

triade vitree

Kwaliteitsrapport 2020



Leren en
ontwikkelen
doen we samen

Alles werd anders

‘Besturen op afstand, dat went nooit. Maar we moesten het wel doen het afgelopen jaar. Dit alles vanwege de coronapandemie. Terwijl we weten hoe belangrijk het is om elkaar fysiek te ontmoeten, nabijheid te ervaren en laagdrempelig vragen te kunnen stellen. Dat moest ineens online en op afstand. Alles wat zo normaal en vanzelfsprekend was, werd anders. Voor mij, maar vooral voor onze cliënten en medewerkers.’



Tijdens de vele gesprekken hoorde ik de verhalen uit de organisatie. Van cliënten, die de wereld niet meer snaptten, die elke dag opnieuw vroegen ‘Is corona nu voorbij?’. Van medewerkers, die voor meerdere weken achtereen in isolatie zaten met hun cliënten, die zich afvroegen of het ooit weer zou worden zoals het altijd was. Van ouders, die hun kind wekenlang alleen via een beeldscherm konden ontmoeten, niet mochten knuffelen en vroegen wanneer ze weer op bezoek konden komen.

Deze koers had ik als bestuurder begin 2020 niet in gedachte. Het samenspel tussen cliënten, familie, begeleiders en behandelaars werd noodgedwongen anders. We moesten omgaan met afwegingskaders en maatregelen die soms per locatie en per doelgroep verschilden. Met 50% aan kennis moesten we voor 100% snelle besluiten nemen. Als juist de meest kwetsbare cliënten, jong en oud, zo worden beperkt is dat een ingewikkelde opgave.

Als bestuurder heb ik veel respect voor onze cliënten en medewerkers, alle inspanningen, ieders veerkracht, creativiteit en aanpassingsvermogen. Ondanks alles zijn er mooie dingen ontstaan. Zo waren de cliënten in de cliëntenraad binnen no time gewend aan het online vergaderen. Sommige cliënten konden in een beter ritme komen doordat ze op hun eigen locatie dagbesteding aangeboden kregen en niet van omgeving hoefden te wisselen. Veel medewerkers boden hun hulp aan bij andere locaties en konden inspringen bij ‘gaten’ in het rooster. We deden het samen. En dat doen we nog steeds.

De kwaliteit van zorg verandert niet door corona, maar de beleving van de zorg is wel anders. Voorop blijft staan dat we - ook in moeilijke en onverwachte omstandigheden - blijven werken aan cliëntgerichte zorg. Het gaat om onze cliënten die, samen met familie en verwanten, invloed hebben op de manier waarop zij begeleid willen worden. We luisteren graag naar ieders verhaal, het liefst zo persoonlijk mogelijk en weer in nabijheid van elkaar. We kijken ernaar uit naar dat de gewone dingen weer een beetje gewoon kunnen worden.’

Afien Spreen, raad van bestuur Triade Vitree

Veel medewerkers boden hun hulp aan bij andere locaties en konden inspringen bij ‘gaten’ in het rooster. We deden het samen. En dat doen we nog steeds.

Leeswijzer	4	2. FAMILIE	
1. CLIËNT		2.1 Betrokkenheid	24
1.1 Eigen regie staat centraal	9	Hoe stimuleren we ouderbetrokkenheid	24
Werken vanuit een cliëntplan	9	Familienet	24
1.2 De mening van cliënten	9	2.2 Versterken informeel netwerk	25
Dit vind ik ervan!	9	Inzet vrijwilligers	25
1.3 Onze hulp in cijfers	12	Aandachtspunten	26
Doelen uit het cliëntplan	12	Dit gaat goed - Dit kan beter	26
1.4 Cliëntkwesties	13	3. MEDEWERKER	
Als je niet tevreden bent	13	3.1 Samenspel in zorg en ondersteuning	29
Melding van een incident	13	Ondersteuning in dialoog met de cliënt	29
Prisma onderzoek	14	Samenwerking tussen begeleiders en behandelaars	30
1.5 (Mede)zeggenschap	16	3.2 Ervaringen	31
Zeggenschap	16	Medewerkerstevredenheid	31
Medezeggenschap	17	3.3 Lerend vermogen	31
Moreel Beraad	17	Locatiescan	31
1.6 Gezondheid & Veiligheid	18	Teamreflectie	32
Meedoen en Sport	18	Teamvisitatie	32
Wet zorg en dwang	19	Externe visitatie	32
Medicatie en Ncare	20	Trainingen	33
1.7 Zorgtechnologie	21	Aandachtspunten	36
Mensenwerk ondersteunen		Dit gaat goed - Dit kan beter	36
via technologie	21	4. SAMEN VERDER	
Aandachtspunten	22		
Dit gaat goed - Dit kan beter	22	Speerpunten 2022	39

Onze focus

De focus in dit kwaliteitsrapport ligt op de geleverde zorg vanuit Triade; onze ondersteuning aan volwassenen met een verstandelijke beperking en/of psychische problematiek. Onze jeugdhulp aan kinderen, jongeren en gezinnen – van Vitree- leveren

we slechts een zeer klein percentage vanuit de Wet langdurige zorg. Daarom spreken we in dit verslag over Triade. Als de informatie betrekking heeft op de totale organisatie spreken we van Triade Vitree. Samen zijn we sinds 2018 één organisatie Triade Vitree.

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg: 3 bouwstenen

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 gebruikmaken 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?

Het gaat om leren en verbeteren

We hebben bewust gekozen voor een indeling in cliënt, familie 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.

Waar familie staat, mag ook naaste, verwant of informeel netwerk worden gelezen. Waar hij/hem staat, mag ook zij/haar worden gelezen

2020, een coronajaar

In 2020 had de coronapandemie en de daarmee samenhangende maatregelen ingrijpende gevolgen voor de zorg- en dienstverlening van onze organisatie. Hieronder een aantal voorbeelden hoe we hiermee zijn omgegaan.

Sluiting van dagbestedingslocaties

In 2020 waren de dagbestedingslocaties een geruime tijd gesloten. Voor cliënten een hele omschakeling, zij konden van de ene dag op de andere dag niet meer naar de dagbesteding. Aan de vaste begeleiders de taak om dit steeds uit te leggen. De woningen werden omgetoverd tot 'dagbestedingslocatie'. Net als tijdens een normale dag op de dagbesteding werd er van alles georganiseerd, maar wel op een aangepaste manier. Natuurlijk bleven de vragen, maar er was iets meer structuur.

Sommige dagbestedingslocaties brachten het werk naar de cliënten toe. De dagbestedingslocatie Kleurkracht in Emmeloord bedacht *Thuiswerkbezorgd*: "Als cliënten niet naar hun werk op de dagbesteding mogen komen, dan brengen we het werk naar ze toe." Cliënten waren blij dat ze weer wat structuur hadden in hun dag, hoewel ze natuurlijk hun collega's en de gezelligheid op de werkvloer misten.

Beperkte bezoekmogelijkheden

Door de coronamaatregelen waren de mogelijkheden dat cliënten en hun ouders en verwanten elkaar ontmoeten erg beperkt. Per woning en altijd per cliënt hebben we steeds gekeken welke mogelijkheden er waren voor

persoonlijk contact. Er werden verschillende oplossingen gevonden.

In gesprek blijven

In 2020 moesten er veel drastische maatregelen genomen worden. Maatregelen die veel ouders, cliënten en begeleiders raakten. Belangrijk was aandacht te hebben voor deze emotionele ervaringen. "Wat betekent deze periode voor iedereen? Wat kunnen we er van leren? Hoe maken we het bespreekbaar."

Om te zorgen dat ouders, cliënten en begeleiders hierover het (online) gesprek blijven voeren, hebben we een Kletsplot en een Denkdobbelspel met vragen ontwikkeld. Want één ding hebben we geleerd: begrip voor elkaar ontstaat alleen als je in gesprek blijft.

Perspectief: vaccineren in 2021

In januari 2021 werden de eerste cliënten op onze woonlocaties gevaccineerd. In februari waren onze zorgmedewerkers in de gehandicaptenzorg aan de beurt. Een mooi perspectief voor 2021, een jaar waar corona ook indringend aanwezig is.



Geen bezoek mogelijk? Dan bedenken we wat anders

Zo heeft locatie Saturnusstraat in Emmeloord op tweede paasdag 2020 met de bewoners een rondje Nederland gedaan. Vanuit de Triade-bus werd er gezwaaid en gelachen naar familie en vrienden buiten. Tijdens de laatste stop was er zelfs koffie en taart. Op gepaste afstand kon de dag zo feestelijk worden afgesloten. "Het was een lange maar waardevolle dag", aldus begeleider Tiny.

