

Kwaliteitsverslag 2023

MEI 2024, LEVENSWERK

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Profielschets organisatie | 2 |
| <i>Doelgroep</i> | 2 |
| <i>Team</i> | 2 |
| <i>Missie</i> | 2 |
| <i>Visie</i> | 3 |
| Bouwsteen 1: Het Zorgproces rond de individuele persoon | 4 |
| <i>Zorgplan</i> | 4 |
| <i>Daginvulling</i> | 4 |
| Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking | 5 |
| <i>Bezettingsgraad</i> | 5 |
| <i>Medezeggenschap cliënten</i> | 5 |
| <i>Uitslagen Cliënttevredenheidsonderzoek</i> | 6 |
| <i>Klachten</i> | 6 |
| <i>Incidenten</i> | 7 |
| Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling | 8 |
| <i>Themadagen</i> | 8 |
| <i>Functioneringsgesprekken</i> | 8 |
| <i>Opleidingsplan</i> | 8 |
| <i>Team overleggen (medezeggenschap)</i> | 9 |
| <i>Uitslagen Medewerkerstevredenheidsonderzoek</i> | 10 |
| <i>Verloop</i> | 10 |
| <i>Verzuim</i> | 10 |
| Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit | 11 |
| De rol van de zorgaanbieder | 12 |
| Conclusie Kwaliteitsrapport | 12 |
| <i>Doestellingen 2024</i> | 12 |

Profielschets organisatie

Levenswerk B.V. is een kleinschalige zorgaanbieder, gevestigd in stadsboerderij 'De Vier Heeren' aan de rand van Rotterdam Zuid. Er wordt 24 uren woonbegeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking geboden. Ook biedt Zorgorganisatie Levenswerk B.V. de optie voor dagbesteding op de terreinen en op een aantal projecten in de wijk. In het hoofdgebouw van Zorgorganisatie Levenswerk B.V. bevinden zich vijftien studio's op de begane grond, de eerste etage en de tweede etage. Elke cliënt heeft een eigen woon/slaapkamer en een eigen douche en toilet. In het pand zijn twee algemene woonkamers waar de cliënten gezamenlijk eten en koffiedrinken. Op het terrein rondom het hoofdgebouw bevindt zich een aantal opvangdieren (zoals konijnen, alpaca's en vogels) en een weiland met een moestuin. Deze worden door de cliënten verzorgd en onderhouden tijdens de dagbesteding.

Doelgroep

Zorgorganisatie Levenswerk richt zich op mensen met een licht tot matige verstandelijke beperking en bijkomende problematiek als autisme die gebaat zijn bij 24-urs begeleiding. De zorg is gericht op het inspelen op de behoeften van de cliënt met als uitgangspunt het opdoen van succeservaringen. We geloven in het aangaan van de samenwerking met de cliënt. Er wordt gewerkt aan doelstellingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling in de ruimste betekenis des woords als woonvaardigheden, werkvaardigheden en creatieve vaardigheden. Bij Zorgorganisatie Levenswerk B.V. wonen op het moment van het bezoek veertien cliënten. Alle cliënten krijgen zorg en ondersteuning vanuit een VPT (Volledig Pakket Thuis)

Team

Zorgorganisatie Levenswerk B.V. heeft twee bestuurders, die beiden ook meewerken als zorgverlener. Een teamleider en een manager sturen het team op locatie aan en geven samen met de bestuurders coaching op de werkvloer. Ook zij werken beiden als zorgverlener mee in het team. Het team van Zorgorganisatie Levenswerk B.V. (inclusief bestuurders, manager en teamleider) bestaat uit zestien zorgverleners, in totaal 11,0 fte (fulltime equivalent). Alle zorgverleners hebben een zorg-gerelateerde opleiding op hbo- en mbo-niveau gevolgd of volgen deze nog.

Missie

De missie van Levenswerk is het verlenen van professionele zorg- en dienstverlening op maat aan mensen met een verstandelijke beperking in het kader van de wetgeving, die verband houdt met het financieren van verblijf, dagbesteding en begeleiding en de indicatiestellingen daaromtrent. We willen ons onderscheiden van andere zorgaanbieders voor deze doelgroep door het opzetten van kleinschalige en vooral hoogwaardige professionele 24-urs woonvoorzieningen, ambulante zorgverlening en dagbesteding. Hierbij is de zorg erop gericht de cliënt zo maximaal mogelijk participeert in zijn leefomgeving. Dit alles vanuit een persoonlijke benadering. Levenswerk stelt zich tot doel meer cohesie te

realiseren tussen wonen, werken en vrije tijd van zijn cliënten met integratie in het maatschappelijk veld als hoofddoel.

