



# Kwaliteitsrapportage

over de periode juli 2015 tot en met juni 2016

dicht dichterbij rbij dichterbij  
dichterbij

We dagen ieder mens uit!



# Inhoud

<b>Inhoudsopgave</b> .....	3
<b>Inleiding</b> .....	4
<b>Wat is kwaliteit van zorg</b> .....	5
<b>De kwaliteitsrapportage</b>	
1. Zorgvuldig proces rond cliënten .....	6
2. Zicht op veilige zorg .....	8
3. Kwaliteit van bestaan (Ben Ik Tevreden) .....	10
4. Kwaliteit van de relatie tussen cliënt en professionals .....	12
5. Leven in vrijheid .....	14
6. Succesvol werkproces binnen de teams .....	15
<b>Wil je meer weten?</b> .....	16

dicht dichterbij dichterbij dichterbij rbij

We dagen ieder mens uit!

# Inleiding

Dichterbij doet mee aan een landelijk project. Dat heet 'Proeftuin'. Het project moet voor betere informatie zorgen, die helpt om de zorg aan cliënten te verbeteren. Dichterbij schrijft hiervoor van alles op in een rapport. Dat rapport noemen we kwaliteitsrapportage.

## De kwaliteitsrapportage gaat over:

- Wat is goede zorg en doet Dichterbij dat goed?
- Welke informatie is nodig om de zorg goed te laten verlopen?
- Wat gaat goed en wat moet beter?

## Hoe komt Dichterbij aan deze informatie?

- Door te praten met cliënten en verwanten.
- Door cliënten en verwanten te vragen wat zij ervan vinden.
- Teamreflectie: dit betekent dat teams zelf zeggen hoe zij vinden dat ze het doen.

## Voor wie is de kwaliteitsrapportage?

- Voor Dichterbij zelf. Door de rapportage kunnen we zien wat goed gaat en waaraan we moeten werken.
- Voor alle andere organisaties die bij Dichterbij betrokken zijn, zoals de inspectie en het zorgkantoor.
- Voor alle bestaande en nieuwe cliënten en verwanten van Dichterbij.

Deze rapportage laat zien hoe goed de zorg van Dichterbij is voor alle cliënten samen. Het zegt dus niets over jouw leven en jouw ervaringen met Dichterbij. Daarvoor heb jij persoonlijk een ondersteuningsplan, Ben Ik Tevreden (BIT) en *Als je het mij vraagt*.



# Wat is kwaliteit van zorg?

De kwaliteit van zorg is goed als je de zorg krijgt die je afspreekt, veilig en op tijd. Maar bij goede zorg hoort ook dat je lekker in je vel zit, gezond bent en tevreden bent met je leven.

Hoe Dichterbij hiervoor zorgt en dit wil verbeteren, lees je in dit rapport.



# De kwaliteitsrapportage

Onderwerp	Beoordeling eind juni 2016:					
	Dichterbij	Noord-Midden	Oost	Zuid	West	Stevig
Zorgvuldig proces rond cliënten						

## Zorgvuldig proces rond cliënten

In het 'oude' Individuele OndersteuningsPlan (het IOP) stond te veel informatie. Er stonden ook dingen in over je leven van vroeger. En als het plan geschreven was, kon je er niet zelf in kijken. Daarom voelde het vaak niet als jouw eigen ondersteuningsplan. Met het nieuwe ondersteuningsplan is er veel verbeterd.

### Wat is verbeterd?

Er is een nieuw ondersteuningsplan (OP). Jouw wensen en behoeften schrijf je op in het BIT, dat is de Ben Ik Tevreden vragenlijst. Dat zijn de uitgangspunten voor jouw nieuwe ondersteuningsplan.

Het ondersteuningsplan is duidelijker en korter. Jouw wensen en behoeften staan kort en duidelijk beschreven. Ze zijn ook makkelijk te vinden voor de begeleiders.

Je kunt nu ook zelf het ondersteuningsplan en de

rapportage inkijken via Quli.

Cliënten en verwanten zijn blij met het nieuwe ondersteuningsplan.

### Wat kan er beter?

1. De samenwerking met de dagbesteding en de nachtzorg.
2. Cliënten met een ondersteuningsplan, ouder dan één jaar, moeten een nieuw ondersteuningsplan krijgen. Er zijn nog steeds cliënten die een ondersteuningsplan hebben dat ouder is dan een jaar.

