

"Zekerheid als basis"



Kwaliteitsrapport 2021 Zekere Basis
Enschede, mei 2022



Naam organisatie **Stichting Zekere Basis**

Adres Lonnekerveldweg 30
Postcode 7524 PP
Plaats Enschede
Tel.nr. 053 - 4307028
Kamer van Koophandel nummer 08226238
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	7
3.1 Missie, visie, kernwaarden	15
4. Kwaliteit zorgproces	17
4.1 Bouwsteen 1: individuele cliënt/eigen regie cliënt	17
4.2 Bouwsteen 2: ervaringen cliënten	20
4.3 Bouwsteen 3: teamreflectie:	21
Samenspel in zorg en ondersteuning	
Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning	
Betrokken en vakbekwame medewerkers	
4.4 Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport en externe visitatie	24
 Bijlagen:	
Bijlage 1: organogram	26

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.

Coronavirus

De Corona pandemie hield de wereld ook in 2021 in z'n greep en had grote invloed op de samenleving, de economie, bedrijven en organisaties en dus ook op onze cliënten. In hoofdstuk 3 van dit rapport meer over de effecten van de Coronacrisis op de cliënten en medewerkers van de Zekere Basis.

2. Samenvatting

Ook in 2021 is gewerkt aan de thema's uit 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.

Het cliënt ervarings onderzoek (bouwsteen 2) wordt 1x per twee jaar gehouden. Het onderzoek 'cliënten over kwaliteit' is opnieuw door het LSR in 2021 uitgevoerd.

Het verbeterplan dat samen met de jongerenraad is gemaakt wordt regelmatig besproken in de jongerenraad.

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

Medewerkers zijn positief over de teamreflectie. Deze is (mede) input voor het teamjaarplan. In verband met de aangescherpte maatregelen zijn de teamreflecties vertraagd gehouden.

Het kwaliteitsrapport (bouwsteen 4) volgens het kwaliteitskader gehandicaptenzorg is in 2017 voor de eerste keer gemaakt. Om de twee jaar wordt een externe visitatie gehouden. Zo ook in 2021 over het kwaliteitsrapport 2020. De volgende externe visitatie wordt in 2023 gehouden over het rapport 2022.

2.1 Reflectie jongerenraad, vertegenwoordiging medewerkers en management

Reflectie 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.

Reflectie 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.

Reflectie 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-learning. 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.

2.2 Overzicht gebruikte bronnen

- Rapportage cliëntvertrouwenspersonen
- Resultaten diverse onderzoeken, o.a. het cliënt ervaringsonderzoek
- Teamreflecties
- Kwartaal- en jaarrapportages

3. Algemeen

Kerngegevens Stichting Zekere Basis 2021

Locaties intramuraal : de Basis, Noorderhagen,
Hengelosestraat

Cliënten

Totaal aantal cliënten : 96
Gem. aantal Wlz cliënten : 21,5
Aantal cliënten intramuraal : 53
Aantal cliënten extramuraal : 43
Bedbezetting : 95%

Medewerkers

Aantal medewerkers in loondienst : 53
Aantal FTE in loondienst : 49,2

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 en 28 plekken) aan de Lonnekerveldweg, de Noorderhagen (begeleid zelfstandig wonen en 20 plekken) en de Hengelosestraat (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.



Kantoor en locatie de Basis



Locatie Noorderhagen



Locatie Hengelosestraat

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.

Wat is de kracht van de Zekere Basis?



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?

Zekere Basis heeft steeds het beleid van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) en de richtlijnen van het RIVM als leidraad gehanteerd.

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, overhandigd 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 zijn aangeschaft en voorzorgsmaatregelen zijn getroffen.

Waar eerst nog weinig besmettingen waren bij cliënten en medewerkers bleek dit in de loop van 2021 toch op te lopen in de trend van de landelijke besmettingen. Toch betrof het vnl. medewerkers. Dit betekende ook dat cliënten regelmatig getest en in quarantaine moesten en collega's thuis in quarantaine zaten.

