

# KWALITEITS- RAPPORT 2019

## ZEKERE BASIS



### Organisatie:

Begeleiden van jongeren die (tijdelijk) niet thuis of zelfstandig kunnen wonen, naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan in wonen, werken en arbeidstraining/ dagbesteding. Locaties de Basis, Walhofstraat, Hengelosestraat en ambulante begeleiding. In 2020 wordt de Walhofstraat gesloten en opent de nieuwe locatie Noorderhagen.

### Kwaliteit:

Zekere Basis werkt met een kwaliteitssysteem om cliënten de beste zorg en begeleiding te bieden. Doel is om te leren van fouten en steeds te verbeteren. Elk jaar toetsing om het kwaliteitscertificaat te behouden (HKZ ISO-9001-2015).

## Zekere Basis

### Incidenten:

De meeste incidenten waren weglopen en drank/drugs. Incidenten worden met de begeleiding en de gedragswetenschapper nabesproken. Besproken wordt wat gedaan moet worden om incidenten een volgende keer te voorkomen.

### Klachten:

In 2019 zijn 3 klachten ingediend en intern naar tevredenheid besproken.

### Cliëntvertrouwenspersoon:

Er zijn 2 cliëntvertrouwenspersonen. 1 voor de Basis, de Hengelosestraat en ambulante en 1 voor de Walhofstraat. Vertrouwenspersonen komen regelmatig en zijn goed bereikbaar.

### Verbeterpunten:

- medewerkers moeten persoonlijke informatie niet met cliënten delen;
- wisselingen in een team duidelijk en op tijd bespreken.

## ZEKERE BASIS

# KWALITEITSKADER

## WAT IS GOEDE ZORG VOOR MENSEN DIE ZORG EN ONDERSTEUNING ONTVANGEN?

- wat mogen cliënten verwachten van de zorg en begeleiding?
- kwaliteitskader helpt om de kwaliteit steeds verder te verbeteren.
- Zekere Basis moet elk jaar een kwaliteitsrapport maken: hoe is de kwaliteit geregeld.

Het kwaliteitsrapport bestaat uit 4 delen. Deze heten bouwstenen.

## ZEKERE BASIS

# BOUWSTEEN 1 INDIVIDUELE CLIENT/ EIGEN REGIE

## BEGELEIDINGSPLAN

Cliënten hebben een digitaal cliëntdossier. Hierin staan de afspraken, de doelen en hoe de begeleiding verloopt. 2x per jaar begeleidingsplanbespreking met cliënt, evt. ouders/verzorgers, gedragswetenschapper en persoonlijk begeleider.

Cliënten en ouders kunnen meekijken in het dossier via Caren Zorgt (Wlz).

## EIGEN REGIE

Doelen en afspraken die passen bij de wensen en mogelijkheden worden samen met de cliënt opgesteld.

Als het nodig is voor de veiligheid van de cliënt dan worden samen afspraken gemaakt over maatregelen zoals het inleveren van de telefoon of wanneer de laptop gebruikt kan worden.

## Verbeterpunten:

**Caren Zorgt voor alle cliënten beschikbaar stellen en gebruiken voor informatie en berichten**

## BOUWSTEEN 2 ERVARINGEN CLIËNTEN

### CLIËNTEN OVER KWALITEIT

Wonen: de Basis en Walhofstraat: **7,3**

- Vragenlijst online
- Spiegelgesprek met cliënten, ouders, medewerkers

Zelfstandig wonen: Hengelsestraat en ambulante: **8,5**

- Vragenlijst online
- Groepsgesprek met cliënten

### Verbeterpunten:

- **meer variatie in maaltijden op de Basis (door jongerenraad met gastheer besproken)**
  - **in overdracht belangrijke informatie doorgeven (besproken in teamvergadering)**
  - **als een antwoord op een vraag langer duurt geef dit dan door aan de vrager (besproken)**
  - **de groepsbegeleider die een whatsapp bericht aan ouders met de groepstelefoon stuurt, moet zijn/haar naam vermelden in het bericht (besproken in teamvergadering)**
  - **nieuwe zaal voor voetbal op dinsdag zoeken**
  - **schoonhouden douches/toiletten op de Basis met cliënten bespreken**
  - **aantal kamers op de Basis moet opgeknapt worden (is gebeurd)**
  - **overzicht maken voor ouders waar ze rekening mee moeten houden als hun zoon bij Zekere Basis gaat wonen (in ontwikkeling).**
- Samen met de jongerenraad is een verbeterplan gemaakt !**

