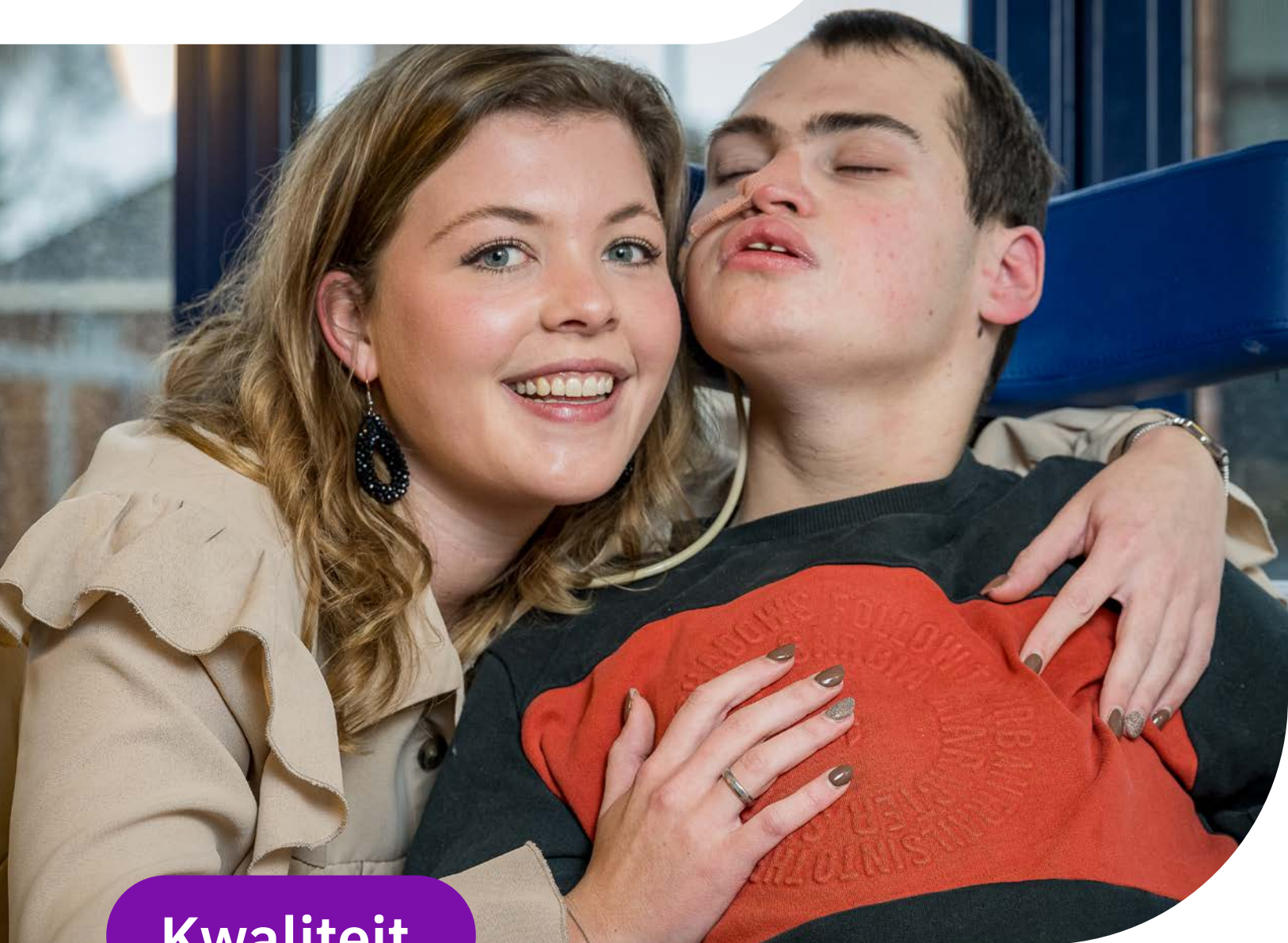




Kwaliteit

Hoofdartikel:

**'Het zit in
kleine dingen'**

4

Medewerker:

**Van begeleider naar
beleidsmedewerker**

12



CLIËNT AAN HET WOORD

Bianca

Hoe lang woon je bij de Rozelaar?

Ik woon alweer 11 jaar op de Vlinder. Daarvoor woonde ik thuis bij papa en mama. Op de Vlinder moest ik in het begin wennen aan de veranderingen, maar nu gaat het goed.

Wat voor werk doe je?

Op maandag, donderdag en vrijdag werk ik op creatief, op dinsdag bij Norschoten, en woensdag de ene week bij Norschoten en de andere week bij creatief. Op creatief naai ik vlaggetjes en pittenzakjes. Ik vind het leuk op creatief en heb het er naar mijn zin.

Wat doet de Cliëntenraad?

De cliëntenraad is voor alle bewoners en deelnemers opkomen als er wat is. Dan gaan we daar met elkaar over praten. 1 keer in de 2 weken komen we bij elkaar om dingen te bespreken. We hebben het bijvoorbeeld over voeding, of we gezond leven. We maken elke keer dat we bij elkaar komen notulen van wat we gezegd hebben. De keer daarna hebben we het er nog met elkaar over.

