

KWALITEITSRAPPORT 2018

EENVOUDIG VERTELD



Wat is een kwaliteitsrapport?

Is de kwaliteit van onze zorg goed? Is het leuk om bij Zuidwester te wonen of te werken? Dat onderzoeken we ieder jaar bij Zuidwester. Het resultaat schrijven we op in een kwaliteitsrapport.

We onderzoeken de kwaliteit van de zorg, omdat het moet van de wet. We onderzoeken het ook, omdat we zelf graag willen weten of we ons werk goed doen. Als wij ons werk goed doen, is het voor onze cliënten leuk om bij Zuidwester te wonen en te werken. Dat noemen we 'waardevol leven en zinvol werk'.

Een baaldag en pech 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.



Wat hebben we geleerd in 2018?

We hebben gepraat over zes onderwerpen. Die onderwerpen zijn belangrijk voor de kwaliteit bij Zuidwester.

Hieronder lees je wat we per onderwerp hebben geleerd.

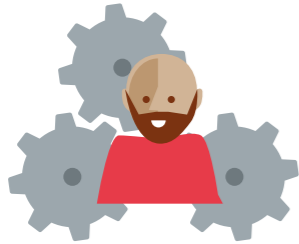
1 Hebben cliënten het naar hun zin bij Zuidwester?

Als begeleiders merken we dat cliënten het naar hun zin hebben. We doen daar hard ons best voor. We proberen ons werk zo goed mogelijk te doen en we gaan naar school om nieuwe dingen te leren. Onze cliënten zeggen zelf ook dat ze het naar hun zin hebben. Ze mogen veel dingen zelf bepalen en vinden hun begeleiders goed. We letten goed op of we alles goed doen. Daarom zien we ook punten die nog beter kunnen. Daar werken we aan in 2019.



2 Is de zorg voor de cliënten goed geregeld?

Als cliënt word je bij Zuidwester begeleid door verschillende begeleiders: op de woning, op de dagbesteding en in de nacht. We moeten er dus voor zorgen dat die begeleiders goed samenwerken. Niet alleen met elkaar, maar ook bijvoorbeeld met de arts of de therapeut. Die samenwerking noemen we de 'zorgcyclus'.



We werken steeds beter samen. Dat komt doordat we voor iedere cliënt 'Mijn Plan' invullen. Daarin vertelt de cliënt hoe hij of zij graag wil leven. Iedere begeleider kan dit lezen. Daardoor weten we allemaal wat we moeten doen voor de cliënt.

We kunnen nog beter worden. Daarvoor moeten we 'Dit vind ik ervan!' en 'Mijn Plan' nog uitgebreider invullen en vaker nalezen.

3 Kunnen cliënten zelf bepalen wat ze doen met hun leven?



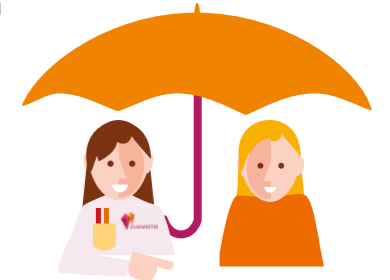
We hebben geleerd dat we niet altijd moeten doen wat wij belangrijk vinden als begeleiders. We vragen daarom aan de cliënten wat zij graag willen. Daarna bespreken we samen met de cliënt hoe we dat kunnen bereiken.

Soms is het moeilijk om iets te bereiken. Bijvoorbeeld omdat er regels zijn. Een cliënt die een dag vrij is, kan bijvoorbeeld niet thuis blijven als er geen begeleider aanwezig is. Dat is lastig. Daarom blijven we samen zoeken naar oplossingen.

4 Is het veilig om bij Zuidwester te wonen en te werken?

Het viel op dat er in 2018 vaker dingen gebeurden waardoor mensen zich minder veilig voelden. Een cliënt kan soms agressief zijn bijvoorbeeld. Dat voelt niet fijn. Niet voor de cliënt zelf, niet voor de begeleider en niet voor andere cliënten die dat van dichtbij meemaken.

We hebben daarom met elkaar afgesproken dat we na een onveilig moment goed met elkaar praten. We moeten bespreken of we het moment goed hebben aangepakt. We moeten bespreken hoe we kunnen voorkomen dat het nog een keer gebeurt. We moeten vragen hoe het gaat met de mensen die het onveilige moment hebben gezien. Het helpt als we als begeleiders een opleiding doen om beter met onveilige situaties om te gaan.



