



Rozelaar



Kwaliteitsrapport

2022

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting	3
1. Onze kenmerken	4
1.1 Schets van de Rozelaar	4
1.2 Zorgvisie	5
1.3 Strategisch beleid	5
1.4 Medezeggenschap	7
1.5 Corona	8
2. Onze kwaliteit	9
2.1 Kwaliteitsbeleid	9
2.2 Kwaliteit op cliëntniveau	10
3. Onze teams	14
3.1 Organisatiestructuur	14
3.2 Leren en ontwikkelen	14
3.3 Tevredenheid medewerkers	15
3.4 Onze stagiairs	16
3.4 Onze vrijwilligers	16
4. Onze cliënten en verwanten	17
4.1 Groei bij wonen en dagbesteding	17
4.2 Cliëntervaring en tevredenheid	18
4.3 Klachten van cliënten en verwanten	18
5. Ons Kwaliteitsrapport	21
5.1 Het rapport	21
5.2 Reflecties	21

Voorwoord

Binnen de Rozelaar werken wij dagelijks aan het ondersteunen van deelnemers en bewoners bij het bevorderen en het behoud van hun maatschappelijke zelfstandigheid.

Midden in de samenleving

We stimuleren hen om hun plek in de samenleving in te nemen en het gewone leven te ervaren. Dat doen wij met veel toewijding en werkplezier. In de zorg voor onze bewoners en deelnemers willen we steeds beter worden.

Het kwaliteitskader helpt ons daarbij door te reflecteren op onshandelen, regelmatig tevredenheidsonderzoeken te houden en verbeteringen aan te brengen in ons kwaliteitssysteem. Van de uitkomsten hiervan doen wij verslag in dit kwaliteitsrapport. Samen met het bestuursverslag en de jaarrekening vormt dit kwaliteitsrapport de jaarverantwoording over 2022.

Kwaliteit van zorg

Ook in het afgelopen jaar is hard gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. De organisatie groeit in professionaliteit, de processen zijn op orde en de organisatie is financieel gezond. Het lukt de Rozelaar om, ondanks de moeilijke arbeidsmarkt, steeds nieuwe mensen aan te trekken die graag willen werken met en voor onze deelnemers en bewoners.

Verder groeide de organisatie door een overname en het openen van een nieuwe locatie. Meerdere uitbreidingen zijn in voorbereiding. Uit de tevredenheidsonderzoeken blijkt een hoge mate van tevredenheid en uit de externe audits blijkt dat de basis op orde is. Tegelijkertijd willen we blijven groeien in kwaliteit.

De reflectie van de externe visitatie, de verschillende onderzoeken, en de reflecties van de verschillende raden binnen de Rozelaar geven daar aanknopingspunten voor.

Dankbaar

We kijken in dankbaarheid terug op het afgelopen jaar. Wij danken alle collega's die hard hebben gewerkt om deze resultaten te bereiken. Dank aan alle deelnemers en bewoners die ons dagelijks zoveel vreugde geven in ons werk. Dank aan allen die ons steunen en voor ons kiezen. Dank aan allen die hebben meegewerkt aan het samenstellen van dit rapport, met name ook de leden van de visitatiecommissie voor hun waardevolle reflecties.

Bovenal danken we God dat wij ons werk mochten doen en daarin iets van Zijn liefde door mochten geven aan anderen.

We wensen u veel leesplezier toe!



drs. Philip Miedema
Raad van Bestuur

Colofon

Auteur Kwaliteitsrapport

Gerike Nagel - beleidsmedewerker zorg

Samenvatting

De Rozelaar biedt vanuit een christelijke identiteit zorg en begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking. Het streven is continue dat onze cliënten het gewone leven kunnen ervaren. Er zijn circa 220 cliënten verbonden aan de Rozelaar, verspreid over vijf woonlocaties, vijf dagbestedingslocaties, werkbegeleiding en ambulante coaching.

Groei

De Rozelaar groeit. In 2022 is in Barneveld een nieuwe woonlocatie geopend en in Nijkerk een woonlocatie overgenomen. In Veenendaal wordt de start van een woonlocatie voorbereid. En in samenwerking met verpleeghuis Norschoten is een woonlocatie voor mensen met een ernstig meervoudige beperking in ontwikkeling. Ook zien we in 2022 een toename van cliënten die voor dagbesteding naar de Rozelaar komen.

Christelijke identiteit

De christelijke identiteit is het fundament van de Rozelaar. Voor cliënten, verwanten en medewerkers werkt dit samenbindend. Ook onderscheidt de Rozelaar zich hiermee van andere zorgorganisaties. De christelijke identiteit wordt in onderzoeken positief gewaardeerd en is voor cliënten, verwanten en medewerkers een reden om te kiezen voor de Rozelaar.

Professionaliteit

De Rozelaar werkt vanuit de behandelvisie Triple C en voor de EMB-groep met de methodiek LACCS. Hiermee versterken we onze professionaliteit. Begeleiders werken samen met cliënten aan de opbouw van competenties, met een betekenisvolle daginvulling en meedoen aan de samenleving op een manier die past bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

In 2022 is Triple C structureel opgenomen in het opleidingsplan. Ook vond er training en coaching on the job plaats. Hierdoor blijft Triple-C verankerd in de organisatie.

Samenwerking

Dankzij brede inzet van deskundige diensten, wordt de professie van begeleiders aangevuld. Voor medische zorg en behandeling werkt de Rozelaar samen met plaatselijke huisartsen en anderen (zoals expertisecentrum Advisium, Praktijk Fysio Barneveld). De eigen behandel dienst van de Rozelaar (bestaande uit gedragsdeskundige behandeling, muziektherapie, psychomotorische therapie en bewegingsagogie), wordt in 2023 uitgebreid met verpleegkundig specialist, diëtiëc en logopedie. Voor de gedragsdeskundige component werkt de Rozelaar onder andere samen met Brouwer Psychologen en het Centrum voor consultatie en expertise (CCE).

Kwaliteit in cliëntzorg

In 2022 is in beeld gebracht hoe het kwaliteitssysteem van de Rozelaar functioneert op cliënt-, team en

organisatieniveau. Hiermee wordt de samenhang zichtbaar tussen de verschillende instrumenten waarmee we kwaliteit bevorderen.

Het Ondersteuningsplan is belangrijk op cliëntniveau. Een jaarlijkse evaluatie van het Ondersteuningsplan heeft in 2022 bij 95% van de cliënten plaatsgevonden. Daarmee is in beeld wat iemand nodig heeft om passende zorg en ondersteuning te ontvangen, die aansluit bij de behoeften en wensen van de cliënt.

Een daling van het aantal agressie-incidenten, laat zien dat in de begeleiding aandacht is voor aansluiten bij de behoeften van de cliënt.

De daling van het aantal medicatie-incidenten komt o.a. door Medimo, een digitaal systeem dat, gekoppeld aan de gegevens van de apotheek, ondersteunt in het medicatieproces. Daarnaast was er in 2022 een training voor de aandachtsvelders medicatie en zijn er op teamniveau verbeteringen doorgevoerd.

Onvrijwillige zorg volgens de Wzd is inmiddels goed in beeld. Daarvoor zijn Wzd-stappenplandagen georganiseerd in 2022, is de medicatiegroep psychofarmaca beoordeeld en worden de vrijheidsbeperkingen bij EMB-clieënten besproken. De geregistreerde onvrijwillige zorg wordt elk kwartaal volgens het stappenplan geëvalueerd. In 2023 zal kennis over de Wzd worden geborgd in het scholingsaanbod.

Kwaliteit in op organisatieniveau

In 2022 is de organisatiestructuur veranderd. Teamleiders zijn onderdeel geworden van het managementteam, de functie manager zorg is komen te vervallen. Nieuwe functies (manager behandeling en meewerkend teamcoach) zijn in ontwikkeling, ter versterking van de organisatiestructuur.

Ook is in 2022 veel aandacht geweest voor scholing en ontwikkeling. Het scholingsbeleid is herzien en daar vanuit zal in 2023 de professionele ontwikkeling van medewerkers nog meer aandacht krijgen. Nadat we in 2022 gekozen hebben voor een extern auditbureau, hebben twee locaties na een onaangekondigd extern auditbezoek het kwaliteitscertificaat behaald. In 2023 zal dat voor alle woonlocaties en een aantal dagbestedingslocaties herhaald worden.

Zo blijft de Rozelaar in ontwikkeling en werken aan kwaliteit.

1. Onze kenmerken

De Rozelaar is een organisatie in de Gelderse Vallei die dagbesteding, wonen met begeleiding en ambulante coaching biedt voor mensen met een verstandelijke beperking. De Rozelaar heeft een christelijke identiteit.

1.1 Schets van de Rozelaar

De organisatie stelt zich ten doel de bevordering en het behoud van maatschappelijke zelfstandigheid van haar cliënten en hun integratie in de samenleving. Bij de Rozelaar wonen en/of werken circa 220 cliënten, verspreid over vijf woonlocaties, vijf dagbestedingslocaties, werkbegeleiding en ambulante coaching. Ongeveer 220 medewerkers en bijna 200 vrijwilligers bieden zorg en ondersteuning.

Het management bestaat uit de Raad van Bestuur, manager bedrijfsvoering en vijf teamleiders en een afgevaardigde vanuit de behandeldienst.

In 2022 is de organisatiestructuur veranderd. De functie manager zorg is komen te vervallen. Teamleiders zijn onderdeel geworden van het managementteam en de nieuwe functies meewerkend teamcoach en manager behandeling zijn in ontwikkeling.

De Rozelaar heeft een platte organisatiestructuur, waarbij de zorgteams zoveel mogelijk zelforganiserend zijn. Ondersteunende afdelingen faciliteren de teams. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

Eind 2022 zijn bij de Rozelaar 218 medewerkers in dienst, samen 119 FTE (met gemiddelde deeltijdfactor van 0,54). Van hen werkt 83% als zorgmedewerker en 17% als ondersteunend personeel.

Er zijn in 2022 40 medewerkers uitgestroomd en 58 medewerkers ingestroomd (exclusief oproepkrachten). Om nieuwkomers te behouden, is onboarding een belangrijk ontwikkelpunt waar afdeling HR zich mee bezighoudt. We willen graag dat onze medewerkers positieve ambassadeurs van de Rozelaar zijn.

Gemiddeld heeft de Rozelaar in 2022 een ziekteverzuim van 5,8% (2021: 4,2%), exclusief zwangerschap. Het verzuimpercentage ligt daarmee een stuk hoger dan het voorgaande jaar, maar vergeleken met het gemiddelde in de zorgsector (2022: 8,36%) ligt het verzuimpercentage een stuk lager. Vooral in het eerste kwartaal van 2022 was het ziekteverzuim erg hoog.

Eind 2022 staan er 185 vrijwilligers ingeschreven bij de Rozelaar. Als regionale aanbieder kenmerkt de Rozelaar zich door een goede inbedding in de plaatselijke samenleving. Dat is te merken aan bekendheid en sympathie voor de organisatie. De organisatie staat bekend om zijn betrokken medewerkers die liefdevolle zorg en begeleiding aan cliënten bieden.

Vrienden van de Rozelaar

Stichting Vrienden van de Rozelaar is een groep donateurs die het werk van de Rozelaar ondersteunt. Zonder financiële steun vanuit de samenleving kunnen wij vele extra activiteiten voor onze cliënten niet realiseren.

Tuinkas Dagbesteding Lavendel dankzij Vrienden

Dankzij Vrienden van de Rozelaar werd er een tuinkas geplaatst voor Dagbesteding Lavendel in de tuin aan de Rozenstraat.

Bij Dagbesteding Lavendel houden ze heel erg van tuinieren en houden ze een mooie moestuin bij. Van de groenten die ze oogsten wordt onder andere soep gemaakt. De kruiden worden bij Lunchroom de Rozerie gebruikt voor bijvoorbeeld de verse muntthee.



De Vrienden van de Rozelaar dragen bij aan activiteiten die niet worden betaald vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), die direct verband houden met de activiteiten van de Rozelaar. Van huifbedrijven tot tuinaanleg en van zwemmen tot het inrichten van een snoezelruimte. De Vrienden vinden het belangrijk dat deze extra activiteiten er zijn voor de bewoners en deelnemers van de Rozelaar. Hiervoor is geld nodig. Geld dat ten goede komt aan de kwaliteit van leven.

In 2022 hebben de Vrienden van de Rozelaar het onder andere mogelijk gemaakt dat er een elektrische duofiets aangeschaft kon worden voor bewoners van de Rozenhof. En in de tuin van de Rozenstraat is een tuinkas gebouwd. Deze tuinkas was een wens van dagbestedingsgroep Lavendel. Bij Lavendel houden ze erg van tuinieren en onderhouden ze een moestuin. Van de groenten die ze oogsten, wordt onder andere soep gemaakt. Dankzij giften is hun wens nu werkelijkheid geworden. Daarnaast heeft een gift van de Vriendenstichting bijgedragen aan de inrichting van de nieuwe woonlocatie aan de Irishof.

1.2 Zorgvisie

Vanuit onze christelijke identiteit bieden wij zorg aan mensen met een verstandelijke beperking. We streven er continue naar dat onze cliënten het gewone leven ervaren. De basis ligt in het aansluiten bij de menselijke behoeften, waarbij cliënten zich onvoorwaardelijk gesteund voelen door hun omgeving.

