

"Zekerheid als basis"



A word cloud of values in various colors (green, orange, red) arranged in a triangular shape. The words include: respect, eigenregie, vertrouwen, zelfstandigheid, huiselijkheid, veiligheid, kansen, individueel, and structuur.

Kwaliteitsrapport 2019 Zekere Basis
Enschede, augustus 2020



Naam organisatie **Stichting Zekere Basis**

Adres	Lonnekerveldweg 30
Postcode	7524 PP
Plaats	Enschede
Tel.nr.	053 - 4307028
Kamer van Koophandel nummer	0822439566
E-mailadres	info@zekerebasis.nl
Website	www.zekerebasis.nl
Auteur	S. Karis, beleid en kwaliteit

Inhoudsopgave	Blz.
1. Inleiding	4
2. Samenvatting	4
2.1 Reflectie jongerenraad, personeelsvertegenwoordiging en management	5
2.2 Overzicht gebruikte bronnen	6
3. Algemeen	6
3.1 Missie, visie, kernwaarden	10
4. Kwaliteit zorgproces	10
4.1 Bouwsteen 1: individuele cliënt/eigen regie cliënt	10
4.2 Bouwsteen 2: ervaringen cliënten	13
4.3 Bouwsteen 3: teamreflectie: Samenspel in zorg en ondersteuning Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning Betrokken en vakbekwame medewerkers	14
4.4 Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport en externe visitatie	15
Bijlagen:	
Bijlage 1: organogram	16
Bijlage 2: resultaten en verbeteracties thema's 2019	17

1. Inleiding

Zekere Basis hecht veel belang aan goede begeleiding met behoud van eigen regie en veilige zorg voor haar cliënten. Daarnaast is het verlenen van deze zorg door professionele en betrokken medewerkers een must.

Zekere Basis blijft een lerende organisatie en streeft continu naar verbetering en professionalisering. Dit heeft gevolgen voor de bedrijfsvoering, communicatie, houding en gedrag van medewerkers en de begeleiding van onze cliënten.

Het kwaliteitsrapport heeft betrekking op de zorg die onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz) valt. Zekere Basis wil in haar zorg en begeleiding echter geen onderscheid maken tussen de verschillende financieringsstromen (Wlz, Jeugdwet, Beschermd Wonen, WMO, Forensische Zorg). Daarom is ervoor gekozen de bedrijfsvoering en het kwaliteitsmanagementsysteem voor de gehele organisatie en alle cliënten te laten gelden. Vanzelfsprekend geldt dit ook voor het kwaliteitskader en het kwaliteitsrapport.

Zekere Basis wil met dit kwaliteitsrapport aan cliënten en hun netwerk, medewerkers en externe stakeholders inzicht geven in de werkwijze van Zekere Basis om structureel te willen verbeteren en hiermee de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening op een hoog professioneel niveau te houden.

2. Samenvatting

Ook in 2019 is veel aandacht besteed aan het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Management, medewerkers en cliënten hebben hierin samengewerkt.

De thema's individuele cliënt, eigen regie en relatie met ouders/verzorgers (bouwsteen 1) zijn binnen de Zekere Basis de afgelopen jaren steeds professioneler georganiseerd. De cliënt staat centraal en samen met de cliënt wordt naar zijn wensen en mogelijkheden gekeken. Deze onderdelen zijn meegenomen in het cliënt ervaringsonderzoek.

Cliënten hebben de vragenlijst van het jaarlijkse cliënt ervarings onderzoek (bouwsteen 2) ingevuld. Het onderzoek 'cliënten over kwaliteit' is door het LSR uitgevoerd.

In de jongerenraad is de rapportage gepresenteerd en is door cliënten en jongerenraadcoaches samen een verbeterplan gemaakt.

Het maken van een teamreflectie (bouwsteen 3) en een teamjaarplan heeft een vaste plek in de jaarcyclus van de teams.

Medewerkers zijn positief over de teamreflectie. Deze is (mede) input voor het teamjaarplan.

Het kwaliteitsrapport (bouwsteen 4) volgens het kwaliteitskader gehandicaptenzorg is in 2017 voor de eerste keer gemaakt. In 2019 is de eerste

externe visitatie (rapport 2018) gehouden. De volgende externe visitatie zal in 2021 plaatsvinden.

2.1 Reflectie jongerenraad, vertegenwoordiging medewerkers en management

Reflectie 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. 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.

Reflectie 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.

Reflectie management

Zekere Basis voldoet aan het werken aan kwaliteit zoals gesteld in het kwaliteitskader. 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.

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.

2.2 Overzicht gebruikte bronnen

- Rapportage Cliënten over Kwaliteit (CoK)
- Resultaten diverse andere onderzoeken
- Teamreflecties
- Kwartaal- en jaarrapportages

3. Algemeen

Organisatie

Zekere Basis begeleidt ca. 90 jongeren en jong volwassenen (16-27 jaar) die (tijdelijk) niet meer thuis of zelfstandig kunnen wonen naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan, passend bij de mogelijkheden en wensen van de cliënt (wonen, werken, arbeidstraining/dagbesteding). Ongeveer 50% van de cliënten (jongens), met vaak een licht verstandelijke beperking, gedragsproblemen en evt. psychiatrische problematiek, woont met 24 uren begeleiding op één van de drie locaties in Enschede.

