

zomo



wonen & dagbesteding

*Ieder mens verdient aandacht
en
respect*

Beleidsplan

IJsselstein
Update 2016-2021
Versie 2.3

Inhoud

1. Inleiding	4
2. De Organisatie.....	5
2.1 Korte historische schets	5
2.2 Doelstelling	5
2.3 Visie en Missie.....	5
2.4 Vestigingsplaats en werkgebied.....	6
2.5 Structuur van de organisatie.....	6
2.6 Bestuur en management	7
2.7 Samenwerking met derden.....	7
3. Zorgbeleid	8
3.1 Functies en PGB	8
3.1.1 Functies.....	8
3.1.2 Capaciteit PGB	8
3.2 Vraag en aanbod	8
3.2.1 Instroom, doorstroom en uitstroom,	8
3.2.2 Wachlijsten.....	9
3.3 Zorgproces	9
3.3.1 Begeleiding	9
3.3.2 Respecteren van eigen persoonlijkheid en identiteit.....	9
3.3.3 Bieden van mentale veiligheid en acceptatie	9
3.3.4 Stimuleren van het gevoel van eigen waarde	10
3.3.5 Stimuleren van zelfstandigheid en zelfredzaamheid.....	10
3.3.6 Stimuleren van de eigen mogelijkheden	10
3.3.7 Stimuleren van de sociale ontwikkeling	10
3.3.8 Stimuleren van de emotionele ontwikkeling.....	10
3.3.9 Omgaan met normen en waarden	10
3.3.10 Belonen en straffen	11
3.4 Begeleidingsplan en zorgovereenkomst	11
3.5 Beleid, regelingen en voorzieningen voor cliënten.....	11
3.5.1 Klachtenregeling en vertrouwenspersoon	11
3.5.2 Cliënttevredenheidsonderzoek	11
3.5.3 Veiligheid van cliënten en hun gegevens.....	12
3.5.4 Gezondheid, medicijngebruik en roken.....	12
3.5.5 Hygiëne.....	13
3.5.6 Relaties	13
3.5.7 Huisregels en samenwerkings- en samenlevingsafspraken	13
3.5.8 Vervoer naar dagbesteding of werksituatie	13
3.5.9 Samenleving en integratie.....	13
4. Personeelsbeleid	14
4.1 Aantal fte medewerkers	14
4.2 Opleiding, ontwikkeling en coaching	14
4.3 Functies en functiewaardering en CAO	14
4.4 Arbo, Veiligheid en Verzuimbeleid	14
4.5 Communicatie, informatievoorziening en overleg	15
4.6 Voorzieningen voor medewerkers.....	15
5. Financiën, administratie en informatievoorziening.....	16

5.1	Middelen	16
5.2	Tarieven	16
5.3	AO/IC en Managementinformatie	16
5.4	Cliëntenadministratie	17
5.4.1	Dossiervorming cliënten	17
5.4.2	Cliëntregistratiesysteem en urenverantwoording.....	17
6.	Huisvesting	17
6.1	Huisvesting cliënten en organisatie	17
7.	Kwaliteitsbeleid.....	18
7.1	Algemeen	18
7.2	Kwaliteit van zorg.....	18
7.3	Kwaliteit van het werk	18
8.	Marketing en PR en externe informatievoorziening.....	19
8.1	Marktpositie en netwerkvorming	19
8.2	Informatievoorziening derden, website, folder etc.	19
8.3	Vrije publiciteit.....	19
9.0	Ondernemen met beleid	20
10.	Waar gaan we naartoe?	21
10.1	Plannen 2016-2021	21
10.1.1	Uitbreiding van diensten en opvangcapaciteit	21
10.1.2	Werken aan Kwaliteit	21
10.1.3	Personeel- en opleidingsbeleid	21

1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan van ZOMO Wonen en Dagbesteding. Het beschrijft op hoofdlijn de visie en werkwijze van ZOMO Wonen en Dagbesteding.

Het beleidsplan is opgesteld als basis voor het te voeren beleid van ZOMO Wonen en Dagbesteding in de komende jaren op de diverse bedrijfsdomeinen. Daarnaast is het een belangrijke leidraad voor de jaarlijks werkplannen, en het toetsen van het gevoerde beleid. Voorts is het een belangrijk document voor de belangrijkste stakeholders van ZOMO Wonen en Dagbesteding; cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers, gemeenten, zorgkantoor, inspectie volksgezondheid, verwijzers, bank, woningbouw en andere belanghebbenden.

ZOMO Wonen en Dagbesteding richt zich op het ondersteunen en begeleiden van volwassen mensen met een verstandelijke beperking op basis van PGB financiering bij het wonen en Dagbesteding.

In het beleidsplan worden ook de overige, met het zorgbeleid samenhangende domeinen beschreven, zoals de rol van de cliënt, ouders en familie, het personeelsbeleid, de samenwerking met verwijzers, zorgkantoor, inspectie gezondheidszorg en andere organisaties, huisvesting, financiën en wet- en regelgeving.

Het strategisch beleidsplan is in lijn met het HKZ (Harmonisatiemodel Kwaliteit Zorg).

Het beleidsplan geeft de visie, ambities en toekomstplannen van het Bestuur van ZOMO Wonen en Dagbesteding weer.

Om de leesbaarheid te vergroten, hebben wij alleen in de mannelijke persoonsvorm geschreven. Overal waar de mannelijke persoonsvorm gebruikt wordt kan ook de vrouwelijke persoonsvorm gelezen worden.