Wat kan er beter bij de Rozelaar?

Hier moet ik even over nadenken. Ik vind het een fijne organisatie en fijn dat het christelijk is. Je kan bij de Rozelaar over het geloof praten. Op Dagbesteding Creatief lezen we uit een dagboekje en praten we daar soms over. Dat vind ik ook wel belangrijk. Ik weet niks wat anders of beter kan.

Waar ben je trots op?

Als ik gezond ben en werk heb, dat vind ik het allerbelangrijkste.

IN DIT MAGAZINE

Cliënt aan het woord 2

Column 3

Hoofdartikel 4

Het gewone leven 7

De MiddenIn 8

Een dag uit het leven van 10

Medewerkers 12

Feiten & Cijfers 14

Een Rozelaartje 16

COLOFON

Redactie: *Elsamarie Groenendaal
Nico Vonder
Philip Miedema
Gesina Timmer
Jacomine Blom
Gerike Nagel*

Eindredactie: *Jeannette Bos*

Fotografie: *Hans Malestein*

Teksten: *Arnoud Kamerbeek*

Cover: *Begeleider Joëlle met
deelnemer Dirk-Jan*

Vormgeving: *Treffend & Co*

Drukwerk: *Verloop Drukkerij*



Column

Dat het me toch nog overkwam.

Op zaterdagochtend ga ik meestal naar de sportschool. Niet omdat ik het leuk vind, maar omdat het goed schijnt te zijn. Het was die zaterdag druk. Geduldig trapte ik mijn rondjes op de fitness fiets. Vanaf de fiets kon ik mooi de hele zaal overzien. De meeste sporters ken ik van gezicht. Veel meer dan een “goedemorgen” wisselen we echter niet uit. Iedereen is bezig met zijn eigen programma.

Mijn oog werd getrokken naar een nieuwe sporter. Of eigenlijk naar twee, een vader en zijn zoontje. Vader was bezig op een apparaat waarmee hij grote gewichten wegdruckte. Zijn zoontje zat op het roeiapparaat. Maar in plaats van te proberen om in de cadans van het roeien te komen liet hij het handvat telkens schieten. De ketting vloog dan naar voren en maakte een groot kabaal. Ik ergerde mij daar aan. Vervelend zo’n ventje. En het ergste vond ik nog dat zijn vader de jongen zijn gang liet gaan. Waarom greep hij niet in? Hij zag toch dan andere bezoekers zich er aan ergerden?!

Bij het wisselen van apparaat liep ik langs vader en zoon die inmiddels ook bij een andere apparaat stonden. De vader sprak vol liefde en geduld met zijn zoon. Zie je wel, geen gezag,

dacht ik. Terwijl ik mij had geïnstalleerd op een andere apparaat zag ik opeens dat de jongen moeilijk kon praten. Hoewel het niet direct zichtbaar was ontdekte ik dat het kind een verstandelijke beperking had. Opeens veranderde mijn beeld van wat hier gaande was. Al mijn ergernis maakte plaats voor empathie.

Kwaliteit begint met “anders kijken, anders denken, anders doen (Triple C).” Op zaterdag kreeg ik de spiegel voorgehouden.



Over hoe kwaliteit elke dag terugkomt
op Dagbesteding Rozenbottel

‘HET ZIT IN KLEINE DINGEN’

Dagbesteding Rozenbottel is bedoeld voor mensen met ernstige meervoudige beperkingen (EMB). Hoe bied je goede zorg aan deze specifieke doelgroep? We bespreken het met zorgcoördinator Joëlle van de Heg en gedragsdeskundige Marlies van der Laan. “Dat je vanuit hen iets terugkrijgt, maakt het werk heel mooi.”

Joëlle werkt nu ruim twee jaar als begeleider op Dagbesteding Rozenbottel, waar ze sinds een jaar ook zorgcoördinator is. “We hebben zeven cliënten, waarvan zes in een rolstoel. De zorg doen we met twee begeleiders, plus soms een stagiaire of meerzorgdienst. Een groot deel van de dag ben je bezig met primaire zorg: eten, drinken, verschonen en in en uit de rolstoel helpen.” Marlies is als gedragskundige voor meerdere locaties van de Rozelaar actief. “Het is heel wisselend hoe vaak ik bij de Rozenbottel ben. Wel ben ik hier actiever betrokken dan bij andere groepen. Er wordt ook gewerkt met een andere methodiek.”

