

BELEIDSPLAN 2019-2021



Stichting Pertoeti - Wegedoornlaan 2A – 5646 AC Eindhoven

1. INLEIDING	3
2. UITGANGSPUNTEN	4
2.1. MISSIE	4
2.2. VISIE.....	4
2.3. PEDAGOGISCH BELEID.....	6
3. ZORGPROCES	8
3.1. ZORGAANBOD	8
3.2. BESCHRIJVING DOELGROEPEN	8
3.3. INTAKEPROCEDURE	9
3.4. GOED LEVEN PLAN	10
3.5. DAGPROGRAMMA	11
3.6. MEDICATIEBELEID.....	11
4. OUDERS	12
4.1. CONTACT.....	12
4.2. CLIËNTENRAAD	12
4.3. CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	13
5. ORGANISATIE	13
5.1. ORGANISATIESTRUCTUUR	13
5.2. FUNCTIEOMSCHRIJVINGEN	14
5.3. OVERLEGSTRUCTUREN	15
5.4. STERKTEZWAKTE ANALYSE	15
6. PERSONEEL	17
6.1. SOLLICITATIEPROCEDURE	17
6.2. ARBEIDSCONTRACTEN.....	18
6.3. FUNCTIONERINGSGESPREKKEN.....	18
6.4. STAGEBELEID.....	19
6.5. VRIJWILLIGERSBELEID	19
6.6. EXTERNE EXPERTISE.....	20
6.7. SCHOLING	21
6.8. VEILIGHEID.....	21
7. ONDERSTEUNING	22
7.1. FINANCIËN EN ADMINISTRATIE.....	22
7.2. HUISVESTING	23
7.3. GIFTEN.....	23
8. TOEKOMSTVISIE EN STRATEGIE	24
9. BRONVERMELDING	26
GERAADPLEEGDE LITERATUUR.....	26
BIJLAGE : DOCUMENTENLIJST	27

1. Inleiding

Dit beleidsplan is bedoeld voor (nieuwe) medewerkers, stagiaires, (nieuwe) ouders, vrijwilligers, bestuurders van de stichting en andere belangstellenden. Wij willen duidelijk maken waar Pertoeti voor staat en op welke manieren zich dit bewerkstelligt.

Wij zijn beide moeders van een dochter met een ernstige meervoudige beperking. Wij hebben elkaar leren kennen op het dagcentrum van een reguliere zorginstelling, waar onze dochters waren geplaatst. Wij liepen tegen dezelfde problemen aan in deze instelling en kwamen tot de ontdekking dat we dezelfde visie deelden omtrent de begeleiding en verzorging van onze kinderen. Omdat er geen geschikte plek voor hen was, besloten wij in 2004 Pertoeti op te richten.

Toen wij van start gingen, hadden wij dan ook een duidelijk beeld over wat wij met Pertoeti wilden bereiken. Onze visie is door de jaren heen onveranderd gebleven en wij blijven die ook nauwgezet bewaken.

Deze visie hebben wij kunnen overbrengen op onze vaste medewerkers en samen met hen hebben wij in de praktijk hieraan vorm gegeven en onze eigen ervaringen gecreëerd.

Wij vinden het prettig dat wij een bijdrage (hebben) mogen leveren aan het ontstaan en bestaan van Pertoeti; een unieke plek voor onze cliënten, waaronder onze dochters, want ook zij verdienen een plek in onze maatschappij.

Mariska van den Akker (directeur bedrijfsvoering)
en Monique Kramer (directeur zorg).

2. Uitgangspunten

2.1. Missie

Pertoeti is opgericht door ouders van verstandelijk en meervoudig gehandicapte kinderen samen met twee medewerkers uit de zorg, omdat zij tot de conclusie waren gekomen dat cliënten met een complexe zorgvraag en een laag ontwikkelingsniveau niet tot hun recht kwamen in de reguliere instellingen. De groepen zijn daar te groot, waardoor de ontwikkelingsmogelijkheden van deze kinderen niet optimaal worden ontplooid.

De groepen bestaan daar veelal uit tien á twaalf kinderen met twee begeleiders.

Bij Pertoeti krijgen alle cliënten een één op twee begeleiding en indien nodig een één op één begeleiding; op die manier is het mogelijk om deze doelgroep zorg op maat te kunnen verlenen. Dit gebeurt door iedere cliënt een eigen dagprogramma aan te bieden, dat aansluit bij het niveau, de belevingswereld en de ontwikkelingsmogelijkheden. Doordat de medewerkers iedere dag goed blijven kijken naar de cliënten is het mogelijk om hier flexibel mee om te gaan en in te springen op de individuele wensen en behoeften.

Vanzelfsprekend is daarbij dat er rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van de ouders van de cliënten en dat dit voortdurend wordt afgestemd.

Bovendien hanteert Pertoeti geen leeftijdsgrenzen, zoals gebruikelijk is in de gehandicaptenzorg. Iedereen met een verstandelijke of meervoudige beperking is welkom bij Pertoeti ongeacht zijn of haar kalenderleeftijd.

Voor deze specifieke doelgroep was in de regio Eindhoven geen dagbesteding en flexibel zorgaanbod aanwezig, die hen zorg op maat kon leveren. Daarom was het in 2004 noodzakelijk om Pertoeti op te zetten. In de afgelopen jaren merken wij dat de noodzaak voor een passend zorgaanbod voor deze doelgroep alleen maar groter is geworden.

2.2. Visie

In de visie van Pertoeti staat de cliënt continu centraal.

Cliënten zijn degenen die samen met hun ouders, zorg, ondersteuning en begeleiding krijgen en vallen binnen het zorgproces van Pertoeti. Daarnaast heeft Pertoeti ook nog andere klanten, zoals medehuurders, onderwijsinstellingen, wijkbewoners etc. In dit beleidsplan richten we ons voornamelijk op het hoofdproces: zorgverlening aan mensen met een verstandelijke beperking.

Voor een duidelijke omschrijving van onze cliënten, zie 3.2 (beschrijving doelgroepen).

Bij elke handeling, reactie of verandering wordt de vraag gesteld: is dit in het belang van onze cliënten? Vinden onze cliënten dit belangrijk, worden ze hier gelukkig van?

Door hier steeds bij stil te staan, is het mogelijk om daadwerkelijk zorg op maat te leveren.

Dat betekent dus dat cliënten bij Pertoeti volledig mogen zijn wie ze zijn, ook wanneer ze boos, verdrietig of gefrustreerd zijn. Door aan te sluiten bij wie zij zijn, hoe zij zich voelen en wat zij leuk en prettig vinden, zullen de cliënten eerder geneigd zijn om zich verder te ontwikkelen. Het vertrekpunt is iets wat de cliënten leuk vinden en dus waarschijnlijk als prettig ervaren. Hierdoor krijgen zij de ruimte om nieuwe stappen te zetten in hun ontwikkeling en op die manier hun wereld te vergroten. Zij krijgen de kans om zelf mee invulling te geven aan hun dagbesteding. Hiervoor is het wel noodzakelijk dat er iedere dag goed naar de cliënten wordt gekeken en daar flexibel op wordt ingespeeld.

Voor de cliënten is het belangrijk dat zij medewerkers om zich hebben, die hen goed kennen en alle mogelijke signalen bij hen herkennen. Hierdoor voelen de cliënten zich veilig, waardoor zij in staat zijn om weer een stapje verder te zetten. Wat ook een bijdrage levert aan dit veilige gevoel en hun welbevinden blijkt de huiselijke sfeer te zijn. De cliënten reageren veelal gevoelsmatig en een huiselijke sfeer heeft op hen een positief effect, omdat dit voor hen vertrouwd aanvoelt. Als nieuwe ouders bij Pertoeti komen kijken, wordt dit ook altijd direct opgemerkt en aangegeven dat zij dat prettig vinden voor hun kind.

Ouders van cliënten worden bij Pertoeti serieus genomen. Voor ons vormen zij een onmisbare partner. Zij kennen hun kind per slot van rekening het langste en het beste en blijven daarnaast ook altijd eindverantwoordelijk voor de opvoeding en verzorging van hun kind. Wij horen dan ook graag wat hun kijk is op allerlei aspecten en wat zij belangrijk vinden. Wij staan open voor hun ideeën, wensen en verwachtingen en gaan daar flexibel mee om.

Pertoeti verwacht wel dat de ouder zich eerst verdiept in de visie en werkwijze en dan pas een bewuste, weloverwogen beslissing maakt of Pertoeti bij hen en hun kind past. Pertoeti neemt hierin ook de verantwoordelijkheid om de ouder daartoe aan te sporen en te ondersteunen. Pertoeti vindt het belangrijk dat iedereen de keuzemogelijkheid hoort te krijgen en te hebben, om te bepalen welke instelling het beste bij hun kind, situatie, opvoedingsstijl en zorgvraag past.

