

Kwaliteitsrapport Reinaerde 2017

Wat gaat goed bij Reinaerde?

Wat kan beter?

Hoe zorgen we ervoor dat het beter gaat?

De antwoorden op die vragen lees je in het Kwaliteitsrapport 2017.

Het Kwaliteitsrapport 2017 staat op de website van Reinaerde:

<https://www.reinaerde.nl/home/organisatie/organisatie-en-bestuur/kwaliteitsrapport>

Jij staat centraal

Je krijgt ondersteuning bij je dagelijks leven.

Bijvoorbeeld met wonen, werken, dagbesteding of behandeling.

Het is belangrijk dat je weet of de kwaliteit van die ondersteuning goed is.

Het gaat tenslotte om j ouw leven.

Over de kwaliteit van ondersteuning die je krijgt bij Reinaerde bestaan veel afspraken.

We vinden het belangrijk om te kijken of die afspraken worden nagekomen.

Vroeger ging dat volgens het HKZ-kwaliteitssysteem.

Sinds dit jaar gebruiken we een nieuw systeem.

Dat systeem heet: Kwaliteitskader Reinaerde.

We hebben dat systeem voor een deel zelf ontwikkeld.

En we ontwikkelen het verder, samen met de cliënten.



In het Kwaliteitskader Reinaerde sta jij als cliënt nog centraler.

Steeds beter werken

Het Kwaliteitskader Reinaerde is ook handig voor medewerkers.
Het helpt hen om hun werk steeds beter te doen.
Medewerkers kijken naar welke dingen er goed gaan.
Ze vragen zich ook de hele tijd af wat er beter kan.
Ze praten daar met elkaar over.
Vervolgens schrijven ze die verbeterpunten op.
Daarna gaan ze met die verbeterpunten aan de slag.
Zo wordt meteen duidelijk of het ook echte verbeterpunten zijn.

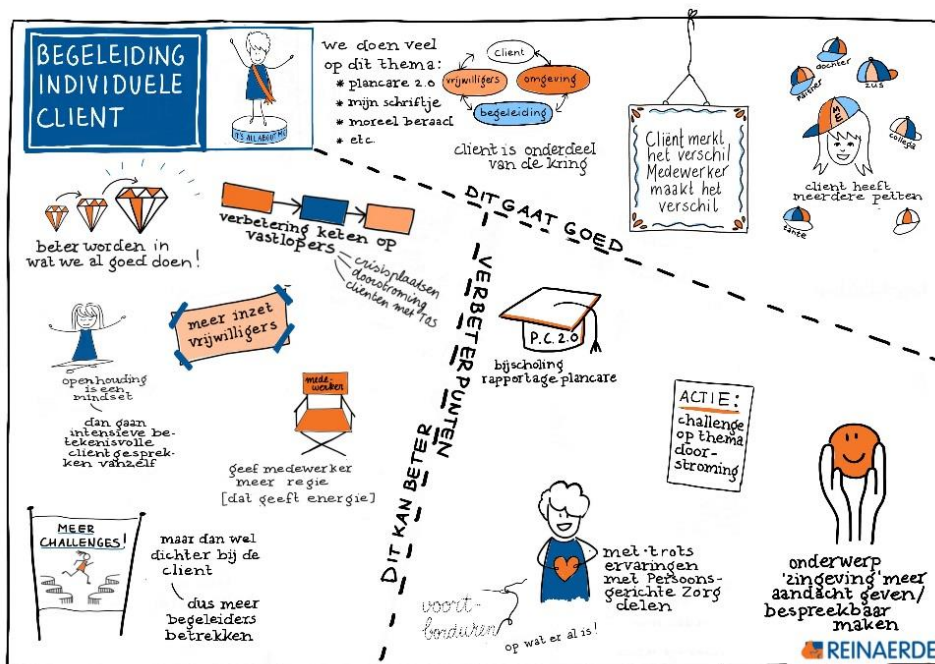
Bouwstenen

In het Kwaliteitskader staan afspraken over de kwaliteit van ondersteuning.
Een aantal verplichte afspraken noemen we: bouwstenen.
In het kwaliteitsrapport worden 3 bouwstenen getoetst.

