



FIRMITAS

Kwaliteitsrapport 2019
cliëntversie

Kwaliteitsrapport 2019 cliëntversie

Wat is een kwaliteitsrapport

Een kwaliteitsrapport is een verslag waar Firmitas uitlegt hoe het gaat in de organisatie. Met dit verslag laten wij zien of jullie het leuk vinden om zorg te krijgen. Wij kijken ook of medewerkers het wel relaxt vinden om te werken bij stichting Firmitas. Verder laten wij zien waar wij een jaar lang aan hebben gewerkt. Daarom schrijven wij ieder jaar een rapport met de antwoorden op deze vragen. Het moet ook nog van de wet.

Firmitas betekent **eigen kracht**. Dat betekent dat wij willen werken aan jouw eigen kracht en ervoor willen zorgen dat je het leven leidt zoals je dat wilt. In de hulp die wij aan jou geven, proberen we rekening te houden met jouw kracht. Het maakt daarom niet uit, uit welke land je komt of in welke geloofsovertuiging je hebt. Bij Firmitas draait het om wat je allemaal wil en wat je kan.

In 2019 hebben wij besloten om niet meer door te gaan met GGZ-polikliniek en wijkverpleging. Dit is zorg voor mensen met psychische problemen of mensen die door lichamelijke problemen hulp nodig hebben bij het wassen, aankleden enz. Dit hebben we gedaan, zodat wij ons kunnen richten op waar wij goed in zijn, namelijk het geven van begeleiding. Wel gaan wij meer locaties openen om meer begeleiding te bieden.

Cliënttevredenheid

In totaal krijgen 116 cliënten zorg vanuit Firmitas. Een deel van jullie wonen in hun eigen woning en krijgen begeleiding thuis door ambulante begeleiders. Daarnaast heeft Firmitas drie locaties waar in totaal 48 cliënten wonen.

Ieder jaar kijken wij of je blij bent binnen Firmitas. We stellen jullie dan vragen over allerlei onderwerpen. De onderwerpen worden uitgebreid beschreven. Firmitas heeft een cijfer als 7,5 gekregen van jullie gekregen. Dit betekent dat jullie tevreden zijn over Firmitas.

Begeleiding

Voor de begeleiding hebben wij gemiddeld het cijfer **7.9** gekregen van jullie. Dat betekent dat jullie de begeleiding vanuit Firmitas goed vinden. Jullie hebben gezegd dat jullie de begeleiders vaak genoeg zien en terecht kunnen als er wat is. Ook luisteren begeleiders goed naar jullie en begrijpen ze jullie.

“Begeleider ondersteunt mij als ik ergens niet uitkom. - Pakt alles snel voor mij op. - Mijn begeleider is sociaal, aardig en betrokken” (cliënt)

Wij proberen jullie zo veel mogelijk zelf te laten doen. Dat doen wij door bijvoorbeeld te helpen bij het maken van een afspraak of een planning, zodat jullie het de volgende keer alleen kunnen doen.

Zorgplan

Iedere cliënt heeft een zorgplan. Een zorgplan is een plan waarin staat welke doelen een cliënt wil behalen. De doelen bepaal je samen met jouw begeleider. Op die manier kunnen je werken aan de doelen die jij belangrijk vindt. Zo help je mee aan jouw eigen ontwikkeling

“Begeleider bespreekt van te voren met mij wat mijn wensen zijn en waar we aan gaan werken de komende tijd” (ambulante cliënt)

De begeleider noteert (digitaal) na een afspraak samen met jou alle belangrijke dingen op in het zorgplan. Zo kan je bijhouden hoever je bent met het doel. Ook heb je inzage in jouw dossier. We hebben begrepen dat onze cliënten graag meer willen weten wat een begeleider schrijft in het plan. Op die manier kunnen zij de begeleider meer vertrouwen, omdat zij weten wat er in het dossier staat.

Wonen

Naast de begeleiding die thuis wordt gegeven, geven wij ook begeleiding in de woningen van Firmitas. Wij hebben jullie gevraagd of jullie hier blij mee zijn en of jullie je thuis veilig voelen. De meeste cliënten zijn tevreden en voelen zich veilig. Ook zijn jullie tevreden met een eigen badkamer en een keuken. Wel vinden sommigen van jullie dat de regels waaraan de jullie je moeten houden, niet altijd leuk zijn. Bijvoorbeeld dat bezoekers die langskomen op tijd naar huis moeten. Deze regels kunnen wij alleen niet veranderen, omdat het belangrijk is voor de veiligheid van alle personen in het gebouw. Dit is belangrijk voor de veiligheid van iedereen in het gebouw.