In de driehoek cliënt - verwanten - professional vullen we elkaar aan en zijn we gelijkwaardig aan elkaar. Hierin heeft ieder zijn eigen taken, verantwoordelijkheden en positie.

Binnen de Rozelaar werken wij vanuit de behandelvisie Triple-C en voor de EMB groep aanvullend met de methodiek LACCS. Vanuit Triple-C ligt onze focus op het aansluiten bij de menselijke behoeften (fysiek, emotioneel, mentaal, zingend). Probleemgedrag is dan ook een signaal van onvervulde menselijke behoeften.

We bieden onvoorwaardelijke ondersteuning, waarbij we toewerken naar competentieopbouw. De begeleider functioneert als coach, we werken samen aan het realiseren van succeservaringen. Een onderdeel van het gewone leven ervaren, is het hebben van een betekenisvolle daginvulling, meedoen met de samenleving op een manier die past bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

Met de methodiek LACCS kijken we naar lichamelijk welzijn, alertheid, contact, communicatie en stimulerende tijdsbesteding. Deze vijf waarden zijn gelijkwaardig aan elkaar, het streven is dat we op alle vijf de waarden de zorg zo goed mogelijk voor elkaar hebben.

1.3 Strategisch beleid

De Rozelaar heeft in 2021 haar strategie opnieuw bepaald. Onze strategie is gebaseerd op vier pijlers van beleid.

1.3.1 Onze identiteit is het fundament van onze organisatie

Onze identiteit is wat ons samenbindt. Hierop worden wij herkend door cliënten, verwanten en medewerkers. Dit zorgt ervoor dat de Rozelaar een wachtlijst heeft en geen grote problemen met het werven van personeel. Door onze identiteit hebben wij een onderscheidende positie in de zorgmarkt.

**De Rozelaar is er voor mensen met een verstandelijke beperking.
We bieden zorg en ondersteuning waarin het gewone leven
centraal staat.**

We kunnen niet alles zelf.
We werken samen met
andere, verwante partijen

We groeien naar een
toekomstbestendige
schaalgrootte

We maken een
professionaliseringsslag,
waarbij we de sterke
elementen uit onze
familiecultuur behouden

Onze identiteit is het fundament van onze organisatie

Identiteit

De Rozelaar heeft een protestants-christelijke grondslag en is niet kerkelijk gebonden. Het geloof dat God de Schepper van al het leven is, geeft motivatie en verantwoordelijkheid voor begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking.

Vanuit de overtuiging dat iedereen gelijkwaardig en waardevol is, worden cliënten ondersteund bij het ontwikkelen en gebruiken van hun talenten, met respect voor ieders unieke kwaliteiten. Vanuit een protestants-christelijk perspectief zijn waarden als respect, geborgenheid en toewijding een leidraad. De Rozelaar heeft een open opnamebeleid. Bij de dagbesteding en ambulante coaching is iedereen, ongeacht achtergrond en geloof, van harte welkom. De woonlocaties zijn er voor iedereen die kiest voor een christelijke levensstijl.

Cliënten en ouders kiezen bewust voor de kaders van de voor hen vertrouwde normen en waarden. Dit geldt ook voor medewerkers, die hun geloof in hun werk willen vormgeven. De identiteit van de Rozelaar wordt in alle onderzoeken positief gewaardeerd. Van de cliënten en verwanten is ruim 80% tevreden over de manier waarop begeleiders invulling geven aan de identiteit.

Ook zijn ze tevreden over de ruimte die zij ervaren om geloofsgesprekken te voeren. De christelijke identiteit is voor cliënten, verwanten en medewerkers een reden om te kiezen voor de Rozelaar.

1.3.2 Versterking van de professionaliteit

Binnen de Rozelaar geldt Triple-C als behandelvisie en methode. Medewerkers worden hierin continue geschoold. Aan de hand van Triple-C stellen begeleiders het Ondersteuningsplan op.

We richten ons op leren door reflectie en opleiding. Op teamniveau zorgt dat voor afstemming, competentieontwikkeling en groei. We versterken het methodisch werken.

Met onze dagbestedingsactiviteiten participeren we zoveel mogelijk in de samenleving. Bij het aanbod van dagbesteding richten we ons niet alleen op onze cliënten, maar ook op de afnemers en bezoekers van onze dagbestedingsdiensten.

Ontwikkelingen dagbesteding

Sinds jaren is er weer groei in het aantal cliënten op dagbesteding. Verschillende ontwikkelingen hebben in 2022 concreet vorm gekregen.

Op locatie Industrie heeft een verbouwing plaatsgevonden. Daardoor is de ruimte beter benut, wat meer tegemoet komt aan de behoeften van de deelnemers.

In 2022 werd duidelijk dat een lang gekoesterde wens in vervulling kan gaan. Voor onze lunchroom de Rozerie en onze bakkerij Taart&Zoet is een ander pand gevonden. Na een verbouwing zullen zij vanaf zomer 2023 midden in het centrum gezamenlijk 'Brasserie & Bakkerij Rozerie' gaan runnen. Dit betekent een uitbreiding van leer- en werkplekken in de horeca op een nieuwe plek midden in de samenleving.

We kiezen voor het werken in teams met een leidinggevende. Daarbij wordt de regelruimte zo laag mogelijk in de organisatie gelegd. Zo ontstaat optimale ruimte voor de professional en focus op zijn primaire taak.

De ondersteunende processen worden verder geprofessionaliseerd door verbetering van procedures. Werkwijzen worden afgestemd op de behoeften van het primair proces en externe belanghebbenden.

Methode LACCS

In 2021 is de keuze gemaakt voor methode LACCS voor onze cliënten met een ernstig meervoudige beperking (EMB). Deze methode sluit goed aan op de visie van Triple-C en is specifiek voor deze doelgroep.

In 2021 heeft een gedragsdeskundige de opleiding gevolgd voor deze methode, in 2022 de teams die deze doelgroep begeleiden. Hierdoor kan verdere implementatie van de methode plaatsvinden.

Wonderlijk gemaakt

De Rozelaar heeft de methode Wonderlijk gemaakt aangeschaft, om bewoners daar vanuit goed te kunnen begeleiden bij thema's en gedrag rond seksualiteit, relaties en weerbaarheid.

De methode sluit aan bij hun niveau en benadert de thema's vanuit christelijk perspectief. Op elke woning hebben een aantal begeleiders hiervoor een training gevolgd.

MijnEigenPlan

Op alle locaties is in het najaar van 2022 MijnEigenPlan geïntroduceerd. Op een digitaal informatiebord wordt de dagplanning en andere informatie gedeeld.

Dit vergroot duidelijkheid en zelfredzaamheid. Bewoners, deelnemers en begeleiders ervaren hierdoor rust en ondersteuning.

1.3.3 Groei naar een toekomstbestendige schaalgrootte

Om een professionele organisatie te kunnen zijn, is een zekere omvang noodzakelijk. In 2017 had de Rozelaar een omvang van 7 miljoen euro, in 2025 wil de Rozelaar een omvang hebben van 15 miljoen euro. De groei willen wij realiseren in de sector wonen en daarnaast in specialisme over mensen met een ernstig meervoudige beperking (EMB). Ook in 2022 zijn er stappen gezet in de richting van het realiseren van de groeiambitie.

Nieuwe woonlocaties

In augustus 2022 is de nieuwe **woonlocatie aan de Irishof** geopend. Hier zijn 27 appartementen gerealiseerd voor bewoners van locatie Het Gasthuis, aangevuld met mensen van de wachtlijst.

Per 1 november 2022 heeft de Rozelaar **woonlocatie de Voorde** in Nijkerk overgenomen. Hier wonen 11 cliënten. Op termijn zal deze locatie doorontwikkelen naar een vernieuwde locatie.

Voor het ontwikkelen van een **woonlocatie voor mensen met een ernstig meervoudige beperking** heeft de Rozelaar een samenwerkingsovereenkomst met verpleeghuis Norschoten. In 2022 zijn er doorlopend gesprekken geweest tussen beide partijen en gemeente Barneveld, voor het vinden van een geschikte locatie. Dit proces verloopt moeizaam, vanwege de schaarse grond binnen Barneveld. In augustus was er een eerste bijeenkomst met ouders van potentiële bewoners. Het krijgt in 2023 vervolg.

In **Veenendaal** is een samenwerking ontstaan tussen de Rozelaar en een ouderinitiatief, begeleid door vereniging Op weg met de ander. Voor de **nieuwe woonvoorziening** is een locatie op het oog, waarover in 2023 definitieve besluitvorming volgt, in afstemming met de gemeente. Volgens globale planning zal de locatie eind 2025/begin 2026 openen.

1.3.4 Samenwerking met andere verwante partijen

We kijken welke kennis en faciliteiten we zelf in huis willen hebben en welke we kunnen uitbesteden/ inhuren. Dit geldt zowel voor ondersteunende diensten als ten aanzien van de zorg.

Zo wordt medische zorg en behandeling ingehuurd via plaatselijke aanbieders (waaronder huisartsenzorg) en is er samenwerking met andere zorgorganisaties, zoals met 's Heeren Loo voor onder andere Arts VG-zorg en met Norschoten voor specifieke verpleegkundige kennis.

1.4 Medezeggenschap

De Rozelaar stimuleert betrokkenheid en invloed van de cliënten op het te bepalen beleid.

Op organisatieniveau is de formele medezeggenschap van cliënten geregeld volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De cliëntenraad kent binnen de Rozelaar twee geledingen: een cliëntendeel en een verwantendeel. Afgesproken is welke rol iedere deelraad heeft bij de verschillende thema's.

De **deelraad Cliënten** vergadert twee keer per maand, waarvan één keer samen met de Raad van Bestuur. De cliënten worden begeleid door een coach. De **deelraad Verwanten** vergadert vier tot zes keer per jaar en heeft frequent overleg met de Raad van Bestuur.

Onderling ontmoeten beide deelraden elkaar minimaal eens per jaar in een gezamenlijke vergadering, zij wisselen notulen uit en er is geregeld overleg tussen de coach van de cliëntenraad en de secretaris van de verwantenraad. Zo geven beide deelraden gezamenlijk invulling aan de rechten en plichten uit de Wmcz.

Op elke woonlocatie is een **familieraad** actief betrokken. De familieraad staat in direct contact met de teamleider van de locatie.

Cliënten van een woonlocatie hebben regelmatig **bewonersoverleg** met hun eigen groep. Hierin kunnen zij punten inbrengen en bespreken. Ook wordt het advies van cliënten ingewonnen bij het aanstellen van nieuwe begeleiders.

Medezeggenschap van medewerkers krijgt binnen de Rozelaar vorm in de **Ondernemingsraad**. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies, ontvangen relevante informatie over organisatieontwikkelingen en verlenen instemming bij voorgenomen plannen met betrekking tot personeelsbeleid.

1.5 Corona

In 2022 was het laatste staartje van de coronacrisis nog merkbaar binnen de organisatie. Begin van het jaar gold een horecasluiting, waardoor de begeleiders en deelnemers van lunchroom de Rozerie niet hun gebruikelijke werk konden doen. Daarna werd corona steeds meer onderdeel van het normale maatschappelijke leven en zo ook binnen onze organisatie. De corona-overlegstructuur is opgeheven en protocollen zijn steeds meer geïntegreerd in het normale proces.

De Rozelaar heeft steeds de richtlijnen van de overheid en de adviezen van RIVM, GGD en VGN gevolgd en daar de interne protocollen en richtlijnen op gebaseerd.

Zo nodig specificerden we deze voor de (kwetsbare) doelgroep, maar telkens hielden we ook het gewone leven voor ogen. Bij veranderende regels deden we dit in afstemming met de deelraad Verwanten. Zo nodig had de teamleider ruimte om maatwerk te leveren en voor individuele situaties af te wijken van de interne richtlijnen.

De Rozelaar kijkt positief terug op de periode van verandering, verantwoording en aanpassing. We hebben gemerkt hoe we professioneel en betrokken elkaar kunnen ondersteunen in bijzondere tijden.

Lunchroom de Rozerie verhuist

Ver weg gaat de leerwerkplek voor mensen met een verstandelijke beperking niet, in tegendeel. De lunchroom schuift in de Langstraat slechts twee plekken op, naar het voormalige pand van modewinkel Kuijt. Daar is volop ruimte voor groei, nieuwe ambities én een nieuw concept door nóg een verhuizing.

Het toekomstige onderkomen is drie keer groter dan het huidige, waarin de Rozerie zich bijna twintig jaar geleden vestigde. Niet alleen de Rozerie gaat verhuizen, in het nieuwe onderkomen krijgt ook Bakkerij Taart&Zoet een plek.

Het pand wordt de komende maanden omgebouwd van een modewinkel naar een horecabedrijf. Een hele klus.

Barneveldse Krant, oktober 2022



“Kijk, daar mag je straks gaan wonen”

Henk van de Krol (31) is één van de nieuwe bewoners van de woonlocatie aan de Irishhof. Zijn hele leven woonde hij bij z'n vader en moeder op een boerderij in Kootwijkerbroek. De verhuizing naar een eigen appartement in Barneveld is een grote stap, ook voor z'n ouders Jan en Eef van de Krol. Een gesprek over zorgen, het toeleven naar de verhuizing en het loslaten. “Het is goed dat het zo geleidelijk is gegaan.”

