

Inleiding

Stichting CALIPSO (Centrum Anders Leven in een Inspirerende Persoonlijke Sociale Omgeving) te Almere heeft tot doel een voorziening te realiseren waar de kinderen met een verstandelijke beperking van aangesloten ouders zelfstandig kunnen wonen en zorg kunnen ontvangen (particulier woon/zorginitiatief).

In dit kader heeft de stichting haar visie op zorgverlening geformuleerd en in dit document vastgelegd. Daarmee is dit document een hulpmiddel om de nodige zorg en begeleiding vorm te geven en zodanig richting te geven dat deze recht doet aan het specifieke karakter van CALIPSO. Bij de totstandkoming van de visie op zorg door CALIPSO heeft het visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg gediend als basis.

Algemene inleiding

CALIPSO staat voor Centrum Anders Leven in een Inspirerende Persoonlijke Sociale Omgeving

Algemene visie:

- Mensen met een beperking maken deel uit van onze samenleving waarin ze hun eigen plek als volwaardige burger innemen. Voor CALIPSO houdt dit in dat iedere bewoner dezelfde rechten én plichten heeft als iedere andere burger in Almere.
- Mensen met een beperking hebben, net als ieder ander, recht op een goede kwaliteit van leven. Voor CALIPSO houdt dit in dat iedere bewoner in een zo goed mogelijke gezondheid verkeert, zijn of haar eigen keuzes maakt, recht heeft op privacy, waardevolle sociale contacten heeft, actief kan deelnemen aan diverse activiteiten en zijn of haar talenten volop kan benutten.
- Mensen met een beperking hebben, net als ieder ander, recht op een veilige en geborgen omgeving. Voor CALIPSO houdt dit in dat iedere bewoner zich er thuis voelt. CALIPSO biedt een geborgen en veilige omgeving waarin de bewoner niet alleen gewaardeerd wordt om wie hij of zij is, maar ook om zijn of haar waardevolle betekenis voor anderen. Om een veilige omgeving te bieden worden er protocollen over de interne en externe veiligheid en de huisregels opgesteld.
- Mensen met een beperking hebben, in min of meerdere mate, ondersteuning of zorg nodig om een goede kwaliteit van leven te leiden dat past bij hun wensen, mogelijkheden en talenten.

Zorgvisie:

Uitgaande van de algemene visie van CALIPSO houdt dit voor het bieden van professionele zorg en ondersteuning de volgende uitgangspunten in:

- De basis voor de te leveren zorg en ondersteuning vormt het persoonlijk ondersteuningsplan dat is gebaseerd op de individuele ondersteuningsbehoefte van de bewoner. Dit ondersteuningsplan wordt door de professional in gezamenlijkheid met de bewoner, de ouders of wettelijk vertegenwoordigers opgesteld en regulier geëvalueerd. Het persoonlijk ondersteuningsplan vormt een werkdocument van waaruit de professional dagelijks haar of zijn werkzaamheden verricht.
- De te leveren zorg en ondersteuning wordt geleverd door deskundige professionals die op een betrokken, actieve en zorgvuldige manier hun bijdrage leveren aan de gestelde doelen in

het ondersteuningsplan van de bewoner. Hiernaast bieden zij veiligheid en structuur maar ook worden zij geacht flexibel en met humor met dagelijkse veranderingen te kunnen omgaan.

- Van de professional wordt verwacht dat hij/zij het meedoen van de bewoners aan gezamenlijke activiteiten stimuleert, met respect voor zijn of haar eigenheid. Bij het ontplooiën van zijn of haar talenten en het hebben van sociale contacten in de samenleving wordt van de professional een actieve rol gevraagd.
- Tussen de ouders/wettelijk vertegenwoordigers van de bewoners van CALIPSO en de professionals vormt wederzijds vertrouwen en respect de basis voor de te leveren zorg en ondersteuning aan de bewoners. Ouders/ wettelijk vertegenwoordigers hebben een bepaalde mate van zeggenschap maar bewoners hebben recht op privacy. Dit stelt eisen aan de professional om grenzen te kunnen stellen aan de bewoner maar ook aan de ouders/wettelijk vertegenwoordigers.

