



Kwaliteitsrapport 2020
Clïentversie

geloof in jouw eigen kracht

Wat is een kwaliteitsrapport?

Een kwaliteitsrapport is een rapport waarin wij schrijven hoe het gaat met Firmitas. We vragen jullie wat jullie vinden van de begeleiding bij Firmitas en of jullie blij zijn met het wonen bij Firmitas. Dat vragen we ook aan onze medewerkers.

Met dit rapport laten we zien wat we een jaar lang hebben gedaan aan de kwaliteit van de zorg. Op die manier laten we zien wat we allemaal hebben gedaan voor de cliënten en medewerkers.

Firmitas staat voor de **eigen kracht**. Dat betekent dat wij willen werken aan jouw eigen kracht, zodat je een leven kan krijgen zoals jij dat wilt. Het maakt daarom niet uit, uit welke land je komt of welke geloofsovertuiging je hebt. Bij Firmitas draait het om wat jij wil en hoe wij jou daarbij kunnen helpen.

In 2020 zijn veel dingen anders gegaan door het coronavirus. We mochten een tijdje niet bij je langskomen. De begeleiding moest op afstand gegeven worden. Dit hebben we gedaan, omdat we jouw gezondheid en de gezondheid van onze medewerkers belangrijk vinden.

In dit rapport lees je wat we allemaal hebben gedaan in 2020 en wat we willen doen in 2021.

Wat hebben we gedaan in 2020?

We hebben ondanks het coronavirus veel kunnen doen in 2020.

1. **Er zijn twee nieuwe locaties open gegaan.** In 2020 hebben wij twee nieuwe locaties geopend, namelijk het Kamertrainingscentrum Plus (KTC+) en de locatie Begeleid Wonen Vrouwen (BWV). Dat betekent dat er meer cliënten die het nodig hebben, kunnen wonen bij ons. Begeleid wonen vrouwen is verder een plek speciaal voor vrouwen die hulp nodig hebben.
2. We wilden dat de medewerkers **meer** zouden **leren** in 2020. Daarom hebben wij een lijst gemaakt met alle trainingen die zij in 2021 krijgen. Na iedere training hebben wij ook gevraagd of zij hebben geleerd van de training en of zij iets beter kon. Door het coronavirus hebben wij op een manier training moeten geven. Dit hebben wij vooral online gedaan.
3. Wij **werken** dit jaar ook samen met **Movisie** om een manier (methode) te vinden waarmee wij jullie goed kunnen begeleiden. We bedenken een manier, zodat we samen met alle begeleiders op dezelfde manier werken.
4. Er is een **nieuwe wet** ingevoerd, de wet Zorg en Dwang. Het is een wet die jouw rechten en vrijheid geeft, zodat jij de zorg krijgt die jij wil. Sinds 1 januari 2020 zijn wij bezig om meer na te denken over vrijheid en hoe wij dit goed kunnen regelen voor jou.

Vinden cliënten het leuk om zorg te krijgen en om te wonen bij Firmitas?

In 2020 hebben wij in totaal 117 cliënten geholpen. Aan iedereen hebben wij gevraagd of zij het leuk vinden binnen Firmitas. Van onze cliënten hebben wij een **7.1** als cijfer gekregen. Daar zijn we heel blij mee. Wij willen natuurlijk dat de cliënten het leuk bij ons hebben, daarom gaan we ons best doen om volgend jaar hoger te scoren.

Onze begeleiders doen het volgens jullie heel goed en hebben hele hoge cijfers gekregen. Jullie vinden dat onze begeleiders hun werk goed doen en vinden de begeleiding prettig. De begeleiders kunnen jullie bereiken wanneer jullie het nodig hebben. Zij luisteren goed naar jullie en begrijpen jullie ook. Dat vinden wij erg belangrijk.

Locaties/afdeling	Gemiddelde
Ambulante woonbegeleiding	8.0
KTC	9.1
KTC+	7.4
BWM	8.2
BWV	7.6
BW24	8.5

"Ik kan terecht bij mijn begeleider als ik ondersteuning nodig heb." (cliënt, ambulante begeleiding)

Het was tijdelijk niet mogelijk om bij jullie thuis langs te komen. Daarom is de begeleiding vooral gegeven via de telefoon of via videobellen. Dit vonden jullie lastig, omdat jullie dat niet gewend bent. Ook voor onze begeleiders was het moeilijk om op afstand de begeleiding te geven, maar voor jullie en voor hun eigen veiligheid was het belangrijk om ons aan de regels te houden van de overheid.

