

Kwaliteitsverslag 2019

Jade

Prettig wonen met individuele begeleiding

Voorwoord

Dit is het tweede kwaliteitsrapport van Jade. Het kwaliteitskader is op zoek naar hoe de kwaliteit door de bewoner ervaren wordt en legt een sterk accent op leren en verbeteren.

Jade stelt zich hoofdelijk ten doel zich primair te richten op het geven van ondersteuning en begeleiding die aansluit bij de wensen van de cliënt, waarbij rekening wordt gehouden met de biologische, psychische en sociale factoren, die op dat moment van invloed zijn op de situatie van de cliënt. Jade wil op deze manier een veilige situatie creëren waarin de cliënt zich kan ontwikkelen om zo de zelfredzaamheid te vergroten en stabiliteit te creëren. Jade doet dit onder de pijlers; Gelijkheid, geborgenheid, toegankelijkheid en respect voor elkaar.

Omdat het hoofdelijk doel het groter geheel omvat maakt Jade daarin gebruik van een aantal pilaren die bijdragen aan het hoofdelijk doel.

- Om veiligheid te kunnen bieden waakt Jade te allen tijde over de privacy van cliënt en gaat volgens de richtlijnen om met persoonlijk gegevens en persoonlijke informatie. Op die manier kan de cliënt altijd vertrouwen op de integriteit van de professional en zal een duurzame samenwerkingsrelatie opgebouwd en behouden kunnen worden.
- De medewerkers van Jade stellen in samenspraak met elke cliënt (en verwanten indien aanwezig) jaarlijks een ondersteuningsplan op waarin duidelijk wordt weergegeven welke ondersteuning behoeften en/of begeleidingsvragen aanwezig zijn. Daarbij wordt beschreven wat daarvan mogelijke oorzaken kunnen zijn en op welke manier dit cliënt beperkt in zijn/haar dagelijks leven. Ook wordt beschreven hoe cliënt de situatie graag zou willen zien in de toekomst en wat hij wil dat het hem gaat opleveren. Vervolgens zal worden besproken hoe cliënt dit graag zou willen bereiken, wat hij daarvoor nodig heeft en welke mogelijkheden hij al bezit en ingezet kunnen worden.
- Om algemene kennis en kunde van de medewerkers op het gewenste niveau te houden biedt Jade jaarlijks scholing aan. Op deze manier moeten medewerkers op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen en inzichten. Medewerkers krijgen in de scholing handvatten om deze ontwikkelingen en inzichten toe te passen in het werkveld.
- Jade werkt volgens het principe “opschalen bij (mogelijke) decompensatie, afschalen bij toenemende stabiliteit”. Naast de aanwezige richtlijnen worden medewerkers gestimuleerd om indien nodig, buiten de gebaande wegen te denken om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij specifieke situaties van de cliënt.

Naast deze pilaren biedt Jade ook dagbesteding aan op het woonterrein. Door de kleinschaligheid van de organisatie zijn alle medewerkers bekend voor de cliënten. Medewerkers zetten zich in dan ook in om contact te hebben met alle cliënten. Het zal daardoor niet snel voorkomen dat een cliënt een onbekend persoon treft bij een activiteit. Dit biedt veiligheid en maakt het opstarten van dagbesteding laagdrempelig voor de cliënten. Door de dagbestedingsactiviteiten aan te bieden op het terrein van waaruit begeleiding wordt geboden zijn cliënten bekend met de omgeving en ervaren een “vrijer” gevoel om zichzelf te kunnen zijn. Jade is ervan overtuigd dat dagbesteding kan ondersteunen in de basale behoeftes van een persoon. Zo kan dagbesteding bijvoorbeeld dienen om structuur aan te brengen in iemands leven, maar ook om een sociaal netwerk op te bouwen of op het gebied van zelfontplooiing. Jade biedt daarom naast het reguliere aanbod van activiteiten ook dagbestedingsactiviteiten op individueel niveau. Indicaties hiervoor kunnen zijn

- Huidige aanbod sluit niet aan bij interesses
- Huidige aanbod sluit niet aan bij beperking
- Huidig aanbod sluit niet aan bij de behoefte

Jade ziet het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om actief een bijdrage te leveren op het gebied van dienstverlening aan een kwetsbare doelgroep.

Jade is een organisatie, die al vele jaren thuis is in het begeleiden van mensen met: psychische/psychosociale problematiek en/of een verstandelijk beperking, die niet zelfstandig kunnen wonen of begeleiding nodig hebben bij het wonen en in het dagelijks leven. Medewerkers en directie zetten de beschikbare middelen in die nodig zijn om het welzijn van de cliënt te verhogen of schakelen middelen in van buitenaf vanuit een samenwerkingsrelatie.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
Inleiding.....	6
Schets van de organisatie.....	8
Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt.....	11
Waar staan we?.....	11
Wat willen we beter?	14
Bouwsteen 2 Cliëntervaringen	15
Waar staan we?.....	15
Wat willen we beter?	17
Bouwsteen 3 Zelfreflectie in teams.....	18
Waar staan we?.....	18
Wat willen we beter?	19
Bronnenoverzicht	21
Bijlagen	22

Samenvatting

Organisatie

Jade is een particulier initiatief, die al vele jaren thuis is in het begeleiden van volwassenen die niet zelfstandig kunnen wonen of begeleiding nodig hebben bij het wonen en in het dagelijks leven. Jade onderscheidt zich niet alleen door de fraaie panden maar ook door de kleinschaligheid en het persoonlijke en gemoedelijke karakter. De cliënten van Jade hebben een VG of een Cimot indicatie voor verblijf nodig. Het is ook mogelijk om ambulante zorg te ontvangen via een maatwerkvoorziening. Daarnaast bieden wij ook dagbesteding aan cliënten. Jade biedt zorg en ondersteuning aan 10 cliënten met een WLZ-indicatie, 34 cliënten met een WMO-indicatie en 13 cliënten via een maatwerkvoorziening.

Bouwsteen 1

Waar staan we? Jade werkt met enorm betrokken medewerkers, in twee vaste teams. Elke cliënt heeft een 1e en 2e begeleider waardoor er bijna altijd een aanspreekpunt is. Daarnaast heeft elke cliënt een digitaal dossier en een ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan is gebaseerd op de 7 leefgebiedenwijzer: zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, werk en activiteiten. Centraal staan de sterke punten en krachten van mensen.

Waar zijn we mee bezig? Jade is bezig om op vraaggerichte wijze begeleiding te geven, gericht op kwaliteit van leven.

Waar willen we naar toe? De cliënt staat centraal, we gaan in gesprek en bieden ondersteuning gericht op de cliënt zelf.

Bouwsteen 2

In april 2019 hebben wij door Customeyes een cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. We hebben voor het instrument van Customeyes gekozen, omdat dit instrument zowel voor VG cliënten als voor cliënten met psychische problemen of een combinatie daarvan inzetbaar is

Bouwsteen 3

Jade heeft 2 zelfsturende teams, met als eindverantwoordelijke de directie. Op verschillende manieren wordt vormgegeven aan reflectie met de volgende doelen:

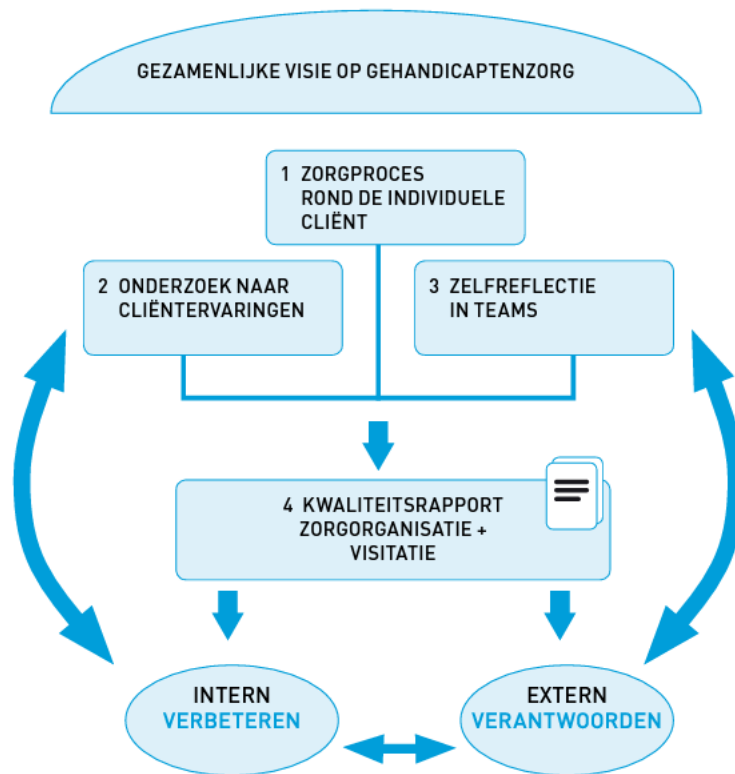
- op organisatieniveau: verbeteren van de tevredenheid v/d medewerkers,
- op teamniveau: verbeteren teamsamenwerking en
- op individueel niveau: inzicht krijgen in elkaars drijfveren en verbeteren van individueel presenteren o.b.v. input van alle collega's (feedback). In 2019 heeft het team de basisscholing LVB & psychiatrie gehad, de nadruk ligt op het handelen en samenwerken met mensen met LVB en psychiatrie, en het niveau van functioneren naast een psychiatrisch toestandsbeeld (eye openers en instinkers). Hoe te handelen bij crisis, en wat is een crisis.

Bouwsteen 4

Het kwaliteitsrapport voor interne afstemming is voorgelegd aan alle medewerkers. Het externe visitatieteam is samengesteld uit twee deskundigen, die beiden vanuit hun eigen expertise en ervaringen een kritische reflectie gaan geven op het kwaliteitsrapport.

Inleiding

Dit is het tweede kwaliteitsrapport van Jade over 2019, dat is opgesteld n.a.v. het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022. In dit rapport schetsen we een beeld van de ondersteuning en begeleiding die Jade biedt. De kwaliteit van zorg bij Jade is hierin terug te vinden. Maar ook gaan we in op de vragen; Waar staan we? Wat gaat goed? Wat willen we beter en waar willen dan naar toe?