Daarnaast vindt Pertoeti het belangrijk dat iedereen, ongeacht hun eventuele beperking, mee mag doen in de maatschappij. Wij proberen dit te bewerkstelligen door bijvoorbeeld boodschappen te doen bij de plaatselijke supermarkt en te gaan zwemmen in het gemeentelijke zwembad. Door op die manier in contact te komen met andere mensen in de maatschappij, leren niet alleen onze cliënten om onder begeleiding om te gaan met onverwachte en voor hen soms lastige situaties, maar leert die maatschappij ook om te gaan met hen. Op deze wijze levert Pertoeti haar bijdrage aan de inclusie maatschappij.

Het uiteindelijke doel is een bijdrage te leveren aan het welbevinden van de cliënten, zodat zij in staat zijn om een prettig leven te leiden op een eigen, veilige, vertrouwde plek, die ze verworven hebben binnen de maatschappij.

2.3. Pedagogisch beleid

Om de visie in de praktijk te kunnen brengen, is Pertoeti afhankelijk van haar medewerkers (competenties medewerkers, zie 6.1). Het is belangrijk dat medewerkers vanuit een volledige acceptatie van de cliënten steeds streven naar veiligheid, geborgenheid en een fijne, gezellige sfeer. Hierbij dient een cliëntvolgende houding te worden aangenomen.

Dus iedere dag weer heel goed kijken naar de cliënt en open staan voor alle mogelijke signalen, die de cliënt geeft, zonder bevooroordeeld zijn. In de benadering en omgang vraagt de cliënt van de medewerker:

behandel mij zoals jezelf ook behandeld wilt worden.

De medewerker dient zich hiervan bewust te zijn, regelmatig bij stil te staan en kritisch te kijken naar het eigen handelen. Daarnaast dient de medewerker het gedrag van de cliënten te zien als en te vertalen in hulpvragen. Mensen met een ernstige verstandelijke beperking vragen de hele dag: "help mij om de wereld om mij heen te begrijpen".

Door de cliënten duidelijkheid te geven, is het mogelijk om stapjes in hun ontwikkeling te zetten.

De stapjes, die zij maken, zijn in onze ogen heel klein, maar voor hen zijn het gezien hun ontwikkelingsniveau grote sprongen. Medewerkers moeten die stapjes wel willen en kunnen zien; het zogeheten "kleine kijken". Daarnaast worden de cliënten door de medewerkers gestimuleerd om nieuwe ervaringen bij Pertoeti mee te maken. Zij zorgen ervoor dat de cliënten zich hierbij veilig, vertrouwd en gesteund voelen, waardoor de cliënten in staat zullen zijn om ook grotere stappen in de "zone van de naaste ontwikkeling" te zetten.

Het pedagogisch handelen bij Pertoeti wordt ondersteund door de Ervaringsordeningtheorie van Timmers-Huijgens (Blokhuys, 2004), Zie: www.timmers-ervaringsordening.nl.

Daarnaast wordt het pedagogisch handelen ook ondersteund door de LACCS-visie (Lichamelijk welbevinden, Alertheid, Contact, Communicatie, Stimulerende tijdsbesteding).

(<http://www.degeeterenmunsterman.nl/goed-leven>). Deze visie wordt gedeeld en in praktijk gebracht door Pertoeti; zij geeft een antwoord op de vraag wat het leven waardevol en betekenisvol maakt. En de visie kijkt naar niveau en belevingswereld m.b.v. ontwikkelingsdenken. Dit denken bestaat uit drie fasen.

Het merendeel van de cliënten van Pertoeti bevinden zich in de eerste twee fasen: de sensitiefase en de klikfase. In de sensitiefase gaat het om zintuiglijke sensaties (vergelijkbaar met de lichaamsgebonden ervaringsordening) en in de klikfase gaat het om verwachtingen (vergelijkbaar met de associatieve ervaringsordening). Om deze beide ervaringsordeningen vorm te kunnen geven, is het belangrijk dat het op vijf gebieden goed gaat met een persoon. In het kort hieronder de vijf gebieden en aan welke voorwaarden per gebied moet worden voldaan:

1. **Lichamelijk welbevinden:** iemand heeft een goede lichamelijke conditie, iemand is goed gevoed, iemand is goed verzorgd en gezondheidsproblemen worden adequaat behandeld

2. **Alertheid:** iemand is in staat om aandacht te hebben voor wat er om zich heen gebeurt, iemand is in staat tot rust te komen en te herstellen, iemand heeft een dag nachtritme en iemand kan zich veilig voelen, ontspannen zijn.

3. **Contact:** iemand is geliefd en wordt gekoesterd, iemand heeft betekenis voor de mensen om zich heen, iemand krijgt aandacht en wordt gehoord en iemand ervaart nabijheid, verbinding en emotionele beschikbaarheid van de mensen om hem heen.

4. **Communicatie:** iemand wordt gehoord en begrepen, iemand weet wat de mensen om hem heen bedoelen en iemand krijgt de zeggenschap en de begrenzing die bij hem en bij zijn niveau past.

5. **Stimulerende tijdsbesteding:** iemand heeft betekenisvolle en gevarieerde bezigheden, iemand wordt uitgedaagd en geprikkeld, iemand is betrokken bij de dagelijkse bezigheden en iemand heeft de kans om zich te ontwikkelen.

3. Zorgproces

3.1. Zorgaanbod

Uitgangspunt van Pertoeti is het bieden van vraaggestuurde zorg op maat en cliënt volgend werken. Pertoeti is destijds begonnen met het bieden van dagbesteding voor kinderen met een complexe zorgvraag, waarvoor in de reguliere instellingen geen plek was. Het bieden van deze dagbesteding is nog steeds onze hoofdcomponent in het zorgproces. Dit vindt plaats op maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 15.30 uur, behalve op de erkende feestdagen en op eventueel door het bestuur vastgestelde sluitingsdagen.

Regelmatig komt de vraag van de ouders of cliënten of van deze tijden af kan worden geweken. In overleg met de teamleider wordt dan bekeken of dit mogelijk is.

Ook komen ouders van kinderen in het speciaal onderwijs met hun zorgvraag bij Pertoeti.

Het gaat dan om: buitenschoolse opvang, woensdagmiddagopvang, ambulante begeleiding in de thuissituatie, zaterdag- en vakantieopvang. Op deze zorgvragen heeft Pertoeti een passend antwoord kunnen geven en daarom zijn deze componenten aan het aanbod toegevoegd.

Een andere vraag vanuit ouders was het bieden van kleinschalige logeeropvang. Dit vereiste echter een eenmalige investering. Door het toewijzen van giften door een aantal fondsen is dit haalbaar gebleken. In 2015 is dan ook gestart met het bieden van logeeropvang gedurende één etmaal per maand. Er is een duidelijke behoefte aan dit zorgproduct en daarom werd de logeeropvang in 2017 uitgebreid naar vier etmalen per maand en in 2018 naar vijf etmalen. De komende jaren is hier nog uitbereiding mogelijk en streven wij er naar om elk weekend opvang te gaan bieden.

In de toekomst is het mogelijk dat Pertoeti nieuwe zorgproducten gaat aanbieden; dit is geheel afhankelijk van de zorgvraag van de cliënten.

3.2. Beschrijving doelgroepen

Pertoeti hanteert geen leeftijdsgrenzen voor haar cliënten.

Kalenderleeftijd zegt niets over het ontwikkelingsniveau en de beperkingen van een cliënt; daarom kan iedereen met een verstandelijke of meervoudige beperking gebruik maken van het zorgaanbod.

Onze huidige cliënten hebben allen een verstandelijke beperking; dit kan een ernstige verstandelijke beperking zijn (IQ tussen 20 en 34), een matige (IQ tussen 35 en 50) of een lichte (IQ tussen 51 en 85) zijn. Het merendeel van de cliënten heeft een WLZ indicatie (VG 5, VG 6 of VG 7); een enkele cliënt heeft een WMO indicatie.

Daarnaast kunnen de volgende kenmerken voorkomen:

- motorische beperkingen

- psychiatrische problematiek, zoals autisme, ADHD, etc.
- problemen met de prikkelverwerking (sensorische integratie)
- gedragsproblemen, zoals agressieregulatiestoornissen
- volledige leerplichtonthefing of toegang tot een school voor speciaal onderwijs
- permanent toezicht of hulp in de nabijheid nodig
- intensieve verzorging of begeleiding bij verzorging nodig
- geen actief taalbegrip; communicatie gaat via lichaamstaal, geluiden, bewegingen, waarbij indien mogelijk gebruik gemaakt wordt van verschillende ondersteunende communicatiehulpmiddelen of actief taalbegrip (passend bij de mate van de beperking)

3.3. Intakeprocedure

De cliënten en hun ouders/ wettelijke vertegenwoordigers vinden Pertoeti veelal via mond tot mond reclame of via internet. Ouders nemen telefonisch contact op met Pertoeti om de mogelijkheden te bespreken. Een enkele keer loopt het contact via de mail.

