



Kwaliteitsrapport Stichting Joyce-House 2020

Voorwoord

Het jaar waarop we terugkijken is er een waarin werk- en verbeterprocessen zijn stilgezet. Een jaar ook waarin vele activiteiten geen doorgang konden vinden, omdat we gesloten waren vanwege de directe of indirecte gevolgen van COVID-19.

Ondertussen moet de zorg dag in, dag uit geleverd worden. Alles komt onder druk te staan, wat een weerslag heeft op ons allemaal. Corona vraagt veel van medewerkers, zowel qua flexibiliteit als inzet. Toch moeten we het doen met de feiten ... en daar zijn we ruimschoots in geslaagd.

Het aantal besmettingen onder onze bewoners is relatief klein gebleven. We hebben dan ook een streng deurbeleid gevoerd. Dat heeft onze bewoners geen goed gedaan, wat ook geldt voor ouders en medewerkers. Vooral de aanraking, de nabijheid, verdween naar de achtergrond.

Nu we langzaam weer naar de toekomst kunnen kijken, wordt het tijd om met vernieuwde energie aan de slag te gaan met het verbeteren en professionaliseren van de organisatie.

Lessen die we hebben geleerd in het afgelopen jaar vertalen we naar de toekomst, zoals verwoord in dit kwaliteitsrapport.

Johan de Kruijf
Directeur/bestuurder

Samenvatting

Voor u ligt het kwaliteitsrapport over 2020. Met behulp van dit rapport leggen wij verantwoording af en bevorderen wij de verbetercultuur om goede zorg te leveren. We bieden zorg waarin niet de beperkingen centraal staan, maar juist de mogelijkheden, de kansen op ontwikkeling die passen bij de individuele wensen en behoeften van de bewoner. Het leveren van dit maatwerk doen wij met hart, hoofd en handen.

Het rapport bevat kwalitatieve en kwantitatieve input. Samen geven die weer wie wij zijn, welke ervaringen wij hebben en wat wij in de toekomst willen verbeteren.

Wij hopen dat u het rapport met veel plezier leest!

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Hoofdstuk 1 – Het zorgproces van de cliënt	7
1.1 De organisatie.....	7
1.1.1 Missie	7
1.1.2 Visie	7
1.1.3 Strategie.....	7
1.2 Visie op goede zorg	7
1.3 Visie op dag- en vrijetijdsbesteding.....	9
1.4 Organisatiestructuur.....	10
1.5 Bewoners.....	11
1.6 Cliëntveiligheid.....	11
1.7 Onvrijwillige zorg.....	12
Hoofdstuk 2 – Cliëntervaringen	13
2.1 Ervaringen	13
Hoofdstuk 3 – Zelfreflectieteam	16
3.1 Scholing, evaluatie en reflectie.....	16
Hoofdstuk 4 – Toekomst.....	18
4.1 Doelstellingen voor 2021.....	18
Hoofdstuk 5 – Reflectie op het kwaliteitsrapport	19
5.1 Raad van toezicht	19
5.2 Cliëntenraad	19

Inleiding

2020 stond in het teken van COVID-19, waardoor kwaliteit van leven in een ander perspectief kwam te staan. COVID-19 was een onverwachtse externe factor waar we allen niet op hadden gerekend en we het bestaan niet van kenden. Tot maart 2020, de impact was groot voor de gehele maatschappij. Voor alle bewoners, ouders/naasten en medewerkers binnen Stichting Joyce-House was het een grote uitdaging om alles zo goed mogelijk te laten verlopen. Medewerkers handelden in het belang van de bewoners en in samenwerking met naasten. Iedereen deed zijn uiterste best en zo nu en dan was het een grote opgave voor iedereen. Bewoners zijn volledig of soms voor een groot deel afhankelijk van hun omgeving, wat van de medewerkers kennis vraagt, inzicht en vooral respect voor de ander in zijn of haar mens-zijn. Het vraagt voortdurend een kritische blik op het eigen handelen. Door alle ontwikkelingen in 2020 was het zoeken naar een goede balans in het leveren van kwaliteit van leven.

Een van de dingen waar wij zorgvuldig mee om moesten gaan, is de loyale band tussen ouder en kind. Als professionals zijn we dit aan onszelf verplicht. COVID-19 dwong ons beslissingen te nemen die we normaal niet zouden nemen. We hadden geen andere keuze dan de deuren op slot te doen voor ouders/naasten en andere contacten. Ouders konden hun kind niet meer ophalen of mochten hen niet bezoeken. Als organisatie word je geconfronteerd met een ethisch dilemma, waarbij je aan de kwaliteit van leven komt van de bewoners en ouders/naasten. De liefde en geborgenheid van je ouders ervaren, dat gunnen we iedereen. Deze gedwongen, complexe keuzes brachten emoties mee. Daar was ruimte voor en een luisterend oor. Ook werd binnen de beperkte mogelijkheden een passende oplossing gezocht.

Hoe blijf je humane zorg bieden? Met name tijdens de eerste lockdown, waarin alles dicht en op slot zat en medewerkers met beschermende kleding de bewoners kwamen verzorgen en begeleiden. Hoe blijf je menselijk in een situatie die je dwingt om zo veel mogelijk afstand te houden? Gedurende het jaar zochten we naar individueel maatwerk, bijvoorbeeld bij het weigeren van een COVID-19-test. Situaties als deze vragen om een goede samenwerking tussen alle betrokkenen. Wanneer de COVID-19-test wordt geweigerd, zou de bewoner in isolatie moeten. Met elkaar was het zoeken naar het juiste maatwerk. We werden gedwongen om zorgvuldige afwegingen te maken tussen het menselijke en de gegeven maatregelen van de overheid.

Stichting Joyce-House biedt onderdak aan drie logés. Door de sluiting konden deze niet binnen Joyce-House terecht en waren ze genooddaakt om thuis te verblijven. We bieden vanuit Stichting Joyce-House de mogelijkheid tot logeren aan om de druk in de thuissituatie te verlichten. Het geeft de ouders/naasten van deze logés even de tijd om tot zichzelf te komen. Door de lockdown werd de zorg voor hun kind continu, ook omdat door de sluiting van dagbesteding/dagopvang de ouders van de logés die zorg 24/7 op zich kregen. Ook voor onze logés zelf was het zwaar. Zo keek een van hen altijd erg uit naar de wekelijkse uitstap, die niet langer door kon gaan. Zowel voor de ouders/naasten als de logés had dit alles dan ook een grote impact.