*“Met Ben Ik Tevreden praten we nu over wensen in plaats van doelen. Dit is aangenaam voor de cliënten. De ondersteuningsbehoeften worden ook benoemd. Het is goed om dit te scheiden en toch samen te voegen in het plan.”*

*(Bron: teamreflectieverslag)*

Speelhuis Nijmegen



Steeds meer cliënten gebruiken Quli



Kindcampus Nijmegen



Onderwerp	Beoordeling eind juni 2016:					
	Dichterbij	Noord-Midden	Oost	Zuid	West	Stevig
Zicht op veilige zorg						

## Zicht op veilige zorg

Dichterbij meet op verschillende manieren de veiligheid van cliënten. Als er iets fout gaat, melden begeleiders dat met een MIC-formulier (Meldingen Incidenten Cliënten). Bij elk team wordt ook iedere twee jaar een audit Kwaliteit en Veiligheid gehouden. Bij een audit kijken we wat er goed gaat en wat er beter kan.

### Wat is verbeterd?

Elk team heeft een BHV-medewerker. BHV is de afkorting van bedrijfshulpverlening. De BHV-medewerker zorgt ervoor dat het veilig is in de woning of op de dagbesteding. Zij helpen als er problemen zijn, zoals brand. Elke regio heeft ook een preventiemedewerker aangesteld. De preventiemedewerker controleert in woningen of het er veilig is. Hij geeft tips om de veiligheid te verbeteren.

### Wat kan er beter?

De drie belangrijkste verbeterpunten voor de directe veiligheid van cliënten zijn:

- 1. Brandveiligheid:** er moet minstens één keer per jaar een brandoefening worden gehouden. Als het kan, met de cliënten erbij.
- 2. Medicatie:** begeleiders vergeten nog vaak om op te schrijven dat ze medicijnen aan cliënten hebben gegeven. Dichterbij is overgestapt naar één apotheek en heeft manieren bedacht om minder fouten te maken.
- 3. Bekwaamheid**





*Expertise*



*Een brandveilig huis*

*“De ouders zijn zo vaak op de groep aanwezig dat we hen ook gaan betrekken bij een ontruimingsoefening.”*

*(Bron: teamreflectieverslag)*

Onderwerp	Beoordeling eind juni 2016:					
	Dichterbij	Noord-Midden	Oost	Zuid	West	Stevig
Kwaliteit van bestaan (Ben ik tevreden)						

## Kwaliteit van bestaan (Ben Ik Tevreden)

Begeleiders vinden het belangrijk dat cliënten het fijn hebben. Met de cijfers van het BIT (Ben Ik Tevreden-vragenlijst) meet Dichterbij of cliënten ook echt tevreden zijn. Begeleiders vinden het BIT een goede manier om met de cliënt en de verwant te praten.

*Als je het mij vraagt* is ook een manier om met elkaar te praten. Deze gesprekken gaan ook over wensen van cliënten. Het verschil is dat het BIT over jouw wensen gaat en *Als je het mij vraagt* gaat over de wensen van de groep waar je woont of dagbesteding hebt.

### Wat is verbeterd?

*Als je het mij vraagt* heeft geholpen om makkelijker met elkaar te praten. Daardoor zijn er veel wensen naar voren gekomen. Het heeft ook geholpen om beter naar elkaar te luisteren en goede plannen te maken.

### Wat kan beter?

1. Begeleiders moeten nog te veel papieren invullen. Ook vergaderen ze nog te veel.
2. Uit *Als je het mij vraagt* kwamen veel woonwensen naar voren.
3. Het is belangrijk dat Dichterbij kijkt hoe wensen waargemaakt kunnen worden, samen met het Team (cliënten, verwanten en begeleiders).
4. Cliënten en verwanten hebben ook hulp nodig om mee te kunnen doen in de samenleving. Dichterbij kan daarbij helpen.



*“Maak ook gewoon lol met elkaar: cliënten, verwanten en medewerkers samen.”*

*(Bron: kwaliteitsrapportage RVE)*

#### Rapportcijfers door cliënten Ben ik tevreden



Onderwerp	Beoordeling eind juni 2016:					
	Dichterbij	Noord-Midden	Oost	Zuid	West	Stevig
Kwaliteit van de relatie tussen cliënt en professionals						

## Kwaliteit van de relatie tussen cliënt en professionals

Cliënten willen zelf bepalen hoe zij hun leven leiden (zij willen de regie hebben). Om dat te kunnen, is het belangrijk dat ze de begeleiders kunnen vertrouwen en zich veilig voelen bij hen. Maar ook dat ze met respect worden behandeld en zich gelijkwaardig voelen. En dat begeleiders cliënten aanmoedigen om zoveel mogelijk zelf keuzes te maken.

### Wat is verbeterd?

Cliënten en verwanten vinden dat zij goed kunnen overleggen over de zorg en de ondersteuning. Zij vinden ook het contact met de begeleiders goed. Veel cliënten hebben een maatje. Daardoor krijgen cliënten regelmatig extra aandacht. Het overleggen met de verwanten gaat daardoor ook beter. Cliënten en verwanten zijn zeer tevreden.