Waar er bij de Rozelaar overal volgens de Triple-C-visie wordt gewerkt, wordt er bij de Rozenbottel sinds 2022 gewerkt met de LACCS-methode. Deze methode sluit aan op Triple-C en is speciaal ontwikkeld voor de EMB-doelgroep. Binnen de LACCS-methode is er aandacht voor vijf gebieden: lichamelijk welzijn, alertheid, contact, communicatie en een stimulerende tijdsbesteding. Marlies: “Het mooie aan deze methode is dat al die vijf gebieden aandacht nodig hebben om te zorgen dat de cliënt een goed leven heeft. Je kunt heel ‘klein’ kijken en gericht doelen stellen. “We merken dat er vanuit ouders logischerwijs veel aandacht is voor het lichamelijke, maar de andere gebieden zijn ook

belangrijk. Hoe zorgen we ervoor dat we contact maken met een cliënt?”

Naast de primaire zorg worden er veel activiteiten georganiseerd. “Met de groep is dat zwemmen, muziektherapie of sporten onder leiding van de bewegingsagoog”, vertelt Joëlle. “Daarnaast proberen we ook individueel iets aan te bieden: een liedje zingen, snoezelen, handmassage, even op de schommel of in de hangmat. Mensen zijn snel geneigd te denken dat deze doelgroep weinig kan en weinig reageert. Maar er is echt interactie, er wordt gelachen, je hebt samen contactmomenten, een cliënt komt naar je toe voor een knuffel. Dat je vanuit hen zoveel terugkrijgt, maakt het werk heel mooi.”

Joëlle merkt in de praktijk dat de methode haar helpt om betere zorg te verlenen. “We hebben met het team nu vier dagen LACCS-cursus gehad. Na elke dag ben je de volgende dag meer bewust van hoe je het kunt toepassen. Het is bijvoorbeeld vaak druk met eten en verschonen, maar je kunt tijdens het verschonen ook proberen om tegelijk een contactmomentje te creëren. Of als er een lastig moment is waarbij muziek wordt stopgezet bij een cliënt, dat je samen met een collega voor wat afleiding zorgt. Het zit in kleine dingen.”

“Ik zie in de rapportages steeds meer LACCS terugkomen,” bevestigt Marlies. “Waar in het begin de focus lag op zorg, zie je nu dat activiteiten een steeds grotere rol spelen. En dan hoeft een activiteit niet altijd een halfuur te duren. Ook een veel kortere activiteit kan voor een cliënt het verschil maken. Daarin zie ik zowel de begeleiders als de cliënten opbloeien. Ik heb het idee dat begeleiders steeds vaker kunnen zeggen: we hebben de cliënten een mooie dag kunnen geven.”

Als het om kwaliteit gaat, speelt ook de Wet Zorg en Dwang een rol. De Rozelaar besteedt veel aandacht aan bewustwording van onvrijwillige zorg. “De wet gaat over veiligheid en eigen regie”, verduidelijkt Marlies. “Bijvoorbeeld bij het vastzetten met een gordel over de borst of het gebruik van een rolstoelblad. We moeten dan een bepaald stappenplan volgen. Niet omdat we iets doen wat niet mag, maar om kritisch te blijven nadenken; wat zal ik doen, is dit in het belang van de cliënt?”

“Het is goed om daar bewust mee om te gaan”, beaamt Joëlle. “Het kan voor ons wellicht soms handig zijn om een cliënt ‘op de rem’ te zetten, maar dat betekent dat de cliënt niet kan trippelen over de groep. Dus bekijk je of dat minder kan.”

“Ik kan me goed voorstellen dat het lastig is om over alles na te denken en het vast te leggen”, zegt Marlies. “Wat ik vooral hoop is dat begeleiders concluderen dat het doorlopen van het stappenplan zorgt dat je dingen net even anders doet en dat dit toegevoegde waarde heeft.”

Hoofdartikel

Als gedragsdeskundige is Marlies zoveel mogelijk aanwezig bij de cliëntbesprekingen. “Ik stel vooral veel vragen om het team te laten nadenken waarom ze bepaalde keuzes maken. Als ik onbewuste bekwaamheid zie, wil ik begeleiders bewuster bekwaam maken. Dat zorgt namelijk dat je bewuster handelt.” “Ik vind het fijn dat iemand van ‘buitenaf’ met een kritische blik kijkt”, zegt Joëlle. “Marlies stelt vragen waardoor je toch weer anders over dingen na gaat denken.”

Tot slot benadrukken zowel Marlies als Joëlle het belang van de afstemming met ouders. Een groot deel van de cliënten van Rozenbottel woont nog thuis. “Ook met het oog op de vijf gebieden van LACCS willen we meer met ouders bespreken hoe je met kleine aanpassingen grote resultaten kunt boeken”, legt Marlies uit. “Dat je samen bedenkt waaraan gewerkt wordt.” Het ondersteuningsplangesprek is daar belangrijk in, maar Joëlle haalt ook de koffie-ochtenden aan: “We hebben

ouders tijdens een bijeenkomst geïnformeerd over LACCS om ze daarbij te betrekken. Daarna konden ze met elkaar koffiedrinken op de groep. Je merkt dat het belangrijk is dat ouders ook onderling ervaringen kunnen uitwisselen. Daarom willen we een paar keer per jaar koffie-ochtenden organiseren.” Het is een voorbeeld van hoe de Rozelaar ook in de driehoek van cliënt, ouder en begeleider de kwaliteit wil verhogen.



