



KWALITEITSRAPPORT 2020

Gehandicaptenzorg – Zorgbureau Flevo ZON B.V.

Organisatie: Zorgbureau Flevo ZON B.V.
Adres: Hondsdraf 56, 8219 PW Lelystad
KvK: 62184822



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1 Missie en visie	3
1.2 Doelgroep en zorgaanbod.....	3
2. Het zorgproces.....	5
3. Eigen regie	7
4. Ervaringen.....	9
5. Het samenspel	10
6. De borging van veiligheid	11
7. Betrokken en vakbekwame medewerkers.....	13
8. Verbeteringen.....	14



1. Inleiding

1.1 Missie en visie

De missie en visie van Flevo Zon is kort, maar alleszeggend:

“U vraagt zorg, Flevo Zon (ont)zorgt”

“Met openheid en respect nemen we jou persoonlijk bij de hand en werken samen aan zelfredzaamheid, zelfrespect, zelfvertrouwen en zelfontwikkeling.” Wij hanteren daarin een aantal kernwaarden: flexibel, liefdevol, eerlijk, vertrouwen, ontvankelijk, zorgzaam, ongedwongen en nabij. En voor ons staat de warmte, het persoonlijke en huiselijke bovenaan, zowel voor de mens die zorg krijgt als voor degenen die zorg geven.

1.2 Doelgroep en zorgaanbod

Beschrijving van onze doelgroep(-en)

Dagbesteding Jeugd

Flevo Zon biedt begeleiding aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar waarbij sprake is van een ontwikkelingsstoornis en/of -achterstand. Flevo Zon biedt zeven dagen per week verschillende vormen van begeleiding passend bij de zorgvraag, in een prachtige bosrijke en rustige omgeving met volop mogelijkheden tot uiteenlopende activiteiten. Hierbij betreft het onder andere aan activiteiten gericht op sport- en spel, koken en bakken en activiteiten rondom de dieren. Bij Flevo Zon zijn vele dieren beschikbaar die een doeltreffend effect kunnen hebben in de begeleiding die wordt geboden.

Gezinshuizen

Flevo Zon biedt in twee woningen in Lelystad dag en nacht jeugdhulp aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar, die vanwege uiteenlopende omstandigheden niet meer in hun eigen gezinssysteem kunnen wonen. Eén van de woningen is gericht op kinderen (jongens) in de leeftijd van 12 tot 18 jaar en in de tweede woning wonen kinderen (gemengd) in de leeftijd van 4 tot 18 jaar. Per individu wordt bekeken welke locatie het beste aansluit bij diens (ontwikkelings)behoeften.

Kamertraining

Flevo Zon biedt bij de zorgboerderij kamertraining aan jongeren in de leeftijd van 16 tot 23 jaar. Flevo Zon biedt zeven dagen per week kamertraining in de vorm van individuele begeleiding en groepsbegeleiding passend bij de zorgvraag. Kamertraining wordt geboden wanneer een cliënt de overstap naar volledige zelfstandigheid (nog) niet kan maken en op bepaalde punten begeleiding nodig heeft. Aan het einde van de kamertrainingsperiode is duidelijk welke woonsituatie het meest geschikt is voor de cliënt, waarover Flevo Zon advies geeft en/of ondersteunt in de stap naar een vervolgplek.

Dagbesteding Volwassenen

Flevo Zon biedt dagbesteding voor volwassenen vanaf 18 jaar waarbij sprake is van een verstandelijke beperking, een stoornis in het autismespectrum en/of psychiatrische problematiek. Dagbesteding voor volwassenen kan op basis van individuele begeleiding en op basis van groepsbegeleiding worden geboden. Flevo Zon biedt vijf dagen per week dagbesteding voor volwassenen, waarbij de tijden kunnen variëren. Er wordt bij de inzet van dagbesteding uitgegaan van maatwerk in tijden en activiteiten, passende bij de cliënt, diens zorgvraag en behoeften.

Wonen Volwassenen

Flevo Zon biedt beschermd wonen voor volwassenen vanaf 18 jaar waarbij sprake is van een verstandelijke beperking, een stoornis in het autismespectrum en/of psychiatrische



problematiek. Flevo Zon is in het bezit van zeven appartementen, welke bestemd zijn voor beschermd wonen. De zeven appartementen zijn gelegen op het terrein van de zorgboerderij, in een prachtige bosrijke en rustige omgeving. Er zijn volop mogelijkheden tot uiteenlopende activiteiten, waaronder activiteiten rondom dier en natuur.

2. Het zorgproces

De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt (informatie uit bouwsteen 1 en 3). Met aandacht voor persoonsgerichte zorg en met oog voor vragen als: kennen medewerkers de cliënt met zijn of haar persoonlijke mogelijkheden en beperkingen? Weten ze wat belangrijk is voor hem of haar?

