

Kwaliteitsverslag 2023

Jade

Prettig wonen met individuele begeleiding

Almelo, 1 mei 2024

Voorwoord

Dit rapport beschrijft hoe Jade, een organisatie die zorg biedt aan mensen met psychische/ psychosociale problemen en/of een verstandelijke beperking, haar kwaliteit van dienstverlening waarborgt en verbetert.

Jade richt zich voornamelijk op het bieden van ondersteuning en begeleiding die aansluit bij de behoeften van de cliënt, rekening houdend met hun biologische, psychische en sociale situatie. Het doel is om een veilige omgeving te creëren waarin cliënten zich kunnen ontwikkelen en zelfstandiger kunnen worden.

Om dit te bereiken, zijn er verschillende 'pijlers' waarop Jade zich richt:

- Privacy en vertrouwen: Jade waarborgt de privacy van cliënten en behandelt persoonlijke gegevens met integriteit, wat een duurzame samenwerkingsrelatie bevordert.
- Ondersteuningsplan: Samen met de cliënt en eventuele familieleden stelt Jade jaarlijks een plan op waarin de behoeften en wensen van de cliënt worden beschreven, inclusief mogelijke oorzaken van problemen en hoe deze kunnen worden aangepakt.
- Scholing: Jade biedt jaarlijks trainingen aan om het kennisniveau van medewerkers op peil te houden en hen in staat te stellen nieuwe ontwikkelingen toe te passen.
- Flexibele aanpak: Jade werkt volgens het principe “opschalen bij (mogelijke) decompensatie, afschalen bij toenemende stabiliteit”. Medewerkers worden aangemoedigd om creatief te zijn en buiten de standaard procedures te denken om aan te sluiten bij de specifieke behoeften van cliënten.

Naast deze pijlers biedt Jade ook dagbesteding aan in de nabije omgeving, wat zorgt voor vertrouwdheid en veiligheid voor de cliënten. Deze dagbesteding draagt bij aan de basisbehoeften van de cliënt, zoals structuur, sociaal contact en zelfontplooiing.

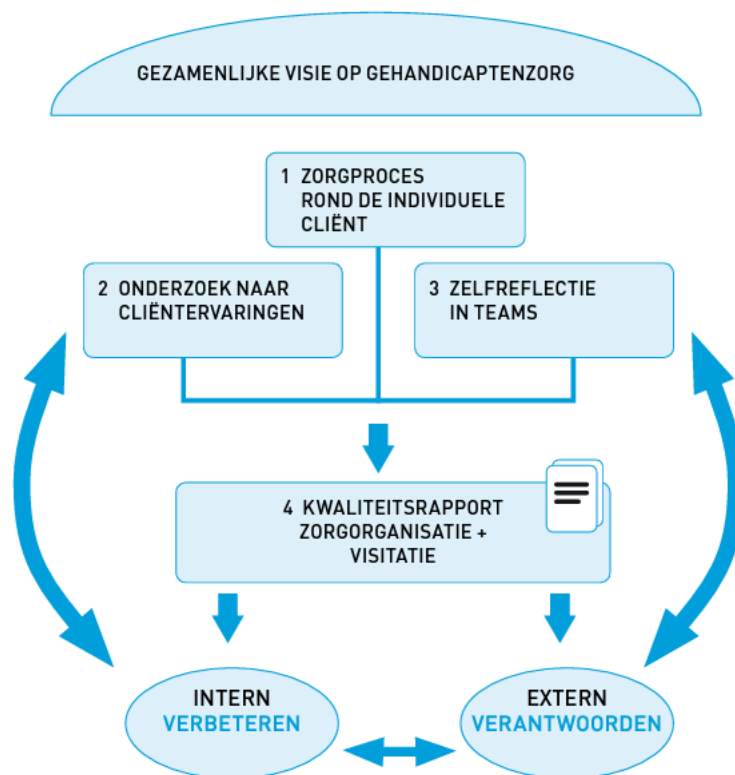
Jade ziet het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om actief bij te dragen aan het welzijn van een kwetsbare groep mensen.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Schets van de organisatie.....	6
Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt.....	9
Waar staan we:.....	9
Wat hebben we bereikt in 2023:.....	12
Bouwsteen 2 Cliëntervaringen	13
Waar staan we:.....	13
Wat hebben we bereikt in 2023:.....	14
Bouwsteen 3 Zelfreflectie in teams.....	16
Waar staan we:.....	16
Wat hebben we bereikt in 2023:.....	16
Bouwsteen 4 Externe visitatie	18
Bronnenoverzicht	18
Bijlagen	19

Inleiding

Dit kwaliteitsrapport behandelt het jaar 2023 en is opgesteld op basis van het landelijke kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg 2017-2022. Het geeft een overzicht van de ondersteuning en begeleiding die Jade biedt, waarbij de focus ligt op de kwaliteit van zorg. Ook wordt er gekeken naar waar Jade staat, wat goed gaat, wat beter kan en welke richting Jade op wil gaan.



