

KWALITEITSRAPPORT 2021

*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 2022 mee aan de slag gaan.

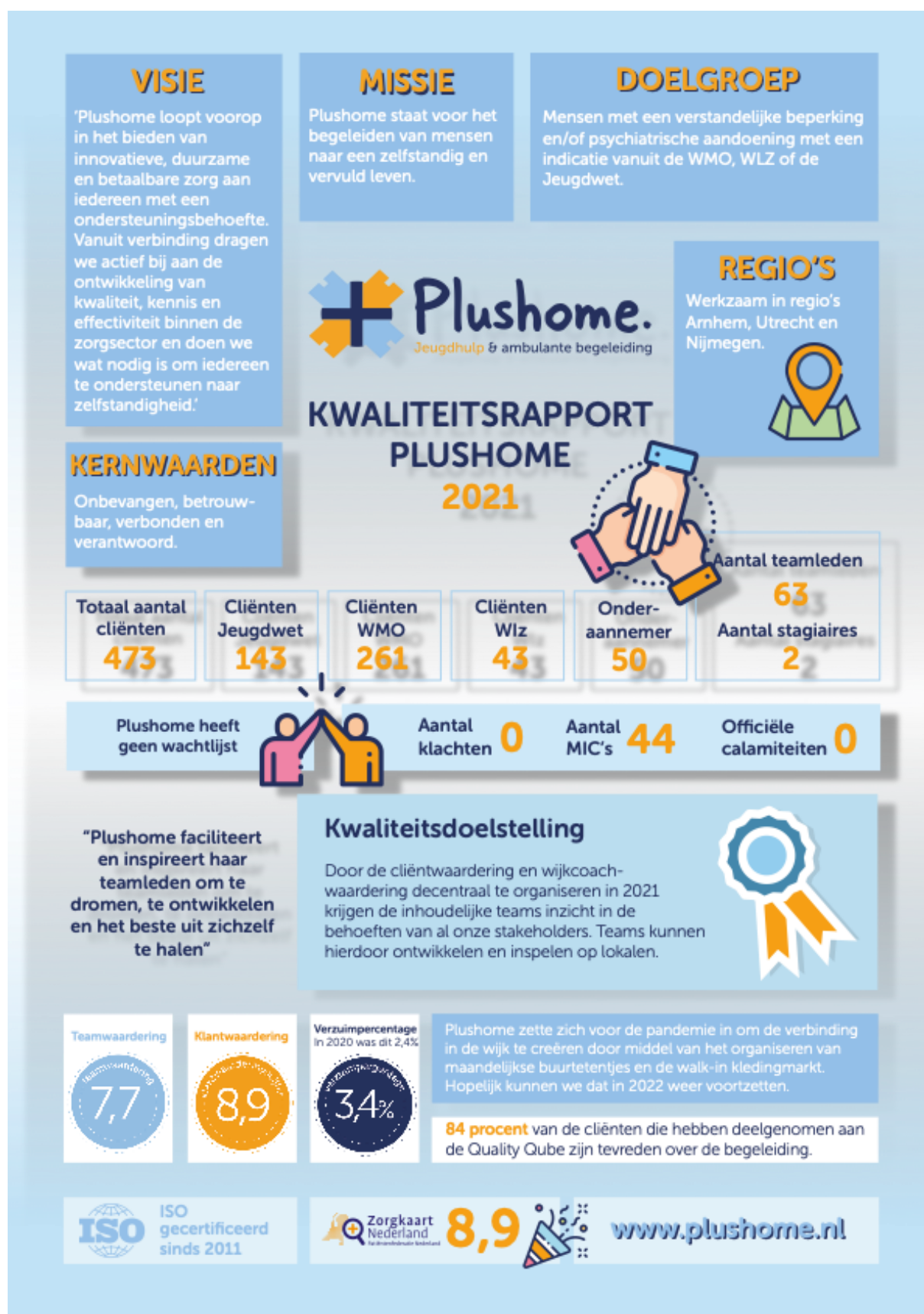
Veel leesplezier!

Kijk voor meer informatie op onze website
<https://plushome.nl/>



Plushome.
Jeugdhulp & ambulante begeleiding

Samenvatting



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.



Missie en Visie

Plushome is ontstaan vanuit een passie om het verschil te kunnen maken. De overtuiging dat iedereen een vervuld en zelfstandig leven zou moeten kunnen leiden was daarvoor het uitgangspunt. We zagen te veel dat mensen in instellingen verbleven terwijl de geboden zorg ook goed in een eigen thuissituatie gegeven kon worden. Daarom is in 2009 Plushome opgericht met als eerste doel om jongeren die niet meer in een instelling wilde wonen, een eigen woonplek te geven met de ondersteuning die nodig was. Zelf leren in de maatschappij op een veilige en verantwoorde manier.

