



Indicatoren

Zorgcentrum Het Leefhuis

Versie 5

Waterrand 15, 5421 GA
te Gemert
0651882675
zorgcentrumhetleefhuis@outlook.com



Inhoud

Visie en missie Zorgcentrum Het Leefhuis	3
Indicatoren Het Leefhuis	4
Registratie van metingen Deelnemers.....	5
Analyse meting deelnemers	5
Verbetermaatregelen deelnemers	6
Registratie metingen Medewerkers	6
Analyse meting medewerkers	6
Verbetermaatregelen medewerkers	7
Analyse oudertevredenheidsonderzoek.....	7
Verbetermaatregelen ouders.....	7



Visie en missie Zorgcentrum Het Leefhuis

Zoals op de website te lezen is onder de koppen [visie en missie](#)¹ staat Het Leefhuis voor de kracht van de deelnemer. De slogan van dit zorgcentrum: 'Zien wat wél kan', toont aan dat Het Leefhuis garant staat voor empowerment en normalisering. Het Leefhuis kijkt naar en benadrukt de krachten van de deelnemer. Er wordt ingezet op wat de deelnemer kan, net als ieder ander mens. Het Leefhuis steekt met haar benaderingswijze in op de 'ik kan het' competentie, om de deelnemer het veilige gevoel te laten ervaren van waaruit geëxploreerd durft te worden. Wanneer deze veiligheid ervaren wordt, gaat Het Leefhuis met haar deelnemer over in de 'ik wil het zelf kunnen'. De autonomie van de deelnemer wordt hiermee versterkt.

Het Leefhuis stelt haar missie dan ook op vanuit de speerpunten: autonomie, competentie, verbondenheid en eigen regie. Deze speerpunten vormen het zorgproces. De deelnemer staat centraal en er wordt gekeken naar de groeimogelijkheden vanuit de krachten van hem/haar. Door het volgen van de deelnemer in zijn/haar wensen, laat Het Leefhuis zien dat ze mogen zijn wie ze zijn. Door vanuit de krachten te werken wordt het gevoel van competentie vergroot. Dit levert succeservaringen voor de deelnemer, wat hem/haar op zijn beurt weer laat ervaren wat er allemaal wél mogelijk is en geeft ze het gevoel dat ze het wél kunnen. De speerpunten zijn terug te zien in de benaderingswijze van Het Leefhuis. Door het bieden van een veilig pedagogisch leefklimaat en het betrekken van het netwerk en de deelnemer in het vormgeven van het zorgproces, wordt verbondenheid ervaren. De deelnemer heeft een groot aandeel in zijn/haar ondersteuningsplan. Hiermee wordt de eigen regie gewaarborgd en tegemoet gekomen aan de behoefte van competentie. Autonomie wordt versterkt door het inzetten van deze opgedane en reeds aanwezige competenties. Deelnemers werken vanuit hun capaciteiten wat het gevoel van autonomie versterkt.

De visie van Het Leefhuis sluit uiteraard aan bij de missie. Het bieden van vertrouwen en veiligheid is essentieel om de gewenste groei en empowerment te kunnen verkrijgen. Vertrouwen en veiligheid komt voort uit de voorspelbaarheid van het hanteren van duidelijke regels en het bieden van een luisterend oor. Door betrouwbaar te zijn, biedt begeleiding een veilige haven. De deelnemer weet bij Het Leefhuis dat hij/zij onvoorwaardelijk wordt geaccepteerd, wat voor de kracht en het lef zorgt om te exploreren en daarmee te groeien.

Het Leefhuis vindt het belangrijk dat er wordt gewerkt vanuit de eigen kracht van de deelnemer en dat het begeleidingstraject hiervan uit werkt. Binnen de doelstelling werkt Het Leefhuis middels de kracht van empowerment. De doelen worden middels de ik-vorm beschreven, zodat deze dicht bij de cliënt staat. Dit houdt in dat er vanuit de eigen kracht van de cliënt wordt gewerkt en de doelen dus ook binnen de eigen kracht van de cliënt liggen of middels juiste begeleiding bekrachtigd kunnen worden. Empowerment legt de nadruk op wat cliënten kunnen, in plaats van niet kunnen.

Elk individu heeft eigen inbreng binnen zijn of haar begeleidingsplan. Daarnaast wordt er rekening gehouden met de diagnose/ziektebeeld en de moeilijkheden die deze met zich Meebrengt. Het Leefhuis werkt met het motto 'iedere dag een nieuwe kans' om onze deelnemers te laten voelen dat we achter ze staan!

