



Kwaliteitsrapport
Stichting Cura Twente
2021

Inhoudsopgave

Bestuurlijk voorwoord pagina 3

Inleiding; pagina 4 en 5

Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele cliënt pagina 5 en 6

Bouwsteen 2: Ervaringen van cliënten pagina 6 en 7

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams pagina 7

Verbeterpunten en speerpunten voor 2022 pagina 7

Bijlagen benoemd op pagina 8

Reflectie externe visitatie RVT 2021

Uitkomsten ISO-certified 2021

Interne visitatie door belangenbehartiging Cura Twente/medezeggenschap 2021

Clientversie Kwaliteitsrapport 2021



Bestuurlijk voorwoord

Beste lezers,

2021 was een bewogen jaar. Wij hebben in 2021 ondervonden dat alles rondom de Covid veel impact had op deelnemer, medewerkers maar ook de bedrijfsvoering.

Covid had wederom zijn doorgang met gevolgen waardoor de dagbestedingen in zijn geheel moesten sluiten aanvang november 2021. Er waren medewerkers en deelnemers besmet geraakt met de deltavariant.

Het regelen rondom de Corona heeft ons meer tijd gekost dan de Corona aandoening zelf. Mensen moesten vaak meerdere keren in quarantaine, vaak niet door zich zelf maar voor iemand in de omgeving. Een aantal deelnemers wel 8 keer achtereen. Dat hield in veel verschuiven met bezetting van personeel en buiten projecten, vervoer en therapieën.

Voor U ligt het kwaliteitsrapport van Stichting Cura Twente over het kalenderjaar 2021. Dit rapport is bewust eenvoudig en overzichtelijk gelaten, zodat U resultaten makkelijk herkent. Voor 2021 kiezen wij ook weer voor een clientversie.

De feedback van interne en externe stakeholders op de resultaten, zijn ook in 2021 gecommuniceerd op onze ouder- en vertegenwoordigersavond en/of door de COVID periode middels nieuwsbrieven.

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

Stichting 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, een jaarlijks terugkerend proces met een lerend karakter. 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 maandelijkse speerpunten.

Zaken die gepland staan zijn;

- Jaarlijks is er een externe uitvraag door Ipsos Facto over cliënttevredenheid volgens de eisen van het Kwaliteitskader. Deze lijst is op onze doelgroep aangepast. Medewerkers hebben in 2021 training gehad om de uitvraag en de wijze van interviewen zo betrouwbaar mogelijk te laten zijn. De lijst wordt op 3 manieren uitgezet. Ouders en belangenbehartiging kunnen zo ook kennis nemen en bijdragen aan de tevredenheid.
- Er is een jaarlijkse externe audit Certiked ISO 9001. Dat toetst op verantwoordelijke zorg, goed werkgeverschap en verantwoord ondernemerschap a.d.h.v. wettelijke criteria en regelgeving. Dat gericht is op de outcome, zodat zichtbaar is hoe wij onze processen en mensen inzetten. Het certificaat is behaald in april 2021.
- Jaarlijks is er een update van de RI&E, in 2021 is deze opnieuw uitgevoerd door ARBO dienst maart 2021.
- Cura Twente volgt de Zorgbrede Governance code 2017 en werkt aan implementatie van de vernieuwde versie 2022.
- Cura Twente kent medezeggenschap in de vorm van belangenbehartiging met een externe voorzitter en ouders die lid zijn.
- Cura Twente hanteert een POP-cyclus (*Persoonlijk Ontwikkel Plan*) waarbij geëvalueerd wordt op het welzijn en de doelen van de deelnemer.
- Cura Twente kent sinds de rechtsvormwijziging de Raad van Toezicht, er zijn meerdere bijeenkomsten geweest in 2021.
- Cura Twente heeft zowel een onafhankelijke vertrouwenspersoon als klachtenfunctionaris tot haar beschikking. In 2021 zijn er geen klachten geweest. Cura Twente is aangesloten bij een geschillencommissie via de VGN.
- Cura Twente organiseert ook 2x per jaar een ouders/vertegenwoordigers avond, in 2021 was dit 1x en is er in verband met toename covid cijfers, besloten middels een nieuwsbrief ouders op de hoogte te stellen. Ouders zijn in 2021 geïnformeerd over uitkomsten van kwaliteit, organisatorische en beleidsmatige zaken.
- Jaarlijks krijgen de medewerkers van Cura Twente een functioneringsgesprek met de leidinggevende en daarnaast ook een schriftelijk medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO). In het voorjaar 2021 is er een MTO aangeboden. Daar werd goed op gescoord maar iets minder dan eerder. Dat had te maken met nieuwe medewerkers die hun administratieve

taak nog niet goed onder de knie hadden en daarmee zichzelf minder toebedeelde. Of er was sprake dat hun inzichten nog niet up to date waren.

