

KWALITEITSRAPPORT

2023



Colofon

Datum : 20-03-2024

Versie : 1.0

Opgemaakt door : Kwaliteitsteam GewoonZeS

Voorwoord

Wij, als GewoonZeS BV willen verantwoording afleggen aan de hand van het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg. Met deze rapportage laten we zien hoe we werken aan kwaliteit met betrekking tot de zorg/begeleiding die we bieden. Dit vinden wij belangrijk en doen wij graag. Ook is er een cliëntenversie beschikbaar.

Veel van onze WLZ-cliënten wonen bij onze organisatie en/of worden begeleid door het woonteam van GewoonZeS. Wij nemen hen als uitgangspunt bij dit kwaliteitsrapport.

Het jaar 2023 was een jaar waarin GewoonZeS gewerkt heeft aan de verdere ontwikkeling van ons woonteam. De inzet op meer stabiliteit in bezetting en verdere professionele ontwikkeling van het team heeft ervoor gezorgd dat de zorg naar een hoger niveau is gebracht.

Voor heel GewoonZeS was 2023 een jaar waarin veranderingen in de zorg en toenemende financiële druk door o.a. inflatie en stijgende kosten voor personeel op de voorgrond stonden. Ondanks deze lastige marktomstandigheden hebben we als organisatie hierin onze weg gevonden en zijn we blijven ontwikkelen en kunnen we concluderen dat we goede kwaliteit van zorg hebben kunnen blijven leveren.

Als bestuur van GewoonZeS zijn we trots dat we met dit rapport kunnen laten zien dat we continue actief bezig zijn om de kwaliteit van zorg op een zo'n hoog mogelijk niveau te brengen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Introductie.....	4
Wie zijn we, wat is onze missie en visie?	4
Visie	4
Missie.....	4
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele persoon	6
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
Het uitgangspunt van bouwsteen 1	6
Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?	6
Actueel Zorgplan	6
Veiligheid.....	7
Dit zijn de plannen voor 2024	7
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking.....	8
Zorg en ondersteuning gericht op kwaliteit van bestaan.....	8
Het uitgangspunt van bouwsteen 2	8
Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?	8
Dit zijn de plannen voor 2024	9
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	10
Kwaliteitsverbetering voor en door professionals	10
Het uitgangspunt van bouwsteen 3	10
Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?	10
Dit zijn de plannen voor 2024	12
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	13
Gezamenlijk focussen op kwaliteit.....	13
Het uitgangspunt van bouwsteen 4	13
Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?	13
Dit zijn de plannen voor 2024	15

Introductie

Wie zijn we, wat is onze missie en visie?

GewoonZeS staat voor Zelfstandig en Samen, dit is de kern van ons werk. Onze doelstelling is het leveren van kwalitatief hoogwaardige begeleiding op maat, ongeacht de problematiek, leeftijd of diagnose. Persoonlijke begeleiding en aandacht voor ieder uniek individu staan hierbij voorop.

GewoonZeS biedt ondersteuning aan mensen van jong tot oud, van individu tot gezin. De doelgroep kenmerkt zich vaak door ontregeling op een of meer van de gebieden wonen, werk, gezondheid, vrije tijd, inkomen, sociale relaties en maatschappelijk leven.

Veel mensen die wij begeleiding bieden hebben een diagnose, zoals een licht verstandelijke beperking, ASS, ADHD of een andere psychiatrische aandoening. Deze diagnose zegt iets over de problematiek van de persoon, niet over de persoon zelf. Onze begeleiding is altijd gericht op de mens en zijn persoonlijke hulpvraag.

Onze begeleiding kan op verschillende manieren vormgegeven worden: praktisch (bijvoorbeeld: samen de administratie doen), ontwikkelingsgericht (bijvoorbeeld: leren om zelfstandig boodschappen te doen en te koken) of stabiliserend (bijvoorbeeld: werken aan een duidelijke dagstructuur). In de praktijk worden deze werkwijzen vaak afwisselend ingezet, afhankelijk van de hulpvraag.

Visie

GewoonZeS heeft een mensgerichte benadering in alle begeleiding die wordt geboden en wil hierin onderscheidend en toonaangevend zijn en blijven.

De mens is uniek en verdient zorg die aansluit bij zijn of haar behoeften.

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.