Flevo Zon hecht veel waarde aan de kwaliteit rondom het zorgproces voor de individuele cliënt. Flevo Zon is daarin aldoor op zoek naar mogelijke verbeteringen en besteedt hier vrijwel continu aandacht aan. Er wordt gestart met een aanmelding, waarbij wordt afgewogen of Flevo Zon de benodigde zorg kan bieden. Hierover wordt een besluit genomen door de inzet van een aanmeldingsproces en tevens de in- en uitsluitingscriteria. In het aanmeldingsproces staat beschreven welke stappen worden gezet bij een aanmelding en welke mogelijkheden er zijn wanneer er een twijfel bestaat. Er wordt standaard gebruikgemaakt van de in- en uitsluitingscriteria. Wanneer de cliënt binnen de insluitingscriteria past, maar er alsnog enige twijfel bestaat, kan gebruik worden gemaakt van één tot twee observatiemomenten bij de cliënt. Deze observatiemomenten worden ingezet in afstemming met andere betrokkenen rondom de cliënt. Bij een positief verloop wordt overgegaan naar het inplannen van een intakegesprek. In het intakegesprek wordt ingegaan op onder andere de leefsituatie van de cliënt, gedragskenmerken en al dat wat van belang is voor de cliënt. Tevens wordt ingegaan op mogelijke risico's, door de inzet van een risico-inventarisatie. In het intakegesprek wordt tevens de startdatum afgestemd. Na uiterlijk twee maanden vindt een eerste evaluatiegesprek plaats. Hierin wordt besproken hoe de begeleiding tot dat moment verloopt, zowel voor de cliënt als voor Flevo Zon. Indien nodig worden onderdelen in het zorgplan bijgesteld, om zo nog beter aan te sluiten bij dat wat van belang is voor de cliënt. Tevens staan in het evaluatiegesprek mogelijke verbeteringen voor Flevo Zon centraal. De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger verkrijgt in het evaluatiegesprek ruimte om aan te geven waarin Flevo Zon als organisatie kan verbeteren. Na het eerste evaluatiegesprek vindt daaropvolgend eens per half jaar een evaluatiegesprek plaats. In alle evaluatiegesprekken worden zowel het zorgplan als de risico-inventarisatie geëvalueerd.

Flevo Zon biedt maatwerk, aansluitend op de zorgdoelen, behoeften en wensen van de cliënt. Er is betrokkenheid vanuit de medewerkers en de nabije verwanten. Binnen deze persoonsgerichte benadering is een goede en regelmatige dialoog nodig om zorgdoelen te behalen. De medewerkers dienen de cliënt te kennen en hier wordt vorm aan gegeven door het zorgplan voorafgaand aan de start via het beveiligde rapportagesysteem met de medewerkers te delen en door daarnaast regelmatig vergaderingen omtrent cliënten in te plannen. In deze vergaderingen wordt specifiek ingegaan op één cliënt of op een cliëntgroep. Er wordt besproken wat wordt gezien, wat goed gaat, waarin verbetering ligt en wat verder kan worden ingezet om nog beter aan te sluiten bij dat wat voor de cliënt van belang is. De ervaring is dat de informatie over nieuwe cliënten vrijwel direct wordt doorgenomen, zodat medewerkers daadwerkelijk weten wie zij zullen begeleiden en wat van belang is in de begeleiding. De medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor het bieden van goede zorg, van waaruit zij betrokkenheid tonen, zich inzetten om alle belangrijke informatie over de cliënt te kennen en de cliënt daaropvolgend te leren kennen. De medewerkers kennen de cliënten, sluiten aan bij diens mogelijkheden en beperkingen en daarnaast geldt respect als belangrijke waarde.

In het zorgplan wordt ook beschreven wat de mogelijkheden zijn in participatie en het aangaan of behouden van het sociale netwerk. Veelal ligt een zorgvraag in het aangaan en onderhouden van sociale contacten en/of in het vergroten van diens zelfstandigheid, van waaruit deze thema's een belangrijk onderdeel vormen in de opstelling van het zorgplan en van daaruit in de begeleiding van de cliënt. De cliënt heeft eigenaarschap over het eigen leven en verkrijgt hierbij de nodige ondersteuning, passende bij diens zorgvraag. Verbindingen met de samenleving rondom wonen, dagbesteding of vrijetijdsbesteding zijn hierbij van



belang/kunnen hierbij van belang zijn, waar Flevo Zon bij aansluit. Gedurende het hele proces is het van belang dat diegenen die van belang zijn voor de cliënt, betrokken worden bij het proces. Eigenaarschap en zelfregie zijn belangrijke thema's gedurende het proces, waaronder ook betrokkenheid van familieleden en vrienden valt. Wanneer er belangrijke personen zijn, wordt bij Flevo Zon de vrijheid geboden om hen te betrekken in het proces. Tevens wordt contact met deze belangrijke personen gestimuleerd, door bezoeken of telefonische contactmomenten te stimuleren. Voor de één geldt dat stimulering vanuit begeleiding in bepaalde mate van belang is, voor de ander geldt dat stimulering niet nodig is. Flevo Zon biedt hiervoor ruimte en vrijheid, om (met ondersteuning) te komen tot contact met diegenen die voor de cliënt van belang zijn.

