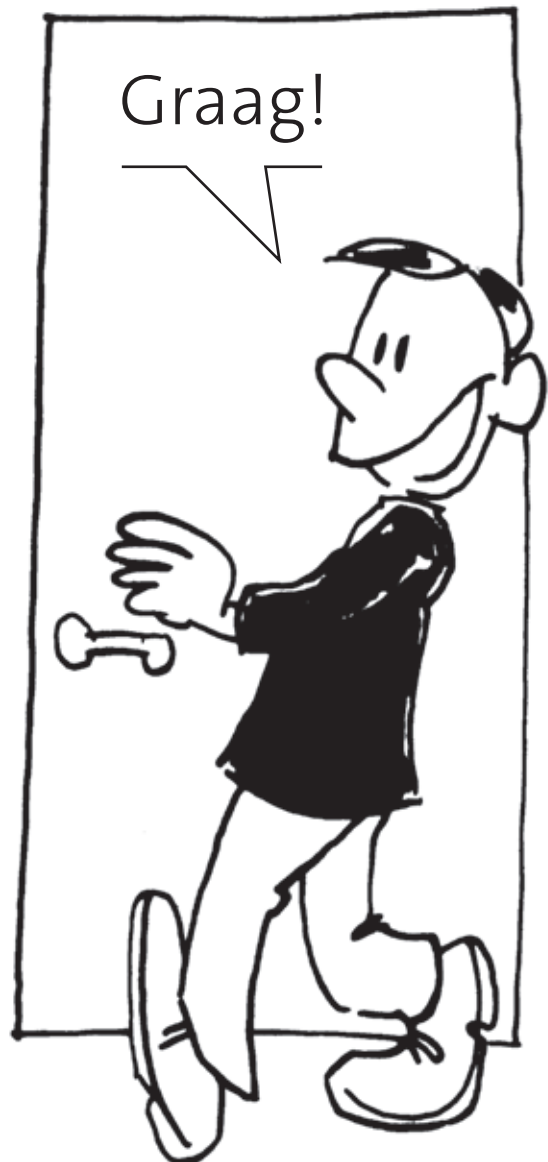


Kwaliteitszorg: hier staan wij voor!

Kijk gerust
bij ons binnen!



Graag!



Sizo

Kwaliteitszorg: hier staan wij voor!

Of het nu gaat om wonen, werk, opleidingen, relaties of een goede gezondheid, bij Siza stellen we onszelf steeds de vraag: voegt onze dienstverlening waarde toe aan het leven? Wat wilt u? Wat kunt u? Maar vooral: wat wilt u kunnen? Samen met de mensen die gebruik maken van onze zorg- en dienstverlening en met medewerkers hebben we het kwaliteitshandvest opgesteld. In het kwaliteitshandvest geven we duidelijkheid over de kwaliteit van zorg en dienstverlening die Siza wil leveren. Zodat mensen met een handicap kunnen leven op eigen wijze.

Om dit te ondersteunen en om zichtbaar te maken hoe we dit doen, zetten we de volgende middelen in:

Samen afspraken maken

Samen maken we afspraken over de gewenste ondersteuning. Het gaat om afspraken op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, (woon)omgeving, werk, activiteiten en bezigheden, contacten, relaties en gezondheid, veiligheid en welbevinden. Deze afspraken leggen we vast in het (behandel-)begeleidingsplan (B)BP. Regelmatig vragen we hoe de ondersteuning bevalt en of er nog wensen zijn. Zo nodig stellen we het plan daarop bij.

Onderzoeken wat cliënten ervan vinden

We vragen aan cliënten wat zij belangrijk vinden en hoe zij de zorg- en dienstverlening ervaren. Wat mag blijven of wat kan anders? Met 'Dit vind ik ervan!' worden minimaal een keer per jaar gespreksthema's aangeboden op een manier die past bij de voorkeur en mogelijkheden van de cliënt. Opbrengsten uit dit onderzoek zijn directe inbreng vanuit de cliënt bij de jaarlijkse evaluatie van het (B)BP. Daarnaast wordt de kern van wat is verteld vastgelegd op een gesprekslijst om verder te verwerken tot verbeter- en verantwoordingsinformatie. Hierdoor kunnen we continu volgen wat cliënten van onze zorg- en dienstverlening vinden en wat er voor hen toe doet.

Meepraten op de plek waar het speelt; (mede)zeggenschap

Cliënten praten mee en adviseren over onderwerpen die voor meerdere cliënten belangrijk zijn. Een onderwerp wordt besproken op de plek waar het speelt, met diegenen die daarbij betrokken zijn. In de woning of de werkomgeving met het team, in de regio met de regiomanager en centraal met de raad van bestuur. Daarnaast is het mogelijk om via het online platform Tweespraak 24 uur per dag, zeven dagen in de week ervaringen te delen. Klachten, complimenten, verbeterpunten, wensen of andere opmerkingen; alles doet er toe en is aanleiding voor dialoog.



