

Kwaliteitsverslag 2022

Jade

Prettig wonen met individuele begeleiding

Voorwoord

Dit is het vijfde 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.

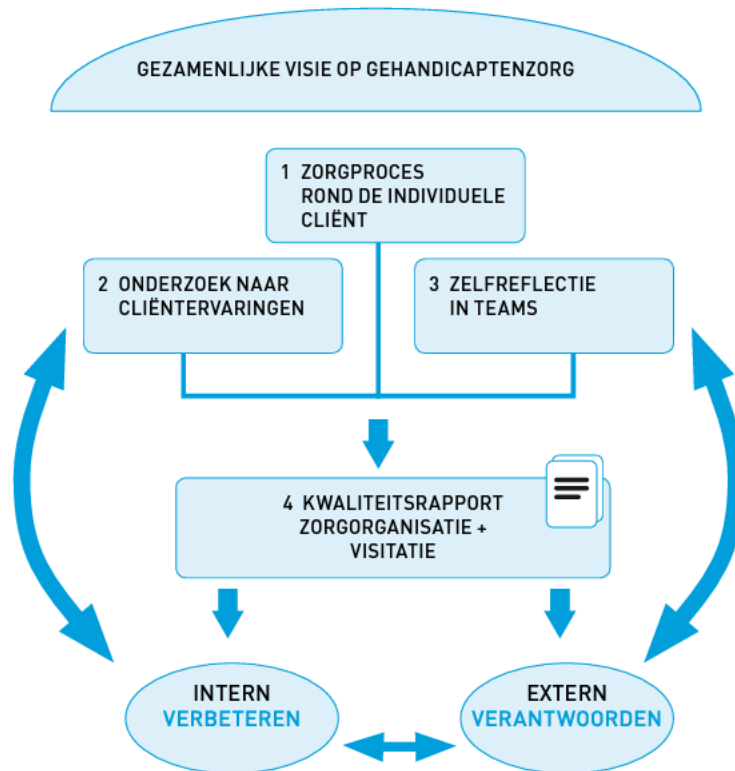
Jade is een organisatie, die al vele jaren thuis is in het begeleiden van mensen met: psychische/psychosociale problematiek en/of een verstandelijk beperking, die niet zelfstandig kunnen wonen of begeleiding nodig hebben bij het wonen en in het dagelijks leven. Medewerkers en directie zetten de beschikbare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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Schets van de organisatie.....	7
Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt.....	10
Waar staan we?.....	10
Wat willen we beter?	14
Bouwsteen 2 Cliëntervaringen	16
Waar staan we?.....	16
Wat willen we beter?	17
Bouwsteen 3 Zelfreflectie in teams.....	18
Waar staan we?.....	18
Wat willen we beter?	19
Bouwsteen 4 Externe visitatie.....	20
Bronnenoverzicht	22
Bijlagen	23

Inleiding

Dit is het vijfde kwaliteitsrapport van Jade, nu over het jaar 2022, 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 goedheid. 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 (MTO). Een CTO en MTO is in 2022 worden uitgevoerd. 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 en in het

kwaliteitsmanagement-overleg (KMO). 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 cliëntenraad-overleg. 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.

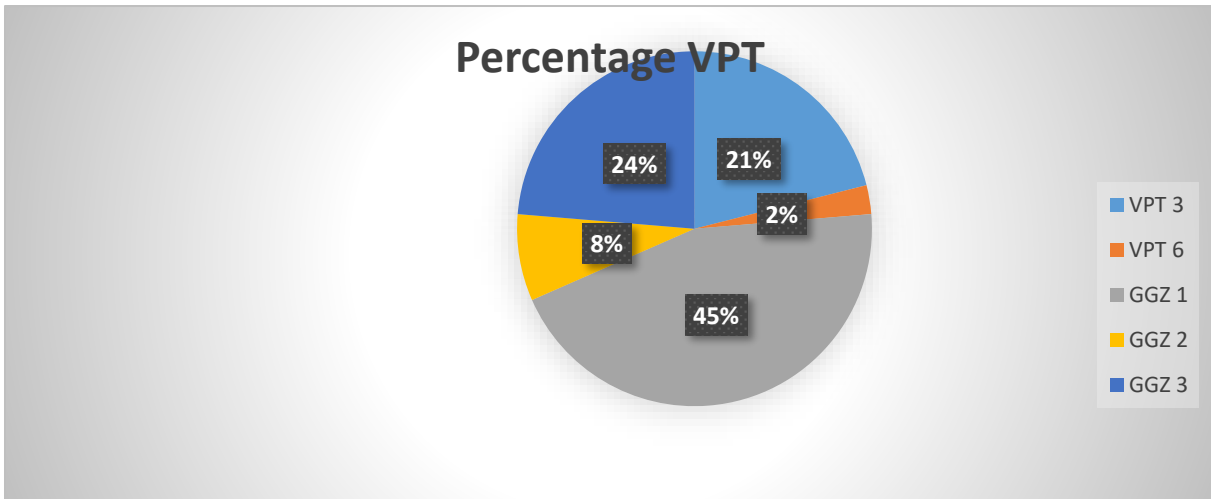
Bij Jade bieden we zorg en ondersteuning bij het wonen en maatschappelijke deelname aan volwassenen die een indicatie hebben voor begeleiding uit de WLZ en de WMO.