Onze kijk op zorg

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 Wet langdurige zorg (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. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt regie heeft over zijn eigen leven: dat hij¹ kwaliteit van bestaan ervaart, ongeacht zijn beperking, dat hij waar mogelijk zelf kan kiezen, zich goed voelt, relaties heeft, erbij hoort, leert en zich veilig voelt.

Werken vanuit het cliëntplan

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 cliënt en de familie 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 het cliëntplan waarmee we aan de slag gaan.

Alle informatie verzamelen we in ons digitale cliëntendossier PlanCare, een systeem waarmee je kan rapporteren, evalueren en bijsturen. In 2021 gaan we over naar een nieuw digitaal cliëntendossier, Care4.

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!'. Het is een instrument om met cliënten in gesprek te gaan over onderwerpen die zij belangrijk vinden in de zorg- en dienstverlening.

Verschillende varianten

'Dit vind ik ervan!' vraagt om een onderzoekende houding van begeleider én cliënt, zodat ze samen kunnen vaststellen wat de cliënt belangrijk vindt. Iedere cliënt heeft andere voorkeuren en mogelijkheden

voor die dialoog. Daarom is 'Dit vind ik ervan!' er in verschillende varianten. De variant '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. Niet iedereen kan zich uiten in woorden om te vertellen hoe het gaat. In de variant 'Ik toon' gaat het om de non-verbale signalen van de cliënt.

Reflectiebezoek

Ieder kwartaal wordt de voortgang van 'Dit vind ik ervan!' besproken met kwaliteitsadviseurs en managers. Begin november heeft er een reflectiebezoek

¹ Waar hij/hem staat, mag ook zij/haar worden gelezen

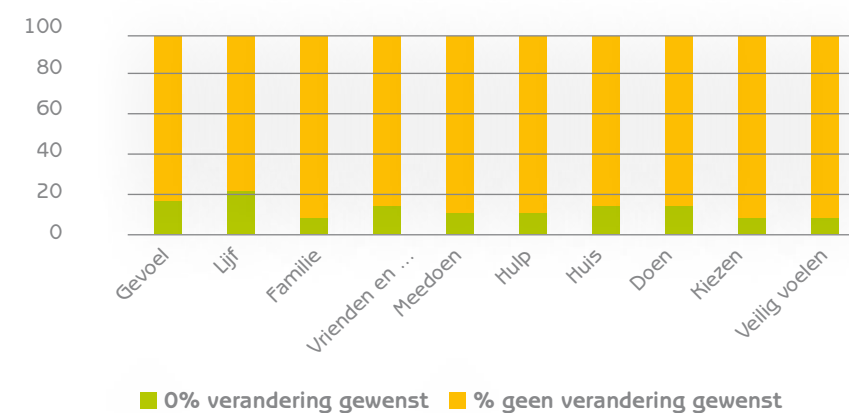
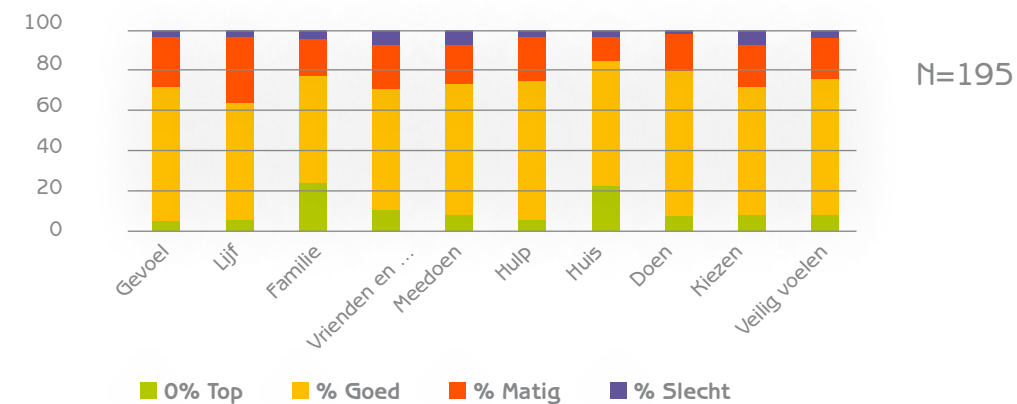
plaatsgevonden, waarin als aandachtspunt naar voren kwam dat Triade 'Dit vind ik ervan!' beter moet borgen en de uitkomsten moet bespreken op locatie- en organisatieniveau, waardoor verbetermogelijkheden gesignaleerd worden. Naar aanleiding hiervan is voor de managers een workshop georganiseerd over 'Dit vind ik ervan!'. Tijdens deze workshop werd onder meer ingegaan op de vraag wat er op locatieniveau met de uitkomsten gedaan kan worden.

Om 'Dit vind ik ervan!' goed te borgen binnen de organisatie wordt in 2021 een periodiek overleg gestart, waarin onder andere de uitkomsten, de scholing en de rol

van het elektronisch cliënten dossier (ECD) besproken worden. De deelnemers worden gelijk ambassadeurs. Ook is het plan om in 2021 filmpjes te maken van verhalen waarbij 'Dit vind ik ervan!' tot positieve ervaringen hebben geleid.

Voor 2020 was het registreren van de uitkomsten van de gesprekken een aandachtspunt: er is een lichte daling van het aantal geregistreerde gesprekken te zien. 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. Voor 2021 blijft dit opnieuw een aandachtspunt.

Resultaten Dit vind ik ervan! 2020



Ik heb er wel een beetje genoeg van

Ria woont op de locatie Bachweg in Almere. De coronamaatregelen hadden grote impact op de bewoners. Ria vertelt - maart 2021 - wat zij ervan vindt.

'Het duurt lang allemaal, en nog. Vooral van die mondkapjes heb ik last. In december moest iedereen op de kamer blijven: in isolatie! Er waren binnen anderhalve week twaalf positief geteste cliënten, en ook medewerkers waren besmet. Zij liepen rond in pakken. Dat was een heftige periode. Gelukkig hoefde niemand naar het ziekenhuis. Zelf heb ik gelukkig nauwelijks klachten gehad.

Ik mis het Rondo koffie-café en het zwemmen. Er is geen muziektherapie, er zijn ook geen vrijwilligers. Ik heb er wel een beetje genoeg van. Beeldbellen lukt wel, dat is dan wel weer fijn.

Mijn moeder werd 86 jaar, het feestje op het Eksternest ging niet door. Ik hoop dat het snel beter wordt met corona.'

1.3 Onze hulp in cijfers

In 2020 hebben we aan 1.520 unieke cliënten één of meerdere vormen van zorg en ondersteuning geboden.