Waarde toevoegen aan het leven



Bij elkaar op bezoek: kijken door de ogen van de ander

Enmaals per twee jaar gaan cliënten, verwanten en medewerkers van een eenheid bij elkaar op bezoek om met elkaar te praten en te ervaren hoe de ander iets aanpakt. Elk mens kijkt weer op een andere manier. Het werkt verfrissend om dat te delen. De vraag die centraal staat is in hoeverre cliënten invloed uit kunnen oefenen op hun eigen leven. In de visitatie met bezoektteams kijk je wat goed of positief is, en welke ontwikkelpunten er zijn. Zo leer je samen successen te delen en bespreek je na afloop met elkaar hoe je met ontwikkelpunten aan de slag gaat.

Veiligheid

Siza wil cliënten en medewerkers een omgeving bieden waar zij zich veilig voelen. Door hierover met elkaar in gesprek te gaan, wordt iedereen aan het denken gezet. Wat doen we met elkaar om deze plek een veilige plek te laten zijn? In een Walkround-bezoek gaan een bestuurder en manager van Siza hierover met medewerkers en cliënten in gesprek. Daarnaast is in elk ondersteuningsplan een risico-inventarisatie opgenomen. Mocht zich een incident voordoen dan leggen we dit vast en bekijken we wat we kunnen doen om dit organisatiebreed in de toekomst te voorkomen.

Onderzoeken wat medewerkers toevoegen

Wij leveren toegevoegde waarde aan het leven van cliënten. We overleggen met hen of dit aansluit bij hun ervaringen en wat zij belangrijk vinden. Dan is het ook belangrijk dat wij die vraag aan onszelf en aan onze collega's stellen. In dialoog met een collega of leidinggevende onderzoeken we wat we belangrijk vinden in ons werk en hoe we ons werk ervaren. De aanpak 'Dit voeg ik toe!' ondersteunt dit onderzoek en is vergelijkbaar met de aanpak 'Dit vind ik ervan!'. Hierdoor is het mogelijk ervaringen van cliënten en van medewerkers met elkaar te vergelijken. De resultaten zijn aanleiding om thema's verder te bespreken, er samen van te leren en verbeteringen door te voeren.

Meer weten?

Siza is helder, open en toegankelijk in het verantwoorden van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Mocht u meer willen weten over onze werkwijze?

Neem dan contact met ons op via: kwaliteit@siza.nl

Kwaliteitshandvest Siza

Het is uw leven

Wij helpen u uw leven te organiseren. Samen met de mensen die voor u belangrijk zijn: familie, vrienden of anderen. We volgen u en uw wensen. Omdat wij vinden dat iedereen er toe doet, is ons werk erop gericht dat u mee kunt doen op uw niveau. Met passend werk, opleidingen, relaties en een goede gezondheid.

Uw thuis is uw basis

Niets is zo belangrijk als een prettige, veilige leefomgeving. Of dat nou uw eigen huis is, of een huis van Siza. Uw huis is uw thuis.

U bepaalt wat u van ons nodig heeft

Samen met u spreken we af welke ondersteuning u wilt en welke niet. Wat u zelf kunt doen, doet u zelf. Uw wensen en mogelijkheden staan centraal. Alle afspraken hierover legt u met uw begeleider overzichtelijk vast.

Wij zijn er op de momenten dat u het wilt

U heeft de regie. Dus overleggen we met u wanneer en waarvoor wij er voor u zijn en op welk moment u ondersteuning wilt.

U wilt alle mogelijkheden benutten, wij ook

Door onze ervaring weten wij als geen ander wat het effect van een handicap is op iemands leven. Als jarenlange specialist op dit gebied blijven we zoeken naar de beste oplossingen; voor vandaag én morgen. Daarom investeren we ook in slimme innovaties en nieuwe technieken, waarmee u zo veel en zo lang mogelijk zelf de touwtjes in handen kunt houden.

Niets is onmogelijk, dat weten we uit ervaring

Samen met u gaan we op zoek naar het beste antwoord op uw vragen en behoeftes. Wij kijken daarbij naar u, niet naar wetten en regels. Met als enige doel dat u uw leven zoveel mogelijk in kunt blijven richten zoals u wilt.

Kernwaarden Siza

- Ik ben van betekenis
- Ik neem verantwoordelijkheid
- Ik schep kansen
- Ik heb plezier



Toelichting:

Een kwaliteitshandvest heeft tot doel duidelijkheid te geven over de kwaliteit van zorg en dienstverlening die Siza wil leveren aan de mensen die er gebruik van maken. Cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers mogen elkaar aanspreken om dit waar te maken.



Dit is de versie van april 2014