IJsselstein
Update 2016
Michel Hoogstraten
Bestuurder ZOMO Zorg B.V.

2. De Organisatie

2.1 Korte historische schets

Vanaf september 2009 is ZOMO Zorg BV met ZOMO Wonen en ZOMO Dagbesteding (verder te noemen ZOMO Wonen en Dagbesteding) als organisatie in de zorg actief. De financiering van de door ZOMO Wonen en Dagbesteding aangeboden diensten vindt plaats op basis van Persoonsgebonden Budget (PGB). ZOMO Wonen en Dagbesteding werkt zeer nauw samen met gemeenten en woningbouwverenigingen en (vertegenwoordigers van) cliëntengroepen. In de periode 2009 t/m 2015 is ZOMO, conform het destijds opgestelde meerjarenplan, gegroeid van 1 naar 15 locaties. Daarmee heeft ZOMO een voldoende grote omvang bereikt om stabiliteit en continuïteit te bieden als organisatie, maar gelijktijdig klein genoeg is om het familiale karakter te behouden. Kleinschaligheid van de verschillende locaties en van de organisatie als geheel is een van de belangrijkste kernwaarden van ZOMO.

2.2 Doelstelling

ZOMO Wonen en Dagbesteding stelt zich ten doel om aan volwassen mensen met een verstandelijke beperking een fijne, veilige en familiale woonplek en dagbesteding te bieden. We hebben daarbij respect voor elk individu vanuit de opvatting, dat elk mens uniek is en recht heeft op een volwaardig bestaan. We realiseren deze doelstelling met onze zeer hoog gemotiveerde professionele zorgouders en medewerkers en in goed overleg met onze cliënten en hun ouders/familie.

2.3 Visie en Missie

ZOMO Wonen en Dagbesteding realiseert kleinschalige woon- en leefgemeenschappen met een familiair karakter, gericht op volwassenen met een verstandelijke beperking. Bij ZOMO staat voorop, dat ieder mens uniek is en dat ieder mens aandacht en respect verdient. Vanuit deze uniciteit worden de cliënten in hun omgeving ondersteund en begeleid.

Op elke woonlocatie zijn zorgouders aanwezig die samen met een vast team van gekwalificeerde medewerkers de zorg en begeleiding bieden die nodig is voor de bewoners.

Door de permanente aanwezigheid van zorgouders met ondersteuning van een klein vast team van medewerkers en een maximaal aantal van 11 bewoners is er sprake van veiligheid, geborgenheid, gezelligheid, overzichtelijkheid en sfeer. De situatie is te vergelijken met het leven van een groot gezin.

Door de kleinschaligheid van de woon- en leefgemeenschap kan er ook flexibel en innovatief ingespeeld worden op de individuele situatie van de bewoners.

Door deze persoonlijke en overzichtelijke aanpak onderscheidt ZOMO Wonen en Dagbesteding zich van de (grote)zorginstellingen met relatief grootschalige woon- en dagvoorzieningen.

Er wordt gewerkt vanuit de visie dat iedere cliënt, ongeacht huidskleur, godsdienst en seksuele geaardheid, met of zonder lichamelijke of geestelijke beperking, recht heeft op aandacht en respect met behoud of ontwikkeling naar zelfredzaamheid, toekomstperspectief en met een zinvolle dagbesteding.

Voor een optimale ontwikkeling is een omgeving nodig waar de cliënten zich veilig, geborgen en uitgedaagd voelen. Het bieden van een zinvolle dagbesteding is daarbij een belangrijke peiler. ZOMO Wonen en Dagbesteding verwacht van de zorgouders en begeleiders, dat zij voor de doelgroep deze veilige en liefdevolle omgeving bieden door respect voor de persoon, het geven van aandacht, ondersteuning in een harmonieuze sfeer, voorbeeldgedrag, uitstralen van natuurlijk gezag, het durven stellen van normen en structurend durven optreden.

Het streven van ZOMO Wonen en Dagbesteding is in kleinschalige settings, flexibel, innoverend client-vriendelijk te werken en onderscheidend te zijn naar andere, m.n. de grotere, zorginstellingen. Dit bezien vanuit gezichtspunt van verwijzers, de client, de wettelijke vertegenwoordiger(s), ouders /verzorgers en voogden, alsook vanuit het gezichtspunt van de medewerkers en andere betrokkenen.

ZOMO Wonen en Dagbesteding streeft naar een zo'n laag mogelijke vorm van bureaucratie, goede communicatie en zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg en ondersteuning door respect voor de cliënt en hun vertegenwoordigers en het geven van professionele begeleiding.

Inspraak van cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers, de kwaliteit van de kleinschalige voorzieningen en de locaties, de aanwezigheid van zorgouders, het enthousiasme en de professionele inzet van de medewerkers voor de cliënten en de afwezigheid van onnodige bureaucratie, maken het verschil.

De missie van ZOMO Wonen en Dagbesteding is de doelstellingen van bovenstaande visie te realiseren met als uitgangspunt:

- Bevorderen en behoud van zelfredzaamheid
- het behalen van maximale clienttevredenheid,
- hoge mate van continuïteit,
- efficiënte bedrijfsvoering,
- degelijke (zorg- en bedrijfs)administratie
- en daarmee een gezonde basis voor kwalitatieve zorg en ondersteuning.

ZOMO Wonen en Dagbesteding BV is een jonge organisatie. Dit vergt van directie, management en medewerkers een voortdurende bezinning op en evaluatie van de organisatiedoelstellingen en de wettelijke verplichtingen.