Kortom, de professional levert deskundige zorg en ondersteuning met als uitgangspunt het individuele zorgplan van de bewoner, biedt structuur en veiligheid maar kan flexibel en met humor op veranderingen reageren. De professional staat open voor de zeggenschap van ouders/wettelijk vertegenwoordigers maar stelt hierbij ook grenzen. Bovenal is de professional een coach voor de bewoner van CALIPSO die hem of haar in staat stelt zijn eigen leven te leiden, zijn of haar talenten te benutten en als waardevol burger in onze samenleving te participeren.

De zorgvisie van CALIPSO heeft een directe verbinding met de visie van CALIPSO. Deze visie wordt kernachtig verwoord in de naam CALIPSO; Centrum Anders Leven in een Inspirerende Persoonlijke Sociale Omgeving. Participatie, volwaardigheid, kwaliteit van leven, keuzevrijheid, privacy, en sociaal functioneren zijn daarvan kenmerken. Dit vertaalt zich in een zorgvisie met de volgende uitgangspunten:

- persoonlijke ondersteuningsplannen (zorgplannen of leef/zorgplannen)
- zorgverlening is betrokken, actief en zorgvuldig en geschiedt door deskundige professionals
- in de zorgverlening staan veiligheid en structuur, flexibiliteit en humor, vertrouwen en respect
- zorgverleners stimuleren het meedoen van bewoners aan gezamenlijke activiteiten, met respect voor eigenheid en privacy

De visie die zodoende wordt geformuleerd, laat zich vastleggen in 4 deelgebieden;

- 1 - gezondheid (in het visiedocument: lichamelijk welbevinden, psychisch welbevinden)
- 2 - persoonlijke ontwikkeling (visiedocument: persoonlijke ontwikkeling, materieel welzijn, zelfbepaling)
- 3 - sociaal functioneren (visiedocument: interpersoonlijke relaties, deelname aan de samenleving, belangen)
- 4 - borging van de zorgvisie / kwaliteit van zorg (visiedocument: zorgafspraken en ondersteuningsplan, cliëntveiligheid en kwaliteit van medewerkers en organisatie)

Deze deelgebieden worden in dit document gedefinieerd, worden herleid tot kernthema's en deze worden vervolgens ingevuld met richtlijnen. Dit alles in samenhang met visie, missie, en uitgangspunten.

De zorgvisie van CALIPSO wil **richtinggevend** zijn bij de totstandkoming van concrete afspraken, plan van eisen aan het pand, de keuze van de zorgaanbieder, het bestuur, het kwaliteitsbeleid, et cetera. Met nadruk dient te worden vermeld dat de zorgvisie niet tot doel heeft het vastleggen van zaken die thuishoren in dergelijke protocollen, overeenkomsten en dergelijke. Dat zou geen recht doen aan het karakter van CALIPSO. "Anders, persoonlijk en sociaal" impliceren dat slechts richtlijnen kunnen worden opgesteld, maar geen strakke normen die algemeen gelden. Specifieke regels en afspraken worden vastgelegd in het zorg(/leef)plan en huisregels.

1- visie op zorg voor gezondheid

Definiëring van het begrip "gezondheid"

Gezondheid is een containerbegrip, waaronder wij o.a. ook de volgende zaken scharen (in willekeurige volgorde, zonder de pretentie volledig te willen zijn): voeding, emoties, artsenbezoek, re-creatie (herscheping), veiligheid, creativiteit, regelmaat, medicijngebruik, rust, beweging, ritme, hygiëne, begeleiding bij deze aspecten. Voorop staat dat in de zorgverlening het aanbrengen en begeleiden van structuur, ritme en gewoontevorming bij deze aspecten van groot belang is.

