



2022

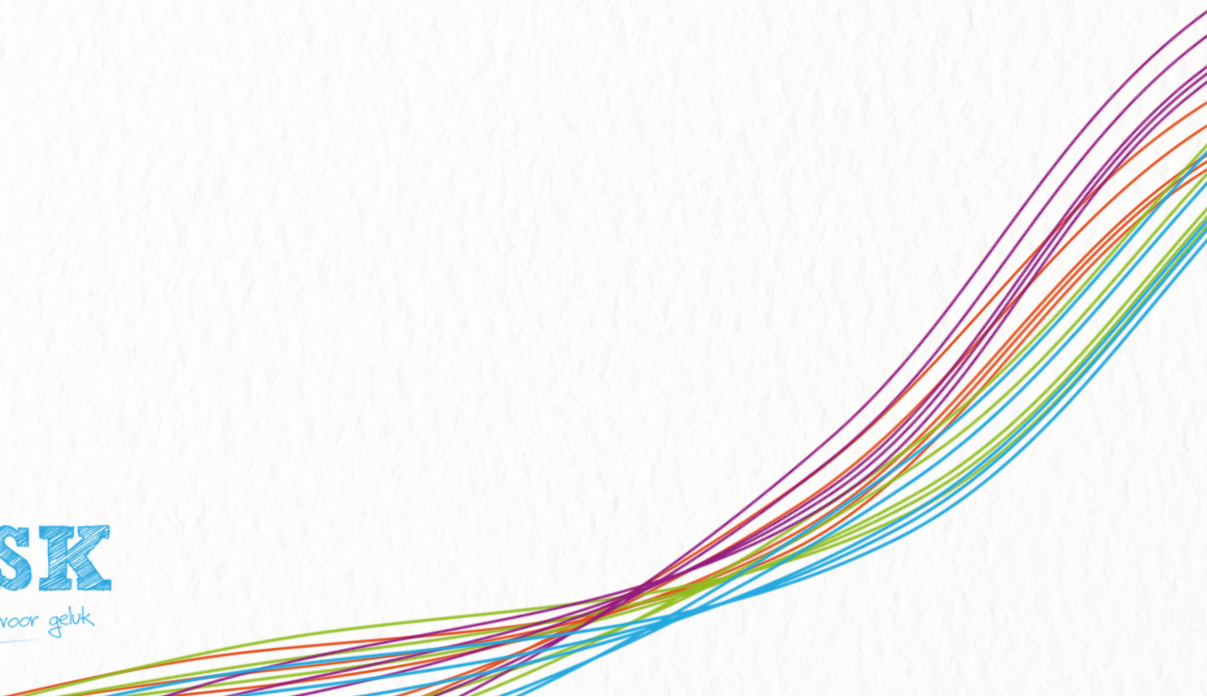
KWALITEITS RAPPORT

ZORGINITIATIEF DE BOSK

ZORGINITIATIEF

DE BOSK

Samen zorgen voor geluk



IN HET KORT

Kwaliteitsrapport 2022 samengevat



ONZE KERNWAARDEN

- **Clïentfocus:** wij hebben aandacht voor de individuele persoon; we bieden maatwerk omdat iedereen voor ons uniek is
- **Samenwerken:** Wij werken nauw samen: met de cliënt, het gezin en hulpverleners.
- **Resultaatgericht:** Wij willen excellente zorg voor onze cliënten. Voorop staat wat onze cliënten gelukkig maakt en welke middelen daar het beste bij passen


128
MEDEWERKERS
IN 2022


228
CLIËNTEN
IN 2022
(per dec 2022)


21 PRODUCTEN
7 LOCATIES

WE ZIJN TROTS OP:

- Pilot zelfroosteren
- Positieve feedback ISO audit
- Opzetten regieteam
- Externe vertrouwenspersoon
- Uitbreiding aanbod de Bosk
- Aanschaf Zorgmonitor
- Ontwikkelen toekomstvisie
- Herijking van het vrijwilligersbeleid

WAT ZIJN VERBETER- PUNTEN/DOELEN?

- Opzetten ambulant team
- Borgen van Professioneel Statuut
- Evalueren communicatievormen
- Klachtsignalen opvangen
- Uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek d.m.v. een VGN-instrument.

IN HET KORT

Kwaliteitsrapport 2022 samengevat



CLIËNTERVARINGEN

Ook dit jaar heeft de Bosk zich weer verder kunnen ontwikkelen en professionaliseren. De uitbreiding in zowel cliënten als personeel na de overname van de Baander bracht ook uitdagingen met zich mee. Toch hebben we concrete oplossingen kunnen bieden aan gestelde vragen van onze cliënten.