Telefonisch (of per mail) wordt in kaart gebracht of de zorgvraag bij Stichting Pertoeti past en of de juiste indicatie al aanwezig is of aangevraagd kan worden. Als de indicatie geen probleem vormt, wordt er een afspraak gemaakt om vrijblijvend bij Pertoeti te komen kijken. Zo'n afspraak wordt altijd ingepland als één van de directeuren of de teamleider aanwezig is. De ouder(s) heeft de mogelijkheid om alleen te komen of samen met de aspirant cliënt. Ook kan iemand ervoor kiezen een zorgverlener of een bekende mee te brengen. Tijdens deze afspraak kan de ouder/ wettelijke vertegenwoordiger alle vragen stellen en met eigen ogen zien hoe wij werken. Wij hebben dan de mogelijkheid om te kijken of het een zorgvraag betreft, die wij in kunnen vullen en of de cliënt bij ons past.

Een cliënt kan **niet** toegelaten worden bij Pertoeti indien hij / zij aan één van de volgende voorwaarden voldoet:

- Heeft gedragsproblemen, die een risico vormen voor de veiligheid van de mede-clieënten en / of medewerkers van Pertoeti
- Heeft een zorgvraag met een rechterlijke machtiging
- Heeft een verslavingsproblematiek
- Heeft verblijfszorg nodig
- Heeft dementie

Verder wordt er gekeken of een cliënt past bij de overige cliënten van Pertoeti, onze huisvesting en onze visie op het bieden van zorg.

De beslissing om een uitsluitingscriterium toe te passen en dus een cliënt te weigeren wordt genomen door de directeur zorg; zij maakt een eerlijke overweging of Pertoeti een cliënt kan bieden wat hij/zij nodig heeft. Indien zij hierover twijfels heeft, kan zij eventueel beslissen om een proefperiode af te spreken in overleg met de ouders.

Als er aan beide zijden een match is, kan de cliënt nog een keer kosteloos en vrijblijvend een dag of dagdeel mee komen draaien, waarna er aan beide kanten beslist wordt of Pertoeti zorg gaat verlenen.

Ook deze beslissing wordt genomen door de directeur zorg en kan zij beslissen dat een proefperiode voor die cliënt noodzakelijk is.

Zorg kan vervolgens alleen ingekocht worden middels een PGB of via een hoofdaannemer.

Wij kijken vervolgens wie de persoonlijk begeleider van de nieuwe cliënt wordt en zij maakt een afspraak om samen met de ouder / wettelijke vertegenwoordiger het intake formulier te bespreken. De persoonlijk begeleider is dan volledig op de hoogte van de bijzonderheden van de cliënt en zorgt dat dit overgedragen wordt aan de rest van het team.

Tevens wordt er een contract ondertekend. Daarbij horen de volgende bijlagen: de algemene voorwaarden, informatie over de cliëntenraad en klachtenregeling.

De ouder / wettelijke vertegenwoordiger krijgt ook de volgende formulieren om in te vullen en te ondertekenen:

- toestemmingsformulier voor ziekte tijdens verblijf
- afsprakenformulier bij epilepsie (indien van toepassing)
- toestemmingsformulier voor het toedienen van medicijnen
- toestemmingsformulier voor het gebruik van beeldmateriaal

3.4. Goed Leven Plan

Indien een cliënt gebruik maakt van het zorgaanbod van Pertoeti wordt na zes weken een concept Goed Leven Plan opgesteld door de orthopedagoog. Het Goed Leven Plan vervangt sinds 2018 het Ondersteuningsplan, omdat dit plan in de praktijk beter aansluit bij de door Pertoeti gehanteerde LACCS visie.

De richtlijnen en de verantwoording voor de opzet van dit plan zijn door de orthopedagoog opgesteld (voor geraadpleegde literatuur, zie bronvermelding).

Nadat het plan is opgesteld, vindt er een bespreking met de ouders plaats samen met de persoonlijk begeleider. Ouders ontvangen een kopie van het plan. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt (max. 1 A4). Ouders ondertekenen dit verslag en geven daarmee tevens toestemming voor eventuele veiligheids- en/of vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast; deze staan in het plan vermeld. Het definitieve plan met het verslag van het gesprek komt in de daarvoor bestemde map, zodat alle teamleden hierover kunnen beschikken en gaat dan in werking. In de teambespreking wordt het plan indien nodig nader besproken.

Vervolgens wordt het Goed Leven Plan ieder jaar opnieuw bijgesteld door de persoonlijk begeleider volgens de bovenstaande procedure. Daarnaast wordt tijdens elke bespreking van het plan gecontroleerd of de gegevens op het medicatie- en ongevallenformulier nog correct zijn.

Indien ouders of persoonlijk begeleider het nodig vinden om het plan tussentijds te wijzigen, kan dit altijd gebeuren en wordt de reden hiervoor vermeld.

Als een cliënt als hoofdzorgaanbieder Pertoeti heeft dan wordt er jaarlijks een ontwikkelingstest (Vineland Screener) afgenomen. Als deze cliënt gebruik maakt van een communicatiehulpmiddel dan wordt tevens jaarlijks door de begeleider een vragenlijst Evaluatie DCOH ingevuld. Daarnaast wordt elke vijf jaar m.b.v. diagnostische meetinstrumenten de emotionele ontwikkeling, het sensorisch profiel

en de ervaringsordening bepaald. Deze testgegevens worden door de orthopedagoog beoordeeld en vermeld in het Goed Leven Plan.

Het Goed Leven Plan wordt tevens vastgelegd in 'Ons' (het cliëntvolgsysteem dat door Pertoeti wordt gebruikt).

3.5. Dagprogramma

Elke cliënt bij Pertoeti heeft een eigen dagprogramma. Naast de vaste eet-, drink- en verzorgingsmomenten is er per dagdeel een terugkerend ontwikkelingsgebied dat centraal staat. Deze ontwikkelingsgebieden zijn: beweging, persoonlijke verzorging, creatief, muziek, sensopathisch, sociale vaardigheden en ontspanning. Elke cliënt krijgt binnen het ontwikkelingsgebied passende activiteiten aangeboden. Daarnaast wordt op de dagbesteding gewerkt met terugkerende thema's. Dit wordt aangevuld met voor iedere cliënt eigen activiteiten, zoals werken aan tafel, snoezelen etc. waardoor een juiste balans ontstaat tussen inspanning en rust. Bij de samenstelling van het individuele dagprogramma wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de prikkelverwerking. Daarnaast is er voor iedere cliënt een alertheids-signaleringsplan opgesteld, waarin beschreven staat hoe te handelen in bepaalde fasen van de prikkelverwerking. Voor ons is het vanzelfsprekend dat alle cliënten de mogelijkheid krijgen om even naar buiten te gaan, te bewegen of zich even af te zonderen. Wat een iemand nodig heeft om goed te kunnen functioneren en zich prettig te voelen is per persoon verschillend en hier houden wij dan ook rekening mee bij onze cliënten.

De voorwaarden, die nodig zijn voor elke activiteit, die specifiek zijn voor een cliënt staan vermeld op zijn of haar programma. Op die manier wordt zowel een duidelijke dag- als weekstructuur aangeboden, waardoor het voor de cliënt inzichtelijk en voorspelbaar wordt. Al naargelang de behoefte en mogelijkheden van een cliënt wordt het dagprogramma regelmatig aangepast; dit wordt voor de cliënt inzichtelijk gemaakt door gebruik van picto's en/of afbeeldingen. Indien de cliënt een eigen communicatiesysteem met ondersteunend hulpmiddel heeft, wordt dit in overleg met de ouders ook bij Pertoeti gebruikt.

3.6. Medicatiebeleid

Indien ouders willen dat de cliënt bij Pertoeti medicatie krijgt toegediend, moeten zij hiervoor het medicatieformulier invullen en ondertekenen.

Medicatie wordt veilig bewaard conform het bewaaradvies van de apotheek. Daarbij worden ook de algemene hygiënerichtlijnen in acht genomen.

Als de medicatie daadwerkelijk wordt gegeven, wordt dit door twee teamleden genoteerd op de daarvoor bestemde aftekenlijst en wordt het protocol Medicatieverstrekking opgevolgd.

Elke drie maanden wordt de medicatie gecontroleerd of de houdbaarheidsdatum nog niet verstreken is. Wanneer een cliënt epilepsie heeft, moet daar een speciaal bestemd formulier voor worden ingevuld en ondertekend.

