

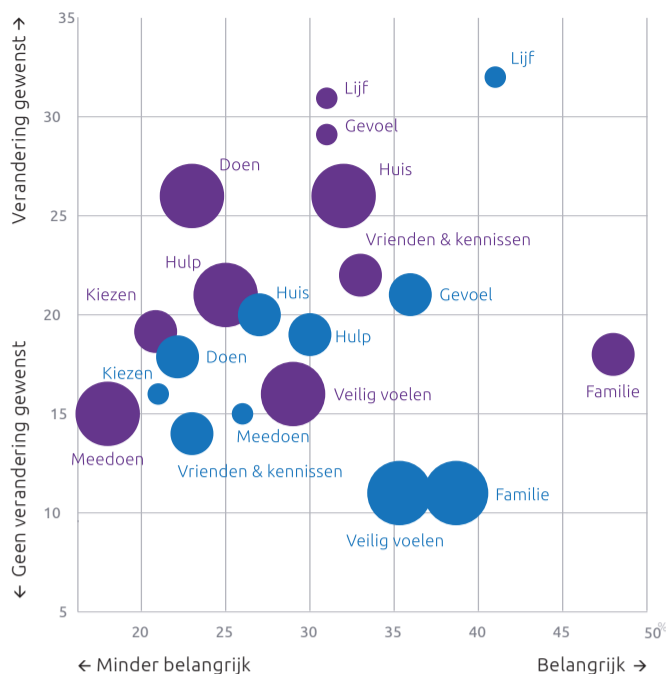
Kwaliteit in 2019

Wat zeggen cliënten?



Philadelphia helpt top of goed om het beste uit cliënten te halen, vindt 94% van de cliënten en 95% van verwanten.

'Dit vind ik ervan!'



Met de aanpak 'Dit vind ik ervan!' gaan we het gesprek aan met cliënten en verwanten. We hebben gepraat over de thema's gevoel, lijf, familie, vrienden & kennissen, meedoen, hulp, huis, doen, kiezen en veilig voelen. Hier zijn bijna 6.000 verhalen van cliënten en verwanten uit voortgekomen. De grafiek geeft aan hoe thema's beleefd zijn, of verandering is gewenst en hoe belangrijk ze zijn. We verwerken de resultaten in ons beleid en alle medewerkers van Philadelphia gaan ermee aan de slag in hun dagelijks werk. De resultaten binnen het thema 'Lijf' gaan we verder onderzoeken.



We zijn in het algemeen heel tevreden over de kwaliteit van Philadelphia. Cliënten krijgen goede zorg. De aandacht voor zeggenschap en medicatieveiligheid vinden we top. Het zou fijn zijn als er meer wordt gedaan tegen pesten. Bij verslikken is het goed om te letten op hoe cliënten eten.

Cliëntenraad

Grote waardering voor de manier waarop wensen van cliënten en medewerkers worden geïnventariseerd, om daarna aan de slag te gaan om de kwaliteit van de zorg op een nog hoger niveau te brengen. Mooi dat zelforganisatie en (mensgerichte) technologie worden doorontwikkeld. Als tips geven we onder andere mee om meer aandacht te besteden aan obesitas en, bij zeggenschap, aan een cultuur waarbij meerderjarige cliënten benaderd worden als volwassene en niet als kind.

Familieraad

Philadelphia is goed op koers wat betreft werkgeverschap, zelforganisatie, het moedige gesprek, regelarm werken, vakmanschap voor medewerkers en zeggenschap voor cliënten. Wij geloven dan ook in meer kwaliteit door meer zeggenschap. Uitdagingen liggen onder andere op het gebied van personeelstekorten, agressie-incidenten en brede bekendheid binnen de organisatie met het hoe en waarom van de verschillende kwaliteitsinstrumenten.

Ondernemingsraad

Het is mooi om te zien dat wat cliënten en verwanten in het kader van 'Dit vind ik ervan!' zeggen in de loop der jaren steeds dichterbij elkaar is komen te liggen; het resultaat van meer openheid en dialoog in de relatie tussen cliënt-verwant-professional. Maar ook breder kan Philadelphia trots zijn op de kwaliteitsresultaten in dit rapport. Goed dat Philadelphia de kracht van big data meer en meer inzet, ook op het terrein van kwaliteit.

