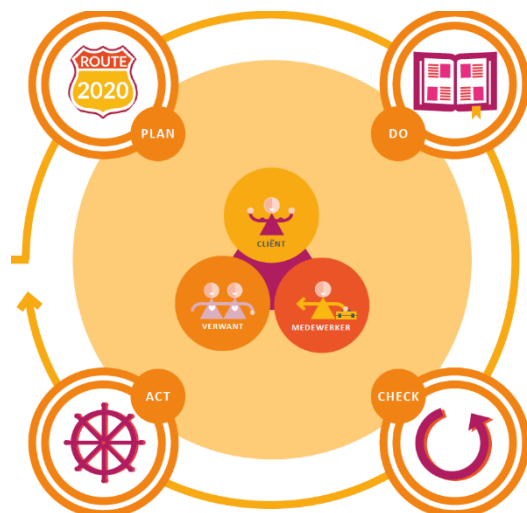


## Kwaliteitsrapport Zuidwester 2016 – vereenvoudigde samenvatting



Afgelopen jaar stak Zuidwester veel tijd in het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. We maakten daar een rapport van, dat een totaalbeeld geeft over onze inspanningen. Dit is een vereenvoudigde samenvatting.

### Hoe werkt Zuidwester aan het verbeteren van de kwaliteit?

Zuidwester wil cliënten en medewerkers helpen bij het bereiken van een waardevol leven en/of zinvol werk. Want we vinden het belangrijk dat iedereen van het leven kan genieten. Om te begrijpen hoe we onze kwaliteit kunnen verbeteren, gaan we vaak samen in gesprek. Met cliënten, ouders of verwanten en medewerkers. Dat noemen we de 'driehoek'.

We proberen zoveel mogelijk 'lerend te verbeteren' in vier stappen. We beginnen steeds met *plannen* maken, dan gaan we de plannen *uitvoeren*, daarna gaan we de uitvoering *controleren* en als het nodig is de plannen *bijstellen*. Op die manier leren we steeds van onze fouten. We leggen uit hoe dat in 2016 ging en waar we in 2017 aan gaan werken.

### 1. Plannen maken (*PLAN*)



Route 2020 is de naam van een verzameling projecten waarmee we onze kwaliteit verbeteren. We willen daarmee bereiken dat cliënten en medewerkers hun tevredenheid in 2020 waarderen met het cijfer 8 of hoger. Dat is ons belangrijkste plan. De projecten in Route 2020 hebben meestal met elkaar te maken. Welke het zijn en de inhoud daarvan, bepalen we samen met de driehoeken.



## 2. Plannen uitvoeren (DO)



We zijn in 2016 gestart met diverse projecten die onderdeel zijn van Route 2020. Ze hebben allemaal veel te maken met het verbeteren van onze kwaliteit. Dit waren de belangrijkste:

- *Project Zelfverantwoordelijke teams*  
De teams bij Zuidwester mogen steeds meer zelf beslissen. Want zij kunnen het beste zien wat nodig is om onze kwaliteit te verbeteren. Natuurlijk moeten veel medewerkers hier wel aan wennen, want vroeger moesten zij veel aan een teamleider vragen. Het ene team kan er al wat makkelijker mee omgaan dan het andere. Daarom worden de medewerkers op weg geholpen door zorgmanagers en coaches.
- *Traject Kennis en Cultuur*  
Omdat we onze kwaliteit willen verbeteren, horen we graag hoe onze cliënten en hun ouders en verwanten erover denken. Daarom willen we regelmatig met elkaar in gesprek gaan. We noemen dit werken vanuit de driehoek 'cliënt, ouder/verwant en medewerker'. Samen zorgen we voor de juiste zorg. Om onze medewerkers daarbij te helpen, vertelden we ze daarover in verschillende bijeenkomsten.
- *Project Dit Vind Ik Ervan! en Mijn Plan*  
Dit Vind Ik Ervan! is een nieuw middel dat we gebruiken om de wensen en mening van onze cliënten te achterhalen. Het hangt van de mogelijkheden van een cliënt af hoe we dat doen. Als we weten wat de cliënt wil en kan, maken we Mijn Plan. Dat is het zorgplan van de cliënt, waarin onze afspraken met elkaar staan. De meeste medewerkers volgden in 2016 trainingen om hiermee te kunnen werken. In augustus had de helft van onze cliënten Dit Vind Ik Ervan! en Mijn Plan al doorlopen. Volgend jaar is dat voor iedereen zo.



