

triade vitree

Kwaliteitsrapport 2019



Samen
maken we
het verschil



Voor één dag kok Serina maakt pizza



Een dag meelopen en meehelpen in de keuken van een pizzeria. Dat wilde Serina heel graag. Het was wel heel spannend om ernaartoe te gaan. Maar omdat ze koken leuk vindt was ze al snel gewend.

Serina is heel nieuwsgierig en stelt veel vragen aan de kok. Ze wil graag vaker in de pizzeria werken. Serina zegt: “Ik vind Italiaans eten het allerlekkerst, vooral pasta.”

Thuis mag ze ook wel eens koken. Het liefst probeert ze dan nieuwe dingen uit. Bijvoorbeeld groenten die je niet meteen met elkaar mengt. Gelukkig was het tot nu toe altijd heel erg lekker.

Uit: Cliëntenblad JJJ- nr. 1- winter 2019

Inhoud

Leeswijzer	4	2. FAMILIE	
Onze kijk op zorg	6	2.1 Betrokkenheid	29
		Hoe stimuleren we ouderbetrokkenheid	29
1. CLIËNT		Familienet	29
1.1 Eigen regie staat centraal	9	2.2 Versterken informeel netwerk	31
Keuzes maken	9	Inzet vrijwilligers	31
Cliëntplan	9		
1.2 De mening van cliënten	10	3. MEDEWERKER	
Dit vind ik ervan!	10	3.1 Onze methodieken	35
Reacties van cliënten	11	Ondersteuning in dialoog met de cliënt	35
1.3 Onze hulp in cijfers	12	Triple C	35
Doelen uit het cliëntplan	12	LACCS (voorheen Vlaskamp)	35
1.4 Cliëntkwesties	13	BOL/EIM	36
Als je niet tevreden bent	13	Rehabilitatie en herstel	36
Melding van een incident	13	Gezin Centraal	36
Prismaonderzoek	14	3.2 Ervaringen	36
1.5 (Mede)zeggenschap	16	Medewerkerstevredenheid	36
Zeggenschap	16	3.3 Lerend vermogen	38
Medezeggenschap	16	Teamreflectie	38
Moreel Beraad	18	Teamvisitatie	39
1.6 Gezondheid & Veiligheid	20	Locatiescan	39
Meedoen en Sport	20	Trainingen	42
Geen onvrijwillige zorg, tenzij	21	4. SAMEN VERDER	
Medicatie en Ncare	22	Speerpunten 2020	47
1.7 Zorgtechnologie	24		
Mensenwerk ondersteunen	24		

Triade Vitree

Sinds 2018 werken Triade en Vitree vanuit één organisatie. Dat doen we met behoud van ieders specialisme en naam. Triade biedt ondersteuning aan volwassenen met een verstandelijke beperking en/of psychische problematiek. Vitree biedt jeugdhulp aan kinderen, jongeren en gezinnen. Samen zijn we Triade Vitree.

Bij Vitree wordt slechts een zeer klein percentage jeugdhulp geleverd vanuit de Wlz. Daarom ligt de focus in dit kwaliteitsverslag vooral op de geleverde zorg vanuit Triade en spreken we in dit verslag over Triade.

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Dit kwaliteitsrapport is gebaseerd op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 en sluit op de meeste onderdelen aan op bestaande werkwijzen binnen de organisatie. We laten zien hoe we werken, waarbij we gebruik maken van de drie bouwstenen:

1. Zorgproces rondom de individuele cliënt

Wat is kwaliteit als het gaat om cliëntplannen en eigen regie van de cliënt? Hoe willen we evalueren en toetsen hoe goed we het doen?

2. Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

We kijken naar het vormgeven van de analyse van ervaringen van cliënten op locatieniveau. Wat vinden zij ervan.

3. Zelfreflecties in zorgteams

We denken na over de teamreflecties: hoe kunnen we teams de juiste ondersteuning en input geven om hier zo goed mogelijk mee aan de slag te gaan?

We hebben bewust gekozen voor een indeling in cliënt, familie¹ en medewerker. Dit zijn immers de mensen die samen, op welke manier dan ook, te maken hebben met kwaliteit van zorg. Voor alles geldt dat de focus ligt op leren en verbeteren, want kwaliteit van zorg is nooit af: het kan altijd beter. Hier zetten we ons dagelijks voor in.



Kritisch blijven draagt bij aan betere zorg

"Hoe bijzonder is het om met de kennis van nu terug te kijken naar een jaar waarin de dingen die we deden zo vanzelfsprekend waren. Een jaar nog zonder corona waarin cliënten gewoon konden kiezen: op bezoek gaan bij familie of vrienden of thuisblijven, boodschappen halen of mee-eten op de groep, tv-kijken of samen sporten.

Halverwege 2020 ziet onze wereld er anders uit dan in 2019. Het is essentieel dat we over alle veranderingen met elkaar in gesprek zijn. Welke gevolgen hebben de corona-maatregelen voor ieder? En hoe houden we een goede balans tussen gezondheid, welzijn en levensgeluk?

Het uitgangspunt in ons werk is altijd de cliënt; de relatie met hem of haar staat centraal. De cliënt mag aangeven wat zijn of haar vraag, wens of behoefte is – dat vinden we belangrijk. Wij luisteren naar deze vragen en zijn ons bewust van onze eigen normen en waarden. Een valkuil daarbij kan zijn dat we teveel hechten aan ons eigen beeld en daardoor niet meer goed kunnen luisteren. Met als resultaat dat wij te makkelijk zeggen: 'Dit is goed voor jou, zo doen wij dat hier'.

Om goed te luisteren naar de cliënt geven we medewerkers de ruimte om elkaar aan te spreken en te reflecteren op hun handelen. We stimuleren medewerkers kritisch te zijn op de ingezette regels en te onderzoeken wat er aan de hand en nodig is.

Met trots kijk ik terug op 2019. We hebben stappen gemaakt om met elkaar in gesprek te gaan en te blijven; goede zorg is immers een samenspel dat je met elkaar moet vormgeven. Hieronder valt ook het (h)erkennen van onze valkuilen en hieraan werken. Ik geloof dat kritisch zijn en blijven op onszelf bijdraagt aan een betere kwaliteit van zorg. Samen kunnen we het verschil maken."

- Afien Spreen, raad van bestuur Triade Vitree -

Triade richt zich in de ondersteuning van cliënten op het toevoegen van waarde aan hun leven. Hierbij vragen we ons altijd af of we voor cliënten de juiste dingen doen.

¹ Waar familie staat, mag ook naaste, verwant of informeel netwerk worden gelezen.

Onze kijk op zorg

Visie Triade

Triade helpt haar cliënten te ontdekken hoeveel ze zelf kunnen. Want zorg maakt mensen afhankelijk. Dat willen we niet. Wij helpen mensen meer invloed op hun leven te krijgen. En zelfstandig te zijn, waar dat mogelijk is. Want hoe meer een mens zélf kan, hoe beter hij zich kan ontwikkelen. En hoe meer hij zichzelf kan zijn. Thuis, op school of bij het werk. Dát maakt het leven waardevol.

Triade levert zorg en ondersteuning, zoals omschreven in de Wlz, aan mensen met een verstandelijke en/of meervoudige beperking al dan niet in combinatie met een psychiatrische aandoening. Veelal gaat het hier om zorg in natura in de vorm van 24-uurs zorg met verblijf, volledig- of modulair pakket thuis. Ook bieden we geestelijke gezondheidszorg in de vorm van beschermd wonen. Daarnaast hebben we diverse vormen van dagactiviteiten en werk.

Zo normaal mogelijk leven staat centraal in onze werkwijze. De dialoog is daarbij een belangrijk middel. Tussen de cliënt en de hulpverlener, maar ook in andere vormen. Denk hierbij aan contact met familie, vrijwilligers en cliëntenraden, maar ook externe partijen als omwonenden, andere instellingen en gemeenten.



1. Cliënt

1.1 Eigen regie staat centraal

In onze organisatie staat de cliënt centraal. Dat betekent dat je bij ons zelf mag beslissen over je leven. Of toch niet? In de praktijk is eigen regie nog niet zo makkelijk. Want wat doe je als een cliënt erg graag veel zoetigheid eet, maar te zwaar is en gezondheidsklachten heeft gekregen? Of als een cliënt een hekel heeft aan douchen en bij voorkeur dagenlang niet doucht?

Keuzes maken

Wij vinden het belangrijk dat de cliënt regie heeft over zijn eigen leven; dat hij² weet dat hij rechten heeft en wat deze rechten zijn. Niet elke cliënt kan echter de gevolgen van zijn beslissing overzien. In zo'n geval probeert de medewerker te helpen.

De 'juiste' keuze hangt altijd af van de cliënt en de situatie. Medewerkers stellen de cliënt centraal door te kijken wie hij is, wat zijn behoeften en afspraken zijn en wat hij (aan)kan. Door hoe dan ook naast de cliënt te blijven staan, kan een medewerker de behoefte ontdekken die ten grondslag ligt aan de keuze van de cliënt.

Door vervolgens met elkaar in gesprek te blijven kan de medewerker samen met de cliënt ontdekken hoe dingen in elkaar zitten en hoe keuzes op dat moment het beste gemaakt kunnen worden. Zo maken we in elk situatie de best mogelijke keuzes

Cliëntplan

Onder eigen regie verstaan wij dat cliënten kwaliteit van bestaan ervaren, ongeacht hun beperking. Dat ze waar mogelijk zelf kunnen kiezen, zich goed voelen, relaties hebben, erbij horen, leren en zich veilig voelen.

Het cliëntplan vormt de basis van de dagelijkse zorg en keuzes die samen met de cliënt worden gemaakt. Hierbij staat methodisch werken centraal, wat betekent dat we:

- Bewust handelen om een bepaald doel te bereiken;
- Systematisch en procesmatig handelen volgens een vooraf gesteld plan;
- Het plan evalueren en eventueel bijstellen.

De dagelijkse zorg wordt besproken in het team, waarbij we de familie – en waar mogelijk de cliënt – uitnodigen om aanwezig te zijn. Tijdens deze overleggen kijken we op basis van het cliëntplan en methodisch werken of de doelen van de cliënt kunnen worden behaald en of we voldoen aan de behoeften en wensen van de cliënt. De afspraken verwerken we vervolgens in een nieuw cliëntplan, dat ook door de cliënt wordt ondertekend.

Alle informatie verzamelen we in ons digitaal cliëntendossier - PlanCare. Het is een systeem waarmee je kan rapporteren, evalueren en bijsturen.

² Waar hij/hem staat, mag ook zij/haar worden gelezen

1.2 De mening van cliënten

Hoe ervaren cliënten de zorg die ze van Triade ontvangen? Zijn ze tevreden over de kwaliteit van hun bestaan? En wat zouden ze graag anders willen zien?

