



# Kwaliteitsrapport 2021 Ouderenzorg en gehandicaptenzorg

Clíent versie

# ‘Oog voor elkaar!’

Juni 2022



## Wat is het kwaliteitsrapport?

Hierin staat wat er vorig jaar goed ging bij WilgaerdenLeekerweideGroep. We vertellen ook wat er beter kan. Dit rapport is van ons allemaal.



## Corona

- Ook in 2021 zijn veel mensen ziek geweest.
- Dat kwam door corona.
- Niet alleen cliënten, maar ook medewerkers en vrijwilligers hebben hier veel last van gehad.
- Ook nu nog zijn veel mensen ziek en zijn de teams niet op volle sterkte.
- Door corona hebben we niet alles kunnen doen wat we bedacht hadden voor 2021.

## OUDERENZORG:

### Warm welkom

- Iedereen is welkom bij WLGroep.
- Daarom willen we de cliënt leren kennen voordat deze bij ons komt wonen.
- Dat doen we in een huisbezoek.
- Deze medewerker zorgt ook voor de introductie in onze locatie.
- En biedt zo mogelijk de eerste zorg.
- Een vaste verzorgende houdt contact met de cliënt over zijn of haar wensen.
- Wij noemen al die dingen samen een warm welkom.
- Zo zorgen we dat de cliënt bij ons kan wonen en leven zoals hij of zij dat wil.



### Dementievriendelijk wonen

- Als je te maken krijgt met dementie, dan heb je nog meer behoefte aan structuur en warme zorg.
- Daarom richten we steeds meer gezamenlijke huiskamers in, zorgen we dat de cliënt veilig naar buiten kan, en kopen we robotkatten om te knuffelen
- We leren wat dementie met mensen doet, en hoe ermee om te gaan.
- Collega's van ebc360 ondersteunen ons daarbij.
- Zo werken we aan passende zorg en een geschikte leefomgeving.



## Persoonsgerichte zorg

- We vinden het belangrijk dat teams zich blijven ontwikkelen.
- Trainingen van teams zijn gestart om te beginnen in Sint Nicolaas en Avondlicht.
- Deze gingen over persoonsgerichte zorg.
- De trainingen heten zorg met compassie.
- Wij willen er voor de cliënt zijn en willen weten wat voor de cliënt belangrijk is.
- Zodat deze de zorg en ondersteuning krijgt die bij hem of haar past.



## Activiteiten om je fijn te voelen

- Activiteiten bieden we aan in de groep, maar ook individueel.
- De cliënt een fijne dag bezorgen, daar draait het om.
- We betrekken hier de familie zoveel mogelijk bij.
- Door samenwerking met VrijwilligersNH lukt het steeds beter om - als de cliënt dat wil - een maatje voor de cliënt te vinden.



## Cliëntdossier

- Alle cliënten van WLGroep die bij ons wonen hebben een dossier in Ons.
- Het dossier helpt ons de zorg te geven zoals de cliënt dat wil.
- Samen met de cliënt gaan we aan de doelen in het plan werken.
- Cliënten die thuiszorg krijgen volgen in 2022 met een dossier in Ons.
- Alleen als de cliënt dat goed vindt kunnen familieleden via Caren in zijn of haar dossier lezen hoe het met de cliënt gaat.



## Focusgesprekken

- Door met cliënten in gesprek te gaan leren we wat goed gaat en wat beter kan.
- Door corona lukte het niet focusgesprekken in groepen te plannen.
- In 2022 pakken we dat weer op.
- Ook hebben we meegedaan aan Waardigheid & Trots op Locatie.
- Cliënten, medewerkers en vrijwilligers konden hun mening geven.
- Dat geeft een beeld hoe het staat met de kwaliteit van zorg in een locatie.
- De locaties gaan zelf aan de slag met de verbeterpunten.



