



Kwaliteitsrapportage

't Zuider Stee

2019

Inhoudsopgave

1. Voorwoord

2. Missie & Visie

3. Kwaliteit van leven cliënten
 - Zorgproces rondom de individuele cliënt
 - Cliënttevredenheid
 - Activiteiten
 - Medezeggenschap

4. Teams in ontwikkeling
 - Zelforganiserende teams
 - Vakbekwaamheid, opleiden en trainen
 - Ondernemingsraad

5. Kwaliteit van zorg
 - Fouten en Bijna Ongelukken (FOBO's)
 - Veiligheid en risico's
 - Externe visitatie door Perspekt
 - Externe visitatie door collega-organisaties
 - Deelname werkgroepen

6. 't Zuider Stee in cijfers
 - Kenmerken cliënten
 - Kenmerken personeel

7. 't Zuider Stee in de toekomst

8. Nawoord

Bijlage 1: teamhandboek 't Zuider Stee

Bijlage 2: personeelshandboek 't Zuider Stee

Bijlage 3: terugkoppeling onderzoek kwaliteit van zorg Merkelân

Hoofdstuk 1 Voorwoord

Afgelopen jaar hebben we binnen 't Zuider Stee veel zaken op een mooie en goede manier weten te veranderen. We groeiden niet alleen met een extra locatie in Beetsterzwaag, maar ook samen als organisatie, teams en medewerkers. We brachten veel ondersteunende structuren op orde. Vooral de wijziging in elektronisch cliëntendossier (ECD) en roosterplanningssysteem heeft een verbetering in de kwaliteit van zorg en de ondersteuning van cliënten en medewerkers gerealiseerd. De invoering wisten we goed vorm te geven, waarbij we ook konden voldoen aan de bijbehorende wet- en regelgeving.

Uit een auditrapport bleek verder dat onze gezamenlijke christelijke waarden als naastenliefde, barmhartigheid en gelijkheid opvallen en zichtbaar zijn voor bewoners en medewerkers. Onze droom om een cultuur van 'samen doen, samen zijn, informeel waar mogelijk en menselijk' te realiseren lijkt daarmee gerealiseerd te zijn. Tegelijk beseffen we natuurlijk dat we hiermee dagelijks het verschil mogen maken en we dit samen de nodige aandacht moeten blijven geven.

Daarnaast zijn we dit jaar gaan werken met een ondernemingsraad en een cliëntenraad. Het bleek niet alleen heel nuttig, maar ook een goede manier om meer medezeggenschap te creëren in onze steeds groter wordende organisatie. In beide wordt heel goed meegedacht voor de verdere ontwikkeling en verbetering van 't Zuider Stee.

Ten slotte kunnen we constateren dat er in 2019 door al onze medewerkers steeds meer en beter vorm is gegeven aan zelforganisatie. Met veel enthousiasme worden niet alleen de voordelen hiervan ervaren, maar wordt ook verantwoordelijk opgepakt. Daar waar het in de organisatie nodig is. Kortom: een goed, leerzaam jaar waarin veel vooruitgang is geboekt en veel ten goede is veranderd voor bewoners en medewerkers.

Wij wensen u veel leesplezier.

Erma Brouwers & George Krans
Bestuurders

Hoofdstuk 2 Missie & visie

't Zuider Stee

Op vier locaties - 't Zuider Stee aan de rand van Drachten, De Remise in het centrum van Drachten, 't Hem Stee in Hemrik en Merkelân in Beetsterzwaag biedt 't Zuider Stee plaats aan mensen -vanaf 18 jaar- die in meer of mindere mate begeleiding nodig hebben bij zelfstandig wonen. Er wonen vooral mensen met een verstandelijke handicap en/of psychische problematiek. Maar ook enkele ouderen en mensen met een lichamelijke handicap wonen bij 't Zuider Stee. Naast wonen levert 't Zuider Stee ook ambulante begeleiding en dagbesteding (Werken Op Maat). In totaal heeft 't Zuider Stee zo'n 90 cliënten en werken er ongeveer 150 mensen.

Missie

't Zuider Stee wil een fijne leefsituatie creëren waar mensen zichzelf kunnen zijn. Onze bewoners en cliënten zijn zoveel mogelijk architect en regisseur van hun eigen leven. Wij bieden hen daarvoor de ondersteuning en een cultuur waarin sprake is van respect voor elkaar en ruimte voor het maken van eigen keuzes. Daarom kiezen wij er in onze organisatie bewust voor niet alles te organiseren en te beheersen, maar een zekere speelruimte te houden. Dat wil niet zeggen dat we werken zonder richtlijnen, regels, protocollen en reglementen. Juist het bewaken van de kwaliteit vinden wij erg belangrijk voor de kwaliteit van zorg voor onze cliënten en bewoners. Dat wij voldoen aan wet- en regelgeving blijkt uit het PREZO Care keurmerk

Visie

Ons idee is dat je niet te veel vóór mensen moet zorgen, maar dat je ervoor zorgt dat zij voor zichzelf kunnen en willen zorgen. Te veel zorg is volgens ons erger dan te weinig zorg. 'Use it or lose it' is een uitspraak die hier goed past. Met andere woorden: dat wat je niet gebruikt, gaat gemakkelijk verloren. Onze bewoners dagen we uit om hun mogelijkheden ten volle te benutten.

In onze organisatie gaan we uit van een ja-cultuur, een constructieve en op verandering gerichte manier van bedrijfsvoeren, waarmee we ruimte geven aan verbeteringen, die bijdragen aan een goede leefwereld. Dat betekent dat we in principe altijd proberen om ideeën of wensen van vernieuwing van medewerkers, cliënten, familie en vrijwilligers uit te werken. Dit stimuleert alle betrokkenen om mee te denken en daadwerkelijk deel te nemen aan de organisatie.

Onze kijk op zorg

Wij streven naar een cultuur waarin sprake is van respect voor elkaar. Een cultuur waarin ruimte is voor het maken van eigen keuzes. We vinden het van wezenlijk belang om samen een fijne leefsituatie te creëren waarin iedereen zichzelf mag zijn. Mensen moeten zoveel mogelijk architect en regisseur van hun eigen leven kunnen zijn. Daarom kiezen wij er in onze organisatie bewust voor niet alles te organiseren en te beheersen, maar een zekere speelruimte te houden. Dat we er bewust voor kiezen niet alles te organiseren en beheersen wil niet zeggen dat we werken zonder richtlijnen, regels, protocollen en reglementen. Juist het bewaken van de kwaliteit vinden wij erg belangrijk voor de kwaliteit van zorg voor onze cliënten en bewoners. Dat wij voldoen aan wet- en regelgeving blijkt uit op het opnieuw behalen van het PREZO Care keurmerk. Ook bij het PREZO-keurmerk heeft een verschuiving plaats gevonden van checken of 't Zuider Stee voldoet aan alle regels en eisen, naar op verschillende manieren onderzoeken of 't Zuider Stee ook daadwerkelijk zorg levert en werk volgens haar missie en visie, deze manier van werken past veel meer bij de zienswijze van 't Zuider Stee. Een goed leven voor de cliënten op de voorgrond en de regels en eisen die dat mogelijk maken en niet onmogelijk. Een grensverleggende visie moet niet star zijn, tussentijdse wijzigingen mogelijk maken en niet te veel een blauwdruk geven voor de route naar het doel. Ook moet een organisatie utopistische elementen durven inzetten om verre horizonnen aan te geven. Je moet in principe niet voor mensen zorgen, maar zorgen dat ze voor zichzelf kunnen en willen zorgen.

