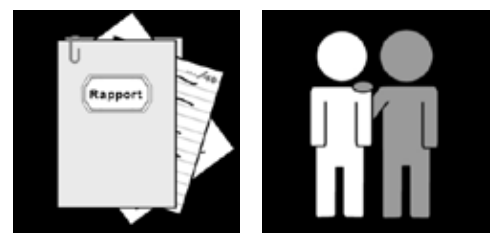




## Kwaliteitsrapport 's Heeren Loo 2017

Hoe was de  
ondersteuning  
in 2017?



Samenvatting  
voor cliënten

's Heeren Loo 

# Wat staat in dit kwaliteitsrapport?



1. Wat willen we bereiken?	3
2. Deze hoofdstukken heeft het kwaliteitsrapport	5
2.1 De ervaring en tevredenheid van cliënten	5
2.2 Het ondersteuningsplan en de afspraken	7
2.3 Hoe veilig zijn cliënten en hoe veilig voelen zij zich	11
2.4 Medewerkers en teams	13
3. Bespreken kwaliteitsrapport met de Centrale cliëntenraad	14
4. 's Heeren Loo en Cordaan leren van elkaar	16
5. Hoe verbeteren we de ondersteuning?	18

## Colofon

### Eind(redactie)

Afdeling Marketing & Communicatie

### Vormgeving

|DOKS| ontwerpburo, Arnhem

### Fotografie

Remco Koenderman, Daniël van de Wetering

### Redactieadres

Afdeling Bestuursondersteuning  
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort  
T 088 037 10 00

### E-mail

bestuursondersteuning@sheerenloo.nl

# 1. Wat willen we bereiken?



Dit beloven wij aan cliënten (en verwanten) van 's Heeren Loo:  
'Met alles wat wij weten en kunnen, zetten wij ons in voor de ondersteuning aan mensen met een beperking, zodat zij een zo goed mogelijk leven kunnen leiden.'

Vorig jaar hebben we gepraat over hoe we dat willen doen.  
Dat staat in de koers 2018-2021.

We doen dat door voor drie dingen te zorgen:

- een goed leven voor de cliënt
- mooi werk voor de medewerker
- duurzaam gezonde organisatie.



## Wat is belangrijk bij een goede ondersteuning?

Dit rapport gaat over de kwaliteit van ondersteuning.

Een goede kwaliteit betekent dat we jullie goed ondersteunen.



Voor een goed leven voor jullie is het belangrijk dat:

- wij naar je luisteren
- we je ondersteunen om het leven te leiden dat je zelf wil
- we je ondersteunen om een veilig en gezond leven te leiden
- de ondersteuning past bij wat je vraagt en nodig hebt
- 's Heeren Loo verantwoordelijk is voor goede ondersteuning
- verwanten meedoen bij de driehoek: dat we werken vanuit de driehoek.

Alle afspraken over de ondersteuning komen in jouw ondersteuningsplan.



### Zo weten wij of we ons werk goed doen

We willen weten of wij jullie goed ondersteunen.  
Daarom hebben we vorig jaar gepraat over de ondersteuning.  
Dat deden we met medewerkers, cliënten en verwanten.



Dit vroegen we aan hen:

- Waarom vind je onze ondersteuning goed?
- Wat kan anders of beter?
- Waar ben je trots op?

We vinden niet iets goed of fout.  
Maar we kijken hoe de ondersteuning beter kan.

De antwoorden staan in teamrapporten en regiorapporten.  
Van alle rapporten hebben we een Kwaliteitsrapport 2017 gemaakt.  
Op de volgende bladzijde lees je wat er in het Kwaliteitsrapport staat.

## 2. Deze hoofdstukken heeft het kwaliteitsrapport



Het Kwaliteitsrapport 2017 bestaat uit vier hoofdstukken:

1. De ervaring en tevredenheid van cliënten
2. Het ondersteuningsplan en de afspraken
3. Hoe veilig zijn cliënten en hoe veilig voelen zij zich
4. Medewerkers en teams

### 2.1. Ervaring en tevredenheid van cliënten



We willen jullie goed ondersteunen.

Daarom willen we dit weten:

- Wat vind je belangrijk in je leven?
- Hoe kunnen we je het beste ondersteunen?



#### 'Dit vind ik ervan!'

In het gesprek daarover gebruiken we 'Dit vind ik ervan!'