Terugkijkend op het hele verhuisproces benadrukt Jan van de Krol hoe fijn ze begeleid zijn door de Rozelaar. “Ik weet van Philip (directeur-bestuurder Rozelaar, red.) dat ze er veel werk aan hebben gehad om de nieuwe woonlocatie van de grond te krijgen. Petje af. Ook voor hoe we helemaal zijn meegenomen in het proces. Als je vragen had, wist je wie je moest bellen, je kon altijd overleggen, we kregen nieuwsbrieven. Dat is zo fijn!”

erbij: #10 / november 2022 / jaargang 4



2. Onze kwaliteit

Het kwaliteitssysteem van de Rozelaar is de samenhang tussen verschillende instrumenten om kwaliteit te meten en te bevorderen. Kwaliteit ontstaat in de bekende Plan-Do-Check-Act-verbetercyclus.

2.1 Kwaliteitsbeleid

Binnen de Rozelaar vertalen we dat naar de volgende stappen:

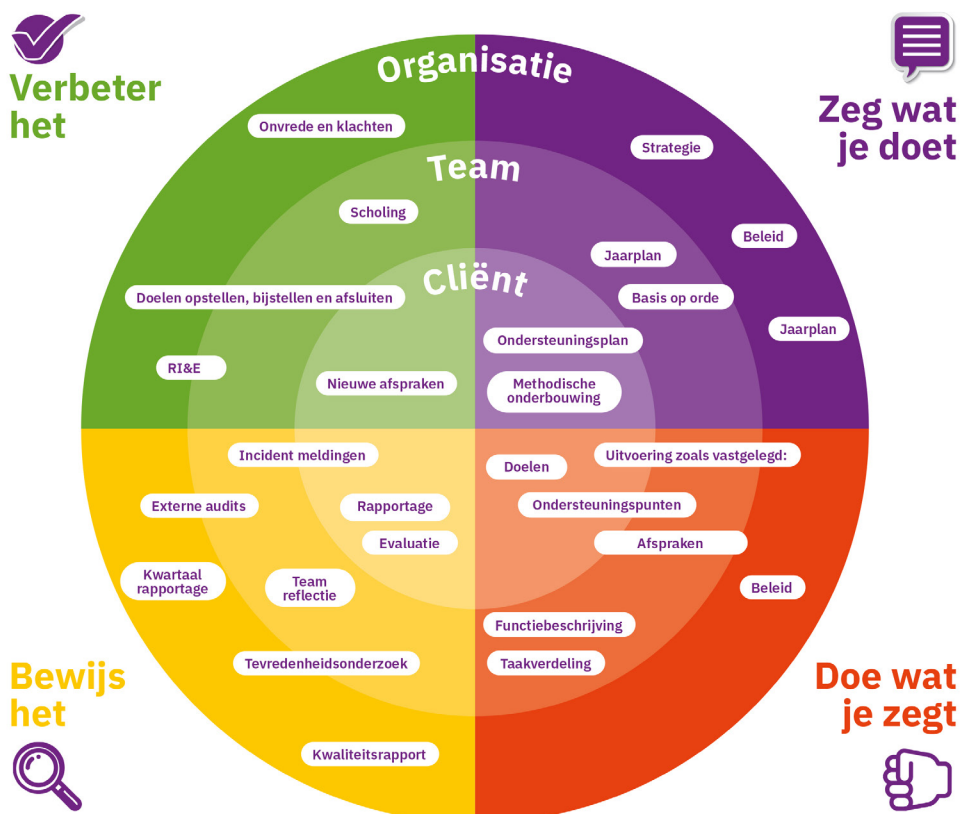
- kijken wat nodig is, vanuit visie en deskundigheid;
- vertellen en/of opschrijven wat je gaat doen;
- doen wat je hebt afgesproken;
- controleren of laten zien hoe dat gaat;
- verbeteren waar het nodig is;
- ...en daarvoor een nieuw plan maken, doen, bewijzen en verbeteren...
- etc.

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

De Rozelaar heeft als doelstelling om professionele zorg en ondersteuning te bieden aan mensen met een verstandelijke beperking. We richten ons op het bevorderen en behouden van hun maatschappelijke zelfstandigheid en integratie in de samenleving. De zorgvisie van de Rozelaar heeft Triple-C als uitgangspunt, met als doel het ervaren van het gewone leven. Om dit te bereiken, houden we ons de kwaliteitsspiegel voor op vier niveaus:

1. De individuele cliënt: wat heeft iemand nodig om passende zorg en ondersteuning te ontvangen, welke aansluit bij de behoeften en wensen van de cliënt en verwanten. Hiervoor doorlopen we een ondersteuningsplancyclus op cliëntniveau.
2. Vanuit team- en groepsverband: door ervaringen van groepen cliënten, verwanten en medewerkers op te halen, te analyseren en zo nodig om te zetten in verbeteracties. Dit vindt vooral plaats binnen het professioneel functioneren op teamniveau.
3. Vanuit professionals: wat hebben onze professionals nodig om hun kwaliteit te verhogen en voortdurend te werken aan (persoonlijke) ontwikkeling.
4. Op organisatieniveau: ter verantwoording, door inzicht te geven in kwaliteit, de voortgang van uitvoering en aanpassing van beleid, wat wordt voorgelegd aan gremia en externe partijen.

Elk niveau kent verschillende instrumenten, betrokkenen en structuren; onderdelen waarmee we invulling geven aan kwaliteit. Onderstaande afbeelding is een weergave daarvan:



Een toelichting op de verschillende onderdelen staat beschreven in het Kwaliteitsbeleid van de Rozelaar. Een aantal onderdelen komt in dit rapport aan de orde:

- De volgende paragraaf beschrijft **kwaliteit op cliëntniveau**, waaronder het Ondersteuningsplan, cliëntrisico's en -incidenten, onvrijwillige zorg en de uitvoering daarvan in 2022. Het kader maakt inzichtelijk op welke wijze de Rozelaar methodieken en professionele deskundigheid inzet om zorgkwaliteit te bieden.
- **Tevredenheidsmeting** als onderdeel van kwaliteitsverbetering, vindt plaats onder medewerkers, cliënten en verwanten.
- Het medewerkersonderzoek gebeurt eens in de twee jaar en heeft in 2021 plaatsgevonden. Bij de Rozelaar is een hoge medewerkerstevredenheid.
- Het verwantenonderzoek gebeurt eens in de drie jaar en heeft in 2022 plaatsgevonden. Een weergave daarvan is te vinden in paragraaf 4.2.2.
- Het doorlopende cliëntervaringsonderzoek wordt aangehaald in paragraaf 4.2.1 en paragraaf 5.2.
- Het **professioneel functioneren op teamniveau** staat beschreven in hoofdstuk 3. De jaarlijkse teamreflectie is daar een onderdeel van, evenals het scholingsaanbod.
- In 2022 is de Rozelaar gestart met **externe audits** op teamniveau. In hoofdstuk 3.2.3 komen de werkwijze en uitkomsten aan bod.

2.2 Kwaliteit op cliëntniveau

2.2.1 Ondersteuningsplan

Cliënten ontvangen bij de Rozelaar professionele zorg en begeleiding en behandeling, gebaseerd op de gedeelde zorgvisie en methodisch onderbouwd. De behandelvisie Triple-C is hiervoor het uitgangspunt. Begeleiding en behandeling vindt plaats op basis van een gedeelde analyse en een overeengekomen Ondersteuningsplan (OP).

Individuele doelen en ondersteuningspunten vormen de basis voor de dagelijkse begeleiding. Dat wordt cyclisch geëvalueerd in de vorm van halfjaarlijkse doelevaluatie, jaarlijkse OP-bespreking en jaarlijks gesprek cliëntervaring. Bijzonderheden, ontwikkelingen en incidenten worden besproken in teamoverleg. Door middel van rapportage wordt aan belanghebbenden verantwoording afgelegd.

Het doorlopen van de jaarlijkse evaluatiecyclus van het Ondersteuningsplan (EBO) is in 2022 voor 95% van de cliënten op orde (interne norm: 90%).

Dit gold het eerste halfjaar ook voor de halfjaarlijkse doelevaluaties (HEV). De eerste helft van 2022 was dit volgens de norm, maar eind kwartaal 4 is dit gedaald naar 75%. Dat betekent dat de halfjaarsevaluatie minder frequent wordt uitgevoerd dan de bedoeling is. Eind kwartaal 4 is met ongeveer de helft van de cliënten de 'vragenlijst cliëntervaring' ingevuld. De laatste weken is daarvoor een inhaalslag gemaakt. Het is de bedoeling dat de vragenlijst wordt ingevuld in dezelfde periode als de jaarevaluatie (EBO). In de praktijk is dat nog niet voldoende geïntegreerd. Dit gaan we in 2023 monitoren en verbeteren.

Professionele deskundigheid

Om alle cliënten in hun behoeften te kunnen ondersteunen, wordt gewerkt vanuit meerdere methodieken en werkt de Rozelaar intensief samen met verschillende dienstverleners. Dankzij de brede inzet van deskundige diensten, wordt de professie van begeleiders aangevuld en kan ieder vanuit zijn eigen expertise een bijdrage leveren aan het welzijn van de cliënt.

Behandeling en consultatie

De behandeldienst van de Rozelaar bestaat uit de onderdelen:

- gedragsdeskundige begeleiding en behandeling;
- muziektherapie;
- psychomotorische therapie en bewegingsagogie.

In 2023 willen we deze uitbreiden met:

- diëtiëk;
- logopedie;
- geestelijke verzorging.

De behandeldienst van de Rozelaar wordt aangevuld op zowel medisch als gedragsdeskundig gebied, afhankelijk van de behoeften van de cliënt.

Van al onze cliënten ligt het medisch dossier bij de huisarts.

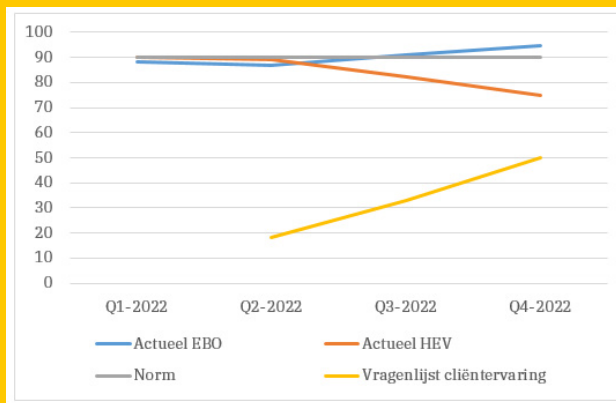
Voor overige ondersteuning op medisch gebied werkt de Rozelaar samen met:

- Advisium, expertisecentrum van 's Heeren Loo, waar gespecialiseerde diensten worden afgenomen onder andere Arts Verstandelijk Gehandicapt (AVG), tandarts en mondhygiënist, diëtist, logopedist en vaktherapeuten;
- Praktijk Fysio Barneveld;
- Plaatselijke huisartsenpraktijken en apotheken voor medische zorg en Huisartsenpost Eemland voor de avond- en weekendopvang;
- Zorgorganisatie Norschoten, voor het delen en uitwisselen van kennis en expertise op het gebied van ouderenzorg, verpleging en EMB-begeleiding;
- ICare Verpleging en verzorging;
- Ergotherapie Praktijk Veluwe uit Nijkerk;
- Koninklijke Visio, expertisecentrum voor blinde en slechtziende mensen.

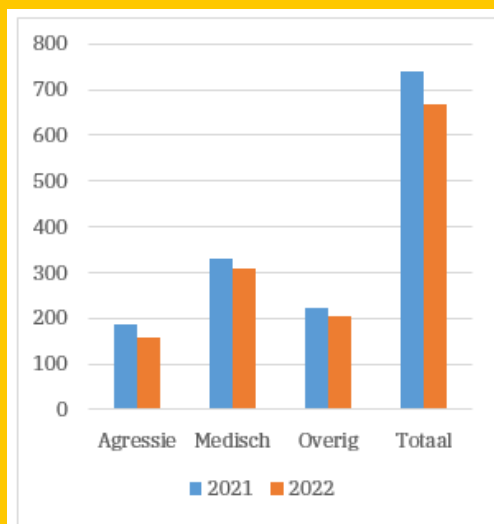
Voor de gedragsdeskundige component werkt de Rozelaar samen met:

- Brouwer Psychologen voor consultatie, extra diagnostiek en behandeling en inhuren van de Wzd-functionaris;
- Centrum voor consultatie en expertise (CCE).

