

23 maart 2018



## Samen werken aan kwaliteit in 2017

Elk jaar laten we aan iedereen zien hoe het gaat, waar we trots op zijn en wat we willen verbeteren.



In dit verslag staat:

- Teamreflectie (dit jaar voor het eerst).
- Ondersteuningsplannen en Versterkend Begeleiden.
- Dit vind ik ervan!
- Veiligheid en risico's (gevaar).
- Medewerkers die goed zijn in hun werk.
- Goede behandeling en ondersteuning.



**Samen is dit het kwaliteitsrapport 2017.**



### Teamreflectie

Alle zorgteams en ondersteunende teams hebben gesprekken gehad over hoe goed ze hun werk doen.

Hier was iemand van de Hartekamp Groep bij om te helpen.

Van het gesprek is een verslag gemaakt.

Dit is besproken in de teams en met de managers.



De teams vonden het goed om te doen.

- Je denkt meer na over wat je doet.
- Je kijkt anders en ziet nieuwe kansen.



### Versterkend Begeleiden

Door Versterkend Begeleiden voelen cliënten zich veiliger.

Mogen ze meer zelf beslissen. Voelen ze zich sterk.

En kunnen ze beter meedoen in de samenleving.



### Hoe gaat het nu?

Medewerkers en cliënten worden steeds beter in Versterkend Begeleiden.

Dit komt doordat alle begeleiders erover geleerd hebben.

Cliënten worden zelfstandiger.

Ze denken beter over zichzelf en hebben een beter leven.



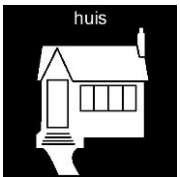
### Waar zijn we trots op?

Dat we altijd werken vanuit Versterkend Begeleiden.  
We hebben plezier. Het gaat om de cliënt.



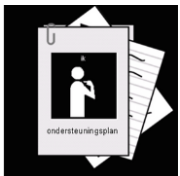
### Wat willen medewerkers dat er beter gaat?

- Versterkend Begeleiden wordt nog beter gebruikt.
- Een cliënt heeft altijd werk dat bij diegene past.
- Wonen en de werkplek werken samen.
- Beter kijken naar cliënten die meer en minder zorg nodig hebben. Is dat in evenwicht?



### Wat gaan we beter doen?

- Opschrijven hoe alle medewerkers van de Hartekamp Groep beter kunnen samenwerken. Afspreken wie wat doet.
- Samen opletten of er versterkend wordt begeleid.
- De Hartekamp Groep zorgt dat wonen en de werkplek beter gaan samenwerken.



### Ondersteuningsplan

In het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) staat informatie over een cliënt. In het ECD zit:

- Zorgplan en afspraken
- Dit vind ik ervan!
- Middelen en maatregelen
- Risico's (gevaar)



### Waar zijn we trots op?

- Een vertegenwoordiger is iemand die namens een cliënt praat. Bijvoorbeeld een broer, zus, vader of moeder. 1 op de 5 cliënten of vertegenwoordigers zit in Caren. In Caren kan een cliënt zelf zijn doelen en afspraken bekijken. En lezen wat er geschreven is.
- Medewerkers weten welke gevaren er zijn. En begeleiders denken na over gevaren.
- Er zijn coaches om begeleiders te helpen bij het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan is goed.
- Het ondersteuningsplan laat zien hoe het leven van de cliënt is.





### Wat willen medewerkers dat er beter gaat?

- Begeleiders kunnen beter worden in opschrijven hoe de dag van een cliënt was.
- Begeleiders kunnen beter kijken of doelen van cliënten gelukt zijn.
- De werkplek van cliënten schrijft meer in het ondersteuningsplan.
- Medewerkers die te maken hebben met een cliënt werken beter samen.



### Wat gaan we beter doen?

- Beter samenwerken tussen cliënt, vertegenwoordigers, begeleiders, teams, behandelaren en managers.
- Plan over middelen en maatregelen wordt gedaan.  
Middelen en maatregelen zijn regels over dingen die een cliënt moet of niet mag. Bijvoorbeeld de deur op slot of geen computer.
- Teams worden geholpen om doelen in het ondersteuningsplan beter op te schrijven. Hier komt een plan voor.



### Dit vind ik ervan!

Sinds 2016 heeft een cliënt een gesprek met een begeleider. Er is elk jaar een gesprek over wat de cliënt wil. En over wat de cliënt anders of beter wil. De cliënt bepaalt zelf wat hij zegt. En vertelt wat hij ergens van vindt.



### Hoe gaat het nu?

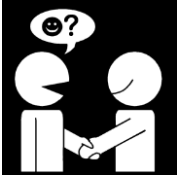
Elke cliënt heeft een gesprek gehad. Bij cliënten die minder goed of niet praten gebruiken we 'ik toon!' Dan kijken begeleiders goed naar de cliënt.

Cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers zeggen dat 'Dit vind ik ervan!' cliënten sterker maakt.

226 medewerkers hebben de cursus 'Dit vind ik ervan!' gedaan.

