



ZUIDWESTER

EENVOUDIG
VERTELD 2021

Het kwaliteitsrapport
van Zuidwester, maar
dan in het kort

Deze Eenvoudig
Verteld-versie van
het kwaliteitsrapport
gaat niet alleen over
Zuidwester, maar
ook over Eigenz.

WAT IS EEN KWALITEITSRAPPORT?

Een kwaliteitsrapport is net als een schoolrapport. In het rapport schrijven we op wat we vinden van de kwaliteit van de zorg bij Zuidwester.

We maken een kwaliteitsrapport, omdat het moet van de wet. Maar we maken ook een kwaliteitsrapport, omdat we zelf graag willen weten of we ons werk goed doen. Als wij ons werk goed doen, is het ook leuk om bij Zuidwester te wonen en te werken. Dat noemen we 'waardevol leven en zinvol werk'.



Hoe weten we of we ons werk goed doen?

Iedere dag hebben we als medewerkers en cliënten contact met elkaar. Ook praten we regelmatig met familieleden en andere bekenden van cliënten (dat noemen we 'verwanten'). Daardoor weten we al heel veel van elkaar. We weten wat er beter moet en we weten wat we goed doen.

Verhalen en afspraken leggen we vast in Dit vind ik ervan! en Mijn Plan. Dat doen we trouwens alleen als de cliënt dat goed vindt. Ook hiervan leren we veel voor het kwaliteitsrapport.

Daarnaast vragen we cliënten en hun familie en bekenden om een Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) in te vullen. In dit onderzoek vragen we cliënten en verwanten wat zij van de kwaliteit van de zorg bij Zuidwester vinden.

Aan alle medewerkers, artsen, therapeuten en managers vragen we om met elkaar te praten over kwaliteit. Alles wat we daarvan leren, schrijven we ook op in het kwaliteitsrapport. Tot slot vertellen de Centrale Cliëntenraad, ervaringsdeskundigen en de ondernemingsraad in gesprekken wat zij van de kwaliteit van de zorg bij Zuidwester vinden.

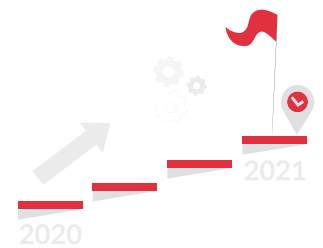
Ieder jaar maken we een nieuw rapport. Daardoor weten we of we beter of slechter worden in wat we doen.

In deze 'Eenvoudig verteld' lees je de twee belangrijkste onderdelen van het kwaliteitsrapport:

- We vertellen je wat we in 2021 hebben gedaan om nog beter te worden in wat we doen.
- We vertellen je welke plannen we hebben bedacht om in 2022 nog beter te worden.

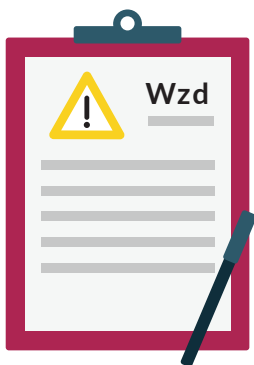
1 IS HET GELUKT OM IN 2021 BETER TE WORDEN?

Om erachter te komen of we de kwaliteit van zorg hebben verbeterd in 2021, moeten we eerst even terug naar 2020. Toen bedachten we actiepunten om de kwaliteit van de zorg in 2021 nog verder te verbeteren. Hieronder lees je hoe we in 2021 hebben gewerkt aan die actiepunten.



Actiepunt 1: Goed luisteren naar de cliënt zodat we goed kunnen begeleiden

Als medewerkers van Zuidwester moeten we goed weten wat de cliënt wil. Alleen dan kunnen we goede zorg bieden. Dankzij Mijn Plan en Dit vind ik ervan! weten we steeds beter wat de cliënt wil. We hebben daarom in 2021 met bijna alle cliënten Mijn Plan en Dit vind ik ervan! ingevuld.