Actualiteit OP-cyclus 2022



Aantal incidenten per categorie 2021 versus 2022



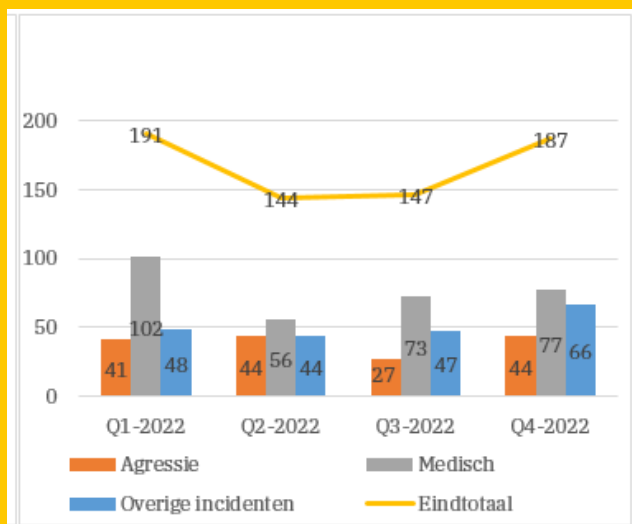
2.2.2 Cliëntrisico's en -incidenten

Vanwege de veiligheid van de cliënten, willen we cliëntrisico's goed in beeld hebben. In het dossier van elke cliënt wordt per risicocategorie vastgelegd of er sprake is van geen, een laag, gemiddeld of hoog risico. Wanneer er sprake is van een risico wordt met een passend doel of ondersteuningspunt zo goed mogelijk met het risico omgegaan. In de cliëntrapportage worden bijzonderheden beschreven en jaarlijks geëvalueerd.

Wanneer er een incident plaatsvindt waarbij een cliënt betrokken is, wordt dit vermeld in de individuele cliëntrapportage en via een MIC (Melding Incident Cliënt) gemeld aan de teamleider en gedragsdeskundige van het team. Vervolgens wordt het incident besproken, met als doel om gezamenlijk te kunnen leren en verbeteren.

Via de teamleider komt de incidentmelding terecht bij de MIC-commissie. Deze commissie analyseert de meldingen eens per kwartaal, signaleert bijzonderheden en adviseert zo nodig aan managementteam en zorgteams. Hierdoor ontstaat een overstijgend beeld van incidenten, waarmee we ook op organisatieniveau het gezamenlijk leren en verbeteren invulling geven.

Aantal incidenten per categorie per kwartaal 2022



Onderstaande figuren geven een beeld van de meldingen in 2022.

Totaal

Er zijn in 2022 in totaal 669 cliëntincidenten gemeld (2021: 737). Evenals vorig jaar is er een daling in het aantal meldingen. Op alle categorieën is het aantal meldingen afgenomen. Door alle teams worden incidenten gemeld. Meldingen in de categorie 'overig' bevatten incidenten zoals vallen, impulsief gedrag, weglopen, branden of stoten. Deze zijn op cliënt- en teamniveau behandeld.

Agressie-incidenten

De Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) vraagt om meldingen van 'minder ernstig' geweld tussen cliënten intern te registreren en te analyseren. Dit gebeurt door registratie in het MIC-formulier. Hierdoor hebben we zicht op deze incidenten en kunnen we zo nodig verbetermaatregelen treffen.

Er was in 2022 bij de Rozelaar één keer een incident waarbij sprake was van (minder ernstig) geweld tussen cliënten onderling. Dit is binnen de context begeleid en afgehandeld.

Wanneer er sprake is van geweld in de zorgrelatie, dient dit gemeld te worden bij de IGJ. Geen van de incidenten heeft hiertoe geleid.

Bij een agressie-incident beoordeelt de gedragsdeskundige de mate van ernst van het incident, beredeneerd vanuit de impact van de situatie op de cliënt. Dit helpt de situatie te duiden en goede opvolging te geven. Gedurende 2022 is het aantal agressie-incidenten met een hoge impact gedaald en met lage impact toegenomen. De meeste incidenten hebben een lage impact. Verbale agressie en agressie gericht op mensen komt het meest voor.

Wanneer een cliënt zich uit met agressie, staat vaak de onderliggende behoefte onder druk. Samen met het team kijkt de gedragsdeskundige naar de achterliggende oorzaak van gedrag.

Sinds de invoering van Triple-C (2018) is hier in teams meer kennis over en wordt er anders gekeken naar (probleem)gedrag. De behoeften voor elke cliënt zijn in beeld gebracht, teams hebben aandacht voor het opbouwen van vertrouwen en er zijn afspraken over de begeleidingsstijl in verschillende contexten. Cliënt en begeleider vullen elkaar aan, samen 100%.

Gedurende 2022 zien we een sterke daling in het aantal meldingen per cliënt. Bij cliënten met voorheen veel agressie-incidenten, is de begeleidingsstijl aangepast waardoor incidenten nog maar weinig voorkomen.

Medische incidenten

Ook medische incidenten worden beoordeeld op ernst. De impact van het incident wordt gescoord, benaderd vanuit de ernst van de gevolgen voor de cliënt. Dit helpt om gericht verbeteracties te kunnen inzetten.

Medicatie-incidenten met zeer lage impact kwamen gedurende 2022 minder voor. Sinds maart 2022 wordt het elektronisch toedien- en registratiesysteem Medimo uitgerold op de woonlocaties. Daarmee worden zorgmedewerkers ondersteund in het proces van medicatie verstrekken, waaronder aftekenen. De incidenten met betrekking tot niet afgetekende medicatie komen minder voor en medische informatie is sneller te vinden. We merken dat het wat tijd en aandacht vraagt voordat teams bekend zijn met het systeem, en dat het hen vervolgens ondersteunt in het medicatieproces.

Medicatie-incidenten met een hoge impact worden in het team geëvalueerd. Er wordt zorgvuldig gekeken naar wat er nodig is om het een volgende keer te voorkomen. Zo zijn er bijvoorbeeld nieuwe afspraken gemaakt met de apotheek en is de overdracht naar invalkrachten verbeterd. Teamleider en gedragsdeskundige zijn hier nauw bij betrokken. Ook de MIC-commissie speelt een rol bij het monitoren van verbetering.

Telkens blijkt hoe belangrijk het bewust en zorgvuldig doorlopen van het medicatieproces is. De aandachtsvelders medicatie hebben een belangrijke taak in deze bewustwording van het team. In 2022 hebben de aandachtsvelders medicatie een tweedaagse training gevolgd, waardoor hun rol verduidelijkt is en zij beter positie kunnen innemen in het team. Na de training zijn de aandachtsvelders gestart met het

uitvoeren van medicatie-audits op elkaars locatie. Ook dit helpt de medicatieveiligheid te verstevigen.

In 2023 hopen we organisatiebreed een interne verpleegkundig specialist in te zetten. Daarnaast zal de medische scholing verder geoptimaliseerd worden. Ook andere verbeterstappen worden bewaakt in het plan van aanpak voor medicatieveiligheid.

2.2.3 Onvrijwillige zorg

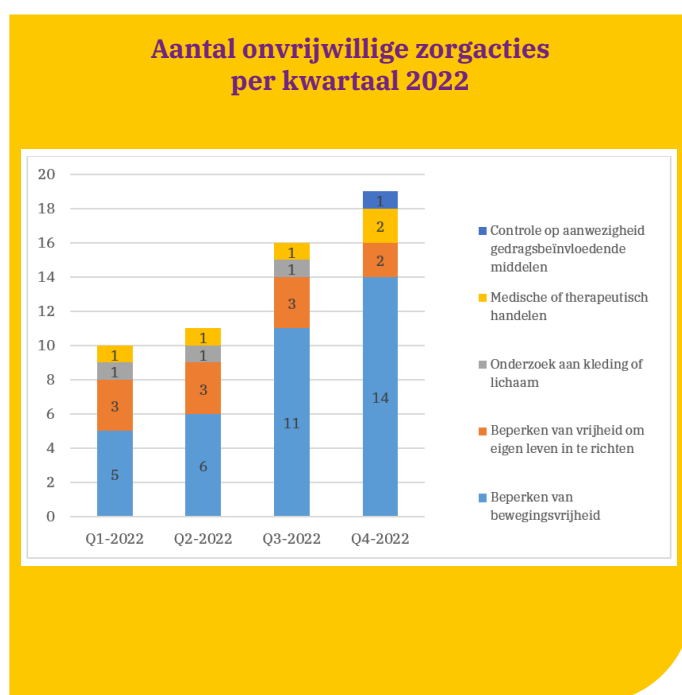
Wanneer we vanuit de behoeften van de cliënt de balans moeten vinden tussen vrijheid en veiligheid, handelen we volgens de Wet zorg en dwang, zoals beschreven in ons 'Beleid Onvrijwillige zorg'. Onvrijwillige zorg kan worden toegepast op alle locaties van de Rozelaar. Deze staan geregistreerd in het landelijke locatieregister.

Binnen de Rozelaar is elke zorgcoördinator Wzd-zorgverantwoordelijke. Van alle cliënten zijn de doelen en ondersteuningspunten door de zorgcoördinator beoordeeld op wilsbekwaamheid en verzet. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg wordt het Wzd-stappenplan doorlopen. Dat geldt ook voor vrijwillige zorg in de categorieën medicatie, insluiting en beperken van bewegingsvrijheid.

De zorgcoördinator en gedragsdeskundige hebben een belangrijke rol in evaluatie en afbouw aan de hand van het Wzd-stappenplan.

Analyse 2022

In onderstaande figuur is te zien dat het aantal onvrijwillige zorgacties in 2022 elk kwartaal iets toeneemt. Dit heeft een aantal redenen, die hieronder worden toegelicht.



Bewustwording

De toename in het aantal vastgelegde onvrijwillige zorgacties is te verklaren door nog steeds groeiende kennis en bewustzijn van onvrijwillige zorg. Vernieuwde en blijvende aandacht is belangrijk, hoewel we ook merken dat het vaker en beter lukt om onvrijwillige zorg te herkennen.

Begin 2022 heeft de Rozelaar voor alle woonteam een bijeenkomst georganiseerd, waarbij ook de Wzd-functionaris aanwezig was. Zowel informatief als interactief is kennis opgefrist en zijn er werkafspraken gemaakt. Door meer kennis over (het vastleggen van) onvrijwillige zorg, komt dat beter in beeld en kan er gericht op geëvalueerd worden.

Bewustwording vertaalt zich niet alleen in geregistreerde zorg, maar ook in dagelijkse begeleiding en afspraken, niet altijd zichtbaar in registratie en evaluatie.

In 2022 is de Rozelaar de evaluatie van onvrijwillige zorg gaan faciliteren. Elk kwartaal wordt er een Wzd-stappenplanmiddag georganiseerd. De zorgverantwoordelijke bespreekt dan de onvrijwillige zorg met de betrokken deskundigen en Wzd-functionaris, waarna dit wordt vastgelegd en (zo mogelijk) geaccordeerd.

Gebruik van psychofarmaca

Bij de jaarlijkse medicatiebeoordeling met de apotheek is extra aandacht besteed aan het gebruik van psychofarmaca en de vraag of dit binnen of buiten de richtlijn gebruikt wordt. Door dit op cliëntniveau te bespreken, kwam deze medicatiegroep goed in beeld. Vervolgens is dit ter evaluatie voorgelegd aan de arts. Hieruit blijkt dat het merendeel van de medicatie volgens de richtlijn en passend bij de diagnose is voorgeschreven, waardoor evaluatie volgens het Wzd-stappenplan niet nodig is. De verwachte toename van geregistreerde onvrijwillige zorg in de categorie medisch handelen, is daardoor uitgebleven.

Cliënten met ernstig meervoudige beperking (EMB)

Veel EMB-cliënten hebben te maken met beperking van bewegingsvrijheid vanwege hun motorische aandoening (borsthesje, heupgordel, rolstoelblad, etc.). Deze maatregelen die veelal uit veiligheidsoogpunt ingezet worden, zijn nu ook geregistreerd en worden binnen het stappenplan geëvalueerd. Met name in het laatste kwartaal van 2022 is daardoor een toename in onvrijwillige zorg te zien.

Betrokkenen

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Vanuit AdviesPunt Zorgbelang is een Wzd-cliëntvertrouwenspersoon bekend binnen de Rozelaar. Haar gegevens zijn zichtbaar op de website van de Rozelaar. Jaarlijks bezoekt zij onze woonlocaties. In het jaarrapport schrijft zij hierover: "Tijdens de locatiebezoeken was de CVP Wzd van harte welkom. Er hing een fijne sfeer. Zowel de cliënten als de medewerkers lijken op de hoogte van de Wzd. De CVP Wzd heeft geen opvallende dingen gesignaleerd. De

vrijheidsbeperkende maatregelen die er zijn, worden tijdig geëvalueerd."

In oktober 2022 was de Wzd-cliëntvertrouwenspersoon aanwezig op een verwantenavond. Daar heeft zij zichzelf geïntroduceerd en gesprekken met ouders gevoerd. Tijdens de voorlichting werden veel vragen gesteld vanuit verwanten. Ook heeft zij voorlichting gegeven aan één van de zorgteams. Ze heeft in 2022 ondersteuning geboden bij één kwestie, waarbij de ondersteuningsvraag ging over zorg en begeleiding. Er waren geen signalen vanuit de cliëntvertrouwenspersoon wat betreft tekortkomingen in de structuur of uitvoering van onvrijwillige zorg.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd wil graag contact met de deelraad cliënten of de deelraadverwanten agenderen voor het jaar 2023, om de bekendheid van de CVP Wzd te vergroten binnen de organisatie.

