

## Kwaliteitsbeeld 2023

### Clïëntversie

Terugblik op de kwaliteit van zorg

Coöperatie Hesterhuizen helpt kleinschalige zorgaanbieders met het organiseren en regelen van alle administratie en andere taken die nodig zijn om goede kwaliteit van zorg te leveren. De coöperatie heeft 14 leden waar jullie wonen, werken en je vrije tijd doorbrengen. Je kunt hier terecht met een WLZ, WMO of Jeugdzorg indicatie.



In dit rapport lees je wat we in 2023 hebben gedaan. We laten zien wat er goed ging, wat beter kan en hoe we dat gaan doen in 2024. Dit rapport is gemaakt met behulp van cliënten en medewerkers.

## Clientmedezeggenschap

### Wat hebben wij gedaan

Het gesprek met cliënten en cliëntvertegenwoordigers vormt de basis van de zorg. Wij vinden het belangrijk dat cliënten en vertegenwoordigers meepraten en meedenken en daarom is in 2021 de Centrale Cliëntenraad van de Coöperatie Hesterhuizen opgericht. Alle cliënten en verwanten van cliënten van de coöperatie kunnen lid worden van de Centrale Cliëntenraad en kunnen meedenken over wat er bij Coöperatie Hesterhuizen gebeurt. In 2023 is de LSR aangesloten, zij denken mee over goede invulling van de Centrale Cliëntenraad.

### Wat gaan we doen?

In 2024 gaan we meer lokaal in gesprek met elkaar, advies geven, meepraten én medezeggenschap hebben over onderwerpen van de kwaliteit van zorg. De centrale raad zal stoppen. Binnen 3 jaar zal de Centrale Cliëntenraad weer in een andere vorm starten.



## Clientervaringen

### Wat hebben we gedaan

Wij vinden het belangrijk om goed naar cliënten te luisteren. Zo komen wij te weten waarover jullie tevreden zijn en waar het beter kan. Daarom hebben Hof van Stroes, en Meet aan cliënten vragen gesteld hoe zij de dienstverlening ervaren met een cliënt tevredenheidsonderzoek. Cliënten hebben hier aangegeven wat hun wensen zijn, wat er goed gaat en wat er nog beter kan.

### Wat gaan we doen?

De antwoorden op de vragen uit het tevredenheidsonderzoek gebruiken wij om de zorg te verbeteren voor de cliënt, het team en de organisatie. De cliënten hebben geantwoord meestal tevreden te zijn. Alle opmerkingen worden besproken en als het nodig is volgt actie.



## Teams en begeleiders

### Wat hebben we gedaan?

In 2023 hebben we medewerkers vragen gesteld, wat ze graag veranderd willen zien. Wij hebben aan medewerkers gevraagd wat we voor hen beter kunnen doen. Er is samengewerkt aan meer duidelijkheid, verbinding en goede communicatie.

### Wat gaan we doen?

Net als de medezeggenschap voor cliënten is de medezeggenschap voor begeleiders belangrijk. Coöperatie Hesterhuizen wil daarom een "Medewerkers Meedenk platform" instellen. Begeleiders kunnen dan aan de coöperatie aangeven wat ze nodig hebben om de zorg voor cliënten nog beter te maken.



## Vrijheid

### Wat hebben we gedaan?

Vanaf 2020 geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). Het doel van deze wet is onvrijwillige zorg zo veel mogelijk voorkomen. Coöperatie Hesterhuizen vindt dat zorg vrijwillig moet zijn en de Wzdfunctaris helpt de leden van de coöperatie te leren zo min mogelijk onvrijwillige zorg te geven.

### Wat gaan we doen?

In 2024 zal scholing voor teams worden aangeboden, om zo min mogelijk onvrijwillige zorg te leveren.



## Incidenten

### Wat hebben we gedaan

We vinden het heel belangrijk dat de cliënten in een vertrouwde en veilige omgeving bij ons zijn. Daarom houden we bij wat er fout gaat, zodat we het niet nog een keer fout doen. Als er iets misgaat dan melden we dat, we noemen dat een incident. Alle begeleiders noteren incidenten op een van de formulieren. Een commissie bekijkt alle incidenten en vertelt een aantal keer per jaar aan alle leden van Coöperatie Hesterhuizen wat er verbeterd kan worden.

### Wat gaan we doen

Incidenten worden door medewerkers vastgelegd op verschillende meldingsformulieren. Deze meldingen worden bijgehouden en besproken in de organisatie. In 2024 zullen alle leden van de coöperatie scholing blijven herhalen zodat elke medewerker weet wat te doen bij een incident en liever nog kan helpen dit te voorkomen.



## Externe vertrouwenspersoon

### Wat hebben wij gedaan

Als er iets misgaat kun je ook zelf een melding doen, dit kan bij de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon begeleidt cliënten in het zo goed mogelijk voor zichzelf opkomen en beantwoordt vragen over veiligheid en kwaliteit.

### Wat gaan we doen?

Voor een goede kwaliteit van zorg vind de coöperatie het belangrijk dat cliënten en medewerkers zich veilig genoeg voelen om de cliënt vertrouwenspersoon te bellen of schrijven wanneer zij problemen ervaren in hun (sociale) veiligheid. Hiermee bedoelen wij grensoverschrijdend gedrag, onveilig gevoel in de woon- en/of werkomgeving of een klacht over de geboden zorg en/of werkomgeving. In 2024 zal de bestaande vertrouwenspersoon stoppen en er een nieuwe vertrouwenspersoon komen, zij zal de locaties blijven bezoeken en zichtbaar zijn voor de cliënten.

VERTROUWENSPERSONEN



Heb jij vragen over het kwaliteitsbeeld 2023? Wil je meer weten? Of wil je uitleg over het kwaliteitsbeeld? Stel dan je vragen aan jouw begeleider. Je kunt het kwaliteitsbeeld ook bespreken in jullie bewonersoverleg of cliëntenraad.