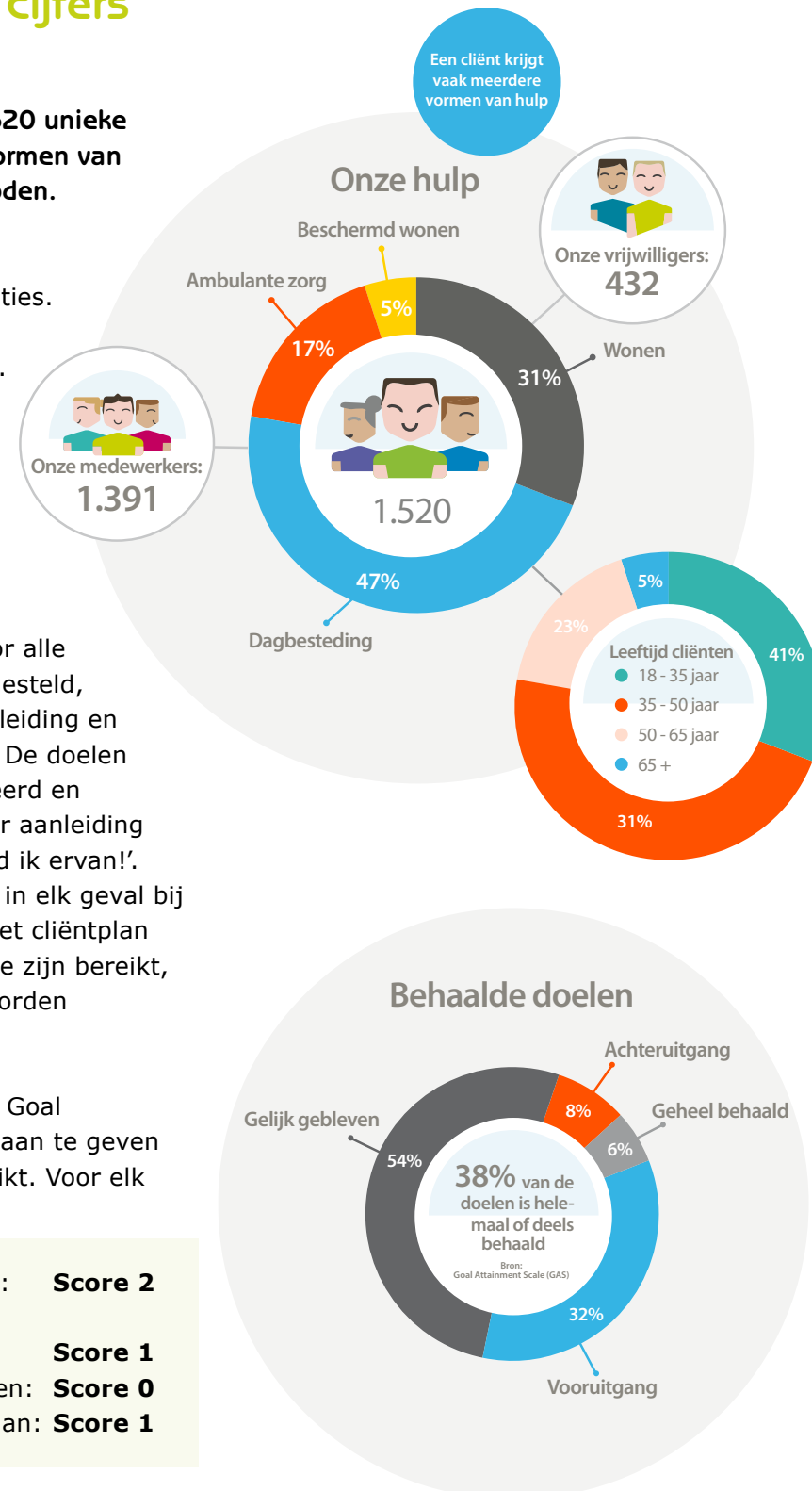
Dat doen we vanuit onze 90 woon- en dagbestedingslocaties. Daarnaast bieden we ambulante vormen van zorg. Zo kunnen we voor iedere cliënt ondersteuning op maat leveren, passend bij de eigen wensen en mogelijkheden.

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 methode 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**



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: klachten

Als organisatie vinden wij het belangrijk dat cliënten en familieleden die niet tevreden zijn bij ons terecht kunnen. We zorgen ervoor 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.

Overzicht 2020

In 2020 zijn er 72 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.

De klachten betroffen diverse zaken, waarvan ongeveer de helft betrekking had op afspraken, begeleiding en/of bejegening. Daarnaast kwamen er klachten binnen over onduidelijke regels en communicatie omtrent corona, facilitaire zaken en facturering. Vanwege de coronamaatregelen duurde het klachtenproces in sommige gevallen langer, bijvoorbeeld omdat het wenselijk was om elkaar live te spreken.

Onafhankelijke klachtencommissie

In 2020 zijn in totaal twee klachten bij de klachtencommissie ingediend. Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard door de klachtencommissie en had betrekking op een verzekeringstechnische kwestie. De voorzitter heeft wel een gesprek gevoerd met de betrokkenen en een voorstel tot afhandeling gedaan.

De tweede klacht is voor deel ontvankelijk en voor deel niet ontvankelijk verklaard. Het deel van de klacht dat ontvankelijk is verklaard had betrekking op de wijze van bejegening, waarvoor een verbeterplan is gemaakt.

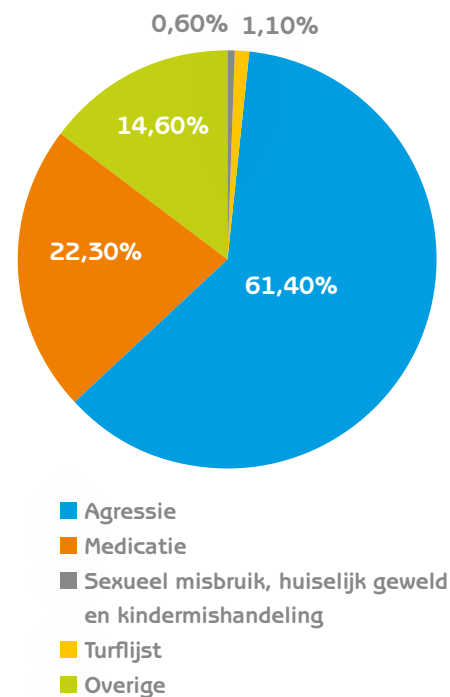
Leren & verbeteren

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. Het is onderwerp van gesprek in zowel teamoverleg als managementverantwoordingsgesprekken. Periodiek wordt een incidentenrapportage opgesteld met analyses op trends en met verbetermaatregelen. Zo maken we de verbinding van cliëntniveau naar locatie- en organisatieniveau. De uitkomsten worden daarnaast besproken met de raad van bestuur en (de kwaliteitscommissie van) de raad van toezicht. Zo betrekken we alle lagen van de organisatie bij het proces.

Incidentmeldingen



Wat is een turflijst?

Deze lijst wordt ingevuld als er bij een cliënt meerdere, zelfde incidenten plaatsvinden in een korte periode.

Ontwikkeling van de incidentencommissie

In 2020 is opnieuw aandacht besteed aan de opzet en werking 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 2021 wordt de analyse en bijsturing verder ingezet en wordt de gelaagdheid binnen de organisatie verder vorm gegeven. Hiermee bedoelen we dat medewerkers en managers zicht hebben op eventuele bevindingen vanuit incidenten en de bijbehorende bijsturing. Leren en ontwikkelen doen we samen.

Meldingen over agressie en medicatie

In 2020 zijn bij Triade in totaal 7.068 incidenten gemeld, iets meer dan in 2019 (6.889). De meeste meldingen hebben betrekking op agressie (4.344) en medicatie (1.574).

Opvallend is dat medicatie hierin ten opzichte van een jaar geleden een aanzienlijke daling (-24,3%) vertoont. Er is in 2020 extra ingezet op de deskundigheid van medewerkers, met name met betrekking tot medicatie. Dit is zichtbaar in deze daling.

Prisma onderzoek

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. Het continue verbeteren is onze norm. Want onze cliënten mogen vertrouwen op goede en veilige zorg.

Voor intern onderzoek maken wij gebruik van de methode Prisma Light, een systematische analyse die inzicht geeft in de oorzaken en sub-oorzaken. Het doel van een Prisma onderzoek 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.

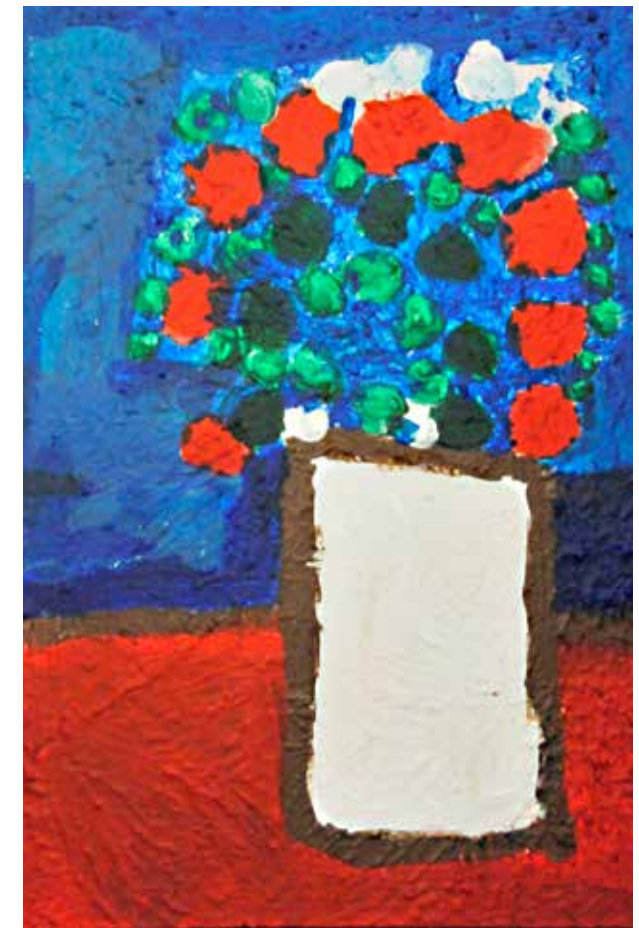
Inzet van het Prismateam

Het Prismateam bestaat uit een multidisciplinaire groep onderzoekers uit verschillende lagen van de organisatie – bijvoorbeeld een teamcoach, manager, gedragsdeskundige – die in wisselende samenstelling wordt ingezet. De onderzoekers zijn zowel intern als extern getraind voor hun rol in het Prismateam. In 2020 is het Prismateam uitgebreid en hebben alle nieuwe leden de opleiding Prisma Light gevolgd.