### 3. Plannen controleren (CHECK)



In 2016 hebben de medewerkers in de teams met elkaar gesproken over hun bijdrage aan kwaliteit. En daarmee het zorgen voor een hogere tevredenheid bij onze cliënten. Het viel op dat het in elke regio en in elk team weer net iets anders beleefd wordt. Ook de manier waarop medewerkers met elkaar omgaan, is verschillend. Net als de manier waarop ze vastleggen dat er incidenten waren.

Van de teambijeenkomsten zijn verslagen gemaakt. Daaruit blijkt dat veel gesproken is over de manier waarop kwaliteit wordt gemeten en wat zelfverantwoordelijkheid en werken in de driehoek betekent. We hebben geleerd dat voor een open gesprek zoals wij dat voor ogen hebben, allereerst aan de basisbehoefte van teams voldaan moet worden. Veiligheid en vertrouwen zijn twee van die basisbehoeften. Als daar in een team nog geen sprake van was, is er voor gekozen om eerst daarover het gesprek met elkaar aan te gaan.

De managers en coaches in elke regio hebben met elkaar nagedacht over wat de medewerkers hebben verteld. Daardoor weten ze nu goed wat er gedaan moet worden om de kwaliteit te verbeteren. Daar maken ze plannen voor. Die gaan vaak over de manier waarop we meer kunnen samenwerken binnen de driehoek 'cliënt', 'ouder of verwant' en 'medewerker'. Maar we gaan bijvoorbeeld ook medewerkers nog meer opleiden.

#### *Resultaten over kwaliteit*

Soms moeten we cliënten tijdelijk minder vrijheid geven. Bijvoorbeeld om hem of haar tegen zichzelf of anderen te beschermen. Dat kwam in 2016 veel minder voor dan in eerdere jaren. Maar de medewerkers van Zuidwester moeten ook hun eigen fouten melden. Dat gebeurde dit jaar ook iets minder vaak, maar dat hoeft niet goed te zijn. Misschien hebben onze medewerkers niet alles gemeld. Dat onderzoeken we, want het is voor de veiligheid belangrijk dat we van alle gemaakte fouten op de hoogte zijn.

Omdat onze medewerkers zo belangrijk zijn voor onze dienstverlening, houden we in de gaten of het goed met ze gaat. Onze medewerkers zijn wat vaker ziek dan de medewerkers bij andere organisaties in de zorg, maar wel minder vaak dan vorig jaar. Een belangrijke reden van het ziek zijn, is dat de medewerkers een drukke en zware baan hebben.

Onze dienstverlening start met het maken van een zorgplan: Mijn Plan genaamd. Het is belangrijk dat het elk jaar met de cliënt besproken wordt. Dat is meestal ook zo, maar van elke 25 plannen was er één al meer dan een jaar geleden besproken. We denken dat we dat in 2017 verhelpen.



#### 4. Plannen bijstellen (ACT)



Alles wat we in 2016 leerden, nemen we mee in onze plannen voor 2017. Dan gaan we verder met de projecten uit 2016 en voegen we nieuwe toe. Zo gaan we ook aandacht besteden aan de manier waarop cliënten kunnen meepraten over onze dienstverlening. We gaan er voor zorgen dat alle cliënten een geldig 'Mijn Plan' hebben. Daarnaast gaan we, door goed te plannen, zorgen dat onze ondersteuning beter aansluit bij de vraag van cliënten. We zetten ook meer technische middelen in die ons daarbij kunnen helpen. En natuurlijk gaan we verder met de Kennis & Cultuur bijeenkomsten, waar steeds vaker alle hoeken van de driehoek een plek krijgen. In de regio's zijn ook afspraken gemaakt die soms alleen voor die regio gelden, daar blijft ruimte voor.

#### Meer weten?

Het volledige kwaliteitsrapport staat op [www.zuidwester.org](http://www.zuidwester.org) bij 'kwaliteit'.

