mee bezig?
- Wat willen we beter?
- Wat merkt de cliënt ervan?

### Waar staan we?

#### Zorgplannen

Thuiszorg Nederland heeft sinds 2018 alle cliëntendossiers gedigitaliseerd en opgenomen in ONS Nedap. In het elektronische cliëntendossier (ECD) hebben alle cliënten een eigen persoonlijk zorgplan. In alle zorgplannen staan de zorgvraag en zorgbehoeften van de cliënt centraal. Hierin worden ook de wensen in gewogen en meegenomen waar dit praktisch mogelijk is. Onderdeel van het elektronisch cliëntdossier is de zorgovereenkomst met zorgbeschrijvingen waarin zorgdoelen en zorgafspraken zijn opgenomen. In 2019 is het evaluatieformulier nogmaals vernieuwd met als doel te kunnen evalueren volgens een effectiever en completer format. In het nieuwe evaluatieformulier van 2019 heeft de organisatie ook de wensen van cliënten voor het komende jaar meegenomen zodat de organisatie zich hierop kan ontwikkelen en deze wensen kan bewerkstellen. De bevindingen, ontwikkelingen en wensen van de cliënt worden hierdoor voor het volgende jaar op een volledige wijze vastgelegd in het evaluatieformulier. Informatie die hierin wordt verwerkt is voor de begeleiders en directie makkelijker terug te vinden.

Voor alle cliënten wordt in het elektronische cliëntendossier ook de risicoanalysering uitgevoerd om deze voor alle medewerkers in kaart te brengen. In 2020 zijn geen afwijkingen geconstateerd in de risicoanalysering van de cliënten. De risicoanalysering van de cliënt wordt twee keer in het jaar uitgevoerd. Dit zorgt ervoor dat de risicoanalysering relevant en actueel is. De inhoud en invulling van de risicoanalysering kunnen deels van de praktijk afwijken. Deze afwijkingen kunnen ontstaan doordat er nieuwe risico's kunnen ontstaan wanneer een cliënt ouder wordt, nieuwe wensen krijgt of in de toekomst 24-uurs zorg met verblijf afneemt. Deze eventuele risico's worden besproken op de evaluatiemomenten en zullen dan ook geformuleerd worden in de risicoanalysering van de desbetreffende cliënt. Nieuwe risico's kunnen ook ontstaan door veranderingen binnen en buiten de omgeving van de cliënt. Deze zijn op voorhand niet in te schatten. Indien er een nieuw risico optreedt zal deze spoedig worden opgenomen in de risicoanalysering. Alle begeleiders dienen deze analyses dan ook goed door te nemen van de cliënt waarvan de zorg en ondersteuning wordt aangeboden (zie ook verderop onder het kopje 'veiligheid'). Alle formulieren rondom de cliënt zijn terug te vinden in het elektronisch cliëntendossier.

#### Interne audit

In 2018 heeft Thuiszorg Nederland een interne audit uitgevoerd waaruit verbeterpunten zijn waargenomen. Naar aanleiding van deze verbeterpunten is er een verbeterplan opgesteld. In dit verbeterplan is de nadruk gelegd op het opstellen en implementeren van de formats uit het kwaliteitshandboek. Alle formulieren rondom cliënt zijn terug te vinden in het elektronisch cliëntdossier.

Belangrijk verbeterpunt van de interne audit was de implementatie en vertaling van het kwaliteitsmanagementsysteem in de gehele organisatie. De organisatie heeft in 2019 het kwaliteitshandboek, kwaliteitsmanagementsysteem, missie/visie en werkwijze volledig geïmplementeerd binnen de organisatie en haar medewerkers. Dit is bereikt door middel van teambesprekingen en -vergaderingen. Het kwaliteitshandboek en kwaliteitsmanagementsysteem is dan ook de basis van waaruit de organisatie werkt. Dit verbeterpunt van de interne audit is een fundamenteel aspect binnen de organisatie en zal herkenbaar zijn voor alle medewerkers tijdens functioneringsgesprekken en teamvergaderingen. Hier besteedt de organisatie veel aandacht aan omdat er in de komende jaren nieuwe medewerkers kunnen intreden die dit ook direct moeten eigenen. Indien dit verbeterpunt niet zou worden opgepakt in 2020, zou dit in de toekomst in combinatie met nieuwe medewerkers tot veel verwarring kunnen leiden.

Thuiszorg Nederland wenst nogmaals een interne audit uit te voeren samen met AdCase. In 2018 heeft de organisatie samen met AdCase een kwalitatieve interne audit uitgevoerd. Het idee en bedoeling om dit in 2021 nogmaals uit te voeren komt mede doordat Thuiszorg Nederland 24-uurs zorg met verblijf gaat bieden in 2020. De directie wil graag hier een kritische analyse op om het PDCA-cyclus weer effectief te kunnen inzetten binnen de organisatie. De directie realiseert zich dat er bij het bieden van 24-uurs zorg met verblijf meer bij komt kijken, nieuwe risico's kunnen ontstaan en meer kwaliteitseisen zijn.

#### **Jaarlijkse evaluatie zorgplan**

Elk half jaar wordt van ieder cliënt het zorgplan geëvalueerd met de cliënt zelf en/of betrokkenen. Voor het evalueren van het zorgplannen gebruikt de organisatie een evaluatieformulier. Elementair doel van een evaluatieformulier is het vergroten van de werkbaarheid, uniformeren, het vervolledigen van concrete gegevens en het in kaart brengen van wensen en behoeften van de cliënt in zorg en de betrokkenen. Dit evaluatieformulier is in 2019 nogmaals aangepast waarbij nu ook de wensen voor het komende jaar worden meegenomen om als organisatie hierop in te spelen. In het evaluatieformulier evalueren we zorgdoelen van het afgelopen jaar en worden er doelen bijgesteld en/of bijgevoegd. Als doel hoe het komende half jaar invulling wordt gegeven aan de (nieuwe) zorgvraag. Tijdens deze evaluatie wordt ook gevraagd naar de wensen en behoeften van de cliënt en familie voor de lange termijn, dus ook voor het komende jaar. Dit is een belangrijk onderdeel in de evaluatie omdat het belangwekkende informatie geeft. Zo hebben alle cliënten en betrokkenen aangegeven dat zij graag 24-uurs zorg met verblijf af willen nemen binnen de organisatie. Deze wens en behoefte is een bekend aspect binnen de organisatie. Thuiszorg Nederland is dan ook in de eindfase om deze wens en behoefte te kunnen vervullen in 2020. Thuiszorg Nederland betreft in 2020 een eigen pand om 24-uurs zorg met verblijf aan te bieden.

#### **Dialoog over het zorgplan**

De invulling van het zorgplan wordt door de cliënt en betrokkenen in samenspraak met de persoonlijke begeleider bepaald. Als organisatie staan we continu in dialoog met cliënten, vertegenwoordigers en families over de zorgplannen, zodat individuele wensen van cliënten en families hierin verwoord staan en de aangeboden zorg en begeleiding hierop aansluiten. Cliënten, vertegenwoordigers en families worden bij het opstellen of evalueren van het zorgplan uitgenodigd door de persoonlijke begeleider om hun inbreng en aanwezigheid actief aan te moedigen. Deze betrokkenheid en actieve inbreng levert waardevolle informatie op voor het zorgplan. Actieve aanwezigheid van cliënt en betrokkenen is waardevol voor de inhoud van het zorgplan. Zo worden er nieuwe doelen opgesteld voor het komende halfjaar en jaren. Deze zorgplannen worden geëvalueerd omdat er in het zorgplannen doelen zijn die worden behaald en in veel gevallen niet worden behaald doordat het een langere tijd in beslag neemt om de opgestelde doel te behalen voor cliënt.

