firmitas

Kwaliteitsrapport 2020

Inhoud

Voorwoord 2
Samenvatting 3
Inleiding 3
- Firmitas in het kort 3
- Visie Firmitas 5
- Opbouw rapport 5

2020 in vogelvlucht 6
- Herschikking van diensten 6
- Nieuwe locaties 6
- Ontwikkelingen van een methodiek 7
- Wet Zorg & Dwang 7

Wat vinden de cliënten van Firmitas 8
- Hoe ervaren cliënten de begeleiding? 8
- Zorgplan 10
- Wonen 10
- Cliëntenraad 11

Vanuit de teams 13
- Zijn medewerkers tevreden binnen Firmitas? 13
- Behoeftes van de medewerkers 14
- Het bevorderen van vakkundigheid 16

Kwaliteit en Beleid 16
- Externe audit 17

Dilemma's door Covid-19 18

Het plan in 2021 en verder 20

Voorwoord

Het **jaar 2020** heeft zich gekenmerkt als een interessante jaar met de nodige veranderingen voor heel Nederland. Sinds maart 2020 is heel de wereld overvallen door het coronavirus, waarbij er allerlei maatregelen genomen zijn om de verspreiding te voorkomen. Veel medewerkers hebben vanuit huis moeten werken of op locatie met de nodige maatregelen. De cliënten hebben de begeleiding daarnaast op afstand ontvangen en met tussenpozen beperkt bezoek ontvangen. In dit rapport maken wij inzichtelijk hoe dit invloed heeft gehad op het primaire proces, maar ook welke inspanningen alle collega's hebben verricht om ondanks de maatregelen de zorg aan onze cliënten te kunnen bieden.

Ondanks de coronapandemie stond 2020 in het licht van het verder ontwikkelen van onze diensten. In grote lijnen is dit jaar gewerkt aan het optimaliseren van de processen, het ontwikkelen van een methodiek in samenwerking met Movisie en er is gewerkt aan de ontwikkeling van de medewerkers. Zoals elke jaar hebben wij een reflectiemoment georganiseerd met de medewerkers en cliënten.

In dit rapport worden de resultaten van alle inspanningen samengevat en gaan we nader in op de gerealiseerde doelen en het plan voor het komend jaar. Ook wordt beschreven wat de dilemma's zijn geweest met betrekking tot de impact die de coronapandemie heeft gehad op stichting Firmitas en welke omslag intern gemaakt is ten gevolge van COVID-19.
Het is een hectische maar leerzame jaar geweest waarbij er een nieuwe normaal is ontstaan. Echter is één ding niet veranderd, namelijk:

Believe in your own strenght

A.Küpeli, bestuurder stichting Firmitas

Samenvatting

Stichting Firmitas is opgericht in 2010 en werkt sindsdien vanuit verschillende wetten zoals de WMO, WLZ en Jeugdwet binnen de gehandicaptenzorg. In de begeleiding stelt Firmitas de eigen kracht als uitgangspunt en dit vertaalt zich in het streven om het eigen vermogen te versterken en om de zelfredzaamheid te bevorderen. Rekening houden met diversiteitskenmerken speelt een belangrijke rol in de begeleiding en wordt gerealiseerd door de krachten van begeleiders in te zetten om aan te sluiten bij de client. De eigen kracht komt ook in uitdrukking in de naam Firmitas, wat afkomstig is uit de architectuur en stevigheid betekent. Het bieden van huisvesting biedt cliënten namelijk stevigheid en wordt als een minimale voorwaarde gezien om de eigen kracht te bevorderen. Wij stellen onze cliënten in staat om (weer) controle te krijgen over hun eigen gewenste leven door hen te helpen hen met wonen, zorg en welzijn.

In 2020 zijn verschillende doelen gerealiseerd die eind 2019 zijn uitgesproken. In april en juni zijn twee intramurale locaties geopend in regio Rotterdam. Daarnaast is de wet Zorg en Dwang geïmplementeerd waarbij het primaire proces is herzien, een beleidsvisie is uitgewerkt, interne deskundigen aangesteld zijn die de wet in de praktijk vormgeven en externe vertrouwenspersonen beschikbaar zijn voor vragen en advies aan cliënten. In 2020 is ook gewerkt aan de ontwikkeling van een methodiek in samenwerking met Movisie. De kaders van deze methodiek zijn dat de methodiek aansluit bij de mogelijkheden van de doelgroep LVB en/of GGZ-problemen, inclusief is en de zelfredzaamheid wordt bevordert.

De cliënten van stichting Firmitas zijn in 2020 bevraagd op een aantal onderwerpen om te toetsen of en hoe wij als organisatie kunnen aansluiten bij de wensen van de cliënten. De cliënten geven Firmitas een 7.1 als gemiddelde cijfer. Hierin komt terug dat de begeleiding zowel intramuraal als extramuraal positief scoort. Clienten vinden het prettig dat de persoonlijke begeleider voldoende tijd vrijmaakt, goed luistert, de ruimte geeft aan cliënten om hun eigen keuzes te maken en dat begeleiders cliënten nieuwe vaardigheden aanleren. Verder vinden cliënten de afspraken in het zorgplan duidelijk en zij vinden dat er voldoende inspraak is bij het formuleren van de doelen. Naast het zorgplan is ook stilgestaan bij het wonen op de intramurale locaties. Cliënten geven hierin aan dat de woningen veilig zijn en het fijn te vinden om een woning te hebben met een eigen keuken en badkamer. Een relevante verbeterpunt die cliënten noemen, is het veranderen van het interieur op de locaties. De locaties zijn op basis van deze input aangepast. Cliënten geven verder over de huisregels aan dat zij hierin voldoende vrijheid ervaren.

In 2020 zijn de nodige stappen gezet om de cliëntenraad ondanks de afstand te betrekken bij de ontwikkelingen in de organisatie. Er is een nieuwe voorzitter aangesteld die in 2020 met verschillende cliënten bijeen is gekomen via beeldbellen. In de gesprekken zijn wensen naar voren gekomen voor 2021, zoals dat naast de cliëntenraad ook per locatie een maandelijkse overleg wordt gepland waar cliënten kenbaar kunnen maken hoe het met hen gaat en wat ze willen terugzien op de locaties. Daarnaast leeft de behoefte om eigen keuzes te maken, ook als het soms niet goed gaat en de wens om de dagbesteding weer op te starten, zodat cliënten de ruimte krijgen om met elkaar te zijn.

De medewerkers hebben verder de nodige veranderingen in 2020 meegemaakt. De werkomstandigheden zijn gewijzigd en cliënten hebben begeleiding op afstand ontvangen. Medewerkers geven aan dat leiderschap in deze periode in voldoende mate aanwezig was en dat leidinggevenden beschikbaar voor hen waren. Verder zijn collega's tevreden over de doorgroeimogelijkheden en de ruimte voor nevenactiviteiten naast hun werkzaamheden. Firmitas vindt het belangrijk dat er een prettige sfeer heerst binnen de organisatie. Dit zien we terug bij de medewerkers die aangeven tevreden te zijn over de bedrijfscultuur binnen de organisatie en aangeven de komende jaren bij Firmitas te willen blijven werken. Als organisatie wordt veel waarde gehecht aan continue verbetering en ontwikkeling en dit is gerealiseerd door medewerkers verschillende mogelijkheden aan te bieden voor zelfontwikkeling.