## BOUWSTEEN 3 TEAMREFLECTIE

### WAT IS TEAMREFLECTIE?

Elk team bespreekt hoe ze de begeleiding doen, hoe ze samenwerken en wat ze kunnen verbeteren om de zorg en begeleiding nog beter te kunnen doen zodat cliënten zich thuis voelen en goed begeleid worden op hun weg naar zelfstandigheid.

### Wat kan beter?

- Taken beter verdelen
- nog beter op doelen rapporteren
- meer aandacht voor perspectief van cliënten
- teamvergadering beter indelen
- kijken wie in het team veel weet over een bepaald onderwerp en dit met de anderen delen

## BOUWSTEEN 4 KWALITEITSRAPPORT/ EXTERNE VISITATIE

### KWALITEITSRAPPORT

De reflectie (reactie) op het kwaliteitsrapport van de Jongerenraad: In 2019 is de jongerenraad wederom actief geweest. In 2019 zijn er twee nieuwe jongerencoaches aangesteld. Hierdoor is de structuur van de vergadering geoptimaliseerd en is een nieuwe voorzitter aangewezen. De voorzitter is een lid van de jongerenraad en is unaniem gekozen door de leden. Naast meer structuur in de vergadering, vinden de leden het ook prettig dat er nieuwe afspraken en een profiel is opgesteld, waardoor er duidelijkheid gecreëerd werd en hun rol als lid van de jongerenraad serieuzer is geworden. Daarnaast hebben de jongeren ervaren dat ze beleidsmatig meer betrokken worden door middel van het bijwonen van sollicitatiegesprekken van medewerkers en hun bijdrage aan de externe audits. Op zorginhoudelijk niveau hebben de leden een actieve rol aangenomen door stichting breed activiteiten te organiseren, huiskamer overleggen te begeleiden en punten in te brengen richting de teamvergaderingen.

## BOUWSTEEN 4 KWALITEITSRAPPORT/ EXTERNE VISITATIE

De leden ervaren hun rol als aanspreekpunt op de locaties als prettig en koppelen hun bevindingen/evaluaties/verbeterpunten terug in de jongerenraad. De leden van de jongerenraad vinden het fijn dat ze betrokken worden bij het verbeterplan en dat zij inbreng hebben op de verbeterpunten. Hierdoor kunnen zij een bijdrage leveren aan het verbeteren van de zorg, op alle locaties.

Deze reflectie is geschreven door de jongerenraadcoaches, uit naam van de leden van de jongerenraad. De jongerenraad kan zich vinden in het kwaliteitsrapport 2019.

De reflectie van de personeelsvertegenwoordiging:

De personeelsvertegenwoordiging verklaart dat wij achter het kwaliteit rapport staan. De geschetste structuren en bouwstenen zijn erg herkenbaar. Wij hebben geen op of aanmerkingen.

de reflectie van het management: Zekere Basis voldoet aan het werken aan kwaliteit zoals in het kwaliteitskader staat. Werken aan kwaliteit binnen onze begeleiding is niet nieuw voor ons, we kunnen hierdoor weer tevreden terugkijken op de activiteiten die op het kwaliteitsvlak ontplooit zijn, maar ook zeker verder geborgd zijn.

## BOUWSTEEN 4 KWALITEITSRAPPORT/ EXTERNE VISITATIE

Net als voorgaande jaren blijft kwaliteitsbewustzijn een speerpunt waardoor we merken dat dit steeds breder door de medewerkers wordt gedragen. Ons centrale uitgangspunt is hierin levensgeluk voor de cliënten en werkplezier voor de medewerkers. De teamreflectie, het teamjaarplan en zeker ook het meedenken en het geven van tips voor verbetering van processen zijn daar een goed voorbeeld van.

Externe visitatie  
Deze wordt 1x per 2 jaar gehouden. De volgende keer is voor het rapport 2020.