Hoofdstuk 3. Kwaliteit van leven cliënten

3.1 Zorgproces rond de (individuele) cliënt

In het proces rond de (individuele) cliënt is er in 2019 veel veranderd. Als doel voor 2019 was gesteld om een nieuw elektronisch cliënten dossier in te voeren en het aantal leef!plannen dat niet geëvalueerd was in een jaar op 0% te krijgen. Beide doelen zijn behaald! Op het gebied van intake en elektronisch cliënten dossier (ECD) zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd.

Intake

Er is een intake-medewerker aangesteld, die de oriënterende - en kennismakingsgesprekken met de cliënten houdt. Door de toename in aanmeldingen en het aantal oriënterende gesprekken is er specifieke kennis nodig. Door het aannemen van de intake-medewerker en het aanpassen van de processen aan de nieuwe werkwijze heeft 't Zuider Stee een kwaliteitsverbetering kunnen realiseren.

Elektronisch cliënten dossier (ECD)

't Zuider Stee is veranderd van elektronisch cliëntendossier (ECD) Resident Web naar ONS van NEDAP. Reden voor deze wijziging is, de grotere gebruiksvriendelijkheid, koppeling met het urenplanningssysteem en de mogelijkheid voor de cliënten om in te loggen op het systeem zodat zij hun leef!plan te allen tijde kunnen inzien. Het ONS systeem is per 1 juli 2019 in gebruik en wordt in delen uitgerold. Het inloggen van de cliënten in het systeem (via Caren) is nu nog niet operationeel. 't Zuider Stee kiest ervoor om te zorgen, dat alle medewerkers, cliënten en (wettelijke) vertegenwoordigers eerst goed met het systeem kunnen werken en wil dan gebruik maken van de verschillende andere mogelijkheden, die ONS biedt. In 2020 wil de organisatie onderzoeken of de invoering van Caren een meerwaarde heeft voor haar cliënten als dit het geval is, zal in 2021 Caren worden uitgerold. Door de overgang naar een nieuw ECD zijn de werkwijzen op de Cliënt-administratie, Financiële dienst en Urenplanning (Roostering) ingrijpend veranderd en aangepast.

De vele wijzigingen in het proces rondom de cliënt heeft veel impact gehad op de organisatie en haar medewerkers. Er is opnieuw kritisch gekeken naar de werkprocessen en afspraken. Bij de invoering van ONS zijn de leef!plannen en methode van rapporteren onder de loep genomen. 't Zuider Stee heeft ervoor gekozen om de leef!plannen in de ik-vorm te formuleren en de begeleidingsaanwijzingen en de rapportage in de je-vorm. Reden is, dat het leef!plan van de cliënt is. Zij moeten zich herkennen in de gestelde doelen en 't Zuider Stee denkt dat deze manier van werken daaraan bijdraagt. Bij de invoering van het nieuwe ECD heeft 't Zuider Stee alle medewerkers niet alleen geschoold in het systeem en de nieuwe manier van schrijven van het leef!plan, maar ook geprobeerd om de doelen nog meer SMART te formuleren en beter te laten aansluiten om de afgegeven indicatie en zorgvraag van de cliënten, dit blijft een aandachtspunt. De verschillende manieren om de medewerkers te ondersteunen, zoals checklist leef!plangesprek en evaluatievragenlijst, zijn nu gedigitaliseerd en staan in elk dossier van de cliënt. Door de invoering van het systeem heeft de nadruk erg gelegen op de kwaliteit van en afspraken rondom de leef!plannen. Hierdoor is een verbetering te zien in het percentage geëvalueerde leef!plannen t.o.v. 2018. Er zijn geen leef!plannen niet geëvalueerd en het percentage dat twee keer in twaalf maanden is geëvalueerd is gestegen van 79 % naar 84%. Voor 2020 stelt 't Zuider Stee zich als doel om dit naar 95% te krijgen.

Aantal cliënten met leef!plan	100%
Aantal cliënten waarvan leef!plan 1x per 12 maanden geëvalueerd is	16%
Aantal cliënten waarvan leef!plan 2x per 12 maanden geëvalueerd is	84%
Aantal cliënten waarvan leef!plan niet 1x per 12 maanden geëvalueerd is	0%

Peildatum 31-12-2019

Ontwikkelpunt:

In 2019 is 't Zuider Stee veranderd van ECD. Er is overgestapt van Resident Web naar ONS. Het blijkt dat het schrijven van rapportages een aandachtspunt blijft. In 2020 wil 't Zuider Stee medewerkers verder ondersteunen door het invoeren van de SOEP-methodiek voor rapporteren en het uitreiken van het Zakboekje. SOEP staat voor: Subjectief, Objectief, Evaluatie, Plan en biedt de medewerker handvatten om te rapporteren. Het Zakboekje bevat de afspraken en richtlijnen voor het schrijven van een goede rapportage, het bewaken van de voortgang en informatie rondom berichtenverkeer.

Wat gaat er goed?

- Iedereen werkt met ONS
- Alle leef!plannen zijn minimaal 1x per jaar geëvalueerd
- Leef!plannen die 2x per jaar geëvalueerd worden, is toegenomen met 5% (79% naar 84%)

Wat kan er beter?

- Manier van rapporteren verbeteren
- Beter gebruik maken van de mogelijkheden, die ONS biedt
- Frequentie evaluatie leef!plan 1x per 12 maanden naar 5%

3.2 Cliënttevredenheid

In 2019 heeft er geen cliënttevredenheidsonderzoek plaats gevonden in de vorm van Ben Ik Tevreden (BIT), dit zal in maart 2020 weer plaats vinden. Wel worden er tijdens elke evaluatie van het leef!plan drie vragen gesteld aan de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.

1. Welke score geeft je de zorg? (Schaal van 1 tot 5)
2. Wat gaat er goed?
3. Wat kan er beter?

Alles wordt genoteerd in de evaluatievragenlijst, die is ondergebracht in het ECD ONS onder profielen. Gemiddeld scoort 't Zuider Stee een vier.

Bewoner aan het woord:

Wat gaat er goed?

Ik vind het hier gezellig en een leuke groep om te wonen

Wat kan er beter?

Communicatie schort het soms aan; niet alles wordt altijd goed doorgegeven.