Richten wij ons op de vraag wat wij verstaan onder "gezondheid", dan constateren wij dat "een toestand van welbevinden" daarin - ook in klassieke definities - daarin centraal staat. De klassiek-medische benadering echter (gezondheid is afwezigheid van ziekte) is ons te star en te eenzijdig. Daarom willen wij, daarin gesteund door diverse hedendaagse inzichten, ervan uitgaan dat:

- "gezondheid" de gehele mens betreft; lichaam, geest en ziel
- "gezondheid" geen statisch begrip is, maar een proces: gezond worden, zijn en blijven

Resultaten visievorming

De verschillende gebieden waarop het begrip "gezondheid" zich afspeelt, laat zich in onze visie vertalen in de nu volgende kernwaarden en bijhorende richtlijnen.

Deelgebied "gezondheid"	Kernwaarden	Richtlijn
Lichamelijke gezondheid	Structuur en regelmaat	Zorgverleners bewaken i.s.m. wettelijk vertegenwoordigers de regelmaat en structuur bij de dagelijkse gezondheidsaspecten
	Beweging en activiteit	Bewoners worden gestimuleerd tot en gefaciliteerd bij het beoefenen van (een) sport
	Gezonde voeding	1) Bewoners volgen en worden zich bewust van het belang van een evenwichtig dieet (schijf van vijf), eventueel i.s.m. een diëtist. 2) Bewoners doen inkoop, bereiding en het nuttigen van de maaltijden gezamenlijk en zoveel mogelijk zelfstandig (veilige apparatuur!)
Sociale gezondheid	Volwaardige deelname aan de samenleving	1) Er worden regelmatig informatieavonden en andere activiteiten georganiseerd met en voor andere buurtbewoners
		2) Bewoners werken actief aan hun persoonlijk sociaal netwerk (en worden daarin gestimuleerd en gefaciliteerd)
	Volwaardig burgerschap	Bewoners worden zich bewust van burgerrechten en -plichten en worden ondersteund bij de invulling daarvan
	Zinvol werk en dagbesteding in relatie tot financiële middelen	1) Eens per jaar is er een voorlichtingsavond (voor vertegenwoordigers) over financiële zaken 2) Eens per jaar is er voorlichting over of een bezoek aan potentiële werkplekken

		3) Bewoners volgen een cursus / training / voorlichting op niveau over financiën
Geestelijk-spirituele gezondheid	Talent en interesse wordt gestimuleerd en ontplooid	Deelname aan cursussen, clubs, etc. wordt gestimuleerd en gefaciliteerd
	Wezenlijk deel uitmaken van de omgeving	Kennismaken en relaties onderhouden met en in de buurt wordt actief ondersteund vanuit besef van wederzijdse verbondenheid
	Zinvolle en veilige dagbesteding	Bewoners worden actief begeleid in het zoeken naar en uitvoeren van een zinvolle en veilige dagbesteding
	Acceptatie door de omgeving	Bewoners worden actief begeleid in het aanknopen en onderhouden van contacten met en in de omgeving, waardoor begrip en acceptatie ontstaat

2- Visie op zorg voor persoonlijke ontwikkeling

Definiëring van het begrip "Persoonlijke Ontwikkeling"

Synoniemen zijn onder meer: zelfverwerkelijking, zelfrealisering, "worden wie je zijn kunt", "tot je recht komen", "van eitje tot pop tot cocon tot vlinder".

Onder "Persoonlijke Ontwikkeling" verstaat CALIPSO:

- 1) Het ontwikkelen van je eigen persoonlijkheid / identiteit
- 2) In samenhang met de omgeving

Zoende komen wij tot de volgende definiëring van "persoonlijke ontwikkeling": het ontwikkelen van de persoon en diens specifieke kenmerken. Het blootleggen en tot uiting laten komen van al hetgeen in de persoon aanwezig is aan talenten, mogelijkheden, kwaliteiten enzovoort. Het volledig toegankelijk maken van het potentieel van de persoon, in de eerste plaats (niet alleen!!) voor haar/hem zelf. Voor mensen met een zorgbehoevende (verstandelijke) beperking geldt dit alles onverkort zoals ook voor mensen zonder.

