

Plushome

Plushome staat voor het begeleiden van mensen naar een zelfstandig en vervuld leven.



De 5 D's van Plushome

We zien graag alle mensen om ons heen gelukkig zijn en in hun kracht staan. Om aan het gevoel van geluk te kunnen bijdragen, merken we dat vooral de 5 D's aandacht nodig hebben. Een **Droom** om na te streven, een **Dak** boven je hoofd waar ze zich veilig voelen, **Doekoes** om aan maatschappelijke verplichtingen te voldoen, **Dag invulling** voor zingeving en **Duurzaamheid** voor ontwikkelingen in het heden die een bijdrage leveren aan doelstellingen voor de toekomst.

Wij begeleiden onze cliënten bij het vinden van hun droom en begeleiden ze in de ontwikkeling van vaardigheden die hiervoor nodig zijn. Daarnaast leveren we ook behandeling, activerend werk en opvoedondersteuning. Hiermee kunnen we brede zorg leveren, ook als er in de individuele situatie iets verandert.

Plushome

23 december 2009

Bezoekadres

Rietgrachtstraat 121

6828 KC Arnhem

Europalaan 2

3526 KS Utrecht

Postadres

Postbus 5065 6802

EB Arnhem

info@plushome.nl

026 76 76 292

KvK / Website

09212270

www.Plushome.nl



Kernwaarden

Om mensen te inspireren en om onze missie vorm te geven, heeft Plushome vier waarden die we nastreven.

Onbevangen

We gaan in een gevoel van vrijheid en zonder oordeel situaties aan. We hebben geen vooropgezet plan. We zijn nieuwsgierig naar de ander en staan open voor alles wat er komen gaat.

Betrouwbaar

We zijn eerlijk in eerste plaats naar onszelf. We weten waar onze grenzen liggen en geven deze aan. Als we iets beloven maken we dit waar.

Verbonden

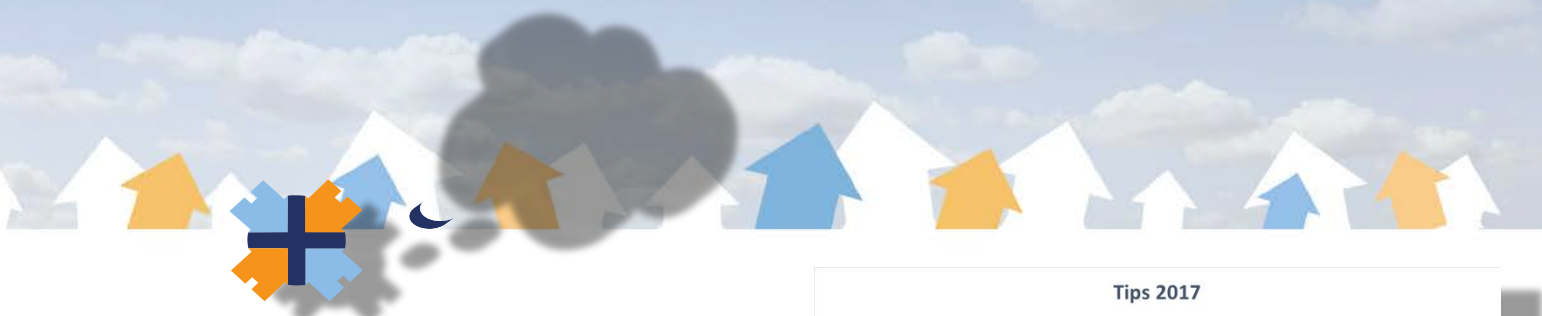
We maken in eerste instantie contact met onszelf voordat we contact maken met de ander. We verbinden ons met ons levensdoel en verbinden ons ook met het levensdoel van de ander.

Verantwoord

We gaan op een verantwoorde wijze om met onze omgeving. We nemen hierin de maatschappelijke belangen, de natuur en de mensen mee. We doen niet aan verspilling, we zijn lerend en zorgen voor veiligheid en privacy.



Kwaliteitsverslag



Organisatievisie

Plushome staat voor het begeleiden van mensen naar een zelfstandig en vervuld leven. We zien graag iedereen om ons heen in hun kracht staan en willen daar zelf aan bijdragen verbondenheid en draagkracht te creëren en onze kennis te delen.

