

Afspraken over  
goede zorg

# Samenvatting Kwaliteitsrapport 2021



De zorg die  
jij nodig hebt

Jouw mening over  
de zorg die je krijgt

De begeleiders praten  
over hun werk

voor alle cliënten van **Raamwerk**



# Samenvatting van het Kwaliteitsrapport 2021

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

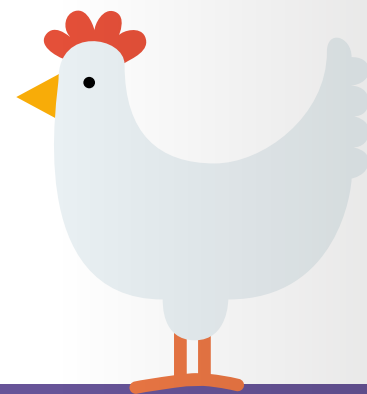
## Waarom een Kwaliteitsrapport en wat staat er in?

Organisaties in de gehandicaptenzorg werken vanaf 2017 met het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het Kwaliteitskader is een lijst met afspraken over wat goede zorg is. Zo weet je hoe de zorg bij Raamwerk geregeld is.

Het Kwaliteitskader is verplicht voor zorgorganisaties die betaald worden vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Het helpt begeleiders en leidinggevenden om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. In het Kwaliteitsrapport staat wat Raamwerk allemaal doet om goede zorg te geven. Dit verhaal is daar een samenvatting van.

## Drie bouwstenen

Het Kwaliteitsrapport heeft drie belangrijke onderdelen. Die noemen we ook wel bouwstenen. In deze samenvatting vertellen we voor elke bouwsteen de belangrijke dingen in 2021.



## De drie bouwstenen van het Kwaliteitsrapport

- **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 1

# De zorg die jij nodig hebt



Goede zorg is zorg die bij jouw leven past. Die zorg kunnen begeleiders jou alleen geven als ze je goed kennen. Door goed naar jou (of je verwant) te luisteren, weten ze wat je wensen en voorkeuren zijn.

### Wet zorg en dwang

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. De Wzd geldt als je zorg krijgt die je niet wilt, maar die volgens jouw begeleiders en behandelaars toch nodig is. Voor jouw eigen veiligheid of die van anderen. Voor alle cliënten die op De Hafakker wonen, geldt de Wzd. De Wzd kan soms ook spelen bij cliënten op Zeehos.

Soms is onvrijwillige zorg nodig. Dat gaat met een stappenplan. In het stappenplan wordt elke drie maanden overlegd of onvrijwillige zorg nog nodig is. Of dat er andere mogelijkheden zijn. De cliënt en vertegenwoordiger worden hierbij betrokken.

In 2021 is gekeken of de Wet zorg en dwang bij Raamwerk goed werkt. En hoe vaak onvrijwillige zorg nodig is geweest in 2021. Daar is een verslag van gemaakt. De Centrale Cliënten Raad (CCR) heeft er een reactie op gegeven. Ook is er een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.

De vragen en klachten over onvrijwillige zorg gingen in 2021 bijvoorbeeld over het beperken van bewegingsvrijheid.

### Medezeggenschap

Over belangrijke onderwerpen praten we met elkaar. Bijvoorbeeld over corona, het strijken, de was en het Meerjarenbeleid. We noemen dat 'medezeggenschap'. Raamwerk en de CCR vinden goed contact met cliënten, hun verwanten en de lokale cliëntenraden belangrijk. In 2021 zijn nieuwe afspraken gemaakt over medezeggenschap.

### Meerjarenbeleid

In 2021 schreef de directie een meerjarenbeleidsnotitie. In de notitie staat welke richting Raamwerk op gaat in de komende drie jaar. Een extern bureau hielp bij het schrijven van de notitie. Er is bijvoorbeeld gekeken naar de kwaliteit van de zorg. En naar de kansen voor Raamwerk om zich te ontwikkelen. Veel mensen van binnen en buiten Raamwerk hebben hierover meegedacht.

### Corona

Eind januari 2021 kregen veel cliënten van Zeehos en De Hafakker hun eerste vaccinatie. In februari kregen zij de tweede vaccinatie en in november/december de derde. Dat is goed verlopen. Het vaccineren van cliënten in De Regio verliep minder soepel. Dat deed Raamwerk niet zelf. Maar ook voor deze cliënten was het een bijzonder moment.





## 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!'

Sinds 2017 werken we met 'Dit vind ik ervan!' (DVIE). Bij 'Dit vind ik ervan!' bepaal je zelf de onderwerpen, in plaats van je begeleiders. Zo kun je je eigen verhaal vertellen. Als je dat niet (meer) zelf kan vertellen, houden we het gesprek met een verwant.

De gegevens worden opgeslagen in je Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Ook hebben we het er met elkaar over in je ondersteuningsplangesprek.

### 'Ik Toon'

In 2021 is Raamwerk begonnen met een pilot voor 'Ik Toon'. Een pilot betekent dat je gaat uitproberen hoe het werkt. Cliënten die niet zelf kunnen vertellen wat ze vinden, worden bij 'Ik Toon' gefilmd. Die beelden worden goed bekeken met verwanten en medewerkers. Zij zien wat de cliënt prettig of niet prettig vindt.