Jade is gespecialiseerd in het begeleiden van volwassenen. We streven ernaar om beschermde woonvormen en ambulante begeleiding te bieden aan volwassenen met langdurige psychiatrische of psychosociale problemen, eventueel in combinatie met een lichte verstandelijke beperking en/of een verslaving. De zorg die Jade levert is maatwerk, gericht op het verbeteren van de kwaliteit van leven, maar ook op het creëren van een veilige en vriendelijke omgeving. Ons motto vat deze missie goed samen: "Jade, prettig wonen met de zorg en begeleiding die men wenst."

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Jade. Dit rapport dient om de kwaliteit binnen de organisatie te evalueren en verbeteringen door te voeren waar nodig. Jade gebruikt verschillende middelen om te bepalen waar verbeteringen nodig zijn:

- Om de drie jaar wordt een tevredenheidsonderzoek onder cliënten gehouden, en om de twee jaar onder medewerkers.
- De resultaten van onder meer deze onderzoeken worden gebruikt om verbeterprocessen te identificeren en uit te voeren.
- Regelmatige evaluaties vinden plaats tijdens Jade- en kwaliteitsmanagementoverleggen om doelstellingen, behaalde resultaten en mogelijke verbeterpunten te bespreken.
- Het ondersteuningsplan wordt om de zes maanden met de cliënt geëvalueerd om te beoordelen of aanpassingen nodig zijn.
- Elke zes weken worden alle cliënten uitgenodigd voor een cliëntenraad-overleg om feedback te geven en behoeften kenbaar te maken.

Het rapport gaat verder in op de huidige ontwikkelingsbehoeften, zowel op cliënt- als op medewerkers- en teamniveau. Alle cliënten (ook WMO-clianten) die zorg en ondersteuning van Jade ontvangen worden in dit rapport meegenomen, omdat de zorg van Jade gericht is op de individuele behoeften van de cliënt, ongeacht de indicatie.

Schets van de organisatie

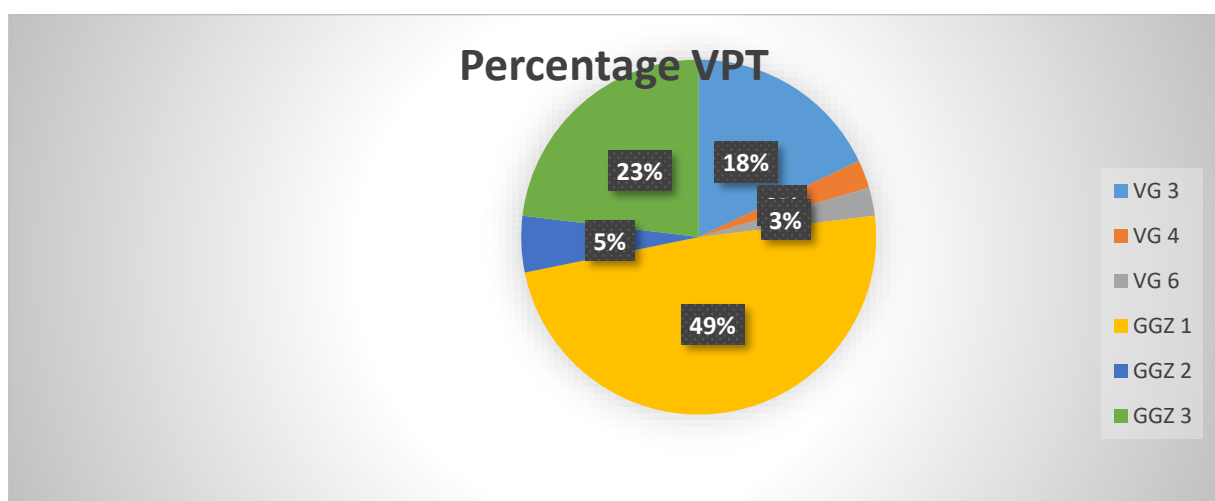
Jade is een kleinschalige organisatie gevestigd in Almelo, met vijf locaties voor beschermd wonen aan de rand van het stadscentrum. Vier van deze locaties zijn eigendom van Jade, terwijl de vijfde locatie wordt gehuurd en zich vlakbij de hoofdlocaties bevindt. Een van de locaties, genaamd "82", is een grote villa waar 10 cliënten beschermd wonen. In 2005 werd nog een woning omgebouwd tot drie appartementen, die via tuinen verbonden zijn met "82". In 2010 werden acht appartementen gerealiseerd in het voormalige gemeentehuis van Ambt Almelo, genaamd "Het gemeentehuis", naast "82". In 2011 werd een naastgelegen pand geschikt gemaakt voor vijf cliënten, genaamd "De Hoek". Daarnaast biedt Jade ambulante hulp, waarbij de kantoren zich bevinden op "82" en "De Hoek".

