

KWALITEITSRAPPORT 2021

2021 stond in het teken van 'doen wat nodig is' voor de begeleiding van alle mensen en gezinnen die we begeleiden bij Plushome. Ook dit jaar was Corona een belangrijk gespreksonderwerp, echter hadden we met zijn allen wel onze draai gevonden in de begeleiding en de voortzetting daarvan.

Wel hebben gemerkt dat het gemis aan verbinding onder de teamleden groeide doordat er veel vanuit gewerkt werd en veel vergadering in kleine teams of online werden gehouden. Eind 2021 hebben we binnen de kaders van de overheid toch een eindfeest kunnen organiseren die een hoop goed gemaakt heeft onder de teamleden.

2021 stond voor ons in het teken van tijd voor zorg en kwaliteit voor zorg. We hebben hierop doelstellingen geformuleerd en zijn door middel van een digitale zorgmonitor deze doelstellingen in beeld gaan brengen. Ook hebben we onze digitale programma's aan elkaar gekoppeld zodat we in 2022 met een mooi dashboard kunnen starten.

In goede samenwerking met onze cliënten, teamleden, gemeenten en zorgverzekeraars staan we nog steeds voor 'dat doen wat nodig is' en dragen we bij aan zelfstandigheid en vervulling van het leven van mensen.



Plushome

23 december 2009

Bezoekadres
Arnhem |
Nijmegen
Rietgrachtstraat
121
6828 KC Arnhem
info@plushome.nl

Bezoekadres
Utrecht
Europalaan 2
3526 KS Utrecht
utrecht@plushome.nl
[030 72 108 72](tel:0307210872)

KvK-nummer
09212270

Website
www.plushome.nl

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

Kernwaarden

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

Onbevangen

We gaan in een gevoel van vrijheid en zonder oordeel situaties aan. We hebben geen vooropgezet plan over hoe we zouden moeten reageren en we hebben geen verwachting van hoe iets of iemand moet zijn. 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. We zijn transparant in ons handelen.

Verbonden

We maken in eerste instantie contact met onszelf, voordat we contact maken met de ander. We verbinden ons met ons levensdoel om ons vervolgens te verbinden met onze doelgroep en zijn omgeving. We maken contact en verbinden ons ook met hun levensdoel.

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.



Inhoud

Maatschappelijke verantwoording

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Plushome over het jaar 2021.

Dit rapport is, samen met de jaarrekening en de kwantitatieve gegevens aangeleverd op digi-MV, onderdeel van onze maatschappelijke verantwoording 2021. Met het aanleveren van dit rapport voldoen we aan de verplichtingen vanuit de Wet Toetreding ZorgAanbieders (WTZA) en de Jeugdwet. Ook zijn de voorwaarden die de WLZ stelt vanuit het kwaliteitskader volledig in dit rapport opgenomen, evenals de voorwaarden die het CIBG stelt aan aanbieders van zorg en jeugdhulp. We voldoen hiermee aan de verplichting tot het opstellen van een verslag over de wijze waarop we zijn omgegaan met medezeggenschap, kwaliteit en klachtrecht.

Inhoud en opbouw van het rapport

De inhoud van het rapport voldoet aan alle bouwstenen van Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Het rapport geeft de lezer een beeld over de grootte en inhoud van de organisatie.

Het rapport start met een samenvattingskaart waarin de belangrijkste informatie van het kwaliteitsrapport staat beschreven, hierna volgen er hoofdstukken over de organisatie, kwaliteit (wat doen we als organisatie om de kwaliteit van onze geleverde diensten hoog te houden), cliënten, het team en bestuur en toezicht.

We wensen u veel leesplezier.

José Masselink (kwaliteit)

Trudy de Groot (Bestuur)



Plushome.

Jeugdhulp & ambulante begeleiding

Samenvatting



VISIE

'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.'

MISSIE

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

DOELGROEP

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



Jeugdhulp & ambulante begeleiding

REGIO'S

Werkzaam in regio's Arnhem, Utrecht en Nijmegen.



KWALITEITSRAPPORT PLUSHOME 2021



KERNWAARDEN

Onbevangen, betrouwbaar, verbonden en verantwoord.

Totaal aantal cliënten
473

Clënten Jeugdwet
143

Clënten WMO
261

Clënten Wlz
43

Onder-aannemer
50

Aantal teamleden
63
Aantal stagiaires
2

Plushome heeft geen wachtlijst



Aantal klachten
0

Aantal MIC's
44

Officiële calamiteiten
0

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

Kwaliteitsdoelstelling

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.



Teamwaardering



Klantwaardering



Verzuimpercentage
In 2020 was dit 2,4%



Plushome zette zich voor de pandemie in om de verbinding in de wijk te creëren door middel van het organiseren van maandelijkse buurttentjes en de walk-in kledingmarkt. Hopelijk kunnen we dat in 2022 weer voortzetten.

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



ISO
gecertificeerd
sinds 2011



8,9



www.plushome.nl

De organisatie



Missie

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

Visie

‘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.’

Plushome heeft zich vanaf 2009 gespecialiseerd in het ambulant begeleiden van mensen met een complexe hulpvraag. Dit doen wij door basis begeleiding te combineren met specialistische begeleiding en samenwerkingen aan te gaan waar nodig. Naast planbare zorg leveren we ook niet planbare zorg mede door onze bereikbaarheidsdienst. Doordat we zowel vanuit de vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning, de jeugdwet en de wet langdurige zorg bieden kunnen we onze cliënten over de wettelijke en financiële schotten zorg leveren. Hiermee kunnen we continuïteit van zorg leveren, ook als er in de individuele situatie iets verandert.

Uitgangspunten zijn:

- We werken vanuit de intrinsieke motivatie van de hulpvrager (passie, droom, wens).
- We betrekken de sociale en maatschappelijke omgeving van de hulpvrager.
- We richten ons in de begeleiding op het ontwikkelen en vasthouden van zelfredzaamheid.
- We werken wijkgericht en betrekken waar kan wijkinitiatieven in onze begeleiding.
- We doen wat nodig is en schalen af als er minder ondersteuning is gewenst.
- We richten ons in de begeleiding op zowel de mentale als de fysieke gezondheid.
- We ondersteunen bij het zoeken naar woonruimte.

Plushome

Plushome is opgericht op 23 december 2009 door Trudy de Groot. De juridische vorm is een Besloten Vennootschap. Plushome is statutair gevestigd te Arnhem. Sinds 23 juni 2011 is Plushome een toegelaten AWBZ-instelling (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten). Zij levert haar zorg binnen de WMO, Jeugdwet en WLZ. Plushome bestaat uit 1 bestuurslid die wordt bijgestaan door haar raad van commissarissen, een cliëntenberaad en de teamraad.

Teamleden

In totaal hebben er 63 teamleden bij Plushome gewerkt in 2021. We werken met vijf zelfsturende teams die ieder een meewerkend coördinator hebben. Alle teamleden zijn professionals en werken vanuit compassie.

Cliënten

We begeleiden mensen naar een zelfstandig en vervuld leven. We richten ons met name op mensen met een verstandelijke beperking en/of een psychiatrische aandoening en/of verslaving. We begeleiden zowel volwassenen als voor gezinnen en kinderen.

In heel 2021 hebben we 473 cliënten ondersteund. Dit zijn er 100 meer dan in 2020. Waarvan 143 vanuit de Jeugdwet, 261 vanuit de WMO, 43 vanuit de WLZ en 50 in cliënten via een onderaannemer

Stakeholders

De stakeholders waar we regelmatig contact mee hebben zijn de cliëntenberaad, teamraad, raad van commissarissen, gemeenten en zorgverzekeraars. Deze stakeholders hebben onder andere als functie om ervoor te zorgen dat Plushome kwalitatief goede zorg levert. Daarvoor zijn eisen opgesteld waar Plushome aan voldoet. Deze eisen zijn vormgegeven in wetgeving en contracten die zijn afgesloten met Plushome.