Jade is een organisatie die al vele jaren thuis is in het begeleiden van volwassenen. Jade wil in haar voorzieningen op vraaggerichte wijze beschermd wonen en/of ambulante woonbegeleiding bieden aan volwassenen met een langdurige psychiatrische of psychosociale problematiek, eventueel in combinatie met een lichte verstandelijke beperking en/of een verslaving. Aan cliënten wordt individueel maatwerk geboden, gericht op kwaliteit van leven, maar in een sfeer van veiligheid en gemoedelijkheid. Ons motto vat deze missie kernachtig samen:

Jade, prettig wonen met de zorg en begeleiding die men wenst.

Wij vinden het leveren van kwaliteit erg belangrijk. Door middel van dit rapport willen we de kwaliteit binnen onze organisatie in beeld brengen. Bepaalde verbeteringen zijn in ontwikkeling en daar werken we continu aan. Om te weten op welke punten de ontwikkelingsbehoefte actueel is, maakt Jade gebruik van een aantal middelen:

- Jade houdt om de 3 jaar een cliënt-tevredenheidsonderzoek en om de 2 jaar een medewerkers tevredenheidsonderzoek (eind 2020). Aan de hand van deze uitkomsten wordt besproken welke verbeterprocessen ingezet zullen worden en hoe dat wordt vormgegeven.
- Jade vindt het belangrijk om te waarborgen dat deze processen leiden naar het uiteindelijke doel. Daarom wordt dit regelmatig geëvalueerd in het Jade overleg. Gekeken wordt dan naar de gestelde doelstellingen, de behaalde resultaten en op welke punten er nog verbetering mogelijk is of bijstellingen gedaan moeten worden. Dit is een continu proces.

- Om het half jaar wordt het ondersteuningsplan samen met de cliënt geëvalueerd. Ook dat is een meetmoment om te bekijken of er verbeteringen ingezet moeten worden t.a.v. de geleverde ondersteuning.
- Daarnaast worden om de 6 weken alle cliënten van Jade uitgenodigd voor het cliëntenraadoverleg. Dit overleg wordt gehouden tijdens 1 van de koffiemomenten die Jade dagelijks 3 x per dag aanbiedt. Zo kan op een laagdrempelige manier worden aangegeven wat er goed gaat, en waar men nog meer behoefte aan heeft. Elke cliënt krijgt hiervoor een uitnodiging en een agenda. Wanneer een cliënt dat wenst, kan begeleiding de cliënt ondersteunen in het kenbaar maken van zaken die hem bezighouden of aanspreken.

Verderop in dit rapport wordt aan de hand van “bouwstenen” verder ingegaan op de actuele ontwikkelingsbehoefte. Zowel op cliëntniveau als op medewerkersniveau en teamontwikkeling.

We hebben ervoor gekozen om voor dit kwaliteitsrapport alle cliënten die zorg en ondersteuning van Jade ontvangen te includeren. De zorg die Jade biedt is namelijk op basis van de zorgbehoefte en zorgvraag van de individuele cliënt. Of de indicatie een WMO- of WLZ-grondslag heeft, veranderd volgens ons niet aan dit vertrekpunt.

Schets van de organisatie

Jade is een kleinschalige organisatie en heeft de beschikking over vijf locaties voor beschermd wonen aan de rand van het centrum van Almelo. 4 Locaties zijn eigendom van Jade. Een 5e locatie wordt gehuurd en ligt heel dichtbij de hoofdlocaties. In de grote villa aan de rand van Almelo kunnen elf cliënten beschermd wonen. Binnen Jade wordt deze locatie “82” genoemd. In 2005 is nog een woning geschikt gemaakt voor beschermd wonen. Deze woning is verdeeld in 3 appartementen. Via de aangrenzende tuinen zijn deze 2 woningen met elkaar verbonden. In 2010 zijn in het voormalige gemeentehuis Ambt Almelo acht appartementen gerealiseerd. Deze locatie wordt “Het gemeentehuis” genoemd en ligt naast nr. 82. In 2011 heeft Jade nog een naastgelegen pand geschikt gemaakt voor beschermd wonen voor vijf cliënten. Dit pand wordt “De Hoek” genoemd. Daarnaast biedt Jade ambulante hulp aan. De kantoren zijn gevestigd op “nr. 82” en op “De Hoek”.

Op beide locaties zit een team van betrokken begeleiders. Door de ligging en de toegankelijkheid voelen bewoners en cliënten zich vrij om op beide locaties te gaan en staan waar ze willen. Dit wordt versterkt doordat cliënten en bewoners vertrouwd zijn met de medewerkers van beide locaties. Begeleiders hebben een eigen case-load en werken zowel intern als ambulant. Begeleiders creëren een ongedwongen en gemoedelijke sfeer zodat ook de cliënten die niet intern wonen zich welkom voelen en gemakkelijk “aankloppen” voor hulp of een praatje. Dit doen zij door in te zetten op de persoon **achter** de diagnose. Jade vindt het belangrijk om van daaruit te werken.

*Het is de persoon die zich mag ontwikkelen tot wie hij/zij wil zijn
en wij staan daarbij naast hem of haar.*

Cliënten kunnen met allerlei hulpvragen bij de begeleiders komen. Dit maakt dat het bieden van begeleiding en ondersteuning dan ook een proces is wat gericht is op het individu. Medewerkers zullen zich te allen tijde inzetten om hierbij te ondersteunen op een manier die aansluit bij de cliënt met inachtneming van de beroepscode die is opgesteld door en voor medewerkers van Jade (Zie bijlage). Zo nodig wordt hierbij extra hulp ingeschakeld vanuit andere organisaties.

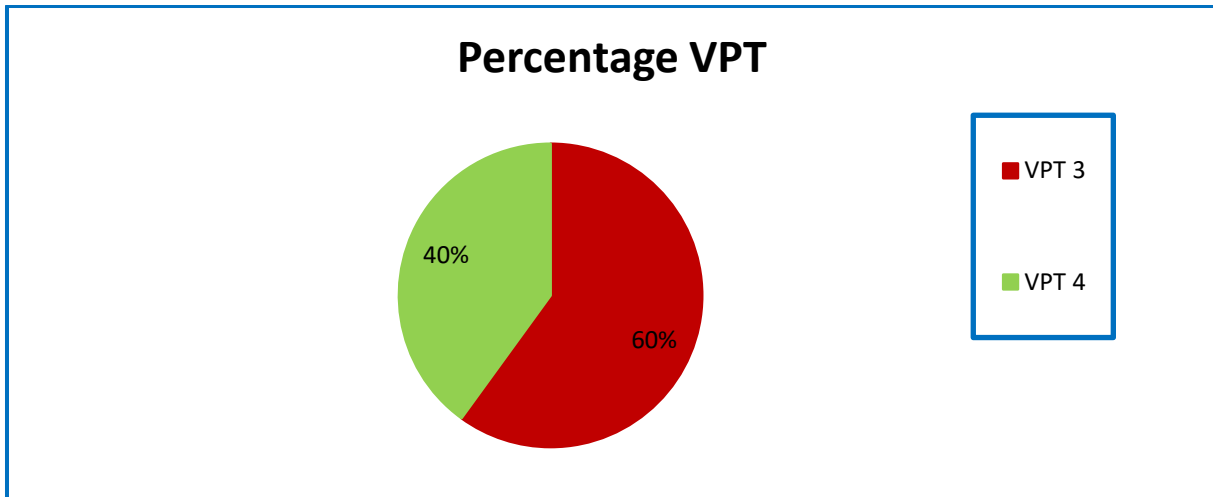
Bij Jade bieden we zorg en ondersteuning bij het wonen en maatschappelijke deelname aan volwassenen die een indicatie hebben voor begeleiding uit de WLZ en de WMO.

Zo’n 21 betrokken medewerkers bieden ondersteuning aan in totaal 57 cliënten. Onder de medewerkers zijn 19 begeleiders. De achtergrond van deze begeleiders is zeer divers. Zowel qua opleiding (SPW, SPH, SAW, Verpleegkundigen) als op persoonlijk vlak. Begeleiders nemen hun eigen levenservaring mee en hebben allen eigen drijfveren waarom ze voor dit werk hebben gekozen. De betrokkenheid is groot bij zowel de cliënten als collega’s onderling. Medewerkers delen de motivatie voor het geven van kwalitatief goede zorg en staan voor het recht hierop van de cliënten en bewoners. Dit komt tot uiting in de flexibiliteit, de hoge mate van betrokkenheid en de bevoegenheid, maar ook de door de interesse die er is naar elkaar als collega’s.

Naast deze begeleiders staat de ondersteuning door de huishoudelijk medewerker en de directeur.

Onze cliënten

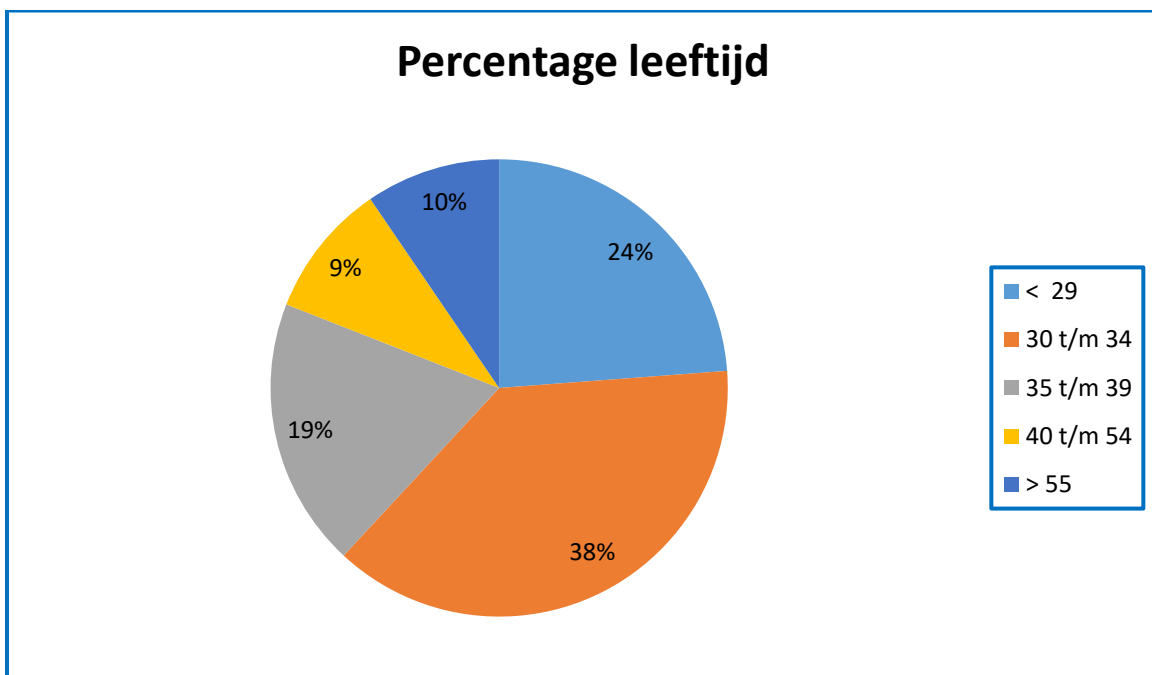
Door Jade wordt begeleiding en ondersteuning geboden aan 10 cliënten met een zorgzwaartepakket indicatie vanuit de WLZ (VG3 en VG 4, zie grafiek), aan 34 cliënten met een indicatie voor beschermd wonen en aan 13 cliënten met een indicatie voor maatwerkvoorzieningen (ambulante begeleiding en/of dagbesteding).