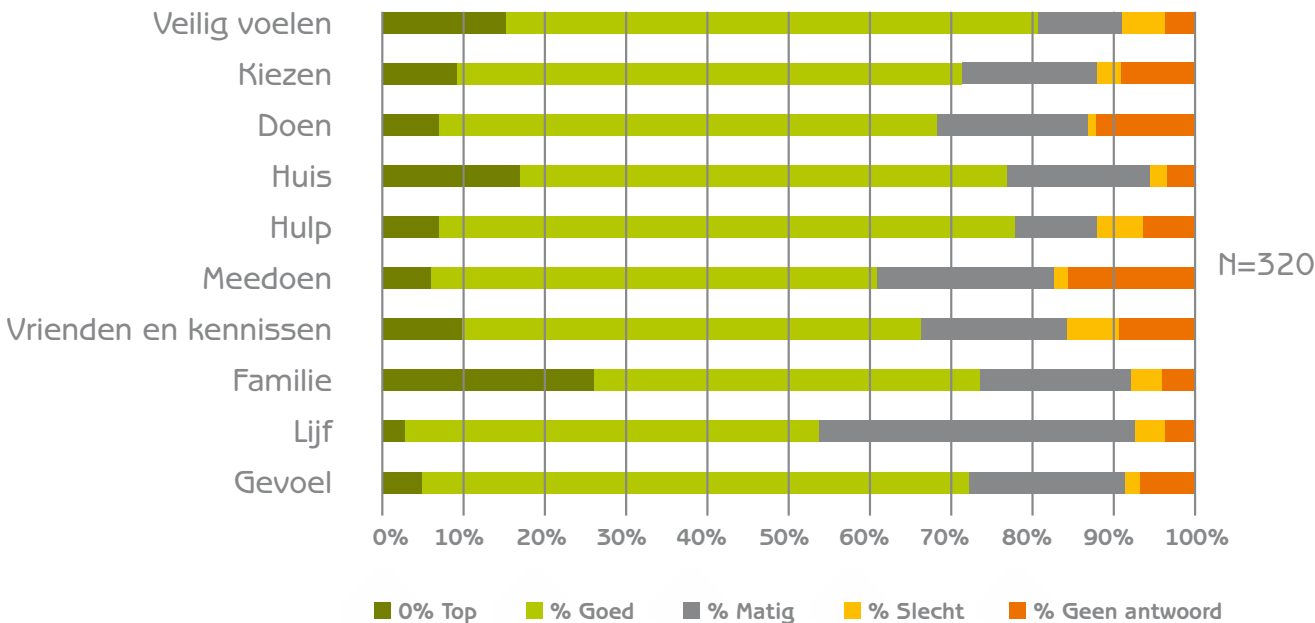
Dit vind ik ervan!

Om antwoord te krijgen op dit soort belangrijke vragen werken we bij Triade met *Dit vind ik ervan!* Dit is een instrument om met cliënten in gesprek te gaan over onderwerpen die zij belangrijk vinden in de zorg- en dienstverlening. *Dit vind ik ervan!* heeft de vorm van een onderzoekende dialoog, waarbij medewerkers het gesprek met de cliënt aangaan zonder aannames te doen en/of suggesties, oplossingen of onderwerpen aan te dragen. Omdat niets voor de cliënt wordt ingevuld, wordt heel duidelijk wat de cliënt echt wil. Alle persoonlijk ondersteuners volgen

een training *Dit vind ik ervan!* voor het leren voeren van een onderzoekende dialoog. Ook voor cliënten die niet of lastig praten is er een passende vorm, genaamd "Ik toon". Daarnaast is er een variant waarbij we in gesprek gaan met familie van de cliënt als aanvullende informatiebron.

Dit vind ik ervan! wordt minimaal eens per jaar ingezet, maar gebeurt eigenlijk het hele jaar door. Bijvoorbeeld als een medewerker een spelletje speelt met een cliënt of met hem een rondje fietst. Na zo'n gesprek vult de persoonlijk ondersteuner een gesprekslijst in, waarin aangegeven wordt wat de cliënt heeft verteld en graag zou willen. Op basis hiervan worden doelen in het cliëntplan aangemaakt in PlanCare. Zo werken we echt met de cliënt in plaats van voor de cliënt.

Resultaten *Dit vind ik ervan!* 2019



Reacties van cliënten

Wat zeggen deze cijfers nu eigenlijk?

Graag laten we onze cliënten aan het woord om invulling te geven aan bovenstaande resultaten. Hieronder een selectie van reacties op de verschillende onderdelen

van *Dit vind ik ervan!*, van cliënten in inloophuizen en dagbestedingen tot cliënten met een ernstig meervoudige beperking en/of moeilijk verstaanbaar gedrag.

Veilig voelen

Ik voel me veilig in mijn huis en kamer. Soms heb ik woorden met een van de burens, maar dat lost zich op met hulp van de leiding.

Kiezen

Cliënt kan goed aangeven wat ze wil of niet wil door dingen aan te wijzen, ergens heen te rijden of antwoord te geven op gesloten vragen.

Huis

Cliënt vindt het moeilijk in een klein huis met meerdere mensen te wonen. In 2020 gaat de groep verhuizen naar een grotere woning en krijgt de cliënt een eigen 1-kamerwoning.

Meedoen

Ik zou graag een maatje willen om leuke dingen te doen buitenshuis.

Hulp

Met de ene begeleider kan de cliënt beter opschieten dan met de ander. Een begeleider kan soms teveel dingen opleggen in plaats van te overleggen.

Familie

Ik ben een familiemens en logeer in de weekenden bij mijn ouders.



Therapiepaardjes maken Heidi blij

Heidi woont op de locatie Gelderse Hout in Lelystad. Drie jaar geleden ging het niet goed met haar. Ze was vaak boos en ongelukkig. Gedragsdeskundige Erik Robertson keek hoe hij Heidi kon helpen. Hij las over therapiepaardjes. Deze kleine paardjes zijn heel lief voor mensen. Elke twee weken komen er nu twee paardjes bij Heidi. Ze wandelt, knuffelt en borstelt ze. Je ziet dat Heidi veel blijer is. Ze vertrouwt de paardjes: "Mensen kunnen je pijn doen, dieren niet. Ik voel me veel beter," zegt Heidi.

1.3 Onze hulp in cijfers

In 2019 is aan 1.445 unieke cliënten een vorm van zorg en ondersteuning geboden. Dat bieden we vanuit onze 103 woon- en dagbestedingslocaties. Daarnaast bieden we ambulante vormen van zorg. Zo kunnen we voor iedere cliënt zorg en ondersteuning op maat leveren, passend bij de eigen wensen en mogelijkheden.

Doelen uit het cliëntplan

In het cliëntplan worden voor alle cliënten individuele doelen gesteld, waar dagelijks door de begeleiding en cliënten aan wordt gewerkt. De doelen worden tussentijds geëvalueerd en aangevuld, bijvoorbeeld naar aanleiding van een gesprek via *Dit vind ik ervan!* Voor alle hoofddoelen wordt in elk geval bij de jaarlijkse evaluatie van het cliëntplan aangegeven in hoeverre deze zijn bereikt, waarna de doelen kunnen worden bijgesteld.

We werken met de Goal Attainment Scale (GAS) om aan te geven in hoeverre doelen zijn bereikt. Voor elk doel zijn er vier keuzes:

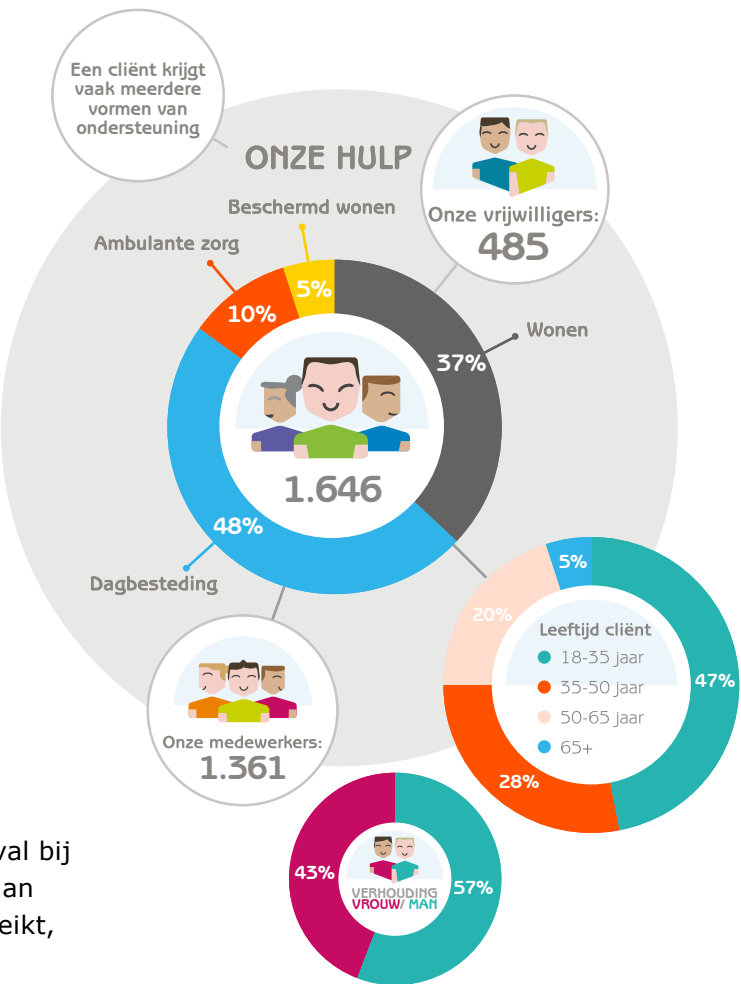
1. Het doel is geheel bereikt:

Score 2
2. Het doel is deels bereikt, er is vooruitgang:

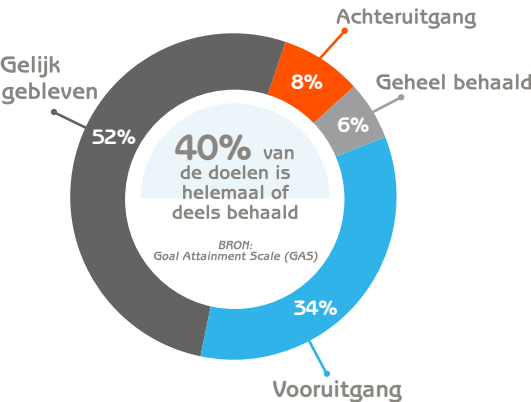
Score 1
3. Het doel is stabiel gebleven:

Score 0
4. Het doel is achteruit gegaan:

Score 1



BEHAALDE DOELEN



1.4 Cliëntkwesties

Soms lukt het niet om samen met de begeleider of manager ergens een oplossing voor te vinden. Dan kunnen cliënten en/of familieleden ondersteuning krijgen van een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.

Als je niet tevreden bent

Als organisatie vinden wij het belangrijk dat cliënten en familieleden die niet tevreden zijn bij ons terecht kunnen. We zorgen er voor dat informatie over de klachtenregeling duidelijk, begrijpelijk en vrij toegankelijk is. Er is o.a. een folder, er hangt een poster op de locaties en er staat uitleg op onze website. In 2019 zijn er 74 klachten ingebracht, waarvan verreweg de meeste via een interne procedure konden worden afgehandeld. In bijna alle gevallen is de situatie hersteld, zijn er (nieuwe) afspraken gemaakt en/of kan de cliënt en familie zelf verder. Voor iedere situatie geldt dat we kijken hoe we in goed vertrouwen met de cliënt en familie verder kunnen.



Er zijn in totaal vijf klachten doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtencommissie. Bij twee klachten is er geen uitspraak gedaan; in één situatie heeft de klager afgezien van een beslissing en in de andere situatie zijn klager en beklaagde opnieuw met elkaar in gesprek gegaan. Van de andere drie klachten was één klacht ongegrond; één klacht gedeeltelijk

ongegrond en voor een deel van de klacht is er overeenstemming bereikt tijdens de hoorzitting; één klacht was gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond. Per situatie onderzoeken we de klacht en bekijken we wat we ervan kunnen leren en hoe we dit kunnen voorkomen. De verbeteracties worden opgenomen in het verbeterregister en/of in het plan van aanpak van een specifieke locatie.