Vanuit Stichting Joyce-House zochten we een oplossing. Wat konden we toch doen om ouders/naasten te ontlasten en logés de zorg te bieden die ze nodig hadden? Ook hier was het antwoord maatwerk, waarbij medewerkers de thuiszorg overnamen en regelmatig contact hadden met de ouders/naasten. Hierbij moesten we rekening houden met de kwetsbaarheid van de logé (er komt toch iemand van buitenaf het gezin binnen), maar ook met de kwetsbaarheid van mensen binnen de locatie (de medewerker gaat naar een ander gezin en heeft hierdoor meer contacten dan in een pandemie wenselijk is). Vanwege de grote kwetsbaarheid kozen we ervoor om de wensen en behoeften van de logés te vervullen

door een medewerker aan hen te koppelen die kon bijspringen indien nodig. Dit maatwerk werd zeer gewaardeerd door de ouders/naasten van de betrokken logés.

2020 verliep anders dan we met elkaar voor ogen hadden. COVID-19 stond bovenaan de prioriteitenlijst, waardoor andere verbetermaatregelen helaas verder naar onderen verschoven. Hiervan zijn we ons met zijn allen bewust en we zien dan ook de noodzaak om, ondanks alles, met elkaar door te gaan met leren en het verbeteren van de organisatie. Alle verandering is lastig, maar naarmate de tijd vordert wennen ook moeilijke beslissingen.

De besluitvorming was een zoektocht die goed en snel moest verlopen. Er is dan ook een spoorboekje gemaakt met duidelijke richtlijnen. Van het proces rondom de besluitvorming hebben we veel geleerd. De beslissingen werden democratisch genomen, de betrokkenen luisterden naar elkaars visies, meningen en bezwaren. Pas wanneer ieders wijsheid erin meegenomen was en iedereen zich erin kon vinden, werd een besluit genomen. Hier kozen we onder meer voor omdat de impact zo groot was en de organisatie als geheel de beslissingen moest dragen. Luisteren naar de stem van de minderheid was leidend in de besluitvorming rondom COVID-19. Deze vorm willen we in de toekomst blijven hanteren.

Hoofdstuk 1 – Het zorgproces van de cliënt

1.1 De organisatie

1.1.1 Missie

Stichting Joyce-House is een kleinschalige, intramurale zorgorganisatie in de gehandicaptenzorg. Ze levert wonen, dagbesteding, logeren en ambulante zorg aan mensen met een (ernstig) meervoudige beperking. De zorg bestaat uit individuele begeleiding, groepsbegeleiding, persoonlijke verzorging en/of verpleging. Stichting Joyce-House staat voor gelijkwaardigheid, waarbij we elkaar zien als gelijken en met respect behandelen. Bij dit alles is de individuele zorgvraag leidend in hoofd, hart en handen. Kwaliteit van leven staat altijd voorop.

Stichting Joyce-House verbindt zich in alle aspecten met de ambitie om kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren waarbij de behoeften en wensen van de bewoners centraal staan. Het is de doelstelling van Stichting Joyce-House om te luisteren naar hun behoeften en deze met elkaar te faciliteren, zodat de bewoners een optimale kwaliteit van leven ervaren. Daar waar bewoners zich niet of moeilijk verstaanbaar maken, doen wij onderzoek naar hun ervaringen om op een passende wijze bij hun mogelijkheden aan te sluiten.

1.1.2 Visie

Het recht van mensen met een beperking om als volwaardig medemens gezien en gehoord te worden, is zichtbaar leidend bij het bieden van onze zorgvoorzieningen.

- Met de zorg en begeleiding die Stichting Joyce-House hun biedt, ervaren de cliënten een optimale kwaliteit van leven.
- We geven invulling aan de individuele zorgvraag van de doelgroep en hun ouders/naasten.
- We passen de inzichten uit 'Lean-productiemanagement' toe, met een attitude die zich laat samenvatten in: overal en altijd staat goede zorg centraal.
- We geloven in een vormgeving van de organisatie met maximale waarborgen voor continuïteit, een eigen identiteit van de locaties en autonomie op de werkvloer.

1.1.3 Strategie

We vullen niets op voorhand in, zijn een luisterend oor en werken vanuit het motto:

Zorg verlenen met hart, hoofd en handen; gericht op specifiek maatwerk, passend bij individuele wensen en behoeften.

Dit betekent dat we niet uitgaan van bestaande systemen, maar ruimdenkend blijven in het bieden van mogelijkheden. We bieden zorg waarin niet de beperkingen centraal staan, maar juist de mogelijkheden, de kansen op ontwikkeling die passen bij de individuele wensen en behoeften van de bewoner. Hiervoor is nauw contact met de ouders/naasten essentieel, om zo elke dag wat levensvreugde toe te voegen. Met als resultaat: een optimale kwaliteit van leven.

1.2 Visie op goede zorg

De zorgvraag van de individuele bewoner staat centraal, waarbij maatwerk noodzakelijk is. We stelden vast dat de bewoners die op de locaties verblijven of betrokken zijn als deelnemers of logés, gemeenschappelijk hebben dat ze allemaal (in meer of mindere mate) afhankelijk zijn van hoogstaande, complexe zorg. Namelijk zowel van verzorging en/of verpleegkundige handelingen als van ondersteunende begeleiding. Het uitgangspunt is de

individuele aandacht voor welbevinden, onafhankelijkheid en sociale participatie. Bewoners hebben recht op kwaliteit van leven. Daarom begeleiden we ze in het aanleren en behouden van vaardigheden die ze nodig hebben om in hun dagelijks leven zo optimaal mogelijk te functioneren.

Niet alleen de zorgvraag wordt in kaart gebracht, maar de hele sociale omgeving waarbinnen de jongere met een beperking in het verleden, nu én in de toekomst functioneert. Dat vraagt tijd en aandacht. Precies de twee aspecten waarin Stichting Joyce-House wil excelleren. Tijd en aandacht voor de zorg. Maatwerk in plaats van standaardoplossingen.

Het kwaliteitssysteem biedt structuur voor het primaire proces. Alle andere rollen en functies binnen de organisatie zijn erop gericht het pedagogische klimaat te versterken. Stichting Joyce-House heeft ervoor gekozen om capaciteit in te zetten voor de zorg en begeleiding van de bewoners. Deze krijgen hierdoor optimale tijd en aandacht van medewerkers.