De andere 50% wordt ambulant begeleid in de regio. Het betreft hier jongeren en jongvolwassenen (mannen en vrouwen), vaak licht verstandelijk beperkt met diverse complexe problemen (o.a. gedragsproblemen en psychiatrische problemen).

De Zekere Basis biedt begeleiding, geen behandeling. Indien nodig dan wordt behandeling extern ingekocht.

De Zekere Basis is gedefinieerd als organisatie binnen de gehandicaptenzorg en is lid van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland).

Financiering vindt plaats binnen de Wlz, Jeugdwet, Beschermd Wonen, WMO en Forensische zorg.

In bijlage 1 bij dit rapport is het organogram van Zekere Basis opgenomen.

Het doel is om de cliënt die vaardigheden aan te leren die nodig zijn om op termijn goed te kunnen functioneren binnen begeleid zelfstandig wonen of zelfstandig wonen.

Wonen en begeleiding vindt plaats op 3 locaties in Enschede, te weten de Basis (beschermd wonen) aan de Lonnekerveldweg, de Walhofstraat (begeleid wonen) en de Hengelosestraat (begeleid zelfstandig wonen). Vanaf april 2020 wordt de Walhofstraat vervangen door de locatie Noorderhagen met begeleid zelfstandig wonen. Begeleid wonen (zonder zelfstandige woonruimte) is dan niet meer mogelijk. Cliënten starten op locatie de Basis en stromen door afhankelijk van hun ontwikkeling, wensen en mogelijkheden. De laatste stap op weg naar zelfstandigheid is de ambulante begeleiding.

De cliënten die niet naar school gaan, stage lopen of werk hebben, gaan naar de werkplaats op het terrein van locatie de Basis en volgen daar een arbeidstrainingstraject of dagbesteding. Dit is afhankelijk van hun ontwikkeling.

Zekere Basis wil binnen de gestelde kaders de beste zorg en begeleiding in een prettige omgeving aan haar cliënten bieden en een fijne werkomgeving voor haar medewerkers zijn.

Het aantal Wlz cliënten was in 2019: 18.

Het aantal medewerkers is 41. Het aantal FTE is 37,9. (31 december 2019)

Kwaliteit

Zekere Basis heeft een kwaliteitsmanagementsysteem, is HKZ-ISO 9001:2015 gecertificeerd en heeft het keurmerk beschermd wonen.

Volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) worden processen gepland, geëvalueerd en daar waar nodig verbeterd. Hiermee worden structuur en continuïteit geboden en risico's beperkt.

In het jaarplan kwaliteit worden onderzoeken en acties gepland en uitgevoerd met als doel te leren en te verbeteren.

In bijlage 2 bij dit rapport zijn de resultaten en verbeteracties van de in 2019 gehouden onderzoeken opgenomen. De verbeteracties worden maandelijks gemonitord.

Cliënt Ervarings Onderzoek

Het Cliënt Ervarings Onderzoek wordt in bouwsteen 2 besproken.

Medewerker Tevredenheid Onderzoek

Het Medewerker Tevredenheid Onderzoek wordt 1x per 2 jaar gehouden. In 2019 is geen onderzoek gehouden. Het volgende onderzoek staat najaar 2020 gepland.

Ziekteverzuim

In 2019 was het ziekteverzuim bij Zekere Basis 3,77% (in 2018 4,41%). Hiervan was 0,42% extra lang verzuim, 2,45% lang verzuim, 0,52% middellang verzuim en 0,38% kort verzuim. Ziekteverzuim werkgerelateerd: 0.

Zekere Basis hecht veel waarde aan preventie van ziekteverzuim. Door zo spoedig mogelijk in gesprek te gaan met medewerkers waar signalen zijn die mogelijk kunnen leiden tot ziekteverzuim, kan verzuim voorkomen worden.

Incidenten

In 2019 zijn er totaal (binnen alle financieringsstromen) 255 incidenten geweest (in 2018 280). De meeste incidenten betreffen, evenals in 2018 weglopen en drank/drugs.

Binnen de Wlz cliënten (in 2019: 18 cliënten) zijn er 91 incidenten geweest (in 2018: 22 cliënten: 44 incidenten).

Verdeling incidenten Wlz naar thema:

Aantal incidenten 2018-2019	Medicatie 2018-2019	Agressie 2018-2019	Seksueel grensoverschrijdend gedrag 2018-2019	Anders 2018-2019
44 - 91	2 - 8	10 - 12	0 - 0	32 - 71

Verklaring:

De stijging van het aantal incidenten betreft vnl. 1 cliënt. Deze is verantwoordelijk voor 57% van de incidenten. De problematiek van cliënt leidt tot frequent weglopen en drank/drugs gebruik. Het CCE is betrokken bij deze cliënt. Dit heeft geleid tot een afname van de incidenten in het 4^e kwartaal 2019;

De stijging van de incidenten 'anders' betreft vnl. weglopen, drank/drugs en in mindere mate vernieling materiële zaken en inroepen politie.

Medicatie: deels weigeren medicatie, deels vergeten te verstrekken.

