



Kwaliteitsrapport 2021 Zekere Basis - cliëntversie

Cliëntversie kwaliteitsrapport

Deze cliëntversie van het kwaliteitsrapport is een kortere versie van het kwaliteitsrapport. De uitgebreide versie staat op de website van Zekere Basis onder 'kwaliteit': www.zekerebasis.nl .

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg gaat over:

Wat is goede zorg voor mensen die zorg en ondersteuning ontvangen en kan het beter?

Zekere Basis wil

- laten zien wat cliënten mogen verwachten van de zorg en de begeleiding.
- inzicht geven hoe wordt gewerkt, waar geleerd van kan worden en wat beter kan.
- de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening op een hoog niveau te houden.

Het kwaliteitskader helpt om inzicht te geven hoe de kwaliteit van de zorg is en hoe die verbeterd kan worden.

Zekere Basis maakt elk jaar een kwaliteitsrapport waarin de onderdelen uit het kwaliteitskader over het afgelopen jaar en wat de Zekere Basis daarin heeft gedaan, worden toegelicht. Cliënten, naasten, medewerkers en relaties buiten de Zekere Basis kunnen het lezen.

Reacties op het kwaliteitsrapport:

Jongerenraad

De jongerenraad heeft het kwaliteitsrapport 2021 ontvangen en kan zich vinden in alle onderdelen van het rapport. De jongerenraad heeft geen opmerkingen. Hierna volgt een kort verslag van de activiteiten van de jongerenraad.

In 2021 is de jongerenraad wederom actief geweest. Hier zitten van elke locatie en van ambulant, deelnemers in. Vanuit de organisatie zijn er 2 jongerenraad-coaches. Er zijn wat wisselingen geweest qua leden. Sommige leden zijn eruit gegaan omdat zij zelfstandig zijn gaan wonen. Dit zorgde ervoor dat nieuwe leden zich konden aanmelden voor de jongerenraad. De nieuwe leden zijn gekozen door de huidige leden van de jongerenraad, aan de hand van het jongerenraadprofiel. Door deze wisselingen is er ook een nieuwe voorzitter gekozen voor de jongerenraad. Net zoals vorig jaar waren de leden dit jaar betrokken bij de sollicitatieprocedures. De leden hebben ter voorbereiding vooraf vragen opgesteld, voor de sollicitanten.

Daarnaast heeft de jongerenraad op meerdere doeleinden actiepunten kunnen realiseren, bijvoorbeeld de voetbaldoelen op het voetbalveld, meedenken over de nieuwe inrichting van de kamers van De Basis (gordijnen, laminaat) en inspraak op de activiteitenplanning voor de zomervakantie.

Ook zijn er meerdere actuele onderwerpen besproken die door de jongerenraad teruggekoppeld zijn aan de groep/locaties, bijvoorbeeld: grensoverschrijdend gedrag, verhogen weekgeld en maaltijdkeuzes.

Om de jongerenraad te bedanken voor hun inzet hebben de jongerenraadcoaches een avondje bowlen georganiseerd. Dit was een succes.

Personeelsvertegenwoordiging

Wij van de personeelsvertegenwoordiging hebben het kwaliteitsrapport aandachtig doorgelezen en vinden dat alle onderwerpen goed beschreven worden in het rapport. De leesbaarheid wordt als prettig ervaren en de kwaliteitsbeschrijving komt overeen met de kwaliteit in de praktijk. Er wordt duidelijk beschreven waar de Zekere Basis voor staat en waar de organisatie naar toe wil werken op het gebied van kwaliteit.

In het rapport wordt beschreven hoe is omgegaan met de uitdagingen die voortkwamen uit de Covid-19 pandemie. Wij willen graag benoemen dat wij vinden dat de Zekere Basis erg goed is omgegaan met de maatregelen omtrent Covid-19. Er is goed gekeken naar wat de mogelijkheden waren binnen deze maatregelen en naar de vraag van de cliënt, zodat de cliënt zo goed mogelijk 'normaal' begeleid kon worden. Denk hierbij aan het (aangepast) openhouden van dagbesteding, zodat de cliënt alsnog in de structuur kon blijven en binnen de mogelijkheden contact kon onderhouden met diverse mensen.

