

KWALITEITSRAPPORT
2019
CLIENTENVERSIE

ZES op maat



ZES OP MAAT MAAKT BEGELEIDING
PERSOONLIJK

WIJ BIEDEN BEGELEIDING OP MAAT, GERICHT OP HET VERGROTEN OF ONDERSTEUNEN VAN
DE ZELFREDZAAMHEID VAN DE CLIËNT

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. Daarnaast waar we mee aan de slag geweest zijn 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

Plan ZeS

In het plan ZeS (begeleidingsplan) 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 plan ZeS wordt elk half jaar besproken.

Veiligheid

ZeS op maat wil ervoor zorgen dat medewerkers en cliënten in een veilige omgeving kunnen werken en leven. Hierover hebben we afspraken gemaakt, die we vast hebben gelegd in het veiligheidsprotocol. Bij veiligheidsrisico's maken we samen met jou hier begeleidingsafspraken over.

MEDEWERKERS

Teams

Onze medewerkers, werken in zelforganiserende teams. Ze maken zelf hun doelen waar ze het komende jaar aan gaan werken. Belangrijk vinden we dat we goed ons werk kunnen doen en voldoende kennis hebben.

Functioneren

Iedere medewerker heeft twee keer per jaar een gesprek met de teammanager. In dit gesprek kijken ze naar de kwaliteiten en kennis van de medewerker. Er worden afspraken gemaakt en na een half jaar opnieuw besproken.

Scholing

Elk team krijgt per jaar een scholingsbudget, dat zij zelf mogen gebruiken voor het opdoen van nieuwe kennis. ZeS op maat zorgt voor de 'verplichte' scholing zoals BHV/EHBO.

Hulp van buitenaf

ZeS op maat roept soms de hulp in van andere professionals. Dit doen zij wanneer ze overleg wensen bij lastige situaties.

DNV

ZeS op maat 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 DNV voor ZeS op maat.

Wat gaat er goed volgens de cliënten?

Jullie geven de zorg/begeleiding een 8,7! Daarmee geven jullie aan dat jullie tevreden zijn. Dit komt naar voren uit het cliënttevredenheidsonderzoek dat we in 2018 hebben gedaan. Verder komt het volgende naar voren:

Bereikbaarheid

Jullie geven aan dat we prima bereikbaar zijn en terugbellen wanneer dit mogelijk is. Wanneer dit niet kan reageren we per app, sms of mail. Op het moment dat we contact hebben wordt er aangegeven wat we voor je kunnen doen en hoe je zelfstandig verder kunt.

Informatievoorziening

Jullie geven aan dat bij onduidelijkheid de begeleider extra uitleg geeft. Deze informatie wordt op passende wijze uitgelegd.

Inspraak

Jullie geven aan dat jullie ZeS op maat vertrouwen met jullie persoonlijke gegevens en het delen hiervan (instemmingsverklaring). Jullie ervaren ruimte om te vertellen hoe je situaties ziet en ondervindt.

Evaluatie

Naast de halfjaarlijkse evaluaties, evalueren we ook zodra jij of begeleiding dit nodig vindt. We kijken regelmatig naar wat er goed gaat en wat er beter kan. Wat zetten we door en wat gaan we anders doen?

Resultaat

Jullie ervaren de zorg/begeleiding als goed en geven aan dat jullie veel hebben bereikt.

Deskundigheid en professionaliteit begeleider

Jullie zien dat de begeleiders het beste met jullie voor hebben. Ze zullen nooit zomaar met iemand over jullie praten. Jullie vinden persoonlijk contact belangrijker dan vakkennis. Wanneer ZeS op maat de kennis niet in huis heeft, kijken begeleiders naar andere opties, zoals hulp vragen van buitenaf.

Overdracht tussen begeleiders onderling

Jullie ervaren de overdracht tussen de collega's als goed, we zijn op de hoogte van de huidige situaties. Begeleiders zitten grotendeels op dezelfde lijn, wanneer dit niet zo is, gaan cliënt en begeleiders samen in overleg.

Algemeen oordeel ZeS op maat

Jullie geven aan dat ZeS op maat klaar staat voor iedereen met een zorgvraag. De organisatie past de hulpverlening aan op jou. ZeS op maat staat achter jullie en heeft het beste met jullie voor. We hebben kennis van zaken en verdiepen ons goed in jou.

WAT GAAT ER GOED VOLGENS DE BEGELEIDERS?

Jouw begeleiders hebben onderstaande punten genoemd in het medewerkerstevredenheidsonderzoek:

- Ik ervaar de sfeer op de werkvloer als prettig en kan terecht bij collega's als dit nodig is.
- Ik vind het prettig dat ik mijn agenda beheer. Dit geeft een gevoel van vrijheid.
- Het zelfstandig werken en zelf-organiseren van je werk ervaar ik als positief; dit vind ik één van de grootste voordelen van het werk bij ZeS op maat. De vrijheid in je agenda en keuzes in wat je oppakt met cliënten, datgene doen wat bij jou past.
- Ik ervaar de splitsing van teams positief als het gaat om gevoel van veiligheid en de onderlinge communicatie tussen collega's. Communicatie staf-teams vind ik verbeterd door bijvoorbeeld de memo's en uitnodigingen vanuit staf om dingen waar je vragen over hebt te stellen.
- Ik ben tevreden over de invulling van mijn werk en de afwisseling die ik daarin heb. Er is veel vrijheid om je eigen agenda in te delen.
- Ik ervaar de teammanager als prettig, makkelijk benaderbaar en mee denkend als je ergens mee komt.
- ZeS op Maat biedt mij voldoende mogelijkheden om een studie te volgen.
- Ik ben altijd gemotiveerd om mezelf verder te ontwikkelen, zowel op persoonlijk als vakinhoudelijk vlak.
- De arbeidsvoorwaarden vind ik goed geregeld binnen ZeS op maat.
- Ik ervaar voldoende veiligheid om dingen bespreekbaar te maken.