Een voorbeeld: De vraag kwam of het mogelijk is om een hulp/stagiaire of vrijwilliger te krijgen om een blokje om te gaan of spelletjes te doen.

Concrete oplossing: Dit hebben we gerealiseerd. We hebben nu elke vrijdag middag een vrijwilligster die de behoefte voor het blokje om, het spelletje of een goed gesprek invult



Samen staan we sterker, als een team gaan we dit aan. Als je kompas even de weg zoekt, kom ik naast je staan.

De cliënt zijn of haar eigen regie staat bij ons hoog in het vaandel.

De wensen en zorgbehoefte van de cliënt is de rode draad voor de kwaliteit van de zorg.

WIL JE ALLES WETEN?

Uitgebreidere informatie vind je verderop in dit rapport! Wil je liever het volledige rapport lezen?

Dit kan [hier!](#)

VOORWOORD

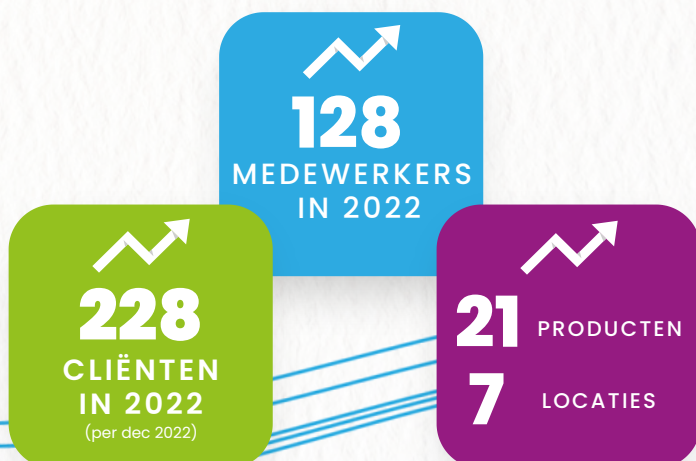


ONZE KERNWAARDEN

- **Cliëntfocus:** wij hebben aandacht voor de individuele persoon; we bieden maatwerk omdat iedereen voor ons uniek is
- **Samenwerken:** Wij werken nauw samen: met de cliënt, het gezin en hulpverleners.
- **Resultaatgericht:** Wij willen excellente zorg voor onze cliënten. Voorop staat wat onze cliënten gelukkig maakt en welke middelen daar het beste bij passen

ZorgInitiatief de Bosk is een organisatie waar kinderen, jongeren en volwassenen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en/of gedragsproblematiek naartoe willen om geholpen te worden. We bieden daarvoor ambulante zorg, verschillende kindzorgtrajecten, woonzorg (WMO, WLZ en JW) en hebben ons intakeproces effectief geborgd door middel van een regieteam.

We hebben onze zorg getoetst aan de hand van de bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Hiermee wordt de werkwijze bedoeld die tot zicht op kwaliteit en tot leren en verbeteren op de werkvloer (en de rest van de organisatie) leidt. In dit document nemen we u graag mee in alle ontwikkelingen binnen de Bosk in 2022 en delen we onze visie voor 2023.



WAAR ZIJN WE TROTS OP?

2022 was een bewogen jaar voor ZidB. De groei van de organisatie door de overname van de Baander in Drenthe, de naweeën van corona (compensatie-uren), de huidige tarieven in combinatie met de (CAO- en algemene) prijsstijgingen en de krappe arbeidsmarkt, hebben een forse stempel gedrukt op dit jaar en vroeg veel van ons allen. Het was scherp aan de wind zeilen, alle hens aan dek en de beschikbare middelen effectief inzetten.

Desondanks zijn er veel positieve ontwikkelingen te noemen. Een greep uit de vele thema's die dit jaar gerealiseerd zijn:



PILOT ZELFROOSTEREN

We zijn een pilot gestart rondom het zelfroosteren en het opzetten van een flexibele schil. Zo gaan we het medewerkers makkelijker maken om te werken hoe en wanneer ze willen.



FEEDBACK AUDIT

Continuering van het ISO-certificaat met mooie en leerzame complimenten van de auditoren.



OPZETTEN REGIETEAM

Het regieteam is opgezet, waarmee we borgen dat de juiste cliënten op de juiste plaats komen, met een passende indicatie en financiering.



WAAR ZIJN WE TROTS OP?