2.4 Vestigingsplaats en werkgebied

De statutaire vestigingsplaats van ZOMO Wonen en Dagbesteding is De Ronde Venen. Het kantoor is gehuisvest in IJsselstein aan de Lagebiezen 2b (030-292 10 57).

Het werkgebied van ZOMO Wonen en Dagbesteding is Midden Nederland en in het bijzonder "Het Groene Hart van Nederland". Cliënten kunnen uiteraard uit andere delen van het land komen.

2.5 Structuur van de organisatie

ZOMO Zorg BV wordt bestuurd door de statutair directeur, M.M. Hoogstraten (KvK 30272982).

De holding ZOMO Zorg BV heeft twee werkmaatschappijen, te weten ; ZOMO Wonen BV en ZOMO Dagbesteding BV.

2.6 Bestuur en management

Het bestuur van ZOMO Zorg en ZOMO Wonen en ZOMO Dagbesteding ligt bij de statutair directeur (zie 2.5). De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde zorg, de algemene beleidsontwikkeling en de bedrijfskundige gang van zaken binnen de organisatie. Bij ZOMO Dagbesteding is sprake van een coördinator dagbesteding. Deze functionaris is direct verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de locaties van ZOMO Dagbesteding. Bij ZOMO Wonen zijn de aangestelde zorgouder(s) direct verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in hun woonvoorziening.

2.7 Samenwerking met derden

De samenwerking met andere (zorg)organisaties betreft een groot aantal verwijzende organisaties en organisaties die in dezelfde sector als ook aanvullende zorg actief zijn. ZOMO betreft deze organisaties naar relevantie bij de ontwikkeling en of wijziging van beleid.

In het bijzonder wordt samengewerkt met het/de:

- CIZ
- Zorgkantoor
- SVB
- UWV
- WMO loket
- Gemeenten van vestiging locaties
- Collega zorginstellingen binnen de regio
- Verwijzende instellingen als MEE

3. Zorgbeleid

3.1 Functies en PGB

3.1.1 Functies

ZOMO Wonen en Dagbesteding verleent haar inhoudelijke diensten per cliënt enerzijds conform de indicatiestelling van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) en het betreffende zorgzwaartepakket of zorgprofiel en anderzijds zoveel mogelijk volgens de specifieke afspraken die worden gemaakt met cliënten en/of hun vertegenwoordigers. Inspraak staat hoog in het vaandel bij ZOMO Wonen en Dagbesteding. Het CIZ en zorgprofiel beschrijft weliswaar *wat* er aan zorg moet worden geboden, maar juist de afstemming met de cliënt en zijn vertegenwoordigers bepalen *hoe* de zorg wordt geboden.

3.1.2 Capaciteit

Vanaf eind 2015 wonen er bij ZOMO in totaal 57 cliënten op basis van PGB verdeeld over 8 wooninitiatieven gevestigd in IJsselstein en Vleuten / Leidsche Rijn.

Het aantal cliënten per locatie ligt op maximaal 10 tot 11.

Ongeveer 75 cliënten zijn werkzaam bij ZOMO dagbesteding, verdeeld over 6 locaties. Drie in IJsselstein en drie in Utrecht.

3.2 Vraag en aanbod

3.2.1 Instroom, doorstroom en uitstroom,

ZOMO Wonen en Dagbesteding streeft naar een langdurige relatie met haar cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers. Continuïteit is zowel voor de organisatie als voor haar cliënten van grote waarde. De cliënten moeten kunnen rekenen op een langdurig verblijf, zonder het risico van gedwongen vertrek. Om dit uitgangspunt waar te maken hanteert ZOMO Wonen een proefverblijf van 6 maanden. Tijdens de proefperiode worden er twee evaluaties gehouden met het personeel en besproken met de cliënt en zijn vertegenwoordigers. Tijdens de proefperiode kunnen er zaken boven komen die kunnen leiden tot een herindicatie van ZZP of het aanpassen van gemaakte afspraken met vertegenwoordigers. ZOMO Wonen zal er alles aan doen om een proefperiode tot een succes te maken en daarna te kunnen omzetten in een langdurig verblijf. Indien er na een proefperiode door ZOMO en/of de cliënt en zijn vertegenwoordigers geen basis wordt gevonden voor voldoende kwalitatieve zorg tegen een aanvaardbaar tarief of de noodzakelijke zorg past niet binnen de mogelijkheden van de organisatie zal in overleg worden gezocht naar een plaatsing buiten de ZOMO Wonen en Dagbesteding organisatie.

3.2.2 Wachtlijsten

De belangstelling voor de zorg die ZOMO Wonen en Dagbesteding biedt is nog steeds groeiend. Aangezien ZOMO Wonen en Dagbesteding de juiste omvang als organisatie heeft bereikt, zal er echter in principe geen groei of uitbreiding worden nagestreefd. Natuurlijk is groei of aanpassing van de organisatie niet geheel uit te sluiten, want de organisatie zal ook moeten meebewegen met de ontwikkelingen in de sector of in het financiële en bedrijfskundige klimaat. Ook is er (sporadisch) sprake van een mutatie bij de woningen en derhalve is het altijd goed om een wachtlijst te hanteren.

3.3 Zorgproces

3.3.1 Begeleiding

De cliënt verblijft langdurig in een omgeving waar huisvesting, huishoudelijke ondersteuning en begeleiding met dagbesteding wordt geboden. Er is sprake van een duidelijk omschreven begeleidingsklimaat, dat zich uitstrekt tot alle leefsfieren.