In februari 2021 heeft de externe audit voor de certificering en de controleaudit voor het keurmerk NEN-EN 15244 plaatsgevonden over het jaar 2020. Tijdens de audit zijn voor alle locaties de primaire processen onderzocht en zijn er gesprekken gevoerd met teamleiders, medewerkers,

de HR-afdeling, de afdeling kwaliteit en beleid en de directie. Uit de audit is naar voren gekomen dat Firmitas voldoet aan de vastgestelde Nen-normen en wij met trots kunnen zeggen dat wij (weer) in het bezit zijn van het NEN-EN15224 keurmerk voor alle diensten.

Voor alle medewerkers en cliënten stond het jaar 2020 ook in het licht van de corona pandemie. Dit heeft geresulteerd in kantoorpersoneel die vanuit huis moest werken, begeleiding op afstand voor zowel de intramurale- als extramurale cliënten. Maar ook in beperkingen op de dagbesteding, 1.5 meter afstand op de locaties, een verplichte mondkapjesplicht en veel beeldbellen ter vervanging van de huisbezoeken. Dit heeft dilemma's binnen de organisatie met betrekking tot de doelgroep met zich meegebracht. Zo heeft de afstand in het werken met de doelgroep geleid tot spannende momenten, daar onze cliënten juist in deze periode behoefte hadden aan fysieke contactmomenten. Ook waren er continu zorgen rondom de risico's op besmetting en de veiligheid van (kwetsbare) medewerkers en cliënten. De angst om besmet te worden was vaak aanwezig bij cliënten die intramuraal geplaatst wilden worden. Tot slot waren er ook uitdagingen op het vlak van de restricties in de bezoekersregeling op de intramurale locaties, daar de cliënten juist behoefte hadden aan steun van bezoekers. Al met al was het een interessante jaar waarin zowel medewerkers als cliënten veerkracht getoond hebben en de nodige offers gemaakt hebben.

Terwijl we de corona situatie geleidelijk achter ons kunnen laten, zijn er voor Firmitas nieuwe uitdagingen en doelen waar in 2021 mee aan de slag wordt gegaan. Om in te kunnen spelen op de regionale- en landelijke ontwikkelingen waar met name de druk op de zorgvoorzieningen een terugkerend patroon is, wordt intern steeds gekeken worden hoe de huidige middelen efficiënter ingezet kunnen worden. Het komend jaar staat daarom voor Firmitas in het licht van innovatie en het verder ontwikkelen van onze diensten om passende zorg te kunnen blijven bieden. Dit krijgt onder andere vorm door het ontwikkelen van een methodiek waardoor de begeleiding beter aansluiten bij cliënten, maar ook door de inzet van e-learning om medewerkers de handvatten te bieden om aan te sluiten bij de hulpvragen van cliënten die in toenemende mate complexer worden.

Inleiding

Bij Stichting Firmitas geloven wij in de eigen kracht van de individu, wat zich vertaald in het streven om het eigen vermogen te versterken met als doel om de zelfredzaamheid te bevorderen. Rekening houden met diversiteitskenmerken speelt een belangrijke rol in de begeleiding. Dit wordt gerealiseerd door de krachten van begeleiders in te zetten om aan te sluiten bij de normen en waarden van de cliënt.

Firmitas is opgericht in 2010 en werkt sindsdien vanuit verschillende wetten zoals de WMO, WLZ en Jeugdwet binnen de gehandicaptenzorg.

Wij bieden de volgende diensten aan:

- Ambulante begeleiding (extramuraal)
- 24 uursbegeleiding (intramuraal)
- Dagbesteding

Deze diensten worden op de volgend locaties geboden:

- Begeleid Wonen Moeders
- Kamertrainingscentrum
- Begeleid Wonen 24-uurs
- Kamertrainingscentrum Plus
- Begeleid Wonen Vrouwen
- Ambulante Team

Visie

Als organisatie werken wij vanuit **zeven kernwaarden** die wij uitdragen in de begeleiding.

Firmitas betekent letterlijk stevigheid. De term komt uit de architectuur en past goed bij ons uitgangspunt, namelijk om de eigen kracht te versterken. Huisvesting zien wij als een van de minimale voorwaarden om groei en ontwikkeling te realiseren. Wij stellen onze cliënten in staat om (weer) controle over hun eigen gewenste leven te krijgen door hen te helpen hen met wonen, zorg en welzijn.

Stichting Firmitas biedt verder zorg aan kleurrijke mensen en dit vertaald zich terug in de medewerkers die kleurrijk zijn. De diversiteit onder de cliënten vraagt van ons dat wij breder naar hulpvragen kijken. Dit doen wij door medewerkers in te zetten die vanuit verschillende invalshoeken naar hulpvragen kunnen kijken. Met als bijkomend gevolg dat je beter aansluit bij de leefwereld van de hulpvrager.

Mensen in hun eigen kracht zetten, daar geloven wij in. Vanuit de overtuiging dat hoe moeilijk de omstandigheden misschien zijn, iedereen nieuwe dingen kan leren en kan groeien. Ieder mens is uniek, dus onze aanpak ook. Hoe? Door ze liefdevol te benaderen naar een zelfstandig leven en ze pas los te laten als dat kan.

Alle medewerkers zetten zich dagelijks in voor de cliënten met als doel om hen kwalitatieve zorg te bieden. Dit doen wij door de focus te leggen op de volgende thema's:

- Optimalisatie van de cliënt- en medewerkers tevredenheid
- Bieden van kwalitatieve zorg
- Veiligheid borgen binnen alle teams en op alle locaties

In dit rapport wordt gereflecteerd op deze onderwerpen om inzichtelijk te maken waar we op elke gebied staan met de kwaliteit. Het is een manier om een de bewustwording te stimuleren en om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Opbouw rapport

In dit rapport zullen de relevante ontwikkelingen van 2020 de revue passeren. Daarop aansluitend zullen de resultaten van verschillende onderzoeken beknopt aangestipt worden die een beeld geven van de tevredenheid van cliënten en medewerkers. Het rapport wordt afgesloten met een reflectie op de coronaperiode en een vooruitblik naar de doelen voor het jaar 2021.