Figuur 1: Percentage cliënten met VPT (totaal 10 cliënten)

Onze medewerkers

Van de 21 medewerkers (fte 16.5) is 76% vrouw en 24% man. De gemiddelde leeftijd is 30.4. Alle medewerkers zijn in het bezit van een VOG. In 2019 hebben 3 mensen ontslag genomen mede oorzaak hiervan is dat er bij Jade geen doorgroei mogelijk is, wel zijn er 3 nieuwe medewerkers voor in de plaats gekomen.



Figuur 2: Percentage medewerkers (in totaal 21) per leeftijdscategorie (1 april 2019)

Werken aan kwaliteit

Wij werken met een kwaliteitsmanagementsysteem sinds 2007. Het systeem is gecertificeerd door Lloyd's volgens het HKZ schema NEN-EN 15224:2012 (ISO voor zorg en welzijn).

In februari 2019 is er een externe audit uitgevoerd door Lloyd's. Dit bezoek was om vast te stellen of het managementsysteem van Jade voldoet aan de eisen uit de NEN-EN 15224:2012, zoals uitgevoerd conform het auditplan. Resultaat: De organisatie is gericht op continu verbeteren om te kunnen voldoen aan de eisen en wensen die klanten stellen. De organisatie voldoet aan de eisen van de norm binnen het onderwerp /thema van het surveillancebezoek. Er werden bij dit bezoek geen

Minor Non Conformities en/of Major Conformities geconstateerd. In verband met de transitie (naar de nieuwe norm NEN-EN 15224 2017) zijn onderdelen vanuit de nieuwe norm eveneens beoordeeld. Onderdelen zoals risico en kansen, context, stakeholders en betrokken leiderschap zijn al herkenbaar in bedrijfsprocessen. Het certificaat is geldig t/m mei 2021.

Middels ons kwaliteitsmanagementsysteem werken wij systematisch aan kwaliteit volgens de LEAN-methode: plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen. We streven ernaar dat het kwaliteitsmanagementsysteem volledig is geïntegreerd in de normale bedrijfsvoering. Dit betekent dat het kwaliteitsbeleid is geïntegreerd in het beleid van de organisatie en dat kwaliteitsdoelstellingen zijn geïntegreerd in de doelstellingen van de organisatie. Door deze integratie van kwaliteit in de bedrijfsvoering zijn medewerkers in hun dagelijkse werk betrokken bij de resultaten en prestaties van de organisatie. Hierdoor worden de medewerkers gestimuleerd verbeter suggesties te doen en tekortkomingen te signaleren

Ons kwaliteitsmanagementsysteem geeft ons een goede kapstok voor onze ontwikkelingen. In dit kwaliteitsrapport komen onderdelen uit ons kwaliteitsmanagementsysteem terug.

Er is sprake van veel continuïteit, het personeelsverloop ligt laag. Hierdoor zijn cliënten, medewerkers en evt. families gekend. Dit zorgt voor stabiliteit.

*Alle medewerkers van Jade werken aan kwaliteit van het leven,
de cliënt op zich staat hierin centraal.*

Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt

Bij Jade is er veel aandacht voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het zorgproces bestaat uit een aantal verbindende factoren die elkaar beïnvloeden. Goede afstemming is daarom essentieel. Ook dit is onderdeel van het zorgproces. Jade werkt continue aan het verbeteren hiervan en evalueert de ingezette middelen regelmatig in het jade overleg.

Waar staan we?

Ondersteuningsplan

Bij Jade heeft iedere cliënt een eigen ondersteuningsplan middels de 7 leefgebiedenwijzer: zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, werk en activiteiten. Dit plan wordt samen met de cliënt opgesteld en gaat uit van de eigen regie en krachten van de cliënt. In dit plan staat elk leefgebied apart benoemd en spreken we van domeinen. Bij elk domein wordt beschreven

- wat de huidige situatie is: Waar staat de cliënt nu? Wat gaat er goed, en wat gaat er niet goed? Waar uit het zich in dat bepaalde zaken niet of juist wel goed gaan en wat doet dat met de cliënt?
- wat de gewenste situatie is: Waar wil de cliënt heen, wat is het ideale plaatje, wat levert hem/haar dat op en hoe merkt hij/zij dat dan?.

Op basis hiervan worden doelen gesteld. Vaak zijn dit subdoelen, waarna je doelen gaandeweg steeds meer bijstelt om zo dicht mogelijk in de buurt te komen van de gewenste situatie. De actiepunten die daarop genomen worden, worden hierbij ook beschreven. Omdat dit ondersteuningsplan gaat over de cliënt en gemaakt wordt door de cliënt beschrijven we dit plan in de “ik-vorm”.

Twee keer per jaar wordt het ondersteuningsplan samen met de cliënt besproken. Er wordt gekeken of de doelen die zijn beschreven zijn behaald en of bijgesteld moeten worden. Dit kan een stapje terug zijn omdat het toch teveel gevraagd is, of een stapje verder omdat het doel behaald is. De cliënt kan hierin zijn eigen wensen en behoeften aangeven. Wanneer het ondersteuningsplan af is wordt dit ondersteuningsplan in het team besproken. Nu we met het Cliëntdossier van Zilliz werken (meer daarover onder het onderwerp “Cliëntdossier”), kan er gerapporteerd worden per doel. Begeleiders en cliënt kunnen per doel zien hoe er gewerkt is aan de doelen en wat de voortgang is. Dit maakt de ontwikkeling nog inzichtelijker bij de tussen- en de eindevaluatie.

Jade werkt samen met verwanten als deze betrokken zijn. Wanneer de cliënt hier toestemming voor geeft, mogen zij aanwezig zijn bij het bespreken en het opstellen van het ondersteuningsplan. De input van hen kan erg waardevol zijn, omdat zij de cliënt vanuit een ander perspectief kennen en dus actief mee kunnen denken in het vormgeven van het ontwikkelingsproces. Het ondersteuningsplan sluit op die manier nog beter aan bij die cliënt.

Een ander onderdeel van het ondersteuningsplan is de persoonsbeschrijving waarin de levensgeschiedenis van de cliënt staat. Het is belangrijk om te weten wat de cliënt aan levenservaring heeft. Welke gebeurtenissen hebben impact gehad op de cliënt. Welke gebeurtenissen hecht hij/zij heel veel waarde aan. Hoe zag je gezinssituatie eruit? Wat wil iemand wel of juist niet op dat domein in de begeleiding etc. Door ook hierbij gebruik te maken van de leefgebiedenwijzer, sluit het goed aan op het ondersteuningsplan en wordt het overzichtelijk. Op deze manier kunnen begeleiders beter aansluiten op de wensen en behoeftes van de cliënt, maar kan men ook rekening houden met de cliënt.

Cliëntdossier

Jade is in 2018 overgestapt naar een digitaal cliëntdossier via de software van “Zilliz”. Dit is een programma speciaal voor kleinschalige woonvormen. In dit systeem kunnen we het hele cliëntdossier opnemen, zo hebben we een totaaloverzicht per cliënt.

In dit systeem kunnen we ons eigen format gebruiken en formulieren in downloaden. Cliënten kunnen niet zelfstandig in dit dossier maar wel samen met hun begeleiders.

Voor het beheren van Zilliz hebben we twee beheerders aangesteld. Zij kijken naar de nieuwe ontwikkelingen in Zilliz en richten het cliëntdossier in, op deze manier ziet ieder dossier er hetzelfde uit. Iedereen weet de informatie in het dossier te vinden, het ziet er professioneel uit en de beveiliging is AVG-proof .

Wat we bereikt hebben in 2019 is dat alle cliëntdossiers zijn te allen tijde actueel zijn. Doordat 2 begeleiders van elk team dossiercontroles doen, hebben begeleiders altijd de juiste en meest actuele informatie tot hun beschikking. Ook waarborgt Jade op die manier dat de begeleiding en ondersteuning altijd aansluit op de huidige situatie van de cliënt.

Samenspel in zorg en ondersteuning

Cliënten die van ons zorg ontvangen, zijn wilsbekwaam. Zij bepalen zelf of hun systeem wordt ingezet en op welke manier zij dit willen. Cliënten kunnen middels de leefgebiedenwijzer “sociale relaties” hun doelen en wensen kenbaar maken in het ondersteuningsplan. Jade hecht veel waarde aan het systeem om de cliënt heen. Wij zullen dan ook altijd stimuleren om deze contacten te onderhouden of opnieuw aan te gaan en bieden hierbij ook ondersteuning aan.

Samenwerking tussen onze begeleiders en behandelaars vindt op individueel cliëntniveau plaats: we begeleiden de cliënt er naar toe, gaan mee en ondersteunen in het behandelproces. Indien nodig wordt er een MDO georganiseerd. Als de situatie er om vraagt nemen begeleiders zelf ook contact op met behandelaren. Dit echter alleen na toestemming van de cliënt.

Borging van Veiligheid in zorg en ondersteuning

Borging vindt plaats op verschillende vlakken met als doel dat onze cliënten zich thuis voelen binnen Jade. “Thuis” moet immers de plek zijn waar je je vrij voelt om te zijn wie je bent en te doen wat je wil. Om dit te bereiken is veiligheid een vereiste.