Daarnaast is er een nieuwe wet die ervoor zorgt dat we nog meer moeten uitzoeken hoe we de beste zorg aan de cliënt kunnen bieden. Dit is de Wet zorg en dwang (Wzd). In de wet staat bijvoorbeeld dat je niet zomaar een deur op slot mag doen zonder dit te bespreken met de cliënt. Medewerkers leerden in 2021 werken met deze wet. Cliënten, familieleden en bekenden kregen ook uitleg over de nieuwe wet.

Door goed te luisteren, leerden we in 2021 hoe we cliënten kunnen ondersteunen bij het maken van eigen keuzes. Dat is belangrijk, want

daardoor kunnen cliënten zoveel mogelijk hun eigen leven leiden. Hierbij betrokken we ook invalkrachten, zodat iedereen weet hoe we zo goed mogelijk zorg kunnen bieden. Dat is soms nog moeilijk. Daarom is het belangrijk dat we met elkaar blijven praten. Cliënten moeten aangeven waar zij behoefte aan hebben. Samen met medewerkers en verwanten moeten we vervolgens uitzoeken hoe we aan deze behoeftes kunnen voldoen.

We leerden ook dat we veel kennis nodig hebben om goede zorg te kunnen bieden. Daarom hebben we in 2021 extra kennis opgedaan door samen te werken met andere organisaties. In Zeeland hebben we bijvoorbeeld meer geleerd over medische zorg. In Rotterdam leerden we meer over geestelijke gezondheidszorg. Op die manier kunnen we meer verschillende cliënten ondersteunen.

We hebben ook onze eigen kennis gedeeld. Ons eigen Expertisecentrum is gestart met acht regionale poliklinieken. Op deze plekken werken onze artsen, behandelaren en therapeuten, zodat ook andere organisaties in de gehandicaptenzorg gebruik kunnen maken van hun kennis. Dat is nodig, omdat niet iedere zorginstelling in de gehandicaptenzorg eigen artsen en behandelars heeft. Zo maken we samen de zorg een beetje beter.



Actiepunt 2: Nieuwe collega's vinden en leuk werk aanbieden

Het vinden van nieuwe collega's was niet makkelijk. In heel Nederland zijn er te weinig mensen die in de gehandicaptenzorg werken. Daarom hebben we medewerkers extra geholpen bij het vinden van nieuwe collega's. Zo hoeven de teams bijvoorbeeld niet meer zelf nieuwe mensen te zoeken, dat doet Zuidwester.

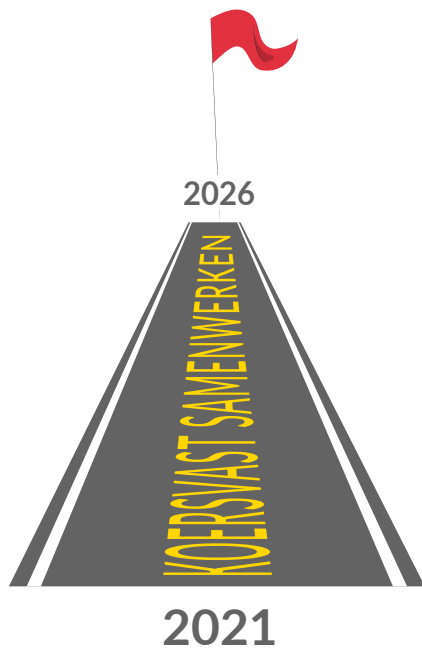
We maakten gebruik van manieren om online mensen te vinden. We maakten gebruik van 'coronabanen'. Dat betekent dat we tijdelijk mensen konden aannemen om ons te ondersteunen. En we gingen op zoek naar mensen die nog niet in de zorg werken, maar dat misschien wel willen. Dat noemen we zij-instromers.