3. Eigen regie

De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie. Met aandacht voor de wijze waarop de zorgorganisatie de zeggenschap en eigen regie van cliënten versterkt, op individueel niveau en op locatieniveau.

Eigen regie vormt met name in de begeleiding aan jongeren en volwassenen binnen Flevo Zon een belangrijk onderdeel. Binnen Flevo Zon is sprake van een afdeling gericht op wonen voor volwassenen en tevens een afdeling gericht op wonen (kamertraining) voor jongeren. Flevo Zon werkt binnen deze afdelingen met het instrument genaamd het faseplan, waarbij aandacht wordt besteed aan vergroting van diens zelfstandigheid, zelfredzaamheid en samengevat aan diens zelfontwikkeling. Het faseplan geldt als stappenplan, waarbij aan de hand van fases wordt toegewerkt naar een vergroting in zelfstandigheid. Onderliggend geldt het zorgplan, waarin de hoofddoelen zijn geformuleerd, ook wel waar de cliënt uiteindelijk wil staan in het leven. De cliënt en diens behoeften en wensen gelden in het proces als belangrijkste uitgangspunt. Wanneer de cliënt niet achter diens zorgdoelen en te nemen stappen staat, heeft inzet van zorg kort gezegd geen zin. De cliënt mag naar eigen inzicht (mee)denken en (mee)beslissen in het vormgeven van het eigen leven. Het ondersteuningsplan en het faseplan worden vanuit het cliëntperspectief geformuleerd. De cliënt heeft recht op kwalitatief goede zorg en is vrij om hierover de dialoog aan te gaan. Zij hebben het recht om te 'klagen' en om mee te denken binnen de mogelijkheden van Flevo Zon. De medewerkers binnen Flevo Zon zijn voldoende competent om de dialoog met de cliënt aan te gaan en hierin mee te denken in dat wat voor de cliënt wel en niet aansluit, en wat daarvoor in de plaats aan kan sluiten. De medewerkers ondersteunen bij zelfregie door onder andere in het begeleidingsproces keuzemogelijkheden te geven en hiermee inspraak. Keuzemogelijkheden worden geboden, om zo toch kaders te geven. Voor vele cliënten zijn keuzemogelijkheden van belang, omdat er anders tegenaan wordt gelopen dat niet helder is welke mogelijkheden er zijn (voortkomend vanuit problematiek). Naast voorgenoemde vinden wekelijks persoonlijk begeleidersgesprekken en vierwekelijks cliëntvergaderingen. In de persoonlijk begeleidersgesprekken en cliëntvergaderingen wordt gesproken over hoe het gaat met de cliënt/cliëntgroep en wordt ruimte voor eigen inbreng en mogelijke verbeteringen in de zorg geboden.

Zogezegd geldt voorgenoemd proces voor de jongeren en volwassenen binnen Flevo Zon. Voor jongere cliënten geldt dat diens ouder(s)/verzorger(s) wordt betrokken in het zorgproces (als voorbeeld geldt de opstelling van het zorgplan). Veelal geldt voor de jongere cliënten dat zij nog te jong zijn om eigen regie in te nemen. Van daaruit wordt diens ouder(s)/verzorger(s) gevraagd voor het innemen van deze positie. Daar waar dit mogelijk is, wordt de jongere cliënt alsnog betrokken. Zowel in het vormgeven van het zorgplan, als in het begeleidingsproces. In het begeleidingsproces wordt stilgestaan bij de jongere cliënt, door de dialoog aan te gaan over hetgeen hij/zij op dat moment nodig heeft. Wanneer een jongere cliënt bijvoorbeeld verdriet of boosheid ervaart, wordt met hem/haar in gesprek gegaan over dat wat zich heeft afgespeeld en wordt gezocht naar dat wat hem/haar kan helpen. Dit vindt plaats in samenspraak met de jongere cliënt en van daaruit wordt in het klein gericht op een stukje 'eigen regie'.