Op beide locaties werken teams van betrokken begeleiders. Door de ligging en toegankelijkheid voelen cliënten zich vrij om tussen beide locaties te bewegen, versterkt door het vertrouwde gevoel met medewerkers van beide locaties. Begeleiders hebben een eigen caseload en werken zowel intern als ambulant, met als doel een ontspannen sfeer te creëren waarin cliënten zich welkom voelen en gemakkelijk om hulp kunnen vragen. Jade legt de nadruk op de persoon achter de diagnose en streeft ernaar om van daaruit te werken, waarbij cliënten worden ondersteund om zich te ontwikkelen tot wie ze willen zijn.

Cliënten kunnen bij begeleiders terecht met verschillende hulpvragen, wat betekent dat de geboden begeleiding gericht is op het individu. Medewerkers zetten zich altijd in om te helpen op een manier die past bij de cliënt, met inachtneming van de beroepscode van Jade. Indien nodig wordt extra hulp ingeschakeld van andere organisaties.

Jade biedt zorg en ondersteuning aan volwassenen met een indicatie voor begeleiding uit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Ongeveer 24 betrokken medewerkers bieden ondersteuning aan in totaal 60 cliënten, waarvan 17 begeleiders met diverse achtergronden en persoonlijke ervaringen. Naast de begeleiders zijn er ook activiteitenbegeleiders, huishoudelijk medewerkers en de directeur die ondersteuning bieden.

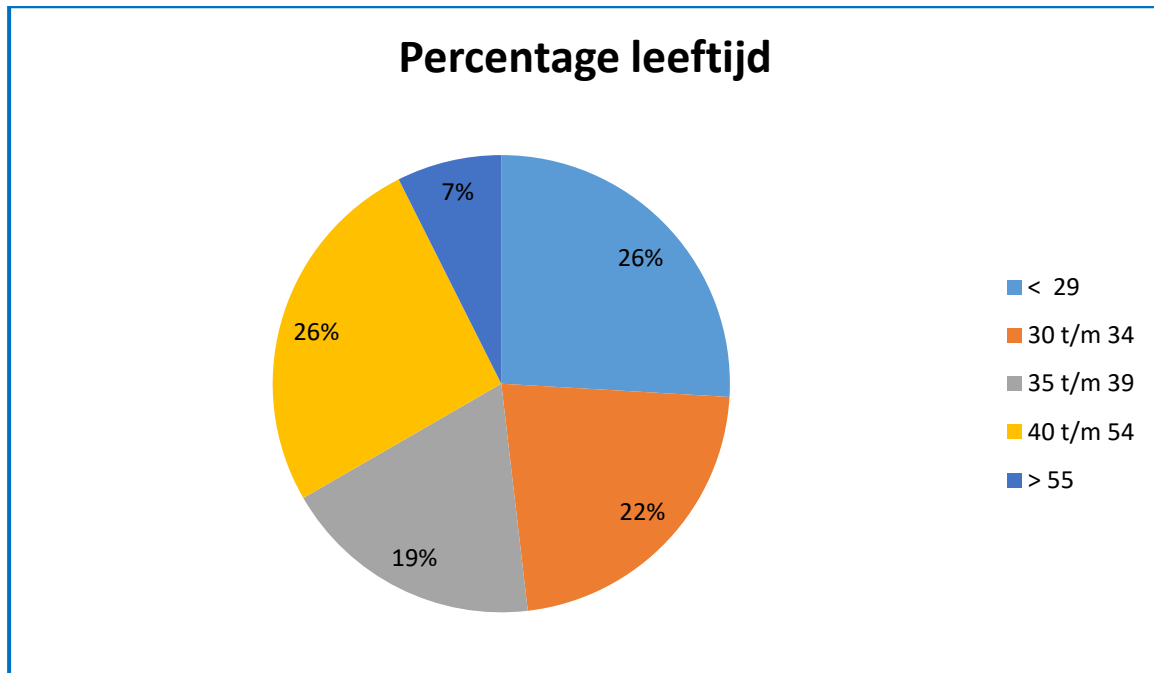
Jade ondersteunt 39 cliënten met een zorgzwaartepakket indicatie vanuit de WLZ (zowel VG als GGZ), 5 cliënten met een indicatie voor beschermd wonen, en 16 cliënten met een indicatie voor maatwerkvoorzieningen zoals ambulante begeleiding en/of dagbesteding.



Figuur 1: Percentage cliënten met VG (totaal 9 cliënten) GGZ (totaal 30 cliënten)

Onze medewerkers

Van de 24 medewerkers (fte 17.8) is 70% vrouw en 30% man. De gemiddelde leeftijd is 38. Alle medewerkers zijn in het bezit van een VOG. In 2023 zijn 4 begeleiders met ontslag gegaan, er zijn 4 nieuwe begeleiders aangenomen (activiteitenbegeleiders en huishoudelijk medewerkers).



