

kwaliteitsrapport 2020





INHOUD

Inleiding	5
Kwaliteitsrapport en visitatie	6
Zorgproces rond individuele bewoner	8
Onderzoek naar bewonerservaringen	12
Zelfreflectie in teams	16
Speerpunten 2021	22
Conclusie	23
Colofon	24

Geluk is een belangrijk streven bij ChiqCare. Voor zowel bewoners als medewerkers wensen we omstandigheden te bieden die zorgen voor een gevoel van meedoen en kwaliteit van leven.



INLEIDING

Het jaar 2020 stond bij ChiqCare in het teken van groei. Groei in absolute zin, maar ook in kwalitatieve zin. De behoefte om ChiqCare een organisatie te laten worden die passend is bij haar uitgangspunten heeft geleid tot doelstellingen op alle niveaus in de organisatie.

Geluk is een belangrijk streven bij ChiqCare. Voor zowel bewoners als medewerkers wensen we omstandigheden te bieden die zorgen voor een gevoel van meedoen en kwaliteit van leven. Het liefst in toenemende mate, dus altijd kijkend naar mogelijkheden tot verbetering. We leveren daartoe zorg op maat in een vertrouwde, gelijkwaardige sfeer.

In 2020 hebben we door corona uiteraard extra uitdagingen gehad. De vrijheidsbeperkingen door de maatregelen rondom corona staan in schril contrast met de voorwaarden van nabijheid en persoonlijke aandacht die wij nodig achten om juist die nodige en gewenste vrijheid voor onze bewoners te vergroten. Dit heeft zijn

weerslag gehad op onze bewoners, maar vooral ook op medewerkers en de behoefte aan schaalvergroting doen toenemen. Méér handen, méér kennis en kunde voor een situatie met minder mogelijkheden.

We zijn dan ook trots en blij dat we, ondanks deze omstandigheden, ons jaarplan voor 2020 voor een heel groot deel hebben kunnen volbrengen. En voor het overige deel hebben we een mooie aanzet kunnen maken naar 2021. Het jaarplan is zorgvuldig opgesteld aan de hand van een context- en risicoanalyse en bestond uit concrete en meetbare doelstellingen.

In dit kwaliteitsrapport beschrijven we aan de hand van de bouwstenen die basis vormen voor onze zorg welke strategische doelstellingen hebben geleid tot (het verbeteren van) de kwaliteit van die zorg, voor zowel bewoners als medewerkers. Daarnaast beschrijven we welke overige acties we hebben ondernomen op basis van de risico- en contextanalyse.

KWALITEITSRAPPORT EN VISITATIE

“Het afgelopen jaar is voor alle zorginstellingen een uitdagend jaar geweest. Vanuit het kwaliteitsrapport Chiqcare 2020 wordt duidelijk dat de organisatie niet stil heeft gezeten en alle zeilen bij heeft gezet zich te blijven ontwikkelen op alle thema's welk geborgd in het landelijk kwaliteitskader.

Uit het rapport valt te concluderen dat deze inzet resultaat heeft opgeleverd. Als collega-instelling is het mooi om te zien dat Chiqcare zich dusdanig inzet om haar bewoners van kwalitatieve zorg te voorzien en zich steeds wil verbeteren.”

Fragment uit visitatieverslag van
Aanzien,
Van jouw A tot Z



Met dit kwaliteitsrapport trachten we jaarlijks alle betrokkenen van ChiqCare inzicht te geven in de kwaliteit van geleverde zorg en de verbeterpunten die uit bewonersraadonderzoek, medewerkerstevredenheidsonderzoek, risicoanalyse en contextanalyse zijn voortgevloeid, vertaald naar het jaarplan. We hebben al deze punten gecategoriseerd onder de verschillende bouwstenen zoals beschreven door het zorgkantoor en als volgt beschreven met doelstellingen en resultaten.