Dit is een vragenlijst in het ondersteuningsplan in Caress.

De vragenlijst 'Dit vind ik ervan!' gaat over tien onderwerpen: lijf, gevoel, familie, vrienden en kennissen, meedoen, hulp, huis, doen, kiezen en veilig voelen.



De persoonlijk begeleider praat met je over wat jij belangrijk vindt.  
 En over wanneer je tevreden of gelukkig bent.  
 Want dat is voor iedereen anders.  
 De antwoorden schrijven we op in jouw plan in Caress.  
 Dit vind ik ervan! wordt nog niet in alle regio's goed gebruikt.  
 Dat vinden we jammer.



### Een cijfer voor de ondersteuning

We willen ook weten welk cijfer je aan onze ondersteuning geeft.  
 En vooral waarover je tevreden of ontevreden bent.  
 En waarom je tevreden of ontevreden bent.  
 Daarna bespreken jij, je begeleider en je familie wat beter of anders kan.  
 Dat gesprek is belangrijker dan het cijfer zelf.



Jullie zijn tevreden over onze ondersteuning.  
 Want jullie geven ons gemiddeld een cijfer 8.  
 Het laagste cijfer was een 7,1 en het hoogste een 8.3.  
 Dat is best hoog en daar zijn we trots op.

Medewerkers vinden het moeilijk om een cijfer te vragen aan jou en je familie.  
 Jij en je familie vinden het soms moeilijk om een cijfer te geven.

## 2.2. Het ondersteuningsplan en de afspraken



Je leert door zelf dingen te doen.  
 En door zelf keuzes te maken.  
 Bijvoorbeeld wat je wilt eten, welke dromen je hebt of op wie je wilt stemmen.  
 Zo kom je erachter wat goed gaat en wat niet.  
 Wij willen jou daarin ondersteunen.  
 Daarbij sluiten we aan bij jouw mogelijkheden.



### Samenwerken in de driehoek

Bij de ondersteuning werken we samen in de driehoek cliënt - familie - begeleiders.



De **begeleiders** werken in een team.  
 Zij krijgen hulp van de manager zorg en de gedragswetenschapper.  
 Anderen kunnen ook helpen.  
 Bijvoorbeeld de dokter, de logopedist, de fysiotherapeut, de ergotherapeut.



Ook je **familie** praat mee bij de ondersteuning.  
 Bijvoorbeeld je vader, moeder, broer of zus.  
 Heb je geen familie? Dan praat een vriend mee.  
 Zij kennen jou goed en weten wat jij nodig hebt.  
 Daarom werken begeleiders graag met jouw familie samen.  
 Dat gaat steeds beter.  
 En we willen het nog beter doen.  
 Daarom zijn er trainingen voor cliënten, verwanten en begeleiders.



### Het ondersteuningsplan

Afspraken over de ondersteuning staan in jouw plan.  
 Het plan staat op de computer in het programma Caress.  
 De persoonlijk begeleider maakt de afspraken samen met jou.  
 En als dit mogelijk is met jouw familie of een vriend van jou.  
 Het plan is de basis van de samenwerking.

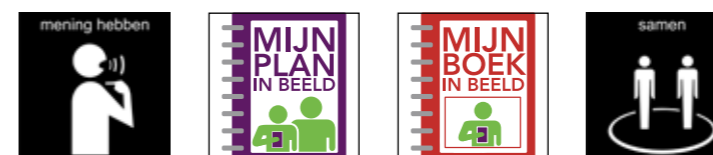


Tussendoor bespreekt de persoonlijk begeleider hoe het gaat.  
 Misschien moet er wat veranderen in jouw plan.  
 We weten niet of dit gesprek met jou altijd gebeurt.  
 We denken dat dit beter kan en moet.



### Meekijken in het ondersteuningsplan

We willen je meer regie geven op je plan.  
 Daarom is er het computerprogramma MijnCaress.  
 In MijnCaress kan je jouw plan en rapportage zelf lezen.  
 Ook kan je kiezen wie je mee laat kijken in het plan.  
 Bijvoorbeeld een familielid of een vriend.



Je kunt ook op andere manieren eigen regie krijgen.  
 Bijvoorbeeld met:

- het computerprogramma 'Mijn plan in beeld', 'Mijn boek in beeld' en 'Mijn week in beeld'.
- de werkwijze 'Samen in regie'.