3.3 Activiteiten

Elk jaar worden er verschillende activiteiten georganiseerd voor en door cliënten en bewoners. De activiteitencommissie, bestaat uit cliënten en een medewerker. Per locatie is er een cliënt, die deel uitmaakt van de activiteitencommissie. De cliënt is het aanspreekpunt voor de andere bewoners op de locatie. Ze zorgen dat er een affiche komt te hangen, maken andere bewoners enthousiast voor de geplande activiteit. Ze doen dit samen met een begeleider, die aanspreekpunt is (per locatie) voor de activiteiten. De commissie komt vier keer in het jaar bij elkaar voor het uitwerken van nieuwe ideeën. Hier worden notulen van geschreven. Ze organiseert uitstapjes, feestjes, spelletjesmiddagen en avonden en meerdaagse vakanties. Elke locatie heeft een activiteitenkalender. Per maand staan de activiteiten beschreven. Wat houdt de activiteit in en waar je rekening mee moet houden bij het organiseren? Activiteiten varieerden van een dagje



uit naar de bloembollenvelden en zee in Noord-Holland, een middagje midgetgolven bij de kinderboerderij tot aan een gezellige bingo op locatie. Alle cliënten, die zorg van 't Zuider Stee ontvangen kunnen zich hier voor opgeven. Er zijn groepen uiteten geweest bij de pizzeria en een groep naar de bioscoop. Bowlen is ook erg populair als uitje! Ook zijn we weer op vakantie geweest. Locatie 't Zuider stee is in juli naar Biddinghuizen vertrokken



voor een weekend naar Europarcs Zuiderzee. Een gemengde groep van mensen, die wonen en werken bij 't Zuider stee is een midweek in juli naar hetzelfde park geweest. In november is een grote groep naar Valkenburg geweest voor de kerstmarkt in de grotten. Er wordt geprobeerd om voor elk wat wils te organiseren. Voor mensen met een krappe beurs, of voor mensen, die liever niet in een grote groep weg gaan. Het grootste deel van activiteiten worden betaald uit de verkoop die Werk Op Maat (werk – en dagbesteding) doet. In 2019 hebben we hiervan ook een zomerfeest met playbackshow en BBQ van

georganiseerd, op locatie het Zuiderstee, deze was voor iedereen toegankelijk. Iedereen heeft enorm genoten van de verschillende activiteiten. 2019 was een actief jaar met veel afwisseling in de activiteiten. Conclusie is dat het soms teveel was. Het was voor de begeleiding niet altijd mogelijk om mee te gaan. Men moet zich houden aan de in te zetten uren op de groep. Om teleurstelling te voorkomen gaan we in 2020 minder activiteiten plannen, maar zorgen we dat er voldoende personeel is, zodat ze kunnen doorgaan!

3.4 Medezeggenschap

Bewonersvergaderingen

Op elke woonlocatie, inclusief Ambulant, worden er minimaal 6 x per jaar Bewonersvergaderingen georganiseerd. Onderwerpen zijn met name locatie gebonden zoals bijvoorbeeld inrichting gezamenlijke ruimten, schoonmaak, weekmenu, maar kunnen ook betrekking op de organisatie hebben. De aanwezigheid is op basis van vrijwilligheid en we proberen iedereen zoveel mogelijk te betrekken. In 2019 zijn de vergaderingen per locatie in kleinere groepen belegd, dit omdat veel bewoners niet goed gedijen in een grote groep. Aangezien het doel van de bewonersvergadering is dat de bewoners hun zegje kunnen doen. Hebben we deze aanpassing gedaan. Het wordt door bewoners als een verbetering ervaren en ze nemen actiever deel aan het overleg. Soms kan een bewoner niet de hele vergadering aanwezig zijn in verband met een beperking, dat is prima. Ook indirect kunnen bewoners hun punten en meningen via de Persoonlijk Begeleider of andere bewoners kenbaar maken. Taken en functies proberen we in overleg, al dan niet met ondersteuning, te verdelen om de bewoners meer 'eigenaar' te maken van de vergadering en hun invloed hierop.

Cliëntenraad

In 2019 heeft de cliëntenraad zich verder ontwikkeld. Van elke woonlocatie en van de ambulante bewoners is er een afgevaardigde. Vanuit elke bewonersvergadering van de locaties zit een lid in de Cliëntenraad, hiermee is de link tussen de beide overleggen/medezeggenschapsorganen geborgd. Onderwerpen worden zodoende ook met de achterban van de Cliëntenraad besproken en weer mee teruggenomen naar de Cliëntenraad. In 2019 heeft de cliëntenraad advies uitgebracht over het huisdierenbeleid en heeft zij akkoord gegeven voor de huisregels. Ze hebben een officieel jaarverslag uitgebracht over 2018 -2019 en zijn naar een vergadering van het LSR geweest. (Jaarverslag is op te vragen bij managementassistente). Ook heeft de CR jaarlijks een ontmoeting met de Raad van Commissarissen, deze heeft in 2019 ook plaats gevonden. Het wordt door beide partijen als waardevol ervaren.

Verwanten

Hoewel het niet direct valt onder Medezeggenschap proberen we familie, vrienden, netwerk en burens te betrekken bij de organisatie en haar cliënten.

De werk -en dagbesteding Werken Op Maat (WOM)) organiseert een Voorjaars -en Kerstmarkt waar alle zelfgemaakte producten worden verkocht. Ook gekweekte en bewerkte groente en planten vinden hun weg naar de kopers, die meestal in ruime getale komen. Niet alleen om wat te kopen maar ook voor de contacten met cliënten en begeleiders. Onder het genot van een lekker bakje thee of koffie wordt er bijgepraat. Zo betrekken we de leefwereld en leefomgeving van onze bewoners bij de organisatie en de zorg. Verder ontvangen familie, vrienden, netwerk en wettelijk vertegenwoordigers vier keer per jaar een nieuwsbrief om hen op te hoogte te houden van het reilen en zeilen van 't Zuider Stee. Ook bij het opstarten van een nieuwe locatie probeert 't Zuider Stee de buurt en de leefomgeving te betrekken. Zo ook bij de ontwikkeling van Merkelân in Beetsterzwaag. Er is een informatiemiddag georganiseerd in het zalencentrum De Buorskip en de directie is op bezoek geweest bij Zorginstelling Talant, die tegenover de locatie Merkelân gevestigd is om verder kennis te maken en te informeren. Helaas heeft dit niet kunnen voorkomen dat er een verkeerde beeldvorming in de buurt heeft plaats gevonden wat heeft geleid tot een onderzoek vanuit de Gemeente Opsterland. In hoofdstuk 5.2 Veiligheid en Risico's wordt dit uitgebreid toegelicht.

