

A photograph of two men in a warehouse setting. A younger man in a grey hoodie is kneeling and helping an older man, who is sitting in a wooden chair, put on a brown jacket. The older man is smiling. In the background, there are shelves with boxes and a yellow pallet jack. A large pink oval with a dashed border is overlaid on the left side of the image, containing white text. A white banner with a dashed border is at the bottom left, containing the text 'KWALITEITSVERSLAG' and '2022'. A purple and yellow logo is at the bottom right.

Wat gaat
goed?
Wat kan beter?

KWALITEITSVERSLAG

→ 2022

groeien
van geluk

ORO

ziet kansen



INHOUDSOPGAVE

1. KWETSBARE MENSEN GELUKKIG MAKEN	4
2. DOEN WE HET GOED	6
3. MEEPRATEN OVER ORO	10
4. MEDEWERKERS/VRIJWILLIGERS	12
5. VERTROUWENSPERSONEN/MELDINGEN/KLACHTEN	14
6. WET ZORG EN DWANG	16
7. GROEI	18

IEDER JAAR MAAKT ORO EEN KWALITEITSVERSLAG.

WAT GAAT GOED? WAT KAN BETER?

ORO LEERT DAARVAN.

DIT BOEKJE IS EEN SAMENVATTING VAN

HET KWALITEITSVERSLAG 2022.

WIL JE HET HELE VERSLAG LEZEN?

GA DAN NAAR


www.oro.nl/kwaliteit



1 KWETSBARE MENSEN GELUKKIG MAKEN

Het geluk van cliënten en van de mensen
om hen heen, daar gaan we voor!



MAAR HOE DOEN WE DAT DAN?

Hierbij gaat het om zelf kiezen en meedoen in de buurt.
Dit wil ik wel en dit wil ik zeker niet.

We hebben vier dingen nodig om kwetsbare mensen gelukkig te kunnen maken:

1. Tevreden en gelukkige cliënten en cliëntvertegenwoordigers
2. Enthousiaste mensen die bij ORO werken
3. Veilige en goede zorg, ondersteuning en begeleiding
4. Groeien, want als we niet groeien, staan we stil

Samen met 1.600 medewerkers en 750 vrijwilligers maakt ORO
kwetsbare mensen gelukkig.
In 2022 bood ORO aan bijna 2.000 cliënten zorg, ondersteuning en
begeleiding.



2 DOEN WE HET GOED?

We vragen cliënten en cliëntvertegenwoordigers wat zij van ons vinden.



WAT VINDEN CLIËNTEN EN CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS?

We hebben vorig jaar cliëntvertegenwoordigers van cliënten die bij ORO wonen gebeld.

We hebben gevraagd of ze ORO goed vinden.

Het was voor het eerst dat we hierover gebeld hebben.

Vorige jaren vroegen we per e-mail of ze een vragenlijst wilden invullen.

Dat we nu gebeld hebben was goed.

Daardoor hebben we meer mensen kunnen spreken.

De mensen waren meer tevreden dan in 2021.

Hier zijn we blij mee.

Dat wat nog niet goed gaat, gaat de locatie in 2023 verbeteren.

In 2023 worden cliënten gebeld die bij ORO zijn voor dagbesteding, wonen of hulp thuis.



SUPPORTGERICHT WERKEN

Supportgericht Werken betekent dat we kijken naar wat een cliënt wil.

En hoe we daarbij kunnen helpen.

Door Supportgericht Werken zijn we anders gaan werken.

Het Persoonlijk Plan is hier ook op aangepast.

Samen met de cliënt kijken we wat er in het plan moet komen.

In 2022 zijn nog meer medewerkers van ORO gaan leren over Supportgericht Werken.

Er zijn verschillende cursussen gemaakt voor speciale groepen medewerkers en cliënten.

Zo kunnen we nog beter kijken naar wat een cliënt wil.

Hierdoor zijn medewerkers nog beter geworden in Supportgericht Werken.

CLIENTBURO STERK

In 2022 is cliëntburo STERK geopend.

De letters van STERK staan voor:

Samen, Trots, Ervaring, Rechten, Krachten.

