

Afspraken over
goede zorg

Samenvatting Kwaliteitsbeeld 2023



De zorg die
jij nodig hebt

Jouw mening over
de zorg die je krijgt

De begeleiders
praten over hun werk

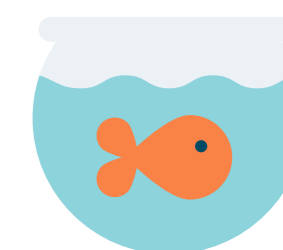
Meepraten over
het kwaliteitsbeeld

Raamwerk



Samenvatting van het Kwaliteitsbeeld 2023

Dit is de samenvatting van het Kwaliteitsbeeld van Raamwerk. We vertellen wat een Kwaliteitsbeeld is en waarom Raamwerk dat gemaakt heeft. En misschien nog wel belangrijker; wat we ermee gaan doen.



Waarom een Kwaliteitsbeeld en wat staat er in?

In het kwaliteitsbeeld staat wat Raamwerk allemaal heeft gedaan in 2023 om goede zorg te leveren. Er zijn ook belangrijke punten afgesproken voor 2024. Zo weet je hoe de zorg bij Raamwerk geregeld is. Het handboek Kwaliteitskompas is verplicht voor gehandicaptenzorgorganisaties te gebruiken. In dit handboek staan de handvatten voor kwaliteit in de zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking. Het helpt begeleiders en leidinggeven om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Dit staat in de Wet langdurige zorg. Het helpt begeleiders en leidinggeven om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Dit verhaal is een samenvatting.

Vier bouwstenen

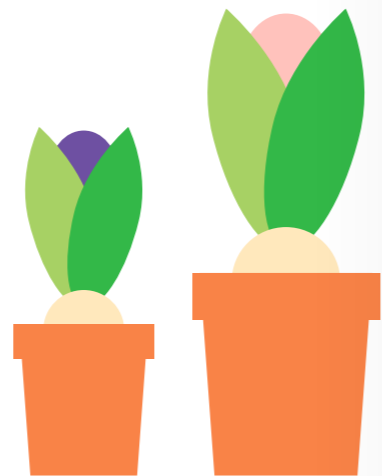
Het Kwaliteitsbeeld heeft vier belangrijke onderdelen. Die noemen we bouwstenen. In deze samenvatting vertellen we voor elke bouwsteen de belangrijke dingen die in 2023 zijn gebeurd.

De vier bouwstenen van het Kwaliteitsbeeld

- **Bouwsteen 1**
De zorg die jij nodig hebt
- **Bouwsteen 2**
Jouw mening over de zorg die je krijgt
- **Bouwsteen 3**
De begeleiders praten over hun werk
- **Bouwsteen 4**
Meepraten over het Kwaliteitsbeeld

Bouwsteen 1

De zorg die jij nodig hebt



In de eerste bouwsteen staat de zorg voor de cliënt centraal.

Crisisplek voor mensen met een lichamelijke beperking

In het najaar van 2023 is er een crisisplek geopend op Zeehos voor mensen met een lichamelijke beperking. Een crisisplek is een plek waar mensen naar toe kunnen komen, omdat ze opeens niet meer thuis kunnen wonen. De Lokale Cliëntenraad (LCR) Katwijk heeft hierover positief advies gegeven. Wel gaven zij aan, dat het niet te veel onrust moet geven op de woning. Na elke logeerpartij (meestal tussen 6-12 weken) wordt er met de bewoners gekeken hoe het is gegaan. Het voordeel van een crisisplek is dat er meer samengewerkt wordt met andere zorgorganisaties. En dat er ervaringen uitgewisseld kunnen worden. Ook kan Raamwerk meer bekend worden en meer mensen helpen.

Groep 'De Bijtjes' is er!

In 2023 is een nieuwe groep gestart op Kinderdienstencentrum (KDC) 'De Honingraat'. Daardoor hebben kinderen die op de wachtlijst stonden een plek gekregen. De kinderen hebben het naar hun zin en de ouders zijn heel blij dat hun kind een plek bij de Bijtjes heeft.

