



Kwaliteitsrapport Cura Twente

2020

Inhoudsopgave

Bestuurlijk voorwoord pagina 3

Inleiding pagina 4

Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele cliënt pagina 4 en 5

Bouwsteen 2: Ervaringen van cliënten pagina 6 en 7

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams pagina 7

Bijlagen benoemd op pagina 9

Reflectie externe visitatie RVT

Uitkomsten ISO-certified

Interne visitatie door belangenbehartiging Cura Twente/medezeggenschap

Clientversie Kwaliteitsrapport.



Bestuurlijk voorwoord

Beste lezers,

Voor U ligt het kwaliteitsrapport van Cura Twente over het kalenderjaar 2020. Dit rapport is bewust eenvoudig en overzichtelijk gelaten, zodat U resultaten makkelijk herkent. Voor 2020 kiezen wij ook voor een clientversie, zoals in 2018. Maar dan aan de hand van pictogrammen, zie bijlage.

De feedback van interne en externe stakeholders op de resultaten, zijn ook in 2020 gecommuniceerd op onze ouder- en vertegenwoordigersavonden en/of door de COVID periode middels nieuwsbrieven.

2020 was een bewogen jaar. Covid-19 deed zijn intrede waardoor de dagbestedingen meer dan 11 weken zo goed als gesloten zijn geweest. Het regelen rondom de Corona heeft ons meer tijd gekost dan de Corona aandoening zelf. Mensen moesten vaak meerdere keren in quarantaine, vaak niet hun zelf maar voor iemand in de omgeving. Een aantal deelnemers wel 5 keer achtereen. Dat hield in veel verschuiven met bezetting van personeel en buiten projecten, vervoer en therapieën.

Cura Twente heeft in 2020 besloten om van de rechtsvorm eenmanszaak over te gaan naar de rechtsvorm stichting per januari 2021 omdat deze minder barrières kent in aanbestedingen voor zorg, maar ook bij het hanteren van de wet en regelgeving, zoals medezeggenschap. Wij hebben hier bewust op gestuurd om hiermee ook de financiële verantwoording en afwikkeling af te ronden met de overgang naar de Stichtingsrechtsvorm.

Binnen Cura Twente kijken wij echt naar wat een individu bezielt, deelnemers komen tot hun recht. De formule van kleinschalige zorg met bevlogen medewerkers, mooie werkprojecten buiten de dagbesteding -en in de wijk; Met gepaste begeleidingsintensiteit dragen zorg voor hoge tevredenheid.

Om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden blijft Cura Twente voortdurend in ontwikkeling.

Ik wens U leesplezier bij dit verslag.

Monique Aldenkamp

Bestuurder

Inleiding

Cura Twente meet op verschillende manieren of zij haar visie en missie kan bewerkstelligen. Omwille van de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om alles zo beknopt mogelijk weer te geven. Uitgebreide documentatie is voor belanghebbenden in te zien op aanvraag.

Cura werkt volgens PDCA aan haar kwaliteit. Zij kent een kwaliteitsagenda per kalender jaar, daaruit blijkt waar in dat kalender jaar aan gewerkt wordt en tevens zijn er speerpunten uitgezet voor het opvolgende jaar.

De jaarlijkse kwaliteitsagenda kent uitgezette maandelijks speerpunten.

Zaken die gepland staan zijn;