Cliënttevredenheid | **Bieden van kwalitatieve zorg** | **Veiligheid** | **Medewerkerstevredenheid**

2020 in vogelvlucht

De ontwikkelingen in het jaar 2020 staan niet op zichzelf en vloeien voort uit de doelen die in het voorgaande jaar zijn geformuleerd. Eind 2019 hebben we met elkaar onder andere de volgende doelen afgesproken:

NIEUWE LOCATIES: De regionale ontwikkelingen die zich onder andere kenmerken door een toename in complexe hulpvragen bij zorgvragers en de vraag naar meer intramurale plekken zijn de aanleiding geweest om nieuwe locaties te openen. Om hier adequaat op in te spelen, heeft stichting Firmitas zich als doel gesteld om in 2020 twee nieuwe locaties te openen voor specifieke doelgroepen, te weten een kleinschalige plus locatie waar de begeleiding intensief aangeboden wordt en een vrouwenlocatie waar zowel alleenstaande vrouwen als moeders kunnen verblijven.

HERSCHIKKING VAN DIENSTEN: In november 2019 zijn de diensten van Firmitas geëvalueerd en hierin is naar voren gekomen dat de kracht van Firmitas ligt op de intramurale- en extramurale begeleiding van de LVB- en GGZ doelgroep. Vanuit deze constatering is besloten om in 2020 de andere diensten zoals het bieden van GGZ-behandeling en wijkverpleging af te stoten en de specialisatie op begeleiding voor te zetten.

NIEUWE SAMENWERKINGEN: Alleen ga je sneller, samen sta je sterker. Vanuit deze overtuiging tracht Firmitas naast de huidige partners nieuwe samenwerkingen aan te gaan ten behoeve van de dienstverlening. In 2019 liepen hiervoor gesprekken met de Nico Adriaan Stichting (NAS) en Prokino. De NAS is een organisatie voor maatschappelijke opvang waarbij maatschappelijk werk en ambulante woonbegeleiding wordt aangeboden aan de GGZ doelgroep. Daarnaast is Firmitas de samenwerking aangegaan met Prokino die gespecialiseerd is in het begeleiden van kinderen, jeugdigen (18-23 jaar) en gezinnen met een hulpvraag. Stichting Firmitas heeft als streven om hierin op te trekken met Prokino om de groep jeugdigen (18-23 jaar) te bedienen met een hulpvraag binnen een intramurale setting.

Kijkend naar de doelen die eind 2019 zijn uitgesproken, kan Firmitas met trots terugkijken en vaststellen dat de gewenste doelen in 2020 vorm hebben gekregen. Onderstaand volgt een beschrijving van een aantal relevante ontwikkelingen die in 2020 hebben plaatsgevonden.

Opening van 2 locaties

In april 2020 is het KamertrainingscentrumPlus (KTC+) geopend in Rotterdam Zuid. Het KTC+ is een intramurale locatie voor jongvolwassenen met een geldige indicatie vanuit de WMO of WLZ. Deze locatie kenmerkt zich door de intensieve begeleiding die de bewoners ontvangen op verschillende levensgebieden. Elke cliënt heeft een vaste persoonlijke begeleider die meerdere keren per week contact heeft met de cliënt om samen aan doelen te werken.

In juni 2020 is vervolgens de locatie Begeleid Wonen Vrouwen (BWV) geopend in Rotterdam-Centrum. Het is een intramurale locatie exclusief voor vrouwen met en zonder kinderen die beschikken over een CIZ of WMO-indicatie en willen leren om zelfstandig te wonen.

Het openen van deze locaties heeft door de pandemie de nodige flexibiliteit gevraagd van onze medewerkers en cliënten. Door de vele vragen en onduidelijkheid die er wereldwijd leefden, was het een uitdagende opgave om de plaatsingen van cliënten te realiseren. Cliënten stelden de stap om te verhuizen uit in verband met de angst op besmetting, medewerkers hebben intakegesprekken op afstand moeten voeren, begeleiders hebben via beeldbellen de begeleiding vorm gegeven en als organisatie hebben we steeds stil moeten staan bij het spanningsveld tussen enerzijds het minimaliseren van de risico's op besmettingsgevaar en anderzijds de restricties in het aantal bezoekers en de frequentie. Wij willen alle collega's die zich in deze periode hebben ingespannen en ingezet voor onze cliënten complimenteren voor hun harde werken.

Ontwikkelen van een methodiek

De focus op de dienst begeleiding is verder uitgediept. In september 2020 is de samenwerking met Movisie om een methodiek te ontwikkelen verder geconcretiseerd. Deze samenwerking vloeit voort uit de behoefte die steeds meer in de samenleving leeft, namelijk dat rekening gehouden wordt met diversiteit en inclusie. Firmitas positioneert zich als een aanbieder waarbij de zorg geboden wordt door en aan kleurrijke mensen. De expertise op

het gebied van diversiteit en inclusief werken zien wij als kracht om kwalitatieve- en passende zorg te bieden. Immers, hoe beter je de persoon achter de hulpvraag begrijpt, des te beter de begeleiding aansluit bij de hulpvragen. Vanuit deze overtuiging zijn wij gestart met het ontwikkelen van een methodiek. In 2020 zijn de kaders van de methodiek in kaart gebracht.

Deze kaders zijn:

- De interventies per leefgebied sluiten aan bij de kenmerken en mogelijkheden van mensen met een LVB en/of GGZ-problemen.
- De cliënt wordt inclusief benaderd en in de ondersteuning houden we rekening met aspecten als cultuur, religie, gender en normen en waarden.
- De methodiek bevordert de zelfredzaamheid op verschillende leefgebieden.

Zowel medewerkers uit de praktijk als de medewerkers vanuit de ondersteunende diensten hebben samen met Movisie stil gestaan om de kaders voor de methodiek te formuleren. In 2020 is verder een nulmeting uitgevoerd om te beoordelen welke kennis, expertise en interventies er momenteel ingezet worden binnen Firmitas. Deze resultaten worden in 2021 gebruikt om het raamwerk van de methodiek vorm te geven en om een train de trainer module te ontwikkelen, zodat de methodiek intern geborgd blijft.

Een belangrijke onderdeel van de methodiek is verder de resultaatgerichte benadering, waarbij gebruik wordt gemaakt van een indicatoren set die een nulmeting mogelijk maken. Gedurende de begeleiding blijven deze terugkomen om de effectiviteit van de ingezette begeleiding te monitoren.

Wet Zorg en Dwang

Het jaar 2020 stond tevens in het teken van het verder implementeren van de wet Zorg en Dwang. De centrale vraag die als rode draad in de implementatie liep, was niet zo zeer gericht op de vraag hoe we de inzet van dwang kunnen minimaliseren maar juist op de vraag hoe we in elke situatie zoveel mogelijk vrijheid voor cliënten kunnen realiseren. Met als bijkomend beleid dat wij geen vrijheidsbeperkende maatregelen inzetten. In alle gesprekken is deze boodschap uitgedragen en zijn medewerkers getriggerd om de aandacht te richtten op de vrijheid in de begeleiding.

