

Kwaliteitsrapport 2020 Zekere Basis - cliëntversie

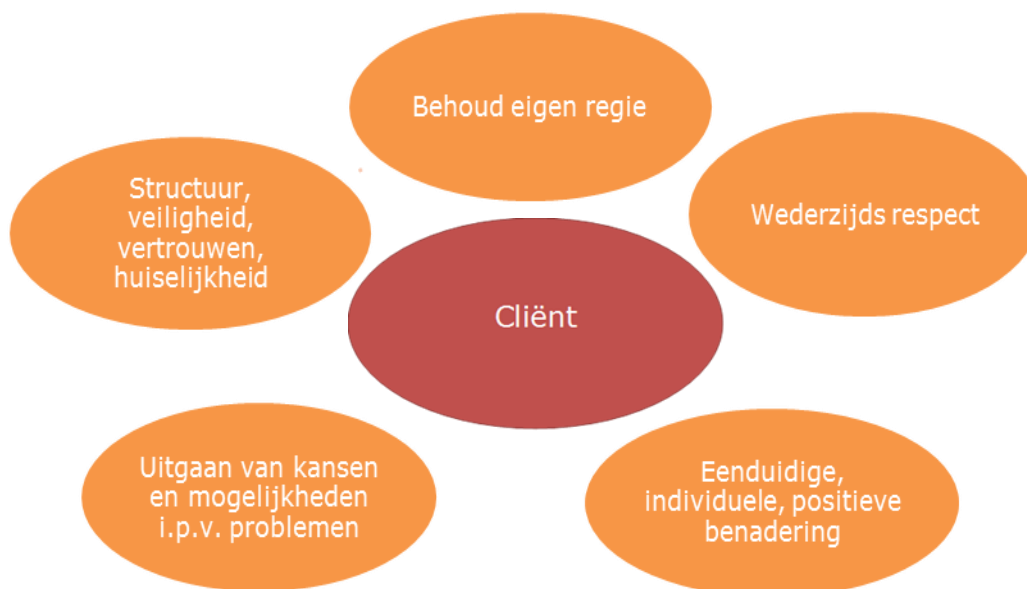
Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg gaat over:

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 van de zorg 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.

Algemeen:

Voor het begeleiden van cliënten werken de medewerkers van Zekere Basis volgens deze uitgangspunten:



Deze uitgangspunten zijn belangrijk in het wonen, de dagelijkse begeleiding, bij het maken van de doelen, het werken op de werkplaats en de contacten met ouders/verzorgers.

Incidenten

In 2002 gingen de meeste incidenten over weglopen en gebruik van drank/drugs. Incidenten worden met de begeleiding en vaak met de gedragswetenschapper nabesproken. Samen wordt besproken wat er nodig is om incidenten een volgende keer te voorkomen.

Klachten

Als cliënten en/of ouders/verzorgers niet tevreden zijn over het wonen, de zorg of de begeleiding bij de Zekere Basis dan is het belangrijk om dit te bespreken. De eerste stap is altijd: ga in gesprek met de persoonlijk begeleider, iemand anders van de begeleiding of de gedragswetenschapper. Lukt het niet om tot een oplossing te komen ga dan in gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon. Is er dan geen oplossing dan kan een formele

klacht worden ingediend via de klachtenbus op de locatie of via de website die door de klachtenfunctionaris met de cliënt wordt besproken.

In 2020 zijn door Wlz cliënten geen formele klachten ingediend. Als er een klacht is wordt deze meestal met de groepsbegeleiding besproken en opgelost.

Cliëntvertrouwenspersoon

Zekere Basis heeft een cliëntvertrouwenspersoon voor de locaties de Basis en Hengelosestraat en de ambulante cliënten. Voor de locatie Noorderhagen is een andere cliëntvertrouwenspersoon. Met hen kunnen vragen, problemen of andere zaken worden besproken. De cliëntvertrouwenspersonen bezoeken de locaties regelmatig en zijn daarnaast altijd per mail of whatsapp te bereiken. Zowel cliënten als de cliëntvertrouwenspersonen zijn hier tevreden over.

Bouwstenen:

Bouwsteen 1: individuele cliënt/eigen regie

Individuele cliënt

Elke cliënt heeft een digitaal cliëntdossier waar gegevens en informatie over de cliënt en de begeleiding in is vastgelegd. Hier staat ook het begeleidingsplan in met doelen waaraan gewerkt wordt. Deze wordt regelmatig door de persoonlijk begeleider met de cliënt besproken en 2x per jaar met de gedragswetenschapper en ouders/verzorgers. Daarna worden de doelen eventueel bijgesteld.



Eigen regie

Zekere Basis wil dat cliënten zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven voeren. Dat doen we door niet over hen te beslissen maar met hen. De begeleiding is 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.

Relatie ouders/verzorgers

Ouders/verzorgers zullen (in de meeste gevallen) altijd een belangrijke rol in het leven van de cliënt spelen.

Persoonlijk begeleiders hebben regelmatig, in het belang van de cliënt, contact met ouders/verzorgers. Soms over financiën, soms over zorgen van ouders/verzorgers, soms over de ontwikkeling die hun zoon laat zien of gewoon om even bij te kletsen. Dit alles uitsluitend met toestemming van de desbetreffende cliënt.

Om ouders nog meer te betrekken heeft Zekere Basis het cliëntportaal Caren Zorgt. Cliënt en ouders/verzorgers (Wlz) 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 ervaring leert inmiddels dat er weinig gebruik wordt gemaakt van Caren Zorgt. Doel is om hier meer gebruik van te gaan maken.