Figuur 2: Percentage medewerkers (in totaal 24) per leeftijdscategorie (1 december 2023)

Werken aan kwaliteit

We zijn sinds 2007 bezig met het verbeteren van onze kwaliteit door middel van een kwaliteitsmanagementsysteem. Hierdoor werken we gestructureerd aan kwaliteit: we plannen, voeren uit, evalueren en passen aan. We willen dat kwaliteit volledig onderdeel is van ons dagelijks werk. Dit betekent dat ons kwaliteitsbeleid deel uitmaakt van onze bedrijfsplannen en dat onze doelen voor kwaliteit zijn geïntegreerd in onze algemene doelstellingen. Doordat kwaliteit zo verweven is met ons werk, zijn onze medewerkers nauw betrokken bij onze prestaties. Hierdoor worden ze gestimuleerd om suggesties te doen voor verbeteringen en problemen te signaleren.

Omdat ons personeelsverloop laag is, kennen we onze cliënten, medewerkers en eventuele familie goed. Dit zorgt voor stabiliteit en continuïteit. Alle medewerkers van Jade werken aan het verbeteren van de levenskwaliteit van onze cliënten. De cliënt staat centraal in alles wat we doen.

Audit door een externe partij:

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).

Op 20-01-2023 heeft Jade Wonen een surveillance bezoek gehad, hieruit zijn geen majors of minors (grote of kleine tekortkomingen) naar voren gekomen, wat betekent dat Jade Wonen voldoet aan de eisen conform de NEN-EN 15224-2017. Dit certificaat is geldig t/m 19 maart 2024. Op 18 en 19 januari 2024 is er een her certificering uitgevoerd.

Jade werkt ook aan duurzaamheid:

- We gebruiken minder grondstoffen en produceren minder afval.
- We hebben zonnepanelen geïnstalleerd.

- We hebben een warmtepomp aangeschaft, deze is in december helaas weer weggehaald omdat deze niet voldeed aan de verwachtingen.
- We nemen andere acties, zoals afvalscheiding, gebruik van andere schoonmaakmiddelen en energiebesparende verlichting. We betrekken onze cliënten en ons team hierbij om bewustwording te creëren.

Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt

Bij Jade besteden we veel aandacht aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het zorgproces omvat verschillende elementen die elkaar beïnvloeden, en goede communicatie is daarbij essentieel. We werken voortdurend aan verbetering en evalueren regelmatig onze aanpak tijdens teambesprekingen.

Waar staan we:

Ondersteuningsplan

Elke cliënt bij Jade heeft zijn eigen ondersteuningsplan, gebaseerd op zeven levensgebieden: zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, werk en activiteiten. Dit plan wordt samen met de cliënt opgesteld, waarbij we uitgaan van de eigen krachten en regie van de cliënt. We beschrijven de huidige situatie per gebied, stellen doelen en acties op en bekijken regelmatig of deze behaald zijn.

Een belangrijk onderdeel van het ondersteuningsplan is de persoonsbeschrijving, waarin we de levensgeschiedenis van de cliënt opnemen. Dit helpt ons om te begrijpen welke ervaringen de cliënt heeft gehad en welke gebeurtenissen veel impact hebben gehad. We kijken naar wat de cliënt waardeert en welke aspecten van zijn of haar leven belangrijk zijn. Dit omvat bijvoorbeeld de gezinssituatie, belangrijke gebeurtenissen en voorkeuren met betrekking tot begeleiding. Door de leefgebiedenwijzer te gebruiken, integreren we deze informatie in het ondersteuningsplan, waardoor het overzichtelijk wordt. Op deze manier kunnen begeleiders beter inspelen op de behoeften en wensen van de cliënt, en tegelijkertijd rekening houden met zijn of haar achtergrond.

Cliëntdossier

We gebruiken een digitaal cliëntdossier genaamd "Zilliz", waarin we alle informatie over de cliënt opslaan. Dit systeem zorgt ervoor dat alle dossiers up-to-date zijn en dat we altijd een totaaloverzicht hebben.

Samenspel in zorg en ondersteuning

Cliënten hebben zelf de regie over hun zorg en bepalen of en hoe hun systeem wordt ingezet. We moedigen het onderhouden van sociale contacten aan en ondersteunen cliënten hierbij.

Onze begeleiders werken samen met behandelaars op individueel cliëntniveau. We begeleiden de cliënt naar afspraken met behandelaars, zijn aanwezig bij de afspraken en ondersteunen het behandelproces. Als dat nodig is, organiseren we een Multidisciplinair Overleg (MDO). In sommige situaties nemen begeleiders zelf contact op met behandelaars, maar alleen nadat de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

Veiligheid in zorg en ondersteuning

Binnen Jade wordt er veel aandacht besteed aan het creëren van een veilige en ondersteunende omgeving voor onze cliënten. Hier zijn enkele manieren waarop we dit realiseren:

- **Woongenot in cliëntenoverleg:** In het cliëntenoverleg wordt regelmatig gesproken over het creëren van een veilige en prettige woonomgeving. Dit gebeurt onder de noemer "woongenot". Samenwerking tussen begeleiders en cliënten is hierbij essentieel om te begrijpen wat cliënten nodig hebben om zich veilig te voelen en om een veilige sfeer te behouden.

