



WonenPlus

Dromen. Durven. Leven.

Kwaliteitsrapport 2020



Inhoud

Droom. Durf. Leef.	3
Wat is goede zorg?.....	5
Het zorgproces rondom de individuele cliënt Wat gebeurde er in 2020?	6
Veilige zorg	6
Ervaringen van de cliënt	7
Cliëntenraad - 'Het is fijn dat de bestuurder ons als gelijkwaardige behandelt'	7
Cliënttevredenheid	7
Professionaliteit	8
Samenwerken – Medewerkersdag	8
Leren en ontwikkelen - Scholingen	8
Overname Villa Franca	8
Zelfreflectie in teams	9
Intern beraad.....	10
Conclusies.....	10

Droom. Durf. Leef.

Voor je ligt het kwaliteitsrapport van WonenPlus over 2020. WonenPlus wil hiermee laten zien hoe zij haar best heeft gedaan om de beste zorg te leveren in het afgelopen jaar.

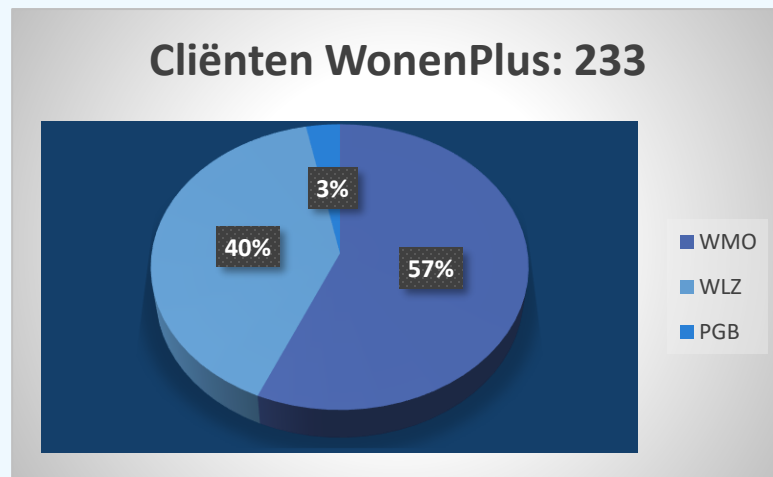
Dit rapport is opgebouwd aan de hand van de bouwstenen uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Hoewel dit kwaliteitskader zich beperkt tot de cliënten die onder de Wet Langdurige Zorg vallen (WLZ), maakt WonenPlus de keuze geen onderscheid te maken in financieringsvormen van zorg en daarom beschrijft dit rapport de totale kwaliteit van dienstverlening van WonenPlus. De volgende bouwstenen komen aan bod:

Het zorgproces rond de individuele cliënt | Onderzoek naar cliëntervaringen | Zelfreflectie in teams

Op al deze onderdelen wil WonenPlus een beeld geven van de ontwikkelingen van afgelopen jaar. Even stil staan, terugkijken, vooruitkijken en waarderen wat we gezamenlijk dagelijks neerzetten.

Intern beraad vindt plaats op 31 maart met cliëntenraad, raad van toezicht, ondernemingsraad en bestuurder.

Dit jaar vindt er geen externe visitatie plaats van het kwaliteitsrapport. Dit is over 2019 gebeurd en zal over 2021 de volgende keer gebeuren.



Kort samengevat.

Bewonerswensen: ‘Wie ben ik om te zeggen dat iets niet haalbaar is?’

Persoonsgerichte zorg is vooral bij mensen met multiproblematiek nog lang niet vanzelfsprekend. Daarom is het interessant om te kijken waarom het bij WonenPlus wel lukt.

Begeleider Daniëlle Smid: ‘Het cliëntondersteuningsplan maken we voor 99 procent echt samen met de cliënt. We vragen: “Wat

zou je echt graag nog willen in je leven?” Hun antwoorden nemen we heel serieus.’



Klik [hier](#) voor het volledige artikel van Kennisplein gehandicaptensector

Wat is goede zorg?