Zo’n 24 betrokken medewerkers bieden ondersteuning aan in totaal 58 cliënten. Onder de medewerkers zijn 17 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 uit 2 activiteitenbegeleiders, 4 huishoudelijk medewerkers en de directeur.

Onze cliënten

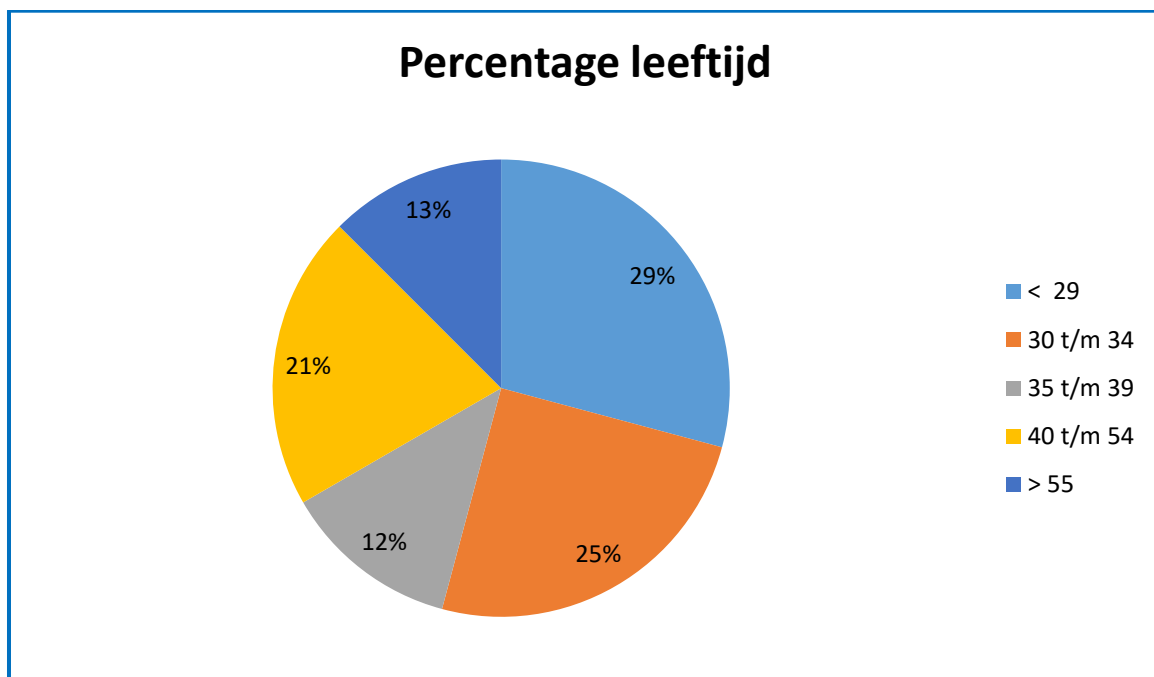
Door Jade wordt begeleiding en ondersteuning geboden aan 38 cliënten met een zorgzwaartepakket indicatie vanuit de WLZ (VG en GGZ), aan 5 cliënten met een indicatie voor beschermd wonen en aan 15 cliënten met een indicatie voor maatwerkvoorzieningen (ambulante begeleiding en/of dagbesteding).