Indien een doel niet wordt behaald, wordt tijdens de evaluatiemomenten besproken of deze doel weer wordt meegenomen in het zorgplan. Het komt voor dat er doelen zijn die door cliënten niet behaald kunnen worden doordat de cliënt niet capabel genoeg is of langer te tijd nodig heeft om dit doel te behalen. In het afgelopen jaar zijn tijdens de evaluatiemomenten het bieden van 24-uurs zorg met verblijf herhaaldelijk besproken en aangekaart door cliënten en betrokkenen. Doordat deze wens en behoefte sterke aanwezigheid toont bij cliënten en betrokken heeft de organisatie besloten om deze dienst met ingang van 2020 aan te bieden en te realiseren.

Deze evaluatiegesprekken waren voor cliënten, families en vertegenwoordigers een belangrijk moment om nieuwe informatie, wensen en (zorg)behoefte te kunnen verstrekken waardoor ook de zorgplannen worden geactualiseerd. Dit is van essentieel belang omdat bij nieuwe informatie rondom cliënt ook een deel van de inhoud van het zorgplan kan variëren. Echter komt dit in de praktijk wegens de omvang van de organisatie nog maar weinig voor, omdat de lijnen kort zijn en de zorg continu wordt geëvalueerd. Wel is het belangrijk dat je als organisatie en persoonlijk begeleider jaarlijks bewust het gesprek aangaat over de tevredenheid van de aangeboden zorg en ondersteuning.

### Onderdeel van de familie

Binnen de organisatie wordt de zorg en ondersteuning aangeboden bij cliënten en gezinnen thuis. Hierbij wordt, zoals eerder vermeld in de schets van organisatie, rekening gehouden in hoeverre een begeleider past bij cliënt en zijn gezin. Thuiszorg Nederland neemt de wensen en behoeften van cliënten, het gezin en/of de vertegenwoordigers over en richt de zorg en ondersteuning in, in combinatie met wensen en behoeften. Begeleiders worden hierdoor geaccepteerd binnen de leefomgeving van cliënten (als ware zij onderdeel van de familie) waardoor ook de aangeboden zorg en ondersteuning op niveau blijft. Dit zorgt voor een hoge bijdrage aan de kwaliteit van leven van cliënten. Zo proberen wij het leven van cliënt zo waardevol mogelijk te maken. Hierbij besteden we veel aandacht aan vrije- en nuttige tijdsbesteding. Zoals ieder mens willen cliënten sporten, hobby's uitoefenen en resocialiseren. Deze wensen worden gecombineerd met de behoefte en de zorgvraag van de cliënten. Dit doen we niet alleen in de zorgplannen maar ook in de praktijk. Zo gaan bijvoorbeeld alle cliënten binnen Thuiszorg Nederland onder begeleiding wekelijks sporten en werken we wekelijks aan het opbouwen en onderhouden van contact met vrienden en familieleden.

### Veiligheid

Om goede zorg te leveren is het van cruciaal belang dat dit gebeurt op een veilige manier. Het beleid binnen Thuiszorg Nederland is zowel gericht op de cliënten als onze medewerkers, met als doel dat iedereen binnen de organisatie een veilige werksfeer ervaart. Thuiszorg Nederland heeft in 2019 meer aandacht besteed aan medicatieveiligheid. Thuiszorg Nederland bereidt zich voor op het bieden van 24-uurs zorg met verblijf. Het besef dat er meer verantwoordelijkheden en eisen zijn rondom de medicatieveiligheid is aanwezig binnen de organisatie. Ook heeft organisatie gewerkt aan een betrouwbare leef/werkomgeving en waar mogelijk zijn de gezondheidsrisico's door middel van risicosignaleringen en risicoinventarisaties uitgesloten.

Alle zorgplannen van cliënten worden eens per halfjaar geëvalueerd en daarbij worden tevens de mogelijke veiligheidsrisico's nagelopen. Deze worden in het ECD digitaal ingevuld in de risico-inventarisatie van cliënten. Alle begeleiders dienen het ECD van de cliënt die ze begeleiden grondig door te nemen om de aangeboden zorg en ondersteuning te optimaliseren.



### Vrijheidsbeperkende maatregelen

De maatregelen die invloed kunnen hebben op de vrijheid van de cliënt komen niet voor binnen Thuiszorg Nederland. Reden hiervoor is dat de begeleiding, verzorging en ondersteuning enkel in een ambulante setting wordt aangeboden aan de cliënten, waar geen vrijheidsbeperkende maatregelen

mogelijk zijn. Deze beperkingen mogen enkel worden ingezet als daar een goede reden voor is en na zeer zorgvuldig afweging.

### **Melding Incidenten Cliënt (MIC)**

Door het doen van Melding Incidenten Cliënt (MIC-meldingen) willen we fouten binnen de organisatie fouten en (bijna) ongelukken analyseren om ervan te leren, indien nodig actie te ondernemen en door verbeteracties herhaling of erger te voorkomen in de toekomst. In 2020 heeft de organisatie geen MIC-meldingen geconstateerd. Tijdens teambesprekingen is door besproken en hierbij is ook gevraagd wat de verklaring hiervoor is. Momenteel is Thuiszorg Nederland een kleinschalige zorginstellingen met nog maar 5 cliënten in zorg.

De zorg en ondersteuning wordt bij de cliënt geleverd aan huis, het ouderlijk huis. Hierdoor is er beperkt ruimte en tijd voor een (bijna) incident. Tijdens evaluatiemomenten komt het wel voor dat buiten de begeleiding incidenteel binnenshuis een klein incident gebeurt maar ouders geven dit altijd netjes door aan de begeleiding.

Het doen van MIC-meldingen is voor Thuiszorg Nederland een bijdrage aan een verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening. De MIC-formulieren zijn voor alle medewerkers gemakkelijk terug te vinden in Q-Link (Kwaliteitshandboek) en zijn hiermee op elk moment voor alle medewerkers beschikbaar. Tijdens elke teambespreking wordt er besproken of er eventuele MIC-meldingen zijn en als dit in de toekomst gebeurt hoe dit opgepakt kon worden door de desbetreffende medewerker. Zowel in 2018, 2019 als in 2020 zijn er geen MIC-meldingen geweest, omdat de omvang van de organisatie kleinschalig is en de zorg enkel ambulante wordt verleend. Verwachting is wel dat dit zal veranderen wanneer de organisatie 24-uurs zorg met verblijf gaat bieden.

Thuiszorg Nederland prepareert zich omdat in 2020 en 2021 wel de eerste MIC-meldingen worden verwacht. De reden voor deze verwachting in 2020 is dat de organisatie 24-uurs zorg met verblijf gaat aanbieden aan haar huidige cliënten. Hierdoor wordt de kans op een (bijna) incident groter in het bijzijn van een zorgverlener. De medewerkers zijn hierop voorbereid en dit wordt herhaaldelijk besproken tijdens functioneringsgesprekken en teamoverleggen.