De cliënten en/of diens ouder(s)/verzorger(s) worden op een begrijpelijke manier geïnformeerd en geraadpleegd over veranderingen en/of ontwikkelingen binnen Flevo Zon. Dit vindt plaats door middel van een nieuwsbrief, maar ook door tussentijdse dialoog/ mailing. Er vinden tussentijdse veranderingen en/of ontwikkelingen plaats, waarbij het van belang is dat eenieder hier tijdig van op de hoogte wordt gebracht. Flevo Zon hecht hier waarde aan en zet zich er dan ook voor in om eenieder hierover te informeren. Naast regelmatige informatievoorziening, wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen. Hierin worden verschillende thema's belicht, waarover de cliënt kan aangeven wat zijn/haar ervaring daarin is. Ook wordt



ruimte geboden voor aanvullende opmerkingen gericht op het zorgproces en/of voor Flevo Zon als organisatie. Tot slot is er een cliëntenraad actief. De cliëntenraad inventariseert de wensen van de cliënten, komt op voor diens belangen en waarborgt van daaruit de kwaliteit. De cliëntenraad denkt mee op individueel niveau, maar met name op locatieniveau.



4. Ervaringen

De ervaringen van cliënten over wat zij zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan, in relatie tot de ervaren kwaliteit van zorg en ondersteuning (informatie uit bouwsteen 1 en 2).

Flevo Zon hecht veel waarde aan de feedback die zij terugkrijgen van de cliënt. De ervaringen van de cliënt zijn van groot belang om aan een goede kwaliteit te voldoen. Dit begint al bij een goede dialoog tussen de medewerkers, de cliënt en/of de ouder(s)/verzorger(s). Open en transparante communicatie zijn belangrijk om de cliënt zo goed mogelijk te helpen. Knelpunten moeten op tijd worden besproken om gezamenlijk weer in mogelijkheden te denken. Flevo Zon wil met deze persoonsgerichte benadering aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt en zichzelf als organisatie continu verbeteren.

De medewerkers kennen de cliënt en zijn betrokken binnen het zorgproces, in samenwerking met de cliënt, diens ouder(s)/verzorger(s), vertegenwoordigers, verpleegkundigen en behandelaren. Flevo Zon zorgt ervoor dat de kwaliteit van zorg wordt geleverd in samenspraak met de cliënt en het steunnetwerk om de nodige zorg in te zetten en kwalitatief goede zorg te behouden. Vanuit de term eigen regie en om de cliënt zo goed mogelijk te helpen, is het van belang dat zij mogen (mee)denken en beslissen over de invulling van het eigen leven. Hiervoor is het van belang dat cliënten de eigen ervaringen over de kwaliteit van zorg delen. Er worden verschillende instrumenten ingezet om deze ervaringen te horen om zo verbetering te brengen in de kwaliteit van zorg, indien nodig. Systematisch is er halfjaarlijks een evaluatiegesprek rondom het zorgplan. Hierin wordt de ervaring van de cliënt over de wijze waarop de zorg wordt geboden meegenomen. Wanneer hier verbeteringen of andere wijzen om aan te sluiten uit naar voren komen, wordt in samenspraak met de cliënt bepaald hoe het zorgproces op andere wijze wordt ingezet. Daarnaast vindt er periodiek een overleg plaats (te noemen als rondetafelgesprek), waarbij het geheel met alle betrokkenen (cliënt, netwerk, onderwijs en eventuele andere belangrijke partijen) wordt geëvalueerd en zo nodig wordt bijgesteld. Het doel van deze rondetafelgesprekken is om allen op één lijn met en voor de cliënt te werken, om zo tot duidelijkheid en succeservaring te komen. Bij de jongeren en volwassenen wonend bij Flevo Zon geldt dat er daarnaast wekelijks een gesprek plaatsvindt met de persoonlijk begeleider (casusniveau) en vierwekelijks een cliëntvergadering (afdeling- en organisatieniveau). Hierin wordt onder andere het faseplan besproken, maar is er ook genoeg ruimte voor het delen van ervaringen, om hier vandaaruit afspraken over te maken en een volgende keer op terug te komen.

Verder is Flevo Zon een organisatie waarbij dialoog dagelijks centraal staat. Cliënten worden dagelijks begeleidt en gehoord, in gezamenlijke momenten evenals in individuele momenten. Uit dagelijkse gesprekken valt ook informatie te behalen over de ervaring en om tot verbetering te komen. Tot slot worden de cliëntervaringen meegenomen in een cliënttevredenheidsonderzoek, welke jaarlijks wordt verricht. Hieruit volgen bevindingen waarna er uitkomsten in de vorm van mogelijkheden ontstaan om tot verbetering te komen.

De organisatie maakt door voorgenoemde manieren op drie niveaus gebruik van cliëntervaringen. Als eerste (1) op het niveau van de individuele cliënt in dagelijkse maar ook in wekelijkse gesprekken en in de halfjaarlijkse evaluatiegesprekken rondom het zorgplan. Daarnaast (2) op het niveau van de locatie in maandelijkse vergaderingen met de cliëntgroep en met het team. Als laatste (3) voor de gehele organisatie door de uitkomsten van de cliëntenraad en het cliënttevredenheidsonderzoek.