Uiteindelijk kon de afwezigheid van collega's steeds opgevangen worden door de inzet van de directe collega's en collega's van andere locaties. Het aantal cliënten met COVID-19 is beperkt gebleven. Door de landelijke maatregelen waren ze vnl. op de locatie. Daar waar normaal gesproken gezamenlijk gegeten werd, werd nu op hun kamer gegeten.

Het kon niet anders dan dat de voortdurende Coronacrisis met alle maatregelen en onzekerheid z'n weerslag had op de cliënten: onrust, onzekerheid, soms eenzaamheid. De teams hebben zich ingespannen 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, met inachtneming van de richtlijnen, open gebleven waarbij in kleine groepjes volgens een rooster is gewerkt zodat cliënten zoveel mogelijk structuur konden behouden.

In augustus 2020 is de eerste coronaperiode geëvalueerd. De verbeterpunten die hieruit kwamen zijn opgepakt. Met name de communicatie blijft een aandachtspunt. Toelichting en uitleg aan cliënten en houden aan afspraken binnen het team zijn hierbij essentieel.

Vaccinatie

Zekere Basis heeft cliënten en medewerkers steeds geïnformeerd en voorgelicht over het vaccineren tegen het coronavirus.

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. Dit is wel een thema dat aandacht behoeft. De PDCA-cyclus is met name op de 'check' en 'act' onderdelen nog geen automatisme en moet in alle processen levend worden gehouden o.a. door het steeds terug laten komen van onderwerpen in de teamvergaderingen, het overleg met de coördinerend begeleiders en het laten zien van voorbeelden daar waar de cyclus nog onvoldoende is.

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

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 2020 is het onderzoek gehouden. Voor het volgende onderzoek in 2022 wordt gekeken

hoe deze nog meer inhoud kan krijgen door de focus op de thema's betrokkenheid en werkbeleving te leggen.

Ziekteverzuim

In 2021 was het ziekteverzuim bij de Zekere Basis 6,95%. In 2020 was dit 7,28%.

Het hoogste percentage verzuim werd veroorzaakt door enkele langdurig zieke medewerkers (niet werkgerelateerd). Het aantal meldingen kort en middellang verzuim was in 2021 iets hoger als gevolg van COVID-19.

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 2021 zijn er totaal 205 incidenten geweest (in 2020 252) (binnen alle financieringsstromen). De meeste incidenten betreffen, evenals in 2020 drank/drugs. Hier is wel een lichte daling te zien.

Binnen de Wlz cliënten zijn in 2021 9 cliënten verantwoordelijk geweest voor 47 incidenten. In 2020 waren 16 cliënten verantwoordelijk voor 46 incidenten.

Verdeling incidenten van Wlz cliënten naar thema:

Aantal incidenten 2020-2021	Medicatie 2020-2021	Agressie 2020-2021	Seksueel grensoverschrijdend gedrag 2020-2021	Anders 2020-2021
46 - 47	3 - 1	12 - 10	0 - 0	31 - 36

Verklaring:

Medicatie: dit betreft een incident waarbij de cliënt een dag later terug kwam op de locatie waardoor de medicatie niet gegeven kon worden. Er is veel aandacht voor de juiste medicatieverstrekking. Zo geeft de groepstelefoon aan wanneer een medicatiemoment is en wordt de medicatie digitaal afgetekend.

Agressie: door een verschuiving in doelgroep (van externaliserend naar internaliserend) is de fysieke agressie sterk afgenomen. De incidenten betreffen vnl. verbale agressie naar medewerkers.

De incidenten 'anders' betreffen vnl. drank/drugs en in mindere mate roken op kamer en weglopen.

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.

Zekere Basis heeft een PRISMA team. Dit team analyseert incidenten volgens de PRISMA methode. In 2021 is één incident (Beschermd Wonen) door het PRISMA team geanalyseerd. Hiervan is melding gedaan bij de toezichthouder zorg van de Gemeente Enschede

Er zijn geen meldingen bij de Inspectie Gezondheid en Jeugd gedaan.