### **Klachten**

Thuiszorg Nederland is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillencommissie voor klachten in de zorg: 'De Klachtenloket Zorg en De Geschillencommissie'. Tot op heden heeft Thuiszorg Nederland zowel geen formele als informele klachten ontvangen. Reden hiervoor is dat de organisatie erg kleinschalig is. Binnen de organisatie wenden de cliënten en betrokkenen zich rechtstreeks tot de directie en medewerkers. Cliënten en hun families zijn ervan op de hoogte wat zij moeten doen, indien zij een klacht hebben en bij wie ze binnen de organisatie moeten zijn voor de klacht. Zij worden door de organisatie tijdens evaluatiemomenten hierover geïnformeerd. Tijdens de evaluatiemomenten wordt gevraagd of er klachten zijn en wat zij kunnen doen indien zij een klacht hebben in de periode waarin de zorg wordt aangeboden.

In de praktijk nemen wij waar dat de cliënten en hun families wel feedback geven, die wij met open armen in ontvangst nemen om hiervan te kunnen leren en verbeteren. Een goed voorbeeld van deze feedback is dat ouders wensen dat hun kinderen meer gaan sporten. Wij nemen deze wens en feedback dan mee in het evaluatiemoment. Indien dit inderdaad een zorgvraag is vanuit cliënt en ouders, dan wordt deze opgenomen in het zorgplan. Dit zorgt ervoor dat het zorgplan goed aansluit op de wensen van cliënt en gezin op dat moment. Vervolgens zorgen wij ervoor dat deze zorgvraag direct ingevuld wordt. Een ander voorbeeld is dat cliënten en betrokkenen de behoefte hebben aan 24-uurs zorg met verblijf. Dit is voor de organisatie een bekend aspect. Cliënten en betrokkenen zijn geïnformeerd hierover en Thuiszorg Nederland gaat in 2020 verblijf bieden aan haar cliënten. Binnen

de organisatie wenden de cliënten en betrokkenen zich rechtstreeks tot de directie en medewerkers.

## **Waar zijn we mee bezig?**

### **Verbeterpunten vanuit werkvloer**

Na invoering van het kwaliteitsmanagementsysteem in 2018 is de organisatie constant en actief bezig met het verbeteren van de kwaliteit van de aangeboden zorg en ondersteuning. Het kwaliteitsrapport wordt zodanig aangepast dat deze ook relevant en actueel is wanneer de organisatie in 2020 24-uurs zorg met verblijf gaat aanbieden. In het afgelopen jaar is meer de vraag gekomen vanuit de werkvloer, wanneer de organisatie verblijf gaat bieden aan haar cliënten. Medewerkers geven tijdens teambesprekingen aan dat ook zij deze wens en behoefte vanuit de cliënten en betrokkenen ervaren.

De medewerkers binnen de organisatie zetten zich in om goede methoden en ideeën te bundelen en toe te passen binnen Thuiszorg Nederland. Deze inzet draagt bij aan het ontwikkelen van een meer uniforme werkwijze en hiermee proberen we de kwaliteit van de zorg te verbeteren en ontwikkelen. Thuiszorg Nederland is ervan overtuigd dat verbeterpunten eraan kunnen bijdragen dat de individuele behoeften en wensen van cliënten beter vervuld kunnen worden en dat de aangeboden zorg geoptimaliseerd kan worden.

Een verbeterpunt dat terug is gekomen in het afgelopen jaar is de overdracht vanuit de werkvloer. In 2019 hebben we de focus gelegd op het rapporteren in de cliëntendossiers. Dit heeft ertoe geleid dat medewerkers meer op één lijn zitten en de zorg die aangeboden wordt bij de cliënt onderling effectiever is over te nemen. Zo weten medewerkers van elkaar wat er is uitgevoerd en aan welk doel is gewerkt met de desbetreffende cliënt. Ook heeft dit ertoe geleid dat het voor de cliënt zelf makkelijker is om aan zijn doelen te werken.

### **Praktisch en persoonlijk zorgplan**

Een persoonlijke omgang en aanpak draagt bij aan de kwaliteit van de zorg. Cliënten die in zorg zijn binnen Thuiszorg Nederland moeten ook echt bekend zijn binnen de organisatie omdat dit een bijdrage levert aan het gevoel van veiligheid en huiselijkheid. Het grote deel hiervan zit als vanzelf verweven in de omgang met cliënten door de dagelijkse begeleiding. De organisatie heeft dit in 2019 doorgezet en gewerkt met vaste begeleiders en stagiaires. Ook is de omvang van het aantal cliënten hetzelfde gebleven ten opzichte van 2018. Hierdoor kan de organisatie haar voordeel halen bij het starten van 24-uurs zorg met verblijf. Het is voor de huidige cliënten van de organisatie vertrouwd en veilig om de zorg met verblijf te genieten.

Door de persoonlijke omgang met cliënten en families ontstaat er een vertrouwensband en bouwen persoonlijke begeleiders door de dialogen een enorme kwantiteit aan kennis op over de cliënt. Hierdoor is het voor Thuiszorg Nederland een methode om de behoeften en wensen van cliënten en hun families op een kwalitatieve wijze te vervullen. Er zullen tijdens deze dialogen en evaluatiegesprekken altijd verbeterpunten naar voren komen die wij als organisatie met open armen ontvangen.

In het afgelopen jaar is tijdens deze evaluatiemomenten herhaaldelijk vermeld wanneer er binnen Thuiszorg Nederland verblijf wordt aangeboden. De cliënten in zorg en hun betrokkenen wensen de zorg te ontvangen met verblijf in de vorm van een begeleid wonen. Deze wens komt momenteel voor bij 3 van de 5 cliënten. Zij willen in 2020 24-uurs zorg met verblijf ontvangen.

Bij twee andere cliënten in zorg is er feedback gekomen rondom het sporten. Deze cliënten willen ondersteuning en begeleiding bij het sporten. De organisatie heeft deze feedback direct opgepakt en praktisch toegevoegd in de zorgplannen van de desbetreffende cliënten. Samen met de begeleiding

wordt in de praktijk gewerkt aan deze doelen. Het is van primair belang om dit ook bij de cliënten op lange termijn te realiseren. Cliënten krijgen vaak de neiging om het sporten op te geven wanneer het even niet mee zit. Hierbij te denken, dat het klimaat kouder is dan normaal. In deze gevallen is de voornaamste taak van de begeleiding om cliënten te stimuleren om te streven naar het behalen van deze doel. Dit is in 2019 door de organisatie goed opgepakt en zal ook nogmaals worden besproken in het volgende evaluatiemoment.

Het elektronische cliëntendossier bevat relevante en actuele informatie voor de persoonlijke begeleiders. Door middel van rapportages worden de persoonlijke begeleiders altijd up-to-date gehouden over de ontwikkelingen en eigenschappen van de cliënten in zorg. Dit ten behoeve van de volledigheid en uniformiteit van het persoonsbeeld van cliënten. In 2019 is hier meer nadruk op gelegd om de aangeboden zorg meer op één lijn te houden tussen medewerkers. Dit zorgt voor minder verwarring, hiermee zijn de doelen in het zorgplan makkelijker te behalen en wordt er constant aan gewerkt.