- In het cliëntenoverleg wordt hier aandacht aan besteed onder de noemer “woongenot”. Om veiligheid te kunnen creëren is samenwerking nodig tussen de begeleiding en de cliënten. Begeleiding moet weten wat cliënten nodig hebben om zich veilig te kunnen voelen en cliënten moeten dit ook van elkaar weten. We hebben elkaar nodig om een veilige sfeer en situatie te behouden.
- Ook is er aandacht voor medicatieveiligheid. Jaarlijks vindt er een gesprek plaats met de apotheker. In dit gesprek wordt de samenwerking besproken, het leveren en retourneren van medicatie, maar ook vernieuwende inzichten en/of eisen op het gebied van medicatieveiligheid.
- Lichaam en geest hebben elkaar nodig om te kunnen functioneren. Daarom stimuleert Jade een gezonde leefstijl (gezonde voeding, voldoende beweging, geen verslavingen) en geeft indien nodig hierin voorlichting en ondersteuning.
- De medewerkers van Jade zijn op de hoogte van de geldende richtlijnen zoals die zijn beschreven in de werkinstructies. Medewerkers kunnen deze ook nalezen in q link. In dit portaal staan alle werkinstructies van Jade. Elke medewerker beschikt over een eigen inlogcode voor dit portaal. Zij werken zover als de situatie dat toestaat volgens die richtlijnen. Echter in de zorg voor onze doelgroep kan niet alles worden weggezet in de werkinstructies. In die situaties wordt een beroep gedaan op het oplossend vermogen van de medewerker met inachtneming van de beroepscode.

Om de missie en de visie van Jade te ondersteunen en uit te kunnen blijven dragen, moeten medewerkers hierin gefaciliteerd worden en moet hierover gecommuniceerd worden. Jade heeft daarom 2 verschillende soorten overleg vormen die elke 6 weken terug keren. In deze overlegvormen wordt onderscheid gemaakt in een cliëntgericht overleg en een organisatie overleg. Het cliëntgericht overleg wordt een teamvergadering genoemd en wordt door “nr: 82” en “De Hoek” los van elkaar gevoerd. In deze vergadering worden cliënten individueel besproken. Zo worden de nieuwe ondersteuningsplannen doorgenomen, maar ook actuele situaties, die de alertheid van medewerkers vragen, worden besproken. Dit zowel cliëntgericht als groepsgericht. Ook bespreken we in de teamvergadering waar we staan als team in de begeleiding en ondersteuning naar onze cliënten. Welke standpunten willen we innemen in situaties en hoe gaan we daarmee om? Zo waken we als team over het begeleidingsproces en de veiligheid binnen Jade.

Daarnaast is er om de 6 weken een Jade overleg. In dit overleg komen zaken aan de orde die Jade breed van toepassing zijn. Dit zijn zaken uit het ondersteunende proces van de organisatie of die betrekking hebben op alle cliënten binnen Jade. Beslissingen met betrekking tot beleid worden hier ook besproken. Indien mogelijk zal hierover gezamenlijk een besluit vallen. Wanneer de meningen te ver uiteenlopen heeft iedereen in deze vergadering de kans om desalniettemin zijn mening te ventileren. De directeur en kwaliteitsmanager zullen hierover uiteindelijk de eindverantwoordelijkheid nemen en de genoemde punten hierin meenemen.

*Zorg bieden gericht op kwaliteit van leven,
maar in een sfeer van veiligheid en gemoedelijkheid.*

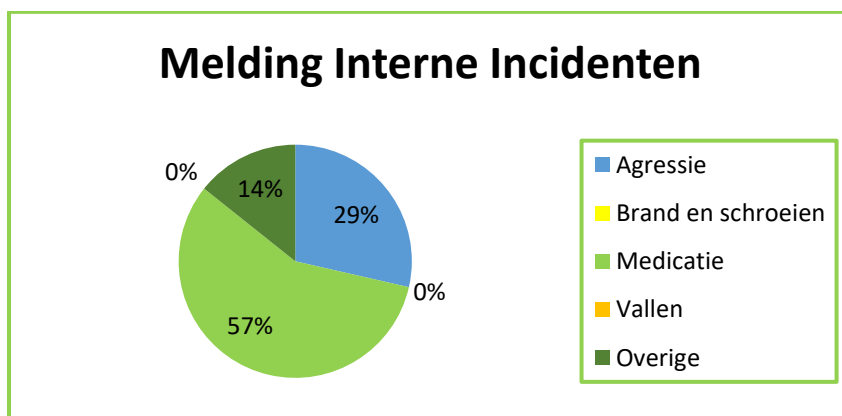
Behouden of bevorderen van een gezonde leefstijl

In 2019 hebben we ingezet op beweging en het stimuleren van een gezonde leefstijl door meer gezamenlijk te sporten en het bereiden van gezonde maaltijden. In het ondersteuningsplan nemen we dit op onder het domein “lichamelijke gezondheid”. Hier beschrijven we hoe de huidige leefstijl eruit ziet en bespreken we met de cliënt of en welke gevolgen hiervan worden ondervonden. Vervolgens bespreken we wat een gezonde leefstijl inhoudt en hoe dit passend gemaakt kan worden in de gewenste situatie.

Dit heeft er in 2019 toe geleid dat we cliënten hebben gestimuleerd om meer te bewegen. Naast de gebruikelijke sportactiviteiten (sportschool, hardlopen) zijn we ook meer gaan wandelen met cliënten tijdens een begeleidingsmoment. Met een aantal cliënten hebben we het regelmatig over een gezond eetpatroon naast de maaltijden die Jade hun aanbiedt, wanneer de cliënt dit wil gaat begeleiding mee om boodschappen te doen zodat er gekeken kan worden naar gezonde producten.

Meldingen Incidenten

In 2019 zijn de meldingen incidenten op een rijtje gezet.



Figuur 3: MIB meldingen 2019 per categorie (totaal 13 meldingen over alle 57 cliënten)

Vorig jaar was het aantal meldingen 18, nu 13. In 2019 zijn minder agressie incidenten dit komt mede doordat één cliënt naar een andere zorginstelling is gegaan omdat deze cliënt meer specialiste zorg nodig had, die Jade niet kon leveren. Op jaarbasis zijn dit relatief weinig meldingen. Analyse van de meldingen heeft geen rode draad opgeleverd, op basis waarvan wij ons beleid of werkwijze zouden moeten aanpassen. Er worden op individueel niveau maatregelen getroffen. Deze systematiek werkt goed voor ons.

Beheer eigen medicatie

In 2019 zijn er geen BEM formulieren (Beheer Eigen Medicatie) ingevuld. BEM formulieren worden ingevuld wanneer een begeleider het vermoeden heeft, dat de cliënt niet goed met zijn medicatie omgaat. Dan wordt dit besproken en wordt gekeken wat verbeterd kan worden.

Vrijheid beperkende maatregelen

Vrijheid beperkende maatregelen worden niet toegepast bij Jade. Wanneer er zich een situatie voordat waarbij een medewerker signaleert dat een cliënt decompenseert of dreigt te decompenseren, is snel ingrijpen noodzakelijk. De medewerker zal dan contact leggen met de desbetreffende behandelaar of de crisisdienst. Zij zullen indien nodig de juiste weg volgen om vrijheid beperkende maatregelen op te leggen en zullen daarin ook voorzien. Jade benadrukt in dergelijke gevallen dat directe behandeling vereist is en dit kan niet door Jade worden geboden. Jade biedt wel verdere ondersteuning en begeleiding tijdens die behandeling alsook tijdens een opname. Dit om de continuïteit te waarborgen en veiligheid te bieden.

Individuele risico inventarisatie

De individuele risico's per cliënt worden jaarlijks geïnventariseerd middels een risico inventarisatielijst. Wanneer een cliënt scoort op een individueel risico wordt hier een doel in het ondersteuningsplan voor gemaakt zodat hier aandacht aan besteed wordt.

Wat willen we beter?

1. Door de verscheidenheid in de doelgroep kan er wrijving ontstaan bij cliënten onderling. In 2019 hebben we daarom extra aandacht besteed aan het verbeteren van de groepsdynamica door extra individuele regels en extra oplettendheid tijdens en voorafgaand aan gezamenlijke momenten. In 2020 willen we dit verder ontwikkelen. Groepsdynamica blijft een punt van verbetering, omdat er altijd wisselingen van cliënten zijn.
2. In 2020 willen we onderzoeken of en evt. op welke manier we de cliëntenparticipatie kunnen verbeteren. Zie hiervoor het volgende hoofdstuk.
3. Een ander speerpunt betreft het waar mogelijk terugdringen van de administratieve lasten als gevolg van veranderingen in wet- en regelgeving. Hiertoe gaan we met onze stakeholders in gesprek om te onderzoeken wat mogelijk is. We denken hiermee de directe cliëntentijd te kunnen verhogen en daarmee onze kwaliteit van zorg te verbeteren.

Bouwsteen 2 Cliëntervaringen

De doelgroep van Jade is heel divers. Er zijn cliënten in zorg in de leeftijdscategorie van 18 jaar tot 65+. Ook zijn er veel verschillende culturele achtergronden aanwezig en hebben cliënten zowel een enkelvoudige, dubbel of een triple diagnose. Behoeftes van cliënten zijn dus heel individueel. De medewerkers van Jade zetten zich elke dag opnieuw in om hier op de juiste manier op in te spelen. We zijn ons ervan bewust dat samenwerking met de cliënten hierin essentieel is. Jade heeft de cliënten nodig om goed in te kunnen spelen op actuele behoeftes en ziet zichzelf als een sturend, maar niet alles bepalend onderwerp in dit proces. Zonder (medewerking van) cliënten, kunnen we ons werk niet doen. Medewerkers zetten daarom elke dag in op “samenwerking”.

Waar staan we?

Medezeggenschap

Cliënten hebben op verschillende manieren de mogelijkheid om mee te denken in het te voeren beleid.

- Zo is er eens in de zes weken een cliëntenraadoverleg. Iedere cliënt ontvangt hiervoor een agenda en de notulen. In dit overleg worden verschillende punten besproken zoals het woongenot en activiteitenaanbod, maar ook of cliënten gemaakte afspraken nakomen om de leefbaarheid te bevorderen. Cliënten kunnen hier actief in deelnemen en ook zelf een agendapunten inbrengen. Dit overleg vindt altijd plaats onder 1 van de 3 dagelijkse vaste koffiemomenten. Zo is de vergadering laagdrempelig. Mocht een cliënt er behoefte aan hebben, zullen wij hierin individueel ondersteuning bieden.
- Jade beschikt tevens over een Ideeënbus, cliënten kunnen hierin o.a. menu tips, ideeën voor nieuwe activiteiten of dagjes uit deponeren. Begeleiding kijkt regelmatig naar binnengekomen ideeën en wijst bewoners erop dat ideeën altijd welkom zijn.
- In de praktijk merken we echter dat cliënten ideeën en suggesties liever persoonlijk bespreken omdat het lastig is om gedachten op papier te krijgen. Hier maken we dan graag tijd voor, maar ook tijdens contactmomenten kan dit ter sprake komen.