Incidenten worden nabesproken met de cliënt, de gedragswetenschapper en de persoonlijk begeleider c.q. de betrokken groepsbegeleider. Indien nodig worden acties uitgezet. In de teamvergaderingen worden de incidenten eveneens besproken.

Sinds 2018 heeft Zekere Basis een PRISMA team. Dit team analyseert incidenten volgens de PRISMA methode. In 2019 is één incident (Beschermd Wonen) door het PRISMA team geanalyseerd.

In de kwartaalrapportage worden de incidenten, de thema's en de trends op organisatieniveau besproken. Daar waar mogelijk worden op individueel niveau en op organisatorisch niveau acties uitgezet.

Klachten

In 2019 zijn door Wlz cliënten 3 klachten ingediend (in 2018: 6). De klachten zijn intern opgepakt volgens de procedure, met de klager besproken en acties zijn uitgezet. De klachten zijn naar tevredenheid intern afgehandeld.

De klachten betroffen het eten, de post en afhandelingstermijn van een melding technische dienst.

Er zijn geen klachten naar de externe klachtenfunctionaris of de klachtencommissie doorgestuurd.

Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

Zekere Basis heeft een cliëntvertrouwenspersoon voor locaties de Basis en Hengelosestraat en voor de ambulante cliënten.

Op de Walhofstraat wonen vaak cliënten die op basis van de Jeugdwet zijn geplaatst. Daarom komt hier een aparte cliëntvertrouwenspersoon via het AKJ. Deze gaat vanaf april 2020 naar de locatie Noorderhagen.

Beide cliëntvertrouwenspersonen hebben een verslag over 2019 gemaakt.

Cliëntvertrouwenspersoon Walhofstraat:

De frequente bezoeken verlopen goed, cliënten geven aan dat ze goed met begeleiders en andere hulpverleners kunnen praten en geen vragen hebben voor de CVP. Ze weten goed hoe ze de CVP kunnen bereiken. Er is één ondersteuningsvraag gekomen. Deze loopt door in 2020. De CVP bespreekt evt. signalen die voor de organisatie van belang zijn, met het management. In 2019 zijn er geen signalen besproken.

De cliëntvertrouwenspersoon van de Basis, Hengelosestraat en ambulante is in 2019 niet benaderd voor bemiddeling bij een klacht of probleem. Wel is een aantal keer casuïstiek voorgelegd dat vervolgens met de persoonlijk begeleider is opgepakt. In 2019 is drie keer bemiddeld.

De CVP heeft in het jaarverslag een aantal aandachtspunten opgenomen:

De cliënten van locatie de Basis zijn niet echt geïnteresseerd in de CVP. Ze stellen soms vragen waarop de CVP advies kan geven, vaak met verwijzing naar de persoonlijk begeleider. Deze groep cliënten zoekt ook geen whatsapp contact.

Op de locatie Hengelosestraat komt een vaste groep cliënten (variërend van 4 tot 6 cliënten) iedere eerste maandag van de maand, tijdens het koffiemoment met de CVP. De gesprekken zijn informeel en laagdrempelig en bij persoonlijke vragen is er de mogelijkheid voor een individueel gesprek. De overige cliënten zijn regelmatig benaderd maar geven aan geen interesse te hebben.

Cliënten van de Hengelosestraat hebben 21x via whatsapp contact gezocht met de CVP.

Van de ambulante cliënten heeft in 2019 niemand contact gezocht met de CVP. Uit het cliënt ervaringsonderzoek komt (net als in 2018) dat ambulante cliënten aangeven dat ze niet weten hoe ze de CVP kunnen bereiken. N.a.v. de rapportage 2018 zijn cliënten opnieuw geïnformeerd over de CVP. De betrokkenheid en interesse van deze groep cliënten voor de CVP is laag (volgens informatie van het ambulante team).

Verbeterpunten uit jaarverslag CVP (de Basis, Hengelosestraat, ambulante).

Er is een terugkoppeling gedaan door middel van het benoemen van onderwerpen die vanuit de gesprekken met cliënten naar voren zijn gekomen. De verbeterpunten zijn besproken met de manager zorg en de medewerker beleid & kwaliteit met als doel een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Verbeterpunten:

- Medewerkers instrueren persoonlijke situaties niet te delen met cliënten.
- Wisselingen in het team zorgen voor onrust. Communiceer duidelijk en op tijd.
- Middelengebruik op de locatie Hengelosestraat zorgt voor spanning tussen de cliënten onderling.
- Meer tijd nemen voor uitleg aan cliënten over bijv. verschillen Wlz en WMO, in eigen taal communiceren.

3.1 Missie, visie, kernwaarden

Missie

De missie van Zekere Basis is jongeren begeleiden richting zelfstandig wonen al dan niet in combinatie met ambulante begeleiding. Zekere Basis gaat ervan uit dat iedere jongere uniek is en met behoud van eigen regie in de zorg en begeleiding zo zelfstandig mogelijk kan functioneren.