Hoofdstuk 4 Teams in ontwikkeling

4.1 Zelforganiserende teams

In het najaar van 2018 is 't Zuider Stee begonnen meer zelforganisatie in de teams in te voeren en in april 2019 is de organisatie begonnen om op deze manier te werken. Er zijn drie redenen voor deze verandering;

- De behoefte van de medewerkers aan meer eigen regie en eigenaarschap over het operationele proces
- Duurzame inzetbaarheid van de medewerkers verhogen, door uitdagender en gevarieerder werk te bieden waarover medewerkers meer zeggenschap hebben.
- Bieden van hoogwaardige zorg aan de cliënten die aansluit bij hun leefwereld en de toenemende invloed van de dominante systeemwereld (regeldruk etc.) afremmen.

De lijnorganisatie (teams en directie) is door de invoering van zelforganisatie ingrijpend veranderd. De functie van teamleider is verdwenen en het team valt rechtstreeks onder en legt verantwoordelijkheid af aan de directie. Teamcoaches en afdelingen financieel, cliëntadministratie en technische dienst zijn ondersteunend naar de lijnorganisatie en hebben geen verantwoordelijkheid in de lijnorganisatie.

Binnen de teams zijn er afgevaardigden, sterrolhouders genaamd, die namens het team werkzaamheden uitvoeren op de volgende gebieden:

- Kwaliteit (Hygiëncode, Medicatie, Meldcode huiselijk geweld, Arbo en Preventie, ECD)
- Roostering (efficiënt en passend rooster per locatie binnen gestelde norm)
- Budgettering (beheer over voedingsbudget, (schoonmaak)spullenbudget)
- HR (personeel gerelateerde zaken zoals sollicitatiegesprekken, uitbreiding fte's)
- Cliëntadministratie (leef!plannen, in-en uithuizing, geldigheid indicaties)
- Facilitair/ technische dienst (organiseren facilitaire en technische ondersteuning)

In het teamhandboek (Bijlage 1) staan de kaders waaraan iedereen zich dient te houden, “de spelregels” en met de directie zijn er afspraken gemaakt over de budgetten. Alle teams zijn met veel enthousiasme aan de slag gegaan met hun sterrollen. Bij aanvang (april 2019) is er een 0-meting uitgevoerd onder begeleiding van Bureau Vandaag Zorgvernieuwing. In augustus en september is er wederom een meting uitgevoerd, om te bezien of er al verschillen waarneembaar zijn sinds de introductie van zelforganisatie. Vergeleken met de 0-meting laat deze 1-meting resultaten zien, die passen bij de eerste fase van een uitdagend verandertraject op weg naar zelforganisatie. Medewerkers door de hele organisatie heen zijn nog zoekende in het verkennen en aanleren van nieuwe taken en verantwoordelijkheden. Ook is het voor veel mensen nog wennen aan de nieuwe positie en relatie. Dit gaat samen met de nodige onzekerheid en weerstand, deze elementen horen bij, en zijn in zekere zin zelfs onmisbaar in een complex verandertraject. Toch zijn er ook al positieve resultaten te zien! De 1-meting laat duidelijk zien dat de ervaren eigen bijdrage van medewerkers aan de teamsamenwerking is toegenomen. Mogelijk voelen medewerkers in de teams al sterker dat hun eigen rol en verantwoordelijkheid een belangrijke bijdrage levert aan het functioneren van het team als geheel. Dit is een belangrijke beweging op weg naar zelforganisatie! Aan het eind van 2019 kunnen we concluderen dat zowel teams, directie, teamcoaches als ondersteunende diensten moeite hebben om in hun rol te blijven. De teams vinden het prettig dat ze meer zeggenschap hebben, maar vinden het lastig om belangrijke beslissingen te nemen en hebben de neiging om de teamcoach of de

ondersteunende dienst in de rol van teamleider en dus beslisser te drukken. Teamcoaches en ondersteunende dienst trappen vaak in deze valkuil en zitten dan op de verkeerde stoel. Ook wordt de directie nog te veel bij operationele processen betrokken. Vooral om duidelijkheid te bieden terwijl, deze duidelijkheid te vinden is in het teamhandboek. Doordat er (grote) verschillen tussen de taakvolwassenheid van de verschillende teams ontstaan, ligt voor 2020 de nadruk op verdere teamontwikkeling en in je rol blijven. Voor het in je rol blijven is het belangrijk dat een ieder elkaar feedback geeft, aanspreekt wanneer iemand uit zijn rol valt en kritisch naar zijn eigen rol in het team kijkt (zelfreflectie). Om teamontwikkeling te kunnen monitoren zal 't Zuider Stee (Teamcoaches) zelf de teamontwikkelmeter inzetten. Er zijn vier fases waarin een team kan zitten:

1. een bundeling individuen
2. een groep
3. een team
4. een zelforganiserend team

De ontwikkeling van het team wordt gemeten op verschillende gebieden:

- Houding & Gedrag
- Organiseren en Coördineren
- Leren en Ontwikkelen
- Samenwerken en Besluitvorming

Naast de inzet van de teamontwikkelmeter door de Teamcoaches zal het team ondersteunt worden bij het inzichtelijk maken van de stand van zaken door de ontwikkeling van een dashboard op het gebied van budgetten, roostering, indicaties en kwaliteit. De directie zal 1x per maand een half uur aansluiten in de teamvergadering. Het team geeft dan een toelichting op de stand van zaken van de KPI's in het dashboard.

De Ondersteunende diensten, Teamcoaches en directie ontvangen tijdens het proces van zelforganisatie begeleiding en coaching van Tom Peeters management consultant bij Bureau Vandaag. Men kan individueel en als dienst bij hem terecht voor vragen. Hij bewaakt ook het algehele proces van 't Zuider Stee naar zelforganisatie.

4.2 Vakbekwaamheid, opleiden en trainen

't Zuider Stee merkt dat de complexiteit van zorg- en/of begeleidingsvraag van haar cliënten toe neemt. Zij wil haar medewerkers ondersteunen zodat de kwaliteit van zorg optimaal is en medewerkers zich bevoegd en bekwaam voelen in hun werk. In 2019 heeft de organisatie een aantal wijzigingen doorgevoerd om deze doelen te bereiken.

Aanname Verpleegkundig Specialist

Doel:

- Kwaliteitsimpuls voor de zorg en begeleiding op de woonlocaties
- Vergroten kennis en kunde medewerkers op gebied van zorg, begeleiding en ziektebeelden
- Bieden handvatten bij "lastige" begeleidingsvragen van cliënten voor medewerkers
- Bieden van intervisie & inzicht in eigen handelen medewerkers en teams (teamreflectie)

Helaas heeft het aanstellen van de Verpleegkundig Specialist niet aan de verwachtingen voldaan en zijn de doelen zoals, die gesteld waren niet volledig bereikt. Eind 2019 is er afscheid genomen van de Verpleegkundig Specialist. Om de beoogde doelen wel te bereiken maakt de organisatie sinds januari 2020 gebruik van een gedragswetenschapper.

