



Kwaliteitsrapport 2022

Ouderenzorg | Gehandicaptenzorg | Zorg aan huis

Cliëntversie

‘Oog voor elkaar!’

Juni 2023

Wat is het kwaliteitsrapport?

- In dit rapport staat waar WLGroep aan gewerkt heeft in 2022.
- Wat er goed ging, maar ook wat er niet is gelukt.
- Daar gaan we mee aan de slag in 2023.



Van warm welkom tot waardig afscheid

- Bij WLGroep werken we met aandacht voor de cliënt.
- We luisteren goed naar de wensen en behoeften van de cliënt en proberen daarbij aan te sluiten.
- Daar beginnen we al vroeg mee.
- Al voordat de cliënt bij ons woont.
- Dat noemen we warm welkom.
- We bespreken wat een cliënt nog zelf kan.
- Of wat familie of vrienden kunnen doen om te helpen.
- Steeds vaker zetten we technologie in, bijvoorbeeld een robot of medicijn dispenser.
- Pas daarna komt de zorgmedewerker in actie.
- De cliënt houdt zo zijn zelfstandigheid.
- En de zorgmedewerkers worden ontlast.
- Zij kunnen dan meer zorg geven aan cliënten die dat echt nodig hebben.

Palliatieve zorg

- Ook als een cliënt niet lang meer zal leven kijken we wat de cliënt en zijn naasten nodig hebben.
- We zetten speciale vrijwilligers in.
- Met elkaar zorgen we voor een warm afscheid.
- De Cliëntenraad moet het plan nog goedkeuren.



Fijn wonen en je fijn voelen

- Het is belangrijk dat cliënten zich nuttig en gewaardeerd voelen.
- Daarom zorgen we voor een zinvolle daginvulling.
- Een mooi voorbeeld is het Kluspunt.
- Daar helpen cliënten om producten te maken voor bedrijven.
- De cliënten komen graag hun bed uit om hieraan te werken.



Veilige zorg

- We willen voorkomen dat mensen ziek worden.
- Daarom is schoon werken heel belangrijk.
- We zorgen dat medewerkers leren hoe ze dit moeten doen.
- We doen onderzoek op de locaties of het goed gaat.
- Dat noemen we audits.
- Door schoon te werken kunnen we ziektes voorkomen.
- Medicatie is ook een belangrijk onderwerp.
- We hebben alle afspraken goed doorgenomen.
- Als dat nodig was hebben we afspraken aangepast.
- Daarmee voorkomen we dat er fouten gemaakt worden.
- En zorgen we dat alles goed opgeschreven wordt in het dossier van de cliënt.

Leven zoals jij dat wilt

- Bij WLGroep mag je zijn wie je bent.
- Je mag leven zoals jij dat wilt.
- Het maakt niet uit welke kleur je hebt, welke godsdienst of welke seksualiteit.
- Wij vinden het belangrijk dat jij jezelf kunt zijn.
- Ieder mens heeft behoefte aan andere mensen.
- Aan een knuffel, kus of arm om je heen.
- Wij helpen om vriendschap te sluiten met anderen.
- Maar ook om aan te geven wat je fijn vindt en wat je niet fijn vindt.
- In 2023 gaan meer locaties meedoen aan de Roze Loper
- Dat is een keurmerk voor locaties die hier veel aandacht aan besteden.



Hoe gaat het met de cliënt?

- In CarenZorgt kunnen de cliënt en zijn familie meelesen.
- Zij lezen in het dossier van de cliënt.
- Familie is hierdoor bij de zorg betrokken.
- Zij kunnen altijd lezen hoe het met de cliënt gaat.
- Ook kunnen zij snel reageren of een vraag stellen als er iets gebeurt in de zorg.
- In 2023 gaan we vragen of meer mensen CarenZorgt willen gebruiken.



Tevreden over de zorg?