De speerpunten die we uit 2019 hebben meegenomen zijn daaraan toegevoegd. Daarnaast hebben wij uiteraard te maken met toezichthouders en toetsingskanalen. Ook hun bevindingen worden jaarlijks meegenomen in het jaarplan. Zoals u in dit kwaliteitsrapport kunt lezen hebben we hard gewerkt om alle doelstellingen te behalen en om daarmee de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

FWG

In 2020 hebben wij, in aansluiting op resultaten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek het FWG ingezet. Het FWG (functiewaarderings)-systeem is een betrouwbaar systeem in de gezondheidszorg, dat jaarlijks geactualiseerd wordt naar aanleiding van ontwikkelingen in functies. Het doel van toepassing van een

functiewaarderingsstelsel is dat hetzelfde werk op dezelfde manier beloond wordt. En dat concurrentie op arbeidsvoorwaarden zo veel mogelijk wordt voorkomen.. Alle functies zijn opnieuw gewaardeerd, de beschrijvingen zijn uitvoerig gecontroleerd en uiteindelijk in een bepaalde functiegroep ingedeeld. Nadat alles was gewaardeerd hebben we de medewerkers hierover persoonlijk ingelicht, zodat er geen miscommunicatie kon ontstaan.

BVKZ

In 2020 zijn wij lid geworden van de branchevereniging BVKZ (Branche Vereniging voor Kleinschalige Zorg). Deze organisatie zet zich in om kleine zorgorganisaties te ondersteunen en te adviseren. Dit houdt in dat zij activiteiten opzetten om de zichtbaarheid van kleine zorgorganisaties bij diverse partijen te vergroten en hun belangen te behartigen. Dit was erg waardevol in deze tijd. Zij hebben ons onder andere ondersteund in het omgaan met corona en het toepasbaar maken van de actuele wet -en regelgeving in de gezondheidszorg.

Op personeelsgebied is er een Kennisplein waar informatie wordt gegeven over arbeidszaken. Hier kan je allerlei onderwerpen vinden om de arbeidsomstandigheden van je personeel te verbeteren.

ZORGPROCES ROND INDIVIDUELE BEWONER

Bij ChiqCare hebben we in 2020 zorg verleend aan 40 mensen. Tien daarvan vanuit PGB, 17 vanuit Wmo (ZIN) en 13 vanuit Wlz (ZIN). Uitgangspunt voor onze zorg aan in- en uitwonende mensen is dat we met zorg op maat de persoonlijke groei stimuleren, zodat iemands levensgeluk toeneemt.

Omdat het gaat om mensen met een Stoornis in het Autistisch Spectrum / een psychiatrische aandoening of een verstandelijke beperking op basis waarvan hij/zij een onafhankelijke diagnose heeft verkregen om beschermd of begeleid te mogen wonen, ligt onze uitdaging in het bieden van passende begeleiding waardoor iemand zo goed mogelijk zelfstandig kan meedraaien in de maatschappij.

Het zorgproces rondom deze mensen bestaat dan ook uit verschillende elementen: van woonsituatie tot dagbesteding en van specifieke (medische) zorg tot randvoorwaardelijke processen die deze zorg ten goede komen. Aan dat zorgproces hebben wij strategische doelstellingen gekoppeld.



Strategische doelstelling(en) jaarplan met betrekking tot het zorgproces

Doelstelling

In de risicoanalyse die werd gedaan heeft veranderende wetgeving (van GGZ naar Wlz per 2021) geleid tot de doelstelling dat er méér Wlz plaatsen (24 uurszorg) beschikbaar moeten worden. De doelstelling luidt: ChiqCare heeft voor eind 2022 acht of zestien extra woonstudio's voor mensen met een Wlz-indicatie (24 uurszorg) gerealiseerd op locatie De Birkt.

Een belangrijke reden is dat met de veranderende wet- en regelgeving het aantal mensen dat voor Wlz in aanmerking komt zal toenemen en wij als aanbieder van die zorg over voldoende capaciteit willen beschikken om deze groep mensen op te vangen.

Resultaat

In samenwerking met een adviesbureau is een projectplan opgesteld voor het ontwikkelen van extra woonstudio's. Dit projectplan is op basis van een reactie van de betrokken gemeente nog bijgesteld en in december voorgelegd ter beoordeling. ChiqCare is in afwachting van deze beoordeling zodat vervolgstappen kunnen worden gezet in 2021. Ook de bewonersraad is betrokken en geïnformeerd rondom de plannen. Een belangrijk doel was om de naderende veranderingen niet tot onrust te laten leiden.