Kenmerken van het pedagogische klimaat zijn:

Geborgenheid: warmte, erkenning en respect hebben voor elk individu.

Veiligheid: een sfeer scheppen waarin de ander geaccepteerd wordt, zichzelf mag zijn, zeggenschap heeft en de privacy gewaarborgd blijft.

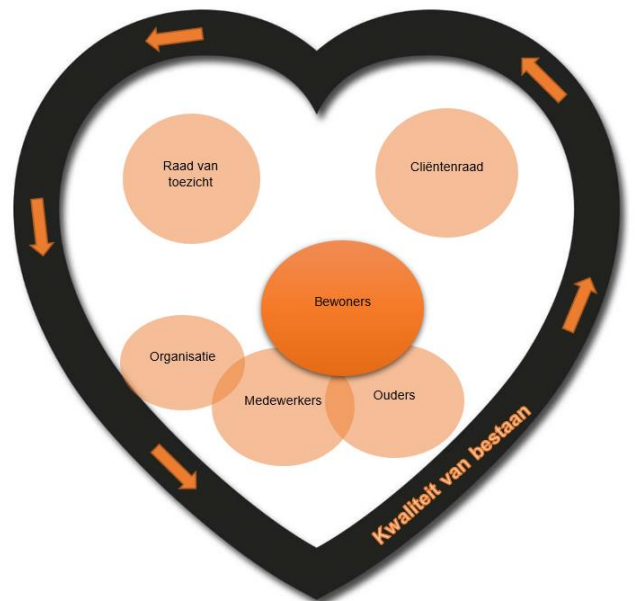
Uitnodigingen: ontwikkelingsmogelijkheden creëren.

Begrenzen: een goede balans vinden in het gedrag van elk individu. Welk gedrag is acceptabel en verdient een compliment? Welke ondersteuning is nodig om onacceptabel gedrag te accepteren, verminderen, begrenzen en/of te vervangen?

Kwaliteit ontstaat in de relatie tussen de bewoners, ouders/naasten en medewerkers. Een goede onderlinge relatie is de basis om goede zorg te kunnen leveren. Vanuit deze relatie ontstaat vertrouwen, waarbij bewoners en ouders/naasten zich gehoord en begrepen voelen. Vanuit deze positie kunnen we bouwen aan een veilige omgeving en kwaliteit van leven voor de bewoners. Wij geloven dat door een goede onderlinge relatie de kwaliteit van leven wordt verhoogd en een bijdrage wordt geleverd aan een sfeer waarin ruimte is om met elkaar te leren en te verbeteren.

De bewoners hebben op hun eigen manier de nabijheid nodig van de medewerkers. Gedurende de hele dag observeren deze laatste de non-verbale signalen van de bewoners, om hun behoeften en wensen te achterhalen. Wanneer een bewoner eens een dag meer begeleiding, verzorging en/of verpleging nodig heeft, zal in die behoefte worden voorzien. Op andere dagen wordt de bewoner geprikkeld om zijn of haar vaardigheden te gebruiken of te ontwikkelen volgens de gemaakte zorgafspraken.

Ieder mens heeft behoefte aan autonomie en wil zelf bepaalde keuzes maken. Wil ik vandaag een geurtje op of niet? Wat doe ik vandaag aan? Wat wil ik eten: een boterham of yoghurt? Wil ik op zondag uitslapen of niet? Medewerkers ondersteunen de bewoners in hun huis. Daar wordt, net als bij anderen thuis, gekookt, gegeten, schoongemaakt, de was gevouwen et cetera. Bewoners worden, binnen hun mogelijkheden, betrokken bij het leven. Elke locatie van Joyce-House heeft een aantal huisregels, waar we ons met elkaar aan moeten houden en die acceptabele normen en waarden bieden. Ook spelen individuele



gewoonten een belangrijke rol. Die mogen er zijn, in combinatie met die van andere individuen. Het belangrijkste is dat elke locatie van Joyce-House een liefdevolle, geborgen en sfeervolle omgeving is. Medewerkers leveren zorg met hun hart en streven deze belangrijke voorwaarden na.

De locaties hebben een algemeen dagprogramma waarin alle individuele zorgvragen samenkomen. De individuele zorgvragen, zoals adl (algemene dagelijkse levensverrichtingen), begeleidende, verzorgende en/of verplegende afspraken, taken en verwijzingen, zijn vormgegeven in een individueel dagprogramma op basis van behoeften en wensen. Voor elke cliënt is een persoonlijk zorgplan gemaakt, waarbij uitgegaan wordt van de mogelijkheden, kwaliteiten en wensen van de cliënt, rekening houdend met zijn of haar beperking. We streven ernaar om in de avond gezamenlijke en/of individuele activiteiten aan te bieden om de sfeervolle omgeving in stand te houden.

1.3 Visie op dag- en vrijetijdsbesteding

Ieder mens heeft de behoefte zijn dag te besteden op een manier die past bij zijn mogelijkheden, wensen en behoeften. Sommige bewoners zijn in staat om daar zelf invulling aan te geven of hun wensen kenbaar te maken, andere zijn afhankelijk van wat er wordt aangeboden. Binnen Joyce-House zijn dit stimulerende en ontspannende activiteiten.

Binnen de stichting zijn wij ervan overtuigd dat er een gezonde balans moet bestaan tussen dagbesteding en vrijetijdsbesteding. Ook bewoners die geen dagbesteding meer hebben, bieden we activiteiten aan. Ook voor hen is invulling van vrije tijd noodzakelijk voor het welbevinden. Nodig is een gezonde balans tussen de lichamelijke zorg en die voor het totale welbevinden van de bewoner, met daarin meegenomen de zintuiglijke prikkels, de mogelijkheid tot communicatie, een individueel activiteitenaanbod, deelname aan de groep en aan de samenleving, mentale uitdaging en stimulering. De zorg en verzorging en/of verpleging worden afgewisseld met een activiteitenaanbod over de gehele dag.