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

Klachten

Het kan voorkomen dat cliënten en/of ouders/verzorgers niet tevreden zijn over het wonen, de zorg of de begeleiding bij de Zekere Basis. Deze onvrede kan op meerdere momenten besproken en geuit worden. 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 dien dan een formele klacht in. De cliëntvertrouwenspersoon kan hierbij ondersteunen. De interne klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt de klacht. Indien nodig dan wordt de klacht ter behandeling naar de externe klachtenfunctionaris of klachtencommissie gestuurd.

Het vorenstaande is bekend gemaakt via de infoborden op de locaties, via het welkomstboekje dat iedereen bij de start bij de Zekere Basis krijgt en via de website van de Zekere Basis.

In 2021 is door één Wlz cliënt een formele klacht ingediend (in 2020: 0). Het totaal aantal klachten in 2021 was: 13. Alle klachten zijn intern afgehandeld. Een verklaring voor het lage aantal klachten is dat de onvrede vaak al met de groepsbegeleiding of persoonlijk begeleider is besproken en/of met de cliëntvertrouwenspersoon en men tot een oplossing is gekomen.

Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)

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

Op de Noorderhagen wonen cliënten op basis van de Jeugdwet of Beschermd Wonen. Hier komt een cliëntvertrouwenspersoon via het AKJ.

Zekere Basis heeft ook een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Zij komt op verzoek op de locaties of bij een ambulante cliënt. Indien nodig verwijst de CVP op de locatie door naar de CVP Wzd of legt het contact samen met de cliënt. 2021 heeft voor de cliëntvertrouwenspersoon Wzd in het teken gestaan van kennismaken met management, teams, gedragswetenschappers, jongerenraad en de reguliere CVP. Helaas stopte de CVP met haar werk en werd zij na een aantal maanden opgevolgd. Inmiddels is door het management kennism gemaakt en is de kennismaking met jongerenraad, teams, gedragswetenschappers en reguliere CVP opnieuw opgepakt.

Door cliënten/naasten is geen contact gezocht met de CVP Wzd. Ook met de reguliere CVP is geen gesprek geweest waarbij doorverwijzing naar de CVP Wzd nodig was.

De cliëntvertrouwenspersonen hebben een verslag over 2021 gemaakt.

Cliëntvertrouwenspersoon Noorderhagen (AKJ):

De CVP bezoekt 1x per 2 maanden de locatie. De ontvangst is altijd prettig, de cliënten weten waarom de CVP komt en weten hoe ze hem, buiten de bezoeken om, kunnen bereiken. Cliënten geven aan geen vragen of problemen te hebben om met de CVP te bespreken. Als er iets is dan kunnen ze het goed met de groepsbegeleiders of andere hulpverleners bespreken. De CVP ziet dat de groepsbegeleiders betrokken zijn bij de cliënten. In 2021 zijn er geen ondersteuningsvragen van cliënten aan de CVP geweest en waren er geen signalen die de CVP met de organisatie wilde delen.

Cliëntvertrouwenspersoon De Basis, Hengelosestraat, ambulante

De CVP bezoekt 1x per maand de locaties de Basis en Hengelosestraat. Daarnaast kunnen cliënten van de locaties en van ambulante de CVP per mail of whatsapp bereiken. De bezoeken zijn, met inachtneming van de Corona maatregelen, in 2021 doorgegaan. Cliënten van locatie de Basis hebben weinig interesse om problemen, klachten of vragen aan de CVP voor te leggen en zoeken daarbuiten ook geen contact.

Het bezoek op locatie Hengelosestraat is informeel en laagdrempelig en hier is altijd een vaste groep bij aanwezig. Er is in 2021 niet bemiddeld bij klachten. Wel werd casuïstiek voorgelegd, tijdens de bezoeken van de CVP aan de locatie. Met tips en adviezen konden de cliënten zelfstandig het gesprek aangaan met de persoonlijk begeleider.