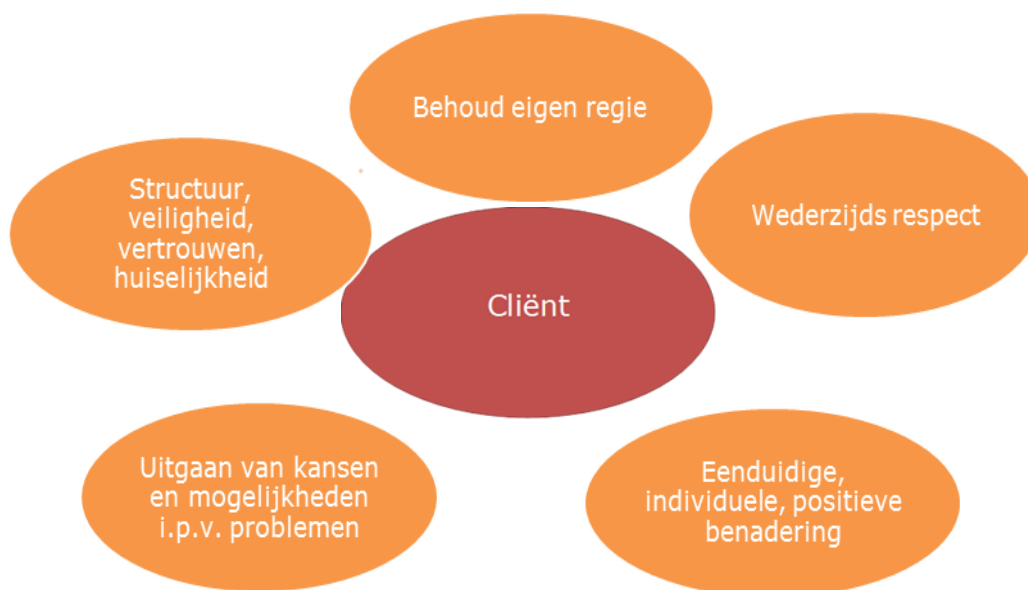
Visie

Zekere Basis stelt zich als doel om de kwaliteit van het bestaan van jongeren met gedragsproblemen of een beperking te bevorderen.

Zij wil haar cliënten laten groeien tot een zo autonoom mogelijk bestaan op de gebieden: wonen, volgen van onderwijs, vinden/houden van werk en een goed sociaal netwerk.

Kernwaarden

Zekere Basis werkt vanuit de volgende kernwaarden.



Kwaliteit zorgproces

4.1 Bouwsteen 1: individuele cliënt/eigen regie cliënt

Individuele cliënt

De gegevens over de zorg rond de individuele cliënt zijn geregistreerd in ONS, het digitale cliëntdossier. In ONS worden de gegevens en de afspraken (begeleidingsplan) met de cliënt vastgelegd en verantwoording over de begeleiding wordt afgelegd (rapportage). Het vastleggen van de gegevens is goed geregeld. Maandelijks worden de dossiers gecheckt op volledigheid van de basisinformatie, up to date begeleidingsplannen, indicaties etc.



Alle cliënten hebben 2x per jaar een begeleidingsplanbespreking. Ouders/verzorgers worden hier zoveel mogelijk bij uitgenodigd. De doelen en afspraken in het begeleidingsplan worden samen met de cliënt besproken en opgesteld. Elke cliënt heeft een persoonlijk/ambulant begeleider. Wekelijks bespreken persoonlijk begeleider en cliënt hoe het gaat, hoe de cliënt zich voelt, de voortgang in doelen, praktische zaken, e.d. De ambulant begeleider bezoekt de cliënt volgens de in de indicatie vastgelegde uren en de afspraken in het begeleidingsplan.

De gedragswetenschapper is verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling bij instroom, doorstroom en uitstroom, de inhoudelijke begeleiding en het maken en bespreken van de zorgplannen (hier zijn de doelen en afspraken) met de cliënt, diens netwerk, persoonlijk begeleiders/ambulant begeleiders, dagbesteding en eventueel andere betrokkenen.

Eigen regie

Zekere Basis wil dat cliënten zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven voeren. Dat betekent dat de cliënten, naar vermogen, sturing aan hun eigen leven geven. Dat willen we doen door niet over hen te beslissen maar met hen. De begeleiding is dan ook gericht op samenwerking. Samen met de cliënt worden doelen gesteld die passen bij de ontwikkeling, de wensen en het vermogen van de cliënt. Bij het realiseren van die doelen wordt hij daar waar nodig ondersteund. Dit vraagt van de cliënt dat hij meer moet gaan nadenken over zijn leven en zijn toekomst. Ook voor de medewerkers vraagt dit een verandering in denken en gedrag. Hier wordt op diverse momenten extra aandacht aan besteed, o.a. in de teamvergadering en op de teamdag.

Een voorbeeld van een cliënt die de eigen regie zoveel mogelijk zelf oppakt met ondersteuning: 3 jaar geleden is cliënt ingestroomd vanuit de gesloten jeugdzorg. Hij is bij de Zekere Basis begeleid gaan wonen en inmiddels woont hij begeleid zelfstandig. Cliënt heeft met de begeleiding en gedragswetenschapper besproken waar hij naar toe wil: opleiding/werken en zelfstandig wonen. Hier gedraagt hij zich naar en werkt hard om zijn doelen te bereiken. Hij vaart z'n eigen koers en laat zich zo min mogelijk beïnvloeden door negatieve factoren. Als het een periode minder met hem gaat dan zoekt hij contact met de begeleiding om dit te bespreken en naar een oplossing te zoeken.