Inzicht in de processen voor het hele team zijn ook in 2021 op verschillende manieren tot uiting gekomen. Het team werkt lerend en zelfsturend. Er is aandacht voor visitatie en daarmee komen reflectie, competenties en teamcohesie goed aan bod. Dat maakt dat de inzichten vergroot worden en bijgesteld worden, waar nodig.

- Cura Twente houdt ieder jaar een vrijwilligersoverleg en daarnaast ook individuele functioneringsgesprekken met de vrijwilligers. In 2021 waren er geen individuele geplande gesprekken maar wel updates omdat we te maken hadden met perioden dat wij de vrijwilligers geen toegang gaven tot de dagbesteding ivm besmettingsgevaar voor onze deelnemers. In mei 2021 is er een plenair overleg geweest.

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 2021 afgesproken de POP schriftelijk aan te bieden. Omdat niet alle doelen gehaald konden worden omdat de maatschappij soms op slot was waardoor voortgang nihil was.

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 2020 en 2021 is hier binnen Cura Twente veel aandacht voor geweest. 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.

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.

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 2021

In 2021 hebben de ouders/vertegenwoordigers, tijdens de ouderavond, de tevredenheidslijsten van Ipsos Facto ingevuld vanuit het oogpunt van de deelnemer. Ipsos 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 **ruim een 8** namens de deelnemers is er **ruim een 9** gescoord. (Beide resultaten zijn iets lager dan 2020). In 2021 is er een training aangeboden door IPSO-FACTO om medewerkers meer tools te geven in het doorvragen.

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, dat het een wens is, dan de realiteit aan kan. Wel was er in de resultaten te zien dat er meer doorgevraagd werd.
- 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, zelfreflectie op het zorgproces en duurzame inzetbaarheid. Dit zullen we voortzetten.

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

Een extern voorzitter van de belangenbehartiging en 2 ouders hebben de vragenlijsten deelnemers afgenomen, die weer geven hoe zij de bejegening en de dienstverlening ervaren. Deze rapportage is tot stand gekomen door de deelnemersvergadering in het najaar, oktober 2021. Hierdoor kan ik als Bestuurder ook beter sturen op zaken die niet altijd direct zichtbaar zijn. Doelen voor 2021 waren zelfbepaling en Bejegening. De scores waren weer goed, op een paar individuele wensen na.

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 2021.

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

Er zijn 1 MIC's geweest en geen MIM melding.

- 1 deelnemer heeft een chauffeur geslagen. Dit is opgepakt met ouders, begeleiding en het vervoersbedrijf. Waardoor dit is ontstaan is niet goed te achterhalen. Deelnemer kent dit alleen wanneer de spanningsboog te hoog is. Komt eigenlijk nooit voor. Verbeteractie is daarom moeilijk te geven.

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, slijproblemen, autisme en 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 en zijn er functioneringsgesprekken gevoerd. Te samen om meer uiting te geven aan reflectie om te verbeteren waar nodig.

Verbeterpunten en speerpunten

- 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.

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

Acties; Medewerker facilitair 2021 en medewerker zorg, hebben samen een training bijgewoond en hebben de eerste stappen gemaakt in het compacter communiceren. Het betreft hier een project dat steeds in stappen geïntroduceerd zal worden. En haar voortgang kent in 2022.

- B Nieuw doel rond zorgproces deelnemer;

Hoe kunnen we meer digitaliseren, met minder handen en het vermaak en educatie in 2022 versimpelen.

Acties;

1. Cura Twente bezit sinds het najaar 2021, 4 VR-brillen. 2 per locatie. Waardoor er ruimte ontstaat bij de begeleiders en deelnemers, actief een programma te laten plaatsvinden met minder handen.
2. Cura Twente staat vlak voor een aanschaf van een belevenis tafel. Dat is een tafel met multi mogelijkheden en digitaal vermaak waar verschillende niveaus verbind bij educatie en spel op het zelfde moment. Planning voorjaar 2022
3. Project team digitaal werken deelnemers; Heeft als doel; Het digitaliseren verbreden binnen Cura Twente. En onderzoekt de mogelijkheden voor animatie maar ook de zelfredzaamheid van de deelnemer te vergroten op digitaal gebied (werken me VR-brillen, belevenistafel, I-pad en laptop.)



Bijlagen

- **Reflectie externe 20201 RVT**
En uitkomsten ISO-certificatie 2021
- **Interne visitatie 2021**
- **Clientversie kwaliteitsrapport**