Besproken onderwerpen:

- Wisselingen van personeel
- Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang
- Informatieverstrekking over indicaties
- Middelengebruik

In 2021 heeft één ambulante cliënt (afkomstig van de Hengelosestraat) enkele keren contact gezocht met de CVP.

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 algemene zaken, de manager zorg en de medewerker beleid & kwaliteit met als doel een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. De verbeterpunten worden opgepakt met de teams.

Verbeterpunten:

- Medewerkers nogmaals instrueren persoonlijke situatie of ongenoegens jegens de organisatie niet te delen met cliënten. (Gedragscode);
- Deskundigheidsbevordering op gebied van verslavingsproblematiek en middelen gebruik;
- Meer tijd nemen voor uitleg over bijv. COVID-19, WMO en WLZ in eigen taal communiceren;
- Uitleg over indicaties en de opbouw van de indicatie.

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.

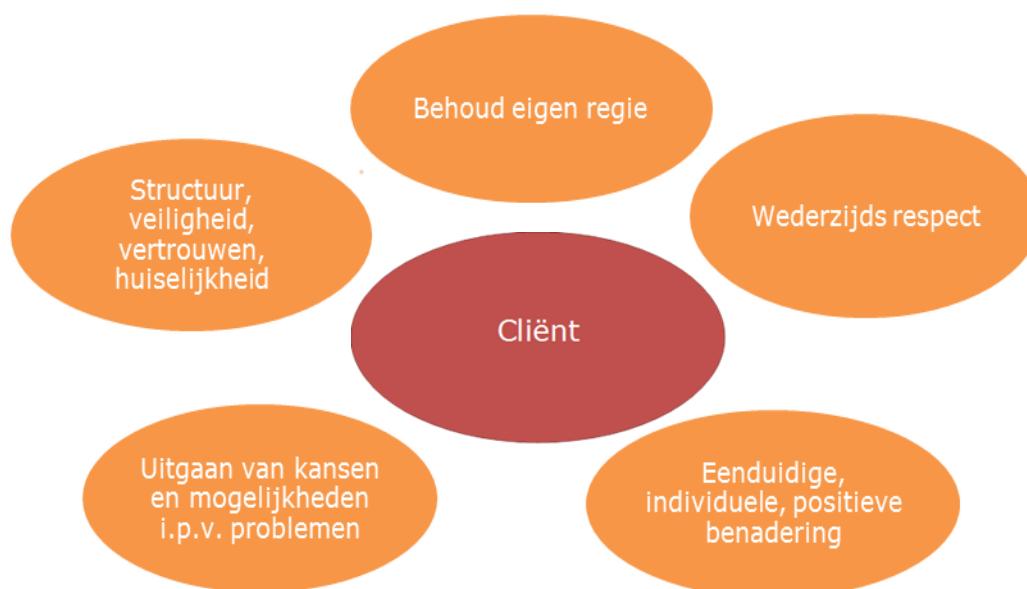
Visie

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.



Uit gesprekken met cliënten en medewerkers kan eenieder goede voorbeelden geven van de kernwaarden. De vraag is echter hoe zichtbaar zijn de kernwaarden en zijn ze 'voelbaar'? Niet alleen voor de cliënten en medewerkers, maar ook voor het netwerk van de cliënten en externe relaties? Het antwoord daarop is nog niet duidelijk. Daarom zal in 2022 een bijeenkomst worden georganiseerd over de kernwaarden. Hoe leven ze, hoe dragen we ze uit in alle disciplines en hoe maken we ze levend?

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 cliënten 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

Uitgaan van kansen en mogelijkheden is voor de cliënt best lastig. Hij denkt vooral in problemen. Onze kracht en de uitdaging is om met de cliënt te kijken welke kansen en mogelijkheden er wel zijn, deze om te zetten in concrete doelen en hem daarin te begeleiden. Zo wilde een cliënt 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 cliënt 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 cliënt wat meer alleen totdat hij zijn kamer helemaal alleen schoon en netjes houdt.