Concreet verstaan wij onder persoonlijke ontwikkeling de individuele kenmerken als:

- Kwaliteiten (kennis, vaardigheden, ...)
- Talenten
- Interesses / voorkeuren
- Overtuiging(en) / visie / geloof / vertrouwen / ...
- Smaak (voorkeur voor wat waargenomen wordt)

Resultaten visievorming

(Het werken aan) persoonlijke ontwikkeling is een voortdurend proces dat het resultaat is van, en geborgd is in de organisatie; op persoonlijk niveau in het zorgplan, op groepsniveau in de zorgvisie, op organisatorisch niveau in missie en visie.

De persoonlijke ontwikkeling van bewoners van CALIPSO en het werken daaraan vergt dat in onderliggende behoeften (lichamelijke behoeften, veiligheid en zekerheid, sociaal contact, waardering en erkenning) is voorzien. Vanzelfsprekend ligt hier een continue taak en verantwoordelijkheid voor de zorgverlener. Een aantal van deze zaken kwam ook reeds aan bod bij de bepaling van de visie op de zorg voor gezondheid. Daarnaast is zelfbeschikking / keuzevrijheid een absolute voorwaarde en daarom voor CALIPSO een vanzelfsprekendheid.

CALIPSO hecht groot belang aan (het werken aan) de persoonlijke ontwikkeling van haar bewoners. Immers, ontwikkelingspsychologisch gezien kenmerkt dit en leidt dit tot:

- Gevoel van veiligheid, geborgenheid en aanvaarding
- Zelfkennis en zelfrespect
- Realistische, open houding t.o.v. de werkelijkheid
- Emotioneel evenwicht en het vermogen zowel liefde, affectie en steun te geven als te ontvangen
- Motivatie om eigen mogelijkheden tot een maximale ontwikkeling te brengen.

CALIPSO onderscheidt 4 fases in de ontwikkeling van persoonlijke kenmerken:

- 1) Realiseren van voorwaarden (piramide van Maslow) om te komen tot ontwikkeling
- 2) Ontdekken van persoonlijke kenmerken ("Dat vind ik...")
- 3) Invulling geven aan persoonlijke kenmerken / kiezen ("Daarom wil/ga ik")
- 4) Verder ontwikkelen van invulling / specialiseren / eigen maken van keuzes ("Vooral dat aspect ga ik ...")

Persoonlijke ontwikkeling, de ontwikkeling van persoonlijke kenmerken, vindt plaats door (in willekeurige volgorde): lezen, ontmoeten, praten, doen / ontdekken, denken, zintuigen gebruiken. Daarom zullen ouders, zorgverleners en eventueel andere betrokkenen zich moeten inspannen om dergelijke activiteiten te stimuleren. Hierbij dient recht te worden gedaan aan die zaken die bij de persoonlijke ontwikkeling van mensen met een verstandelijke beperking "anders dan anders" zijn: leerprocessen, communicatie, ontdekken en het oproepen van herinneringen. Maar ook aan overeenkomende aspecten: behoeften, rechten en plichten. Verondersteld wordt dat zorgverleners beschikken over de hiertoe benodigde kennis en capaciteiten.