Ook vinden jullie het leuk om te wonen binnen Firmitas. Ieder cliënt heeft een eigen badkamer en een keuken. Jullie hebben aangegeven dat jullie blij zijn met deze privacy. We vinden het ook belangrijk dat onze cliënten zich veilig voelen. Veel cliënten hebben gezegd dat zij zich veilig voelen thuis. Er zijn ook minder leuke dingen aan de woningen. Jullie willen bijvoorbeeld dat wij de studio's nog mooier maken en daar gaan we in 2021 verder aan werken. Wij hebben een groepje gevormd en deze medewerkers gaan nadenken over hoe de studio's mooier gemaakt kunnen worden. Twee keer in het jaar bespreken begeleiders samen met jullie aan welke doelen jullie willen werken en hoe jullie dit willen doen. Deze afspraken schrijven we in **het zorgplan**. Ook wordt gekeken wat er mis kan gaan, zodat we het samen kunnen voorkomen. Dit noemen we de **risico-inventarisatie**. Het valt op dat jullie erg tevreden zijn met deze manier van werken. Er wordt samen besloten welke doelen komen te staan in het zorgplan en er wordt goed naar jullie geluisterd.

Dagbesteding

De dagbesteding heeft dit jaar niet veel plaats kunnen vinden in grote groepjes, omdat het niet mocht van de overheid. We moesten afstand houden. Veel van jullie vond dat niet zo leuk. Maar gelukkig mochten we aan het eind van 2020 en in 2021 weer in groepjes bij elkaar komen. We gaan de leuke en leerzame activiteiten weer met elkaar oppakken en bedenken hoe we de dagbesteding voor iedereen verder leuker kunnen maken.

"Meer activiteitgericht dingen doen bij dagbesteding, zodat mensen kunnen ontdekken waar ze goed in zijn, bijv. tuinieren enz." (client, KTC+)

Cliëntenraad

We vinden het belangrijk om te luisteren naar jullie, daarom hebben wij een cliëntenraad. Een groep cliënten komen bij elkaar om te praten over wat beter kan binnen Firmitas. Dit jaar is de cliëntenraad bij elkaar gekomen op afstand. Jullie hebben aangegeven meer gesprekken te willen op de locatie, maar ook dat de dagbesteding weer moet beginnen. In 2021 willen wij daar meer aandacht aan geven. Wil je ook een deel uitmaken van de cliëntenraad? Meld je dan aan!

Vinden de medewerkers het ook leuk om te werken binnen Firmitas?

Ook aan de medewerkers wordt gevraagd hoe zij het vinden om te werken binnen Firmitas. Wij hebben van onze medewerkers ook het cijfer 7.1 gekregen. Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers hun mening kunnen geven. Daarom organiseren wij elke jaar een dag waarin medewerkers allerlei onderwerpen met ons kunnen bespreken en van elkaar kunnen leren.

Meer leren

Ook willen wij dat zij meer leren. Dit doen we door trainingen en cursussen te geven over belangrijke onderwerpen over hun werk. De medewerkers geven ook zelf aan wat ze willen leren. Van ons krijgen zij een bedrag dat zij zelf mogen uitgeven aan hun ontwikkeling. De medewerkers geven bijvoorbeeld aan dat zij meer training willen over veiligheid en omgaan met gedrag die te ver gaat.

Dit jaar was het door het coronavirus niet mogelijk om de trainingen fysiek te krijgen, daarom hebben ze veel trainingen online gekregen. Verschillende mensen hebben online trainingen voorbereid om ervoor te zorgen dat de begeleiders meer kunnen leren.

Denktanks

Om het werk van onze medewerkers leuker te maken hebben wij groepen gevormd voor verschillende onderwerpen. Dit noemen wij 'denktanks'. De medewerkers die zich inschrijven kunnen naast het begeleiden ook meedenken over bijvoorbeeld de inrichting op de locaties, ideeën voor medewerkers en hoe we jou beter kunnen begeleiden.

Kwaliteit

Meestal zie je tijdens de begeleiding alleen je begeleider en soms ook de teamleider, maar er is ook een team die op het hoofdkantoor werkt. De medewerkers van kwaliteit en Beleid schrijven voor de medewerkers hoe zij hun taken kunnen uitvoeren. 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 gecontroleerd door een organisatie van buitenaf. Dit wordt een externe audit genoemd. Al onze locaties en diensten zijn dit jaar goedgekeurd, inclusief de nieuwe locaties. Wij hebben een certificaat gehaald en te horen gekregen dat wij onze taken goed uitvoeren en alles goed bijhouden.

Wat willen we doen in 2021?

Na een drukke jaar willen wij het komend jaar beter worden in wat we doen.

We willen:

- Samen met Movisie verder werken aan onze begeleiding (methode) om jullie beter te begeleiden. Movisie is een organisatie die veel onderzoeken doet en advies geeft over begeleiding die goed werkt bij jullie.
- Werken om de talenten van de medewerkers nog meer naar voren te brengen
- Een nieuwe locatie openen, zodat we nog meer mensen kunnen helpen
- Gebruik maken van technologie, zodat we meer tijd aan jou kunnen geven.

En nog veel meer..

Wij hopen dat jij nu iets meer weet over hoe het gegaan is het afgelopen jaar binnen Firmitas. Als jij hier nog vragen over hebt, neem dan contact op met jouw begeleider.