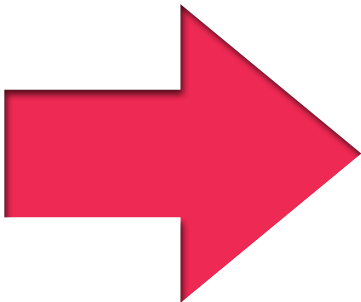




***kw**aliteits*rapport
voor cliënten van Zideris
2022

Inhoudsopgave

1. Over Zideris	5
Gentle Teaching	6
Plannen maken	7
2. Wat jij vindt	9
Ben ik Tevreden?	9
Gezond eten	10
Huiskamergesprek en de cliëntenraad	10
Klachten	11
3. Hoe je begeleid wordt	13
Jouw Persoonlijk Plan	13
Onvrijwillige zorg	13
Cliëntenvertrouwenspersoon	15
4. De begeleiders	17
Vaste begeleiders	17
Ziek zijn	18
Nieuwe dingen leren	18
Zijn de begeleiders tevreden?	18
5. Veilige zorg	21
Veilig wonen	21
Veilig werken	21
Veilig medicijnen geven	22
Incidenten	23
Bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	24



Een verhaal over kwaliteit

Dit is het verhaal van Zideris over kwaliteit. Het gaat over het vorige jaar: 2022. Kwaliteit betekent: de dingen die je doet, goed doen. En ervan leren als het niet goed is gegaan. We willen bij Zideris goede zorg en begeleiding geven. Zodat jullie tevreden zijn en blijven.





1

Over Zideris



Mensen met een verstandelijke beperking kunnen bij Zideris wonen. We helpen je ook bij je werk of dagbesteding. En we geven begeleiding in je eigen huis. Er zijn 657 mensen die zorg of begeleiding krijgen bij Zideris. Bij Zideris werken 630 mensen en er zijn 250 vrijwilligers.

Zideris vindt:

*“Je mag zijn wie je bent.
Je groeit naar vermogen.
Je vindt persoonlijk geluk.”*



*Je mag zijn wie je bent.
Je groeit naar vermogen.
Je vindt persoonlijk geluk.*

Onze zorg is *eigen-zinnig*:
Eigen betekent dat het van jou is. Het gaat om jouw geluk, jouw wensen en dromen.
Zinnig betekent dat het nut heeft, het gaat over wat belangrijk is voor jou.

Gentle Teaching

Bij Zideris werken we met Gentle Teaching. We willen dat je je veilig en geliefd voelt. En dat je verbonden bent met de mensen om je heen.

We zoeken samen met jou naar de begeleiding die bij jou past en naar dingen waar je blij van wordt.

Alle begeleiders bij Zideris krijgen elk jaar training in Gentle Teaching. In 2022 hebben 8 mensen een speciaal diploma gehaald. Zij zijn nu Gentle Teaching mentor. Ze helpen andere begeleiders om met Gentle Teaching te werken



De eerste groep geslaagden van de Gentle Teaching mentoropleiding samen met de trainers. Van links naar rechts: Klaske Hoogstra, Cees Verhoeff, Marlette Bink (trainer), Annemarie Ensink, Laura Kleijer, René Wolswinkel, Yvonne Haenen (trainer).

Plannen maken

Bij Zideris maken we plannen hoe we goede zorg kunnen geven. En goede begeleiding. We doen wat in het plan staat.

Later controleren we wat we gedaan hebben. We leren van wat fout is gegaan. Dat gaan we veranderen. En dan beginnen we weer met een nieuw plan.

In 2021 vonden we het moeilijk om te doen wat we in een plan bedacht hadden. Dan veranderde er niks. Het lukte in 2022 nog steeds niet zo goed.

Maar we willen niet alleen maar plannen maken. We willen dat dingen veranderen en beter worden. Dat gaan we gaan in 2023 laten zien.





2

Wat jij vindt

Ben ik Tevreden?

Bij Zideris hebben we Ben ik Tevreden? Dat is een gesprek met jou over wat jij vindt. Over jouw leven. Over hoe je je voelt. En of je iets wilt leren. Je kunt cijfers geven. Van 1 (helemaal niet tevreden) tot 5 (heel erg tevreden).



zeker niet
1



niet helemaal
2



voldoende
3



best wel
4



zeker wel
5

Veel mensen vonden dat er te vaak een Ben ik Tevreden?-gesprek was. Nu gaat het anders: je hebt niet elk jaar een gesprek, maar elke drie jaar (dat is één jaar wel en dan twee jaren niet).

