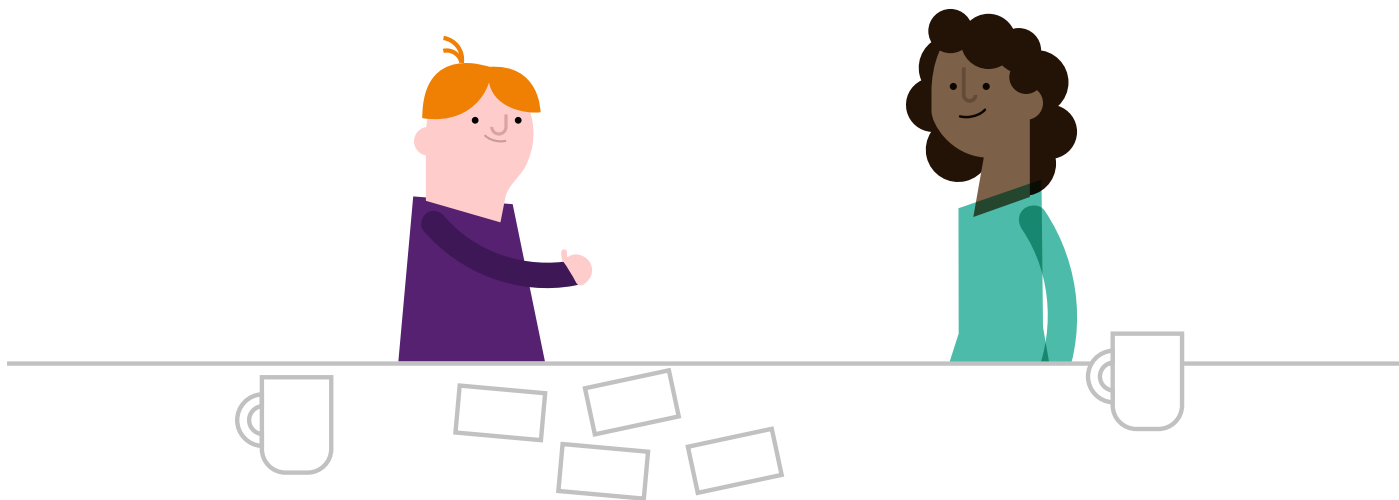


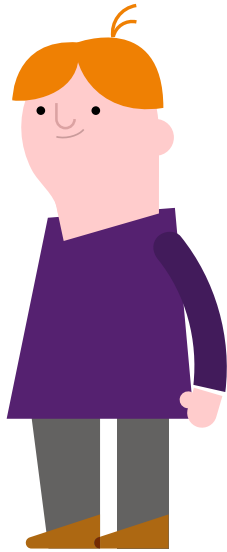
DIT VINDEN WIJ ERVAN!

Philadelphia Kwaliteitsrapport 2019





Je begeleider neemt de tijd om naar jou te luisteren. Bijvoorbeeld bij 'Dit vind ik ervan!'. Dan weet je begeleider wat er goed gaat. En wat er beter moet. Zo kun jij het beste uit jezelf halen. Philadelphia luistert ook naar je familie en begeleiders. Wat we horen en zien schrijven we op in het Kwaliteitsrapport. Om het steeds een beetje beter te doen.



cliënten



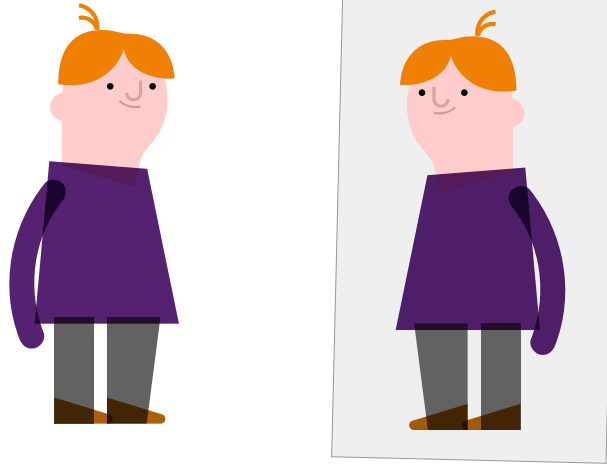
begeleiders



cijfers

Philadelphia heeft in 2019 met 'Dit vind ik ervan!' 6.000 verhalen gehoord van cliënten en hun familie. Je leest in dit Kwaliteitsrapport ook wat de begeleiders van Philadelphia vinden. Daarnaast verzamelt Philadelphia cijfers. Bijvoorbeeld als er iets mis gaat met medicijnen. Of als er iemand valt. Je leest hier wat we in 2019 hebben geleerd.

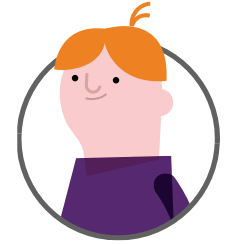
Cliënten vinden hun lijf belangrijk



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 om daar wat aan te doen. Je kunt nu ook thuis aan sport doen met Fit at Home. Cliënten zijn verder heel tevreden over hun leven. En bijna alle cliënten zijn blij met Philadelphia, ongeveer net zoveel als vorig jaar.

Ik word sterker!

“Ik ben Melvin en ik woon bij Philadelphia. Met ‘Dit vind ik ervan!’ praat ik met mijn begeleider over wat ik belangrijk vind. Over mijn lijf bijvoorbeeld. Over meedoen en of ik me veilig voel. Ik heb geleerd om te vertellen wat ik wel en niet wil. Bij de training Leerbaar & Weerbaar van Philadelphia. Daar leer je ook hoe je vrienden maakt. Ik heb ook met mijn begeleider gepraat over meer bewegen. We hebben samen een persoonlijk beweegplan gemaakt.”



Philadelphia leert van cliënten

Philadelphia luistert naar cliënten en leert ervan. Een paar voorbeelden:

- *Cliënten willen meer zelf kiezen.*
Philadelphia wil cliënten helpen bij het kiezen en bij zeggenschap.
- *Voor veel cliënten is muziek belangrijk.*
Iedere dag muziek zorgt voor meer contact, ontspanning en zelfvertrouwen. Philadelphia zet in het hele land muziekteams op voor cliënten.
- *Cliënten willen zelfstandig leven, gezelligheid en steun.*
Philadelphia onderzoekt of Robot Phi daarbij kan helpen.

Medewerkers doen meer zelf



Ook medewerkers van Philadelphia praten over wat ze belangrijk vinden. Zo leren ze van elkaar. Philadelphia leert ook van wat de medewerkers vertellen. Medewerkers geven aan dat zij de cliënten het beste kennen, en niet bijvoorbeeld de mensen op kantoor in Amersfoort. Daarom helpt Philadelphia medewerkers om meer zelf te beslissen hoe ze hun werk doen.

Ik leer hoe je lastige gesprekken hebt

“Ik ben Jiske en ik werk bij Philadelphia. Ik praat met mijn collega’s over mijn werk. Bijvoorbeeld als iemand iets doet dat ik niet fijn vind. Ik vind het spannend om daar een gesprek over te hebben. Ik heb nu geleerd hoe je zo’n lastig gesprek moet doen. Verder vind ik het fijn om bij Philadelphia te werken. Ik kan meer zelf beslissen en ik blijf leren.”



Philadelphia leert van medewerkers

Philadelphia luistert naar medewerkers en leert daarvan. Een paar voorbeelden:

- Als je met elkaar op een locatie werkt en meer zelf beslissingen neemt, moet je niets vergeten. Daarom helpt Philadelphia medewerkers met ‘huis op orde’. Dat betekent dat dingen goed geregeld zijn, bijvoorbeeld met het Elektronisch Cliëntendossier (ECD).
- Soms is een medewerker van Philadelphia ziek. Dan kun je niet werken. En dat willen we natuurlijk niet. Daarom helpen we medewerkers om gezond te blijven. Dan kunnen ze jou het beste ondersteunen.
- Medewerkers zijn zo tevreden dat Philadelphia net als vorig jaar een prijs kreeg als beste werkgever.

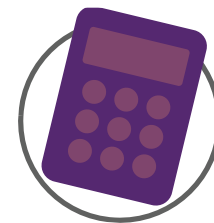
Door cijfers weten we beter waar we op moeten letten



Het is goed als je opschrijft wanneer er iemand valt. Of als er ruzie is. Of als iemand een fout maakt. Daar kun je van leren. Je weet dan ook waar je op moet letten. Dat is belangrijk.

Minder (grote) fouten in 2019

Philadelphia schrijft mooie gebeurtenissen op, maar ook grote en kleine fouten. Bij een fout zoeken we altijd uit wat er precies gebeurd is. Gelukkig waren er in 2019 minder fouten per cliënt dan in 2018. Er waren ook weinig grote fouten. Er waren weinig mensen die door een fout extra hulp nodig hadden. Er zijn in 2019 minder mensen gevallen dan in 2018 en er was minder agressie.



Vrijheid en veiligheid zijn allebei belangrijk

Philadelphia wil dat iedereen zo veel mogelijk zelf kan kiezen. En natuurlijk ook dat iedereen veilig is. Soms moet je als begeleider voor de cliënt beslissen. Bijvoorbeeld wanneer iemand belangrijke medicijnen nodig heeft, maar dit niet wil. Dan kan het gebeuren dat je iemand dwingt om ze in te nemen. Dat willen we zo weinig mogelijk doen. Gelukkig hoefde dat in 2019 minder vaak dan in 2018.

Extra letten op verslikken en medicijnen

Philadelphia kijkt naar meldingen van fouten en cijfers en leert daarvan. Er zijn dingen waar we extra op moeten letten omdat ze in 2019 vaker gebeurden dan in 2018. Een paar voorbeelden:

- Philadelphia gaat er extra op letten dat mensen zich niet verslikken.
- Philadelphia gaat er extra op letten dat er niks fout gaat als begeleiders medicijnen aan cliënten geven.