

Met trots presenteer ik het kwaliteitsrapport kwaliteitskader gehandicaptenzorg van De Kroon Zorg. Deze mooie organisatie heeft een grote groep cliënten die zich door begeleiding van onze enthousiaste gezinshuisouders en medewerkers steeds blijven ontwikkelen. We bieden een veilige omgeving waarbinnen iedere cliënt zorg op maat krijgt. Er zijn prachtige plannen voor de toekomst en er wordt hard gewerkt om een stabiele omgeving te blijven bieden. In dit rapport blikken we terug op 2017, een enerverend en dynamisch jaar. Er zijn veel veranderingen binnen de zorg die vraagstukken oproepen. Deze vraagstukken pakken wij met beiden handen aan om tot een optimale kwaliteit van zorg te komen. Ik ben er trots op dat wij deze koers in open dialoog met cliënten, netwerk en medewerkers varen.  
Thea Holtman - Directeur



## Visie en Besturing

Vanuit onze visie: "je mag er zijn en je mag zijn wie je bent" sluiten we aan bij de wensen en doelen van de individuele cliënt. Kwaliteit van zorg wordt vormgegeven doordat er samen met de cliënt en, waar mogelijk zijn of haar netwerk, een persoonlijk plan wordt opgesteld. Optimale persoonlijke ontwikkeling en ruimte voor talenten zijn speerpunten.

De Kroon hanteert hierbij een aantal kernwaarden:

- 1 Eigenheid** – Vanuit een veilige basis ga je ontdekken wie je bent, wat je kan en waar je interesse en talenten liggen. Samen zoeken naar mogelijkheden.
- 2 Perspectief** – Jouw mogelijkheden wensen en doelen staan centraal in de begeleiding.
- 3 Respect** – Hoe gaan we met elkaar om en hoe draag jij als individu je steentje bij? Jouw mening telt en vormt de basis voor de begeleiding.
- 4 Groei** – Vrijheid is verantwoordelijkheid.

Alle locaties en gezinshuizen binnen de Kroon hebben een duidelijke eigen identiteit en vorm van begeleiding. Per cliënt wordt gekeken wat het best passende traject is. Waar voelt de cliënt zich veilig en fijn. De visie: "je mag er zijn en je mag zijn wie je bent" is uitgangspunt binnen al onze locaties.

## Cliënt ervaring en individuele zorg



Zicht op kwaliteit van zorg, van de individuele cliënt, krijgen we door de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek.

De uitkomst van dit onderzoek wordt opgenomen in het Elektronisch Cliënten Dossier en wordt op teamniveau en organisatieniveau gebruikt om verbeterpunten inzichtelijk te krijgen.

Rondom de individuele zorg van de cliënt zijn o.a. de volgende punten opgenomen in het ECD:

- Indicatie
- Afspraken over de dagelijkse zorg
- Bijzondere zorgbehoeften
- Aandachtspunten voor veilige zorg
- Kwaliteit van bestaan
- Betrokkenheid nabije familie en/of verwanten

Dit gaat goed:

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn positief. Cliënten beoordelen de begeleiding vanuit de Kroon met een 8. Men voelt zich veilig, ze hebben voldoende inbreng en afspraken worden nagekomen.

Dit kan beter:

- Wekelijkse rapportage in het ECD, uitgangspunt van de ontwikkelingen van de cliënt, begeleiding blijft op de hoogte van woon en werksituatie.
- Meer bekendheid geven aan de cliëntenraad



## Teamreflectie

In oktober 2016 is onder de medewerkers van De Kroon een tevredenheidsonderzoek gehouden. Er onderscheid gemaakt tussen de medewerkers van een 24-uurslocatie en het team zorgexpertise.

Dit gaat goed:

- Men is bevoegd en betrokken
- Er is veel aandacht voor ontwikkelingsmogelijkheden van de cliënt
- Ondersteuning van een cliënt bij het vinden van een passende werk/stage of leerplek.

Dit kan beter:

- Efficiëntie, het snel opvolgen van wensen vanuit de cliënt
- Het inzetten van de juiste talenten en zo groei binnen organisatie bevorderen
- Beter betrekken van het netwerk van de cliënt. Wat is hun rol?



## Veilige zorg



De Kroon vindt het belangrijk dat cliënten en medewerkers zich veilig voelen.

### Dit gaat goed:

- Teams, begeleiders en medewerkers kennen de gezondheids- en veiligheidsrisico's goed.
- Er is een MIC-commissie die zorgvuldig omgaat met meldingen die gedaan worden.
- De Kroon zet geen vrijheidsbeperkende maatregelen in, maar maakt, daar waar nodig, individuele afspraken met de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger om veilige zorg te kunnen waarborgen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.

### Dit kan beter:

- Betrokkenheid bij verschillende oefeningen op het gebied van veiligheid.
- Ontwikkelen van RAI (Registratie Aggressie Incidenten)

Men weet de procedure rondom meldingen in onveilige situaties. De Kroon is daardoor goed op de hoogte rondom veiligheid. We verbeteren situaties die veiliger kunnen.

## We zijn trots op

2017 was een goed jaar. We zijn trots op:

- 1 De tevredenheid van de cliënten die bij ons wonen
- 2 Het vertrouwen dat cliënten en hun verwanten hebben in de begeleiders
- 3 Medewerkers onderzoeken goed hoe zij in kunnen gaan op de zorgvraag en ontwikkelpunten van de cliënten.
- 4 De cliënt staat echt centraal
- 5 Cliënten voelen zich veilig bij de Kroon



**De Kroon**  
Maximale zorg

2018

## Afspraken voor 2018

We blijven dingen verbeteren. Daarom spreken we af wat we in 2018/2019 gaan doen:

- Er komt een vervolg op het cliënttevredenheidsonderzoek
- We breiden onze rapportage-tool uit zodat we de cliënt en het netwerk van de cliënt daar meer in kunnen betrekken
- We zorgen voor de juiste opleidingen en deskundigheid van onze medewerkers om de juiste begeleiding te kunnen geven
- We laten specialisten uit andere organisaties meekijken naar onze organisatie en vragen of zij nog verbeterpunten zien
- We verminderen werkdruk van de medewerkers en zorgen er altijd voor dat ze plezier in hun werk houden.
- Het bezoeken van andere organisatie(s)

## Vragen over het kwaliteitsrapport?

Wil je meer weten? Of wil je meer uitleg over het kwaliteitsrapport?

Stel je vragen gerust aan je begeleider. Je kunt het kwaliteitsrapport ook bespreken in het woonoverleg!