Figuur 1: Percentage cliënten met VPT (totaal 9 cliënten) GGZ (totaal 29 cliënten)

Onze medewerkers

Van de 24 medewerkers (fte 17.3) is 70.8 vrouw en 29.2 De gemiddelde leeftijd is 37 Alle medewerkers zijn in het bezit van een VOG. In 2022 zijn 3 begeleiders met ontslag gegaan, er zijn 3 nieuwe begeleiders aangenomen (activiteitenbegeleiders en huishoudelijk medewerkers).



Figuur 2: Percentage medewerkers (in totaal 24) per leeftijdscategorie (1 december 2022)

Werken aan kwaliteit

Wij werken met een kwaliteitsmanagementsysteem sinds 2007. Het systeem is gecertificeerd door LRQA volgens het HKZ schema NEN-EN 15224:2017 (ISO voor zorg en welzijn).

Middels ons kwaliteitsmanagementsysteem werken wij systematisch aan kwaliteit: 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 verbetersuggesties 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.*

Externe audit

Wij werken met een kwaliteitsmanagementsysteem sinds 2007. Het systeem is gecertificeerd door LRQA volgens het HKZ schema NEN-EN 15224:2017 (ISO voor zorg en welzijn).

Jade Wonen voldoet dus aan de eisen conform de NEN-EN 15224-2017. Dit certificaat is geldig t/m 19 maart 2024.

Op 20-1-2022 heeft er een surveillance bezoek plaatsgevonden, hieruit zijn geen minors naar voren gekomen. Op 02-02-2023 staat er een focusbezoek gepland.

Jade werkt aan verduurzaming:

- Jade gebruikt minder grondstoffen, scheidt en/of produceert minder afval;
- aanschaffen en installeren zonnepanelen;
- Jade heeft een eerste warmtepomp aangeschaft;
- anders acties zoals: afval scheiden, andere schoonmaakmiddelen, verlichting etc. (brainstormen met cliënten en team – werken aan bewustwording).

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 de doelen gaandeweg steeds meer worden bijgesteld 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. We werken met het Cliëntdossier van Zilliz (meer daarover onder het onderwerp “Cliëntdossier”), waarin er gerapporteerd kan 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 werkt met een digitaal cliëntdossier via de software van “Zilliz”. Dit is een programma speciaal voor kleinschalige woonvormen, waarin we het hele cliëntdossier hebben opgenomen, zo hebben we een totaaloverzicht per cliënt. In dit systeem gebruiken we onze eigen formats en formulieren. Cliënten kunnen niet zelfstandig in dit dossier kijken, 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.

Jade maakt gebruik van:

1. automatische dossier controle via “Zilliz,
2. controle door 1 begeleiders per team
3. controle door de externe adviseur.

Deze zorgen ervoor dat de dossiers te allen tijde actueel zijn.

Op deze manier waarborgt Jade dat de begeleiding en ondersteuning te allen tijde actueel is en 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 verschillende soorten overleggen

- het cliënt/teamoverleg – eens per 2 maanden
- het Jade overleg – eens per 2 maanden
- het KMO¹-breed overleg – eens per 2 maanden
- het KMO-smal 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. Punten vanuit het Jade- en het KMO-breed overleg worden terug gekoppeld waardoor er meer betrokkenheid is.

Daarnaast is er om de 8 weken een Jade overleg. Hierbij zijn aanwezig 4 begeleiders, 1 activiteitenbegeleidster en de directie. 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.

Elk kwartaal wordt er een KMO-smal overleg georganiseerd met directie, kwaliteitsmedewerker en de externe adviseur. De relevante onderdelen m.b.t. het kwaliteitsmanagementsysteem worden op deze manier beter uitgevoerd en afgestemd.

Daarnaast wordt er elke 2 maand een KMO-breed overleg georganiseerd met 4 medewerkers en directie, kwaliteitsmedewerker en de externe adviseur met als doel relevante kwaliteitsonderwerpen met elkaar te bespreken. De 4 medewerkers koppelen de besproken punten terug aan team, waardoor er meer betrokkenheid is.

