

Kwaliteitsrapport 2017

Versie voor cliënten



Waar hebben we aan gewerkt?

Wat kan beter?

Wat gaat goed?

Wat is een kwaliteitsrapport?

In het kwaliteitsrapport staat waar Philadelphia aan gewerkt heeft in 2017. Wat goed ging dit jaar. En wat nog beter kan. Om jou te helpen om het beste uit jezelf te halen.

Hé! Leg-mij-eens-uit!

- In deze folder vind jij vragen die je kunt stellen aan jouw begeleider. Bijvoorbeeld tijdens het huiskameroverleg. Zij kunnen je meer vertellen.
- Op <http://www.philadelphia.nl/kwaliteitsrapport2017> vind je filmpjes en een virtuele tour. Hier kun je even in het hoofd van Dave kruipen om te zien hoe hij kwaliteit beleeft. Ook dit kun je samen bekijken en er over doorpraten.

Philadelphia

Het beste uit jezelf



Zorg die bij je past

Wij vinden het heel belangrijk dat jij zeggenschap hebt over je eigen leven. We bedoelen daarmee dat jij mag zeggen hoe jij je leven wilt leven. En wat je wilt doen of bereiken.

Bij goede kwaliteit hoort ook een 'stevige basis'.

Er zijn dingen die goed geregeld moeten worden zodat je veilig en met plezier kunt wonen of werken bij Philadelphia. Een paar voorbeelden hiervan zijn dat begeleiders een goede opleiding hebben, dat je dossier netjes is bijgewerkt en dat er ontruimingsoefeningen worden gedaan. Toch gaat het niet altijd goed. Philadelphia vindt het belangrijk dat we van fouten leren. Zo wordt de kwaliteit steeds beter.

Eén keer per jaar heb je een beraad waarin je terugkijkt en vooruitkijkt.

Zijn de afspraken nagekomen? Welke doelen en wensen heb jij voor het komende jaar?

Tussendoor kan jij zelf, maar ook je begeleider of verwant een beraad inplannen.

Hé! Leg-mij-eens-uit-vraag

- ? Als ik een beraad wil aanvragen? Hoe werkt dat dan?
- ? Kan ik de verslagen van mijn beraden ook zien?
- ? Wat betekent 'zeggenschap'?



TERUGBLIK 2017

In 2017 hebben 11 cliënten met 220 andere cliënten gepraat over zeggenschap. Bijvoorbeeld over zelf keuzes maken, zelf beslissen en nog veel meer. Veel cliënten vinden dat best lastig.

VOORUITBLIK 2018

Omdat Philadelphia zeggenschap belangrijk vindt, is er nu een team van cliënten en medewerkers die bedenken hoe de zeggenschap van cliënten beter kan. En wat daarvoor nodig is. Zij noemen zichzelf Team Zeggenschap. Het Team Zeggenschap onderzoekt hoe cliënten meer inspraak kunnen hebben op hun eigen leven.

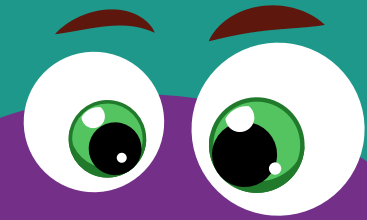
‘Dit vind ik ervan!’

Philadelphia vindt jouw ervaring over de zorg die je krijgt heel belangrijk. Elk jaar praat jouw begeleider met jou hierover. Dit gesprek heet ‘Dit vind ik ervan!’.

In het gesprek met je begeleider kun je aangeven wat jij goed vindt gaan en wat je graag anders wil. Hier worden afspraken over gemaakt. ‘Dit vind ik ervan!’ gaat over tien thema’s. De thema’s zijn: gevoel, lijf, familie, vrienden & kennissen, meedoen, hulp, huis, doen, kiezen en veilig voelen. In het kwaliteitsrapport staat van elk thema wat cliënten goed vinden gaan en waar Philadelphia meer aandacht aan moet besteden.

Hé! Leg-mij-eens-uit-vraag

- ? Zijn er ook ‘Dit vind ik ervan!’-gesprekken op mijn locatie?
- ? Kan ik maar 1 keer per jaar mijn mening geven?
- ? Als ik iets heb aangegeven bij ‘Dit vind ik ervan!’, wat doen jullie er dan mee?



TERUGBLIK 2017

- *Cliënten vinden dat het thema Gevoel wat beter is geworden. Praten over gevoel is nog wel moeilijk.*
- *In 2017 vinden cliënten het thema Lijf vaker belangrijk.*
- *Familie blijft net als in 2016 het belangrijkste thema. Dit willen cliënten zo houden.*
- *Het thema Meedoen is het thema waarbij cliënten het minst verandering willen.*

VOORUITBLIK 2018

- *Er is een training gemaakt voor begeleiders. Hier leren zij hoe zij beter over het thema Gevoel kunnen praten.*
- *We gaan dit jaar verder aan de slag met lekker bewegen, gezonde voeding en een gezond gebit.*

Begeleiders halen ook het beste uit zichzelf

Teamreflectie

Als jouw begeleiders goed zijn in hun werk en plezier hebben bij wat zij doen, zal jij dit ook merken. Eén keer per jaar bespreekt het team wat zij samen goed kunnen, wat beter kan en hoe ze hier aan willen werken. Dat noemen we een teamreflectie.

Intercollegiale visitatie

Philadelphia wil ook van andere organisaties weten hoe zij vinden dat wij werken. We werken samen om van elkaar te leren. Arduin en Radar zijn bij ons komen kijken en Philadelphia bij hen. Hun tips en complimenten staan ook in het kwaliteitsrapport.

Hé! Leg-mij-eens-uit-vraag

- ? Hoe hebben jullie de teamreflectie gedaan?
- ? Waar willen de begeleiders aan werken dit jaar?
- ? Kunnen andere organisaties ook op onze locatie komen?
- ? Wat is 'Gluren bij de burens'? En hebben jullie dit ook gedaan?



TERUGBLIK 2017

- Bijna alle teams hebben een teamreflectie gemaakt.
- Op 8 woonlocaties zijn begeleiders van Philadelphia en Arduin en Radar met elkaar in gesprek geweest over goede kwaliteit van zorg.
- Begeleiders konden 'Gluren bij de Burens'.

VOORUITBLIK 2018

- Alle teams willen komend jaar in hun begeleiding nog beter kijken naar wat past bij de wensen van cliënten. Zij krijgen daarvoor training of gaan op een andere manier verder leren in hun werk.
- Ook komend jaar gaan begeleiders van Arduin, Radar en Philadelphia bij elkaar op bezoek.