In de verschillende stadia van de ontwikkeling van persoonlijke kenmerken onderscheiden wij de volgende geschematiseerde verantwoordelijkheden:

Stadium	Wie?	Doet wat?
Voorwaarden scheppen	Clïënt	input leveren (aangeven wat nodig is)
	Ouders e.d.	bepalen invulling voorwaarden (in zorgplan)
	Zorgverleners	uitvoeren (voorwaardenscheppend werken)
Ontdekken van persoonlijke kenmerken	Clïënt	input leveren (aangeven van smaak, voorkeur, etc)
	Ouders e.d.	stimuleren / uitdagen / begeleiden / signaleren
	Zorgverleners	stimuleren / observeren / signaleren / begeleiden /
Invulling geven / kiezen	Clïënt	actie ondernemen / leren door doen
	Ouders e.d.	stimuleren / helpen / mogelijkheden bieden /
	Zorgverleners	ondersteunen bij consequenties /
Verder ontwikkelen / uitvoeren / maken van eigen keuzes	Clïënt	actie ondernemen / leren door doen / kiezen
	Ouders e.d.	stimuleren / ondersteunen
	Zorgverleners	ondersteunen bij consequenties /

Teneinde dit alles op gedegen wijze vorm te geven en mogelijk te maken, stelt CALIPSO als norm dat elke cliënt een levensboek/ontwikkelplan bijhoudt, al dan niet met de ondersteuning van de ouders en de zorgverleners. Hierdoor verkrijgen (mantel)zorgers inzicht in de persoonlijkheid van de bewoner, zodat zij hun verantwoordelijkheden bij de ontwikkeling van de persoonlijkheid beter kunnen invullen. Daarnaast is het een stimulans voor de bewoner zelf om aan de hand van zijn of haar levensboek te kunnen zien hoe de eigen ontwikkeling is verlopen. Dat is vervolgens weer een voorwaarde voor verdere ontwikkeling.

Voor alle duidelijkheid volgt nu een schematische weergave van het onderscheid tussen het zorgplan en het levensboek:

	Zorgplan	Levensboek /ontwikkelplan
Wie maakt het?	Zorgverlener in overleg met cliënt (inspraak!!)	Cliënt in samenwerking met (mantel)zorgverlener
Voor wie?	Zorgverlener	Cliënt (zorgverlener ondersteunt)
Doel?	Goede zorg / afspraken	Zelfbewustzijn en zelfontplooiing; eigenwaarde
Inhoud	Afspraken over zorgverlening	Verleden, heden en toekomst van cliënt

Overeenkomsten tussen zorgplan en levensboek zijn, in de visie van CALIPSO: cliënt centraal, toekomstgericht, beschrijving van benodigde ondersteuning. Vanzelfsprekend kunnen bewoners in overleg met betrokkenen zelf een keuze maken uit de exemplaren die op de markt zijn. "Mijn leven in beeld" (uitgegeven door 's Heerenloo) wordt van harte aanbevolen.

Naast het levensboek vindt CALIPSO het van belang dat de professionele zorgverlening planmatig groepsgesprekken organiseert over aspecten van de persoonlijke ontwikkeling (waarmee ook de sociale vaardigheden worden ontwikkeld). Voor de persoonlijke ontwikkeling relevante zaken die voortkomen uit dergelijke groepsgesprekken geldt dat deze worden vastgelegd in het levensboek en / of zorgplan.

3- visie op zorg voor "Sociaal Functioneren"

Verkenning van het begrip "sociaal functioneren" en de betreffende kaders

Sociaal functioneren heeft alles te maken met de sociale waarden die worden gehanteerd; de abstracte benoemingen van wat men waardevol vindt in het sociaal verkeer. Deze waarden worden op individueel niveau vertaald naar normen, handelswijzen, regels die uitzonderingen kennen, richtlijnen. CALIPSO (Centrum Anders Leven in een Inspirerende Persoonlijke en Sociale Omgeving). Alleen al deze naamgeving zegt alles over de wijze waarop CALIPSO kijkt naar, welke visie zij heeft op sociaal functioneren:

- samenleven is samen leven (en laten leven)
- het realiseren van een gemeenschappelijke woonvorm, een woongemeenschap, is uiteindelijk doel. "Gemeenschap" veronderstelt gemeenschappelijkheid. Gemeenschappelijkheid veronderstelt (gedeelde) verantwoordelijkheid.
- "Inspirerend": juist in het samen leven vinden bewoners van CALIPSO inspiratie; in de gemeenschappelijkheid
- "Persoonlijk", dus naast het sociale aspect van de gemeenschap en de gemeenschappelijkheid geldt in gelijke mate ook de waardering voor het unieke, individuele.
- Deze kaders dragen bij aan het "sociale" karakter van het samen leven / het sociaal functioneren in en buiten de gemeenschap; de bewuste omgang met elkaar, met het sociaal netwerk, met zorgverleners en met de omgeving neemt een belangrijke plaats in.

Resultaten visievorming

Bij het samen leven in een gemeenschap ondervindt men de verschillende belangen van de verschillende betrokkenen. Binnen de zorgdriehoek zijn dat: zorgvrager, zorgverlener en ouder. Maar ook daarbuiten spelen (soms tegengestelde) belangen. Bijvoorbeeld in de omgeving (buurt) van CALIPSO. Daarnaast zijn er gemeenschappelijke belangen van de woongroep en de individuele belangen van de bewoners. Onder andere bovenstaande kaders, maar ook de visie van individuele ouders en het bestuur van CALIPSO onderschrijven - in het spanningsveld van belangen - dat van essentieel belang is het zoeken naar gemeenschappelijke belangen in plaats van het benoemen van tegengestelde. Het tonen van begrip voor de belangen van de ander, samenwerking, het zoeken naar evenwicht tussen belangen, en het zoeken naar mogelijke compromissen zijn daarin voorwaarden.

Onder het thema "veiligheid" (te weten: "sociale veiligheid") heeft CALIPSO reeds vastgesteld wat voor haar belangrijke elementen daarin zijn en hoe zij daaraan vorm wil geven (zie paragraaf 1).

Alle sociale waarden die maar denkbaar zijn (respect, eerlijkheid, vertrouwen, gelijkheid, discipline, grenzen, dialoog, medemenselijkheid, zelfstandigheid, keuzevrijheid, oprechtheid, creativiteit, ruimte, solidariteit, zelfvertrouwen, tolerantie, eigenwaarde, vrijheid, verdraagzaamheid, veiligheid, sociale controle, ...), vindt CALIPSO vanuit haar visie nastrevenswaardig.

Daarnaast streeft CALIPSO in het sociale verkeer meer specifiek na: respect, vertrouwen, en veiligheid. Van de zorgverlener(s) wordt verwacht deze waarden vorm te geven, tastbaar en praktisch te maken door het opstellen van algemene huisregels en deze te hanteren volgens het

principe "uitzonderingen bevestigen de regel". Zodoende wordt recht gedaan aan zowel de groep als het individu en zodoende krijgt ook het belang van externe belanghebbenden vorm. De huisregels mogen en kunnen, vanzelfsprekend, niet in strijd zijn met wet- en regelgeving, zorgplannen, missie en visie, et cetera.

Tenslotte hecht CALIPSO er aan dat bewoners zich ook leren bewegen in het sociaal verkeer. Zij onderschrijft daarom het belang van een groot en doeltreffend functionerend sociaal netwerk rondom haar bewoners. De zorgverleners ondersteunen daarom bewoners en ouders methodisch, doelbewust en doeltreffend in het aanleggen en onderhouden van het sociale netwerk. Daartoe benodigde ervaring, expertise en begeleiding worden zo nodig van buiten aangetrokken.

4- Visie op zorg voor kwaliteit van zorg

Verkenning van het begrip "kwaliteit van zorg" en de betreffende kaders

Voorgaande thema's betroffen allen de zorg voor kwaliteit van leven binnen de kaders van CALIPSO en de visie daarop. De thema's die dat niveau ontstijgen (zorgafspraken en ondersteuningsplan, cliëntveiligheid en kwaliteit van medewerkers en organisatie) geven vorm en inhoud aan de visie op de kwaliteit van zorg. De zorg voor kwaliteit van leven betreft de daadwerkelijke, primaire zorgprocessen. Kwaliteit van zorg betreft de randvoorwaardelijke processen en houdt zich bezig met de vraag hoe de zorgverlening zodanig georganiseerd wordt dat in de eerste plaats de zorgverlening kwalitatief beter wordt en dat in de tweede plaats (als gevolg daarvan) de kwaliteit van leven van cliënten beter wordt.