Dagbesteding en werk

Bij Firmitas kan je ook terecht voor dagbesteding. Jullie hebben de dagbesteding een **7.1** als cijfer gegeven. Jullie hebben aangegeven dat jullie dagbesteding belangrijk vinden, omdat jullie daar leuk tijd doorbrengen. Jullie zouden het wel leuker vinden als jullie meer nieuwe dingen blijven leren. Firmitas hecht veel waarde aan jullie wensen. Er wordt daarom gekeken hoe activiteiten leuker en leerzamer gemaakt kunnen worden.

Klachten en cliëntenraad

Firmitas vindt het belangrijk dat jullie kunnen aangeven hoe jullie het vinden binnen Firmitas. Wanneer jullie niet tevreden zijn, kunnen jullie dit melden bij de begeleider, teamleider of het hoofdkantoor. De meeste van jullie weten dit. Verder vindt Firmitas het belangrijk om jullie mening te horen over wat beter kan binnen de organisatie. Daarom is er een cliëntenraad opgericht. De cliëntenraad bestaat uit een groep cliënten die bij elkaar komen en praten over wat beter kan binnen Firmitas. Dit jaar is de cliëntenraad twee keer bij elkaar gekomen. We hopen alleen wel dat de komende jaren meer van jullie meedoen aan de cliëntenraad en vaker bij elkaar komen. Op die manier weten wij beter wat jullie belangrijk vinden. Dus meld je zeker aan!

Kwaliteit van leven

Ten slotte onderzoeken wij wat jullie vinden van de kwaliteit van jullie leven. Hoe vind jij jouw eigen leven eigenlijk? De ene cliënt vindt dat zij een goede leven leidt als haar kind bij haar is, andere cliënt vindt dat pas als zij een eigen woning heeft. Voor iedereen is het dus anders. De meeste cliënten van ons zijn wel tevreden, maar het kan altijd beter. We vragen daarom twee keer in het jaar een cijfer te geven aan de kwaliteit van eigen leven. De cijfers liggen meestal tussen een 6 en een 8.

Zorg rondom cliënt

De zorg begint bij het opstellen van een **zorgplan**. Een zorgplan is een plan waarin al jouw doelen staan. Dus alles wat je wilt bereiken in een periode van zes maanden. Dit doet de begeleider samen met-jou. Jij weet ten slotte wat je wil en kan. De begeleider helpt jou hierbij en dit plan wordt twee keer per jaar opgesteld. Na zes maanden wordt gekeken hoe het is gegaan en of je de doelen hebt bereikt. Dit wordt ook wel het **evaluatie zorgplan** genoemd. De doelen die niet behaald zijn, gaan mee naar het volgende zorgplan. Als een doel wordt behaald, dan wordt deze doel eruit gehaald. Er kunnen ook nieuwe doelen erbij komen als jij dat wilt.

Het zorgplan wordt bewaard in een zorgdossier. Dit is een map waarin al jouw gegevens te vinden zijn. Hierbij kan gedacht worden aan een zorgplan, zorgovereenkomst enz. Voordat een zorgplan wordt samengesteld, worden eerst alle gevaren voor schade (risico's) in kaart gebracht. Dit wordt **risico-inventarisatie** genoemd en wordt twee keer per jaar gedaan.

Wij hebben gevraagd wat jullie vinden van de afspraken die in het zorgplan staan en of er goed wordt geluisterd door de begeleider. Bijna alle cliënten zijn tevreden over de gemaakte afspraken en vinden dat begeleiders naar hun luisteren.

Veiligheid

Als er iets misgaat tussen jou en een begeleider of tussen jou en een medebewoner, dan kan zowel de medewerker als jij een melding maken. Vervolgens wordt gekeken hoe deze problemen opgelost kunnen worden. In 2019 zijn in totaal 56 meldingen gedaan. Dit is minder dan vorig jaar. De meeste meldingen gaan over gewelddadig gedrag. De medewerkers krijgen daarom jaarlijks agressietrainingen. Door deze trainingen leren medewerkers hoe zij om kunnen gaan als iemand uitscheldt of slaat. Ook hebben wij regels op de locatie om gevaarlijke situaties tegen te gaan. Je kan daarbij denken aan ruzie tussen bewoners. Op die manier weten alle bewoners wat wij van jullie verwachten als je bij ons komt wonen.

Firmitas houdt ook de interne afwijkingen bij. Een interne afwijking betekent dat iets in de organisatie niet gaat zoals het moet gaan. Op die manier zien wij wat beter kan in de organisatie. In 2019 had Firmitas 18 interne afwijkingen.

