

Kwaliteitsrapport de Ring Zorg 2019



de Ring



Laura van den Hombergh, Brecht de Vries &
Jerroel Wielzen

31 mei 2020

Inhoudsopgave

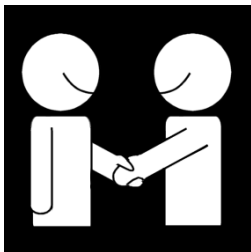
1. Inleiding.....	2
Missie: ‘Kwaliteitszorg bieden door te denken in mogelijkheden.’	2
Visie: Kijken naar wat iemand al kan!.....	2
2. Jouw eigen zorgproces	3
Jouw zorgplan	3
Maatwerk.....	3
Kwaliteit van bestaan	3
3. Hoe ervaar jij de begeleiding.....	4
Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek.....	4
Medezeggenschapsvergaderingen	4
De vertrouwenspersoon.....	5
Eigen regie.....	5
4. Samenwerking in de zorg	6
Samenwerking.....	6
Overleggen met andere organisaties	6
Visite van een andere instelling	6
De vriendenkringen	6
5. Zorgen voor veiligheid	7
Veiligheid.....	7
Medicatie	7
Cursussen	7
Van papier naar computer	7
6. De medewerkers van de Ring Zorg.....	8
Medewerker tevredenheidsonderzoek.....	8
Samenwerking.....	8
Teamreflectie	8
7. Verbeteringen	9
Belangrijke verbeteringen zijn:.....	9
Kwaliteit van bestaan	9
Etentjes	9
Dossiers.....	9
Zorgcyclus.....	9

1. Inleiding

We hebben een verslag geschreven over het jaar 2019, wat er is gedaan, wat goed ging en wat er nog beter kan. Dit heet een kwaliteitsverslag en hierin staat veel van wat we hebben gedaan in 2019.

Missie en visie van De Ring Zorg

De Ring Zorg is een kleine instelling in Amsterdam voor mensen die hulp nodig hebben omdat ze om wat voor redenen dan ook niet alles helemaal zelfstandig kunnen. De Ring Zorg is er voor hulp aan mensen met een eigen woning en mensen die geen zelfstandige woning hebben en een plek nodig hebben.



Missie: 'Kwaliteitszorg bieden door te denken in mogelijkheden.'

Omdat wij bij de Ring Zorg goeie hulp en ondersteuning willen bieden kijken we naar wat iemand allemaal kan. Daarnaast willen we goed kijken wat iemand verwacht en hoe ze de toekomst zien.

Wat we altijd proberen is goed samen te werken zodat er duidelijk wordt wat voor een hulp er nodig is en wat iemand zelf kan. We vinden het belangrijk dat de je met de begeleiders een goede band opbouwt en dit lukt vaker als je ze wat langer kent en ze vaak ziet. Daarom vinden we het belangrijk dat begeleiders voor een langere tijd bij ons werken.



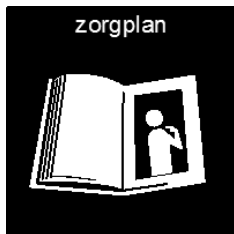
Visie: Kijken naar wat iemand al kan!

We proberen altijd samen goed te kijken naar alles wat al goed gaat en wat iemand zelf al allemaal kan, zodat we alleen hulp bieden bij zaken die nog niet zo goed gaan. Want wij denken dat iedereen:

- Zelf verantwoordelijk is voor zijn leven
- Zelf kan beslissen over zijn leven
- Behoeftte heeft aan een bepaalde vorm van sociaal contact
- Graag verder wil leren

2. Jouw eigen zorgproces

Iedereen krijgt elk jaar een nieuw zorgplan. Er is dan een gesprek samen met begeleiding en de gedragsdeskundige om te kijken hoe het is gegaan de afgelopen tijd. Ook wordt er gekeken welke doelen voor de komende tijd kunnen worden gemaakt. We vinden het belangrijk om goed te luisteren naar wat je graag wil bereiken in de toekomst en hoe we daarbij zouden kunnen helpen. Persoonsgerichte zorg; zorgplan en evaluaties



Jouw zorgplan

We proberen goed te kijken naar wat voor een hulp er nodig is en wat je doelen zijn en maken dan samen een zorgplan. In het zorgplan staan praktische doelen die geregeld kunnen worden zoals een dagbesteding of een opleiding. Ook staan er in doelen in die gaan over hoe er anders kan worden omgegaan met bijvoorbeeld stress, ruzie of relaties.



