



Kwaliteitsrapport

Clïentversie

Mei 2022

Inleiding

Sinds 2017 zijn zorgorganisaties verplicht om te werken volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het kwaliteitskader is een lijst met afspraken over wat goede zorg is. Het kwaliteitskader maakt duidelijk wat jij als cliënt mag verwachten van de zorg en helpt groepsleiders om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Het kwaliteitskader bestaat uit drie belangrijke onderdelen, ook wel bouwstenen genoemd.



In dit rapport vertellen we kort iets over deze bouwstenen.

Bouwsteen 1: De zorg die jij nodig hebt

Goede zorg is zorg die bij jouw leven past. Om te weten welke zorg bij jou past is het belangrijk dat de begeleiders je goed kennen, daarom gaan we in gesprek met jou. We kijken vooral naar wat je kan. We gaan op zoek naar je mogelijkheden en naar wat je leuk vindt om te doen tijdens de dagbesteding. Je wordt geaccepteerd zoals je bent en je wordt niet overvraagd. Vanzelfsprekend krijg je de hulp die nodig is bij je persoonlijke verzorging, het schoonhouden van je kamer, gezond leven, je financiën, de dagbesteding enzovoort.

Samen met jou maken we een handelingsplan. In het handelingsplan zijn jouw wensen en doelen richtinggevend. Daarna zal het handelingsplan elke zes maanden geëvalueerd worden, waarbij de al dan niet gehaalde doelen worden besproken. Eventueel worden de doelen bijgesteld of er worden nieuwe doelen vastgesteld.

Binnen Oranjeborg is een cliëntenraad actief. De cliëntenraad is er voor jou; zij spannen zich in om ook voor jou het verblijf bij Oranjeborg zo goed mogelijk te maken. Via de cliëntenraad kun je meepraten over belangrijke zaken binnen Oranjeborg. Als je (verbeter)punten hebt voor de cliëntenraad, kun je deze aan de leden van de cliëntenraad doorgeven. De locatiemanager sluit ook elk jaar een keer aan bij de cliëntenraad.

“Ik ben heel erg tevreden omdat het beter gaat dan nooit tevoren. Geen narigheid meer. Ik wordt geholpen om een nette man te worden en geen straitschoffie.”

Cliënt in het cliënttevredenheidsonderzoek

Bouwsteen 2: Jouw mening over de zorg die je krijgt



Oranjeborg wil weten wat jij van de zorg vindt die je krijgt en wat voor jou belangrijk is. Eén keer per jaar vragen we naar je mening door het invullen van een speciale vragenlijst. In deze vragenlijst stellen we je vragen over hoe tevreden je bent, wat je vindt van je persoonlijk begeleider, of je je veilig voelt bij Oranjeborg en of je vindt dat je vrijheid bij Oranjeborg beperkt wordt.

Uit het onderzoek van vorig jaar is gebleken dat de cliënten tevreden heel tevreden zijn over Oranjeborg. Gemiddeld geven jullie een 7,7 aan rapportcijfer aan Oranjeborg. Daar is Oranjeborg erg blij mee. Jullie zijn het meest tevreden over jullie persoonlijk begeleider. Ook wordt aangegeven dat jullie je veilig voelen binnen Oranjeborg en zijn jullie blij met de dagbesteding. In het rapport van vorig jaar schreven we dat jullie minder tevreden waren over de dagbesteding en dat we er voor wilden zorgen dat iedereen de dagbesteding weer meer ging waarderen. Dat is gelukt en daar zijn we blij mee.

Er worden elk jaar ook spiegelgesprekken georganiseerd. Tijdens deze gesprekken mag je je mening geven over Oranjaborg. Afgelopen jaar zijn er geen spiegelgesprekken geweest door corona. In 2022 willen we de spiegelgesprekken weer gaan organiseren. Daarover zijn we in gesprek met de mevrouw die dit gaat doen.

Bouwsteen 3: De begeleiders praten over hun werk

Om jou goede zorg te kunnen bieden is het belangrijk dat de begeleiders van Oranjaborg deskundig zijn. De begeleiders volgen veel trainingen en opleidingen. Op kantoor wordt bijgehouden welke opleidingen de begeleiders gevolgd hebben. Daarnaast bespreken de begeleiders een aantal keren per jaar in groepen de kwaliteit van de zorg die zij bieden. Tijdens deze gesprekken, ook wel teamreflectie genoemd, worden de volgende onderwerpen besproken:

- Geven we als begeleiders de zorg die we met de cliënt hebben afgesproken?
- Gaan we respectvol om met de cliënten?
- Hoe is het gesteld met de veiligheid?
- Hebben alle begeleiders de juiste opleiding? Of is er extra scholing nodig?



In 2021 hebben bijna alle locaties een teamreflectie gehad. De locaties die dit nog niet hebben gedaan gaan dit zo snel mogelijk organiseren.

Trots



Ook in 2021 was er nog corona. Dat was voor iedereen vervelend. Maar jullie hebben je ook nu weer goed aan de maatregelen gehouden en daar zijn we trots op. En in de momenten dat het wel kon, zijn er veel leuke uitjes georganiseerd. En het voetbaltoernooi kon ook weer doorgaan, dat was een feest! Oranjaborg is blij dat jullie bij ons wonen en we hopen dat we in 2022 nog veel meer leuke uitjes kunnen ondernemen.

Wat gaan we doen in 2022

In 2022 willen we veel leuke uitjes blijven organiseren. We vinden het leuk als je bij de begeleiding aangeeft wat je graag wil doen. Dan kunnen we samen met de bewoners kijken of dit te organiseren valt. Daarnaast wil Oranjaborg ook dat de begeleiders jullie goed kunnen begeleiden. Daarvoor is de Oranjaborg Academy ontwikkeld. In 2022 gaan we dit nog beter maken, zodat alle begeleiders een middag naar school kunnen en les krijgen.

Bij sommige bewoners komt het voor dat er onvrijwillige zorg is. Dit betekent dat er een afspraak/regel is waar de bewoner het niet altijd mee eens is, maar waarvan Oranjaborg vindt dat dit noodzakelijk is. Oranjaborg moet dan heel goed kunnen uitleggen waarom de afspraak is gemaakt. In 2022 wordt op alle locaties gekeken of de regels bij onvrijwillige zorg goed worden toegepast.