Elke locatie van ZOMO Wonen heeft haar eigen bewoners. Voor iedere cliënt binnen ZOMO Wonen en Dagbesteding geldt dat er wordt gewerkt aan de hand van een individuele zorgovereenkomst, wat gericht is op het leren van sociale vaardigheden, het aanleren van praktische vaardigheden, het verbeteren van vrijetijdsbesteding, het ontwikkelen en aanleren van emotionele vaardigheden, versterken van motorische ontwikkeling, versterking van autonomie en verbetering van het sociale netwerk.

Binnen ZOMO Wonen en Dagbesteding worden de hulpvragen van de cliënten door de begeleiders en hun vertegenwoordigers geformuleerd in het Ondersteuningsplan. Daarin staan ook de doelen vermeld, passend bij het ontwikkelingsniveau van de cliënt. Deze doelen worden door de (persoonlijk) begeleider samen met de cliënt, in werkpunten omgezet en uitgewerkt in een Ondersteuningsplan. Belangrijk is dat de cliënt zijn of haar verblijf bij ZOMO Wonen en Dagbesteding accepteert en als prettig ervaart.

Het eigen gedrag wordt besproken en gespiegeld, met als doel dat de cliënt meer inzicht krijgt in eigen handelen en de consequenties hiervan leert te overzien. Belangrijk voor de verdere ontwikkeling van de cliënten is dat ze leren omgaan met hun beperkingen en leren gebruik maken van hun mogelijkheden.

3.3.2 Respecteren van eigen persoonlijkheid en identiteit

Iedere client is uniek en heeft zijn eigen kwaliteiten en mogelijkheden, afhankelijk van aanleg en ontwikkeling. De begeleiders houden rekening met het ontwikkelingsniveau en met het tempo waarin de client zich gedraagt en ontwikkelt. De nadruk ligt op het herkennen en benutten van multifunctionele vaardigheden.

De begeleiders doen dit door te zorgen voor veiligheid en acceptatie. Ze leggen de nadruk op de sterke kanten en nemen de client in zijn behoeften serieus. De clienten mogen hun eigen mening geven, maar dit mag niet kwetsend zijn voor anderen. Sommigen zijn van nature (in aanleg) nieuwsgierig en leergierig, anderen zijn rustig en houden zich op de achtergrond. Al deze verschillen worden geaccepteerd. De nadruk ligt op leren door doen en ervaren.

3.3.3 Bieden van mentale veiligheid en acceptatie

Binnen ZOMO Wonen en Dagbesteding is het ontzettend belangrijk, dat begeleiders een sfeer creëren waar de clienten zich veilig en geaccepteerd voelen en liefdevol worden opgevangen door een (persoonlijke) begeleider.

De begeleiders hanteren vaste regels en rituelen. Dit geeft structuur en zekerheid. Iedereen weet wat er gebeurt en wat van hen wordt verwacht. Binnen deze grenzen hebben de cliënten de mogelijkheid te experimenteren, dingen te ontdekken en vooral zichzelf te zijn.

3.3.4 Stimuleren van het gevoel van eigen waarde

Het is van groot belang dat de cliënten ondervinden dat hij de moeite waard is en gelijkwaardig is aan anderen. Dit gevoel van positieve eigen waarde is belangrijk voor de ontwikkeling en ook voor het opbouwen en onderhouden van relaties met andere mensen.

De begeleiders stimuleren dit gevoel van eigen waarde door de cliënt te prijzen en hun uit te nodigen om iets te doen wat ze goed kunnen.

3.3.5 Stimuleren van zelfstandigheid en zelfredzaamheid

Het is belangrijk dat cliënten leren wat hun eigen mogelijkheden zijn. Dat geeft hen een gevoel van zelfvertrouwen en stimuleert de zelfstandigheid.

Begeleiders spelen een belangrijke rol in het stimuleren van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Dat wat de cliënt al kan, moet ook zelf gedaan worden. Begeleiders moeten de zaken niet voor de cliënten oplossen of overnemen. Tijdens de begeleiding zijn verschillende activiteiten die hen stimuleren in hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De begeleiders hebben een voorbeeld functie: zij geven het goede voorbeeld.

3.3.6 Stimuleren van de eigen mogelijkheden

De begeleider stimuleert de cliënt om zijn vaardigheidsrepertoire uit te breiden. Er wordt aangesloten bij het ontwikkelingsniveau van de cliënten en nieuwe vaardigheden worden aangeleerd. Cliënten worden gestimuleerd een volgende stap te nemen.

3.3.7 Stimuleren van de sociale ontwikkeling

Het stimuleren van de sociale ontwikkeling is belangrijk. De cliënten moeten leren om vriendschappen op te bouwen en te onderhouden. De cliënten moeten leren om samen met anderen om te gaan en samen te werken. In met name de gemeenschapsruimten en de dagbesteding komt deze ontwikkeling aan bod.

3.3.8 Stimuleren van de emotionele ontwikkeling

De sfeer bij de begeleiders is zodanig dat de cliënten hun emoties kunnen uiten. Het is goed als ze lachen, huilen, verdrietig of boos zijn, zolang ze anderen met deze emoties niet kwetsen. In een omgeving waar men zich veilig en geborgen voelt zullen de cliënten deze emoties ook uiten. De begeleiders begeleiden het verwerken van emoties bij de cliënten op een wijze die past bij de leeftijd en situatie van de cliënt. Hierbij wordt rekening gehouden met de uniciteit van de cliënt.