Visie

Levenswerk wil samen met de cliënt vanuit een open dialoog werken aan zijn competenties om zo, zo maximaal mogelijk aan het maatschappelijke leven deel te kunnen nemen. Vanuit deze dialoog wordt een gezamenlijke verantwoordelijkheid gecreëerd. Dit komt allemaal tot stand door middel van afspraken die gezamenlijk worden gemaakt en voor de cliënt haalbaar en voor de begeleiding hanteerbaar zijn. Deze worden gezamenlijk met het beeld op alle competentiegebieden beschreven en vastgelegd in het jaarlijks te evalueren zorgplan. Binnen dit competentiemodel wordt multidisciplinair gewerkt aan vaardigheden op het gebied van zorg voor de woonomgeving, dagbesteding/werk, persoonlijke verzorging en invulling van vrije tijd. Om dit te kunnen organiseren werken we samen met de cliënt vanuit een open dialoog aan het creëren van kansen en perspectieven binnen de normaal geldende maatschappelijke kaders. Succesvol deelnemen aan de maatschappij betekent het vinden van een juiste balans tussen wonen, werken, vrije tijd en het aangaan en onderhouden van het sociale netwerk, waardoor de cliënt succes kan ervaren binnen zijn of haar mogelijkheden.

Uitgangspunten in onze werkwijze zijn:

- ◆ Het opdoen van succeservaringen door een samenwerkingsrelatie aan te gaan met de cliënt
- ◆ De begeleiding is gericht op langdurige zorgverlening
- ◆ Er wordt gewerkt vanuit een huiselijke sfeer waarin begeleiding wordt geboden op alle gebieden van het dagelijks leven
- ◆ De begeleiding sluit aan bij de beleving van de cliënt (maakt het perspectief van de cliënt mogelijk)
- ◆ Er wordt uitgegaan van de mogelijkheden van de cliënt, niet van de onmogelijkheden.
- ◆ Begeleiding heeft een positieve en proactieve houding i.p.v. een reactieve houding

Bouwsteen 1: Het Zorgproces rond de individuele persoon

Levenswerk levert zorg aan de hand van de Triple-C methode. Dit is een begeleidingsmethode voor mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen welke staat voor: Cliënt, Coach en Competentie. Het doel is “het gewone leven ervaren”. Begeleiders focussen zich op de behoefte van de cliënt en bieden onvoorwaardelijke begeleiding. Samen werken ze met de cliënt aan betekenisvolle daginvulling. Probleemgedrag wordt gezien als signaal van onvervulde menselijke behoefte en niet als uitgangspunt voor de begeleiding. Wanneer probleemgedrag zich voordoet wordt er dan ook gekeken wat de cliënt nodig heeft om weer tot succes te komen.

Levenswerk hanteert daarnaast de FISH! filosofie in de dagelijkse begeleiding. Dit is een filosofie die zijn oorsprong kent in het bedrijfsleven en mensen aanspoort om met een open blik en plezier op de werkvloer te staan. Door vier pijlers (speel, maak de dag, wees in het moment, kies je houding) te hanteren voor je basishouding als professional zorg je ervoor dat je gericht bent op aandacht voor de cliënt en het creëren van een goede sfeer waarin de cliënten zich thuis voelen.

Zorgplan

In de dagelijkse uitvoering van de zorg wordt het individuele zorgplan als uitgangspunt gebruikt. De persoonlijk begeleider is daarom verantwoordelijk om samen met de cliënt en diens netwerk het plan op te stellen en te volgen. Het plan is en blijft eigendom van de cliënt. Er is een multidisciplinair team samengesteld dat regelmatig overleg voert om de zorgbehoeften van elke cliënt te bespreken en te evalueren. Het zorgplan wordt tweemaal per jaar met de cliënt en diens netwerk geëvalueerd en nieuwe afspraken worden erin vastgelegd. Indien nodig en/of gewenst kan de gedragsdeskundige ondersteunen.