Daartoe is een communicatieplan opgesteld en werd het onderwerp geagendeerd voor de bewonersraad vergaderingen.

Hetzelfde communicatieplan had betrekking op het informeren van medewerkers, verwijzers en andere betrokkenen. Zowel de bewonersraad als medewerkers en andere betrokkenen (ouders, netwerk en verwijzers) reageerden erg positief op het voornemen om uit te breiden. Bovendien gaven ze aan het fijn te vinden betrokken te worden en blijven. Voor sommigen blijft het wel lastig dat we met het uitblijven van een reactie van de gemeente geen updates konden en kunnen geven op de plannen. Dit zorgt ervoor dat er nog regelmatig vragen komen over de stand van zaken. Bovendien willen we pas na akkoord van de gemeente een concreet plan opstellen, waardoor sommige vragen van personeel nog niet beantwoord kunnen worden. Inmiddels is er een wachtlijst ontstaan. Daarom denken we intussen goed na over alternatieven voor passende woonplekken.

Doelstelling

Vanuit dezelfde veranderende wet- en regelgeving namen we uit 2019 de volgende doelstelling mee: Ervoor zorgdragen dat de huidige mensen met een Wmo-indicatie, die in aanmerking komen voor de Wlz worden aangemeld en beoordeeld door het CIZ.

Resultaat

Vanaf 2021 hebben meer mensen toegang tot de Wlz. Bijvoorbeeld mensen die vanwege een psychische stoornis blijvend behoefte hebben aan toezicht. Daar moesten wij in 2020 mee aan de slag. In overleg met het CIZ mochten wij maandelijks 2 casussen indienen voor toelaatbaarheid. In eerste instantie zou dit via Portero verlopen, maar gezien de kleine omvang van onze organisatie bleek dit toch niet mogelijk. Hoewel dit voor wat meer administratieve handelingen van beide kanten zorgde, volgde de eerste indicatiebesluiten vrij vlot. Halverwege het jaar lieten de besluiten wat langer op zich wachten. Dit kwam o.a. door de extra hoeveelheid aanmeldingen waar het CIZ niet op had gerekend en door COVID, waardoor huisbezoeken werden uitgesteld. In het tweede halfjaar vonden de huisbezoeken digitaal plaats. Eind 2020 waren nog niet alle casussen beoordeeld, maar mede door de flexibele houding vanuit de gemeente en de extra inspanningen vanuit het CIZ heeft dit niet voor indicatieproblemen gezorgd. In 2021 zal het streven zijn om alle mensen die naar ons inziens aan de ingangseis van de Wlz voldoen, beoordeeld te laten worden door het CIZ.

Doelstelling

In 2019 hebben we onszelf voorgenomen in de toekomst eerder in te grijpen op meldingen waardoor het effect al gedurende een kwartaal zichtbaar wordt.

Resultaat

Dit jaar zijn er wederom diverse meldingen binnengekomen die wij onderverdelen in medische incidenten en overige incidenten. In totaal zijn er in 2020 meldingen van 83 medische incidenten en 49 overige incidenten gemaakt. Ten opzichte van 2019 is dat een toename van 34 medische incidenten en een afname van 7 overige incidenten. Vanaf 2020 hebben wij op de incidentmeldingen ook meta-analyses uitgevoerd zodat wij konden bekijken hoe de trends zich tot elkaar verhouden en of de genomen maatregelen effectief waren. Hieruit kwam naar voren dat de meeste medische meldingen (85,5%) 'Niet ingenomen door toedoen cliënt' betrof en dat dit met name in Q2 het geval was. De gedragsconsequenties die hierop toegepast zijn, hebben voor een vermindering van 75% in Q3 gezorgd. Hoewel hieruit geconcludeerd kan worden dat het een effectieve maatregel is gebleken, had deze maatregel eerder (in Q2) ingezet mogen worden.



Doelstelling

Omdat we in 2019 tot doelstelling hebben besloten dat we in 2021 zullen kijken tot in hoeverre ChiqCare EMDR en PMT zelf kan uitvoeren en er diverse trainingen geïmplementeerd zullen worden, hebben we in 2020 al voorwerk gedaan.