In het zorgdossier wordt het medicatie overzicht opgenomen.

Jaarlijks worden onze medewerkers geschoold door een verpleegkundige. Tijdens deze training wordt dan vooral aandacht besteed aan de medicatie, die op dat moment bij Pertoeti verstrekt wordt. Als dit tussentijds wijzigt, wordt er opnieuw contact opgenomen met de verpleegkundige en vindt er, indien nodig, een scholing plaats.

Medicatie-incidenten worden gemeld en geregistreerd.

4. Ouders

4.1. Contact

Wij hechten veel waarde aan een goed en regelmatig contact met ouders. Daarbij passen wij ons zoveel mogelijk aan de wensen, die ouders hieromtrent hebben aan.

Ons beleid is dat wij altijd contact met ouders opnemen in geval van een ingrijpende gebeurtenis; dat kan zijn als de cliënt gevallen is, zelf boos is geweest of als een andere cliënt ongewenst gedrag heeft vertoond. Daarnaast wordt er vooraf gecommuniceerd naar ouders toe als er een uitstapje of bijzondere activiteit gaat plaatsvinden. Maar ook als er bijzondere, leuke momenten voor de cliënt zijn geweest, willen wij dat graag delen met ouders, eventueel vergezeld van foto's.

Er is altijd de mogelijkheid voor een gesprek als ouders of begeleiding dit wensen. Tevens kan er indien wenselijk vanuit Pertoeti aangesloten worden bij gesprekken op school, gesprekken bij andere zorgaanbieders of bij een multidisciplinair overleg.

Wij gaan dit jaar gebruik maken van "Caren zorgt". Via Carenzorgt.nl sta je als zorgprofessional in verbinding met de verwanten van je cliënt en deel je op een leuke manier informatie. Bijvoorbeeld even laten weten hoe de dag is geweest. Deze applicatie staat in verbinding met ons clientvolgsysteem.

Natuurlijk zijn ouders altijd welkom om te komen kijken op de groep. Daarnaast vindt er jaarlijks met de ouders een gesprek plaats voor de bespreking van het Goed Leven Plan.

4.2. Cliëntenraad

Vanwege het gering aantal cliënten bij Pertoeti worden ouders, zodra zij zorg inkopen bij Pertoeti, automatisch lid van de cliëntenraad. Eén keer per jaar worden ouders door het bestuur uitgenodigd voor een bijeenkomst van de cliëntenraad. Zij worden dan op de hoogte gesteld van alle ontwikkelingen binnen Pertoeti. Daarnaast zullen ouders uitgenodigd worden op thema avonden en informele bijeenkomsten. Indien ouders zelf een bijeenkomst nodig achten, kunnen zij dit aangeven bij de voorzitter. Zij zal dan een datum bepalen en de andere ouders hiervoor uitnodigen.

Verder worden de ouders op de hoogte gehouden van alle relevante ontwikkelingen middels nieuwsbrieven en mail.

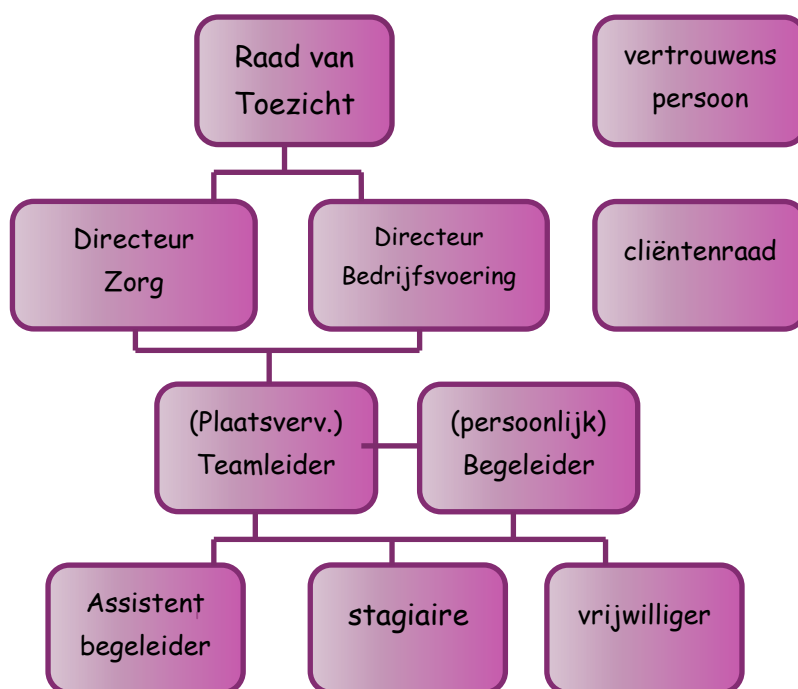
4.3. Cliënttevredenheidsonderzoek

Ieder jaar wordt door het bestuur een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In de bijeenkomst van de cliëntenraad in november 2014 is besloten om dit onderzoek in de toekomst te verrichten door middel van een vragenlijst. De vragenlijst kan anoniem door de ouders worden ingevuld en terug gestuurd worden d.m.v. de bijgesloten antwoordenvolp.

Momenteel wordt onderzocht in welke mate cliënten betrokken kunnen worden bij dit onderzoek.

5. Organisatie

5.1. Organisatiestructuur



Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is een intern orgaan dat toezicht houdt op het bestuur (directie) en hen adviseert en ondersteunt. De Raad van Toezicht bestaat op dit moment uit vier personen en komt vijf maal per jaar bij elkaar. De taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in het reglement. Er is tevens een profiel opgesteld voor de Raad van Toezicht.

Directie

De directie bestaat uit 2 personen en is formeel eindverantwoordelijk voor het functioneren van de organisatie en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. De rechtspositie regeling van de directie is vastgelegd in de arbeidsovereenkomst. Er is tevens een reglement, waarin onder meer afspraken zijn opgenomen om belangenverstreming te voorkomen. De taken van de directeur zorg en de directeur beleidsvoering zijn vastgelegd in de betreffende functieomschrijvingen.

Teamleider

De teamleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de werkvloer en stuurt het team aan. De teamleider verdeelt de taken over de verschillende begeleiders en wijst per cliënt een persoonlijk begeleider aan. Tevens werkt zij zelf mee op de werkvloer, is persoonlijk begeleider van een aantal cliënten en stagebegeleider. De teamleider legt verantwoording af aan de directie.

Begeleider

Begeleiders zorgen er samen met de teamleider voor dat alle zaken rondom de cliënt geregeld worden. Er is regelmatig overleg met de teamleider.

Begeleiders zijn tevens persoonlijk begeleider en stagebegeleider. Zij sturen assistent begeleiders, stagiaires en vrijwilligers aan.

Vertrouwenspersoon

Wij hebben gekozen voor een vertrouwenspersoon, die niet aan onze stichting verbonden is. Zij fungeert als meldpunt voor afwijkend gedrag, zorg over integriteit en/of misstanden.

De vertrouwenspersoon geeft advies en ondersteuning aan medewerkers, cliënten of wettelijke vertegenwoordigers, die het slachtoffer zijn van ongewenst gedrag. Haar taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in het Protocol Ongewenst gedrag (zie documentenlijst).

Deze functionaris rapporteert rechtstreeks aan de Raad van Bestuur en kan zich tot de Raad van Toezicht wenden, indien zij bij de directie geen gehoor vindt.

5.2. Functieomschrijvingen

Voor elke functie binnen Pertoeti is een functieomschrijving gemaakt. Hiervoor is een vast stramien ontwikkeld, waarbij de volgende punten in elke omschrijving aan de orde komen: doelomschrijving, plaats in de organisatie, samenwerking, contacten en taken/resultaten. Tevens worden bij elke omschrijving de specifieke functie-eisen benoemd en daarbij wordt onderscheid gemaakt op de volgende aspecten: kennis, zelfstandigheid, sociale vaardigheden, risico's, uitdrukkingsvaardigheid, bewegingsvaardigheid, oplettendheid, overige eisen en inconveniënten (FWG Advies, 2012). Hierdoor is het mogelijk om voor iedere medewerker de betreffende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden te bepalen.

Ouders maken ook in de huidige organisatiestructuur nog steeds deel uit van de directie. Hiervoor is een bewuste keuze gemaakt en wordt ook als meerwaarde voor de organisatie gezien. Deze ouders hebben Pertoeti in 2004 mede opgericht en daarbij hadden zij een duidelijke visie voor ogen. Zij vinden het belangrijk om het beleid mede te bepalen, waardoor deze visie in praktijk gebracht kan

worden, bewaakt wordt en gewaarborgd blijft. Door hun inbreng wordt er vanuit meerdere invalshoeken naar de cliënten en de vragen van ouders gekeken.