- ◆ Actieve zorgplannen 100%
- ◆ Evaluaties 71,4%

Door onduidelijke communicatie is de planning van de zorgplannen uitgelopen naar 2024. Van de 14 zorgplannen moeten er in Q1 2024 nog 4 plannen worden geëvalueerd. De huidige zorgplannen zijn nog wel actief.

Daginvulling

Binnen Levenswerk wordt gestreefd naar zinvolle dagbesteding passend bij het beeld van de cliënt. We sluiten aan bij kennis en kunde en richten ons op het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden binnen de mogelijkheden van de cliënt. We streven ernaar vaardigheden te ontwikkelen en/of in stand te houden die de cliënten nodig hebben om zo goed mogelijk mee te kunnen draaien in de maatschappij. Hierbij werken we aan praktische vaardigheden en is er aandacht voor vaardigheden op het sociale vlak. Op deze manier trachten we onze cliënten weerbaar te maken voor het leven in de samenleving vanuit onze veilige omgeving.

Verdeling dagbesteding cliënten Levenswerk

| | |
|-------------------------|----------------------------|
| Sociale werkvoorziening | 4 cliënten |
| Levenswerk Boerderij | 10 cliënten en 1 ambulante |
| School | 0 cliënten |

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Het begrijpen van de ervaringen en perspectieven van mensen met een beperking is essentieel voor het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg. Levenswerk heeft actief deelgenomen aan onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten en heeft dit gebruikt als basis voor het verbeteren van onze dienstverlening.

Bezettingsgraad

Levenswerk beschikt over 15 kamers. In 2023 was er een bezettingsgraad van 93,3%. Het zoeken van een nieuwe client, die past binnen de organisatie is lastig geweest. De inclusie en exclusiecriteria is niet duidelijk geweest voor verwijzers, waardoor er geen passende client gevonden kon worden. Door het netwerk van een cliënt is Levenswerk in november in gesprek gekomen met een client, passen voor Levenswerk. Hierdoor hoopt levenswerk dat er in 2024 een volledige bezettingsgraad zal zijn van 100%.

Medezeggenschap cliënten

Volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is iedere zorginstelling met meer dan 10 personeelsleden verplicht een cliëntenraad te hebben. Binnen Levenswerk wonen momenteel 14 cliënten en is er één ambulante cliënt. De personele bezetting varieert tussen de 9 en de 11 personen. Gezien de doelgroep en de omvang van de organisatie is het erg lastig een officiële cliëntenraad in te stellen. Levenswerk hecht wel veel waarde aan de eisen die gesteld worden aan de medezeggenschap van cliënten, zoals daar o.a. zijn: recht op inspraak, recht op het geven van advies, recht op overleg en recht op informatie. Om de cliënten zo goed mogelijk te laten bijdragen aan al deze facetten zonder hen hierin te overvragen en ze allemaal het gevoel te geven dat zij even belangrijk en waardevol zijn, heeft Levenswerk een eigen systeem opgezet, waaraan alle cliënten (en hun vertegenwoordigers) deelnemen en zij ook bevraagd worden op alle verplichte onderdelen uit de WMCZ. Door middel van woning-overleg, jaarlijkse zorg besprekingen en tussentijdse besprekingen wordt de medezeggenschap geborgd.

In 2023 hebben er 8 bewonersvergadering plaatsgevonden. Door vakanties en de drukke december maand heeft er niet elke maand een vergadering plaats gevonden. Levenswerk streeft in 2024 naar een maandelijkse bewonersvergadering, ook tijdens de vakantieperiode. De volgende punten zijn naar voren gekomen tijdens de verschillende woning-overleggen, jaarlijkse- en tussentijdse besprekingen:

- ◆ Boodschappen/menu's
 - Hoeveelheden: bij sommige recepten lijkt er onvoldoende in huis te zijn. Recepten worden aangepast. Daarnaast wordt er gelet op de verdeling van de voorraad, op de mannengroep zijn grotere eters.
 - Afwisseling gerechten: vraagt naar meer afwisseling in de gerechten. Geluisterd naar behoeften maar ook gekaderd naar wat een gemiddeld huishouden eet en hierin afwisselt.
- ◆ Vakantie en uitjes
 - Gebruikmaken Rotterdampas:
 - Besproken dat bewoners graag op stap willen in de weekenden, waar dit kan met gebruik van Rotterdampas. Dit is doorgezet naar de woonbegeleiding om te organiseren met de bewoners.
 - Locatie tweede vakantie
 - Besloten om naar Port Zélande te gaan in het eerste weekend van december. Directie is in de buurt wanneer nodig.

