

WAT IS EEN JAARBERICHT?

In het jaarbericht schrijven we alles op wat in een heel jaar is gebeurd. In dit jaarbericht gaat het om 2022.

We vinden het allemaal belangrijk dat we bij Zuidwester ons werk goed doen. In dit jaarbericht kijken we of dat ook gelukt is. Dat doen we omdat we dat zelf graag willen weten. Maar het moet ook volgens de wet.



Hoe weten we of we ons werk goed doen?

Iedere dag hebben we als medewerkers en cliënten contact met elkaar. Ook praten we regelmatig met familieleden en andere bekenden van de cliënten. Dat noemen we 'verwanten'. Daardoor weten we veel van elkaar. We horen wat we goed doen en wat er beter kan.

Verhalen en afspraken leggen we vast in 'Dit vind ik ervan!' en in 'Mijn Plan'. Dat doen we trouwens alleen als de cliënt dat goed vindt. Ook hiervan leren we veel om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Kwaliteit en meerjarenstrategie

In 2022 hebben we met elkaar gesproken over kwaliteit. En ook over de plannen voor de komende jaren. Die plannen noemen we een meerjarenstrategie. Bij die gesprekken waren medewerkers en cliënten aanwezig, maar ook verwanten, artsen, therapeuten en managers. We hebben de meerjarenstrategie 'Koersvast Samenwerken' genoemd.

Ieder jaar maken we een jaarbericht over de kwaliteit van de zorg. Zo weten we of we beter of slechter worden in wat we doen.

In deze 'Eenvoudig verteld 2022' lees je wat we in 2022 hebben gedaan om nog beter te worden in wat we doen.

Veel leesplezier!



1 IS HET GELUKT OM IN 2022 BETER TE WORDEN?

In 2022 hebben we samengewerkt aan een meerjarenstrategie voor 2021-2026. Daarin staan vier belangrijke onderwerpen die allemaal te maken hebben met de kwaliteit van de zorg. Deze vier belangrijke onderwerpen worden ook wel de pijlers van de meerjarenstrategie genoemd.

1) De zorg wordt nog meer afgestemd op de CLIËNT

In 2022 hebben we de cliënten ingedeeld in groepen. Dat noemen we 'doelgroepen'. Zo weten we beter welke cliënten dezelfde soort hulp nodig hebben. De zorg kan dan beter op maat worden afgestemd. Ook hebben we gekeken welk type woning past bij welke groep cliënten.

Per doelgroep wordt er ook een leidende methodiek vastgesteld. Een methodiek is een manier waarop medewerkers zorg verlenen aan cliënten. Het werken volgens de methodiek wordt verplicht. Op deze manier kunnen we zorgen dat alle cliënten dezelfde kwaliteit van zorg en ondersteuning ontvangen.

In 2022 heeft Zuidwester weer veel gesproken met allemaal andere organisaties die zorg verlenen in Nederland. Daarmee zijn afspraken gemaakt, onder andere over een betekenisvolle daginvulling en passende zorg. Daar zijn we meteen mee aan de slag gegaan. Per regio wordt er op zoek gegaan naar een betekenisvolle daginvulling voor cliënten. Deze daginvulling moet passend zijn bij de wensen, talenten en vermogens. We hebben ook onze eigen kennis gedeeld. Ons eigen Expertisecentrum is gestart met acht regionale poliklinieken. Op deze plekken werken onze artsen, behandelaren en therapeuten, zodat ook andere organisaties in de gehandicaptenzorg gebruik kunnen maken van hun kennis. Dat is nodig, omdat niet iedere zorginstelling in de gehandicaptenzorg eigen artsen en behandelaars heeft. Zo maken we samen de zorg een beetje beter.





2. Bij Zuidwester voelen MEDEWERKERS zich gewaardeerd en kunnen zij nieuwe dingen leren

In 2022 waren er niet altijd genoeg vaste medewerkers om al het werk te doen. Daarom hebben we een aantal dingen gedaan:

- Door een nieuwe aanpak zijn medewerkers minder vaak ziek en korter ziek
- We vragen vaker de hulp van verwanten en vrijwilligers
- We huren vaker medewerkers in die niet bij Zuidwester in vaste dienst zijn

Ook konden medewerkers in 2022 weer volop cursussen volgen. Daardoor kunnen ze hun werk nog beter doen.

3. Zuidwester is een duurzame ORGANISATIE en daarmee klaar voor de toekomst

Voor Zuidwester was het in 2022 belangrijk om zuinig om te gaan met energie. Verder hebben we niet onnodig veel spullen gebruikt of vaker gereden dan nodig was. Ook is er in 2022 gesproken over al het vastgoed: dat zijn de woningen en andere panden van Zuidwester. Huizen opknappen kost geld. Maar dat is wel belangrijk, zodat de cliënten fijn kunnen wonen en de medewerkers veilig kunnen werken. Er zijn daarvoor in 2022 afspraken gemaakt en die gaan we de komende jaren uitvoeren.



In de zomer van 2022 hebben we ook goed gekeken of alle cliënten nog wel op de beste plek woonden. Sommige cliënten zijn verhuisd. Daardoor kwamen er plekken vrij voor cliënten die op de wachtlijst stonden.

4. We weten goed wat er om ons heen gebeurt in onze OMGEVING

Daarom zijn we in 2022 allerlei partijen gaan samenwerken. Zo kunnen we er bijvoorbeeld voor zorgen dat de bewoners nog betere medische zorg krijgen. Sinds 1 januari 2022 heeft Zuidwester acht plekken waar cliënten



diverse behandelingen kunnen krijgen. Dit zijn de poliklinieken. Hier kunnen ook mensen naartoe die op zichzelf of nog thuis wonen en mensen die bij een andere organisatie wonen. Het bleek dat daar veel behoefte aan is, dus goed dat Zuidwester dat nu aanbiedt.

Wist je dat Zuidwester in 2023 al 50 jaar bestaat? Er is speciaal hiervoor een speciale jubileumwebsite ingericht en ons logo is in een feestelijk jasje gestoken. We gaan er samen een mooi jaar van maken!



2 KWALITEIT STOND OOK WEER CENTRAAL IN 2022

Incidentmeldingen

Helaas gaan er bij Zuidwester ook weleens dingen mis. Bijvoorbeeld als een cliënt valt. Maar daar proberen we dan van te leren om het in de toekomst te voorkomen. Dat noemen we 'lerend verbeteren'. In 2022 waren er 7823 incidentmeldingen. Iets meer dan het jaar ervoor. Dan gaat het bijvoorbeeld over agressie, medicijnen of onveilige situaties. Vanaf 2023 leggen we de incidenten vast in een ander cliëntendossier. Het nieuwe cliëntendossier heet Pluriform.



Klachten

Cliënten of hun verwanten zijn weleens ontevreden over hoe dingen zijn gegaan. Dan dienen ze een klacht in. Dat is in 2022 44 keer gedaan. Iets vaker dan in 2021. Ook van deze klachten proberen we te leren. Bij elke klacht wordt gekeken hoe we dit kunnen voorkomen en wat daarvoor nodig is. Zo verbeteren we de kwaliteit van de zorg.

Bij Zuidwester zijn er vertrouwenspersonen. Daar kan de cliënt terecht met alle vragen en klachten. Weet je niet goed hoe je je vraag moet stellen? Dan helpen ze je daarbij. Ook vertellen ze welke acties mogelijk zijn. In 2022 hebben de vertrouwenspersonen 31 woningen en dagbestedingslocaties bezocht. Op die manier leren de cliënten de vertrouwenspersonen beter kennen.

