

Voortgangsbericht 2024



Raamwerk



In dit voortgangsbericht wordt teruggeblikt op hoe er in 2024 gewerkt is aan de speerpunten die zijn opgesteld in het kwaliteitsbeeld over 2023.

Veel dank aan iedereen die hieraan in 2024 – een jaar met verschillende uitdagingen voor Raamwerk - heeft bijgedragen.

Manon Teng,
bestuurder Raamwerk (vanaf 15 maart 2025)

Zorgprocessen op orde

Er is een groeiende behoefte aan het inrichten van de zorg op cliëtniveau vanuit een gedeelde visie op zorg. Dit betekent dat in 2024 is gekeken naar welke zorgprocessen passen bij welke doelgroepen. Er zijn procesbeschrijvingen opgesteld die weergeven hoe de cliëntreis van aanmelding tot en met het uit zorg gaan verloopt. In 2025 worden de procesbeschrijvingen definitief gemaakt.

In 2024 is de implementatie van ONS, het nieuwe elektronisch cliëntendossier (ECD) van Raamwerk voorbereid. Er is een plan gemaakt samen met Infozorg, waarin de stappen zijn beschreven om de werkwijzen, scholingen en het overzetten van de dossiers en de ingebruikname van ONS goed weer te geven. Vervolgens is de visie op zorg aangescherpt, van waaruit de visie op dossiervoering is ontwikkeld. Daarna zijn er visiesessies gehouden met medewerkers uit de verschillende functiegroepen, en ook een afvaardiging van de CCR en LCR-en. Verder zijn inhoudelijke werkgroepen aan de slag gegaan met wat is opgehaald uit de voorgaande sessies, en wat dit betekent voor de inrichting van ONS. In het eerste kwartaal van 2025 start de daadwerkelijke implementatie van ONS.

De elektronische toedienregistratie medicatie in ONS (ONS medicatie) is door een werkgroep in 2024 voorbereid, zodat de implementatie in het eerste en tweede kwartaal van 2025 kan plaatsvinden. Medewerkers wonen en dagbesteding bij Zeehos en de Hafakker, en dagbesteding Regio krijgen een speciale app op een tablet of telefoon, waarmee medicatie digitaal wordt afgetekend. De verwachting is dat er minder medicatiefouten worden gemaakt, wat veiliger is voor de cliënt. Ook is dit handiger voor medewerkers dan de papieren toedienlijsten die nu nog worden gebruikt.

Arianne van der Nagel, ANW-coördinator, over de voorbereiding implementatie ONS

'Ik heb deelgenomen aan twee werkgroepen over de visie op zorg. Eén met het nachtteam en één met de ANW-coördinatoren. We hebben gesproken over waarden en normen en hierover onze inbreng gedaan. Daarnaast hebben we aangegeven wat belangrijk is voor de nacht, zoals: goed slapen, aparte rapportage voor de nachtdienst, en wat we nodig hebben voor de avond, nacht en weekenden. Ook de benodigde rechten voor de toegang tot het ECD zijn door ons benoemd. Het is belangrijk dat wij de cliëntendossiers kunnen inzien, want wij krijgen allerlei soorten vragen. Het kan bijvoorbeeld gaan over een wond bij een cliënt, waarbij je zowel het wondprotocol als het dossier van een cliënt moet kunnen checken.'

Dit vind ik ervan!

Eind 2023 is er een zelfevaluatie op Dit Vind Ik Ervan! (DVIE!) uitgevoerd. Uit de evaluatie kwam naar voren dat medewerkers vertrouwd zijn met de methode. Dit zorgt voor het goede gesprek met de cliënt en weergave in het zorgdossier. Er is voldoende aanbod aan scholing en er is de wens bij begeleiders om de scholing te kunnen volgen. Hoe vaak gesprekken DVIE! worden gevoerd, kan sinds 2024 goed worden ingezien door leidinggevend. Dit geeft de leidinggevenden de mogelijkheid om dit te bespreken in de teams.