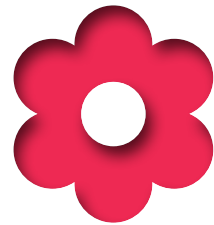
In 2023 heb je een Ben ik Tevreden?-gesprek als je in Rhenen Stad, Veenendaal of Wageningen woont.

We lezen wat iedereen gezegd heeft over wonen, werken, eten of vrije tijd. En als veel mensen zeggen dat ze iets willen veranderen, dan proberen we dat te doen.

Gezond eten

In 2022 hadden veel mensen bij Ben ik Tevreden gezegd: ik wil ander eten. Of: ik wil gezonde dingen eten. Toen hadden we een plan gemaakt over wat gezond eten is. Maar het was geen goed plan. Want Zideris wil niet voor jou beslissen wat gezond eten is en wat niet.

In 2023 doen we het anders. We praten over eten bij het bespreken van jouw Persoonlijk Plan. Of we praten over eten en wat gezond is in het huis waar je woont. Of in de cliëntenraad. Jij beslist zelf over wat je eet en of je gezond wilt eten.



Huiskamergesprek en de cliëntenraad

Zideris vindt het belangrijk dat je meebeslist. Bijvoorbeeld over hoe jouw huis eruit ziet of over het eten. Er zijn huiskamergesprekken en werkgesprekken.

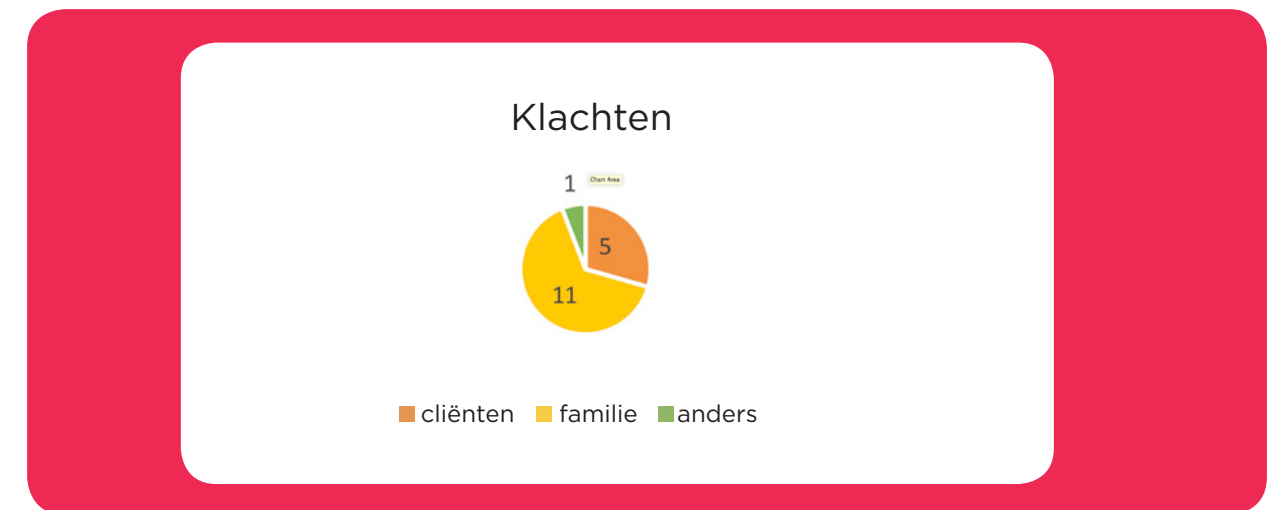
Je praat met elkaar over dingen die belangrijk zijn. Bijvoorbeeld over nieuwe meubels. Of hoe je met elkaar omgaat.

In Bilthoven, Epe, Mijdrecht, Rhenen, Veenendaal, Wageningen en Zeist is een cliëntenraad. Meestal met cliënten en familieleden samen. Zij praten met de clustermanager. Er is ook een coach voor de cliënten. Er is ook een centrale cliëntenraad. Hierin zitten familieleden. Zij praten met de directeur van Zideris.

De wet zegt dat Zideris afspraken moet maken over het meebeslissen. We hebben in 2022 een plan gemaakt. De centrale cliëntenraad vond het een goed plan. In 2023 bekijken we wat cliëntenraden kan helpen bij het vergaderen. En we willen graag op zo veel mogelijk plekken cliënten in de cliëntenraad.