- ◆ Sfeer op de groepen
 - Groepsmomenten herengroep
 Herengroep geeft aan samenhang te missen in de groep. Vaste momenten worden niet altijd nageleefd. Dit kan onder andere verklaard worden door clubs en andere bezigheden op de groep. Besloten dat het echter nog steeds belangrijk is deze momenten gezamenlijk te doen daar er wel behoefte aan is.
- ◆ Roulatie van de begeleiding op groepen

De bewoners geven aan dat in hun beleving er onvoldoend gerouleerd wordt op het rooster. Vraag vanuit bewoners is hier rekening mee te houden bij roostering. Dit is besproken met roostermaker.
- ◆ Indeling fietsenstalling

Door aanschaf nieuwe fietsen zijn sommige fietsen breder. Daarnaast worden sommige fietsen frequenter gebruikt dan andere. Besloten indeling aan te passen zodat dit minder problemen oplevert bij pakken en terugzetten fietsen.

Uitslagen Cliënttevredenheidsonderzoek

Het laatste cliënttevredenheidsonderzoek heeft plaats gevonden in 2022. 12 van de 15 cliënten hebben deelgenomen aan het onderzoek. De vervolgende verbeterpunten zijn naar voren gekomen uit het onderzoeken:

- ◆ Er wordt niet meer op het laatste moment gewisseld van kleur (een systeem wat in het leven is geroepen om de diensten beter in te delen maar bovenal de cliënten te laten weten vooraf met wie ze wat gaan doen).
- ◆ Levenswerk gaat kijken of ze nieuwe activiteiten/klussen kunnen toevoegen aan de planning. Hier wordt er rekening gehouden dat er ook meer in groepsverband gedaan zal worden.

Het CTO is niet uitgevoerd aan de hand van een erkend cliënt-ervaringsinstrument. In 2024 wordt er opnieuw een CTO uitgevoerd en dit gebeurt met behulp van een erkend cliënt-ervaringsinstrument.

Klachten

Levenswerk stelt ten doel dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat cliënten ontevreden zijn over de zorgverlening/begeleiding of vinden dat dit verbeterd zou kunnen worden. Hoe klachten van cliënten behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Levenswerk heeft een klachtenreglement opgesteld met als doel het tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen. In 2023 zijn er geen officiële klachten ontvangen.

Incidenten

Er zijn in 2023 in totaal 221 meldingen binnengekomen.



Aan de hand van bovenstaande analyse heeft Levenswerk de volgende acties genomen:

- ◆ Personeel gaat secuur om met toedienen van medicatie, aftekenen is echter onvoldoende. Er is een protocol opgesteld aan de hand waarvan iedereen medicatie toedient om fouten hierin te voorkomen.
- ◆ Cliëntgerichte meldingen zijn vaak te herleiden naar een behoefte die niet of onvoldoende voldaan is. Door middel van een themadag gericht op de beeldvorming van de cliënt is hier scholing in geboden voor het team. Daarnaast is dit een onderwerp dat dagelijks terugkomt op de werkvloer, tijdens de overdracht 's middags en 's ochtends.
- ◆ Vanuit dagbesteding behoefte aan weekplanning en overzicht van wat er verwacht wordt. in q1 2024 hierop gericht met de dagbesteding
- ◆ In het dashboard is de oorzaak onduidelijk, dit wordt in 2024 meegenomen in de analyse.

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Levenswerk erkent het belang van voortdurende professionele ontwikkeling om de kwaliteit van onze zorg te waarborgen en te verbeteren. We investeren daarom in de groei en training van onze medewerkers, zodat zij over de nodige vaardigheden en kennis beschikken om hoge kwaliteit zorg te bieden.