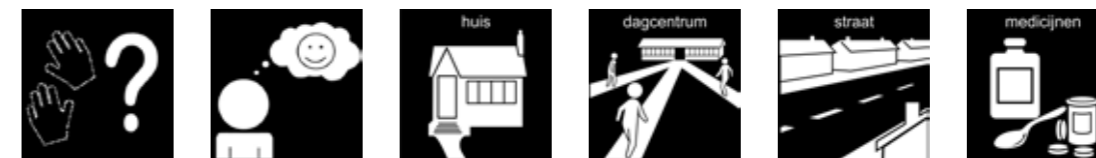
### Samenwerken in de regio

Jij en je familie praten vaker mee over het beleid van de regio.  
Bijvoorbeeld over het jaarplan van de regio.  
Dit heet medezeggenschap.  
Soms is het nog wel zoeken hoe dat het beste kan.



We willen dat medewerkers van de regio en van Advisium beter samenwerken.  
Bijvoorbeeld bij wonen, dagbesteding, werk, nachtzorg, behandeling en onderwijs.  
Daar hebben we vorig jaar aan gewerkt.  
Dit gaat steeds beter. Maar nog niet overal.

## 2.3. Hoe veilig zijn cliënten en hoe veilig voelen zij zich?



We vinden het belangrijk dat jullie je veilig voelen.  
Daar doen we alles aan.  
Jullie moeten je veilig voelen in je woning, op je werk of dagbesteding.  
En je veilig voelen op het zorgpark en in de wijk.  
Maar veiligheid gaat ook over veilig omgaan met medicijnen.



### Veiligheid en vrijheid

We willen dat je zoveel mogelijk vrij kunt zijn.  
Zodat je het leven kunt leiden dat je zelf wil.  
Maar dat moet wel op een veilige manier.  
We denken daarom goed na over zaken die gevaarlijk kunnen zijn voor jou of anderen.  
Dit doen we samen met jou en jouw familie.

Cliënten krijgen steeds meer vrijheid:

- We gebruiken minder onrustbanden en scheurpakken
- We houden cliënten minder vaak vast (holding)
- Cliënten gaan minder vaak naar een afzonderingsruimte
- Cliënten slikken minder medicijnen die hun gedrag veranderen.



Een team met deskundigen denkt na over hoe we het veiliger kunnen maken voor jullie.  
Cliënten nog meer vrijheid geven is soms moeilijk.  
Het vraagt soms geduld om een goede oplossing te vinden.



We grijpen minder in. Maar medewerkers moeten zich ook veilig voelen. Gesprekken en trainingen helpen hierbij.

Soms voel je je onveilig bij nieuwe medewerkers of flexwerkers. Want deze mensen kennen jou nog niet en weten niet wat je nodig hebt.



### Incidenten

Als er iets fout gaat, noemen we dit een incident. Bijvoorbeeld:

- een fout bij het geven van medicijnen
- een ongeluk
- (seksueel) misbruik
- mishandeling.

Dit moet we melden, zodat we goed weten wat er precies is gebeurd. Melden helpt ons herhaling van het incident te voorkomen.



### Klachten en complimentenregeling

In 2017 hebben we een nieuwe klachten- en complimentenregeling gemaakt.

De klachten worden nu in de regio zelf besproken.

We praten nu beter met de mensen waar de klacht over gaat.

Zo vinden we eerder een goede oplossing voor de klacht.

## 2.4. Medewerkers en teams



We willen zorgen voor mooi werk voor medewerkers.

Daarbij hoort dat medewerkers:

- zelf kunnen kiezen hoe ze willen werken
- leren in hun werk: wanneer ben ik een goede begeleider of behandelaar?
- goed kunnen werken.

De regio's zijn meestal heel tevreden over hun medewerkers.

Zij werken met passie en aandacht voor cliënten.

### Te weinig medewerkers

Het is moeilijk om goede medewerkers te houden en te vinden.

Dit komt ook doordat de ondersteuning steeds moeilijker wordt.

Daarom willen we minder veranderingen tegelijk invoeren.

We willen beter met elkaar afspreken wanneer we wat doen.

Anders krijgen medewerkers het te druk.



### Betaalbare zorg

Goede en betaalbare ondersteuning bieden is moeilijk.

Dat geldt voor alle organisaties in de zorg in Nederland.

Dit komt door de steeds moeilijkere vragen voor ondersteuning van cliënten.

