

# Jaarverslag WMO 2018

Expert Zorg en Werk BV

Kantoor	BW Locaties	Werkgebied
Prins Hendrikplein 27 9641 GJ Veendam	Prins Hendrikplein 2A/B 9641 GK Veendam 6 plaatsen	Groningen (Stad) Midden-Groningen
KvK: 52227782 AGB: 75750988	J. Kazemierstraat 2 9641 GL Veendam 2 plaatsen	Veendam Noord- en Midden Drenthe

## Inleiding

Expert Zorg en Werk BV is een kleine, kleinschalige zorgaanbieder, gevestigd in Veendam.

Expert biedt Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang, Persoonlijke Begeleiding en Dagbesteding aan allen die daarvoor gezien hun bijzondere zorgbehoefte in aanmerking komen. Expert Zorg en Werk BV biedt deze hulp, zorg en ondersteuning als, voor zover en voor zolang het niet in iemands eigen vermogen ligt zijn/haar bijzondere zorgbehoefte volledig zelfstandig te vervullen. We werken aan de versterking van het vermogen van een cliënt om onder eigen regie en op eigen kracht dan wel met de hulp van mantelzorgers, personen uit het sociale netwerk en gebruikelijke hulp zijn/haar bijzondere zorgbehoefte te vervullen. Het uiteindelijke doel is dat onze cliënten in staat zijn zelfstandig mee te doen in de samenleving.

We gaan ervan uit dat onze cliënten – eventueel met hulp – goed in staat zijn hun eigen belangen te begrijpen en ervoor op te komen. We hechten binnen Expert grote waarde aan de inbreng van onze cliënten.

In onze visie geven onze cliënten zoveel mogelijk vorm en invulling aan hun eigen leven en doen zij mee in de samenleving. De cliënt staat bij ons centraal. We zien onze cliënten als medemensen met behoeften die soms zo bijzonder zijn, dat ze (tijdelijk) niet vervuld kunnen worden zonder professionele hulp en ondersteuning. Expert wil die hulp en ondersteuning bieden aan mensen met zo'n bijzondere zorgbehoefte. Daarbij nemen we de eigen kracht en competenties van mensen als uitgangspunt om hun situatie te helpen verbeteren. Gastvrijheid, gelijkwaardigheid, veiligheid en stabiliteit vormen hierbij de basis.

Expert werkt samen met verschillende kleinschalige organisaties om passende, integrale zorg te realiseren. Verder werken we samen met Keroazie. Deze samenwerking bestaat uit scholing en samenwerking op gebied van kwaliteit.

## Verslagjaar 2018

In 2018 hebben we zorg en ondersteuning geboden aan gemiddeld 15 cliënten, waarvan de helft in de vorm van beschermd wonen op onze locaties in Veendam. De andere cliënten waren ambulante cliënten in de stad Groningen en Assen. De periode van aanvraag tot toekenning van zorg kon, door allerlei omstandigheden, oplopen tot 18 weken of langer. Aangezien het in een aantal gevallen ging om kwetsbare mensen in een onmogelijke positie, hebben we soms besloten om ze in zorg te nemen, zonder dat daar een vergoeding tegenover stond.

## Kwaliteit

In 2018 heeft onze prioriteit gelegen bij het uitbouwen van ons kwaliteitssysteem door middel van een kwaliteitshandboek. Daarbij lag de nadruk op de inrichting van NEDAP, het softwarepakket waarmee wij de zorg administreren. In dat pakket zijn de cliëntdossiers ingericht. Deze dossiers omvatten alle voor de zorg relevante informatie over de cliënt, alsmede de zorgplannen, de zorgregistratie, de evaluaties en de correspondentie met en over de cliënt. Ook het kwaliteitssysteem eQuse hebben wij eind 2018 geïmplementeerd. Dit tezamen vormt de kern van ons kwaliteitsbeleid, dat uitsluitend gericht is op het optimaliseren van de zorg voor onze cliënten en bewaking van onze kwaliteit. Begin 2019 wordt hier verder intensief aan gewerkt met een nieuwe kwaliteitsmedewerker in samenwerking met Keroazie.

## Cliënten en kwaliteitsontwikkeling

We hebben in 2018 geen klachten ontvangen van cliënten of hun omgeving. Uiteraard was niet altijd alles koek en ei en hebben we de nodige aanmerkingen gehad. Gelukkig is de sfeer zodanig dat deze zaken in goed overleg konden worden uitgepraat en opgelost.

Om de cliënten te betrekken bij de kwaliteitsontwikkeling, houden we vier maal per jaar een cliëntenvergadering, waar alle cliënten en in bepaalde gevallen ook familieleden voor worden uitgenodigd. Tijdens die vergaderingen spreken we onder meer over de kwaliteit van de zorg en hoe die verbeterd kan worden. Cliënten komen daarbij vaak met rake opmerkingen en goede voorstellen. Ook is daar ruimte voor het uiten en bespreken van grieven ten opzichte van de instelling.

## Incidenten en calamiteiten (MIC-meldingen)

Er zijn in 2018 geen incidenten of calamiteiten geweest.

## Overwegingen kwaliteit

Bij het denken over kwaliteit speelden in 2018 drie belangrijke overwegingen. Ten eerste de transitie van de Europese kwaliteitsrichtlijn ISO9001. In 2015 is de vernieuwde kwaliteitsrichtlijn geïntroduceerd, waarin het risicogericht denken veel meer centraal werd gezet. In de zorg concentreert zich dat vooral op de risico's voor de cliënten. Daarbij gaat het zowel om materiële als immateriële risico's.

De tweede overweging was de naderende invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, een Europese, bindende richtlijn voor de verwerking en bescherming van

persoonsgegevens. Vooral voor zorginstellingen is dit een ingrijpende richtlijn, omdat voor hen de verwerking en opslag van persoonsgegevens een kernactiviteit is: zonder persoonsgegevens kan een zorginstelling haar werk niet doen. Inmiddels hebben wij een privacyreglement die voldoend aan de AVG. Deze is op te vragen bij Expert Zorg en Werk BV, [info@expertzorgenwerk.nl](mailto:info@expertzorgenwerk.nl)

De derde overweging betrof de noodzaak om een methodische aanpak te introduceren die recht doet aan de zorgvraag van onze cliënten. We hebben gekozen voor de methodiek Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen omdat deze methodiek bij uitstek herstelgericht is en daarmee aansluit bij het denken in termen van toenemende zelfredzaamheid. Voor een kleine organisatie als Expert is de invoering en implementatie van zo'n methodiek een tour de force die niet in enkele maanden is gerealiseerd. Methodisch werken blijft dus een speerpunt in onze ontwikkeldoelstellingen.

Deze drie overwegingen hebben in 2019 geleid tot de conclusie dat wij ons gaan certificeren voor de ISO 9001: 2015

Juni 2019

Sevim Köseoglu

Directeur