### **Begeleider toerusten**

Binnen Thuiszorg Nederland zijn begeleiders bewuster bezig met het behalen van korte en lange termijn doelen. Om hieraan bij te dragen worden cliënten en begeleiders optimaal betrokken bij het opstellen van de zorgplannen en de zorgplanevaluaties. Bovendien worden er binnen Thuiszorg Nederland structureel teamvergaderingen georganiseerd om het beeld rondom cliënten, medewerkers en de organisatie beter te schetsen. Alle medewerkers worden opgenomen in het opleidingsplan om hen allen bij te scholen en de kwaliteit van de aangeboden zorg te verhogen. Zo hebben alle medewerkers jaarlijks een gecertificeerde medicatiecursus. In 2020 is ook de BHV cursus aangeboden en deze zal ook in 2021 beschikbaar zijn. In 2021 worden de volgende opleidingen en cursussen aangeboden:

- Autismespectrumstoornis training
- Bedrijfshulpverlening (BHV met EHBO)
- Cursus Emotie & Agressie in de zorg
- Cursus Epilepsie
- E-learning Zelfredzaamheid
- Medicatiecursus
- Opleiding "Geef Me De Vijf" methodiek (Junior Zorgmanager)
- Training ADHD

### **Regie op eigen leven**

Binnen Thuiszorg Nederland richt de dagelijkse zorg en ondersteuning zich erop om cliënten een gevoel van veiligheid te bieden, zodat zij vanuit een stevige basis zo zelfstandig mogelijk hun eigen leven kunnen leiden. Alle cliënten staan altijd centraal binnen het zorg- en dienstverleningsproces. Thuiszorg Nederland ondersteunt en organiseert de zorg vanuit de vraag van mensen. De waarden die voor cliënten het leven zin geven en gebeurtenissen/activiteiten die bijdragen aan zijn/haar kwaliteit van leven zijn hierbij leidend. Regie op eigen leven loopt als een rode draad door de dagelijkse geboden zorg en ondersteuning.

### **Samenspel in zorg en ondersteuning**

De begeleiding die op dit moment door de organisatie wordt aangeboden is vaak in een ambulante setting bij cliënten en gezinnen thuis. Voor de directie van Thuiszorg Nederland staat het dan ook hoog in het vaandel dat begeleiders passen bij de cliënten en ook bij het gezin. Hierbij houden we als organisatie maximaal rekening met de wensen en behoeften van cliënten, het gezin en/of de vertegenwoordigers. De organisatie is vanuit die optiek gestart en wil dit waar mogelijk blijven optimaliseren. Dit is voor zowel de begeleiders als voor cliënten en gezin een prettige manier van

werken. De band tussen begeleiders en cliënt evolueert met de tijd, doordat begeleiders worden geaccepteerd als een onderdeel van het gezin. Begeleiders komen dagelijks over de vloer bij cliënten en als organisatie streven wij ernaar cliënten een vaste begeleider toe te wijzen. Dit streven is wegens de omvang van de organisatie haalbaar. Dit streven kan bij verandering van de omvang van de organisatie veranderen. Bij dit streven wordt rekening gehouden met de mening van zowel cliënt als gezin. Begeleiders worden geaccepteerd binnen de leefomgeving van cliënten waardoor ook de aangeboden zorg en ondersteuning op kwaliteit blijft. Kern hiervan is dat begeleiders een positieve invloed krijgen op cliënt met zijn gezin/familie en visa versa. Goed voorbeeld hiervoor is dat begeleiders vaak begeleidingsmomenten hebben waarbij niet altijd de cliënten betrokken zijn maar de ouders en broer/zus. Ander voorbeeld is dat begeleiders vaak na begeleidingsmomenten contact hebben met ouders hoe zij buiten de begeleiding de cliënt kunnen benaderen om zich aan bepaalde afspraken te houden. Hierdoor zitten begeleiders en betrokkenen van cliënten vaak op dezelfde lijn. Dit willen wij als organisatie graag zo houden.

### **Wat willen we beter?**

In 2019 heeft de organisatie samen met adviseurs van AdCase een kwaliteitsmanagementsysteem opgezet waarbij ook een uitgebreid verbeterregister is opgesteld. Het is voor de organisatie een belangrijk middel om de PDCA-cyclus te hanteren op directieniveau. Op de werkvloer en cliëntniveau is er nog geen verbeterregister. In 2020 wil de organisatie een uitgebreid verbeterregister opstellen voor alle medewerkers. Deze verbeterregisters zullen dan een belangrijk onderdeel zijn in teamvergaderingen en zullen aanleiding zijn voor een plan voor aanpak.

In het huidige evaluatieformulier zullen in 2021 weer nieuwe onderdelen en informatie worden toegevoegd over het betrekken van de cliënt bij het zorgplan en het uitnodigen van de cliënt voor zorgevaluaties. Het evaluatieformulier kan worden uitgebreid waardoor deze informatie jaarlijks kan worden bijgehouden. Niettemin zal dit ook een bijdrage leveren aan het personaliseren van het zorgplan en de wensen en behoeften van cliënten.

Rapportages worden op dit moment veelal geformuleerd waarbij de lezer enkel een schets of beeld krijgt van de toestand van de cliënt. Hierbij worden de betreffende situaties en reacties van begeleiding niet gerapporteerd. In 2020 willen we binnen de organisatie meer nadruk leggen op het vervaardigen en vastleggen van bewuste inmengingen van begeleiders. Door het beschrijven van bewuste interventie worden de rapportages een meer inspirerend en duidelijk middel om gezamenlijk nieuwe interventie uit te vinden die de kwaliteit van leven voor de cliënten verhogen.

### **Wat merkt de cliënt ervan?**

- \* Cliënten en families worden gestimuleerd om deel te nemen aan de zorgplanbesprekingen. Dit dient wel op een manier te gebeuren dat past bij de desbetreffende cliënt.
- \* Cliënten en families hebben meerdere malen in het jaar gespreksmomenten betreft de zorgdoelen van dat jaar.
- \* Alle vertegenwoordigers en/of verwanten zijn ook op de hoogte van de besproken onderwerpen tijdens de zorgplanbesprekingen. Zij bespreken dit ook weer met de cliënt.
- \* Begeleiders zijn geïnformeerd van de wensen en behoeften van de cliënten.
- \* Het elektronisch cliëntendossier is een leidend onderdeel van de dagelijkse zorg. Cliënten en begeleiders kunnen beroep doen op de informatie uit deze documenten voor dagelijkse vraagstukken.



## Bouwsteen 2 – Cliëntervaringen

In dit hoofdstuk bespreken we het onderzoek naar de cliëntervaringen en bespreken we de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Het onderzoek naar de cliëntervaringen is zorgvuldig opgebouwd uit verschillende stappen.



### Opbouw cliënttevredenheidsonderzoek

#### Vragenlijst enquête 2020

Op 1 juli 2020 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgezet onder alle cliënten van Thuiszorg Nederland. De enquête is door de directie van Thuiszorg Nederland zelf opgesteld en uitgezet. De cliënten, ouders en vertegenwoordigers hebben tot 31 juli 2020 de tijd gehad om de enquête in te vullen. De respons was 100%, wat wil zeggen dat 5 van de 5 cliënten de vragenlijst hebben ingevuld. Hieronder wordt beknopt weergegeven wat de hoofdlijnen zijn van de uitkomsten van het onderzoek. Alle cliënten, ouders en vertegenwoordigers van Thuiszorg Nederland zijn over het algemeen in grote lijnen tevreden over de aangeboden diensten en de begeleiders.