Het gewone leven

Incidentmelding

Net als in het gewone leven gaat er bij de Rozelaar ook weleens wat mis. Denk aan een cliënt die valt of een snijwond oploopt. Van dit soort incidenten wordt intern melding gemaakt. Soms volgt zelfs een onderzoek. Evelien van der Klift, begeleider en zorgcoördinator bij Dagbesteding Schaffelaar, maakte dit afgelopen jaar mee.

“Het ging om een cliënt die werkte op een binnengroep”, vertelt Evelien. “Daarnaast had de cliënt een buitentaak, ook al kon de cliënt het werk niet goed uitvoeren. Dat was wel een aandachtspunt, maar de cliënt vond de taak zo leuk dat hij het toch graag wilde doen. En het ging al twee jaar goed. Toch ging het medio vorig jaar fout, toen de cliënt ten val kwam. De cliënt liep daarbij letsel op.”

Als er een incident met een cliënt is, wordt dit vermeld in de individuele cliëntrapportage en via een MIC (Melding Incident Cliënt) gemeld aan de teamleider en gedragsdeskundige van het team. “Omdat er sprake was van blijvend letsel, is er vanuit de Rozelaar opdracht gegeven voor een intern onderzoek”, vult Evelien aan. “Vooral met de insteek: hoe is het gebeurd en hoe

kunnen we dit in de toekomst voorkomen? Een beleidsmedewerker heeft ons als betrokkenen vragen gesteld en een rapport geschreven met haar bevindingen.”

“Hoe is het gebeurd en hoe kunnen we dit in de toekomst voorkomen?”

“Als je hoort over een onderzoek, schrik je even”, geeft Evelien toe. “Maar het is een goed onderzoek dat ons erg heeft geholpen. Zowel praktisch als in bewustwording van de risico’s. Zo was een deel van het materiaal niet in orde. Daar hebben we een oplossing voor gezocht. Ook hebben we maatregelen genomen zodat de cliënt het werk veiliger uit kan voeren. Daarnaast zijn de risico’s voor de cliënt ook beter beschreven in het plan van de cliënt. Allemaal om te zorgen dat de kwaliteit van de zorg verbetert.

Ook binnen de RvT is er focus op kwaliteit

“Belangrijk om mensen in de organisatie te spreken”



De Rozelaar

De Rozelaar is een stichting. Een stichting is een organisatie die niet als doel heeft om geld te verdienen. Wij zijn een zorgorganisatie die zorg biedt aan mensen met een verstandelijke beperking. Zorg bieden is ons doel.

Raad van Bestuur

Een stichting heeft altijd een bestuur. Dat bestuur geeft leiding aan de organisatie en neemt belangrijke beslissingen. Het bestuur kan uit meerdere mensen bestaan, of uit één persoon. Bij de Rozelaar is Philip Miedema de Raad van Bestuur. Hij wordt ook wel directeur-bestuurder genoemd.

Raad van Toezicht

Het is belangrijk dat Philip de goede beslissingen neemt én goed met het geld van de Rozelaar om gaat. De Raad van Toezicht kijkt daarom mee. Eigenlijk is de Raad van Toezicht de baas van Philip.

De Raad van Toezicht van de Rozelaar bestaat uit 5 mensen. Zij kijken of Philip zijn werk goed doet en of het goed gaat met de Rozelaar. Is de zorg voor alle cliënten in orde? Toezicht is een ander woord voor controleren. De Raad van Toezicht kijkt naar de plannen die de Rozelaar maakt én of we die plannen ook echt uitvoeren. Ook kijken ze of de Rozelaar zich wel houdt aan de wet en alle regels die er zijn binnen de gehandicaptenzorg.

Bij het bewaken van de kwaliteit van de zorg is een belangrijke rol weggelegd voor de Raad van Toezicht (RvT) van de Rozelaar. Binnen de RvT is er een aparte commissie die zich bezighoudt met kwaliteit en veiligheid. Deze commissie wordt gevormd door RvT-leden Tanny Gunter en Bernhard Kok.

Heel haar werkzame leven werkte Tanny in de zorg, veelal in management- en bestuursfuncties. Tot 1 november jl. was ze bestuurder bij Stichting Parousi. Nu is ze gepensioneerd. “Vanwege mijn ervaring in de zorg werd ik vijf jaar geleden door de Rozelaar gevraagd voor een rol in de Raad van Toezicht. Het was op voordracht van de cliëntenraad, waar ik ook gesprekken mee had. Dan kwam ik vervolgens in de Rozerie en riep een deelnemer: ‘Ja, jou heb ik gesproken en nu ben je hier!’ Ook als toezichthouder is dat het mooiste, het directe contact met de mensen waar je het voor doet.”