VERTROUWENSPERSOON

De aanstelling van een externe vertrouwenspersoon voor onze medewerkers. Zo waarborgen we een veilige werkplek en een punt waar medewerkers naar toe kunnen met zorgen of vragen.



UITBREIDING AANBOD

Er is een nieuw Trainingshuis in Joure is gerealiseerd. Op de locatie Hollandscheveld in Drenthe is de dagbesteding getransformeerd tot een GoedGedaan locatie (school vervangend traject).



ZORGMONITOR

Aanschaf van de ZorgMonitor om beter en tijdiger te kunnen sturen op relevante data en prestatie-indicatoren.



VISIEDOCUMENT

Het ontwikkelen en uitwerken van een visiedocument over de intervisie die we SKJ-ers aanbieden.



CONSTRUCTIEF OVERLEG

Constructief overleg met de onafhankelijke klachtenfunctionaris en vertrouwenspersonen, CR en OR.



VRIJWILLIGERSBELEID

Herijking en updaten van het vrijwilligersbeleid in de aanloop naar het versterken van de samenwerking met het netwerk/informele zorg.

WAAR GAAN WE AAN WERKEN?

We zijn een lerende organisatie en stimuleren dat medewerkers de dienstverlening voortdurend aanpassen aan de veranderende eisen van de cliënt binnen een sterk veranderende omgeving. We stimuleren actief scholing, ontwikkeling, coaching en ondernemerschap van medewerkers en richten de organisatie zo in dat er ruimte is om te groeien.

ZorgInitiatief de Bosk hecht veel waarde aan ontwikkeling en het continue verbeteren van de zorgverlening. **Dat doen we met elkaar; Samen staan we sterk!**

Punt voor punt zullen we alle doelen langslopen. Deze zijn gebaseerd op zowel interne als externe vergaarde feedback en onderzoek(en). Hiermee geven we inzicht in onze visie voor 2023.



AMBULANTE ZORG

Opzetten van een ambulante team om de duurzaamheid van de geleverde zorg te vergroten en de kwaliteit te verhogen.



PROFESSIONEEL STATUUT

Borgen van het Professioneel Statuut (verantwoordelijkheidsverdeling werkvloer) en het functiehuis (de taak- en functieomschrijvingen).



EVALUEREN COMMUNICATIE

Evaluatie van de verschillende communicatiekanalen om te kijken hoe we de interne communicatie (inclusief haal- en brengfunctie) kunnen verbeteren.

WAAR GAAN WE AAN WERKEN?



ONDERSTEUNING

We halen zoveel mogelijk de bijkomende (administratieve) taken weg bij medewerkers en verlichten de werkdruk. Waar mogelijk digitaliseren we procedures.



KLACHTSIGNALEN

Naast klachten gaan we cliënten ook vragen om signalen over de zorg af te geven.



BORGING KENNIS

Aanstellen aandachtsfunctionarissen in aanvulling op het scholingsplan om de aanwezige kennis levendig te houden.



PCDA-CYCLUS

Nu het proces van ontwikkelen heeft plaatsgevonden kunnen we aan de slag met het borgen van het werken met de PCDA-cyclus in de organisatie. Het jaarplan is opgesteld en wordt vertaald in plannen voor de diverse producten en afdelingen inclusief een reviewplanning en maandelijkse KPI-sheet. De strategische koers, die eind 2022 herijkt is, wordt als stip op de horizon voor de komende 3 jaar gebruikt.



ERVARINGSONDERZOEK

Uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek met één van de aanbevolen VGN-instrumenten.

CLIËNTERVARING

ZorgInitiatief de Bosk streeft met haar cliëntfocus naar een zo goed mogelijk aansluiting van de zorg op de wensen van de cliënt. We hechten daarom veel waarde aan de diverse organen die meedenken in hoe we de zorg zo optimaal aan kunnen laten sluiten op de belangen en wensen, zoals het bewonersbijeenkomsten, de CR en de OR.

Naast ons jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek (CEO) worden er binnen de woonlocaties bewonersbijeenkomsten georganiseerd met als doel nog beter bij de wensen en behoeftes van cliënten aan te sluiten en eigen regie te bevorderen. Hierbij wordt minimaal 4 keer per jaar de onafhankelijke cliënt vertrouwenspersoon bij uitgenodigd. Binnen alle facetten wordt gekeken wat de wens van de cliënt is en hoe de zorg en dienstverlening hierop afgestemd kan worden. De punten die door de bewoners worden ingebracht tijdens het bewonersoverleg worden zo mogelijk opgepakt. Graag delen we een aantal concrete voorbeelden:

Vraag: Is het mogelijk om een hulp/stagiaire of vrijwilliger te krijgen om evt. blokje om mee te gaan of spelletjes mee te doen, gesprekje enz.?