Tevens hebben deze ouders al jarenlang een PGB voor hun dochters en zijn tevens kaderlid van budgethoudersvereniging Naar Keuze (deze nevenfunctie is goedgekeurd door de Raad van Toezicht). Mede daardoor zijn zij goed op de hoogte van alle ontwikkelingen op het gebied van PGB, weten zij wat hiervan de consequenties zijn voor de organisatie en kunnen zij hier direct op anticiperen. Ook alle ontwikkelingen met betrekking tot de zorg (onder meer WMO en WLZ) worden nauwkeurig gevolgd.

5.3. Overlegstructuren

Pertoeti kent verschillende overlegvormen. De directie overlegt gezamenlijk, met de teamleider en met de Raad van Toezicht. Tijdens de teambespreking komen alle aspecten betreffende de zorg en de cliënten aan de orde. Daarnaast heeft de teamleider overleg met de begeleiders betreffende de dagelijkse uitvoering. Tevens vindt er overleg plaats met de vrijwilligers, onderhuurders en stagebegeleiders. Voor elke overlegvorm is het doel, de deelnemers en de frequentie vastgesteld.

5.4. Sterktezwakte analyse

Om te kunnen bepalen welke stappen gezet dienen te worden om Pertoeti voort te laten bestaan, is een recente SWOT-analyse gemaakt. Deze analyse is tot stand gekomen door de input van medewerkers, stagiaires en directie.

De interne kracht van Pertoeti is gebaseerd op:

- * Betrokkenheid, korte lijnen
- * Geen leeftijdsgrens voor cliënten
- * Maatwerk, vraaggericht
- * Intensieve begeleiding
- * Huiselijke sfeer

Conclusie: de sterke kanten van Pertoeti dienen goed bewaakt te worden, waardoor de huidige cliënten behouden blijven en waardoor het voor nieuwe cliënten aantrekkelijk is om een overstap te maken. Pertoeti mag echter meer benadrukken dat zij echt maatwerk verrichten. Voor ons hoort bij maatwerk bijv. dat een cliënt zijn eigen communicatiesysteem bij Pertoeti mag gebruiken en dat zorg flexibel ingekocht mag worden en dat dit niet gebonden is aan een minimaal aantal uren. We vinden dit vanzelfsprekend, maar wij merken dat andere zorgaanbieders daar anders over kunnen denken. Doordat wij intensieve begeleiding kunnen, willen en blijven bieden, is het bij Pertoeti mogelijk om tegemoet te komen aan veel verschillende, uiteenlopende zorgvragen.

De zwakke punten bestaan uit de volgende factoren:

- * Vervoer moet door ouders zelf geregeld worden
- * Kwetsbaar door klein team
- * Meer bewustwording nodig van het netwerk (bijv. externe expertise)

- * Evenwichtige rolverdeling nodig m.b.t verantwoordelijkheid

- * Nog te vaak loyaliteit naar collega i.p.v. cliënt

Conclusie: het vervoer moet inderdaad door ouders zelf geregeld worden, maar Pertoeti probeert daar altijd in mee te denken en indien mogelijk een bijdrage te leveren. De overige zwakke punten betreffen het kleine, kwetsbare team. Door een recente team coaching zijn de hierboven genoemde pijnpunten naar boven gekomen: meer bewustwording van het netwerk, een evenwichtige rolverdeling en een verschuiving van de loyaliteit. Indien hier de komende periode aan gewerkt gaat worden, zal de professionaliteit van het team vergroot gaan worden. De directie gaat dit proces bewaken.

Daarnaast zijn er externe bedreigingen, waar Pertoeti rekening mee moet houden. Daarbij gaat het om:

- * Geen samenwerking mogelijk met grote aanbieders in de regio

- * Uitstroom van cliënten door wonen

- * Onzekerheid budgetten cliënten

- * Kleine, specifieke doelgroep

- * Negatief beeld over ouderinitiatieven

Conclusie: de cliënten van Pertoeti worden ouder, waardoor bij ouders een behoefte ontstaat aan een woonplek voor hun kind elders. Omdat Pertoeti deze mogelijkheid (nog) niet biedt en er geen samenwerking mogelijk blijkt te zijn met de grote zorgaanbieders in de regio vindt er een uitstroom plaats. Daarnaast biedt Pertoeti zorg aan een kleine, specifieke doelgroep. Het merendeel van de cliënten heeft een ernstige of matige verstandelijke beperking, maar 25 % van de populatie in de gehandicaptenzorg heeft deze mate van beperking. Tevens blijft onzekerheid bestaan over hun budgetten door steeds veranderde wetgeving. Pertoeti is een ouderinitiatief en daardoor kan een negatief beeld ontstaan door onwetendheid; zo denkt men vaak dat wij alleen werken met vrijwilligers en niet met betaalde professionals. Door meer bekendheid te geven aan de manier, waarop wij werken, hopen we dit beeld te kunnen veranderen. Daarnaast zullen wij aandacht besteden aan training en scholing van medewerkers, zodat zij zich zekerder voelen als professional en onze visie beter kunnen uitdragen.

Maar er zijn ook externe kansen, die voor Pertoeti positief kunnen zijn. Daarbij gaat het om:

- * Geen goede mogelijkheden om te wonen/wooninitiatieven voor de cliënten

- * Multifunctionele ruimte; uitbreiding zorgaanbod

- * Weinig of geen vergelijkbaar aanbod voor deze doelgroep

- * Naamsbekendheid

- * Locatie

Conclusie: Zoals eerder genoemd is de doelgroep maar klein, maar er is tevens voor hen weinig of geen vergelijkbaar zorgaanbod in de regio. Daarbij is Pertoeti centraal gelegen en wordt de locatie erg gewaardeerd. Ouders weten Pertoeti steeds beter te vinden vanwege de naamsbekendheid en de contacten met scholen voor speciaal onderwijs. Door de multifunctionele ruimte is het mogelijk om het zorgaanbod uit te breiden en het opzetten van een wooninitiatief zou ook wenselijk zijn.

6. Personeel

6.1. Sollicitatieprocedure

Pertoeti ontvangt het gehele jaar door open sollicitaties via de post en de mail. Met deze personen wordt altijd contact opgenomen door de directeur bedrijfsvoering. Indien zij toestemming geven, wordt hun sollicitatie maximaal een jaar bewaard. Wanneer er een vacature is, wordt er bekeken of er geschikte kandidaten tussen de eerder genoemde sollicitaties zitten. Hierbij wordt vooral gelet op opleiding en werkervaring in de gehandicaptenzorg. Wanneer er geen geschikte kandidaten beschikbaar zijn, wordt de vacature geplaatst op de Pertoeti website en andere relevante websites. Als er geschikte kandidaten zijn gevonden, worden zij uitgenodigd om kennis te komen maken met de teamleider en / of directie. Indien het een vacature betreft van (assistent)begeleider wordt de kandidaat gevraagd om een dag mee te komen draaien op de groep. Tijdens die dag komt de sollicitant in contact met de cliënten en de werkwijze van Pertoeti.

Er wordt dan gekeken naar o.a. de volgende competenties, die Pertoeti belangrijk vindt voor haar (assistent) begeleiders:

- open staan voor de wensen en behoeften van cliënten en hun ouders
- openheid, respect, betrokkenheid en emotionele nabijheid kunnen tonen
- verstaan van manier van communiceren door cliënten (signalen zien, persoon goed kennen, alert zijn, signalen op de juiste wijze interpreteren)
- eigen tempo aan kunnen passen aan het tempo van de cliënt; klein kunnen kijken, klein kunnen brengen en kunnen vertalen naar de cliënt
- kunnen reflecteren op de eigen rol / kritisch kijken naar eigen handelen
- kritisch kijken naar het handelen van collega's, feedback geven en ontvangen
- nieuwe situaties bedenken voor cliënten en hen daarbij begeleiden om zodoende nieuwe mogelijkheden voor ontplooiing en voorkeuren te ontdekken
- flexibiliteit; inspringen op de veranderende behoeften van cliënten
- out of the box kunnen en durven denken

Indien de kandidaat wordt aangenomen, worden er vervolgafspraken gemaakt en indien dit niet het geval is, wordt toegelicht waarom die persoon niet geschikt is.

Voor stagiaires, die solliciteren voor een stageplaats, zie 6.4.: Stagebeleid.

6.2. Arbeidscontracten

Als er een geschikte kandidaat voor een vacature is gevonden, wordt gevraagd een formulier met persoonlijke gegevens in te vullen en een kopie van het legitimatiebewijs toe te voegen.

Wij controleren het arbeidsverleden door contact op te nemen met de opgegeven referenties. Tevens wordt er een VOG aangevraagd; de kosten hiervan worden door Pertoeti betaald.

