

Kwaliteitsverslag Crataegus Woonzorg

dd. 01-07-2018

Inleiding

Crataegus Woonzorg heeft haar deuren geopend op 1 augustus 2017. De appartementen werden opgeleverd en de klanten / bewoners konden hun appartement klaar gaan maken voor bewoning. Omdat de appartementen kaal worden opgeleverd duurde het voor de meesten nog enkele weken voordat het echt bewoonbaar was. In de maanden augustus, september en oktober zijn de meeste klanten komen wonen. Vóór het einde van het jaar waren alle appartementen bewoond en werd er dus zorg verleend in volle omvang.

Voordat het gebouw geopend werd, werd er al wel zorg verleend bij enkele klanten aan huis met als doel dat zij aan onze zorg konden wennen en wij alvast bekend werden met de specifieke zorg voor betreffende klant zodat we in fases de zorgvragen te verwerken kregen.

Bij Crataegus Woonzorg wonen mensen met lichte tot zware zorg, van verschillende leeftijden en met verschillende zorg- en begeleidingsbehoeften. Dit is vrij uniek. Wat daarmee gepaard gaat is dat er verschillende indicaties aan ten grondslag liggen. Bij Crataegus wonen klanten met een WLZ-indicatie, met een WMO-indicatie of met een ZVW-indicatie. De zorgvraag van de klant staat voorop en de wijze van financiering niet. Dit wordt als zeer prettig ervaren door de klanten en hun familie.

Omdat we in 2017 maar 6 maanden zorg hebben verleend waarvan de eerste maanden nog niet op volle bezetting is het niet mogelijk om een kwaliteitsverslag op te stellen met alle benodigde onderdelen. Het verslag van 2018 zal daarentegen alle onderdelen bevatten.

Roerig jaar

De start van Crataegus Woonzorg hebben we als roerig ervaren. Er komt veel op de organisatie en veel op de klanten af. Het gebouw is nieuw, het zorgteam is nieuw, de zorgvragen zijn grotendeels nieuw en de meeste klanten moesten wennen aan hun nieuwe woonomgeving. Dit betrof met name de oudere klanten maar ook bijvoorbeeld de klanten met autisme of een verstandelijke beperking. Ook zaken die met het gebouw te maken hebben zijn niet meteen vanaf het begin helemaal op orde omdat sommige processen nu eenmaal pas ingevoerd en gecheckt kunnen worden gedurende het werkproces. We zullen hieronder de punten toelichten.

1. Het gebouw is nieuw

In een gebouw dat nét is opgeleverd schuilen nog veel kinderziektes. De lift valt regelmatig stil, het brandalarm gaat geregeld onterecht af, er werd nog in de algemene ruimtes gewerkt waardoor we allemaal extra alert waren op de veiligheid in het gebouw, zodat deze zeker gewaarborgd bleef. Allerlei zaken die extra begeleiding en energie kosten.

2. Het zorgteam is nieuw

Het team is nieuw samengesteld en de meeste collega's kenden elkaar nog niet. Je moet wennen aan de manier van werken die wezenlijk anders was dan de werkomgeving die ze gewend waren en wennen aan elkaar. We beschikken over een zeer gemotiveerd en flexibel denkend team dat van nature zelfsturend bleek. De collega's beschikken over een grote mate van verantwoordelijkheidsgevoel en hebben een proactieve houding.

3. Wat zijn nu precies de zorgbehoeften en hoeveel tijd ben je ermee kwijt?

Natuurlijk hebben we vooraf intakegesprekken gevoerd en hebben de klanten een bepaalde indicatie, maar toch weet je niet altijd precies hoeveel tijd de zorg of begeleiding vraagt. Dat wordt pas echt duidelijk als de zorg ook echt daadwerkelijk geleverd wordt. Ook dan kun je dus pas anticiperen op die zorg. Dat geeft onduidelijkheid in het begin en dat kost extra tijd en energie van het zorgteam.