Wzd-functionaris

In de halfjaarlijkse reflectie van de Wzd-functionaris aan de bestuurder kwam naar voren dat de cliënten goed in beeld zijn, maar de professionele verantwoording om verbetering vraagt. De zorgcoördinator kan groeien in zijn rol om het evaluatieproces van onvrijwillige zorg vorm te geven. Dit geldt enerzijds voor de bespreking van onvrijwillige zorg in het team, met wettelijke vertegenwoordiger en (externe) deskundigen. Anderzijds voor de registratie in het dossier: vastleggen, verantwoorden, rapporteren en evalueren van de onvrijwillige zorg.

De bevindingen zijn besproken in het managementteam. In 2023 zullen er weer Wzd-themabijeenkomsten voor zorgcoördinatoren georganiseerd worden en wordt de Wzd een vast onderdeel in het scholingsaanbod.

Cliëntenraad – deelraad Verwanten

Elk kwartaal wordt de onvrijwillige zorg in beeld gebracht en geanalyseerd op organisatieniveau. Deze rapportage wordt onder andere besproken in het managementteam en met de deelraad Verwanten. Hierdoor kennen zij de stand van zaken en kan er zo nodig op gestuurd worden. Daarnaast heeft de deelraad Verwanten in 2022 geadviseerd over het opnieuw vastgestelde Beleid onvrijwillige zorg.

Vervolg

In 2023 zal het accent vooral liggen op het verder ontwikkelen van de professionele verantwoording zoals bedoeld in het stappenplan. De positionering van de zorgcoördinator als zorgverantwoordelijke is belangrijk. Scholing zal daar een onderdeel van zijn. We blijven faciliteren in het centraal organiseren van stappenplan-dagen.

3. Onze teams

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe de Rozelaar invulling geeft aan teamsamenwerking en teamreflectie. Ook de inzet van stagiairs en vrijwilligers wordt beschreven en de tevredenheid van medewerkers komt aan bod.

3.1 Organisatiestructuur

Binnen de Rozelaar werken op elke locatie één of meerdere zorgteams, afhankelijk van het aantal cliënten en het karakter van de locatie.

Teams bestaan uit zorgcoördinatoren, begeleiders en assistent-begeleiders. Zij begeleiden en verzorgen cliënten op basis van het Ondersteuningsplan. Daarnaast hebben zij teamtaken verdeeld onder aandachtsvelders en kunnen ze deelnemen aan commissies of werkgroepen op organisatieniveau. Zorgcoördinatoren hebben naast hun taken als begeleider de taak om de totale zorg rondom een aantal cliënten te coördineren en daaraan gekoppelde deskundigheidsbevordering onder teamgenoten te stimuleren.

Aan elk team is een teamleider en gedragsdeskundige gekoppeld die elk in hun eigen rol verantwoordelijk zijn om te komen tot een goed begeleidings- en behandelklimaat.

De teamleider is operationeel leidinggevende, verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg, het budget en de medewerkers. De teamleider stuurt het team aan en bevordert zelforganisatie, zorgt voor implementatie van het organisatiebeleid en heeft een bijdrage aan het tactische organisatiebeleid.

De gedragsdeskundige zorgt (bij cliënten met indicatie behandeling) voor de juiste beeldvorming, is behandelverantwoordelijke en geeft richting aan de behandeling. Ook draagt de gedragsdeskundige bij aan de multidisciplinaire behandel mogelijkheden en deskundigheidsbevordering van medewerkers.

Binnen de Rozelaar werken wij vanuit het principe van zelforganiserende teams, waarbij de nadruk ligt op het organiseren van de dagelijkse werkzaamheden en de daarbij benodigde bevoegdheden. De teamleider coacht de teamleden en is verantwoordelijk voor kwaliteit van zorg, het budget en de medewerkers van de locatie. De teamleider schrijft samen met het team een jaarplan, waarin concrete doelen geformuleerd worden. Verschillende instrumenten dienen als input: uitkomsten van teamreflecties, uitkomsten van de cliëntervaringen en tevredenheidsonderzoeken onder verwanten en medewerkers, reviews op Zorgkaart Nederland en analyse van het primair proces. Gezamenlijk monitoren zij de voortgang en kwaliteitsverbetering.

In 2022 is de organisatiestructuur veranderd. Teamleiders zijn onderdeel geworden van het managementteam en nieuwe functies zijn in ontwikkeling. De functie manager zorg is komen te vervallen. In maandelijkse themabijeenkomsten worden leiderschap en organisatieontwikkeling besproken, waaronder:

- de functie van teamleider, die zich ontwikkelt naar teammanager;
- de functie van meewerkend teamcoach, waar de teams op worden voorbereid;
- de functie van manager behandeling/behandelaar, als leidinggevende over de groeiende afdeling behandeling.

In 2023 zal dit verder vorm krijgen en geïmplementeerd worden.

3.2 Leren en ontwikkelen

3.2.1 Scholing en training

Op het gebied van scholing zijn verschillende thema's in de teams aan bod gekomen.

De e-learnings over medicatieveiligheid, medicatie toedienen, diabetes en epilepsie zijn herhaald. Zorgmedewerkers die te maken hebben met risicovolle of voorbehouden handelingen zijn getoetst.

In 2021 zijn er nieuwe Triple-C basistrainingen gevolgd en is coaching on the job gestart als teamtraject. Dit werd in 2022 gecontinueerd en interne Triple-C training is structureel opgenomen in het opleidingsplan. Hierdoor blijft Triple-C verankerd in de organisatie. Een aantal teams nam deel aan verschillende themabijeenkomsten, waaronder Wzd. De aandachtsvelders medicatie hebben een training gevolgd en de LACCS basiscursus is gevolgd door de teams die werken met EMB-cliënten. Er vond teamcoaching en BHV-training plaats.

Het op orde krijgen van de BHV bezetting was vanuit de RI&E 2021 een aandachtspunt waar flink op ingezet is.

Het opleidingsbeleid is in 2022 herzien en opnieuw vastgesteld. In het scholingsplan van 2023 zal dit nog concreet invulling krijgen en stevig worden neergezet. Daarvoor wordt onder andere studieplatform Rozelaar Academie ingericht en volgen open inschrijvingen. De OR heeft in 2022 een medewerkersbijeenkomst gehouden over scholingswensen van medewerkers en is betrokken bij de invulling van het scholingsprogramma.

3.2.2 Incidenten

Er zijn weinig meldingen geweest van medewerkersincidenten. Geen van de incidenten heeft geleid tot een externe melding bij de arbeidsinspectie.

3.2.3 Externe audits

Begin 2022 heeft de Rozelaar afscheid genomen van het interne auditteam. Doordat het team tijdens de coronaperiode niet actief was, ontstond er een goed moment om de werkwijze te evalueren en herzien. Daar kwam uit voort dat de Rozelaar heeft gekozen voor het externe bureau Care & Quality Institute, dat onaangekondigde bezoeken brengt aan de locaties en toetst volgens de normen van IGJ, onder andere op het gebied van kwaliteit van zorg, veiligheid en deskundigheid.

In 2022 zijn woonlocatie de Vlinder en dagbestedingslocatie Nijkerk bezocht. Beide bezoeken waren positief en de locaties hebben het certificaat Undercover Nurse behaald. De gevonden aandachts- en verbeterpunten worden op team- en organisatieniveau opgepakt.

3.3 Tevredenheid medewerkers

3.3.1 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Medewerkers scoren hoog op bevoegenheid en passie voor de zorg. 90% geeft aan de komende een tot twee jaar bij de Rozelaar te willen blijven werken. De inhoud van het werk is daarvoor de belangrijkste reden. Uit het onderzoek blijkt ook dat medewerkers de identiteit van de organisatie uitdragen en vanuit hun persoonlijke overtuiging bijdragen aan de christelijke identiteit.

3.3.2 Vertrouwenspersoon medewerkers

De vertrouwenspersoon heeft in 2022 bij alle zorgteams een digitale bijeenkomst bijgewoond. Daarmee heeft hij zichzelf en zijn taak verder geïntroduceerd binnen de Rozelaar. De vertrouwenspersoon heeft in 2022 geen meldingen ontvangen.

3.3.3 Teamreflectie 2.0

Nadat we enkele jaren met succes teamreflecties hielden aan de hand van thema's, stellingen en de gevoelsthermometer, waren de teams toe aan iets nieuws en verfrissends. En daarom kregen zij een uitnodiging voor de Teamreflectiedag 2.0.

Een blijkbaar niet al te duidelijke communicatie zorgt voor verbazing bij binnenkomst wanneer er ook teamleden van andere locaties blijken te zijn: "Hé jij ook hier! Huh, wat gaan we eigenlijk doen?"

Zonder dat teamleden weten wat ze kunnen verwachten, druppelen zij de grote zaal binnen, om 10.00 uur de teams van wonen, diezelfde dag om 17.00 uur de teams van dagbesteding.

Op een externe locatie, met voldoende koffie, thee en lekkers en een verzorgde lunch of avondmaaltijd, worden zij door het programma geleid door Judith Tesselaar. Plenaire besprekingen, teamopdrachten, gezamenlijke terugkoppeling en energizers zorgen voor een afwisselend geheel.

De basis van het programma ligt in het waarderen en onderzoekend kijken: vanuit een ideaalplaatje energieke plannen maken voor de korte en langere termijn.

Waardoor sta jij vrolijk op en fiets je fluitend naar je werk? Op de 'wand van verwondering' plakken we onze geeltjes. En dan blijkt de gemene deler:

- collega's en een fijn en stabiel team;
- de bewoners en deelnemers;
- zelf van betekenis zijn, een gezellige sfeer neerzetten en humor met elkaar.

Vervolgens gaan de teams aan de slag. Want het is leuk dat je met energie naar je werk gaat, maar waar komt dat eigenlijk door? Wat hebben jullie als team te bieden? De opdracht: formuleer jullie eigen quote – een leus waar ieder zich verbonden mee voelt, die energie geeft en nieuwsgierig maakt.

Dat is best een zoektocht, blijkt tijdens de gesprekken. Waar het ene team moeite heeft om positief te blijven, zingt het andere team een lied, wordt Google geraadpleegd en talent voor handlettering ontdekt. Uiteindelijk leidt het prachtig resultaat:

Teamwork makes the dream work!

Door ons team, kunnen we doen wat we doen, en kunnen we samen verder dromen over wat we willen bereiken.

Alleen samen mogen groeien in het leven!

Onze cliënten hebben hoog niveau. Het kan alleen, maar het mag ook samen.

Bewoners aan de top!

Hier staan we voor en hierop baseren we onze keuzes. Dan vallen problemen weg en is dit ons perspectief in de dagelijkse praktijk.

Wij worden gezien!

We zijn zichtbaar, we zien onze cliënten en alles wat op het erf gebeurt, is zichtbaar voor bezoekers. Ook onze dieren en planten worden door ons en anderen gezien.

In deze mooie quotes ligt een cadeau verstopt, is het volgende wat Judith ons vertelt. Want elke dag brengen wij mooie dingen in het leven van de cliënt. Met onze gezamenlijke kwaliteiten, dienen we de cliënten en bevordert hun kwaliteit van leven.

Maar er zijn ook pijnpunten, door hiaten in de context. Hoe kunnen we aanhaken bij onze sterke kanten én de pijnpunten verzachten? Met die vragen gaan de teams weer uit elkaar. Zij reflecteren op hun eigen cliëntgroep. En dan zijn de uitkomsten zeer divers.

- Belangrijk voor zowel cliënten als begeleiders is: écht gezien worden, gelijkwaardigheid onderling, onvoorwaardelijkheid en acceptatie;
- Waardering en trots komt door: variatie in activiteiten, initiatief kunnen nemen, passende hulpmiddelen voor meer zelfstandigheid en kunnen leren met vallen en opstaan;
- De 'pijn' die teamleden zien bij cliënten en herkennen bij zichzelf zit in: anders zijn dan anderen, fysieke beperkingen, verandering door verhuizing, onderlinge spanningen en verstoorde relaties;
- Om pijn te verzachten helpt het teams en cliënten om: positief én kritisch te blijven kijken, telkens gaandeweg bij te sturen, waardering van de teamleider en goede communicatie. Maar ook: spontane uitjes en verrassingen, iets lekkers bij de lunch, de vrijdagmiddagborrel, een praktische werkruimte, duidelijk planbord en de inzet van vrijwilligers.

Judith complimenteert de teams. Sommige teams zijn helemaal de diepte in gedoken en hebben een mooi compleet verhaal kunnen neerzetten. Zij hebben inzicht in hun sterke en verbeterpunten. Andere teams starten net in een nieuwe fase, door nieuwe samenstelling en verhuizing van locatie.

Voor hen is het moeilijker om tot reflectie te komen, zo merken we ook tijdens de gezamenlijke terugkoppeling.

Maar Judith stimuleert ons om onderling de dilemma's uit te wisselen en tips en trics te delen. Want met elkaar hebben we veel kennis en zo bouwen we gezamenlijk! En emoties zijn goed, want emoties kunnen triggeren tot actie...

De laatste stap is het concretiseren van onze verhalen. Hiervoor wordt de 5x5-methode aangereikt. Welke 2 of 3 doelen wil het team de komende tijd behalen? Eigenlijk een té makkelijke stap.