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

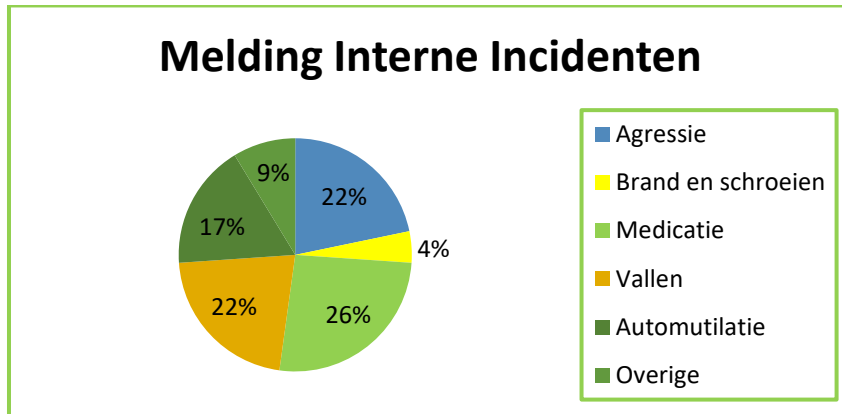
Behouden of bevorderen van een gezonde leefstijl

In 2022 zijn we blijven inzetten op beweging en het stimuleren van een gezonde leefstijl. Naast het gezamenlijk sporten hebben we ook individuele buitenactiviteiten gedaan en dan met name wandelen met de cliënt.

¹ KwaliteitsManagementOverleg

Meldingen Incidenten

In 2022 zijn de meldingen incidenten op een rijtje gezet.



Vorig jaar was het aantal meldingen 8, in 2022 waren dit er 23. Deze stijging is mede veroorzaakt doordat iedereen alerter is op het melden en men vaker wordt aangesproken om te melden. Op jaarbasis zijn dit echter relatief weinig meldingen.

In de analyse van deze meldingen zagen wij een tweetal verhogingen. Dit betreft:

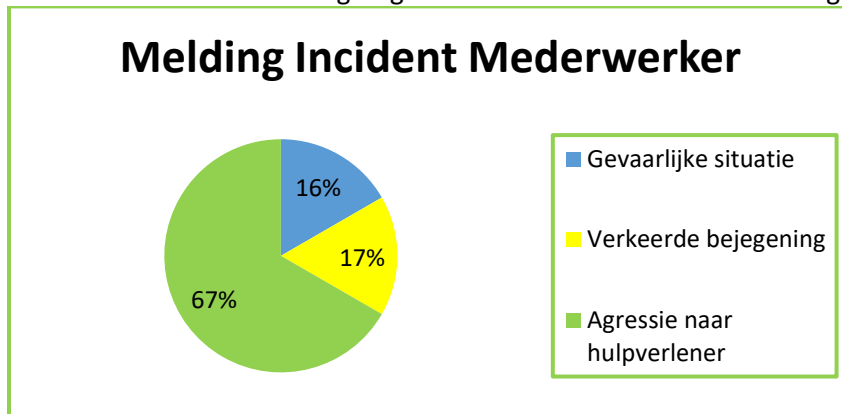
Medicatiemeldingen: i.v.m. onoplettendheid en het niet “up to date” zijn van toedienlijsten wanneer er wisseling in medicatie was. Hierover is contact geweest met de voorschrijvers en de apotheker. Laatstgenoemde gaf als advies om over te gaan naar een digitaal systeem. (zie wat willen we beter punt 3)

Automutilatie meldingen: dit had veelal te maken met de psychische problematiek van de cliënt. Hier werd samen met andere disciplines naar een “oplossing” gezocht om herhaling te voorkomen.

Voor de overige maatregelen wordt er op individueel niveau maatregelen getroffen. Deze systematiek werkt goed voor ons.

MIM meldingen in 2022 (melding incident medewerker)

Jade heeft dit in 2022 MIM geregistreerd in totaal waren er 6 meldingen



De agressie naar medewerker scoort hierin het hoogst hierin zit echter geen rood draad, vaak is de psychische problematiek de oorzaak, 1 cliënt is naar een andere organisatie gegaan.

Beheer eigen medicatie

In 2022 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.

Huishoudelijke ondersteuning

I.v.m. een toename van het aantal cliënten met een WLZ-indicatie is de huishoudelijke hulp in 2022 uitgebreid met een medewerker, die in dienst is bij Jade Wonen.

Dagbesteding

Met een professioneel opgezette dagbesteding dragen we beter bij aan het welzijn van de cliënten en aan een betere sfeer onderling. Het programma voor dagbesteding is toegespitst op het vergroten van de kwaliteit van leven en het verkrijgen of verbeteren van een week- en daginvulling (voor cliënten met een WLZ-indicatie) of meer gericht op uitstroom, bijv. door te leren koken, een 24-uurs ritme te krijgen of licht productiewerk (voor cliënten met een WMO-indicatie). In 2022 zijn we overgegaan naar een grotere ruimte voor dagbesteding, hier hebben cliënten meer rust, ruimte en privacy

Wat willen we beter?

