

## WAT IS EEN KWALITEITSRAPPORT?

Een kwaliteitsrapport is net als een schoolrapport. In het rapport schrijven we op wat we vinden van de kwaliteit van de zorg bij Zuidwester.

Simpel gezegd stellen we aan iedereen bij Zuidwester de vraag: 'Is het leuk om bij Zuidwester te wonen of te werken?' De antwoorden op die vraag, staan in het kwaliteitsrapport.



We maken een kwaliteitsrapport, omdat het moet van de wet. Maar we maken ook een kwaliteitsrapport, omdat we zelf graag willen weten of we ons werk goed doen. Als wij ons werk goed doen, is het ook leuk om bij Zuidwester te wonen en te werken. Dat noemen we 'waardevol leven en zinvol werk'.

Minder goede momenten horen er wel eens bij. Het gaat erom hoe wij daar met elkaar mee omgaan. Als er iets is, moeten we dat goed oplossen met elkaar. Samen werken we aan een zo mooi mogelijk leven. Dat is kwaliteit.

## Hoe weten we of we ons werk goed doen?

We praten iedere dag met onze cliënten. Als cliënten zelf niet kunnen praten, praten we met hun familieleden of andere bekenden. Zo leren we wat we wel en niet goed doen.

De dingen die de cliënten ons vertellen, schrijven we op in 'Dit vind ik ervan!' en 'Mijn Plan'. Dat doen we trouwens alleen als de cliënt dat goed vindt. Samen met begeleiders, artsen, therapeuten en managers bespreken we 'Dit vind ik ervan!' en 'Mijn Plan'. Alles wat we daarvan leren, schrijven we op in het kwaliteitsrapport.

Ieder jaar maken we een nieuw rapport. Daardoor weten we ook of we beter of slechter worden in wat we doen. Daarom lees je in dit rapport twee dingen:

- We vertellen wat we in 2020 hebben gedaan om nog beter te worden.
- We vertellen welke plannen we hebben bedacht om in 2021 beter te worden.

## 1 IS HET GELUKT OM IN 2020 BETER TE WORDEN?

In 2020 hadden we het natuurlijk heel erg druk met corona. We moesten ons met elkaar aan nieuwe regels houden om niet ziek te worden. Daardoor veranderde er veel: we konden geen bezoek meer ontvangen. We konden niet meer naar het werk of dagbesteding. En helaas werden ook mensen ziek van het coronavirus.

We zijn wel heel trots dat we ons met elkaar goed aan de regels hebben gehouden. En het lukte ons ook nog om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

In 2019 hadden we al drie actiepunten bedacht om de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren. Hieronder lees je hoe dat ging in 2020.



### Actiepunt 1: Het werk leuk maken voor begeleiders

Het is soms moeilijk om nieuwe mensen te vinden die als begeleider kunnen werken bij Zuidwester. Daarom is het belangrijk dat mensen het leuk vinden om bij ons te werken. We maakten het werk in 2020 leuker door medewerkers goed te helpen bij hun werk.

Er kwamen nieuwe zorgmanagers, gedragsdeskundigen en teamcoaches. Medewerkers kunnen hulp vragen aan hen. Nog niet iedereen heeft een zorgmanager, gedragsdeskundige of teamcoach om vragen aan te stellen. Daar moeten we dus nog verder aan werken.

In 2020 onderzochten we ook hoe we kunnen zorgen dat minder medewerkers ziek worden en niet kunnen werken. Daarbij gaat het niet alleen om ziek zijn door corona, maar ook ziek zijn van bijvoorbeeld stress. We onderzochten waarom mensen ziek zijn en of we daar iets aan kunnen doen. Dat noemen we 'duurzame inzetbaarheid'

## Actiepunt 2: Beter samenwerken

### Betere samenwerking tussen persoonlijk begeleider, cliënt en verwant

Als we als persoonlijk begeleider en cliënt doelen afspreken, moeten we die doelen ook goed opschrijven in 'Mijn Plan'. We controleren hoe het met die plannen gaat in 'Dit vind ik ervan!'.



En om te voorkomen dat er iets misgaat, bijvoorbeeld een ruzie, vullen we samen een Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI) in.

In 2019 vergaten we dat soms te doen of hadden we daar geen tijd voor, maar in 2020 deden we dat steeds beter. Door goede afspraken te maken, kunnen we cliënten goed begeleiden.

### Betere samenwerking tussen Dagbesteding, Wonen en Nachtzorg

Een cliënt van Zuidwester krijgt per dag met drie verschillende teams te maken: wonen, dagbesteding en de nachtzorg. Het is belangrijk dat die drie teams elkaar goede informatie geven om de cliënt de hele dag en nacht goed te begeleiden.