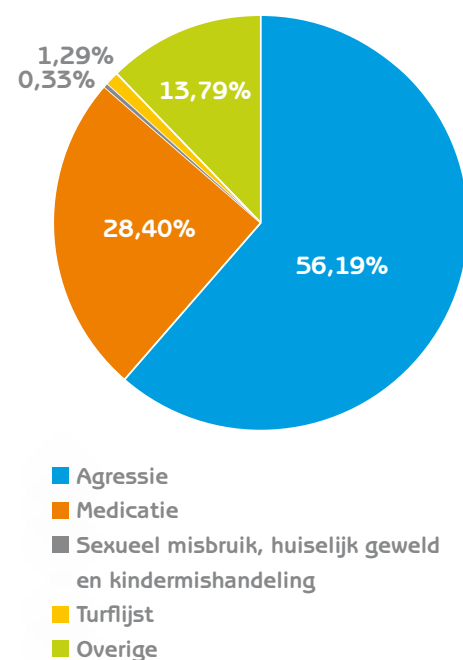
Melding van een incident

Als er een incident wordt gemeld kijken we in eerste instantie binnen het team naar wat we kunnen leren van het incident. De melding wordt ook besproken in de managementgesprekken. Periodiek wordt een incidentenrapportage opgesteld. Hierin worden de incidenten geanalyseerd op trends en worden verbetermaatregelen opgesteld. Deze uitkomsten worden besproken met de managers, de raad van bestuur en (de kwaliteitscommissie van) de raad van toezicht. Zo betrekken we alle lagen van de organisatie bij het proces.

Nieuwe incidentencommissie

In 2019 hebben we veel aandacht besteed aan het opnieuw vormgeven van de incidentencommissie. Deze commissie heeft als taak het signaleren en rubriceren van incidenten en op grond daarvan aanbevelingen geven aan management en raad van bestuur. In 2020 zal de nieuw vormgegeven commissie organisatie brede analyses maken die inzicht geven in de oorzaken van de incidenten. Op basis daarvan kunnen bijsturingsmaatregelen worden opgesteld.

Incidentmeldingen



Korte toelichting op turflijst: een turflijst wordt ingevuld als er bij een cliënt meerdere, zelfde incidenten plaatsvinden in een korte periode. Bijvoorbeeld een cliënt slaat zichzelf of anderen meerdere malen per dag. Na toestemming van de gedragsdeskundige kan, in plaats van meerdere keren een zelfde melding te maken, een turflijst ingevuld worden.

Meldingen over agressie

In 2019 zijn bij Triade in totaal 6.889 incidenten gemeld, iets minder dan in 2018 (7.600). De meeste meldingen hebben betrekking op agressie (3.870) en op medicatie (1.956).

Prismaonderzoek

Soms hebben (bijna-)incidenten grote impact, zijn ze complex, of komen ze vaker voor op één locatie. Deze incidenten worden gemeld aan de inspectie en/of gemeente. Ook kan in zo'n geval intern onderzoek worden ingezet, want goed inzicht leidt tot effectieve verbetermaatregelen.

Wij maken bij onderzoek gebruik van de methode Prisma Light, een systematische analyse die inzicht geeft in de oorzaken en sub-oorzaken. Het doel van een prismaonderzoek is het opsporen van leerpunten en verbetermogelijkheden, waardoor we herhaling kunnen voorkomen. Vermijdbaarheid gaat voor verwijtbaarheid en schuld: we gaan met elkaar in gesprek om de zorg te verbeteren.

Inzet van het Prismateam

Het prismateam bestaat uit een multidisciplinaire groep onderzoekers uit verschillende lagen van de organisatie – bijvoorbeeld een teamcoach, manager of gedragsdeskundige – die in wisselende samenstellingen worden ingezet. De onderzoekers worden zowel intern als extern getraind voor hun rol in het prismateam.

Samen met de voorzitter komt het prismateam tot bevindingen, mogelijke

oorzaken en aanbevelingen. Het verantwoordelijk managementteam vertaalt deze aanbevelingen vervolgens naar concrete verbeteracties. Dit wordt teruggekoppeld naar de betrokkenen en de rest van het team, zodat de verbeteracties kunnen worden geïmplementeerd.

In 2019 werden bij Triade 13 prisma-onderzoeken uitgevoerd, waarvan er 7 zijn doorgestuurd naar de inspectie en/of gemeente.

Bij een aantal onderzoeken is een externe onafhankelijke voorzitter toegevoegd, dit vanuit het oogpunt van kwaliteit en objectiviteit.

We zien in 2019 een positieve ontwikkeling in de terugkoppeling vanuit de inspectie als het gaat om de kwaliteit van het onderzoek. De onderzoeken worden door de inspectie beoordeeld als kwalitatieve onderzoeken met voldoende diepgang. Als het gaat om het leren vanuit prismaonderzoeken, hebben we in 2019 de leerpunten omgezet in organisatie brede actiepunten. Dit is onder meer zichtbaar in het aanscherpen van beleid en instructies.

1.5 (Mede)zeggenschap

Weten cliënten wat hun rechten zijn? Waar zouden cliënten over willen meebeslissen, zodat ze zich gelukkiger of blijer voelen?

Het zijn vragen waar we dagelijks over nadenken, want het is belangrijk dat ons beleid en onze regels en afspraken aansluiten op dat wat cliënten nodig hebben en belangrijk vinden. Hierbij is er verschil tussen zeggenschap en medezeggenschap. Bij zeggenschap gaat het over het bepalen over het eigen leven van de cliënt, en daarmee het levensgeluk, terwijl het bij medezeggenschap gaat over samen leven, zoals het opstellen van groepsregels om goed om te kunnen gaan met andere bewoners.

Zeggenschap

We werken hard om cliënten zeggenschap te laten hebben over hun eigen leven. Het gaat om cliënten sterker en mondiger te maken. Onderstaand een aantal voorbeelden ervan.

Wistjedat?! team

Wij hebben sinds 2018 een 'Wistjedat?!-team' bestaande uit twee ervaringsdeskundigen i.c. cliënten met een verstandelijke beperking. Zij geven vanuit cliëntperspectief voorlichting in onze organisatie over de rechten van de cliënt, bijvoorbeeld over zijn eigen inbreng op het cliëntplan. Het team heeft in 2019 ook voorlichting gegeven op locaties van een andere zorgorganisatie!

In 2019 heeft een van de ervaringsdeskundige een baan aangeboden gekregen bij de landelijke belangenorganisatie LFB. Naar verwachting zal het team in 2020 bestaan uit vier ervaringsdeskundigen.

Video over cliëntzeggenschap

In 2019 is er een video gemaakt voor medewerkers over het belang van cliëntzeggenschap. Deze video wordt gebruikt bij teamoverleg en trainingen en geeft medewerkers concrete handvatten om zeggenschap invulling te geven in de praktijk.

Nieuw: Cliëntenblad JIJ!

In 2019 is het cliëntenblad JIJ! voor het eerst uitgekomen. Speciaal voor cliënten met een verstandelijke beperking; een plek om verhalen en ervaringen te delen. Ook ouders zijn trots om de verhalen van hun kind te lezen. In 2020 ontwikkelen we een blad voor onze beschermd wonen (GGZ) cliënten.



Medezeggenschap

Als het gaat om medezeggenschap hebben we een Centrale Cliëntenraad (CCR) en vijf lokale cliëntenraden. Voor cliënten is het niet altijd mogelijk om hier aan mee te doen, bijvoorbeeld voor cliënten met een ernstige meervoudige beperking. In dat geval nodigen we familie of verwanten uit om deel te nemen aan de cliëntenraad.



Kerst maken we samen

In december 2019 was de feestelijke voorstelling 'Kerst maken we samen' met als onderliggend thema: cliëntzeggenschap. Er was een eigen geschreven theaterstuk van Theater Spotlight en zang van onze cliënten Fabiona, Brian en Tom.

Tijdens de opening benadrukte bestuurder Afien Spreen het belang van cliëntzeggenschap: 'Als organisatie hechten we veel waarde aan de zeggenschap van cliënten en hun familie. Deze voorstelling is hier een mooi voorbeeld van: mensen met een verstandelijke beperking krijgen een podium aangeboden en mogen hun talent ontwikkelen'.

Deze voorstelling kon mede tot stand komen door een bijdrage van het coöperatiefonds van Rabobank Lelystad. De voorstelling is tweemaal in Almere en eenmaal in Lelystad opgevoerd, waarbij de zaal steeds vol zat met trotse ouders, familie, cliënten en collega's. In totaal kwamen er ruim 400 bezoekers kijken!

De raden worden begeleid door twee coaches medezeggenschap.

Bij de vergaderingen van de CCR zijn de bestuurders regelmatig aanwezig. Ook schuiven leden van de raad van toezicht twee keer per jaar aan. Daarnaast zijn managers met regelmaat bij de vergaderingen van de lokale cliëntenraden aanwezig.

Om managers goed te betrekken bij cliëntmedezeggenschap organiseerden de CCR en de lokale cliëntenraden in november 2019 een spiegelbijeenkomst rondom het thema "Gehoord en gezien worden van de cliëntmedezeggenschap". De bijeenkomst werd goed bezocht en we hopen deze in 2020 een vervolg te kunnen geven.

In 2019 werd bekendgemaakt dat de nieuwe Wet op medezeggenschap (WMCZ-2018) medio 2020 in werking gaat. De complexe wijzigingen vragen om een zorgvuldige voorbereiding, daarvoor is een werkgroep samengesteld. Deze werkgroep bestaat uit leden van de CCR, van de lokale cliëntenraden en het management. Er komt een advies hoe we de medezeggenschap gaan vormgeven zodat we voldoen aan de nieuwe eisen van de Wet.

Moreel Beraad

Soms ervaren medewerkers dat zij moeten kiezen tussen twee kwaden. Denk aan een cliënt die weigert mee te werken aan medische onderzoeken. Dwing je dan medewerking af bij de cliënt in het belang van zijn gezondheid of houd je vast aan de

eigen regie van de cliënt?

In zo'n situatie kan een moreel beraad helpen. Het doel is niet het verkrijgen van een praktische oplossing (dat mag natuurlijk wel), maar het verwerven van nieuwe inzichten door goed naar elkaar te luisteren en oprechte vragen te stellen. Hierbij geldt dat alle gesprekspartners – bijvoorbeeld arts, begeleider, cliënt en familie – gelijkwaardig zijn.

In 2019 hebben we negen moreel beraden gehouden, waarvan een met de raad van toezicht. Medewerkers geven aan enthousiast te zijn over de werkwijze van het moreel beraad. We hebben op dit moment vijf gespreksleiders: drie gedragsdeskundigen, een opleidingsadviseur en een beleidsadviseur. Zij zijn allen geschoold in de dilemma methode, in 2020 volgt voor hen ook scholing in de methode Socratisch gesprek.

"Sommige cliënten durven niet voor zichzelf op te komen. Ik zeg dan altijd: Triade is er voor jou, en niet andersom."

Avi vindt (mede) zeggenschap belangrijk

Avi Premchand maakt sinds 2013 deel uit van de centrale cliëntenraad (CCR) van Triade en is voorzitter van de cliëntenraad Almere. Hij zit in de werkgroepen 'zorg en kwaliteit' en 'medezeggenschap'.

Avi woont met twee andere huisgenoten in een woning aan de Brunsumstraat in Almere. Hij krijgt van Triade begeleiding en heeft het daar goed naar zijn zin.

'Veel begeleiders weten niet wat het werk van de CCR inhoudt, ik wil dat graag veranderen en hoop daar nog veel energie in te steken'.

