

## 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 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 goedvindt. 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 2019 hebben gedaan om nog beter te worden.
- We vertellen welke plannen we hebben bedacht om in 2020 beter te worden.

## 1 IS HET GELUKT OM IN 2019 BETER TE WORDEN?

We zijn heel trots. In 2019 sprak bijna iedereen met elkaar over kwaliteit. Dat betekent dat bijna alle begeleiders aan elkaar vroegen: 'Wat gaat er goed en wat kan er beter?'. Dat betekent ook dat we steeds vaker aan cliënten vroegen 'Wat gaat er goed en wat kan er beter? Dat is gelukt doordat we in 2019 aan de slag gingen met drie actiepunten. Hieronder lees je hoe dat ging.

### Actiepunt 1: nog meer aandacht voor de zorg rond de cliënt

We hadden bij Zuidwester al een manier (een methode) bedacht waardoor je cliënten zo goed mogelijk kunt begeleiden. In 2019 werkten steeds meer begeleiders volgens die manier.

Dat betekent dat begeleiders ieder jaar een goed gesprek hebben met de cliënt (het 'Dit vind ik ervan!' gesprek of het goed-leven-gesprek). De afspraken en de plannen uit dat gesprek, schrijven ze op in 'Mijn Plan'. Zo kunnen ook andere begeleiders lezen hoe ze goed voor een cliënt kunnen zorgen. In 2019 zeiden veel begeleiders dat ze dat handig vonden. Mensen van de nachtdienst, weten nu bijvoorbeeld beter wat er overdag gebeurt.



Er werd ook vaker een gesprek gevoerd met de cliënt, de begeleider en bijvoorbeeld een arts of therapeut. Dat noemen we het Multidisciplinair Overleg. Ook in dit gesprek spreken we af hoe we een cliënt zo goed mogelijk kunnen begeleiden.

Als laatste viel ons op dat cliënten en begeleiders vaker met elkaar bespreken wat ze moeten doen als er iets misgaat met de cliënt. Of als er iets mis kán gaan. Dit noemen we de Prospectieve Risico Inventarisatie. Hierin schrijven we op wat er mis kan gaan en hoe we dit samen kunnen voorkomen.

Sommige cliënten en begeleiders vinden dat er heel veel gepraat moet worden. Soms wordt er ook gepraat over dingen die niet interessant zijn. Daarom moeten we kijken hoe we dat in 2020 kunnen veranderen.

Omdat we alle afspraken van alle gesprekken vastleggen in de computer, is het belangrijk dat de computers goed werken.

## Actiepunt 2: Meer hulp voor begeleiders

Begeleiders hebben vooral zichzelf heel goed geholpen in 2019. Steeds meer teams hebben afgesproken dat ze een paar keer per jaar met elkaar bespreken wat ze goed doen en wat er beter kan. Daar leren ze veel van.

In 2019 zijn nieuwe mensen bij Zuidwester komen werken. Die mensen zijn er om de begeleiders te helpen. Begeleiders worden geholpen door een manager, een coach en een gedragsdeskundige.

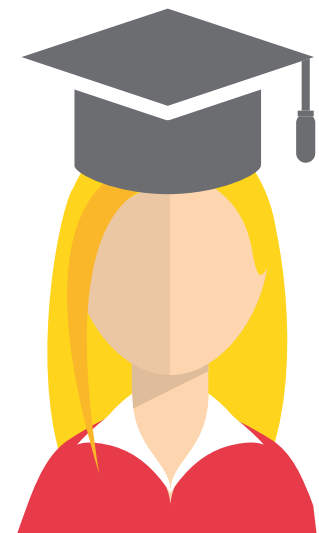
Begeleiders kunnen ook hulp vragen van de 'ondersteunende diensten'. Omdat begeleiders steeds meer nieuwe dingen leren, hebben ze ook steeds meer vragen. De 'ondersteunende diensten' werken dus hard om die vragen goed te beantwoorden. Soms krijgen ze vragen waar ze nog geen antwoord op weten. Daar moet in 2020 aan gewerkt worden.

