

# KWALITEITSRAPPORT 2023 - CLIËNTVERSIE

## Ouderenzorg - Gehandicaptenzorg - Zorg en begeleiding thuis



# Inleiding

## Kwaliteitsrapport 2023

In dit rapport staat waar WLGroep aan heeft gewerkt in 2023. Wat er is gebeurd, wat er goed ging en wat nog beter kan. Daar gaan we mee aan de slag in 2024.

## Grote gebeurtenissen in 2023

### De hack

In maart 2023 werden de computers gehackt. We konden onze computers niet meer gebruiken. En we konden niet meer bij de documenten. Dat was heel erg lastig. Het is gelukt het probleem op te lossen. We zijn nu extra voorzichtig met de veiligheid van het systeem.

### Nieuwe strategie

We hebben in 2023 goed nagedacht over hoe we WLGroep willen organiseren. In groepen hebben we daar met elkaar over gesproken. Daar zijn veel ideeën uit gekomen. Daar gaan we in 2024 verder aan werken.



## **Belangrijke onderwerpen in 2023**

### **Samen zorgen voor passende zorg**

Mensen worden ouder.

De zorgvragen worden moeilijker.

Ook zijn er minder medewerkers beschikbaar.

Daarom moeten we zuinig zijn met inzet van personeel.

En vragen we familie en vrijwilligers om ons te helpen.

Iedere cliënt heeft een dossier in ONS.

Samen beslissen we wat de cliënt nodig heeft.

Samen kijken we wat de cliënt zelf kan.

Wat kan de cliënt met hulp van familie of vrienden.

Waarvoor kan een vrijwilliger gevraagd worden.

Of technologie worden ingezet.

De zorgmedewerkers worden zo ontlast.

Zij kunnen dan waar het hard nodig is meer zorg geven.

Iedereen krijgt zo de zorg krijgt die hij nodig heeft.

Dat is passende zorg.

### **Een passende plek/PlaatsingsAdviesTeam**

Het is belangrijk dat je kunt wonen of werken op een plek die bij past.

Als je bij ons komt bespreken we wat je nodig hebt en wat je graag wilt.

Wat je nog zelf kunt en waar je hulp bij nodig hebt.

De plaatsen waar je kunt wonen of werken hebben we afgelopen jaar goed beschreven.

Zo kunnen we samen bekijken welke plek het best bij je past.

Soms kun je daar meteen terecht, soms moet je nog even wachten.

Maar dan weet je ook: dit is echt dé plek voor mij!

### **Persoonsgericht cliëntendossier**

In jouw dossier staat alle informatie die belangrijk is om jou goede zorg te geven.

Zo kan iedereen die jou helpt goed zien en controleren wat jij nodig hebt.

Bijvoorbeeld je medicijnen. Of speciale vragen bij je hulp.

Het computersysteem waarin jouw dossier staat, moet goed en makkelijk werken.

Afgelopen jaar hebben we gekeken wat er beter kan in dit systeem.

Dit jaar gaan we deze verbeteringen in het systeem doorvoeren.

## Belangrijke onderwerpen in 2023

### Zorg zonder dwang

Alle ondersteuning die we geven doen we in overleg met jou en jouw naasten.

Die ondersteuning moet goed, prettig maar ook veilig zijn.

Daar zijn soms extra afspraken voor nodig.

Dat kan betekenen dat niet alles kan of mag. Alleen naar buiten bijvoorbeeld.

Afgelopen jaar hebben we met elkaar gepraat over wanneer we deze afspraken maken.

Want zulke afspraken willen we alleen maken als het ècht niet anders kan.

We schrijven op wat we doen en waarom we deze afspraken maken.

We bespreken die ook met anderen, zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. (IGJ)

We blijven met elkaar hierover praten.

Tot we uitvinden en leren hoe we betere oplossingen kunnen bedenken.

Want daar voelt iedereen zich fijner bij. En dat is de bedoeling.

### Goede invulling van de dag

Het is belangrijk dat je je nuttig en gewaardeerd voelt.

En misschien iedere dag iets leert beter te doen.

Zinvolle dagbesteding helpt daarbij.

Dagbesteding op de Kolk is daar een goed voorbeeld van.

Daar worden slingers gemaakt voor pasgeboren baby's in het Dijklander Ziekenhuis.

Ouders van het kindje maar ook de cliënten worden daar heel blij van.

Een kadootje dus voor allebei de kanten!

Een ander mooi voorbeeld is het traject Stap voor Stap.

Cliënten leren hier de stappen te maken van dagbesteding naar (betaald) werk.

Een cliënt heeft nu al een baan als glazenwasser.

Dat is natuurlijk top!



## Belangrijke onderwerpen in 2023

### Techniek kan ons allemaal helpen

Sommige zorg kan overgenomen worden door techniek.

Zo hebben zorgmedewerkers meer tijd om extra aandacht aan cliënten te geven.

Dat is soms even wennen. Maar het werkt wel!

Door een betere personenalarmering kunnen mensen nu langer veilige thuis blijven wonen.

Ook wanneer de zorg zwaarder wordt.

Door een nieuwe medicijndispenser hoeven medewerkers minder vaak bij cliënten langs te gaan.

En toch controleren of cliënten de medicijnen goed innemen.

Dat heeft afgelopen jaar al meer dan 750 uren bespaard!