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 2020 zijn er drie prismaonderzoeken uitgevoerd, die ook alle drie bij de inspectie zijn gemeld. Bij deze onderzoeken is een externe onafhankelijke voorzitter toegevoegd vanuit het oogpunt van kwaliteit en objectiviteit.

We zien 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.



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 hebben van invloed op 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

Het Wistjedat?!-team bestaat uit twee ervaringsdeskundigen i.c. cliënten met een verstandelijke beperking en een coach. Het doel van het Wistjedat?!-team is het inzetten van ervaringsdeskundigen, zodat cliënten door middel van herkenning, begrip en elkaar laten nadenken samen anders gaan kijken naar het cliëntplan en de rechten van cliënten. De ervaringsdeskundigen kunnen tips geven aan zowel cliënten als begeleiders.

In 2020 heeft het Wistjedat?!-team het certificaat gehaald voor het kunnen geven van workshops over o.a. het cliëntplan. Ook heeft het team een training gevolgd om

online voorlichting te kunnen geven. Het Wistjedatteam?! gaat in 2021 (online) locaties bezoeken.



Video's over zeggenschap

In 2020 hebben we een animatievideo gemaakt over het thema zeggenschap, speciaal voor cliënten. De tekst is samen met cliënten geschreven. De video is aan de persoonlijk ondersteuners gestuurd met de vraag deze video te tonen en te bespreken met de cliënten.

Ook is er een video over zeggenschap gemaakt die in 2020 is gebruikt tijdens de training 'Dit vind ik ervan'. In de video wordt gesproken over bijvoorbeeld: "Wat betekent zeggenschap voor jou?" en "Waarom is zeggenschap belangrijk?"

Cliëntenblad JIJ!

In 2019 startten we met het eerste nummer van het cliëntenblad JIJ!. Een blad speciaal voor cliënten met een verstandelijke beperking; een plek om verhalen en ervaringen te delen. In 2020 kwamen twee edities uit – met vaste rubrieken en actuele onderwerpen zoals de Prokkelweek en de Wet zorg en dwang.

Medezeggenschap

Medezeggenschap hebben we georganiseerd in alle lagen van de organisatie.

Er zijn vier verschillende overlegvormen:

1. **Het huiskamer- of werkoverleg:** hierin worden zaken besproken die te maken hebben met samen wonen of werken.
2. **De locatieraad:** een overleg voor bewoners en verwanten van een grote en/of gecombineerde woning of een terrein. Er geldt een advies of verzwaard advies.
3. **De regionale cliëntenraad:** een overleg met cliënten en verwanten waar de veranderingen of voorgenomen besluiten van de manager besproken worden. Er geldt een advies of verzwaard advies. Per woning of werklocatie kan één cliënt of verwant deelnemen aan de raad.
4. **De centrale cliëntenraad (CCR):** hierin hebben cliënten en verwanten zitting. Er worden veranderingen of voorgenomen besluiten van/met de raad van bestuur besproken. Er geldt een advies of verzwaard advies. Cliënten kunnen zich voor de CCR kiesbaar stellen.

De coronacrisis heeft invloed gehad op de wijze van vergaderen. De raden konden niet fysiek bij elkaar komen. Hoewel het voor sommigen uitdagend was om digitaal te vergaderen, zijn ze trots dat dit veelal goed is gelukt.

In 2020 is de herziene Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) in werking gegaan. Deze wet voorziet in zowel adviesrecht als instemmingsrecht bij voorgenomen besluiten. Triade Vitree is bezig om de wet in onze organisatie in 2021 te implementeren en te borgen.

Moreel Beraad

Vrijwel dagelijks zijn er in het werk ethische vraagstukken die je met elkaar kunt bespreken. 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 keuze van de cliënt?

Moreel Beraad is een manier om over ethische vraagstukken met elkaar in dialoog te gaan. Iedere deelnemer is gelijkwaardig in het gesprek, ongeacht de functie in de besproken casus. In deze dialoog kunnen waarden, normen en inzichten met elkaar gedeeld worden. Het vraagt een nieuwsgierige, niet oordelende houding van de deelnemers. Een Moreel Beraad kan een duidelijke uitkomst hebben, maar dat is zeker niet altijd het geval. Wel wordt helder hoe de deelnemers naar de situatie kijken, kunnen er nieuwe inzichten ontstaan die in overweging kunnen worden genomen en kan dat leiden tot afspraken.

In 2020 zijn voor het Moreel Beraad vier nieuwe gespreksleiders opgeleid in de Socratische Dialoog. Zij hebben gezamenlijk 12 keer een Moreel Beraad begeleid.



1.6 Gezondheid & Veiligheid



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

Bewegen tijdens corona

In beweging blijven is belangrijk, maar hoe doe je dit met in achtneming van de coronamaatregelen? Onze medewerkers van Meedoen en Sport bedachten allerlei sportieve en creatieve activiteiten die binnen

alle maatregelen konden worden gedaan, waaronder:

- Dansen met de orgelman
- Koningsspelen op locatie
- Uitdelen van beweegtasjes met verschillende artikelen om in actie te komen
- Een ganzenbordspel met beweegopdrachten
- Een speciale kersttas met crea-doe-spelactiviteiten
- En nog veel meer!

Super COOL

Het programma Super Cool koppelt vrijwilligers aan cliënten zodat ze wekelijks samen kunnen sporten. Dit doen we in de regio's Almere, Dronten, Lelystad, NOP, waarbij we – waar mogelijk – deze activiteiten hebben voortgezet. Als dit niet mogelijk was, gaven we online beweeglessen of verplaatsten we de activiteiten naar buiten. Zo hebben we buiten een Virtuele Avondvierdaagse georganiseerd en de No Limit evenementen aangepast door laten gaan (in de zomer).

Gezonde Leefstijl Coaching

In 2020 zijn er 25 individuele leefstijlvragen gesteld, op basis waarvan een beweegagoog en/of voedingsdeskundige is ingezet op de locatie om te helpen en ondersteunen.



Beleef en Beweeg in de huiskamer

Beleef en Beweeg in de huiskamer is een project voor EMB (ernstig meervoudig beperkte)-cliënten. Het gaat om beleven en bewegen op je eigen niveau, van hoog tot laag, van licht tot zwaar beperkt. Locaties kunnen diverse materialen uitproberen en gebruiken, zoals de PILLO, Moofie en beleeftafel. Ook in de coronatijd kon dit gewoon doorgang vinden.

En nog veel meer

De afdeling Meedoen en Sport heeft nog veel meer gedaan, waaronder het organiseren van beleeftheater en het participeren in

het Sport-akkoord overleg met diverse gemeenten, in samenwerking met Sportclub Move! Vanuit het speciaal onderwijs. Meedoen en Sport stimuleert cliënten om in beweging te komen: zo ondersteunen we kwaliteit van leven.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie.

Nieuwe wet

Tot 1 januari 2020 viel onvrijwillige zorg onder de Wet Bijzondere opname psychiatrische ziekenhuizen (Bopz). De nieuwe wet sluit beter aan bij de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking omdat de nieuwe wet onvrijwillige zorg zoveel mogelijk beoogt te voorkomen, tenzij het écht niet anders kan.

Implementatie

2020 was het overgangsjaar van de Bopz naar de Wet zorg en dwang. Intern hebben we een projectgroep opgericht die zich tot doel heeft gesteld de nieuwe wet optimaal te implementeren. Vanwege alle beperkingen en maatregelen rondom corona is de implementatie nog niet geheel afgerond. Er staat echter wel al een stevig fundament.

Op basis van de uitgangspunten van de Wet zorg en dwang is een beleidsdocument geschreven waarin de visie en de werkwijze rondom onvrijwillige zorg staan beschreven. Dit beleidsdocument is geaccordeerd door de raad van bestuur en de centrale cliëntenraad. Daarnaast zijn medewerkers in

het primaire proces, gedragsdeskundigen en regiomanagers geschoold in de nieuwe wet. Hierbij ligt de nadruk op de bewustwording van onvrijwillige zorg, het voorkomen van onvrijwillige zorg en indien onvrijwillige zorg toch plaatsvindt: een goede monitoring hierop.