Klachten

Jade is laagdrempelig. Dit merken we doordat cliënten hun ontevredenheid uiten bij begeleiding en directie. Wanneer een klacht, uiting van onvrede of een idee binnenkomt, probeert Jade dit eerst zelf op te pakken. We waarderen het dat cliënten hiermee komen, omdat dit ons de mogelijkheid biedt tot verbeteren en het op deze manier eigenlijk altijd snel kan worden verholpen. Ook is dit een blijk van betrokkenheid vanuit de cliënt. Ze willen het zelf graag opgelost of aangepakt zien worden, anders was er geen motivatie geweest om het te komen melden.

Verder is Jade aangesloten bij de klachtencommissie: “Klachtenportaal Zorg”, daarnaast is Jade aangesloten bij de “Geschillencommissie Zorg”. In 2019 hebben wij geen formele klachten ontvangen. Cliënten weten dat er een klachtencommissie is. Dit staat ook aangegeven in de huisregels. Tevens staat daar beschreven hoe het indienen van een klacht in zijn werk gaat.

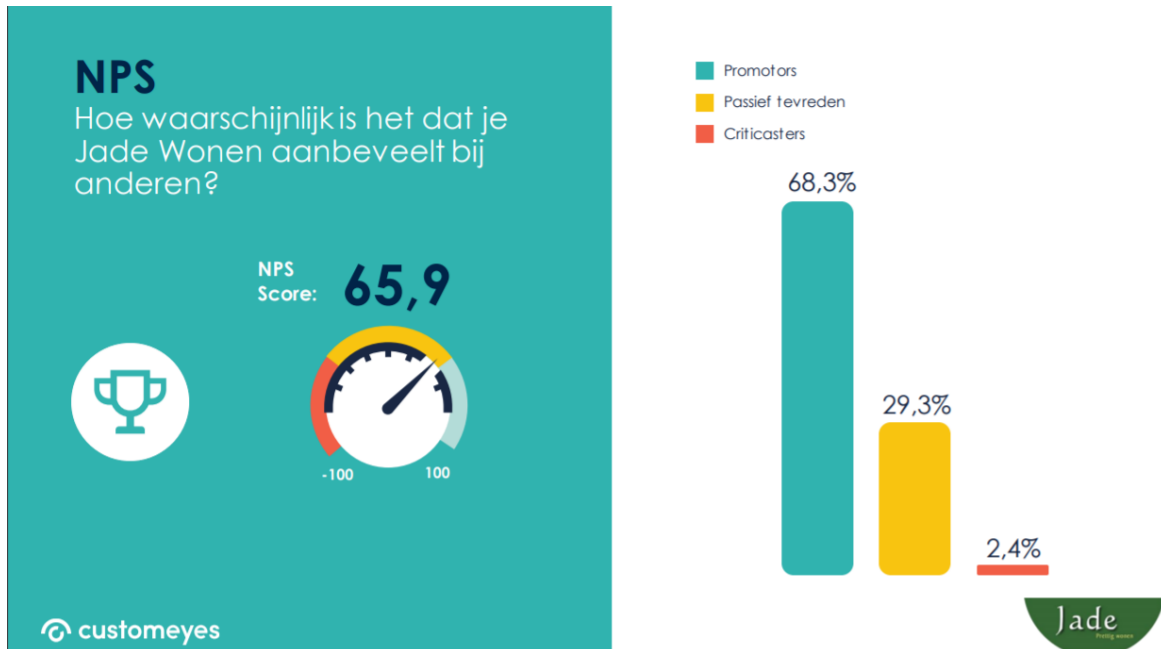
Cliënttevredenheidsonderzoek

Jade heeft altijd haar eigen CTO afgenomen. In 2018 zijn we op zoek gegaan naar een onafhankelijk bureau, omdat we willen voldoen aan de eisen van het zorgkantoor en gemeente. Jade heeft uit de waaier met cliëntervaringsinstrumenten van VGN de vragenlijst van Customeyes gekozen, omdat dit aansluit bij alle cliënten binnen Jade.

Het onderzoeksbureau Customeyes heeft in opdracht van Jade een vragenlijst ontwikkeld. Deze lijst bestaat uit acht modules: Algemeen – Begeleiders en ondersteuning – Ondersteuning (door

begeleiders) – Mijn woonruimte en omgeving – Activiteitsaanbod – Vrije tijd en contacten – Het ondersteuningsplan – Tot slot.

Het onderzoek is in 2019 uitgevoerd. In totaal hebben er 42 cliënten van de 56 genodigden aan het onderzoek meegedaan (respons 75,0 %). De Netto Promotor Score is 65,9. Dit cijfer geeft weer hoe waarschijnlijk het is dat cliënten Jade aanbevelen.



Gemiddeld over de verschillende groepen cliënten geeft 80% aan tevreden te zijn met de zorg- en dienstverlening van Jade.

De hoogst-scorende items:

Ik mag zelf keuzes maken	97,4
Ik ben tevreden over de hulp die ik van mijn begeleiders krijg	92,9
Mijn begeleiders houden zich aan de afspraken	92,5
Ik weet wat ik moet doen als ik niet tevreden ben	91,9
Ik kan meepraten over veranderingen in mijn ondersteuningsplan	91,7
De sfeer tijdens een activiteit bij Jade Wonen is goed	91,4
Ik ben tevreden over mijn begeleiders	90,5
De begeleiders helpen mij wanneer ik dat nodig heb	90,0
Ik beschik over voldoende privacy in mijn woonruimte	89,5
Ik ben tevreden over mijn ondersteuningsplan	89,5

De laagst-scorende items:

Ik doe mee aan activiteiten in de buurt	20,5
Ik ben tevreden over de sfeer bij Jade Wonen	67,5
Ik ben tevreden over hoe er met vragen en/of problemen wordt omgegaan	72,5
Ik doe genoeg leuke dingen in mijn vrije tijd	75,0
Mijn begeleiders hebben genoeg tijd voor mij	76,2
Ik ben tevreden over de maaltijden die Jade Wonen aanbiedt	76,7
Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg van anderen	77,1
Mijn begeleiders helpen mij gezond te leven	80,6
Mijn begeleiders helpen mij als ik nieuwe dingen wil leren	81,1
Ik ben tevreden over de zorg en dienstverlening van Jade Wonen	83,3

Jade streeft er naar om deze score te behouden. Het onderzoek is besproken met de cliënten. Naar aanleiding daarvan zijn cliënten in de gelegenheid gesteld om aan te geven wat ze graag verbeterd zouden willen zien. Directie en begeleiding hebben deze punten besproken en waar nodig / haalbaar zijn hier actiepunten voor opgesteld. Te denken valt hieraan aanpassing van de woningen op '82, hier

is in 2019 een start gemaakt, contact met leeftijdsgenoten door leeftijdsopbouw cliënten, meer stimuleren mee te doen aan activiteiten.

Samenwerken aan prettig wonen is "horen en gehoord worden"

Wat willen we beter?

1. In 2020 willen we de mogelijkheid onderzoeken van het oprichten van een cliëntenraad. We werken op dit moment met een bewonersraadoverleg, waarin bewoners elke 6 weken bij elkaar komen. We vragen ons af of dit bewonersraadoverleg voldoet aan de vereisten van een cliëntenraad en wat er evt. voor nodig is om hier aan te voldoen. Op die manier hopen we meer input te krijgen vanuit de cliënten. Dit kan positief bijdragen aan de sfeer en aan de kwaliteit van leven. Ook vergroot je hiermee de betrokkenheid van de cliënten bij Jade.

Bouwsteen 3 Zelfreflectie in teams

Binnen Jade wordt gewerkt met twee zelfsturende teams. De teams creëren de randvoorwaarden voor de zorg, plannen de zorg, voeren deze uit en evalueren deze. Zij houden teamvergaderingen waarin de cliënt centraal staat en hebben dagelijks overleg over de uitgezette lijnen en het verloop daarvan. In het team heerst een open sfeer. Heldere communicatie, kritisch kijken naar elkaars handelen en positief communiceren staan hierin centraal. Er is ruimte om je te ontwikkelen. Fouten mogen gemaakt worden. Begeleiders willen leren van elkaar en zijn oprecht geïnteresseerd in elkaar. Zowel op vakinhoudelijk gebied als op persoonlijk vlak. Teamleden zijn goed op elkaar ingespeeld en vullen elkaar aan door de verschillende achtergronden. Door de jarenlange samenwerking is er veel stabiliteit en kennen ze elkaars talenten en valkuilen.

Waar staan we?

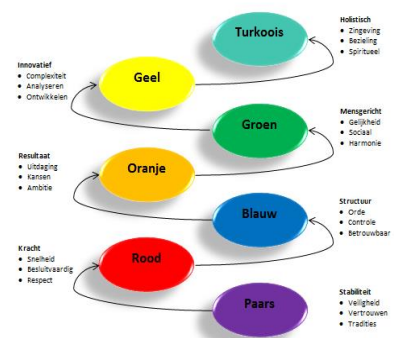
Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Iedere twee jaar wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. In november 2018 is er een MTO uitgevoerd. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn we met de medewerkers over de resultaten in gesprek gegaan, tijdens een bijeenkomst op organisatieniveau onder leiding van onze externe adviseur beleid en kwaliteit van de firma Adcase. In 2019 hebben we op basis hiervan de volgende stappen gezet.

