

Plushome

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



Wat leuk dat je ons kwaliteitsrapport leest
In dit rapport lees je meer over de organisatie, wat we doen om jou zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen en waar we in 2021 mee aan de slag gaan.

Veel leesplezier!

Kijk voor meer informatie op onze websites:

<https://plushome.nl/>

<https://plushome.nl/jeugd-en-opvoedingsondersteuning/>



Samenvatting

MISSIE

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

VISIE

Plushome als kenniscentrum voor de client, zijn sociale omgeving en stakeholders.

KERNWAARDEN

Onbevangen, betrouwbaar, verbonden en verantwoord.

DOELGROEP

Mensen met een verstandelijke beperking en/of een psychiatrische aandoening en/of verslaving met een indicatie vanuit de WMO, Jeugdwet, WLZ, ZvW en/of Participatiewet.



KWALITEITSRAPPORT PLUSHOME 2020

Samen tegen Corona!

REGIO'S

Werkzaam in regio's Arnhem, Utrecht en Nijmegen.



Totaal aantal cliënten

367

Cliënten
Jeugdwet

70

Cliënten
WMO

226

Cliënten
Wlz

23

Aantal teamleden

54

Aantal stagiaires

1

Plushome heeft
geen wachtlijst



Aantal
klachten **1**

Aantal
MIC's **34**

Officiële
calamiteiten **0**

Kwaliteitsdoelstellingen 2020

1. Eind 2020 werken alle inhoudelijke teams conform de vergaderstructuur van holacratisch werken in Glassfrog.
2. Eind 2020 weten alle teamleden van Plushome de omgeving optimaal in te zetten binnen de begeleiding. Het gaat hier om de fysieke en sociale omgeving van de cliënt.



Doelstellingen 2021

1. Tijd voor zorg
2. Kwaliteit voor zorg

Teamwaardering



Klantwaardering



Verzuimpercentage
In 2019 was dit 3,0%



Plushome zette zich voor de pandemie in om de verbinding in de wijk te creëren door middel van het organiseren van maandelijkse buurtetentjes en de walk-in kledingmarkt. Hopelijk kunnen we dat in 2021 weer voortzetten.

84 procent van de cliënten die hebben deelgenomen aan de Quality Qube zijn tevreden over de begeleiding.



ISO
gecertificeerd
sinds 2011.



Zorgkaart
Nederland
9,3



"Plushome faciliteert en inspireert haar teamleden om te dromen, te ontwikkelen en het beste uit zichzelf te halen"

De organisatie

Waarom dit rapport?

Wij schrijven jaarlijks dit rapport om aan andere mensen te kunnen laten zien wat we doen om onze ondersteuning zo goed en veilig mogelijk uit te voeren. We leggen uit wat we doen met klachten en onveilige situaties en laten zien dat we daar als organisatie van leren. Ook laten we tevredenheid zien van jou maar ook van de begeleiders. Bij de tevredenheid hoort ook ontevredenheid. Met die ontevredenheid gaan we aan de slag. Ook dat laten we zien in het rapport. Dit alles noemen ze ook wel maatschappelijke verantwoording. Dit rapport is zichtbaar op onze website maar moeten we ook opsturen naar de overheid. Zo kan de overheid ons toetsen.

2020 een bijzonder jaar.

Zoals je zelf ook gemerkt zult hebben was 2020 een bijzonder jaar. We kregen te maken met een pandemie en maatregelen vanuit de overheid. In de begeleiding heb je dit ook kunnen merken. Je moet nu afstand houden tot jouw begeleider en een mondkapje op. Sommige afspraken kunnen niet meer binnen en gebeuren nu ergens anders of digitaal. Dit heeft op iedereen effect. Wij hebben bij Plushome in de organisatie soms ook andere, minder leuke, beslissingen moeten nemen. Zoals bijvoorbeeld het uitstellen van groepsactiviteiten op kantoor. Dit hopen we natuurlijk in 2021 weer te kunnen organiseren.



Missie & visie

Plushome richt zich op mensen die begeleiding nodig hebben in het dagelijkse leven. We werken vanuit de visie dat iedereen een **zelfstandig en vervuld leven** verdient. In de begeleiding starten we met het prikkelen van een **droom**. Vanuit deze droom of passie gaan we een plan bouwen die bij jou past. Samen onderzoeken we jouw motivatie om te werken naar deze droom en welke stappen ervoor nodig zijn om dit te creëren. Daarbij zetten we jouw kwaliteiten en talenten in. Wij geloven erin dat iedereen in aanraking kan komen met diens talenten of kwaliteiten en dat vanuit daar veel mogelijk is.

De organisatie

De werkwijze van Plushome

- Wij hebben **geen wachtlijsten** waardoor we meteen aan de slag kunnen.
- We werken vanuit jouw **'droom'** waarin jij bepaalt hoe jouw toekomst eruitziet.
- Wij werken samen met **gespecialiseerde begeleiders**, therapeuten en psychologen die wij kunnen betrekken bij jouw begeleiding.
- Bij Plushome hebben we een **24 uren bereikbaarheidsdienst**.
- Om ervoor te zorgen dat je straks geen begeleiding meer nodig hebt, maken wij gebruik van **jouw eigen leefomgeving**.