Een belangrijke eerste stap is de heroriëntatie op onvrijwillige zorg en een goede verslaglegging hiervan in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Het ECD is hiervoor in 2020 ingericht. De gedragsdeskundige is als zorgverantwoordelijke hierbij in de lead. De wet bepaalt dat een tweede professional de onvrijwillige zorg beoordeelt, dit is de Wzd-functionaris. In onze organisatie is dit een Arts Verstandelijk Gehandicapten of orthopedagoog-generalist; zij zijn speciaal opgeleid in het op afstand beoordelen van afwegingen rondom onvrijwillige zorg.

In 2020 heeft voor een groot gedeelte de heroriëntatie op onvrijwillige zorg plaatsgevonden en zijn cliëntplannen waar nodig omgezet volgens de eisen van de nieuwe wet. Deze omzetting heeft, mede door corona, meer tijd in beslag genomen.

Monitoren en analyseren

Onvrijwillige zorg hebben we als Kritieke Prestatie Indicator (KPI) opgenomen in onze kwartaalrapportage. Dit betekent dat wij per kwartaal zowel kwantitatief als kwalitatief de onvrijwillige zorg binnen onze organisatie analyseren en, waar nodig, bijsturen. De uitkomsten worden - conform de eisen - twee keer per jaar gedeeld met de Inspectie (IGJ).

Medicatie en Ncare

Na een pilot in 2019 is bij 40 van onze locaties Ncare uitgezet. Met deze applicatie kan de Arts Verstandelijk Gehandicapten elektronisch recepten voorschrijven. Medewerkers kunnen zien welke medicatie cliënten gebruiken en de juiste medicatie uitgeven en aftekenen.

Hoewel medewerkers en apothekers dit naar alle tevredenheid gebruikten, bleek in 2019 dat Ncare nog systeemtechnische aanpassingen nodig had. Eind 2019 werd besloten Ncare eerst verder te optimaliseren en het daarna pas bij de overige locaties in te zetten.

Eind 2020 is het systeem door technische problemen nog niet helemaal geoptimaliseerd. We werken samen met een externe partij en verwachten dat de optimalisering in 2021 wel gereed is, waardoor Ncare ingezet kan worden bij de overige locaties.

Medicatieproces

In 2020 is extra aandacht besteed aan het medicatieproces. Er zijn driemaandelijke bijeenkomsten van de medicatiecommissie georganiseerd bestaande uit o.a. een apotheker, arts, verpleegkundige, manager en medewerker primair proces. Ook zijn er bijeenkomsten georganiseerd voor de taakhouders medicatie op de verschillende locaties. In 2021 worden er medicatie-audits afgenomen op alle locaties.



1.7 Zorgtechnologie

In 2020 zijn er vanwege corona geen grote innovatie en/of zorgtechnologieprojecten gestart, maar we hebben als organisatie zeker niet stil gestaan!

Mensenwerk ondersteunen via technologie

Innovatiedag: Sensiks en Fietslabyrint
In januari 2020 hebben we een succesvolle innovatiedag georganiseerd voor de eHealthweek 2020. Hier hebben we diverse producten gepresenteerd aan een grote groep geïnteresseerde cliënten, verwanten en collega's, waaronder de Sensiks. Deze belevingscabine was speciaal voor deze dag naar ons kantoor aan de Grietenij in Lelystad verplaatst. In 2020 hebben we in de Sensiks ook diverse extra belevingen toegevoegd met o.a. het bezoek aan een zandverstuiving, een kinderboerderij en een trip naar de stranden van Bonaire. Er wordt op onze locatie Gelderse Hout in Lelystad veelvuldig gebruik van gemaakt.

Naast de Sensiks hadden we ook het fietslabyrint die dag te leen, waarbij je virtueel allerlei routes kunt fietsen op locaties in Nederland en de rest van de wereld. Naar aanleiding van deze ervaringen hebben twee locaties een eigen exemplaar aangeschaft. In coronatijd zijn de hometrainers volop gebruikt!

Mijn Eigen Plan

Op de locatie Polenstraat in Almere is het digitale planbord van Mijn Eigen Plan in gebruik genomen, waarbij de cliënten bijvoorbeeld kunnen zien wie er werkt en wat er wordt gegeten. Daarnaast biedt dit



scherm de mogelijkheid om cliënten zichzelf te laten aanmelden voor activiteiten, zoals een filmavond, en is er inmiddels zelfs een voetbalpoule actief.

Beeldzorg

Een deel van onze cliënten gebruikte al beeldzorg. Door de uitbraak van corona is zowel het aantal gebruikers als het aantal gesprekken via beeldzorg toegenomen. Daarnaast zijn er binnen beeldzorg creatieve ideeën ontstaan: zoals een digitale bingoavond via beeldzorg. Een groot succes!

Interactieve dieren

Door de lockdown – voorjaar 2020 – was er sprake van eenzaamheid onder een aantal van onze cliënten. Voor hen hebben we interactieve huisdieren ingezet: knuffelbare robotdieren die reageren op aanraking. Zo krijgen cliënten echt het idee dat ze gezelschap hebben en voelen zich minder eenzaam.

Dagbesteding

Vanuit de VG-innovators, waar Triade Vitree deel van uit maakt, is binnen één week een platform ontwikkeld waar alternatieven voor dagbesteding worden aangeboden:

DigiDagbesteding.nl

Dit platform wordt gebruikt op verschillende locaties.

Aandachtspunten

Dit gaat goed

- **Meer bewustwording zeggenschap en eigen regie**

Er is steeds meer bewustwording bij cliënten – en bij medewerkers – wat betreft zeggenschap en eigen regie. Meer cliënten durven het gesprek aan te gaan als zij het ergens niet mee eens zijn. De begeleiders helpen de cliënten om hierin de juiste weg te bewandelen. Zo is er bijvoorbeeld een toename te zien in de inzage in dossiers.

- **Dagbesteding op eigen locatie**

In verband met de coronamaatregelen is dagbesteding aangeboden op de eigen locatie. Sommige cliënten bleken hier baat bij te hebben. We hebben voor deze cliënten de dagbesteding op eigen locatie in stand gehouden ook nadat de cliënten weer mochten reizen. De cliënten ervaren meer rust door de vaste structuur en nabijheid van begeleiders die zij dagelijks zien. Het wegvallen van de reisbeweging brengt voor sommigen rust.

- **Corona proof activiteiten**

De medewerkers van Meedoen en Sport bedachten, met inachtneming van de coronamaatregelen, regelmatig sportieve en creatieve activiteiten, zodat cliënten in beweging bleven.

- **Inzet zorgtechnologie**

De zorgtechnologie is tijdens de coronacrisis op diverse wijze ingezet. De competenties en vaardigheden van de medewerkers om hier mee te werken zijn succesvol toegenomen. Dit was o.a. een aandachtspunt vanuit 2019.

Dit kan beter

- **Registratie van gesprekken 'Dit vind ik ervan!'**

Het registreren van de uitkomsten van de 'Dit vind ik ervan!' gesprekken was een aandachtspunt. Er blijven – ook in 2020 – gesprekken plaatsvinden zonder dat deze worden geregistreerd. Voor 2021 houden we dit als aandachtspunt. Dit geldt ook voor het bespreken van de uitkomsten op locatie- en organisatieniveau, en het signaleren van de verbetermogelijkheden.

- **Meer halen uit de aanpak 'Dit vind ik ervan!'**

Het reflectiebezoek 'Dit vind ik ervan!' (zie ook: hoofdstuk 3.3 Lerend vermogen - Externe visitatie) leverde het advies op de aanpak meer te verspreiden en te borgen in de organisatie. Om hiermee meer uit de aanpak te halen, op alle lagen in de organisatie.

- **Leren van incidenten**

Zoals aangegeven in het kwaliteitsverslag over 2019 heeft de nieuw vormgegeven incidentencommissie in 2020 organisatie brede analyses gemaakt die inzicht geven in de oorzaken van de incidenten. De analyse van incidenten en bijsturing gaan we in 2021 verder verrijken door de gelaagdheid binnen de organisatie verder vorm te geven. Dit wil zeggen dat medewerkers en managers zicht hebben op eventuele bevindingen vanuit incidenten en de bijbehorende bijsturing.

Eenzaamheid was dit jaar een belangrijk thema

'De coronapandemie heeft in 2020 een grote impact gehad op de maatschappij en in het bijzonder op de zorg. Ook cliënten van Triade Vitree zijn behoorlijk geraakt door de maatregelen en de kwaliteit van zorg heeft behoorlijk ingeboet.'