Invoering KICK-protocollen

Doel:

- Eén werkwijze op het gebied van voorbehouden, risicovolle en overige zorghandelingen, gebaseerd op landelijke ervaringen en richtlijnen
- Stevig basis voor borging kwaliteit
- Altijd up to date protocollen

Invoering digitale afname medicatie training (voor elke functie die medicatie mag delen)

Doel:

- Verantwoordelijkheid voor bevoegd en bekwaamheid meer bij medewerker neerleggen
- Aansluiten bij de nieuwe manier van opleiden en trainen
- Kennis medewerkers op het gebied van medicatie up to date houden en uitbreiden

Extra scholing leef!plannen (tijdens invoering nieuwe ECD ONS van NEDAP)

Doel:

- Leren werken met nieuw elektronisch Cliënten Dossier ONS
- Beter aansluiten leef!plan bij leefwereld cliënt (Invoering leef!plan geschreven vanuit ik-vorm en rapporteren in jij-vorm)

De wijzigingen worden als prettig ervaren door de medewerkers. De e-learning van medicatie wordt als moeilijk ervaren en ter ondersteuning is er een klinische les ontwikkeld, die men kan volgen ter voorbereiding van de toets. Verder is er binnen 't Zuider Stee voor alle medewerkers de jaarlijkse scholingscyclus op het gebied van BHV, EHBO, reanimeren en brandblusmiddelen.

Ook volgen veel medewerkers een opleiding of cursus waarmee ze hun eigen kennis uitbreiden en die ze op een later tijdstip kunnen inzetten binnen de organisatie. Een voorbeeld is de collega, die de opleiding pastoraal werken volgt en *grootnieuws op de verschillende locaties leidt.

*(bijeenkomst waarin wordt voorgelezen uit de bijbel en er over gepraat wordt)

4.3 Ondernemingsraad

Eind 2018 is de ondernemingsraad binnen 't Zuider Stee geïnstalleerd en aan de slag gegaan. In februari 2019 heeft de ondernemingsraad een training gevolgd op het gebied van wet - en regelgeving. Waar dient de OR zich aan te houden? Beleid over bescherming van medewerkers en in september het vervolg. Zij weten nu wat de rol van de OR is en weten hoe de belangen van de medewerkers te behartigen.

De OR is begin 2019 gestart met 5 leden en heeft het jaar afgesloten met 3 leden. Ze overleggen 1x per 2 weken met elkaar en 1x per 6 weken met de directie. Begin 2019 moest de directie wennen aan de OR en de wijzigingen, die dit meebrengt bij het nemen van besluiten. Ook de OR moest wennen aan haar rol. Eind 2019 is iedereen gewend en verloopt de samenwerking naar tevredenheid. De frequentie van overleg tussen OR en directie is aangepast naar 1x per 4 weken om de afstemming en samenwerken verder te verbeteren. De OR heeft over de volgende onderwerpen haar advies en mening gegeven en/of meebeslist:

- Scholingsplan
- Klankbordgesprekken;
- FWG – Functieomschrijving 'Groepsbegeleider' en 'Persoonlijk begeleider'
- KIM meting – reactie op vragen n.a.v. resultaten
- Kwaliteitsrapport en jaarplan
- Regeling hogere salariëring voor leerling-werknemer (van 21 jaar en ouder) met een leer-arbeidsovereenkomst
- Zomervakantieregeling (als aanvulling op het teamhandboek)
- Nedap – ONS / incl. lid OR in de werkgroep
- Reiskostenvergoeding woon-/werkverkeer enkele reisafstand
- Financiële stukken 2018 (jaarrekening en inzicht groepsresultaten)- OR kan contact met account opnemen voor verder uitleg of duiding- medegedeeld in brief van 8-11-2019.

OR is door de directie geïnformeerd over:

- Onrust zorglandschap;
- Uitrust reiskosten vergoeding
- Status functiehuis

Tijdens de invoering van het nieuwe elektronisch Cliëntdossier heeft de OR ook deelgenomen aan de projectgroep zodat zij hun achterban konden informeren over de wijzigen en de verschillende stappen in het project. Zij hebben aangesloten bij teamvergaderingen om extra uitleg te geven en om vragen op te halen vanaf de werkvloer. 't Zuider Stee en de OR hebben de samenwerking in het projectteam als prettig ervaren. Samen zorgen we voor een mooi resultaat voor cliënten en medewerkers!

Hoofdstuk 5 Kwaliteit van zorg

5.1 Fouten en bijna-ongelukken (FOBO's)

In 2019 zijn er 264 meldingen van Fouten en Bijna-Ongelukken gedaan over vier 24-uurswoonlocaties en twee dagbestedingslocatie. De vierde woonlocatie Merkelân heeft in mei 2019 haar duren geopend en is van start gegaan met tien bewoners. In september zijn daar tien bewoners bijgekomen. Deze Fouten en Bijna-Ongelukken gaan over het totaal aantal cliënten, die zorg ontvangen van 't Zuider Stee.

	2018	2019
Totaal aantal bewoners	80	87
Soort incident	Totaal	Totaal
Agressie/ongewenst gedrag	82	88
Automutilatie	1	0
Doodswens uiten/ Suïcide gedachten	1	3
Epileptische toeval	5	2
Medicatie	231	144
Middelengebruik	17	4
Suïcidepoging	1	5
Onveilige situatie	10	9
Val- of stootincident	10	5
Verlating woonlocatie	0	4
Vermissing spullen/diefstal	3	0
Totaal FoBo's	361	264

Met een daling van 97 meldingen (27%) worden er in 2019 significant minder Fouten en Bijna-Ongelukken gemeld in vergelijking met 2018 (361). De organisatie denkt dat de daling te verklaren is door:

- Niet melden van medicatiefouten van cliënten (medicatie in eigen beheer) Vervuilde de cijfers in 2018
- Verhoging van kennis van de medewerkers hoe te handelen tijdens moeilijke situaties (de-escalatie)
- Verhuizing van aantal bewoners

De toename in suïcide gedachten en poging komt door één bewoner, waarmee het in 2019 niet zo goed ging. Client is ook een aantal keren opgenomen bij de GGZ. Inmiddels gaat het gelukkig beter met deze bewoner.

Wat gaat er goed?
<ul style="list-style-type: none">• Afname totaal FoBo's• Afname medicatie-Fouten• Afname middelen-Gebruik

Wat kan er beter?
<ul style="list-style-type: none">• Inzet gedragswetenschapper om kennis & kunde medewerkers verder te vergroten• Afhandeling FoBo's in ONS

5.2 Veiligheid en risico's

RI&E

In 2019 zijn er geen ingrijpende verbouwingen geweest, daarom is de RI&E nog steeds actueel. In 2020 zal er een nieuwe RI&E uitgevoerd moeten worden voor alle locaties. De huidige RI&E voor de locaties 't Zuider stee, 't Hem Stee en Remise is dan 3 jaar oud en de nieuwe locatie 't Merkelân is volledig operationeel en daar zal voor het eerst een RI&E worden uitgevoerd.

Klachten

Elke cliënt die in zorg is bij 't Zuider Stee krijgt een brief met als titel: "Heeft u een klacht? Laat het ons weten!" In deze brief staat hoe iemand kan handelen wanneer er een klacht of ongenoegen is. Maar ook dat 't Zuider Stee is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg welke volledig voldoet aan de eisen van het ministerie van VWS. (Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg). 't Zuider Stee heeft dit jaar één klacht gehad van een bewoner van de nieuwe locatie in Beetsterzwaag Merkelân. Bewoner heeft via het Klachtenportaal Zorg haar klacht kenbaar gemaakt. Het ging om geluidsoverlast van verbouwing van de locatie waar bewoner woonachtig is. Cliënt was de eerste bewoner, die in mei 2019 op de locatie kwam wonen. Er moesten toen nog zaken worden afgerond en ook andere bewoners kwamen inhuizen, dit alles heeft de nodige geluiden met zich meegebracht. 't Zuider Stee heeft geprobeerd zoveel mogelijk maatregelen te nemen om de overlast te beperken, maar dit was voor de bewoner helaas niet voldoende. Nadat alle bewoners hun intrek hadden genomen op de bovenverdieping (juni 2019) heeft bewoner de klacht teruggetrokken.

Door een incident met een bewoner van de locatie Merkelân in een openbare gelegenheid en beeldvorming vanuit de gemeenschap in Beetsterzwaag heeft de gemeente Opsterland een onafhankelijk bureau gevraagd om een objectief beeld te vormen over het kwaliteitsmanagement-systeem en de kwaliteit van zorg van de locatie t Merkelân. In november 2019 is de locatie bezocht door teamleider gebiedsteam Opsterland en een onafhankelijk onderzoeksbureau. Er is een rondleiding verzorgd en er is een gesprek geweest in een van de huiskamers waarbij bewoners en medewerkers aanwezig waren. Verder heeft het onderzoeksbureau het teamhandboek van 't Zuider Stee/Merkelân ontvangen met daarin de kaders van het team op het gebied van kwaliteit van zorg, budgettering en eisen vanuit de verschillende overheden. Naast het teamhandboek (Bijlage 1) heeft onderzoeksbureau ook het personeelshandboek (Bijlage 2) ontvangen waarin de kijk op zorg, missie & visie, ziekteverzuimbeleid etc. in beschreven staan. Op 30-12-2019 heeft de directie 't Zuider Stee een terugkoppeling van het onderzoek ontvangen. (Zie bijlage 3). Conclusie van het onderzoek:

Met haar missie/visie, organisatiefilosofie en methodiek geeft de organisatie aan bewust bezig te zijn met kwaliteit. Daarnaast laat zij met de Herstelgedachte, het concept van positieve gezondheid en het concept van zelforganisatie zien, dat ze aansluit bij actuele ontwikkelingen in zorg en welzijn. De gesprekken, de rondleiding en interactie met cliënten en aangeleverde documenten geven een professionele indruk. De voorziening ziet er zeer verzorgd uit. De bewoners hebben een ruime kamer met eigen sanitair.

Het is niet onwaarschijnlijk dat er sprake is van beeldvorming 'in de gemeente' op basis van enkele mogelijk verkeerd geïnterpreteerde incidenten. Het siert de gemeente dat zij deze beeldvorming heeft willen objectiveren. Bovenstaande is echter nog geen 'harde garantie' is voor kwalitatief hoogwaardige zorg. Daarvoor zou meer een zogenaamde participerende observatie nodig zijn. Ondergetekende ziet geen aanleiding om dit te doen. Mede door de consistentie tussen de gesprekken de observaties tijdens de rondleiding en de aangeleverde documenten is de conclusie gerechtvaardigd dat Zuiderstee in algemene zin verantwoorde zorg en ondersteuning levert.

Bron: terugkoppeling onderzoek dhr. W. G. d.d. 30-12-2019

't Zuider Stee is content met de uitkomst van het onderzoek, maar betreurt dat het de organisatie niet is geluk om de beeldvorming in de gemeenschap Beetsterzwaag te beïnvloeden. Gesprekken met de buurt en deelname aan activiteiten hebben een negatief beeld niet kunnen voorkomen. Wel merkt 't Zuider Stee op dat de gemeenschap geen verschil maakt tussen de bewoners van 't Merkelân en de aangrenzende locaties van Zorginstelling Talant. Veel incidenten die plaats vinden bij Talant of met bewoners van deze zorginstelling worden in de gemeenschap toegeschreven aan bewoners van 't Zuider Stee. De organisatie is blij dat de gemeente Opsterland een objectieve partij heeft ingeschakeld om duidelijk te krijgen, dat er geen problemen zijn met de bewoners en kwaliteit van zorg die door de medewerkers van Merkelân wordt geleverd.

Vertrouwenspersoon

Binnen 't Zuider Stee is er een vertrouwenspersoon voor ongewenste omgangsvormen. Onder ongewenste omgangsvormen verstaan wij agressie of geweld, ongewenste of seksuele intimidatie en discriminatie of pesten. De primaire rol van de vertrouwenspersoon ligt in de opvang en begeleiden van medewerkers die ongewenst gedrag (hebben) ervaren. Zo nodig wordt er doorverwezen naar professionele hulpverleners of juridische adviseurs. Daarnaast geeft de vertrouwenspersoon ook voorlichting over grensoverschrijdend gedrag. Het mag duidelijk zijn dat de vertrouwenspersoon geheimhoudingsplicht heeft en zich moet houden aan het intern verschoningsrecht. Dit betekent dat hij/zij geen inhoudelijke verantwoording aflegt aangaande individuele gevallen. Ook afspraken om bijvoorbeeld een melding te doen kunnen elders plaats vinden en niet in een locatie van de organisatie. De rol en de reden van inzetbaarheid van de Vertrouwenspersoon, staan beschreven in het Personeelshandboek (Bijlage 2). In 2019 zijn er geen meldingen binnengekomen bij de Vertrouwenspersoon.

5.3 Externe visitatie door Perspekt

De wereld van de keurmerken staat niet stil. Er is een verschuiving van controleren op de documenten en regels, naar meekijken op de werkvloer om te zien of de organisatie daadwerkelijk doet wat het zegt. Wordt er gewerkt volgens de missie en visie? Zorg en Ethiek staan centraal. Deze manier van audit voering sluit beter aan bij de visie van 't Zuider Stee. De leefwereld van de cliënt staat centraal en niet de systeemwereld (met wet –en regelgeving). Er is geen audit uitgevoerd voor het gouden kwaliteitskeurmerk, maar Perspekt heeft namens het PREZO Kwaliteitskeurmerk van 6 november 2019 tot en met 13 januari 2020 een participerende audit uitgevoerd (initiële audit). PREZO Care vindt onderbouwing in theoretische uitgangspunten van zorg & ethiek, organisatiekunde, psychologie en beleidswetenschappen.