Voor 2023 hebben we drie punten die we verder willen ontwikkelen:

1. Samenwerking gedragsdeskundige optimaliseren

Jade Wonen zet voor specialistische zorg en begeleiding aan cliënten met een specifieke indicatie (VG3 + gedragsregulatie en VG6) advies en ondersteuning in van een gedragsdeskundige. Daarnaast hebben onze medewerkers soms ook vragen over de begeleiding van andere cliënten. Jade evalueert regelmatig de samenwerking.

2. Begeleidingsmethodieken

Jade wil de gedragsdeskundig ook gaan inzetten om de begeleidingsmethodieken verder door te ontwikkelen en hiermee onszelf te professionaliseren.

3. Digitale voorschrijf- en toedienregistratiesysteem voor optimale medicatieveiligheid

Jade wil in 2023 een Digitaal aftekensysteem voor de medicatie, dit omdat het nu opvalt dat de medicatie toedienlijsten niet altijd recent/up to date zijn en hierdoor fouten ontstaan. Jade hoopt wanneer dit digitaal gaat dat veranderingen direct doorgevoerd worden.

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 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 2022 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

In 2021 heeft Jade in eigen CTO onderzoek onder de cliënten gedaan, n.a.v. hiervan zijn er een aantal acties ondernomen. In maart 2022 is dit onderzoek nogmaals geëvalueerd en waren op één na alle verbeterpunten behaald, cliënten waren tevreden over de aangepakte punten. Het laatste punt is inmiddels ook opgelost.

In november 2022 heeft er een cliëntentevredenheid onderzoek plaatsgevonden, door “Customeyes” de totale respons is sterk gestegen tot 93%, hiervan is de totale NPS score 53.2, wat betreft de WLZ cliënten scoort Jade een NPS score van 41.9.

De algemene tevredenheid is verbeterd in 2022 was dit 86.3 en 2019 was dit 83.3.

Jade wonen 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 deze actiepunten uitgevoerd.

Conclusie CTO 2022

- Jade heeft geconstateerd dat de vragen niet altijd concreet genoeg waren, hierdoor vrij te interpreteren waren waardoor er misvattingen ontstonden.
- Daarnaast hangen uitslagen vaak samen met de stemming van de cliënt op dat moment.
- Wanneer er activiteiten buiten Jade gepland worden, moet dit eerder en beter omschreven worden aangegeven.

Samenwerken aan prettig wonen is “horen en gehoord worden”

Op zorgkaartnederland.nl scoort Jade een 9.5 uit 21 waarderingen. In 2022 zijn hier geen nieuwe waarderingen bijgekomen.

In 2022 zijn we overgegaan naar een grotere ruimte voor dagbesteding, hier hebben cliënten meer rust ruimte en privacy.

Wat willen we beter?

Voor 2023 zetten we in op de volgende punten, die we hebben opgenomen in het jaarplan:

1. Elke cliënt krijgt een betekenisvolle dag invulling passend bij de wensen talenten en vermogens.
2. Alle cliënten ontvangen een passen zorgniveau bij hun zorgvraag.

Deze punten zijn mede vanuit de 5 kanslijnen om de gehandicaptenzorg toekomstbestendig te maken tot stand gekomen.

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

In november 2022 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, zoals eerder besproken is er een ander format gebruikt waarin vragen duidelijker geformuleerd worden.

In totaal hebben 23 medewerkers de vragenlijst volledig ingevulde en geretourneerd (respons van 100%)

Hieruit is naar voren gekomen dat de communicatie rondom beleid en het kwaliteitssysteem verbeterd is.

Aandachtspunten die naar voren zijn gekomen zijn:

- Opleiding en ontwikkeling
- Samenwerking binnen de teams

Hieruit zijn verbeterpunten naar voren gekomen waar we in 2023 aan gaan werken.

Team- en individueel functioneren

Omdat medewerkers het instrument 360 graden feedback deel 2 te ééntonig vonden hebben we voor 2022 een nieuwe instrument ontwikkeld.