3.3.9 Omgaan met normen en waarden

Het is van belang dat cliënten leven en werken in een omgeving waar rekening wordt gehouden met andere mensen, afspraken worden nagekomen, andere mensen niet worden gekwetst en respectvol met mensen wordt omgaan.

De begeleiders hebben een voorbeeldrol in deze ontwikkeling. Zij dragen normen en waarden over aan de cliënten die ze ondersteunen en laten de cliënten ervaren hoe ze goed en respectvol met elkaar kunnen omgaan.

3.3.10 Belonen en straffen

In de omgang met cliënten is het nodig dat zij weten wat van hen verwacht wordt. De begeleiders leggen de nadruk op het positieve gedrag. Zij zullen dan ook het gewenste gedrag van de cliënten belonen. Negatief gedrag wordt zoveel mogelijk genegeerd.

De begeleiders stellen duidelijke regels en grenzen en voeren deze ook consequent uit. Steeds weer worden verwachtingen omtrent gedrag kenbaar gemaakt aan de cliënten. Het is belangrijk om meteen te reageren (verbaal of non-verbaal), als een cliënt gedrag vertoont dat niet wenselijk is. Soms is het negeren van het ongewenste gedrag of afleiden ook voldoende. De begeleider zal dit afhankelijk van de situatie zelf kunnen inschatten.

3.4 Begeleidingsplan en zorgovereenkomst

Voor iedere cliënt wordt bij plaatsing een zorgovereenkomst en Ondersteuningsplan opgesteld. Dit wordt met de vertegenwoordigers in aanwezigheid van de cliënt besproken.

Per 6 maanden worden de afspraken uit de zorgovereenkomst en het Ondersteuningsplan geëvalueerd. Eenmaal per jaar wordt op basis van de tussentijdse evaluaties een formele jaarevaluatie gehouden van de zorgovereenkomst en het Ondersteuningsplan. Indien nodig wordt de zorgovereenkomst en het Ondersteuningsplan bijgesteld aan nieuwe inzichten. Beide partijen ondertekenen de gemaakte afspraken.

3.5 Beleid, regelingen en voorzieningen voor cliënten

3.5.1 Klachtenregeling en vertrouwenspersoon

ZOMO Wonen en Dagbesteding heeft een klachtenreglement, dat gericht is op zowel de cliënten als het personeel. Dit reglement is opgesteld conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Daarnaast is er een vertrouwenspersoon aangesteld, die regelmatig contact heeft met de cliënten, goed bereikbaar is en regelmatig overleg heeft met de zorgouders en de medewerkers.

Cliënten en hun vertegenwoordigers worden tijdens de intakegesprekken geïnformeerd over het klachtenreglement en de vertrouwenspersoon. Zo weten zij waar zij met hun klachten terecht kunnen.

3.5.2 Cliënttevredenheidsonderzoek

Jaarlijks wordt een meting gehouden onder de cliënten en hun vertegenwoordigers naar de tevredenheid over de geboden zorg, voorzieningen, informatieverstrekking etc. Deze resultaten en ervaringen vormen de input voor bijstelling van het beleid en verbetering van de kwaliteit van zorg en voorzieningen.

3.5.3 Veiligheid van cliënten en hun gegevens

Fysieke veiligheid

Voor de veiligheid wordt bij het wonen en de dagbesteding passende voorzieningen en maatregelen getroffen die verkeerd gebruik of misbruik van gereedschappen en machines met letsel tot gevolg, moeten voorkomen.

De fysieke veiligheid van de cliënten wordt gewaarborgd door getrainde begeleiders die in geval van escalaties adequaat kunnen optreden. Begeleiders beschikken over een BHV-diploma.

Overall waar de cliënten zijn gelden de normen voor veiligheid.

Op alle locaties zijn brandmelders, brandblusapparaten en blusdekens aanwezig. In de woonvoorzieningen zijn professionele Brandmeldinstallaties (BMI) aanwezig met volledige detectie en doormelding naar de Alarmdienst.

Medische veiligheid

Voor de medische zorg van de cliënten wordt op alle locaties gebruik gemaakt van een aantal vaste tandartsen- en huisartsenpraktijken. Indien nodig worden aanvullende medische zorgverleners ingeschakeld.

Medicatie van cliënten wordt voorgeschreven door de huisarts dan wel door behandelend specialisten. De samenwerking met de huisartsen is goed. Medicatie van de cliënten bevindt zich op alle locaties in afgesloten ruimten. Medicatie wordt, conform het voorschrift van de huisarts/behandelend specialist en conform het medicatie protocol, door personeel uitgereikt en afgetekend. Afspraken over medische veiligheid en medicatie worden opgenomen in de zorgovereenkomst en het Ondersteuningsplan.

Gegevensbeveiliging

In het kader van de WBP zijn maatregelen getroffen op het gebied van beheer van zorgovereenkomsten, Ondersteuningsplannen en de uitwisseling van patiëntgegevens.

Persoonsgebonden documenten van en over de cliënten worden op de betreffende locatie in gesloten kasten bewaard. De persoonlijk begeleider is verantwoordelijk voor de inhoud en het juiste gebruik van het dossier. Alle medewerkers ondertekenen een verklaring van geheimhouding en gegevens worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld en worden onderhouden.

3.5.4 Gezondheid, medicijngebruik en roken

De begeleider informeert consequent en zorgvuldig bij de client en de wettelijk vertegenwoordiger(s) naar de gezondheid van de client. Dieetvoorschriften en andere voorschriften worden opgevolgd.