Ten opzichte van 2019, is de enquête uitgebreider en bevat dan ook meer vragen. Het onderzoek diende gedetailleerder te zijn en diende meer vragen te bevatten om een beter beeld te krijgen. De afgenomen enquête van 2020 bevat meer vragen en de vragen worden gedetailleerder gesteld. De vragenlijst zou dit jaar door Zorgkaart Nederland worden uitgezet. Deze aanvraag is door Zorgkaart Nederland afgewezen omdat zij er niet van waren overtuigd dat Thuiszorg Nederland, ondanks de uitsluitingscriteria, een zorginstelling is voor verstandelijk gehandicapten. Zorgkaart Nederland heeft aangegeven dat het in hun optiek een zorginstelling is die enkel thuiszorg biedt en geen gehandicaptenzorg.

#### Afname enquête

Op het moment van de onderzoeksperiode bestond de populatie binnen Thuiszorg Nederland uit 5 cliënten. Alle cliënten hebben deelgenomen aan de enquête en deze duurde ongeveer 10 minuten. Van de 5 afgenomen enquêtes zijn er 3 ingevuld door een familielid. De begeleider die elke enquête heeft afgenomen, heeft alle cliënten en vertegenwoordigers op de hoogte gebracht van het verloop en eventuele bijzonderheden van de enquête.



## Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

De enquête van Thuiszorg Nederland is naar tevredenheid ingevuld en de uitkomst van de enquête is een ruime voldoende. In grote lijnen zijn cliënten en betrokkenen tevreden over de aangeboden zorg, ondersteuning en de begeleiders. Uitkomst van het onderzoek was de verwachte uitkomst van de directie. De directie verwachtte een voldoende als uitkomst maar ook lichte verbeterpunten vanuit cliënten en betrokkenen. Uit het onderzoek blijkt dat bij elke vraag minimaal een voldoende wordt gescoord. De directie is tevreden met de hoge respons van de vragenlijst en vooral ook met de uitkomst.

Cliënten en betrokkenen van hen hebben in de enquête aangegeven, niet alleen de wens, maar ook de behoefte te hebben aan verblijfszorg. Dit is binnen de organisatie een bekend onderwerp en thema. Thuiszorg Nederland is in 2019 begonnen aan de werkzaamheden en voorbereidingen om deze zorgbehoefte te verwezenlijken in 2020. Binnen 12 maanden wil de directie de cliënten en betrokkenen bevragen of zij op genoemde punten verbetering/verslechtering ervaren. De directie heeft wel een verbeterpunt meegenomen in het verbeterregister. Het verbeterpunt dat is meegenomen in het verbeterregister is het bieden van 24-uurs zorg met verblijf.

### Terugkoppeling bevindingen

De directie heeft op basis van de uitslagen van de enquête een verslag opgesteld. De verbeterpunten zijn opgenomen in het verbeterregister van Thuiszorg Nederland. Ook zijn deze verbeterpunten besproken in teamvergaderingen. De afgenomen enquêtes zijn en blijven ook binnen deze teamvergaderingen geheel anoniem.

Het voornaamste doel van de terugkoppeling tijdens de teamvergadering is het proces rondom de enquêtes evalueren en waar mogelijk als organisatie en team te verbeteren. Tijdens deze teamvergaderingen wordt besproken hoe de organisatie deze punten kan verbeteren.

### Vragenlijst enquête 2020

Om ervoor te zorgen dat dit instrument zo nauwkeurig mogelijk aansluit bij Thuiszorg Nederland, wordt de enquête op een aantal punten aangepast en in zijn volledigheid uitgebreid.

\* De vragenlijst zal ook vragen bevatten omtrent tevredenheid en wensen van de cliënt voor het komende jaar. Hiermee probeert de organisatie in te spelen op het toekomstperspectief van de cliënt en betrokkenen.

\* De afgelopen enquête heeft 3 pagina's met vragen. De organisatie wil voor het komende jaar een uitgebreider enquête uitzetten onder haar cliënten. De nieuwe vragenlijst zal uit verschillende modules bestaan met vragen over begeleiding, verzorging, beslissen, zelfredzaamheid, dagbesteding en vrijetijdsbesteding.

\* Voor het meten van cliëntervaringen in 2020 maakt Thuiszorg Nederland een keuze uit een waaier van cliëntervaringsinstrumenten die het beste past bij de organisatie. Deze cliëntervaringsinstrumenten worden in opdracht van de VGN jaarlijks beoordeeld op basis van vastgestelde criteria.

### Informereren van cliënten

De cliënten en medewerkers van Thuiszorg Nederland zijn persoonlijk benaderd betreft de afgelopen enquête. In 2020 zullen alle cliënten en vertegenwoordigers via de mail geïnformeerd worden over de enquête. In deze mail is informatie over het doel van het onderzoek, hoe het wordt uitgevoerd en wat er met de resultaten gebeuren. Alle cliënten en vertegenwoordigers zullen ook door de begeleiding persoonlijk verder geïnformeerd worden over het CTO.

### **Inventariseren voorkeuren cliënten voor cliënttevredenheidsonderzoek**

Voor het CTO is er rekening gehouden met de wensen en voorkeuren van de cliënten. Enkele cliënten en/of vertegenwoordigers kunnen een voorkeursdag en voorkeurstijdstip hebben voor het onderzoek. De begeleiders hebben cliënten en/of vertegenwoordigers gevraagd waar de organisatie de enquête en/of het onderzoek kan wijzigen en eventueel onderwerpen kan toevoegen. Dit wordt tijdens teambesprekingen teruggekoppeld aan de directie en meegenomen naar de volgende CTO. Hierdoor hoopt Thuiszorg Nederland het onderzoek vooraf te personaliseren voor de cliënten en families.

### **Conclusie en vervolg**

De enquête van Thuiszorg Nederland is door alle cliënten ingevuld en ingeleverd. Op bijna alle vragen is door alle cliënten positief geantwoord. Hierbij werden vragen gesteld over de persoonlijke begeleiders, zeggenschap cliënten en de organisatie zelf.

In het afgelopen jaar heeft de organisatie de tweede enquête uitgezet waaruit weinig gedetailleerde vragen worden geformuleerd. In het komende jaar zal de enquête meer inhoud en ruimte moeten geven voor cliënten en vertegenwoordigers. Ook zullen de wensen en behoeften van cliënten en betrokkenen voor de toekomst nadrukkelijk aandacht krijgen in de vragenlijst. Hierbij zal Thuiszorg Nederland beter in kaart kunnen brengen waar er verbeterpunten zitten voor de organisatie en wanneer de organisatie hierop kan inspelen om deze wensen en behoeften te vervullen. In de enquête van 2020 zullen meer vragen worden geformuleerd over de begeleiding, verzorging, beslissen, zelfredzaamheid, dagbesteding en vrijetijdsbesteding. Dit zal worden geënuquêteerd in verschillende modules. De vragenlijst wordt opgesteld door middel van een cliëntervaringsinstrument uit de waaier.

### **Verbeteracties in afstemming met de cliënten en vertegenwoordigers**

De informatie die uit de enquêtes naar boven komt is voor de organisatie bevruchtend en versterkt de leergierige betrokken houding van begeleiders. Door middel van enquêtes worden er nieuwe inzichten geboden over de beleving en behoeften van cliënten en betrokkenen over de aangeboden zorg en ondersteuning binnen Thuiszorg Nederland.

### **Overleg met cliënten en vertegenwoordigers**

In overleg met cliënten en vertegenwoordigers is er gereflecteerd op de inhoud en resultaten van het onderzoek. Dit overleg heeft geresulteerd in het concretiseren en aanvullen op specifieke verbeterpunten. Bij deze persoonlijke overleggen zijn er ook complimenten uitgesproken over de betrokkenheid bij cliënten en aangeboden zorg en ondersteuning door Thuiszorg Nederland en de begeleiders aan alle cliënten.