En de zorg wordt steeds duurder.

Daarom moeten alle soorten ondersteuning in Nederland meer gaan samenwerken.

### 3. Bespreking kwaliteitsrapport met Centrale Cliëntenraad



Het bestuur heeft met cliënten van de Centrale Cliëntenraad gepraat over het kwaliteitsrapport. Dit gebeurde in maart 2018.

#### Het Stellingenspel

Per stelling gingen cliënten bij een smiley staan.

De rode smiley betekent: ik ben het er niet mee eens.

De gele smiley betekent: ik weet het niet zo goed.

De groene smiley betekent: ik ben het er mee eens.

Cliënten vertelden waarom ze bij de rode, oranje of groene smiley stonden.

Zo werd duidelijk wat iedereen belangrijk vindt in de ondersteuning.



We willen ook over het kwaliteitsrapport praten in de regionale cliëntenraden.

Daarom krijgen de centrale en regionale cliëntenraden:

- deze cliëntversie van het kwaliteitsrapport
- de smileys, de stellingen en de uitleg van het spel.



#### De deelraad cliënten van de Centrale Cliëntenraad vond dit belangrijk:

- Medewerkers zeggen dat ze het belangrijk vinden om in de driehoek te werken. Maar dit gebeurt niet altijd.
- Een team is ook een team zonder familie erbij. Niet alle cliënten willen overleg met familie erbij.
- Luisteren naar de cliënt. Dat begeleiders (door)vragen naar wat zij belangrijk vinden en dingen niet invullen voor de cliënt.
- Beter gebruik maken van de locatie(huiskamer)overleggen. Dat is een goede plek om met elkaar over de kwaliteit van zorg te praten.
- Nieuwsbrieven zijn belangrijk om cliënten te (blijven) informeren.

De leden van de cliëntenraad gaven de ondersteuning een cijfer tussen de 5 en 10.

De leden die een 5 geven, zeggen:

- dat ze overal om moeten vragen bij begeleiders. Bijvoorbeeld om een paracetamol.
- dat cliënten moeten luisteren naar begeleiders.
- dat begeleiders soms voor cliënten denken.
- dat regels soms onduidelijk zijn. Van de ene begeleider mag iets wel en van de ander niet.

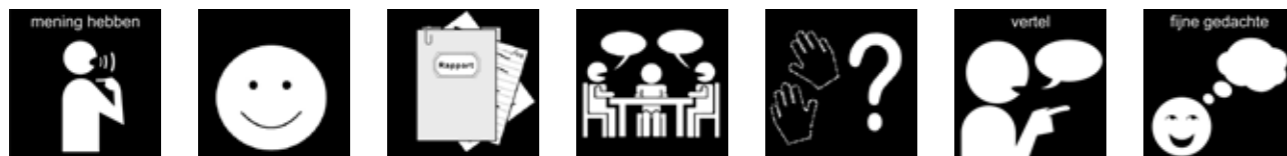
De leden die een 10 geven zeggen dat de begeleider de cliënt goed kent. En weet wat de cliënt nodig heeft.



#### De deelraad verwanten van de Centrale Cliëntenraad vond dit belangrijk:

- Er zijn verschillen in hoe cliëntenraden meedoen in de gesprekken over goede ondersteuning en kwaliteit in de regio's.
- De manier waarop cliënten meedoen aan gesprekken over goede ondersteuning verschilt per locatie. Dat komt misschien door de leeftijd van de cliënt.
- Iedereen moet weten dat we teamgesprekken houden.
- Op een locatie- of huiskamervergadering kun je praten over goede ondersteuning.
- Het helpt als andere medewerkers (procesbegeleiders) het gesprek leiden. Ook een antenepersoon kan helpen. Dit is een familielid die contactpersoon is en weet wat er speelt op de locatie.
- Informatie over de gesprekken moeten in begrijpelijke taal zijn geschreven. Ook moeten er pictogrammen bij.





#### De Centrale Ondernemingsraad vond dit belangrijk:

- We zijn blij met hoe het rapport over goede ondersteuning is gemaakt.
- We vinden het belangrijk dat iedereen met elkaar praat op de locaties. Ook bij de dagbesteding.
- Kwaliteit moet niet gaan over cijfers, maar over hoe je het doet.
- Laat medewerkers weten wat er gebeurt met wat zij vertellen. Zo voelen zij zich gehoord, gezien en betrokken.