'De zorgverleners respecteren de wensen van de cliënt'
Rapport inspectiebezoek 14-01-2020

2020 zal de boeken in gaan als een bijzonder jaar. Met alle maatregelen, alle onzekerheid, de lockdown en de beperkingen stond de organisatie iedere dag bewust stil bij; **Wat is op dit moment de beste zorg voor de cliënt?** Middels [deze korte film](#) willen we graag laten zien hoe we daar mee om zijn gegaan in dit bijzondere jaar (Youtube: WonenPlus net als jij).



Lessons Learned - Corona

| Als de cliënt echt centraal staat en maatwerk je uitgangspunt is, is het helemaal niet zo moeilijk om goede zorg te bieden in extreme omstandigheden

| Wat er ook rondom je gebeurt, met een heldere visie staan de neuzen dezelfde kant op en kom je er samen wel uit.

| Digitaal overleggen kan een effectieve manier zijn om onderwerpen te bespreken

| Zorg op afstand is toegankelijker geworden en in een aantal gevallen een goede en effectieve manier van zorg leveren

Het zorgproces rondom de individuele cliënt.

Wat gebeurde er in 2020?

Veilige zorg - Wet zorg en dwang – eigen regie

Op 1 januari trad de WZD in werking: Wet Zorg en Dwang. **Veilige zorg** en **eigen regie** zijn het uitgangspunt in het stappenplan dat deze wet voorschrijft. Bij WonenPlus zijn er **9 maatregelen** toegepast op 3 gebieden: insluiting, beperking het eigen leven in te richten en medicatie.

In al deze situaties was de veiligheid van de cliënt in gedrang en bood de WZD de handvatten de cliënt en zijn omgeving te beschermen.

Zowel begeleiders als gedragskundigen geven aan dat er zorgvuldigheid wordt afgedwongen door inzet van het stappenplan en zien dit als meerwaarde van de wet. De administratieve handelingen die daarbij komen kijken worden daarmee gezien als ‘noodzakelijk kwaad’.

Veilige Zorg – Melding Incident

Het **verminderen van incidenten** draagt direct bij aan veilige zorg. In 2020 heeft WonenPlus dit willen verbeteren door de manier van melden voor medewerkers te vereenvoudigen. Op deze manier wordt melden eenvoudiger en daardoor sneller op een correcte manier gedaan. En zodra een incident gemeld is, kan er ook een oplossing gevonden worden om herhaling te voorkomen. Uiteindelijk draagt dit bij aan een completer beeld van incidenten en daarmee zijn we beter in staat de kwaliteit en veiligheid van onze zorg te verhogen.

Passende zorg – ondersteuningscoach

De doelgroep van WonenPlus valt vaak tussen wal en schip. Een cliënt heeft in veel gevallen een te hoog niveau voor klassieke dagbesteding, maar functioneert niet zelfstandig genoeg voor regulier betaald werk. Toch leeft bij veel cliënten de wens om op den duur een betaalde baan te kunnen uitvoeren, net zoals ieder andere burger. Ons dagbestedingsteam brainstormde afgelopen jaar over een passende oplossing hiervoor. Zo startte een pilot met dagbestedingsmedewerkers een nieuwe rol; **ondersteuningscoach**. Van dagbesteding, in kleine stapjes, naar werk. Het uitgangspunt is om met een passend ondersteuningsplan op systematische wijze naar de uitvoering van een betaalde baan toe te werken.

Risico's – Inzicht vanuit de cliënt

Jaarlijks wordt samen met de cliënt zorgvuldig gekeken naar de risico's die de cliënt loopt.

Intaker Petra zegt daarover: *'Ik probeer met de cliënt (en begeleider) een beeld te scheppen hoe zijn leven eruit zou zien als er geen begeleiding zou zijn. Vaak vertelt de cliënt dan dat hij niet altijd zou koken, zijn post niet zou open maken, zijn rekeningen niet zou betalen of misschien gewoon niet naar zijn werk zou gaan. Op die manier geeft de cliënt zelf aan welke risico's hij voor zichzelf inschat.'*

Ervaringen van de cliënt.