Het afgelopen jaar is voor alle cliënten een perspectiefplan gemaakt (onderdeel in het begeleidingsplan). Samen met de cliënt en (zo mogelijk) diens netwerk is gekeken hoe gewerkt kan worden aan het perspectief van de cliënt.

Voorbeeld is dat met een ambulante cliënt gezocht is naar een werkplek die hij leuk vindt en waar hij op zijn niveau kan werken. Deze is gevonden. Het is nu van belang dat hij de werkplek behoudt en gemotiveerd blijft.

Een ander voorbeeld is een cliënt waarbij zijn eigen doel is om uit te stromen. Gezien zijn mogelijkheden en problematiek is door de gedragswetenschapper met hem besproken dat dit nu nog niet passend is. Hij moet eerst meer

structuur krijgen en dit ook vast kunnen houden. Hier wordt nu met hem aan gewerkt.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Respect voor de persoonlijke vrijheid van de cliënt en het recht op zelfbeschikking zijn sleutelbegrippen. Vrijheid is een grondrecht.

Zekere Basis streeft ernaar geen vrijheidsbeperkende maatregelen (middelen en maatregelen) toe te passen. Als het voor de veiligheid en gezondheid van de cliënt toch nodig is om maatregelen toe te passen dan wordt dit zorgvuldig gedaan in overleg en met instemming van de cliënt. Afhankelijk van de problematiek en ontwikkeling van de cliënt worden afspraken met de cliënt gemaakt over de toepassing en de afbouw van middelen en maatregelen. Afspraken worden altijd in het begeleidingsplan vastgelegd, regelmatig geëvalueerd en, indien mogelijk, bijgesteld of afgebouwd.

Zo levert een cliënt op één van de locaties, volgens afspraak, de Playstation in omdat hij geen grenzen kan stellen om te stoppen en zo zijn dag- en nachtritme omdraait.

Met een andere cliënt is bij instroom op eigen verzoek met hem en ouders afgesproken dat hij alleen op vaste tijden op de laptop mag (voor school). Daarbuiten heeft hij geen laptop en telefoon tot zijn beschikking. Dit in verband met seksueel grensoverschrijdend gedrag.

De Wet zorg en dwang is niet van toepassing op cliënten van de Zekere Basis.

Relatie met ouders/verzorgers

Het blijft moeilijk om ouders/verzorgers steeds meer te betrekken bij de begeleiding van hun kind. Oorzaken zijn o.a. de hulpverleningsgeschiedenis die vaak al doorlopen is, de periode dat een cliënt bij Zekere Basis verblijft, leeftijd van de cliënt (minderjarig of meerderjarig) en de betrokkenheid van ouders in het algemeen.

Zowel bij intake, instroom als tijdens de begeleidingsplanbesprekingen wordt dit met betrokkenen besproken. Daarnaast wordt, daar waar mogelijk, het contact met ouders en het netwerk gestimuleerd.

Een voorbeeld is dat ouders van een cliënt die bij de Zekere Basis kwam wonen heel betrokken waren. De verwachtingen van de ouders werden echter niet waargemaakt en zij werden steeds minder positief over de begeleiding van hun zoon. Dit is meteen opgepakt. Er zijn gesprekken geweest met de persoonlijk begeleider en de gedragswetenschapper. Samen is naar een oplossing gezocht. Het vertrouwen werd hersteld en de ouders zijn weer heel betrokken waardoor cliënt zich beter voelt en de begeleiding goed verloopt.

Om ouders nog meer te betrekken is in 2019 het cliëntportaal Caren Zorgt geïmplementeerd. Cliënt en ouders/verzorgers kunnen via Caren Zorgt meekijken in het begeleidingsplan en rapportages in het cliëntdossier. Tevens kan informatie worden gedeeld, berichten worden verstuurd, afspraken worden gepland. De Wlz cliënten hebben als eerste de mogelijkheid gekregen om gebruik te maken van Caren Zorgt. De ervaring leert inmiddels dat cliënten en ouders er niet echt mee

bezig zijn en er weinig gebruik wordt gemaakt van Caren Zorgt. Nieuwe cliënten wordt Caren Zorgt aangeboden.

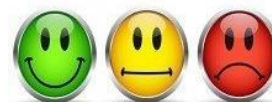
Verbeterpunt

- Beter gebruik maken van Caren Zorgt. Groepsbegeleiding moet Caren Zorgt actief gaan gebruiken b.v. door het plaatsen van informatie, berichten en het vullen van de agenda in Caren Zorgt.

4.2 Bouwsteen 2: ervaringen cliënten

Cliënt Ervaringsonderzoek Onderzoek: cliënten over kwaliteit (CoK)

Zekere Basis houdt tweejaarlijks een cliënt ervarings onderzoek.



In 2019 is het onderzoek 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK) door het LSR uitgevoerd.

Het onderzoek is onder de locaties 'wonen' en 'zelfstandig wonen' uitgevoerd. Wonen betreft de locaties de Basis en Walhofstraat en zelfstandig wonen de locatie Hengelosestraat en ambulante.