De centrale cliëntenraad (CCR) begrijpt dat de maatregelen nodig waren om cliënten te beschermen tegen het virus. Maar er is, zeker in het begin, te weinig aandacht geweest voor de negatieve neveneffecten van de maatregelen. Verschillende isolatiesituaties hebben er bijvoorbeeld voor gezorgd dat cliënten minder bewogen, met alle gezondheidsproblemen van dien.

Daarnaast hebben de maatregelen impact gehad op het welbevinden van cliënten, eenzaamheid is nadrukkelijk een thema geweest het afgelopen jaar. Het kostte de organisatie moeite om in deze situatie toch manieren te vinden om in verbinding te zijn met cliënten. De coronamaatregelen hebben er voor gezorgd dat cliënten meer beperkt werden in het hebben van invloed op hun eigen leven.

Behalve over corona heeft de medezeggenschap zich het afgelopen jaar bezig gehouden met de implementatie van de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) in de organisatie. We hebben een advies geschreven dat de bestuurders ter harte hebben genomen, er is een werkgroep ingesteld en er is extern advies ingewonnen. De CCR wil graag hard aan de slag met het implementeren van de wet en zij wil graag betrokken worden bij het vervolg van het implementatieproces in 2021.

De CCR werkt met werkgroepen op het gebied van huisvesting, financiën en communicatie, maar heeft ook gesprekken met de manager Zorg over de kwaliteit van zorg. Op die manier is de raad betrokken bij - en geïnformeerd over - belangrijke onderwerpen.'

Wim Leusink, voorzitter centrale cliëntenraad (CCR) Triade Vitree



2. FAMILIE

Er kan weer meer

'Dat Aron een periode niet meer naar de dagbesteding kon, heeft grote impact gehad, vertelt zijn moeder Karin. Aron heeft een ernstig meervoudige beperking. Hij miste de regelmaat en afleiding en ontwikkelde passief gedrag, lag veel in bed, in zichzelf gekeerd. Nu cliënten en medewerkers zijn gevaccineerd kan er weer meer. We realiseren ons hoe belangrijk dagbesteding voor hem is.'

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 familie² 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 locaties worden cliënten en familieleden uitgenodigd voor het bespreken en evalueren van het jaarlijkse cliëntplan. Vanwege corona zijn helaas veel activiteiten om de ouderbetrokkenheid te stimuleren dit jaar niet doorgegaan, zoals eenmaal per kwartaal een koffieavond met ouders/verwanten, ouders/verwanten uitnodigen voor kerst en/of nieuwjaarsborrel, een barbecue. De ouderbetrokkenheid is in deze periode gestimuleerd door middel van videobellen, familienet en raambezoeken.

Familienet

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. Maar als een cliënt thuis is kan de familie in een bericht de belevenissen van de dag delen en zijn de begeleiders gelijk op de hoogte. Dat maakt de aansluiting bij de leefwereld van de cliënt makkelijker.



2.2 Versterken informeel netwerk

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

We vinden het 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!

Inzet vrijwilligers

Binnen de landelijke maatregelen zijn, ondanks corona, door veel vrijwilligers mogelijkheden gevonden om iets leuks te doen met hun maatje. Op woonlocaties is in

overleg met betrokkenen gekeken naar wat mogelijk is en is op basis daarvan maatwerk geleverd. Een aantal voorbeelden van afgelopen jaar:

- Buiten wandelen, fietsen of andere buitenactiviteiten ondernemen.
- Telefonisch of digitaal contact tussen maatjes.
- Meewerken met dagbestedingslocaties, zoals bij Tante Truus en De Stek.
- Bezoek op afstand bij cliënten met een eigen appartement.

Invloed van corona op vrijwilligersbestand

De uitbraak van corona heeft grote invloed gehad op ons vrijwilligersbestand: de uitstroom was groter dan in voorgaande jaren en de instroom was minimaal. Het totaal aantal vrijwilligers in de hele organisatie ging van 485 in 2019 naar 432 in 2020. Velen gaven als reden op dat ze voor corona al een tijd niet meer actief waren en dit moment aan wilden grijpen om te stoppen. Als de coronacrisis voorbij is gaan we nieuwe vrijwilligers aantrekken om de activiteiten voor onze cliënten weer op te pakken.

²Waar familie staat, mag ook naaste, verwant of informeel netwerk worden gelezen.

Aandachtspunten

Dit gaat goed

- **Inzet Familienet**

Op steeds meer locaties wordt gebruik gemaakt van Familienet. Zeker in de corona periode helpt Familienet om familie goed te informeren over wat er zoal gebeurt rondom hun kind of de locatie.

Dit kan beter

- **Familie betrekken bij (evaluatie)overleg**

Voor 2020 was het aandachtspunt familie beter betrekken bij overleggen en evaluaties. Door corona konden we de familie veelal niet uitnodigen op de locaties zelf, waardoor dit een aandachtspunt blijft voor 2021. Met de beschikbare technologische middelen die voorhanden waren, hebben we geprobeerd de familie zoveel te informeren over wat er speelde, en betrekken bij overleggen en evaluaties.

- **Communicatie over corona vanuit de locatie**

De communicatie in zo'n moeilijke tijd met steeds wisselende coronamaatregelen voor cliënten en familie had beter gekund. Soms waren we betrekkelijk laat met het doorvertalen van maatregelen vanuit de verschillende locaties naar familie. Het is goed om na te denken hoe we communiceren. Doen we dit vanuit de organisatie (centraal en eenduidig) of vanuit de individuele managers (op maat). Communicatie op alle lagen in onze organisatie is een aandachtspunt voor 2021.

- **Ons vrijwilligersbestand**

Tijdens de coronaperiode – en het noodgedwongen stoppen van de werkzaamheden voor vrijwilligers – zijn veel vrijwilligers gestopt met hun functie. In 2021 gaan we ons richten op het aantrekken van nieuwe vrijwilligers, zodat we na de coronacrisis het vrijwilligerswerk weer kunnen opstarten.

Mensen maken de kwaliteit

'Afgelopen jaar werd gekleurd door zoveel gewone dingen, die ineens niet meer gewoon waren. Het is fijn om in dit kwaliteitsrapport verhalen te lezen over hoe ieder het jaar 2020 heeft beleefd. De ervaringen zijn heel verschillend, maar het is duidelijk dat corona veel vraagt, zowel van cliënten als van medewerkers als van familie.

In een jaar als dit is goed te zien dat kwaliteit mensenwerk is. Als medewerkers zich fijn voelen, met plezier hun werk doen en over de juiste kennis bezitten, is de kwaliteit van zorg hoger. Cliënten voelen zich prettiger en voelen de ruimte om zich te ontwikkelen. Het is bewonderingswaardig om te zien hoe zeer iedereen zich het afgelopen jaar heeft ingezet en aangepast, waardoor de kwaliteit van zorg hoog bleef.

Naast ervaren kwaliteit kennen we ook meetbare kwaliteit, waarbij we geholpen worden door het dashboard kwaliteit. In 2020 zijn mooie stappen gezet om dit instrument goed in te richten, zodat we inzicht hebben in de cijfers hoe we ervoor staan. Door hierop te sturen, kunnen we kwaliteit ook vanuit deze hoek verbeteren. Dat is belangrijk, want helder beleid omtrent bijvoorbeeld medicatie is direct van invloed op het leven van cliënten.

Het is mooi om te zien dat dit verslag een afspiegeling is van zowel de ervaren kwaliteit als de meetbare kwaliteit, met nadruk op de persoonlijke verhalen. Als raad van toezicht is het soms best een uitdaging om gevoel te houden bij dat wat op de werkvloer gebeurt, zeker in een tijd waarin er weinig ruimte is voor echte ontmoeting en dialoog. We hopen dan ook dat we elkaar in 2021 weer makkelijker kunnen ontmoeten. Met elkaar in contact zijn en blijven, daar draait het uiteindelijk om.'

Fennemiek Gommer,
raad van toezicht Triade Vitree



3. Medewerker



3.1 Samenspel in zorg en ondersteuning

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, namelijk Triple C, LACCS, BOL/EIM, Rehabilitatie en herstel, en Gezin Centraal.

Op alle locaties wordt met minimaal één van de methodieken gewerkt. Hiertoef 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.

Onze methodieken

Triple C

Triple C is een visie die leidend is bij mensen met een verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG). Uitgangspunt binnen deze visie 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 onderzoekt continu de behoeften van de cliënt en sluit in de ondersteuning, bij de behoeften en beeldvorming aan.