- **Medicatieveiligheid:** Jaarlijks voeren we een gesprek met de apotheker om de samenwerking te bespreken, medicatie te leveren en terug te sturen, en om nieuwe inzichten op het gebied van medicatieveiligheid te verkennen en toe te passen.
- **Gezonde leefstijl:** We stimuleren een gezonde leefstijl door middel van gezonde voeding, voldoende lichaamsbeweging en het vermijden van verslavingen. Indien nodig bieden we voorlichting en ondersteuning op dit gebied.
- **Kennis van richtlijnen:** Onze medewerkers zijn op de hoogte van geldende richtlijnen en werkinstructies. Deze zijn beschikbaar via ons portaal "q link", waar elke medewerker toegang toe heeft. Hoewel veel situaties kunnen worden aangepakt volgens deze richtlijnen, worden medewerkers aangemoedigd om oplossingsgericht te denken en de beroepscode in acht te nemen wanneer de situatie dit vereist.

Om onze missie en visie te ondersteunen, organiseren we verschillende soorten overleggen:

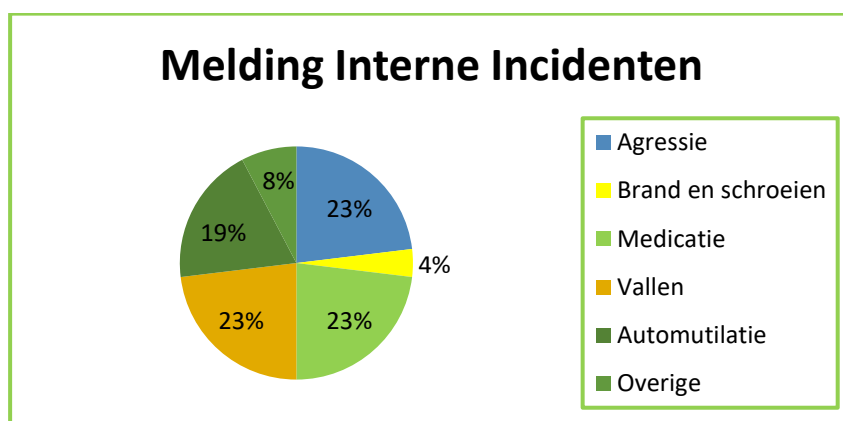
- **Cliënt/teamoverleg:** Dit vindt eens per twee maanden plaats en biedt de gelegenheid om individuele cliënten te bespreken, nieuwe ondersteuningsplannen door te nemen en actuele situaties te bespreken die de aandacht van medewerkers vragen.
- **Jade overleg:** Ook eens per twee maanden komen 4 begeleiders, 1 activiteitenbegeleider en de directie bij elkaar. Hier worden zaken besproken die van toepassing zijn op alle cliënten binnen Jade, inclusief beleidsbeslissingen.
- **KMO-breed en -smal overleg:** Deze overleggen vinden respectievelijk eens per kwartaal en elke twee maanden plaats. Ze bieden de gelegenheid om kwaliteitsonderwerpen te bespreken en relevante aspecten van het kwaliteitsmanagementsysteem uit te voeren en af te stemmen. Hierbij zijn de directie, kwaliteitsmedewerker en een externe adviseur betrokken, samen met een selecte groep medewerkers. De besproken punten worden teruggekoppeld aan het team om meer betrokkenheid te bevorderen.

Behoud en bevordering van een gezonde leefstijl

In 2023 hebben we ons gericht op beweging en het stimuleren van een gezonde leefstijl, zowel door gezamenlijke activiteiten als individuele buitenactiviteiten, zoals wandelen met de cliënten.

Meldingen Incidenten Cliënten

In 2023 zijn de volgende meldingen incidenten cliënten gedaan.



Vorig jaar was het aantal meldingen 23, nu zijn er 28 meldingen.

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.

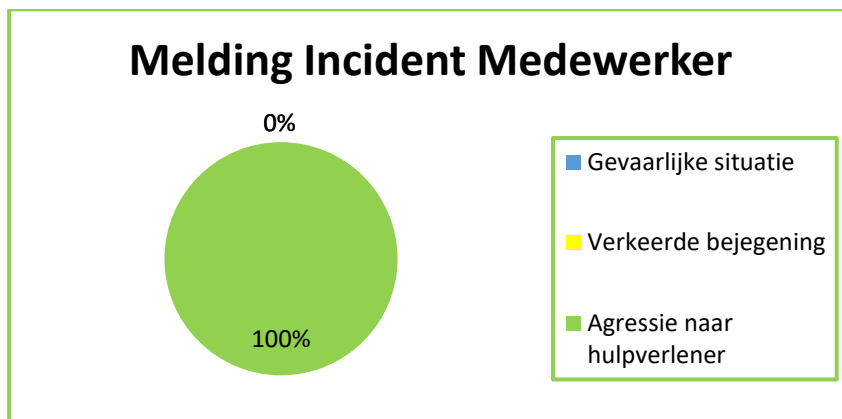
In de analyse van deze meldingen zagen wij een tweetal verhogingen. Dit betreft: agressie en vallen. Bij agressie dit heeft te maken met twee cliënten die eigenlijk naar een andere organisatie zouden

moeten omdat de zorg die Jade biedt niet voldoende is. Eén cliënt gaat in november naar een andere organisatie. Voor de andere cliënt wordt gekeken naar een andere organisatie. Bij vallen ligt heeft dit met een verslavingsproblematiek te maken.