- Er is een werkgroep gestart om te inventariseren op welke wijze binnen Jade omgegaan kan worden met een steeds steeds complexere doelgroep. Medewerkers gaven aan behoefte te hebben aan meer kennis hierover. De werkgroep kreeg als opdracht mee om te onderzoeken of het gaan werken met aandachtsveldjes hiertoe een mogelijkheid zou zijn. Door omstandigheden is de werkgroep nog niet in staat geweest hierover verslag te doen, rapportage wordt in de eerste helft van 2020 verwacht (zie ook verderop).
- Daarnaast is er gewerkt aan het op één lijn krijgen van het begeleidingsbeleid en de verschillende rollen van de directie en de medewerkers hierin. Er is gebleken dat het nodig is om hierover met elkaar blijvend de dialoog te voeren bij beslissingen rondom het zorgproces.
- Een laatste punt van aandacht was het ontbreken van doorgroeimogelijkheden (ontwikkelmogelijkheden), doordat Jade een kleine, platte organisatie is

Teamfunctioneren

Jade heeft in 2019 gebruik gemaakt van de waardentheorie van Dr. C.W. Graves waarmee inzichtelijk is gemaakt waar de kwaliteiten, maar ook de valkuilen, liggen van alle medewerkers individueel en hoe dit zich verhoudt in teamverband. Door met elkaar te inventariseren en te bespreken hoe ieder is gemotiveerd en waar iedereen goed en minder goed in is, wordt helder waar de individuele teamleden elkaar kunnen versterken, maar ook wat eventueel is ondervertegenwoordigd in het team. De gesprekken hierover hebben geleid tot mooie inzichten en waren een eerste stap naar het bespreken van het individueel functioneren. Op deze manier wil Jade medewerkers blijven boeien en motiveren zich te ontwikkelen in hun vakgebied. Jade kan op deze manier meer inzetten op reflectie en toekomstgericht werken.



Evalueren functioneren

Medewerkers hadden tot halverwege 2019 jaarlijks een functioneringsgesprek met de directie. Zowel de directie als de medewerkers hadden behoefte aan een andere vorm van functioneringsgesprekken, omdat deze vorm niet aansloot bij het zelfstandig werken in de teams. Jade is daarom in

2019 van start gegaan met een nieuw instrument w.b.t. het individueel functioneren. Deze nieuwe werkwijze is geïmplementeerd onder leiding van een extern adviseur.

Bij dit feedback-instrument ligt het initiatief bij de medewerker zelf. Jade heeft hiervoor gekozen, omdat we vinden dat collega's meer zicht hebben op elkaars functioneren door de nauwe samenwerking en dus beter kunnen bijdragen in elkaars ontwikkeling. Ook wordt hiermee bijgedragen aan de open sfeer waarin men elkaar zowel feedback als complimenten mag geven. De medewerker vraagt zijn/haar collega's middels een feedbackformulier om feedback over de sterke en ontwikkelpunten i.r.t. het eigen functioneren. Wanneer de medewerker hier behoefte aan, mag hij/zij collega's ook individueel benaderen om uitkomsten te bespreken. De medewerker vult ook zelf een eigen feedbackformulier in. Daarna bundelt de medewerker alle feedback tot een overzicht en wordt het individueel functioneren in het team besproken (wat zijn sterke punten, waarin kan ik me ontwikkelen en hoe doe ik dat concreet), het eerste jaar onder begeleiding van de extern adviseur.

De resultaten tot nu toe zijn erg positief. Medewerkers zijn open en eerlijk tegen elkaar in de feedback. Er worden afspraken gemaakt over verbeterpunten en collega's denken oprecht mee. Nadat het functioneren in het team wordt besproken wordt hier een verslag van gemaakt, dat besproken wordt met de directie en vervolgens wordt toegevoegd aan het personeelsdossier. Medewerkers en directie zijn tevreden over dit instrument.

Hoe medewerkers leren en ontwikkelen

Jade stelt jaarlijks een opleidingsplan op. In 2019 is een bijscholingscursus "LVB en psychiatrie" uitgevoerd, d.m.v. deze cursus hebben we meer inzicht gekregen in de combinatie LVB en de psychiatrie, vaak is er geen LVB vastgesteld wij nu wel handvaten hebben om dit te herkennen hier mee om te gaan.

Zoals hiervoor aangegeven is een werkgroepje in 2019 gestart met het kijken naar de scholingsnoodzaak en behoefte en hoe hier op een andere wijze vorm aan kan worden gegeven. Jaarlijks worden BHV-scholingen georganiseerd voor alle medewerkers.

Wat willen we beter?

1. Binnen Jade gaat het werkgroepje in 2020 verder met het onderzoeken hoe de kennis en kunde van medewerkers zich meer kan gaan toespitsen op de steeds complexer wordende doelgroep. Medewerkers moeten hun kennis gaan vergroten om op de juiste manier in te kunnen blijven spelen op de ondersteunings- en begeleidingsbehoefte. Jade wil hieraan gaan werken door medewerkers aan elkaar te "koppelen" en dit koppel een aandachtsgebied te geven die relevant is en hun interesse heeft. Aandachtsgebieden kunnen zijn: Verslaving, gedragsstoornissen, autisme, groepsdynamica etc. Het is hun taak om hierin dan de verdieping te zoeken, te netwerken en eventueel lezingen of workshops te volgen. Nieuwe inzichten of ontwikkelingen op het desbetreffende aandachtsgebied worden Jade breed gedeeld en wanneer een medewerker ondersteuning nodig heeft op dat gebied kunnen de juiste collega's worden ingeschakeld.
2. Jade gaat in 2020 verder met het nieuwe instrument individueel functioneren.
3. Medewerkers van Jade volgen iedere 2 jaar een BHV cursus, omdat wij van mening zijn dat de huidige cursus niet aansluit op ons werkgebied wil Jade in 2020 overstappen naar een andere bedrijf/organisatie die ons een maatwerkprogramma kan aanbieden.
4. Om medewerkers meer te betrekken bij missie & visie, strategie en beleidsvorming starten we in 2020 met twee nieuwe overlegvormen: het KMO-smal en het KMO-breed.
 - Het KMO-smal staat voor kwaliteitsmanagement overleg smal: directie, kwaliteitsadviseur en extern adviseur vergaderen elk kwartaal om zo de beleids- en verbetercyclus vorm te geven.

Zij evalueren het jaarplan, analyseren incidenten, voeren diverse metingen uit (of geven hier opdracht voor) en stellen verbetermaatregelen en plannen op.

- Het KMO-breed staat voor kwaliteitsmanagement overleg breed: directie, kwaliteitsadviseur en extern adviseur, aangevuld met 1 à 2 leden per team bespreken iedere 6 weken (ter voorbereiding op het Jade-overleg) de belangrijkste ontwikkelingen Jade-breed en binnen de teams, zodat dit in het Jade-overleg ingebracht kan worden en medewerkers hier actiever in meedoen en input op geven.

Bouwsteen 4 Externe visitatie

Na het schrijven van een tweede kwaliteitsrapport was een externe visitatie wel gewenst. Het biedt de mogelijkheid tot een onafhankelijke blik en objectieve feedback.

Begeleidende brief van voorzitter van de Raad van Commissarissen

Namens de Raad van Commissarissen wil ik n.a.v. de tweede editie van het kwaliteitsverslag wederom het belang onderstrepen van een onafhankelijke toetsbare bedrijfsvoering die de kwaliteit van de zorgprocessen bij Jade Wonen BV maximaliseert en waarbij de kwaliteitsbeleving van de cliënt centraal staat. Hiertoe worden halfjaarlijks in samenspraak met de cliënt op individuele basis ontwikkelings- en/of begeleidingsplannen afgesproken c.q. geüpdate. Bovendien wordt er bij Jade Wonen BV alle prioriteit gegeven aan het continu verbeteren van de zorgprocessen en de noodzakelijke bijscholing van de medewerkers middels zelfreflectiesessies. De resultaten van het driejaarlijkse cliënt-tevredenheidsonderzoek en het tweejaarlijkse medewerkers-tevredenheidsonderzoek zijn een belangrijke input voor dit continue verbeterproces.

De Raad van Commissarissen is verheugd te zien dat Jade Wonen BV op uitstekende wijze de implementatie heeft verzorgd van de continue verbeter-systematiek voor het maximaliseren van de kwaliteit van de zorgprocessen. Wij wensen de organisatie veel succes met de kwaliteitsverbeterende activiteiten.

Namens de Raad van Commissarissen
Dhr. ir. P.H.M. te Riele - voorzitter
Dhr. ir. B. Bruggeman - secretaris

Bronnenoverzicht

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 - 2022

Bijlagen

Beroepscode

Missie van Jade

Jade wil in haar voorzieningen op vraaggerichte wijze beschermd wonen en/of ambulante woonbegeleiding bieden aan volwassenen met langdurige psychiatrie of psychosociale problematiek, eventueel in combinatie met een lichte verstandelijke beperking. Aan bewoners wordt individueel maatwerk geboden, gericht op kwaliteit van leven, maar in een sfeer van veiligheid en gemoedelijkheid. Het volgende motto vat deze missie kernachtig samen:

Jade, prettig wonen met de zorg en begeleiding die u wenst.

Waarden en normen van Jade

Sociale betrokkenheid: Als begeleider van Jade doe je je werk vanuit een maatschappelijk perspectief. Alle mensen hebben recht op een goede kwaliteit van leven, dat zij vanuit hun eigen levensvisie hun leven kunnen bepalen, ook al hebben zij een beperking, gezondheidsproblemen of leven zij in een achterstandssituatie.

Empathie: Als begeleider van Jade kun je je inleven in de situatie van de cliënt en ben je in staat hun kwaliteiten en talenten te zien en te waarderen. Je benadert hen met respect en je kunt schakelen tussen verschillende culturen, leefstijlen en generaties. Je straalt een culturele sensitiviteit uit. Je weet hun vertrouwen en sympathie te winnen en deze vast te houden in probleemsituaties.

Assertiviteit: Als begeleider van Jade heb je een goede antenne voor verbale en non-verbale signalen in de omgangstaal. Je hebt een goed gevoel voor verhoudingen en je eigen positie hierin. Je kunt goed inschatten welke wensen van cliënten belangrijk zijn en waar je grenzen moet stellen. Je hebt ook een goed gevoel voor verhoudingen met leidinggevende en collega's. Je weet je eigen normen en waarden goed in te schatten en de grenzen te bewaken.

Representativiteit: Als begeleider van Jade heb je een positieve en professionele uitstraling naar cliënten, collega's en beroepskrachten van andere organisaties. Je vertegenwoordigt de organisatie naar buiten en weet je, als begeleider van Jade, met een eigen identiteit en ethiek te presenteren. Je staat voor je vak en bent kritisch naar vakgenoten en organisaties waar het gaat om het behouden van beroepsnormen en kwaliteit.