Binnen Firmitas hebben de kaders van de wet op de volgende manieren vorm gekregen:

- Alle stappen in het primaire proces zijn herzien conform de wet. In samenwerking met een externe adviesbureau is dit gerealiseerd, waarbij het digitale clientdossier verder geoptimaliseerd is. Voor alle medewerkers is het nu mogelijk om een maatregel conform de wet te registreren. In deze vragenlijst komen de vragen en stappen terug die relevant zijn in de afweging of een maatregel ingezet dient te worden. Denk bijvoorbeeld aan de proportionaliteit van een maatregel, maar ook aan de subsidiariteit van een maatregel. In sommige gevallen kan een alternatief ingezet worden die minder beperkend is. Alvorens medewerkers deze vragenlijst aangeboden krijgen in het systeem is daarom de alternatievenbundel opgesteld door VWS zichtbaar. Dit document biedt zoals het woord al aangeeft verschillende alternatieven ter inspiratie om te kiezen voor de minst beperkende maatregel.

- Naast de interne vertrouwenspersoon zijn er twee externe vertrouwenspersonen aangesteld en geïntroduceerd binnen de organisatie onder de cliënten en medewerkers. Voor stichting Firmitas zijn dit Faruk en Anja, die verbonden zijn aan het LSR. Met hen zijn verschillende gesprekken gevoerd waarin de medewerkers en cliënten kennis met hen hebben gemaakt en waarin de inrichting van hun rol vorm heeft gekregen.

- De huisregels op de locaties zijn onder de loep genomen en voorgelegd aan externe juridische adviseurs, de cliënten, de externe vertrouwenspersonen en deze zijn getoetst door een externe auditor. De relevante deskundigen om de wet in de praktijk uit te kunnen voeren, zijn verder intern aangesteld en geschoold. Er zijn verschillende gesprekken gevoerd met cliënten en medewerkers over vrijheid en is er gesproken over de implicaties die de wet heeft voor de werkpraktijk. Gedurende het scholingstraject is hierigeoefend met praktijkvoorbeelden om met medewerkers te oefenen hoe het denken in vrijheid vorm kan krijgen in de begeleiding.

Wat vinden de cliënten van Firmitas?

Sinds 2012 is Stichting Firmitas actief in het bieden van begeleiding aan cliënten met een licht verstandelijke beperking. Het hoofdkantoor bevindt zich in Capelle aan de IJssel en er zijn in totaal **117 cliënten** die zorg ontvangen vanuit Firmitas.

Locatie	Aantal cliënten
Ambulant	52
KTC	23
BWM	13
BW24	5
KTC+	13
BWV	11

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

"Ik vind het fijn dat ik de begeleiders kan zien en spreken wanneer ik ze nodig heb. Ze zijn vriendelijk en maken vaak tijd voor een praatje en of spelletje." (cliënt, KTC)

Het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd om te achterhalen wat de cliënten van de zorg vinden en welke lering hieruit getrokken kan worden. Door de cliënten is de zorg van Firmitas in 2020 beoordeeld met een **7.1**. Het is een cijfer om zeker trots op te zijn.

De dienst begeleiding is de corebusiness van Firmitas en het is daarom cruciaal dat de cliënten tevreden zijn over de aangeboden begeleiding. Gemiddeld scoort de begeleiding een **8.2**. Meer dan 90% van de cliënten is tevreden over de persoonlijke begeleider en vindt het fijn dat de persoonlijke begeleider voldoende tijd vrijmaakt voor hen door wekelijks minimaal 2 begeleidingsmomenten in te plannen. Ook zijn de cliënten van mening dat de begeleiders voldoende luisteren naar de cliënten en dat zij rekening houden met de wensen en behoefte van de cliënt. Tevens wordt gekeken waar de cliënt ondersteuning bij nodig heeft en hoe die ondersteuning aangeboden kan worden.

Zelfstandigheid en autonomie

De zelfstandigheid bevorderen bij de cliënten is verder belangrijk voor Firmitas. Meer dan 87% van de cliënten vindt dat zij voldoende ondersteuning krijgt bij het maken van eigen keuzes. Als het gaat om hulp om nieuwe dingen te leren, is er voor de cliënten altijd ondersteuning aanwezig.

"'Dat er goed gewerkt wordt aan mijn gezonde leefpatroon door wekelijks een lijst bij te houden en deze met mijn begeleider te bespreken. Hierdoor ben ik verminderd met overmatig drinken van energy drank." (cliënt, KTC)

Zorgplan

Het zorgplan is een belangrijk onderdeel in de begeleiding. Een zorgplan is het plan waarin alle doelen en afspraken tussen cliënt en begeleider staan. Bij het opstellen van de doelen wordt veel waarde gehecht aan samenspraak. Het is belangrijk dat de cliënt achter de gestelde doelen staat. **Meer dan 90%** van de cliënten vindt dat er goede afspraken staan in het zorgplan en dat er goed geluisterd naar hen wordt bij het opstellen van het zorgplan. Bij de vraag of de begeleiders zich houden aan de afspraken uit het zorgplan, geeft meer dan 80% het antwoord ''bijna altijd''.

> **"Er wordt goed naar je geluisterd en er is ruimte om je eigen keuzes te maken en dat wordt ook gerespecteerd dat vind ik fijn"** (cliënt, KTC+)

> **"Ik ben tevreden met de begeleiding die ik krijg, omdat ik op een lijn kan zijn met mijn begeleider."** (cliënt, Ambulante begeleiding)

> **"Ik ben tevreden over de begeleiders. Ze ondersteunen mij goed in mijn proces. Ook bieden ze mij een luisterend oor. Ik heb het gevoel dat ik door iedereen gewaardeerd word. Dit geeft mij een prettig gevoel."** (cliënt, KTC)

Hoe vinden cliënten het om te wonen binnen Stichting Firmitas?

In dit onderdeel is ingegaan op de ervaringen van de intramurale cliënten die wonen in de woningen van Firmitas. Firmitas heeft 65 cliënten die verblijven binnen de woningen van Firmitas.

Aan de intramurale cliënten is gevraagd hoe zij de woningen en de omgeving van Firmitas ervaren. Vinden zij het wel leuk om daar te verblijven? Daarbij is tevens gevraagd wat de cliënten van de huisregels vinden die gehanteerd worden. Intramurale cliënten geven het wonen binnen Firmitas een cijfer **6.5**.

De cliënten geven hierbij aan dat zij de woningen veilig vinden en het fijn te vinden om een woning te hebben met een eigen keuken en badkamer. Er zijn ook verbeterpunten opgenoemd door de cliënten. Er is behoefte aan aanpassingen in de woningen die aansluiten bij de wensen en situatie van de cliënten. Om de inrichting binnen de locaties te veranderen, heeft Firmitas de denktank 'design' in het leven geroepen. In deze werkgroep komen medewerkers van verschillende locaties bijeen om na te denken hoe de inrichting van de woningen en gebouwen beter kunnen aansluiten bij de wensen van de cliënten. Daarnaast zijn er clientvergaderingen per locatie georganiseerd om input op te halen bij de cliënten.