Resultaat

In 2020 is cognitieve gedragstherapie meer toegepast binnen ChiqCare. Meerdere mensen werken of hebben gewerkt aan o.a. hun zelfbeeld en emotieregulatie. Ook is er gekeken naar andere vormen van therapie. Hieruit is naar voren gekomen dat er behoefte is aan PMT, EMDR en diverse trainingen. De trainingen zullen in 2021 mede vormgegeven worden vanuit de dagbesteding. Hierbij valt te denken aan psycho-educatie en assertiviteitstrainingen.

Naast de dagbesteding zullen de gedragswetenschappers individuele

trainingen verzorgen. Zo is er dit jaar een training op het uitbreiden van vaardigheden bij mensen met ASS uitgezet en zullen er in 2021 individuele assertiviteitstrainingen worden verzorgd.

Doelstelling

Opening winkel Langstraat.

Resultaat

In de Langestraat in Amersfoort zijn wij in 2021 een winkeltje gestart. In deze winkel verkopen wij 2e hands kleding en enkele producten die gemaakt zijn in het gesloten atelier. In de winkel zijn onze bewoners bezig met het wassen en sorteren van de kleding en natuurlijk het maken van de producten voor de verkoop. In de winkel worden klanten geholpen met het vinden van kleding en is er aandacht voor een aantrekkelijke presentatie van de kleding. Vanzelfsprekend horen kassataken ook bij de dagelijkse werkzaamheden. In onze winkel staat klantvriendelijkheid hoog in het vaandel.

ONDERZOEK NAAR BEWONERSERVARINGEN

Onderzoek naar bewonerservaringen geeft uiteraard belangrijk inzicht in de zorg die we bieden. Vooral omdat we bij ChiqCare veel waarde hechten aan zoveel mogelijk autonomie. Het betrekken van bewoners in onze dagelijkse aanpak is een vanzelfsprekendheid die volgt uit onze normen 'gelijkwaardigheid' en 'vertrouwen'.

Bovendien vormt de betrokkenheid van bewoners deel van hun persoonlijke zorgplan; door grip te hebben op hun eigen zorg, op een niveau dat past bij de persoonlijke talenten en capaciteiten, bepalen zij mede de kwaliteit van hun eigen zorg en dus het effect daarvan op hun persoonlijke situatie.



Strategische doelstelling(en) jaarplan met betrekking tot bewonerservaringen

Doelstelling

Persoonlijk geluk is misschien wel het belangrijkste doel van onze zorg. Dat geluk meten we deels aan de hand van tevredenheid over die geboden zorg. Een doelstelling die we in 2020 aan het onderzoek naar bewonerservaringen konden relateren was daarom: ChiqCare zorgt ook gedurende 2020 voor tevreden bewoners die ChiqCare in zijn totaliteit met minstens een 7,5 beoordelen.

Resultaat

Alle bewoners van ChiqCare hadden in 2020 een zorgplan. Dit zorgplan hebben zij samen met de persoonlijk begeleider opgesteld en conform Nedap, geldende procesbeschrijving en planning geëvalueerd. Er is een bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO) gehouden door zowel digitaal als op papier gelegenheid te bieden vragen te beantwoorden. We hebben gekozen voor één van de meetinstrumenten uit de NZI waaier: de Net Promotor Score (NPS). Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met QDNA. 33 bewoners hebben de vragenlijst ontvangen. 17 van hen hebben de vragenlijst volledig ingevuld en geretourneerd. Dat betekent dat er sprake is van een respons van 51%. 45% van deze bewoners verblijft binnen ChiqCare met een Wlz-indicatie.

De bewoners zijn een aantal keer herinnerd aan het onderzoek. Maar we kunnen de conclusie trekken dat voor een aantal bewoners een tevredenheidsonderzoek online toch minder goed werkt dan een fysieke vragenlijst. Om deze reden kiezen wij er voor om niet over 2 jaar maar al volgend jaar (in 2021) opnieuw een BTO te organiseren. Samen met de bewonersraad hebben wij gesproken over hoe we de volgende keer meer respons kunnen genereren. Wij hebben afgesproken dat de vragenlijsten op papier zullen worden verdeeld aan de bewoners die hier de voorkeur aangeven of geen apparatuur hebben om de vragenlijst online in te vullen. Zij kunnen deze na het invullen inleveren bij de bewonersraad. De bewonersraad levert deze op hun beurt weer aan, aan het MT voor verwerking in het systeem van QDNA.