Integriteit: Als begeleider van Jade hanteer je de algemeen geldende ethische normen en houd je je aan de relevante bepalingen uit de beroepscode, zoals in 2010 gepubliceerd door Phorza, beroepsvereniging voor sociaal-agogische professionals (is nu opgegaan in de beroepsvereniging voor maatschappelijk werkers NVMW). Ook enkele aanvullende punten uit de Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden zijn relevant voor de begeleiders van Jade. Een werkgroep van Jade-medewerkers heeft uit deze beide beroepscodes de onderstaande gedragscode ontwikkeld en besproken met de directie.

HET DOEL VAN EEN GEDRAGSCODE

Om als begeleider goed te kunnen werken, heb je waarden en normen van de beroepsgroep nodig. Die biedt deze gedragscode. Deze code geeft je de uitgangswaarden voor je handelen. Uit deze waarden volgen een aantal gedragsregels, die duidelijkheid geven voor het handelen. Ze bieden je een hulpmiddel maar ook ruimte om eigen keuzes te maken. Als collega's heb je zo een gemeenschappelijke richtlijn voor onderlinge discussie en kritische opmerkingen naar elkaar. Daardoor voelen cliënten zich veilig bij jou en weten zij dat hun persoonlijke informatie bij jou in vertrouwde handen is. Je bent betrouwbaar in het nakomen van afspraken, gaat zorgvuldig om met informatie van cliënten, de organisatie en derden.

EEN LEIDRAAD, GEEN KANT EN KARE OPLOSSING

In je dagelijkse werk kom je regelmatig voor ethische problemen te staan. Hierbij kun je je afvragen wat daarbij de juiste houding of handeling is. Deze gedragscode is een hulpmiddel bij ethische problemen. Deze code biedt je geen kant en klare oplossingen bij deze problemen. Het kan je wel aanknopingspunten geven om een weloverwogen keuze te maken. Ook kan je met behulp van deze code achteraf bekijken of je juist hebt gehandeld in bepaalde situaties.

HET KADER VAN DEZE GEDRAGSCODE

Jouw werk is gericht op het bevorderen en/of in stand houden van de gezondheid van de cliënten van Jade. Dit zowel op lichamelijk als op geestelijk gebied. Jouw inzet heeft als doel een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

DE INDELING

De code is ingedeeld in een aantal hoofdstukken. Deze zijn:

Deel 1: de uitgangspunten van het beroep

Deel 2: de begeleider van Jade in relatie tot de cliënt

Deel 3: de begeleider van Jade in relatie met collega's en andere zorgverleners

Deel 4: de begeleider van Jade in relatie tot de werkgever en organisatie

GEBRUIKTE TERMEN

De term 'cliënt' staat voor de cliënt en de bewoner. De term 'begeleider' staat voor zowel de mannelijke als de vrouwelijke vorm. Dit om te vermijden dat overal begeleid(st)er moet worden geschreven, dat leest niet zo prettig.

DEEL 1 UITGANGSPUNTEN VAN HET BEROEP

Als begeleider van Jade bevorder ik dat de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving tot zijn recht komt.

Dat betekent met name:

- Dat ik vraaggericht werk. De cliënt en zijn/haar hulpvraag staat centraal en neem ik als uitgangspunt in mijn handelen.
- Dat ik er op let dat mijn deskundigheid alleen wordt gebruikt voor belangen binnen de doelstelling van Jade.
- Dat ik alleen diensten en handelingen verricht binnen de grenzen van mijn deskundigheid.

Als begeleider van Jade oefen ik mijn functie uit op basis van actuele kennis en recente inzichten over de beroepsuitoefening.

Dat betekent met name:

- Dat ik regelmatig een cursus volg binnen Jade en op deze manier werk aan mijn deskundigheidbevordering.
- Dat ik mijn vakliteratuur bijhoud.
- Dat er regelmatig vergaderingen zijn en overleg is met collega's.

Als begeleider van Jade verdiep ik mij in de culturele achtergrond en de bijbehorende normen en waarden van de cliënt.

Dat betekent met name:

- Dat ik mij realiseer dat culturele verscheidenheid een culturele sensitiviteit van mij gevraagd wordt.

Als begeleider van Jade sluit ik mij aan bij de zelfredzaamheid van de cliënt en stimuleer deze.

Dat betekent met name:

- Dat ik niet overneem wat de cliënt zelf kan op gebied van wonen, werken en vrije tijd.
- Dat ik ook niet de bijdrage van de mantelzorg van de cliënt overneem, tenzij deze aangeeft te worden overvraagd.

Als begeleider van Jade lever ik een bijdrage aan een veilige begeleiding en zorgverlening.

Dat betekent met name:

- Dat ik alert ben op situaties waarin de begeleiding of zorg niet voldoet aan eisen van veiligheid en daar actie op onderneem.
- Dat ik alert ben op het voorkomen van fouten.
- Dat ik een bijdrage lever aan het creëren van een cultuur waarin het voorkomen en leren van fouten gestimuleerd wordt.
- Dat ik fouten en incidenten aan de orde stel in het werkoverleg.
- Dat ik incidenten en fouten meld via de MIB-procedure.

Als begeleider van Jade begeleid ik stagiaires bij de ontwikkeling van hun begeleidende deskundigheid.

Dat betekent met name:

- Dat ik zorg voor een veilige leeromgeving.
- Dat ik stagiaires begeleid bij het ontwikkelen van een goede beroepshouding.
- Dat ik studenten en stagiaires leer hun persoonlijke en professionele grenzen te bewaken.
- Dat ik er op toezie dat de stagiaires de beroepscode als leidraad voor hun handelen gebruiken.
- Dat ik opensta voor de visie van stagiaires.

Als begeleider van Jade pas ik mijn sieraden, lichaam versierende elementen en kleding aan, aan de eisen van het beroep.

Dat betekent met name:

- Dat ik geen sieraden of lichaam versierende elementen draag die een bedreiging vormen voor hygiënische en veilige begeleiding en zorgverlening.
- Dat ik zodanig gekleed ga dat ik zo min mogelijk aanstoet geef aan cliënten of ongewenst gedrag uitlok.

DEEL 2 DE BEGELEIDER IN RELATIE TOT DE CLIENT

Als begeleider van Jade toon ik respect voor de identiteit en eigen verantwoordelijkheid van de cliënt.

Dat betekent met name:

- Dat ik handel overeenkomstig mijn verantwoordelijkheden en professionele standaarden die mijn beroep met zich mee brengt.

VERTROUWELIJKHEID

Respect voor privacy, intimiteit en seksualiteit is een belangrijke waarde van de hulpverlener. Privacy is de persoonlijke vrijheid van de cliënt, de mogelijkheid om zich terug te trekken en alleen te zijn. Privacy betreft de intimiteit van het eigen lichaam of de intimiteit van de eigen ruimte. Privacy kan ook te maken hebben met de mondelinge en schriftelijke en digitale informatie die tussen cliënten en werkers wordt gewisseld.

Als begeleider van Jade zorg ik ervoor dat de cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) de door hem benodigde informatie ontvangt en dat ik zorgvuldig omga met aan mij verstrekte informatie door en/of over de cliënt.

Dat betekent met name:

- Dat ik de cliënt in voor hem begrijpelijke taal informeer over de begeleiding en over de handelingen die ik uitvoer.
- Dat ik de cliënt informeer over zijn recht de begeleiding te weigeren en over zijn recht om een klacht in te dienen als hij ontevreden is over de zorgverlening.
- Dat ik wanneer het gaat om de kwaliteit, continuïteit en veiligheid te kunnen realiseren en optimaliseren m.b.t. de totale te verlenen zorg ik het recht behoudt om privacygevoelige informatie die relevant zijn of kunnen zijn te delen met bij de cliënt betrokken hulpverleners, organisatie en/of ketenpartners. Tenzij de cliënt hier schriftelijk geen toestemming voor heeft gegeven.
- Dat ik tegenover naasten geheimhoud wat mij in vertrouwen is verteld of wat mij ter kennis is gekomen en waarvan ik kan begrijpen dat het vertrouwelijk van aard is.
- Dat ik in uitzonderlijke gevallen mijn zwijgplicht mag verbreken indien ik een conflict ervaar tussen mijn plicht tot geheimhouding en mijn plicht om ernstige schade voor de cliënt of een ander te voorkomen (dit betreft met name het verstrekken van informatie over cliënten aan de directie).
- Dat ik bij de cliënt navraag of hij de benodigde informatie gekregen en begrepen heeft.
- Dat ik zo nodig informatiemateriaal verstrek als extra ondersteuning.
- Dat ik zonder toestemming persoonsgegevens verstrek aan de wettelijke vertegenwoordiger(s) van een cliënt die wilsonbekwaam moet worden geacht. Verstrekking aan de wettelijke vertegenwoordiger(s) blijft achterwege voor zover deze verstrekking, naar het oordeel van mij als begeleider bij Jade, in strijd is met zwaarwegende belangen van de cliënt.

Als begeleider van Jade ga ik op verantwoorde wijze om met het rapporteren van gegevens van de cliënt in het ondersteuningsplan / cliëntdossier.

Dit betekent met name:

- Dat ik alle gegevens die van belang zijn voor het verlenen van zorg, vastleg in het dossier.
- Dat ik de gegevens zo beschrijf dat er geen persoonlijke vooroordelen in doorklinken, dat ze zakelijk en feitelijk van aard zijn.
- Dat ik diagnoses alleen vastleg indien zij door een deskundig bevoegd persoon zijn gesteld met vermelding van naam en datum.
- Dat ik de gegevens pas vastleg indien zij doorgesproken zijn met de cliënt. Is dat (nog) niet mogelijk en is vastlegging gewenst, dan wordt vermeld dat dit nog niet doorgesproken is
- Dat ik er voor zorg dat de gegevens niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.
- Dat ik de cliënt of zijn vertegenwoordiger wijs op de mogelijkheid tot inzage in en het verkrijgen van een afschrift van de vastgelegde informatie over de cliënt.
- Dat ik feitelijke, persoonlijke gegevens over de cliënt aanpas indien de cliënt of zijn vertegenwoordiger daarom vraagt.

Als begeleider van Jade respecteer en bescherm ik de privacy van de cliënt.

Dat betekent met name:

- Dat ik niet onaangekondigd de ruimte waarin de cliënt verblijft binnenga.
- Dat ik de persoonlijke eigendommen van de cliënt respecteer.
- Dat ik ervoor zorg dat persoonlijke gesprekken met de cliënt buiten het gehoor van anderen plaatsvinden.
- Dat ik ervoor zorg dat begeleidingsgesprekken bij de cliënt buiten het zicht van anderen plaatsvinden.
- Dat ik inbreuken op de privacy van de cliënt tot een minimum beperk.