Er waren ook verbeterpunten. In 2023 bleek het aantal ingevulde vragenlijsten te zijn afgenomen in vergelijking met voorgaande jaren. Dit riep vragen op, wat maakt dat er een afname is van gebruik van de methode als uit de evaluatie naar voren komt dat de methode goed bekend is?

Een ander verbeterpunt was de te lange tijdsduur van de training. Er was een nieuwe korte training beschikbaar die ingevoerd kon worden.

Interview met Jan Smeltink, trainer van Dit Vind Ik Ervan!

'Sinds begin 2024 gebruiken we de nieuwe, ingekorte, training. De nieuwe training voelt als vloeiender. Daardoor voel ik meer energie in de cursusgroepen. Er is een open houding. Er is enthousiasme over wat de mogelijkheden van DVIE! zijn. De methode kan voor bijna alle doelgroepen worden gebruikt, dat is ook de insteek van Raamwerk.'

'Voor sommige doelgroepen blijft het voor medewerkers een uitdaging om de methode goed te laten aansluiten bij de cliënt. Vaak betekent dit ook de rust nemen om door te vragen. Laat bewust eens een stilte vallen waarin de cliënt de tijd heeft om rustig na te denken.'

'Soms ontvouwen mooie gesprekken zich op andere momenten, tijdens het eten of tijdens het boodschappen doen. Dan kun je vragen aan de cliënt of hij/zij wil dat dit meegenomen wordt in de vragenlijst.'

'Medewerkers van Raamwerk kunnen mij altijd benaderen met vragen, in 2024 is daarvoor als experiment het telefonisch vragenluurtje gestart.'

Begin 2024 is er een plan van aanpak gemaakt door de trainers van Dit Vind Ik Ervan! en de afdeling Beleid en Kwaliteit. Eén van de acties in het plan van aanpak is om DVIE! opnieuw onder de aandacht te brengen, zowel in de training als in het uitvoeren van DVIE! in de zorg. Het plan van aanpak is tot uitvoering gebracht in de daaropvolgende maanden. Zo is er een bericht geplaatst op intranet met daarin allerlei 'weetjes'.

Weetjes over DVIE!

- Niet elk thema uit de vragenlijst hoeft behandeld te worden.
- Je laat je cliënt kiezen welk thema hij/zij belangrijk vindt. Vind je het prettig om vanuit de vragenlijst te laten kiezen, begin dan ook eens een keer onderaan de vragenlijst, of in het midden. Er zijn ook kaartjes met de thema's om onderwerpen te laten kiezen. Als een cliënt drie items voldoende vindt, dan is dat prima. Niet alle thema's uit de vragenlijst hoeven besproken te worden.
- Vergeet niet de vragenlijst definitief te maken!
- De vragenlijst kan het hele jaar door ingevuld worden.
- De CPB'er zet de vragenlijst vóór het OPB gaat plaatsvinden op definitief. Daarna kun je een nieuwe vragenlijst openen voor de periode die daarna komt. Zo kun je nog beter aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënten.
- Er staan in 2024 en 2025 weer een aantal trainingen DVIE! op de planning. Geplande trainingen vind je onder Events in CAPP bij de training van Dit Vind Ik Ervan! Voor 2025 komen er nieuwe trainingen aan!

Ook hebben medewerkers in 2024 de mogelijkheid gekregen om hun vragen te stellen aan de trainers in speciaal daarvoor ingerichte vragen-uurtjes. Einde van het jaar 2024 is DVIE! geanalyseerd. Uit de analyse over 2024 bleek dat er een stijging te zien is in het aantal ingevulde vragenlijsten ten opzichte van 2023 en 2022. Net als voorgaande jaren geven cliënten aan dat zij de onderwerpen 'gevoel', 'lijf' en 'familie' het meest belangrijk vinden om te bespreken.

Dit Vind Ik Ervan!

Aantal ingevulde vragenlijsten



In de tussentijd zijn in 2024 de visie bijeenkomsten rondom het nieuwe zorgdossier gestart. Hierin kwam niet alleen het zorgdossier ter sprake, maar werd ook gevraagd waar medewerkers aan denken bij de slogan 'Gewoon leven'. Tijdens deze bijeenkomst kwam Dit Vind Ik Ervan! ook ter sprake.