Raad van Toezicht

Philadelphia is op veel gebieden in beweging. Het bruist van initiatieven. Het visitatieteam bepleit om die dynamiek steviger op te tekenen in het Kwaliteitsrapport. Overall biedt het Kwaliteitsrapport van Philadelphia een goede basis voor het gesprek met externe partijen als de IGJ en de verschillende zorgkantoren.

Externe visitatiecommissie

Wat zeggen medewerkers?



Philadelphia krijgt in 2019 opnieuw het keurmerk 'Beste Werkgever'

Tops & Tips uit de teamreflecties

Innovatie
Zelforganisatie Samenwerking
Betrokkenheid bij cliënten
Professionalisering Collegialiteit
Zeggenschap

Bij teams die zelforganiserend werken is het aantal bevlogen en betrokken medewerkers gestegen.

Zelforganisatie Samenwerking
Communicatie Nieuwe collega's
Het moedige gesprek Reflectie
Huis op orde houden

In de Sterk in je werk-week vergroten medewerkers hun veerkracht en vitaliteit.

Alle teams binnen Philadelphia kijken met teamreflectie minimaal eens per jaar: wat gaat goed en wat kan beter? Zij praten met elkaar over het beste uit cliënten en medewerkers, veilige zorg en het zorg- en dienstverleningsproces.

5.361 medewerkers hebben een klassikale training gedaan

3.931 medewerkers hebben 150 online cursussen gevolgd

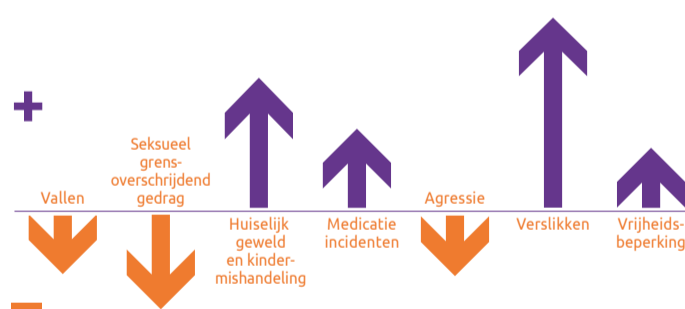
4,46% verzuim is lager dan het branchegemiddelde van 6,4%

Wat zeggen feiten en cijfers?



Het aantal cliënten van Philadelphia is van 2018 naar 2019 met 6% toegenomen.

Incidentmeldingen



Vershil aantal incidentmeldingen 2018-2019

In 2019 zijn verschillende trends te signaleren rond de meldingen die via het Meldloket binnenkomen. Zo zijn er meer sliksincidenten gemeld en meer gevallen van huiselijk geweld.

80% van de meldingen is klein en vraagt geen extra zorg

2% van de meldingen is als 'groot' beoordeeld

2,7 gemiddeld aantal meldingen per cliënt (in 2018: 2,9)

Wat zegt de Raad van Bestuur?



Goede zorg en ondersteuning kan niet zonder betrokken, bevlogen en vakbekwame mensen. Professionals die de input van cliënten, verwanten, reflectie en cijfers vertalen naar de praktijk van alledag.

We zijn trots op alle medewerkers die dag in dag uit klaar staan voor de cliënten. En minstens zo trots op de (kwaliteits) resultaten die zij met elkaar realiseren. We zien de uitdaging van een snel veranderende samenleving en een gespannen arbeidsmarkt. Natuurlijk bereiden we ons daar op voor. We geloven in de kansen die technologie ons biedt.

Daarbij beseffen we dat de persoonlijke relatie tussen medewerker en cliënt de basis vormt voor goede zorg en ondersteuning. We vinden het belangrijk dat medewerkers zich doorontwikkelen in hun vakmanschap. Dat cliënten en medewerkers het beste uit zichzelf en elkaar halen. Daar blijven we elke dag aan werken.