Met de vertegenwoordigers zijn schriftelijke afspraken gemaakt in de zorgovereenkomst over het toedienen van medicijnen bij de client.

Voor het gebruik en de omgang met medicijnen geldt in het kader van kwaliteit het verplichte medicijnprotocol.

De begeleiders en cliënten mogen binnen niet roken. Gebruik van alcohol en drugs is in de gehele organisatie verboden.

3.5.5 Hygiëne

De ruimten waar de cliënten verblijven zijn volgens de gangbare normen schoon. Uiteraard hanteren de begeleiders ook gangbare hygienenormen voor zichzelf.

3.5.6 Relaties

Onderlinge relaties tussen de cliënten zijn in principe verboden. Indien er sprake is van bepaalde relatievorming, dan is dat een belangrijk bespreekpunt met de wettelijk vertegenwoordigers van de cliënt(en). Relaties kunnen in bepaalde mate eventueel worden toegestaan mits het gaat om volwassenen en de relatie gebaseerd is op gelijkwaardigheid en de wettelijk vertegenwoordigers van beide cliënten geen bezwaren hebben. Op passende wijze wordt, indien nodig en gewenst, seksuele voorlichting gegeven. Cliënten worden zoveel mogelijk vertrouwd gemaakt met hun seksuele ontwikkeling.

3.5.7 Huisregels en samenwerkings- en samenlevingsafspraken

Op iedere locatie zijn huisregels van kracht. Op hoofdlijnen gaat het in alle woonlocaties om dezelfde regels. Daarnaast kunnen specifiek voor de betreffende locatie huisregels zijn toegevoegd. De huisregels en aanvullingen daarop komen tot stand en worden gewijzigd in overleg met het bewonersoverleg en de klankbordgroep ouders.

3.5.8 Vervoer naar dagbesteding of werksituatie

Voor het vervoer van cliënten naar het werk wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van ons eigen wagenpark.

3.5.9 Samenleving en integratie

ZOMO Wonen en Dagbesteding streeft naar deelname van haar cliënten aan de samenleving in de directe woonomgeving.

Door diverse projecten maken de cliënten kennis met de directe samenleving in de omgeving van de woonlocatie.

Voorbeelden van deze projecten zijn:

- Voor zover mogelijk zelfstandig, dan wel met begeleiding boodschappen doen
- Deelname aan lokale (dorps- stads) activiteiten
- Regelmatige uitjes onder begeleiding naar educatieve- en culturele evenementen o.a. dierentuinen en musea
- Exposities en verkoop van producten uit de dagbesteding
- Actieve en/of passieve deelname aan sport en spel

4. Personeelsbeleid

4.1 Aantal fte medewerkers

De begeleiders die bij ZOMO werken, zijn gemotiveerde mensen die bewust hebben gekozen om te werken met de betreffende doelgroep in kleinschalige eenheden en zorg aan de client belangrijker vinden dan bureaucratie.

Het aantal medewerkers op de locatie bij wonen bedraagt:

- 1 FTE Zorgouder (woont en werkt op de locatie)
- 3,5 FTE begeleiders

De totaal 4,5 FTE wordt in de praktijk doorgaans ingevuld door 8 parttime medewerkers die in een structureel weekrooster hun werkzaamheden uitvoeren.

4.2 Opleiding, ontwikkeling en coaching

De begeleiders hebben door erkende vakgerichte opleidingen, interne of externe trainingen de juiste kwalificaties gehaald om zelfstandig te kunnen werken.

ZOMO Wonen en Dagbesteding biedt ook plaats aan vrijwilligers, stagiairs en mensen die een relevante plek op de arbeidsmarkt zoeken.

De begeleiders, de stagiairs en de vrijwilligers worden begeleid en gecoacht door daartoe aangestelde medewerkers die eveneens de zorgouder(s) vervangen bij afwezigheid (bijvoorbeeld bij vakantie).

ZOMO Wonen en Dagbesteding toetst voortdurend de expertise en kwaliteit van de begeleiding aan de vraag van de cliënt(en). De medewerkers moeten sociale waarden uitdragen en als rolmodellen fungeren. De medewerkers zijn empatisch, open en duidelijk en hebben ervaring met de doelgroep. Met medewerkers wordt jaarlijks een POP-gesprek gehouden waarbij wordt gekeken naar welke mogelijkheden en wensen de medewerkers hebben in relatie tot wat de organisatie nodig heeft. Begeleiders ontvangen coaching bij hun soms bijzonder complex en moeilijk werk.

4.3 Functies en functiewaardering en CAO

ZOMO Wonen en Dagbesteding hanteert de CAO gehandicaptenzorg (VG). De medewerkers worden ingeschaald en gesalarieerd in lijn met de betreffende CAO.

4.4 Arbo, Veiligheid en Verzuimbeleid

Er is een ziekteverzuimprotocol opgesteld en geïmplementeerd. De veiligheid voor cliënten en medewerkers krijgt regelmatig aandacht en wordt ook frequent getoetst. ZOMO Wonen en Dagbesteding heeft een contract met een erkende ARBO dienst.

4.5 Communicatie, informatievoorziening en overleg

De interne communicatie vindt plaats door mondeling overleg, nieuwsbrieven en directe mondelinge communicatie. Belangrijke zaken worden schriftelijk vastgelegd en verstrekt aan de relevante betrokkenen.