GewoonZes streeft ernaar om ons zorgaanbod op maat te leveren en dit wordt gedaan vanuit de volgende kernwaarden:

- *Gelijkwaardigheid*
- *Respect*
- *Integriteit*
- *Betrokkenheid*
- *Continuïteit*
- *Deskundigheid*

Missie

Wij zien het als onze missie om:

- Te werken vanuit kleinschaligheid, dit kan alleen door de organisatie als geheel te zien en functies procesmatig vorm te geven: wat is minimaal nodig om maximale zorg te leveren.
- Laagdrempelig te blijven door aan te sluiten bij de mens met een beperking en de medewerker. Deze laagdrempeligheid is het uitgangspunt bij beslissingen die er genomen worden.

- Bottom-up te werken, er wordt naar iedereen in de organisatie geluisterd en iedereen wordt serieus genomen.
- Samenwerking te zoeken met (netwerk) partners, zoals zorgcoöperatie Klaver4You, en zelf alleen dat doen waar je goed in bent. Door samen te werken en te netwerken kun je doelstellingen behalen. Wij doen waar wij goed in zijn, daar staan we voor en dat dragen we uit.
- Mensen met een beperking te helpen bij het stimuleren en ontwikkelen van gezond gedrag. Daarin zijn we altijd op zoek naar mogelijkheden en helpen we door mensen weer in hun kracht te zetten.

Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele persoon

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het uitgangspunt van bouwsteen 1

Het individuele zorgproces is altijd het uitgangspunt.

De dialoog tussen mensen met een beperking, hun verwanten en sociaal netwerk, en professional staat voorop. Dat levert, aangevuld met diagnostiek en de voorgeschiedenis van de degene om wie het gaat, een integraal beeld op van de mens achter de zorg- en ondersteuningsvraag.

Op basis hiervan kunnen de professionals zorgvuldig de wensen verkennen, om daarna te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om die wensen te vervullen. Hierbij staat centraal dat er gekeken wordt naar wat wel kan in plaats van wat niet kan.

Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?

GewoonZeS doet hier het volgende in:

- In het zorgplan worden afspraken vastgelegd over de ondersteuning, doelen en ontwikkelmogelijkheden. De organisatie zorgt ervoor dat het plan in samenspraak met de mens met de beperking en waar gewenst diens familie en verwanten, is opgesteld en dat het zorgplan actueel is.
- In gesprek met de mens met de beperking evalueren hij/zij en begeleider de afgelopen periode en wordt met de mens met de beperking gesproken over de wensen/doelen voor de komende periode. De afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.
- De levensgebieden die gesteld zijn vanuit de gemeente als basis: door het expliciet benoemen van de levensgebieden besteed je aandacht aan alle facetten van het leven die voor de mens met de beperking relevant zijn. Per gebied leg je vast welke ondersteuning nodig is ten aanzien van zelfredzaamheid, en welke ondersteuningsafspraken je maakt. Verder schenk je aandacht aan gezondheid van de mens met de beperking en de invulling van vrije tijd, afspraken rond verbreden van het netwerk et cetera.
- Individuele risico-inschatting: voor elk mens met een beperking wordt bij de intake een individuele risico inschatting gemaakt met, indien nodig, maatregelen om het risico aanvaardbaar te houden voor hem/haar en de medewerker(s). Deze maatregelen worden dan vastgelegd in Qurentis (zorgdossier). Deze afspraken worden gemaakt wanneer er sprake is van een medische aandoening, zoals diabetes of epilepsie, maar ook wanneer er kans is op agressie, suïcidaliteit of automutilatie.

Actueel Zorgplan

Een actueel zorgplan wil zeggen dat een plan binnen 3 maanden klaar is nadat de zorg gestart is en dat het niet ouder is dan een jaar. Er wordt ruim de tijd genomen om een cliënt te leren kennen zodat het plan passend is bij de hulpvragen en ondersteuningsbehoefte van de mens met een beperking. Nadat het plan is besproken, tekent de hij/zij voor akkoord en waar nodig ook de wettelijke vertegenwoordiger.

Via een checklist wordt gewaarborgd dat je een eerste zorgplan maakt.

Veiligheid

De organisatie streeft ernaar dat medewerkers en mensen met een beperking in een veilige omgeving kunnen werken en leven. Hierover zijn afspraken gemaakt, deze zijn vastgelegd in ons kwaliteitshandboek Kwibuss.

Onze aanpak voor veilige zorg omvat de volgende maatregelen:

- Het uitvoeren van risicoanalyses voor individuele mensen met een beperking;
- Het gebruik van meldformulieren en signaalkaarten;
- Het uitvoeren van risico-inventarisaties en evaluaties;
- Het opstellen van BHV- en ontruimingsplannen.