## Bouwsteen 3 - Zelfreflectie in teams

Bij bouwsteen 3 zoomen we in op de begeleiders binnen Thuiszorg Nederland, de ervaring die zij hebben en hoe alle begeleiders leren en ontwikkelen. Doel van Thuiszorg Nederland is om begeleiders in de reflectiestand te krijgen en enthousiast te maken om zich verder te ontwikkelen. Hierbij kijkt de organisatie naar hoe de begeleiders in contact zijn met cliënten en vertegenwoordigers en hoe begeleiders de aangeboden visie vertalen binnen de organisatie in combinatie met de aangeboden zorg en ondersteuning.

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Thuiszorg Nederland zet eens per 2 jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit naar al haar medewerkers. In 2019 heeft Thuiszorg Nederland geen medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgezet. Het aantal medewerkers is ten opzichte van 2018 gelijk gebleven. Daarom dateert het meest recente MTO uit 2018 en is uitgevoerd door de directie van Thuiszorg Nederland.

Alle medewerkers hadden in deze medewerkerstevredenheidsonderzoek aangegeven dat zij het moeilijk vonden om een inzage te hebben in de visie en missie van de organisatie. Deze werden, in combinatie met het kwaliteitshandboek, in het begin van 2018 opgesteld. Alle medewerkers hebben eind 2018 via Q-Link toegang gekregen tot het handboek en zo ook tot de visie en missie van de organisatie. In alle functioneringsgesprekken en teamvergaderingen is dit besproken en herhaald. Medewerkers hebben in de loop van het jaar aangegeven dat zij de visie en missie van de organisatie inzien en ook begrijpen.

Binnen Thuiszorg Nederland zullen we in 2020 en 2021 meer teambesprekingen plannen. Uit het onderzoek blijkt dat er een gemiddelde score naar boven komt op gebied van interne communicatie. Wellicht is dit een verbeterpunt om mee te nemen in het verbeterregister. Dit was ook in 2018 een verbeterpunt en is meegenomen naar 2019. In 2019 hebben er meer teamvergaderingen plaatsgevonden en dit is door zowel de directie als de medewerkers positief ervaren. De interne communicatie binnen Thuiszorg Nederland is fors verbeterd. Zo weten alle medewerkers van elkaar welke bijzonderheden er zich afspelen op een bepaalde dag en is iedereen op de hoogte welke collega te bereiken bij vraagstukken. Collega's onderling hebben steeds vaker contact en de taakverdeling binnen de organisatie is duidelijker geworden.

In 2020 zal de directie een nieuw medewerkerstevredenheidsonderzoek uitzetten onder alle medewerkers. De verbeterpunten worden weer opgenomen in het geactualiseerde verbeterregister. Tevens zullen de maatregelen worden besproken met de medewerkers. Binnen 6 maanden, na het uitzetten van de medewerkerstevredenheidsonderzoek, zal de directie tijdens functioneringsgesprekken en teamvergaderingen vragen of de medewerkers op de genoemde punten verbetering ervaren en hen actief betrekken bij het proces.

### Ontwikkelpunten

In het kwaliteitsrapport wordt onder andere beschreven hoe de organisatie aandachtspunten verder wilt verbeteren en ontwikkelen. In het rapport wordt een beeld geschetst hoe de individuele cliënt de kwaliteitsveranderingen zal merken. Hieronder beschrijven we wat goed gaat, wat beter kan, een actieplan en de verbeterthema's.

## **Wat gaat goed?**

Binnen Thuiszorg Nederland krijgen we vragen en feedback over de zorg en ondersteuning. Wij ontvangen dit als organisatie met groot genoegen en nemen dit mee in teambesprekingen. De ruime voldoende beoordeling van het cliënttevredenheidsonderzoek laat zien dat de organisatie in grote lijnen goede zorg en ondersteuning aanbieden.

## **Wat kan beter?**

Als uitgangspunt voor deze vraag beoordelen we nogmaals de kernwaarden van Thuiszorg Nederland.

- \* Professionaliteit;
- \* Verantwoordelijkheid;
- \* Betrokkenheid;
- \* Respect en liefde voor de cliënten, hun familie, vrienden en de medewerkers.

Van deze kernwaarden is betrokkenheid de kracht van de organisatie en de begeleiders. Alle begeleiders binnen Thuiszorg Nederland bieden de zorg en ondersteuning aan met grote betrokkenheid, liefde en respect. Belangrijk leerpunt voor de organisatie is om goed te bekijken waar de grens ligt om cliënten ook werkelijk te betrekken bij zaken die zij begrijpen. Veelal worden bepaalde zaken en opdrachten uitgevoerd met ouders en vertegenwoordigers, zonder cliënt hierbij te betrekken. Hiermee proberen we cliënten te ontlasten en bepaalde zaken over te nemen. Dit is momenteel meer een gewoonte geworden en hierbij wordt niet meer gekeken naar waarom het op deze manier gebeurt. Belangrijk hierin is om samen in de komende maanden te kijken en te beoordelen bij welke zaken cliënten toch wel bij betrokken kunnen worden.

Hier komt een andere kernwaarde bij kijken en dat is professionaliteit. Deze kernwaarde kun je realiseren door juist de verantwoordelijkheden waar nodig en mogelijk bij de cliënt te leggen. In 2019 is het de directie opgevallen dat het contact vanuit de cliënt en betrokkenen naar de zorgverleners toe steeds informeler werd. Een goed voorbeeld hiervan is dat cliënten wensen en behoeften kregen buiten de zorgvraag.

Als laatste en niet het minste is respect, liefde en verantwoordelijkheid. Dit gebeurt dagelijks bij cliënten en is ook goed te zien op de werkvloer. Maar deze kernwaarde schiet te kort wanneer dit moet worden toegepast op documenteren en rapporteren. Als professionele begeleiders dienen deze taken vanzelfsprekend te worden vervuld. Deze verantwoordelijkheden en taken zijn in teambesprekingen uitgebreid besproken en meegenomen in het verbeterregister. In het komende jaar is iedereen binnen de organisatie verplicht om deze verantwoordelijkheden in acht te nemen en te vervullen

## **Actieplan: prioriteiten om te verbeteren**

Na het opstellen van het tweede kwaliteitsrapport drijven nieuwe ontwikkelpunten en verbeterpunten naar boven. In het jaar 2020 is er binnen de organisatie veel veranderd ten opzichte van 2018. De verbeterpunten zijn opgenomen in het verbeterregister. Deze verbeterpunten zijn aangepakt en opgelost. In de omvang van de organisatie en geleverde zorg is weer weinig veranderd. Cliënten en betrokkenen geven eraan toe te zijn om verblijfszorg af te nemen van Thuiszorg Nederland. Deze wens en behoefte zal in de praktijk verder worden uitgewerkt. Thuiszorg Nederland zal in 2020 24-uurs zorg met verblijf bieden aan haar cliënten. Het uitwerken, implementeren, evalueren en door ontwikkelen zullen ook in het komende jaar herhaaldelijk worden uitgevoerd binnen Thuiszorg Nederland (PDCA-cyclus). Als jonge organisatie kunnen op deze manier constant in beweging zijn en inspelen op verbeterpunten, feedback, wensen en behoeftes.