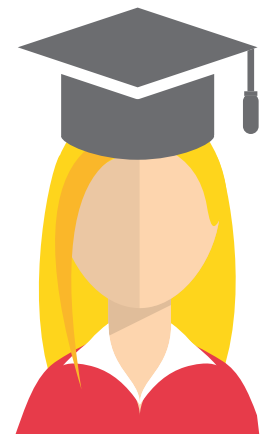
Daar werden we in 2020 al veel beter in. Dat kwam ook door corona. Hierdoor kwamen de mensen van de dagbesteding soms op de woning werken. Hierdoor leerden ze veel van elkaar.

Ook het team van de nachtzorg werd steeds vaker uitgenodigd om te praten met de collega's van de dagbesteding en de woning.

### Betere samenwerking tussen begeleiders en de Ondersteunende Diensten en het Expertisecentrum Zuidwester

De Ondersteunende Diensten helpen begeleiders op de groepen als zij bijvoorbeeld computerproblemen hebben of als er iets gerepareerd moet worden. Het was in 2020 veel makkelijker om de mensen van de Ondersteunende Diensten om hulp te vragen. Ze waren beter te bereiken via de mail en via de telefoon. Alleen bij moeilijke problemen was het soms nog lastig om iemand te vinden die kon helpen.

Het Expertisecentrum is de naam voor alle artsen en therapeuten van Zuidwester, zoals de fysiotherapeut en de logopedist. Iedereen vindt dat de artsen en therapeuten goed werk doen. Ze weten veel en zijn goed in hun werk.



Het was in 2020 wel een groot probleem om de arts en de verplegers te bereiken. Dit noemen we de 'Medische Dienst'. Door corona hadden zij het extra druk. Hier moeten we echt iets aan doen, want het is belangrijk dat de arts en andere medische diensten bereikbaar zijn.



### Actiepunt 3: Eerlijke gesprekken voeren

Het lukt niet altijd om de dingen te doen zoals we ze willen doen. Dat is niet erg, als je het elkaar maar eerlijk vertelt. Dat deden we in 2020 steeds vaker. Dat kwam doordat steeds meer begeleiders een zorgmanager, gedragsdeskundige en een teamcoach hadden om mee te praten.

Ook praatten begeleiders steeds meer met cliënten en hun familieleden. Door corona konden we niet meer altijd op bezoek bij elkaar, maar we konden wel videobellen. Dat deden we dan ook vaak.

Op dit moment praten we nog vaak met elkaar als het niet goed gaat. We mogen ook meer met elkaar praten als het wel goed gaat, want daar word je blij van en ook daar kun je van leren.



2

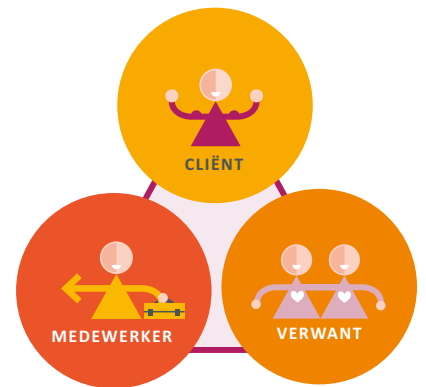
## WAT GAAN WE IN 2021 DOEN OM DE KWALITEIT TE VERBETEREN?

In 2021 willen we nog beter luisteren naar de cliënt. We willen ervoor zorgen dat alles er is om cliënten goed te begeleiden. Bijvoorbeeld genoeg en goed personeel en goede gebouwen. Daarom maakten we deze actielijst voor 2021.

### Actiepunt 1 Goed luisteren naar de cliënt zodat we goed kunnen begeleiden

#### Werken volgens de regels

We hebben met elkaar afgesproken dat we altijd eerst luisteren naar de cliënt en dan pas plannen maken met en voor de cliënt. Daar moeten we ons ook aan houden. Dus: een begeleider vraagt eerst aan de cliënt wat hij of zij nodig heeft. Dan bespreekt de begeleider in de driehoek (met de cliënt en bijvoorbeeld een familielid) hoe we het plan kunnen aanpakken. Daarna vraagt de begeleider eventueel hulp aan de rest van het team, aan de zorgmanager of bijvoorbeeld aan een therapeut.



#### Onderzoeken hoe we cliënten nog beter kunnen begeleiden. Misschien zelfs door samen te werken met andere instellingen

De vragen en wensen van onze cliënten worden steeds ingewikkelder. Sommige mensen hebben bijvoorbeeld ook een verslaving of kunnen soms agressief zijn. We willen alle cliënten goed begeleiden, zodat iedereen een fijn leven heeft. Daarom moeten we leren hoe we dat nog beter kunnen doen. Misschien moeten we ook samenwerken met andere instellingen. Samen weet je meer.

