



Zó ervaren cliënten de kwaliteit van leven

In POS-gesprekken vertellen cliënten wat ze goed vinden in hun leven en wat minder goed gaat. Veel cliënten vinden de kwaliteit van hun leven goed. We werken samen met andere organisaties. Zo leren we de informatie uit de POS beter te gebruiken.



Wat gaat goed?

- Zelfbepaling, bijvoorbeeld: 'Mag je zelf keuzes maken?'
- Emotioneel welbevinden, bijvoorbeeld: 'Voel je je veilig en zeker in je omgeving?'
- Rechten, bijvoorbeeld: 'Heb je zelf een sleutel van je huis of appartement?'



Radar gaf ondersteuning aan
1988 cliënten

Door:

740 medewerkers in de zorg
Er zijn 57 teams

161 ondersteunende medewerkers
(bijvoorbeeld cliëntloket
of financiën)

550 vrijwilligers



Dit wil Radar verbeteren:

- Persoonlijke relaties, bijvoorbeeld: 'Heb je contact met je familie en heb je vrienden?'
- Sociale inclusie, bijvoorbeeld: 'Heb je contact met mensen uit de buurt?'

Kwaliteitsrapport 2018

Dit is een korte versie van het kwaliteitsrapport van Radar. We vertellen wat er goed ging. En we vertellen wat beter kan. We vertellen ook wat we in 2019 willen veranderen of verbeteren bij Radar. Ieder team werkt ook zelf aan verbetering. Samen praten we over kwaliteit. Het hele jaar door. Lees hierin wat we gedaan hebben in 2018 en wat dit voor jou betekent.



radar

Zó wil ik leven.

Heb je vragen over het kwaliteitsrapport?

Wil je meer weten?

Of uitleg over het kwaliteitsrapport?

Stel dan je vragen aan jouw begeleider.

Wil je het hele kwaliteitsrapport lezen?

Kijk dan op www.radar.org/kwaliteitsrapport2018

Radar

Randwycksingel 35 | 6229 EG Maastricht
T 088 - 350 50 00 | kwaliteit@radar.org

Volg Radar ook op Facebook en op Twitter



StichtingRadar



Twitter stichting_radar

www.radar.org



Zó werkt Radar samen aan kwaliteit!



Wat gaat goed?

- Medewerkers weten steeds beter wat kwaliteit van zorg is. En hoe ze de juiste afspraken met cliënten kunnen maken.
- Zorgkantoor CZ vindt het goed dat we van elkaar leren.
- We hebben een certificaat gekregen. Hiermee laten we zien dat de cliënt centraal staat en dat we goed werken aan de kwaliteit van de zorg.



Dit blijft Radar doen:

- Radar blijft werken aan goede kwaliteit en veilige zorg.
- We begeleiden medewerkers in het werk.
 - We geven medewerkers tijd om te leren.



Cliënten / persoons-gerichte zorg

Radar wil cliënten zorg bieden die bij hen past. Om iemand goed te leren kennen, gebruiken de medewerkers twee gesprekken:

- SIS: Radar weet dan welke ondersteuning de cliënt nodig heeft.
- POS: Radar weet dan wat de dromen en wensen van de cliënt zijn.

Daarna maken we samen afspraken. De teams leren steeds beter om de antwoorden van de gesprekken te gebruiken om cliënten te helpen.



Wat gaat goed?

- Medewerkers hebben tijdens gesprekken aandacht voor wensen.
- Er is een grote vooruitgang. Bij de meeste cliënten werken we aan 1 wens.



Dit willen cliënten en Radar verbeteren:

- Vaste begeleiding.
- (Mede)zeggenschap op de locaties en inspraak voor ambulante cliënten.
- Aandacht voor gezelligheid op locaties, bijvoorbeeld zelf koken.

Klachten en onvrede helpen ons de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. Radar lost deze klachten samen met cliënten op.



Betrokken en deskundige medewerkers

Medewerkers praten in hun team over hoe zij cliënten goed kunnen ondersteunen.



Wat gaat goed?

- Elk team heeft een team ontwikkelplan. Alle teams weten waar ze goed in zijn en wat beter kan. Over wat beter kan, maken ze afspraken.
- Teams werken beter samen.
- Medewerkers, cliënten en verwanten gaan bij elkaar op bezoek en praten samen over kwaliteit. Zo leren ze van elkaar.
- Cliënten en verwanten zijn best tevreden over de ondersteuning van het team en de persoonlijk begeleider.



Dit willen Radar en medewerkers verbeteren:

- Radar wil de werkdruk voor medewerkers verminderen.
- Radar heeft aandacht voor het werven van nieuwe medewerkers.
- Radar wil meer ondersteuning voor medewerkers die lang ziek zijn.
- Aan het eind van 2019 onderzoeken we hoe tevreden medewerkers zijn.
- Familie betrekken we nog meer om informatie te krijgen waarvan we kunnen leren.

Radar werkt aan het verminderen van incidenten, bijvoorbeeld fouten met de medicatie of minder agressie. Er is een nieuw systeem om deze fouten gemakkelijker door te geven.