Themadagen

Viermaal per jaar bieden we een themadag aan waarin de teams van de dagbesteding en het wonen bij elkaar komen voor een scholing gericht op één specifiek onderwerp. Deze scholing wordt samengesteld in samenwerking met onze gedragsdeskundige welke ons adviseert in complexere thema's en zorgvragen. Onderwerpen op de agenda van 2023 waren:

- ◆ Wet Zorg&Dwang
- ◆ Seksualiteit
- ◆ Beeldvorming cliënten
- ◆ Basiszorg

Functioneringsgesprekken

Binnen Levenswerk heerst een open sfeer waarin directie, manager, teamleider en het team elkaar laagdrempelig spreken en coaching op dagelijkse basis plaatsvindt. Belangrijke onderwerpen zullen dan ook meteen besproken worden vanuit de overtuiging dat een open sfeer het werkplezier en de ontwikkeling van de medewerker verhoogt.

Eens per jaar voeren we functioneringsgesprekken volgens de richtlijnen van de overheid. Tijdens deze gesprekken krijgt de medewerker de ruimte om te bespreken hoe deze zijn /haar werkzaamheden ervaart en waar hij/zij zich verder zou willen ontwikkelen. Naar behoefte worden er afspraken gemaakt voor verdere coaching en is er altijd ruimte voor verdere gesprekken ter ondersteuning van de medewerker. In 2023 hebben 13 medewerkers een functioneringsgesprek gehad. Door de verschuiving binnen het management heeft de teamleider zelf heeft nog geen functioneringsgesprek gehad. Dit gesprek staat gepland voor 2024 samen met de bestuurder.

Opleidingsplan

Naast de scholing die wij viermaal per jaar bieden in samenwerking met onze orthopedagoog, bieden we jaarlijks de volgende cursussen/scholingen aan voor de woon-/werkbegeleiders:

- ◆ Veilig toedienen medicatie
- ◆ Bedrijfshulpverlening
- ◆ HACCP

Daarnaast bekijken we individueel met de medewerker welke leerdoelen deze heeft. Bij vraag naar verdere scholing wordt er gekeken naar de mogelijkheden passend bij de dagelijkse praktijk. Hierin is het onder andere mogelijk een cursus examinator te volgen voor verdere ontwikkeling in het begeleiden en

examineren van leerlingen en stagiaires, en zijn er mogelijkheden voor het volgen van een vervolgopleiding aansluitend bij de werkzaamheden van de medewerker.

Levenswerk vindt het belangrijk bij te dragen aan het opleiden van nieuwe zorgprofessionals. Binnen onze organisatie hebben wij een organisatie-eigen opleidingsmethode om onze leerlingen en stagiaires te ondersteunen. Dit bestaat naast de opdrachten en examens die de studenten vanuit school krijgen. De methode is gestoeld op het dagelijks beschrijven van een leerdoel welke aan het eind van de dienst geëvalueerd wordt. De gegeven tips en tops worden genoteerd, waardoor het leerproces inzichtelijk is voor de student en de stagebegeleiders. Tweewekelijks vinden er gesprekken plaats tussen de leerling/stagiair en diens stagebegeleider om het proces op de werkvloer te bespreken en zicht te houden op de planning vanuit school.

| | Dagbesteding | Wonen |
|---|----------------|----------------|
| Leerling (totaal 2 plekken) | 100% bezetting | 100% bezetting |
| Leerling HBO <ul style="list-style-type: none"> ◆ Social Work | 1 Leerling | |
| Leerling MBO <ul style="list-style-type: none"> ◆ Maatschappelijke zorg ◆ Persoonlijk begeleider specifieke doelgroep ◆ Social Work | | 1 Leerling |
| Stagiaires (totaal 8 plekken) | 50% bezetting | 75% bezetting |
| Stagiaires HBO <ul style="list-style-type: none"> Social Work | 0 stagiaires | 0 stagiaires |
| Stagiaires MBO <ul style="list-style-type: none"> ◆ Maatschappelijke zorg ◆ Persoonlijk begeleider specifieke doelgroep ◆ Social Work | 2 stagiaires | 3 stagiaires |

Team overleggen (medezeggenschap)