Onderdeel van het onderzoek was dat naast het invullen van de vragenlijsten voor 'wonen' een spiegelgesprek o.l.v. het LSR is gehouden waar cliënten, ouders en medewerkers bij aanwezig waren. Hier zijn diverse onderwerpen uit het onderzoek besproken en cliënten en ouders voelen zich vrij om mee te praten, vragen te stellen en in discussie te gaan. Alle aanwezigen waren enthousiast over het spiegelgesprek. Afsproken is om het spiegelgesprek vaker te houden en hier bepaalde thema's te bespreken.

Voor 'zelfstandig wonen' is een groepsgesprek o.l.v. het LSR op de locatie Hengelosestraat gehouden waar cliënten van de Hengelosestraat, een ambulante cliënt en twee medewerkers bij aanwezig waren. Ook hier is een goed gesprek gevoerd en zijn er aandachtspunten en verbeterpunten uit gekomen.

Respons op vragenlijsten 'wonen'	: 96%
Rapportcijfer 'wonen'	: 7,3
Respons op vragenlijsten 'zelfstandig wonen'	: 87%
Rapportcijfer	: 8,5.

De rapportage is met de jongerenraad besproken en samen met hen is een verbeterplan gemaakt (zie bijlage 2). In de jongerenraadvergaderingen wordt de stand van zaken met betrekking tot de verbeterpunten besproken. In de groepsvergadering wordt dit teruggekoppeld naar de overige cliënten.

Verbeterpunten:

- Meer variatie in de maaltijden op locatie de Basis: dit is door leden van de jongerenraad besproken met de gastheer en loopt nu goed.
- In de overdracht geven groepsbegeleiders voldoende informatie over zaken die in een volgende dienst of voor de werkplaats (dagbesteding) belangrijk zijn. Dit is besproken.

- Afspraken moeten nagekomen worden en als het antwoord of de actie langer duurt dan moeten cliënten en/of collega's daarover geïnformeerd worden.
- Overzicht maken voor ouders met informatie waar ze rekening mee moeten houden als hun zoon bij Zekere Basis gaat wonen.
- In een whatsapp bericht naar ouders/verzorgers (vanaf de groepstelefoon) moet de afzender zijn/haar naam vermelden zodat ouders/verzorgers weten met wie ze contact hebben. Dit is gebeurd.
- De voetbalzaal voor de wekelijkse voetbalavond kan niet meer gebruikt worden. Een nieuwe is nog niet gevonden. Verzoek is om deze snel te vinden. NB. Deze is zomer 2020 gevonden en het voetballen is weer gestart.
- Bespreek hygiëne (waaronder schoonhouden douches/wc's) met cliënten. Dit is gebeurd.
- Sommige kamers op locatie de Basis hebben een opknapbeurt nodig. Dit is inmiddels opgepakt.
- Alle ambulante cliënten zijn door het ambulante team geïnformeerd met informatie over de jongerenraad en de cliëntvertrouwenspersoon. Dit is (nogmaals) gebeurd.

Jongerenraad

Zekere Basis heeft een actieve jongerenraad die 1x per 6 weken vergadert. De jongerenraad wordt begeleid door twee jongerenraadcoaches. In elke jongerenraadvergadering wordt informatie vanuit het management gedeeld. De manager algemene zaken is 1x per 3 maanden aanwezig bij de vergadering en bespreekt ontwikkelingen, nieuws, beantwoordt vragen en koppelt de stand van zaken van verzoeken/acties terug. De medewerker beleid en kwaliteit sluit regelmatig aan, o.a. voor het bespreken van het beleidsplan, jaarplan en het Cliënt Ervarings Onderzoek (voorbereiding, rapportage en gezamenlijk maken van het verbeterplan).

Een afvaardiging van de jongerenraad is aanwezig bij sollicitatiegesprekken van groeps- en ambulant begeleiders.

Tijdens de jaarlijkse externe audit is er altijd een gesprek met een vertegenwoordiging van de jongerenraad.

Verbeterpunt:

- Elke jongerenraad vergadering wordt het verbeterplan van het cliënt ervarings onderzoek besproken. Welke acties zijn afgerond en welke acties staan nog open;

4.3 Bouwsteen 3: teamreflectie

De teams hebben de afgelopen jaren een ontwikkelslag doorgemaakt. Ze worden zelfstandiger, nemen actiever deel aan het kwaliteitsmanagementsysteem en zijn zich steeds meer bewust dat leren en verbeteren niet alleen via het management wordt ingezet maar dat dit van toepassing is op alle medewerkers.



Met de teamreflectie wil Zekere Basis de kwaliteit van zorg verbeteren. Onderwerpen uit de teamreflectie komen terug in het (team)jaarplan.

De resultaten van de bouwstenen 1 en 2 zijn de input voor de teamreflecties geweest.

Teamreflecties

In de teamreflecties zijn de volgende thema's besproken:

- Samenwerking binnen het team
- Taakverdeling binnen het team
- Verslaglegging en rapporteren
- Ontwikkeling van cliënten
- Efficiënt werken

Verbeterpunten:

De volgende verbeterpunten zijn geformuleerd:

- Taakverdeling moet beter in balans zijn
- Zorgplannen up to date
- Beter op doelen rapporteren
- Kennis van de Wlz vergroten
- Meer aandacht voor perspectief cliënten
- Pedagogische kennis vergroten door specialismen in de teamvergadering te presenteren
- Teamvergadering efficiënter indelen
- Aanspreekcultuur (niet over maar met elkaar praten): open staan voor feedback, elkaar op tijd aanspreken

Inmiddels hebben teams de verbeterpunten opgepakt. Sommige punten zijn in hun jaarplan verwerkt en sommige punten zijn (deels) gerealiseerd.