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

We zien de cliënt groeien!

Groepsbegeleider

4. 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).



Na de kennismaking en aanmelding heeft elke toekomstige cliënt een uitgebreid intakegesprek zodat we een goed beeld van de cliënt hebben en we kunnen beoordelen of we de begeleiding kunnen bieden die de cliënt nodig heeft en wenst. De cliënt neemt het besluit of hij bij de Zekere Basis wil komen wonen en/of begeleid wil worden.

Voordat de cliënt komt, wordt het team van de locatie of ambulant geïnformeerd. Samen met de cliënt en ouders/verzorgers wordt een begeleidingsplan gemaakt op basis van de wensen van de cliënt, problematiek, risico's en mogelijkheden. Het begeleidingsplan mag nog meer gaan leven. Daarom wordt nu nog meer gekeken wat de cliënt zelf wil, hoe hij dat samen met de persoonlijk begeleider, de gedragswetenschapper en ouders/verzorgers kan bereiken en wat hij daarvoor nodig heeft.

Een **verbeterpunt** is dat we de huidige risico inventarisatie willen vervangen door een wetenschappelijk erkend risico taxatie instrument. Hiermee kunnen risico's nog beter ingeschat worden en kan per situatie nog beter gekeken worden welke stappen genomen kunnen worden.

Gedragswetenschapper

De gedragswetenschapper is verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling bij instroom, doorstroom en uitstroom en de inhoudelijke begeleiding.

Eigen regie

Zekere Basis wil dat cliënten zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven voeren. Uiteindelijk draait het om intrinsieke motivatie en draagvlak. 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 en wordt altijd geprobeerd zo dicht mogelijk bij het belang van de cliënt te blijven.

Dit vraagt van de cliënt dat hij meer moet gaan nadenken over zijn leven en zijn toekomst.

Met cliënten wordt gekeken naar hun toekomstperspectief (onderdeel in het begeleidingsplan). Samen met de cliënt en (zo mogelijk) diens netwerk wordt gekeken hoe gewerkt kan worden aan het perspectief van de cliënt.

Soms komt de eigen regie in het geding als het systeem andere belangen heeft. De wensen en het belang van de cliënt zijn dan tegengesteld aan de risico's met betrekking tot gedrag en leefijid. Hier moet de balans in worden gezocht.

Het belang van de Zekere Basis is goede zorg. De cliënt moet het op de groep naar z'n zin hebben, goed in z'n vel zitten en een gewenste daginvulling hebben.

Een voorbeeld hiervan is een cliënt die niet bij de Zekere Basis wil zijn en er dan ook zo min mogelijk is. De mentor wil dat hij bij de Zekere Basis blijft wonen en ouders willen dat hij op de juiste plek woont en dat is niet thuis. Op dit moment is ambulantly wonen alleen voor de cliënt een optie. Het systeem en Zekere Basis vinden dat nog niet verantwoord.

In overleg met alle partijen is er nu voor gekozen dat hij deels bij ouders en deels bij zijn vriendin verblijft en dat de Zekere Basis achtervang is. Op deze manier wordt toegewerkt naar ambulantly wonen.

Gedragswetenschapper

Onvrijwillige zorg

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

Zekere Basis streeft ernaar geen onvrijwillige zorg te bieden.

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 maatregelen. Afspraken worden altijd in het begeleidingsplan vastgelegd, regelmatig geëvalueerd en, indien mogelijk, bijgesteld of afgebouwd.