Voor zijn werk in de Almeerse cliëntenraad heeft Avi een cursus voorzitterschap gevolgd; hij zwaait trots met de hamer die hij mocht ontvangen. Communicatie en overleg zijn belangrijke onderwerpen voor hem. Zijn belangrijkste gespreksthema's zijn: er moet goed naar cliënten, familie en vertegenwoordigers worden geluisterd. Dat laat nog wel eens te wensen over. Dieptepunt wat dat betreft: de voorgenomen sluiting van een dagbestedingslocatie zonder dat het met cliënten werd overlegd. Gelukkig is dat besluit teruggedraaid.

Avi is een man met een missie: 'Triade Vitree moet een goed draaiende organisatie zijn waar veel aandacht aan communicatie wordt besteed. Ik wil daar graag mijn steentje aan bijdragen'.

Avi heeft er twee termijnen CCR opzitten. Je mag er maximaal vier. Hij maakt die graag vol. Het enthousiasme en de passie spatten ervan af.

1.6 Gezondheid & Veiligheid



Het is belangrijk dat ieder mens wordt uitgedaagd om zich te ontwikkelen; daarvoor is het nodig om vitaal en gezond te zijn. Daarom organiseert Triade allerlei activiteiten op het gebied van sport, cultuur en evenementen.

Meedoen en Sport

Ook in 2019 hebben we diverse activiteiten aangeboden waarbij iedereen, ongeacht de beperking, de gelegenheid krijgt om mee te doen. Het meedoen, de ontmoetingen, het 'erbij horen' draagt veel bij aan het gevoel van eigenwaarde en de kwaliteit van leven van de cliënt. Een kleine greep uit de activiteiten van 2019.

SuperCool

Het programma SuperCool koppelt vrijwilligers aan cliënten zodat ze wekelijks samen kunnen sporten. Dat doen we in de regio's Almere, Lelystad en Zeewolde. In 2019 zijn voorbereidingen getroffen om dit programma ook op Urk en in Dronten te starten. In 2020 gaan we in beide plaatsen daadwerkelijk van start met dit programma.

Sportclub Move! Motorische ontwikkeling voor EMB

Sportclub Move is een project van Speciaal Onderwijs, in samenwerking met Meedoen en Sport. Tien cliënten van onze locatie Bachweg in Almere zijn in 2019 lid geworden van deze sportclub en sporten elke maandagavond.

Koffie & Donuts ... bij jou aan tafel

Koffie & donuts is de opvolger van het programma Vet Lekker! en wil cliënten via

een training helpen om bewuste keuzes te maken op het gebied van gezonde voeding als onderdeel van een gezond leven. De diëtiste verstandelijke gehandicapten komt op locatie en bespreekt met de cliënten hun eetgewoontes.

Het advies werkt ze uit voor de 2e en 3e bijeenkomst met de cliënten. Zo worden workshops als 'Hoeveel schep ik op?', 'Wat koop ik bij de supermarkt?' of 'Wat is een gezonde snack?' uitgewerkt in spelvorm. In 2019 hebben 15 locaties meegedaan aan Koffie & Donuts; dit krijgt zeker een vervolg in 2020.

Beweeg en beleef in de huiskamer

Medewerkers van Meedoen & Sport gaan op bezoek bij de locaties met diverse beweeg- en beleefmaterialen, zoals de PILLO, Moofie, tovertafel en zintuigkoffer. Cliënten kunnen deze materialen enige tijd uitproberen en gebruiken. Verschillende locaties hebben hier in 2019 gebruik van gemaakt.

En nog veel meer

De afdeling Meedoen & Sport organiseert nog veel meer: koffiecafés, zangavonden, triatlons, natuurwandelingen, maar ook een Motor Activity Training Program voor ernstig meervoudig gehandicapte cliënten. We stimuleren iedereen in beweging te komen; zo ondersteunen we kwaliteit van leven.

Geen onvrijwillige zorg, tenzij...

Hoe kunnen we de samenwerking tussen mensen met ernstig probleemgedrag en hun omgeving veilig vormgeven? Hiervoor staat de methode Triple C centraal, waarbij we

niet kijken naar het probleemgedrag, maar wel naar de competenties en mogelijkheden van een persoon.

We proberen in alle gevallen de cliënt een succeservaring op te laten doen, bijvoorbeeld door de situatie om te buigen. De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen beperken we daarbij tot een minimum. We vinden dat gedragsmedicatie, deurmelders of sloten op deuren niet bijdragen aan een menswaardige omgeving en daarmee niet tot een verandering in gedrag. Het afbouwen

Onvrijwillige zorg mag nooit vanzelfsprekend worden

"Iedereen heeft recht op vrijheid maar vanwege de veiligheid moet deze soms ingeperkt worden. Het is goed dat hier strenge regels voor zijn; het maakt ons extra bewust dat we cliënten niet 'zomaar' onvrijwillig zorg verlenen.

We registreren de onvrijwillige zorg, gaan erover in gesprek en kijken vanaf het begin hoe en wanneer we af kunnen gaan bouwen. Tussendoor evalueren we en stellen we bij, zodat het nooit vanzelfsprekend wordt. Hierbij houden we ons ook aan de regels uit de nieuwe Wet zorg en dwang."

Afien Spreen – raad van bestuur
Triade Vitree

van vrijheidsbeperkende maatregelen vergt van onze medewerkers bewustwording en een andere manier van denken en handelen. We faciliteren onze teams bij dit proces. Al onze medewerkers volgen (extra) trainingen en krijgen coaching bij het inspelen op de wensen en behoeften van de cliënt.

Voorbereidingen Wet zorg en dwang

Vanaf 2020 wordt de wet Bopz vervangen door de Wet zorg en dwang (WZD). Hoewel dat een andere manier van werken vraagt, blijft het uitgangspunt hetzelfde: Geen onvrijwillige zorg (vrijheidsbeperking) tenzij er geen andere mogelijkheden zijn. In de Wet zorg en dwang blijft het belangrijk om naar de minst ingrijpende alternatieven te zoeken. In het stappenplan wordt voortdurend geëvalueerd of het al mogelijk is de onvrijwillige zorg af te schalen of af te bouwen.

Medicatie en Ncare

Begin 2018 hebben we een pilot gedaan met Ncare, een applicatie waardoor de AVG-arts elektronisch recepten kan voorschrijven. Ook kunnen medewerkers zien welke medicatie cliënten gebruiken en de juiste medicatie uitgeven en aftekenen.

Na de pilot is Ncare in 2019 uitgezet bij 40 locaties van Triade, waarbij iedereen elektronisch de medicatie kan aftekenen. Hoewel medewerkers en apothekers dit naar alle tevredenheid gebruiken, blijkt dat Ncare nog systeemtechnische aanpassingen nodig heeft. Eind 2019 is besloten Ncare verder te optimaliseren, het systeem wordt daarna bij de overige locaties ingezet.

Ook is in 2019 aandacht geweest voor het medicatieproces. Er zijn driemaandelijke bijeenkomsten van de medicatiecommissie georganiseerd bestaande uit o.a. een apotheker, arts, verpleegkundige, manager en medewerker primaire proces. Ook waren er bijeenkomsten voor de taakhouders medicatie. In 2020 worden medicatie audits afgenomen op locaties.

Met bovengenoemde ontwikkelingen zorgen we ervoor dat rollen, verantwoordelijkheden, aandachtspunten en nieuwe ontwikkelingen scherp zijn voor iedereen. Zo bouwen we samen aan een verantwoord medicatiebeleid, dat is afgestemd op de behoefte en ontwikkeling van de cliënt.



Uitvindingen Zelf liedjes luisteren met Google Home



Zelfstandig dingen doen is het leukste. Maar soms is wat hulp wel handig. Slimme uitvindingen kunnen dan helpen. Het apparaat Google Home helpt Michel om zelf liedjes te kiezen.

Michel houdt erg van muziek: “Ik luister graag naar Pink Floyd, Golden Earring en Chris de Burgh.” Hij kan helaas niet lezen en schrijven. “Daarom had ik altijd hulp nodig om liedjes te kiezen.”

Nu heeft hij de Google Home. Dit is een slimme luidspreker die doet wat Michel zegt. “Als ik zeg: ‘Hé Google, speel Pink Floyd, brick in the wall’, dan hoor ik het liedje. Dat is fijn.”

1.7 Zorgtechnologie

Het is belangrijk dat ieder mens wordt uitgedaagd om zich te ontwikkelen; daarvoor is het nodig om vitaal en gezond te zijn. Daarom organiseert Triade allerlei activiteiten op het gebied van sport, cultuur en evenementen.

Mensenwerk ondersteunen

Op onze locatie Gelderse Hout in Lelystad is de Sensiks in gebruik genomen. In deze belevingscabine kunnen cliënten een virtueel bezoekje brengen aan bijvoorbeeld het strand. Hierbij worden alle zintuigen bij de beleving betrokken. De cliënten zien en horen niet alleen het strand, ze ruiken ook de zee, voelen de wind door de haren en de warmte van de zon op hun gezicht.

De ervaringen met deze belevingscabine zijn erg positief en Triade werkt met andere instellingen samen aan het verder ontwikkelen van nieuwe belevingsfilmpjes. In 2020 gaan we meten wat het effect van de cabine is op het welzijn van de cliënten. Draagt de belevingscabine bijvoorbeeld bij aan het ervaren van meer rust in het dagelijks leven?

Begeleiding a la Carte

We doen mee aan het tweejarige vernieuwingstraject Begeleiding a la Carte. Dit traject is onderdeel van het programma Volwaardig leven van VWS. In dit traject leren aanbieders van de gehandicaptenzorg van elkaar door het delen van praktijkervaringen.

Mijn eigen plan

In 2019 is een projectgroep gestart gericht op het beter informeren van cliënten via digitale hulpmiddelen. Onderdeel van dit project is een pilot op de locatie Polenstraat met de informatieborden van "Mijn eigen Plan". De projectgroep – bestaande uit zowel medewerkers als cliënten – wordt ondersteund door een coach van het ministerie van VWS.

Verdere doorontwikkeling van beeldzorg

Met name in de ambulante zorg zijn we in 2019 meer gebruik gaan maken van beeldzorg. Het is het resultaat van de overstap naar een nieuw platform waardoor de kwaliteit van beeldzorg technisch beter is geworden.

– Interview met Erwin Pfeiffer

Hoe technische innovaties cliënten helpen in het dagelijks leven

Slimme uitvindingen kunnen het dagelijks leven van cliënten net iets beter of mooier maken. Erwin Pfeiffer is zorgtechnoloog en volgt voor Triade Vitree de ontwikkelingen op de voet. Ook zorgt hij dat nieuwe uitvindingen en snuffjes worden getest.

Hoe weet je precies wat er allemaal nieuw is?

"Ik zit in twee landelijke innovatienetwerken, daar houden we ons bezig met technische innovaties. Wat is er nieuw? Welke uitvindingen zijn succesvol? Wat hadden we beter niet kunnen doen? Het voordeel van samenwerken is dat je niet allemaal het wiel opnieuw uitvindt."

Met welke noviteiten zijn jullie zoal bezig?

"Voor mensen met een verstandelijke beperking hebben we op één locatie nu een Sensiks-cabine geplaatst. Cliënten gaan met een VR-bril in de cabine zitten. In de bril verschijnen beelden van buiten. Bijvoorbeeld van een bos. In de cabine horen ze dan het geluid van het

bos, ruiken ze de frisse lucht en voelen ze de wind waaien. Alsof ze er middenin zitten. Zelfs de temperatuur kan worden aangepast."