Bouwsteen 1 gaat over jouw persoonlijke begeleiding:

- de regie die je over je eigen leven hebt
- je wensen en behoeften
- de afspraken die met jou zijn gemaakt

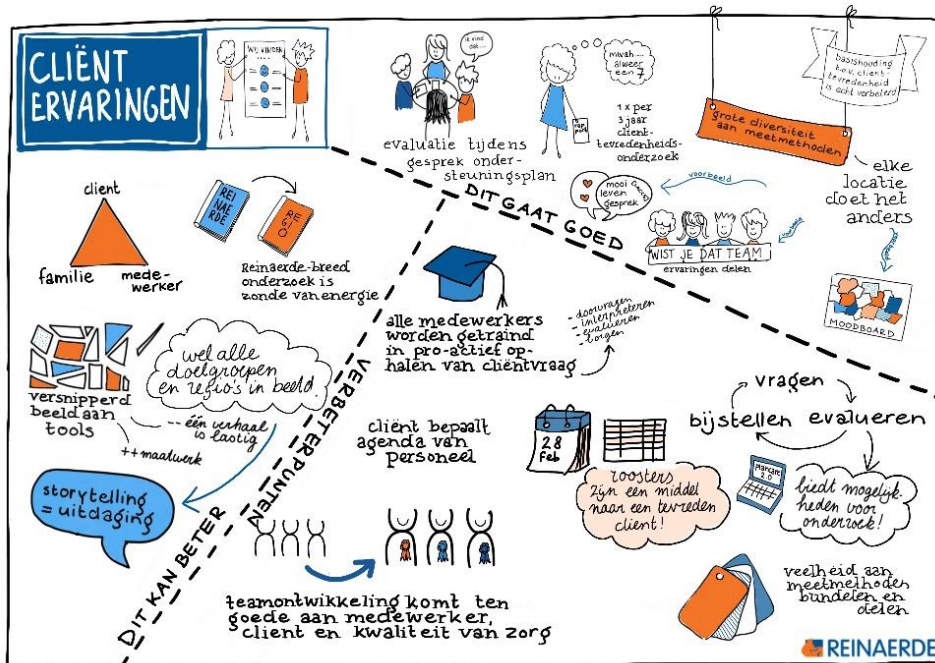
Hiervoor wordt PlanCare 2 en het ondersteuningsplan gebruikt.



Bouwsteen 2 gaat over ervaringen van alle cliënten:

- wat vinden zij van hun ondersteuning en zorg?
- hoe komt Reinaerde dat te weten?