Het gehouden bewonerstevredenheidsonderzoek toont aan dat de bewoners van ChiqCare de zorg met een 8 beoordelen! Daarmee is de doelstelling ruimschoots behaald. Uiteraard kwamen uit dit onderzoek ook verbeterpunten naar voren die in 2021 zullen worden opgepakt. Wij kiezen ervoor om op de onderwerpen die lager scoren dan een 7 een verbetermaatregel toe te passen.

Verbeterpunten

Uit de vraagstelling of onze bewoners de route en contactgegevens weten



te vinden naar onze onafhankelijke vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris, kwam naar voren dat dit nog niet bij iedereen bekend was. Als verbetermaatregel hebben we nieuwe informatiemappen gemaakt waarin o.a. de route en contactgegevens van de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris staan beschreven. Alle nieuwe bewoners krijgen deze mee tijdens de intake. Wanneer zij de informatie hebben gelezen tekenen zij hiervoor middels een paraaf op elk onderwerp. Ook de huidige bewoners hebben allen een nieuwe map met de geüpdatet informatie ontvangen. De vraagstelling rondom de groepsactiviteiten scoorde een 6,5. Door de coronamaatregelen is het momenteel niet mogelijk om alle groepsmomenten door te laten gaan op de manier zoals de bewoners gewend zijn. Waar kan worden er alternatieven geboden. Hierbij zal ook het persoonlijk en geografisch netwerk betrokken worden.

Doelstelling

Vanuit 2019 hebben we de volgende doelstelling meegenomen: Het definitief oprichten van een medezeggenschapsraad waarmee bewoners, naast de invloed van een bewonersraad, nog meer zeggenschap krijgen.

Resultaat

In 2020 zijn wij gestart met het oprichten van de medezeggenschapsraad. Dit hebben wij via het stappenplan van LOC cliëntenraden vormgegeven. Zo hebben de bewonersraad en het MT allereerst afzonderlijk een woordweb gemaakt waarin zij hun belangrijkste punten konden verwerken. Vervolgens is er een gezamenlijk overleg gevoerd waarin wij deze twee woordwebben hebben geïntegreerd tot 1 woordweb waaruit de visie is gehaald. Onze visie is als volgt:

De MR staat voor de zorg voor alle bewoners met oog voor organisatorische belangen. Gelijkwaardigheid, vertrouwen, naar elkaar luisteren en gezamenlijk afstemmen zijn hierbij onze norm.

Na de visie bepaald te hebben, zijn we gezamenlijk aan de beleidsstukken gaan werken. Pas toen de benodigde beleidsstukken rond waren, konden we starten met het vormgeven van de MR. Mede door COVID is het in het jaar 2020 niet gelukt om de MR ook daadwerkelijk vorm te geven. In 2021 zal er daarom gestart worden met een sollicitatieprocedure waaruit de MR daadwerkelijk wordt gevormd.

ZELFREFLECTIE IN TEAMS

ChiqCare hecht evenveel waarde aan bewonersgeluk als aan medewerkersgeluk. We beogen een werkgever te zijn met aandacht voor persoonlijke groei van medewerkers en bieden graag een veilige werkomgeving. 2020 heeft op het gebied van medewerkersgeluk veel uitdagingen opgeleverd. De risicoanalyse liet een aantal punten zien die hebben geleid tot medewerkersgerelateerde doelstellingen, zoals het (dreigend) tekort aan goed personeel door verzuim, maar ook door verkeerde profilering van ChiqCare.

Corona heeft met name het risico op verzuim en de daarbij horende marktwerking flink opgeklopt.

Bij ChiqCare trekken we de bouwsteen 'zelfreflectie in teams' dan ook graag breder. Niet alleen stellen we hierin de kwaliteit van 'zorg steunend op vakbekwame mensen die hun werk doen in dialoog met de bewoner' centraal, maar ook die van de omgeving waarbinnen medewerkers die zorg verlenen: dus vakmensen in dialoog met de organisatie.