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.

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. Deze methodiek wordt binnen Jeugd gebruikt. 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.

Samenwerking tussen begeleiders en behandelaars

De ondersteuning, begeleiding en behandeling van cliënten vindt methodisch en multidisciplinair plaats. In de driehoek gedragsdeskundige, regiomanager en persoonlijk ondersteuner wordt het behandelplan, en het daaruit voortvloeiende cliëntplan, opgesteld. De 'driehoek' komt maandelijks bijeen om het reilen en zeilen binnen de locatie te bespreken. Dit overleg vindt plaats voorafgaand aan de teamvergadering met alle medewerkers van de locatie, waardoor lijnen kort zijn en men tot goede en gedragen afspraken en besluitvorming kan komen.



3.2 Ervaringen

We werken met medewerkers die passie hebben voor de zorg, die respect hebben voor elkaar en verantwoordelijkheid nemen voor hun werk. Medewerkers die keuzes mogen, kunnen en durven maken. Om dit mogelijk te maken blijven we met elkaar in gesprek gaan.

Medewerkerstevredenheid

In 2020 vond er een vervolgonderzoek plaats via Effectory: een pulse onderzoek, bedoeld om inzicht te krijgen hoe ver teams zijn met de onderwerpen die ze uit het medewerker onderzoek van 2019 hebben gekozen als aandachtspunt.

Aan dit onderzoek heeft 30,6% van de medewerkers meegewerkt. Op de thema's bevoegdheid, betrokkenheid en werkgeverschap zijn respectievelijk de volgende scores toegekend: 7.8, 6.7 en 6.5. Deze score zijn nagenoeg gelijk aan die uit 2019.

In 2021 willen we extra aandacht geven aan eigen onderzoekstrajecten voor medewerkers, uitkomsten en daaraan gekoppeld verbetertrajecten. De afdeling HR werkt aan het ontwikkelen van een nieuw concept voor het uitvoeren van regelmatige onderzoeken onder medewerkers.

3.3 Lerend vermogen

Naast het bieden van trainingen zetten we in het kader van monitoring en borging van de kwaliteit o.a. de locatiescan, teamreflectie en teamvisitatie in.

Locatiescan

Sinds 2018 wordt elk jaar een 'foto' van de organisatie gemaakt. Hierdoor hebben we een goed overzicht van de huidige stand van zaken, zowel organisatiebreed als op de verschillende locaties. Het geeft vertrouwen dat wij inzicht hebben in waar verbetering mogelijk is en waar op dit moment een potentieel risico bestaat in de kwaliteit van zorg. Het in kaart brengen van alle locaties is hiermee het startpunt van waaruit we systematisch kunnen gaan werken aan handhaven dan wel verbeteren van de kwaliteit.

Voor de locaties van Triade worden de scans ingevuld op basis van de pijlers van

het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Hierbij wordt gebruik gemaakt van drie overkoepelende thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

In 2019 hebben we naar aanleiding van de uitkomsten vastgesteld dat er minder ruimte moet zijn voor interpretatie. Deze interpretatie maakte het namelijk lastig om onderling te benchmarken. Voor 2020 is de locatiescan compleet aangepast op basis van het 'Toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurig zorg nodig hebben' vanuit de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De onderwerpen waar het hoogst op is gescoord:

- Handelen volgens medicatiebeleid
- Systematisch verbeteren van kwaliteit
- Deskundigheid zorgverlener

Scores kunnen we beter vergelijken

Elke categorie is opgedeeld in een aantal hoofdvragen. De score voor deze hoofdvragen wordt bepaald door het gemiddelde te nemen van antwoorden op de onderliggende, zeer concrete deelvragen. Organisatiebreed kunnen de scores nu ook beter worden vergeleken, omdat de vragen niet meer op verschillende manier geïnterpreteerd kunnen worden.

Het uitgangspunt is dat de scans worden gemaakt en besproken door de begeleiders, persoonlijk ondersteuners, gedragsdeskundige(n) en/of manager(s), in samenspraak met cliënten en/of verwanten. Tot nu toe zijn niet alle scans ingevuld in samenspraak met cliënten en/of verwanten. Voor 2021 is dit een aandachtspunt.

Er is extra ingezet op de deskundigheidsbevordering van medewerkers, met name met betrekking tot medicatie. Dit heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen. In 2021 houden we dit onder de aandacht.

Al hoewel het systematische verbeteren van de kwaliteit hoog scoorde in de scan, zien wij nog verbeterpunten op dit gebied. Tijdens het kwaliteitsoverleg -met managers en kwaliteitsadviseur- bespreken we de voortgang van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en de verbeterpunten. Daarbij zullen we in 2021 nog scherper monitoren of de ingezette bijsturingmaatregelen effectief genoeg zijn geweest.

Ook willen wij een verdere ontwikkeling doormaken als het gaat om het respecteren van rechten van cliënten. Dit zal onder meer een plek krijgen in de borging van de Wmcz (Wet medezeggenschap van cliënten van zorginstellingen).

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. Met ingang van 2020 hebben wij de locatiescan en de teamreflectie samengevoegd.

Teamvisite

Uitgangspunt was dat in een periode van 2018 t/m 2020 alle teams een visite zouden uitvoeren. In 2020 zijn vanwege corona minder teamvisites uitgevoerd dan gepland; vanuit de richtlijnen zijn bezoekers op de locaties beperkt tot het minimum. Eind 2020 heeft in totaal 61% van de teams een teamvisite gedaan.

Voor 2021 onderzoeken we in hoeverre visites op afstand, via Teams, een goed alternatief kunnen vormen.

Externe visite

Reflectiebezoek 'Dit vind ik ervan!'

In november vond een (online) reflectiebezoek plaats over de aanpak 'Dit vind ik ervan!'. Het bezoektteam bestond uit een collega van 's Heeren Loo en het Platform 'Dit vind ik ervan!'. Het doel van het reflectiebezoek was om zicht te krijgen op de kwaliteit van de toepassing van 'Dit vind ik ervan!' en te stimuleren dat wij als gebruiker de aanpak volgens de uitgangspunten in de praktijk brengen.

Het bezoektteam constateerde dat onze medewerkers goed zijn toegerust – er is inhoudelijke kennis, ervaring en betrokkenheid. De toepassing in de praktijk behoeft extra aandacht. Zeker in coronatijd blijkt het lastig de aanpak te verspreiden en te borgen in de organisatie. Er is meer uit de aanpak te halen, op alle lagen van de organisatie, aldus het bezoektteam. Daar gaan we mee aan de slag!

Dialoggesprek

We kijken niet alleen terug, maar juist ook vooruit. Het dialoggesprek zien we als een frisse blik die bijdraagt aan ons constante proces van leren, evalueren en ontwikkelen. Het gesprek is een kritische reflectie op ons eigen handelen en een kans om van externe partners te kunnen leren. Hiervoor zijn we het gesprek aangegaan met twee collega's van zorgorganisaties Coloriet en Philadelphia - Expertise en Onderzoek. In het gesprek werd aangegeven aan dat er veel is om trots op te zijn in onze organisatie: het rapport op Meerzorg, de nieuwbouw aan de Sieradenweg in Almere, de kwaliteit van zorg tijdens corona. Teveel om allemaal in een kwaliteitsrapport op te nemen maar wel belangrijk om zichtbaar te maken. Een aandachtspunt betrof de toepassing en uitwerking van de aanpak 'Dit vind ik ervan!'. Het is daarbij belangrijk ook te beseffen dat niet alle cliënten altijd blij en tevreden zijn, en dat ze dat ook mogen en kunnen zeggen. Juist dan kun je het gesprek aangaan en leren. Een ervaring die door alle aanwezigen werd gedeeld.

Trainingen

Het trainingsaanbod wordt gemaakt in nauwe samenwerking met ons expertisecentrum

Volwassenen, het expertisecentrum Jeugd en de managers. Het expertisecentrum bepaalt welke scholing de medewerkers moeten krijgen en de managers geven per team/locatie hun scholingsbehoefte aan. De afdeling Training & Opleiding komt op deze wijze tot een aanbod van trainingen dat aansluit bij de behoefte vanuit de organisatie.

In 2020 is gestart met fysieke trainingen, veelal op één van onze kantoren, een enkele keer op een externe locatie. In de loop van het jaar is er, in verband met de geldende coronamaatregelen, overgeschakeld naar online trainingen.