Het pand van locatie KTC is op basis van deze input in 2020 verbouwd. De muren hebben op aanraden van de cliënten een likje verf gehad en op advies van de medewerkers zijn meer ruimtes gecreëerd voor één-op-één begeleiding. Ook hebben de medewerkers een nieuwe keuken gekregen die zij kunnen gebruiken.

Beslissingen nemen en huisregels

Het is belangrijk dat cliënten de ruimte krijgen om zelf beslissingen te nemen omtrent hun dagelijkse activiteiten. In het licht van de wet Zorg en Dwang hecht stichting Firmitas eraan dat de cliënten zelf bepalen hoe zij invulling geven aan hun dagelijkse activiteiten. Aan de cliënten is daarom gevraagd wat zij van de huisregels vinden. Uit het onderzoek blijkt dat de cliënten tevreden zijn met de huisregels binnen de locatie en deze voldoende vrijheid bieden, maar ook een veilige en prettige woonomgeving creëren voor de bewoners en de medewerkers.

De cliëntenraad van stichting Firmitas aan het woord

In 2020 zijn de nodige stappen gezet om de cliëntenraad ondanks de afstand te betrekken bij de ontwikkelingen in de organisatie. Er is een nieuwe voorzitter aangesteld die tevens werkzaam is als ambulante begeleider binnen stichting Firmitas. De keuze voor deze voorzitter ligt in de ervaring die zij heeft om de cliënten te begeleiden en motiveren. De voorzitter is hard op zoek gegaan naar nieuwe leden en is in 2020 met verschillende cliënten bijeengekomen. De cliënten zijn via beeldbellen benaderd en bevraagd over verschillende onderwerpen.

Aan de cliënten is bijvoorbeeld gevraagd of zij bekend zijn met de procedure rondom klachten en bij wie ze terecht kunnen als er sprake is van een klacht. Uit de gesprekken en resultaten van de overleggen komt naar voren dat de meeste cliënten op de hoogte zijn over de klachtenprocedure. Cliënten geven aan dat de klachtenprocedure tijdens het halfjaarlijks evaluatie met de begeleiders besproken wordt.

Een belangrijk onderdeel in de gesprekken met cliënten is de beoordeling van hun kwaliteit van leven.

Onderstaand is te lezen hoe de cliënten van Firmitas in 2020 hun kwaliteit van leven beoordeelden:

> **"Op een schaal van 1 tot 10 beoordeelde cliënt haar leven tijdens de vorige zorgperiode met een 8. Geeft op dit moment aan zich door de Corona periode vaker gestresst te zijn. Hierbij benoemt de cliënt dat zij de zorg voor haar kinderen in combinatie met haar eigen studie, het huishouden en privé als zwaar te ervaren. Daarentegen geeft de cliënt aan dat zij zich niet minder gelukkig voelt. Zij geeft haar leven daarom nog steeds een 8."**
> **(ambulante cliënt)**

> **"Cliënt geeft haar leven een 7, zij geeft aan dat zij tevreden is met haar inzet op het KTC. Zij heeft een vriend en vriendinnen waar zij steun van krijgt. Echter zou cliënt haar leven een hogere score geven als zij haar eigen woning zou krijgen. Dit geeft ook wrijving tijdens de begeleidingsmomenten.''** **(cliënt op het KTC)**

“Cliënt geeft de kwaliteit van bestaan een 9 op een schaal van 1 tot en met 10. Cliënt geeft aan dat zij gelukkig is sinds zij moeder is geworden.” (cliënt op het BWM)

“Cliënt is gelovig maar doet niet veel met haar geloof. De familiebanden zijn ook niet sterk. Zij wil werken aan haar kwaliteit van bestaan. Ze voelt zich op dit moment ongelukkig. Ze wilt graag een stabiele dagbesteding waar ze trots op kan zijn. Ze heeft haar kwaliteit van leven een 5.” (cliënt op het BW24)

“’Cliënt geeft haar kwaliteit van leven momenteel een 5.6. Zij geeft dit cijfer omdat het goed gaat met haar zoon en ze zicht heeft ingeschreven voor een opleiding. Ook is ze in afwachting van haar diagnose [...] Zij heeft nu nog vaak een vol hoofd, maar denkt dat als zij straks een zinvollere dagbesteding heeft en de medicatie slikt, ze zich beter zal voelen.” (cliënt op het BWV)

Het is interessant om te zien hoe elke cliënt een andere invulling geeft aan het begrip kwaliteit van leven. Voor de een is het, het hebben van een kindje en voor een ander is het de mogelijkheid om zelfstandig te kunnen wonen. Deze wensen komen mooi terug in de zorgdoelen die opgesteld worden samen met de cliënten, zodat de doelen aansluiten bij de leefwereld en situatie van de cliënt.

In de gesprekken hebben de cliënten verder de volgende wensen kenbaar gemaakt voor 2021:

- Organiseer naast de cliëntenraad ook per locatie een gezellige overleg waarin cliënten in gesprek kunnen om aan te geven wat ze willen en hoe het met hun gaat.
- Geef ons de vrijheid om onze eigen keuzes te maken, ook als het soms niet goed gaat.
- Betrek ons bij de inrichting van de dagbesteding op de locaties.
- Organiseer de dagbesteding voor ons fysiek, zodat we de ruimte krijgen om met elkaar te zijn.

Vanuit de teams

Wat vinden de medewerkers van Firmitas?

Jaarlijks vindt een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaats om de tevredenheid van de medewerkers te meten. Op die manier is te achterhalen op welke vlakken Firmitas goed bezig is en waar verbetering nodig is. Om een beter beeld te krijgen over de resultaten zijn de teams als volgt verdeeld: ambulant, KTC, BWM, BW24, wijkteam, zorgconsulenten en kantoorpersoneel. Bij het opstellen van de vragenlijst is onderscheid gemaakt tussen zeven thema's: leiderschap, communicatie, arbeidsvoorwaarden, ontplooiingsmogelijkheden, werkomstandigheden, werkinhoud en organisatie. Firmitas wordt door de medewerkers beoordeeld met een gemiddelde van **7.1**. De gemiddelde per team is te zien in de onderstaande tabel.

"Verder gaan met groeien en professionaliseren! Komend jaar vooral focus leggen op professionaliseren."

Leiderschap is een onderdeel waar de meeste medewerkers tevreden over zijn. De teamleiders geven de begeleiders vertrouwen en behandelen hen met respect. De begeleiders krijgen ondersteuning en durven de teamleiders te benaderen als zij ergen tegen aan lopen.
Ook de arbeidsvoorwaarden scoren een voldoende binnen de organisatie. Uit de benchmark met andere soortgelijke zorgaanbieders komt naar voren dat Stichting Firmitas voor elke functie markt conforme functieschalen hanteert. De tevredenheid tracht Firmitas verder te verbeteren door rekening te houden met de wensen van medewerkers. Zo krijgen medewerkers de mogelijkheid om door te groeien. De medewerkers krijgen ook afhankelijk van hun interesses nevenactiviteiten om variatie te creëren in hun werkzaamheden. De scores van werkinhoud en de werkomstandigheden geven weer dat de medewerkers tevreden zijn. Het komend jaar zal Firmitas werken met een aantal denktanks, waarin medewerkers uit verschillende teams en afdelingen bij elkaar komen om een thema uit te werken. Op die manier wordt verder gewerkt aan taakvariatie en worden de medewerkers betrokken bij de ontwikkelingen binnen de organisatie.