¹ www.zorgcentrumhetleefhuis.com/werkwijze/



Indicatoren Het Leefhuis

Uit de visie en de missie komt naar voren dat autonomie, competentie, verbondenheid en eigen regie belangrijk zijn voor Het Leefhuis en haar deelnemers. Het Leefhuis hecht altijd waarde aan de mening van haar deelnemers en diens netwerk. Om die reden wordt de cliënt tevredenheidsonderzoek afgenomen. Hierna CTO. Het Leefhuis hecht waarde aan veiligheid voor haar deelnemers, dus om overvraging te voorkomen wordt het CTO tevens gebruikt ter meting van de indicatoren.

De CTO is middels een vragenlijst uitgevoerd. Deelnemers ontvingen de lijst, kregen de mogelijkheid deze zelf in te vullen. Indien nodig bood een medewerker (niet de mentor) de uitleg van de vragen. De lijst heeft betrekking op alle zorgvormen die Het Leefhuis aanbiedt.

Het Leefhuis vindt het van belang dat de zorg:

- Een veilig gevoel biedt aan de deelnemer;
- Door deskundigen wordt verleend;
- Zorgdoelen worden behaald en intrinsieke motivatie werd vergroot;
- Als prettig wordt ervaren door haar deelnemers en medewerkers.

Daarnaast meet dit zorgcentrum haar gegevens aan de hand van een tevredenheidsmeting. Deze wordt ingevuld door personeelsleden.

Nationale indicatoren zijn niet bekend voor kleinschalige zorgcentra.

Registratie van metingen Deelnemers

De responses van de CTO afname komen voort uit de woongroep, individuele dagbesteding,

Dagbesteding, logeerweekenden en crisisopvang.

De vragenlijst bestaat uit twee helften waarvan de eerste helft onderverdeeld is in smileys. Links (groen) naar rood (rechts). Dit om aan te sluiten bij het verlaagde niveau van de deelnemers.

Wanneer een onderdeel onder geel scoort, wordt er een verbetermaatregel geïntroduceerd en er actie op uitgezet om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en waarborgen.

Analyse meting deelnemers

Het Leefhuis heeft het afgelopen jaar mogen groeien in haar aantal deelnemers. Dit maakt dat er ook een groei is in respondenten bij de indicatorenmeting.

De responses zijn vergeleken met de voorgaande gegevens. Aan de hand hiervan is onderzocht in welke aspecten een stijgende lijn gesignaleerd werd en op welke gebieden winst te behalen was ten opzichte van de voorgaande gegevens.

Winst is te behalen op het gebied van waarborgen van privacy. Sommige deelnemers geven aan dat het vertrouwensgevoel bij hun mentor niet optimaal is. Ook geven deelnemers aan dat er winst te behalen is in het waarborgen van de privacy op sociale media. Sommigen geven aan het onprettig te vinden dat foto's op facebook worden geplaatst. Ook geven deelnemers aan drukte te ervaren op bepaalde logeerweekenden. Tevens heeft dit negatief effect op het groepsklimaat volgens deelnemers.

Deelnemers beoordelen meerdere aspecten op hetzelfde niveau. Tevens geven ze aan zich goed te voelen in Het Leefhuis en bij de indeling van het mentorschap. De begeleidingsstijl wordt als prettig ervaren. Het klimaat in Het Leefhuis wordt als prettig bestempeld. Deelnemers ervaren plezier en groei in de daginvulling, de activiteiten, hun doelen en ervaren een emotioneel veilig gevoel.

Winst is behaald in de algehele beoordeling van de begeleiding. Deelnemers geven aan alle begeleiders als prettig te ervaren. De vormgeving van het begeleid wonen krijgt een goede beoordeling, net als het gevoel bij de slaapkamers. Er is groei behaald in het positieve spelcontact met andere deelnemers, wat gestimuleerd en begeleid wordt. Deelnemers geven aan dat er minder fouten worden gemaakt met de aanrijking van medicatie. Het Leefhuis wordt bestempeld als een veilige plezierige locatie, waar deelnemers de ruimte



krijgen tot eigen inbreng in hun zorgleefplan met als groot pluspunt de toegewezen rustplekken.