## Onvrijwillige zorg, nee tenzij

- Onvrijwillige zorg willen we zoveel als mogelijk vermijden.
- Soms is onvrijwillige zorg helaas onontkoombaar.
- Bijvoorbeeld om de cliënt of zijn/haar omgeving te beschermen.
- Onvrijwillige zorg is geregeld in de Wet Zorg & Dwang.
- We doen ons best onvrijwillige zorg zo snel mogelijk te beëindigen.
- En zoeken steeds naar geschikte alternatieven.

## GEHANDICAPTENZORG:

### Nieuwe locatie

- Ondanks corona zijn er ook mooie resultaten, zoals een nieuwe locatie in de binnenstad van Hoorn.
- Deze heet het Nieuwland.
- Cliënten wonen in hun eigen appartement en hebben het erg naar hun zin.



## Dagbesteding op maat

- Ook het Kluspunt is mooi om te noemen.
- Dit is dagbesteding voor cliënten die graag iets voor een ander doen.
- Het gaat om veel verschillende klussen, zoals inpakken van thee, wenskaarten maken en verkopen.
- Of werken op het terrein.
- Cliënten voelen zich fijn en gewaardeerd en hebben een zinvolle dag.

## Medezeggenschap

- Medezeggenschap betekent dat cliënten mee kunnen praten en mee kunnen beslissen over onderwerpen die belangrijk zijn voor alle cliënten.
- Dit moet goed geregeld zijn bij Wilgaerden-LeekerweideGroep.
- Er is nu 1 centrale cliëntenraad, deze praat met de bestuurder over onderwerpen die voor de hele organisatie gelden of voor meerdere locaties.
- Ook komen er cliëntenraden per locatie. In deze raad praten cliënten samen met de clustermanager over onderwerpen die de cliënten van die locatie aangaan.
- Zo kunnen cliënten meepraten en meebeslissen over onderwerpen uit hun dagelijks leven.



*“Samen kunnen we het maken”*





## Hygiëne

- Door corona werd duidelijk dat we nog hygiënischer moeten werken.
- Veel handen wassen, geen handen schudden, niezen en hoesten in je elleboog.
- Maar ook afstand houden en frisse lucht binnen laten.
- Dat helpt om besmetting te voorkomen.
- Ook na corona blijven we hier veel aandacht voor houden.

## Clëntenportaal

- Na de invoering van het ondersteuningsplan in Ons was het tijd om het cliëntenportaal te openen.
- In het cliëntenportaal kan de cliënt op de computer of telefoon meelesen in zijn of haar ondersteuningsplan.
- Het portaal noemen we Caren.
- De cliënt mag zeggen wie er via Caren mee mag lezen in zijn of haar ondersteuningsplan.



## Nieuwe manieren van werken

- Veel aandacht is er voor andere manieren van werken en voor de inzet van slimme oplossingen om de zorg makkelijker, leuker en beter te maken.
- Team PINZ houdt zich bezig met vernieuwingen in de zorg.
- Samen met de cliënt en begeleiding bekijken zij waarmee de cliënt het best geholpen wordt.

### Voorbeelden zijn:

- Mijn EigenPlan-app voor dagstructuur. Dit is een soort agenda.
- Onderzoek naar lekker slapen, want slapen is heel belangrijk voor iedereen.
- Het gebruik van een doseerverpakking, zodat je op tijd je pillen neemt.
- En de inzet van robot Tessa om eenzaamheid te voorkomen en je te helpen bij je dagstructuur.

## In gesprek met cliënten

- Cliënten praten met hun begeleider over de dingen die zij belangrijk vinden in hun leven.
- Afspraken worden opgeschreven in Dit Vind ik Ervan.
- Dit Vind ik Ervan is een manier om ervaringen van cliënten op te halen.
- Door corona is dit niet voor alle cliënten gelukt.
- Daar gaan we in 2022 extra aandacht aan besteden.
- Dan kan iedere cliënt vertellen wat hij/zij goed vindt gaan in zijn eigen leven en wat hij/zij wil veranderen.





Postbus 1 1687 ZG Wognum  
Verlengde Kerkweg 1 1687 CC Wognum

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

[www.wlgroep.nl](http://www.wlgroep.nl)