Toch heeft de Zekere Basis te maken met onvrijwillige zorg volgens de Wet zorg en dwang. Cliënten kunnen ook in hun beleving in hun vrijheid worden beperkt. Per 1 januari 2021 is naast de bestaande cliëntvertrouwenspersonen de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang gestart. Om het voor cliënten niet verwarrend te maken is afgesproken dat zij met de teams en de jongerenraad kennismaakt, de informatie en contactgegevens bekend zijn en gesprekken op verzoek gepland worden. De bestaande cliëntvertrouwenspersonen zullen, indien van toepassing, cliënten in contact brengen met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

(On)vrijwillige zorg

Een cliënt heeft begrenzing in zijn vrijheden nodig voor zijn eigen veiligheid. Dit is door mij met de cliënt, zijn mentor en persoonlijk begeleider besproken en we hebben hier afspraken over gemaakt. De wensen van de cliënt zijn hier leidend in ondanks dat de mentor er soms anders over denkt. Regelmatig wordt besproken hoe het gaat, wat de cliënt hierin nodig heeft, of er aanpassingen naar meer vrijheden mogelijk zijn en wat de cliënt daarvoor nodig heeft.

Gedragswetenschapper

Relatie met ouders/verzorgers

In alle gevallen wordt geprobeerd om ouders/verzorgers te betrekken. In sommige gevallen is dat moeilijk. Gelukkig lukt het vaak wel. 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. Als cliënten uitstromen, is Zekere Basis niet meer de veilige

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!

Cliënt locatie de Basis

basis waar ze op terug kunnen vallen en zullen ouders/verzorgers hier waarschijnlijk weer een belangrijke rol in gaan spelen. Om de overeenstemming te houden over de lijnen die uitgezet worden in het kader van de ontwikkeling van de cliënt, is het belangrijk dat medewerkers en ouders/verzorgers van elkaar weten wat de stand van zaken is en welke stappen genomen worden.

Om ouders nog meer te betrekken is voor cliënten en ouders/verzorgers (Wlz) het cliëntportaal Caren (Caren Zorgt) beschikbaar. Cliënt en ouders/verzorgers kunnen via Caren 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 van wordt gemaakt.

Verbeterpunt

- Caren moet actief gebruikt gaan worden b.v. door het plaatsen van informatie, berichten en het vullen van de agenda in Caren Zorgt. In 2022 wordt middels een mondeling onderzoek onderzocht waarom Caren niet voldoende gebruikt wordt en wat nodig is om hier meer gebruik van te gaan maken.

Onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek 2019 en 2021 was het spiegelgesprek met cliënten, ouders en medewerkers. Deelnemers zijn enthousiast over het houden van een spiegelgesprek en afgesproken is om vaker een spiegelgesprek te houden, bijvoorbeeld onder leiding van een gedragswetenschapper. Ten gevolge van de Corona maatregelen is dat in 2021 niet gebeurd. In 2022 wordt, indien mogelijk, weer een spiegelgesprek georganiseerd.

4.2 Bouwsteen 2: ervaringen cliënten

Cliënt Ervaringsonderzoek Onderzoek: cliënten over kwaliteit (CoK)



Zekere Basis houdt tweejaarlijks een cliënt ervaringsonderzoek.

Ook in 2021 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 locatie de Basis en zelfstandig wonen de locaties Noorderhagen en Hengelsestraat en ambulante.

Onderdeel van het onderzoek is 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. Diverse onderwerpen uit het onderzoek zijn besproken en cliënten en ouders voelden zich vrij om mee te praten, vragen te stellen en in discussie te gaan.

Met cliënten van de onderzoeksgroep 'zelfstandig wonen' wordt een groepsgesprek gehouden. De ervaring leert dat het lastig is om ambulante cliënten hiervoor te motiveren.

Het onderzoek is niet anoniem. Doel hiervan is dat resultaten op cliëntniveau ook daadwerkelijk op cliëntniveau met de persoonlijk begeleider of ambulante begeleider kunnen worden besproken en eventuele acties kunnen worden opgepakt.

Samen met de jongerenraad is naar aanleiding van de rapportage een verbeterplan gemaakt. De actiepunten worden door de teams/management opgepakt en in de teams en met de jongerenraad geëvalueerd.