Er is gesproken over de inhoud van de vragenlijst en de uitvoering ervan. Aangegeven werd dat voor sommige medewerkers het verschil tussen cliëntervaring (de verwoording hoe de individuele cliënt de zorg beleeft zodat medewerkers de zorgvraag beter begrijpen en kunnen verbeteren) en cliënttevredenheid (het geven van een waarderingsscore voor de zorg in het algemeen) niet duidelijk is. Ook gaven medewerkers aan dat sommige cliënten, met name cliënten met een hoger niveau op locatie Zeehos, vragen om een andere vragenlijst. DVIE! is ontwikkeld voor mensen met een verstandelijke beperking en sluit daardoor niet altijd aan bij alle cliënten.

Interview met Shannon van Leeuwen, begeleider in de regio

'De training Dit Vind Ik Ervan! had echt toegevoegde waarde voor mij. Ik neem nu meer de tijd om de vragen te stellen. Je kunt de vragen op veel cliëntniveaus gebruiken door de steekwoorden te pakken of thema's te bespreken. Ik let erop dat ik zo objectief mogelijk vragen stel. Zelf werk ik met mensen met een licht verstandelijke beperking en daarnaast met cliënten vanuit de WMO. Ik maak dus steeds een vertaalslag bij het stellen van de vragen.'

'Ook heb ik geleerd dat ik de vragen in etappes kan stellen! Het hoeft niet allemaal in één keer. Dit geeft veel meer plezier om er rustig met de cliënt voor te gaan zitten.'

'Wat ik merk is dat veel cliënten er open voor staan. Ik merk echt dat cliënten weten dat ze de regie hebben en zich gehoord voelen. Wat betreft de onderwerpen? Mijn cliënten geven vaak aan dat familie en zelfstandig wonen erg belangrijk voor ze is.'

Bejegening en gelijkwaardigheid

Rond februari 2024 is er gestart met visie bijeenkomsten waarbij is gevraagd aan medewerkers en LCR/CCR waar zij aan denken bij 'Gewoon leven'. Alle uitspraken zijn samengevat in een mindmap waar vervolgens, door de projectgroep, de belangrijkste waarden uit gefilterd zijn. De volgende waarden zijn geïnventariseerd:

- Menswaardigheid - als overkoepelende waarde
- Eigenheid
- Vrijheid
- Veiligheid
- Gelijkwaardigheid

Na de inventarisatie op de waarden, wordt middels een enquête uitgevraagd bij medewerkers, naar welke uitleg zij geven aan de waarden, welke betekenis de waarden hebben en welke normen zij daaraan koppelen. In de laatste fase van het project wordt een advies geformuleerd om normen en waarden te koppelen en toe te voegen aan de missie en visie van Raamwerk. Daarbij wordt ook een advies geformuleerd voor vervolgstappen. Er wordt gedacht aan een commissie ethiek, aan advies op aanpassing van de gedragscode en het doorvoeren van het gedachtengoed.

Bespreekpunten voor de sessies

Visie op zorg

De basis van onze visie op zorg wordt gevormd door de kernpunten uit het Kwaliteitskompas en de tot nu toe geformuleerde missie en visie:

- *Missie: We bevorderen de kwaliteit van leven voor onze cliënten.*
- *Visie: Oók mensen met een beperking leiden gewoon hun eigen leven, met hulp waar nodig.*
- *"Gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig".*

De volgende vragen stonden centraal in deze sessie:

- *Op welke manier kunnen de medewerkers bijdragen aan een zo gewoon mogelijk leven van de cliënten?*
- *Wat gaat daar nu goed in?*
- *Wat kan beter?*

Visie op dossiervoering

- *Wat verwachten jullie van dossiervoering in ONS?*

Sessie: Visie op zorg en dossiervorming

Wat hebben we gedaan?

In de sessies met CPB-ers en PB-er, begeleiders, behandelaren, hoofden, ANW coördinatoren, nachtdienst en medische dienst hebben we jullie visie op zorg opgehaald. We hebben ook met de CCR en de LCR gesproken.