4.4 Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport / externe visitatie

Kwaliteitsrapport

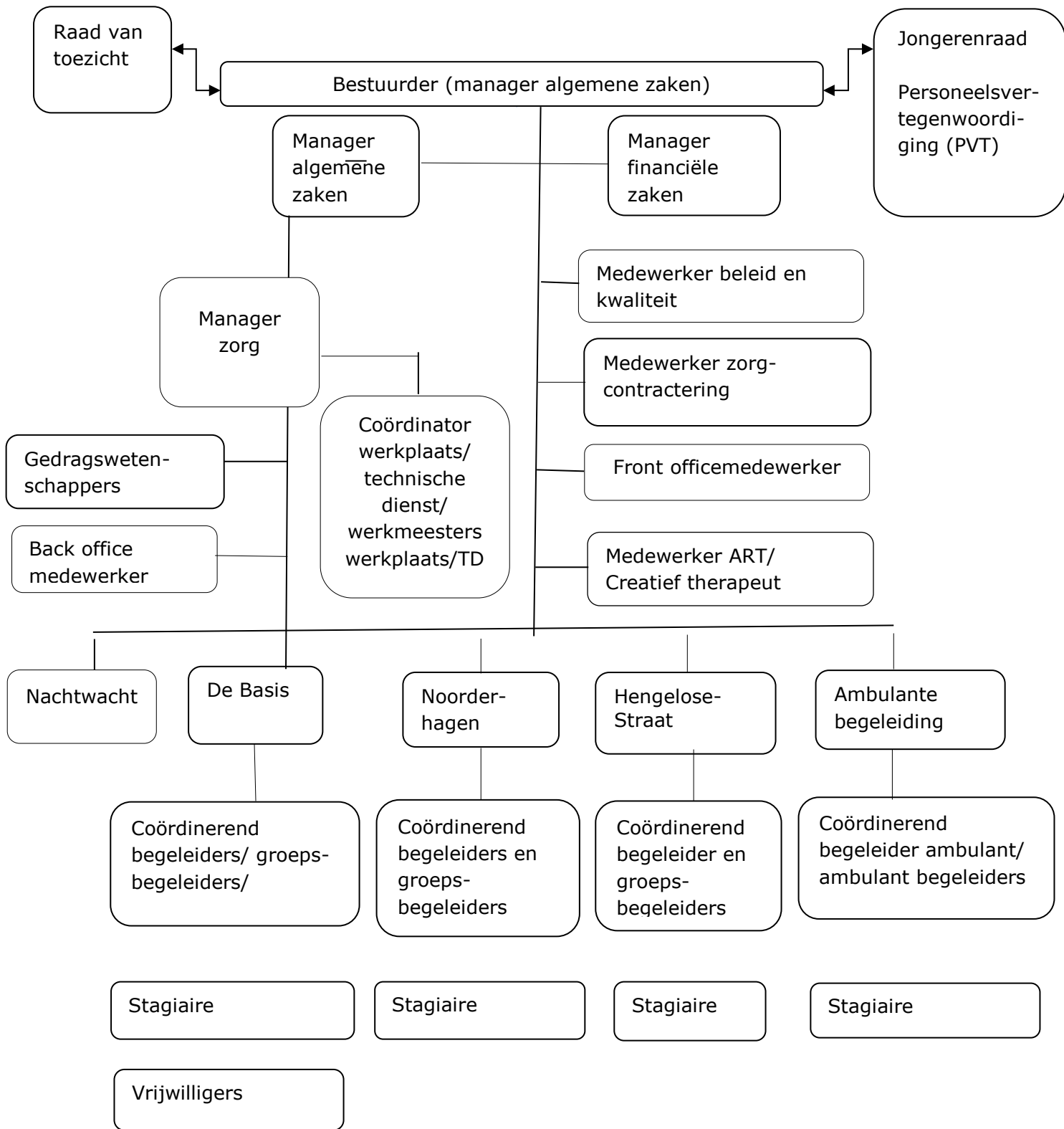
Het kwaliteitsrapport van Zekere Basis is gebaseerd op het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. De bouwstenen uit het kwaliteitskader zijn gerelateerd aan het kwaliteitsmanagementsysteem en zijn een goede basis voor het maken van het rapport.



Externe visitatie

De externe visitatie is begin 2019 geweest over het kwaliteitsrapport 2018. De resultaten hiervan zijn in het kwaliteitsrapport 2018 opgenomen. De volgende externe visitatie wordt begin 2021 gehouden over het kwaliteitsrapport 2020.