Bouwsteen 2: ervaringen cliënten

Cliënt ervarings onderzoek

Zekere Basis houdt tweejaarlijks een cliënt ervarings onderzoek: cliënten over kwaliteit.



In 2019 is het onderzoek voor het eerst niet anoniem gehouden omdat de resultaten per cliënt ook door de persoonlijk begeleider of ambulant begeleider met de cliënt kunnen worden besproken en opgepakt.

Naast het invullen van de vragenlijsten voor 'wonen' wordt een spiegelgesprek gehouden waar cliënten, ouders en medewerkers bij aanwezig zijn. Hierin worden diverse onderwerpen uit het onderzoek besproken, vragen kunnen worden gesteld en er wordt gediscussieerd.

Met cliënten van de onderzoeksgroep 'zelfstandig wonen' worden de resultaten in een groepsgesprek besproken.

In 2020 is geen onderzoek gehouden. Het volgende onderzoek is in 2021.

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek wordt met de jongerenraad een verbeterplan gemaakt.

Jongerenraad

Zekere Basis heeft een enthousiaste en actieve jongerenraad. Hier zitten van elke locatie en van ambulant deelnemers in en vanuit de organisatie zijn er 2 jongerenraadcoaches. management gedeeld. Elke 6 weken wordt vergaderd over verschillende onderwerpen die cliënten en organisatie op de agenda zetten. Het management geeft elke vergadering informatie over ontwikkelingen, nieuws en koppelt de stand van zaken van verzoeken/acties terug.

Op verzoek van de jongerenraad is een afvaardiging van de jongerenraad aanwezig bij sollicitatiegesprekken van groeps- en ambulant begeleiders.

De auditor heeft tijdens de jaarlijkse externe audit in 2020 een gesprek met een vertegenwoordiging van de jongerenraad gehad. De auditor was aangenaam verrast over de organisatie en inzet van de jongerenraad. De bevindingen waren de volgende (bron: rapport externe audit 2020):

De jongerenraad is bijzonder goed geïmplementeerd, getuige de opgestelde informatiemap, verbeterplannen en georganiseerde inspraakmogelijkheden cf. Wmcz2018. (gezien: informatiemap en verbeterplan CTO 3 maart 2020, profiel jongerenraadcoach)

Bouwsteen 3: teamreflectie

De teams willen de kwaliteit van zorg steeds verbeteren. In de teamreflectie kijken de medewerkers terug op het afgelopen jaar en bespreken wat hun sterke punten zijn, welke punten nog verbeterd kunnen worden en hoe ze dat gaan doen. Dat zetten ze in een plan.



Dit gaat bijvoorbeeld over

- hoe kan het team nog beter samenwerken en communiceren met cliënten, ouders/verzorgers en met elkaar;
- taakverdeling binnen het team: welke medewerker heeft welke taken;

- goed reageren op situaties: afspraken met cliënten, goede overdracht tussen medewerkers;
- goed en duidelijk rapporteren;
- zorg samen voor een goede werksfeer;
- betrek ouders/verzorgers bij de begeleiding en ontwikkeling van de cliënten.

Bouwsteen 4:

Kwaliteitsrapport

Zekere Basis moet elk jaar een kwaliteitsrapport maken zodat ook externe relaties zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd kunnen lezen wat de Zekere Basis doet om de beste zorg en begeleiding aan haar cliënten te kunnen bieden en dit op een goede manier doet. He is daarom belangrijk dat cliënten het ook met dit rapport eens zijn. Daarom wordt ook aan de jongerenraad gevraagd om op dit rapport te reageren.



Externe visitatie (W. Klein Geltink en D. Avis)

1x per 2 jaar wordt door een extern team gekeken of dat wat in het kwaliteitsrapport staat klopt met de praktijk. Dit gebeurt door gesprekken met het management, cliënten en medewerkers. Eén van de cliënten heeft een rondleiding gegeven op locatie de Basis. Over dit rapport is een externe visitatie geweest.

Uit het verslag kwam naar voren

- cliënten zijn zeer tevreden;
- medewerkers zijn betrokken en voelen zich gehoord;
- een actieve jongerenraad die zich gehoord en belangrijk voelt en waar genoeg belangstelling voor deelname is;
- medewerkers vinden een balans tussen 'leiden' en 'begeleiden': niet over, maar (zoveel mogelijk) samen beslissen;
- jongeren krijgen veel kansen. Er wordt goed geluisterd. Autonomie en zelfbepaling zijn belangrijke zaken. Duidelijkheid en leren omgaan met vrijheden, zoals werken aan: wat heb ik nodig om in de toekomst zelfstandig te wonen. Hoe word ik weerbaar en geef ik zin aan mijn bestaan;
- Zekere Basis doet in alles zijn best om het "goed" te doen. Men volgt de wettelijke kaders, maar probeert alles persoonlijk te maken, met ruimte voor individueel bepaalde grenzen;
- de geboden zorg en begeleiding is ondersteunend aan de kwaliteit van het bestaan van de cliënten, is afgestemd op de eigen behoefte en de stem van de cliënt is duidelijk waar te nemen.

Samenvattend is de conclusie dat de Zekere Basis een lerende en steeds professionelere organisatie is, die door haar cliënten en medewerkers zeer wordt gewaardeerd. Het sleutelwoord daarin blijkt te zijn: **Geduld**.