Jezelf zijn

"Tijd hebben voor leuke dingen is ook een belangrijk onderdeel van zorg bieden."

Je prettig voelen

"We moeten kijken wat 'gewoon' is binnen de mogelijkheden van het individu."

Vrijheid ervaren

"We liggen onder een vergrootglas."

Je veilig voelen

"Voor de zorg moet het werk ook makkelijk zijn, dan hebben ze meer tijd voor ons."

"Ik wil zelf zeggen welke kleren ik aan wil."

Wat vinden medewerkers belangrijk voor de visie op zorg van Raamwerk?

- Een duidelijkere organisatie-visie dan alleen 'gewoon leven'
- De normen en waarden van de cliënt moeten centraal staan en niet die van de medewerker
- Tijd en ruimte om naast de dagelijkse zorg cliënten te begeleiden
- Hulp en kaders wanneer we niet kunnen voldoen aan de wensen van cliënten
- Altijd kijken naar wat er wél kan
- Hulp bij omgaan met verwachtingen van naasten
- Kaders voor het leven op een groep
- Duidelijkheid over de balans tussen wensen en gezondheidsrisico's voor cliënten
- Fijne multidisciplinaire samenwerking
- Gelijke behandeling van alle collega's

Wat vinden cliënten belangrijk voor de visie op zorg van Raamwerk?

- De nadruk op 'gewoon leven' geeft soms juist het gevoel dat ze ongewoon zijn
- Jezelf, zijn, je eigen dingen kunnen doen en je mening kunnen geven Dát is belangrijk!
- Begeleiders zijn te gast in het huis van de cliënt
- Een gelijkwaardige relatie
- Luister en vraag door, vul niet in
- In gewone taal praten, als ze het niet begrijpen dan vragen ze het wel

Sessie: Visie op zorg en dossiervorming

Wat is
'gewoon
leven'?





Interview met Iris Biezenaar, hoofd wonen de Hafakker over het traject laden van de visie op zorg

Voor welke aanpak is gekozen? En wat is de inbreng van de medewerkers en cliënten geweest?

Iris: In 2023 is er een werkgroep bejegening gestart. In juni is deze tijdelijk gestopt. De visie moest meer geladen worden. Ik heb vanuit mijn opleiding ethiek een paper geschreven met een voorstel plan van aanpak 'laden van de visie' en ingediend bij het directieteam.

Als organisatie heb je waarden nodig om de visie te laden. Met deze waarden bepaal je je identiteit als zorgorganisatie. Deze moeten vervolgens gaan leven in de organisatie. Kernwaarden wil je vertalen in beleid, in alles wat je doet, en in hoe je de dingen doet.

De werkgroep heeft in overleg met het directieteam de meest gekozen en overlappende waarden gebundeld die uit de sessies over de visie op zorg zijn opgehaald. Hieruit zijn vier kernwaarden vastgesteld. Vervolgens is er een enquête gemaakt voor het koppelen van normen aan de waarden. De enquête zou eerst worden voorgelegd aan het directieteam en daarna aan de CCR, en vervolgens worden verspreid onder medewerkers en cliënten.

Hoe vond je het om dit te doen?

Iris: Ik vond het interessant om in te zoomen op het 'waarom', de intrinsieke waarde waarom je in de zorg werkt. Ik heb ethiek in de zorg gestudeerd en vind het boeiend om na te denken waarom je keuzes maakt en te horen wat anderen overtuigt om hun keuzes te maken. Dit heb ik in de bijeenkomsten in kunnen brengen. Compassie is voor mij erg belangrijk; met een open blik de ander kunnen zien zoals hij of zij is, zonder vooraf een eigen idee te hebben.



Interview met Stefan Goris, voorzitter Lcr Zeehos

Je hebt deelgenomen aan de sessie over de visie op zorg namens de Lcr Zeehos. Wat vonden jullie als voorzitters/leden van de CCR en Lcr-en van deze vragen?