Bernhard is eigenaar van een bureau dat zich richt op werving en selectie, onder meer in de zorg en het onderwijs. “Daarbij ben ik vaak betrokken bij bestuurswissels. Daarnaast ben ik commissaris geweest bij een woningcorporatie. Ik vind het leuk om iets te kunnen betekenen voor m’n eigen woon- en leefomgeving. Mooi om dat bij een organisatie te doen waar de christelijke identiteit belangrijk is en waarbij je het gevoel hebt: dit doet ertoe.”

Als toezichthouders vormen Bernhard en Tanny samen de commissie kwaliteit & veiligheid. Hoe verhoudt deze commissie zich tot de Raad van Toezicht? “De commissie is er onderdeel van”, benadrukt Bernhard. Alle RvT-leden zijn integraal verantwoordelijk voor alle thema’s. Tegelijkertijd brengt iedereen eigen expertise in. Zo is er ook een commissie financiën. Een aantal dagen voor elke RvT-vergadering, die zes keer per jaar wordt gehouden, komen we als commissie bijeen. In de commissievergadering zoomen we met Philip (bestuurder van de Rozelaar, red.) wat meer in op details, we spreken zaken grondiger door. Wel is het belangrijk om de hoofdlijnen daarvan ook te delen in de RvT-vergaderingen.”

Maar hoe toets je nou de kwaliteit van de zorg als toezichthouder? En wat is dan goede zorg? “Er is wet- en regelgeving en het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg”, geeft Tanny aan. “Dat is het grote kader, de invalshoek waar vanuit we kijken. En we ontvangen van Philip managementrapportages, waarbij we kunnen

inzoomen op kwaliteit en veiligheid.” “Daarnaast zie je kwaliteit ook terug in tevredenheidsonderzoeken onder cliënten, verwanten en medewerkers”, vult Bernhard aan. En het gaat om gevoel. Daarom vinden we het belangrijk om mensen in de organisatie te spreken. We bezoeken minimaal een keer per jaar een vergadering van de cliënten-, verwanten- en ondernemingsraad. En we eten graag mee op een van de woonlocaties.”

“Als je mee-eet, ben je echt gast”, glimlacht Tanny. “De bewoners vinden het geweldig om over van alles en nog wat te vertellen. Over waar ze trots op zijn, maar ook over de keuken die nog niet vervangen mag worden. Je leeft anderhalf uur met zo’n groep mee en pikt zoveel signalen op. Daar destilleren wij weer een boodschap uit. Ook zie je hoe identiteit beleefd wordt. Prachtig om te zien als bewoners een stukje uit de Bijbel lezen of een gebed doen. Ook dat is voor de Rozelaar kwaliteit.”

Als het gaat om de uitdagingen op het gebied van kwaliteit, dan stipt Bernhard het personeelsvraagstuk aan. “Het vinden van goede medewerkers, aansluitend bij de identiteit, zal steeds meer onder druk komen te staan. Daarnaast zijn we vanuit de Triple C-methode steeds meer gericht op hoe de cliënt zich kan ontwikkelen en het gewone leven kan ervaren. Dat vraagt maatwerk en specifieke competenties van medewerkers.”

“Goede zorg verlenen is ook een zoektocht”

“Maatwerk geeft uitdagingen”, beaamt Tanny. “Het is goed dat er nu bij elk ondersteuningsplan een vragenlijst voor de cliënt zit. Maar wat als een cliënt iets anders wil dan de omgeving of verwanten? Dan is goede zorg verlenen ook een zoektocht. Tegelijkertijd worden er audits gedaan door een extern bureau om de kwaliteit te toetsen. Het gaat er dan niet per se om dat je een keurmerk krijgt, maar wel dat er van buitenaf gekeken wordt door mensen zonder belangen. Dat is van toegevoegde waarde. Zo krijgen we een nog beter beeld van de kwaliteit bij de Rozelaar.”

EEN DAG UIT HET LEVEN VAN Mieke

Als er iemand veel van kwaliteit weet, dan is het Mieke wel. Zij is namelijk al ruim drie jaar deelnemer bij Bakkerij Taart&Zoet. Van cupcakes tot appeltaarten, van brownies tot dadelkoeken; begeleiders en deelnemers maken samen de heerlijkste zoete lekkernijen voor zowel horeca als particulieren. Kwaliteit en hygiëne zijn daarbij heel belangrijk. Een dag door de ogen van Mieke.



's Ochtends

Ik woon bij mijn ouders in Hoevelaken. Op een werkdag word ik om 6.30 uur wakker gemaakt. Even douchen, ontbijten en rustig wakker worden. Rond 8.00 uur word ik opgehaald door Geurt van de Rozelaar. Om 8.30 uur ben ik bij Taart&Zoet en ga ik meteen aan de slag. Soms kijk ik stiekem al op de lijst wat ik die dag moet doen en met wie, maar eigenlijk moeten we eerst onze blouse aantrekken. We doen handschoenen aan en een muts op. Er mogen geen haren in de baksels komen natuurlijk. Het liefst werk ik met de appels. Ik was de appels, pak een mesje en de groene snijplank voor het fruit en ga dan schillen. En het klokhuis eruit, dat is heel belangrijk. Niemand wil harde stukjes in de appeltaart. Om 10.30 uur hebben we koffiepauze. We mogen niet snoepen op de bakkerij, behalve als we een nieuw recept proberen. Want als bakker moet je wel proeven wat je verkoopt. Na de koffiepauze hebben we altijd een andere taak. Ik maak ook graag brownies!



