

**Cliëntversie  
kwaliteitsrapport 2022  
Zekere Basis**

individueel respect  
eigenregie  
vertrouwen  
zelfstandigheid  
huiselijkheid  
veiligheid  
kansen  
structuur

Begeleiden van jongeren die (tijdelijk) niet thuis kunnen wonen naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan in wonen, werken en dagbesteding/ arbeidstraining. Locaties de Basis, Noorderhagen, Hengelosestraat en ambulante begeleiding

Kwaliteit: Zekere Basis heeft een kwaliteitssysteem om cliënten de beste zorg en begeleiding te bieden. We willen leren van fouten en de begeleiding steeds verbeteren. Elk jaar wordt gekeken of we het kwaliteitscertificaat ISO 9001-2015 HKZ kunnen behouden. Zekere Basis moet elk jaar een kwaliteitsrapport maken die ook voor externe relaties te lezen is.

99 cliënten

58  
medewerkers

cliënttevredenheid: 7,7

# ZEKERE BASIS

Wat is de kracht van de Zekere Basis?

## Kernwaarden

Elke cliënt individueel zien en aandacht geven

## Korte lijnen, laagdrempelig

De teamleider is op de locaties en aanspreekbaar voor cliënten en medewerkers

Fasegericht: van de Basis doorstromen naar meer zelfstandigheid op Noorderhagen, Hengelosestraat en ambulant

Door de gerichte, persoonlijke begeleiding is er vaker kans op succes

## Kernwaarden:



# ZEKERE BASIS

## Incidenten:

De meeste incidenten waren drank/drugs. Incidenten worden met de cliënt, de persoonlijk begeleider en de gedragswetenschapper besproken. Besproken wordt wat er gedaan kan worden om incidenten in de toekomst te voorkomen.

## Klachten:

In 2022 waren er 5 klachten. 4 klachten met de klagers besproken en naar tevredenheid opgelost. 1 klacht is ingetrokken.

# ZEKERE BASIS

## Cliëntvertrouwenspersonen (CVP):

- een CVP voor de Basis, Hengelosestraat en ambulant - bezoek 1x per maand
- een CVP voor de Noorderhagen - bezoek 1x per 2 maanden
- een CVP Wet zorg en dwang - afspraak op verzoek.

## Verbeterpunten 2022:

- De CVP is geen vertrouwenspersoon voor medewerkers. Medewerkers hebben een andere vertrouwenspersoon. Dit is nog een keer onder de aandacht gebracht.
- Medewerkers moeten geen privé zaken of ongenoegen over de organisatie met cliënten delen.
- Soms kunnen afspraken nog beter in het begeleidingsplan worden vastgelegd.

## Jongerenraad:

Alle locaties en ambulant zijn vertegenwoordigd in de jongerenraad. 1x per 6 weken is een vergadering waar ook de jongerenraadcoaches bij zijn.

# ZEKERE BASIS

## Kwaliteitskader



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

- wat mogen cliënten verwachten van de zorg en begeleiding?
- Wat doen we goed en wat kunnen we beter doen?
- het kwaliteitskader helpt om de zorg en begeleiding steeds meer te verbeteren.
- Zekere Basis geeft in het kwaliteitsrapport aan hoe de kwaliteit is geregeld.

Het kwaliteitsrapport bestaat uit 4 delen. Deze heten bouwstenen.

## Bouwsteen 1 Individuele cliënt/ eigen regie cliënt

### Individuele cliënt:

Elke cliënt heeft een digitaal cliëntdossier waar onder andere de doelen (begeleidingsplan) en de afspraken in staan. Ook wordt de verantwoording over de begeleiding vastgelegd (dag-rapportage en stand van zaken op de doelen).

### Eigen regie:

Zekere Basis wil dat cliënten zoveel mogelijk de eigen regie over hun leven voeren. Cliënten geven sturing aan hun eigen leven. Zekere Basis begeleidt ze daarbij. Doelen en afspraken die passen bij de wensen en mogelijkheden worden samen met de cliënt gemaakt. Dat gaat b,v, over (zo zelfstandig mogelijk) wonen, school, werken of een andere daginvulling.

## Bouwsteen 1 Individuele cliënt/ eigen regie cliënt

### Onvrijwillige zorg:

Voor de veiligheid en gezondheid van de cliënt worden soms samen afspraken gemaakt over maatregelen. Regelmatig wordt gekeken of en hoe deze kunnen worden afgebouwd. Vindt een cliënt dat er toch zorg is tegen zijn zin dan kan dit met de begeleiding, de gedragswetenschapper, maar ook met de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang worden besproken.