Maatwerk

De medewerkers van de Ring Zorg vinden het belangrijk om maatwerk te leveren, dat betekent dat iedereen verschillend is en daarom verschillende wensen heeft. Er wordt dus per persoon gekeken hoe hij of zij het beste geholpen kan worden.

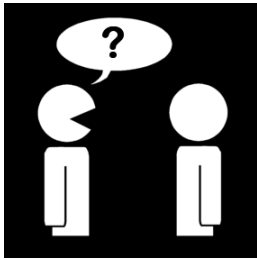
In jouw zorgplan wordt altijd gevraagd wat je van de begeleiding vindt. Omdat het zorgplan maar een keer per jaar is kan het voor jou soms lastig zijn om dan te vertellen wat je van de begeleiding vindt. Daarom vinden we het belangrijk om in de dagelijkse begeleiding ook goed op te letten hoe je op de begeleiding reageert en of je iets vervelend vindt. Dan kunnen we daar samen over praten en kijken of we daar iets aan kunnen veranderen.



Kwaliteit van bestaan

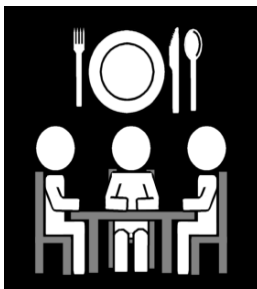
De medewerkers van de Ring Zorg vinden het ook erg belangrijk om te weten hoe je je leven ervaart, of je bijvoorbeeld bepaalde dingen in je leven niet leuk vindt en om vervolgens te kijken of dit dingen zijn waar de begeleiding je mee kan helpen.

3. Hoe ervaar jij de begeleiding



Er wordt een aantal keer per jaar aan jou gevraagd of er iets beter kan in onze begeleiding. Ook zijn we benieuwd om te horen wat je vindt dat er beter kan in je leven en hoe je hieraan wil werken samen met de begeleiding. Tijdens de zorgplanbespreking en de medezeggenschapsvergaderingen die worden georganiseerd wordt gevraagd naar je mening. Maar ook een keer in de twee jaar is een cliënttevredenheidsonderzoek, dan vragen we wat je van de begeleiding vindt. Met de informatie die daaruit komt proberen we verbeteringen toe te passen zodat iedereen zo tevreden mogelijk is met de begeleiding.

Als je je mening niet wilt delen met begeleiding kan je altijd contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon of je belt je vertegenwoordiger (mentor/bewindvoerder/curator/gewaarborgde hulp).



Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Tijdens het vorige cliënttevredenheidsonderzoek in 2019 is door een aantal cliënten aangegeven dat ze niet zo tevreden zijn over hoeveel contacten ze hebben en dat ze te weinig leuke dingen te doen hebben in hun vrije tijd. Gelukkig waren veel cliënten wel tevreden over dat ze zich veilig voelen, dat ze zelf mogen meebepalen, dat het duidelijk is wat de afspraken zijn en dat ze altijd om hulp kunnen vragen bij de begeleiders.

We organiseren maandelijks etentjes voor iedereen om nieuwe contacten op te doen en vaker leuke dingen te doen. Als jullie ideeën hebben over de etentjes, laat dit vooral weten aan de begeleiding. We vinden het leuk om samen de etentjes te organiseren. Dan weten we ook wat jullie lekker vinden en leuk vinden om te doen.



Medezeggenschapsvergaderingen

Niet altijd zijn alle bewoners aanwezig bij de medezeggenschapsvergaderingen. We vinden het belangrijk om jullie mening te horen dus hopen we altijd dat iedereen komt en maken we samen de medezeggenschapsvergadering zo leuk mogelijk.

De Ring Zorg heeft op locatie Admiraal een bord hangen en biedt hier activiteiten op aan uit de buurt. Begeleiding biedt altijd aan om mee te gaan. Soms is het lastig om iets met onbekende mensen te gaan doen, daarom doen we ook samen met begeleiding en andere cliënten soms een leuke activiteit zoals bijvoorbeeld samen koken en eten op locaties Admiraal en Nieuwezijds.



De vertrouwenspersoon

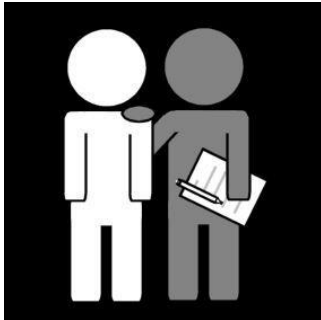
De vertrouwenspersoon komt ook vaak langs tijdens de medezeggenschapsvergaderingen, als jullie ergens tegenaan lopen maar jullie willen dit niet met de begeiding bespreken, kunnen jullie dit altijd met haar bespreken. Zij is iemand die los staat van de Ring Zorg. Ze bekijkt de situatie op een nieuwe manier.