Want als je dan weet wat je echt wilt, wat ga je dan doen over 5 minuten, 5 dagen, 5 weken en 5 maanden, om daar te komen..? Wie doet wat en wanneer?

Direct worden er onderlinge afspraken gemaakt, agenda's erbij gepakt, teamleiders aan hun jasje getrokken. De energie zit er goed in. En moe maar geïnspireerd stappen we aan het eind van de dag met een fijn teamgevoel de deur uit!

3.4 Onze stagiairs

Binnen de Rozelaar wordt veel aandacht besteed aan het opleiden in de praktijk. Dit is terug te zien in het grote aantal stagiairs en BBL-leerlingen, zowel binnen de zorg als bij ondersteunende diensten. In 2022 hebben 40 stagiairs hun stage gelopen binnen de Rozelaar. Binnen wonen werken 5 BBL-leerlingen die de opleiding mbo Maatschappelijke Zorg niveau 3 of 4 volgen. Daarnaast volgen 3 medewerkers een opleiding in deeltijd naast hun baan. In 2022 heeft 1 BBL-leerling de opleiding met goed gevolg afgerond en is in dienst getreden bij de Rozelaar. De Coördinator Praktijkleren heeft nauw contact met de BPV-bureaus van de ROC's.

In april 2022 beoordeelde SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) de erkenning van de Rozelaar als leerbedrijf. Daar bleek de Rozelaar opnieuw aan de voorwaarden te voldoen en daar zijn we trots op! Er zijn goede gesprekken gevoerd met de adviseur van SBB, die bruikbare adviezen hebben opgeleverd.

3.5 Onze vrijwilligers

Binnen de Rozelaar nemen vrijwilligers een belangrijk plek in. Dankzij hun inzet kunnen cliënten deelnemen aan extra activiteiten. Zij ondersteunen de teams en geven mede vorm aan een betekenisvolle daginvulling. Hun bijdrage aan het welzijn van de cliënten maakt hen onmisbaar. Cliënten kunnen meer het gewone leven ervaren wanneer zij met een vertrouwde vrijwilliger aan hun zijde worden ondersteund bij activiteiten zoals fietsen, zwemmen, koken, wandelen en tuinonderhoud.

In 2022 zijn er 185 vrijwilligers betrokken. 60% van hen is actief binnen wonen, met name als maatje voor een cliënt. Ook zijn er vrijwilligers die maaltijden koken, ondersteunen bij huishoudelijke taken, of in de huiskamer aanwezig zijn. 36% van de vrijwilligers ondersteunt bij dagbestedingsactiviteiten. En 4% is actief binnen het vervoer en de overhead.

Hun belangrijkste motivatie voor vrijwilligerswerk is van betekenis willen zijn voor een ander, affiniteit hebben met deze doelgroep en/of werkervaring of werkritme willen opdoen. De Rozelaar is erg blij met de inzet en betrokkenheid van deze groep mensen.

4. Onze cliënten en verwanten

Dit hoofdstuk brengt een aantal recente cliëntgegevens in beeld en beschrijft de tevredenheid van cliënten en verwanten. Daarbij is aandacht voor de resultaten van laatst gehouden onderzoeken en de klachten- en vertrouwensregeling voor cliënten en verwanten.

4.1 Groei bij wonen en dagbesteding

Het aantal cliënten binnen de Rozelaar is in 2022 gestegen ten aanzien van 2021. Binnen wonen komt dat voornamelijk door de start van de nieuwe woonlocatie aan de Irishof in Barneveld en de Voorde in Nijkerk. Cliënten die voorheen in Het Gasthuis woonden, zijn verhuisd naar de Irishof, en daarbij was daar een uitbreiding van 12 cliënten. Op woonlocatie de Voorde wonen 11 cliënten.

Ook binnen dagbesteding is het aantal cliënten gegroeid. Een aantal jaar bleef dit gelijk. Maar sinds 2022 zien we een geleidelijke toename van extramuraal cliënten die dagbesteding bij de Rozelaar afnemen. Onderstaande tabel laat de verdeling over wonen en dagbesteding en de verschillende indicaties en financieringsvormen zien.

Aantal cliënten	2022	2021	+/-
Wonen	98	73	+25
Dagbesteding/begeleiding	180	166	+14
Ambulante coaching	10	17	-7
Aantal unieke cliënten	218	199	+19

Wonen	2022	2021
ZZP 3 en 4	42%	41%
ZZP 5 en hoger	58%	59%

Omzet per financiering	2022	2021
Extramuraal	61%	67%
Intramuraal	39%	33%

Dagbesteding	2022	2021
WLZ-ZIN	96%	95%
WLZ-PGB	3%	3%
WMO	1%	1%
Overig	1%	1%

Ik geniet als deelnemers samen successen ervaren

Dagelijks zetten de zorgprofessionals van de Rozelaar zich in om cliënten meer zelfvertrouwen te geven. Begeleider Cora van Hoorn ervaart op dagbesteding Nijkerk dat een cliëntgerichte aanpak werkt.

Tussen willen en kunnen zit nog weleens een verschil, erkent ook Cora. “Daarom proberen we ook constant dingen uit. Dan zeg ik tegen een deelnemer: ‘ik denk dat je dit kunt’. Als er dan twijfelend wordt gereageerd, dan probeer je het samen. En als het dan lukt, heeft de deelnemer een succeservaring. Dan is er het besef: hé, ik kan dit! Zo proberen we hun zelfstandigheid met stapjes te vergroten.”

erbij: #09 / juli 2022 / jaargang 4



4.2 Cliëntervaring en tevredenheid

4.2.1 Ervaringsonderzoek onder cliënten

In de evaluatiecyclus van het Ondersteuningsplan is de Vragenlijst Cliëntervaring opgenomen (voorheen CTO). Eens per jaar worden, in een persoonlijk gesprek tussen zorgcoördinator en cliënt, de ervaringen en wensen uit het dagelijks leven in kaart gebracht aan de hand van een voorgestructureerde vragenlijst. Het gesprek vindt plaats in de periode van de evaluatie van het Ondersteuningsplan (OP). Belangrijke onderwerpen dienen als input voor het OP-gesprek waar de cliënt, zorgcoördinator en wettelijk vertegenwoordiger bij aanwezig zijn.

Verbetering vanuit de cliënt vindt op individueel niveau plaats en de uitkomsten op organisatie- en teamniveau worden verwerkt in de jaarplannen 2023. Voor een totaaloverzicht zie de afbeelding op de volgende pagina.

In 2022 scoren we hiermee een algemene tevredenheid van 88,5 (2021: 86,7, benchmark: 85,2). In het ervaringsonderzoek scoort de Rozelaar op bijna alle onderdelen boven de benchmark, met een sterke positieve afwijking voor 'begeleiders houden zich aan afspraken' en 'helpen bij nieuwe dingen' en 'tevredenheid bij vragen of problemen' en een negatieve afwijking voor 'genoeg leuke dingen in vrije tijd'. Verder zien we dat 'tevredenheid over het Ondersteuningsplan' behoort tot de hoogste scores. De scores voor vrije tijdsbesteding en woonruimte zijn het meest gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar.

4.2.2 Tevredenheidsonderzoek onder verwanten

In juni 2022 heeft de Rozelaar een Verwantentevredenheidsonderzoek afgenomen. Met een respons van 65% scoren we een algemene tevredenheid van 88,2 (2019: 86,4).

Veelal liggen scores rond of boven de benchmark. Grootste positieve afwijking geldt voor 'met begeleiders over moeilijke dingen praten' en 'tevredenheid over werk/dagbesteding' en een negatieve afwijking voor 'vertrouwen in de organisatie'. Ook bij verwanten zien we dat 'tevredenheid over het Ondersteuningsplan' behoort tot de hoogste scores.

Met betrekking tot informatievoorziening zijn de scores gestegen ten opzichte van het vorige onderzoek. En evenals bij de cliënten dalen de scores voor vrije tijdsbesteding en woonruimte.

De uitkomsten zijn op organisatie- en teamniveau verwerkt in de jaarplannen 2023.



4.2.3 Zorgkaart Nederland

In 2022 zijn 29 reviews toegevoegd aan Zorgkaart Nederland. In totaal scoort de Rozelaar een 8,4 uit 65 waarderingen.

4.3 Klachten van cliënten en verwanten

Cliënten en verwanten kunnen gebruik maken van de klachtenregeling voor het uiten van onvrede. Zij kunnen zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris voor ondersteuning bij het informeel oplossen van een klacht. Met een formele klacht kunnen zij zich richten aan de Raad van Bestuur. En eventueel kunnen ze zich wenden tot de externe Geschillencommissie, waar de Rozelaar via de VGN bij aangesloten is.

Bij de Raad van Bestuur zijn in 2022 geen formele klachten binnengekomen. Eén lopende klacht is tot een voorlopig einde gekomen. Er zijn een aantal informele klachten besproken, waarvan sommigen met tussenkomst van de klachtenfunctionaris. Deze situaties konden naar tevredenheid worden afgehandeld.

Er waren in 2022 geen zaken waarvan melding gemaakt moest worden bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.

“Ik wil hier niet meer weg, het is echt heel mooi geworden”

Jan van Dam woonde jaren in het Gasthuis, maar sinds begin september in de nieuwe woonlocatie aan de Irishof. Hij is een echte Feyenoord-fan en luistert graag naar muziek (o.a. Rolling Stones) in zijn appartement.

erbij: #10 / november 2022 / jaargang 4



Clïentervaringsonderzoek 2022

Stichting de Rozelaar



Gedurende het jaar voeren we cliëntervaringsonderzoek uit. Hier worden de belangrijkste resultaten weergegeven.



Respons

2022: 99 respondenten
2021: 107 respondenten



Quotes

"Ik ben tevreden over mijn begeleiders. Ze houden zich goed aan de afspraken en ik hoop dat ze nog lang bij ons blijven komen in deze onzekere tijd nu het team kleiner wordt."

"De communicatie kan bij elke begeleider beter. Ze zeggen soms ja en doen nee. Ze moeten leren opschrijven op de overdracht"

"Ze weten dat een knuffel belangrijk is en ze kunnen mij goed ondersteunen en voor mij zorgen"

	2022	2021	benchmark
Algemene tevredenheid	88,5	86,7	85,2
Begeleiders	83,8	87,6	83,1
Woonruimte	98,0	86,1	86,1
Werk/dagactiviteiten	88,7	87,0	84,0
Hulp van anderen	93,6	83,8	83,5
Ondersteuningsplan	94,7	94,0	89,5
Omgang problemen	82,2	89,7	77,9

Hoogste en laagste scores:

	2022	2021
Tevredenheid over de woonruimte	98,0	86,1
Tevredenheid over mijn ondersteuningsplan	94,7	94,0
Tevredenheid over de hulp van anderen	93,6	83,8
Meedoen aan activiteiten buiten de Rozelaar	52,3	37,8
Stem laten horen in de cliëntenraad	54,7	67,2
Met begeleiders over moeilijke dingen praten	78,6	83,3

In samenwerking met customeyes

Verwantenonderzoek 2022

de Rozelaar



In 2022 hebben we aan onze verwanten een vragenlijst voorgelegd om hun tevredenheid te peilen. Hier worden de belangrijkste data weergegeven



2022: 130 respondenten
2019: 125 respondenten

Hoogste scores:

- + Tevredenheid werk/dagbesteding 97,1 % positief
- + Tevredenheid woonruimte 92,2
- + Tevredenheid ondersteuningsplan 91,2

Laagste scores:

- Voldoende informatie over ouder-verwantenraad 54,4 % positief
- Informatie op het Intranet 63,4
- Genoeg leuke dingen doen in vrije tijd 64,7

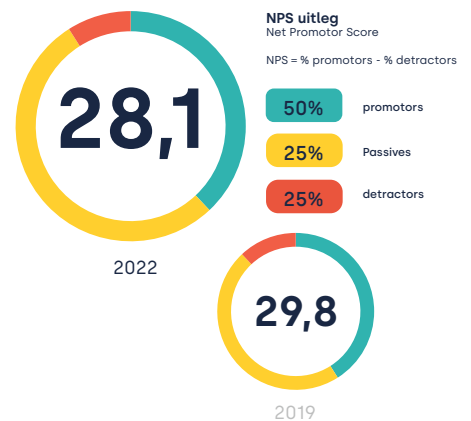
"Wij vinden de Rozelaar een professionele organisatie met ervaren begeleiders. Echter wij zien ook verbetermogelijkheden. Vooral op het gebied van communicatie, het betrekken van ouders en woonlocatie bij de begeleiding/ondersteuning en de besluitvorming omtrent problemen en veranderingen mbt dagbesteding "

"De begeleiding is lief voor mijn kind. Ze doen meestal ook hun best, maar hebben niet altijd voldoende tijd. Ook hebben ze te weinig tijd om zich in te lezen."

"Een prachtige plek voor wonen en werken"

"Wij zijn tevreden over de begeleiding die onze zoon krijgt, de begeleiding denk mee met ons en onze zoon. Invallers moeten wel beter geïnstrueerd worden, want cliënten hebben wel structuur nodig."