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 gaat;
- 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 deel kunnen nemen
- Plan voor cliënten die zelfstandig wonen ook zo nu en dan een gezamenlijke activiteit.

Gebouw:

De overkapping op locatie de Basis lekt en dient gerepareerd te worden.

Vragenlijst: de vragenlijst moet met de cliënten individueel besproken worden en dit moet worden vastgelegd. Hiervoor is inmiddels een aanvulling in het begeleidingsplan gemaakt.

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. Een afvaardiging van de jongerenraad is aanwezig bij sollicitatiegesprekken van groeps- en ambulante begeleiders en werkmeesters voor de werkplaats.

4.3 Bouwsteen 3: teamreflectie

De teams hebben de afgelopen jaren een ontwikkelslag doorgemaakt. Ze worden zelfstandiger, zijn meer betrokken bij onderzoeken uit 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 jaarlijkse teamreflectie wil Zekere Basis de kwaliteit van zorg verbeteren. Onderwerpen uit de teamreflectie komen terug in het (team)jaarplan.

In 2021 hebben nog niet alle teams, als gevolg van de Coronaperiode, een teamreflectie gehouden. In 2022 zullen de teamreflecties weer volledig worden gehouden.

Teamreflecties

In de teamreflecties zijn de volgende thema's besproken:

Thema	Ontwikkelpunten	Actiepunten
Samenwerking en communicatie binnen het team	Elkaar aanspreken en ruimte geven om kwetsbaar op te stellen. We willen alle sterke punten zo houden door: Alert te blijven. Elkaar te blijven steunen. Feedback blijven geven. Bij signalen dat extra aandacht of overleg nodig is, actie ondernemen	Teambuilding met inhoudelijke thema's organiseren 1x per 2 weken is er een inloophmoment: structureel laten doorgaan. Ook gebruiken voor informele gesprekken. Inloophmoment het hele jaar plannen in de agenda
Samenwerking team, manager zorg en gedragswetenschapper met betrekking tot instroom/ doorstroom/ uitstroom	Vragen/opmerkingen/ irritaties bespreken met de juiste mensen	Coördinerend begeleider bespreekt met manager zorg en gedragswetenschapper
Overleg (2 teams op 1 locatie)	Op 1 lijn komen met beide teams, met betrekking tot afspraken/ structuur/ beleid	1x per kwartaal vergadering met beide teams samen met manager zorg en gedragswetenschapper
Proces rondom de cliënt (instroom, doorstroom, uitstroom)	Cliënten die instromen tegen het advies van de gedragswetenschapper in (na intake). Is dan al eerder toegezegd. Klik tussen cliënt en ambulant begeleider is belangrijk. M.n. bij complexe cliënten aandacht aan besteden. Er zijn cliënten die niet aan hun doelen willen werken: vraagt van ambulant	Bespreeken met manager zorg Gedragswetenschapper en coördinerend begeleider kijken wie de ambulant begeleider wordt. Bij complexe cliënten moet de ambulant begeleider eerder betrokken worden Ga sneller in gesprek met de gedragswetenschapper

	<p>begeleider creativiteit en een lange adem</p> <p>Op een eerder moment cliënt inschrijven bij woningbouwvereniging t.b.v. uitstroom</p> <p>Tijdig indicaties aanvragen</p> <p>Communicatie met de werkplaats kan beter (gebruik bus, ondersteuning bij verhuizingen en reparaties). Dit levert frustraties bij medewerkers en cliënten op. Niet aan afspraken met nieuwe cliënten kunnen voldoen levert meteen een achterstand op.</p>	<p>en het team over mogelijkheden: -Motivatie cliënt nog mogelijk? -Kan cliënt uitstromen (afhankelijk van indicatie (zorgplicht) -Dossier opbouwen -Accepteer dat er geen ontwikkeling meer inzit -Overstap naar andere ambulant begeleider?</p> <p>Actiepunt per cliënt/ ambulant begeleider</p> <p>Het indicatie overzicht krijgt voortaan iedereen incl. updates</p> <p>Eenieder houdt het aflopen en opnieuw aanvragen van de indicaties bij: vast agendapunt op agenda teamvergadering</p> <p>Bespreken, afspraken maken en vastleggen met medewerkers werkplaats en manager zorg.</p>
<p>Kwaliteit van bestaan (eenzaamheid, psychisch welbevinden)</p>	<p>Cliënten nog meer stimuleren om activiteiten te ondernemen en/of te sporten (in beweging en contacten opdoen)</p>	<p>Cliënten aanmelden voor de wekelijkse voetbalavond van Zekere Basis</p> <p>Regelen van een 'samen sporten abonnement' bij Basic Fit (€ 30: medewerker mag cliënt meenemen)</p> <p>Samen koken met cliënten: gebruik de kookapp van Humanitas (daardoor</p>