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

Met ons team hebben we kernwaarden ontwikkeld om ons aan te conformeren zodat we onze missie en visie waar kunnen maken. De kernwaarden geven ons team richting waardoor ze zelfstandiger kunnen werken zolang ze binnen deze waarden blijven. Onze visie is hieronder omschreven.

‘Plushome loopt voorop in het bieden van innovatieve, duurzame en betaalbare zorg aan iedereen met een ondersteuningsbehoefte. Vanuit verbinding dragen we actief bij aan de ontwikkeling van kwaliteit, kennis en effectiviteit binnen de zorgsector en doen we wat nodig is om iedereen te ondersteunen naar zelfstandigheid.’

De organisatie



- ✓ Wij hebben geen wachtlijsten waardoor we meteen aan de slag kunnen.
- ✓ Jouw droom staat centraal wat mede bepaald hoe jou toekomst eruit ziet. Als het niet meer lukt om te dromen gaan we daar eerst mee aan de slag.
- ✓ Wij werken samen met gespecialiseerde begeleiders, therapeuten en psychologen die wij kunnen betrekken bij jouw begeleiding.
- ✓ Bij Plushome hebben we (waar nodig) een 24 uurs bereikbaarheidsdienst.
- ✓ Wij zijn altijd opzoek naar verbinding. Verbinding met jou, jouw dromen en jouw omgeving, om ervoor te zorgen dat je in de toekomst minder zorg nodig hebt.

Kwaliteitsdoelstelling.

Elk jaar stellen we kwaliteitsdoelstellingen. Sommige doelen nemen we mee uit het voorgaande jaar, andere zijn nieuw. Dit jaar hebben we één kwaliteitsdoel geformuleerd die ons in de toekomst veel informatie gaat opleveren. We hopen dat deze informatie onze kwaliteit van zorg nog meer gaat verbeteren.

“Door de cliëntwaardering en wijkcoachwaardering decentraal te organiseren in 2021 krijgen de inhoudelijke teams inzicht in de behoeften van al onze stakeholders. Teams kunnen hierdoor ontwikkelen en inspelen op lokalen behoeften.





We kunnen jou ondersteunen door middel van **ambulante woonbegeleiding, jeugd- en opvoedondersteuning en behandeling aan kinderen en jongeren.**

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.



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.**



Wat ik prettig vind is dat er persoonlijke aandacht is en de organisatie erg betrouwbaar is met afspraken nakomen. Er wordt samen gekeken wat het beste is.

Clïent van Plushome

Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2021

Is wat extreem misschien een gemiddelde 10, maar ik ben oprecht heel erg blij met de begeleiding die ze bieden. Ze denken altijd mee, zijn flexibel, nemen mij serieus en wordt altijd gekeken naar wat voor mij passend is en niet naar een algemeen beleid. Heb al heel veel goede stappen kunnen nemen oa door hun begeleiding.

Cliënt van Plushome

Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2021

Blij met de begeleider aan wie ik gekoppeld ben. Goede sfeer op locatie. Fijn dat ik zelf de regie in handen had en de begeleider zich daar flexibel aan heeft aangepast.

Clïënt van Plushome
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2021

klantwaarderingsscore

8,9

Kwaliteit

Een DPIA is een methode om privacy risico's van onze gegevensverwerking in kaart te brengen zodat we passende maatregelen kunnen nemen om die risico's te verkleinen.



Gegevensbescherming

Het is goed om te weten dat wij er alles aan doen om jouw vertrouwelijke informatie te beschermen. We werken hiervoor met een professioneel systeem waarop we moeten inloggen met dubbele authenticatie.

Ook onze computers, iPad en telefoon zijn ingesteld met een wachtwoord en we doen bijna niks meer op papier. Zo voorkomen we dat jouw informatie ongewenst op straat komt te liggen. Jaarlijks doen we ook DPIA om onze methodes te toetsen en verbeteren.

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/voorwaarden-en-protocollen/>

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. De hierboven omschreven DPIA is hier onderdeel van.

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. In 2021 hebben we een activiteit georganiseerd. Hier wilde we dan een thema bespreken om toch wat meningen te kunnen verzamelen. Helaas waren hier te weinig aanmeldingen voor. We blijven hier over nadenken. Heb jij een leuk idee? Laat het ons weten.

