

Coöperatie Hesterhuizen



Clientversie kwaliteitsrapport 2021

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.



*Hof van Stroes
Landrust*



Hieronder schrijven we wat de Coöperatie in 2021 heeft gedaan om de kwaliteit van zorg zo goed mogelijk te maken en wat we daarvoor in 2022 gaan doen.

Externe vertrouwenspersoon



Wat hebben wij gedaan

De vertrouwenspersoon heeft zoveel als mogelijk binnen de Corona maatregelen kennis gemaakt op alle locaties van de coöperatie. Er zijn door cliënten vragen gesteld over veiligheid en kwaliteit. De vertrouwenspersoon heeft cliënten begeleid in het zo goed mogelijk voor zichzelf opkomen.

Wat gaan we doen?

Voor een goede kwaliteit van zorg vind de Coöperatie het belangrijk dat cliënten en medewerkers zich veilig genoeg voelen om een externe 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.

Samen met de coöperatie gaat de externe vertrouwenspersoon ervoor zorgen dat ze nog bekender is voor 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. 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. In 2021 is de Centrale Clientenraad van de Coöperatie Hesterhuizen opgericht.

Wat gaan we doen?

In gesprek zijn met elkaar, advies geven, meepraten én medezeggenschap hebben over onderwerpen van de kwaliteit van zorg. In 2022 zal de centrale clientenraad verder vorm geven aan medezeggenschap door het volgen van cursussen via de LSR. Waardoor onderwerpen als voorzitterschap en waar kan en mag advies en instemming over gegeven worden verder worden toegelicht.

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 Het Karwei, Vaart in Zorg en de Vlindertuin 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 vinden ze dat de vragenlijsten verbeterd kunnen worden. Zodat de cliënten nog beter kunnen aangeven wat ze van de kwaliteit van zorg vinden. De Coöperatie gaat dit ook met de centrale cliëntenraad bespreken.

Incidenten



Wat hebben we gedaan

In 2021 is er een nieuw formulier gemaakt waarin begeleiders noteren wat er is gebeurd en een handleiding geschreven zodat begeleiders de formulieren duidelijk konden invullen. Daarnaast heeft de commissie die alle incidenten bekijkt verteld wat er nog verbeterd kan worden om nog minder incidenten te krijgen.

Wat gaan we doen

De commissie heeft vijf adviezen gegeven voor 2022 die door het bestuur worden opgevolgd. Een daarvan is dat alle leden van Coöperatie Hesterhuizen scholing blijven herhalen zodat elke medewerker weet wat te doen bij een incident en liever nog kan helpen te voorkomen.

Vrijheid



Wat hebben we gedaan?

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 vrijheid beperkende maatregelen maar van onvrijwillige zorg. In 2021 heeft de coöperatie een WZD-functionaris aangesteld die helpt te leren zo min mogelijk onvrijwillige zorg te geven.

Wat gaan we doen?

In 2022 zal er nog meer scholing voor teams worden aangeboden, om zo min mogelijk onvrijwillige zorg te leveren. Bijvoorbeeld het opstellen van de huisregels samen met de cliënten.



Teams en begeleiders

Wat hebben we gedaan?

In 2022 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. De coöperatie wil daarom een "personele vertegenwoordiging" instellen. Begeleiders kunnen dan aan de Coöperatie aangeven wat ze nodig hebben om de zorg voor cliënten nog beter te maken.