Verder wordt er gekeken naar kwaliteiten binnen de teams. Daaruit worden medewerkers gekoppeld aan cliënten. De zorg/begeleiding is flexibel, we passen ons aan waar nodig.

WAT GAAT ER GOED VOLGENS DNV

Cliëntenraad

DNV vindt dat de Raad van Zorgvragers een actieve rol heeft en meedenkt waar het kan.

Functioneringsgesprek

ZeS op maat is begonnen met een nieuwe vorm van functioneringsgesprekken. Gekeken wordt naar een manier waarop jullie ook je mening over de begeleider(s) mogen geven.

Privacy

ZeS op maat voldoet aan alle eisen die in de wet staan rondom Privacy.

Inspraak

Het managementteam van ZeS op maat gaat aan de slag met de inbreng vanuit het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de inbreng vanuit de teams.

WAT KAN ER BETER VOLGENS DE CLIËNTEN?

Jullie geven aan dat er al veel goed gaat, op de volgende onderdelen kan het nog beter.

Evaluatie

Jullie geven aan vaker te willen evalueren, het liefst elke 3 maanden. Zodat de doelen niet op de achtergrond raken en jullie gemotiveerd blijven hieraan te werken.

Deskundigheid en professionaliteit begeleider

Jullie geven aan dat begeleiders met een specialisatie (bijvoorbeeld ASS/ADHD) beter zouden kunnen aansluiten dan iemand met algemene kennis van diagnoses.

WAT KAN ER BETER VOLGENS DE BEGELEIDERS?

Gebruik maken van elkaars talenten

'In mijn ogen wordt er te weinig gebruik gemaakt van mijn kennis/ervaring. Hierin ben ik op zoek naar nog wel wat uitdagingen'.

Meer tijd voor overleg

'Er is weinig tijd om contact met collega's te onderhouden of te overleggen over cliënten'.

WAT KAN ER BETER VOLGENS DNV

Privacy

Het moet duidelijk worden wie er verantwoordelijk is binnen ZeS op maat voor de Privacy en de toetsing hiervan.

Meldingen

Als er tijdens de begeleidingsafpraak sprake is van agressie dan moeten de medewerkers daar melding van maken via een formulier. Het bijhouden wat er mee is gedaan en wat er nog moet gebeuren moet ook op dit zelfde formulier worden gedaan.

Cliëntenraad

De Raad van Zorgvragers voldoet nog niet op alle onderdelen aan de wet.

BHV

De BHV binnen ZeS op maat voldoet aan de eisen van de wet. DNV vindt wel dat we meer bij onze wooncliënten moeten checken of ze weten wat brandveiligheid is en hoe te handelen bij brand.

WAT HEBBEN WE GEDAAN IN 2019 EN WAT GAAN WE DOEN IN 2020

- In 2019 zijn de nodige aanpassingen doorgevoerd zoals het aanbrengen van rookmelders waar dit nog niet gebeurd was en koolmonoxidemelders waar nodig. In 2020 willen we jullie voorlichting geven over brandveiligheid.
- In 2019 is er een begin gemaakt met nadenken of de huidige Cliëntenraad 'Raad van Zorgvragers' voldoende biedt voor jullie of dat een andere vorm passender zou zijn. In 2020 krijgt dit een concreter vervolg en gaan we kijken hoe we aan de eisen die de wet stelt kunnen gaan voldoen.
- In 2020 hebben we te maken gekregen met de landelijke Corona-maatregelen. Binnen ZeS op maat gaan we kijken hoe we binnen de richtlijnen van het RIVM kwalitatieve begeleiding kunnen blijven bieden zodat we de veiligheid van jullie en de medewerkers van ZeS op maat kunnen waarborgen.
- In 2020 laten we door een extern bureau een clienttevredenheidsonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren.
- In 2019 hebben we alles wat nodig is voor de nieuwe wet rondom de Privacy ingevoerd. In 2020 gaan we de laatste puntjes op de i zetten.
- In 2019 zijn we gestart met een nieuw vorm van functioneringsgesprekken, gekeken wordt naar een manier waarbij jullie ook je mening over de begeleider(s) mogen geven.
- Investeren in scholing op gebied van methodiek en diagnoses (specialiseren) hebben we ingezet in 2019 en gaan we verder voortzetten in 2020.
- We willen meer medewerkers van verschillende opleidingsniveaus op verschillende taken inzetten, dit noemen we functiedifferentiatie.
- We zijn in 2019 begonnen met het vastleggen van werkwijzen voor het uitwisselen van jullie gegevens. Verder zijn we voor alle processen aan het kijken: wat kan er mis gaan en hoe kunnen we dat voorkomen? Dat kan zijn in de begeleiding, maar ook met betrekking tot jullie privacy, of de financiën van ZeS op maat. Hier gaan we in 2020 mee verder.