Kwaliteit van zorg omschrijven wij als volgt: kwaliteit van zorg is de mate waarin een zorgverlener in staat is te voldoen aan de verwachtingen van de cliënt. Bepalend zijn dus de verwachtingen van de bewoners van CALIPSO en hun ouders. Die verwachtingen zijn:

- betrokkenheid
- deskundigheid
- continuïteit
- visie op zorgverlening
- het nakomen van (meerjaars)afspraken
- transparantie in verslaglegging van zorgresultaten
- een goede klachtenprocedure
- een dito communicatieplan
- zorg voor structuur en regelmaat
- observatievaardigheden
- transparantie inzake kosten en vergoedingen
- goed gebruik van medezeggenschap (met name ook in personeelsbeleid)
- inlevingsvermogen.

Resultaten visievorming

CALIPSO onderschrijft de kaders m.b.t. de kwaliteit van zorg zoals die zijn vastgelegd in het Kwaliteitsdocument Gehandicapten; visiedocument. Dit betreft met name het belang van een individueel én gemeenschappelijk ondersteuningsplan. Ondersteuningsplannen sluiten aan bij de zorgvragen en omschrijven concrete doelen. De cliënten en hun vertegenwoordigers worden nadrukkelijk betrokken bij de totstandkoming van de zorgplannen. Voortvloeiend uit de beschrijving van de benodigde zorg, wordt vastgelegd welke disciplines ingezet dienen te worden. Zorgverleners hanteren in het zorgproces professionele normen. Zorgplannen worden opgesteld, zodanig dat regelmatige evaluatie leidt tot verbetering van zorg.

Naast de zorgplannen neemt de zorg voor en borging van de cliëntveiligheid (fysiek, emotioneel en sociaal) een prominente plaats in het kwaliteitsmanagementsysteem. Het veiligheidsmanagementsysteem (het geheel van veiligheidsprotocollen, de registratie van incidenten

en (bijna)ongelukken, verbeteracties en de evaluatie daarvan) heeft een centrale rol in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Wat betreft de kwaliteit van medewerkers en organisatie geldt, zoals vermeld, dat de richtlijnen uit het visiedocument "Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg" maatgevend zijn. Centrale waarden zijn dus:

- 1 Continu verbeteren
- 2 Cliëntenperspectief centraal
- 3 Cliëntveiligheid centraal
- 4 Professioneel handelen
- 5 Ketenkwaliteit (en dus ook transparantie!!)
- 6 ISO-compatibiliteit (criteria die algemeen geaccepteerd en ingevoerd zijn)

CALIPSO dient op basis van de zorgvisie een zorgaanbieder te selecteren, dan wel de beslissing te nemen zelfstandig zorgverleners in te zetten. Wanneer een grote zorgaanbieder wordt ingezet, dient deze HKZ-gecertificeerd zijn. Het kwaliteitsmanagementsysteem dient aan te tonen dat op elke locatie van de aanbieder bewust constant wordt gewerkt aan continue verbetering van de zorg (cirkel van Deming). Bij voorkeur heeft de aanbieder, door verlenging van de certificering, aangetoond dat continue verbetering structureel geborgd is. Wanneer CALIPSO ervoor kiest zelfstandig de zorgverlening in te vullen, dient het bestuur zich te beraden op de vraag op welke wijze zij kwaliteit van zorg wil verankeren.

