

## Waarom dit verslag?

In dit verslag staat hoe Profila Zorggroep in 2023 zorg gegeven heeft. We kijken naar alles waar we trots op zijn. Wat doen wij allemaal al goed in de begeleiding? En wat wil jij als cliënt. We kijken ook naar de dingen die beter kunnen. En hoe we dit beter gaan doen in 2024.

## Hoe verlenen wij goede zorg aan jou?

Wij geven begeleiding die bij jou past. Dit doen wij door te kijken naar wat jij nodig hebt. En naar wat jij graag wilt. Wij helpen je om zelf keuzes te maken. Alle afspraken die wij met jou maken schrijven wij in het cliëntplan. Je kunt het cliëntplan zien via Mijn Plan en/of via Mijn Dossier. Wij werken ook samen met de mensen die jou goed kennen. Dit is meestal je familie. Je familie kan ook je cliëntplan zien via Mijn Plan en/of Mijn Dossier.

## Jouw mening is belangrijk

Wij vinden het belangrijk dat jij verteld wat jouw mening is. En dat jij zelf keuzes maakt. Wanneer dit niet lukt dat helpen wij jou. Wij gebruiken 'Dit Vind Ik Ervan' om jouw mening te horen. Wij willen jouw mening weten over wonen, werk, vrije tijd en geloof.

Elke woongroep heeft een bewonersoverleg. En op de dagbesteding zijn er werkoverleggen. Iedereen kan meepraten over huisregels, eten, taken en nog veel meer. Profila Zorggroep heeft ook een cliëntenraad. Daar zitten cliënten en familie van cliënten in. Zij mogen hun mening geven wanneer wij een belangrijke beslissing nemen die invloed heeft op de zorg.

## Hoe tevreden zijn cliënten met de zorg?

We hebben aan 810 cliënten gevraagd wat wij goed doen en wat nog beter kan. Wij hebben hun een vragenlijst gegeven met allemaal stellingen. Zij konden aangeven of ze het eens zijn met de stelling. Of dat zij het niet eens zijn met de stelling. Wij hebben ook gevraagd waarom zij voor Profila Zorggroep hebben gekozen. En ze mochten een cijfer geven voor de zorg. 221 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld.

Cliënten zijn tevreden over de zorg. De 24-uurs zorg kreeg een 7,3. De ambulante zorg kreeg een 8,3. Een de dagbesteding een 8.

## De zorg en de begeleiders

De teamleider, manager en gedragskundige zorgen ervoor dat de zorg zo goed mogelijk is. Zij overleggen elke keer hoe het gaat en wat er nog beter kan. Niet elke begeleider werkt op dezelfde manier. En soms is het voor een begeleider lastig om iemand te helpen. Soms kan een cliënt niet goed uitleggen wat hij wil. Of wat hij nodig heeft. Daarom hebben alle begeleiders een Triple-C training gevolgd. Daarin hebben zij geleerd om niet alleen maar naar het gedrag te kijken. Maar ook naar de reden dat van dat gedrag. Ons doel is om ervoor te zorgen dat jij een normaal leven kan ervaren.

## Wat gaan we doen in 2024:

- Wij zorgen ervoor dat alle begeleiders getraind zijn in Triple-C
- Wij zorgen ervoor dat er begeleiders met de juiste diploma's zijn
- We gaan Jouw Omgeving en Mijn Eigen Plan meer gebruiken