Stefan: Cliënten vinden het belangrijk dat ze goed contact hebben met de cpb-ers. Het contact met hen is meestal goed. Het is voor heel Raamwerk belangrijk dat de samenwerking tussen cliënten en medewerkers goed verloopt.

Aandacht besteden aan veranderingen in de organisatie, zoals veranderingen in hoofden en managers, kan beter. Informatie hierover kregen we soms te laat. We vinden het niet prettig als er te veel uitzendkrachten op de woningen zijn. En we hebben aangegeven dat we als CCR, Lcr-en en hoofden onderling beter willen communiceren.

Wat is er over de dossiervoering gezegd?

In het dossier staat het cliëntbelang voorop. Afspraken moeten goed in het dossier opgenomen worden.

Hoe verliepen de gesprekken? Was iedereen het met elkaar eens?

Er was onderling veel discussie, maar uiteindelijk konden we elkaar vinden in de aanbevelingen.

Wat was het resultaat? Ben je tevreden met de uitkomst?

Er is een poster gemaakt met de visie op zorg. Ik ben daar blij mee. Deze kunnen we aan onze achterban laten zien.

Leren en Ontwikkelen

Sinds september 2023 is Raamwerk in samenwerking met ROC Mondriaan, gestart met de onderwijs vorm: Praktijk Gestuurd Leren (PGL). Praktijk gestuurd leren, ook wel werkplekleren genoemd, is een manier van leren die zo nauw mogelijk aansluit bij de ontwikkeling van de student. Dit sluit aan bij onze visie op leren volgens het 70-20-10 model van Charles Jennings: daarbij vindt 70% van het leren plaats op de werkvloer (Werkplekleren), 20% door samen te werken met collega's (Sociaal Leren) en 10% door het volgen van trainingen en e-learnings (Formeel Leren). In de praktijk betekent dit dat er meer geleerd wordt rondom de cliënt.

Centraal staat de eigen leerbehoefte van de student en het samenwerken tussen studenten onderling, zij zijn immers elkaars toekomstige collega's. De student bepaalt, in verbinding met onderwijs en praktijk, zelf de vorm en inhoud van zijn of haar leerroute. Onderwijs en praktijk werken in co-creatie intensief samen om het onderwijs zo flexibel mogelijk aan te bieden. We gaan ervan uit dat leren overal en in iedere context plaatsvindt. Formeel lesmateriaal wordt daarom digitaal gefaciliteerd, zodat dit altijd en overal toegankelijk is.

In 2024 zijn de processen rondom leerlingen, MIO's (medewerker in opleiding) en stagiaires in verschillende werkgroepen en een klankbordgroep geëvalueerd en herschreven. Zo zijn voor alle rollen, die betrokken zijn bij het leer- en werkproces van de leerling/mio/stagiair, de taken en verantwoordelijkheden opnieuw beschreven (zie het schillenmodel hiernaast).

Daarnaast is er een profiel opgesteld voor de werkbegeleider zodat er aan de hand van een competenties scan gekeken kan worden wat de medewerker aanvullend nodig heeft om zijn taak als werkbegeleider te kunnen vervullen. Ook is de definitie van een optimaal leerklimaat met elkaar bepaald aan de hand van de theorie van Kessel en Smit. Er is een meetinstrument ontwikkeld waar in de teams het leerklimaat gemeten kan worden. Daarnaast zijn er interventies bepaald, passend bij de uitkomst van de scan.

Er is een leerplaatsprofiel geschreven waarin vastgesteld is wat de verhouding moet zijn tussen het aantal lerende medewerkers in een team. Bijvoorbeeld: in een team van 10 medewerkers kunnen, op wisselende dagen, 2 leerlingen en 3 stagiaires leren om effectieve begeleiding te kunnen waarborgen. In 2025 wordt er, in samenwerking met HR-advies, een strategische personeelsplanning gemaakt. Leerlingen worden hierin meegenomen, zodat er verantwoord gestuurd kan worden op een evenredige verdeling tussen het bestaande team en medewerkers in opleiding.

Rollen en verantwoordelijkheden