Cliëntenraad - 'Het is fijn dat de bestuurder ons als gelijkwaardige behandelt'

De samenwerking met de cliëntenraad verloopt positief en constructief. De raad wordt ondersteund door een coach, is voltallig en bestaat uitsluitend uit cliënten.

De cliëntenraad heeft 5 adviesaanvragen ontvangen welke allen positief beantwoord zijn.

Klachten van cliënten

Vanuit cliënten zijn 11 klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. Twee van deze klachten zijn doorgezet aan de klachtencommissie. Een klacht werd ingetrokken gedurende dit proces, de ander werd behandeld echter was de cliënt inmiddels uit zorg.

Die laatste klacht is langer dan 6 weken in behandeling geweest. Dit viel samen met de eerste corona golf en het maken van afspraken met de betrokkenen nam meer tijd in beslag dan gewoonlijk.

De klachtencommissie wil zich in 2021 buigen over hun eigen werkwijze en hoe deze vertraging in het vervolg te voorkomen.

Alle klachten zijn naar tevredenheid opgelost. De oorzaken van de klachten:

**| 6 x overlast door medebewoner | 4 x bejegening door begeleiding | 1 x klacht over letsel
| 1x onduidelijkheid website WonenPlus | 1x ontevredenheid over afhandeling huurschuld**

Cliëntvertrouwenspersoon en cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang

De cliëntvertrouwenspersoon Ger van Loo is **vier** keer benaderd door cliënten. Drie contacten handelden over onderlinge problemen tussen twee cliënten op eenzelfde woongroep. Gesprekken met CVP en cliënten hebben geleid tot een gesprek met de PB-er waarin de problemen werden opgelost. De manager heeft actief geanticipeerd hierop.

Een andere casus eind 2020 handelde over ontevredenheid over de woonsituatie van een cliënt. De kwestie wordt in 2021 opgepakt. Op 18 augustus heeft het jaarlijks overleg met de cliëntenraad plaatsgevonden.

Samen met Burgerkracht Limburg geven we vorm aan de functionaris cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang, die met de nieuwe wetgeving verplicht is sinds januari 2020. Susan Derks startte met haar introductie binnen WonenPlus en zal dit in 2021 voortzetten.

Cliënttevredenheid

In oktober 2019 vond er een CTO plaats, dat middels verbeterplannen per locatie in 2020 verder aandacht kreeg. Cliënten geven gemiddeld een 8 en daar zijn we best trots op.

'**Goed eten**' was een van de belangrijkste punten uit het CTO en zal de focus vormen voor 2021. We benaderen dit onderwerp met de bril van [Positieve gezondheid](#). Uiteraard in nauwe samenwerking met de cliëntenraad.

Professionaliteit.

Samenwerken – Medewerkersdag

Tijdens de medewerkersdag komen alle medewerkers, OR, RvT en MT bij elkaar om terug te kijken op het afgelopen jaar en vooruit te blikken naar de toekomst. Dit jaar gebeurde dat samenkomen digitaal; de opkomst was groter dan ooit. We inventariseerde wat er goed ging en beter kon in 2020, en maakten gezamenlijk een kwaliteitsjaarplan voor 2021. De drie thema's waar ontwikkeling gewenst is in 2021 zijn:

1. Groeien in wat we al goed doen
2. Kennis en kwaliteiten delen
3. Teamontwikkeling.

Dit is de basis van het kwaliteitsjaarplan voor het volgende jaar.



Leren en ontwikkelen - Scholingen

Het jaarplan is uitgevoerd zoals vastgesteld. De trainingen worden goed ontvangen en scoren over het algemeen boven de 8.

In de effectevaluatie die voor sommige trainingen na een half jaar wordt uitgevoerd, blijkt dat trainingen die stof bevatten die dagelijks gebruikt wordt, beter beklijven dan trainingen die verder niet of niet vaak in de praktijk worden gebracht of hoeven te worden gebracht (denk aan meldcode huiselijk geweld). Er wordt in alle gevallen aangegeven dat er behoefte is aan herhaling. In jaargesprekken geven medewerkers aan dat ze het prettig vinden zich te mogen ontwikkelen bij WonenPlus.