Binnen de dagbesteding ligt er een programma dat in samenspraak met de deelnemers is opgesteld. Met de bewoners en hun ouders/naasten is besproken wat een passend aanbod is. Er is een dagstructuur met vaste en herkenbare programmaonderdelen. Dit programma dient als leidraad voor alle op de betreffende dag werkende medewerkers, om zo het tijdsgoed van bewoners te ondersteunen en inzichtelijk te maken. In het afgelopen jaar hebben we ervaren dat een herkenbare structuur voor de bewoners belangrijk is. Op vrijdag wordt er iets lekkers gebakken voor het weekend. Hier kijken de bewoners naar uit. Een duidelijke structuur geeft overzicht en rust. Bovendien voorkomen we hiermee dat bewoners medewerker-afhankelijk worden.

Binnen de dag- en tijdsbesteding dienen alle activiteiten de autonomie van de bewoners te onderstrepen en bij te dragen aan het beleven van de erkenning van wie zij zijn. Er is een verdeling in individuele en groepsactiviteiten. Bij de individuele activiteiten wordt vooral gekeken naar de ontwikkeling en de mogelijkheden van een bewoner: wat kan deze zelf, hoe kunnen we dit zo goed mogelijk stimuleren en eventueel nog uitbreiden?

De groepsactiviteiten zijn gericht op samenwerken en samen beleven. Iedereen doet mee en wordt gezien. De bewoners krijgen allemaal een taak passend bij hun individuele mogelijkheden. Dit houdt in dat de een zelfstandig een handeling uitvoert, en een ander dit 'hand op hand' doet (de deelnemer ervaart een handeling dan door zijn of haar handen op die van de begeleider te leggen terwijl deze de handeling uitvoert).

Een voorbeeld van een activiteit is het samen maken van producten, met als doel deze op een markt te verkopen. Deelnemers zijn dan gezamenlijk gericht bezig en het geeft hun een trots gevoel als zij met de verkoop anderen blij kunnen maken. De keuze van de producten

wordt in overleg met de bewoners gemaakt: wat is leuk om te verkopen en wat vindt iedereen leuk om te maken? De bewoners kiezen hierbij het materiaal, de kleur en bepalen samen een prijs. Hierbij wordt er ook op gelet dat het producten zijn waaraan iedereen een bijdrage kan leveren. Iedereen helpt mee.

Activiteiten die worden aangeboden bij de dag- en vrijetijdsbesteding zijn verdeeld in vier pijlers:

- Belevingsgericht,
- Ontwikkelingsgericht,
- Productgericht,
- Ontspanningsgericht.

1.4 Organisatiestructuur

Transparantie staat voorop. De bewoners en ouders/naasten zijn vertegenwoordigd in de cliëntenraad. Via de raad van toezicht heeft de cliëntenraad inspraak in de organisatie. De verschillende commissies leveren input om de kwaliteit te verbeteren en te waarborgen.

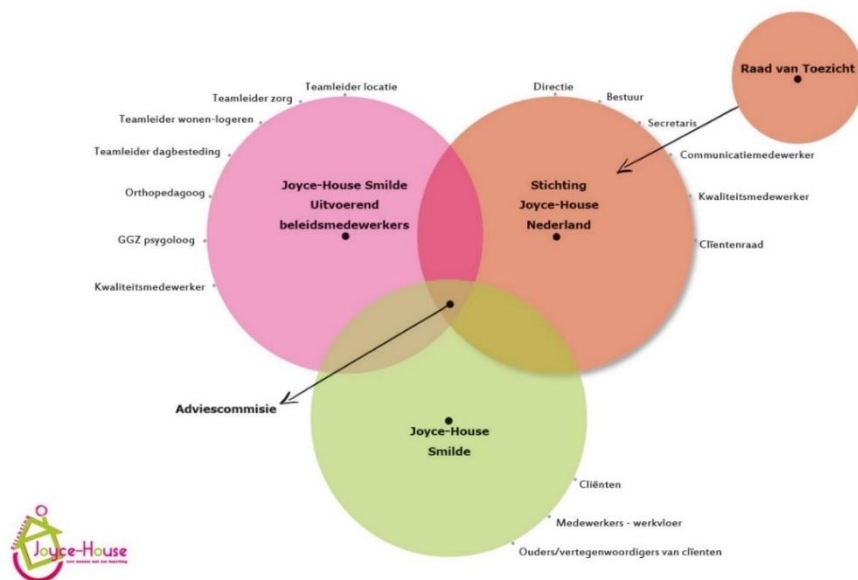
Stichting Joyce-House heeft de volgende organen:

- raad van toezicht,
- cliëntenraad,
- directeur/bestuurder,
- commissies.