Vergadering team
Utrecht



De organisatie

Kernactiviteiten

Plushome richt zich op mensen die begeleiding nodig hebben in het dagelijkse leven. Dit zijn veelal mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek of verslaving. Daarnaast bieden we begeleiding en behandeling aan kinderen en gezinnen. Dit doen we door middel van opvoedondersteuning, gezinsbegeleiding of behandeling. Onze activiteiten doen wij vanuit de WMO, Jeugdwet en de Wet langdurige zorg. We zijn gestopt met het behandelen uit de Zorgverzekeringsweg. Daarmee kunnen we alleen kinderen en jongeren behandelen tot 23 jaar. Dit doen we in de regio's Utrecht, Nijmegen en Arnhem. Daarnaast is er vanuit Plushome een stichting ontstaan, namelijk stichting Versterk 't Netwerk die het netwerk van onze cliënten ondersteunt. Doordat we over de zogenoemde "wettelijke en financiële schotten" zorg leveren, kunnen we onze cliënten een totaalplaatje bieden zonder dat ze bij verschillende partijen hoeven aan te kloppen. Tevens kunnen we hierdoor zorg continuïteit bieden als er zich een situatieverandering voordoet. Ten slotte zet Plushome zich in voor verbindingen in de wijk met bewoners, voorliggende voorzieningen en ketenpartners, al heeft dit tijdens de maatregelen van corona

Ambulante begeleiding

Bij de ambulante begeleiding werken we vanuit de intrinsieke motivatie. We kijken hierbij naar iemands passie, droom en wens. Daarnaast richten we ons in de begeleiding op het ontwikkelen en vasthouden van zelfredzaamheid. Hier betrekken we de sociale en maatschappelijke omgeving bij. We werken wijkgericht en richten ons op zowel de mentale als fysieke gezondheid. We zijn gespecialiseerd in het begeleiden van mensen met psychiatrische en (L)VG-problematiek en weten door onze werkwijze te voorkomen dat mensen opgenomen worden in een intramurale setting.

Opvoedondersteuning

De opvoedondersteuning van Plushome is erop gericht ouders te begeleiden bij de opvoeding en de ontwikkeling van hun kind. Deskundige ambulante gezinsbegeleiders voeren dit aanbod op maat uit. Dit doen ze in de eigen omgeving van het kind onder leiding van een gedragsdeskundige. Met deze ondersteuning heeft Plushome als doel gedragsproblemen bij kinderen te verminderen en ouders weer vertrouwen en inzicht te geven, zodat zij weer zelfstandig en zelfverzekerd hun taak als opvoeder kunnen voortzetten.

Gezinsbegeleiding

Onze gezinsbegeleiding richt zich op gezinnen met kinderen van elke leeftijd die lichte tot gemiddelde problemen ervaren. Het doel van onze gezinsbegeleiding is dat de ruzies of de stress in huis vermindert en dat gedragsproblemen van kinderen verminderen. Dit doen we door de opvoedvaardigheden van de ouder(s) te vergroten, de gedragsproblemen van de kinderen te verminderen en door de omgeving meer te betrekken bij het gezin. We werken vanuit een integrale en systemische aanpak en doen er alles aan om een uithuisplaatsing te voorkomen.

Adolescentenbegeleiding

Adolescenten begeleiden we bij onderwerpen als groei richting zelfstandigheid, ontwikkelen van een autonoom bestaan, seksualiteit, sociale vaardigheden, het lichaam, het maken van een toekomstplan, alcohol- en/of drugsgebruik, planningsvaardigheden en faalangst. Wanneer begeleiding ingezet wordt in deze leeftijdsfase, heeft dit een preventieve (uit)werking en kan hiermee problematiek op latere leeftijd voorkomen of verminderd worden.

Behandeling

De behandeling bij Plushome richt zich op herstel, genezing, ontwikkelen, stabiliseren en het hanteerbaar maken van situaties die men als problematisch ervaart. De behandelvormen die we aanbieden zijn te vinden op onze website. We bieden alleen behandeling vanuit de jeugdwet.

Stichting Versterk 't Netwerk

Vanuit de visie van Plushome om bij te dragen aan kennis, verbondenheid en draagkracht, hebben we in 2015 stichting Versterk 't Netwerk opgericht. Versterk 't Netwerk zet zich in eerste instantie 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. De werkzaamheden van de stichting liggen op dit moment nog stil.





Kwaliteit

Kwaliteitsdoelstellingen in de organisatie

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. Het doel van deze doelstelling is dat er sturing gegeven kan worden aan de organisatie door goed te luisteren naar wat onze cliënten van onze begeleiding vinden en door te vragen aan wijkcoaches hoe we onze aanpak kunnen verbeteren. Elk jaar toetsen we onze cliënttevredenheid door een cliëntwaarderingsonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek was altijd centraal georganiseerd en gaf inzicht in wat onze cliënten in het totaal van onze begeleiding vonden. We bemerkte dat feedback soms lastig te verbeteren was omdat we niet precies wisten waar deze feedback vandaan kwam. Aangezien we zowel in Utrecht, Arnhem en Nijmegen begeleiden, blijven de verbeteringen dan erg algemeen. We hebben er daarom voor gekomen om de cliëntwaardering per team te gaan organiseren. Om het plaatje compleet te maken wilden we ook een wijkcoachwaardering hieraan koppelen. Aangezien er tussen de begeleiders en de gemeentelijke coaches vaak een nauwe samenwerking is. Deze twee waarderingen zouden ons op teamniveau en zelfs op individueel niveau hele waardevolle informatie kunnen geven. Daarom is onze kwaliteitsdoelstelling van 2021 als volgt:

“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

Verloop/effectiviteit: We hebben een ontwikkelfase doorlopen om tot een goede cliëntwaarderingsonderzoek en wijkcoachwaarderingsonderzoek te komen. Met deze twee onderzoeken willen we op teamniveau feedback verzamelen, zodat onze begeleiding doormiddel van feedback zich kan door ontwikkelen.

Als eerste hebben we gekeken naar het cliëntwaarderingsonderzoek. Ons jeugdteam heeft het ijs gebroken door als pilotgroep te fungeren. De teamleden hebben verschillende vragen doorgenomen met onze cliënten. Nadat het effect zich had bewezen is de cliëntwaardering geïntegreerd in het dagelijks werk. Via ons rapportagesysteem kan de cliëntwaardering worden ingevuld. De resultaten kunnen eenvoudig via een webapplicatie ingezien worden, per team. Met name dit laatste is van belang, want een waardering is persoonsgebonden. Je wilt natuurlijk wel dat dit terug te herleiden is naar onze teamleden. Waarderingen worden dan ook op individueel niveau doorgenomen, maar ook op teamniveau. Op deze manier wordt de gegeven begeleiding momenteel beoordeeld.

Het opstellen van de wijkcoachwaardering had meer voeten in de aarde. Om tot een werkwijze te kunnen komen zijn er eerst interviews gehouden met wijkcoaches en wethouders. Tijdens de interviews wordt al duidelijk dat er zaken zijn die onbesproken zijn en dat zorgorganisaties de inhoudelijke zorg soms anders willen vormgeven dan de wijkcoaches voor ogen hebben. Dat mag natuurlijk! Echter het is wel van belang dat hierover gesproken wordt, zo kunnen twee partijen beter samen werken en overeenstemming vinden over wat kwaliteit van zorg voor hen betekent.