- Jaarlijks is er een externe uitvraag door Ipsos over cliënttevredenheid volgens de eisen van het Kwaliteitskader.
- Er is een jaarlijkse externe audit op verantwoordelijke zorg, goed werkgeverschap en verantwoord ondernemerschap a.d.h.v. wettelijke criteria en regelgeving. Certified ISO 9001. Het certificaat is behaald in januari 2020. Gepland april 2021.
- Jaarlijks is er een update van de RI&E, in september 2020 geüpdatet.
- Cura Twente volgt de Zorgbrede Governance code en heeft dit ook in haar beleid verwerkt.
- Cura Twente heeft in 2018 haar beleid verscherpt om te voldoen aan de WMcZ. En kent een belangenbehartiging nieuwe stijl, door het aansluiten van SCOT.(Stichting Cliënt Ondersteuning Twente). Die voor de 3^e seizoen procesbewaker is bij de deelnemersvergadering. In oktober 2020 is er een deelnemersbijeenkomst geweest. Voor 2021 is dit herzien naar een invulling passend bij de nieuwe rechtsvorm.
- Cura Twente hanteert een POP-cyclus (*Persoonlijk Ontwikkel Plan*) waarbij geëvalueerd wordt op het welzijn en de doelen van de deelnemer. In 2020 is er voor gekozen zoveel mogelijk de doelen op te pakken omdat veel delen van het jaar zijn uitgevallen door de Covid, waardoor geplande werkzaamheden niet door konden gaan.
- Cura Twente had in 2020 een Raad van Advies, deze onafhankelijke raad kijkt op de achtergrond met Cura Twente mee in zaken rondom beleid, kwaliteit, tevredenheid en financiën en zij geeft gevraagd en ongevraagd advies. In 2020 waren er 4 bijeenkomsten. In 2021 is dit omgezet naar de RVT i.v.m. rechtsvorm wijziging.
- Cura Twente heeft zowel een onafhankelijke vertrouwenspersoon als klachtenfunctionaris tot haar beschikking. In 2020 zijn er geen klachten geweest. Cura Twente is aangesloten bij een geschillencommissie via de VGN.
- Cura Twente kent een belangenbehartiger “beleid”, 1 ouder die mee kijkt met beleidzaken als ook een belangenbehartiging- “deelnemers”, bestaande uit 2 ouders bestemd voor deelnemers.

Cura Twente is hiermee meer dan gemiddeld transparant. Vanaf de oprichting van de organisatie was er al een belangenbehartiger aangesteld, zelfs toen dit vanuit de wet -en regelgeving nog niet verplicht was. Vanaf 2021 verandert dit, omdat we stichting zijn geworden, ken dit een formeler karakter. Doordat de RVT zich buigt over wettelijke aangelegenheden als ARBO, RIE, Kwaliteit en financiën.

- Cura Twente organiseert ook 2x per jaar een ouders/vertegenwoordigers avond, hier worden zij dan geïnformeerd over uitkomsten van kwaliteit, organisatorische en beleidsmatige zaken. In 2020 was dit 1 ouderavond, i.v.m. de Covid.
- Jaarlijks krijgen de medewerkers van Cura Twente een functioneringsgesprek met de leidinggevende en daarnaast ook een schriftelijk medewerkers tevredenheidsonderzoek. In 2019 is er over gegaan naar een geheel onafhankelijk digitaal in te vullen onderzoek. De scores waren in 2019 weer goed, boven gemiddeld. In 2020 is er geen onderzoek geweest, wel teamdagen. Dit is opgeschoven i.v.m. de sluiting d.m.v. Covid. Deze staat gepland in het voorjaar 2021.
- Cura Twente houdt ieder jaar ook een vrijwilligersoverleg en daarnaast ook individuele functioneringsgesprekken met de vrijwilligers. In 2020 waren ze wel gepland maar niet gehouden door de COVID. Veel vrijwilligers komen nog niet.

Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt

POP-cyclus. Cura Twente hanteert een POP-cyclus waarbij halfjaarlijks wordt geëvalueerd op het afgelopen half jaar en gestelde doelen. Deelnemers worden, indien mogelijk, zoveel mogelijk betrokken in dit proces. Met een aantal ouders/vertegenwoordigers is in 2019 afgesproken om jaarlijks een POP-evaluatie gesprek te houden i.p.v. halfjaarlijks.

In 2020 is n.a.v. commitment geweest voor iedereen om halfjaarlijks alleen een update te doen door een begeleidersevaluatie van het POP document. Dit is met ouders overlegt in de ouderavond.

Werkoverleggen. Cura Twente heeft in haar systematiek van werkoverleggen de deelnemers periodiek besproken. Er wordt binnen het team bekeken of er bijzonderheden zijn rondom de deelnemer, aan welke doelen er wordt gewerkt en wat de stand van zaken hierin zijn. De uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken per deelnemer en de kwaliteit van de relatie tussen de deelnemer en medewerker worden ook besproken. De uitkomsten van deze besprekingen worden ook vastgelegd in de notulen van de werkoverleggen en individueel t.a.v. wensen, verbeteringen meegenomen in de POP-evaluatie van de betreffende deelnemer.