Sollicitanten, die werkzaamheden gaan verrichten voor Pertoeti, krijgen een arbeidsovereenkomst. Dit zal in eerste instantie een overeenkomst zijn voor bepaalde tijd met een proeftijd. De aanvullende arbeidsvoorwaarden en huishoudelijk reglement maken onderdeel uit van het contract.

Wij nemen voldoende tijd om nieuwe medewerkers in te werken. Zij werken dan voornamelijk boventallig en wij zorgen ervoor dat zij met alle cliënten kennis maken. In de inwerkperiode zal de nieuwe medewerker op de hoogte gebracht worden van alle protocollen, Goed Leven plannen en het cliëntvolgsysteem. Deze informatie is vastgelegd in het personeelshandboek.

6.3. Functioneringsgesprekken

Het functioneringsgesprek is een gesprek tussen de leidinggevende en de medewerker over het werk, de werksfeer, de werkuitvoering en de werkomstandigheden.

Bij Pertoeti vinden de functioneringsgesprekken jaarlijks plaats, bij voorkeur in het eerste kwartaal van het jaar.

Bij het functioneringsgesprek staan de zaken, die men samen denkt te verbeteren (in het functioneren van de medewerker) centraal. Het gaat hierbij om het huidige en het toekomstige functioneren.

Het functioneringsgesprek is er tevens op gericht een zodanig klimaat te scheppen dat het functioneren van medewerkers bespreekbaar maakt.

Doelen van het functioneringsgesprek zijn:

- verbeteren van de samenwerking
- verbeteren van kwaliteit door middel van het maken van afspraken
- vergroten van de motivatie van de medewerker

De kenmerken van het functioneringsgesprek zijn:

- het gesprek heeft een tweezijdig karakter
- medewerker en leidinggevende dragen beide informatie aan d.m.v. het formulier functioneringsgesprek
- het maken van afspraken met betrekking tot het functioneren van de medewerker staat centraal
- de gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en door de medewerker en leidinggevende Ondertekend

6.4. Stagebeleid

Pertoeti maakt gebruik van stagiaires, omdat wij het belangrijk vinden dat jonge mensen opgeleid worden voor het werken met onze doelgroep. Er wordt tijdens de opleiding over het algemeen weinig aandacht aan deze doelgroep geschonken. Door jongeren een stageplaats te bieden, hopen wij dat ook deze relatief kleine doelgroep meer aandacht krijgt tijdens de opleiding.

Bij Pertoeti is het dan ook mogelijk om via verschillende opleidingen op verschillende niveaus stage te lopen

Wij zijn een SBB- en Ecabo-erkend leerbedrijf voor MBO-studenten. Daarnaast werken wij met het project Boris, waarbij leerlingen van het VSO of praktijkonderwijs werkervaring op kunnen doen. HBO-studenten van zowel Fontys als van Avans kunnen bij ons stage lopen als ze één van de volgende opleidingen volgen:

- Sociaal pedagogische hulpverlening
- Pedagogiek
- Social studies
- Verpleegkunde
- Toegepaste psychologie

Daarnaast is een onderzoeksstage voor de opleidingen psychologie of pedagogische wetenschappen ook een mogelijkheid. Ook voor stagiaires wordt een VOG aangevraagd, waarvan de kosten door Pertoeti worden betaald.

Onze voorkeur gaat uit naar stages van minimaal één jaar.

Daarnaast staan wij open voor stagiaires, die een andere studie dan een zorg gerelateerde opleiding volgen. Hierbij geldt ook weer dat die stage zorgt voor meer bekendheid van onze doelgroep en hun specifieke eisen. Dit geldt tevens voor snuffel- en maatschappelijke stages.

Leerlingen met een BBL opleiding kunnen alleen in uitzonderlijke gevallen stage bij ons lopen.

Stagiaires zijn tevens een goede manier om personeel te werven. Na hun stage zijn zij al bekend met onze cliënten. Pertoeti biedt (oud)stagiaires bij geschiktheid dan ook regelmatig een contract aan, bijv. voor vakantiewerk of als invalkracht.

6.5. Vrijwilligersbeleid

Pertoeti is van mening dat wij door de inzet van vrijwilligers de intensieve begeleiding van onze cliënten nog beter vorm kunnen geven. De afgelopen jaren wordt het budget van cliënten steeds lager en moeten we andere manieren vinden om toch de intensieve begeleiding te bieden, die deze cliënten nodig hebben. Het werken met vrijwilligers is één van die manieren.

Tevens is het ook een manier om extra dingen met de cliënten te kunnen doen, bijv. voor het maken van uitstapjes en bij vakantie, zijn vrijwilligers onmisbaar.

Omdat de cliënten van Pertoeti een complexe zorgvraag hebben, is het van belang dat de vrijwilligers, die met de cliënten werken langere tijd aan Pertoeti verbonden blijven. Zo kunnen zij de cliënten leren kennen en een band met hen opbouwen.

Buiten het werken met onze cliënten zijn er andere, diverse mogelijkheden voor vrijwilligerswerk. Hierbij valt te denken aan het werken in de tuin, ICT, klussen, etc.

Voor alle vrijwilligers geldt dat wij vragen om affiniteit met de doelgroep, omdat zij hun werkzaamheden voornamelijk zullen verrichten als onze cliënten aanwezig zijn. Ook dienen alle vrijwilligers bij Pertoeti in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Pertoeti vergoedt de kosten voor de aanvraag hiervan.

Pertoeti wil ook mensen met een arbeidsbeperking de mogelijkheid bieden vrijwilligerswerk te doen. Wij denken dat we deze mensen een geschikte leer/werkplek kunnen bieden, doordat we met een klein, gemoedelijk team werken, waarbij er mogelijkheden zijn om vrijwilligers wat extra begeleiding te bieden.

Een jaarlijks terugkerende activiteit, waarbij wij met vrijwilligers werken, is NL Doet. Op deze dag in maart worden er diverse klussen in en rond het gebouw met vrijwilligers uitgevoerd.

6.6. Externe expertise

Pertoeti maakt gebruik van externe expertise, omdat deze personen vanwege hun specialistische kennis een aanvulling vormen op het zorgproces.

Momenteel maakt Pertoeti gebruik van de volgende expertise:

Fysiotherapeut

Elke acht weken bezoekt een fysiotherapeut Pertoeti; zij bekijkt dan de aanwezige cliënten, beantwoordt vragen van medewerkers en geeft bewegingsadviezen. Dit bezoek wordt, indien er bijzonderheden zijn, teruggekoppeld aan de betreffende ouders. Dat kan zowel telefonisch als per mail gebeuren.

Muziektherapeut

De muziektherapeut is elke week een dagdeel bij Pertoeti aanwezig. Zij werkt zelfstandig met de cliënten, die dan aanwezig zijn. Zij bespreekt dit met de medewerkers, geeft hen aandachtspunten waar ze rekening mee kunnen houden en is aanwezig tijdens de teambesprekingen.

Prikkelcoach

De Sensorische Integratie therapeut stelt samen met de orthopedagoog het Sensorisch Profiel vast van de cliënten, van wie Pertoeti de hoofdzorgaanbieder is. Daarnaast geeft hij adviezen en beantwoordt vragen van medewerkers omtrent de prikkelverwerking van cliënten.

Logopediste/spraakpatholoog

De logopediste/spraakpatholoog werkt individueel met cliënten en geeft adviezen aan de medewerkers over ondersteunende communicatie en communicatiehulpmiddelen. Zij beantwoordt tevens de vragen van begeleiders op het gebied van communicatie.

Verpleegkundige

De verpleegkundige geeft jaarlijks een medicatie training aan medewerkers en stagiaires en controleert het medicatiebeleid. Daarnaast is zij ook tussentijds bereikbaar voor adviezen en tips betreft het toedienen van medicatie en uitvoeren van verpleegkundige handelingen.

Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE)

Indien Pertoeti het nodig acht en ouders hiervoor toestemming geven, kan het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) worden ingeschakeld. Zij kunnen dan vanuit diverse disciplines met Pertoeti mee kijken om de situatie van een cliënt te verbeteren.

Eigen therapeut

Daarnaast is het altijd mogelijk dat cliënten door hun eigen therapeut bij Pertoeti worden bezocht. Deze kosten dienen dan wel door de ouders zelf te worden vergoed. Dit geldt momenteel voor drie cliënten, die om de twee weken een individuele klankschalensessie krijgen.

6.7. Scholing

Medewerkers van Pertoeti kunnen als zij ideeën hebben voor scholing dit melden aan de teamleider of directie; zij kunnen dit ook aangeven tijdens hun functioneringsgesprek. Door de directie wordt bepaald of de scholing wenselijk en mogelijk is.

