



MANAGEMENT SAMENVATTING

Zuidwester heeft in 2017 volgens het nieuwe kwaliteitskader gewerkt. Er is invulling gegeven aan de vier bouwstenen: zorgproces rond de individuele cliënt, onderzoek naar cliëntervaringen, zelfreflectie in teams en kwaliteitsrapport en visitatie.

1

Zuidwester heeft ambities geformuleerd richting 2020. De projecten in het programma Route 2020 ondersteunen bij het behalen van onze ambities en geven invulling aan het verbeteren van de kwaliteit. Het realiseren van onze ambitie heeft in 2017 grote inzet gevraagd van de medewerkers in het primair proces. In 2018 zal de focus liggen op verdieping en borging van de huidige projecten.

2

In 2017 heeft het merendeel van onze medewerkers in teamreflecties stil gestaan bij de kwaliteit van zorg en ondersteuning. We vieren onze successen en we durven steeds vaker te benoemen wat er beter kan aan onze dienstverlening, hiervoor nemen we ook steeds vaker zelf de verantwoordelijkheid. Naar aanleiding van de gesprekken zijn zeven thema's opgesteld die ons in 2018 helpen om te ordenen en steeds meer kwaliteit te leveren aan onze cliënten.

3

1. De door Zuidwester ontwikkelde ondersteuningslijnen en bijbehorende methodieken, helpen medewerkers om in hun dagelijkse werk op de juiste wijze met de ondersteuningsvragen van cliënten om te gaan. Teams raken steeds meer bekend met de ondersteuningslijnen en dit krijgt ook in 2018 de aandacht. Zuidwester gaat haar medewerkers hier verder in bekwalamen.

4

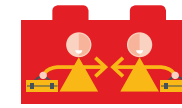
2. Om te voldoen aan de door Zuidwester opgestelde ambitie is het van belang om te werken met deskundige en gekwalificeerde medewerkers. In 2017 was er sprake van hoog ziekteverzuim en moeilijk in te vullen vacatures. Ook is onderzocht of de kwalificaties van onze medewerkers nog aansluiten bij de uitdagingen waar we voor staan. Het Huis van Werkvermogen, een effectieve arbeidsmarktbenadering en het verder verhogen van de kwalificaties van onze medewerkers zijn in 2018 speerpunt.



MIJN PLAN



DIT VIND IK ERVAN!



REFLECTIE IN TEAMS



KWALITEITSRAPPORT
EN VISITATIE

KWALITEITSKADER

- De onrust van de reorganisatie ebt weg doordat Zuidwester een duidelijke koers heeft ingezet en deze vasthoudt. Ten aanzien van projecten willen we onderzoeken hoe teams projecten kunnen inzetten passend bij de fase van hun teamontwikkeling. Daarnaast werken we in 2018 toe naar integratie van de kwaliteitscyclus met de cyclus van jaarplan en begroting.
- Het inrichten van 24-uurs zorg, rondom de vraag van de driehoek, staat bij Zuidwester voorop. Multidisciplinaire afstemming en van daaruit gezamenlijke doelen stellen voor de cliënt vanuit wonen, dagbesteding, nachtzorg en behandeling krijgt steeds meer vorm. In 2018 zetten we in op borging van de 24-uurs integrale zorg in onze werkwijzen en systemen.
- De teams hebben in 2017 verder invulling gegeven aan hun zelfverantwoordelijkheid. De begeleiding van de coaches en de teamreflecties geven energie en focus om samen met de organisatie en de driehoek gericht aan de slag te gaan om de kwaliteit verder te verbeteren.
- De rolverdeling binnen de ondersteuningsdriehoek van zorgmanager/coach/gedragsdeskundige is zowel voor teams, als de disciplines in de ondersteuningsdriehoek zelf niet altijd duidelijk. In 2018 worden in de regio's afspraken gemaakt over de rolverdeling en verantwoordelijkheid zodat ook teams weten wat ze van de ondersteuningsdriehoek kunnen verwachten.
- Het primair proces ondersteunen, dat is waar het Expertisecentrum Zuidwester en de Ondersteunende Diensten voor staan. Door in 2018 als Expertisecentrum nog meer de verbinding te zoeken met de teams en door inrichting van het Klant Contact Centrum bij de ondersteunende diensten wordt hier een volgende stap in gezet.

We hebben in 2017 mooie stappen gezet in de invulling van 'waardevol leven en zinvol werk'. In 2018 werkt Zuidwester aan het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