Om 15.00 uur word ik opgehaald en weer thuisgebracht. Voordat ik even rustig ga zitten, ruim ik eerst al m'n spullen op.

Ik vind het leuk om m'n moeder te helpen met koken, vooral het snijden van champignons en paprika's. Wat ik ook heel graag doe, is zelf kaarten maken! Die verstuur ik dan als iemand jarig is.

Begeleider Jojanneke:

"We doen geen consessies op het gebied van hygiëne bij Taart&Zoet. Het speelt de hele dag een rol. We moeten aan de HACCP-regels voldoen omdat we aan horeca leveren. En door onze doelgroep liggen we toch onder een vergrootglas. Je bent constant bezig met: hebben ze het fijn, zijn ze zinvol bezig, wordt het schoon gedaan en is de klant aan het einde van de dag blij? We zijn een groep die het echt samen moet doen. De begeleiders kunnen niet zonder de deelnemers, maar andersom ook niet. Dat vind ik het meest grandioze aan dit werk. We hebben deelnemers van alle niveaus, maar er moet wel een basis zijn van schoon werken. Mieke was daar al heel goed in toen ze kwam en is daar nog meer in gegroeid door ook anderen te helpen. Je merkt als we uitleggen waarom we op een bepaalde manier werken, dat deelnemers meer eigenaarschap ontwikkelen. Ze voelen zich verantwoordelijk voor wat ze maken. Heel tof."

's Avonds

In de avond teken ik graag of doe ik een spelletje Mens Erger Je Niet met mijn moeder. En om 19.30 uur mag ik een halfuur op m'n mobiel. Op maandagavond heb ik vaak catechisatie en elke dinsdagavond ga ik zwemmen met mijn oom en tante! Ik probeer om 21.00 uur in bed te liggen, maar dat lukt niet vaak, haha. Soms heb ik net een kaarsje aangestoken beneden. Ik hou erg van gezelligheid.

's Middags

Als we na de lunchpauze naar onze werkplek gaan, let ik goed op de deuren. In een bakkerij moet de deur altijd dicht zijn voor de hygiëne. En als je handschoenen vies zijn of je gaat iets anders doen, dan doe je nieuwe handschoenen aan. Om 14.45 uur stoppen we met werken. Ik vind het dan leuk om de blouses klaar te leggen voor alle deelnemers van de volgende dag. Daarvoor moet ik goed op de maten letten. Ook schoonmaken is belangrijk. We hebben allerlei schoonmaakmiddelen. Alcohol gebruiken we om de handvatten en de tafels schoon te maken.





Waarom dan de overstap naar een functie waarbij het directe contact met de cliënt veel minder is? “Vooral omdat ik kwaliteiten wil inzetten waar ik de laatste jaren wat minder mee heb gedaan”, geeft Gesina aan. “Ik heb altijd taken erbij gedaan die mij extra uitdaging gaven. Ik zat in werk- en projectgroepen, bijvoorbeeld voor de ontwikkeling en implementatie van het ECD. En als zorgcoördinator vond ik het leuk om plannen te maken, uit te werken en te evalueren. Ik vind het mooi om met mijn hart en handen te werken, maar ook fijn om met m’n hoofd bezig te zijn. Die kans krijg ik als beleidsmedewerker.”

Verbetercyclus

Met Gesina erbij zijn er nu twee beleidsmedewerkers bij de Rozelaar. Zij houden zich bezig met zorgthema’s als gezondheid, medicatie, veiligheid en hygiëne. “De eerste maanden heb ik me in diverse thema’s verdiept”, zegt Gesina. “Veel lezen, luisteren en in gesprek gaan met verschillende mensen van de organisatie. Ik wil een breed beeld krijgen van ontwikkelingen in de sector; ons zorgbeleid en waarin we ons kunnen ontwikkelen. Kwaliteit is iets dat overal in terugkomt. De kwaliteit van zorg, de kwaliteit van leven voor de cliënt, maar ook kwalitatief goede plannen maken en voldoen aan wet- en regelgeving. Als beleidsmedewerker ben je eigenlijk betrokken bij elke stap in de verbetercyclus: plannen maken, uitvoeren, evalueren en verbeteren. Je analyseert en adviseert, dus kijk je zowel terug als vooruit. De dingen die we doen, doen we die goed? Daar kijk je op terug. Vooruitkijken doe je door plannen te maken en adviezen te geven. Hoe geven we goede invulling

Na ruim tien jaar als begeleider switchte Gesina Timmer in november 2022 naar een rol als beleidsmedewerker bij de Rozelaar. Een weloverwogen keuze, waarin ze andere kwaliteiten kan benutten. “We kunnen mooie plannen bedenken, maar uiteindelijk moet de cliënt er baat bij hebben.”

