

Philadelphia

Het beste uit elkaar



Clïentversie Kwaliteitsrapport 2021

Stichting Philadelphia Zorg

Philadelphia Kwaliteitsrapport 2021

Je begeleider neemt de tijd om naar jou te luisteren. Zo leert hij jou goed kennen. Hij weet wat je nodig hebt, wat je wensen zijn. Hij weet dan ook wat er goed gaat en wat er beter kan. Zijn doel is om jou te ondersteunen bij het leiden van jouw eigen leven. Philadelphia luistert ook naar je familie en natuurlijk naar de begeleiders. Van alles wat we horen van bewoners, familie en begeleiders leren we. Wat we horen en zien schrijven we ieder jaar op in het Kwaliteitsrapport. Om het steeds een beetje beter te doen. Zo halen we het beste uit elkaar.

Wat zeggen cliënten? →

Wat zeggen begeleiders? →

Wat zeggen de cijfers? →



'Dit vind ik ervan!'

Philadelphia heeft ruim 5700 'Dit vind ik ervan'-verhalen gehoord in 2021. Van cliënten en van verwanten.

Om te beginnen zijn cliënten over het algemeen heel tevreden over hun leven. En bijna alle cliënten zijn blij met Philadelphia, ongeveer net zoveel als vorig jaar. Ook hun verwanten zijn heel tevreden, net als vorig jaar. Toch horen we ook dat cliënten soms minder blij zijn. Ze laten dit vaker horen omdat ze meer zeggenschap ervaren. Philadelphia gaat medewerkers leren daar nog beter mee om te gaan.

Clënten vinden de thema's 'Lijf' en 'Gevoel' heel belangrijk.

In de gesprekken van 'Dit vind ik ervan!' zeggen cliënten dat ze 'Lijf' een belangrijk thema vinden. Ze willen bijvoorbeeld afvallen of fitter worden. Philadelphia helpt hen om daar wat aan te doen. Door bijvoorbeeld een diëtist in te zetten. Sommige cliënten voelen zich moe of zijn eenzaam of onzeker. Dat komt naar voren bij het onderwerp 'Gevoel'. We weten niet altijd precies hoe dat komt. Soms komt het door corona. En soms doordat er begeleiders weggaan en er weer nieuwe komen.

Philadelphia Kwaliteitsrapport 2021

Zeggenschap!

Bij Philadelphia vinden we het belangrijk dat cliënten hun eigen leven kunnen leiden. Waarin ze zo veel mogelijk zelf bepalen hoe dat eruitziet. De meeste cliënten zijn tevreden over hoe dat gaat. Maar tegelijkertijd geven ze ook aan dat ze meer tijd nodig hebben om een beslissing te kunnen nemen. En ook dat ze meer zelf kunnen beslissen dan begeleiders denken. Heel veel cliënten willen leren om meer zelf te beslissen.



Nieuwe dingen leren

Cliënten kunnen via Mijn cursussen nieuwe dingen leren. Ook Leerbaar & Weerbaar is er voor de cliënten. Ze leren hiermee beter voor zichzelf op te komen. En ze leren om zelf beslissingen te nemen. De thema's die cliënten belangrijk vinden, 'Lijf' en 'Gevoel', komen in zowel in Leerbaar & Weerbaar als in Mijn cursussen uitgebreid aan de orde. Voor medewerkers is er het Leerhuis.



Medewerkers

Medewerkers zijn in 2021 gestart met meer aandacht voor methodisch werken. Dat betekent afspraken maken, deze uitvoeren en op tijd nagaan of het daarmee goed gaat en past bij wat de cliënt wil. De zorg wordt dan beter en de cliënt is meer betrokken. Medewerkers leren ervan. Ze kunnen ook 'Dit vind ik ervan' beter inzetten. Cliënten vinden nu nog dat medewerkers soms niet goed luisteren. En ook dat ze 'Dit vind ik ervan' inzetten omdat het moet, niet omdat ze het zelf belangrijk vinden.

Minder (grote) ongelukken in 2021

Waar gewerkt en geleefd wordt, gaat ook wel eens iets mis. Dat kan niet anders. Als er iets mis is gegaan dan zoeken we altijd uit wat er precies gebeurd is. We houden alles wat er gebeurt goed bij. Hoe vaak iemand zich verslikt bijvoorbeeld. Of als iemand valt. Ook daar leren we van.

Gelukkig waren er in 2021 minder ongelukken dan in 2020. Er waren ook weinig grote ongelukken. Er waren weinig mensen die, doordat er iets mis ging, extra hulp nodig hadden. Er zijn in 2021 wel meer mensen gevallen dan in 2020. Gelukkig was er minder agressie.