5. Het samenspel

Het samenspel van de cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers. Met aandacht voor de kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers, bijvoorbeeld waar het gaat om bejegening en communicatie. En aandacht voor de betrokkenheid van verwanten en de samenwerking tussen begeleiders en behandelaars.

Respect en vertrouwen zijn binnen de organisatie belangrijke kernwaarden en komen voort vanuit de missie van de organisatie. De relatie met de cliënt is gebaseerd op respect en vertrouwen en er worden heldere afspraken gemaakt over de invulling van zorg en ondersteuning. Dit begint al bij een goede dialoog tussen de medewerkers, de cliënt en de ouder(s)/verzorger(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s). Open en transparante communicatie zijn belangrijk om de cliënt zo goed mogelijk te helpen. Knelpunten moeten op tijd worden besproken om gezamenlijk weer in mogelijkheden te denken. Flevo Zon wil met deze persoonsgerichte benadering aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt. De medewerkers kennen de cliënt en zijn betrokken binnen het zorgproces, in samenwerking met de cliënt en ouder(s)/verzorger(s), wettelijk vertegenwoordigers, verpleegkundigen en behandelaren. Flevo Zon zorgt ervoor dat de kwaliteit van zorg wordt geleverd in samenspraak met de cliënt en het steunnetwerk om zo kwalitatief en passende zorg te bieden en behouden. Hiervoor is er dagelijks, periodiek en halfjaarlijks een moment waarbij dit wordt geëvalueerd en bijgesteld indien nodig.

Voor een versterking van het sociaal netwerk is effectieve ondersteuning van familie, vrienden, betrokken beroepskrachten of vrijwilligers van groot belang. Zij zijn van belang voor de cliënt en diens dagelijks leven, en vormen tevens onderdeel van de samenleving waarin de cliënt participeert. De medewerkers van Flevo Zon zijn hier alert op en dragen bij aan het verhogen van participatie indien mogelijk. Dit doen de medewerkers binnen Flevo Zon onder andere door het aanleren van de juiste vaardigheden. De cliënten kunnen door de aangeleerde vaardigheden betekenisvolle contacten en relaties opbouwen en onderhouden. De medewerkers besteden in samenspraak met de cliënt in voldoende mate aandacht aan het opbouwen en onderhouden van relaties. De medewerkers gaan hier op een positieve, doordachte en professionele wijze mee om. Herhaling vormt hierin een belangrijk onderdeel, om zo de cliënt het geleerde 'eigen' te laten maken. Om de communicatie met de cliënt, maar met name de zorg aan de cliënt op kwalitatief hoog niveau te houden, is verbinding met het sociale netwerk en het bieden van een positief perspectief van belang.

6. De borging van veiligheid

De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning (onder meer informatie uit bouwsteen 1 en 3). Met aandacht voor zaken als de onderkenning van aanmerkelijke gezondheidsrisico's, veilig gebruik van medicatie, omgang met agressie en een zorgvuldige aanpak bij vrijheidsbeperking.

Een aantal cliënten van Flevo Zon hebben te maken met complexe zorgvragen. Dit vraagt om extra aandacht van onze medewerkers en extra aandacht in de dagelijkse zorg die geboden wordt. De zorg draagt bij aan de kwaliteit van hun bestaan. Hierbij is er aandacht voor gezondheid, wonen, dagbesteding en het sociaal netwerk. De cliënten krijgen hier de ruimte voor, in een veilige en stimulerende omgeving. Flevo Zon zorgt als organisatie voor een veilige omgeving op veel verschillende manieren, namelijk:

- **Veilig gebruik van medicatie:** Denk hierbij aan het bijhouden van de administratieve werkzaamheden rondom medicatiegebruik, veilig bewaren en verstrekken van medicatie, contact met huisartsen en apotheken, bijscholing voor medewerkers gericht op medicatiegebruik, op de hoogte zijn van eventuele bijwerkingen en de invloed daarvan op gezondheid en/of gedrag, et cetera.
- **Vrijheidsbeperkingen maatregelen:** Flevo Zon biedt geen onvrijwillige zorg en maakt alleen bij hoge uitzondering gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. Wanneer de veiligheid van de cliënt en/of van diens omgeving in het geding is, wordt eerst ingezet op maatregelen zonder hierbij de vrijheid van de cliënt te beperken. Indien de situatie niet anders toelaat, worden vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet. Hierbij valt te denken aan situaties waarin sprake is van agressie. Vrijheidsbeperkende maatregelen worden alleen ingezet wanneer dit vanwege veiligheidsredenen voor de cliënt zelf, dan wel voor de veiligheid van anderen nodig wordt geacht. Wanneer hier sprake van is wordt een situatie te allen tijde geëvalueerd met de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger(s) en met de betrokken medewerker(s).
- **Risico-inventarisatie en aanvullende middelen:** Er is een risico-inventarisatie aanwezig per cliënt, evenals een persoonlijk signaleringsplan om de veiligheid te waarborgen en om op de hoogte te zijn van eventuele nodige stappen bij bijvoorbeeld voorkomen van agressie of andere gedragsuitingen. Een signaleringsplan geldt als belangrijk instrument welke met de cliënt wordt opgesteld. De cliënt kan per fase (groen, oranje, rood) aangeven wat voor hem/haar werkt bij een opbouw in spanning. De cliënt heeft hiermee zeggenschap over onder andere de handelingswijze in situaties waarin het spanningsniveau van de cliënt oploopt. Daarnaast wordt er jaarlijks een cursus aangeboden voor het omgaan met agressie. Flevo Zon richt zich veel op het preventief signaleren (herkennen van opbouw in spanning), om zo agressie te voorkomen.
- **Brandveiligheid:** Denk hierbij aan een ontruimingsoefeningen ieder kwartaal, het gebruik van een noodplan welke aanwezig is in iedere ruimte, brandblussers, ladders, matten, et cetera. Daarnaast wordt er tweemaal per jaar een BHV-cursus gehouden. Er wordt zicht behouden op de certificaten van de medewerkers en wanneer deze verloopt, wordt diegene uitgenodigd voor een BHV-cursus.
- **Overige risico's:** De (gezondheids)risico's voor de medewerkers zijn voor iedere medewerker bekend. Zij hebben de kennis en kunde om te handelen. Daarnaast zijn er protocollen omtrent veiligheid voor verschillende situaties. Daarnaast worden er incidentenformulieren ingezet om te leren en te verbeteren.

Buiten de praktische zaken om is het voor Flevo Zon van groot belang dat de cliënten zich thuis en veilig voelen. Hiermee wordt bedoeld dat zij zichzelf mogen zijn en zich geborgen voelen. Doordat cliënten zich veilig voelen, kunnen zij ook verdere stappen maken in hun ontwikkeling. Er wordt vanuit de medewerkers kwaliteit geboden door op individueel niveau maatwerk te bieden, waarbij zowel het lichamelijk als het psychische welbevinden nauwlettend in de gaten wordt gehouden. Het gaat om de optimale gezondheid van de cliënt, op zowel



lichamelijk als psychisch gebied. Met de cliënt worden afspraken gemaakt rondom gezond leven, denk hierbij aan gezonde voeding en een goede balans tussen activiteiten, rust en ontspanning. Voor Flevo Zon is het van belang dat de cliënt zich gehoord en begrepen voelt, en wordt aangemoedigd tot groei naar een positief zelfbeeld. Flevo Zon denkt in kwaliteiten en mogelijkheden, in plaats van in beperkingen.

Onze medewerkers hebben de kennis en kunde om veilige zorg te bieden. Zij zijn allen zorggericht opgeleid en daarnaast zorgt Flevo Zon ervoor dat de kennis op peil blijft, door het aanbieden van intervisies (met als onderdeel reflectie op het eigen handelen), thema-avonden gericht op een thema (zoals agressie en/of hechtingsproblematiek) en een aanbod in opleiding/cursus/training. Deskundigheidsbevordering blijft een belangrijk onderwerp binnen de organisatie. Flevo Zon heeft te maken met kwaliteitseisen vanuit het eigen keurmerk en daarnaast vanuit de inspectie. Flevo Zon voldoet aan deze eisen, zal dit borgen en waar nodig verbeteren indien dit nodig blijkt.



7. Betrokken en vakbekwame medewerkers

Betrokken en vakbekwame medewerkers (bouwsteen 3 en andere informatiebronnen). Met aandacht voor de ervaren kwaliteit van het werk, de toerusting van medewerkers en de vraag of hun competenties toereikend zijn voor de zorg- en ondersteuningsvragen van cliënten.

Flevo Zon hecht veel waarde aan de deskundigheid van de medewerkers. De organisatie besteedt aandacht aan de toerusting van medewerkers om zich optimaal te kunnen richten op de zorg en ondersteuningsvragen van de cliënten. Dit vergt een open cultuur binnen de organisatie waarbij reflectie een belangrijk onderdeel vormt. De kwaliteit van de medewerker als individu, maar ook de medewerkers in teamverband wordt hooggehouden, zodat taken adequaat uitgevoerd kunnen worden. Het is duidelijk aan welke eisen de medewerker moet voldoen om competent te werken. Onze professionals hebben aandacht voor de cliënt en zij bieden hen kansen om zich te ontwikkelen. De medewerkers hebben een vraag- en persoonsgerichte houding en zoeken de diepgang op om zo gezamenlijk verder te komen. Hierbij wordt te allen tijde rekening gehouden met de cliënt in relatie tot zijn omgeving, gezondheid en veiligheid en het perspectief tot de te behalen doelen. Dit vergt een hoge mate van betrokkenheid en vakbekwaamheid van onze medewerkers. Medewerkers maken gebruik van de beschikbare cliëntinformatie, aansluitende methodieken en middelen om zo kwalitatief goede zorg te leveren.