Klachten

Zideris kreeg vorig jaar 17 klachten. Dat is minder dan in 2021. Toen waren er 28 klachten. De meeste klachten gingen over de begeleiding of verzorging. Er waren ook klachten over uitzendkrachten, de schoonmaak, internet en privacy.



Als je een klacht hebt, gaat iemand van Zideris met je praten. We proberen de klacht samen op te lossen. Dat lukt meestal. Aan het einde van het jaar waren drie klachten nog niet opgelost.



3



Hoe je begeleid wordt

Jouw Persoonlijk Plan

Als je bij Zideris woont of werkt, heb je een Persoonlijk Plan. In jouw Persoonlijk Plan staat welke begeleiding of verzorging jij krijgt. En er staan afspraken in, over wat je wilt leren of over je medicijnen. Jouw persoonlijk begeleider maakt met jou het Persoonlijk Plan.

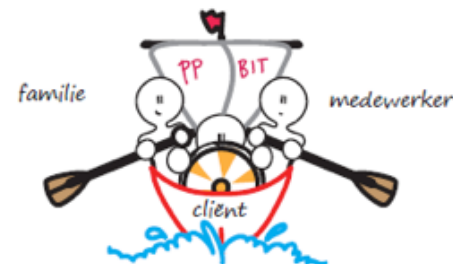
Voor 2023 hebben we afgesproken dat we één keer per jaar samen jouw Plan gaan bespreken. Jij bent er dan zelf bij. Je persoonlijk begeleider is er bij. En vaak iemand van je familie of je mentor. Een begeleider van je werk of dagbesteding kan meepraten. En bijvoorbeeld de gedragskundige, de dokter of de fysiotherapeut. Als je zelf niet wilt meepraten, dan hoeft het natuurlijk niet.



Onvrijwillige zorg

Soms moeten begeleiders zorg geven die je niet wilt. Dat heet onvrijwillige zorg. Die is voor je eigen veiligheid. Of voor de veiligheid van andere mensen. Hiervoor is een wet gemaakt. Die heet Wet zorg en dwang.

We bespreken met jou en je familie of het ook anders kan. Alleen als het echt niet anders kan, krijg je zorg die je niet wilt. In 2022 wilden we het beter doen. Zideris zegt: bij ons staat de cliënt “aan het roer”. Wat betekent dat? Daar hebben cliënten, hun familie en begeleiders samen over gepraat.



Wat is er gezegd over “Cliënt aan het roer”?

Betekenis voor cliënten

Begeleiders vinden afspraken om jou te beschermen niet altijd onvrijwillige zorg. Ze beslissen soms ook over gewone dingen. Een koekje dat je niet mag. Of dat je niet kunt kiezen wat je op brood doet. Het is niet altijd fijn als een begeleider zegt hoe je iets moet doen. Of wat je wel en niet mag. Tip voor begeleiders: zeg niet hoe het moet, maar vertel wat kan en laat iemand zelf kiezen.

Als iemand niet kan lezen of praten, hoe kan je dan helpen om hem of haar zelf te laten kiezen?

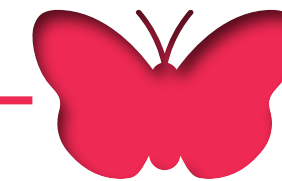
Samen werken aan vertrouwen

We willen vaker met elkaar praten over wat gevaarlijk is voor jou. Wanneer moeten we je beschermen tegen gevaar? En hoe doen we dat dan? Soms moet je nieuwe dingen uitproberen. Niet vooraf bang zijn dat het fout gaat. Dat heet vertrouwen geven. Zo kun je nieuwe dingen leren. En trots zijn op wat je geleerd hebt.

Cliëntenraad – het nemen van beslissingen

De cliëntenraad is belangrijk voor het meebeslissen over dingen. Binnen sommige clusters is dit goed geregeld en binnen andere mag daar meer aandacht voor komen.

Als er dingen beslist worden (bijvoorbeeld over wonen, eten, hoeveel geld er voor iets is) moeten we altijd goed nadenken. Wat betekent deze beslissing voor cliënten?



Cliëntenvertrouwenspersoon

Als je niet tevreden over de zorg of begeleiding, kun je praten met de cliëntenvertrouwenspersoon. Als je iets aan de cliëntenvertrouwenspersoon vertelt, vertelt die het niet zomaar aan andere mensen.



De cliëntenvertrouwenspersoon is in 2022 bij Zideris op bezoek geweest. Ze ging naar 24 woningen en werkplekken. Ze heeft gepraat met de mensen die er wonen of werken.

