

Grote dromen in kleine stappen



Kwaliteitsrapport 2021



Zó wil ik leven.

Grote dromen in kleine stappen

In 2021 hadden we veel uitdagingen. Bijvoorbeeld omdat corona er nog steeds was. Daarom namen we de tijd om de basis van onze organisatie weer op orde te brengen. Wat in 2020 niet was doorgegaan, hebben we dit jaar weer opgepakt. En sommige plannen gaan we later doen. Zodat er weer wat meer rust komt na twee extra drukke jaren.



Het belangrijkste is natuurlijk de **zorg voor de cliënten**. We dachten na over hoe die beter kan en wat onze cliënten écht nodig hebben.



Scholing en werkgeluk van medewerkers hoort daarbij. Want dat draagt weer bij aan goede zorg.



In onze **vernieuwde strategie** staan grote dromen die we in kleine stappen gaan waarmaken.

Iedereen doet mee

Radar vindt dat iedereen dezelfde mogelijkheden en kansen moet krijgen. Daar gaan we de komende jaren superhard ons best voor doen. Zodat zoveel mogelijk andere mensen dat ook gaan vinden.

Dit hebben we bereikt voor cliënten:

- We brachten alle zorgdossiers die in de computer staan, op orde. In het zorgdossier maken de begeleiders aantekeningen over wat iedere cliënt nodig heeft aan ondersteuning.
- De begeleiders praatten vaker met cliënten en hun familie over wat zij van de zorg en ondersteuning van Radar vinden. Zo kunnen we onze diensten beter aanpassen op wat iemand nodig heeft.
- Voor ingewikkelde zorgvragen stelden we een team van specialisten samen, die samen met de begeleiders deze vragen kunnen oplossen.
- We maakten een nieuw plan voor de dagbesteding. Hiermee kunnen we beter aansluiten bij wat cliënten leuk vinden en waarin ze zich willen ontwikkelen.



Een bundel vol...

Met deze klapper kunnen begeleiders met cliënten in gesprek gaan over hun leven. Cliënten kunnen hierin dingen opschrijven die ze belangrijk of moeilijk vinden, of dingen die ze niet willen vergeten.

Groene vingers

Samen met tuinwinkel bijSTOX in Heerlen organiseerden we een dagbesteding waarbij cliënten in het magazijn en in de winkel gingen werken.

Ook verzorgden ze de planten, zodat mensen prachtige en sterke planten konden kopen.

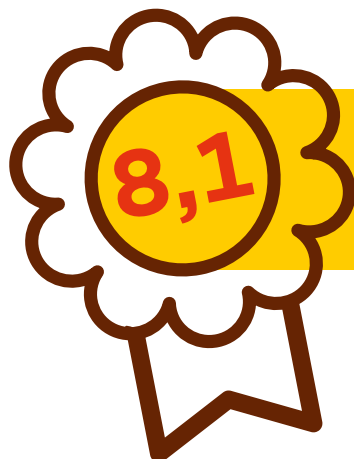


Wat vinden cliënten van hun leven?

Dat meten we met het POS-onderzoek: een gesprek over verschillende onderdelen van het leven. We hadden in 2021 met 240 cliënten zo'n gesprek. Hieruit blijkt dat cliënten hun kwaliteit van leven in het algemeen goed vinden. Op sommige onderdelen is de score iets lager dan vorig jaar. Samen met de cliënt bekijken we hoe dit verbeterd kan worden.

	2020 Totaal	2021 Totaal
Aantal interviews	107	240
Emotioneel welbevinden	15,9	11,1
Fysiek welbevinden	14,6	16,0
Materieel welbevinden	14,9	14,5
Persoonlijke ontwikkeling	13,4	11,1
Persoonlijke relaties	14,6	12,9
Rechten	14,6	15,6
Sociale inclusie	11,0	14,7
Zelfbepaling	15,7	15,2
Totaal	114,7	111,1

We namen ook 3.049 procesevaluaties af. Bij een procesevaluatie praten we met de cliënten over wat ze vinden van hun begeleiding. Van alle cliënten bij Radar is 90% tevreden of zeer tevreden. En de tevredenheid is zelfs iets toegenomen als we het vergelijken met 2020. **Daar zijn we heel blij mee!**



is het rapportcijfer
dat onze zorg krijgt van cliënten.

Dit hebben we bereikt voor medewerkers:

- De intervisiegroepen zijn weer gestart: in een groepje praten medewerkers over moeilijke dingen waar ze tegenaan lopen in hun werk. Ze luisteren goed naar elkaar, stellen vragen en geven elkaar tips.
- We bieden meer opleidingen aan waardoor medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen en nog meer nieuwe dingen kunnen leren.
- Radar helpt medewerkers beter om te gaan met werkdruk door tips te geven voor ontspanning en meer plezier in het werk.
- Medewerkers hebben nu een nieuw computersysteem, waarmee ze sneller en vanaf elke plek kunnen werken.

Wat vinden medewerkers van hun werk?

We hebben alle medewerkers gevraagd hoe gelukkig ze zijn in hun werk. En wat er beter kan. Of anders. Het werkgelukcijfer voor heel Radar was een 7,4. Dat is best een goed cijfer in een jaar waarin we door corona eigenlijk niet zo konden werken als we graag zouden willen. Samen met het team en met elke medewerker apart worden plannen gemaakt om het werkgeluk verder te verbeteren.