Begeleiders willen nieuwe dingen leren. Dat kan bij Zuidwester in het Leercentrum. Begeleiders willen daarom van het Leercentrum graag een duidelijke lijst met wat ze allemaal kunnen leren en wanneer ze dat kunnen leren.

## Actiepunt 3: Nog meer kennis

In 2019 had bijna iedereen die bij Zuidwester werkt, het diploma voor het werk. Dat vinden we belangrijk. Het werk kan soms best moeilijk zijn, daarom moeten begeleiders goede kennis hebben.

Ook voor invallers is het belangrijk om goede kennis te hebben. Invallers moeten weten welke afspraken gemaakt zijn met de cliënt. Dat is soms moeilijk, omdat niet alle invallers in de computer mogen.



## 2 WAT GAAN WE DOEN OM IN 2020 NOG BETER TE WORDEN?

In 2019 hebben we heel veel geleerd. In 2020 willen we beter worden in de dingen die we leerden. Dat noemen we verdieping. Hoe doen we dat? Dat lees je hieronder

### Betere gesprekken met cliënten

In 2019 praatten begeleiders en cliënten al veel meer met elkaar. Soms vonden we dat we te veel moesten praten. In 2020 willen we ervoor zorgen dat we niet veel, maar goede gesprekken voeren. Als we bijvoorbeeld een afspraak maken met elkaar, dan schrijven we die goed op. En bij het volgende gesprek, kijken we samen of we ons aan de afspraken en plannen hebben gehouden.

### Betere samenwerking tussen Dagbesteding, Wonen en Nachtzorg

Als we goed met elkaar praten en plannen en afspraken goed opschrijven, dan weet iedereen wat hij moet doen. Dat is handig, omdat je als cliënt op een dag soms wel drie verschillende begeleiders ziet: de begeleider van de dagbesteding, de begeleider op je woning en de nachtzorg.

Al die begeleiders moeten goed met elkaar praten, zodat ze allemaal weten wat ze moeten doen voor en met de cliënt.

### Betere samenwerking tussen begeleiders, de ondersteunende diensten en het Expertisecentrum Zuidwester

Begeleiders zijn er om cliënten te begeleiden. Als zij vragen hebben, bijvoorbeeld over de computer of over het gedrag van een cliënt, dan moeten de ondersteunende diensten en het Expertisecentrum Zuidwester hen goed helpen.

Hoe beter de begeleiders worden geholpen als zij vragen hebben, hoe beter zij de cliënt kunnen begeleiden.

## Het werk leuk maken voor begeleiders

Het is soms moeilijk om nieuwe mensen te vinden die als begeleider willen werken bij Zuidwester. Daarom is het belangrijk dat mensen het leuk vinden om bij ons te werken.

Daar zorgen we voor door nieuwe mensen zich zo snel mogelijk thuis te laten voelen bij Zuidwester. We leren hen veel, we helpen hen om de weg te vinden en we zorgen bijvoorbeeld ook dat hun computer goed werkt.



Ook voor mensen die al bij Zuidwester werken, willen we het werk leuk maken. Zowel voor vaste medewerkers als invallers. We weten dat werk leuker wordt als je er veel over weet. Dan wordt het werk makkelijker en blijven mensen langer werken. Daarom hebben we het Leercentrum. Hier kunnen begeleiders steeds meer nieuwe lessen volgen, die het werk makkelijker en leuker maken.

## 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. Soms kunnen afspraken in Mijn Plan bijvoorbeeld niet worden nagekomen. Daarover moeten de begeleider, de cliënt en een familielid of goede kennis dan met elkaar praten. Door te praten, begrijp je elkaar beter en kun je het probleem samen oplossen.

Dit geldt voor iedereen binnen Zuidwester. Als computers bijvoorbeeld niet goed werken, kunnen we dat met elkaar oplossen.

En we mogen het ook vaker vertellen als dingen wél goed gaan. Nu vinden we het normaal als iets goed gaat, en daar mogen we ook trots op zijn.