



KWALITEITSRAPPORT

2022

CLIENTENVERSIE



GEWOONZES GELOOFT IN DE EIGEN KRACHT VAN MENSEN EN STREEFT NAAR EEN OMGEVING WAARIN DE MENS ZICH OPTIMAAL KAN ONTWIKKELEN EN REGIE HOUDT OVER ZIJN EIGEN LEVEN.

INLEIDING

We vinden het belangrijk dat onze cliënten goede zorg/begeleiding krijgen. Weten wat er goed gaat en wat er beter kan is belangrijk om de zorg/begeleiding steeds beter te maken.

Hiervoor zijn in Nederland afspraken gemaakt. Deze afspraken zijn vastgelegd in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022.

In dit verslag kunnen jullie lezen hoe wij hiermee omgaan. We benoemen wat er goed gaat en wat er nog beter kan. Verder noemen we waar we mee aan de slag zijn geweest in het afgelopen jaar en waar we mee bezig gaan het komende jaar.

HET KWALITEITSKADER ZEGT

- Dat bekend is welke zorg/begeleiding jullie nodig hebben.
- Dat bekend is hoe we omgaan met jouw en onze veiligheid.
- Dat bekend is welke wensen jullie hebben voor een prettig bestaan.
- Dat bekend is hoe we rekening houden met jullie eigen ideeën.

CLIËNTEN

Zorgplan

In het zorgplan leggen we vast hoe het nu met je gaat en aan welke doelen we met jou gaan werken. Dit doen we in overleg met jou. Het zorgplan wordt elk half jaar besproken, zo houden wij het zorgplan bij. Sommige cliënten hebben een mentor of wettelijke vertegenwoordiger die meeleeft in het zorgplan en kijkt of jij de juiste ondersteuning ontvangt.

Veiligheid

GewoonZeS wil ervoor zorgen dat medewerkers en cliënten in een veilige omgeving kunnen werken en leven. We hebben hier afspraken overgemaakt. Eén van deze afspraken is dat er gemeld wordt wanneer er een incident is of iets verbeterd kan worden. Deze zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek Kwibuss en in jouw cliëntendossier. Bij veiligheidsrisico's maken we hier samen met jou begeleidingsafspraken over.

MEDEWERKERS

Teams

Onze medewerkers werken samen in het woonteam. In 2022 zijn daar veel personele wisselingen geweest. Dit heeft mogelijk voor onrust gezorgd bij jou maar daardoor is er ingezet op een vaste persoonlijk begeleider en koffiemomenten waarbij je je verhaal kwijt kon.

Scholing

We vinden het belangrijk dat we goed ons werk kunnen doen en voldoende kennis hebben. In 2022 is er veel aandacht geweest om de begeleiding goed te regelen voor jou. Medewerkers hebben coaching/trainingsdagen gehad om samen het woonteam goed vorm te geven.

Functioneren

Op team niveau heeft iedereen een maatje om mee op te trekken. Elk team heeft wekelijks een teamvergadering waarin bijzonderheden worden besproken en collega's elkaar kunnen coachen. Er is vanuit de organisatie verder ruimte voor individuele coaching. Verder is er een keer per maand een organisatiebreed overleg met vanuit elk team 1 medewerker, het zogenoemde schakeloverleg.

Hierin worden bijzonderheden besproken zodat elk team op de hoogte is van ontwikkelingen binnen de organisatie.

Hulp van buitenaf

GewoonZeS roept soms de hulp in van andere professionals. Dit doen de medewerkers om de eigen kennis te vergroten. In 2022 is er een gedragsdeskundige aangenomen die meekijkt bij verschillende cliënten.

KWALITEIT

GewoonZeS is een gecertificeerde organisatie. Dit zorgt ervoor dat we aan bepaalde kwaliteitseisen moeten voldoen. Elk jaar wordt dit opnieuw bekeken, doen we het goed, behouden wij ons certificaat. Dit controleert Keurmerk Instituut Zorgwelzijn voor GewoonZeS en dat is gebeurd in maart 2022.

Hier kwamen wat punten uit naar voren om te verbeteren. Hier gaan we mee aan de slag en betrekken we ook de cliëntenraad bij, waar nodig, die is gestart in september 2022. Zij komen op voor jouw belangen en denken mee over het beleid en de kwaliteit van GewoonZeS.

Vanuit de cliëntenraad:

Om cliëntbelangen goed te kunnen behartigen, is het belangrijk jouw mening te kennen. Heb je onderwerpen waarvan je vindt dat ze op de agenda horen? Bespreek dit tijdens een koffiemoment. Wanneer meerdere cliënten hier net zo over denken als jij, kunnen jullie dit samen aan de cliëntenraad laten weten. Je kunt ze mailen: cliëntenraad@gewoonzes.nl

Je bent ook van harte welkom een keer een vergadering bij te wonen of om lid te worden van de cliëntenraad. Nieuwe leden zijn van harte welkom!

In 2022 is er een cliëntentevredenheidsonderzoek afgenomen bij jou. Je kon hier je mening geven over de begeleiding van GewoonZeS. De wooncliënten hebben hier helaas niet veel gebruik van gemaakt. Wel zijn we blij met de uitkomsten van het onderzoek en trots op het gemiddelde cijfer van een 8,7 dat jullie ons geven.

Ook hier kwamen punten uit naar voren waar we mee aan de slag willen, deze punten zijn meegenomen in dit verslag.

WAT GAAT ER GOED?

- De begeleiding die we bieden en waarbij jij altijd voorop staat;
- Je hebt een vaste persoonlijke begeleider;
- Er is een duidelijk hulpverleningsplan;
- De cliëntenraad die weer actief is.

WAT KAN ER BETER?

- Er wordt niet altijd gemeld bij incidenten, terwijl dit wel zou moeten. We hebben gekeken naar de oorzaken hiervan. Medewerkers bespreken incidenten wel met elkaar maar leggen dit niet altijd vast in het dossier;

WAT GAAN WE DOEN IN 2023?

Woonteam

- Het woonteam wil elkaar beter leren kennen en inzicht krijgen in elkaars kwaliteiten en valkuilen;
- Het woonteam gaat tijd inplannen voor cliëntbesprekingen, intervisie en collegiaal overleg;
- Het woonteam gaat kennis delen over het melden van incidenten: hoe doe je dit en waar leg je dit goed vast;
- Het woonteam gaat aandacht geven aan scholing, wat zijn hierin de behoeften?
- Het woonteam gaat onderzoeken of de inzet van een wettelijk mentor van toegevoegde waarde kan zijn bij cliënten, die dit nog niet hebben.

Voor jou

- Het woonteam gaat zorgen voor een zo stabiel mogelijk begeleidingsrooster voor jou en voor de medewerkers;
- Een rooster wat tijdig bekend is bij jou;
- Het woonteam wil een vaste begeleider en een tweede begeleider voor jou met daarnaast ook een vast aantal medewerkers en niet het hele team;
- Gezamenlijke cliëntmomenten zodat je ook andere cliënten kunt ontmoeten. Je kunt dan denken aan: koffiemomenten, kookgroep en wellicht andere momenten.

Op het gebied van kwaliteit

- Toestemmingsverklaring aanpassen zodat deze voldoet aan de eisen die hiervoor gesteld worden;
- Klachtenprocedure opnieuw bekijken en waar nodig aanpassen zodat dit helder is voor jou;
- Er wordt gekeken of jouw woning voldoet aan de brandveiligheidseisen.