- Dat ik rekening houdt met het clean desk-clean screen policy in de dagelijkse werkzaamheden, het kantoor en in ruimte waarin ik zit met een cliënt.

Als begeleider van Jade neem ik in mijn relatie met de cliënt professionele grenzen in acht.

Dat betekent met name:

- Dat ik respect heb voor de seksuele identiteit van de cliënt en mij onthoud van seksuele avances en seksueel getinte opmerkingen.
- Dat ik alleen een werkrelatie met de cliënt onderhoud en geen vriendschapsrelatie, geen liefdesrelatie en geen seksuele relatie aanga.
- Dat ik geen geld of geschenk aanneem van een cliënt dat meer is dan een symbolisch gebaar van dank, dit ter beoordeling van de begeleider.
- Dat ik aan de cliënt mijn eigen grenzen duidelijk maak.
- Dat ik hulp vraag bij collega's of leidinggevendenden indien de professionele grenzen dreigen te vervagen.

Als begeleider van Jade onthoud ik mij van machtsmisbruik ten aanzien van de cliënt.

Dat betekent met name:

- Dat ik geen misbruik maak van de afhankelijke positie van de cliënt.
- Dat ik naast de cliënt sta en niet boven de cliënt.

Als begeleider van Jade span ik mij in om uitingen van agressie bij de cliënt zoveel mogelijk te voorkomen.

Dat betekent met name:

- Dat ik de cliënt informeer over het beleid bij Jade met betrekking tot agressie.
- Dat ik aan de cliënt, die toch agressief optreedt, duidelijk laat merken dat dergelijke uitingen in woord en gebaar niet worden geaccepteerd.
- Dat ik uitingen van agressie meld via de MIB-procedure en met de directie overleg wat ons handelen zal zijn als reactie op de getoonde agressie.
- Dat ik bij buitenproportioneel geweld hiervan aangifte zal doen bij de politie. Dit ter beoordeling van de begeleider en na melding bij de directie.

Als begeleider van Jade draag ik zorg voor de veiligheid van cliënten.

Dat betekent met name:

- Dat ik de nodige maatregelen neem om de cliënten te beschermen tegen risico's, kwetsuren en angsten.
- Dat ik werk met de richtlijnen van de organisatie voor zover de veiligheid van de begeleiding en zorg dit vereisen (o.a. calamiteitenplan).
- Dat ik bijdraag aan een klimaat van 'veilig melden' (MIB) van incidenten en (bijna)incidenten.
- Dat ik bijdraag aan een veiligheidscultuur.

BEGELEIDING VAN JONGVOLWASSENEN

Bij jongvolwassenen krijg ik als begeleider van Jade te maken met dilemma's waarbij ik verschillende waarden tegenover elkaar moet afwegen, bijvoorbeeld: bevorderen van zelfstandigheid, zorg voor de veiligheid. De cliënten zijn zelf verantwoordelijk. Er vindt echter wel overleg met ouder(s)/vertegenwoordiger(s). Ik wil vraaggericht werken en uitgaan van de wensen van de cliënt(en).

Als begeleider van Jade houd ik rekening met de normen en waarden en rechten van de cliënt.

Dat betekent met name:

- Dat ik verschillen in normen en waarden en omgangsvormen met de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) respecteer binnen de normen en waarden van mijn professie en voor zover deze niet in strijd zijn met de belangen van de cliënt.
- Dat ik in geval van een cliënt van 18 jaar en ouder mij wend tot de cliënt zelf voor de uitoefening van zijn cliëntenrechten.

BEGELEIDING VAN CLIËNTEN DIE OUDER(S) ZIJN

Ik krijg als begeleider bij Jade te maken met cliënten die (gescheiden) ouders zijn van een kind, geen zeggenschap hebben over hun kind, maar wel een regeling hebben voor het contact met hun kind.

Als begeleider van Jade houd ik rekening met de behoefte van de ouder(s)

Dat betekent met name:

- Dat ik zorg voor een optimaal contact tussen ouder(s) en kind(eren).

Als begeleider van Jade heb ik het recht om op grond van gewetensbezwaren te weigeren om mee te werken aan bepaalde handelingen.

Dat betekent met name:

- Dat ik (medewerking aan) handelingen aan een collega kan overdragen als deze mij in ernstig conflict brengen met mijn levensovertuiging of persoonlijk waarden- en normenbesef.

BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING EN MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE

Ik krijg als begeleider bij Jade te maken met dilemma's in de begeleiding, bijvoorbeeld een balans zoeken tussen het individuele belang van de cliënt en dat van de groep. Ik moet mijn tijd en energie verdelen. Een ander dilemma is de afweging tussen zelfstandig laten functioneren en teveel beschermen. Rondom activiteiten en werk treed regelmatig de spanning op tussen enerzijds productiviteit en anderzijds sociale omgang en gezelligheid. Arbeid en activiteiten zijn mogelijkheden om zo maatschappelijk mogelijk te functioneren ook al wordt dit door de samenleving niet altijd gewenst, bijvoorbeeld met verstandelijk gehandicapten op stap zijn in een winkel of restaurant.

Als begeleider van Jade zorg ik er voor dat het activiteitenaanbod voor zover mogelijk wordt afgestemd op de vraag van de cliënt(en) en wat een goede activiteit lijkt.

Dat betekent met name:

- Dat ik bij een moeilijke communicatie toch blijf zoeken naar manieren om de behoefte van de cliënt helder te krijgen.

Als begeleider van Jade draag ik zorg voor de fysieke veiligheid van mijn cliënten.

Dat betekent met name:

- Dat ik de nodige maatregelen neem om eventuele schadelijke gevolgen of mogelijke gevaren van materiaal of gereedschappen te voorkomen.
- Dat ik balans zoek tussen stimuleren en gedrag sturen en de veiligheidsrisico's goed inschat.

Als begeleid(st)er bij Jade bevorder ik dat de cliënt zo maatschappelijk mogelijk functioneert.

Dit betekent met name:

- Dat ik een cliënt zoveel mogelijk stimuleer om via betaalde of onbetaalde arbeid te functioneren in maatschappelijke verbanden.

DEEL 3 DE BEGELEIDER VAN JADE IN RELATIE MET COLLEGA'S EN ANDERE ZORGVERLENERS

Als begeleider van Jade werk ik samen met andere zorgverleners om de cliënt de benodigde begeleiding te geven.

Dat betekent met name:

- Dat ik mij inzet voor een goede samenwerking met andere betrokken zorgverleners om gezamenlijk goede zorg aan de cliënt te geven.
- Dat ik mijn deskundigheid, ervaring en visie deel met de andere betrokken begeleiders met het oog op goede begeleiding aan de cliënt.
- Dat ik mij inzet voor een open overleg en gedeelde besluitvorming met andere betrokken begeleiders om zo te komen tot goede begeleiding aan de cliënt.

Als begeleider van Jade respecteer ik de deskundigheid, ervaring en bijdragen van andere begeleid(st)ers:

Dat betekent met name:

- Dat ik andere begeleiders met respect behandel.
- Dat ik open sta voor de bijdragen van de andere betrokken begeleiders.
- Dat ik met de andere betrokkene begeleiders probeer verschillen van mening over goede begeleiding voor de cliënt op een constructieve en respectvolle manier op te lossen om tot optimale begeleiding te komen.

Als begeleider van Jade overzie en bewaak ik de begeleiding rond de cliënt.

Dat betekent met name:

- Dat ik mij ervoor inzet dat de begeleiding verloopt volgens het vastgestelde persoonlijk plan.
- Dat ik eventuele hiaten of knelpunten in de begeleiding aan de orde stel als er verschillende begeleiders bij de begeleiding betrokken zijn.

Als begeleider van Jade blijf ik bij het overdragen van taken aan andere begeleiders erop letten dat de kwaliteit van de begeleiding aan de cliënt gewaarborgd is.

Dat betekent met name:

- Dat ik de begeleiders, aan wie ik taken overgedragen heb, steun, en indien nodig, van informatie en middelen voorzie om de begeleiding te verbeteren.

Als begeleid(st)er van Jade neem ik in mijn relatie met andere begeleiders professionele grenzen in acht.

Dat betekent met name:

- Dat ik aan andere begeleiders mijn eigen grenzen duidelijk maak.
- Dat ik hulp vraag bij collega's of leidinggevendenden indien de professionele grenzen dreigen te vervagen.
- Dat ik geen misbruik maak van een afhankelijke positie van een andere cliënt.

Als begeleider van Jade bescherm ik de zorgvrager tegen tekortschietende zorgverlening van andere zorgverleners.

Dat betekent met name:

- Dat ik naga welke redenen ik heb voor mijn vermoeden van tekortschietende zorg en dat ik, indien nodig, naga hoe de cliënt het beste beschermd kan worden.
- Dat ik in eerste instantie de betreffende begeleider feedback geef op zijn of haar begeleiding en, indien mogelijk, haar/hem ondersteun bij (het zoeken van hulp voor) verbetering van de begeleiding.
- Dat ik de informatie over tekortschietende begeleiding deel met de directie, als een gesprek met die begeleider niet mogelijk is of niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

- Dat ik in de verschillende gesprekken de mogelijk negatieve of schadelijke gevolgen voor de rechten, het belang, het welzijn en de veiligheid van de cliënt en voor de integriteit van de professionele beroepsuitoefening aan de orde stel.

Als begeleider van Jade steun ik andere begeleiders, die zich volgens de beroepscode willen gedragen, maar daarbij problemen ondervinden.

Dat betekent met name:

- Dat ik collega's ondersteun als zij niet weten hoe zij in een bepaalde situatie volgens de beroepscode kunnen handelen.

DEEL 4 DE BEGELEIDER VAN JADE IN RELATIE TOT WERKGEVER EN ORGANISATIE

Als begeleider van Jade draag ik bij aan de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van het (kwaliteits)beleid van de organisatie waar ik werk.

Dat betekent met name:

- Dat ik mij goed op de hoogte stel van de doelstellingen van Jade.
- Dat ik vanuit mijn professionele perspectief een bijdrage lever aan de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid van Jade.
- Dat ik meewerk aan verbetering van het kwaliteitsbeleid en de werkwijze van Jade.