Volgens de mensen die we hebben geïnterviewd ligt de bal bij zorgorganisaties, want wijkcoaches zullen geen initiatief nemen en (ongevraagd) feedback geven. Daar is Plushome het mee eens, wij zullen zelf feedback moeten ophalen. En op deze manier onze dienstverlening verbeteren en doen aansluiten op het beleid van de opdrachtgever(s).

Conclusie en toekomst: Met behulp van een externe organisatie heeft Plushome nu een werkend systeem, waardoor we data zoals cliëntwaarderingen en wijkcoachwaarderingen per individu en per team kunnen inzien, hierdoor is Plushome in staat om op regio niveau te werken aan kwaliteitsverbetering. Dit is een fantastisch resultaat waar we volgend jaar meer van zullen merken. Dit vraagt wel even discipline en lef van onze teamleden. Lef lijkt nodig te zijn om waarderingen/feedback te vragen van wijkcoaches. En discipline is nodig van onze teamleden die tijdens elke evaluatie weer feedback weten op te halen om deze vervolgens te bespreken in het wekelijks overleg.

Voor de toekomst hebben we dan ook weer een nieuw doel, opvolgend van de hierboven beschreven doelstelling. Aankomend jaar willen we feedback blijven verzamelen, wat een doel op zich zal zijn. Vervolgens willen we deze feedback gebruiken om onze dienstverlening te ontwikkelen naar de wens van onze cliënten/stakeholders. Soms zal het persoonlijke feedback zijn, een andere keer voor een regio en een andere keer voor de gehele organisatie. Door het doorvoeren van prestatie management waarin goede afspraken worden gemaakt en overlegstructuren bekend

Kwaliteit



Interne audits

Doel: Het doel voor 2021 met de interne audits was het signaleren en verbeteren van de kwaliteit en werkwijze van Plushome binnen de primaire en secundaire processen toegespitst op de administratieve taken rondom onze prestatie indicatoren en de overstap van cao.

Verloop/effectiviteit: Uit voorgaande externe audits kreeg Plushome de feedback om meer thematisch te auditen, waarin we ons zelf de vraag stellen welke thema er actueel speelt en waar je als organisatie meer over wil weten. Uiteindelijk zijn er drie thema's ontstaan, namelijk administratie, het project doelgericht werken en de implementatie cao GGZ. Deze thema's vinden we ook weer terug in het teamwaarderingsonderzoek. De audits zijn afgerond in augustus 2021. Binnen het thema administratie zijn er kleine verschillen gesignaleerd over wat er precies gedaan moet worden en wanneer. Deze zaken zijn terug te vinden in checklists en mag weer onder de aandacht worden gebracht. Ook zijn er kleine verschillen gezien over wanneer en wat te rapporteren en de belasting hiervan. Zo gaven teamleden aan dat wekelijks rapporteren als belastend wordt ervaren, terwijl andere teamleden dagelijks rapporteren en dit niet als belastend ervaren. Kortom we signaleren dat veel teamleden weten wat van hen verwacht wordt op administratief gebied maar de uitvoering is hiervan verschillend.

Het project doelgericht werken uit zich momenteel onder de begeleiders in het thema 'tijd voor zorg'. In de inhoudelijke teams is gesteld dat 80% van de tijd besteed moet worden aan zorg. Deze norm wordt herkend door de teamleden en de meesten voelen hier geen extra werkdruk door. Het laatste onderwerp wat we hebben bevraagd was de implementatie cao GGZ. We hebben nieuwe functieprofielen ontwikkeld en hebben een onderscheid gemaakt in eindverantwoordelijkheid. Daarnaast implementeren we alle secundaire arbeidsvoorwaarden in een digitaal systeem met een App. Over het algemeen wordt er door de auditees aangegeven dat de implementatie van de cao trager gaat dan zij verwacht hadden. Elke auditee is wel erg blij dat we nu cao GGZ volgen. Dit was voorheen Social Work wat niet altijd even goed paste bij onze dienstverlening. Sommige secundaire arbeidsvoorwaarden uit de cao, zoals het levensfasebudget, worden nog onduidelijk bevonden.

Conclusie en toekomst: Team kwaliteit merkt op dat je door thema's doelgerichter kunt werken aan kwaliteitsverbetering. De ontvangen feedback benadrukt en ondersteunt elkaar, waardoor Plushome als organisatie zich verder kan verdiepen in de ondervraagde thema's. Dit gaan we volgend jaar op dezelfde wijze aanpakken. Team kwaliteit presenteert de resultaten aan het MT en aan de coördinatoren. Zij kunnen vervolgens aan de slag met de kwaliteitsverbeteringen. Om twee voorbeelden te geven zal de teamraad meer informatie delen door middel van een nieuwsbrief onderdelen uit de nieuwe cao en zullen de coördinatoren bespreekbaar maken wat er onder goede rapportages wordt verstaan.



ISO
9001 | 2015
Gecertificeerd



Externe audits

Doel: Beheersen en verbeteren van de processen in de organisatie, met als doel veiligheid en kwaliteit waarborgen op macro- en microniveau.

Verloop/effectiviteit: De externe audit dagen stonden gepland op 12 en 13 oktober, helaas door (langdurige) afwezigheid van de auditor kon de geplande externe audit niet doorgaan. Gelukkig is het wel gelukt om een maand later 2 auditoren online te verwelkomen. Vooraf de audits zijn er verschillende documenten gedeeld met de auditoren, denk aan de systeembeoordeling en interne auditverslagen. Op de dag zelf, 17 november hebben we dit besproken. Verder is er met verschillende teamleden gesproken, de auditoren vonden het enthousiasme en de sfeer die tijdens de interviews heersten prettig. Positieve punten die benoemd worden in het rapport zijn, bedrijfsrisico's worden zodanig afgedekt dat de organisatie in staat is om ononderbroken levering van zorg te garanderen ook zijn de auditoren erg te spreken over de competentiematrix die we aan het ontwikkelen zijn.

Conclusie en toekomst: Plushome voldoet ook dit jaar weer aan de gestelde eisen van de ISO-norm 9001 | 2018. De auditoren hebben ons een minor gegeven op de interne auditplanning. Dit is onvoldoende geborgd volgens de auditoren, ze horen in de gesprekken wel dat we veel zaken onderzoeken, dit registreren we echter niet als interne audit zodat we het verloop kunnen monitoren. We gaan dit verbeteren door dit in onze jaarplanning op te nemen. 2 mei '22 is de follow-up van de leadauditor, we zullen dan vernemen of deze maatregel voldoende is.

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.



DPIA

Doel: Beheersen en verbeteren van de dataveiligheid van privacygevoelige informatie van de organisatie.

Verloop/effectiviteit: Er is weinig aanleiding geweest om een DPIA uit te voeren, we zijn ons er wel van bewust dat privacy veiligheid erg belangrijk is. Er zijn weinig veranderingen geweest in software. Dubbele authenticatie is goed geïntegreerd. Dit is getoetst aan de hand van een interne audit. Er is een vragenlijst uitgegaan naar teamleden. Hierin werd ook gevraagd of gedacht wordt dat persoonlijke gegevens van cliënten en teamleden goed beschermd is merendeel van de teamleden heeft het gevoel dat dit goed beschermd is. Toch zijn er een aantal die denken dat het beter kan, dit signaal en de inbreng van die teamleden gaan we komend jaar gebruiken om meer bewustwording te genereren.