Strategische doelstelling(en) jaarplan met betrekking tot zelfreflectie in teams

Doelstelling

Een veilige werkomgeving betekent onder andere een juiste verdeling van werkdruk. Beschikken over voldoende vakmensen is belangrijke voorwaarde voor de (kwaliteit van de) zorg. Uit de risicoanalyse is gebleken dat de profilering van ChiqCare niet aansluit op de zorg die zij biedt. Dat heeft tot gevolg dat de organisatie niet de juiste bewoners aantrekt maar ook niet de juiste potentiële medewerkers. Juiste profilering is dus belangrijk om aan verwachtingen te kunnen voldoen van mensen en zo verloop in te perken.

Dit heeft geleid tot de volgende doelstelling: Voor 31-12-2020 beschikt ChiqCare over een nieuwe uitstraling, die passend is bij de organisatie en hetgeen zij voor staat en eer doet aan de geboden kwaliteit van zorg.

Resultaat

Deze doelstelling heeft geleid tot een aantal significante veranderingen binnen ChiqCare. Er is een nieuwe huisstijl ontwikkeld, passend bij de huidige missie en visie. Daartoe zijn communicatiemiddelen zoals folders, brochures en de website aangepast en er is een vertaalslag gemaakt naar het KMS van ChiqCare. Uiteraard is daarbij rekening gehouden met het blijven voldoen aan wet- en regelgeving en ISO-norm.

De nieuwe huisstijl en in bredere zin profilering van ChiqCare is tot stand gekomen met inzet van een adviesbureau en uiteraard de inbreng van bewonersraad, Raad van Toezicht en andere betrokkenen. De nieuwe huisstijl en met name het nieuwe logo werden zeer positief ontvangen. Ongevraagd kregen we de feedback dat de nieuwe huisstijl beter past bij wie we zijn; een mooi compliment! Doordat CHIQ is onderstreept komen de kernwaarden en competenties duidelijker naar voren en men vindt het logo een rustige, professionele uitstraling hebben.

Doelstelling

Opeenvolgende doelstelling die we binnen ChiqCare relateren aan deze bouwsteen is: ChiqCare beschikt gedurende 2020 over een medewerkersbestand dat qua omvang en kennis en kunde passend is bij de organisatie en de doelgroep. Want wanneer de profilering in orde is en we aan de verwachtingen van bewoners en medewerkers gerelateerd aan onze kwaliteit van zorg kunnen voldoen, is het werven en behouden van goed personeel om die zorg te leveren een cruciale volgende stap.

Resultaat

Het verloop binnen ChiqCare was in 2020 vrij laag (12,5%), maar om medewerkers nog beter te behouden hebben we met iedere vertrekkende werknemer een exitgesprek gevoerd. Dit heeft ons de mogelijkheid

gegeven om waardevolle feedback te verzamelen om ongewenst verloop in de toekomst te voorkomen en om op een prettige manier uit elkaar te gaan. Het verzuim is per kwartaal besproken, geëvalueerd en bijgesteld met als doel het verzuim in zijn totaliteit terug te dringen. Medewerkers hebben allemaal een functioneringsgesprek en beoordelingsgesprek gehad en uiteindelijk is de doelstelling zo behaald. ChiqCare had in het tweede kwartaal van 2020 nog maximaal 5% verzuim en maximaal 5% vacatureruimte. Daarnaast hebben wij ons aangemeld bij een banensite, zodat we meer toekomstige werknemers kunnen bereiken.

Doelstelling

Elk jaar wordt ons opleidingsplan opnieuw vastgesteld. We kijken wat de wensen zijn van de medewerkers, die dat in het jaarlijkse functioneringsgesprek hebben aangegeven. Standaard staat de medicatiecursus op het programma. Daarom was één van de doelstellingen: In 2021 zullen alle medewerkers, dus ook de nachtdienstmedewerkers, invalkrachten en nieuwe medewerkers medicatiebevoegd zijn. Verder zal de medicatie applicatie van Boomerweb worden geïmplementeerd.