## 4. 's Heeren Loo en Cordaan leren van elkaar



Cordaan is een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking of met langdurige psychische problemen. 's Heeren Loo en Cordaan zijn bij elkaar op bezoek gegaan. Ze hebben gepraat over hoe zij het kwaliteitsrapport hebben gemaakt. Er is gepraat met cliënten, verwanten, medewerkers en teams, de directie en het bestuur. De organisatie 'Certificatie in de Zorg' (CIDZ) leidde de gesprekken.

Beide organisaties praten op een andere manier over de ondersteuning. Het is moeilijk om alle teams op dezelfde goede manier met elkaar te laten praten. Beide organisaties willen dat cliënten en verwanten meedoen in de gesprekken. Dit lukt nog niet altijd. Dat komt doordat er nog geen goede werkwijze is voor de gesprekken. En het komt doordat cliënten en verwanten de gesprekken niet zo belangrijk vinden.



#### Deze tips gaven ervaringsdeskundigen en verwanten:

- Vertel cliënten en verwanten in begrijpelijke taal waarom het belangrijk is om mee te doen aan de gesprekken.
- Luister goed naar cliënten en ga echt met hen in gesprek.
- Vraag vaker aan cliënten en verwanten wat zij vinden van de ondersteuning. En neem hun mening serieus.
- Maak het kwaliteitsrapport niet te ingewikkeld.
- Schrijf het kwaliteitsrapport in begrijpelijke taal.

#### Van elkaar leren

Cordaan wil weten hoe wij de gesprekken doen met procesbegeleiders. Wij willen weten hoe Cordaan werkt met bezoektteams op de locaties.

#### Dit vind het CIDZ

CIDZ vindt dat 's Heeren Loo en Cordaan goed weten wat goede ondersteuning is. Zij weten goed wat teams, cliënten en verwanten goede ondersteuning vinden. Dit past bij de afspraken in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Beide organisaties willen van elkaar leren.



## 5. Hoe verbeteren we de ondersteuning?



### Goede werkgever

We willen een goede werkgever zijn voor medewerkers van 's Heeren Loo. En we willen nieuwe medewerkers zoeken. Dat doen we door een goede werkgever te zijn.



### Teamgesprekken

We zorgen voor goede teamgesprekken. Medewerkers praten over hoe zij zelf en als team goede ondersteuning kunnen bieden.

En ze praten over wat beter of anders moet. Procesbegeleiders gaan helpen bij de gesprekken. We vinden het belangrijk dat teams van elkaar leren. En dat zij dit gewoon onderdeel van hun werk vinden.



### Samenwerken in de driehoek

De samenwerking tussen cliënten, verwanten en begeleiders gaat beter. Daardoor doe jij veel meer mee in deze samenwerking.

Toch kan het nog beter door:

- Het invoeren van een basisprogramma. Daarin staat wat wij belangrijk vinden in de ondersteuning.
- Door jouw dromen en wensen in het ondersteuningsplan te zetten.

- MijnCaress aan jou en jouw familie aan te bieden.
- Samen met jou de doelen in het ondersteuningsplan te zetten. En hierover met elkaar te blijven praten.
- Jouw mening te vragen met de nieuwe versie van 'Dit vind ik ervan!'
- Goed samen te werken met jouw familie of andere mensen die belangrijk zijn voor jou.
- Cliënten onderzoek te laten doen naar de kwaliteit van de ondersteuning.



### Betere zorg voor cliënten met ingewikkelde zorgvragen

Cliënten met een ingewikkelde zorgvraag hebben goede begeleiders en behandelaars nodig.

De begeleiders en behandelaars moeten ook goed kunnen samenwerken. Zorgprogramma's en de juiste kennis helpen daarbij.



### Veilige zorg en ondersteuning

We willen dat je veilig bent en je veilig voelt.

Daarom werken we zoveel mogelijk met dezelfde begeleiders.

Gebeurt er iets anders dan is afgesproken? En is dat niet veilig?

Dan melden we dit. Want we willen hiervan leren, zodat het niet meer gebeurt.



### Nieuwe vorm van ondersteuning

We willen slimmer gaan werken.

Daarvoor zoeken we naar nieuwe mogelijkheden om jou beter te ondersteunen.

Denk bijvoorbeeld aan computerprogramma's en slimme apps.

's Heeren Loo 

[www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl)