



Kwaliteitsrapport 2023

Makkelijke taal

dicht**er**bij



**Dichterbij maakt elk jaar een kwaliteits-rapport.
Dat rapport gaat over vorig jaar. Dus over 2023.
In het kwaliteits-rapport lees je wat er bij Dichterbij goed gaat.
En wat beter kan.**

De tekst in het kwaliteits-rapport is niet makkelijk.
Er staan soms moeilijke woorden in.
Begrijp je sommige woorden of zinnen niet?
Vraag dan aan iemand om de tekst samen met jou te lezen.
Een mede-bewoner, je begeleider, familie of een vrijwilliger.

Zorgplan

Alle bewoners en cliënten van Dichterbij hebben een zorgplan.
In dit zorgplan staat welke zorg en begeleiding jij nodig hebt.
Je begeleiders kennen jouw zorgplan goed.
In 2023 is dit plan vaker besproken.
Je begeleiders kunnen daardoor nog beter voor jou zorgen.

Medicijnen

Soms ben je ziek.
Dan heb je medicijnen nodig.
Je begeleider schrijft in een computer op wanneer en hoe vaak jij
medicijnen krijgt.
Soms gaat dat fout.
In 2023 gebeurde dat vaker dan in 2022.
Medicijnen liggen op een veilige plek in de woning.
We hebben daar in 2023 extra goed op gelet.

Zorg overdag en in de nacht

Als je bij Dichterbij woont, krijg je zorg overdag en in de nacht.
De begeleider is overdag vaak dichtbij.
De begeleider komt in de nacht als jij hulp nodig hebt.
De begeleiders overdag en in de nacht werken steeds beter samen.
Omdat alle begeleiders weten welke zorg jij nodig hebt.
En begeleiders leren elkaar steeds beter kennen.

De zorg-centrale

Op sommige plekken is niet altijd een begeleider aanwezig.

Wij vinden het belangrijk dat jij je veilig en gerust voelt.

Daarom zijn wij altijd in de buurt.

Je kan om hulp roepen als dat nodig is.

Dat kan overdag en in de nacht.

Een medewerker van de zorg-centrale zit voor je klaar.

Als jij op de oproep-knop drukt, praten zij met jou.

Zij helpen je dan meteen of bellen je begeleider.

In 2023 kreeg de zorg-centrale een nieuw computer-systeem.

Daardoor kunnen ze je nog beter helpen.

Onvrijwillige zorg

Je vindt de zorg die je krijgt soms niet fijn.

Maar je hebt die zorg wel nodig om gezond te blijven.

De begeleiders praten hierover met jou, met je familie en met andere medewerkers van Dichterbij.

Zo beslissen we samen welke zorg je wel en welke zorg je niet nodig hebt.

Tevreden over je leven

Je vult elk jaar een vragen-lijst in samen met je begeleider.

In die vragen-lijst geef je aan of je jouw leven fijn vindt.

In 2023 vinden de meeste bewoners bij Dichterbij hun leven fijn:

- De dagbesteding is beter geworden.
- Je begeleiders zorgen goed voor jou.
- Soms heb je veel verschillende begeleiders. Dat vind je niet zo fijn.
- Je voelt je veilig in je huis en in de buurt waar je woont.

Tevreden over STEVIG

Ook cliënten van STEVIG vullen elk jaar een vragen-lijst in.

In die vragen-lijst geven zij aan hoe tevreden ze zijn over de behandeling bij STEVIG.

Je kunt tijdelijk wonen voor behandeling bij STEVIG.

Je kunt ook thuis behandeling krijgen van STEVIG.

In 2023 zijn cliënten van STEVIG tevreden over hun begeleiders.

Vertrouwens-persoon

Wij vinden het fijn te horen als je blij bent met de zorg van Dichterbij. Als je niet blij bent met de zorg van Dichterbij kun je dat aangeven bij een vertrouwens-persoon.

Een vertrouwens-persoon luistert naar jou en helpt als je een probleem of klacht hebt.

In 2023 gingen de gesprekken met de vertrouwens-persoon vaak over:

- Te veel verschillende begeleiders.
- Te veel inval-krachten.

Klachten-commissie

Bijna alle problemen en klachten worden opgelost door gesprekken met de vertrouwens-persoon.

Soms lukt dat niet.

Dan wordt de klacht naar de klachten-commissie gestuurd.

Op de website van Dichterbij lees je hoe de vertrouwens-persoon en de klachten-commissie jou kunnen helpen. Je vindt deze informatie [hier](#).

<https://www.dichterbij.nl/contact/klachten-en-vertrouwenspersonen>

Van elkaar leren

Bij Dichterbij proberen we de zorg voor jou iedere dag een beetje beter te maken.

We doen dit op verschillende manieren.

Bij Dichterbij werken veel mensen.

Die mensen hebben goede ideeën over hoe we de zorg beter kunnen maken.

We delen goede ideeën met elkaar.

We schrijven dingen op die beter kunnen.

We kijken na een jaar of het is gelukt om het beter te doen.

Leren en ontwikkelen

Soms moeten begeleiders nieuwe dingen leren om de zorg beter te maken. Bijvoorbeeld door een opleiding te volgen.

Binnen een team zorgt 1 persoon ervoor dat collega's nieuwe dingen kunnen leren.

Deze persoon noemen we een co-ordinator leren en ontwikkelen.

In 2023 had de helft van de teams een co-ordinator leren en ontwikkelen.

We willen dat alle teams een co-ordinator leren en ontwikkelen hebben in de toekomst.

Tevreden medewerkers

Ook de medewerkers van Dichterbij moeten zich fijn voelen.

Dan kunnen ze goed voor jou zorgen.

Medewerkers geven elke week aan of zij zich fijn voelen via een app op de telefoon.

Medewerkers-vertrouwens-persoon

Soms hebben medewerkers een klacht.

Of voelen ze zich niet zo fijn.

De medewerker kan dan naar een medewerkers-vertrouwens-persoon.

De medewerkers-vertrouwens-persoon luistert naar de medewerker.

En helpt met problemen en klachten.

In 2023 gingen de problemen en klachten bijvoorbeeld over de manager.

Sommige medewerkers voelen zich niet veilig.

Of er werd niet goed naar de medewerker geluisterd.

Genoeg medewerkers

Steeds meer mensen hebben zorg nodig.

Te weinig mensen willen en kunnen in de zorg werken.

Daarom zorgen we bij Dichterbij goed voor medewerkers.

We willen dat de medewerkers zo lang mogelijk bij Dichterbij blijven werken.

Welkom nieuwe medewerkers

Dichterbij werkt hard om genoeg nieuwe medewerkers te vinden. Iedere maand houden we een welkoms-bijeenkomst voor nieuwe medewerkers.

Niet iedereen was daar in 2023 bij.

We onderzoeken hoe we dat beter kunnen doen.

Ziek

Medewerkers zijn soms ziek.

Dichterbij vindt het niet fijn als medewerkers ziek zijn.

En als medewerkers ziek zijn, willen we dat ze snel beter worden.

Bijvoorbeeld door te zorgen dat medewerkers het niet te druk hebben.

In 2023 waren minder medewerkers ziek dan in 2022.

Incidenten

Er gebeurt veel tijdens een dag.

Soms gebeuren er ongelukken.

We noemen dat incidenten.

Ernstige incidenten melden we bij de incidenten-commissie.

De incidenten-commissie onderzoekt wat er is gebeurd.

En hoe we incidenten in de toekomst kunnen voorkomen.

Medewerkers vinden het fijn om na een incident met iemand te praten.

Hiervoor heeft Dichterbij een Bedrijfs-opvang-team.

Beschermen van informatie

Bij Dichterbij werken we steeds meer met computers.

In deze computers staat veel informatie over jou en over medewerkers van Dichterbij.

Het is belangrijk dat we die informatie goed beschermen.

Hier besteden we veel aandacht aan.

Dichterbij

Zwerfheide 2
6591 RC Gennep

T 088 - 754 00 00
E info@dichterbij.nl

www.dichterbij.nl

dichtε**rbij**