"Zo'n cabine is meer dan alleen een mooi speelding. Doordat de zintuigen worden geprikkeld, beïnvloed je de alertheid. Ook kunnen cliënten zich ernaar meer ontspannen voelen. Tegelijkertijd

is het ook handig: met een rolstoel naar het strand is moeilijk, maar met de Sensiks kunnen we rolstoel gebonden cliënten toch meenemen naar zee. Vier andere zorgorganisaties hebben de Sensiks ook aangeschaft. We leren van elkaar en delen de content – wat er te zien is."

Innovaties kosten geld. Kunnen we dat niet beter aan de zorg besteden?

"Als we het dagelijks leven van onze cliënten ook maar enigszins kunnen verbeteren, dan is zo'n innovatie iedere cent waard. Soms moet ik het management wel overtuigen om te investeren in innovaties. Maar als dat lukt word ik daar niet alleen blij van, het is ook goed nieuws voor onze cliënten."



Aandachtspunten

Dit gaat goed

- Er is steeds meer bewustwording bij cliënten – en bij medewerkers – wat betreft zeggenschap en eigen regie. Daar zetten we actief op in. Door met cliënten in gesprek te gaan. En door onze medewerkers te trainen. Met name het gesprek over wat wel en niet kan gaan we meer aan. Soms is eigen regie lastig in te vullen, het blijft maatwerk, zeker als je het zelf als cliënt zo moeilijk aan kan geven.
- Zeggenschap brengen we onder de aandacht door het ontwikkelen van activiteiten. Door samen met cliënten een kerstvoorstelling te produceren en het nieuwe cliëntenblad JIJ! te maken.
- We bieden diverse en gevarieerde activiteiten op het gebied van sport, cultuur en evenementen. Iedereen, ongeacht de beperking, krijgt de gelegenheid om mee te doen. Trots zijn we op het programma Koffie & donuts, waarbij cliënten leren bewuste keuzes te maken op het gebied van gezonde voeding als onderdeel van een gezond leven.
- We hebben mooie stappen gezet op het gebied van zorgtechnologie, zoals de komst van de Sensiks, de multisensorische belevingscabine, de Somnox slaaprobot en het verder uitbreiden van het beeldbellen.

Dit kan beter

- Er zijn meer uitkomsten van de gesprekken *Dit vind ik ervan!* geregistreerd in Plancare. Toch blijft het registreren een aandachtspunt voor 2020: er blijven gesprekken plaatsvinden zonder dat deze worden geregistreerd. Hierdoor is het lastiger om terug te komen op de uitkomsten en kan geen eventuele opvolging of check plaatsvinden.
- Beeldzorg neemt een steeds grotere plek in bij de communicatie met cliënten. De competenties en vaardigheden van medewerkers moeten deze ontwikkeling volgen.

Een organisatie die luistert naar zijn cliënten

De centrale cliëntenraad heeft een belangrijke rol gespeeld in de keuze van *Dit vind ik ervan!* als meetinstrument van tevredenheid van cliënten. Bij dit instrument gaat het om de dialoog met cliënten, niet om het meten zelf. Er wordt meer geluisterd naar de cliënt, dat is zo belangrijk.

We hebben ook een spiegelbijeenkomst georganiseerd, waarbij cliënten en hun naasten met elkaar praatten over hoe ze de zorgverlening en specifiek de omgang met vrijheid en vrijheidsbeperking ervaren. De managers waren hier als toehoorders aanwezig, waardoor ze goed overzicht van positieve punten, verbeterpunten en aanbevelingen voor verbetering hebben ontvangen vanuit het perspectief van cliënten en hun naasten.

Bovenstaande is mooi, maar niet genoeg: medezeggenschap moeten we steeds opnieuw onder de aandacht brengen. In 2020 komen hier nog meer kansen voor, omdat dan de nieuwe wet WMCZ-2018 van kracht gaat. De lokale medezeggenschap gaat hierbij een grotere rol gaan spelen binnen de organisatie. Wij als CCR juichen dit soort stappen van harte toe: medezeggenschap daar regelen, waar het ertoe doet.

Bij Triade Vitree staat de cliënt centraal, want daar draait het om. Medezeggenschap is een middel om gehoord te worden in de organisatie. En een organisatie die luistert naar zijn cliënten, kan daar zelf alleen maar beter van worden.”

Wim Leusink, voorzitter centrale cliëntenraad (CCR)
Triade Vitree

2. FAMILIE



2.1 Betrokkenheid

Ouders, familie, verwanten en het informeel netwerk hebben een speciale en unieke plek in het leven van cliënten. Daarom investeren we in de dialoog, want de inbreng van familie¹ is waardevol en onmisbaar. Met deze samenwerking kunnen we zorg verlenen die is afgestemd op de behoefte van de cliënt.

Hoe stimuleren we ouderbetrokkenheid

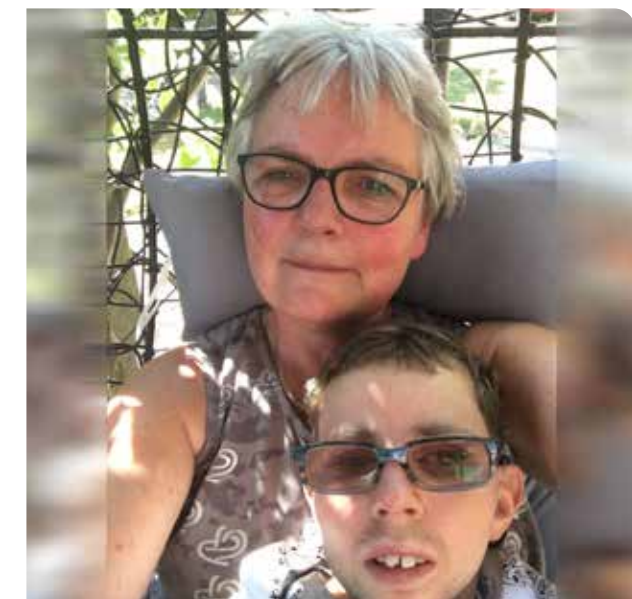
Op de locaties worden cliënten en familieleden uitgenodigd voor het bespreken en evalueren van het jaarlijkse cliëntplan. Vaak gaan locaties nog een stapje verder, bijvoorbeeld door het organiseren van een kerstdiner voor cliënten, familie en vrijwilligers. Of nemen ouders het initiatief; zo kwam een ouder in een teamoverleg vertellen over hoe zij de seksuele ontwikkelingen van haar zoon heeft ervaren in het kader van "Hou me vast laat me los".

Familienet

Als een begeleider onverwachts belt met familie, dan is het vaak niet om te vertellen dat hij met de cliënt gezellig een spelletje heeft gespeeld, maar omdat er iets is misgegaan. Niet zo leuk, dus werken wij op steeds meer locaties met Familienet om juist de fijne berichten te delen.

Via Familienet kunnen medewerkers snel, laagdrempelig en veilig berichten, foto's, video's, documenten en een agenda delen. Zo worden leuke, gewone en/of alledaagse dingen op de locatie gedeeld, bijvoorbeeld foto's van een uitje naar het bos of samen koken. Ook kunnen familieleden online worden uitgenodigd voor een overleg en kunnen ze reageren of hun mening geven.

Met Familienet kan iedereen makkelijk op de hoogte worden gehouden, het verbetert de samenwerking en we kunnen zo de zorg nog beter afstemmen op de cliënt.



Vriendjes vonden het eng om bij ons te spelen

Hoe ziet je leven eruit als je twee gehandicapte kinderen hebt met een lage levensverwachting. En wat betekent dat voor een gezin.

Een gesprek met Tineke Ruijter – over haar overleden zoons Ralph en Bram. Beiden hadden het syndroom van Cockayne. Ralph overlijdt in 2014 op 23 jarige leeftijd, Bram wordt 26, hij overlijdt in 2019. Het gezin bestaat - naast moeder Tineke en de beide jongens – uit vader Arie, dochter Karen en zoon Joost. [Lees verder op pagina 30 >>](#)

¹ Waar familie staat, mag ook naaste, verwant of informeel netwerk worden gelezen.

"We hadden in het begin geen idee dat er iets aan de hand was met Ralph en Bram. Ralph was zes en Bram vier toen we in 1998 de diagnose Cockayne syndroom kregen. De boodschap was dat kinderen met dit syndroom gemiddeld 14 jaar werden. Later werd dit bijgesteld naar 20 jaar. Het kwam allemaal heel hard aan. Je beseft dan - jeetje, we hebben (op dat moment) drie kinderen, we gaan er twee verliezen."

Wat betekende het voor jullie gezin?

"Onze oudste dochter Karen heeft het op een heel andere manier meegemaakt dan Joost, de jongste van het gezin. Ik vind dat we het als gezin heel goed deden, we deden in ieder geval ons best. Met Karen ging ik bijvoorbeeld veel met de pony op stap. Achteraf zijn er ook momenten geweest dat ze graag wat meer aandacht had gehad voor haar situatie. Voor Joost was het anders. Vriendjes vonden het eng om bij ons te komen spelen. We hebben toen met de hele klas van Joost een bezoek gebracht aan de Zonnebloemschool waar Ralph en Bram zaten. Toen was het ijs gebroken."

Logeerhuis Emmeloord kwam als geroepen

"Toen het logeerhuis in Emmeloord kwam, hebben we daar vrij snel gebruik van gemaakt. Eerst dacht ik nog dat een logeerhuis niet nodig was, maar de jongens bij familie onderbrengen voelde erg belastend. Na een bezoek aan de informatieavond hebben we al snel besloten ook Ralph naar het logeerhuis te laten gaan."

Hoe was het voor jullie als ouders?

"Het gaat van nature, je wordt er mee geconfronteerd en je pakt het op. We hebben een boerderij en de kinderen konden bij ons alle kanten op. Ze waren veel buiten bij Arie; op de tractor, bij de koeien of op hun eigen

tractortjes. Dat was voor mij heel fijn, je hebt ze dan niet altijd in huis. Het hele proces gaat heel langzaam, hierdoor krijg je niet alles in één keer op je dak. Elke keer is er weer een stukje verdriet dat je moet verwerken. Tot het moment dat je kind zo ziek is dat het een genade is als het is afgelopen. We hebben het beiden op onze eigen manier verwerkt."

Waardering voor de begeleiders van de jongens

"Over de zorg die de jongens kregen, kan ik alleen maar tevreden zijn. Van de Paddenstoel gingen ze naar de Zonnebloemschool en uiteindelijk kwam Ralph op de Ark en Bram op dagbesteding Peppelrode van Triade terecht. Ik heb veel waardering voor de begeleiders van de jongens. Ik vond het heel bijzonder om te zien hoeveel voldoening de begeleiders uit hun werk halen. Het gaat vaak om hele kleine stapjes en succesjes.

Wat ze van de kinderen terug krijgen is soms zo summier. En toch altijd maar doorgaan en ervan genieten. Stuk voor stuk fantastische mensen."

Hoe kijk je op de hele periode terug?

"Als we nog een keer hadden kunnen kiezen hadden we weer voor Ralph en Bram gekozen. We hebben zoveel van beiden genoten en geleerd. Ik was niet dezelfde Tineke geweest wanneer Ralph en Bram er niet waren geweest."

Cockayne syndroom kent drie varianten

Het Cockayne syndroom is een erfelijke aandoening, waar meerdere delen van het lichaam bij betrokken zijn. De oorzaak is een verandering in het DNA. De kenmerken verschillen per kind. Kinderen met dit syndroom komen vaak in een vroegtijdig stadium te overlijden. Ralph en Bram hadden de klassieke vorm, waar de gemiddelde leeftijd rond de twintig jaar ligt.