In 2015 is een aanvraag toegekend voor de ondersteuningsregeling VWiZ (Veilig Werken in de Zorg). Daardoor was het mogelijk dat een trainer van Cerein een uitgebreide training DDG (preventie van en omgang met dreigend en/of destructief gedrag) aan het gehele team heeft kunnen geven. De teamleider heeft eveneens in het kader van die ondersteuningsregeling een individueel coaching traject kunnen volgen. In 2017 en 2018 is er een vervolg aan deze coaching gegeven, waarbij de teamleider en twee begeleiders betrokken zijn.

Om de kwaliteit te blijven verbeteren, is door de directie een scholings- en deskundigheidsbevorderingstraject uitgezet voor de komende drie jaar. Het gaat daarbij om cursussen m.b.t. de LACCS-visie, diverse methodieken en kennisoverdracht betreffende autisme, prikkelverwerking en communicatie. Per cursus wordt bepaald welke medewerkers aan welke scholing deelnemen. Aan de cursussen op locatie kunnen stagiaires en vrijwilligers ook deelnemen (zie lijst Scholing en Deskundigheidsbevordering 2019-2021).

6.8. Veiligheid

Om een duidelijk beeld te krijgen hoe de veiligheid van de cliënten en medewerkers gewaarborgd kan worden, heeft de directeur bedrijfsvoering deel genomen aan een cursus ZorgRie (Risico, inventarisatie en evaluatie).

In 2017 is er extra aandacht geweest voor de werkhouding van zowel cliënten als medewerkers. Hierdoor is besloten om voor beide groepen andere stoelen aan te schaffen. We zullen ook in de toekomst hier aandacht aan blijven besteden door bij elke nieuwe cliënt meteen te kijken welke stoel het meest geschikt is. Hierbij worden ouders en de fysiotherapeut betrokken, zodat er een goede keuze gemaakt kan worden.

In 2018 is er extra aandacht geweest voor bewegen. Er is gekeken naar de mogelijkheden van de cliënten en de materialen, die hiervoor ingezet kunnen worden. Ook hier is de fysiotherapeut nauw bij betrokken geweest en zal ook hier in de toekomst aandacht aan blijven besteden.

Pertoeti draagt zorg voor een veilige en gezonde werkplek voor haar werknemers.

Zo is de Arbozorg geregeld, evenals het omgaan met verzuim, re-integratie en arbeidstijden. Om de veiligheid van de medewerkers beter te kunnen waarborgen, zijn de protocollen "Alleen en ambulantly werken" en "Ongewenst gedrag" opgesteld. Daarnaast heeft op verzoek van de medewerkers een herhaling plaatsgevonden van de DDG- training (preventie van en omgang met dreigend en/of destructief gedrag).

Naast alle gebruikelijke aanpassingen in de leefruimte van de cliënten wordt hun veiligheid ook gewaarborgd door de aanwezigheid van een duidelijk medicatiebeleid, een protocol Hygiëne en Voedselveiligheid, een omgaan met agressie beleid en het werken met signaleringsplannen.

Pertoeti heeft 3 BHV-ers (Bedrijfs Hulp Verleners); zij zijn opgeleid om in geval van nood de cliënten en medewerkers in veiligheid te brengen. Zo weten zij hoe er gehandeld moet worden bij brand en kunnen zij eerste hulp verlenen. De BHV-ers gaan jaarlijks op cursus om hun vaardigheden op peil te houden. Tevens hebben zij het bedrijfsnoodplan voor Pertoeti samengesteld.

Daarnaast is één BHV-er tevens opgeleid als beheerder van de brandmeldinstallatie.

In 2018 heeft het gehele team een EHBO cursus gevolgd.

7. Ondersteuning

7.1. Financiën en administratie

De ondersteunende processen binnen Pertoeti, zoals de administratie, informatieverstrekking, financiën, verzekeringen, automatisering en huisvesting vallen onder verantwoordelijkheid van de directeur bedrijfsvoering.

De gehele administratie en informatieverstrekking zowel per post als per mail wordt door deze medewerker verzorgd, waardoor de correspondentie bij de juiste personen binnen Pertoeti terecht komt. Vervolgens wordt overlegd wie deze correspondentie beantwoordt.

Indien ouders administratieve vragen hebben, dan kunnen zij hiervoor direct contact opnemen met de directeur bedrijfsvoering. Tevens kunnen zij bij haar terecht met alle vragen omtrent PGB.

De salarisadministratie is uitbesteed aan administratiekantoor Artifex. De directeur bedrijfsvoering heeft samen met de penningmeester van de Raad van Toezicht regelmatig overleg met dit kantoor betreffende de boekhouding. Dit kantoor maakt tevens de jaarrekening voor Pertoeti.

De directeur bedrijfsvoering zorgt ervoor dat de Raad van Toezicht aan de hand van een tertiaal rapportage cijfers te zien krijgt van de afgelopen vier maanden, waardoor zij inzicht hebben in alle uitgaven en inkomsten. Tevens stelt de directeur bedrijfsvoering één keer per jaar een begroting op voor het komende, nieuwe jaar; deze wordt besproken vervolgens tijdens het overleg van de Raad van Toezicht met de directie.

Daarnaast heeft de directeur bedrijfsvoering elk jaar een gesprek met Sovib (gespecialiseerd in verzekeringen voor de zorgsector) om te bepalen of de noodzakelijke verzekeringen voor Pertoeti nog actueel zijn.

7.2. Huisvesting

Pertoeti huurt sinds 2007 een pand van woningstichting Woonbedrijf.

Het pand bestaat uit twee ruimtes: de ene ruimte wordt voornamelijk gebruikt voor de dagbesteding en de andere ruimte voor logeren. Dankzij de benodigde giften is deze ruimte multifunctioneel ingericht en beschikt deze over een eigen keuken, een eigen WiFi netwerk en een beamer, waardoor verhuur van deze ruimte mogelijk is geworden.

De ruimte wordt (dan ook) op zondag verhuurd aan de burens van Pertoeti; de evangelische gemeente de Lichtstad. Daarnaast wordt de ruimte ook incidenteel verhuurd aan diverse stichtingen en verenigingen, zoals de bewonersvereniging, WIJ Eindhoven en Wigwam vakanties.

Er zijn nog aanpassingen nodig om in de zorgvraag van cliënten te kunnen voorzien. Zo is er in 2018 een extra toilet en verschoonruimte gerealiseerd in de logeerruimte/multifunctionele ruimte. Voor de komende jaren staat er nog een nieuwe vloer en bedden op de begroting.

7.3. Giften

Pertoeti is naast de inkomsten uit PGB en verhuur van ruimtes afhankelijk van giften.

Per 1 januari 2016 hebben wij de ANBI status toegekend gekregen. Hierdoor zijn de giften, die u ons geeft, voor de belasting aftrekbaar.

Wij hebben diverse giften ontvangen voor de inrichting van het pand, de speeltoestellen en de jaarlijkse Pertoeti vakantie.

Voor het project "Pertoeti Pyjama Festijn" zijn de benodigde giften ontvangen, waardoor de logeervoorziening gerealiseerd kon worden.

Wij collecteren jaarlijks voor de NSGK en mogen de helft van de opbrengst zelf houden. Dit geld wordt gebruikt voor de aanschaf van een abonnement op de dierentuin.

Naast financiële bijdragen voor projectplannen ontvangt Pertoeti ook giften in natura van diverse bedrijven. Uitbreiding van het zorgaanbod brengt ongetwijfeld extra kosten met zich mee.

De voorzieningen, materialen en aanpassingen, die wenselijk zijn voor onze cliënten zijn erg duur en hiervoor zijn wij afhankelijk van giften. Ook activiteiten brengen veel kosten met zich mee, omdat onze cliënten dan vaak afhankelijk zijn van individuele begeleiding. Zo lopen personeelskosten, entreekosten en vervoerskosten hoog op. Ook hiervoor zijn wij afhankelijk van giften.

Als wij in de toekomst een woonvoorziening willen gaan opzetten, zal ongetwijfeld financiële hulp noodzakelijk zijn voor de inrichting en aankleding van deze woning.

8. Toekomstvisie en strategie

Pertoeti wil haar zorgactiviteiten graag in de toekomst blijven voortzetten en heeft dan ook vijf speerpunten bepaald, waar zij haar beleid de komende jaren op gaat richten.

➤ **Verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening:**

In 2019 zal een medewerker van Pertoeti de 11-daagse opleiding: LACCS-programma in de praktijk gaan volgen. Ook de overige medewerkers zullen de komende jaren getraind en geschoold worden (zie lijst Scholing en Deskundigheidsbevordering 2019-2021).