Verbetermaatregelen deelnemers

Ouders hebben toestemming gegeven tot het plaatsen van beeldmateriaal op sociale media via het starterspakket. De mening van de deelnemers wordt vanaf heden ook meegenomen hierin. Er wordt met terugwerkende kracht geïnventariseerd welke deelnemers (geen) behoefte hebben aan het verschijnen op sociale media. In de memo's vermeld de mentor of deelnemer toestemming geeft.

Om de rust te waarborgen, zodat de drukte wordt geëlimineerd en het groepsgevoel verbeterd, wordt de ruimte-indeling weer ingezet en worden de deuren van de ruimtes dicht gehouden. Dit vermindert geluid en dwaalgedrag. Opgemerkt wordt dat er via die wijze meer auditieve rust heerst.

Registratie metingen Medewerkers

Door de groei van Het Leefhuis heeft het team mee mogen groeien. Dit maakt dat er tevens een groter aantal respondenten is dan de voorgaande meting. Vanwege deze groei is het niet realistisch om vanaf elke neutrale beoordeling een verbetermaatregel op te stellen. Dit omdat een neutrale beoordeling ook voort kan komen vanuit de verschillende normen, waarden en visies vanuit het grotere team. Het kwaliteitsmanagementteam heeft ervoor gekozen om een verbetermaatregel op te stellen wanneer minimaal 25% van de respondenten een 3 (neutraal) of lager aangeeft. Zo wordt het hoge kwaliteitsniveau gewaarborgd en blijven de opgestelde doelen haalbaar een aansluitend bij de visie van Het Leefhuis.

Analyse meting medewerkers

De responses zijn ten opzichte van vorig jaar op bepaalde aspecten achteruit gegaan. Er is daarentegen ook veel winst behaald. De medewerkers geven aan last te hebben van de onderlinge communicatie, de (juiste) informatie gaat verloren door rommelige overdrachten en het niet uitvoeren van de gevraagde taken, zonder dit over te dragen. Medewerkers geven aan een vergrote werklust te ervaren; er blijft werk liggen waar men niet aan toe komt. Tot slot geven meer medewerkers, ten opzichte van de voorgaande meting, aan dat ze het werk niet kunnen loslaten wanneer ze thuis komen.

Medewerkers geven ook aan dat ze zichzelf passend vinden bij de organisatie. Men staat achter de pijlers, visie en missie en waardeert de open communicatie tussen management en medewerkers. Medewerkers geven aan bespreekbaarheid van problemen te ervaren en voelen zich gehoord wanneer ze dit uiten bij management.



Het Leefhuis is gegroeid in het uiten van haar kwaliteitsbeleid. Medewerkers geven aan hier achter te staan. Tevens geeft het team aan een goede communicatielijn tussen management en medewerkers te ervaren. Medewerkers waarderen het erg dat Het Leefhuis veel rekening houdt met ruimte voor eigen inbreng, vergroten van kennis en er wordt sterk rekening gehouden met persoonlijke ontwikkelingen.

Verbetermaatregelen medewerkers

Management ondersteunt medewerkers in het adequaat indelen van de tijd, zodat de werkdruk verlaagd wordt. Management deelt in de dagplanning tijdsblokken in voor rapportages.

Management attendeert medewerkers op het feit dat ze aangeven dat er werk blijft liggen en dat dit niet geheel wordt overgedragen. Hierbij worden medewerkers gestimuleerd dit goed op te pakken.

Medewerkers geven aan het overzicht te verliezen door de globalisering van alle taken in de Whatsapp groep. Om die reden zullen collega's elkaar in de privé chat de overdracht geven indien nodig. Zo kan informatie niet verloren gaan.

Analyse oudertevredenheidsonderzoek

De responses zijn ten opzichte van vorig jaar nauwelijks veranderd. Enkele kleine afwijkingen zoals één respons positiever of negatiever. Ook in de bijgevoegde feedback van ouders komen geen verbeterpunten naar voren die haalbaar zijn voor Het Leefhuis om tot uitvoering te brengen. Enkelvoudig voorkomende feedback wordt meegenomen door management, echter is hier niet altijd winst uit te halen. Zo kan het verzetten van de logeertijden voor één persoon negatief uitpakken ten opzichte van anderen.

Verbetermaatregelen ouders

Er zijn geen verbeterpunten geconstateerd. Dit leidt ertoe dat er ook geen verbetermaatregelen worden behoeft.