Conclusie en toekomst: Een interne audit is geen DPIA maar wel een mogelijkheid om privacy op ieders radar te krijgen zodat het meer leeft in het team en dat iedereen meedenkt met hoe het beter kan, dat het gewaardeerd wordt dat je als teamlid meedenkt. Privacy is iets wat we samen moeten waarborgen.

Klachten

Doel: Inzicht krijgen waar de risico's zitten om in de toekomst de begeleiding nog veiliger te maken en de kwaliteit te borgen en te verhogen.

Verloop/effectiviteit: Dit jaar zijn er drie klachten binnen gekomen, deze klachten zijn allemaal opgelost door de coördinator van het betreffende team. De klachtenfunctionaris heeft bijgedragen door een luisterend oor te bieden zonder oordeel zodat cliënt weer het gesprek aan kon gaan met de coördinator. Er is gekeken of er een verband is tussen de klachten. Wat we hieruit op kunnen maken is dat klachten gaan over cliënten die ontevreden zijn over de begeleiding, het gaat hier om drie verschillende begeleiders daar is geen verband tussen. Toch is dit een interessante conclusie doordat we bezig zijn met het uitrollen van cliëntwaardering op teamniveau denken we dit preventief aan te kunnen pakken. De klachten zijn allemaal met behulp van de coördinator naar tevredenheid van de cliënt opgelost. De oplossingsgerichtheid van de coördinatoren is zeer goed te noemen, de cliënten ontvangen nog steeds begeleiding via Plushome, bij 1 van de bovenstaande klachten is de cliënt gewisseld van begeleider.

Conclusie en toekomst: Cliënten weten de klachtenfunctionaris goed te vinden als zij ergens ontevreden over zijn, wel moeten we in de toekomst de vindbaarheid op peil houden. Ook willen we een interne audit inzetten om te onderzoeken of er meer cliënten ontevreden zijn of zijn geweest over hun begeleider en dit kenbaar hebben gemaakt bij de begeleiding/coördinatoren. Mogelijk kunnen we verbeteren in hoe wij cliënten matchen met begeleiders.

Kwaliteit

Mic/calamiteit/datalek

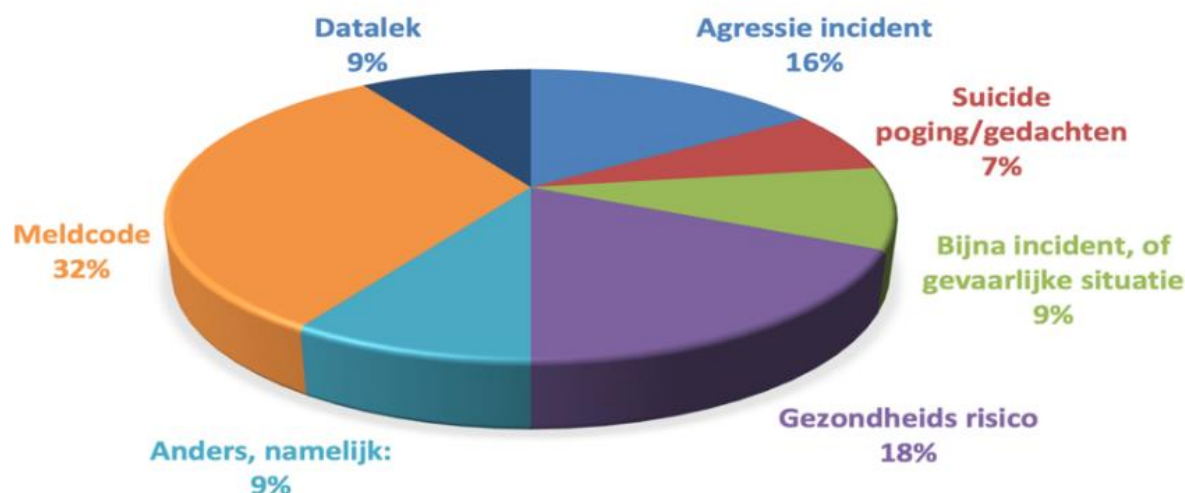
Doel: Inzicht krijgen waar de risico's zitten om in de toekomst de begeleiding nog veiliger te maken en de kwaliteit van zorg te borgen en te verhogen.

Verloop/effectiviteit: Alle incidenten worden gemeld volgens het proces MIC-meldingen met als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren. MIC-meldingen zijn bedoeld voor meldingen incidenten cliënten maar wij voegen hier ook de datalek-meldingen aan toe. We registreren alle meldingen die binnenkomen, datalek, agressie (naar begeleiders, naar anderen of naar objecten) maar ook signalen waarvan we het nodig achten om dit te registreren naast de individuele cliëntrapportages.

In totaal zijn er 44 meldingen gemaakt in 2021. Dit zijn er meer dan het voorgaande jaar toen waren dit er 34. Van die 44 meldingen zijn er 4 datalekken gemeld. De datalekken zijn intern geregistreerd, geen van deze meldingen hebben we extern gemeld bij de Autoriteit persoonsgegevens. Er is onderzocht of er een verbanden lagen tussen deze datalek-meldingen, we kunnen concluderen dat er geen verband is, maar om beter inzicht te krijgen in wat teamleden weten over privacy en datalekken hebben we een interne audit uitgevoerd. Deze audit richtte zich op de privacy van cliënten maar ook op de privacy van teamleden. In de audit kwam naar voren dat de cliëntrapportages meer aandacht verdienen, dit signaal werd direct gedeeld en in 2022 zal er een opfriscursus worden gegeven over het rapporteren. Wanneer een teamlid een melding heeft gedaan, wordt altijd samen met de coördinator gekeken welke hulp ingezet moet worden, team kwaliteit registreert de meldingen en stemt af met het begeleidend team om te bepalen of het beleid gevolgd wordt.

Conclusie en toekomst: Vorig jaar is er geschreven over de Rai, we hebben besloten om dit niet in ons systeem te integreren. De MIC-meldingen die gemaakt worden filteren we zelf. Dit lijkt voor nu voldoende omdat het aantal meldingen laag is. We houden goed in de gaten of er behoefte is aan verschillende meldsystemen.

De nadruk blijft nog steeds op de navolging van meldingen. Hoewel de meldingen die gedaan worden vaak niets te maken hebben met het handelen van de teamleden, daar lijkt alleen bij de datalek een verbeterslag te slaan zijn. We onderzoeken per team waar behoefte aan is voor training. Dit jaar hebben de meldingen er niet toe geleid dat er beleidsveranderingen zijn doorgevoerd. Wel is het zo, dat de aandacht op bestaande beleidstukken zijn aangescherpt. Ook in het MIC-proces zelf is dit gebeurd, want het was niet voor iedereen duidelijk wanneer je iets meldt. Soms hadden de meldingen niks te maken met de begeleiding en is er een conflict waar zelfs de cliënt buiten staat. Ook die zaken komen soms naar voren in de meldingen. En dat is niet nodig. Toch worden alle meldingen intern besproken. In dit voorbeeld wordt er geleerd wat wel of niet gemeld hoeft te worden, want van elke melding is het doel dat we opzoek gaan naar een verbeterslag in de begeleiding. Dat lijkt soms formeel en dat vraagt een open blik, er wordt aan het begeleidend team gevraagd weer opnieuw naar de casus te kijken om ervan te kunnen leren.



Overzicht melding incidenten cliënten en datalekken 2021

Cliënten



Populatie

Plushome begeleidt mensen die begeleiding nodig hebben bij het zelfstandig leven. We richten ons voornamelijk op mensen met een verstandelijke beperking en/of een psychiatrische aandoening en/of verslaving. Deze mensen hebben hiervoor een indicatie vanuit de WMO, Jeugdwet en de WLZ, Dit doen wij in de regio's Arnhem, Utrecht en Nijmegen.