De kwaliteit van de medewerkers wordt onderhouden door het werken aan competenties. De medewerkers worden in een gesprekscyclus getoetst op competenties passend bij de functie. Indien aanvullende leertrajecten nodig zijn zal Flevo Zon dit aanbieden. Verder wordt er vanuit de organisatie aangemoedigd om diepgang en reflectie te creëren door middel van intervisie en training. Het blijft van belang dat de medewerkers aan de individuele zorgvragen kunnen voldoen. Vertrouwen, respect, openheid en het aangaan van dialoog op begrijpbare wijze zijn hierin belangrijke voorwaarden voor Flevo Zon.

Het bestuur van de organisatie stimuleert de reflectie in teams zodat de gewenste diepgang en ontwikkeling ontstaat om de kwaliteit van zorg hoog te houden. Hier wordt aandacht aan besteed in teamvergaderingen, werkgroepen en intervisiemomenten. In deze vormen van overleg wordt kritisch bekeken waar Flevo Zon als organisatie mee bezig is in de manier van werken en hoe/of er verbetering plaats moet vinden. Verder worden er vanuit de vergaderingen en de gesprekken gedurende de gesprekscyclus inzichten verkregen voor de ontwikkelpunten per team en individu. Van belang is dat deze verbeterpunten in lijn staan met de doelen van de organisatie evenals de doelen van de kwaliteitskaders. Hierdoor is er op organisatieniveau overzicht over de teams en de uitkomsten uit de vormen van reflectie. De medewerkers zijn een belangrijk basis voor de kwaliteit van de organisatie. Gedurende de intervisiemomenten wordt er ook methodisch bekeken hoe Flevo Zon te werk gaat in de begeleiding van de cliënt, zowel op het niveau van de medewerker als op het niveau van de cliënt. Dit leidt daaropvolgend inzicht en tot kwaliteitsverbetering. De teams zorgen daarnaast gedurende vergaderingen op systematische wijze voor voldoende momenten om tot reflectie en diepgang te komen. Er is hierin ook ruimte voor thema's die worden gekozen vanuit de teams. Door hierin de medewerkers ruimte tot eigen inbreng, vergroting van kennis en kunde te bieden die zij nodig hebben, tracht Flevo Zon tevredenheid bij personeel en kwaliteit voor de cliënt aldoor te verhogen.

8. Verbeteringen

De geprioriteerde verbeteringen. Met een overzicht van de keuzes die het bestuur maakt ten aanzien van kwaliteitsverbetering en vergezeld van een beknopte uitleg van 'waarom, wat, hoe en wanneer'.

Waar verbeteringen in beeld komen, worden deze serieus genomen, in behandeling genomen en volgt een terugkoppeling over de te nemen/ondernomen stappen om tot verbetering te komen. Verbeteringen kunnen onder andere voortkomen vanuit alledaagse gesprekken met de cliënt/ouder(s)/verzorger(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s)/medewerker(s), maar deze worden ook in beeld gebracht door het jaarlijkse cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Flevo Zon is aldoor in ontwikkeling en hierin speelt het onderwerp 'continue verbetering' en daarnaast ook 'verhoging van de kwaliteit' een belangrijke rol.

In het jaar 2020 speelden onderstaande verbeteringen op organisatieniveau een rol en deze verbeteringen blijven voorsnog bestaan. In het jaar 2020 was en in de huidige situatie is sprake van COVID-19. Vanwege COVID-19 en daaruit voortkomende werkzaamheden, is nog niet voldoende aandacht gegeven aan onderstaande verbeterpunten. Voor de inzet van deze verbeterpunten ligt een plan van aanpak, waaronder een organisatie-brede team-dag valt. Tijdens deze team-dag zou worden gericht op een beleving van de missie en visie. Daaropvolgend geldt als vervolgstap het meer op één brengen van de verschillende afdelingen. Deze stappen dienen logischerwijs na elkaar te worden gezet. Vanwege de maatregelen kon de eerste stap niet worden gezet en daarmee ook de daaropvolgende stappen niet. De verbeterpunten op organisatieniveau blijven daarmee bestaan.