Er werken ervaringsdeskundigen bij STERK.

STERK laat cliënten meedenken, meepraten en meedoen.

Ze zorgen voor makkelijke informatie.

Cliënten en medewerkers kunnen bij STERK hun vragen stellen.

STERK werkt al regelmatig samen met gemeenten. .

ANDERS ZORGEN

We merken dat er minder mensen in de zorg willen werken.

Daarom denken we na over oplossingen hiervoor.

Cliënten en vertegenwoordigers kunnen hierover meedenken.

Samen kunnen we deze uitdaging aan!



Wil jij meepraten?
Laat het weten aan je zorgcoördinator
of contactpersoon bij ORO.

3 MEEPRATEN OVER ORO

We vinden het belangrijk dat cliënten kunnen meepraten over de zorg, ondersteuning en begeleiding van ORO. Dit heet medezeggenschap. Dat gebeurt bijvoorbeeld in de wijkraden en in de Centrale Cliëntenraad.

CENTRALE CLIËNTENRAAD (CCR)

De CCR geeft advies over heel veel onderwerpen. Onderwerpen die belangrijk zijn voor alle cliënten en cliëntvertegenwoordigers van ORO. De CCR praat met ORO ook over ingewikkelde onderwerpen. De mening van de CCR is erg belangrijk.

WIJKRADEN

Bijna elke wijk binnen ORO heeft een wijkraad. Daarin zitten cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Zij praten over belangrijke onderwerpen die in de wijk spelen. Cliënten worden daarbij ondersteund door een cliëntcoach. Belangrijke punten vanuit de wijkraad worden besproken met de CCR. Alle adviezen van de wijkraden zijn voor ORO waardevol. Met de adviezen kan ORO de begeleiding en zorg verbeteren. Er is iets veranderd in de wet. Daarom is ORO aan het nadenken hoe cliënten en vertegenwoordigers nog beter kunnen meepraten over belangrijke onderwerpen. Omdat alle vertegenwoordigers mogen meepraten en het er nog niet helemaal over eens zijn, duurt het wat langer.



ONZE MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS

Bij ORO werken heel veel medewerkers en vrijwilligers. Allemaal zorgen ze ervoor dat ORO kwetsbare mensen gelukkig kan maken. In 2022 waren medewerkers vaker ziek. Ook waren ze langer ziek. Dat merken cliënten en vertegenwoordigers ook. Er werken vaker andere medewerkers op een locatie.

Een werkgroep met medewerkers en leidinggevenden van verschillende afdelingen gaat in 2023 bedenken hoe we nog beter voor medewerkers kunnen zorgen. En hoe medewerkers ook beter voor zichzelf kunnen zorgen.

WAT VINDEN MEDEWERKERS VAN ORO?

Elk jaar praten medewerkers met hun leidinggevenden over hoe het gaat. Wat kan ORO doen om ervoor te zorgen dat medewerkers het nog fijner hebben. Wat heeft een medewerker daarvoor nodig? Wat kan hij zelf doen en wat kan ORO doen. Dat bespreken we samen en we maken daar afspraken over met elkaar.

LEREN EN ONTWIKKELEN

ORO vindt het belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers nieuwe dingen leren. De ORO Academie biedt cursussen en trainingen aan. Academie is een ander woord voor school. Bij de ORO Academie leren medewerkers nieuwe dingen over bijvoorbeeld Samen Sturen. Met Samen Sturen leren medewerkers om nog beter samen te werken.

5

VERTROUWENSPERSONEN MELDINGEN/KLACHTEN

Soms is een cliënt het ergens niet mee eens. Het is belangrijk dat we dat weten, want dan kunnen we ervan leren.



▶ Heb je een klacht?
vertel het gewoon!
Kijk voor meer informatie op
www.oro.nl/vertelhetgewoon

KLACHTEN

Een cliënt deelt een klacht eerst met de begeleider.
Dan kijken ze samen hoe ze hier aan kunnen werken.
Deelt een cliënt het liever niet met de begeleider?
Of komen zij er samen niet uit?