Werkomstandigheden

Over het algemeen scoort dit onderwerp een **7**. Op het KTC komt naar voren dat er behoefte was aan een keuken op het kantoor om warme maaltijden voor te bereiden voor de avonddiensten. Verder was er behoefte aan meer vergaderruimtes en ruimtes om één op één gesprekken te voeren met cliënten. Na een aantal weken verbouwen, zijn de keuken en de vergaderruimtes gereed gemaakt. De medewerkers op locatie BWM hadden de wens voor een groter kantoor, omdat er geen vergaderruimtes waren binnen het huidige kantoor. Ook zij hebben nieuw kantoor gekregen. De werkomstandigheden scoort dan ook een 8 op deze locatie. Het doel is om 2021 de werkruimtes te verbeteren op BW24, daar deze locatie een 6.2 heeft gescoord.

Werkinhoud & werkdruk

Uit het onderzoek komt naar voren dat medewerkers tevreden zijn over de werkzaamheden en de werkinhoud (**7.2**). Zij vinden het werk uitdagend en weten wat van hen verwacht wordt. Ze mogen hun tijd zelf indelen en het werk geeft ze voldoening. Af en toe kan het werk psychisch belastend zijn. De medewerkers geven echter aan dat zij door de organisatie goed opgevangen worden. De teamleiders zijn structureel in contact met de medewerkers en de medewerkers maken optimaal gebruik van de vertrouwenspersoon bij zaken die zij niet met hun leidinggevende kunnen bespreken.

Werkklimaat

Firmitas vindt het belangrijk dat er een prettige sfeer heerst binnen de organisatie. We behandelen elkaar met en respect en liefdevol. Dit zien we ook terug bij de medewerkers. De medewerkers zijn tevreden over de bedrijfscultuur binnen de organisatie en geven aan de komende jaren bij Firmitas te willen blijven werken.

Het coronavirus

Landelijk zijn er veel maatregelen genomen, waarbij thuiswerken de nieuwe norm is geworden. Het is echter niet voor alle medewerkers weggelegd om thuis te werken. De intramurale begeleiders hebben gedurende de corona pandemie op locatie gewerkt. Op alle locaties zijn verder allerlei maatregelen genomen, zoals 1.5 meter afstand, beschermingsmiddelen en door het gehele pand worden de maatregelen gecommuniceerd middels flyers. Verder is er regelmatig vanuit afdeling HR gecommuniceerd wat de interne afspraken zijn en deze zijn door de teamleiders gecommuniceerd in het team. Uit het onderzoek blijk verder dat de medewerkers tevreden zijn met de coronamaatregelen binnen Firmitas. Er waren voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen (handschoenen, mondkapjes en desinfectiegel) en de 1,5 meter afstand op de locaties werd aangehouden.

Waar hebben de medewerkers behoefte aan?

Jaarlijks komen de teams bij elkaar om als team te reflecteren op de kwaliteit van de zorg aan de hand van de thema's beschreven in het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Dit is het moment waar medewerkers naast hun (regulier) wekelijks overleg één keer in het jaar bij elkaar komen om tot een systematische reflectie te komen. Uit dit overleg zijn een aantal bevindingen naar voren gekomen.
De medewerkers hebben aangegeven het lastig te vinden om een balans te creëren tussen te veel en te weinig bescherming richting de cliënt. De medewerkers maken zich ook zorgen om cliënten die zorgmijdend zijn, met name op de locaties BWM en BWV, omdat de zorg op deze locaties ook betrekking heeft op de kinderen. Samen met Movisie is Firmitas bezig met het ontwikkelen van een methodiek waarin deze onderwerpen aan bod komen.

Uit de teamreflectie blijkt verder dat de medewerkers positief zijn als het gaat om de werksfeer en samenwerking binnen de teams. Wel blijkt dat door de coronamaatregelen de medewerkers niet veel bij elkaar konden komen, met name de ambulante begeleiders. Voor hen was het maandenlang niet mogelijk om fysiek bij elkaar te komen. De teamvergaderingen verliepen daardoor enkel online via Teams.

De intramurale begeleiders geven verder aan behoefte te hebben aan een ''thuiswerkdag''. Op kantoor komen de medewerkers regelmatig in contact met de cliënten waardoor zij niet aan een stuk door kunnen werken aan hun verslagen. Om die reden hebben de medewerkers gevraagd of zij een thuiswerkdag mogen waarin zij kunnen werken aan hun administratieve taken. De kaders hiervoor zijn uitgewerkt door de HR-adviseur in samenspraak met de zorgmanager.

''Meer ruimte en tijd bieden aan werknemers om aan de evaluaties te werken, dit is op dit moment erg lastig in te plannen.''

De medewerkers hebben verder input aangeleverd voor het opleidingsplan van 2021 met onderwerpen voor trainingen en themabijeenkomsten. Er is daarbij expliciet benoemd dat er ook behoefte is aan themabijeenkomsten vanuit de afdeling Kwaliteit en Beleid met betrekking tot processen, handleidingen en wet- en regelgeving. Vanaf 2021 zullen er per kwartaal themabijeenkomsten georganiseerd worden op elke locatie.

Het bevorderen van de vakkundigheid

Ieder jaar zorgen we ervoor dat de medewerkers genoeg mogelijkheden krijgen voor zelfontwikkeling. Een voorbeeld daarvan is het opleidingsbudget die medewerkers jaarlijks kunnen inzetten voor trainingen en cursussen ten behoeve van hun eigen ontwikkeling. Het is echter opgevallen dat dit jaar niet iedereen gebruik heeft kunnen maken van dit budget. Gezien de situatie rondom de pandemie konden medewerkers het budget daarom meenemen naar het komend jaar. Afdeling HR heeft in 2020 verder het opleidingsplan opgesteld en uitgevoerd waarbij medewerkers verschillende interne- en externe trainingen hebben gevolgd. Deze trainingen zijn aangevuld door maandelijkse themabijeenkomsten.

De volgende onderwerpen zijn in 2020 aanbod gekomen:

- **Workshop: vereniging voor aandacht functionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling (LVAK).**
- **SISA training**
- **Netwerkbijeenkomst signaleren, melden en samenwerken**
- **Aanvraag GGZ indicaties**
- **PO uitleg (interpretatie)**
- **AVG**
- **Wet Zorg en Dwang**
- **ZRM invullen**
- **Inclusief werken**
- **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**
- **Opvoedondersteuning volgens Triple P.**
- **LVB signaleren**
- **Doelgericht rapporteren**

De teams hebben verder om de week ook teamoverleggen. Tijdens de teamvergaderingen worden alle relevante organisationele ontwikkelingen besproken en zo nodig wordt er om advies gevraagd. Dit wordt aangevuld met casuïstiek bijeenkomsten waarbij casussen besproken worden waar medewerkers tegen aanlopen.