Het kwaliteitsrapport 2020 heeft overigens een essentiële significantie en draagt bij aan het kwaliteitsmanagementsysteem van Thuiszorg Nederland. Als organisatie besteden we zowel op werkvloer als op directieniveau veel aandacht en inspanning aan de PDCA-cyclus. We proberen als organisatie deze werkwijze continu aan te houden en te vertalen naar de organisatie. Hiermee wil de organisatie zich ook goed voorbereiden op het bieden van verblijfszorg. Doel van de organisatie is om op deze manier blijven verbeteren en op gestructureerde wijze de zorg en ondersteuning aanbieden.

## **Verbeterthema's**

Uit het kwaliteitsrapport komen geprioriteerde verbeteringen naar boven. De geprioriteerde verbeteringen zijn: 'in 2020, het bieden van 24-uurs zorg met verblijf in Rotterdam', 'blijven vergroten van eigen regie cliënt' en 'verantwoordelijkheid bij cliënt leggen waar nodig en mogelijk'. Het kwaliteitsrapport 2020 wordt aan alle medewerkers binnen de organisatie voorgelegd tijdens de teamvergadering. Het is cruciaal dat we gezamenlijk aspecten ontwikkelen, evalueren en verbeteren. Als laatste en niet het minste, is dat wij de organisatie meer in de etalage mogen zetten door de betrokkenheid, warme sfeer, kleinschalige karakter, wijze van omgang en het kennen van de individuele cliënt en zijn betrokkenen.

## Bouwsteen 4 - Interne reflectie

Thuiszorg Nederland heeft geen externe visitatie omdat de organisatie een kleinschalige zorginstelling is. De Raad van Commissarissen onderzoekt hoe de kwaliteit van de zorg en van bestaan wordt beschreven in dit kwaliteitsrapport. De kwaliteit van de zorg en ondersteuning wordt door de leden van Raad van Commissarissen op basis van het kwaliteitsrapport met een kritische analyse met waardevolle inzichten beoordeeld. In deze bouwsteen nemen we mee, welke inzichten en bevindingen de leden van Raad van Commissarissen aan de organisatie en de directie geven.

### Doel en vorm

Het doel van een interne reflectie is om een kritisch beeld en analyse te krijgen op de kwaliteit van de zorg en de bijhorende verbeteracties die zijn beschreven in het kwaliteitsrapport. Tijdens deze interne reflectie wordt bekeken of het kwaliteitsrapport gericht is op een solide aanpak van de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen Thuiszorg Nederland. Het kwaliteitsrapport dient ook een geobjectiveerd, volledig en logisch inzicht te geven op de kwaliteit van de geboden zorg en de verbeterpunten. Deze ontwikkel- en verbeterpunten dienen voor een toename op de kwaliteit van de zorg en ondersteuning voor de individuele cliënt. Het kwaliteitsrapport 2020 dient ook een perspectief te bieden voor Thuiszorg Nederland voor het komende jaar.

In het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 staat vermeld: *“De visitatie geeft een antwoord op de vraag hoe de organisatie de kwaliteit van zorg duidt en welke verbeteracties nodig zijn, zonder een oordeel te geven over de verschillende factoren van de kwaliteit van dienstverlening zelf. De visitatie is daarmee een aanvullende bron en geeft verdieping aan het kwaliteitsrapport.”*

### De interne reflectie

De interne reflectie door de Raad van Commissarissen heeft plaatsgevonden op 20 juli 2020. Wegens de omstandigheden van het coronavirus en getroffen maatregelen heeft de interne reflectie later plaatsgevonden dan normaal. De reflectie heeft plaatsgevonden tijdens de vergadering met leden van de interne toezichthouders. Tijdens deze vergadering zijn de kaders en uitgangspunten van de visitatie besproken. De Raad van Commissarissen heeft vragen gesteld en feedback gegeven op het kwaliteitsrapport van 2020. Bij elke bouwsteen heeft de Raad van Commissarissen verschillende verbeterpunten benoemd. De voorgestelde verbeterpunten van de Raad van Commissarissen worden in het visitatierapport geformuleerd.

## Visitatierapport

Thuiszorg Nederland heeft aandacht besteed aan het kwaliteitsrapport 2020. Het kwaliteitsrapport geeft een concrete beschrijving en zuivere informatie over de onderwerpen die goed gaan en die beter kunnen binnen de organisatie. Tijdens de interne reflectie komt het onderscheidend vermogen van de organisatie naar boven. Dit klinkt door in dit visitatierapport.

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten en ouders uitzonderlijk tevreden zijn over de aangeboden zorg en ondersteuning. Uit dit rapport komt naar boven dat de alle begeleiders en de directie alle cliënten kennen en betrokken zijn. De organisatie haalt zijn voordeel uit de kleinschalige omvang en de organisatie is dan ook volledig betrokken rondom de cliënten. Dit maakt het voor cliënten veilig, vertrouwd en overzichtelijk.

### Visitatie Bouwsteen 1 – Zorgproces rond de individuele cliënt

\* Thuiszorg Nederland heeft binnen de gehele organisatie alles rondom het zorgproces geïmplementeerd onder haar medewerkers. ONS Nedap en Q-Link is overzichtelijk en gestructureerd voor de medewerkers. Er wordt veel aandacht besteed om begeleiders mee te nemen in het constant en functioneel rapporteren in cliëntendossiers. Rapporteren is voor alle medewerkers verplicht en moet op functionele, structurelere en uniforme wijze gebeuren.

- De organisatie en haar medewerkers moeten zorgen voor een optimalere en structurele interne communicatie. Zoals benoemd in het visitatierapport van 2018, zal deze aanpassing leiden tot meer inzage, transparantie, kennis en ervaring onder medewerkers bij het leveren van de benodigde zorg en ondersteuning. De aanbeveling is dan ook om constant en overzichtelijk te rapporteren in de cliëntendossiers. Dit dient ook door de junior zorgmanager wekelijks gecontroleerd te worden. Indien dit niet verloopt zoals afgesproken, moet dit besproken worden tijdens functioneringsgesprekken en teamvergadering. Zo kan de organisatie en haar medewerkers dit inventariseren en verbeteren. Tevens zal dit resulteren in optimale interne communicatie en functionele evaluatie van de zorgplannen.

\* Bij alle cliënten binnen Thuiszorg Nederland wordt de zorg en ondersteuning volledig ingericht op de wensen en behoeften van de cliënt zelf. De organisatie zal in het komende jaar ook nadruk leggen op de toekomstige wensen en behoeften van de cliënt. Kernwaarde blijft wel dat cliënt ook werkelijk in de zorg centraal staat. Rode draad voor de organisatie is wat de cliënt wil en verwacht van de organisatie en zorgverleners. Thuiszorg Nederland betreft familie en betrokkenen hierbij, indien dit ook wordt gewenst. Bij de aangeboden zorg en ondersteuning binnen Thuiszorg Nederland worden, ook buiten de cliënt, de familieleden en vertegenwoordigers actief betrokken bij het zorgproces van cliënt zelf.

- Aanbeveling is om bij deze betrokkenheid van cliënten en het inrichten van zorg op wensen en behoeften ook de professionaliteit en functionaliteit te waarborgen. Het onderscheidend vermogen van de organisatie is duidelijk en ook goed tastbaar voor de cliënten en betrokkenen. In het afgelopen jaar is dit ook duidelijk toegenomen en zal ook bij het bieden van verblijfszorg ook toenemen. De organisatie dient zich hierop voor te bereiden, omdat het ook ten koste kan gaan van de professionaliteit. Cliënten die zorg en ondersteuning in combinatie met verblijf zullen beter in beeld komen bij de zorgverleners. Hierdoor worden ook de wensen en behoeften van cliënten duidelijker. Dit kan ertoe leiden dat de wensen en behoeften van de cliënt kan botsen met die van families en vertegenwoordigers. De taak aan de organisatie is om duidelijke afspraken te maken voordat cliënten verblijfszorg afnemen. Ook dient de organisatie haar transparantie te vergroten en professionaliteit te behouden. Medewerkers zullen door verblijfszorg minder over de vloer komen bij het ouderlijk huis en meer in de woningen waar cliënten de 24-uurs zorg gaan genieten.