Met dit instrument bepaalt de medewerker zelf wat hij wil bespreken met als doel: het delen wat hem bezig houdt en het vragen om hulp/ondersteuning bij het behalen van doelen (daar waar hij dat zelf wil), onderwerpen die aan de orde zijn gekomen zijn:

- Persoonlijke (gezondheid en energie; werk-privé balans)
- huidige rol/functie
- Groei en ontwikkeling
- Motivatie en commitment
- Doelen

Medewerkers vonden deze vorm van een functioneringsgesprek interessant. Het gaf stof tot nadenken en er was meer bewustwording in het eigen functioneren.

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.

Wel vragen medewerkers zich af of een jaarlijks functioneringsgesprek noodzakelijk is/meerwaarde heeft. In 2023 wordt er gekeken hoe we hiermee verder gaan.

Hoe medewerkers leren en ontwikkelen

In 2022 zijn er verschillende scholingen gedaan iedereen die dit moest heeft BHV-herhalingsopleiding gevolgd, nieuwe medewerker hebben de basis BHV-opleiding gedaan, daarnaast heeft iedere medewerker met uitzondering v.d. huishoudelijke dienst de jaarlijkse applicatiecursus medicatie gedaan. Naast deze, voor Jade standaard opleidingen, hebben de medewerkers een training WAJZ (werk aan je zaak gedaan) waarin aan de slag wordt gegaan met verbeterpunten voor de samenwerking binnen elk team. Deze training loopt nog t/m januari 2023
Er wordt een kwaliteitsregistratie aangemaakt waarin iedereen zijn bevindingen registreert. Op deze wijze krijgen we inzicht of de opleiding past bij de verwachting.

In 2021 zijn waren we gestart met intervisie volgens een intervisiemethodiek. Medewerkers hebben hiervoor een casus ingebracht. Medewerkers leren op deze manier van elkaar hoe ze in verschillende situaties deskundig kunnen handelen en zodoende de kwaliteit van het werk te verbeteren.

In 2022 zijn medewerkers evenals in 2021 gebruik gaan maken van elkaar om verschillende aanpakken in bepaalde situaties te bespreken dit met als gevolg dat er een andere begeleidingsstijl bij die specifieke cliënt toegepast wordt, waar zowel cliënt als begeleiding bij gebaat zijn.

Het kwaliteitsbewustzijn is in 2022 toegenomen. Dit is te danken aan de uitbreiding van het KMO-breed. Medewerkers beseffen meer wat er speelt en zijn een actiever in het geven van hun eigen input.

Wat willen we beter?

1. Jade wil in 2023 een werkgroepje die gaat kijken naar geschikte opleidingen voor de medewerkers, nu wordt er verwacht dat directie zorgt voor de opleidingen.
2. Jade wil in 2023 blijven werken aan de samenwerking binnen de teams.
3. Medewerkers krijgen handvaten om te werken aan hun eigen duurzame inzetbaarheid.
4. Jade wil de medewerkers een veilig werkomgeving bieden door externe vertrouwenspersonen te contracteren. Medewerkers kennis te laten maken met deze vertrouwenspersonen, waardoor de stap om deze vertrouwenspersonen in te schakelen laagdrempelig wordt. Hierbij wordt gedacht aan ongewenste omgangsvormen zoals (seksuele) intimidatie, pesten, discriminatie, agressie of geweld op het werk. Maar ook wanneer de medewerker met een andere lastige situatie zit.

Bouwsteen 4 Externe visitatie

Na het schrijven van dit vijfde kwaliteitsrapport is er een externe visitatie geweest. Het biedt de mogelijkheid tot een onafhankelijke blik en objectieve feedback.

In november 2022 zijn een begeleider van dagbesteding en wonen naar 'Het Maathuis' geweest voor een rondleiding op een dagbesteding locatie.

We hebben besproken welke werkzaamheden hun daar verrichten en besproken hoe dat binnen Jade van toepassing zou kunnen zijn. Besproken dat er qua productie werk e.v.t samen gewerkt zou kunnen worden.

Daarnaast hebben we bekeken hoe het dagprogramma van de dagbestedingslocatie er uit ziet.

Aan de hand hiervan doorgenomen wat binnen dagbesteding Jade de vaste groepsmomenten in het dagprogramma kunnen zijn. Daarnaast kan elke deelnemer eigen, individuele, aanvullingen hebben. Omdat bij het Maathuis veel productie werk wordt gedaan en werkzaamheden voor bedrijven, wordt hier geld verdiend. Binnen Jade wordt met productie werk ook geld verdiend. Afgestemd hoe dit geld in gezet wordt; geld gaat in de kas van dagbesteding waarmee bijvoorbeeld nieuwe materialen mee worden aangeschaft.