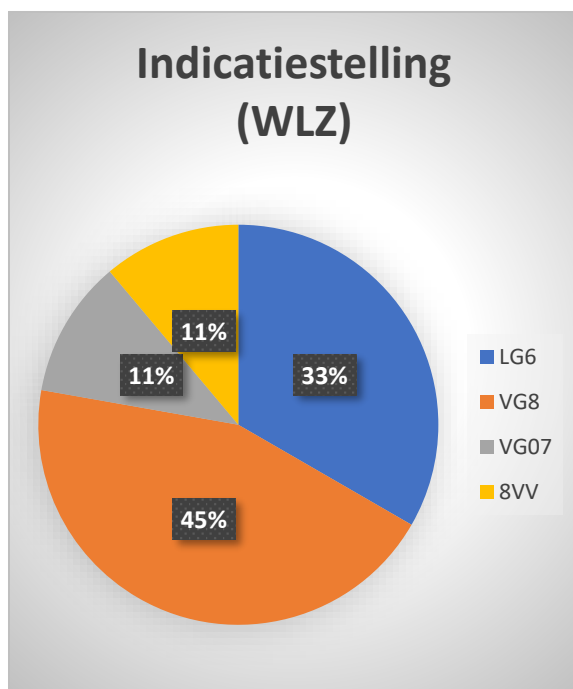
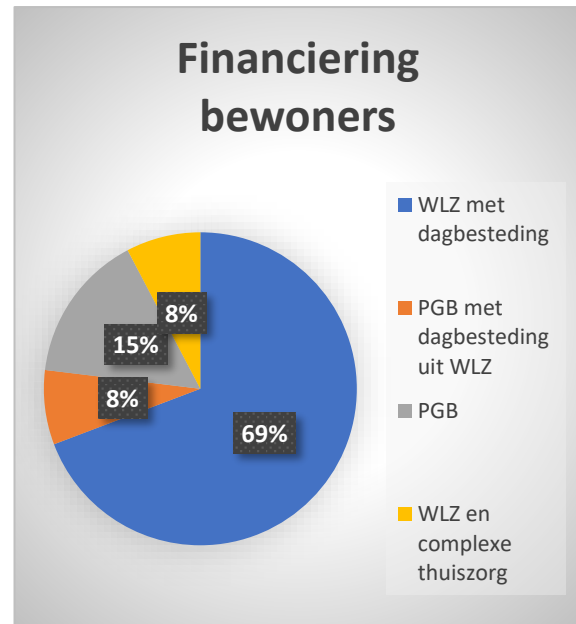
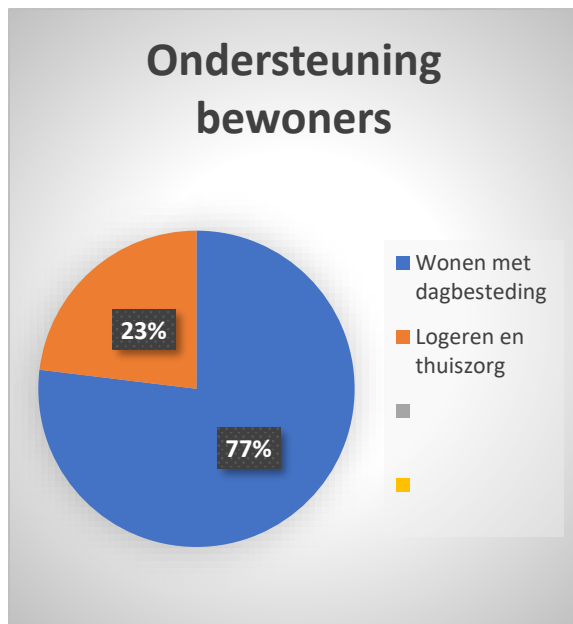
Kijkend naar de volwassenheid van de organisatie staat in 2021 een aantal ontwikkelingen centraal. 2021 zal een overgangsjaar zijn dat in het teken staat van de ontwikkeling naar een volwassen organisatie.

De organisatie is uitgebreid per 1 januari 2021. Er werd een

locatie in Wolvega gestart, waar mensen met een (ernstige) meervoudige beperking wonen. Deze ontwikkelingen zijn in 2020 gestart. In 2021 zal er een doelgroepenbepaling plaatsvinden om te bepalen of de locatie levensvatbaar is uit te breiden, waarbij de vraag naar zorg leidend zal zijn. In 2021 wordt de organisatiestructuur herzien en worden verschillende (nieuwe) functies bepaald om de organisatie naar een grotere volwassenheid te brengen. De visie wordt herijkt en er wordt een duidelijk kwaliteitssysteem ontwikkeld.



1.5 Bewoners



1.6 Cliëntveiligheid

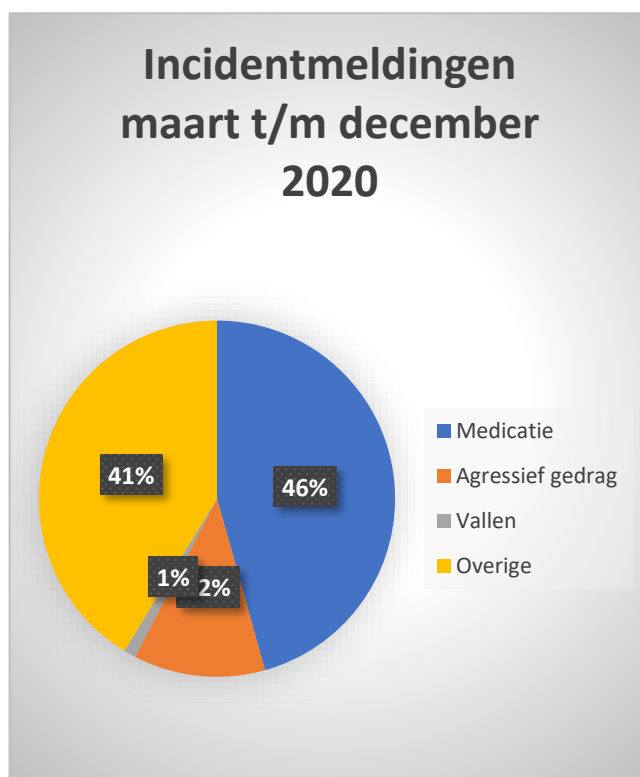
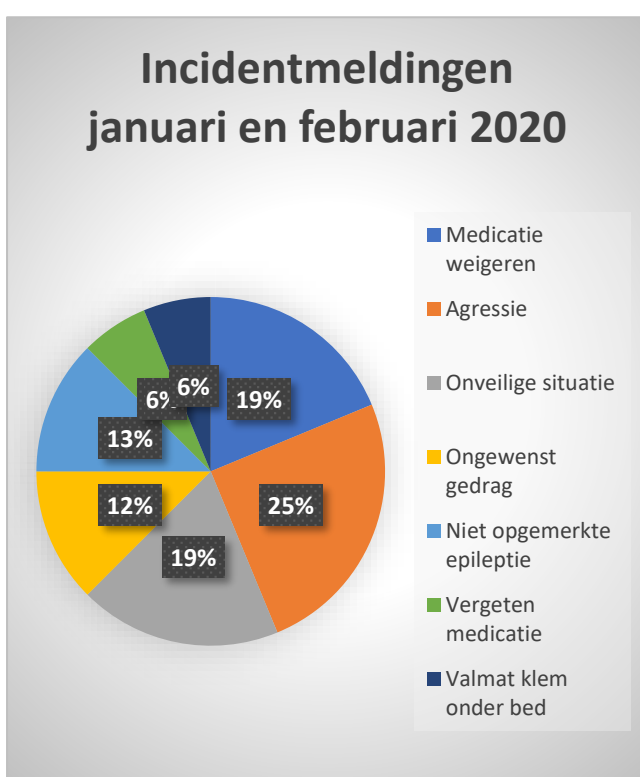
Binnen Stichting Joyce-House zorgen wij voor een veilige omgeving. Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Belangrijk is dat we van onze fouten leren. Dat we terugkijken en incidentmeldingen verbeteren, in een open cultuur. We spreken van een incident wanneer handelingen fout gaan of anders verlopen dan verwacht.

De definitie van een incident is: 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt'.

