

# Samenvatting kwaliteitsrapport 2017

Kwaliteit  
is de  
ondersteuning  
beter,  
mooier en op  
maat maken  
voor de cliënt.

## Terug naar de bedoeling.

Bij alles wat we doen stellen we ons de vragen:

- Wordt de cliënt hier beter van?
- Draagt het bij aan de eigen regie van de cliënt en de medewerker?

## De kwaliteit van het individuele zorgproces

Het ondersteuningsplan is beschreven in het cliëntendossier PlanCare. In dialoog met de cliënt vinden jaarevaluaties en tussentijdse evaluaties plaats. Door het project administratieve lastenverlichting hebben we in 2017 het dossier beter ingedeeld en werkwijzen vereenvoudigd.

Bij behandeling is altijd een multidisciplinair team betrokken. Door het versterken van eigen verpleegkundige zorg hoeven we minder externe zorgverleners in te zetten. Dit is vooral plezierig voor de cliënten: hoe minder wisselende zorgverleners, hoe beter.

Met de observaties via de methode "Beelden van kwaliteit" lukt het ons beter om aandachts- en actiepunten voor de teams te formuleren en persoonlijke ontwikkeling van cliënten toe te laten nemen.

## Regie over de invulling van het eigen bestaan

Door het geven van cursussen creëren we extra mogelijkheden voor cliënten om zich te ontplooien en regie te nemen. Dit stimuleren we ook met inzet van onze vrijwilligers.

We organiseren diverse activiteiten voor cliënten. Het aanbod passen we steeds aan door te luisteren naar de vragen van de deelnemers. Door meer ontwikkelingsgerichte arbeidsmatige activiteiten te organiseren creëren we kansen voor extra (werk)ervaring.

## Ervaringen van cliënten

De vragenlijst over cliëntwaardering zien wij als een hulpmiddel bij het voeren van een goed gesprek met de individuele cliënt over het leven en kwaliteit van bestaan. Wij bespreken de vragen vlak voor de jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan, zodat we dan direct verbeteringen kunnen doorvoeren.

80% van onze cliënten is tevreden. Vooral op onze speerpunten 'eigen regie' en 'bejegening' scoren we hoog. De deelname aan de samenleving is nog een onderbelicht onderwerp.

## Samenspel in zorg en ondersteuning

Via ons digitale cliëntenportaal betrekken we de cliënt (vertegenwoordigers) bij de ondersteuning die we bieden. Goede voorlichting over deze beveiligde online-omgeving is nog wenselijk. Contact met het netwerk onderhouden we verder via de teamleden, die altijd contact maken als het netwerk op bezoek komt.

De zorgregisseur is een belangrijke schakel, ook de medewerkers van team Expertise & Behandeling contact als er sprake is van interventies en/of diagnostiek. Het actueel houden van de gegevens van de netwerkrelaties is een punt van aandacht.

### Veiligheid in zorg en ondersteuning

Medewerkers krijgen scholing en ondersteuning om veilig te kunnen werken.

Verder is er aandacht voor veiligheid door:

- Nieuw beleid voor Meldingen Incidenten Cliëntenzorg (MIC) over melden, bespreken en analyseren van incidenten en het verbeteren daarop.
- Nieuw beleid voor de omgang met medicatie, waarop jaarlijks scholingen en evaluatie plaatsvindt.
- Invoeren van het digitaal systeem voor voorschrijven, bestellen en aftekenen van medicatie N-Care.
- Opstellen van locatieprofielen, waardoor duidelijk is welke kennis elk zorgteam moet hebben om goede en veilige zorg te bieden.
- Opstellen en jaarlijks evalueren van risicokaarten.

### Betrokken en vakbekwame medewerkers

In de ontwikkeling naar meer zelfverantwoordelijkheid worden leercirkels aan taakhouders uit de teams aangeboden.

De vorm daarvan is aangepast op de wensen van de deelnemers.

Medewerkers ervaren over het algemeen meer eigenaarschap over het werk door de ontwikkeling naar zelfverantwoordelijke teams (ZVT). De unitmanager is coachend, ondersteunend en helpend.

De reacties van cliënten variëren van positief (meer aandacht, beter naar mij geluisterd en meer respect voor privacy) tot negatief (medewerkers werken te veel met computer, samenwerking niet optimaal). Daarnaast bieden twee interne trainers nog een jaar teams actiever en gericht ondersteuning bij effectief vergaderen, feedback geven, reflecteren en het geven van intervisie.

Om een toekomstbestendige organisatie te zijn, is een nieuw organisatie-ontwerp met strategisch personeelsplan opgesteld. Ook is er nieuw beleid gemaakt voor ontwikkelgesprekken, waarmee meer verantwoordelijkheid is gekomen voor de eigen rol en ontwikkeling en die van het team waarvan men deel uitmaakt. Het jaarplan en de viermaandsrapportages helpen teams bij "het voeren van het goede gesprek over hun functioneren.

### We willen nog verbeteren op

- meer eenduidigheid in dossiervorming. In trainingen krijgt dit daarom extra aandacht.
- betere wijze van dossiervorming door aangepaste werkprocessen en -afspraken.
- betere registratie van de actuele zorgregisseur/ thuisbegeleider.
- tijdige uitschrijving van cliënten bij beëindiging van zorg en ondersteuning.
- meer bekendheid voor actuele risicokaarten door aanpassingen in PlanCare en een nieuwe werkwijze.

### Over Gors

Begeleiding en behandeling voor 852 mensen met een beperking en/of hersenletsel. Dit gebeurt aan huis en op diverse locaties in Zeeland en wordt afgestemd op de vragen, wensen en de indicatie van de cliënt. Er is een groei te zien in de kindsector en bij cliënten met gedragsproblemen.