Die uren kunnen nu ergens anders gebruikt worden.



### Veilige zorg

We willen voorkomen dat mensen ziek worden of iets overkomt.

Medewerkers wordt geleerd zo hygiënisch mogelijk te werken. Goed handen wassen en handschoenen gebruiken is daarbij belangrijk.

Daar letten we extra op.

Dat geldt ook voor eten maken en eten bewaren.

Ook is er extra aandacht voor kennis van medicijnen en het uitdelen ervan.

Want dat moet heel precies en goed gecontroleerd worden. Daar hebben we regels voor gemaakt.

Medewerkers worden hier speciaal voor opgeleid.

De omgeving moet ook veilig zijn. Overdag en 's nachts.

Medewerkers moeten weten wat ze moeten doen als er iets gebeurt. Bij brand bijvoorbeeld.

Daar wordt regelmatig op geoefend.

Vorig jaar hebben 900 medewerkers de cursus gevolgd.

Zo zijn we goed voorbereid.

Niet alle ongelukken zijn te voorkomen.

Maar we kunnen er wel van leren.

Daarom schrijven we alles op. En kijken goed wat er precies is gebeurd.

En praten over wat er anders en beter kan.

Door een nieuw systeem kan alles nog beter opgeschreven worden.

En kunnen er meer mensen meer van leren.

Afgelopen jaar zijn er twee grotere gebeurtenissen geweest.

Met de Inspectie hebben we uitgezocht wat er mis is gegaan.

Samen hebben we naar een oplossing gezocht hoe we het anders en beter kunnen doen.

## Belangrijke onderwerpen in 2023

### Tevreden over de zorg

De Inspectie heeft locatie De Bosman van WLGroep bezocht. Ze waren heel tevreden over de zorg die hier werd gegeven. We doen ook mee met het project "Waardigheid en Trots op locatie".

De overheid wil met het project zorgen voor voldoende tijd, aandacht en goede zorg in verpleeghuizen.

Nieuwe ideeën daarvoor, daar werken we graag aan mee.

### Leven zoals jij dat wil

Bij WLGroep mag je zijn wie je bent.

Je mag leven zoals jij dat wilt.

Het maakt niet uit welke kleur je hebt, welke godsdienst of welke seksualiteit.

Het is belangrijk dat jij jezelf kunt zijn.

Ieder mens heeft behoefte aan andere mensen.

Een speciaal iemand, of een goede vriend of vriendin.

Om mee te lachen en dingen mee te delen.

Of aan een knuffel, kus, of seks.

Want dat is belangrijk, of je nu oud bent of jong.

In 2023 hebben nog drie extra locaties het certificaat "Roze loper" gekregen.

Dat is een keurmerk voor locaties die hier veel aandacht aan besteden.

### Wat vind jij ervan?

We vragen ook cliënten hoe zij de zorg van WLGroep vinden.

Dat kan op verschillende manieren.

Met een formulier of gesprek.

Of in een groep in het huis of op de werkplek.

Ook klachten kunnen helpen.

Want een klacht is eigenlijk een idee om iets te verbeteren.

Al die nieuwe ideeën, daar kunnen we wat mee!

We doen ook zelf regelmatig onderzoek.

We gaan dan op bezoek bij verschillende locaties.

Een audit noemen we dat.

De uitkomsten daarvan helpen ons ook het nog beter te doen.



# Plannen 2024

## In het kort:

Wat hebben we gedaan in 2023?

- Meer inzet van technologie
- Zoals robot Tessa en de medicijn automaat
- Veel aandacht voor hygiëne
- Zodat cliënten en medewerkers niet ziek worden
- Veilig geven van medicatie
- Via de telefoon kan een andere medewerker meekijken
- Oefeningen met de brandweer
- Zodat iedereen weet wat hij moet doen bij brand
- Onderzoek naar de tevredenheid van cliënten
- Dat doen we op verschillende manieren
- Klachten behandelen
- We leren hiervan en verbeteren de zorg
- Aandacht voor seksualiteit
- Drie nieuwe locaties hebben de Roze Loper
- Inzet van vrijwilligers
- Zij maken de leuke dingen mogelijk

## Voor medewerkers

- Scholing van medewerkers
- Zodat zij goede zorg kunnen verlenen
- Slim inzetten van personeel
- de juiste medewerkers op de juiste tijd en plaats
- Teams bespreken met elkaar of ze goede zorg hebben verleend
- Zodat ze zich verder kunnen verbeteren



## Wat gaan we in 2024 doen?

- Zoveel mogelijk open deuren op locaties
- Het dossier in ONS verbeteren
- Aandacht geven aan schone handen en handschoenen
- Zorgen voor nog meer aandacht voor medicatie veiligheid
- Een nieuw systeem gebruiken voor melden van incidenten
- Verbeteren van het gebruik van Caren
- Zorgen voor meer inzicht in kwaliteit
- Beter samenwerking binnen WLGroep
- Meer samenwerken met andere organisaties en gemeenten
- Nieuwe strategie verder uitdenken en uitvoeren



# Wilgaerden LeekerweideGroep

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



Postbus 1 1687 ZG Wogum  
Verlengde Kerkweg 1 1687 CC Wogum

T: 088 - 045 1000  
E: [info@wlgroep.nl](mailto:info@wlgroep.nl)

Juni 2024