In 2022 kijken we of 'Ik Toon' gebruikt kan worden.





## Bouwsteen 3

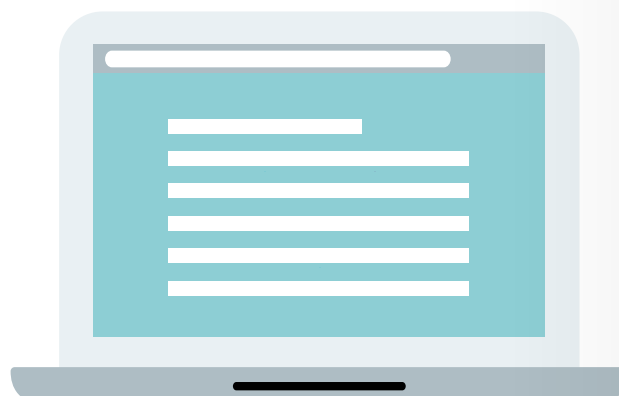
# De begeleiders praten over hun werk

**Je begeleiders hebben regelmatig overleg met elkaar.**

## Medewerkersonderzoek

In 2021 was er een 'medewerkersonderzoek'. Veel medewerkers deden hier aan mee. Raamwerk scoorde heel goed en mag zich daarom 'beste werkgever' noemen. Daar zijn we heel trots op!

Door corona waren in het najaar meer medewerkers ziek dan anders. Ook konden begeleiders niet met het hele team overleggen in één ruimte. Dat moest via de computer. Dat was niet altijd makkelijk.



## Verbeterpunten 2021

# Terugblik verbeterpunten voor 2021:

## Cliëntgroepenbeleid De Hafakker en De Regio

In 2021 heeft Raamwerk een notitie gemaakt. De titel is 'Cliëntgroepenbeleid De Hafakker en De Regio'. Erin staat bijvoorbeeld welke woningen en begeleiding nodig zijn als cliënten ouder worden. En wat voor woningen er in De Regio nodig zijn. Ook is er een steunpunt voor cliënten in de Veranda op De Hafakker geopend.

## Verder ontwikkelen van de behandeldienst

In maart 2021 is een Hoofd Behandeldienst gestart. Onder de behandeldienst vallen alle behandelaren, zoals artsen, gedragskundigen en fysiotherapeuten. Er is gekeken wat er nodig is voor een goede behandeldienst.

Het medisch team en de gedragskundigen werken nu voor heel Raamwerk, niet meer voor één locatie.

## Bejegening

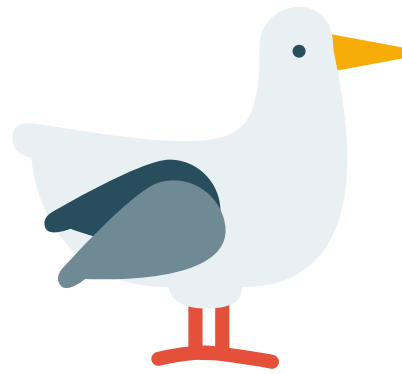
Bejegening gaat over hoe medewerkers omgaan met de cliënt. Op Zeehos was daar een workshop over voor medewerkers. Ze gingen met elkaar in gesprek en deden opdrachten. In 2022 praten we verder over dit onderwerp.

## Evaluatie van het coronabeleid

Raamwerk heeft in december een vragenlijst gemaakt over corona. Daarin konden medewerkers aangeven wat zij goed vonden gaan. En ook of zij nog tips hebben voor verbetering. Zo kan Raamwerk leren.



# Hoe verder?



**Belangrijke verbeterpunten voor 2022 zijn:**

## Cliëntgroepenbeleid

Er zijn meerdere belangrijke verbeteringen. We noemen er hier een paar.

- Er worden drie zorgprogramma's gemaakt. Deze gaan over goede zorg voor de cliënten en scholing voor de medewerkers.
- De Academie voor Zelfstandigheid wordt uitgebreid. Vanaf 2022 is deze ook voor cliënten van Zeehos en De Regio.
- Er wordt gekeken of het doelgroepenbeleid op Zeehos goed werkt.

## Afspraken over de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd)

Er zijn in 2021 afspraken gemaakt over de uitvoering van verbeterpunten. Bijvoorbeeld over de scholing van medewerkers over onvrijwillige zorg. Hier gaan we in 2022 mee aan de slag.



## Tips voor Raamwerk

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

Raamwerk voerde een gesprek samen met de CCR, de OR en de Raad van Toezicht. Zij lieten weten wat ze goed en minder goed aan het Kwaliteitsrapport vonden. Ze hadden ook tips. Zoals een betere uitleg aan cliënten van de coronamaatregelen. Deze waren voor de cliënten soms rommelig of onduidelijk. Iedereen vond het rapport er mooi uitzien. Er waren ook vragen. Bijvoorbeeld over 'Ik Toon'.

De deskundigen van buiten Raamwerk hebben apart gesproken met leden van de CCR en met verschillende medewerkers en directieleden. Deze deskundigen gaven ook tips aan Raamwerk. Bijvoorbeeld dat respectvolle bejegening van cliënten bij de prioriteiten voor 2022 had mogen staan.

De tips gebruiken we bij het maken van het volgende Kwaliteitsrapport.

## 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, Trudy Janson, Yvonne Kooi

### 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