WzD (geen BOPZ)-instelling. Cura Twente heeft voor iedere deelnemer een overzicht waarbij de benodigde vrijheidsbeperkende maatregelen worden aangegeven. In 2019 is dit ook opgenomen in de POP. Cura Twente is geen WzD-instelling en de vrijheidsbeperkende maatregelen zijn er daarom vooral op gericht om een veilige werkomgeving voor de deelnemer te creëren. Denk hierbij aan medicatiekistjes die op slot zitten, de tuindeuren die op slot zitten zodat deelnemers niet ongezien de straat op kunnen lopen. Daarnaast is er voor iedere deelnemer een persoonlijk RI&E geschreven waarbij de risico's per individu beschreven staan, zoals wanneer er sprake is van sondevoeding of (noodmedicatie t.b.v.) epilepsie. Echter snijvlakken in de WzD maken dat voorbehouden handelingen bij wilsonbekwamen soms moeilijk te interpreteren zijn. *Vilan's (landelijke kennis organisatie voor*

langdurige zorg), is bezig hier nadere specificaties voor te maken omdat veel aanbieders hiermee worstelen. De WzD is al wel ingegaan maar een aantal antwoorden moeten nog gegeven worden.

Clientrapportage en declaratiesysteem en ook ouder/vertegenwoordigers portaal; Zilliz.

Cura Twente maakt gebruik van Zilliz, een softwaresysteem, waarin de presentie en facturatie maar ook dossiers en rapportage van de deelnemers digitaal geborgd worden. Met Zilliz is het mogelijk dat ouders/wettelijk vertegenwoordigers op afstand mee kunnen kijken in de rapportage van de betreffende deelnemer. Woonlocaties kunnen ook mee kijken in de rapportage, dit is echter alleen mogelijk met schriftelijke toestemming van de betreffende ouder/vertegenwoordiger.

Pijlers VGN

Terugblikkend op 2020 zijn de gegevens gevuld. Echter via het Mediquest portal zijn deze gegevens niet door ons op te vragen d.m.v. een overzichtsjijst zoals eerder. Wel via een datacode lijst die voor een organisatie niet echt inzichtelijk is, maar voor de overheid als data wordt gehanteerd en als blijkt van voldaan te hebben. Vanaf 2021 zal dit weer veranderen, dat ook organisaties een uitdraai van de gescoorde gegevens via een nieuwe systeem kunnen inzien.

RI&E. Cura Twente heeft een Risico, Inventarisatie en evaluatie (RI&E) op organisatieniveau. Dit document wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld indien nodig. In dit document staan alle mogelijke risico's en gevaren beschreven waaraan medewerkers van Cura Twente mogelijk aan bloot gesteld kunnen worden. Ook staat er beschreven hoe deze risico's en gevaren zoveel mogelijk beperkt worden. 1 keer in de 5 jaar wordt de RI&E onafhankelijk getoetst door ArboNed, hierbij wordt gekeken of de werkomgeving veilig is en of deze voldoet aan de huidige wet -en regelgeving. Als er grote veranderingen in de werkomgeving hebben plaatsgevonden, zal ArboNed eerder komen voor controle. In september 2020 heeft de update plaats gevonden.

RIE op deelnemers niveau. Cura Twente heeft voor iedere deelnemer bij aanvang van de zorgovereenkomst een persoonlijke RI&E beschreven. Hierin staan per individu de mogelijke risico's en gevaren beschreven. Dit kan gaan om risico's van bijvoorbeeld het niet verkeersveilig zijn van de deelnemer waardoor diegene niet zonder toezicht de straat op mag. Daarnaast worden ook specifieke risico's en gevaren beschreven die van toepassing zijn op de gezondheid van de deelnemer, hierbij valt te denken aan het gebruik van sondevoeding, deelnemers met epilepsie of medicatiegebruik.

De RI&E wordt elk (half) jaar meegenomen tijdens de POP-evaluatie, als er veranderingen zijn geweest wordt dit aangepast in de RI&E.

Bouwsteen 2: ervaringen van cliënten

Tevredenheidsonderzoeken 2020

In 2020 hebben de ouders/vertegenwoordigers, tijdens de ouderavond, de tevredenheidslijsten van Ipso Facto ingevuld vanuit het oogpunt van de deelnemer. Ipso Facto heeft hier een rapportage over gemaakt. Het algemene beeld geeft weer dat de ouders/vertegenwoordiger positief oordelen over Cura Twente. Het gemiddelde cijfer dat vertegenwoordigers gaven is een 8.8, namens de cliënt is een 9.7 gescoord. (Beide resultaten zijn iets hoger dan 2019).

Conclusie en bevindingen uit deze rapportage;

- Voor de deelnemers (cliënt) lijsten; Geen, dan een paar individuele wensen die te herleiden zijn naar de beperking van deze mensen, hun wens, dan de realiteit is. Wel komt er i.o. met Ipso facto een training, geven door Ipso facto voor de begeleiders, om door te vragen (febr. 2021).
- Voor de vertegenwoordigers; Niets dan een opmerking dat het fijn zou zijn minder personeelwisseling te hebben. Dit onderschrijven we als organisatie. Wij hebben ook gekeken waar wij zelf zouden kunnen verbeteren. Vaak is het toch de individuele groei, of het niet functioneren waardoor contracten op gehouden zijn te bestaan. T.o.v. van de zorgmarkt valt het bij ons mee. Echter wij hebben veel aandacht voor teambuilding en duurzame inzetbaarheid. Dit zullen we voortzetten.

Deelnemerslijsten in het bijzijn van de belangenbehartiging-deelnemers van Cura Twente, zonder medewerkers;

Deze rapportage is tot stand gekomen door de deelnemersvergadering in het najaar, oktober 2020, waarin 2 belanghebbende ouders coachen. Voor het 3^e achtereenvolgende jaar is hier SCOT bij deze meeting betrokken geweest. SCOT is een onafhankelijk client organisatie. Tijdens deze meeting worden vragen m.b.t. beleving gesteld maar ook hoe afzonderlijke medewerkers beleefd worden door onze deelnemers. Hierdoor kan ik als Bestuurder ook beter sturen op zaken die niet altijd direct zichtbaar zijn. Doelen voor 2020 waren zelfbepaling en Bejegening. De scores waren weer goed, op een paar individuele wensen na. Zie ook bijlage, de clientversie.

De volledige rapportages zijn op aanvraag in te zien.

Klachten en MIC/MIM's

Er zijn vanuit de klachtenfunctionaris geen klachten geweest. Er is geen melding geweest bij de vertrouwenspersoon 2020.

Cura Twente inventariseert jaarlijks de MIM en MIC-meldingen van het afgelopen jaar.

Er zijn 2 MIC's geweest en geen MIM melding.

- 1 deelnemer
Werd later gebracht door een passing van een stoel, na zijn oorspronkelijke medicatietijd. Onze medewerker had nog gevraagd of deze persoon de medicatie had gehad. Het antwoord was ja, achter bleek dit van niet. Daardoor heeft deze deelnemer op dat tijdstip geen medicatie gehad, waardoor wij een MIC hebben gevuld.
- 1 deelnemer had haar sondefistel eruit, dit is opgelost door de ouder.

Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams

Cura Twente heeft het afgelopen jaar ook weer veel geïnvesteerd in de scholing van haar medewerkers. Het team heeft o.a. scholing gehad in de BHV, voorbehouden handelingen, bewustwording van kwaliteit. Er is daarnaast veel aandacht geweest voor teamcohesie d.m.v. vitaliteitstraining en duurzame inzetbaarheid, communicatie en zelfsturende teams. 360 gr feedback i.v.m. de Covid verplaatst naar januari 2021. Wel zijn er functioneringsgesprekken gevoerd.

Cura Twente heeft het afgelopen jaar afscheid moeten nemen van 3 medewerkers. 1 medewerker die niet op praktisch niveau functioneerde, ondanks verbeterlagen is het ons gezamenlijk niet gelukt. 1 medewerker die opgeleid is geweest door onze organisatie en onaangekondigd koos voor een nieuwe uitdaging. 1 medewerker die zij instromer was na re-integratie traject, ondanks wederzijdse inzet niet gelukt.

Verbeterpunten

- A. Aandacht houden om zo compact mogelijk bezig te zijn met de administratieve last. Dit geldt voor alle functies (*op de schoonmaak na*) binnen onze organisatie. Smart verbeteracties stellen voor elk jaar.

Werkoverleggen en informatieoverdracht zijn in 2020 compacter voor medewerkers en directie, Hier is in 2020 navolging aangegeven, maar we hebben het niet optimaal kunnen benutten. Door de Covid gaan we hier mee verder in 2021.

Doel; In 2021 kunnen wij werken met minder administratieve last.

Acties; Medewerker facilitair 2021 en medewerker/stagiaire, plannen verdieping in ZilliZ, onderzoeken daarnaast of het of een ander systeem nog meer toepasbaar zijn voor ons.

Houden rekening met kosten en tijdinvestering die mentoren moeten maken.



Bijlagen

- **Reflectie externe 2020 RVT**
En uitkomsten ISO-certified
- **Interne visitatie 2020**
- **Clientversie kwaliteitsrapport**