Binnen PREZO Care wordt er gewerkt met verschillende bronnen om de kwaliteit te onderzoeken. Het maakt de audit valide omdat kwaliteit vanuit meerdere bronnen wordt vastgesteld en het maakt de audit betrouwbaar omdat op verschillende plekken en/of momenten dezelfde fenomenen voorkomen. Er wordt gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Drie verschillende sporen: documentatiespoor, observatiespoor en verhalenspoor
- Meerdere auditoren: toepassing van het vier-ogenprincipe, waarbij twee auditoren naar hetzelfde kijken vanuit hun eigen bril
- Verschillende tijdstippen: er wordt op verschillende dagen en tijdstippen meegekeken
- Verschillende zienswijzen: er is oog en oor voor verschillende perspectieven (personeel, familie, cliënten, directie)
- Verschillende locaties: er wordt naar een item gekeken op verschillende vergelijkbare plaatsen

Het auditteam bestaat uit een kernauditor, die eindverantwoordelijk is voor de audit en verschillende auditoren die de verschillende sporen onderzoeken. Het auditteam heeft in de periode van 6 november 2019 tot en met 13 januari 2020 via verschillende werkvormen verhalen verzameld in de dagelijkse praktijk van 't Zuider Stee. De kernauditor heeft een impactanalyse uitgevoerd op alle bevindingen. De impactanalyse bestaat uit vijf criteria: impact op resultaat voor de cliënt; verandercultuur en context; omgaan met dilemma's; risico's in beeld; leren en ontwikkelen.

Ontwikkelpunten

Vanuit Prezo heeft 't Zuider Stee de volgende terugkoppeling gekregen:

Uw organisatie geeft zelf aan dat een evenwicht vinden tussen aandacht voor de cliënt en administratieve eisen een aandachtspunt is, alsook de hoge ambities van de bestuurders ten opzichte van de ontwikkelkracht van medewerkers. Tevens zoekt u het evenwicht tussen de wens om toenemend te professionaliseren met behoud van uw visie en kernwaarden. Op basis van de waarnemingen in de audit formuleert het auditteam de onderstaande (aan impactcriteria gerelateerde) ontwikkelsuggesties:

Impact op resultaat voor cliënt

Het auditteam adviseert geheel in lijn met de huidige werkwijze door te gaan met de overtuigende manier waarop de cliënt niet alleen centraal staat, maar vooral ook veel eigen regie en verantwoordelijkheid neemt en krijgt om inhoud te geven aan het eigen leven.

Verandercultuur en context

Het auditteam constateert een hoge mate van bewustzijn om bij te dragen aan gewenste en noodzakelijke veranderingen in relatie tot wisselende omgevingseisen. Hierbij viel op dat er interpretatieverschillen bestaan tussen organisatieonderdelen en medewerkers over de mate waarin

zelforganisatie zich ontwikkelt. Als suggestie geeft het auditteam mee dat communicatie over het tempo waarin zelforganisatie zich ontwikkelt in relatie tot de ambitie waarschijnlijk al veel rust gaat brengen.

Omgaan met dilemma's

Het auditteam herkent dat een groot bewustzijn bestaat voor dilemma's bij medewerkers alsook dat die worden besproken. Minder duidelijk is voor het auditteam of dilemma's structureel als zodanig benoemd worden om op organisatieniveau te delen om daarvan te leren, hetgeen het auditteam als ontwikkelpunt in overweging geeft.

Risico's in beeld

Het auditteam kreeg de indruk dat medewerker het omgaan met risico's zo vanzelfsprekend vinden, dat zij deze nauwelijks als zodanig benoemen, terwijl medewerkers en bestuur bij navraag meteen tal van voorbeelden opsomden die dat beeld ondersteunde. Het advies van het auditteam is om dit explicieter te rapporteren en te bespreken.

Leren en reflecteren

Het auditteam was onder de indruk van de grote mate van ruimte en stimulans die medewerkers krijgen om te leren en te reflecteren, waarvan ook actief en dankbaar gebruik wordt gemaakt. Het auditteam heeft geen ontwikkelpunten.

In 2020 zal 't Zuider Stee aan de slag gaan met de ontwikkelpunten die vanuit de rapportage naar voren zijn gekomen. Hierin zullen de sterrolhouders Kwaliteit een belangrijke rol gaan spelen. Ook zal Perspekt namens het PREZO Care Keurmerk elk jaar een audit uitvoeren om te beoordelen of de keurmerkhoudende organisatie (nog steeds) voldoet aan het wegingskader. Er vindt 11 maanden naar de initiële audit een tussentijdse audit plaats en 22 maanden na de initiële audit is er een einaudit.

Verklaring op het keurmerk

Perspekt verklaart dat 't Zuider Stee veilige en persoonsgerichte zorg levert met oog voor waarden, regels, dilemma's en risico's. Er wordt structureel en methodisch gewerkt aan het resultaat voor haar cliënten, waarbij leren en reflecteren wordt gestimuleerd. De meeste waardering gaat daarbij uit naar het resultaat op de volgende impactcriteria:

- **Impact op resultaat voor de cliënt**
- **Verandercultuur en context**

5.4 Externe visitatie collega instellingen

Over externe visitatie wordt vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg het volgende gesteld:

‘Het bestuur regelt kritische, opbouwende reflectie door externe visitatie te organiseren. Dit ter bevordering van het leer- en ontwikkelvermogen. De visitatie geeft antwoord op de vraag hoe de organisatie kwaliteit van zorg en de kwaliteit van bestaan en bijbehorende verbeteracties duidt en onderbouwt in het kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport is input voor de visitatie’. (Bron: Kwaliteitskader gehandicaptenzorg)

Om aan deze eis te voldoen, maar vooral omdat je veel van elkaar kunt leren en je wilt voorkomen dat ieder het wiel opnieuw uitvindt. Hebben Zorggroep De Stellingwerven uit Noordwolde, Stichting Zorg op Maat uit Leeuwarden en 't Zuider Stee uit Drachten besloten om 1x per kwartaal met elkaar om de tafel te gaan en verschillende onderwerpen met betrekking tot kwaliteit te bespreken om zo elkaar te ondersteunen bij de verbetering van kwaliteit en het leer – en ontwikkelvermogen van de organisaties te bevorderen. De volgende onderwerpen zijn besproken:

Eerste bijeenkomst

- Cliënttevredenheid en cliëntmedezeggenschap
- Externe ontwikkelingen

Tweede bijeenkomst

- Zelforganisatie (eigen verantwoordelijkheid, terug naar de bedoeling)
- Vasthouden aan missie/visie
- Cultuurbewaking

Derde bijeenkomst

- Wonen (o.a. bewaken kwaliteit en continuïteit van zorg)
- Zelfreflectie in teams
- Crisisplannen

Vierde bijeenkomst

- Kwaliteitsmanagementsysteem (PDCA)
- Smart formuleren van doelen (koppeling met ECD)
- Certificering
- Ervaringen cliëntvolgsysteem

De bijeenkomsten worden door 't Zuider Stee als zeer prettig ervaren. Het blijkt dat organisaties tegen dezelfde problemen aanlopen en je kunt gezamenlijk naar oplossingen zoeken, leren van elkaars aanpak en klankborden. Er is afgesproken dat de organisaties kritische feedback geven op elkaars kwaliteitsrapportage van 2019, zodat dit meegenomen kan worden in de definitieve versie.

