

# *Daar doen we het voor!*

## *Kwaliteitsrapport 2019* *Doenersdreef Zorg* CLIËNTENVERSIE

### In dit nummer:

1. ISO 9001
2. Samenzeggenschap
3. Het succes van Nieuwegein
4. Jouw begeleider volgt een opleiding
5. Veiligheid
6. Inspectie op Nieuw-Caledonië
7. Goor – Een schone zaak!
8. Ben ik Tevreden?
9. Klachten & Incidenten
10. Hoe gaat 2020 er uit zien?

### 1. ISO 9001

De ISO 9001 is een nieuwe manier om Doenersdreef Zorg te toetsen en een certificaat te behalen voor de kwaliteit van zorg. In 2019 zijn we over gegaan op deze manier. Elk jaar worden we getoetst om dit certificaat te behalen.



### 2. Samen-zeggenschap

Doenersdreef betreft de cliënten bij hun zorgplan, bij nieuwe ontwikkelingen en organiseert elk jaar vier dagen om bij elkaar te komen met de medewerkers en de cliënten.

*Wil je ook eens deelnemen en vertellen wat jij belangrijk vindt en wat je wensen zijn? Vraag je begeleider wanneer er weer een beleidsdag of inspiratiedag wordt georganiseerd!*

### 3. Het succes van Nieuwegein

Nieuwegein heeft in 2019 een moeilijke periode gehad, maar door samen te werken is er nu een goede band in het team en met de cliënten, is het super gezellig op de locatie en hangt er een goede sfeer!

*Wist je dat Nieuwegein een kluskaart heeft? Hierop staan verschillende klusjes die de cliënten kunnen aanpakken. De kluskaart wordt uitgedeeld aan de buurtbewoners, die overigens ook zelf met klusjes mogen komen die niet op de kaart staan. Een klein bedrag wordt afgesproken tussen de buurtbewoner en de cliënt als dank voor het klaren van het klusje!*



### 4. Jouw begeleider volgt een opleiding

In 2019 hebben 27 medewerkers hun BHV diploma gehaald. BHV is een EHBO-cursus speciaal voor organisatie en bovendien verplicht!

Ook kunnen de medewerkers bij Doenersdreef een interne opleiding volgen. Er zijn inmiddels twee 'schooljaren' voorbij en 11 medewerkers zijn geslaagd voor hun diploma!

Ook krijgen de medewerkers een medicatiecursus die uit twee delen bestaat en waarvoor ook een certificaat behaald moet worden. In 2019 hebben 43 medewerkers het certificaat behaald!

## 5. Veiligheid

Op Nieuw-Caledonië is er een nachtwaker komen werken; die is er speciaal voor de cliënten, om te zorgen voor de veiligheid.

Het is een groot succes en geeft een veilig gevoel, geven de cliënten aan. De nachtwaker werkt alleen 's nachts en heeft regelmatig goed contact met de begeleiders.



## 6. Inspectie op Nieuw-Caledonië

In november 2019 is de inspectie geweest op Nieuw-Caledonië om de locatie te toetsen. De inspectie komt altijd zonder uitnodiging, wat anders is dan het certificaat dat we elk jaar moeten behalen voor de kwaliteit van de zorg. We hebben de toets goed doorstaan!

### Wat gaat er goed?

Doenersdreef geeft om de cliënten en hun ontwikkeling.  
Wij vinden jouw betrokkenheid en jouw netwerk belangrijk!

### Wat gaan we nog beter doen?

Wij signaleren risico's, zodat we de cliënten nog beter kunnen ondersteunen.  
Doenersdreef gebruikt het ECD nóg beter om te rapporteren.

## 7. Goor – Een schone zaak!

In 2019 zijn we begonnen met een nieuw project. Het plaatsje heet Goor en heeft dus niks te maken met vuilnis; het is juist een hele schone zaak!

Eén van de dingen die ze er hebben is een voedselbos. Een bos waar van alles aan groenten en fruit groeit die je écht kunt eten!

In 2020 zal Goor nog meer gaan ontwikkelen. Wat er allemaal zal zijn, is nog een verrassing!

*Goor is een klein plaatsje in Overijssel. Het is er rustig en heel erg mooi. Echt de moeite waard om een keertje heen te gaan!*





### 8. Ben ik tevreden?

Elk jaar gaan de begeleiders met jullie in gesprek met de vragenlijst Ben Ik Tevreden (BIT). Zo meten we hoe tevreden jullie zijn met de zorg. We willen zoveel mogelijk van jullie weten hoe jullie de zorg ervaren! Ook dit jaar hebben we weer een meting gedaan en hier kwam uit dat veel jullie de zorg heel goed vinden, maar dat er ook dingen beter kunnen.

*We luisteren hier naar en zijn serieus! Ook voor 2020 is dit weer een doel om mee aan de slag te gaan. Hier hebben we jou bij nodig!*

### 9. Klachten & Incidenten

In 2019 waren er minder klachten en incidenten dan in 2018! Dat betekent dat we goed samen werken en dat geldt zowel voor de begeleiders als voor de cliënten. Ook betekent het dat we ons op ons gemak voelen en veilig.



### 11. Hoe gaat 2020 er uit zien?

- Doenersdreef gaat aan de slag met een nieuwe wet over de betrokkenheid van de cliënten.
- We gaan voor succesverhalen over jouw zorgproces!
- We willen een nóg betere meting van jullie tevredenheid.