Ook zijn wij van mening dat een goed clientvolgsysteem bijdraagt aan de kwaliteit van onze zorg. Wij hebben gezocht naar een systeem dat goed aansluit bij onze manier van werken. In 2019 zullen we "Ons" implementeren, waardoor onze medewerkers inzicht hebben in hun werk met de Nedap tools en daarmee zelfstandig het zorgproces kunnen regelen. We gaan tevens gebruik maken van Carenzorgt, waarmee we zorggegevens, agenda en foto's kunnen delen met het netwerk van de cliënt.

➤ **Uitbreiden van logeren:**

Pertoeti is enkele jaren geleden n.a.v. zorgvragen van ouders gestart met logeren. Voor onze doelgroep bleek het niet haalbaar om in logeerhuizen van de reguliere instellingen te verblijven. Vanwege hun complexe zorgvraag hebben zij een intensieve begeleiding nodig en ouders willen hun kind niet achter laten op een plek, waar 's nachts alleen cameratoezicht aanwezig is. Bij Pertoeti wordt ook tijdens het logeren een 1 op 2 begeleiding nodig en dit gebeurt door vertrouwde, vaste begeleiding, die de cliënten al langer kennen en 's nachts ook blijven slapen. Het logeren vindt momenteel nog plaats gedurende drie weekenden per maand. Inmiddels is er een vraag binnen gekomen voor logeeropvang tijdens schoolvakanties. Door de stijgende vraag zal het in de komende jaren noodzakelijk zijn om deze vorm van zorg te gaan uitbreiden.

➤ **Kwaliteitskeurmerk:**

Pertoeti wil graag een kwaliteitskeurmerk om in de toekomst de zorg te kunnen blijven bieden. Wij verwachten dat de overheid ons deze verplichting op gaat leggen. Maar wij willen wel een keurmerk dat daadwerkelijk echt iets zegt over de kwaliteit van Pertoeti. Wij denken dat het keurmerk Kwaliteit@ daarvoor geschikt zal zijn. Kwaliteit@ is ontstaan uit een samenwerking van enkele eigenaren van kleinschalige woonzorghuizen, die op zoek zijn gegaan naar een passende manier om te werken aan kwaliteit en hanteren het kwaliteitskader als uitgangspunt. Zij zijn hierbij ondersteund vanuit het landelijke programma Waardigheid en Trots van het ministerie van VWS. Hun uitgangspunt zijn de volgende 10 klantbeloften: hier voel ik mij thuis, mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis, ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden, ik krijg passende zorg en ondersteuning, ik eet en drink naar wens, hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn, ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn, ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, de medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor

mij en de medewerkers zijn professioneel en werken met plezier. Pertoeti is in 2018 naar de startersbijeenkomst geweest en heeft zich aangemeld als belangstellende. Wij blijven de ontwikkelingen van dit keurmerk nauwgezet volgen.

➤ 18 Plus groep:

Vanuit ouders is de vraag gekomen of Pertoeti uitstapjes kan verzorgen voor hun zoon of dochter van 18 jaar of ouder, zoals het bezoeken van een evenement, een festival of een weekendje weg. Voor de extra kosten, zoals een entreekaartje etc., zal door de cliënt een eigen bijdrage betaald moeten worden. Er zijn in 2018 al een aantal activiteiten gedaan met deze groep cliënten en dit is de deelnemers goed bevallen. De komende jaren wordt gekeken hoe dit uitgebreid kan worden en hoe er meerdere cliënten aan deel kunnen nemen.

➤ Uitbreiding naar twee groepen dagbesteding:

Het merendeel van de cliënten bezoeken het ZML onderwijs en komen bij Pertoeti voor opvang op woensdagmiddag, zaterdag en tijdens schoolvakanties. Wanneer zij echter de leeftijd van 18 of 20 jaar bereiken, stopt het onderwijs voor hen. Enkele ouders hebben de wens al uitgesproken dat zij dan willen dat hun kinderen doorstromen naar de dagbesteding van Pertoeti. Momenteel bestaat onze huidige groep dagbesteding uit vijf cliënten; het door ons vastgestelde maximum is zes. Wanneer ouders van de zevende cliënt aangeven dat zij hun zoon of dochter willen laten uitstromen naar Pertoeti zal de tweede groep dagbesteding een feit zijn.

Tot slot:

Pertoeti wil zorgverlening blijven bieden aan iedereen met een verstandelijke of meervoudige beperking ongeacht kalenderleeftijd, geloofsovertuiging etc. Daarnaast wil Pertoeti vraaggestuurd blijven werken en maatwerk blijven verrichten. Dus als ouders van een cliënt een zorgvraag hebben, zal Pertoeti iedere keer weer onderzoeken of het haalbaar is om daar een passend aanbod op te kunnen geven. Wij blijven graag open staan voor iedereen met een zorgvraag en willen met hen mee blijven denken om te komen tot een passende oplossing. Dat noemen wij zorg op maat.

Centraal staat nu en in de toekomst dat een cliënt bij Pertoeti een stimulerende tijdsbesteding heeft, zoals eerder beschreven in de LACCS-visie (zie 2.3).

Dat is en blijft altijd ons uitgangspunt, waarop al het beleid van Pertoeti gebaseerd is.

Stimulerende tijdsbesteding betekent dat:

- iedere cliënt betekenisvolle en gevarieerde bezigheden krijgt aangeboden
- iedere cliënt wordt uitgedaagd en geprikkeld
- iedere cliënt betrokken wordt bij de dagelijkse bezigheden
- iedere cliënt de kans krijgt om zich te ontwikkelen

Waardoor de cliënt bij Pertoeti altijd centraal staat !

9. Bronvermelding

FWG Advies. (2012). Functies beschrijven voor FWG.
Blokhuys, A. (2004). Je hoort me wel, maar je luistert niet.
<http://www.degeeterenmunsterman.nl/goed-leven>. (sd).
www.timmers-ervaringsordening.nl. (sd).

Geraadpleegde literatuur

Overheid.nl. (2009) Besluit Zorgplanbespreking AWBZ
Stuurgroep Verantwoorde Zorg. (2010). Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg
Stuurgroep Verantwoorde Zorg. (2006). Visiedocument Verantwoorde zorg thuis
Stuurgroep Verantwoorde Zorg. (2007). Visiedocument Op weg naar normen voor verantwoorde zorg
Lvgnet (2009). Startdocument Kwaliteitskader Orthopedagogische Behandelcentra
Opsterk, V.e. (2010). Toetsingsformulier voor ondersteuningsplannen
Platform EMG. (2012). Het competentieprofiel EMB.
VGN. (2001). Consensusprotocol Ernstig probleemgedrag
VGN. (2014). Factsheet Zorg en Dwang
VGN. (2013). Handreiking Ondersteuningsplannen 2013
De Geeter, K. en Munsterman, K. (2017). Koffie met een koekje, (is dat nou) een goed leven voor mensen met EVMB ?
VGN. (2007). Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg Visiedocument
VGN. (2013). Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg Visiedocument 2.0
Ministerie VWS e.a. (2012). Actieplan Veilig werken in de zorg
Kennisplein Chronische Zorg. (2013). Factsheet Gezamenlijke besluitvorming
Vilans. (2014). Hulpmiddelen voor gezamenlijke besluitvorming
Kennisplein Gehandicaptensector. (2013). Verdieping op wet- en regelgeving.
Vilans. (2014). Persoonsgerichte zorg
LKGN. (2002). Eigen invloed ervaren
NIZW. (2002). Landelijk competentieprofiel beroepskrachten primair proces gehandicaptenzorg
Regieraad Kwaliteit van Zorg. (2011). Kwaliteit in beweging

Bijlage : Documentenlijst

De volgende documenten, genoemd in dit beleidsplan, zijn op te vragen bij Mariska van den Akker.

- Ervaringsordeningtheorie Timmers-Huijgens
- LACCS-visie
- Intakeformulier
- Algemene voorwaarden
- Informatie Cliëntenraad
- Klachtenregeling
- Afsprakenformulier bij ongevallen
- Afsprakenformulier bij epilepsie
- Afsprakenformulier voor het toedienen van medicatie
- Toestemmingsformulier voor het gebruik van beeldmateriaal
- Richtlijnen Goed Leven Plan
- Verantwoording opzet Ondersteuningsplan
- Aftekenlijst Medicatie
- Protocol Medicatieverstrekking
- Schema Overlegstructuren
- Protocol Alleen en ambulantly werken
- Protocol Hygiëne en Voedselveiligheid
- Protocol Ongewenst gedrag
- Reglement Raad van Toezicht
- Profielschets Raad van Toezicht
- Reglement Raad van Bestuur
- Functieomschrijvingen personeel
- Scholing en Deskundigheidsbevordering 2019-2021
- SWOT-analyse
- Arbeidscontract
- Formulier Persoonlijke Gegevens
- Huishoudelijk reglement
- Formulier Functioneringsgesprek
- Vrijwilligerscontract
- Bedrijfsnoodplan
- Arbo beleidsplan