In het bijzonder is de fysieke training gericht op **weerbaarheid en de-escalerend werken** zeer positief ontvangen door begeleiders. In deze training werd op basis van casusmateriaal geoefend met grenzen stellen en bewustwording van die grenzen.

Overname Villa Franca

In augustus 2020 werd de woonvorm 'Villa Franca' overgenomen van Stichting Adelante. Dit gebeurde met een warme, projectmatige aanpak die leidde tot een betrokken en beheerste overdracht van cliënten en medewerkers. Hierdoor werd de overname een breedgedragen uitbreiding van WonenPlus tot tevredenheid van alle betrokken medewerkers en cliënten.



Zelfreflectie in teams.

Zelfreflectie in teams vindt plaats in alle teams in 2020, onder begeleiding van Cato. Cato is begeleider binnen Team Geleen Zuid en volgt de master Begeleidingskunde.

Wat viel op?

- De wens tot kennis delen is groot binnen de solistische functies
- Het delen van casussen is gewenst

Wat ging goed?

- Er wordt veel flexibiliteit en maatwerk ervaren; naar cliënten, in roosters, in benadering, in aanspreken van mensen binnen de organisatie
- Cliënten staan echt altijd centraal. Dit geeft teams een gezamenlijke focus
- Collega's worden als kundig ervaren
- Communiceren gaat beter en kan nog beter

Wat kan beter?

- Cliënt centraal vraagt om constant afstemmen en een duidelijke overdrachten. Meeste teams noemen dit als valkuil
- Samenstelling van team (kwaliteiten en persoonlijkheden)
- Vormgeven van een manier van kennisdelen en organisatie-breed het in kaart brengen van ieders kwaliteiten/specialismes
-

Wat gaan we doen in 2021?

- In plaats van de individuele gesprekken die vaak als 'moetjes' ervaren worden, kiezen we in 2020 voor [Functioneringsgesprekken In Teams](#). Op deze manier vindt zelfreflectie gezamenlijk plaats waardoor het team op de mogelijkheid krijgt in te spelen op elkaars leerprocessen.
- Een werkgroep gaat in februari 2021 aan de slag met het onderwerp Teamontwikkeling in de breedste zin van het woord.
- De begeleidingskundige en gedragskundige ontwikkelen een werkwijze om een team te begeleiden binnen een casus op inhoudelijk niveau middels scholing door de gedragskundige en de begeleidingskundige treedt op als supervisor richting het team.

Intern beraad.

Op 31 maart bespraken de Cliëntenraad, Raad van Toezicht, Ondernemingsraad, Raad van Bestuur het kwaliteitsrapport. Met een korte terugblik op afgelopen jaar spraken de leden over de vraag zoals hij ook eerder in dit verslag wordt gesteld; **Wat is nou goede zorg?** Wat maakt de zorg die onze client ontvangt nu echt goed? We bespreken thema's als **maatwerk, zingeving, lekker eten, gezond eten, dingen waar je gelukkig van wordt**. Hoe gebeurt dit nu en waar zien we verbetering?

De deelnemers spreken af deze thema's in 2021 te verdiepen in nauwe samenwerking met de cliëntenraad. Voeding, dagbesteding en leren zijn thema's die in het clienttevredenheidonderzoek als verbeterpunten naar boven kwamen.

Ideeën als voedingsaudit, ondersteuningscoach en kookles worden gedurende het jaar verder uitgewerkt.

Conclusies

WonenPlus heeft niet stilgezeten in 2020 om haar zorg verder te verbeteren. Waar in 2019 de basis gelegd is, is in 2020 verder doorontwikkeld. We hebben samen gewerkt en stonden voor elkaar klaar.

Want goede zorg leveren, doe je samen.

Zoals op de medewerkersdag verwoord werd door een heel aantal collega's:

Saamhorigheid | Warme, betrokken mensen | Het hoofd koel houden met z'n allen | Openheid

Cliënt centraal

Doorpakken wanneer dat nodig is voor goede zorg | Ondanks de afstand, meer betrokkenheid dan ooit

Begrip | Aanpassingsvermogen

WonenPlus vervolgt trots en gedreven de ingeslagen weg in 2021.