5.5 Deelname regionale werkgroepen

't Zuider Stee vindt het belangrijk om haar steentje bij te dragen en zoekt actief de samenwerking met ander zorginstelling in de VVT en VG sector. In 2019 heeft 't Zuider Stee aan de volgende regionale werkgroepen/overleggen deelgenomen:

ZRG-overleg

't Zuider Stee neemt deel aan het ZRG-overleg. Op initiatief van het Zorgkantoor is er een overleg met de intake-medewerkers & casemanagers van alle organisaties uit de VVT en VG sector. In dit overleg worden de wijzigingen in wet -en regelgeving besproken en casuïstiek. Door de korte lijstjes in dit overleg kunnen de verschillende organisatie elkaar ondersteunen met kennis en kunde en worden cliënten vaak direct op de passende woonplek geplaatst.

Projectgroep Zorgtechnologie

In deze projectgroep is gewerkt aan de ontwikkeling van een werkmethode/stappenplan waardoor zorgtechnologie op een succesvolle manier binnen organisaties kan worden uitgerold.

Projectgroep Ontwikkeling Visie op zorg Friesland

In deze projectgroep is er gewerkt aan een langere termijn visie op zorg voor de provincie Friesland. Vanuit deze visie kunnen de gezamenlijke projecten en werkgroepen richting, sturing en vorm krijgen.

Hoofdstuk 6 't Zuider Stee in cijfers

6.1 Kenmerken cliënten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal cliënten van 't Zuider Stee en de financieringsbronnen.

Totaal aantal cliënten op 31-12-2019	87
---	-----------

Aantal cliënten met ZFP financiering vanuit WLZ	44
VG 3	9
VG 4	6
VG 5	2
VG 6	18
VV 4	1
VV 5	3
VV 7	1
LG 4	1
LG 5	1
LG 6	1
Dagbesteding (onderaannemerschap)	1

Aantal cliënten met financiering vanuit WMO	34
Beschermd wonen A + dagbesteding	6
Beschermd wonen B + dagbesteding	10
Beschermd wonen C + dagbesteding	13
Thuisplus A	1
Thuisplus A + dagbesteding	2
Specialistische begeleiding	1
Individuele begeleiding + dagbesteding licht + huishouding	1

Aantal cliënten met financiering vanuit PBG	9
VG 2 incl. dagbesteding	1
VG 3 incl. dagbesteding	1
VG 6 incl. dagbesteding	3
LG 4 incl. dagbesteding	1
VV 5 incl. dagbesteding	2
VV 7 incl. dagbesteding	1

6.2 Kenmerken medewerkers

Peildatum 31-12-2019	
Aantal werkzame personen in loondienst	158
Totaal fte in loondienst	64.66
Verdeling naar leeftijd in %	
T/m 24 jaar	28,53%
25 – 34 jaar	26,90%
35 – 44 jaar	23,22%
45 – 54 jaar	17,74%
55 – 64 jaar	3,61%
65 jaar en ouder	0%
Gemiddeld ziekteverzuimcijfer voor medewerkers in loondienst (excl. zwangerschapsverlof)	3.72%
Gemiddelde lengte van het dienstverband in % (inclusief stagiaires)	
< 1 jaar	45,00%
1 jaar	32,60%
2 – 5 jaar	18,40%
6 – 10 jaar	2,50%
11 – 25 jaar	1,50%
> jaar	0 %
Gemiddelde omvang van het dienstverband	15.7 uren

Hoofdstuk 7 't Zuider Stee in de toekomst

Zelforganisatie:

In 2020 gaat 't Zuider Stee verder met zelforganisatie. We nemen het jaar om rol, verantwoordelijkheid en bevoegdheid helder te krijgen, zodat teams hun rol en verantwoordelijkheid weten en kunnen nemen. Er zijn grote veranderingen in de lijnorganisatie doorgevoerd in 2019. De teamleider is uit de lijnorganisatie gehaald en is aan het team om de rol van uitvoerende en teamleider in zich verenigen. Ze vallen nu rechtstreeks onder de directie en dienen verantwoording en toelichting op het gevoerde beleid te geven, dit doen ze 1x per maand in een teamvergadering waar de directie zal aansluiten. Ter ondersteuning bij de uitvoering van de sterrollen zijn er 1x per 6 weken overleggen van de sterrolhouder met de desbetreffende ondersteunende dienst. Heeft het team 2x per maand teamvergadering. Eén keer voor het bespreken van de cliënten en afspraken met betrekking tot het reilen en zeilen van de woonlocatie en één keer voor teamontwikkeling. Er zal een dashboard met KPI's worden ontwikkeld en de ontwikkeling van de teamvolwassenheid zal nauwgezet gevolgd, maar vooral gecoacht worden.

Kwaliteit

In 2020 zullen er op gebied van kwaliteit een aantal extra acties uitgevoerd moeten worden. Het cliënttevredenheidsonderzoek Ben Ik Tevreden? oftewel BIT wordt maart 2020 uitgevoerd. De resultaten zullen in mei bekend zijn. De Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI&E) worden voor alle vier woonlocatie in de tweede helft van het jaar worden uitgevoerd. De ontwikkelpunten vanuit de PREZO Care audit (externe visitatie van Perspekt) zullen in de teams worden besproken en daar zullen actiepunten uit volgen. Daarnaast zal de invoering van de SOEP-methodiek en het Zakboekje aan het begin van 2020 aan het einde van het jaar geëvalueerd worden. De sterrolhouders Kwaliteit van de verschillende teams hebben een belangrijk rol bij het toelichten, uitzetten en uitvoeren van deze acties. De kwaliteitscommissie zal hen ondersteunen.

Hoofdstuk 8 Nawoord

Met dit verslag hebben wij u zoveel mogelijk inzicht willen geven in de verdere ontplooiing van 't Zuider Stee in 2019. Ambitieuze plannen, waaronder het nieuwe elektronisch cliëntendossier en roosterplanningsysteem, zijn afgelopen jaar omgezet in daden. Onze activiteiten zijn altijd gericht op het versterken van de leefwereld, zodanig dat de eigen regie van de cliënt én de professional centraal staat.

Met deze plannen is een vruchtbare voedingsbodem gecreëerd van waaruit wij niet zorgen vóór de cliënt, maar de cliënt maximaal faciliteren om voor zichzelf te zorgen.

In 2019 zijn onze zelforganiserende teams, welke onze medewerkers een verhoogde professionele autonomie geven ten aanzien van onze zorg- en dienstverlening, verder vorm gegeven. Waarmee een heuse cultuuromslag is ingezet. In 2020 wordt vanuit deze basis verder gewerkt, zodanig dat de droom waarmee het allemaal begon steeds verder vorm wordt gegeven!