Hoewel we proberen incidenten te voorkomen, is dit niet altijd mogelijk. Om van fouten te leren, onderzoekt de organisatie de oorzaken van incidenten. Medewerkers moeten incidenten melden, maar omdat dit in 2022 niet altijd gebeurde, hebben we een teamondersteuner aangesteld die de vergaderingen bijwoont en medewerkers na bespreking van een incident hierop wijst. Dit onderwerp staat vast op de agenda, naast intervisie en casuïstiekbesprekingen.

In 2023 hebben we ons gericht op:

- De aanwezigheid van een gedragswetenschapper op de locatie;
- Het reserveren van tijd tijdens elke vergadering voor casuïstiekbesprekingen, wat zorgt voor continuïteit;
- Intervisie.

Ook dit jaar hebben we te maken gehad met ziekte, zwangerschappen en personeelsverloop. We proberen dit zo goed mogelijk op te vangen door de inzet van vaste ZZP'ers.

Dit zijn de plannen voor 2024

- Volledige bezetting van het woonteam met vaste medewerkers;
- Kleinere teams per persoon met een beperking, zodat er vaste gezichten zijn;
- Het eerder delen van het weekrooster met de mensen met een beperking.
- Intervisie

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Zorg en ondersteuning gericht op kwaliteit van bestaan

Het uitgangspunt van bouwsteen 2

De tweede bouwsteen van dit kwaliteitskompas stelt de stem centraal van de mensen die zorg en ondersteuning krijgen binnen de gehandicaptenzorg. In de eerste plaats is er natuurlijk de dagelijkse interactie over de kwaliteit van zorg. Daarnaast – en daar gaat deze bouwsteen over – worden de ervaringen van mensen met een beperking over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen, op systematische wijze onderzocht. Dit gebeurt met behulp van een (erkend) cliëntervaringsinstrument.

Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?

Tijdens begeleidingsafspraken heeft de cliënt de regie. De mening van de mens met een beperking is voor ons zeer belangrijk. Daarom stellen we het zorgplan altijd in overleg met de cliënt op, zodat hij of zij achter de gestelde doelen en het traject kan staan. Bij het organiseren van activiteiten vragen we actief naar de interesses van de cliënt.

Niet alle mensen met een beperking kunnen zelf beoordelen of ze passende hulpverlening ontvangen. Daarom bespreekt de begeleiding met hen de mogelijkheid van een wettelijk mentor en nodigt deze thuis uit om de rol van mentor toe te lichten. De cliënt kan dan een verzoek indienen bij de rechtbank voor wettelijk mentorschap, waardoor de kwaliteit van zorg objectief gewaarborgd kan worden.

GewoonZeS wil inzicht in de zeggenschap en eigen regie van mensen met een beperking. Wat vinden zij hiervan? Om dit te onderzoeken, voeren wij een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Dit onderzoek werd in 2022 afgenomen en zal in 2025 opnieuw worden uitgevoerd. De uitkomsten van het onderzoek hebben in 2023 geleid tot de volgende resultaten:

- Inzet van vaste persoonlijk begeleiders voor elke cliënt;
- Investerings in het team door middel van een externe coach, een teamdag gericht op feedback geven en ontvangen, en de aanwezigheid van een bestuurder tijdens vergaderingen om deze soepel te laten verlopen;
- Ruimte voor casuïstiekbesprekingen tijdens vergaderingen, zodat medewerkers op één lijn zitten wat betreft de begeleiding van cliënten;
- Organisatie van vaste koffiemomenten en een kookgroep om het onderlinge contact tussen cliënten te bevorderen.

We zijn trots op het gemiddelde cijfer van 8,7 dat cliënten ons hebben gegeven voor de begeleiding.

GewoonZeS maakt gebruik van een cliëntenraad waar cliënten terecht kunnen met vragen en die wordt geraadpleegd bij beleidswijzigingen. De cliëntenraad is de schakel tussen de cliënt en het bestuur van de organisatie en behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten. Dit is belangrijk omdat de cliëntenraad vanuit een cliëntperspectief kan meepraten.

De cliëntenraad vergadert minimaal vier keer per jaar en overlegt dan ook met het bestuur van de organisatie. Daarnaast vindt er jaarlijks een overleg plaats met de raad van commissarissen.

Dit zijn de plannen voor 2024

We maken een duidelijk plan waarin wordt opgenomen:

- Hoe feedback van cliënten wordt gevraagd voor het functioneringsgesprek van de medewerker (360 graden feedback);
- Welke afspraken er worden gemaakt met verwanten en wat zij nodig hebben wordt vastgelegd.