4. Hoeveel FTE heb je nodig?

Het aantal FTE hangt af van de hoeveelheid zorg maar ook van de inkomsten die je genereert uit de indicaties. We hebben er bewust voor gekozen om in eerste instantie ruimte over te laten voor uitzendkrachten zodat we konden finetunen en de uitzenduren konden afbouwen op het moment dat de zorguren duidelijk waren en dat er optimaal efficiënt gewerkt werd. Dit proces heeft een half jaar in beslag genomen dus de gehele periode in 2017. Ook hebben we ervoor gekozen om met min-max-contracten te werken, zodat de uren op- en afgeschaald kunnen worden waar nodig. Als de zorgvraag toe- of afneemt dan moeten de uren van collega's mee op- of afgeschaald worden. Dit blijkt met de manier waarop we dat hebben georganiseerd goed te werken in de praktijk.

5. Het structureren van processen

Omdat alles wat je doet nieuw is moet het nog structuur krijgen. Dit geldt voor de zorg, maar ook voor de alledaagse dingen zoals de schoonmaak, de was, de boodschappen, het bereiden van de maaltijden, het vervoer en het werken met nieuwe protocollen zoals een legionellaprotocol. Hier is meer tijd in gaan zitten dan wij van tevoren hadden verwacht. Pas toen er op alle fronten structuur ontstond kwam er rust binnen de organisatie. Dit kostte ongeveer een half jaar.

6. Klanten moesten wennen aan hun nieuwe woonomgeving

Vrijwel alle klanten zagen ernaar uit om bij Crataegus te komen wonen. Toch heeft een verhuizing vaak een grote impact op de persoon. Bij de oudere klanten was het soms emotioneel om afscheid te nemen van het huis waar ze al vrijwel hun hele leven hadden gewoond. De spullen staan opeens op een andere plaats en alles moet dus opnieuw gezocht worden. Dat blijkt toch voor veel ouderen lastig. Voor de klanten met autisme is een verandering lastig, laat staan als het om je gehele woonomgeving gaat. Dit zorgt voor stress en soms een lichte terugval. Toch is dit alles goed begeleid en hebben de klanten de steun van het zorgteam duidelijk ervaren. Het idee dat ze op een plaats waren beland waar ze niet meer weg hoefden ook al zouden er zwaardere zorgbehoeften gaan ontstaan was voor velen een grote

geruststelling. De rust en ruimte van het dorp Dorst was bijvoorbeeld voor de klanten met autisme al snel een fijne ervaring.

Wat zijn de dingen waar we in het eerste half jaar juist energie van hebben gekregen?

1. Enthousiaste klanten

Ook al waren er heel wat klanten die enerzijds moesten wennen, ze hebben anderzijds ook zichtbaar genoten van de opbouw van de algemene ruimtes en de afwerking van het gebouw. Ze zagen het iedere dag mooier worden en het voelde alsof ze er helemaal deel van uitmaakten. We zaten met klanten en bouwvakkers tegelijk te lunchen aan de stamtafel en dat gevoel van saamhorigheid was heel bijzonder. De klanten hebben het er nog vaak over en denken er met veel plezier aan terug.

2. Hecht team

Het nieuwe team heeft vanaf het begin alle zeilen bij moet zetten om alles te organiseren en te structureren. Het werd in het diepe gegooid en moest werken onder bijzondere arbeidsomstandigheden. Er werd geboord en geslepen op de achtergrond, het kantoor was nog niet af en de verlichting deed het nog niet overal waardoor we in de keuken met een campinglampje aan de tafel moesten rapporteren. Dit alles maakt dat je goed moet samenwerken en op elkaar moet kunnen bouwen. Het heeft ons in korte tijd gevormd tot een hecht team dat trots op elkaar is.

3. Het concept werkt

Het was voor ons vanaf het begin meteen zichtbaar dat de gemengde doelgroep meteen positief uitpakte. Jong en oud en verschillende zorg- en begeleidingsbehoeften. De dynamiek is totaal anders en iedereen is zeer behulpzaam, zorgzaam en attent naar elkaar. Omdat dit toch een unieke samenstelling is was het extra fijn om daar bevestiging in te krijgen.

