

## Zorggroep Vitez Kwaliteitsrapport 2019 - cliëntversie

### Waarom dit rapport

In dit kwaliteitsrapport kun je lezen over de begeleiding van Zorggroep Vitez in 2019. We vinden het belangrijk dat onze cliënten goede zorg/begeleiding krijgen. Daarom willen we weten wat er goed gaat en wat er beter kan. Dat is belangrijk om de zorg/begeleiding steeds beter te maken.

Het is belangrijk dat Vitez goed naar je luistert om te weten:

- welke zorg/begeleiding je nodig hebt.
- hoe we omgaan met jouw en onze veiligheid.
- welke wensen je hebt voor een prettig bestaan.
- hoe we rekening houden met jouw eigen ideeën.

### Het gaat om jou!

Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat jullie tevreden zijn over de zorg die je krijgt. Eventuele klachten lossen we samen op. Daar zijn we erg blij om!

Als Zorggroep Vitez willen wij goed naar jou luisteren en je waar nodig helpen bij het maken van keuzes. Daarbij willen we je ook zoveel mogelijk betrekken bij je begeleiding. Samen met jou maken we bijvoorbeeld afspraken en doelen om aan te werken. Deze schrijven we op in je ondersteuningsplan. Dit plan bespreken we regelmatig met je om te kijken hoe het met je gaat en of we iets moeten veranderen.

Er is ook een cliëntenraad die zorgt dat jouw mening bekend is bij de organisatie. Zij kunnen voor jou vragen stellen, om uitleg vragen bij de organisatie en advies geven aan het management team. Zorggroep Vitez vindt het erg belangrijk dat de cliëntenraad bestaat en hoort graag hun mening.

### We zorgen voor goede begeleiders

Wij vinden het erg belangrijk dat we goed ons werk kunnen doen en voldoende kennis hebben. Daarom heeft iedere medewerker daarover gesprekken met de leidinggevende. In dit gesprek kijken ze naar de kwaliteiten en kennis van de medewerker. Er worden afspraken gemaakt en na een half jaar gekeken hoe het gaat.

We doen veel aan scholing voor begeleiders om te zorgen dat ze uitstekende begeleiding kunnen bieden. Ook praten de begeleiders regelmatig samen in groepjes met elkaar om na te gaan hoe de zorg voor cliënten nog beter kan. Daar zitten vaak ook deskundigen bij waar we iets van kunnen leren.

We proberen het ziekteverzuim zo laag mogelijk te houden door goed voor onze medewerkers te zorgen. Bijvoorbeeld met een sportprogramma en gezondheidstests.

Het arbeidsverleden van iedere medewerker wordt onderzocht voordat hij bij Vitez mag werken. Ook moeten ze een verklaring omtrent gedrag inleveren. Daar zijn we erg streng in.

### Goedgekeurd

Vitez is een goedgekeurde organisatie. We voldoen aan strenge ISO kwaliteitseisen. Elk jaar wordt dit opnieuw bekeken.

### Waar gaan we in 2020 extra aandacht aan besteden?

- Gezondheid van jou en je begeleiders
- Zorgen dat we voldoende begeleiders hebben en houden
- Leuke en goede dagbesteding
- Voorkomen en bestrijden van eenzaamheid