Organisatie activiteiten

Om onze doelgroep meer te kunnen bieden, zijn we gegroeid in ons aanbod. We hebben behandeling, opvoedingsondersteuning en activerend werk toegevoegd aan onze begeleiding. Daarnaast kunnen we ook begeleiding gaan bieden aan adolescenten. We maken hiermee de zorg voor de cliënt prettiger, doordat zij met verschillende hulpvragen niet steeds ergens anders hoeven aan te kloppen.

Leden Werkburo
"activerend werk"



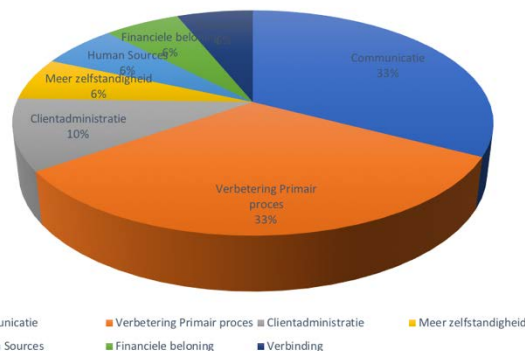
Beleid

Ons beleid is vormgegeven door te kijken naar risico's en kansen die bijdragen aan onze missie. In 2017 is veel aandacht gegaan naar veiligheid van teamleden en cliënten, versimpeling van werkprocessen, het inzetten van onze stakeholders voor kwaliteitsverbetering en het inzetten van de omgeving van onze cliënten. Wat opvalt is dat de communicatie over het beleid verbeterd kan worden.

Kwaliteit

Dat we kwaliteit belangrijk vinden, is te zien aan de resultaten van onze kwaliteitsmetingen zowel van het team (7,7) als van de cliënten (8,4). Ook voldoen we aan ISO eisen en aan het kwaliteitskader. We vinden ontwikkeling en verbetering van kwaliteit belangrijk. Zo verzamelen we tips van teamleden en vragen we cliënten regelmatig Zorgkaartnederland (8,5) in te vullen.

Tips 2017



Team

Plushome heeft in 2017 een duidelijke missie geformuleerd rondom haar teamleden. "Plushome faciliteert en inspireert haar teamleden om te dromen, te ontwikkelen en het beste uit zichzelf te halen". Voor ons team hebben we de ontwikkelmogelijkheden uitgebreid. Door nieuwe teamleden kennis te laten nemen van onze missie, kernwaarden en kwaliteitsvragen stimuleren we autonomie van het teamlid. Het team heeft veel werkdruk ervaren in 2017, waar we dan ook direct acties op hebben uitgezet.

Bestuur en toezicht

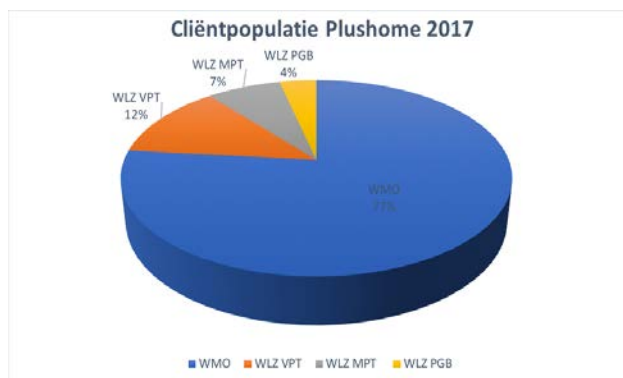
Afgelopen jaar hebben we een kwaliteitsslag gemaakt in ons bestuur en toezicht. Zo heeft de cliëntenraad nu een vaste ondersteuner die de kwaliteit van de vergaderingen borgt. De teamraad heeft zich ontwikkeld en ook de raad van commissarissen heeft een training gevolgd. Ook zijn er tussen de raden verbindingen gelegd en afspraken gemaakt. Plushome heeft een nieuwe accountant die de jaarrekening beoordeelt. De directrice blijft in ontwikkeling door het vragen van feedback en het volgen van trainingen. Ook heeft Plushome in 2017 twee inspecties gehad van de GGD en WMO met beiden een positief resultaat.



Trudy de Groot
Directrice

Cliënten

P. maakt zo actief gebruik van Caren dat hij zijn begeleiders erop attendeert zorgvuldig te rapporteren zodat hij zelf een to-do lijstje kan maken.