Omdat de locatie in februari 2023 is afgebrand is het samenwerken m.b.t productiewerk gestagneerd. Onbekend is wanneer en hoe de dagbesteding bij het Maathuis weer opgestart gaat worden.

Begeleidende brief van voorzitter van de Raad van Commissarissen

Namens de Raad van Commissarissen willen wij ook dit jaar weer onze waardering uitspreken voor de stappen die Jade Wonen maakt op het gebied van de kwaliteit van de zorgprocessen. Ieder jaar wil Jade Wonen weer een goede kwaliteitsslag maken in de zorgprocessen, En dat is ook in 2022 weer gelukt. Omdat Jade Wonen kleinschaligheid en benaderbaarheid altijd hoog in het vaandel heeft staan, hebben ze de zorg kunnen bieden die noodzakelijk is voor hun.

Uit het surveillance bezoek voor de ISO begin 2022 zijn geen minors gekomen, want betekent dat het kwaliteitssysteem werkt zoals het bedoeld en opgebouwd is. Ook het feit dat er al meerdere jaren geen onvolkomenheden zijn geconstateerd, is een compliment waard.

Door de inzet van aparte activiteitenbegeleiders, gedragsdeskundigen en meer huishoudelijk hulp kon de individuele client nog beter begeleid worden en is de waardering van de cliënten voor Jade Wonen verder toegenomen. Ook het starten van een professionele dagbesteding en een verdiepend onderzoek naar de cliënttevredenheid heeft bijgedragen aan kwalitatief betere zorg en zorgprocessen.

Het leveren van kwalitatief goede zorg valt of staat bij wel of geen betrokken en gekwalificeerd personeel. Daarom is het belangrijk dat het personeel zich kan blijven ontwikkelen; zowel verbreden als verdiepen. Een goede opleidingsbeleid en opleidingsplan draagt hier zeker aan bij. In individuele functioneringsgesprekken wil Jade Wonen stil staan bij de individuele opleidingsbehoefte van de medewerker. Intervisie zal daarnaast de medewerkers onderling scherp houden. Geconstateerd is dat het kwaliteitsbewustzijn bij de medewerkers in 2022 verder is toegenomen.

Een relatief nieuw en zeker ook belangrijk onderdeel binnen de bedrijfsvoering van Jade Wonen is verduurzaming. Jade Wonen is bezig om hier vorm aan te geven door middel van energiebesparende maatregelen, maar ook het scheiden van afval en het beperken van grondstoffen en afval.

De Raad van Commissarissen is van mening dat al deze factoren een positieve bijdrage zullen leveren aan de tevredenheid van de cliënten en het continu blijven verbeteren van de kwaliteit van de zorgprocessen. Wij wensen de organisatie hierbij veel succes met de kwaliteit verbeterende activiteiten.

Namens de Raad van Commissarissen

Dhr. ir. B. Bruggeman – Voorzitter

Dhr. J.L. Wesselink - Secretaris

Bronnenoverzicht

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 - 2022

Bijlagen

Gedragscode

Het doel van de 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 de 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 in vertrouwde handen is. Je bent betrouwbaar in het nakomen van afspraken, gaat zorgvuldig om met informatie van de cliënten, de organisatie en derden.

Missie van Jade:

Jade wil 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 cliënten wordt individueel maatwerk geboden, gericht op kwaliteit van leven, maar in een sfeer van veiligheid en goedemeeleven. Het volgende motto vat deze missie kernachtig samen: "Jade, prettig wonen met de zorg en begeleiding die u wenst".

Normen en waarden:

- Ik kom op tijd op mijn werk.
- Ik heb een professionele houding.
- Ik werk mee aan een goede werksfeer.
- Ik respecteer iedereen, ongeacht normen en waarden, geloofsovertuiging, ras, seksuele geaardheid en politieke overtuiging.
- Ik behandel alle cliënten gelijkwaardig.
- Ik gebruik social media op een manier die de organisatie niet schaadt.
- Ik gedraag mij buiten werktijd zo dat de belangen van de organisatie niet negatief worden beïnvloed.
- Ik ga tijdens mijn werk zorgvuldig om met de eigendommen van de organisatie en van onze cliënten.