5 Hoe helpt Zuidwester begeleiders om hun werk goed te doen?

Dat doen we op drie manieren:

1 • De begeleiders praten drie keer per jaar uitgebreid met elkaar. Ze bespreken dan met een coach, de zorgmanager en de gedragsdeskundige wat er goed gaat en wat er beter kan. Dat is nieuw. We moeten dus nog leren hoe we dat het beste kunnen doen. We zijn wel heel blij dát we uitgebreid met elkaar praten.

2 • De begeleiders proberen twee keer met jaar met het Expertisecentrum Zuidwester (ECZ) af te spreken. Bij het Expertisecentrum werken dokters en therapeuten. Zij hebben tips en adviezen voor begeleiders om hun cliënten goed te begeleiden. Het lukt helaas niet altijd om twee keer per jaar af te spreken, omdat iedereen het druk heeft. Daarom worden de afspraken verder vooruit gepland.

3 • De Ondersteunende Diensten helpen begeleiders om hun werk goed te doen. Ze helpen bij verhuizingen, reparaties, het plaatsen van nieuwe bedden, bij computerwerk en nog veel meer. Er werken veel mensen bij de Ondersteunende Diensten. Als begeleider weet je daarom niet altijd wie je moet bellen als je een vraag hebt. De Ondersteunende Diensten hebben daarom het Klant Contact Centrum (KCC) opgericht. Als een begeleider een vraag heeft, belt hij of zij naar het KCC. De mensen die daar werken, weten met wie ze je moeten doorverbinden.

6 Hebben we de juiste kennis voor het werk dat we doen?



Iedereen die bij Zuidwester werkt, heeft een groot zorghart. Dat betekent dat we ons werk graag doen. We kijken ook of iedereen de goede diploma's heeft om dit werk te doen. Steeds meer mensen hebben de goede diploma's. De mensen die nog niet de goede diploma's hebben, werken hard om die te halen. Zuidwester helpt hen daarbij. Dat vinden mensen fijn. Daarom werken ze ook graag bij Zuidwester.



Wat gaan we doen in 2019?

We willen onze cliënten graag zo goed mogelijk ondersteunen. Daarom zijn er altijd dingen die we willen verbeteren. Maar als je te veel wilt, lukt dat niet. Daarom hebben we een paar punten uitgekozen die we het belangrijkste vinden:

1 Nog meer aandacht voor de zorg rond de cliënt

Alles wat we doen bij Zuidwester, doen we voor de cliënt. In 2019 gaan we daar nog meer op letten. We kijken wat we doen, hoe we dat doen en of dat het beste is voor de cliënt.

In 2019 willen we nog duidelijker opschrijven wat de cliënt wil. Dat schrijven we op in 'Mijn Plan'. Daarna vragen we de cliënt of hij of zij tevreden is met ons werk. Dat schrijven we op in 'Dit vind ik ervan!'. Als iedereen 'Mijn Plan' goed leest, houden we ons allemaal aan de afspraken met de cliënt. Zo kunnen we de cliënt nog beter begeleiden.

2 Meer hulp voor begeleiders

Begeleiders moeten met elkaar goed bespreken hoe zij hun werk het beste kunnen doen. Managers en ondersteunende diensten moeten daar goed naar luisteren en de begeleiders helpen. Managers, coaches en gedragsdeskundigen moeten aan de begeleiders vragen wat zij nodig hebben om hun werk goed te doen.

Het leercentrum helpt begeleiders door hen trainingen en opleidingen aan te bieden. Zo zijn er ook in 2019 weer Kennis & Cultuur dagen. Daar leren alle mensen die bij Zuidwester werken hoe zij hun werk nog beter kunnen doen.

3 Nog meer kennis

We willen dat alle begeleiders een diploma hebben voor het werk dat ze doen. Iedere medewerker mag daarom naar school om de goede diploma's te halen. Met die diploma's kunnen zij hun werk nog beter doen.

Er werken ook veel invallers bij Zuidwester. We willen een vaste groep invallers. Die mensen kunnen we dan ook goed opleiden. Zo kunnen ook de invallers de cliënten goed begeleiden.