Net Promotor Score



5. Ons Kwaliteitsrapport

Dit is het laatste rapport van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. De afgelopen jaren hebben we het rapport eenduidig vorm en inhoud kunnen geven. Dit helpt in de herkenbaarheid en het opstellen ervan, maar maakt ook dat het na een aantal jaar voorspelbaar geworden is.

5.1 Het rapport

De inhoud van dit rapport is tot stand gekomen vanuit verschillende beleidsonderdelen en kwartaal-rapportages. Na 2022 gaan we werken vanuit het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. We zullen dan Kwaliteitsbeelden en Voortgangsberichten opstellen, vernieuwde instrumenten die ons helpen te reflecteren en verantwoorden van binnenuit en van buitenaf.

Het huidige rapport is voorgelegd en besproken in verschillende organen. Intern hebben onderstaande raden tevens hun reflectie op het rapport geschreven. Deze zijn in dit laatste hoofdstuk ingevoegd. Verder is het rapport besproken in het managementteam en heeft er een externe visitatie plaatsgevonden. Ook daarvan is een verslag toegevoegd. Tot slot schrijft de Raad van Bestuur zijn reflectie op het Kwaliteitsrapport 2022.

5.2 Reflecties

Reflectie Cliëntenraad - deelraad Verwanten

De Cliëntenraad, deelraad Verwanten, spreekt zijn waardering uit voor het Kwaliteitsrapport 2022 van de Stichting de Rozelaar. Het rapport geeft een overzichtelijk en helder beeld van wat in het jaar 2022 heeft gespeeld binnen de Rozelaar.

Het jaar 2022 was er nog de nasleep van de COVID-pandemie, waardoor er een duidelijk verband is met het hogere ziekteverzuim. We zien ook groei in het personeelsbestand en een duidelijke aanwijzing dat de bestuurder prioriteit geeft aan het behoud van personeel d.m.v. "onboarding".

We willen onze grote waardering uiten voor de grote groepen vrijwilligers en vrienden van de Rozelaar, die het mogelijk maken om zaken te realiseren, die als kwaliteit verhogend mogen worden aangemerkt op het gebied van wonen, werken en leven.

We constateren dat de zorgvisie en het strategisch beleid gefundeerd zijn in de identiteit, die is geformuleerd vanuit protestant christelijk perspectief: niet kerkelijk gebonden, maar met een open blik naar de wereld. De woonlocaties hebben hun afbakening in een bewuste keuze van bewoners voor een christelijke levensstijl.

De progressie en groei worden duidelijk gemaakt in dit

rapport door de beschrijving van de professionalisering, waarbij procedures worden verbeterd en aangescherpt en scholing plaats vindt. Ook is dit zichtbaar bij de toename van de deelnemers aan de dagbesteding en de plannen om locaties te verbeteren of om nieuwe panden te betrekken. Dit is ook zichtbaar bij de nieuwbouw en toekomstplannen van de woonlocaties.

Het contact tussen de deelraden Verwanten en Cliënten is intensiever en transparanter dan in het verleden, al zijn er nog steeds punten ter verbetering.

Hoofdstuk 2 geeft een duidelijk beeld van het kwaliteitsbeleid op basis van Triple-C. Dit komt tot uitdrukking in de 4 niveaus van: de individuele cliënt, het team en groepsverband, de professional en het organisatieniveau. Dit wordt gedetailleerd weergegeven in het rapport.

Het stemt tot tevredenheid dat de Rozelaar de kwaliteit meet door verschillende tevredenheids-metingen onder teamleden, cliënten en verwanten en door externe audits, zoals die in 2022 zijn opgestart. Het is bijzonder positief dat onder zowel teamleden als cliënten en verwanten geen reden is geweest voor een zwaarwegende klacht, al valt er altijd iets te verbeteren. Ook het actualiseren van de ondersteuningsplannen met doelenevaluatie voor cliënten draagt bij aan de tevredenheid en waardering. De hoge waardering op de Zorgkaart Nederland van 8,4 spreekt voor zichzelf.

De registratie van cliëntrisico's en incidenten en actie daarop, draagt eraan bij dat het aantal meldingen in 2022 verminderd is. Met name medische incidenten en onvrijwillige zorg hebben veel aandacht gehad.

De deelraad Verwanten heeft een open en transparante verhouding met de bestuurder in de overlegvergaderingen. Veel zaken worden besproken naast de formele aspecten volgens de WMCZ. We zijn met name nauw betrokken bij de aanpassingen in de managementstructuur.

Voor bestuurder, managementteam en medewerkers en vrijwilligers was het een jaar waarin de hectiek groot was, de uitdagingen ruimschoots aanwezig en de resultaten veelbelovend. Wij kijken met waardering terug op ieders inzet.

5 mei 2023

Reflectie Ondernemingsraad

Het kwaliteitsrapport is een helder verslag dat een herkenbaar beeld schetst van de Rozelaar en de ontwikkelingen die gaande zijn. We zijn trots op de groei door uitbreiding en nieuwbouw en daarmee de toekomstbestendigheid van de organisatie.

Als OR zijn we blij dat we met elkaar de coronajaren hebben overleefd en we zijn trots op de inzet van het personeel in deze moeilijke tijd. Het spijt ons dat we afscheid moesten nemen van enkele collega's die long covid kregen en daar onvoldoende van herstellen waardoor zij hun werk niet meer kunnen doen.

Fijn dat het gelukt is dit jaar veel nieuwe medewerkers, stagiaires en vrijwilligers te werven. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt blijft dit voorlopig een aandachtspunt.

In 2022 heeft de OR veel aandacht gevraagd voor en meegedacht over uitbreiding van het scholingsaanbod. Wij zien dat er stappen in de goede richting worden gezet en er nu een helder aanbod is van studiemogelijkheden, waaronder structurele aandacht voor Triple C. Als OR houden we de vinger aan de pols als het gaat om voldoende inzet van het budget.

Mooi om te zien hoe de Rozelaar meegaat in de ontwikkeling van technologische mogelijkheden in de zorg. Mijn Eigen Plan en Medimo zijn daar concrete voorbeelden van.

We zijn blij met de hoge scores bij het Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO). Wij hopen dat personeelstevredenheid op alle locaties voldoende aandacht blijft houden.

Goed dat ernaar gekeken wordt hoe we de teamreflectie zo professioneel mogelijk kunnen organiseren.

Reflectie Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van het kwaliteitsrapport 2022. Het rapport geeft een helder beeld van de stand van zaken van de kwaliteit van zorg binnen De Rozelaar in al zijn facetten.

Het kwaliteitssysteem van De Rozelaar is de samenhang tussen verschillende instrumenten om kwaliteit te meten en te bevorderen. Centraal in het kwaliteitsbeleid staat de Plan-Do-Check-Act verbetercyclus.

Binnen de vergaderingen van de commissie Kwaliteit en Veiligheid worden vaste en variabele onderwerpen geagendeerd. Naast de bestuurder geven MT-leden, staf en beleidsmedewerkers toelichting op specifieke onderwerpen op de terreinen van zorg, kwaliteit, veiligheid en HRM.

In 2022 kwamen de effecten van de Corona crisis minder specifiek aan de orde, corona beleid is meer een onderdeel van het maatschappelijk leven en de gewone bedrijfsvoering van De Rozelaar geworden.

Kwaliteit op cliëntniveau

De in het rapport beschreven thema's zijn herkenbaar voor de Raad van Toezicht. Tijdens de commissie-vergaderingen kwamen het Cliënten Ondersteuningsplan, cliëntrisico's en -incidenten, onvrijwillige zorg en de uitvoering daarvan aan de orde. Door de beleidsmedewerker Zorg is de Raad van Toezicht meegenomen in hoe het Beleid Onvrijwillige Zorg in de dagelijkse praktijk handen en voeten krijgt. Helpend daarbij is de binnen De Rozelaar bedachte persona Willie, een papieren collega die verbinding maakt met de vragen die er leven bij medewerkers en verwanten. Worstelingen rondom begrippen, wat is verzet, het bestwil criterium dat schuring kan geven met de wettekst. De Raad van Toezicht heeft waardering voor de praktische en professionele wijze waarop binnen De Rozelaar met deze complexe materie omgegaan wordt. De flyer Stappenplan Wet Zorg en Dwang met een begrippenlijst is een werkinstrument dat laat zien hoe de PDCA cyclus binnen de dagelijkse zorg en begeleiding aandacht krijgt.

Incidentmeldingen

Ook in 2022 is het aantal incidentmeldingen afgenomen, er zijn 669 cliëntincidenten gemeld, t.o.v. 2021 : 737. In alle categorieën is het aantal meldingen afgenomen. Er is gekozen voor een nieuwe manier van rapporteren t.a.v. incidentmeldingen. De meldingen worden ingedeeld naar impact. Tijdens de overleggen van de commissie Kwaliteit en Veiligheid werd zichtbaar dat de gewijzigde manier van rapporteren en duiden resulteert in het juiste gesprek en de meldingen in het juiste kader plaatst. Deze nieuwe werkwijze werkt tot ieders tevredenheid en doet recht aan een juist beeld van de dagelijkse praktijk.

Tevredenheid cliënten en verwanten

Vanuit de PDCA cirkel is er binnen De Rozelaar aandacht voor de check – bewijs, belangrijk is te weten wat de ervaringen zijn van de cliënten, en hun naastbetrokkene, de verwanten. Het ervaringsonderzoek wordt nu meegenomen in de evaluatie cyclus van het Ondersteuningsplan. Verbeteringen vanuit de cliënt vinden op individueel niveau plaats, ons inziens de juiste plaats waar verbeteringen direct zichtbaar moeten zijn in de begeleiding en verzorging van de cliënten. Daarnaast ziet de Raad van Toezicht dat de uitkomsten ook op organisatie en teamniveau verwerkt worden, wat zichtbaar wordt in een hoge algemene score van 88,5.

Ontwikkeling professionals

De Rozelaar investeert voortdurend in de verdere professionalisering van haar medewerker op alle niveaus. De kwaliteit van zorg, de professionaliteit van het management, het zorgpersoneel en de ondersteuning, én de medewerker tevredenheid gaan hand in hand. De ontwikkeling van medewerkers wordt vormgegeven door voortdurende interne scholing op basisvaardigheden, daarnaast specifieker op de Triple-C methodiek, Wet Zorg en Dwang, etc. Het management volgt al enige tijd een MD-traject.

De Raad van Toezicht ziet deze brede ontwikkeling op alle niveaus en de effecten daarvan op zowel de kwaliteit van zorg als op het plezier en de betrokkenheid van medewerkers en juicht toe dat De Rozelaar daarin investeert.

Organisatiestructuur

Het vertrek van de manager zorg heeft ertoe geleid dat De Rozelaar heeft besloten de structuur van het leiderschap en van de organisatie te wijzigen. De functie van manager zorg vervalt, de rol en functie van teamleider zal worden verzaamd naar teammanager. De Raad van Toezicht stemde in met deze wijziging vanwege de positieve effecten daarvan op betrokkenheid en ontwikkeling van medewerkers. Op meerdere niveaus wordt eigenaarschap erdoor aangesproken en vergroot. Het biedt medewerkers bovendien nieuwe ontwikkelkansen.

HRM

HRM is in de volle breedte agendapunt voor de commissie Kwaliteit en Veiligheid. Naast ontwikkeling van medewerkers zijn daarnaast de instroom van nieuwe medewerkers en de uitstroom van medewerkers voortdurende aandachtspunten. Ook de ontwikkelingen en aanpak van ziekteverzuim staan op de agenda. De Raad van Toezicht is blij met de keuze die is gemaakt om de HR afdeling verder te versterken. Een nieuwe HR adviseur en recruiter zijn gestart.

Tenslotte

Zoals genoemd, biedt het kwaliteitsrapport 2022 een helder en breed beeld van de stand van zaken van de kwaliteit van zorg binnen De Rozelaar. Voor dit reflectieverslag zijn enkele items naar voren gebracht, waarbij zichtbaar is hoe de praktische invulling van de kwaliteit van zorg binnen De Rozelaar gestalte krijgt op de werkvloer. De Raad van Toezicht ervaart tijdens de bezoeken aan de woon- en werklocaties een hoge mate van cliëntbetrokkenheid van allen die werkzaam zijn bij de organisatie De Rozelaar. Cliënten en medewerkers vinden de christelijke identiteit van De Rozelaar heel belangrijk. Daarom kiezen zij voor De Rozelaar. De weergave van wat de cliënten zeggen over ondersteuning van de begeleiders geeft de Raad van Toezicht een beeld van hoe belangrijk goede zorg en ondersteuning is voor de cliënten van De Rozelaar, en dat deze zorg geleverd wordt door een team met een hoog kwaliteitsniveau.

Barneveld, 15 mei 2023

Raad van Toezicht

T.A. Gunter

N.B. Kok

Reflectie externe visitatie

Ontvangst

Op 11 mei 2023 vindt de externe visitatie plaats. De Rozelaar, vertegenwoordigd vanuit verschillende invalshoeken (management, HR, beleid, begeleiding, OR, verwantenraad) ontvangt drie visitatoren: Marjolein Herps (strategisch beleidsadviseur Dichterbij), Anne Westerduin (bestuurder Stichting Sprank) en Margreet van Buuren (beleidsfunctionaris Kwaliteit, Marketing & Communicatie Stichting Sprank). De belangrijkste thema's uit het gesprek, worden in dit verslag uitgelicht.