Samenwerking;

- Als ik een meningsverschil heb met een collega of er zijn organisatorische problemen, dan val ik de client hier niet mee lastig. Als ik merk dat een collega hierin te kort schiet, dan spreek ik mijn collega hierop aan.
- Ik zet mij in voor een goede samenwerking met andere betrokken begeleiders en zorgverleners om gezamenlijk goede zorg aan de client te geven.

Flexibel:

Ik sta open voor veranderingen en vernieuwen, ik kan mij makkelijk aanpassen en kan goed schakelen. Ik draag dit ook uit in mijn werkhouding.

Kennis en vaardigheden:

- Ik zorg ervoor dat ik de kennis en vaardigheden heb die nodig zijn om mijn taak goed te verrichten.
- Ik houd mij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.
- Als ik in een situatie kom waarin ik twijfel aan mijn kennis of vaardigheden twijfel ik niet om een collega om hulp te vragen.

- Fouten maken is menselijk, wel wordt er open en eerlijkheid verwacht.

Privacy:

- Ik ga discreet om met het zorgdossier en met persoonlijke aangelegenheden en omstandigheden van mijn client.
- Ik maak met de client duidelijke afspraken over de manier waarop ik omga met zijn thuis en zijn persoonlijke bezittingen.
- Ik verwerk persoonsgegevens van de cliënt en ben mij hierbij bewust van de privacywetgeving.

Verzuim:

- Ook ik kan ziek worden maar ik probeer de gevolgen hiervan voor de cliënten, collega's en de organisatie zoveel mogelijk te beperken. Als ik samen met de organisatie dat tot de conclusie kom dat ik toch moet verzuimen werk ik actief mee aan oplossingen.
- Ik maak ongezonde werkomstandigheden bespreekbaar.

Werksleutel, werktelefoon:

- Ik krijg een sleutel en telefoon van de organisatie en teken persoonlijk voor ontvangst.
- Ik geef deze sleutel en telefoon niet aan derden.
- Ik meld bij verlies van de sleutel dit onmiddellijk mijn werkgever.
- Wanneer mijn arbeidsovereenkomst, om wat voor reden beëindigd wordt, ben ik verplicht om de telefoon en sleutels in te leveren.

Fraude, diefstal, lichamelijk en/of psychisch geweld.

- Ik pleeg geen fraude, diefstal of lichamelijk en/of psychisch geweld. Doe ik dit toch, dan zal dit onmiddellijk leiden tot schorsing of ontslag. Er zal altijd aangifte worden gedaan. (In deze situatie zal geen ontslagvergoeding worden gedaan,) ongeacht het aantal jaren dat werknemer in dienst is geweest.

Wanneer blijkt dat het ontslag niet gegrond is zal de werknemer recht hebben op ontslagvergoeding.

Alcohol en verdovende middelen:

- Tijdens uitvoering van de werkzaamheden gebruik ik geen alcohol of drugs.
- Bij aanvang van de werkzaamheden dan wel gedurende de werktijd mag er geen alcoholpromillage in mijn bloed aanwezig zijn.
- Bij aanvang van de werkzaamheden dan wel gedurende de werktijd mogen geen sporen van (werkzame bestanddelen) van verdovende middelen in mijn lichaam aanwezig zijn.
- Ik mag tijdens het werk niet in het bezit zijn van alcohol en drugs.

Wanneer de hiervoor boven genoemde regels worden overtreden, wordt het waarschuwing- en sanctiebeleid van Jade gevolgd. Daarbij geldt dat alcohol- en/of drugsgebruik en bezit aangemerkt worden als een ernstige overtreding dat kan leiden tot ontslag (op staande voet).

Klachten:

Bij Jade wonen is alles erop gericht zo goed mogelijk zorg te verlenen aan onze cliënten.

Ondanks alle inspanningen kan het toch voorkomen dat de client een klacht heeft.

- Ik neem een klacht altijd serieus en probeer deze naar tevredenheid van de client af te handelen.
- Ik probeer de klacht eerst zelf op te lossen. Lukt dit niet dan bespreek ik dit met mijn directeur.
- Ik informeer de cliënt desgewenste over de klachtenregeling van Jade wonen.
- Als ik zelf een fout of tekortschieten in de zorgverlening opmerk, maak ik dit bespreekbaar bij de betreffende collega en, indien nodig, bij mijn directeur. Dat geldt ook als ik twijfels heb over de integriteit van collega's of andere zorgverleners.