Management

Het jaar 2021 was, net als voor iedereen, bijzonder pittig. Samen hebben we ons goed staande weten te houden en zijn we er in geslaagd om mooie stappen op het gebied van kwaliteit te zetten. Het Leer Management Systeem is van start gegaan en samen met de medewerkers is deze voorzien van mooi content en E-learnings. De teamreflecties en intervisie hebben een structureel karakter gekregen. Voor het management is dat een teken dat we weten waar we mee bezig zijn, maar ook zeker weten waar we nog mee aan de slag moeten. Er zijn belangrijke stappen, zoals het LMS, het cliënt ervaringsonderzoek, verder professionaliseren van de teamjaarplannen, etc. gezet die ons houvast en richting geven voor het komende jaar en ook zeker daarna. De term 'lerende organisatie' wordt mede hierdoor minder abstract en zorgt ervoor dat kwaliteit en reflectie onderdeel is van ons dagelijks handelen.

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).

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. Begeleiding vindt plaats op 3 locaties in Enschede: de Basis (beschermd wonen en 28 plekken) aan de Lonnekerveldweg, de Noorderhagen (begeleid zelfstandig wonen en 20 plekken) en de Hengelsestraat (begeleid zelfstandig wonen en 10 plekken).

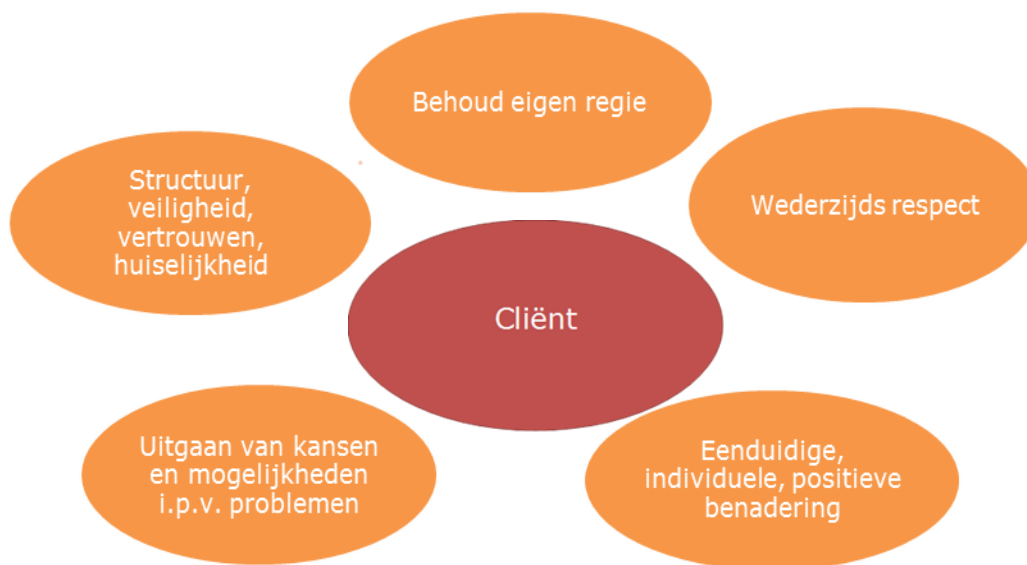
Cliënten starten op locatie de Basis en stromen door afhankelijk van hun ontwikkeling,

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, afhankelijk van hun wensen en mogelijkheden.

Kernwaarden

Voor het begeleiden van cliënten werken de medewerkers van Zekere Basis volgens deze uitgangspunten. Deze heten kernwaarden:



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

Uitgaan van kansen en mogelijkheden is voor de diënt best lastig. Hij denkt vooral in problemen. Onze kracht èn de uitdaging is om met de diënt te kijken welke kansen en mogelijkheden er wel zijn, deze om te zetten in concrete doelen en hem daarin te begeleiden. Zo wilde een diënt niet naar de Werkplaats (dagbesteding): wat zou je daar graag willen doen en wat heb je nodig om wel te gaan? Hij ging daarna met plezier naar de werkplaats en maakte iets wat hij zelf graag wilde.

Kamer opruimen is vaak een probleem omdat de diënt het niet overziet en niet weet waar hij moet beginnen. We maken dan samen een lijstje waarin we stapsgewijs samen gaan opruimen en schoonmaken. Telkens doet de diënt wat meer alleen totdat hij zijn kamer helemaal alleen schoon en netjes houdt.

Deze werkwijze gebruiken we ook als een diënt nog niet zelfstandig de dag kan beginnen ('s avonds kleding voor de volgende dag klaarleggen, wakker zetten, wassen, aankleden, kamer in orde maken, ontbijten, etc.....).