Bijzondere zorgbehoeften

We begeleiden een aantal cliënten met bijzondere zorgbehoeften. Zoals epilepsie en doofheid. Voor deze specifieke zorgbehoeften gaan we naar onze ketenpartners en kopen we deze zorg in. Denk bijvoorbeeld aan het geven van medicatie of mensen met een migratieachtergrond. Dit doen wij niet zelf maar met behulp van een externen. We zijn verschillende onderaannemers gestart in 2020 en werken met zzp'ers.

Zorgovereenkomst/behandelovereenkomst

De cliënt komt binnen met een zorgindicatie. Aan de hand van deze indicatie maakt Plushome een zorgovereenkomst of een handelovereenkomst. Hierin staat welke zorg/behandeling we leveren en voor hoeveel uur.

Begeleidingsplan/behandelplan

Tijdens de intake en de eerste momenten van de begeleiding of behandeling wordt er samen met de cliënt een begeleidingsplan of behandelplan opgesteld. De doelen van het begeleidingsplan worden geformuleerd op 11 levensdomeinen die invloed hebben op de zelfstandigheid van de cliënt en de mate van vervuld zijn. Ook worden er werkafspraken geformuleerd tussen cliënt en begeleider. Zowel het begeleidingsplan als het behandelplan wordt naar behoefte geëvalueerd met de cliënt, eventueel begeleiders en de coördinator. Voor mensen met een WLZ-indicatie doen we dit twee keer per jaar. Tijdens de evaluatie wordt er besproken of doelen worden behaald en hoe dit komt. Er wordt gekeken of de vorm van begeleiding passend is en of het de cliënt ondersteunt. Zo niet dan wordt er gezocht naar begeleiding die wel passend is.

Signaleringsplan

Om de veiligheid van zowel onze cliënten als onze teamleden te borgen gebruiken we aanvullend op het begeleidingsplan een signaleringsplan. Dit is een instrument dat inzicht geeft in hoe iemand stress opbouwt. Ook biedt het handvatten om stress te signaleren en mogelijke escalaties te voorkomen.

Nooddienst

Plushome heeft een **nooddienst** om ook de veiligheid buiten kantoortijden en reguliere afspraken te waarborgen.



3-fasen sociaal netwerkmodel

In 2016 heeft Plushome samen met cliënten een instrument ontwikkeld dat het sociale netwerk van vooral zorg mijdende cliënten in beeld brengt. Dit model helpt om het netwerk te betrekken bij het leven/begeleiding van de cliënt om zo waar mogelijk de zelfregie van de cliënt te vergroten. Het 3-fasen sociaal netwerkmodel is een instrument dat teamleden zelf kunnen inzetten daar waar nodig. Het verplichte karakter hebben we losgelaten om werkdruk te verlagen en het vertrouwen in de expertise van het team te vergroten. We hebben het model in individuele gesprekken en door middel van een nieuwsbrief onder de aandacht gebracht.

Privacy in 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). In 2018 hebben we ons beleid aangescherpt door de komst van de AVG-wetgeving. Sindsdien maken we teamleden regelmatig bewust van de AVG wet door het terug te laten komen in vergaderingen en door datalekken mee te nemen in onze MIC-procedure.

Caren

In 2016 hebben we ons cliëntportaal Caren geïmplementeerd. Dit portaal geeft de cliënt toegang tot zijn dossier en de mogelijkheid dit te delen met zijn netwerk. Caren vergroot het gevoel van helderheid en steun die onze cliënten ervaren. Dit hebben we in 2017 gemeten. In 2018 zijn we Caren en het gebruik ervan gaan implementeren in het intake proces. In 2019 zijn er 9 uitnodigingen aangemaakt voor Caren. In 2020 wilde we het sociaal netwerk van de cliënt meer centraal stellen tijdens de begeleiding. Door de maatregelen is onze focus hierin veranderd en zijn we ons primair op onze cliënt gaan richten en diens welzijn.

Clënten



Clëntwaardering

Doel: Kwaliteit van de geleverde zorg meten om verbeteringen door te kunnen voeren.

Verloop/effectiviteit: Zoals eerder beschreven onder het kopje 'externe audits', doet Plushome veel verschillende activiteiten om waarderingen binnen te halen. Denk hierbij aan zorgkaart Nederland, het geven van een cijfer bij de evaluaties en als men uit zorg gaat, een algemeen klantwaarderingsonderzoek en het monitoren van outcome gegevens.

In 2020 zijn er **10** waarderingen ontvangen, waarin we het gemiddelde mochten ontvangen van een **9,3**. Een heel hoog cijfer waar we trots op zijn. Ook in 2021 hebben we waarderingen mogen ontvangen, maar liefst **23**. Opnieuw werd onze zorg als positief bestempeld met waarin er een gemiddelde is gescoord van een **8,9**. Met deze scores voelen wij ons erg gewaardeerd.

In regio Arnhem houden we bij wanneer jeugdigen/cliënten hun zorgtraject hebben afgerond. We noteren de reden dat men uit zorg gaat, in hoeverre men tevreden is geweest en of de doelen behaald zijn. Op de werkvloer levert dit niet direct werkvreugde op, want het is een administratieve belasting. Daarnaast levert het niet direct tot kwaliteitsverbetering. Dat blijft lastig, omdat je 'achteraf' evalueert. Je zou veel liever wat directer willen reageren op vragen.

Kortom de vraag ontstond; 'hoe zorg je ervoor zorgt dat (klantwaardering)instrumenten meer en direct effect hebben op de huidige dienstverlening?' Om deze vraag te kunnen beantwoorden heeft zich een onderzoek plaats gevonden met als resultaat dat er twee nieuwe instrumenten zijn ontwikkeld. Eén instrument richt zich op de cliënt en een ander op de wijkcoach. Onze teamleden vragen 1 januari vanaf 2022 aan beide waarderingen, zodat ze hun begeleidingstraject volgens twee verschillende individuen kunnen evalueren. De gegeven waarderingen worden binnen 5 werkdagen met de direct leidinggevende besproken. Persoonlijke feedback kan direct worden toegepast. Ook kan feedback geëscaleerd worden, verder de organisatie in, zodat zich nieuw beleid kan vormen.

Conclusie en toekomst: De gegeven begeleiding wordt met hoge scores gewaardeerd. Maar... we zijn op zoek naar opbouwende feedback, zodat onze dienstverlening zich kan ontwikkelen. En daar hebben we de cliënten en wijkcoaches hard bij nodig. We willen dat gesprek op de werkvloer, daar waar het zich afspeelt. We hopen dat in 2022 te realiseren met onze nieuwe methode, zodat we ons beleid sneller mee kunnen laten ontwikkelen met datgene waar behoefte aan is.



Veiligheid in de begeleiding

Plushome heeft een gedragscode "agressie en onveiligheid." In deze code staat hoe we met elkaar om dienen te 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. In 2021 hebben we dit voortgezet.