Naast de vierjaarlijkse themadagen is er maandelijks een overleg met team dagbesteding en team wonen. Tijdens deze overleggen worden er zorginhoudelijke punten besproken. Hierbij is er ruimte voor punten vanuit directie/management en voor zaken die vanuit het team ingebracht worden. Tijdens de vergaderingen trachten we een open sfeer te creëren waarin medewerkers de punten kunnen bespreken die zij van belang achten. Hierbij is er ruimte voor zowel zorginhoudelijke onderwerpen als punten op het gebied van professionele ontwikkeling. In Q1 en Q2 van 2023 werd er niet structureel een teamoverleg gehouden en was Levenswerk opzoek naar een vorm om medewerkers medezeggenschap te geven. Vanaf

het 2^e half jaar heeft Levenswerk maandelijks een teamoverleg ingepland en Levenswerk heeft geconcludeerd dat structureel overleg bijdraagt aan de betrokkenheid van de medewerkers. In 2024 wordt er een jaarplanning opstelt waarin alle overlegvormen voor het hele jaar zijn ingepland.

Uitslagen Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek is aan alle medewerkers uitgedeeld. Hierbij is een inlevertermijn besproken. Binnen het team was er een laag animo om deze lijsten in te vullen, ook na het verlengen van de termijn. Uiteindelijk zijn er drie vragenlijsten ingevuld teruggekomen. Doordat er laag animo was, is het lastig organisatie breed een conclusie te trekken uit de ingevulde lijsten. Wel wil Levenswerk in 2024 een manier vinden om de medewerkers wel te motiveren om deel te nemen aan het onderzoek.

Verloop

Het meten van het personeelsverloop binnen Levenswerk wordt gezien als een belangrijke indicator. Een laag personeelsverloop laat zien dat medewerkers tevreden zijn en zich betrokken voelen bij de organisatie. Dit resulteert vervolgens weer in een betere kwaliteit van zorg. Daarnaast brengt een hoog personeelsverloop vaak hoge kosten met zich mee en kunnen potentiële werknemers huiverig zijn om te komen werken binnen zo een organisatie. Levenswerk had in 2023 13 (9,7FTE) medewerkers in loondienst. Hiervan is 1(0,8FTE) medewerker uitgestroomd. Doordat Levenswerk een efficiëntere planning heeft opgesteld, is hiervoor geen nieuwe medewerker aangenomen.

Verzuim

Ook het verzuimpercentage laat zien of medewerkers tevreden en betrokken zijn bij de organisatie. Het gemiddelde verzuimpercentage binnen de gehandicaptenzorg in 2023 was 8,1%. Binnen Levenswerk lag dit percentage lager, namelijk 6,75%.

Verzuim verschillende duurklasse

| | | |
|-------------|--------------|-----|
| Kort | 0-6 dagen | 64% |
| Midden | 7-14 dagen | 14% |
| Midden-lang | 15-42 dagen | 20% |
| lang | 43-365 dagen | 12% |

Zoals zichtbaar in bovenstaande tabel komt er voor veel kortverzuim voor binnen Levenswerk. Wanneer er verder wordt ingezoomd op de cijfers wordt zichtbaar dat er bepaalde medewerkers zich vaker ziekmelden dan andere. Levenswerk gaat met de medewerkers in gesprek om te kijken wat de reden is van de ziekmelding en hoopt zo het kortverzuim te verlagen.

Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Levenswerk hecht grote waarde aan transparantie en verantwoording als het gaat om de kwaliteit van onze dienstverlening. We streven ernaar om een cultuur van continu leren en verbeteren te bevorderen, waarbij gegevens en feedback worden gebruikt om onze prestaties te evalueren en te optimaliseren.

Aan het begin van 2023 heeft Levenswerk een contextanalyse opgesteld met daarin de speerpunten, doelstellingen en indicatoren voor het jaar 2023. Het afgelopen jaar heeft Levenswerk zich gericht op het optimaliseren van het kwaliteitsmanagementsysteem, het mee doen aan aanbestedingen, werven van stagiaires, medicatiebeleid en het op orde maken van de cliëntdossiers.

Optimaliseren kwaliteitsmanagementsysteem

Tijdens de externe audit van 2022 is naar voren gekomen dat het kwaliteitsmanagementsysteem niet erg gebruiksvriendelijk was. In januari 2023 is Levenswerk samen met De Zorginkopers aan de slag gegaan om het portaal zo in te delen, dat de medewerkers de diverse documenten snel kunnen vinden. Verder is er in juli 2023 een nieuwe versie online gekomen. Op deze manier is het portaal inzichtelijk geworden. Tegelijkertijd is zichtbaar geworden dat niet alle processen aanwezig zijn in het KMS systeem. In 2024 gaat Levenswerk de ontbrekende processen beschrijven en de administratieve processen optimaliseren door de boekhouding te digitaliseren.