Onder voorzitterschap van de coördinator / zorgouder vindt het Teamoverleg plaats.

Vaste punten van de agenda zijn:

- Clienttevredenheid
- Kwaliteitsbeleid
- Organisatie ontwikkelingen
- Aandachtspunten en prioritering
- Personeelsbeleid en personeelsinzet
- Opleidingsbeleid en training
- Bijzonderheden

4.6 Voorzieningen voor medewerkers

ZOMO Wonen en Dagbesteding heeft een klachtenreglement dat gericht is op zowel de cliënten als het personeel. Dit reglement is opgesteld conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Er is ook een gedragscode medewerkers die door iedereen is ondertekend en moet worden nageleefd

5. Financiën, administratie en informatievoorziening

5.1 Middelen

Het financiële beleid is erop gericht met een kleine compacte organisatie zoveel mogelijk geld vrij te maken voor de zorg en de overhead beperkt te houden.

De financiële middelen waaruit de kosten voor personeel, materieel, huisvesting vervoer e.a. worden betaald komen via de PGB's en de vergoeding voor het wonen, eten, wassen, etc. De wettelijk vertegenwoordiger wordt maandelijks gefactureerd voor de verleende zorg, wonen en dagbesteding met en zonder vervoer. Dit alles conform de indicatie, het ZZP, de PGB beschikking en de SVB overeenkomsten en de specifieke afspraken met vertegenwoordigers uit de zorgovereenkomst. De onderneming factureert alle geïndiceerde zorg aan de vertegenwoordigers en koopt wanneer nodig op haar beurt weer zorg, vervoer en dagbesteding in bij derden. Daarmee heeft de vertegenwoordiger slechts alleen met ZOMO Wonen en Dagbesteding van doen (one stop shopping) en regelt ZOMO Wonen en Dagbesteding de eventuele inkoop bij derden. Daarmee blijft de bureaucratie voor vertegenwoordigers beperkt en kan ZOMO Wonen en Dagbesteding bij inkoop maximaal gebruik maken van schaalvoordelen, waardoor de financiën op orde gehouden kunnen worden.

5.2 Tarieven

De tarieven voor geleverde zorg zijn conform de geïndiceerde Zorg Zwaarte Pakketten (ZZP) voor de relevante sectoren van de zorg en de PGB beschikking van het Zorgkantoor. De dekking voor deze kosten komen uit het toegewezen bruto persoonsgebonden budget. Aanvullend worden tarieven gehanteerd voor de woonfunctie, zoals huur, maaltijden en servicekosten.

De kosten van de woonfunctie (huur, eten en servicekosten) worden gedekt door de inkomsten van de cliënt uit eigen arbeid bij bijvoorbeeld de sociale werkvoorziening of door een uitkering (WAJONG uitkering of AOW), dan wel uit andere vormen van inkomen van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordigers.

5.3 AO/IC en Managementinformatie

De administratie voldoet aan de voorwaarden die door de wet en de accountantsdienst aan de bedrijfsadministratie worden gesteld.

5.4 Cliëntenadministratie

5.4.1 Dossiervorming cliënten

De dossiervorming van cliënten gebeurt conform de voorschriften van de HKZ. Jaarlijks en na vertrek van een cliënt worden dossiers geschoond en gecheckt op volledigheid van de inhoud. Er wordt gewerkt met een checklist voorin het cliëntdossier. De dossiers worden in een afgesloten kast bewaard conform de privacyvoorschriften volgens de wet Privacywetgeving. In het kader van de WBP zijn maatregelen getroffen op het gebied van beheer van Ondersteuningsplannen en de uitwisseling van patiëntgegevens. Persoonsgebonden documenten van de cliënten worden op de betreffende locatie in gesloten kasten bewaard. De begeleiders zijn verantwoordelijk voor de inhoud en het juiste gebruik van het dossier.

5.4.2 Cliëntregistratiesysteem en urenverantwoording

Het cliëntenregistratiesysteem en de urenverantwoording voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld.

6. Huisvesting

6.1 Huisvesting cliënten en organisatie

De gebruikte huisvesting voor de zorg aan cliënten wordt gekocht door de onderneming of gehuurd van de verhuurder. De huisvesting ligt in of grenzend aan een woonwijk om de cliënten zoveel als mogelijk op een normale wijze aan het maatschappelijk leven in de omgeving deel te kunnen laten nemen. De woningen of woongebouwen verkeren in goede staat en worden door eigenaar en/of verhuurder(s) onderhouden.

7. Kwaliteitsbeleid

7.1 Algemeen

ZOMO Wonen en Dagbesteding streeft naar een voortdurende aandacht voor kwaliteitsverbetering om te kunnen waarborgen dat cliënten en vertegenwoordigers verzekerd zijn van diensten die - voorzover dit organisatorisch realiseerbaar is - aan hun eisen voldoen. Kwaliteit staat daarom centraal in het beleid van de organisatie.

De uitgangspunten van het kwaliteitsbeleid zijn als volgt geformuleerd:

- Alle activiteiten van de organisatie zijn gericht op het welbevinden van de cliënten.
- De bestuurder en teamleiders hebben de directe verantwoordelijkheid voor de invoering en het continue optimaliseren van ons kwaliteitssysteem.
- De bestuurders en de teamleiding van de organisatie, realiseren en bewaken continue de betrokkenheid van cliënten, vertegenwoordigers en de medewerkers bij de uitvoering van het beleid, het kwaliteitsbeleid en de doelstellingen.