Nieuw Elektronisch Cliëntendossier (ECD)

In 2025 komt er een nieuw Elektronisch Cliëntendossier met de naam 'ONS'. Het nieuwe ECD zou al eerder komen, maar het duurt wat langer. In 2024 halen we informatie op over wat we allemaal belangrijk vinden in een ECD. Dit wordt besproken met de CCR, LCR en medewerkers.

Leren bij L.O.C. Raamwerk

L.O.C. Raamwerk staat voor 'Leren Ontwikkelen Cliënten'. Elke cliënt kan een training volgen. Zij mogen zelf aangeven wat ze graag willen leren.

Bejegening

De Centrale Cliëntenraad (CCR) en de Lokale Cliëntenraden (LCR) vragen aandacht voor het thema 'Bejegening'. Bejegening gaat over hoe we met elkaar omgaan. In 2024 kijken we wat 'gewoon leven' voor ons allemaal betekent. Dit wordt ook besproken in de teams. Zo snappen we elkaar beter.

Activiteiten van de CCR

De Centrale Cliënten Raad (CCR) heeft in 2023 meegedacht over ontwikkelingen binnen Raamwerk. Er is een algemene leden vergadering georganiseerd over 'Bejegening'. De CCR heeft veel samengewerkt met de lokale raden en er is met elkaar gesproken over verschillende onderwerpen. Zoals bijvoorbeeld de medezeggenschapsregeling en geldzaken van Raamwerk. Ook is de website van de CCR weer helemaal mooi gemaakt.

Medezeggenschapsregeling

In een medezeggenschapsregeling staan de afspraken van de cliëntenraden met Raamwerk. Medezeggenschap betekent dat de raad mag meepraten over beslissingen die voor alle mensen van de woning of locatie belangrijk zijn. Er is nu één medezeggenschapsregeling voor de vijf lokale raden. Deze is feestelijk ondertekend door de voorzitters van de lokale raden en hun gesprekspartners, de hoofden. De uitvoering van de medezeggenschapsregeling gaat worden geëvalueerd samen met de hoofden en de raden.

Bouwsteen 2

Jouw mening over de zorg die je krijgt

Raamwerk wil weten wat jij vindt van de zorg die je krijgt en wat voor jou belangrijk is. Wat gaat goed en wat kan beter?

'Dit Vind Ik Ervan! (DVIE!)'

De ervaringen van cliënten 'meet' Raamwerk met DVIE!. Als cliënt bepaal je bij DVIE! zelf waarover je met je begeleider wilt spreken. Zo kun je je eigen verhaal vertellen.

In 2023 hebben we gemerkt dat er een stuk minder cliënten met hun begeleider hebben gesproken over DVIE!. In 2024 gaan we onderzoeken hoe dat kan en wat we kunnen doen om meer ervaringen en verhalen van cliënten te horen.



Bouwsteen 3

De begeleiders praten over hun werk

Je begeleiders hebben regelmatig overleg met elkaar.

Leren en ontwikkelen

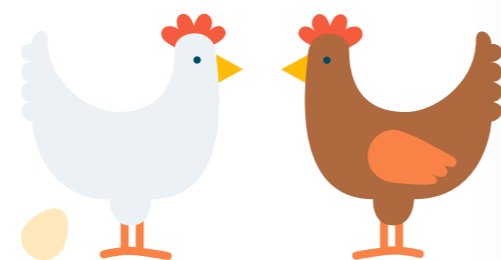
Binnen Raamwerk werken verschillende begeleiders die ook nog aan het leren zijn. De meeste leerlingen krijgen vanaf 2024 les via Praktijk Gestuurd Leren (PGL). Via PGL kunnen ze dat wat zij op school leren passend maken op wat ze tegenkomen op hun werkplek.

Samen Sturen met Sterke Teams

In 2023 zijn er zestien teams gestart met de methode 'Sterke Teams', om zichzelf als team verder te ontwikkelen. Zo wordt de samenwerking beter en kunnen zij nog beter de cliënten begeleiden.

Arbeidsmarkt

Het is een uitdaging om genoeg goede medewerkers te vinden. Er zijn meer banen dan mensen die erop solliciteren. Toch lukt het Raamwerk nog steeds om nieuwe medewerkers en leerlingen te vinden. Wel merken we dat het steeds lastiger wordt en dat het langer duurt. Het moeilijkst te vinden zijn persoonlijk begeleiders.