#### Werken met de Wet zorg en dwang

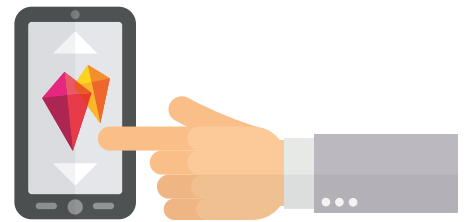
Als je moet worden opgenomen, terwijl je dat zelf niet wil, moeten begeleiders zich aan bepaalde regels houden. Die regels staan in de Wet zorg en dwang. Sinds 1 januari 2020 moeten we ons aan die regels houden. In 2021 onderzoeken we met elkaar hoe we ons het best aan die regels kunnen houden.



### Onderzoeken hoe we slimmer kunnen werken

Er zijn steeds meer apps en computerprogramma's in de wereld die ons werk beter kunnen maken. Daarnaast wordt er ook steeds meer onderzoek gedaan naar hoe mensen zich gedragen en hoe onze hersenen werken. In 2021 onderzoeken we hoe we met al die kennis ons werk nog beter kunnen doen.

Misschien werken we straks met een handige app op onze telefoon of gaan we cliënten anders begeleiden. Voor het zo ver is, doen we eerst onderzoek.



### Actiepunt 2 Nieuwe collega's vinden en leuk werk aanbieden



#### Beter zoeken naar nieuwe collega's

We hebben goed personeel nodig om cliënten goed te begeleiden. Daarom moeten we slim zoeken naar mensen die bij ons willen werken. Dat doen we door een goed plan te maken om nieuw personeel te vinden voor heel Zuidwester. Daardoor hoeft niet meer iedereen zelf op zoek naar goed personeel.

We maken ook een duidelijke lijst met alle plekken waar mensen kunnen werken. Als iemand werk zoekt, kan hij of zij dus duidelijk zien waar er werk is.

#### Werken aan minder zieke collega's

We werken aan 'duurzame inzetbaarheid'. Dat betekent dat we onderzoeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat minder medewerkers ziek worden. Dat doen we bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat het werk niet te zwaar is.

### Actiepunt 3 De regels van Zuidwester nog beter uitvoeren

#### Geld opzij zetten voor betere gebouwen

We hebben bij Zuidwester met elkaar afgesproken dat we een deel van ons geld gebruiken om de gebouwen waarin cliënten wonen en werken te onderhouden. Maar de laatste jaren hebben we dat geld gebruikt voor de zorg voor cliënten. We moeten nu dus zorgen dat we het geld voor de gebouwen ook weer echt aan de gebouwen



uitgeven. Dat betekent dat we goed moeten kijken waar we minder geld kunnen uitgeven aan de zorg, zonder dat de zorg daar slechter van wordt.

### Plannen maken voor nieuwe gebouwen en verbouwingen

Als we cliënten goed willen begeleiden, hebben we ook goede gebouwen nodig. In 2020 hebben we daarvoor plannen gemaakt in het 'Strategisch vastgoedplan'. In 2021 gaan we kijken hoe we die plannen kunnen uitvoeren. Wanneer gaan we waar bouwen? Wat kosten de verbouwingen? En wat betekent een verbouwing voor begeleiders en cliënten?



### Werken met het integraal cliëntendossier

Het 'integraal cliëntendossier' is een computerprogramma waarin alles staat wat begeleiders en behandelaars moeten weten om een cliënt goed te kunnen begeleiden. In 2021 gaan we werken met zulke dossiers. Ondertussen kijken we ook hoe we het computerprogramma beter kunnen maken. We onderzoeken hoe we de dossiers makkelijker kunnen lezen en hoe we makkelijker informatie kunnen toevoegen.

### Wat vonden we van Route2020?

Ruim vijf jaar geleden bedachten we welke doelen we moesten bereiken om in 2020 goede zorg te leveren. Dat waren grote doelen waar we dus lang aan moesten werken. Die doelen stonden in het plan 'Route2020'. Nu het 2020 is geweest, kijken we samen of we de doelen hebben gehaald en of we nog iets kunnen verbeteren. Dankzij Route2020 werken we nu onder andere met 'Mijn Plan' en 'Dit vind ik ervan!'.

### Afspreken wat we in de toekomst willen bereiken

Iedere vijf jaar bedenken we welke grote doelen we moeten behalen met Zuidwester om ook in de toekomst goede zorg te bieden. Nu het vorige plan (Route2020) is afgerond, is het tijd om een nieuw plan te maken. Daar gaan we in 2021 mee aan de slag.