### Relatie ouders/verzorgers:

Altijd wordt geprobeerd om ouders/verzorgers te betrekken en regelmatig contact te hebben. Het cliëntportaal Caren is beschikbaar voor Wlz cliënten en hun naasten, maar kan nog beter worden gebruikt. Hiervoor wordt in 2023 een plan gemaakt.

## Bouwsteen 2 Ervaringen cliënten

### Clïent ervaringsonderzoek:

Zekere Basis houdt 1x per 2 jaar het cliënt ervaringsonderzoek 'cliënten over kwaliteit'. In 2022 is geen onderzoek gehouden.

De verbeterpunten van het vorige onderzoek zijn opgepakt en/of afgerond.

- een kookclub is gestart waarin geleerd wordt om basisgerechten te komen inclusief boodschappen doen binnen een budget.
- de groepsvergadering / huiskameroverleg moet weer starten (dit kan nog beter).
- begeleiding moet cliënt- of privé zaken niet bespreken waar anderen bij zijn. Dit is opgepakt.
- cliënten die doorstromen naar een andere locatie hebben behoefte aan extra ondersteuning.
- Locatie de Basis: geef op tijd aan wanneer er een activiteit is en werk met een inschrijffijst. Dit is opgepakt.
- De vragenlijst van dit onderzoek is met elke cliënt besproken en afspraken zijn in het begeleidingsplan opgenomen. Dit is onvoldoende gebeurd en zal in het onderzoek in 2023 beter moeten worden opgepakt.

## Bouwsteen 3

### Teamreflectie

De teams houden elk jaar een teamreflectie. Waar zijn ze goed in en wat kan beter? Ook hiermee willen ze de kwaliteit van de zorg en begeleiding verbeteren.

In 2022 heeft alleen het ambulante team een teamreflectie gehouden. De andere teams hebben door omstandigheden geen teamreflectie gehouden.

Teamreflectie ambulante team:

- samenwerking en communicatie binnen het team door teamvergadering en inloopmomenten voor informatieuitwisseling of gesprek met collega's op vaste dag/tijd.
- veiligheid: meer aandacht aan eenzaamheid, vertrouwen en veiligheid door cliënten te leren om te gaan met mensen en de drempel verlagen in het aangaan van sociale contacten.
- kunnen we als team ons werk goed doen? Zijn de tablets in orde? is de privacy in orde op kantoor? Leren van anderen, woningen voor cliënten in orde.
- Toekomst ambulante zorg: uitnodigen van een expert, meer kennis over complexe doelgroepen.

## Bouwsteen 4

### Kwaliteitsrapport / externe visitatie

**Kwaliteitsrapport:**

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

Dit jaar heeft een extern visitatieteam een bezoek aan de Zekere Basis gebracht. Gesproken is met de manager algemene zaken, de manager zorg, de medewerker beleid en kwaliteit, groepsbegeleider, een lid van de jongerenraad en met een cliënt die enthousiast een rondleiding op locatie de Basis heeft verzorgd.

Besproken is:

- gestart is met de methodiek het sociaal competentiemodel om cliënten nog beter individueel volgens de kernwaarden te kunnen begeleiden. Dit gebeurt op eenzelfde manier en is niet afhankelijk van de medewerker die op dat moment dienst heeft. Deze positieve verandering wordt door de vertegenwoordiger van de jongerenraad bevestigd.

## Bouwsteen 4

### Kwaliteitsrapport / externe visitatie

- een verpleegkundige (ook groepsbegeleider) is gestart om meer aandacht aan de gezondheid en leefstijl van cliënten te geven.
- een risico is onder andere de werving van deskundige medewerkers. Nagedacht wordt hoe dit opgelost kan worden.
- voor de aanname van nieuwe cliënten wordt gekeken naar de hulpvraag en niet naar de diagnose. dit betekent dat iedereen individueel begeleid wordt.
- de groepsbegeleider is positief over de afwisseling in het werk, het sociaal competentiemodel en het elektronisch cliëntdossier. Een verbeterpunt is de communicatie tussen management en medewerkers.
- de jongerenraad ziet een positieve verandering in de manier waarop cliënten worden begeleid. De jongerenraad stelt zich proactief en volhardend op waardoor resultaten worden behaald.
- De Zekere Basis is een fijne zelf-kritische, transparante en lerende organisatie. Dat komt o.a. naar voren door in dit externe visitatieteam een cliënt en zijn moeder op te nemen.