Kwaliteit en Beleid

De afdeling Kwaliteit en Beleid houdt zich met name bezig met het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit binnen de organisatie en de geleverde diensten. Gedurende het jaar is de kwaliteitsmedewerker bezig geweest met het doorlopende traject om de primaire processen en de bijbehorende documenten te herzien.

In 2020 zijn de volgende onderzoeken uitgevoerd vanuit team kwaliteit en beleid:

- **Interne audits**
- **Dossieraudits**
- **Het afnemen van het CTO**
- **Het afnemen van het MTO**
- **Teamreflectie op alle locaties**
- **Directiebeoordeling**
- **Externe audit (2x controleaudit en 1x her-certificering)**
- **Thema audits**
- **Externe audits**

De afdeling kwaliteit en beleid is hét aanspreekpunt voor de andere teams bij vragen of voor advies. Vanuit de afdelingen worden regelmatig cursussen en trainingen aan de verschillende teams aangeboden omtrent relevante wet- en regelgeving, het kwaliteitsmanagementsysteem en de ontwikkelingen in de gehandicaptenzorg. De afdelingen ondersteunen en adviseren ook de afdelingen en de directie omtrent relevante ontwikkelingen in de zorgsector.

Externe audit

In februari 2021 heeft de externe audit voor de certificering en de controleaudit voor het keurmerk NEN-EN 15244 plaatsgevonden over het jaar 2020. Voor de locaties KTC en BWM was dit een controle audit. Het doel was om in 2020 alle diensten te certificeren, daarom zijn dit jaar BW24 en de nieuwe locaties BWV en KTC+ meegenomen in de scope. Ook is dit jaar de dienst dagbesteding meegenomen in de audit.

De NEN-EN 15224 is een Europese norm voor kwaliteitsbeheersing in de zorg. Tijdens de audit zijn alle primaire processen onderzocht en zijn er gesprekken gevoerd met de teamleiders, medewerkers, HR afdeling, de afdeling kwaliteit en beleid en de directie.. Uit de audit is naar voren gekomen dat Firmitas, inclusief de nieuwe locaties, voldoet aan de vastgestelde NEN-normen. Een aandachtspunt dat naar voren is gekomen, is de toelichting bij elke contactpersoon. In het clientdossier worden de contactpersonen momenteel geregistreerd, inclusief een contactpersoon bij nood. Echter ontbreekt een nadere toelichting over de verantwoordelijkheden van elke contactpersoon. Dat is niet direct af te leiden uit de contactgegevens.

Vastgesteld is dat Firmitas een werkende kwaliteitsmanagementsysteem heeft. De processen worden nageleefd en zijn met name effectief bij het uitvoeren van de werkzaamheden. De wijzigingen in de wet- en regelgeving worden nauw gemonitord en dit is terug te zien in de primaire processen.

We kunnen dus met trots zeggen dat wij (weer) in het bezit zijn van de keurmerk NEN-EN15224 voor alle diensten binnen Firmitas.

Dilemma's door COVID-19

Sinds maart 2020 is heel Nederland geconfronteerd met de corona pandemie. Landelijk zijn er verschillende maatregelen genomen om de verspreiding van het virus tegen te gaan.

Voor Firmitas betekende dit:

- Thuiswerkend kantoorpersoneel
- Beperkte huisbezoeken voor de woon- en ambulante begeleiders
- Beperkingen in het bieden van dagbesteding in groepsvorm
- 1.5 meter afstand op locaties
- Zo veel mogelijk beeldbellen i.p.v. huisbezoeken voor zowel de medewerkers als cliënten
- Doelgericht rapporteren

Dit heeft geleid tot de volgende dilemma's binnen de organisatie met betrekking tot de cliënten:

1. De (on)mogelijkheden van op afstand werken met de doelgroep.
2. Gebrek aan eenduidigheid over de landelijke maatregelen hebben voor de werkpraktijk tot de nodige dilemma's geleid.
3. Cliënten die niet intramuraal geplaatst willen worden uit angst om besmet te raken.
4. Spanningsveld op de intramurale locaties tussen enerzijds de vrijheid om bezoek te ontvangen en anderzijds de risico's op besmettingen.

De teams hebben verder om de week ook teamoverleggen. Tijdens de teamvergaderingen worden alle relevante organisationele ontwikkelingen besproken en zo nodig wordt er om advies gevraagd. Dit wordt aangevuld met casuïstiek bijeenkomsten waarbij casussen besproken worden waar medewerkers tegen aanlopen.

De (on)mogelijkheden van op afstand werken met de doelgroep

Voor de begeleiders en cliënten op de locaties en het ambulant team was het werken op afstand een spannende periode. De woonbegeleiders hebben in 2020 gepaste afstand moeten houden tijdens het werken op de locaties en via beeldbellen contact onderhouden met de cliënten. Voor cliënten was dit niet altijd prettig wetende dat de begeleiders op locatie aanwezig waren, maar niet fysiek in contact konden komen. Wel blijkt uit het clienttevredenheidsonderzoek dat het cliënten geruststelde dat de begeleiders in de buurt waren.

De cliënten hadden in deze periode van onduidelijkheid juist de behoefte aan extra ondersteuning en dat creëerde voor begeleiders dilemma's. Soms lukt het dus ook niet om de nodige afstand te bewaren en werden onbewust risico's op besmetting genomen om tegemoet te komen aan de behoeftes van cliënten. Sommige cliënten hadden eenmaal fysiek contactmomenten nodig. Dit hebben de medewerkers proberen op te lossen door de cliënten telefonisch actief te benaderen. De cliënten werden dagelijks gebeld om te vragen hoe het gaat en via beeldbellen kregen de begeleidingsmomenten vorm.

De ambulante begeleiders hebben de begeleiding ook via beeldbellen aangeboden. In de zomerperiode is dit met de aanwezige versoepelingen geleidelijk uitgebreid met deels huisbezoeken om de cliënten maatwerk te kunnen bieden. Uit de praktijk bleek namelijk dat de begeleiding op afstand de nodige belemmeringen met zich meebracht. Het beeldbellen bood onvoldoende waarborgen om zicht te krijgen op de veiligheid en hoe het daadwerkelijk met iemand gaat.