De diagnose kwam heel hard aan

2.2 Versterken informeel netwerk

Iedereen heeft behoefte aan mensen om zich heen; aan input, warmte, contact, vriendelijkheid en verbondenheid. En hoe leuk de medewerkers van Triade ook zijn, zij horen niet bij het informele netwerk. Wie dan wel?

Inzet vrijwilligers

We vinden het heel belangrijk dat onze cliënten gezien worden, dat ze onderdeel zijn van onze sociale samenleving. De meeste cliënten zijn echter niet in staat om zelf contacten te onderhouden. Vooral het contact met vrienden, burens of andere mensen is lastig, terwijl deze juist heel waardevol zijn voor kwaliteit van leven.

Daarom ondersteunen we onze cliënten bij het onderhouden van contacten, bijvoorbeeld door te helpen met bellen, het schrijven van een kaartje of het begeleiden van momenten samen. Daarnaast hebben we vrijwilligers die 1-op-1 als maatje of in een groep activiteiten ondernemen met onze cliënten. Verrijkend voor beide kanten!

In 2019 is het ons gelukt het vrijwilligersbestand – totaal 485 (peildatum: 31 december 2019) – redelijk stabiel te houden. Wel zien we veel verloop. Bijvoorbeeld bij het beëindigen van vrijwillige stages in februari en juni. We werken hard om vrijwilligers te blijven binden aan onze organisatie. In 2019 zijn we voor de vrijwilligers een eigen platform gestart: Extranet. Via dit platform kunnen vrijwilligers onder andere e-learnings en trainingen volgen.

Aandachtspunt is de voortgangsgesprekken. Volgens het vrijwilligersbeleid zou iedere vrijwilliger elke halfjaar een voortgangsgesprek hebben met de taakhouder vrijwilligerswerk van betreffende locatie. Door de waan van de dag gebeurt dit echter niet altijd. We kijken nu hoe we dit op een andere wijze kunnen vormgeven.



Beste maatjes

Gaby was enkele jaren geleden op zoek naar een vrijwilligersbaan. Ze wilde graag iets betekenen voor de maatschappij. Via het meldpunt vrijwilligerswerk kwam ze in contact met Triade Vitree. Haar oog viel op de vraag naar een vrijwilliger die wilde wandelen met honden. De link was zo gelegd: met George.

George woont al vier jaar op Karveel in Lelystad. Hij is graag onder de mensen en houdt erg van dieren. Televisie kijken op zijn eigen kamer doet hij bijvoorbeeld niet zo veel. Sinds 3 jaar is Gaby zijn maatje. Elke vrijdagmiddag gaan ze samen met haar honden een lange wandeling in de bossen maken. De honden kennen George al heel goed. Ze springen op hem af en voelen zich echt vertrouwt met hem. Ze luisteren zelfs op zijn commando's. Ze krijgen ook geen koekje natuurlijk als ze niet de instructies opvolgen.

Tijdens het wandelen praten ze veel; Gaby is benieuwd hoe het met George gaat, hoe zijn week was, zijn werk en George is natuurlijk heel benieuwd hoe het met de honden is gegaan in de week dat hij ze niet heeft gezien. Het is zo gezellig dat ze ook regelmatig na een lange wandeling nog spelletjes doen met elkaar. Bij voorkeur Triominos of Mens erger je niet. De honden liggen dan uitgeteld om hen heen. Als het kan komt Gaby ook nog wel eens extra langs of om te wandelen maar ook wel om samen bijvoorbeeld boodschappen te doen.

Aandachtspunten

Dit gaat goed

- We werken meer samen met familie en we bepalen minder vanuit 'ons'. Ook medewerkers geven aan dit veel prettiger te vinden.
- We werken vanuit de Triade driehoek: cliënt, familie, zorgverlener. Waar nodig zetten we hulp in van onze systeemtherapeut of consulent Driehoekskunde.
- Familienet wordt steeds meer gebruikt. Als het niet wordt ingezet, heeft dit vaak te maken met oudere familieleden die liever geen internet gebruiken, maar meer plezier beleven aan telefonisch contact of een nieuwsbrief.
- We zijn trots op ons stabiele en grote bestand van vrijwilligers. Jaarlijks zetten bijna 500 gedreven mensen zich in voor onze cliënten.

Dit kan beter

- Aandachtspunt blijft hoe we optimaal familie/verwanten kunnen betrekken bij overleg en evaluaties. Het vraagt van ons ook creativiteit om dit goed te organiseren op momenten die passen bij de agenda van familie/verwanten.

We willen het beste voor onze cliënten, maar ook voor onze professionals

"Wat fijn dat er weer een verslag ligt met verhalen van familie, vrienden, cliënten en medewerkers: zij geven kleur aan de organisatie."

Als lid van de raad van toezicht herken ik een heel aantal mooie onderwerpen uit het verslag, waaronder de vele activiteiten en initiatieven rondom gezondheid en bewegen, de ervaringsdeskundigen die worden ingezet om medewerkers en cliënten te informeren over belangrijke zaken, en de komst van het cliëntenblad JIJ!

Maar ik zie ook onderwerpen die nog niet klaar zijn. Zo is het dashboard kwaliteit een belangrijk aandachtspunt voor 2020 omdat het inzicht geeft in hoe we ervoor staan: wat zien we en waar willen we op sturen? Als je dit samen bespreekt, zie je hier resultaat van terug. Dit geldt ook voor een helder beleid en goede instrumenten m.b.t. medicatie: dit is direct van invloed op kwaliteit van leven van onze cliënten.

Het binden en boeien van medewerkers, vooral met de huidige krapte op de arbeidsmarkt, is van groot belang. We willen het beste voor onze cliënten, maar dit geldt ook voor onze professionals. Goed werkgeverschap is méér dan alleen het faciliteren met vakinhoudelijke trainingen. Het gaat om investeren in (werk)plezier, de balans tussen werk en privé, persoonlijke ontwikkeling en waardering.

Door het kwaliteitsverslag heen zie je toch vooral hoeveel mooie, nieuwe ontwikkelingen er zijn. Mooi om te lezen, maar nog mooier om vast te houden."

Patricia Esveld, raad van toezicht Triade Vitree



3. Medewerker



3.1 Onze methodieken

Centraal in onze zorgvisie staat dat medewerkers ondersteuning bieden in samenwerking en dialoog met de cliënt. Het netwerk van de cliënt neemt een belangrijke plaats in en wordt betrokken bij de ondersteuning van de cliënt, onder andere in het aanspreken van de cliënt op de eigen mogelijkheden. Medewerkers hebben hierin een coachende rol.

Ondersteuning in dialoog met de cliënt

In de relatie tussen de cliënt, de familie en Triade staan drie vragen centraal:

1. **Wat wil de cliënt bereiken?**
2. **Waarmee gaat de cliënt zelf aan de slag om dit te bereiken?**
3. **Hoe kan Triade dit ondersteunen?**

Het antwoord op de eerste vraag is te vinden in het cliëntplan. De tweede vraag wordt uitgewerkt in hoofddoelen en werkdoelen en de derde vraag in het werkplan. Om dit te vertalen in dagelijkse zorgpraktijk werkt Triade met vijf methodieken.

Op alle locaties wordt met één van onderstaande methodieken gewerkt. Hiertoe worden alle medewerkers geschoold, gecoacht en geëvalueerd. Kenmerkend voor alle methodieken is dat de eigen

regie en keuzevrijheid van de cliënt worden versterkt en de eigen kracht wordt benut.

Triple C

Triple C is een methodiek die wordt gebruikt bij mensen met een verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG). Uitgangspunt binnen deze methodiek is dat gedrag sterk wordt bepaald door de omstandigheden waarin een persoon leeft. Een normale, menswaardige omgeving nodigt uit tot normaal menselijk gedrag. In de ondersteuning van de cliënt ligt de focus op het herstel van het gewone leven en niet op het problematische gedrag. De begeleider biedt de cliënt hierin constant houvast

LACCS (voorheen Vlaskamp)

De methode LACCS (lichamelijk welbevinden, alertheid, contact, communicatie en stimulerende tijdsbesteding) is een methodiek ontwikkeld voor de ondersteuning van mensen met een ernstige verstandelijke en lichamelijke beperking. Uitgangspunt is dat ook mensen met een ernstige verstandelijke beperking invloed willen en kunnen uitoefenen op hun eigen leven. Dit is alleen mogelijk als er een goede relatie is tussen die persoon en de mensen in zijn omgeving. Omdat mensen met een ernstige verstandelijke

beperking zich niet of moeilijk door middel van taal kunnen uiten, zijn zij voor de betekenisverlening van hun gedrag afhankelijk van mensen die hen goed kennen. In de ondersteuning aan hen is dan ook een grote rol weggelegd voor ouders en familie die de persoon goed kennen.

BOL/EIM

De methode Begeleid Ontdekkend Leren/ Eigen Initiatief Model (BOL/EIM) is ontwikkeld voor mensen met een lichte tot matige verstandelijke beperking. De kern van de methode is dat de begeleider cliënten leert zelf na te denken en grip te krijgen op hun eigen leven. Hiertoe is het vooral en als eerste belangrijk dat de begeleider zich bezint op de manier waarop hij instructies geeft aan cliënten.

3.2 Ervaringen

Medewerkerstevredenheid

Aan ons medewerkersonderzoek in 2019 heeft 74% van de medewerkers meegewerkt. Op de thema's bevoegdheid, betrokkenheid, werkgeverschap en klantgerichtheid is ongeveer hetzelfde gescoord als het medewerkersonderzoek in 2017. Opnieuw kwam naar voren dat onze medewerkers betrokken zijn. Dit is een belangrijk uitgangspunt om te borgen dat