Dan kan de cliënt contact opnemen met een vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

In 2022 zijn er 23 meldingen geweest bij de cliëntvertrouwenspersoon.
Er waren 5 meldingen bij de klachtenfunctionaris.
Samen is er steeds naar een oplossing gezocht.

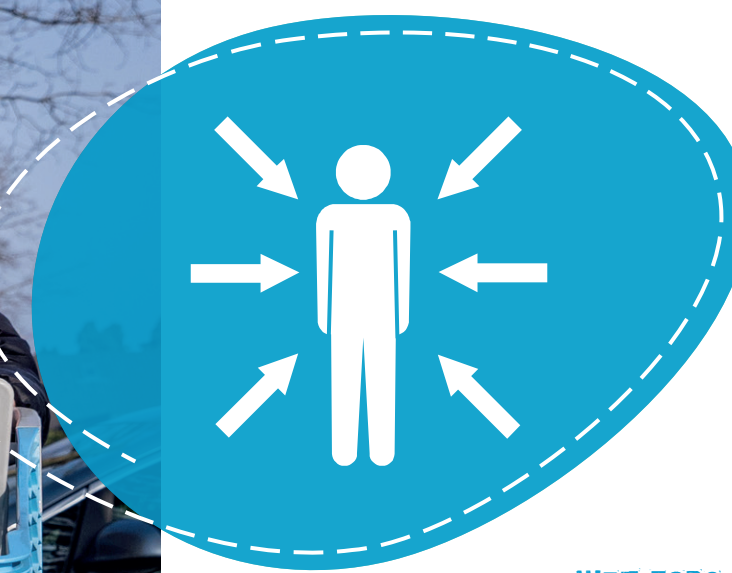
INCIDENTEN

Soms gaat er iets mis.
Of gaat er iets bijna mis.
Dat noemen we een incident.
Van fouten moeten we leren.
En van fouten willen we ook leren.
Daarom willen we dat incidenten door onze medewerkers gemeld worden.
Elk jaar worden er ongeveer evenveel incidenten gemeld.
De meeste incidenten gaan over agressie en medicatie.
We gaan nadenken hoe we hier nog meer van kunnen leren.



6 WET ZORG EN DWANG

De Wet zorg en dwang gaat over het maken van eigen keuzes. ORO vindt dit belangrijk.



WET ZORG EN DWANG

Soms wil een begeleider zorg bieden waar een cliënt het niet mee eens is. Dat mag alleen als het echt nodig is en er geen andere oplossing is. Dat noemen we onvrijwillige zorg. Dit staat in de Wet zorg en dwang. ORO vindt het heel belangrijk dat cliënten hun eigen keuzes maken. De Wet zorg en dwang past dus goed bij ORO.

Vragen over onvrijwillige zorg kunnen gesteld worden aan de vertrouwenspersoon speciaal voor de Wet zorg en dwang. Deze vertrouwenspersoon mag niet met ORO praten over wat een cliënt vertelt. Dat mag alleen als de cliënt daar toestemming voor geeft. In 2022 zijn er geen meldingen geweest bij de vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.



7 GROEI

Om goed aan te sluiten bij de wensen en behoeften van cliënten is het belangrijk dat we ook weten wat er buiten ORO gebeurt.

GROEI

We luisteren goed naar cliënten, hun vertegenwoordigers en mensen waarmee we samenwerken.

Zo weten we wat hun wensen en behoeften zijn.

We houden ook in de gaten wat er buiten ORO gebeurt.

We kunnen dan dingen bij ORO verbeteren als dat nodig is.

De afdeling marketing houdt zich hiermee bezig.

In 2022 hebben we vooral gekeken hoe we beter kunnen samenwerken met andere organisaties.

We hebben ook nagedacht hoe we mensen met een licht verstandelijke beperking en andere problemen het beste kunnen helpen.

Op locatie Kromme Haagdijk kijken we of onze ideeën goed werken.

Later kunnen we dan overal op die manier werken.

WWW.ORO.NL

Heb je een vraag
of idee?
Laat het ons weten!

Baroniehof 165
5709 HL Helmond
T 0492 53 00 53
E info@oro.nl
I www.oro.nl



oro_nl



oro_nl



oro.helmond



oroZorg