De organisatie streeft naar continue verbetering van de activiteiten en de processen. De medewerkers verschaffen hiervoor de benodigde middelen.

Er wordt voldaan aan het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en aan de eisen van de IGZ (Inspectiedienst Gezondheidszorg)

Tijdens het Teamoverleg staat de bewaking van de kwaliteit structureel op de agenda.

7.2 Kwaliteit van zorg

Samen met de cliënten, hun wettelijk vertegenwoordigers en de medewerkers wordt de inhoud van het individuele Ondersteuningsplan opgesteld. In de begeleidingscyclus wordt samen met hen de doelstelling van de begeleiding geformuleerd.

Zes weken na de start van de begeleiding vindt een eerste evaluatiegesprek plaats. Het tweede gesprek vindt na de eerste drie tot vier maanden plaats. Daarna wordt om de zes maanden het Ondersteuningsplan geëvalueerd. Naar gelang de situatie van de cliënt dit vraagt, wordt zo nodig de frequentie bijgesteld, doch minimaal 1x per jaar wordt de begeleiding uitvoerig geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Tijdens de evaluatiegesprekken worden de hulpvraag en doelen indien nodig bijgesteld.

7.3 Kwaliteit van het werk

ZOMO Wonen en Dagbesteding stelt hoge eisen aan de medewerkers op het gebied van kwaliteit; zowel in de begeleiding aan onze cliënten als aan het niveau van de medewerkers.

Training en scholing zijn structureel ingebed in de organisatie. Bovendien krijgen de medewerkers mogelijkheden aangereikt om zich persoonlijk verder te ontwikkelen.

Regelmatig wordt de waardering van cliënten en medewerkers gemeten.

8. Marketing en PR en externe informatievoorziening

8.1 Marktpositie en netwerkvorming

ZOMO Wonen en Dagbesteding is een kleine organisatie die op diverse zorglocaties haar aanbod doet. Verwijzende instellingen weten ZOMO Wonen en Dagbesteding goed te vinden vanwege de volgende kenmerken/kwaliteiten:

- snel handelend
- flexibel op de vraag in kunnen/willen spelen
- zorg gaat voor de bureaucratische zakelijke afwikkeling
- bekwame en toegewijde medewerkers
- innovatie en ondernemende organisatie.

Voor het verbreden van de kennis over de sector worden contacten onderhouden met soortgelijke organisaties.

8.2 Informatievoorziening derden, website, folder etc.

Er is een website voor (toekomstige) cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en relaties. Vier keer per jaar verschijnt er een nieuwsbrief voor de relaties. Op de website staan ook filmpjes over de locaties bij de Dagbesteding.

8.3 Vrije publiciteit

Waar mogelijk wil ZOMO Wonen en Dagbesteding gebruik maken van de vrije publiciteit van media in de regio waar de locaties zijn gehuisvest. Het betreft hier relevante berichten vanuit de voorzieningen over de meerwaarde die ZOMO Wonen en Dagbesteding heeft voor de cliënten en haar omgeving, etc.

9. Ondernemen met beleid

9.1 Inleiding

Ons streven is door maatschappelijk en organisch ondernemen een wezenlijke en aantoonbare bijdrage te leveren aan de behoefte en kwaliteit van de zorg en in het bijzonder voor onze cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers.

Centraal staat daarbij:

- persoonlijke ontwikkeling en zelfredzaamheid,
- een maximale clienttevredenheid
- een goed gevoel van eigen waarde en welzijn
- wonen met begeleiding
- zinvolle dagbesteding

ZOMO Wonen en Dagbesteding wil deze resultaten realiseren door :

- vraaggericht en individueel gericht te werken;
- door kleinschalige woon- en dagbesteding
- aanwezigheid van gastouders
- klein team van vaste medewerkers
- haar onorthodoxe wijze van werken.

10. Waar gaan we naartoe?

ZOMO Wonen en Dagbesteding is een betrekkelijk jonge organisatie in een sterk ontwikkelende en dynamische omgeving. Het vertrekpunt voor ons beleid is vraaggericht werken. De vraag van de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger is leidend. Bij ZOMO is de cliënt een klant. Dat is onze belangrijkste kernwaarde voor nu en voor de toekomst.

10.1 Plannen 2016-2021

10.1.1 Uitbreiding van diensten en opvangcapaciteit

1. Uitgangspunt voor de komende twee jaren (2016-2018) is het waarborgen en verankeren van onze positie bij Wonen en Dagbesteding. Het stabiliseren van alle bedrijfsprocessen is in deze twee jaar een belangrijke interne doelstelling.
2. In de periode 2018-2021 is er wellicht weer ruimte voor een beperkte groei. Dit is mede afhankelijk van de politieke en maatschappelijke ontwikkelingen.
3. Indien er in de komende jaren aantrekkelijke mogelijkheden op ons pad komen dan zullen we die altijd serieus bekijken. Stilstand moet immers geen achterstand brengen.

10.1.2 Werken aan Kwaliteit

1. Aan de hand van de resultaten uit het cliënttevredenheidsonderzoek aanpassingen in de primaire processen doorvoeren is een doorlopend proces.
2. Meten, analyseren en verbeteren op basis van de reguliere rapportages.
3. Medewerkers krijgen diverse thema opleidingen en trainingen aangeboden.

10.1.3 Personeel- en opleidingsbeleid

1. Competenties vergroten van de begeleiders en teamleiders, door intensieve teamvergaderingen, goede feedback ontvangen en geven, volgen van aanvullende opleidingen en trainingen.