4. Manier van zorg verlenen.

Collega's en wij zelf werden vanaf het begin enorm blij van de manier van zorg verlenen. Het kunnen afstemmen naar de behoeften van de klant, de tijd hebben voor échte aandacht, het werken zonder onnodige registraties en de relevantie van het werk duidelijk voelen, de korte lijnen in communicatie en daardoor slagvaardig kunnen zijn, etc.

5. Een mooie beoordeling van Perspekt

We hebben een audit gehad in september 2017 voor een kwaliteitscertificaat van Perspekt VVT2014 en hebben deze glansrijk gehaald. De auditoren waren onder de indruk van de grote betrokkenheid van zowel bestuurders, werknemers als klanten en vonden dat zo kort na de opening er al veel op orde was.

6. Omzetgroei

Gedurende de periode van augustus 2017 tot en met december 2017 is er een duidelijke omzetgroei geweest en dit was meer dan we begroot hadden.

Hoe zijn we in 2017 dan toch nog extra bezig geweest met Kwaliteit?

1. We hebben nog vóór augustus een kwaliteitshandboek samengesteld. We hebben hierbij de 15 onderwerpen aangehouden die de IGJ aanhoudt om de kwaliteit te toetsen. Alle documenten / protocollen / richtlijnen die binnen Crataegus aanwezig zijn, zijn te ordenen a.d.h.v. deze indeling.

2. Daarnaast is iedere collega opgeleid als BHV-er en heeft de benodigde somatische bijscholing gehad zodat iedereen op een eenduidige en juiste manier werkt.

Als team hebben we een teamscholing Autisme bij normale begaafdheid gevolgd en zijn we naar een symposium over Kleinschalig Wonen gegaan.

3. In september hebben we zoals eerder beschreven een audit gehad van Perspekt om gecertificeerd te worden voor Prezo VVT2014. Dit hebben we glansrijk gehaald.

Hoe verzamelen we op dit moment gegevens voor het verslag van 2018?

1. Prezo Care

Op 23 augustus 2018 beginnen we met een nieuwe wijze van kwaliteitscertificatie, genaamd Prezo Care. Het is een narratieve manier van meten van kwaliteit. Het gaat in de basis om de verhalen van de mensen die betrokken zijn bij kwaliteit. De start van de periode waarin we hierop worden getoetst begint met een waardendialoog en na drie maanden eindigt het met een bevindingendialoog. De dialogen worden gevoerd met een groep van maximaal 12 personen waarbij de directeur, werknemers, klanten en familie aanwezig zijn. Er wordt volgens 3 "sporen" gemeten. Het verhalen spoor, het documentatiespoor en het observatiespoor.

2. Zorgkaart Nederland

Vanaf februari 2018 zijn we aangemeld bij Zorgkaart Nederland. Vanaf juli 2018 worden klanten en familie geattendeerd op de website en het geven van een waardering. Tot nu toe hebben 7 klanten ons weten te vinden en is het gemiddelde cijfer een 9,7.

3. Samenwerking lerende netwerkpartners

In 2018 hebben we de samenwerking aangehaald met twee lerende netwerkpartners, namelijk Stichting Pim en Thuiszorg Groot Brabant. In 2017 waren we daar nog niet mee bezig omdat we onze tijd en energie nodig hadden voor de opstart van onze organisatie. Nu merken we dat er rust is en dat we ons meer kunnen gaan richten op onze omgeving en de samenwerking met ketenpartners. Met name de verdieping in de samenwerking wordt nu gezocht en gevonden.

4. Door goede verslaglegging te doen van bijeenkomsten van de Clientenraad, Raad van toezicht en bijvoorbeeld MIC-commissie.

TOT SLOT

We hopen met dit verslag inzicht te hebben gegeven in ons eerste opstartjaar en hoe we dit hebben ervaren. 2018 is het jaar van de verdiepingsslag. Alles is in 2017 neergezet en in 2018 wordt alles verder uitgewerkt en verdiept. We kijken ernaar uit om de kwaliteit nog beter op de kaart te zetten.