Resultaat

De medicatiecursus werd in 2 dagdelen gegeven. Het eerste dagdeel bestond uit

de wet- en regelgeving en de theoretische achtergronden van geneesmiddelen. Het tweede dagdeel werd gestart met het presenteren van de huiswerkopdracht (twee medicamenten van een bewoner uitwerken), de aandachtspunten bij ouderen, mensen met een psychiatrische aandoening en mensen met LVB, de aandachtspunten van geneesmiddelen toedienen, de mate van zorgverlening bij bewoner die geneesmiddelen gebruikt en tot slot het medicatiebeleid. Na het tweede dagdeel vond er op een later moment een medicatietoets plaats waarin alle aan bod gekomen onderwerpen werden behandeld.

Aan het eind van 2020 waren alle vaste medewerkers bevoegd en bekwaam. Het doel voor 2021 is om ook alle invalkrachten, nachtdienstmedewerkers en nieuwe medewerkers volledig bevoegd en bekwaam te laten zijn. Verder zullen medewerkers in 2021 geschoold worden om met de medicatie applicatie van Boomerweb te kunnen werken.

Jellinek

Daarnaast stond een cursus van de Jellinek gepland. Deze is gedeeltelijk gegeven (ook uitstel vanwege corona). De medewerkers leerden in deze cursus om verslavingen beter en vroeger te signaleren en het bespreekbaar maken, zodat de bewoner sneller doorverwezen kan worden.



BHV

Ook de BHV-cursus stond op het programma. Deze stond gepland in het voorjaar, maar is helaas vanwege corona uitgesteld naar het voorjaar van 2021.

Overig

Enkele leidinggevenden hebben de opleiding “praktisch leidinggeven” afgerond, om nog beter de verschillende teams aan te sturen en te motiveren. Daarnaast hebben de verschillende teams aan teambuilding gedaan. Er is een BBQ georganiseerd en er moest goed worden samengewerkt om uit een escaperoom te ontsnappen. Helaas konden de andere ChiqCare bijeenkomsten met het hele team vanwege corona niet doorgaan.

Een belangrijk toetsmoment was voor ons het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). We geloven immers bij Chiqcare dat het geluk van medewerkers bepalend is voor de kwaliteit van zorg. Hieronder diepen we daarom het MTO verder uit.

Doelstelling

Binnen alle sectoren, maar zeker ook binnen onze sector: de geestelijke gezondheidszorg, is het van belang om vast te stellen of medewerkers tevreden bij de organisatie werkzaam zijn. Daarom hebben wij in november 2020 een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Resultaat

Het onderzoek is digitaal uitgevoerd in samenwerking met het bedrijf QDNA. In totaal hebben 22 medewerkers de vragenlijst ontvangen. 19 medewerkers hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Dit betekent dat er sprake is van een respons van 86,4%. Gezien dit responspercentage kan gesteld worden dat er sprake is van een zeer betrouwbaar onderzoek. Dit zijn goede scores, maar wij willen ons continu verbeteren en zien daardoor graag de tevredenheid verder omhoog gaan. Om die reden zal het MT de komende periode op alle onderdelen verbeteringen doorvoeren.

24 medewerkers
(17 FTE)



Verzuim
2019
2,7%

Verzuim
2020
2,5%

**WIJ LEIDEN
VAKMENSEN OP**



Erkend leerbedrijf

Klachten in 2020

0

**Algemene
tevredenheid**

Bewoners 8
Medewerkers 7,6



Verloop
3/24



Onderstaand het gemiddelde cijfer per onderdeel, afgerond op één decimaal:

1. bekendheid met de doelstellingen van de organisatie: 7,9
2. Arbeidsinhoudelijke ervaringen: 7,5
3. Psychosociale arbeidsbelasting: 7,1
4. Communicatie organisatie: 6,8
5. Stimulans en motivatie: 7,4
6. Samenwerking: 7,8
7. Algemeen tevredenheidsoordeel: 7.6

Weerbaarheidstraining

Wat er werd aangegeven in de aanvullende opmerkingen, was dat de medewerkers behoefte hadden aan een weerbaarheidstraining. Om op een geweldloze manier beter met agressief gedrag van bewoners om te gaan. De training "Geweldloos Verzet", is ingepland voor januari 2021.

Ergonomie

Daarnaast kwam naar voren dat medewerkers een verbetering van de ergonomische omstandigheden zouden willen zien. Halverwege 2021 zullen er nieuwe bureaustoelen komen en bureaus komen die op hoogte verstelbaar kunnen worden.