### Wat kan beter?

1. Cliënten en verwanten vinden het belangrijk dat ze 'bekende gezichten' zien (continuïteit). Dat kan volgens de Teams nog worden verbeterd.
2. Cliënten en verwanten willen meer zeggenschap over het opstellen van afspraken in de woning of op de dagbesteding. Ze zijn daar minder tevreden over dan vorig jaar.

In de eerste helft van 2016 zijn 18 klachten ingediend.

De meeste klachten gaan over:

- het niet nakomen van afspraken
- hoe de begeleiders omgaan met cliënten en hen informeren over belangrijke zaken
- niet goed handelen door begeleiders



*“Bij het afnemen van het BIT wordt het hele team betrokken.  
Als je het mij vraagt is succesvol verlopen.  
Dit heeft bewerkstelligd dat de relatie tussen professionals/klant/verwant  
is verstevigd en meer vertrouwen en begrip gegeven.”*

*(Bron: teamreflectieverslag)*



Onderwerp	Beoordeling eind juni 2016:					
	Dichterbij	Noord-Midden	Oost	Zuid	West	Stevig
Leven in vrijheid						

## Leven in vrijheid

Het project 'leven in vrijheid' heeft ervoor gezorgd dat er veel aandacht is voor vrijheidsbeperkende maatregelen. Dichterbij wil dat er altijd gekeken wordt of het beperken van vrijheid wel nodig is. Soms is vrijheidsbeperking echt nodig. Dan kijken we samen op welke manier de cliënt er het minst last van heeft. We maken direct ook een plan om de vrijheidsbeperking af te bouwen (= minder ingrijpend te maken of, als het kan, te stoppen).

### Wat is verbeterd?

Er wordt hard gewerkt aan het afbouwen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Er is ook meer aandacht voor de kleinere, verstopte vrijheidsbeperkingen. Bijvoorbeeld deuren die voor alle cliënten van een woongroep op slot zitten, terwijl het bedoeld is voor één cliënt. Begeleiders zoeken steeds vaker naar andere manieren om hetzelfde te bereiken.

### Wat kan beter?

1. We kunnen nog beter kijken of de vrijheidsbeperkende maatregel nodig is en of het ook anders kan.
2. Ook het bijhouden van vrijheidsbeperkende maatregelen kan beter.

*“Een cliënt wil eigenlijk later naar bed en heeft bij het naar bed gaan onze hulp nodig; maar wij zijn om half elf afgewerkt, is dat dan ook vrijheidsbeperking?”*

*(Bron: teamreflectieverslag)*

Onderwerp	Beoordeling eind juni 2016:					
	Dichterbij	Noord-Midden	Oost	Zuid	West	Stevig
Zelforganisatie/ Succesvol werkproces binnen de teams						

## Zelforganisatie/Succesvol werkproces binnen de teams

Dichterbij wil dat alle teams zelforganiserend worden. Dat betekent dat de teams zelf verantwoordelijk zijn voor het geven van de zorg die nodig is. En er samen voor zorgen dat je als team zo zelfstandig mogelijk kunt werken. De nieuwe Teams bestaan uit cliënten, verwanten én begeleiders.

### Wat is verbeterd?

De begeleiders hebben meer verantwoordelijkheid, waardoor ze meer plezier in hun werk krijgen. Begeleiders zijn trots op wat ze al bereikt hebben.

Als je het mij vraagt helpt om de samenwerking tussen cliënt – verwant – begeleider te verbeteren. Daardoor wordt het steeds gewoner om cliënten en verwanten te vragen om mee te doen, bijvoorbeeld bij brandoefeningen en de teamreflecties.

### Wat kan beter?

1. De Teams moeten leren om nog meer de kwaliteiten van de teamleden te gebruiken. Ze vinden het ook moeilijk om tegen elkaar te zeggen als iets minder goed gaat.

2. De begeleiders willen graag meer leren over bijvoorbeeld de ouder wordende cliënt, autisme, verslaving en diabetes. Scholing die aansluit bij de cliënten waar zij mee werken.
3. Verwanten geven aan dat er soms (te) veel van hen gevraagd wordt. De teams moeten er goed over nadenken als ze verwanten vragen om mee te doen.





## Meer weten?

Deze rapportage geeft een beeld over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Dichterbij en wat er beter kan.

Wil je meer weten over een onderwerp uit de kwaliteitsrapportage? Bespreek het dan met het Team.

dicht  
dichterbij  
dichterbij  
dichterbijrbij

We dagen ieder mens uit!