8 mensen hebben vorig jaar gepraat met de vertrouwenspersoon. Soms 1 keer, soms een paar keer. De vertrouwenspersoon heeft ook met Zideris gepraat. In sommige woningen is de deur altijd op slot. Dat is niet goed. De deuren moeten zo veel mogelijk open zijn. Zideris gaat daar iets aan doen.



4

Over de begeleiders

Vaste begeleiders

Zideris wil dat je vaste begeleiders hebt. Die jou kennen en weten wat jij nodig hebt. Daarom zoeken we mensen die bij ons willen blijven werken.



Word jij onze
nieuwe collega?

[Bekijk direct onze vacatures](#)

In 2022 wilden we een werken-bij-Zideris website maken. Dan kunnen mensen die werk zoeken ons op de computer beter vinden. Er ging iets niet goed met het maken van de website. Nu komt de website in 2023.

Baan in 1 dag - het verhaal van Diana de Vries

Baan in 1 dag is een idee om snel nieuwe mensen binnen te halen. Diana de Vries, begeleider bij Berg 5 - Laar 2, kwam via 'Baan in 1 dag' bij Zideris werken..

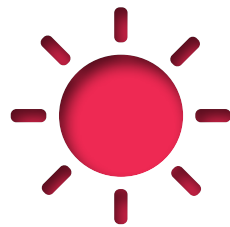
Diana vertelt enthousiast: "Na jaren in een supermarkt werken, was ik toe aan een nieuwe uitdaging. Toen hoorde ik van 'Baan in 1 dag'. Het leek me leuk om eens binnen te kijken bij Zideris. Vroeger heb ik bij Zideris al een half jaar stage gelopen. Na deze dag was ik erg enthousiast. Ik werk nu bij Berg 5-Laar 2. Ik vind het contact met de bewoners erg leuk. Ik vind het leuk om een gezellige sfeer voor hun te creëren. Ook bevalt de samenwerking met mijn collega's mij erg goed!"



Ziek zijn

In 2022 wilden we dat er minder zieke begeleiders zouden zijn. Dan hoefden er minder uitzendkrachten bij Zideris te werken. Helaas is het niet gelukt. Er zijn juist meer begeleiders ziek geworden en we moesten meer uitzendkrachten vragen om te komen werken.

We hebben een nieuwe dokter gevonden, die de begeleiders van Zideris helpt als ze ziek zijn. De clustermanagers krijgen training over ziek zijn en hoe ze begeleiders kunnen helpen weer beter te worden. We willen ook in 2023 dat er minder begeleiders ziek zijn.



De begeleiders hebben het fijn met de collega's in hun team. Ze vinden het werk dat ze doen leuk. De begeleiders zijn niet zo tevreden over de communicatie (= elkaar begrijpen als je samen praat) met de clustermanager en de directeur. Zij zijn ook niet tevreden over het samenwerken met de mensen die bij Zideris op kantoor werken.

De managers praten met de teams over de antwoorden die gegeven zijn op de vragen. In 2023 maken we een plan om dingen te verbeteren. Zodat begeleiders tevreden zijn als ze bij Zideris werken.

Nieuwe dingen leren

Begeleiders willen soms nieuwe dingen leren. Of ze willen leren hoe ze jou beter kunnen begeleiden. Daarvoor hebben we nieuwe trainingen gemaakt. Een training gaat over ouder worden en dementie (= vergeetachtig worden). Er is ook een training over communicatie (= hoe begrijp je elkaar goed als je samen praat).

In 2023 gaan we door met trainingen maken en geven. En we maken een overzicht, waarmee begeleiders kunnen zien welke training ze moet volgen, bijvoorbeeld als ze met oudere cliënten werken.



Zijn de begeleiders tevreden?

Zideris vraagt ook aan begeleiders of ze tevreden zijn. Dat doen we elke 3 jaar. In 2022 hebben we vragen gesteld aan begeleiders over hun werk bij Zideris. 309 mensen hebben antwoord gegeven.



5

Over veilige zorg

Zideris vindt het belangrijk dat je veilig kunt wonen. En dat begeleiders veilig kunnen werken. Veilig betekent dat je beschermd wordt tegen gevaar. Bijvoorbeeld tegen brand of vallen van de trap.

Veilig wonen

Begeleiders van Zideris oefenen elk jaar met EHBO (= eerste hulp bij ongelukken). Ze oefenen ook met het ontruimen (= leegmaken) van het huis waar ze werken. Zo weten ze wat ze moeten doen als er brand komt. Als het kan oefenen de cliënten ook mee.