Ieder jaar stellen we doelen bij Plushome die bijdragen aan het verbeteren van de begeleiding en zorg. Hieronder zie je de doelstellingen van 2020. Het zal je niet verbazen dat deze doelstelling gestopt zijn toen we in Maart te maken kregen met de pandemie. Ook stond Plushome er financieel niet 'gezond' voor. We maakten veel te veel kosten. Ook daarom zijn we met de onderstaande doelstellingen gestopt. We hadden we focus even nodig voor het verlagen van onze kosten en de continuïteit van zorg. De doelstellingen voor 2021 richten zich alleen nog maar op de zorg. Namelijk de 'tijd voor zorg' en de 'kwaliteit van zorg'. Dus nog meer oog voor jou, dat vinden we belangrijk.

Doelstellingen 2020

'Eind 2020 werken alle inhoudelijke teams conform de vergaderstructuur van holacratisch werken in Glassfrog.'

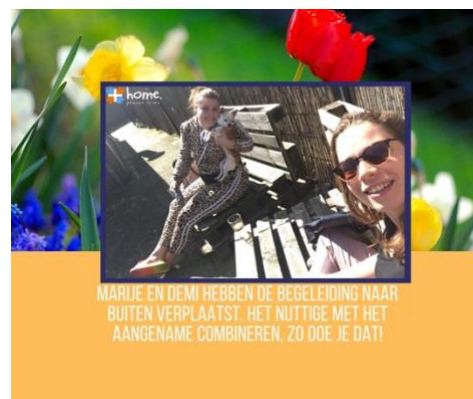
'Eind 2020 weten alle teamleden van Plushome de omgeving optimaal in te zetten binnen de begeleiding. Het gaat hier om de fysieke en sociale omgeving van de cliënt'.



Cliënten

Het effect van de maatregelen

De start van de maatregelen in maart 2020 deed veel met sommige van jullie. Sommigen werden erg angstig voor Covid-19 en wilde niemand meer binnenlaten. Nadat de regering had uitgesproken dat dit langer ging duren dan de eerste twee weken draaide dit volledig om. Dit ging dan toch wel te lang duren en de behoefte aan uitleg en ondersteuning werd groter. We hebben jullie allemaal van informatie voorzien hoe de maatregelen uit te voeren en vol te houden. We zijn onze begeleiding gaan aanpassen. Omdat we Microsoft Teams eind 2019 al hadden geïmplementeerd was het digitaal contact maken met jullie een kleine stap. Daarnaast ontstonden er mooie initiatieven onder zowel jullie als de begeleiders om de hoop er met elkaar in te houden. Begeleiders deelde in een groepsapp hoe de begeleiding binnen de maatregelen toch gewoon door kon gaan om elkaar te inspireren. Hieronder zie je een aantal voorbeelden.



Cliënten

Kernactiviteiten

We kunnen jou ondersteunen door middel van **ambulante woonbegeleiding, jeugd- en opvoedondersteuning en behandeling**. Ook hebben we een stichting versterk 't netwerk waarbij we ons inzetten voor jouw sociaal netwerk en leggen we verbindingen in de buurt. In het volgende hoofdstuk 'cliënten' zullen we meer vertellen over alle activiteiten.

Ambulante woonbegeleiding

We zijn gespecialiseerd in het begeleiden van mensen met **psychiatrische en (L)VG-problematiek** ((Licht) Verstandelijk Gehandicapt). We kijken in de begeleiding naar jouw passie, droom en wens. Daarnaast richten we ons in de begeleiding op het ontwikkelen en vasthouden van jouw zelfredzaamheid. Hierbij betrekken we jouw sociale netwerk.

Jeugd- en opvoedondersteuning

Kinderen opvoeden is niet altijd makkelijk. Je kind kan bijvoorbeeld moeite hebben met eten en slapen of hij/zij wil helemaal niet naar je luisteren. Veel ouders vragen zich af of ze het wel goed doen en raken een beetje onzeker. **Plushome biedt je hulp bij opvoeden**. Wij zijn een luisterend oor, geven antwoord op je vraag en voorzien je van praktische tips. Met onze opvoedondersteuning verminderen we eventuele gedragsproblemen bij je kind, waardoor het uiteindelijk beter eet, beter slaapt of beter luistert. We zorgen voor meer begrip en meer inzicht. Een betere band, minder ruzie en een fijnere sfeer thuis. Zodat je uiteindelijk weer zelfstandig en vol vertrouwen je kind kunt opvoeden. Ook kunnen we kinderen **behandelen**.