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Kwaliteitsverbetering voor en door professionals

Het uitgangspunt van bouwsteen 3

Om expertise en ervaring te kunnen blijven inzetten, is kwaliteitsborging en verdere professionalisering van de beroepsgroepen binnen de gehandicaptenzorg noodzakelijk. Doorontwikkeling van professionaliteit helpt om de kwaliteit van zorg en ondersteuning nog beter te maken en de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking te vergroten - en daarmee ook van hun verwanten en sociaal netwerk. Een verdere professionalisering van de beroepsgroepen, door professionals de mogelijkheid te geven om te blijven ontwikkelen en nieuwe kennis en ervaringen op te doen, maakt het werken in de gehandicaptenzorg aantrekkelijker. Dat resulteert in beroepstrots, in een hogere instroom in beroepsopleidingen, in behoud van professionals en in stabiliteit en kwaliteit binnen teams. Dat komt allemaal ten goede aan de best mogelijke zorg voor mensen met een beperking.

Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?

Begeleiders hebben veel vrijheid om hun werk in te delen en vorm te geven, zodat zij optimaal kunnen bijdragen aan de kwaliteit van de hulpverlening.

Werkafspraken

Binnen het woonteam wordt rekening gehouden met elkaars expertise, zodat elke medewerker taken kan oppakken die bij hem of haar passen. Het woonteam bestaat uit verschillende kleinere teams die gezamenlijk specifieke taken uitvoeren.

- **Team Ondersteuning:** Dit team zorgt voor de roosters, weekplanning, openstaande diensten, de mailbox van het woonteam, indicaties en het deelnemen aan GGD-overleg.
- **Team Activiteiten:** Dit team organiseert alle activiteiten voor mensen met een beperking, zoals koffiemomenten, kookgroepen, spelletjesavonden, filmavonden, en activiteiten rondom feestdagen.
- **Coaching en Inwerken:** Bepaalde medewerkers zijn verantwoordelijk voor het begeleiden en/of coachen van stagiaires en nieuwe medewerkers. Ze zorgen voor een goede inwerkperiode en ondersteunen de professionele ontwikkeling van hun collega's.

Aantrekkelijk leerklimaat

Medewerkers bouwen maandelijks een loopbaanbudget (LBB) op. Dit budget kunnen zij inzetten voor opleiding, training, cursussen of andere vormen van loopbaanontwikkeling. Daarnaast biedt de organisatie vaste scholingsmomenten aan, die zijn opgenomen in een scholingsplan.

In 2023 zijn de volgende scholingsmomenten georganiseerd:

Datum	Naam Training
Januari 2023	MCDD vanuit Trajectum (meervoudig complexe ontwikkelingsstoornis)
Februari 2023	Autisme- een autismecircuit
	Team coaching door Jong en Arkel
Maart 2023	Teammiddag talentgericht werken via Leijenhorst management
April 2023	Leefstijl en psychiatrie
Mei 2023	BHV training
Oktober 2023	Motiverende gespreksvoering (de 4 V's)

Naast deze vaste items zijn SKJ-geregistreerde medewerkers verplicht scholing te volgen om hun registratie te behouden.

Professionele ontwikkeling van zzp'ers

De organisatie maakt gebruik van vaste ZZP'ers, aan wie dezelfde kwaliteitseisen worden gesteld als aan vaste medewerkers. Dit wordt gescreend bij de start van de samenwerking. ZZP'ers zijn zich bewust van hun professionele ontwikkeling; ze volgen diverse trainingen en bezitten verschillende certificaten. Voorbeelden hiervan zijn:

- Bedrijfshulpverlening (BHV)
- Weerbaarheidstrainingen
- Zelfreflectie en intervisie

Daarnaast besteden ze aandacht aan zelfontwikkeling, zingeving, mentale gezondheid en persoonlijk succes.

Goed vormgeven van professionele ontwikkeling

Het functioneren van medewerkers is een doorlopend proces. Dit komt aan de orde in functioneringsgesprekken, maar is ook zichtbaar tijdens vergaderingen, gedurende de dag en tijdens intervisie. De betrokken HR-medewerker voert de functioneringsgesprekken met behulp van vragenlijsten die door collega's worden ingevuld (360 graden feedback). In deze gesprekken worden afspraken gemaakt die na een half jaar of een jaar getoetst worden op voortgang. Zo is er goed zicht op het functioneren van iedere medewerker en op de ontwikkelings- en opleidingsmogelijkheden. Medewerkers worden ook individueel gecoacht als dit behulpzaam is, op basis van hun eigen verzoek of op advies van de HRM-medewerker.