- Aan cliënten vragen wij hoe zij de zorg van WLGroep vinden.
- Dat kan op verschillende manieren.
- Bijvoorbeeld door een formulier of een gesprek.
- Soms alleen tussen medewerker en cliënt, soms ook met een hele groep.
- De verbeterpunten pakken we op.
- In 2023 gaan we kijken hoe WLGroep hier nog beter van kan leren.
- Ook klachten kunnen ons helpen.
- Dat klinkt misschien een beetje raar.
- Maar een klacht is eigenlijk een idee om iets te verbeteren.
- En daar kunnen wij wat mee!
- In 2022 gingen veel klachten over schoonmaak, eten en communicatie.

Blijven leren

- Medewerkers moeten altijd blijven leren.
- Zo zijn ze goed op de hoogte van veranderingen.
- En weten ze wat ze moeten doen in de zorg.
- De teams praten hierover met elkaar.
- Dat noemen wij reflectie.
- Zij helpen elkaar om dingen te verbeteren.
- Hierdoor wordt de kwaliteit van de zorg voor de cliënt steeds beter.



Werken in de zorg

- Het is steeds moeilijker om genoeg medewerkers te krijgen.
- Daar doen we veel moeite voor.
- Want zonder goed opgeleide medewerkers krijgen de cliënten niet de zorg die zij nodig hebben.
- Vrijwilligers zijn ook heel belangrijk.
- Zij zorgen voor de leuke contacten en uitstapjes.
- Daarom zijn we heel blij met alle vrijwilligers van WLGroep.

Bijlage:

Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2022

Wat is onvrijwillige zorg?

- Onvrijwillige zorg is alle zorg die de cliënt niet wil.
- De cliënt zegt of laat zien dat hij iets niet wil.
- Toch kan die zorg nodig zijn voor de cliënt.
- Dat kan alleen als er anders gevaar ontstaat.
- Voor de cliënt of zijn omgeving.
- WLGroep moet dan aan de voorwaarden voldoen.
- Dat noemen we een stappenplan.
- Iedereen die bij de cliënt betrokken is praat mee.

Rapport

- Ieder jaar maken we een rapport.
- Daarin schrijven we op hoe het gaat met onvrijwillige zorg.
- Welke maatregelen worden toegepast.
- En ook hoe vaak deze worden toegepast.
- We schrijven ook op of het stappenplan is gevolgd.
- Het rapport sturen we naar de inspectie.
- De inspectie kijkt of we goed bezig zijn.

De cijfers

- Uit het cliëntdossier in ONS halen we cijfers.
- De bedoeling is dat we kunnen vergelijken met vorig jaar.
- En dat we kunnen zien welke maatregelen worden toegepast.
- Het vaakst gaat het om beperken van de inrichting van het eigen leven.
- Dat betekent dat de cliënt niet kan doen en laten wat hij wil.
- Bij cliënten die niet bij ons wonen gaat het vaak om medicatie die de cliënt niet wil.

Gesprekken op locatie

- We hebben ook gesproken met medewerkers en familie.
- Zij hebben verteld hoe zij vinden dat het gaat.
- Daar komen mooie verhalen naar voren.
- Maar ook dingen die beter kunnen.

Vertrouwenspersonen cliënten

- De vertrouwenspersonen worden steeds vaker gevonden.
- Zij voeren gesprekken met cliënten en familie.
- De gesprekken gaan over onvrijwillige zorg.
- De vertrouwenspersonen gaan ook op bezoek op locaties.
- Zodat iedereen weet waarvoor zij zijn.

Verbeteren

- In 2023 gaan we het beleid opnieuw opschrijven.
- Het beleid is dan voor alle cliënten van WLGroep.
- Ook is het belangrijk dat medewerkers beter geschoold worden.
- Zij leren onvrijwillige zorg nog beter herkennen.
- En weten hoe zij dan moeten werken.
- Verbetering is ook nodig in de systemen.
- Zodat de cijfers beter kloppen.
- Deze punten staan in het actieplan van de commissie.



Postbus 1 1687 ZG Wognum
Verlengde Kerkweg 1 1687 CC Wognum

T: 0229 - 57 68 68
E: info@wlgroep.nl

www.wlgroep.nl