De gevolgen van een incident kunnen variëren van geen gevolgen voor de cliënt tot merkbare gevolgen, ernstige gevolgen of zelfs overlijden. Op het moment dat zaken fout gaan of anders lopen dan verwacht, zijn daar lessen uit te trekken om te voorkomen dat het in de toekomst weer gebeurt. Openheid over incidenten en deze bespreekbaar maken is essentieel.

In 2020 stapten we over op andere software, waardoor de maanden 'januari-februari' en 'maart-december' in twee aparte figuren zijn weergegeven.

Totaalaantal	
Incidentmeldingen maart t/m december 2020	92
Incidentmeldingen januari en februari 2020	18



1.7 Onvrijwillige zorg

Afgelopen jaar was een overgangsjaar om de Wet zorg en dwang te implementeren in de organisatie. Mede door corona heeft dit niet de prioriteit gekregen die het had moeten hebben. Er is gewerkt aan de bewustwording bij medewerkers en de onvrijwillige zorg is geïnventariseerd, beschreven en geëvalueerd, maar nog niet op het goede niveau, conform de wetgeving. In 2021 zal de Wet zorg en dwang verder geïmplementeerd worden in de organisatie.

Hoofdstuk 2 – Cliëntervaringen

Stichting Joyce- House vindt het belangrijk om naar de bewoners te luisteren. Welke ervaringen hebben zij en hun ouders/naasten? Kunnen we hiervan leren en deze met elkaar verbeteren?

Een aantal bewoners kan (via ondersteunende hulpmiddelen) spreken, een aantal kan dit niet. De ouders/naasten hebben een belangrijke rol in het ophalen van ervaringen. Ouders/naasten hebben een loyale band met hun kind, dat gehoord en beschermd moet worden vanuit een vertrouwensband. Ouders/naasten moeten daarnaast vertrouwen hebben in de medewerkers die voor hun kind zorgen. De samenwerking dient te verlopen op basis van open communicatie, waarbij 'gehoord worden' en 'geven en nemen' essentieel zijn. Wanneer deze basis stevig en stabiel is, zal de zorg aan de bewoners optimaal zijn. Met hun kennis, kunde en zelfreflectie kunnen de medewerkers dan optimaal bijdragen aan het leveren van goede zorg. In 2021 zal 'Dit vind ik ervan' geïmplementeerd worden binnen Stichting Joyce-House. Voor de bewoners die niet of nauwelijks kunnen communiceren, maken we gebruik van 'Ik toon' of 'Ik zie en vertel'. De kern is altijd om een onderzoekende dialoog aan te gaan aan de hand van verschillende thema's. Bewoners en/of ouders/naasten onderzoeken wat ze van verschillende onderwerpen vinden, delen hun ervaringen en geven aan of ze verandering willen. 'Ik toon' staat in het teken van observatie van non-verbale signalen. Dat wordt vervolgens gekoppeld aan het zorgplan van de bewoners. In 2021 zal ook een medewerkerstevredenheidsonderzoek worden gehouden. Om het hart van de organisatie blijvend te laten kloppen is continuïteit van medewerkers van groot belang. Echter is het verloop van medewerkers een maatschappelijk dilemma. Tevredenheid van medewerkers speelt hier een belangrijke rol naast het ziekteverzuim van 8,47% waar Covid-19 een belangrijke rol in speelde.

2.1 Ervaringen

Ervaringen Amber

Je woont vanaf 2 februari 2020 bij ons, hoe vind je het?

'Het is ongeveer zo leuk als ik dacht.'

Hoe vind je de verzorging?

'Leuke medewerkers en het gaat op een fijne manier.

Ze luisteren naar wat ik wil.'

Wat vind je van je kamer?

'Leuke kamer, fijn bed.'

Met de spraakcomputer: 'Dat vindt niet iedereen.'

Een lachbui volgt.

Sommige medewerkers moeten in bed klimmen om Amber goed in bed te kunnen trekken.

Wat vind je van de dagbesteding?

'Ik heb veel tijd voor mijn eigen dingen.'

Wat vind je niet leuk?

'Het gaat wel zoals ik wil.'

Wat vind je van de medewerkers?

'Er zijn veel leuke mensen weg en er zijn voldoende leuke mensen over.'

Heb je in de afgelopen tijd leuke dingen gedaan?

'Ja, het bad is super.

Ik wil wel een filmavond en een muziekavond.'

Je was net in Joyce-House toen corona begon. Hoe vond je dat?

'Mama en papa kwamen genoeg op bezoek, en ik kan appen en beeldbellen.

En E.J. is papa voor mij, beter dan H', typt Amber op haar computer.

Wat vind je fijn?

'Er wordt naar me geluisterd en dat vind ik fijn.'

Wat vind je niet fijn?

'Het douchebed is niet zo prettig, het is te hard. Ik heb het liever zachter en wil boven douchen in mijn eigen kamer, niet beneden in de algemene badkamer.'

Ervaringen

Joyce

Welk cijfer geef je de verzorging?

'Ze helpen me met lekker mijn haar doen, want ik kan wel de haren doen bij mijn barbie, maar niet bij mezelf. Ik heb vaak een staart of een vlecht. En nu heb ik rood haar, want ik ben bij de kapper geweest. Ik denk dat ik dit veel vaker ga doen.'

Wat vind je van je kamer?

'Ik heb een leuke kamer en ik vind het leuk om boven te slapen, want dat deed ik thuis niet bij papa en mama. Het is alleen niet leuk als de lift kapot is, dat gebeurt best vaak, maar dan heb ik mijn kont gelukkig om de trap af te glijden. Mijn kamer is lekker groot voor mijn Playmobil, het is een fijne kamer om te zijn in mijn vrije tijd.'

Wat vind je van de dagbesteding?

'Leuker dan school, vooral toneel en tekenen.

Meestal is er wel genoeg te doen.

Ik vind niks niet leuk, maar het liefst doe ik toneel.

Ik vond A. heel leuk, maar die is al heel lang weg.'

Wat voor cijfer krijgen de medewerkers?

'Het is jammer als er medewerkers weggaan die ik leuk vind, maar er zijn nog een heleboel leuke, dat is genoeg.'

Wat vind je van het eten en drinken?

'Meestal vind ik het lekker. En het lekkerst is de macaroni.'

Hoe is de groep bewoners met wie je in huis woont?

'Leuk!