Neem en geef de tijd om stil te staan

De organisatie GewoonZeS biedt medewerkers de gelegenheid om tijdens de dagelijkse overdrachten en de wekelijkse vergaderingen tijd te nemen voor intervisie en casuïstiekbesprekingen. De aanwezigheid van de bestuurder en de teamondersteuner bij deze vergaderingen zorgt ervoor dat medewerkers hier bewust naar gevraagd worden of op gewezen kunnen worden.

Terugkoppeling

De organisatie hecht veel waarde aan het terugkoppelen van opmerkingen van mensen met een beperking. Dit gebeurt zowel tijdens regelmatige evaluaties als in afspraken met hun vaste persoonlijk begeleider. Uit het tevredenheidsonderzoek wordt een plan van aanpak opgesteld om de aangedragen punten aan te pakken. Zo is er in 2023 extra aandacht besteed aan het creëren van meerdere gezamenlijke momenten voor mensen met een beperking. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de gemaakte opmerkingen.

Dit zijn de plannen voor 2024

- Een jaarplanning voor vergaderingen, zodat belangrijke items zoals intervisie voldoende aandacht krijgen.
- Een maandelijkse gezamenlijke vergadering waarbij iedereen aanwezig is.
- Roosters drie maanden van tevoren klaar.
- Een scholingsplan voor het komende jaar.
- Jaarlijkse functioneringsgesprekken waarin ook feedback wordt gevraagd aan de mensen met een beperking.

Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Gezamenlijk focussen op kwaliteit

Het uitgangspunt van bouwsteen 4

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke wensen en behoeften van mensen met een beperking. Omdat tijden veranderen en daarmee ook zorgvragen, is het van belang dat zorgaanbieders regelmatig evalueren wat goede zorg én kwaliteit van zorg is. Een kwaliteits(verbeter)cyclus of een PDCA-cyclus (ook wel PDSA-cyclus genoemd), helpt zorgaanbieders bij het maken van afspraken over goede zorg, het onderzoeken of die afspraken zijn gehaald en het vastleggen en inzichtelijk maken van het proces en de mogelijke resultaten daarvan.

Hiervoor biedt het kwaliteitskompas drie middelen:

- een tweejaarlijks kwaliteitsbeeld
- een voortgangsbericht in het tussenliggende jaar
- en eens in de twee jaar visitatie in de vorm van een blik van buitenaf die het leer- en ontwikkelvermogen stimuleert

Door deze cyclus steeds te herhalen, leren professionals, zorgorganisaties, mensen met een beperking, hun verwanten, en ook zorgkantoren, de inspectie en het ministerie wat goed werkt en wat beter kan. Want dat is het uitgangspunt van het kwaliteitsbeeld, het voortgangsbericht en visitatie: samen leren en verbeteren.

Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?

De organisatie zorgt ervoor dat het kwaliteitsrapport uiterlijk op 1 juni van het volgende jaar openbaar en beschikbaar is. Er wordt ook een korte samenvatting van het rapport gemaakt, die begrijpelijk is voor mensen met een beperking. Deze samenvatting wordt besproken en voorgelegd aan de cliëntenraad.

Daarnaast organiseert de organisatie elk jaar een externe visitatie voor een kritische en opbouwende reflectie. Dit wordt uitgevoerd door middel van een externe audit door het Zorgwelzijn Keurmerkinstituut. Omdat 2023 een tussenliggend jaar was, volgt er een voortgangsbericht.

Voortgangsbericht

Met dit voortgangsbericht wil de organisatie GewoonZeS laten zien hoe zij werkt aan de kwaliteit van zorg, de dienstverlening en de verbeterdoelen, waar zij het komende jaar aan zal werken. Dit is zowel een terugblik, als een vooruitblik.

Bouwsteen 1 richt zich op het zorgproces rond de individuele persoon. In het jaar 2023 is er ingezet op vaste persoonlijk begeleider(s) zodat de mens met een beperking een vast team om zich heen heeft die hem/haar begeleiding bieden. Het rooster met afspraken voor de betreffende week wordt eerder gedeeld dan voorheen. Verder is er ingezet op meer gezamenlijke momenten om het onderlinge contact tussen mensen met een beperking te bevorderen.