Werkgeluyskoekjes

In de Week van het Werkgeluk deelden we geluyskoekjes uit aan medewerkers vrijwilligers en cliënten van Radar.



Bekijk de video!



Verzuimcijfers

GEMIDDELD

	2020	2021
Radar		
Jaar	6,4%	8,6%
Landelijk		
Gehandicaptensector	7,1%	9,3%

Verzuim

Het verzuim (het aantal medewerkers dat zich ziekmeldt voor het werk) was in 2021 hoog. Dit heeft te maken met corona en de hoge werkdruk. Radar nam maatregelen zodat de zorg kon blijven doorgaan. Zoals extra begeleiders aannemen en vrijwilligers inzetten. Als dat nodig was, kwamen kantoor-medewerkers en gepensioneerde medewerkers helpen.

Natuurlijk probeerden we ook het verzuim op verschillende manieren te voorkomen. We willen graag dat de begeleiders bij Radar blijven en niet ergens anders gaan werken. Daarvoor hebben we ook plannen gemaakt.



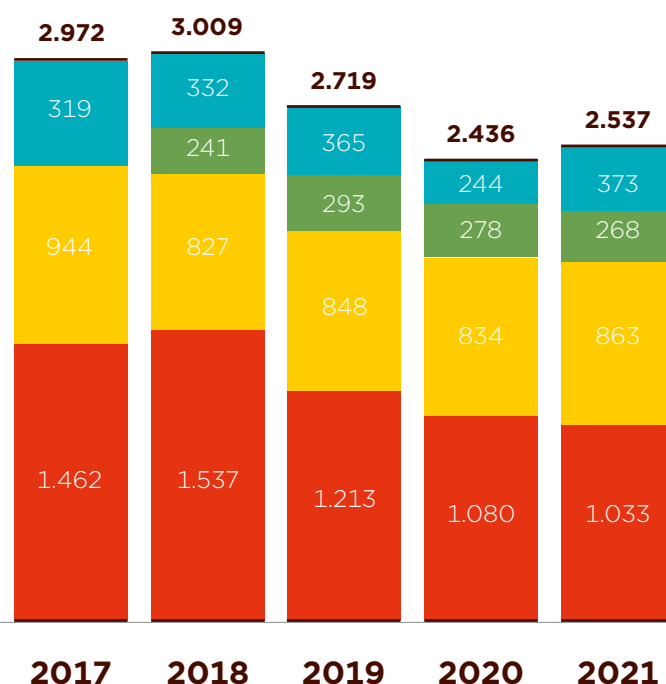
Dit hebben we bereikt voor de organisatie:

- We bekeken de werkwijze in onze organisatie. Wat er beter kan en hoe iedereen hierbij kan helpen.
- We brachten meer structuur aan in alle informatie die we hebben binnen onze organisatie, zodat we beter kunnen zien of we het goed doen.
- Managers moeten weten wat er speelt bij Radar om de juiste keuzes te maken. Om hen goed te informeren, maken we een digitaal dashboard. Dat is een overzicht op de computer waar je gemakkelijk met wijzertjes en met stoplichtkleuren allerlei informatie kunt lezen.

Incidenten:

Er gaat ook wel eens iets mis bij Radar. We houden dit bij in de computer en praten erover met elkaar zodat we ervan leren en het vanaf nu kunnen voorkomen. We zijn steeds bezig om ervoor te zorgen dat er minder dingen mis gaan. Op sommige vlakken is dat gelukt, bijvoorbeeld bij ongelukken met medicatie. Maar in het totaal is het aantal incidenten licht gestegen. Voor 2022 hebben we plannen gemaakt om dit te verbeteren.

Totaaloverzicht MIC-meldingen
2017-2021



— Totaal

● Overig
 ● Aggressie
 ● Vallen
 ● Medicatie

Klachten:

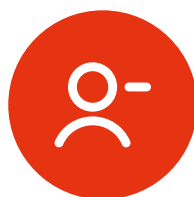
Cliënten hebben verschillende manieren om te melden als ze ergens niet tevreden over zijn. Samen proberen we de klacht altijd op te lossen. In 2021 gingen de meeste klachten van cliënten over het niet veilig voelen en het niet gehoord voelen. Dit is zeker iets waar we aan werken in 2022!

Klachten	2020	2021
Cliëntvertrouwenspersoon Radar	42	62
Cliëntvertrouwenspersoon Wzd	4	5
Klachtenfunctionaris	7	7
Klachtencommissie	2	2



Hier zijn we trots op:

- Ondanks alle uitdagingen blijven de medewerkers van Radar hun werk doen met veel warmte en betrokkenheid.
- Er zijn dit jaar veel medewerkers met een opleiding gestart.
- We maken beter gebruik van elkaars kennis en ervaring.
- Alle aanbestedingen waaraan wij dit jaar deelnamen, hebben we gewonnen.



Hier gaan we aan werken:

- Omdat het verzuim nog steeds hoog is, moeten we extra letten op de gezondheid en vitaliteit van medewerkers.
- We gaan administratieve taken en roosters eenvoudiger maken voor medewerkers.
- Meer aandacht voor vrijwilligers, want we hebben hen hard nodig.
- Uit de klachten blijkt dat we beter moeten luisteren naar wat cliënten en ouders aangeven.