

Coöperatie Hesterhuizen



Clientversie kwaliteitsrapport 2020

Terugblik op de kwaliteit van zorg

Ieder mens telt!

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 11 leden waar jullie wonen, werken en je vrije tijd doorbrengen. Je kunt bij de leden terecht met een WLZ, WMO of Jeugdzorg indicatie.

Landrust



FreewayZorg



Hof van Stroes



rosaleszorg



Hieronder schrijven we wat de Coöperatie in 2020 heeft gedaan om de kwaliteit van zorg zo goed mogelijk te maken en wat we daarvoor in 2021 gaan doen.



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. Daarom worden er in de woningen huiskamergesprekken of bewonersvergaderingen gehouden. Ook het bestuur van de coöperatie en de Raad van toezicht willen weten wat cliënten belangrijk vinden.

Wat gaan we doen?

In gesprek gaan met elkaar, advies geven, meepraten én medezeggenschap hebben over onderwerpen van de kwaliteit van zorg vinden wij heel belangrijk. In 2021 zal er naast de bewonersvergaderingen en huiskamergesprekken ook een cliënten platform door de coöperatie gevormd worden. Dit platform zal gaan meepraten en advies geven of zaken die voor alle cliënten belangrijk zijn. De coöperatie en het platform gaan samenwerken aan de oprichting van een centrale cliëntenraad die voldoet aan de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).



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 Freeway Zorg en Meet aan cliënten vragen gesteld. Vragen over hoe cliënten de dienstverlening ervaren noemen we een tevredenheidsonderzoek.

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. Wel willen jullie meer weten wat begeleiders over jullie opschrijven. Dat heet inzage in je dossier. Daar gaat de coöperatie extra op letten.

Incidenten



Wat hebben we gedaan

De coöperatie heeft een commissie samengesteld die alle meldingen van incidenten heeft gelezen en gekeken of er verbeteringen nodig zijn. De commissie heeft een aantal adviezen gegeven die door het bestuur worden opgevolgd.

Wat gaan we doen

In het eerste kwartaal 2021 wordt het formulier waarin begeleiders noteren wat er is gebeurd, aangepast en een nieuwe handleiding geschreven zodat begeleiders de formulieren duidelijker kunnen invullen. Daarnaast gaan wij in 2021 elk kwartaal alle meldingen bekijken. Daardoor kunnen wij eerder zien of er iets verbeterd moet worden

Vrijheid



Wat hebben we gedaan?

Er is een Wet zorg en dwang met regels over onvrijwillige zorg. De nieuwe Wet zorg en dwang heeft invloed op de manier waarop de leden van de coöperatie onvrijwillige zorg organiseren. In 2020 is de coöperatie bezig geweest om de leden te ondersteunen in het invoeren van deze wet.

Wat gaan we doen?

De Wet zorg en dwang is op 1 januari 2020 ingegaan. Het doel van deze nieuwe wet is onvrijwillige zorg zo veel mogelijk voorkomen. We spreken niet meer van vrijheidsbeperkende maatregel maar van onvrijwillige zorg. In 2021 zal de coöperatie een WZD-functionaris aanstellen die de leden gaat helpen te leren hoe de leden de zorg kunnen leveren op basis van deze wet.



Teams en begeleiders

Wat hebben we gedaan?

Wij hebben medewerkers vragen gesteld, wat ze graag verandert willen zien. Wij hebben aan medewerkers gevraagd wat we voor hen beter kunnen doen. Medewerkers vinden bijvoorbeeld de afstand tot de leidinggevende te groot.

Wat gaan we doen?

Er is behoefte aan duidelijkheid, verbinding en goede communicatie. Hieraan gaan we samen werken. Ook gaan we zorgen dat het makkelijker wordt voor medewerkers om dingen geregeld te krijgen voor de cliënt.