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

MIM meldingen in 2023 (melding incident medewerker)

In 2023 zijn de volgende meldingen incidenten medewerker gedaan:



Er zijn dit jaar meer MIM's geregistreerd dan de afgelopen periode, dit heeft te maken met twee cliënten die eigenlijk naar een andere organisatie zouden moeten omdat de zorg die Jade biedt niet voldoende is. Eén cliënt gaat in november naar een andere organisatie. Voor de andere cliënt wordt gekeken naar een andere organisatie.

Beheer eigen medicatie

In 2023 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

Bij Jade worden geen maatregelen toegepast die de vrijheid van cliënten beperken. Als een medewerker merkt dat een cliënt verslechtert of dreigt te verslechteren, is snel handelen belangrijk. De medewerker zal dan contact opnemen met de behandelaar of de crisisdienst. Zij zullen zo nodig passende maatregelen nemen en hierin voorzien. In dergelijke gevallen benadrukt Jade dat directe behandeling nodig is, wat niet door Jade zelf wordt gegeven. Jade biedt wel verdere ondersteuning en begeleiding tijdens de behandeling of opname 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 2023 uitgebreid met een medewerker, die in dienst is bij Jade Wonen.

Dagbesteding

Door een professioneel opgezette dagbesteding dragen we beter bij aan het welzijn van de cliënten en aan een betere sfeer onderling. Het dagbestedingsprogramma is ontworpen om de kwaliteit van leven te verbeteren en om de dagelijkse bezigheden van de cliënten te vergroten of te verbeteren (voor cliënten met een WLZ-indicatie). Voor anderen is het meer gericht op uitstroom, zoals leren koken, het opbouwen van een 24-uurs ritme of licht productiewerk (voor cliënten met een WMO-indicatie).

Wat hebben we bereikt in 2023:

In 2023 hebben we ons ingezet om de zorg aan cliënten met een specifieke indicatie te verbeteren door advies en ondersteuning van een gedragsdeskundige. Helaas is dit door krapte op de arbeidsmarkt niet gelukt, ondanks verschillende vacatures en gesprekken met collega zorgaanbieders

Verbeteren medicatieveiligheid

We hebben in het eerste kwartaal 2023 een medicatieapp N-care aangeschaft en geïmplementeerd om de medicatieveiligheid te verbeteren. De medicatieapp van N-care is ontworpen om het medicatiebeheer te verbeteren en de medicatieveiligheid te waarborgen. De app biedt een overzicht van alle medicatie die de cliënt moet innemen, inclusief dosering en instructies.

Samen met de apotheek kunnen we zo de medicatie beheren, doseringen aanpassen en stopzetten indien nodig. De begeleiders registreren via de app wanneer cliënten hun medicatie innemen. De app houdt een geschiedenis bij van alle ingenomen medicatie en waarborgt de veiligheid en privacy van cliëntgegevens. Het gebruik van de app bevordert een efficiënte en veilige medicatiebeheer tussen cliënten en alle zorgverleners.

Resultaat: wat we vooral merken is dat de toedienlijsten nu vaker en sneller up-to-date zijn en veranderingen hierin sneller doorgevoerd zijn. Voorheen moesten we hier vaak achteraan bellen en mailen. Het scheelt tijd, frustratie en leidt tot minder fouten.

Bouwsteen 2 Cliëntervaringen

Bij Jade hebben we te maken met een diverse groep mensen. Onze cliënten variëren in leeftijd van 18 tot 65 jaar en ouder, met verschillende culturele achtergronden en een verscheidenheid aan problemen, van enkele tot meervoudige diagnoses. Elke cliënt heeft zijn eigen unieke behoeften. Onze medewerkers doen hun uiterste best om hierop in te spelen. We begrijpen dat nauwe samenwerking met onze cliënten van essentieel belang is. Jade kan alleen goed reageren op de behoeften van onze cliënten met hun input. We zien onszelf als sturend in dit proces, maar erkennen dat de samenwerking met onze cliënten cruciaal is. Elke dag streven we naar een nauwe samenwerking met onze cliënten.

Waar staan we:

Medezeggenschap

Cliënten hebben verschillende manieren om hun stem te laten horen in het beleid:

- Elke zes weken is er een cliëntenraadsoverleg tijdens een dagelijks koffiemoment, waardoor het toegankelijk is. Tijdens dit overleg worden diverse onderwerpen besproken, zoals leefcomfort, activiteiten en naleving van afspraken. Cliënten kunnen actief deelnemen en hun eigen onderwerpen aandragen. Als een cliënt individuele ondersteuning nodig heeft om deel te nemen, bieden we die graag.
- Jade heeft ook een Ideeënbus waar cliënten menu-suggesties, nieuwe activiteitenideeën of suggesties voor uitstapjes kunnen indienen. Onze begeleiders bekijken regelmatig de ingediende ideeën en moedigen cliënten aan om altijd met nieuwe ideeën te komen.
- 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, wat blijkt uit het feit dat cliënten hun ontevredenheid direct kunnen uiten bij de begeleiding of directie. Wanneer er een klacht, ontevredenheid of idee wordt gemeld, proberen we dit eerst zelf op te lossen. We waarderen het dat cliënten dit met ons delen, omdat het ons de kans geeft om te verbeteren en problemen snel op te pakken. Dit laat zien dat cliënten betrokken zijn en graag zien dat zaken worden aangepakt.

Daarnaast is Jade aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg en de Geschillencommissie Zorg. In 2023 hebben we geen formele klachten ontvangen, maar cliënten weten dat ze een klacht kunnen indienen als dat nodig is. Dit staat duidelijk vermeld in onze huisregels, samen met informatie over hoe ze een klacht kunnen indienen.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In november 2022 heeft er een cliënttevredenheid 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.

Op zorgkaartnederland.nl scoort Jade een 9.5 uit 21 waarderingen. In 2023 zijn hier geen nieuwe waarderingen bijgekomen.

Wat hebben we bereikt in 2023:

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

Kanslijnen

In 2023 hebben we gewerkt aan 2 kanslijnen, die voortkomen uit het Bestuurlijk Akkoord Gehandicaptenzorg.

Kanslijn 1: Elke cliënt krijgt een betekenisvolle daginvulling passend bij de wensen, talenten en vermogens.

Bij deze kanslijn is het belangrijk uit te gaan van eigen regie en de vraag van de cliënt. Door middel van een woordspinningsdiagram hebben wij gevraagd waar de cliënten behoefte aan hebben en wat zij graag willen doen (zie voorbeeld). Dit is daarna uitgewerkt tot een weekschema, waarin verschillende activiteiten worden aangeboden.



Hierin zijn de volgende uitgangspunten belangrijk:

- wekelijks een vast schema;
- haalbare doelen;
- vaste activiteiten;
- duidelijke openingstijden;
- vaste medewerkers.

Daarnaast maakt de dagbesteding sinds 2023 standaard onderdeel uit van het ondersteuningsplan.

Middels de volgende vragen worden de wensen van de cliënt geïnventariseerd:

- Noem 2 talenten van jezelf?
- Waar word je enthousiast van?
- Waarom is het voor jou belangrijk om bij dagbesteding te komen?
- Waar ben jij goed in?
- Wat doe je het liefste in je vrijetijd?
- Voel jij je op je gemak bij dagbesteding?
- Wat heb jij nodig om je veilig te voelen bij de dagbesteding?
- Wat is voor de begeleiding belangrijk om te eten over jou?
- Wat heb jij in het verleden gedaan aan dagbesteding, vrijwilligerswerk, werk?

Op basis hiervan worden concrete doelen opgenomen in het plan.

Kanslijn 3: Alle cliënten ontvangen een passend zorgniveau bij hun zorgvraag.

De persoonlijk begeleiders zijn in 2023 met al hun cliënten in gesprek gegaan aan de hand van de volgende vragenlijst:

1. Wat heb je nodig om je prettig te voelen binnen Jade?
2. Wat is voor de begeleiding binnen Jade belangrijk om te weten over jou?
3. Waar kan begeleiding jou bij ondersteunen?
4. Waar word je enthousiast van?
5. Wat heb je in het verleden gedaan aan dagbesteding / vrijwilligerswerk (wat je leuk/zinvol vond om te doen)?
6. Waar ben je goed in (of: wat gaat je gemakkelijk af)?
7. Wat heb je nodig om een fijne dag te hebben?
8. En wat kan jij of wil jij vooral zelf doen (evt. na training / uitleg)?

9. Wat zou je in de toekomst willen (doel)?

10. Sluit onze zorg nu aan bij wat je hiervoor hebt aangegeven?

Daarna zijn in het team cliëntbesprekingen gevoerd (dit loopt door in 2024) aan de hand van de 5 W methode:

Wie: Wie betreft het?

Wat: Wat is het probleem, wat gebeurt er en waarom?

Waar: Waar is het probleem ontstaan? Waar gebeurt het? Waarom juist daar?

Wanneer: Wanneer treedt het probleem op? En waarom juist dan? Of: wanneer weet je dat je je probleem hebt opgelost?

Waarom: Waarom is het probleem opgetreden?

Hoe: Hoe uit zich het probleem. Hoe ga je het probleem overwinnen? Waarom op deze manier? Hoe kan het ook en wat is de ideale manier? Of, afhankelijk van de situatie, hoe vaak gebeurt het? En ook: hoe zie je dat het probleem is opgelost?