A. is het leukst, we kennen elkaar al lang. En J. is een schatje, ze wordt helemaal hyper als ze thuiskomt en als ze me ziet. Dan roep ik 'kom maar' en dan komt ze bij me zitten.'

Is er genoeg te beleven?

'Ik mis mijn vrijwilligerswerk en ik wil wel ergens toneel gaan doen. Zangles was ook erg leuk, dat kon allemaal niet meer doorgaan.'

Wordt er rekening gehouden met wat jij wilt?

'Vooral bij mama krijg ik mijn zin, vooral als ik iets leuks wil kopen.

O ja, het bewonersoverleg is wel heel lang geleden, toen was E. er nog.'

Hoe vond je de lockdown en de andere coronamaatregelen?

'Ik vond het fijn dat ik in de lockdown bij mama en papa kon blijven, ik heb er verder geen last van gehad. Ik ben nu ook gewend dat ik in de auto blijf zitten als papa of mama boodschappen doet.'

Zijn er dingen die niet helemaal goed gaan?

'Nou, de lift natuurlijk.'

Heb je wensen en dingen die je graag zou willen?

'Ik ben allang blij dat ik hier woon.'

Ervaringen

Aster van der Lijke
(de moeder van Amber)

'Amber woont sinds 2 februari 2020 in Joyce-House.
Allereerst gaat het vooral om Amber, zij is blij dus wij zijn blij.

Het is een raar jaar geweest. Amber zelf is er tevreden over, wij hadden wel vaker op bezoek willen komen of Amber thuis willen hebben. Het is heel lief dat er een 'keet' neergezet is, maar daar heb ik niets mee. Dat ligt niet aan jullie, ik heb er ook helemaal niet in gekeken.

Als ik er ben wil ik graag ook even iets doen, iets aan de kamer van Amber, maar daar mag ik nu niet komen, dus hij is nog steeds niet helemaal af. Het is jammer dat het dan ook maar een uurtje mag, terwijl de reis lang is.

De communicatie loopt niet altijd zoals ik zou willen. Bijvoorbeeld de ziekenhuisopname van Amber voor de pegsonde. Ik heb me hier wel naar over gevoeld. Ik kreeg vragen in het ziekenhuis waar ik het antwoord niet op wist. Ik had ook weinig informatie gekregen over de pegsonde zelf. Ook als Amber naar een dokter moet, is er weinig communicatie met mij. Maar dat komt ook vast door corona, hoor.

Amber zelf communiceert wel, dat scheelt voor mij natuurlijk heel erg.

Door alles ken ik nog maar weinig mensen, ik had gevraagd om namen bij de foto's. Ik kan vertellen dat er elke dag foto's hangen van de mensen die werken met de naam erbij. Ik ben ook erg slecht in het onthouden van namen en gezichten. Eén medewerker ken ik inmiddels, die kom ik vaak tegen.

Het Elektronisch Cliënten Dossier heb ik pas in gebruik kunnen nemen twee weken nadat Amber in Joyce-House was gaan wonen. Daar is niet goed op gelet, dat is juist in de eerste tijd belangrijk omdat het toch al zo spannend is.

Amber heeft het goed en ze heeft het naar haar zin, dat is voor mij het belangrijkste.

Over de dagbesteding:

ik denk dat A. weinig uitdaging krijgt in de dagbesteding. Ik ben bang dat dat toch een probleem gaat geven. Nu doet ze van alles een beetje: appen, Facebook, internet. Maar ze wordt niet uitgedaagd en gestimuleerd.

Over de zorg:

We krijgen er weinig van mee. Amber blijft wel hangen in weerstand tegen iemand als deze te kinderachtig heeft gedaan in het begin. Hier kan ze moeilijk overheen komen. Verder is Amber al die tijd goed verzorgd.'

Hoofdstuk 3 – Zelfreflectieteam

3.1 Scholing, evaluatie en reflectie

Op het gebied van scholing, evaluatie en reflectie zijn de volgende initiatieven en activiteiten ondernomen:

- Begin 2020 hebben medewerkers een training epilepsie gevolgd. Een aantal bewoners heeft epilepsie en om de professionaliteit van medewerkers in kennis en kunde te waarborgen, vindt er jaarlijks een training plaats die door een externe trainer wordt gegeven.
- Er hebben verschillende bewonersoverleggen plaatsgevonden, waarin per locatie en op individueel niveau bepaalde onderwerpen werden besproken, zoals eigen regie en vrije tijd.

Rond april 2020 vond er een besmetting met COVID-19 plaats bij een bewoner. Deze bewoner is veertien dagen in isolatie geweest, waardoor verdere besmettingen zijn voorkomen. De besmetting had grote impact op alle betrokkenen binnen Stichting Joyce-House. Zo ook op de familieleden van de medewerker, die zich zorgen maakten of ze ook besmet zouden worden. Doordat de bewoner in isolatie moest, veranderde in een seconde alles wat daarvoor normaal was voor de bewoner. Medewerkers moesten op de besmetting anticiperen en handelden zorgvuldig. Hygiënevoorschriften werden nageleefd en de bewoner in isolatie werd begeleid/verzorgd door een medewerker. De overige zorg/begeleiding werd echter door de andere medewerkers opgevangen, wat als extra druk werd ervaren. Uit een evaluatieformulier dat in april 2020 is ingevuld door negen medewerkers bleek er door de besmetting meer bewustwording te zijn gekomen van de hygiëne. Collega's vingen elkaar op door een luisterend oor te hebben en konden bij elkaar terecht met vragen en ideeën. In 2020 is de (vrijwillige) personeelsvertegenwoordiging (PVT) samengekomen om input te leveren rond de vraag: wanneer en op welke voorwaarden kunnen de locaties weer open?



- Elk jaar wordt er een vijfdaagse scholing aangeboden door Stichting Joyce-House. Deze opleiding richt zich op de individuele medewerker. Vanuit welke motivatie wil je zorgen voor anderen, welke kwaliteiten heb je en welke zou je kunnen ontwikkelen? Wat heb je nodig? Welke drijfveren en wensen heb je? Welke invloed heeft je eigen handelen op situaties? Naar de individuele medewerker hebben we het ook over samenwerken binnen het team. Wie ben je en wat breng je mee? Wil en/of kun je je verbinden met een team (door verbindend samen te werken begeleid, verzorg en/of verpleeg je bewoners en zorgen we voor goede zorg)? Waar loop je tegenaan en hoe kunnen we dit verbeteren?