Bouwsteen 2 richt zich op onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking. Uit interviews met verschillende cliënten zijn diverse ervaringen en perspectieven naar voren gekomen,

die in een kwaliteitsrapport zijn verwerkt. Hier volgt een samenvatting van de belangrijkste bevindingen:

Persoonlijke aandacht en snelle respons

Cliënten waarderen de persoonlijke aandacht die ze krijgen en het snelle handelen van de begeleiders bij gezondheidsproblemen. Een cliënt gaf bijvoorbeeld aan: "Als ik wat met 'de suiker' heb, staan ze er gelijk!" Dit toont aan dat de organisatie goed inspelt op de individuele behoeften van de cliënten en snel reageert op noodsituaties.

Begeleiding op maat

De begeleiding is flexibel en past zich aan de behoeften van de cliënt aan. Een cliënt die weinig doelen heeft en van dag tot dag leeft, ervaart de begeleiding als stabiliserend en gericht op het behouden van wat goed gaat. Dit maatwerk zorgt ervoor dat de zorg aansluit bij de persoonlijke situatie van elke cliënt.

Tevredenheid en positieve interactie

Veel cliënten geven aan tevreden te zijn met de begeleiding. "Leuke mensen, echt waar! Niks op aan te merken," aldus een cliënt. Dit wijst op een positieve interactie en goede relatie tussen cliënten en begeleiders.

Oplossingsgericht bij veranderingen

Ondanks uitdagingen zoals medewerkers die met zwangerschapsverlof zijn, weet de organisatie hier goed mee om te gaan. Er wordt gefocust op positieve begeleiding en zelfliefde, waardoor cliënten een positieve mindset ontwikkelen. Een cliënt gaf aan dat begeleiders hen aansporen om dingen zelf op te pakken, wat leidt tot meer zelfredzaamheid.

Behoefte aan duidelijkheid en structuur

Sommige cliënten hebben behoefte aan duidelijke informatie over zaken als roosters en bereikbaarheidsdiensten. "Ik hou van duidelijkheid, liever te duidelijk dan hoe was het nou?" Dit benadrukt het belang van transparantie en goede communicatie binnen de organisatie.

Balans tussen zelfstandigheid en ondersteuning

De begeleiding wordt zo ingericht dat cliënten gestimuleerd worden om zelf dingen op te pakken, maar wel met de zekerheid dat er hulp beschikbaar is indien nodig. Eén cliënt gaf aan dat het delen van zorgen via een app met hun persoonlijke begeleider zeer gewaardeerd wordt, hoewel er momenten zijn waarop de begeleiding als onvoldoende wordt ervaren. Tijdens intensieve behandelingen sluit de begeleiding echter goed aan en biedt de nodige steun.

Samenvattend toont het onderzoek aan dat de organisatie sterk inzet op persoonlijke en responsieve begeleiding, maatwerk biedt, en de tevredenheid van cliënten hoog is. Er is aandacht voor zowel de behoeften aan zelfstandigheid als de noodzaak van duidelijke communicatie en structuur.

Bouwsteen 3 richt zich op de professionele groei van onze medewerkers. In 2023 lag de focus binnen het woonteam op het toewijzen van taken die aansluiten bij de expertise van de medewerkers. Dit resulteerde in de vorming van het Team Ondersteuning en Activiteiten. Bij Bouwsteen 3 is hier meer over te lezen.

Bouwsteen 4: Het jaar 2023 stond in het teken van voorbereiding en verbetering, voornamelijk vanwege de implementatie van een nieuw zorgadministratiesysteem en de ontwikkeling van een cultuurplan voor het woonteam.

Dit zijn de plannen voor 2024

Zilliz

In 2024 zal de organisatie overstappen naar een nieuw zorgadministratiesysteem, genaamd Zilliz. Dit systeem zal het woonteam ondersteunen door de mogelijkheid te bieden om voor elke cliënt een controlelijst in te stellen, waarop belangrijke items in het dossier worden beoordeeld. Op deze manier worden teamleden regelmatig herinnerd aan belangrijke zaken.

Cultuurplan

Het cultuurplan omvat afspraken die bijdragen aan de cultuur en sfeer binnen het woonteam. Hierbij wordt gekeken naar actuele onderwerpen waarvoor nieuwe afspraken of normen binnen het team nodig zijn. Dit cultuurplan is een dynamisch document dat regelmatig wordt bijgewerkt en maandelijks wordt besproken tijdens vergaderingen, om ervoor te zorgen dat het relevant blijft.