

Philadelphia

Het beste uit elkaar



Voor cliënten

2022

Kwaliteitsrapport

Elk jaar schrijft Philadelphia op wat er goed ging en wat er beter kan. Daar leren we van. Zodat we cliënten goed blijven ondersteunen. Of misschien nog beter. We praten met cliënten. En als ze het goed vinden dan schrijven we op wat ze zeggen. Zo weten we of ze nog tevreden zijn. Of dat ze vinden dat er iets beter kan. Sommige cliënten kunnen niet of moeilijk praten. Dan bekijken we samen met hun familielid een filmpje van de cliënt. Dan kunnen we samen bespreken hoe hij of zij zich voelt.

We willen natuurlijk ook graag weten wat de begeleiders goed vinden gaan. En of ze ook vinden dat sommige dingen beter kunnen. Dat vragen we aan ze. En als ze het goed vinden dan schrijven we op wat ze zeggen.

Ook kijken we naar de klachten die zijn binnengekomen. Van cliënten en van medewerkers. Dan weten we ook waarover iemand niet tevreden is.

Tot slot kijken we naar incidenten. Dat zijn dingen die niet goed zijn gegaan. Bijvoorbeeld iemand is gevallen. Of iemand heeft iemand anders uitgescholden. Wij willen weten of we dat hadden kunnen voorkomen. Zodat het niet nog een keer gebeurt.



Dit vind ik ervan!



Met 'Dit vind ik ervan!' kijken we naar wat cliënten willen en wat ze nodig hebben. Ook hun familieleden vertellen hoe zij het vinden gaan bij Philadelphia. Veel mensen vertelden dat ze afvallen en gezond leven heel belangrijk vinden. Dat ze dat graag willen. Wij gaan nu kijken hoe we daarbij kunnen helpen.

Veel cliënten vinden hun familie belangrijk. En hun vrienden en kennissen. Ze willen graag meedoen in de maatschappij. Daar helpen familie, vrienden en kennissen bij. En vrijwilligers zijn hierbij belangrijk. Hoe meer iemand mee kan doen in het gewone leven, door werk of contact in de buurt, hoe fijn dat is. Daarom doet Philadelphia hier al veel mee. In 2023 doen we nog meer.

Begeleiders snappen niet altijd waarom zij 'Dit vind ik ervan!' doen. Ze praten al vaak met de cliënten, vinden ze. Wij vragen aan cliënten, familieleden, begeleiders en managers wat zij ervan vinden. Dan kan Philadelphia beslissen of er iets aangepast moet worden.

We vinden dat cliënten zelf kunnen beslissen over wat voor hen belangrijk is. Dat heet zeggenschap. Als zij een beslissing lastig vinden, kunnen we ze helpen. Alleen als het met hulp niet lukt en de cliënt keuzes maakt die gevaarlijk zijn, dan kan een ander beslissen. Maar dat is niet eenvoudig. Niet iedereen denkt altijd hetzelfde over wat verstandig is en wie dan mag beslissen.

De afgelopen jaren laten cliënten vaker blijken dat ze niet zo blij zijn. Dat komt waarschijnlijk omdat cliënten beter snappen dat zij zelf mogen zeggen wat zij vinden. Maar de begeleider begrijpt dit niet altijd goed. Dan dienen cliënten sneller een klacht in.

Er is een training uitgetest waarin cliënten meer leren over hun rechten. En hoe zij over hun rechten kunnen praten. We kijken of we deze training aan andere trainingen voor cliënten kunnen toevoegen.

Sommige cliënten kunnen niet zelf vertellen wat zij willen. Voor hen zijn er apparaten gekomen. Hiermee maken zij met oogbewegingen eigen keuzes. Want ook zij mogen zo veel mogelijk eigen keuzes maken.

De website Mo is nieuw. Deze website is speciaal voor en door mensen met een beperking. Hier kunnen ze zelf informatie vinden. Over het maken van keuzes. En hoe ze hun eigen leven kunnen leiden. Dan hoeven ze dat niet meer aan een begeleider te vragen.

Er komt informatie om de rechten van cliënten uit te leggen. Over zeggenschap, maar ook over hoe we het bij Philadelphia hebben georganiseerd.

Zeggenschap



Organisatie van het werk



Het werk voor begeleiders is soms best ingewikkeld. Niet iedereen werkt op dezelfde manier en niet iedereen is hetzelfde. Cliënten kunnen soms niet praten of zijn snel boos. Of snappen niet altijd wat de begeleider probeert uit te leggen.