We zorgden extra goed voor nieuwe mensen, zodat ze ook echt bij ons willen blijven. We proberen ook extra goed te zorgen voor de mensen die al bij ons werken. We willen natuurlijk niet dat ze weggaan. Daarom hadden we in 2021 het project Duurzame Inzetbaarheid. Voor dit project zochten we uit hoe mensen tevreden en gezond kunnen blijven werken bij Zuidwester. Het eerste succes is al behaald: we hadden in 2021 de minste langdurig zieken sinds 2016.



Kennis is ook belangrijk om prettig te kunnen werken. Hoe meer je weet, hoe makkelijker en leuker het werk is. In de zwaarste corona-periode was het helaas niet mogelijk om lessen te volgen en nieuwe dingen te leren. In 2021 hebben heel veel medewerkers gelukkig wel weer scholing gevolgd. Ook maakten medewerkers plannen om in de toekomst nieuwe kennis op te doen.

Actiepunt 3: De regels van Zuidwester nog beter uitvoeren



Door slim te werken en vooruit te kijken, kunnen we ons goed voorbereiden op de toekomst. Daarom maken we bij Zuidwester altijd plannen waarbij we een paar jaar vooruit kijken. Dit noemen we een meerjarenstrategie. In 2015 legden we voor vijf jaar plannen vast in meerjarenstrategie 'Route2020'. In 2021 was het dus tijd voor een nieuwe meerjarenstrategie. De nieuwe strategie heet 'Koersvast samenwerken'. Hierin staan de plannen voor de periode van 2021 tot 2026.

In de meerjarenstrategie maken we plannen voor medewerkers, cliënten, de gehele organisatie en voor onze omgeving. In 2022 werken we die plannen verder uit met medewerkers en cliënten van Zuidwester.

In 2021 legden we ook de plannen vast voor onze woningen en dagbestedingslocaties. Deze plannen staan opgeschreven in het Strategisch Vastgoedplan. De plannen zijn gemaakt voor de periode van 2020 tot 2035. In het



Strategisch Vastgoedplan is onderzocht hoe we onze gebouwen prettig maken voor de mensen die er wonen en werken.

Tot slot is er in 2021 iets veranderd in de behandeldossiers. Voortaan zijn de dossiers (met uitzondering van de medische dossiers) ook beschikbaar via het cliëntdossier van Fierit. Dat betekent dat behandelaren en medewerkers dezelfde dossiers kunnen lezen. Hierdoor kunnen we beter samenwerken.

2

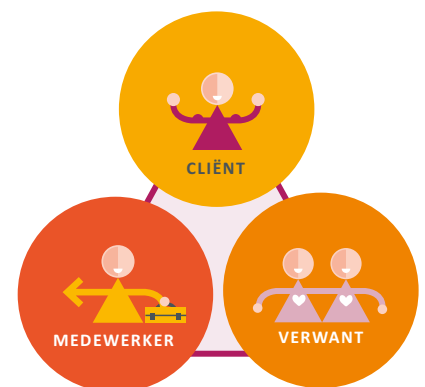
WAT GAAN WE IN 2022 DOEN OM DE KWALITEIT TE VERBETEREN?

Door alle gesprekken over de kwaliteit van de zorg, weten we wat we goed doen en wat we willen verbeteren bij Zuidwester. Met die informatie stelden we een lijst op met punten waar we in 2022 aan willen werken. Dit zijn de punten waar we in 2022 aan gaan werken:

Actiepunt 1 De zorg wordt nog persoonlijker

Goede samenwerking tussen cliënt, verwant en medewerker

We hebben in 2022 extra aandacht voor de rol van de persoonlijk begeleider. Goede zorg begint namelijk met goed contact tussen de cliënt, verwant (familie/bekenden van de cliënt) en de persoonlijk begeleider. Samen stellen ze Mijn Plan op. Samen kijken ze hoe ze Mijn Plan kunnen uitvoeren. Als het nodig is, passen ze met elkaar de plannen aan. De persoonlijk begeleider moet er dus voor zorgen dat ze vaak en veel met elkaar praten.