Organogram



Resultaten en verbeteracties

Thema's 2019 (inclusief onderzoeken)	Verbeterpunten (uitwerking in betreffende rapportage)	Status en prioritering
Individuele cliënt/ eigen regie cliënt	<ul style="list-style-type: none"> - Beter gebruik maken van Caren Zorgt. Groepsbegeleiding moet Caren Zorgt actief gaan gebruiken b.v. door het plaatsen van informatie, berichten en het vullen van de agenda in Caren Zorgt. 	Agendapunt in het overleg met de coördinerend begeleiders
Jongerenraad	<ul style="list-style-type: none"> - Verbeterplan cliënt ervarings onderzoek elke JR vergadering bespreken en bijwerken; - 	- Vast onderdeel op de agenda.
Teamreflecties (uit alle teams)	<ul style="list-style-type: none"> - Taakverdeling moet beter in balans zijn - Zorgplannen up to date - Beter op doelen rapporteren - Kennis van de Wlz vergroten - Meer aandacht voor perspectief cliënten - Pedagogische kennis vergroten door specialismen in de teamvergadering te presenteren - Teamvergadering efficiënter indelen - Aanspreekcultuur (niet over maar met elkaar praten): open staan voor feedback, elkaar op tijd aanspreken 	Deze punten zijn inmiddels door de teams opgepakt en deels in het teamjaarplan verwerkt
Management review	<ul style="list-style-type: none"> - Jaarplan moet elk kwartaal geëvalueerd worden op organisatie- en op teamniveau - Opleidingen: starten met VGN Academie 	<ul style="list-style-type: none"> - Hier moet nog meer aandacht aan worden besteed - Zekere Basis is deelnemer. Start in 2020 met het eerste leertraject

	<ul style="list-style-type: none"> - De resultaatverbeterlijst moet per kwartaal besproken worden - Dossiercontrole: vaste structuur en regelmaat - Uitzetten van de Zorgrie 	<ul style="list-style-type: none"> - Wordt opgepakt - Wordt bij één vaste medewerker belegd - Zorgrie wordt uitgezet en voor de nieuwe locatie extern getoetst
Cliënt Ervarings Onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> - Leden van de jongerenraad bespreken de wens om meer variatie in de maaltijden op de Basis te krijgen; - Groepsbegeleiders geven informatie, over zaken die in een volgende dienst of voor de werkplaats belangrijk zijn, door in de overdracht; - Overzicht maken voor ouders waar ze rekening mee moeten - houden als hun zoon bij ZB gaat wonen; - Afzender vermelden in whatsapp berichten van begeleiding aan ouders/ verzorgers/derden; - 	-
Medewerker Tevredenheid Onderzoek	Tweejaarlijks onderzoek	Gepland voor Q4 2020
Cliëntvertrouwenspersonen (jaarverslagen)	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers instrueren persoonlijke situaties niet te delen met cliënten. - Wisselingen in het team zorgen voor onrust. Communiceer duidelijk en op tijd. - Middelengebruik op de locatie Hengelosestraat zorgt voor spanning tussen de cliënten onderling. - Meer tijd nemen voor uitleg aan cliënten over bijv. verschillen Wlz en WMO, in eigen taal communiceren. 	Dit is opgepakt.

Interne audit	<ul style="list-style-type: none"> - Bijeenkomsten t.b.v. PRISMA analyse vastleggen en resultaten terugkoppelen naar de teams; - Plan bij de start nieuwe medewerker tussentijdse evaluatiemomenten; - Privacyreglement, gedragscode en personeelshandboek moet bij indiensttreding besproken worden; - Snuffelen bij andere teams; - Intervisie en supervisie regelen 	<ul style="list-style-type: none"> - PRISMA analyse wordt op voordracht van de gedragswetenschapper gehouden. Geen vaste frequentie - Gereed - Gereed - In ontwikkeling - Gereed
Externe audit	<ul style="list-style-type: none"> - Maandelijks rapporteren op doelen (check door GW) - "In alle cliëntdossiers moeten pb, schaduw pb en contact- personen staan vermeld" 	Gereed
Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI)	<ul style="list-style-type: none"> - AVG: elkaar aanspreken als privacy gevoelige informatie van cliënten en/of medewerkers wordt gedeeld (schriftelijk en mondeling); - Medewerkers zijn zich bewust van hun taken en verantwoordelijkheden en handelen daarnaar - thema in teamvergadering; - Naast de jaargesprekken ook voortgangsgesprekken houden 	Loopt
RI&E	<p>Periodiek medisch onderzoek (nieuwe offerte) + hepatitis B vaccinatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluatiegesprek Mkbasics - RI&E digitaal houden via ZorgRie 	<ul style="list-style-type: none"> - PMO wordt via e-PMO georganiseerd. Hepatitis B vaccinatie wordt aangeboden - Is gehouden - RI&E wordt via de ZorgRie uitgevoerd
Stakeholdersanalyse	<ul style="list-style-type: none"> - Vervangende locatie voor Walhofstraat zoeken; - Voortgangsgesprek om portefeuille verzekeringen te 	<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe locatie Noorderhagen opent per 01 04 2020 - Is gebeurd en aangepast

	beoordelen en evt. aan te passen - Overleg plannen en regelmatig bezoek wijkagenten aan locaties -	Is gebeurd en loopt
Ketenpartneronderzoek	Tweejaarlijks onderzoek	Gepland voor Q2 2020
Leveranciersbeoordeling	Geen actiepunten	