Om begeleiders te helpen hierbij hebben we in 2022 een training ontwikkeld. En middelen om hen te helpen.

In 2023 gaan we nog een stapje verder. Begeleiders moeten sommige cursussen verplicht doen. Dat hangt af van met welke groep cliënten een begeleider werkt. We maken daarvoor leerlijnen. Dat zijn meerdere cursussen voor een bepaalde cliëntgroep.

Elke cliëntgroep heeft ook een zorgvisie. Daarin staat hoe we de cliënten ondersteunen. We gaan die opnieuw schrijven zodat duidelijk is waar extra aandacht nodig is.

Zo kunnen begeleiders per groep cliënten zo veel mogelijk op dezelfde manier werken.

Zelforganisatie

Niet alleen voor cliënten is het fijn als zij meer zeggenschap hebben. Ook voor de begeleiders is dat zo. Want als begeleiders zelf meer mogen beslissen en niet steeds eerst moeten navragen bij de manager of iets mag, dan kunnen zij het werk beter organiseren.

Hier zijn we al een tijdje mee op weg en hier gaan we ook in 2023 mee verder.

We kijken ieder jaar of de zorg nog veilig is. Als er iets gebeurt, dan schrijven we dit op. Het aantal meldingen van agressie, zoals boos worden en schelden en slaan, is ongeveer gelijk met vorig jaar.



We proberen uit om iemand die vaak boos is te helpen voordat hij boos is. Je kunt meten of iemand boos wordt. Zijn zweet verandert bijvoorbeeld. Als begeleiders een signaal krijgen als dit gebeurt, dan kunnen ze met de cliënt gaan praten. Samen zoeken ze naar een oplossing die hem minder onrustig maakt. Dat meten kan bijvoorbeeld door een speciale pleister of met een sok.

Waar ook veel meldingen over binnen komen zijn fouten met medicijnen. Begeleiders vergeten nog wel eens op te schrijven dat zij iemand medicijnen hebben gegeven. Of ze vergeten het te geven.

Een speciale app op de telefoon herinnert de begeleider nu aan het geven van medicijnen. Hij kan in de app ook meteen aangeven dat hij de medicijnen heeft gegeven. We zijn bij een aantal locaties gestart en daar zien we al dat het goed werkt. In 2023 gaan we het in de hele organisatie gebruiken.

Ook voor de gezondheid van cliënten hebben we in 2022 verschillende dingen gedaan.

- Er is een speciaal team gekomen dat gaat helpen als cliënten erg dik zijn.
- Er is onderzoek gedaan naar horen en zien. Want het blijkt dat mensen met een verstandelijke beperking vaak slechter horen en zien. Door het onderzoek krijgen cliënten nu bijvoorbeeld een bril of gehoorapparaat.
- En er is een groep medewerkers die zich speciaal bezighoudt met het voorkomen van infecties. Begeleiders leren wat zij moeten doen om infecties te voorkomen. Zoals hoe je het beste je handen kunt wassen. Of hoe je het beste kunt schoonmaken.
- Cliënten kunnen net als ieder ander verslaafd raken. Of psychische problemen krijgen. Dat soort dingen gebeurt steeds vaker. Daarom is er een speciaal team dat kan helpen als het ingewikkeld wordt.
- We krijgen steeds meer oudere cliënten. Die hebben meer medische zorg nodig. Daarom zijn er nu extra verpleegkundigen gekomen. Zij kunnen natuurlijk ook helpen bij andere cliënten met medische vragen.

Veilige zorg

Wij zijn Philadelphia Zorg

Wij bieden meer dan 9.600 cliënten elke dag kansen om hun eigen leven te leiden. Zij wonen bij ons, krijgen intensieve zorg of ambulante begeleiding, komen om hun dag passend in te vullen of om te logeren. We ondersteunen als het nodig is en durven los te laten als het kan. Ruim 7.400 medewerkers geven cliënten het vertrouwen om te groeien. Bij Philadelphia halen we het beste uit elkaar.

Maart 2023

Stichting Philadelphia Zorg
Wijersstraat 1, 3811 MZ Amersfoort
Postbus 1255, 3800 BG Amersfoort
T 033 - 760 20 00, E info@philadelphia.nl
www.philadelphia.nl