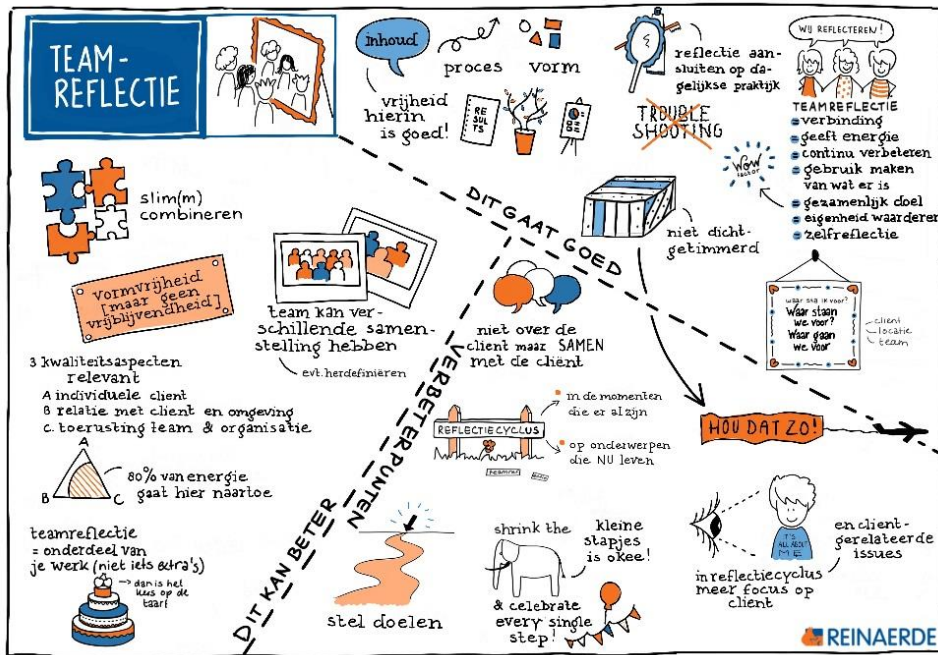
Hiervoor gebruiken we het cliënttevredenheidsonderzoek.



Bouwsteen 3 gaat over teamreflectie:

- goede zorg kan alleen bestaan als medewerkers blijven leren en ontwikkelen
- zorgteams kijken kritisch wat er goed gaat en wat er beter kan

Hiervoor organiseren medewerkers bijvoorbeeld teamdagen of speciale teambesprekingen.



Samenwerken

Veel mensen hebben samengewerkt aan het Kwaliteitsrapport 2017.

Dat gebeurde tijdens een speciale bijeenkomst, een *challenge*.

Leden van de centrale cliëntenraad, begeleiders, stafmedewerkers en de bestuurder deden mee aan die *challenge*.

[In dit filmpje kun je zien hoe dat ging.](#)

Meer regie op je leven

In 2017 is goed gewerkt aan ontwikkelingen met resultaat voor de cliënten.

Deze resultaten worden positief gewaardeerd.

Tegelijkertijd zijn ook verbeterpunten genoemd.

Uitgangspunt bij Reinaerde is dat jij zo veel mogelijk de regie hebt over je eigen leven.

De begeleider ondersteunt je daarbij.

Het is fijn als begeleiders meer tijd hebben voor jouw ondersteuningsvraag.

Reinaerde gebruikt daar handige hulpmiddelen bij.

Zo is er meer aandacht voor het ondersteuningsplan.

SLIMM werken

Ook wordt gewerkt aan een snellere doorstroom van mensen die bij Reinaerde wonen.

En medewerkers leren om nog SLIMM-er te werken.

Zo houden ze meer tijd over voor jou.

[In dit filmpje zie je hoe de regio op je eigen leven is verbeterd.](#)

Controle

Met het nieuwe kwaliteitssysteem wil Reinaerde de kwaliteit van bestaan van cliënten telkens verbeteren.

We houden ons daarbij aan de regels van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, de VGN.

Het Kwaliteitsrapport 2017 voldoet aan alle eisen van de VGN.

Het rapport is intern besproken.

En het wordt gecontroleerd door inspecties, gemeenten, financiers en andere instanties.

Nieuw is dat het rapport verplicht getoetst wordt door ten minste 2 andere organisaties.

Deze deskundigen waren positief over de inhoud.

Verder ontwikkelen

Maar tegelijkertijd kan de rapportage een volgende keer worden verbeterd.

We moeten bijvoorbeeld beter kiezen wat we gaan doen.

En de resultaten in het rapport duidelijker opschrijven.

Zo ontwikkelen we verder.

Ella van Lingen zegt het zo:

“We gaan met nóg meer energie door met de verbeteringen.

Bij Reinaerde draait het om jou, vanuit al je mogelijkheden en rekening houdend met je beperkingen.”

Heb je vragen over het Kwaliteitsrapport 2017?

Stel ze aan je begeleider of aan je manager.