Rehabilitatie en herstel

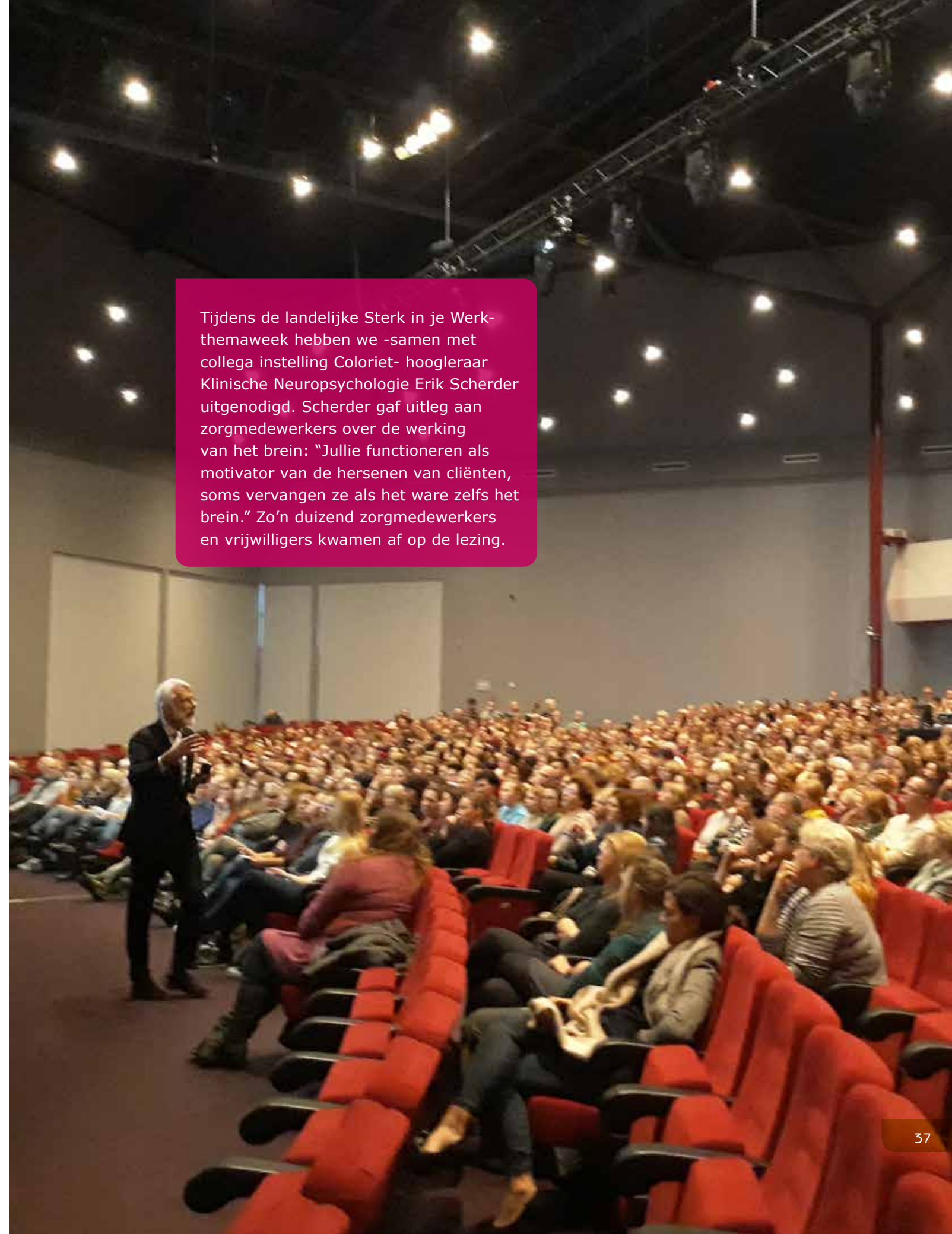
In de methode rehabilitatie en herstel staat het eigen herstel van de cliënt centraal. Onder herstel wordt het actief accepteren van de beperking verstaan: niet berusten in de kwetsbaarheden die de beperking met zich meebrengt, maar uitgaan van de mogelijkheden die er wel zijn.

Gezin Centraal

De methode Gezin Centraal is een methodiek gericht op de begeleiding van gezinnen. Uitgangspunt binnen deze methodiek is dat de vragen, mogelijkheden en behoeften van de cliënt centraal staan. Gezinsleden worden gestimuleerd de regie van hun leven weer in eigen hand te nemen. De begeleider is geen adviseur, maar stimuleert de cliënt zelf op zoek te gaan naar oplossingen. De gezinsleden worden nadrukkelijk betrokken bij de begeleiding.

medewerkers zich ontwikkelen en leren. De resultaten van het onderzoek zijn besproken met managers en teams; wat gaat goed, wat willen we behouden en wat kunnen we verbeteren? Elk team heeft vervolgens drie onderwerpen gekozen waar ze mee aan de slag zijn gegaan. In 2020 vindt er een vervolgonderzoek plaats, om inzichtelijk te krijgen hoe ver de teams hiermee zijn.

Tijdens de landelijke Sterk in je Werk-themawEEK hebben we -samen met collega instelling Coloriet- hoogleraar Klinische Neuropsychologie Erik Scherder uitgenodigd. Scherder gaf uitleg aan zorgmedewerkers over de werking van het brein: "Jullie functioneren als motivator van de hersenen van cliënten, soms vervangen ze als het ware zelfs het brein." Zo'n duizend zorgmedewerkers en vrijwilligers kwamen af op de lezing.



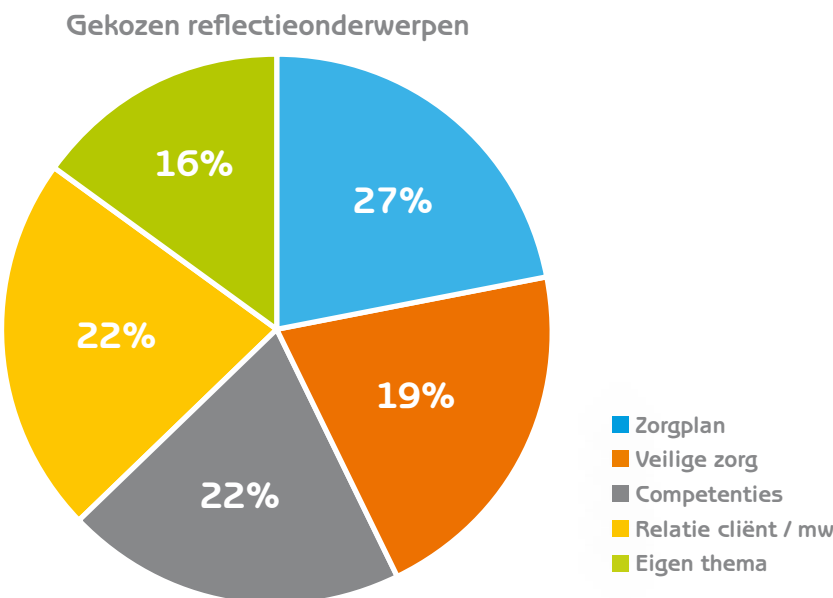
3.3 Lerend vermogen

In het kader van monitoring en borging van de kwaliteit worden o.a. de instrumenten teamreflectie, locatiescan en teamvisitatie ingezet.

Teamreflectie

Tijdens de teamreflectie kijken teams zelf naar wat goed gaat en wat beter kan, om vervolgens zelf de kwaliteit van zorg aan de cliënt te kunnen verbeteren. Het moment van en de vorm van de teamreflecties staat teams zoveel mogelijk vrij. Wel is er een handreiking om teams op weg te helpen en is hen gevraagd een kort verslag te maken en een rapportcijfer aan zichzelf te geven op de thema's die in de teamreflectie aan de orde zijn gekomen. In 2019 hebben in totaal 29 teams een teamreflectie gedaan.

Hieronder een verdeling van de gekozen reflectieonderwerpen per team, waarbij de meeste teams meer dan één thema hebben



behandeld. Er zijn diverse eigen thema's besproken, waaronder het netwerk van de cliënt, hygiëne, werkdruk en deskundigheidsbevordering.

Aan elk team is gevraagd om per thema een rapportcijfer te geven. Hieronder de gemiddelde scores per thema:

Zorgplan	7
Veilige zorg	7,6
Competenties medewerkers	7,8
Relatie cliënt & medewerker	7,8
Eigen thema	7,2

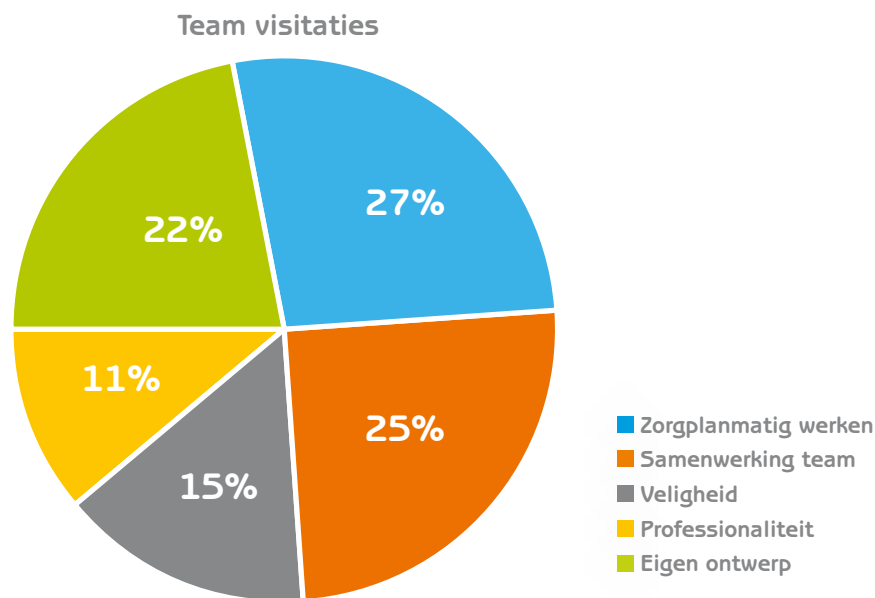
De cijfers liggen dicht bij elkaar, maar gemiddeld beoordelen de teams zichzelf het best op de thema's Competenties en Relatie tussen cliënt en medewerker. De scores geven eenzelfde beeld als vorig jaar.

Teamvisitatie

Bij een teamvisitatie gaan afgevaardigden uit een team 'op visite' bij een ander team en bespreken een aantal vooraf vastgestelde onderwerpen. De visitatie wordt begeleid door een procesbegeleider met als het doel het uitwisselen van informatie en leren van elkaar.

Het is de bedoeling dat in een periode van drie jaar alle teams een visitatie hebben uitgevoerd. 2019 was het tweede jaar waarin de teamvisitaties plaats vonden; tot nu toe heeft in totaal 60% van de teams een teamvisitatie gedaan.

Hieronder een verdeling van de gekozen onderwerpen per team, waarbij de teams in ieder geval twee onderwerpen behandelen. Er zijn diverse eigen onderwerpen besproken waaronder communicatie en feedback en *Dit vind ik ervan!*



Locatiescan

In het voorjaar van 2019 zijn op al onze woon- en dagbestedingslocaties locatiescans gemaakt. Doel: een goed overzicht krijgen en houden van de huidige stand van zaken, zowel organisatie breed als op de locaties.

Pijlers Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

De scans zijn gemaakt op basis van de pijlers van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Ten aanzien van drie overkoepelende thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid wordt aangegeven of de locatie aan de norm voldoet, grotendeels aan de norm voldoet, grotendeels niet aan de norm voldoet of niet aan de norm voldoet. De scans worden gemaakt door en besproken met de begeleiders, persoonlijk ondersteuners, gedragsdeskundige(n) en/of manager(s), in samenspraak met cliënten en/of verwanten.



Een 'commando' werkt beter dan een vraag

Milka Kramer werkt 11 jaar op de locatie Ankerpad in Espel, een woonvoorziening voor verstandelijk gehandicapte mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG). Er wonen vijftien cliënten, de locatie biedt ook dagbesteding. Milka heeft daarvoor gewerkt op de Schoener. Vanuit de verschillende huiskamers van het Ankerpad, heeft ze de overstap naar dagbesteding gemaakt. Hier werkt ze met veel plezier. Milka vertelt over de 5-daagse training 'Geef me de vijf'; over autisme.

"De training was bedoeld om de theorie over autisme op te frissen, nieuwe inzichten op te doen en ervaringen uit te wisselen met de andere deelnemers. De cursusleider was getraind door het instituut 'Geef me de Vijf'.

Ik had natuurlijk in mijn werk al wel ervaring opgedaan met autisme, ik begeleid cliënten met autisme en had al de nodige literatuur bestudeerd, maar toch heb er veel geleerd.

Een vraag wordt anders verwerkt

Wat is blijven hangen is dat je zo min mogelijk in vragende vorm met cliënten

moet communiceren. Dus niet: 'Wil je iets drinken?', maar 'We gaan nu limonade drinken'. Een vraag wordt in de hersenen anders verwerkt dan een 'commando'.

Houd het beknopt in tekst

Een glas is concreet, een tafel is concreet, het drinkmoment aan tafel is concreet. Wanneer er plotseling iets voorvalt waardoor het drinkmoment naar een andere plek moet verhuizen is dat sociale informatie die moeilijk is te bevatten. Het doorbreekt voor de cliënt het vaste patroon. Het is belangrijk het lijntje kort te houden en de verwachting gelijk bij te stellen. Zo kun je de cliënt fysiek door het overgangsmoment heen coachen. Dat doe je door te 'ondertitelen' en de cliënt in een taak te zetten.