Trots

De visitatiecommissie geeft complimenten over het rapport en de organisatie. Uit het rapport blijkt dat er een goede basis staat, de tevredenheid onder cliënten, verwanten en medewerkers is hoog. Er is een laag verzuimpercentage. De identiteit is een krachtige en bindende factor. Op het gebied van deskundigheid en kwaliteitsmanagement zijn in 2022 mooie stappen gezet. Het is een Kwaliteitsrapport om trots op te zijn. Aan sommige onderdelen in het rapport kan meer duiding gegeven worden. We spreken over een aantal voorbeelden. De mooie zwartwit-foto die het rapport nu is, krijgt daardoor meer kleur.

Ondersteuningsplan

Wat betreft de Ondersteuningsplan-cyclus valt op de terugloop in het aantal halfjaarlijkse evaluaties. In de praktijk blijft het moeilijk om dit als onderdeel van dagelijkse werk van de zorgcoördinator te omarmen. Naast praktische redenen, blijft de vraag: hoe borgen we de professionele cyclus in de organisatie? De visitatiecommissie geeft de Rozelaar de reflectievraag mee: is dit wel de juiste indicator voor het meten van vakmanschap en professionaliteit? Wat is onze visie op de bedoeling van het Ondersteuningsplan, wat betekent dat in het proces en welke professionele vrijheid hebben zorgcoördinatoren? En de tip: ga in gesprek met het Zorgkantoor over hun verwachting wat betreft verantwoording van goede zorg.

Identiteit

Wat betreft de christelijke identiteit op de woningen vindt de Rozelaar het belangrijk dat elke bewoner zich kan thuis voelen bij de herkenbare christelijke levensstijl. Zij gaan hierover in gesprek met toekomstige cliënten. Tijdens de visitatie worden voorbeelden uitgewisseld waaruit blijkt het gewone leven óók betekent dat het kan gebeuren dat iemand goede zorg ervaart, maar toch liever ergens anders woont.

Schaalgrootte

In de strategie van de Rozelaar staat dat ze willen groeien naar een schaalgrootte met een omvang van 15 miljoen euro in 2025. De visitatoren hebben vragen over het doel en de risico's. Sinds 2017 is de Rozelaar gaan groeien. Dit was mogelijk vanwege de grote wachtlijst en noodzakelijk om zelfstandig te blijven. Door de uitbreiding, vervangende nieuwbouw en overname van woonlocaties, is de omvang nu 13 miljoen euro. Er zijn concrete plannen voor uitbreiding in Veenendaal

De arbeidsmarktkrapte heeft tot nog toe geen probleem gegeven in het vinden van personeel. Het starten van een woning voor EMB is een risico, maar tevens een urgente vraag van ouders, de behoefte is er duidelijk. De uitvoering samen met een verpleeghuis biedt personele kansen. Visitatoren adviseren om, ondanks de huidige stabiele situatie bij de Rozelaar, voorbereid te zijn op de landelijke verschuivingen en zo nodig in samenwerking met andere organisaties met behoud van eigenheid de doelen te realiseren. Zij geven de Rozelaar een compliment voor het samen opgaan van financiële groei én deskundigheidsbevordering, iets waar de Rozelaar trots op mag zijn.

Medezeggenschap

Omdat integratie in de samenleving een doelstelling van de Rozelaar is, ziet de visitatiecommissie het als kans om de Cliëntenraad, opgesplitst in een deelraad cliënten en een deelraad verwanten, gezamenlijk te laten vergaderen. De ervaring is dat dit waardevolle gesprekken oplevert, waardoor zorgvuldige afwegingen worden gemaakt. Dit geldt ook voor medezeggenschap op locatieniveau, wat mogelijk tevens de tevredenheid van verwanten over informatievoorziening doet toenemen. De Rozelaar heeft bij de komst van de Wmcz 2018 na onderzoek geconstateerd dat er voor decentrale cliëntenraden te weinig capaciteit is onder verwanten. Wel heeft elke locatie een familierraad en bewonersoverleg. Hoe volwaardig cliënten meedoen en welke stappen ze daarin kunnen zetten, is een reflectievraag die wordt meegenomen.

Cliëntincidenten (MIC)

Teams zijn verantwoordelijk voor de opvolging van individuele verbeteracties naar aanleiding van cliëntincidenten. Afhankelijk van de impact van een incident, zijn er ook acties op team- of organisatieniveau. Belangrijk blijft reflectie op teamniveau op de vraag: wanneer is er sprake van een incident en vullen we een MIC in? En: wanneer is opvolging nodig, want soms vraagt een bewust genomen risico om er zorgvuldig mee om te gaan, zonder inzet van verbeteracties.

Moreel beraad

De visitatiecommissie kent de waarde van een intern moreel beraad, waar dilemma's besproken kunnen worden met wat meer afstand tot de locaties waar het speelt. Dit levert waardevolle gesprekken, mooie inzichten en nieuwe kapstokken op. Voor de Rozelaar is dit een wens om naartoe te groeien, zowel het vormen van een identiteitsraad als de wisselwerking tussen beleid en praktijk. Relevante thema's voor een moreel beraad zijn: onvrijwilliger zorg, identiteit, relatievorming en seksualiteit, gespreksvoering met ouders, communicatie vanuit de Triple C waarden.

Scholing

Wat de laatste twee punten betreft is ook behoeften aan scholing. De OR deelt welke scholingsthema's er leven: gesprekstechnieken in contact met ouders, driehoekskunde, zorginhoudelijke thema's m.b.t. ziektebeelden (autisme, epilepsie, ouder wordende cliënten, etc.), Triple C. In 2023 vertaalt zich dat in een open inschrijfaanbod. Wat betreft Triple C zal dat nog

verdere inbedding krijgen. De visitatoren benadrukken de belangrijke voorbeeldfunctie van leidinggevendenden. Gezamenlijk zien we de waarde van het goede gesprek, in alle lagen van de organisatie, waarbij het met goede reflectievragen best mag schuren om samen verder te komen.

En zo kijken we ook terug op de externe visitatie. Een open gesprek, bereidheid tot reflectie en kansen voor de toekomst. En dat bij een organisatie om trots op te zijn.

Reflectie Raad van Bestuur

Met dankbaarheid kijken we terug op de resultaten van het jaar 2022. De cliënten- en verwantentevredenheid is hoog, de financiële positie is goed. De afgelopen jaren is zowel ingezet op uitbreiding van de kwaliteit van de zorg, op versterking van de bedrijfsvoering, als op groei van de organisatie.

Het is heel mooi om te zien dat dit zijn vruchten afwerpt. Dit merken we in de organisatie en zien we terug in de reflecties. Het is goed om te lezen dat de verschillende raden het beeld uit het kwaliteitsrapport herkennen.

Een aantal thema's wordt hieronder verder uitgelicht.

Krapte arbeidsmarkt

Het is terecht dat de visitatiecommissie ons bevrageet op de uitbreidingsplannen in relatie tot de krapte op de arbeidsmarkt. Vooralsnog is het geen belemmering gebleken voor de plannen, maar het vraagt zeker om alertheid. De Rozelaar is ondanks de krapte op de arbeidsmarkt nog steeds goed in staat om nieuw personeel te werven. Onze heldere identiteit en de kleinschaligheid zijn voor veel potentiële medewerkers aantrekkelijk.

Hierdoor kon de Rozelaar afgelopen jaar uitbreiden met de woonlocatie aan de Irishof en de overname van de Voorde in Nijkerk. Andere nieuwe medewerkers waren nodig om het verloop op te vangen. Het aantal vertrekkende medewerkers ligt bij de Rozelaar hoger dan het landelijk gemiddelde (in FTE's gelijk).

Daarom investeert de Rozelaar in haar medewerkers. We binden nieuwe medewerkers door het onboardingstraject te verbeteren. We creëren de nieuwe functie van meewerkend teamcoach, om meer tegemoet te kunnen komen aan de behoefte van medewerkers om zich gezien en ondersteund te voelen. En we investeren in medewerkers door scholing als secundaire voorwaarde in te zetten.

Naast de inzetten op het aantrekken, binden en boeien van personeel zetten we ook in op het stimuleren en faciliteren van het eigen netwerk om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning. (Kanslijn 5 van het landelijke akkoord toekomstbestendige gehandicaptenzorg.)

Triple-C

We borgen Triple-C steeds meer binnen de organisatie. De coaching op twee woningen, zoals vorig jaar aangekondigd, heeft plaats gevonden en gaat ook in 2023 door. Daarnaast zijn we gestart met interne training Triple-C. Dit voorziet in een sterke behoefte. De afname in agressie-incidenten, vanwege een andere benadering van cliënten, blijft niet onopgemerkt. In 2023 zullen we starten met het opleiden van interne trainers. Terecht geven de visitatoren aan dat leidinggevendenden een voorbeeldfunctie hebben in het uitleven van Triple-C. De inbedding in de organisatiestructuur is dan ook één van de thema's in het MD-traject.

Naast Triple-C vraagt de OR in haar reflectie aandacht voor scholing, net als vorig jaar. In 2022 is in samenwerking met de OR een intern scholingsaanbod samengesteld, wat in 2023 wordt aangeboden. Omdat scholing ook als een secundaire arbeidsvoorwaarde zal worden ingezet, worden de scholingsmogelijkheden uitgebreid. Wij zijn ervan overtuigd dat scholing kan helpen bij het verder vergroten van de kwaliteit en de arbeidsvreugde van onze medewerkers.

ICT en technologie

Ook op het gebied van ICT en technologie investeert de Rozelaar. In het afgelopen jaar zijn twee ondersteunende systemen succesvol ingevoerd: Medimo voor de toedienregistratie van medicatie en MijnEigenPlan om cliënten meer inzicht en eigen regie te geven. De eerste resultaten zijn heel positief. Ook de komende tijd werken we aan het invoeren van technologische ontwikkelingen, waarmee we aanhaken bij kanslijn 2 uit het landelijk akkoord toekomstbestendige gehandicaptenzorg.

Externe audits

In 2022 zijn we gestart met externe audits als vervanging voor de interne audits. De locaties die tot nu toe auditbezoek hebben ontvangen, behaalden direct het kwaliteitscertificaat. We realiseren ons dat we trots mogen zijn op onze zorgkwaliteit. Tegelijk leveren de rapporten concrete aanbevelingen om te verbeteren. Het is goed om te zien dat teams hier direct mee aan de slag gaan. Het helpt ons op organisatieniveau de beleidsthema's te prioriteren. In de toekomst zullen alle woonlocaties twee keer per jaar een auditbezoek ontvangen. Hiermee stimuleren we een doorlopende leer- en verbetercyclus.

Samenwerking

Zowel in de reflectie van de Verwantenraad als van de externe visitatiecommissie komt naar voren dat we de samenwerking tussen de Cliëntenraad deelraad Verwanten en deelraad Cliënten kunnen aanscherpen. Het is interessant om hier in de komende periode gezamenlijk invulling aan te geven. Tevens blijft communicatie een belangrijk aandachtspunt.

Ondersteuningsplan-cyclus

De visitatiecommissie stelt de vraag of de ondersteuningsplan-cyclus wel de juiste indicator is voor het meten van vakmanschap en professionaliteit

en welke professionele vrijheid zorgcoördinatoren hebben. Daarbij gaat het er over hoeveel professionele vrijheid wij in de praktijk bieden en in hoeverre systemen en procedures helpend zijn dan wel onnodig dwingend. We pakken deze vraag op en zullen dit onderwerp de komende tijd binnen de Rozelaar bespreken. Ditzelfde geldt voor de vraag naar wat een incident is en wat we gaan melden. Deze vraag is regelmatig binnen de MIC-commissie aan de orde en zal ook in de komende periode blijven.

Moreel beraad

De waarde van een moreel beraad, door de visitatiecommissie benoemd, wordt meegenomen bij de oprichting van een identiteitsraad die voor 2023 gepland staat. Hierdoor ontstaat een plaats waar dilemma's kunnen worden besproken in verbinding met de praktijk, maar op enige afstand tot de dagelijkse routine.

Kwaliteit van zorg op cliëntniveau

Uit het Kwaliteitsrapport en de reflectie van de Raad van Toezicht blijkt de verbeteringen van kwaliteit van zorg op cliëntniveau. Zo is er in 2022 extra aandacht besteed aan de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit heeft medewerkers geholpen bij het verder implementeren van de Wzd. Er was met name aandacht voor het gebruik van psychofarmaca en de 'Wzd-stappenplandagen' zijn geïntroduceerd. In 2023 wordt de Wzd geborgd in het scholingsaanbod.

Op basis van de vragen vanuit behandeling wordt in 2023 de behandelafdeling sterk uitgebreid met de functies: verpleegkundig specialist, diëtist en logopedist. Extra aandacht wordt besteed aan multidisciplinair overleg (MDO).

Trots

Tot slot: we blijven trots op de hoge tevredenheid onder cliënten, verwanten en medewerkers en zullen ons hiervoor blijven inzetten.



Rozenstraat 9 | 3772 JH Barneveld

Postbus 391 | 3770 AJ Barneveld

0342-413334 | info@rozelaar.nl

www.rozelaar.nl