

EVEN STILSTAAN EEN HELE STAP VOORUIT

EENDUIDIGE ONDERSTEUNING (Puzzle pieces icon)

LEREN VAN INCIDENTEN (Bar chart icon)

DESKUNDIGE MEDEWERKERS (Lightbulb icon)

HUIS OP ORDE (House icon)

CULTUUR TRAJECT (Speedometer icon)

NIEUWE STRUCTUUR (Network icon)

GOEDE ZORG
MET MAXIMALE VRIJHEID

IN DIALOOG

BINNEN TEAMS (Magnifying glass icon)

RANDOM CLIENT (Speech bubbles icon)

MET (KETEN) PARTNERS (Handshake icon)

ORGANISATIE
ONTWIKKELING

KWALITEITSRAPPORT 2019

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Kentalis Wonen en Dagbesteding van 2019. In dit rapport vertellen wij wat er goed ging en wat er beter kan. Ook geven we aan wat we in 2020 willen veranderen of verbeteren.

We wensen u veel leesplezier!

Met vriendelijke groet,

Sandra Beuving en Oscar Dekker
Raad van bestuur Koninklijke Kentalis

Aantal cliënten dat woont en logeert bij Kentalis



EVEN STILSTAAN EEN HELE STAP VOORUIT

Het jaar 2019 stond in het teken van 'Even stil staan, een hele stap vooruit'. Soms moet je even stilstaan om verder te komen. We hebben een pas op de plaats gemaakt om te inventariseren waar we staan en welke activiteiten we op korte termijn willen ondernemen. Voor Wonen en Dagbesteding is dit een hele belangrijke stap op weg naar het realiseren van de best mogelijke zorg voor onze cliënten en een fijne werkomgeving voor medewerkers.

De stem van onze cliënten moet nog meer de keuzes én de invulling van ons handelen bepalen. Zo komen we tot goede zorg met maximale vrijheid. Daarvoor is een goede dialoog met onze cliënten, verwanten, medewerkers en (keten)partners belangrijk. En reflectie op ons eigen handelen waardoor medewerkers én de organisatie zich blijven ontwikkelen.

Kwaliteit en veiligheid in onze zorg en behandeling: daar staan we voor! Dat betekent dat we investeren in de kwaliteitscyclus, het maken van plannen, het handelen op basis van deze plannen en het steeds toetsen en bijsturen.

Meer weten?

Bespreek het kwaliteitsrapport met de begeleider of met het team.

GOEDE ZORG MET MAXIMALE VRIJHEID

Eenduidige ondersteuning

Samen met cliënten en hun vertegenwoordigers beslissen we over wat de meest passende behandeling en ondersteuning is. In de uitvoering daarvan werken we volgens eenduidige professionele standaarden. Voor de evaluatie doen we komend jaar onderzoek naar cliëntervaringen met 'Dit vind ik ervan!'.

Leren van incidenten

Fouten, incidenten en (bijna) ongevallen zijn goede kansen om van te leren én te verbeteren. Daarom melden we incidenten altijd. En moeten we elkaar kunnen vertrouwen als we incidenten bespreken. Het gaat dan over hoe we incidenten in de toekomst kunnen voorkomen. In 2019 is meer aandacht geweest voor het melden. Dit heeft geleid tot 18% meer meldingen.

Deskundige medewerkers

Goede zorg kan alleen wanneer medewerkers hun werk goed doen, gemotiveerd en betrokken zijn. Vanwege het grote aantal openstaande vacatures, was het een uitdaging om tijd vrij te maken voor scholing. Toch hebben medewerkers in 2019, in lijn met het scholingsplan, diverse vormen van scholing gevolgd, zoals Samenwerken met ouders en Omgaan met Moeilijk Verstaanbaar Gedrag. Ook is de bewustwording bij teams voor vrijheidsbeperking vergroot en wordt er beter geregistreerd.

IN DIALOOG

Binnen teams

Door in teams te onderzoeken wat goed gaat in de ondersteuning en behandeling, leren we van elkaar en kunnen we verbeteren wat nog niet gaat zoals we willen. Komend jaar doen we dit systematischer. Ook is wat cliënten en hun verwanten hebben verteld bij evaluaties, input voor de teamreflectie.

Rondom cliënt

De stem van cliënten is belangrijk maar soms moeilijk verstaanbaar. Dat vraagt van ons creativiteit, gerichte inspanning en deskundigheid om de cliënt goed te begrijpen. En vooral ook een juiste houding om vanuit de cliënt en zijn levensloop te denken en te werken. Opdat de cliënt ook daadwerkelijk echt zelf keuzes kan maken! In 2019 heeft Wonen en Dagbesteding hier steeds meer aandacht aan besteed, bijvoorbeeld bij de start van de voorbereiding voor een nieuw ondersteuningsplan voor cliënten.

Met (keten)partners

Een goede relatie met (keten)partners is voor Kentalis en ook voor de sector Wonen en Dagbesteding van groot belang. Met partners wisselen we informatie uit en kijken we hoe we elkaars expertise kunnen gebruiken voor het realiseren van de best mogelijke zorg voor cliënten. In 2019 hebben we dit onder andere met zorgaanbieder Prisma concreet vormgegeven door hiervoor een samenwerkingsovereenkomst te ondertekenen.

ORGANISATIE ONTWIKKELING

Huis op orde

Voor goede zorg en plezierig, veilig wonen en werken zijn randvoorwaarden nodig. Financiële kaders, duidelijke en doelmatige processen en kritische reflectie (Plan-Do-Check-Act-cyclus) zijn daar voorbeelden van. In 2019 is 'het huis' afgestoft, hetgeen leidde tot verbeterplannen voor én deels herinrichting van zorg, onderwijs en ondersteunende diensten. De verbeterplannen worden uitgewerkt in het programma Basis op Orde.

Cultuurtraject

In 2019 is onderzoek gedaan naar cultuur en gedrag binnen Wonen en Dagbesteding. Dit heeft geleid tot een traject gericht op een verandering van mind-set en gedrag vanuit gemeenschappelijke waarden en successen. We zetten nu in op het versterken van situationeel leidinggeven en het invoeren van het kaderstellend gesprek. Dit laatste brengt per cliënt in beeld:

- welke ondersteuning is nodig?
- financiën geregeld?
- randvoorwaarden geregeld?

Nieuwe structuur

Om je werk goed te kunnen doen is het erg belangrijk om duidelijke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden te hebben. In 2019 is hard gewerkt om deze duidelijker in te richten. Zo zijn er teamleiders (teruggekomen, zijn de vacatures voor de managers zorg en de nieuwe functie van sectormanager wonen gecreëerd én ingevuld. We zijn hiermee goed op de toekomst voorbereid!