Activerend werk

Helaas hebben we activerend werk moeten stoppen dit jaar. Dat vinden we erg jammer want vooral het muziekproject bracht een hoop. We kunnen ons allemaal nog wel de ontmoeting met niemand minder dan **Johnny de Mol** herinneren. Plushome zette zich ook in voor verbindingen in de wijk met bewoners en organiseerde het **buurtentje en de Walk-in kledingmarkt**. Hopelijk kunnen we in 2021 weer nieuwe activiteiten bedenken om deze verbindingen met elkaar maar ook met de omgeving voort te zetten. Denken jullie ook vast mee?

Versterk 't Netwerk

Versterk 't Netwerk zet zich in voor **het netwerk van mensen met een psychiatrische aandoening en/of verstandelijke beperking**. Daarnaast ontwikkelt deze stichting ook trainingen voor cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, scholen en professionals.



Clënten

Veiligheid in de begeleiding

Plushome heeft een gedragscode “agressie en onveiligheid.” In deze code staat hoe we met elkaar om gaan.

Doel: Veiligheid van de cliënt en de teamleden waarborgen. Verder hanteren we binnen de organisatie meerdere protocollen die we regelmatig bijstellen aan de hand van wetswijzigingen, onze MIC-meldingen en klachten. Voorbeelden zijn: Protocol datalekken en meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In 2020 heeft veiligheid een extra dimensie gekregen. We hebben een protocol uitgedeeld onder onze cliënten en begeleiders hoe de begeleiding op een verantwoorde manier voort te zetten met de maatregelen in acht genomen.



SAMEN TEGEN CORONA!



Caren

Wil jij je **eigen dossier inzien of met je netwerk delen**, dan kan dit via het cliëntenportaal Caren. Wanneer je bij ons op intake komt krijg je al een folder mee over Caren. Op Caren kun je onder andere alle gemaakte rapportages teruglezen. Mocht je dit nog niet doen en alsnog willen, vraag dan via je begeleider of je de inloggegevens kunt krijgen.



Klachten

Wanneer je ergens ontevreden over bent kun je een klacht indienen bij Plushome. Bij de intake wordt de procedure meegegeven hoe je de klacht kan indienen. Tevens heeft Plushome twee vertrouwenspersonen en een externe cliëntenondersteuner waarbij je terecht kan. Wil jij weten hoe je een klacht indient of hoe je contact met de vertrouwenspersoon kan opnemen? Kijk dan op de site: <https://plushome.nl/assets/files/klachtenprocedure.pdf>

Privacy in de begeleiding

Binnen Plushome hebben we een privacy beleid. Hierin leggen we uit waarom we gegevens opslaan en hoe we dit doen. We houden hierbij rekening met de **AVG** (Algemene Verordening Gegevensbescherming). We vinden het heel belangrijk dat we zorgvuldig met jouw gegevens omgaan.

Clëntenraad

De cliëntenraad is halverwege 2020 opgeheven. Per 1 juli 2020 geldt er een nieuwe wet waardoor de cliëntenraad anders ingericht mag worden. Ondanks alle vacatures die we hebben uitgedeeld zijn er geen nieuwe aanmeldingen geweest. Een werkgroep binnen Plushome gaat hiermee aan de slag en bedenkt een nieuwe vorm waarbij cliënten inspraak heb in het beleid van Plushome.

Cliënten

Cliënttevredenheid

Ook dit jaar hebben we weer een hoge tevredenheid gemeten. Zowel op ZorgkaartNederland, als tijdens de evaluaties van de begeleiding wordt om een waarderingscijfer gevraagd. Dit komt in 2020 gemiddeld uit op 8,8. Lees jij dit rapport nu en ben jij niet tevreden? Laat het ons weten via info@plushome.nl of laat het weten op onze facebookpagina. Ouderwets bellen kan naar 026 76 76 292.

Er is echt gezocht naar passende personen die zich konden inleven in de hulpvraag. Dit werkte heel motiverend en zorgde ervoor dat er positieve doelen bereikt werden. Plushome biedt een heel breed aanbod aan hulp aan, wat meehelpt om weer ruimte in je hoofd te krijgen en vooruit te komen. En ze bieden het niet alleen aan, maar doen ook echt wat ze met je bespreken. Ik raad Plushome zéker aan.

Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2020

Cliënt van Plushome

Ik ben heel tevreden, mijn begeleider is open-minded, er wordt een luisterend oor geboden en ik krijg op een positieve manier tegenspraak.

Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2020

Cliënt van Plushome

klantwaarderingcijfer
8,8

Mijn begeleider helpt me precies waar nodig, luistert naar me en ik heb een goede klik met haar. Dankzij haar heb ik angsten overwonnen en ze helpt me met praktische zaken.

Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2020

Cliënt van Plushome

Mijn ervaring met plushome is zeer goed bevallen en bevalt me nog steeds goed. Word respectvol behandeld en het is fijn dat je 1 "coach" aangewezen krijgt en dus niet telkens andere krijgt.

Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2020

Cliënt van Plushome