Eigen regie

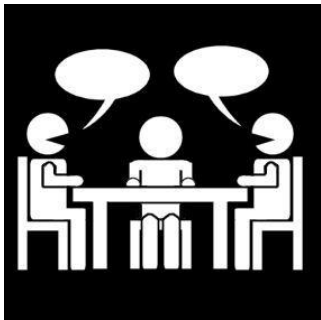
Bij de Ring Zorg ben je vrijwillig en gaat de deur nooit op slot (soms de ramen wel, maar deze worden ook wel een ingegooid). Natuurlijk zijn er huisregels om het voor iedereen prettig en veilig te houden. Ook is het soms belangrijk om afspraken met elkaar te maken zodat er geen gevaarlijke dingen gebeuren. Alle afspraken gebeuren altijd in overleg en met een duidelijke reden. Het is belangrijk dat je altijd kan aangeven als je het er niet mee eens bent, dan kunnen we hierover met elkaar in gesprek. Iedereen zijn mening is heel belangrijk, we willen graag weten of je altijd het gevoel hebt dat je je eigen keuzes kan maken.

4. Samenwerking in de zorg



Samenwerking

In de hulpverlening heb je veel verschillende aanbieders die allemaal hulp kunnen bieden, bijvoorbeeld een begeleider, een huisarts of een behandelaar enz. Het is belangrijk om goed samen te werken met deze hulpverleners en goede afspraken te maken. Dit zorgt ervoor dat je minder snel stress krijgt omdat je weet wat de afspraken zijn en wat je kunt verwachten. Ook denken we dat het belangrijk is om goed samen te werken met familie en vrienden omdat zij veel weten en vaak goed kunnen helpen. Samen bereik je meer dan alleen!



Overleggen met andere organisaties

De begeleiding van de Ring Zorg heeft soms overleggen met andere organisaties. Hierdoor weten begeleiders meer wat er allemaal voor activiteiten te doen zijn in de buurt. Ook kan de begeleiding leren van andere organisaties over hoe zij dingen aanpakken. Hoe meer kennis des te beter!



Visite van een andere instelling

Eens per jaar komen er mensen van een andere instelling bij ons langs. Zij komen langs om te kijken of er dingen zijn die wij beter kunnen doen. Ook komen ze kijken of wij alles volgens de regels doen.



De vriendenkringen

De begeleiding van de Ring Zorg werkt ook samen met de Vriendenkringen. Dit is een organisatie in Amsterdam die je helpt om andere mensen te leren kennen. De activiteiten van de vriendenkringen worden altijd opgehangen op de locaties, begeleiding kan ook altijd met je mee naar een bijeenkomst.

5. Zorgen voor veiligheid



Veiligheid

De Ring Zorg vindt veiligheid heel belangrijk en kijkt altijd met de cliënt waar de risico's (kans op gevaar) liggen. Daarom maken we samen een risico-analyse. We kijken wat je eventuele risico's zijn en hoe we hier het beste mee om kunnen gaan om jou te beschermen. Een voorbeeld van een risico is bijvoorbeeld dat er mensen misbruik van je kunnen maken. Dan is het risicomisbruik en moeten we er goed opletten dat er niemand misbruik van je maakt. Ook proberen we goed te kijken naar hoe we deze risico's kunnen voorkomen. Dit gebeurt altijd tijdens het bespreken van het zorgplan. Zowel de cliënt als begeleiders kunnen niet altijd voorkomen dat er toch wat fout gaat. Als er iets fout gaat en er ontstaat een gevaarlijke situatie, dan moet de begeleiding hier altijd een verslag van maken. Dit verslag wordt altijd besproken met alle collega's tijdens de vergadering. De bedoeling is dat we hiervan leren zodat die gevaarlijke situaties niet nog een keer gebeuren. Soms is het lastig voor begeleiders om goed te kijken naar wat er nu allemaal voor een risico's zijn. Daarom gebeurt dit samen met de gedragsdeskundige en wordt er elk jaar een cursus gegeven aan de begeleiders.



Medicatie

De begeleiding van de Ring Zorg bespreekt altijd de medicatie met de cliënt. We kunnen helpen om je aan het innemen van de medicatie te herinneren of we kunnen de medicatie voor je bewaren. Het is belangrijk dat er veilig met de medicatie wordt omgegaan en dat er geen fouten worden gemaakt. De Ring Zorg heeft hierover afspraken gemaakt met de apotheek en elk jaar wordt er gekeken of deze afspraken veranderd moeten worden. De apotheker komt elk jaar een cursus geven om ons te vertellen hoe je veilig met medicatie moet omgaan.