Onderzoek (door middel van brainstorming, verheldering en dialoog) onder de leden van de kerngroep van CALIPSO leert dat op de deelthema's binnen kwaliteit van zorg de volgende zaken van belang zijn voor CALIPSO:

Op het gebied van zorgafspraken en - plannen:

- behalve individuele zorgplannen (ondersteuningsplannen) wordt gewerkt aan en met een groepszorgplan
- ook in de zorgplansystematiek worden positieve en negatieve zorgresultaten continu systematisch geregistreerd, geëvalueerd en opgevolgd (PDCA-cirkel van Deming). Daarbij is met name aandacht voor veiligheid.
- waar nodig of waar gewenst worden extern deskundigen geraadpleegd om het zorgplanproces efficiënt en effectief vorm te geven en in te zetten, dan wel te evalueren.
- zorgvragen en ingezette diensten zijn in een transparant evenwicht, met name ook financieel.
- de communicatie binnen de zorgdriehoek cliënt-ouder-zorgverlener. Deze is voldoende frequent (volgens plan), direct en doelmatig. Het bestuur van de stichting heeft hierin een samenbindende rol.

Op het gebied van (cliënt)veiligheid:

- (on)toegankelijkheid en afsluitbaarheid van appartementen / gebouw, m.n. bij calamiteiten (ontruimingsprotocol en - oefening)
- (toe)zicht op binnenkomende en uitgaande personen en op hetgeen zich afspeelt in openbare ruimten. Waar nodig ook in appartementen (ondersteund door technische middelen; domotica en alarmsystemen).

- veiligheidsvoorzieningen als inductiekookplaten, thermostaatkranen e.d. Gebruik ervan door cliënten wordt waar mogelijk of waar gewenst ondersteund door gebruiksaanwijzingen met pictogrammen.
- er is 24 uur per dag en 7 dagen per week zorg aanwezig ('s nachts zo mogelijk op afstand)
- sociale veiligheid wordt vormgegeven door middel van preventieve training op weerbaarheid door de zorgverlener, duidelijke preventieve afspraken met burens en buurt over de handelswijze bij overlast, bewustmaking van cliënten door zorgverleners m.b.t. sociale gevaren (intern en extern).

Op het gebied van kwaliteit van medewerkers en organisatie:

- invloed van cliënten en hun vertegenwoordigers op kwaliteit van medewerkers (bij werving) en organisatie door een vastgelegde rol van bestuur / cliëntenraad (huurderscommissie)
- voorgaande evaluatie van zorgresultaten op basis van inbreng van cliënten en hun vertegenwoordigers
- ook zorgpersoneel blijft zich verbeteren / ontwikkelen. Dit wordt geborgd door gebruik van personeelsinstrumenten als ontwikkelingsplannen, functieprofielen en TVB-beschrijvingen (Taken, Verantwoordelijkheden, Bevoegdheden)
- zorgpersoneel wordt aangetrokken op basis van deskundigheid (scholings- en ervaringsniveau is conform professionele standaarden) en persoonlijkheid. Personeel toont initiatief tot zorgverbeterende interventies en is op natuurlijke wijze betrokken op de cliënten.

Op het gebied van samenhang in zorg en ondersteuning

- in het groepszorgplan is nadrukkelijk aandacht voor bevordering van de sociale cohesie tussen bewoners onderling, maar ook in relatie tot zorgverleners en ouders.
- continuïteit van zorg: in personeelsbeleid (werving, deeltijdaanstellingen, verlofbeleid, etc.) wordt nagestreefd het aantal zorgverlenende personeelsleden zo beperkt mogelijk te houden.
- in het personeelsaannamebeleid wordt gezocht naar een evenwichtige samenstelling van het personeelsbestand (qua geslacht, leeftijd, ervaring, etc).
- medezeggenschapsorga(a)n(en) word(t)(en) nadrukkelijk geraadpleegd bij beslissingen die van invloed zijn op continuïteit en overzichtelijkheid van zorg, zowel op beleidsniveau als op operationeel niveau.