Cliënten vinden hun woning, werk, leven:

- 10% top
- 70% goed
- 2,5% slecht



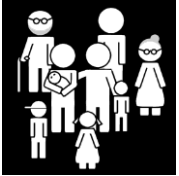
### Waar zijn we trots op?

We kijken naar wat een cliënt leuk vindt en wil.

En er worden doelen gemaakt.

Dat is goed.

‘Dit vind ik ervan!’ voldoet aan de regels en is op tijd klaar.



### Wat willen medewerkers dat er beter gaat?

- Met ‘Dit vind ik ervan!’ beter samenwerken met de werkplek en de mensen om de cliënt heen. (netwerk)
- ‘Dit vind ik ervan!’ een goede plek geven in het ondersteuningsplan.
- Zorgen dat iedereen goed kan werken met ‘Dit vind ik ervan!’.



### Wat gaan we beter doen?

Medewerkers en de mensen om de cliënt heen moeten met elkaar praten over belangrijke veranderingen.

Managers gaan hiervoor zorgen.

Bijvoorbeeld over vragen over zorg of over wonen.

‘Dit vind ik ervan!’ helpt hierbij.



### Veiligheid en risico's (gevaar)

Voor sommige cliënten zijn er regels over dingen die een cliënt niet mag.

Door minder van deze regels, wordt het leven van cliënten beter.

Als een cliënt merkt dat er meer kan dan hij dacht, dan geeft dat een goed gevoel.



### Hoe gaat het nu?

Een melding is een bericht.

- Er zijn meer meldingen over agressie.
- Er zijn meer meldingen over verkeerde medicijnen.
- Er zijn minder meldingen van cliënten die vallen.
- Er zijn meer meldingen van seksueel overschrijdend gedrag/misbruik of vermoedens daarvan.  
Bijvoorbeeld iemand zit aan jouw lichaam, maar je wil dat niet.



### Waar zijn we trots op?

- Cliënten voelen zich veilig.
- De risico's die we nemen kunnen.  
Soms nemen we een risico en dat is oké.
- Een FOBO is een formulier om een fout, ongeluk of bijna ongeluk te melden.  
Dit vinden we goed geregeld.



### Wat willen medewerkers dat er beter gaat?

- Genoeg begeleiders op de groep.
- Cliënten voelen zich veilig.
- Nieuwe medewerkers beter inwerken.
- Gebouwen passen bij de cliënten die er komen.



### Wat gaan we beter doen?

- Er is een plan voor ingewikkelde hulpvragen van cliënten.
- Er is een plan voor de Raak, Huis in de Duinen, Rijksstraatweg, Harteheem, Kerklaan, Texelhof/Meerleven, Reviusstraat en Waterviolier.



### Medewerkers die goed zijn in hun werk

#### Hoe gaat het nu?

- Iedere medewerkers heeft een persoonlijk kompas.  
Daarin staat hoe de medewerker gewerkt heeft.  
En daarin staat aan welke doelen de medewerker gaat werken.
- Alle teams hebben een teamkompas die niet ouder is dan een jaar.
- In teams zijn er veel mensen die goed zijn in verschillende dingen.



### Waar zijn we trots op?

- Medewerkers willen zichzelf verbeteren.
- Er is een goede werksfeer
- Complimenten worden gegeven.
- Successen worden gevierd.



### **Wat willen medewerkers dat er beter gaat?**

- Meer weten over ziektes in je hoofd.
- Beter werk verdelen.
- Goed personeel krijgen.
- Kantoorwerk en werk in de zorg goed verdelen.
- Beter worden in dingen beslissen.
- Letten op minder werkdruk. (of je niet teveel werk te doen hebt)



### **Wat gaan we beter doen?**

- Genoeg weten van of leren over ziektes in je hoofd.
- Krijgen en houden van goed personeel.
- Letten op minder werkdruk
- Minder kantoorwerk.

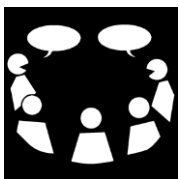


### **Goede behandeling en ondersteuning**

Alle zorgteams en ondersteunende teams hebben gesprekken gehad over hoe goed ze hun werk doen. (dit heet teamreflectie)  
Begeleiders en ondersteunende medewerkers hebben gezegd dat ze meer met elkaar willen samenwerken.

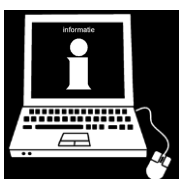
### **Waar zijn we trots op?**

Teamtaken worden goed gedaan.



### **Wat willen medewerkers dat er beter gaat?**

- Ondersteunende medewerkers werken beter samen.
- Taken voor je team en ander werk is goed verdeeld.
- Problemen met de computer zijn opgelost.
- Er wordt samengewerkt met het cliëntsservicepunt.  
Daardoor komen er nieuwe cliënten en kunnen cliënten makkelijker naar een andere woning of werkplek.



### **Wat gaan we beter doen?**

- Er is een plan voor ICT (computers).
- Er is een plan voor Informatiemanagement.  
Zij zorgen dat iedereen bij de Hartekamp Groep informatie kan krijgen.