Verbeterpunten op organisatieniveau, medewerkersniveau en op cliëntniveau voor het jaar 2021 zijn als volgt te noemen:

Organisatieniveau

Stap 1: Missie en visie beleven: Flevo Zon is in het bezit van een missie en visie. De missie en visie vormen de rode draad door de organisatie. Op dit moment wordt ervaren dat de missie en visie nog bewuster mag worden beleefd binnen de verschillende afdelingen. De kernwaarden vanuit de missie en visie worden ingezet, maar veelal op gevoel en vanuit goede intenties. Flevo Zon zou graag zien dat de missie en visie op een bewuste wijze wordt beleefd, vanuit een gezamenlijke gedachte en op één lijn. Flevo Zon is voornemens om een organisatie-brede team-dag te organiseren. Gedurende deze dag staan de missie en visie, en de beleving daarvan centraal. Er wordt getracht door de inzet van deze dag allen tot één beleving van de missie en visie te komen.

Stap 2: Eén lijn: Dit onderdeel sluit aan bij het voorgenoemde punt. Flevo Zon bestaat uit verschillende afdelingen, namelijk:

- Dagbesteding Jeugd
- Wonen Jeugd
- Dagbesteding Volwassenen
- Wonen Volwassenen

Op alle afdelingen wordt maatwerk geboden en wordt flexibel omgegaan met de binnenkomende zorgvragen. Er wordt aangesloten bij de cliënt en diens zorgbehoefte, wat ook past bij de kernwaarden vanuit de missie en visie. Echter, Flevo Zon zou graag zien dat de verschillende afdelingen eenzelfde werkwijze hanteren en dat deze op bewuste wijze wordt gehanteerd. Flevo Zon wil hiermee niet zeggen dat er een groot verschil bestaat tussen de verschillende afdelingen, maar wel mag dit alsnog meer op één lijn. De cliënt mag als het ware weten wat hem te wachten staat wanneer hij/zij doorstroomt naar een



andere afdeling binnen Flevo Zon, omdat de werkwijze over het geheel eenzelfde lijn kent. Dit kan wanneer eenieder de missie en visie op eenzelfde wijze beleeft en iedereen vanuit deze (eenzelfde) gedachte te werk gaat. Waar dit nu op gevoel wordt ingezet, mag dit op bewuste wijze en vanuit een eenduidige werkwijze/rode draad worden gehanteerd, organisatie-breed. Wanneer de dag gericht op de missie en visie heeft plaatsgevonden, ontstaat (nog meer) verbinding tussen de verschillende afdelingen. Daaropvolgend wordt door de teamleiders/zorgcoördinatoren gericht op een plan van aanpak, om verbinding te behouden en om ook werkwijze-inhoudelijk (nog meer) op één lijn te komen.

Medewerkersniveau

- Kwaliteit van medewerkers: Flevo Zon maakt gebruik van een opleidingsbeleid, waarin beschreven staat wat door Flevo Zon wordt geboden wanneer een medewerker de intentie heeft om een opleiding te volgen, maar ook wanneer Flevo Zon ervaart dat dit passend is bij de medewerker. Flevo Zon heeft hier in het afgelopen jaar aandacht aan besteed door de inzet van tweejaarlijkse ontwikkelingsgesprekken, waarin ontwikkeling en groei aan de hand van competenties centraal staan. Echter, alsnog mag nog meer de koppeling naar coaching, cursus en opleiding worden gemaakt. Kort gezegd, de koppeling met het opleidingsbeleid en welke mogelijkheden hierin liggen. Een vervolgstap voor het komende jaar is van daaruit de koppeling tussen deze ontwikkelingsgesprekken aan groei middels de inzet van het opleidingsbeleid.

Cliëntniveau

- Bereikbaarheid: Vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek wat is verricht in oktober 2020 is naar voren gekomen dat voor Flevo Zon een verbeterpunt ligt in de bereikbaarheid. Hierbij gaat het met name om de bereikbaarheid in weekenden. Ouder(s)/verzorger(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s) gaven aan dat zij ervaren de organisatie in weekenden telefonisch niet altijd te kunnen bereiken. Flevo Zon heeft hiertoe als actie ondernomen dat een telefoon op de begane grond is geplaatst. Het kantoor is boven en de activiteitenruimte beneden, waardoor medewerkers de telefoon niet altijd horen. Door een telefoon beneden te plaatsen, is dit probleem weggenomen.
- Dagbestedingsaanbod: Vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek wat is verricht in oktober 2020 is naar voren gekomen dat voor Flevo Zon een verbeterpunt ligt in het dagbestedingsaanbod voor volwassenen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat meer variatie in activiteiten mag worden ingezet. Er wordt een brainstorm onder een aantal medewerkers ingezet, waarin ook ideeën van de cliënt worden meegenomen, om tot uitbreiding/variatie in activiteiten te komen.