Cursussen

Er worden elk jaar een aantal cursussen gegeven om te zorgen dat we goed en veilig kunnen blijven begeleiden. Dit zijn cursussen om goed om te gaan met medicatie, hoe je sneller nieuwe contacten maakt of om goed om te gaan met moeilijk of agressief gedrag van cliënten. Hiermee willen we zorgen dat er zo min mogelijk gevaarlijke dingen gebeuren. Ook krijgen de medewerkers altijd een vergadering waarbij zij mogen vertellen wat ze lastig vinden in het werk, andere medewerkers geven dan tips om hiermee om te gaan.



Van papier naar computer

Het ondertekenen van het zorgplan ging altijd met pen en papier. We kunnen in de toekomst de zorgplannen op de laptop ondertekenen. Dan hoeven we niet meer alles uit te printen. Ook staat het zorgdossier dan alleen nog maar op de computer, alleen als je iets graag wilt bewaren dan stoppen we het in een map.

6. De medewerkers van de Ring Zorg



Medewerker tevredenheidsonderzoek

De Ring Zorg wil graag dat alle begeleiders tevreden zijn met hun werk en hun werk goed kunnen doen. Eens per jaar wordt gevraagd wat zij van hun werk vinden en wat er beter kan. In 2019 is dit ook gevraagd en toen is er besloten wat we anders zouden doen:

- Er komen meerdere telefoons zodat alle begeleiding kan opnemen.
- Er komt een betere verdeling wie waar werkt, zodat we minder vaak met z'n allen op kantoor zijn.



Samenwerking

Het is belangrijk om goed samen te werken met elkaar. Ook is het belangrijk om iets van elkaar te leren en elkaar tips en complimenten te geven over wat beter kan. Dit kan soms moeilijk zijn. De medewerkers van de Ring Zorg hebben een cursus gevolgd over hoe ze elkaar tips en complimenten kunnen geven.



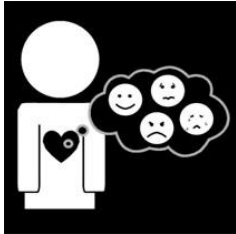
Teamreflectie

De begeleiders van de Ring Zorg hebben gesprekken over hun werk met elkaar. Ze bespreken wat ze beter kunnen doen maar ook wat er goed gaat. Ze stellen net als klanten ook doelen waar ze beter in willen worden. En dit wordt later weer besproken of dit is gelukt. Als dit gelukt is zijn de medewerkers erg blij. Dan hebben ze weer geleerd om beter te kunnen begeleiden.

7. Verbeteringen

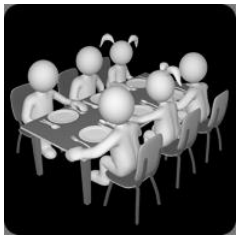
De Ring Zorg heeft een manier om te zorgen dat de kwaliteit van de zorg goed blijft. Dit betekent dat we altijd proberen te leren hoe we zaken beter kunnen aanpakken. Soms gaan er dingen mis en dan proberen we het zo te regelen dat ze niet opnieuw misgaan.

Belangrijke verbeteringen zijn:



Kwaliteit van bestaan

De begeleiders gaan nog meer aandacht besteden aan kwaliteit van bestaan. We denken dat als we beter weten of je bijvoorbeeld bepaalde dingen in je leven niet leuk vindt dat we dan beter kunnen bijdragen aan jouw kwaliteit van bestaan.



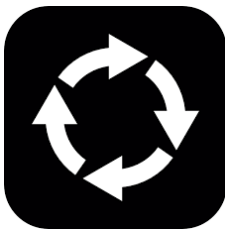
Etentjes

Er zijn in 2019 elke maand etentjes georganiseerd, dit zal ook in 2020 weer door blijven gaan. Veel cliënten geven aan het heel gezellig te vinden en het eten lekker te vinden. Ze vinden het ook leuk om anderen beter te leren kennen.



Dossiers

Medewerkers gaan goed bij elkaar kijken of ze alle verslagen zoals een zorgplan hebben gemaakt bij alle cliënten. Ook gaan ze elkaar tips geven over hoe je dit het beste kunt opschrijven. Vroeger bewaarden ze alle papieren in mappen, nu bewaren ze het in mappen en ook op de computer.



Zorgcyclus

Elk jaar kijken we goed naar de zorgplannen en hoe we deze nog beter kunnen laten aansluiten op de cliënten. Bijvoorbeeld als je zelfstandig woont is er een ander zorgplan dan wanneer je nog beschermd woont.