We zien de diënt groeien!

Groepsbegeleider

We willen huiselijkheid bieden door leuke dingen te doen zoals we dat thuis ook doen: spelletjes, film kijken, samen voetbal kijken, koffiemomenten, met een paar jongens gaan vissen. Vooral het contact met elkaar is belangrijk en diënten die niet zo snel contact maken genieten hier uiteindelijk ook van.

Tijdens de coronaperiode was dit minimaal dus tijd om hier weer meer energie in te steken en ook andere activiteiten weer op te pakken. De wens vanuit de jongerenraad is om activiteiten beter te plannen en te structureren door b.v. een maandkalender te maken.

Groepsbegeleider

Wat maakt de Zekere Basis bijzonder

Kernwaarden

Korte lijnen ,
laagdrempelig

Elke cliënt individueel zien
en aandacht geven

Cliënten hebben vaak al diverse vormen van hulpverlening gehad zonder het beoogde resultaat als ze bij Zekere Basis komen. Zekere Basis biedt ze door het gerichte individuele aanbod nog een kans, veelal met succes (cliënten die met de behaalde doelen uitstromen naar een vervolgplek of zelfstandig wonen

Fasegerichte opzet: doorstroom van intramuraal naar extramuraal: van beschermd wonen in een 24/7 setting tot (begeleid) zelfstandig wonen;

Manager zorg is dagelijks op de locaties en toegankelijk voor cliënten en medewerkers

Coronavirus

Wat waren de gevolgen van het Coronavirus voor de cliënten en medewerkers van Zekere Basis, hoe is men daarmee omgegaan en wat kon nog wel en wat kon niet meer?

Er is een protocol voor medewerkers gemaakt met informatie over het Coronavirus, hygiëne en de maatregelen voor cliënten en medewerkers. Dit is in eenvoudige taal en later middels een poster met cliënten besproken en op de locaties opgehangen. De medewerkers op de locaties hebben ouders/verzorgers steeds geïnformeerd. Na aanpassing van maatregelen en/of meer informatie is het protocol telkens aangepast en gecommuniceerd.

Beschermingsmiddelen zoals handschoenen en mondmaskers zijn aangeschaft en voorzorgsmaatregelen (regelmatig schoonmaken, desinfectiegel, mondmaskers voor cliënten) zijn getroffen.

De Corona besmettingen werden steeds meer. Toch waren vooral medewerkers besmet. Dit betekende wel dat cliënten regelmatig getest en in quarantaine moesten en medewerkers thuis in quarantaine zaten. Door de maatregelen bleven cliënten op de locatie, kon er niet gezamenlijk gegeten worden en waren activiteiten beperkt.

Het kon niet anders dan dat de voortdurende Coronacrisis met alle maatregelen en onzekerheid z'n weerslag had: onrust, onzekerheid, soms eenzaamheid. Medewerkers hebben geprobeerd om er samen met de cliënten het beste van te maken. Er was regelmatig contact met de cliënten die in quarantaine zaten. Met de andere cliënten werd zoveel mogelijk in kleine groepjes gebruik gemaakt van de koffiecorner en recreatieruimte.

De vergaderingen van de jongerenraad zijn online zoveel mogelijk doorgegaan.

De werkplaats (dagbesteding) is open gebleven en in kleine groepjes is volgens een rooster.

Zekere Basis heeft cliënten en medewerkers steeds geïnformeerd over het vaccineren tegen het coronavirus en cliënten als ze dat wilden hierin begeleid.

Incidenten

In 2021 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 geen oplossing dan kan een formele klacht worden ingediend via de klachtenbus op de locatie of via de website. De klacht wordt door de interne klachtenfunctionaris met de klager besproken.

In 2021 zijn 13 klachten ingediend. Deze zijn met de interne klachtenfunctionaris 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.

Vanaf 2021 is er ook een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Met deze cliëntvertrouwenspersoon kan contact worden opgenomen als je zorg of begeleiding krijgt waarvan je vindt dat die niet vrijwillig is. Zij komt is per telefoon of per mail bereikbaar om een afspraak te maken.

Bouwstenen uit het kwaliteitskader:

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.

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. Ook kan informatie worden gedeeld, berichten worden verstuurd, afspraken worden gepland. Er wordt weinig gebruik gemaakt van Caren Zorgt. Zekere Basis gaat kijken wat ze kan doen zodat hier meer gebruik van gemaakt gaat worden.