De training wordt gehouden in een veilige omgeving, waar je alles mag en kan zeggen, waar wordt geëxperimenteerd, rollenspellen worden gedaan en handelingen en vaardigheden met elkaar worden besproken. Helaas heeft deze scholing niet plaats kunnen vinden. In 2021 wordt onderzocht welke mogelijkheden we hebben om hier vorm aan te geven.

- In de zomer van 2020 is de muziekvereniging van een bewoner, die daar normaliter muziek maakte, bij Stichting Joyce-House gekomen om buiten muziek te maken voor alle bewoners. Er is een medewerker getrouwd, die bij bewoners langsging met haar prachtige jurk om ze een glimlach te bezorgen op hun gezicht. Medewerkers hebben een barbecue georganiseerd voor de bewoners en er is door verschillende initiatieven uit de omgeving eten bezorgd. Een collega heeft verschillende kleine initiatieven ondernomen door met bewoners naar buiten te gaan, voor te lezen en glas op te halen van buurtgenoten (die het aan de weg zetten, zodat we dit met de bewoners naar de glasbak konden brengen). Er is veel ondernomen binnen de mogelijkheden die er waren. Kijken naar wat er wel kan, vormt ook in 2021 de basis voor het ontwikkelen van activiteiten.
- Eind 2020 is een onderzoek gestart naar scholing 'voorbehouden handelingen voor medewerkers' en scholingen 'onvrijwillige zorg'. Deze zullen in 2021 plaatsvinden.

Hoofdstuk 4 – Toekomst

4.1 Doelstellingen voor 2021

Stichting Joyce-House ziet 2021 als een overgangsjaar waarin de organisatievolwassenheid zich optimaal kan ontwikkelen. De visie en missie zullen worden herijkt. Dit doen we door met elkaar in gesprek te blijven. Luisteren naar wat bewoners, ouders/naasten en medewerkers belangrijk vinden en waar ze behoefte aan hebben. Wat kunnen we doen om de kwaliteit van leven te verbeteren? Deze ontwikkelingen hebben we vormgegeven in drie bouwstenen, met de bijbehorende doelstellingen voor 2021. De externe visitatie zal in 2021 weer plaatsvinden (mits dit veilig kan).

- **Van beperking naar ontwikkeling in het zorgproces rond de individuele cliënt**

In 2021 implementeren we de instrumenten voor cliëntervaringsonderzoek 'Dit vind ik ervan!' en 'Ik toon'.

In 2021 optimaliseren we het zorgproces, waaronder het zorgplan.

In 2021 onderzoeken we hoe het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) beter kan aansluiten bij het borgen van het zorgproces.

- **Medewerkers zijn het hart van de organisatie**

In 2021 voeren we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit.

In 2021 vindt zelfreflectie plaats door middel van intervisie.

In 2021 geven we het scholingsplan vorm.

- **Faciliterende organisatie**

In 2021 optimaliseren we het kwaliteitssysteem.

In 2021 breiden we uit met een locatie in Wolvega.

In 2021 doen we onderzoek naar een passende vormgeving van de dagbesteding.

In 2021 ronden we het implementatieproces van het functiehuis af.

Hoofdstuk 5 – Reflectie op het kwaliteitsrapport

5.1 Raad van toezicht

Het bieden van goede zorg aan de cliënten raakt het bestaansrecht van een zorgorganisatie als Joyce-House en geldt daarmee als toetssteen voor de governance van deze organisatie. In dit kwaliteitsrapport wordt aangegeven dat de inzichten uit 'Lean-productiemanagement' worden toegepast, met een attitude die zich laat samenvatten in: overal en altijd staat goede zorg centraal. Alles en iedereen richt zich op het creëren van waarde voor de 'klant' in alle processen en hierdoor worden verspillingen geëlimineerd.

De zorg- en dienstverlening komen tot stand in dialoog met en samenwerking tussen zorgverlener en cliënt. In dit rapport kunnen we lezen hoe alles in het werk wordt gesteld om de voornoemde dialoog en samenwerking te realiseren. Daartoe vindt de implementatie plaats van het cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan' en, voor bewoners die verbaal niet of nauwelijks kunnen communiceren, de methodieken 'Ik toon' en 'Ik zie en vertel'.

De aandacht voor de medewerkers is cruciaal. Joyce-House geeft ruimte aan de professionals en heeft vertrouwen in het professionele handelen en het professionele oordeel van de gekwalificeerde medewerkers, dit mede vanuit de verwachting dat professionals evenwichtig kunnen omgaan met de wensen en behoeften van de cliënt. Het is in deze context goed om te vernemen dat er een medewerkerstevredenheidsonderzoek zal worden gedaan, dat zelfreflectie via intervisie zal plaatsvinden en dat het scholingsplan zal worden opgezet.

Er wordt door iedereen binnen Joyce-House hard en consciëntieus gewerkt, waarbij vorm en inhoud wordt gegeven aan het meest wezenlijke bestaansrecht van een organisatie als Joyce-House: goede en kwalitatief hoogwaardige zorg!

Wim Scheltens

5.2 Cliëntenraad

Als cliëntenraad zijn wij zeer tevreden over de manier waarop alle medewerkers binnen Joyce-House hun best doen om alle cliënten als individu te behandelen, en als zodanig aan hun persoonlijke wensen en behoeften invulling te geven.

Daarnaast willen we iedereen binnen Joyce-House (bewoners, naasten en medewerkers) hartelijk danken voor de manier waarop we er samen in zijn geslaagd het corona jaar 2020 goed door te komen. Chapeau hiervoor!

Net als voorgaande jaren blijven we bezorgd over het aantal incidenten en het verloop onder de medewerkers. Ook in 2021 blijven we in gesprek met de leidinggevenden binnen Joyce-House, hoe we het verloop en de incidenten terug kunnen dringen.

2021 zal ook voor de cliëntenraad in het teken staan van een verdere professionalisering. De locatie Wolvega is erbij gekomen en ook vanuit deze locatie zouden we heel graag een of meerdere cliëntenraads leden verwelkomen. In het kader van de professionalisering zullen meer prioriteit gaan geven aan het toezicht houden op de organisatie als geheel. Echter zonder onze focus op het welzijn van de bewoners zelf te verliezen.

Peter Marttin