Voor zorgaanbieders Hoog contrast Contact

Zoek op zorgaanbieder, persoon, plaats of postcode

Hulp bij kiezen | Feiten en cijfers | Blog | Wachtlijden | Schrijf een waardering

Home > Zorginstelling > Plushome - Arnhem > Waarderingen



Plushome
GGZ

9.1

Adres

Rietgrachtstraat 121 6828 KC Arnhem

Telefoon

026-7676292

Website

<http://plushome.nl>

Er zijn **45** waarderingen

Waarderen >

Cliënten

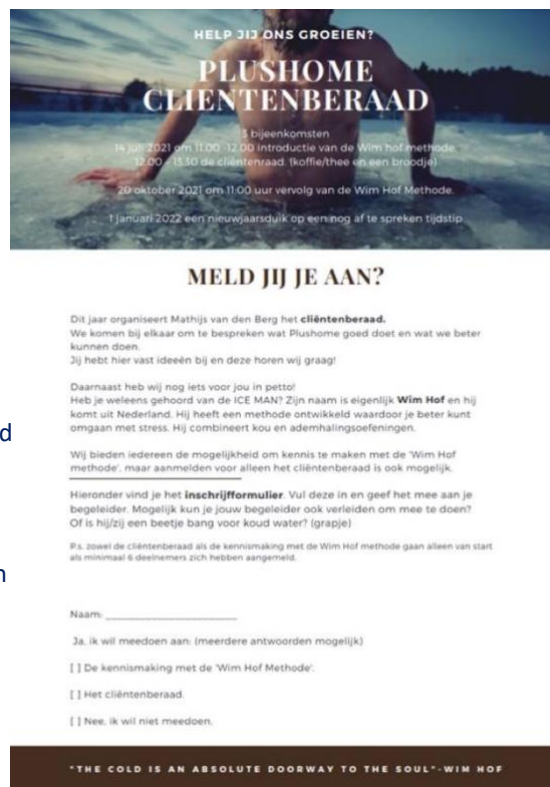


Cliëntenberaad

Doel: De medezeggenschap van de cliënten van Plushome vergroten om kwaliteit van zorg te behouden en verbeteren.

Verloop/effectiviteit: In 2021 is er vanuit Plushome een uitnodiging verstuurd naar onze cliënten om te kunnen deelnemen aan het cliëntenberaad. Onder het genot van een kopje koffie of thee en een broodje konden we ons verdiepen in de organisatie en mogelijke verbetervoorstellen. Naast dat cliënten zich konden opgeven voor het cliëntenberaad, konden cliënten zich ook opgeven voor een kennismaking met de Wim Hof methode. Een methode die leert om beter op te kunnen gaan met stress.

Conclusie en toekomst: Ondanks alle inzet is er weinig respons geweest vanuit onze cliënten. Er heeft zich één cliënt aangemeld voor de cliëntenraad en er hebben zich drie cliënten aangemeld voor de Wim Hof methode. De geplande activiteiten zijn hierdoor afgelast. Alle inhoudelijke teams zijn benaderd met de vraag waarom zich zo weinig cliënten hebben aangemeld. We hoopten immers op meer. Nu blijkt dat veel teamleden de uitnodigingen wel hebben verspreid, maar dat er weinig tot geen animo was voor deelname. Kortom of het nu gaat om een cliëntenraad of cliëntenberaad het blijft lastig om cliënten te betrekken bij de bedrijfsvoering.



Ik ben tevreden met de begeleiding die ik ontvang. Er wordt goed geluisterd, er zit voortgang in de begeleiding en er wordt rekening gehouden met wat prettig is voor een ander in het contact hebben met elkaar. Om binnen te komen in het gebouw moet je aanbellen en dat kan de eerste keer heel spannend zijn als er nog niet bekend is met wie je een gesprek hebt.

Cliënt van Plushome
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2021

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

Cliënt 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 o.a 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.

Cliënt van Plushome
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2021

Ik ben tevreden over de prettige benadering en de uitleg om dingen zelf op te lossen.

Cliënt van Plushome
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2021

Ik vind het fijn dat mijn begeleider goed naar mij luistert en goed samenwerkt met mijn bewindvoerder. Ze helpt me altijd als het nodig is.

Cliënt van Plushome
Bron: zorgkaarnederland.nl, jaar 2021

Team

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



Teamleden en teamsamenstelling

Omdat we een heftige doelgroep ambulant begeleiden in de eigen woonomgeving, is het belangrijk om te kijken naar “ontwikkelde” krachten. De teamleden bij Plushome dienen te beschikken over een relevante afgeronde MBO-, HBO- of WO- opleiding. Voor elk teamlid vragen we herhaaldelijk een Verklaring Omtrent het Gedrag. Daarnaast kijken we of het teamlid authentiek, doelgericht, proactief, zelfsturend, onbevangen en betrouwbaar is. Tijdens het sollicitatiegesprek kijken we naar de mate van compassie en verbondenheid die ieder teamlid met zichzelf heeft. Elk team heeft een meewerkend coördinator en bestaat verder uit ambulant begeleiders. Het jeugdteam is aangevuld met twee behandelaren, een kindercoach en een muziektherapeut.

Continuïteit van teambeleid

We vinden het belangrijk dat nieuwe teamleden over dezelfde informatie beschikken als oude teamleden. Door de jaren heen zijn er veel procedures ontwikkeld en hanteren we een bepaald beleid. We hebben daarvoor verschillende documenten gemaakt. Doordat afgelopen jaar Plushome veel wijzigingen heeft doorgemaakt en we effectiever zijn gaan werken, zijn onze documenten aan vernieuwing toe. We zitten volop in een proces van het maken van werkinstructies voor de teamleden welke in het kwaliteitshandboek plek gaan krijgen. Hiervoor zullen we ook aan de slag gaan met een makkelijke digitale versie. Zo is voor iedereen straks alles makkelijker vindbaar.

Ontwikkelgesprekken

Doel: Het functioneren en de ontwikkeling van het teamlid bevorderen.

Verloop/effectiviteit: In 2021 hebben we de ontwikkelgesprekken conform het nieuwe format voortgezet. De gesprekken verlopen goed en worden nu op teamniveau gehouden. In 2021 hebben we een competentiematrix toegevoegd aan de teamgesprekken waardoor de trainingsbehoefte per individu en per team naar voren komt.

Conclusie en toekomst: We hopen dat de gesprekken de trainingsbehoefte per team en per individu in beeld gaat brengen.

Verzuim en verzuimsignaal

Doel: Het ziekteverzuim beheersbaar te houden en het team gezond.

Verloop/effectiviteit: In 2021 was ons verzuimpercentage van **3,4 %**. Zeer laag gezien Corona. De samenwerking tussen BEZIG en Plushome is geïnt op het gebruik van het verzuimsignaal en specialistische vragen m.b.t. aanpak verzuim. Binnen Plushome is er naast HS een verzuim coördinator die het proces van re-integratie monitort en in de gaten houdt.

Conclusie en toekomst: We verwachten in 2022 meer verzuim omdat het erg laag is geweest afgelopen twee jaar, terwijl corona aanwezig was. Mensen hebben hard gewerkt en veel van hen hebben geen corona gehad.



Teamfeest december 2021: Terugblikken over 2021

Team



Teamwaardering

Doel: Toetsen van de teamtevredenheid om verbeteringen door te kunnen voeren. **Verloop/effectiviteit:** Uit het onderzoek van 2020 kwam naar voren dat het belangrijkste verbeterpunt helderheid scheppen was rondom de arbeidsvoorwaarden. Samen met de Human Sources, directie en de teamraad is er hard gewerkt aan de verdere vormgeving van de cao GGZ. We hebben hierover in 2021 veel helderheid verschaft door gesprekken aan te gaan met teamleden en de cao GGZ veel in de nieuwsbrief naar voren te laten komen en hebben we een nieuw digitaal systeem ingericht waarbij je secundaire arbeidsvoorwaarden kunt uitruilen. Dit vergroot de betrouwbaarheid, maar ook onze focus voor de aankomende periode. Hier zien we weer de doelgerichtheid, waar Plushome de afgelopen twee jaar aan gewerkt heeft. Het teamwaarderingsonderzoek van 2021 is in augustus en oktober uitgezet onder alle teamleden. Hier kwam een algemeen cijfer uit van een 7,7. Het hoogst wordt gescoord op het thema samenwerking en op het stuk ontwikkeling wordt het laagste gescoord (5,8) gescoord. Ook zijn de thema's bevoegdheid, werkinvulling, emotionele en fysieke belasting, ontwikkeling, samenwerking, veiligheid en Plushome als organisatie bevestigd. De resultaten zijn gedeeld met de Teamraad en de directie die verder aan de slag gaan met de verwerking van de resultaten om een verbeterslag te kunnen maken.