Verder houdt Firmitas ook de klachten bij. Het is mooi om te zien dat er in het afgelopen jaar geen klachten waren. Als je het ergens niet mee eens bent, dan heb je uiteraard altijd de teamleider of jouw begeleider met wie je kunt praten. Op die manier loopt het niet uit de hand. Op die manier loopt het niet uit. Mocht het wel uit de hand lopen, dan kan je naar een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een persoon die jouw de weg wijst als er een klacht is. Ook jij kunt de vertrouwenspersoon benaderen als je iets niet durft te bespreken met jouw begeleider of teamleider. De vertrouwenspersoon kan jou dan helpen met het zoeken naar een oplossing zonder dat jouw begeleider of teamleider dit weet.

In 2019 heeft Firmitas een keurmerk behaald voor huiselijk geweld en kindermishandeling (HG & KM). Een keurmerk is een bewijs dat onze afspraken en regels voor HG & KM goed geregeld is. Wanneer er sprake is van geweld of kindermishandeling, dan kunnen jij of jouw begeleider naar een aandachtsfunctionaris gaan. De aandachtsfunctionaris is iemand die alles weet over wat er gedaan moet worden bij huiselijk geweld en mishandeling van een kind.

Vanuit de teams

Ieder jaar vraagt Firmitas ook aan medewerkers of zij het leuk vinden om te werken binnen Firmitas. Zij hebben het cijfer 7.1 gegeven aan Firmitas. Dat wil dus zeggen dat de medewerkers tevreden zijn. Alleen één van de zeven afdelingen heeft een onvoldoende gescoord. Firmitas probeert elke medewerker zo veel mogelijk tevreden te houden. Dit doen wij door te werken met goede teamleiders die de begeleiders helpen. Verder willen wij dat begeleiders blijven leren, daarom krijgen zij cursussen en trainingen.

Eén keer per jaar organiseert Firmitas een dag waar alle begeleiders bij elkaar komen. Dit wordt ook wel teamreflectie genoemd. Op die dag bespreken we samen wat er in het afgelopen jaar is gedaan. Alle goede en minder goede punten over hun taken worden besproken. Ook hebben zij het over hoe zij samen met hun collega's samenwerken. De begeleiders bespreken hoe zij betere zorg kunnen leveren aan jullie. Ook bespreken zij over welke onderwerpen zij meer willen leren.

Firmitas vindt het heel belangrijk dat de begeleiders goed zijn in wat zij doen. Daarom geven wij een bedrag van 200 euro aan de begeleiders die zij mogen uitgeven aan een training of een cursus. Het leren vullen wij aan door iedere maand een onderwerp te behandelen, zoals agressie en rapporteren. Wij willen het beter regelen door een lijst op te stellen om alles op een rijtje te zetten, zodat begeleiders weten welke onderwerpen zij kunnen verwachten.

Kwaliteit en Beleid.

Meestal zie je tijdens begeleiding alleen je begeleider en soms ook de teamleider, maar er is ook een team die op het hoofdkantoor werkt. De medewerkers voor Kwaliteit en Beleid schrijven aanwijzingen voor de medewerkers over hun taken. Dit controleren zij dan ook. Zij proberen het werk van de medewerkers te verbeteren door ook onderzoeken te doen.

Dit jaar zijn wij als organisatie ook gecontroleerd door een organisatie van buitenaf. Dit wordt ook wel een externe audit genoemd. Er wordt gekeken of wij onze taken goed uitvoeren en alles goed bijhouden. Wij mogen met trots zeggen dat wij het goed doen en het certificaat weer hebben behaald.



Wat willen wij doen in 2020?

Wij willen natuurlijk steeds beter zijn in wat wij doen. Wij willen dat onze medewerkers beter worden in wat zij doen: begeleiders die beter begeleiden en teamleiders die beter leiding geven. De volgende doelen hebben wij opgesteld voor volgend jaar:

- Twee nieuwe locaties openen om meer cliënten te helpen.
- Medewerkers verder laten leren. Dit willen wij doen door een plan te maken met alle trainingen en cursussen op een rij.

- Meer luisteren naar jullie. Wij willen meer kijken naar wat jullie willen en dat proberen uit te voeren.
- Een manier bedenken om het werk van de medewerkers te verbeteren. Dit willen wij doen door samen te werken met een andere organisatie (Movisie).
- Ervoor zorgen dat medewerkers ook online kunnen leren.
- Betere samenwerking binnen Firmitas tussen afdelingen.
- Actieve cliëntenraad. Wij willen dat jullie meer meedoen met de cliëntenraad.