In de training leerden we om kritisch te kijken naar de methodieken die we gebruiken en ons af te vragen: 'Kunnen we dingen anders aanvliegen, op een manier die onze cliënten ook verder kan helpen'. Daarbij zijn we alert op de signalen van cliënten en proberen we tunnelvisie te voorkomen. Uitgangspunt in alles blijft de vraag van cliënt."

In de resultaten – zie ook hieronder 'Wat gaat goed, wat kan bij beter' – is te zien dat het overgrote deel van de locaties voldoet aan de normen. Ten opzichte van 2018 is een positieve ontwikkeling te zien. Duidelijk is dat het proces van continu verbeteren met locatiescans als instrument nu verankerd is binnen de organisatie. Dit stelt ons in staat continu te analyseren, te evalueren en waar nodig bij te stellen. Hierdoor is een voortgaand verbeterproces tot stand gekomen en worden verbeteringen beter geborgd.

Wat gaat goed en wat kan beter?

Bij de teamreflecties, locatiescans en teamvisitaties zijn mooie en leerzame ervaringen gedeeld.

• Zorgplan

De teams geven aan te werken volgens de voorgeschreven methodiek, de doelen in het cliëntplan te evalueren en hierop te rapporteren, en de cliënt en zijn familie goed te betrekken in het opstellen en evalueren van het cliëntplan.

De teams vinden de e-learning Plancare niet toereikend, er is behoefte aan een vervolgtraining Plancare 2.0. Ook geven de teams aan dat persoonlijk ondersteuners en begeleiders verschillende rechten hebben in PlanCare 2.0. Zij willen graag dat de autorisaties worden aangepast.

• Veilige zorg

De teams geven aan alert te zijn op veiligheid, waaronder eventuele conflictsituaties met cliënten. Er worden geen risico's genomen waar niet over nagedacht is.

De teams zijn zich ook meer bewust van informatiebeveiliging.

Aandacht wordt gevraagd voor het sneller inzetten van weerbaarheidstraining bij nieuwe medewerkers en betere nazorgactiviteiten na traumatische ervaringen.

• Competenties medewerkers

De meeste teams geven aan dat binnen hun team de diverse competenties aanwezig zijn en dat er goed gebruik gemaakt wordt van ieders competenties. Medewerkers geven aan graag extra scholing over o.a. ziektebeelden, verslaving en middelengebruik te kunnen volgen.

• Kwaliteit tussen cliënt en medewerker

De teams geven aan dat ze goed kijken en luisteren naar de behoefte van de cliënt en zoveel mogelijk kijken naar eigen regie. Op de punten waarin de cliënt ondersteuning nodig heeft, wordt een plan gemaakt – zoveel mogelijk in samenspraak met cliënt. Wel zouden ze graag meer tijd hebben voor de cliënt en het betrekken van het netwerk.

• Instrumenten teamreflectie, locatiescan en teamvisitatie

De instrumenten teamreflectie en locatiescan geven een goed, waarheidsgetrouw en volledig beeld van de kwaliteit van zorg op alle locaties. Wel is er sprake van een overlap tussen de instrumenten teamreflectie en locatiescan. In 2020 worden de teamreflectie en locatiescan om deze reden samengevoegd.

De teamvisitatie als instrument wordt in het algemeen heel positief ervaren. Aangegeven wordt bijvoorbeeld: "Fijn dat we de tijd mogen nemen om op deze wijze in rust twee uur met elkaar te praten en kennis te delen".

Hoe nu verder?

De verbeterpunten worden per thema besproken in het teamoverleg. Medewerkers kunnen aangeven of de verbeterpunten voor hen van toepassing zijn, waarna deze worden opgenomen in een locatiegebonden verbeterplan. Sommige punten kunnen echter niet door de teams zelf worden veranderd. Een aantal verbeterpunten is daarom direct opgepakt door de betreffende ondersteunende dienst. De overige verbeterpunten worden besproken in het managementoverleg, waarna de taken worden verdeeld en plannen worden opgesteld.

Alle verbeteracties binnen de organisatie worden gemonitord door het team Kwaliteit & Beleid.

Trainingen

Het trainingsaanbod wordt gemaakt in nauw overleg met de expertisecentra en de managers. Het expertisecentrum bepaalt welke scholing medewerkers moeten ontvangen en de managers geven per team/locatie hun scholingsbehoefte aan. De afdeling Training & Opleiding komt op deze wijze tot een goed aanbod van trainingen.

- **Praktijktraining**
Er hebben zowel methodiektrainingen als overige trainingen plaatsgevonden, zoals Weerbaarheid, Psychopathologie,

Psychofarmaca en Ondersteunende gebaren.

Een aantal trainingen is gegeven op aanvraag van een team, bijvoorbeeld de Geef me de Vijf training (over autisme) en een training over hechtingsproblematiek.

- **Risicovolle en voorbehouden handelingen**
Het Verpleegkundig Team heeft training gegeven op het gebied van risicovolle-, voorbehouden- en overige verpleegtechnische handelingen. De inzet is dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn (en blijven) om deze handelingen uit te voeren bij cliënten. Het gaat om onderwerpen als: diabetes, sondevoeding, katheterzorg, blaasspoelen en medicatie verstrekken. Deze trainingen bestaan uit een verplichte e-learning en een praktijktraining of -opdracht.
- **E-learning**
Naast praktijktrainingen is er een groot aantal e-learnings beschikbaar. Een deel is verbonden aan de praktijktraining met een verplichte voorbereiding. Er zijn ook tal van niet verplichte e-learnings beschikbaar ter verbreding van kennis van medewerkers.

Beoordeling trainingen

In het algemeen worden de trainingen als zeer positief ervaren door medewerkers. Een voorbeeld uit het evaluatieformulier van de basistraining Weerbaarheid: 'Goede uitleg, sfeer is zeer goed en de trainer is erg enthousiast! Zeer leerzaam en de moeite waard om te volgen!'

Een andere medewerker schreef over de training Goed Leven/LACCS: 'Deze cursus is waardevol voor mijn werk. Het is leuk om te zien hoe je cliënten kan helpen. Het geef mij plezier in mijn werk.'

Trainingen in 2020

In 2020 komt er een vervolg op de scholing Triple C, een train de trainer variant. De nieuw opgeleide medewerkers trainen daarna de medewerkers van de locaties, zodat iedereen uiteindelijk geschoold is.



Aandachtspunten

Dit gaat goed

- Door de inzet van locatiescans hebben we het proces van continu verbeteren verankerd binnen de organisatie. Het stelt ons in staat de stand van zaken op de woon- en dagbestedingslocaties continu te analyseren, te evalueren en waar nodig bij te stellen. Hierdoor is een voortgaand verbeterproces tot stand gekomen en worden verbeteringen beter geborgd.
- We hebben competente en betrokken medewerkers. Onze medewerkers vertonen eigenaarschap en verantwoordelijkheid voor hun werk. Ze zijn bereid mee te doen met teamvisitaties en van elkaar te leren.
- We blijven inspelen en mee bewegen op toekomstige ontwikkelingen. Zo komen er steeds meer ouder wordende cliënten, dit vraagt om andere competenties en vaardigheden van onze medewerkers. Daar hebben we blijvend aandacht voor.

Dit kan beter

- Aandachtspunt is het zorgvuldig afstemmen van de aangeboden en gewenste hoeveelheid scholing. Er is o.a. vraag naar meer methodiek training en scholing en efficiënt leren werken in ons registratiesysteem PlanCare.
- Er is te weinig aanbod van nieuwe medewerkers. Medewerkers ervaren een hoge werkdruk. Belangrijk is hier aandacht aan te blijven besteden.

Reflecteren en leren : zowel uitdaging als uitnodiging

“Ik las het verslag en dacht: wat hebben we toch een mooi beroep, maar wat is het soms ook ingewikkeld. Onvrijwillige zorg moeten we niet willen, maar is in sommige gevallen noodzakelijk. Hoe gaan we daar goed mee om? Dat raakt volgens mij de kern: we moeten een lerende organisatie zijn en blijven.

Als Ondernemingsraad (OR) is veiligheid één van onze speerpunten. Het is mooi om dit terug te zien in het verslag, net als de tools die we gebruiken om te blijven ontwikkelen en leren. Teamreflectie en teamvisitatie worden bijvoorbeeld veel gebruikt door medewerkers en teams om van en met elkaar te leren.

Het is jammer dat er – in verhouding tot het aantal incidentmeldingen – relatief weinig gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot moreel beraad of prismaonderzoek. Ik kan me voorstellen dat het spannend is, maar het helpt vaak om nieuwe inzichten te krijgen en anders te kijken in en naar lastige situaties. Hierdoor kunnen we goed blijven aansluiten bij de behoefte van de cliënt. Dat is uiteindelijk ons werk.

Ook de incidentencommissie kan hierin een rol spelen. Afgelopen jaar had deze helaas onvoldoende zicht op de incidenten om gericht verbeterpunten in te zetten. In 2020 hoop ik dat we door goede analyses duidelijk krijgen waar we ons op moeten focussen om het aantal incidenten naar beneden te krijgen. Dat is zowel een uitdaging als uitnodiging naar alle medewerkers: blijf reflecteren en leren. Kijk naar wat de cliënt nodig heeft.

We hebben zo’n mooi vak en in het verslag zie ik ook zoveel mooie initiatieven terug: de video over medezeggenschap, cliëntenblad JIJ!, de belevingscabine, alle activiteiten rondom Meedoen & Sport. Daarmee maken we cliënten blij.”

Ronald Muller – voorzitter ondernemingsraad
Triade Vitree



4. Samen verder

Speerpunten 2020

1. Zeggenschap van de cliënt

We willen de cliënt en familie betrekken bij de zorg en de dialoog voeren, elke dag opnieuw. Samen kunnen we goede zorg leveren. Een aandachtspunt hierbij is *Dit vind ik ervan!*, dat als meetinstrument voor cliënttevredenheid nog niet voldoende vaak wordt ingezet. Dit heeft onze blijvende aandacht.

2. Toerusten van medewerkers

Als werkgever hebben we de belangrijke opdracht om medewerkers toe te rusten met de kennis en competenties die nodig zijn voor het uitoefenen en onderhouden van hun vak. We willen ook onze waardering tonen aan de medewerkers en hen aan ons binden; we gaan voor goed werkgeverschap.

3. Goede bedrijfsvoering

We moeten financieel gezond blijven, ook in tijden van krapte van personeel en middelen. Daarnaast hebben we een belangrijke opdracht om ons vastgoed te moderniseren. In 2020 en 2021 worden diverse nieuwbouwprojecten opgeleverd.

Zo blijven we groeien

"We horen vaak wat niet goed gaat of wat moet veranderen. Daardoor vergeten we dat er ook veel wel goed gaat en dat dat niet zomaar is ontstaan: daar is hard voor gewerkt.

Dit rapport laat zien hoe hard er is gewerkt en dat cliënten, familie en medewerkers gehoord en gezien worden. Tegelijkertijd is ook te zien dat we een organisatie in ontwikkeling zijn, waar nog veel beter kan. En dat is goed: zo blijven we groeien".

Afien Spreen – raad van bestuur
Triade Vitree

triade vitree

Postbus 144
8200 AC Lelystad

Grietenij 17-05
8233 BP Lelystad

info@triadevitree.nl
088 323 21 30