Thema	Cijfer
Ontwikkeling	5,8
Bevoegdheid	6,3
Werkinvulling	8
Belasting	8,1
Plushome	8,2
Veiligheid	8,7
Samenwerking	9



Conclusie en toekomst: De respons van het onderzoek is positief bevonden. Alle 48 teamleden hebben de vragenlijst mogen ontvangen en 26 teamleden hebben de tijd genomen om het onderzoek in te vullen. Een respons van meer dan 50%, wat overigens een eis is vanuit onze organisatie.

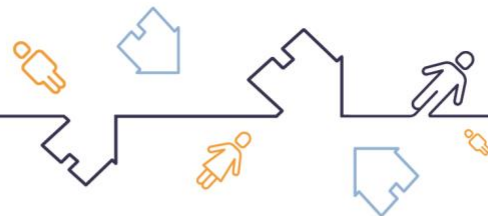
De verdere invoering van de cao wordt als goed en fijn ervaren. Een duidelijke verbeterslag wordt hier gesignaleerd. Uit het onderzoek komen nieuwe thematieken naar voren waar Plushome volgend jaar mee aan de slag kan, namelijk;

- Scholing en training hebben stilgelegen in de afgelopen tijd, mede door Corona. Men heeft behoefte aan persoonlijke ontwikkeling, ook was de inzet van het LFB niet duidelijk voor alle teamleden.
- Binnen Plushome kennen we een hoge mate van verbinding, door Corona is dit afgenomen. Teamleden wil dit weer opnieuw ervaren.



Teamfeest 2021 thema: festival editie

Team



Teamraad

Plushome heeft sinds 2016 een teamraad. Deze raad bestaat op 31 december 2021 uit drie leden.

Doel: De belangen van het team behartigen en de kwaliteit en de veiligheid van de werkplek behouden of vergroten.

Proces: De teamraad vergadert maandelijks 2 keer. Om de maand sluit het bestuur aan bij de vergadering. Ook dit jaar stond in het teken van de pandemie maar we zijn ook zeer actief bezig geweest met het herijken van onze functieprofielen en het wisselen van cao, een tijdrovend proces. We hebben samen met begeleiders, begeleiders jeugd, coördinatoren, behandelaren en onze vaktherapeut, de functieprofielen besproken die we vanuit de directie hebben gekregen, zodat iedereen zich kan vinden in het functieprofiel. Het herijken kost veel tijd waardoor we minder bezig zijn met geluiden uit het team, de geluiden die we nu horen gaan vaak gaan over de wisseling van cao.

Conclusie en toekomst: Het afgelopen jaar is er binnen de teamraad weer een wijziging geweest, er heeft een teamlid een functie elders aangenomen en waar Dennis en José dachten er alleen voor te staan heeft aan het einde van 2021 een nieuw lid zich gemeld, we zijn erg blij met de komst van Jan Willem. De teamraad is nu erg divers in de verschillende functies binnen Plushome. Waar we in 2021 veel bezig waren met de wisseling van CAO is het helaas nog niet gelukt om grote aandachtgebieden zoals de reiskosten te wijzigen, dat is wel de wens van het team. Het doel is om dit in 2022 afgerond te hebben. Ook willen we 2022 gebruiken om meer geluiden van het team te vragen, dit willen we actief doen tijdens team-overleggen maar ook tijdens gesprekken met teamleden. Ook is er weer een akkoord op de onderhandelingen van een nieuwe periode van de CAO GGZ, dit akkoord krijgt in 2022 onze aandacht ter implementatie.



Reflectie kwaliteitsrapport teamraad

De rol van de teamraad: Zoals gezegd is in 2021 een wijziging geweest in de teamraad, die nu bestaat uit Dennis, José en Jan Willem. De taak van de teamraad blijft om bij elk gespreksonderwerp een kritische bril op te zetten en altijd het belang van de teamleden te zien, maar daarbij ook de samenwerking met de directie te blijven zoeken en het groter belang van de organisatie te blijven zien. Dit houdt in dat je soms niet hoort wat je wilt horen of dat een antwoord lang op zich moet laten wachten. De aanwezigheid van een teamraadslid in deze overleggen zorgen er wel voor dat de belangen van het team bij elk overleg ter sprake komen.

Terugblik 2021: Ook in dit jaar heeft Covid-19 de aandacht op zich gevestigd, holacratie heeft zijn uittrede gestaag gemaakt maar ook de wisseling van CAO heeft ons aan het werk gehouden. Voor de teamraad is de wisseling van CAO en daarmee de functieprofielen een hot-item geweest. We vinden het mooi om te zien dat ieder teamlid zijn steentje heeft bij gedagen aan een verbonden Plushome, ondanks dat we niet samen konden komen zoals we dat gewend waren heeft iedereen zich ingezet voor zijn/haar cliënten maar ook de cliënten van collega's. We hebben wel een jaar afsluiting kunnen houden wat goed is geweest voor de verbinding in het team. Wat we erg jammer vinden is dat het cliëntenberaad niet door heeft kunnen gaan omdat er te weinig aanmeldingen waren. We hopen dat er meer cliënten hun stem willen laten horen.

Signalen vanuit het team: Als teamraad moet je altijd scherp blijven om zo dicht mogelijk bij het team te blijven staan. Vragen die we ons vaak stellen zijn: "Waar staat het team en waar staan de directie en management en blijft men verbonden met elkaar?" Deze vragen blijven we ons stellen. Ook in 2021 hebben wij het team geïnformeerd met nieuwsbrieven en hebben wij om input gevraagd middels enquêtes.

Vooruitblik 2022: In de loop van 2022 zullen alle overgebleven functies die nog niet (opnieuw) omschreven zijn, omschreven worden middels het FWG 3.0 Systeem. We zijn overgaan op AFAS waardoor iedereen zijn eigen dossier kan inzien via een app. Dit loopt nog niet helemaal zoals gehoopt wat veel tijd vergt. Dit zullen we in 2022 wel optimaliseren wat meer tijd geeft voor andere belangrijke zaken. Het team heeft helderheid en vertrouwen in het systeem AFAS nodig en daar zullen we voor zorgen in 2022.

Dennis, José en Jan Willem - Teamraad

Team



Teamreflectie

Doel: Vanuit het kwaliteitskader dat de wet langdurige zorg aanhoudt, is er de verplichting om teamreflectie door de organisatie door te voeren op vier thema's. Het doel is om de kwaliteit van zorg waarborgen en blijvend verbeteren.