> **"Door corona periode heb je minder zicht op veiligheid van de cliënten, omdat je meer op afstand werkt."** (ambulante begeleider)

Met name bij ambulante cliënten die zorg mijdend zijn, heeft het beeldbellen tot de nodige zorgen geleid. Als tussenweg is daarom bij bepaalde cliënten gekozen voor bezoeken in de buitenlucht, om zo tegemoet te komen aan de wensen van zowel de medewerkers als cliënten. De omschakeling naar het beeldbellen heeft ook veel moois gebracht. Zo hebben begeleiders ervaren dat bepaalde taken via beeldbellen goed uitvoerbaar zijn. Voorbeelden hiervan zijn het doornemen van de post op afstand, het bieden van advies en de kracht van regelmatig telefonisch contact onderhouden om cliënten bij te staan. Deze lessen hadden begeleiders zonder de corona situatie niet meegekregen en zullen voor 2021 meegenomen worden in de werkzaamheden.

Gebrek aan eenduidigheid over de landelijke maatregelen hebben voor de werkpraktijk tot de nodige dilemma's geleid

Veel cliënten werden in 2020 overspoeld met informatie over het corona virus, maar ook met landelijke maatregelen die onderhevig waren aan wijzigingen. Daarnaast bestond er wereldwijd veel onrust over de gevolgen van een besmetting en leefden er veel vragen rondom het vaccin. Begeleiders hebben hierdoor veel inspanningen moeten

verrichtten om cliënten te motiveren zich aan de maatregelen te houden. Een voorbeeld hiervan was het gebruik van de mondkapjes op locatie. In eerste instantie werd landelijk gecommuniceerd dat dit geen tot weinig effect heeft op besmettingen en op deze manier is dit op de locaties ook herhaaldelijk benoemd. Vervolgens is dit na een bepaalde periode veranderd naar een verplichte mondkapjesplicht op de locaties. Dit werd voor begeleiders een dilemma, daar zij nu terug moesten komen op een inhoudelijke onderbouwing. Cliënten vonden dit soms lastig, werden zelf ook gevoed door informatie en waren daardoor niet altijd gemotiveerd.

Cliënten die niet intramuraal geplaatst willen worden vanwege de angst om besmet te raken

In 2020 heeft Firmitas twee nieuwe locaties geopend. Voor de locatie die in april werd geopend, was de afspraak gemaakt met de cliënten dat zij begin april zouden verhuizen. Het was echter een uitdaging om de cliënten te laten intrekken in de woningen, omdat cliënten door alle landelijke ontwikkelingen bang waren om besmet te raken. Dit bemoeilijkte en vertraagde het proces van verhuizen, waardoor ter overbrugging ambulante begeleiding is aangeboden om de zorg voor cliënten deels op te kunnen starten.

Medewerkers gaven verder aan dat het een behoorlijke uitdaging was om de cliënten te motiveren en overtuigen dat de veiligheid geborgd is en begeleiders zich houden aan de RIVM-maatregelen. Immers, ook de medewerkers konden geen garantie geven dat cliënten niet besmet zouden worden. Door nauw in gesprek te gaan en het belang van de verhuizing te benadrukken, zijn de cliënten uiteindelijk overstag gegaan. Er hebben in deze periode gelukkig ook geen besmettingen plaatsgevonden tijdens het plaatsen van de cliënten op de locaties, waardoor de angst geleidelijk wegtrok.

Spanningsveld op de intramurale locaties tussen enerzijds de vrijheid om bezoek te ontvangen en anderzijds de risico's op besmettingen

Begeleiders en cliënten op de intramurale locatie hebben vanwege de pandemie ook dilemma's ervaren rondom de bezoekersregeling in coronatijd. De dilemma's waren gericht op het niet kunnen ontvangen van bezoek en de keuzes die wij en cliënten hierin moesten maken. Enerzijds waren er restricties in het aantal bezoekers, maar anderzijds was er ook veel onduidelijkheid over de landelijke maatregelen en de angst voor besmettingen. Clienten hadden echter juist in deze periode meer behoefte aan bezoek en fysiek contact. Steun, dagstructuur en frequente contactmomenten met de woonbegeleiders hebben voor cliënten het verschil gemaakt. Alle complimenten gaan dus zeker uit naar alle collega's die zich extra hebben ingespannen om de rust te bewaren onder de cliënten.

De dagbesteding op de locaties heeft verder in de periode van maart tot mei de deuren moeten sluiten. Voor de activiteitenbegeleiders was dit omschakelen, maar dit hebben zij goed opgelost door online vlogs op te nemen om cliënten te informeren over de corona ontwikkelingen en door online video opnames te maken met activiteiten en oefeningen die cliënten op hun kamer konden uitvoeren. Dit was echter geen ideale situatie en de dagbesteding is in de zomerperiode geleidelijk in kleinere groepen weer gestart.

Het plan in 2021 en verder

Om in te kunnen spelen op de regionale- en landelijke ontwikkelingen waar met name de druk op de zorgvoorzieningen een terugkerend patroon is, zal steeds meer gekeken moeten worden hoe de huidige middelen efficiënter ingezet kunnen worden. Het komend jaar staat daarom voor Firmitas in het licht van innovatie en het ontwikkelen van onze diensten om passende zorg te kunnen blijven bieden. Professionalisering is verder een continue doel en wordt binnen Firmitas gezien als een structurele proces van verbetering op elke afdeling.

WIJ ZULLEN ONS IN 2021 FOCUSSEN OP DE VOLGENDE ONDERWERPEN:

Een methodiek ontwikkelen. In samenwerking met Movisie om passende zorg te bieden die inclusief is. Het doel is om de methodiek in 2021 in grote lijnen uitgewerkt te hebben, zodat deze in 2022 geïmplementeerd kan worden.

Herinrichten van de intramurale locaties. Op verschillende locaties hebben cliënten en medewerkers nagedacht over verdere verbeteringen in het interieur. Deze input zal in 2021 verder vorm krijgen en per locatie zullen hier stapsgewijs wijzigingen voor doorgevoerd worden.

Het optimaliseren van het clientdossier ONS. In december 2020 is Firmitas in samenwerking met een extern adviesbureau gestart met het optimaliseren van het cliëntsysteem. Dit systeem speelt een cruciaal onderdeel in het primaire proces waar bij een optimalisatie veel tijdswinst behaald kan worden. Het doel is om in 2021 het gehele optimalisatietraject af te ronden.

Samenwerking binnen Firmitas verbeteren.
Door gebruik te maken van e-learning modules om de ontwikkeling van medewerkers te bevorderen, zorgt ervoor dat medewerkers op een laagdrempelige manier scholing ontvangen. Met als streven dat medewerkers steeds beter kunnen inspelen op de toenemende complexiteit in de hulpvragen. In 2021 zal de software verder ontwikkeld worden en het scholingsaanbod zal, om de medewerkers maatwerk te kunnen bieden, uitgewerkt worden.

De inzet van technologie in de begeleiding aan de doelgroep. Firmitas wil de methodiek die ontwikkeld wordt in een app inrichten, zodat cliënten hun eigen voortgang kunnen volgen en de effectiviteit van de interventies gemonitord wordt.

Uitbreiding met een nieuwe locatie.
Door de toenemende wachtlijsten en de druk op de beschikbare capaciteit zal 2021 in het licht staan van de opening van een nieuwe locatie in regio Utrecht.