Functieprofiel

Vorig jaar bleek uit het MTO dat veel medewerkers hun functieprofiel niet meer

up-to-date vonden.

Dat hebben we dit jaar aangepakt. Alle functieprofielen zijn in het voorjaar 2020 opnieuw geschreven, in samenwerking met de medewerkers en deze hebben we laten toetsen door het functiewaarderingssysteem van FWG (zie ook Kwaliteitsrapport en visitatie - FWG).

Omdat de toepassing en uitwerking van functiewaardering op onderdelen per CAO kan verschillen, (per branche worden verschillende salarisschalen gehanteerd) hebben we eerst zelf onderzoek gedaan of de CAO GGZ, die wij al een tijd volgden, wel het beste past bij onze organisatie. We hebben enkele CAO's vergeleken en daaruit kwam duidelijk naar voren dat inderdaad de CAO GGZ het beste bij onze doelgroep aansloot.

SPEERPUNTEN 2021

Wmo GGZ naar Wlz

Ervoor zorgdragen dat de huidige mensen met een Wmo-indicatie, die in aanmerking komen voor de Wlz worden aangemeld en beoordeeld door het CIZ.

Medezeggenschapsraad

Het definitief oprichten van een medezeggenschapsraad waarmee bewoners, naast de invloed van een bewonersraad, nog meer zeggenschap krijgen.

Trends

Vanaf 2021 eerder ingrijpen op meldingen waardoor het effect al gedurende een kwartaal zichtbaar wordt.

CGT en overige therapieën en trainingen

In 2021 zal er gekeken worden tot in hoeverre ChiqCare EMDR en PMT zelf kan uitvoeren en zullen er diverse trainingen geïmplementeerd worden.

Training

In 2021 zullen alle medewerkers, dus ook de nachtdienstmedewerkers, invalkrachten en nieuwe medewerkers medicatiebevoegd zijn. Verder zal de medicatie applicatie van Boomerweb worden geïmplementeerd.

Winkel

Opening winkel t.b.v. dagbesteding. Incl. vormgeving logo, naam, uitstraling, verbouwen, cliënten werven.

Uitbreiding woonunits

Uitbreiding woonunits locatie de Birk.



CONCLUSIE

Zoals we ook in onze inleiding schreven zijn we trots op en blij met de resultaten die we in 2020 geboekt hebben. Dankbaar zijn we voor de lessen die we hebben geleerd en de medewerking die we hebben gehad van al onze bewoners, hun netwerken, adviserende instanties en andere betrokkenen om elke dag opnieuw onze zorg te kunnen verbeteren.

Dit kwaliteitsrapport is natuurlijk maar een summiere beschrijving van de inzet die we afgelopen jaar met ons team hebben gepleegd. Nochtans biedt het een mooi overzicht van resultaten en van zaken die we in 2021 verder kunnen oppakken. En terwijl we dit schrijven, medio 2021, kunnen we gelukkig al vaststellen dat er gehoor is en wordt gegeven aan de verbeterpunten die we samen met onze bewoners hebben benoemd.

Dit kwaliteitsrapport is met zorg samengesteld en bedoeld om transparant te zijn over (de kwaliteit van) onze geboden zorg en de aanpak die ertoe heeft geleid dat we in 2020 die kwaliteit van zorg hebben kunnen verbeteren. Mocht u desondanks vragen of opmerkingen hebben, dan nodigen wij u van harte uit met ons hierover in gesprek te gaan.

Namens het team en directie van ChiqCare Dennis Schoonderbeek

COLOFON

Auteurs

Samengesteld door: ChiqCare
Samengesteld op: 1-7-2021
Besproken met: betrokkenen
Vormgeving en redactie: Bschrijft

Verklarende begrippenlijst

Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning
Wlz: Wet langdurige zorg
Bewoner: onder bewoners verstaan wij in dit rapport alle mensen die bepaalde zorg ontvangen van ChiqCare.

Disclaimer

Dit document is met uiterste zorg samengesteld door de bestuurder en medewerkers van ChiqCare. Afbeeldingen zijn ons eigendom of vrij van auteursrechten. Mocht u niettemin reden zien ons over de (on)juistheid van informatie te willen contacteren dan kunt u ons mailen.