Aanbestedingen/Contractering

Eind juli heeft Levenswerk meegedaan aan de inkoopprocedure voor de WLZ. Na een gesprek heeft Levenswerk het contact voor 2024 aangeboden gekregen voor het leveren van ZIN bij Zilveren Kruis zorgkantoor. Wel blijkt de vergoeding voor het leveren van ZIN lager is dan PGB. Hierdoor zal Levenswerk in 2024 de kosten moeten monitoren.

Leerlingen/stagiaires werven

Er zijn inmiddels 5 stagiaires werkzaam binnen Levenswerk en 2 leerlingen. Mede door het verhogen van de vergoedingen heeft Levenswerk het aantrekkelijker gemaakt voor de stagiaires om te komen werken bij Levenswerk.

Cliëntdossiers

Inmiddels voldoen alle cliëntdossiers aan de eisen van Levenswerk. In januari 2024 worden de zorgplannen van de laatste 4 cliënten geëvalueerd en voldoen dan ook volledig aan de eisen.

Medicatiebeleid

Het contact met de apotheek is erg moeizaam verlopen in 2023. AMO's en aftekenlijsten waren niet op orde. Daarnaast werd de medicatie die retour moest, niet opgehaald. Inmiddels heeft Levenswerk beter contact met de apotheek en zijn alle aftekenlijsten up-to-date en ook de AMO's zijn aanwezig. Alleen het proces rondom de retourmedicatie is nog niet volledig. Levenswerk blijft hierover in contact met de apotheek, aangezien zij verantwoordelijk zijn voor het ophalen van de medicatie.

De rol van de zorgaanbieder

Als zorgaanbieder speelt Levenswerk een centrale rol in het bieden van hoogwaardige zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking. Wij zijn ons bewust van onze verantwoordelijkheid om de belangen van haar cliënten te behartigen en te streven naar het leveren van hoogwaardige zorg. Het creëren van een veilige, respectvolle en inclusieve omgeving waarin cliënten kunnen gedijen en hun volledige potentieel kunnen bereiken is voor ons erg belangrijk.

Door middel van het bevorderen van partnerschappen en samenwerkingen met andere zorgorganisaties, overheidsinstanties en gemeenschapsorganisaties willen wij de kwaliteit van leven van onze cliënten verbeteren. Hierbij luisteren wij naar de behoefte/wensen van onze cliënten en betrekken wij hen actief bij besluitvormingsprocessen die van invloed zijn op hun leven.

Conclusie Kwaliteitsrapport

Levenswerk is erg blij met de stappen die zijn gezet in 2023. Ondanks alle uitdagingen heeft de organisatie zich wel kunnen ontwikkelen. Voor 2024 zal Levenswerk zich vooral gaan richten op het leveren van ZIN en de daarbij behoorde procedures. Daarnaast vindt Levenswerk het belangrijk om een vast team te creëren en zich te blijven ontwikkelen.

Doestellingen 2024

- ◆ In Q1 alle administratieve processen digitaliseren middels het systeem Exact.
- ◆ In Q1 een overleg structuur opstellen voor het jaar 2024. Overlegvormen moeten vanaf Q2 worden uitgevoerd volgens planning met daarbij behorende notulen.
- ◆ In 2024 moeten alle processen worden herzien en gestandaardiseerd worden: AO/IC, Sociale Kaart, Gebruik Exact, Gebruik ONS, Medicatiebeleid
- ◆ In Q2 wordt de cliënttevredenheid geanalyseerd a.d.h.v. erkend cliëntervaringsinstrument
- ◆ In Q1 wordt het medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgezet. Het medewerkers tevredenheidsonderzoek moet voldaan zijn door minimaal 80% van de medewerkers.
- ◆ Levenswerk moet aan het eind van 2024 een positieve cashflow hebben.
 - Elke maand moet het voedingsgeld binnen het vastgestelde budget blijven.
 - Medewerkers hebben aan het eind van 2024 niet meer dan 10% van de jaarlijkse vakantie-uren over.