Aan het einde van dit jaar is Gesina 12,5 jaar in dienst bij de Rozelaar. Na haar opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) begon ze als zorgcoördinator bij Woonlocatie de Vlinder. Vervolgens werkte ze een periode als begeleider op diverse dagbestedingsgroepen, om de laatste jaren weer bij de Vlinder te werken als begeleider. “Dagbesteding gaf wat meer regelmaat en stabiliteit, terwijl ik wonen interessant vond omdat je betrokken bent bij meer facetten van het leven van een cliënt.”

“Kwaliteit is iets dat overal in terugkomt”

aan de zorg en wat is hiervoor nodig?” Haar ervaring als begeleider is voor Gesina zeer waardevol in haar nieuwe functie. “Mijn verbeeldingskracht gaat automatisch mee in de thema’s die ik behandel. Af en toe kun je als het ware jezelf interviewen. Hoe is dit voor een collega? Wat werkt wel, wat werkt niet? Wat is fijn voor cliënten? Dat kan ik me goed inbeelden. Ook is het makkelijk dat je een netwerk hebt van collega’s waar je mee hebt gewerkt. Om soms even te vragen: hoe kijk jij hier tegenaan?”

Audit

Een andere waardevolle ervaring was de externe audit die ze nog net meemaakte in haar rol als begeleider. “Ik kwam net uit een slaapdienst met weinig slaap”, zegt Gesina met een lach. “Ik was echt nog aan het opstarten toen er twee mensen van het externe auditbureau voor de deur stonden. Dat was even schakelen. Uiteindelijk was het heel leuk en leerzaam. Voor mij was het aan het eind van jaren als begeleider fijn om erkenning te krijgen. Dat wat je in de basis doet, gewoon goed is. Er worden ook wel punten uitgepikt waar je niet zo snel bij stilstaat. Hoe ga je om met het dragen van sieraden, wat doe je met de medicatie die retour mag naar de apotheek? En soms gaat het om zaken die beter geregistreerd kunnen worden in een ondersteuningsplan. Het interessante is dat ik daar in mijn beleidsfunctie nu over na kan denken.”

De positieve beoordeling van de audit leverde Woonlocatie de Vlinder een certificaat op. Binnen een halfjaar volgt er een herhaalbezoek om te kijken wat er met de verbeterpunten is gedaan. “Deze externe audits zijn nieuw voor de Rozelaar”, legt Gesina uit. “Het is niet verplicht, maar het

is een goede manier om objectief de kwaliteit te toetsen. De Rozelaar heeft besloten om het bij alle woon- en dagbestedingslocaties te doen. Zo’n audit is echt wel even spannend, maar het geeft een hoop inzichten. Fijn om te horen wat er goed gaat en ook wat beter kan. Daar kun je als begeleider en als team van groeien. In het werk gaan we soms door in wat we gewend zijn en in wat er is afgesproken. Maar door buitenstaanders mee te laten kijken en feedback te vragen, verhoog je de kwaliteit van zorg. Daar doen we het uiteindelijk voor.”

Kwaliteit van zorg, dat is toch het mooiste cadeau dat we onze cliënten kunnen geven? En dat is toch waar de begeleiders elk dag weer hun bed voor uitkomen?! Maar... wat is dat dan, kwaliteit van zorg? Gaat dat alleen om hoe de cliënt de zorg ervaart? Of kun je het ook meten? Aan welke richtlijnen moet het eigenlijk voldoen? En doen we dat ook?

Het Care & Quality Institute (C&QI) adviseert zorgorganisaties en biedt kwaliteits- en verbetertrajecten aan om zo komen tot een hoogwaardige kwaliteit van zorg voor hun cliënten.

Het Undercover Nurse Keurmerk wordt afgegeven voor de periode van 1 jaar. Het keurmerk is beschermd en geregistreerd bij BBIE. De auditoren gingen in 2022 op bezoek bij Woonlocatie de Vlinder en Dagbesteding Nijkerk. Beide teams ontvingen het certificaat van Undercover Nurse.

Het keurmerk laat zien dat een afdeling van de zorgorganisatie:

- de klant centraal stelt;
- voldoet aan de geldende wet- en regelgeving;
- voldoet aan de branchespecifieke eisen;
- getoetst is volgens de Undercover Nurse methodiek en deze positief heeft afgesloten;
- continu de kwaliteit van zorg wil verbeteren.

FEITEN & CIJFERS



Zeg wat je doet



Doe wat je zegt



Bewijs het



Verbeter het



Verbeter het



Zeg wat je doet

Kwaliteitssysteem van de Rozelaar

Het kwaliteitssysteem van de Rozelaar is de samenhang tussen verschillende instrumenten om kwaliteit te meten en te bevorderen.

De spiegel van kwaliteitsbewustzijn

Zoals een spiegel altijd blijft weerkaatsen, zo geeft het kijken naar kwaliteit altijd aanleiding tot reflectie. Reflectie is kijken naar 'wat gaat goed?' en 'wat kan beter?'