Bouwsteen 4

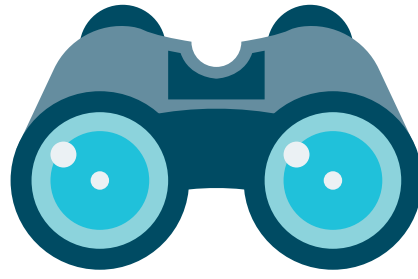
Meepraten over het Kwaliteitsbeeld

Met het Kwaliteitsbeeld laten we aan iedereen weten wat Raamwerk allemaal doet om goede zorg te geven. De Centrale Cliënten Raad (CCR), Ondernemingsraad (OR) en Raad van Toezicht (RvT) van Raamwerk hebben het Kwaliteitsbeeld gelezen. Ook een paar deskundigen van buiten Raamwerk hebben het gelezen.

Zij lieten weten wat ze goed aan het Kwaliteitsbeeld vinden.

- Er gingen veel zaken veel beter dan de vorige keer. Het kwaliteitsbeeld ziet er mooier uit.
- De samenwerking was fijn en bestuurder heeft het goed gedaan.
- De cliënten zijn goed betrokken dit jaar.
- Er is veel lof dat iedereen zo hard werkt en blijft werken aan het nog beter maken!

Hoe verder?



Belangrijke verbeterpunten voor 2024 zijn:

Zorgprocessen op orde

We geven graag goede zorg en begeleiding. Daarom gaan we in 2024 in beeld brengen welke cliëntgroepen er wonen en werken binnen Raamwerk en welke verschillen er zijn tussen de cliëntgroepen. We beschrijven dit in de zorgprocessen.

Dit Vind Ik Ervan!

Steeds meer medewerkers weten hoe ze DVIE! kunnen gebruiken. Toch was het aantal cliënten waarbij hun ervaring was gevraagd laag ten opzichte van vorig jaar. In 2024 gaan we onderzoeken hoe dat kan.

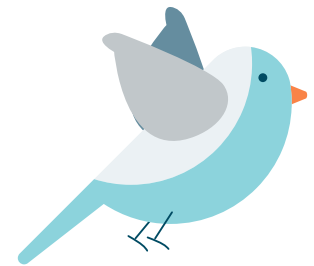
Bejegening en gelijkwaardigheid

In 2024 kijken we wat 'gewoon leven' voor cliënten en medewerkers betekent. Dit wordt besproken in de teams. Hierin willen we in 2024 stappen zetten met elkaar.

Leren en ontwikkelen

We gaan duidelijker opschrijven wat leerlingen en stagiaires wel en niet mogen doen tijdens hun werk. En er wordt gekeken hoe zij én goed kunnen leren én goede begeleiding kunnen geven aan cliënten.

Tips voor Raamwerk



De Centrale Cliënten Raad (CCR), Ondernemingsraad (OR) en Raad van Toezicht (RvT) van Raamwerk hebben het Kwaliteitsbeeld gelezen. Ook een paar deskundigen van buiten Raamwerk hebben het gelezen.

Ze hadden ook tips:

- In het volgende kwaliteitsbeeld is het belangrijk dat de vrijwilligers meer benoemd gaan worden.
- Omdat er veel veranderd binnen de zorg is het belangrijk dat iedereen goed meegenomen wordt en in gesprek blijft met elkaar.

Dit gaan we zeker gaan doen bij het schrijven van voortgangsbericht Kwaliteitsbeeld 2024.



Colofon

In deze samenvatting staat hoe Raamwerk werkt aan zo goed mogelijke zorg voor de cliënten. Ook staat erin wat we willen verbeteren.

Vragen? Stel ze aan je (c)pb-er.

Redactie en coördinatie

Esther Hessel,
Harriët den Nieuwenboer en
Pauline van der Hoeven

Ontwerp en opmaak

Ready for take-off

Fotografie

Studio Oostrum

Dit is een uitgave van Raamwerk

Strandwal 2
2211 HT Noordwijkerhout
0252 34 56 78

www.hetraamwerk.nl
info@hetraamwerk.nl

Raamwerk