Doel hierbij is om toch nieuwe doelen voor een cliënt te formuleren, ook als het lijkt alsof deze stil staat in zijn ontwikkeling en zo aan te sluiten bij zijn eigen behoeften. Bijvoorbeeld: hoe kunnen we een cliënt meer laten bewegen, terwijl hij vanwege zijn klachten de hele dag stil zit? Hierbij kan gedacht worden aan een cliënt i.p.v. 1 keer per dag 2 keer per dag zijn medicijnen te laten ophalen of als een cliënt het leuk vindt om te zwemmen, dit gaan organiseren in samenwerking met andere disciplines.

Bouwsteen 3 Zelfreflectie in teams

Binnen Jade werken we met twee zelfsturende teams, die verantwoordelijk zijn voor alle aspecten van de zorg, van planning tot uitvoering en evaluatie. Deze teams houden regelmatig vergaderingen waarin de cliënt centraal staat en hebben dagelijks overleg over de voortgang van het werk. In onze teams heerst een open sfeer waarin heldere communicatie, het kritisch bekijken van elkaars werk en positieve interacties centraal staan. We moedigen elkaar aan om te groeien en te leren van fouten. Onze begeleiders zijn oprecht geïnteresseerd in elkaar, zowel op professioneel als persoonlijk vlak. Door onze diverse achtergronden vullen we elkaar goed aan en zijn we goed op elkaar ingespeeld na jaren van samenwerking. Dit zorgt voor stabiliteit en een diepgaand begrip van elkaars sterke punten en uitdagingen.

Waar staan we:

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2024 staat Jade voor de keuze om te beslissen of we opnieuw een medewerkerstevredenheid (MTO) gaan uitvoeren of dat ze de frequentie gaan aanpassen naar één keer per 3 jaar, dit in verband met de grootte van de organisatie, de snelheid van veranderingen binnen organisatie en de aard van de werkomgeving.

Team en individueel functioneren

Eind 2023 begin 2024 hebben de medewerkers een training WAJZ gedaan, hierin is aandacht besteed aan de samenwerking binnen de teams.

Hierin kwamen de volgende ontwerpen aan de orde:

- teamontwikkeling en visievorming;
- effectieve communicatie;
- referentiekader en attributietheorie;
- omgaan met complex gedrag.

Om voldoende aandacht te hebben voor het individueel functioneren hebben we in de teams persoonlijke gesprekken over het functioneren gevoerd. Van te voren konden de collega's een vragenlijst invullen om feedback op het functioneren (nu en in de toekomst) te geven.

Hoe medewerkers leren en ontwikkelen

In 2023 zijn er verschillende scholingen gedaan. Iedereen die dit moest heeft de BHV-herhalingsopleiding gevolgd; nieuwe medewerkers hebben de basis BHV-opleiding gedaan. Daarnaast heeft iedere medewerker, uitgezonderd de huishoudelijke dienst, de jaarlijkse applicatiecursus medicatie gedaan.

Wat hebben we bereikt in 2023:

In 2023 is er een werkgroepje opgericht om te kijken naar geschikte opleidingen voor de medewerkers. Resultaat hiervan was een basis agressietraining voor alle begeleiders en activiteitenbegeleiders. Eén medewerker is gestart met de opleiding Persoonlijke begeleiding specifieke doelgroepen, niveau 4 en zal deze in 2024 afronden, een andere medewerker is gestart met de HBO opleiding Toegepaste Psychologie.

Er is een protocol gemaakt voor (het verbeteren van) de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Hieraan wordt aandacht besteed door zoveel mogelijk rekening te houden met de specifieke omstandigheden en wensen van medewerkers in de verschillende fasen van hun leven en loopbaan, waardoor medewerkers langer productief, gezond, gemotiveerd en betrokken zijn. Hierbij kan worden gedacht aan interventies m.b.t.:

- gezondheid en energie;
- vakkennis en vaardigheden;
- motivatie en betrokkenheid;
- werk -privé balans.

Als vast punt staat op de agenda van de teamoverleggen draaglast/draagkracht (werkdruk) om te bekijken wat Jade kan doen om de inzetbaarheid waar nodig te verbeteren. Ook is hierin aandacht besteed in het functioneringsgesprek.

In 2023 zijn er via een extern bureau 2 vertrouwenspersonen ingehuurd, medewerkers kunnen hen op een laagdrempelige benaderen wanneer nodig.

De samenwerking binnen de teams is in 2023 goed verlopen, medewerkers benaderen elkaar, werken samen en informeren elkaar.

Bouwsteen 4 Externe visitatie

In het vorige kwaliteitsrapport (2022) hebben wij een externe visitatie gedaan, in 2023 heeft Jade daarom geen externe visitatie gedaan.

Bronnenoverzicht

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022
Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg 2023 - 2028

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 goedheid. 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 cliënt 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 cliënt 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 cliënt.
- Ik maak met de cliënt 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.
- Ik houd mij aan de geheimhoudingsplicht, d.w.z. dat ik geen vertrouwelijke informatie deel met anderen zonder de juiste toestemming of noodzaak.

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.