KWALITEITSRAPPORT 2019
in het kort

Samen dromen en wensen mogelijk maken!

Kwaliteit van zorg draait om een goede relatie tussen cliënt, zijn vertegenwoordiger, begeleider en vrijwilliger.
Doen wat voor een cliënt belangrijk is.
Wat belangrijk is, is voor iedereen anders.

Radar heeft in 2019 gewerkt aan onderwerpen die onze cliënten en verwanten het meest belangrijk vinden:
- lekker in je vel
- zelf kiezen
- meedoen en erbij horen

We laten zien hoe we werken aan deze 3 onderwerpen.
Want daar staat en gaat Radar voor!

Onze trotspunten helpen ons dingen te doen waar we trots op mogen zijn.
Onze ontwikkelpunten helpen ons in wat we nog kunnen leren en wat beter kan.

radar **Zó wil ik leven.**

Dit hebben we bereikt in 2019

1. Wat vinden cliënten ervan?

We praten met cliënten over wat zij belangrijk vinden in hun leven. Samen maken we dromen en wensen mogelijk.

Onze cliënten zijn tevreden
Cliënten van Radar vinden hun leven best goed. Cliënten vinden dat ze goed zelf kunnen kiezen en dat ze lekker in hun vel zitten. Meedoen en erbij horen kan beter. Kijk hieronder wat cliënten echt belangrijk vinden als het gaat om zelf kiezen, lekker in je vel of meedoen en erbij horen.

- Gezelligheid en koken
- Fijne omgeving met weinig ruzies en spanningen
- Mening kunnen en durven zeggen
- Vrijetijdsbesteding
- Goed contact tussen begeleider en cliënt
- Vaste begeleiding, minder wisselingen
- Meedenken en meepraten over de zorg
- “Noem mij geen cliënt, ik ben een mens” Bewoner Hereweg

Dit hebben we gedaan in 2019

We willen weten wat cliënten belangrijk vinden. Daarom hebben we om de drie jaar een uitgebreid gesprek met cliënten over hun tevredenheid en wensen. De begeleider en cliënt spreken af waar ze samen aan gaan werken. Door deze gesprekken zien we dat we steeds beter werken aan de wensen en dromen van onze cliënten en daar zijn we trots op! In 2020 gaan we nog beter luisteren naar cliënten zodat we weten hoe zij mee willen doen en erbij willen horen.

2. Samen doen

Wij vinden het belangrijk om met cliënten en verwanten te praten over wat zij nodig hebben. En cliënten en verwanten vinden het belangrijk dat wij vertellen wat wij doen om goede ondersteuning te geven.

Dit hebben we gedaan in 2019

We hebben opnieuw gekeken hoe we bepalen welke ondersteuning een cliënt nodig heeft.
Ook hebben we een nieuw dossier voor clienten gemaakt in de computer.

Visie op zorg: samen doen
Wij vinden het belangrijk dat begeleiders met cliënten praten over hun wensen, talenten en mogelijkheden. Cliënten vinden het fijn dat er naar hen geluisterd wordt en dat ze een tekening mee krijgen waarin staat wat zij kunnen en graag willen.

Wat er beter kan
Cliënten vinden het niet fijn als er veel begeleiders weggaan. Daarom proberen wij in 2020 begeleiders minder te laten wisselen van werk.

3. Goede medewerkers en vrijwilligers

Radar vindt het belangrijk dat begeleiders en vrijwilligers graag en goed hun werk doen. Daarom werken zij aan wat ze weten en kunnen. En dat doen we vooral samen. Radar wil een fijne werkgever zijn en blijven.

Dit hebben we gedaan in 2019

Nieuwe medewerkers kunnen hulp vragen aan een collega. Ook luisteren we naar wat ze nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Er zijn best veel zieke medewerkers. Anderen moeten dan meer werken. Dat is druk. Dat willen we niet. We kijken samen hoe we minder zieke medewerkers kunnen krijgen.

4. Nadenken, leren en verbeteren

Medewerkers denken en praten over hoe ze hun werk doen. Daar leren ze van.

Dit hebben we gedaan in 2019

We kijken vaak terug naar hoe we iets hebben gedaan. Dat bespreken we in het team zodat we er van kunnen leren. Als we dat van alle teams samen brengen, kan heel Radar er van leren.
Ook kunnen we beter samen met de cliënt kijken of we gedaan hebben wat we hebben afgesproken. En als we iets kunnen verbeteren dan doen we dat.

5. Waar zijn we trots op en wat kan beter?

2019 was een druk jaar. We bepalen op een nieuwe manier wat een cliënt nodig heeft en hoe we dat in de computer zetten. Er waren veel zieken waardoor de andere medewerkers het druk hadden. En we geven meer geld uit dan dat we krijgen. Dat moeten we anders doen. Daarom wordt 2020 een spannend jaar voor Radar. Veel medewerkers van kantoor gaan weg. Met de mensen die blijven, gaan we verder en doen we waar we goed in zijn: samen dromen en wensen van mensen mogelijk maken.

Hier zijn we trots op

Het lukt steeds beter aan te sluiten bij de dromen en wensen van onze cliënten. Er is echt aandacht voor wat cliënten belangrijk vinden. We zorgen dat dit in het dossier staat. Zo kan de cliënt meedenken over zijn eigen leven. Veel voorbeelden laten zien dat we het steeds meer samen doen met cliënten, hun netwerk, vrijwilligers en medewerkers.
Klik voor voorbeelden in het uitgebreide verslag.

Dit kan beter

We willen goede ondersteuning blijven geven aan cliënten en we willen goede en gezonde medewerkers houden, ook in 2020. Daarom kijken we naar hoe we diensten goed kunnen regelen. We kijken naar waarom mensen ziek zijn en wat we daaraan kunnen doen. En we zorgen ervoor dat we minder vergaderen. Het directieteam en de bestuurder gaan zorgen dat we doen wat we afspreken