### **Visitatie Bouwsteen 2 – Cliëntervaringen**

\* Thuiszorg Nederland scoort een ruime voldoende op het cliënttevredenheidsonderzoek. Doordat de organisatie ook in 2020 in omvang nog erg kleinschalig was zijn er geen uitschieters. Het cliënttevredenheidsonderzoek is dan ook ingericht op een kleinschalige instelling. De zorg wordt nu volledig ingericht op de zorgvraag, wensen en zorgbehoeften van cliënt zelf en bij groei zal de organisatie vanuit dit basis deze kernwaarde doorontwikkelen. Deze uitkomsten zijn ook mondeling met cliënten, families, vertegenwoordigers en medewerkers besproken.

- Aanbeveling is dat de inhoud en opzet zal wijzigen indien de omvang en de aangeboden diensten van de ondersteuning van de organisatie veranderen. Thuiszorg Nederland wilt 24-uurs zorg met verblijf gaan bieden in 2020 maar dan sluit dit onderzoek niet maar aan bij de huidige situatie zonder verblijf. De cliënten die deze dienst afnemen zijn niet capabel genoeg om mee te doen aan dit onderzoek. Aan dit onderzoek zullen families, vertegenwoordigers en betrokkenen deelnemen. Het is belangrijk om de aangeboden zorg ook zo transparant mogelijk te maken en families, vertegenwoordigers en betrokkenen zoveel mogelijk te betrekken bij het verlenen van de zorg en ondersteuning.

### **Visitatie Bouwsteen 3 – Zelfreflectie in teams**

Thuiszorg Nederland werkt met jonge dynamische medewerkers die snel kunnen reageren, aanpassen en verbeteren waar nodig is. Dit is ook de voornaamste kracht van de organisatie in de praktijk, hierin is weinig veranderd ten opzicht van het vorige jaar. Het kwaliteitsmanagementsysteem en het kwaliteitsrapport heeft een leereffect op de medewerkers en in combinatie met functioneringsgesprekken en teamvergaderingen heeft dit een positief effect op de voedingsbodem van de organisatie. Dit is van cruciaal belang voor de organisatie om verblijfszorg aan te bieden en te groeien.

- De organisatie heeft jonge dynamische medewerkers die ook in het komende jaar moeten reageren en verbeteren. Aanbeveling hierin is dat de directie en de medewerkers zich moeten verbeteren waar nodig en zich vooral moeten voorbereiden. De organisatie wil verblijfszorg gaan realiseren en heeft hierbij de inzet en kracht van haar medewerkers nodig. Het verwachtingspatroon naar de medewerkers wordt aangepakt en er zal meer geëist moeten worden vanuit de directie. Bij het groeien van een zorginstelling en het bieden van meerdere diensten komen ook meerdere aspecten kijken. Zo zullen er in de komende periode meer medewerkers in dienst treden. De huidige medewerkers moeten het juiste voorbeeld geven en de nieuwe medewerkers laten meeliften in hun niveau. Medewerkers zullen hun dynamiek en kracht moeten gebruiken om dit te realiseren. Er zal meer kennis en ervaring gedeeld moeten worden gebruiken binnen de interne communicatie. Functioneringsgesprekken en teambesprekingen zullen meer inhoud hebben. Het belangrijkste is dat medewerkers meer verantwoordelijkheid zullen krijgen in het komende jaar. Aan de directie de taak om dit correct te verdelen en te controleren. Waar nodig dient dit te worden herkend en verbeterd (PDCA-cyclus).



## Conclusies

Thuiszorg Nederland heeft 24 uur per dag begeleiders aanwezig of in nabijheid. De begeleiding binnen Thuiszorg Nederland is professioneel, betrokken, betrouwbaar en goed opgeleid. Alle medewerkers worden volgens het geactualiseerde opleidingsplan van Thuiszorg Nederland continu opgeleid. Thuiszorg Nederland biedt veel continuïteit op gebied van begeleiding en er zijn ook vaste begeleiders voor cliënten en betrokkenen die dat wensen. Voor de cliënten, betrokkenen en medewerkers is dit een werkwijze welke zeer aangenaam en fijn wordt ervaren.

Veelal worden bepaalde kwesties en opdrachten uitgevoerd met ouders en vertegenwoordigers, zonder de cliënt hierbij te betrekken. Reden hiervoor is dat cliënten niet in alle gevallen capabel genoeg zijn om kwesties en opdrachten te bewerkstellen. Hiermee probeert Thuiszorg Nederland de cliënten te ontlasten en bepaalde zaken over te nemen. In 2020 wil de organisatie de mogelijkheid bieden om de cliënten meer regie op eigen leven te geven en hierin te stimuleren.

Thuiszorg Nederland besteedt veel aandacht en moeite aan de PDCA-cyclus. Dit gebeurt zowel op de werkvloer als op organisatorisch/directieniveau. De organisatie probeert deze werkwijze continu aan te houden en te vertalen naar de organisatie. Voornaamste doel hiervan is dat de organisatie op deze manier blijft verbeteren en op gestructureerde wijze de zorg en ondersteuning kan aanbieden aan de cliënten.

De geprioriteerde verbeteringen zijn: 'in 2020, het bieden van 24-uurs zorg met verblijf in Rotterdam', 'blijven vergroten van eigen regie cliënt' en 'verantwoordelijkheid bij cliënt leggen waar nodig en mogelijk'.

De organisatie heeft een uitgebreid verbeterregister opgesteld voor alle medewerkers. Dit verbeterregister is een belangrijk onderdeel in teamvergaderingen en zal aanleiding zijn voor een plan voor aanpak. Dit verbeterregister zal in de komende jaren volledig geïmplementeerd worden binnen de organisatie en haar medewerkers.

In het evaluatieformulier zullen weer nieuwe onderdelen en informatie toegevoegd worden over het betrekken van de cliënt bij het zorgplan en het uitnodigen van cliënt en/of ouders voor zorgevaluaties. Het evaluatieformulier kan worden uitgebreid waardoor deze informatie jaarlijks kan worden bijgehouden.

In 2020 en 2021 wilt de organisatie meer nadruk leggen op het vervaardigen van bewuste inmengingen van begeleiders in de rapportages en meer betrokkenheid van cliënten in hun eigen leefomgeving. Door het beschrijven van bewuste interventie worden de rapportages een meer inspirerend en duidelijk middel om gezamenlijk nieuwe interventie uit te vinden die de kwaliteit van leven voor de cliënten verhogen.

## Bronnenoverzicht

- Cliënt- en medewerkersverhalen
- Elektronisch cliëntendossier
- Interne en externe audit
- Kwaliteitshandboek
- Meerjarenbeleidsplan
- Opleidingsplan 2019-2020
- Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek
- Verbeterregister Medewerkers
- Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)
- Vergadering Raad van Commissarissen
- Verslag cliënttevredenheidsonderzoek
- Ziekteverzuim