Actie: Gerealiseerd, we hebben nu elke vrijdag middag een vrijwilligster die een blokje om gaat, een spelletje doet of een gesprekje voert.

Vraag: We willen graag naar de Efteling, is dit mogelijk?

Actie: Gerealiseerd, we zijn afgelopen jaar geweest en zijn weer bezig met een nieuwe datum te plannen zodat we weer kunnen gaan.

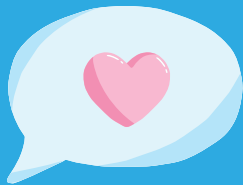
Vraag: Is het een leuk idee om een BBQ te organiseren voor Lindestaete? Zou dat kunnen?

Actie: Gerealiseerd, de ouders van een cliënt van ons hebben de BBQ georganiseerd en het vlees bekostigd. Lindestaete verzorgde het drinken, brood, salades etc. We hebben gebruik kunnen maken van de tuin bij het trainingshuis in de Midstraat. Zo konden ook zij mee eten en was het ook een leuke kennismaking met elkaar.



NETWERKPARTNERS EN VERWIJZERS

Naast het Clientervaringsonderzoek is er in 2021 een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen onder netwerkpartners en verwijzers. Helaas liet het aantal respondenten (24 van de 125 uitgezette lijsten) nog wat te wensen over. De gemiddelde score van onze partners/verwijzers was een 7,6 daar waar we gaan voor een 8. Veel reacties hadden echter een positieve ondertoon en toont daarmee een fijne terugkoppeling van onze inzet op dit vlak:



COMPLIMENTEN

- Zorg op maat
- Jong team, passie voor zorg en jongeren
- Samenwerking, betrokken, oog voor cliënt
- Zelfstandigheid, 1 op 1 zorg binnen, steun, liefde
- Goed bereikbaar
- Komt afspraken na
- Prettige samenwerkingspartner
- Communiceert helder en transparant



ACTIEPUNTEN 2023

- Actief Social Media beleid
- Maandelijks nieuwsbrief
- Nog meer participatie bij netwerktafels en bijeenkomsten.
- Uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek met één van de aanbevolen VGN-instrumenten.
- Klantsignalen; naast klachten gaan we cliënten ook vragen om signalen over de zorg af te geven

VERBETERPUNTEN



- Zichtbaarheid van organisatie in de regio
- Onbekendheid met het aanbod

CONCLUSIE EN VISIE 2023

De Bosk is het afgelopen jaar flink gegroeid, zowel 'autonoom' als door de overname van de Baander eind 2021. De groei past in de strategie, omdat groei meer specialisatie mogelijk maakt. Deze groei brengt echter ook uitdagingen met zich mee, welke wij graag aan gaan en waar we van leren.

Alle zorg en ondersteuning die geboden wordt aan de individuele cliënt door de medewerker is gebaseerd op de visie en missie; kort samengevat in ons motto: **Samen zorgen voor geluk.**

Dit motto is merkbaar in de ervaring van medewerkers en cliënten dat je gezien wordt, in de persoonlijke aandacht, de kleinschaligheid en huiselijkheid van de locaties en doordat warme betrokkenheid bij elkaar hoog in het vaandel staat. Als organisatie willen we graag groeien en tegelijkertijd juist groots zijn in kleinschaligheid en menselijke maat.

Hoeveel er ook moge veranderen, onze kern blijft: Wij zetten ons elke dag in om *samen te zorgen voor geluk.*



WIST JE DAT?

1998 Pleegzorg in Joure: Henk en Jeannette de Graaf zijn met hun kinderen een zogenaamd 'aanwaaigezin'. Er komen regelmatig kinderen mee uit school en aan de keukentafel is het een gezellige, drukke boel. Gaandeweg raken ze steeds meer betrokken bij het jeugdwerk en via een kerkelijke organisatie krijgen ze de leiding over een jongerengroep. In die tijd werd er regelmatig op vrijdag aangeboden met de vraag "mag ik hier een nachtje logeren" omdat het thuis even niet ging. Later kwam de vraag van een kennis of hun zoon een tijdje mocht komen logeren. **En zo is het begonnen.**

2022

KWALITEITS RAPPORT

ZORGINITIATIEF DE BOSK