Kwaliteit ontstaat in de bekende Plan-Do-Check-Act-verbetercyclus. Binnen de Rozelaar vertalen we dit naar de volgende stappen:

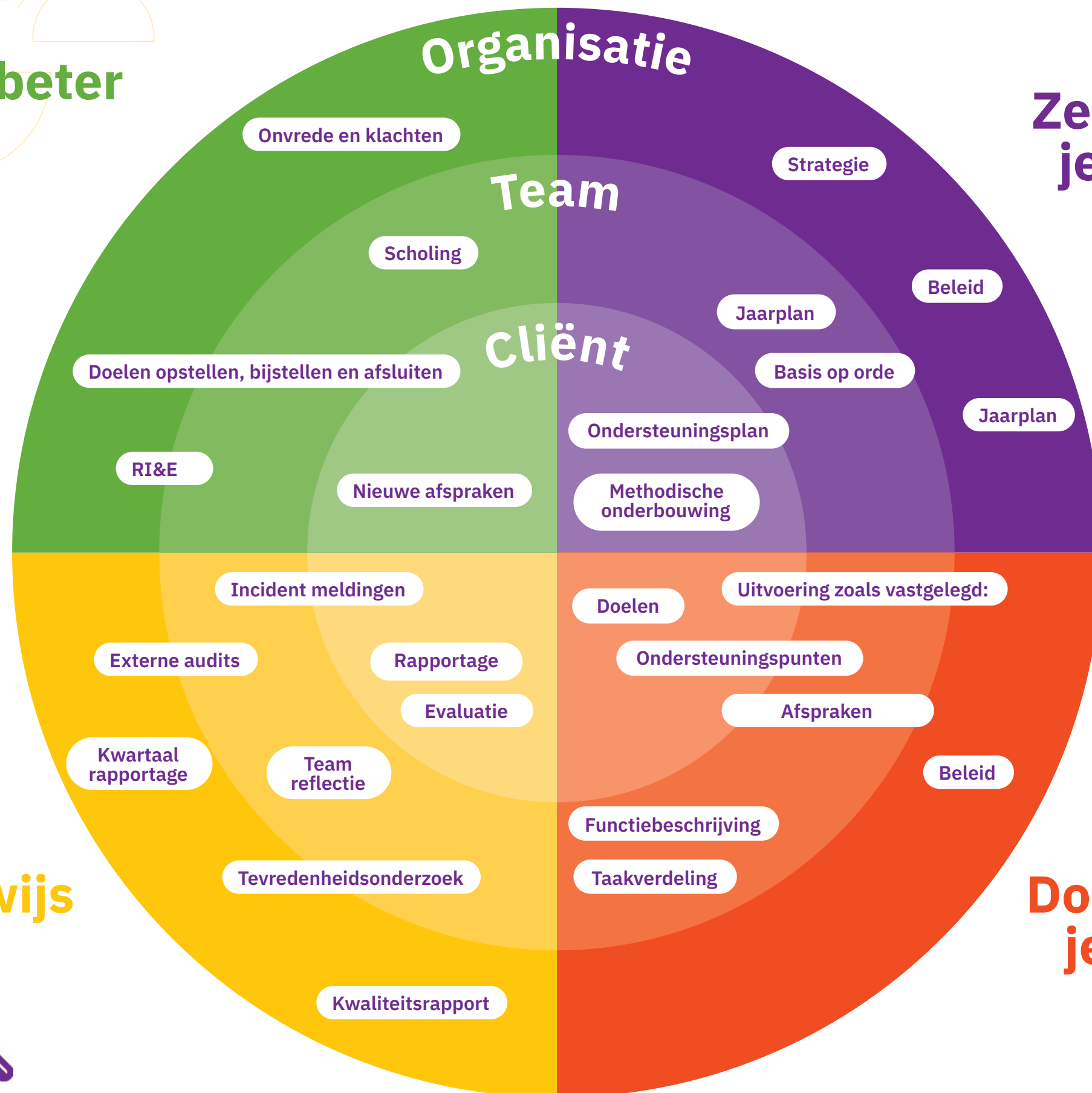
- ✓ vertellen en/of opschrijven wat je gaat doen;
- ✓ doen wat je hebt afgesproken;
- ✓ controleren of laten zien hoe dat gaat;
- ✓ verbeteren waar het nodig is
- ✓ ...en daarvoor een nieuw plan maken, doen, bewijzen en verbeteren...

Dit geldt voor elke cliënt, binnen elk team en voor de organisatie als geheel.

Bewijs het



Doe wat je zegt





“Ik woon nog
maar net bij de
Rozelaar en dus
voelt het nieuw,
maar ook wel
vertrouwd”

Sinds november 2022 is Woonlocatie de Voorde onderdeel van de Rozelaar. *Marinus is één van de bewoners.*

Hij is een behulpzame man die graag zijn handen uitsteekt voor anderen.