Cliënten

Onze cliëntenpopulatie is gegroeid met 37 cliënten. Om onze missie waar te maken begeleiden we onze cliënten vanuit hun droom. Dit betekent dat zij ten alle tijden centraal staan en bepalen hoe hun begeleiding en leven eruit komt te zien. We vragen feedback en betrekken steeds vaker het netwerk van onze doelgroep. Verbeterpunten die we signaleren zijn: de cliënten nog eerder betrekken bij beleidsprocessen en vaker informeren.

Klachten

Als iemand ontevreden is, kan hij een klacht indienen bij Plushome. Hier heeft Plushome een procedure voor die we bij de intake meegeven en op onze website vermelden. In verband met een wetswijziging hebben we onze klachtencommissie in 2017 omgeuild voor een geschillencommissie. Daarnaast heeft Plushome twee vertrouwenspersonen, die de cliënt kunnen bijstaan. Deze procedures zijn tevens voor teamleden en derden.

Verloop/effectiviteit: In 2016 hadden we 21 klachten binnengekregen waarvan er 13 klachten gingen over overlast die onze cliënten veroorzaakten rondom hun zorgwoning. Hier hebben we ons beleid op aangepast door woonafspraken te maken en directer te handelen naar de omgeving en de betreffende cliënten. In 2017 zijn de overlastklachten afgenomen van 13 naar 8 klachten. Het totale aantal klachten in 2017 was 10. Alle klachten zijn volgens de procedure afgehandeld.

Caren.

In 2016 hebben ons cliëntportaal Caren geïmplementeerd. Dit portaal geeft de cliënt toegang tot zijn dossier en de mogelijkheid dit te delen met zijn netwerk.

Verloop/effectiviteit: In 2017 hebben we veel tijd geïnvesteerd om het team en de cliënten kennis te laten nemen van Caren.

Ook hebben we gemeten of het gevoel van helderheid, zeggenschap en steun ook daadwerkelijk wordt vergroot. We concluderen hieruit dat vooral de steun en helderheid bij cliënten wordt vergroot door het gebruik van Caren. In 2018 zullen we het gebruik van Caren in onze intakeprocedure gaan opnemen, waardoor alle cliënten bij Plushome standaard een Caren-account krijgen waarop ze kunnen inloggen.

Cliëntenraad

Plushome heeft sinds 2011 een cliëntenraad die de directie adviseert op bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg. Op 31 december 2017 bestaat de cliëntenraad uit 3 leden en voldoet zij ook aan de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). De cliëntenraad wordt ondersteund door een externe ondersteuner.

Verloop/effectiviteit: In 2017 zijn er 5 bijeenkomsten geweest met de directie en de cliëntenraad. Gespreksonderwerpen waren het kwaliteitskader, bijeenkomst zorgkantoor, website cliëntenraad, leefgeld, invoering van Caren, activerend werk, veiligheid en het jaardocument van Plushome.

De directie en de cliëntenraad zitten veelal op een lijn. De directie informeert de raad steeds meer en betreft de raad bij beslissingen. Zo hebben de raadsleden de vernieuwde zorgovereenkomsten goedgekeurd en hebben ze invloed gehad op het leefgeld.

Themawandeling

In de herfst hebben we een themawandeling georganiseerd met cliënten. Het thema was veiligheid: wat heeft onze doelgroep nodig om zich veilig te voelen.

Verloop/effectiviteit: Tijdens de brainstorm over veiligheid en wat we hieronder verstaan kwamen verschillende thema's naar voren. Veiligheid kan gaan over, veilig voelen in zijn/haar leefomgeving, veilig voelen bij begeleider of een woning die brandveilig is. Deze thema's zijn verschillend aan bod gekomen tijdens de wandeling. Wat opviel is dat onder het stukje veiligheid, voornamelijk privacy wordt verstaan en de omgang met privacygevoelige informatie. De wandelaars voelen zich verder veilig in hun eigen leefomgeving. Ook wordt veiligheid ervaren bij de eigen begeleider, maar ook hier komt wederom omgang met privacygevoelige informatie naar voren.

Conclusie/toekomst: De opkomst van de themawandeling was niet heel groot. We hebben zo een paar cliënten kunnen spreken. De mening van de cliënten op thema's wordt als heel waardevol gezien en we zoeken dan ook naar een manier op hier een vervolg aan te geven in 2018.