Mijn ouders zijn vanaf het begin dat ik hier kwam wonen overal bij betrokken. Mijn persoonlijk begeleider heeft contact met mijn ouders over bijvoorbeeld een incident, om een afspraak te maken of gewoon om bij te praten. Hij geeft altijd van tevoren aan dat hij met mijn ouders gaat bellen. Dat vind ik fijn. Mijn ouders lezen ook de rapportage in Caren Zorgt en als er vragen zijn dan nemen ze contact op. En ze zijn natuurlijk altijd bij de begeleidingsplanbespreking.

Ik kan mijn wensen goed met mijn persoonlijk begeleider en gedragswetenschapper bespreken en er zijn geen dingen die tegen mijn wil gebeuren. Ik vind het prima zo!

Clïënt locatie de Basis

Bouwsteen 2: ervaringen cliënten

Cliënt ervarings onderzoek

Zekere Basis houdt 1x per 2 jaar een cliënt ervarings onderzoek: cliënten over kwaliteit. Hierin wordt gevraagd wat cliënten van het wonen en de begeleiding vinden en wat verbeterd kan worden.



In 2021 is het onderzoek weer gehouden. Het onderzoek is niet anoniem omdat de ingevulde vragenlijst dan door de persoonlijk begeleider of ambulant begeleider met de cliënt kan worden besproken en actiepunten kunnen worden opgepakt.

Naast het invullen van de vragenlijst voor 'wonen' is een spiegelgesprek gehouden waar cliënten, ouders en medewerkers bij aanwezig waren. Diverse onderwerpen uit het onderzoek werden besproken en vragen konden worden gesteld.

Met cliënten van de onderzoeksgroep 'zelfstandig wonen' werden de resultaten in een groepsbespreking (cliënten en groepsbegeleider) besproken.

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek is met de jongerenraad een verbeterplan gemaakt. De actiepunten uit dit plan worden door het management en de teams opgepakt en deze worden in elke jongerenraad besproken.

Verbeterpunten zijn:

Locatie de Basis: de wens om een kookclub te starten zodat cliënten de basisvaardigheden bezitten als ze doorstromen naar zelfstandig wonen;

Communicatie:

- Zo spoedig mogelijk de groepsvergadering weer starten;
- Goede afstemming wanneer welke communicatie naar cliënten en/of medewerkers wordt gestuurd;
- Cliënten die doorstromen naar een andere locatie hebben behoefte aan extra ondersteuning;
- Bespreek cliëntgebonden of privé zaken niet in de nabijheid van anderen.

Activiteiten:

- Start activiteiten weer en plan en communiceer deze tijdig zodat ook cliënten die werken ook deel kunnen nemen;
- Plan voor cliënten die zelfstandig wonen ook zo nu en dan een gezamenlijke activiteit.

Gebouw:

De overkapping op locatie de Basis is nog steeds lek en dient gerepareerd te worden.

Vragenlijst: de vragenlijst van het cliënt ervaringsonderzoek moet door de persoonlijk of ambulant begeleider met elke cliënt die aan het onderzoek heeft deelgenomen besproken worden en evt. actiepunten moeten worden opgepakt.

Jongerenraad

Zekere Basis heeft een enthousiaste en actieve jongerenraad. Hier zitten van elke locatie en van ambulant, deelnemers in. Vanuit de organisatie zijn er 2 jongerenraadcoaches.

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 ambulante begeleiders en werkmeesters (werkplaats).

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: elkaar aanspreken als er iets is, tijdig communiceren met cliënten en ouders/verzorgers;
- Proces rondom cliënt: instroom, doorstroom, uitstroom: klik met persoonlijk of ambulante begeleider, wat als cliënt niet aan zijn doelen wil werken;
- Kwaliteit van bestaan (eenzaamheid, psychisch welbevinden): cliënten stimuleren meer te bewegen, te sporten, contact met anderen stimuleren en activiteiten ondernemen.

Bouwsteen 4:

Kwaliteitsrapport

Zekere Basis moet elk jaar een kwaliteitsrapport maken zodat cliënten, naasten, medewerkers en externe relaties kunnen lezen wat de Zekere Basis doet om de beste zorg en begeleiding aan haar cliënten te kunnen bieden en hoe dit wordt gedaan. Het is daarom belangrijk dat cliënten het met dit rapport eens zijn. Daarom wordt ook aan de jongerenraad gevraagd wat zij van dit rapport vinden. De reactie, reflectie genoemd, staat aan het begin van dit rapport.