		<p>gemakkelijker en leuker om gezond te koken)</p> <p>Meer gebruik maken van aanbod ketenpartners, b.v. vinden van een maatje. Lijstje maken van namen ketenpartners met specialiteit en hiervan regelmatig iemand uitnodigen voor voorlichting en gesprek</p> <p>Overzicht en planning maken voor activiteiten met select groepje cliënten</p>
--	--	---

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.



Zekere Basis neemt altijd deel aan de bijeenkomsten van de VGN over het kwaliteitskader. Ze worden als zeer nuttig, toegankelijk en inspirerend ervaren. Goed om contact met andere organisaties te hebben en kennis en ervaringen uit te wisselen. Op 19 november 2021 heeft de Zekere Basis met 3 medewerkers (medewerker beleid & kwaliteit en 2 groepsbegeleiders) aan de bijeenkomst over de ervaringen met het kwaliteitsrapport 2020 deelgenomen. In subgroepen werden de bevindingen van de verschillende rapporten besproken. Wat vonden we van de inhoud, de vorm, de leesbaarheid, kwamen successen en dilemma's naar voren en vooral wat leren we als organisatie en wat kunnen we verbeteren?

Reacties op het kwaliteitsrapport van Zekere Basis waren:

- Het rapport is heel compleet, goede indeling en goed leesbaar terwijl het ook beknopt is;
- We laten goed zien wie Zekere Basis is;
- Mooi om te zien hoe de organisatie over dingen nadenkt en hoe dat opgepakt wordt;
- Heel bijzonder en mooi om te zien welke plek de jongerenraad inneemt en dat het rapport ook begint met de reflectie van de jongerenraad. De cliënt staat hiermee echt centraal. Dit past ook goed bij de doelgroep en de fase waarin ze zitten!
- De kracht van Zekere Basis is dat iedereen elkaar kent, er zijn korte lijnen, beslissingen kunnen snel gemaakt worden, mogelijk om snel te schakelen. Een

grote organisatie heeft vaak meer middelen, maar moet nog meer verantwoorden en het duurt veel langer om iemand te spreken of beslissingen te nemen.

De volgende verbeterpunten kwamen naar voren:

- Het rapport mag meer verhalend zijn, meer kleur hebben;
- Foto's toevoegen om het gemoedelijke en huiselijke naar voren te brengen;
- Positieve punten zoals cultuur en de kracht van Zekere Basis duidelijk naar voren laten komen.
- Niet alleen verbeterpunten noemen, maar ook aangeven hoe die opgepakt worden.

Met dit kwaliteitsrapport 2021 is geprobeerd om aan de genoemde verbeterpunten gehoor te geven. Bij sommige punten kan dit nog beter en blijft dit onder de aandacht.

Externe visitatie

De externe visitatie wordt 1x per 2 jaar gehouden. In 2023 wordt de externe visitatie over 2022 georganiseerd. In 2022 zal nagedacht worden over de samenstelling van de externe visitatiecommissie. Hierbij wordt gestreefd naar een goede samenstelling van diverse disciplines.

Bijlage 1 kwaliteitsrapport 2021 Zekere Basis

Organogram