Verloop/effectiviteit: Dit jaar hebben we de vaststaande thema's uit het kwaliteitskader losgelaten en teams zelf laten bepalen waar over te reflecteren, zodat er een verdiepingsslag kan worden gemaakt in relevante thema's. Verdeeld over de verschillende teams zijn de volgende thema's besproken; ouderschap (Team Arnhem zuid), vervuiling (Team Gelderland Oost), suïcide uitingen en het opschalen van zorg (Arnhem Noord) en klantwaarderingen (Utrecht)

Conclusie en toekomst: We zien dat teams heel goed instaat zijn om relevante vraagstukken met elkaar te bespreken. Na de reflectie worden ook teamnormen opnieuw geëvalueerd en afgestemd met de behoeften die spelen. Een voorbeeld van team Arnhem Zuid is dat men afgesproken heeft vanaf heden altijd een gesprek met de coördinator in te plannen wanneer er een zwangerschap bekend is. Of in Gelderland oost is er een proces beschreven wanneer vervuiling gesignaleerd wordt en hoe te handelen. Daarnaast heeft het woningteam hierop gereageerd en zijn de algemene beleidsstukken verbeterd. Hiermee is de kwaliteit van zorg positief beïnvloed.



Teamuitje 2021

Visitatie

Het kwaliteitsverslag ziet er goed uit en mooi om te zien hoe de aandachtspunten opgepakt en serieus genomen worden. Plushome stelt heel duidelijk de ondersteuning aan de client centraal en doet dit op een transparante, cliëntgerichte en laagdrempelige wijze. Het mooie klantwaarderingcijfer van een 8.9 in een jaar dat gedomineerd werd door corona is hiervan het bewijs.

Ook de teamwaardering van een 7.7 in een moeilijk jaar is een mooie uitkomst. Door corona heeft de ontwikkeling voor medewerkers stilgelegen wat zichtbaar is in de score maar hier wordt in 2022 opnieuw volop op ingezet!

Wat we als organisatie interessant vinden is de wijkcoachwaardering. Een mooi initiatief om te onderzoeken. Wat we ook interessant vinden is het kaartje zoals dat door Plushome gemaakt is om regelmatig de ervaringen van de cliënten met de begeleiders te toetsen. Een snelle, laagdrempelige manier om stuurinformatie te verzamelen.

26 april 2022 - Woonzorgnet

WOON ZORG NET

"Jezelf zijn, is jezelf thuis voelen"

‘Transparantie voor vertrouwen en ontwikkeling’

Norm bestuur

Plushome kent een raad van commissarissen en een bestuur, welke beiden handelen in de geest van de zorgbrede governancecode zorg. De verschillende verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd in hun reglement. In het reglement is opgenomen dat de raad van commissarissen zich houdt aan de aanbevelingen voor ‘goed’ bestuur, goed toezicht en adequate verantwoording. Plushome streeft er naar de principes van de governancecode zorg zo optimaal mogelijk toe te passen. Deze transparantie draagt bij aan de ontwikkeling van Plushome en het vertrouwen van de mensen in onze organisatie. Om hierin door te ontwikkelen heeft de bestuurster besloten zich te laten accrediten bij de NVZD (Vereniging van bestuurders in de zorg). Dit traject is in 2019 afgerond met een positief resultaat en is geldig tot en met 2024.

Bestuur

De bestuurster is Trudy de Groot. Zij is tevens de oprichtster van Plushome. Zij wekelijks overleg met het managementteam. Elk half jaar is er een vergadering met de raad van commissarissen en de aandeelhouders om de gehele voortgang en risico's te bespreken. Aan het einde van elk kalenderjaar vindt de systeembeoordeling plaats. De bestuurster zit in twee verschillende intervisiegroepen waarvan een met andere zorgbestuurders om scherp te blijven en zich te blijven ontwikkelen.

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen bestaat uit twee leden. De leden zijn Ronald de Ruig en Paul van Gerwen. Ronald zit in het bestuur van meerdere ondernemingen, variërend van automatisering en de gezondheidszorg. Paul heeft Plushome in 2020 ondersteund met de reorganisatie. Afgelopen jaar hebben er twee bijeenkomsten plaatsgevonden met de raad en het bestuur waarbij Paul van Gerwen als nieuw lid is voorgedragen. Voor 2022 zijn we op zoek gegaan naar een 3^e lid zoals de WTZA voorschrijft, deze hebben we gevonden en zal in het rapport over 2022 voorgesteld worden.

Accountant en Horizontaal Toezicht

In 2021 zijn we gewisseld van accountantsbureau. Dit heeft onder andere te maken met dat we een volgende verdiepingsslag wilde maken. We hebben gekozen voor een groter bureau met meer zorgachtergrond.

Daarnaast vinden we het goed om regelmatig te wisselen om te zorgen dat de accountant relatief onbevangen blijft in de beoordeling van de jaarrekening.

Als accountant hebben zij onder andere de opdracht voor het beoordelen van de jaarrekening van Plushome. Ten behoeve van een aantal gemeenten en zorgverzekeraars waarbij Plushome contracten heeft afgesloten, controleren ze de productieverantwoordingen. Daarnaast beoordelen ze de managementrapportages en hebben wij tenminste een 3 keer per jaar een overleg met het bestuur en aandeelhouders over diverse aangelegenheden.

Er wordt gebruik gemaakt van ‘Horizontaal Toezicht’ wat uitgaat van de beginselen van wederzijds vertrouwen, begrip en transparantie.



Reflectie kwaliteitsrapport cliëntenraad

Dit jaar hebben we geen reflectie van de cliëntenraad op ons rapport. Dit heeft te maken met de wijzigingen die zijn ontstaan in onze cliëntenraad in combinatie met de maatregelen. We zijn van een raad overgestapt naar een beraad welke nog niet bij elkaar zijn gekomen. Zodra de maatregelen dit weer toelaten zullen we hier weer vorm aan geven.

Bestuur en toezicht

Systeembeoordeling

Doel: Het gevoerde beleid toetsen op kwaliteit en effectiviteit.

Effectiviteit: Eind 2021 zijn we gestart met het evalueren van al onze processen. Deels van de uitkomsten lees je in dit rapport. In 2021 zijn we met KPI's gaan werken welke zich op onze twee doelstellingen richtte. (Tijd voor zorg en kwaliteit van zorg). Om dit goed meetbaar en inzichtelijk te maken voor de begeleidende teams hebben we een dashboard ontwikkelt die de benodigde informatie geeft. **Conclusie & toekomst:** Het is prettig en ook noodzaak om het systeem met meerdere mensen te evalueren. Omdat er veel gewijzigd is in 2020 zijn we in 2021 vooral aan de slag gegaan met het vastleggen van processen. In 2022 zal duidelijk worden hoe de nieuwe systemen en de implementatie van onze KPI's op teamniveau verlopen zijn.



Bestuurlijke reflectie

Een gevoel van trots bekruipt me als ik denk aan afgelopen jaar hoe we als team de lijn vanuit 2020 in 2021 hebben kunnen vasthouden. Teamleden van Plushome hebben ook dit jaar alles op alles gezet om de continuïteit van de zorg te waarborgen. Ondanks dat er veel veranderd is in de verbinding onderling mede door de maatregelen heeft iedereen de 'spirit' kunnen vasthouden.

Dit jaar hadden we de focus op de kwaliteit van zorg en de continuïteit van zorg. Met het team hebben we een duidelijke visie omschreven. We zijn gestart met prestatie management en hebben KPI's ontwikkeld die hieraan bijdragen. We zijn ontzettend druk geweest met het herijken van onze functieprofielen. Met alle teamleden zijn hierover gesprekken gevoerd. Achteraf gezien had dit proces sneller gekund. Met het managementteam zitten we op dit moment in een proces van effectiever werken en sneller beslissingen nemen om deze processen in de toekomst sneller te laten verlopen. Zodat onze focus op de zorg blijft en onze cliënttevredenheid hoog blijft.

Trudy de Groot - Visie en Bestuur