Slim werken

We hebben bij Zuidwester een vaste werkwijze. Dit hebben we bedacht om zo goed mogelijk naar de cliënt te kunnen luisteren. Deze vaste werkwijze noemen we de

'zorgcyclus'. De zorgcyclus begint met het opstellen van Mijn Plan. Daarna kunnen we aan de slag met de afspraken uit Mijn Plan. Uiteindelijk vullen we Dit vind ik ervan! in om te bepalen of de plannen zijn gelukt. Het is belangrijk dat we medewerkers goed helpen bij het volgen van die zorgcyclus. De ondersteunende diensten helpen ons daarbij.



Beter werken met de Wet zorg en dwang

In 2020 heeft de Nederlandse regering een nieuwe wet ingevoerd: de Wet zorg en dwang (Wzd), Hierin staan regels over vrijheid in de zorg. Je mag bijvoorbeeld niet zomaar een deur op slot doen zonder overleg met de cliënt.

In 2022 willen we verder uitzoeken hoe we het best kunnen werken met deze nieuwe regels. Daarom wordt in 2022 het Wzd-bureau opgericht. Hier kunnen medewerkers terecht met vragen over de regels van de Wet zorg en dwang.

Per doelgroep kijken wat het beste is

Bij Zuidwester wonen en werken veel verschillende mensen. Dat noemen we doelgroepen. Er zijn vier doelgroepen: 'ernstig meervoudige beperking', 'matig tot ernstig verstandelijke beperking', 'licht verstandelijke beperking' en 'niet aangeboren hersenletsel'.

Iedere groep mensen heeft andere zorg nodig. Daarom gaan we in 2022 met medewerkers en cliënten uitzoeken welke zorg het beste past bij welke doelgroep.

Actiepunt 2 Mensen moeten weten dat het fijn is om bij Zuidwester te werken



Om goede zorg te verlenen, hebben we goede medewerkers nodig. Helaas zijn er op dit moment te weinig mensen die in de gehandicaptenzorg kunnen werken.

Om ervoor te zorgen dat mensen toch bij Zuidwester komen werken, moeten we laten zien dat Zuidwester een fijne plek is om te werken. Dat doen we door zo goed mogelijk voor de mensen te zorgen die al bij Zuidwester werken. Zo willen we erop letten dat mensen fit en gezond genoeg blijven om het werk te doen. Maar we willen er ook voor zorgen dat ze de goede kennis hebben om het werk te doen.

Actiepunt 3 Wij bereiden ons voor op de toekomst

Als we alles binnen Zuidwester goed hebben geregeld, kunnen we ook beter omgaan met veranderingen die in de toekomst komen. Daarom willen we in 2022 zoveel mogelijk hetzelfde gaan werken bij Zuidwester. Dat doen we bijvoorbeeld door allemaal op dezelfde manier te rapporteren. De begeleiding van cliënten wordt niet overal hetzelfde, daarin proberen we juist uit te zoeken wat er het beste bij de cliënt past.



Actiepunt 4 We werken ook samen met mensen buiten Zuidwester



Veel uitdagingen in de gehandicaptenzorg gelden niet alleen voor Zuidwester. In heel Nederland hebben organisaties in de gehandicaptenzorg bijvoorbeeld te weinig personeel. Ook zijn er te weinig artsen verstandelijk gehandicapten. Die problemen moeten we dus met iedereen in Nederland aanpakken. Daarom kijken we in 2022 waar we anderen kunnen helpen en waar anderen ons kunnen helpen. Zo kunnen andere organisaties bijvoorbeeld gebruik maken van onze arts verstandelijk gehandicapten. Samen moeten we de gehandicaptenzorg verbeteren en behouden voor de toekomst.