In 2022 hebben we afspraken gemaakt over infectiepreventie. Dat gaat over hygiëne (hoe maak je iets schoon) en ziektes die besmettelijk zijn (waardoor snel veel mensen ziek kunnen worden, zoals corona). Zo zorgen we dat je veilig kunt wonen bij Zideris.



Veilig werken

Zideris wil ook dat begeleiders veilig kunnen werken. In 2022 is een onderzoek gedaan naar wat gevaarlijk is op het werk. Zideris heeft dingen gedaan om te zorgen dat het werk veilig gedaan kan worden.

Maar er gaan ook dingen nog niet goed. We moeten zorgen dat begeleiders niet te veel werk moeten doen. En we moeten ze beter helpen als ze iets vervelends hebben meegemaakt tijdens het werk. Kunnen begeleiders mensen en dingen goed tillen of is het te zwaar?

We moeten ook gereedschap en machines beter controleren. Dan kan je er veilig mee werken. En we moeten beter omgaan met gevaarlijke schoonmaak-middelen. Er is een plan gemaakt om de dingen die gevaarlijk zijn beter te maken. In 2023 gaan we doen wat er in het plan staat, om het werken nog veiliger te maken.



Veilig medicijnen geven

Bij Zideris willen we veilig omgaan met medicijnen. We willen ook dat je zelf je medicijnen bewaart en inneemt als je dat kunt. Daarom hebben we een lijst met vragen gemaakt. Je kunt de lijst invullen. Zelf of met je begeleider. Dan kun je zien of je zelf medicijnen kunt bewaren en innemen. Daar maken we dan afspraken over. Die komen in je Persoonlijk Plan.

Begeleiders vergeten soms de medicijnen te geven. Ook de apotheek maakt wel eens een fout. Zideris wilde dat in 2022 alle begeleiders medicijnen geven met hulp van de computer.

Bij 25 woningen geven begeleiders nu medicijnen met de computer. Ook bij de nachtdienst in Rhenen. In 2023 gaan ook de begeleiders van de andere 19 woningen en van dagbesteding ook de computer gebruiken bij het geven van medicijnen.



Incidenten

We letten goed op veiligheid. Toch kan een ongeluk gebeuren. En iemand kan een fout maken. Dat heet een incident. Een incident schrijven we op in de computer. Dan weet iedereen dat er iets gebeurd is. Dat doen we om ervan te leren. Samen kunnen we zorgen dat het niet nog een keer gebeurt.

We willen dat begeleiders in hun team met elkaar praten over de incidenten die gebeurd zijn. We hebben een uitleg gemaakt hoe ze dat kunnen doen. In 2023 schrijven teams op wat ze beter willen doen als er iets fout is gegaan. Zo kunnen we samen leren van incidenten.



Bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de Inspectie) zijn mensen die werken voor de regering van Nederland. De Inspectie komt kijken hoe we bij Zideris werken en of we dat doen volgens de regels (zoals in de wet staat).

De Inspectie is in september 2022 op bezoek geweest bij de Massijslaan in Bilthoven. Daar was in december 2021 een bewoner overleden. Zideris had toen een onderzoek gedaan. Er waren dingen niet goed gegaan. En Zideris had een plan gemaakt om dingen te verbeteren. De Inspectie wilde in september zien of de dingen echt beter waren.

De Inspectie heeft gezien dat Zideris dingen heeft gedaan. Maar het is nog niet genoeg te merken voor de begeleiders. Zideris moet hard blijven werken aan de verbeteringen en daarin het team helpen.

We moeten de Inspectie in juni 2023 in een brief vertellen wat Zideris gedaan heeft om goede en veilige zorg te geven aan de mensen die bij ons wonen. De Inspectie zal dan beslissen of dat goed genoeg is. Of dat Zideris nog andere dingen moet doen om de kwaliteit (= de dingen die je doet, goed doen) te verbeteren.

*daad*zinnig

Dit is Zideris

Zideris is een kleinschalige zorgorganisatie met een eigen gezicht, eigen visie en eigen karakter. Wij bieden persoonlijke begeleiding en mensgerichte ondersteuning aan jongeren en volwassenen met een verstandelijke beperking.

Locaties

Bilthoven

De Bilt

Epe

Huis ter Heide

Mijdrecht

Rhenen

Veenendaal

Wageningen

Bezoekadres - Hoofdkantoor

Cuneraweg 12
3911 RN Rhenen

088 513 2513
info@zideris.nl
zideris.nl