Overzicht gevolgde trainingen

Er hebben diverse trainingen plaatsgevonden, zoals:

- Methodiektrainingen, waaronder BOL-EIM en Goed Leven/LACCS;
- Praktijktrainingen, waaronder ABC training, ondersteunende gebaren, psychofarmaca en weerbaarheid (zowel de basis als de vervolgtraining);
- Trainingen m.b.t. risicovolle en voorbehouden handelingen, waaronder diabetes, sondevoeding en het verstrekken van medicatie.



Naast praktijktrainingen zijn er op ons leerplatform STAP een groot aantal e-learnings beschikbaar. Een deel daarvan is verbonden aan een praktijktraining en dient afgerond te zijn voordat de praktijktraining gevolgd wordt. 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 de medewerkers.

Een voorbeeld uit het evaluatieformulier van de ABC-Basistraining: *"Trainers zijn goed op elkaar ingespeeld, er is veel ruimte voor casuïstiek. Trainers weten snel een veilig, fijn groepsgevoel te creëren. Materie is bruikbaar voor alle mogelijke situaties. Geeft goed inzicht op hoe reacties ontstaan."*

Een andere medewerker schreef over de training Gezin Centraal Basis: "Leerzame cursus, wordt goed gepresenteerd. Theorie en praktijk wisselen elkaar af."

Mooi rapportcijfer van Cedeo

Onze Cedeo-erkenning is verlengd tot 1 januari 2022. Deze erkenning is noodzakelijk om als opleidingsaanbieder geaccrediteerde trainingen te kunnen aanbieden. Het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo onder deelnemers van (voornamelijk) de ABC training is afgesloten met een 9.5!

De contactpersoon vanuit Cedeo was buitengewoon positief. Wat opviel was dat de ABC-training, die een verplicht karakter heeft, zeer gewenst was. Medewerkers ervaren het niet als een 'moeten' maar eerder als een 'ja, graag'. Verder was er een grote groep medewerkers zeer tevreden over de organisatie en administratie van de trainingen. De voorbereiding, planning en informatievoorziening hebben we als organisatie goed voor elkaar. Ook waren er

veel complimenten voor de trainers, die een sfeer van openheid en veiligheid weten te creëren, waardoor het leerklimaat optimaal is. Daar zijn we trots op!

Trainingen in 2021

In 2021 gaan de trainingen in eerste instantie veelal online door. In de loop van het jaar hopelijk weer in fysieke vorm. Er worden twee nieuwe trainingen aangeboden voor Meewerkend Team Coördinatoren (MTC'ers): de training Triple C voor MTC-ers en de Leergang MTC.

Groei leerlingen beroepspraktijkvorming

In het afgelopen jaar is het aantal leerlingen verdubbeld in de beroepspraktijkvorming. We zien dat gemotiveerde zij-instromers de keuze maken voor de zorg en de uitdaging van een nieuwe baan, gecombineerd met het volgen van een opleiding. De opleidingsinstituten waar we mee samenwerken hebben de opleidingen in hoog tempo om weten te bouwen en de lessen kunnen online op een goede manier worden gegeven. Een mooie ontwikkeling.

Leerklimaat

Onze locaties dragen daarbij zorg voor een zo optimaal mogelijk leerklimaat door nieuwe medewerkers goede begeleiding te bieden. De training voor Beroepspraktijkvorming-begeleider heeft door corona een tijdje stilgelegen, maar is inmiddels weer gestart. In samenwerking met SBB (samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) is een online training ontwikkeld die door de deelnemers zeer goed is ontvangen.

Ook de training voor beoordelaars is online alweer in volle gang. Deze trainingen worden door Prove2Move en Consortium verzorgd. Het opleiden rondom de beroepspraktijkvorming zal in 2021 op een goede en verantwoorde wijze doorgang vinden.

Het is zoals het is

Werken op een activiteitscentrum in corona tijd. Een gesprek met Johan Beije, begeleider op AC Peppelrode in Emmeloord

'Het gaat op dit moment wel goed met me, al heb ik behoorlijk moeten wennen aan alle veranderingen. Eigenlijk zijn onze cliënten er beter in. Je merkt wel dat ze het soms een beetje zat zijn, maar onze cliënten zijn niet snel opstandig of onhandelbaar. Ze zijn met weinig tevreden, het is zoals het is.'

Onze groepen zijn de afgelopen periode wat anders ingedeeld, een kleine setting, maar het werk was goed te doen. We konden niet aan het werk op andere locaties, cliënten waren gebonden aan Peppelrode. Ik was op de woning van de boerderij aan de Uiterdijkenweg aan het werk, in de buurt van Luttelgeest. Met twee cliënten van m'n eigen groep en twee andere cliënten.

Twee collega's en één cliënt hebben corona gehad. Het was wachten op vaccinaties en versoepelingen, onze cliënten hebben de oude groep nodig. Op een gegeven moment moesten toch weer een aantal cliënten terug naar de 'tijdelijke situatie', dat gaf toch wel wat aanpassingsproblemen.

Ik maak graag een compliment aan onze cliënten, onze groep, bijzonder hoe ze de veranderingen allemaal verwerken en een plekje geven.'

Johan Beije, begeleider AC Peppelrode



Aandachtspunten

Dit gaat goed

- **Besef van meerwaarde beoordelen zorg**
Er komt steeds meer het besef bij medewerkers dat het intern en extern beoordelen van de kwaliteit van zorg meerwaarde heeft. In die zin dat het niet iets is wat Triade inzet om medewerkers te belasten, maar dat het bijdraagt aan het continue verbeteren van de kwaliteit van zorg.
- **We hebben competente en betrokken medewerkers**
Onze medewerker vertonen eigenaarschap en verantwoordelijkheid voor hun werk. Tijdens de coronaperiode stond de veiligheid van cliënten voorop, en waren de medewerkers erg betrokken bij de cliënten.

Dit kan beter

- **Systematisch verbeteren monitoren**
Al hoewel het systematische verbeteren van de kwaliteit hoog scoorde in de locatiescan, gaan we nog scherper monitoren of de ingezette bijsturingsmaatregelen effectief genoeg zijn geweest. Verder is de inzet dat alle scans worden ingevuld in samenspraak met cliënten en/of verwanten.
- **Meer fysieke trainingen**
Door corona konden veel fysieke trainingen niet doorgaan, er is meer ingezet op online trainingen. Al hoewel de online trainingen goed werden beoordeeld, is er behoefte aan fysieke trainingen.
- **Aantal teamvisitaties**
In 2020 zijn vanwege corona minder teamvisitaties uitgevoerd dan gepland. We onderzoeken in hoeverre visitaties op afstand, online via Teams, een goed alternatief kunnen vormen.
- **Werkdruk**
Vanuit 2019 was de ervaren hoge werkdruk een aandachtspunt voor verbetering. Door corona was in 2020 de werkdruk op momenten extra hoog door de uitbraak van besmettingen op locaties. Vanuit de organisatie is hier op allerlei manieren aandacht aan besteed, o.a. door gedurende de uitbraak in nauw contact te staan met de locatie, persoonlijke attenties en videoberichten. Voor het regelmatig meten van de tevredenheid van medewerkers ontwikkelt de afdeling HR een nieuw concept en werkwijze van onderzoek.

Er is nog veel te winnen

'Net als voor ons allen was het ook voor de ondernemingsraad (OR) een jaar waarin het aanpassen en het zoeken naar nieuwe wegen voorop stond. Daarmee doel ik onder andere op de maatregelen die we gedwongen waren te nemen vanwege de coronapandemie.

We moesten wennen aan het online vergaderen. Niet alleen de praktische zaken waren een uitdaging, zoals het inrichten van een thuiswerkplek, de internetverbinding en het opnieuw organiseren van afstand en nabijheid tussen OR-werk en privé leven. De grootste uitdaging was het ontdekken van niet verwachte gevolgen van online vergaderen. De contacten zijn toch anders en het kost meer energie, moeite en tijd om elkaar te begrijpen en tot afspraken te komen. Het heeft het OR werk een periode extra complex gemaakt. Terwijl tegelijk de urgentie om goed OR-werk te leveren toenam.

Ook was de organisatie zelf in 2020 flink in beweging. Bijvoorbeeld door het besluit om afscheid te nemen van het samenwerkingsverband Carante Groep, de komst van een tijdelijke derde bestuurder en de keuze voor een ander elektronisch cliënten dossier. Daarbovenop stapelden allerlei nieuwbouwplannen voor woonlocaties voor cliënten. Waarbij verhuizingen een niet te onderschatten live-event zijn voor onze cliënten.

Dit alles heeft de OR niet onberoerd gelaten en ook uitgedaagd om mee te bewegen. Dit leidde er o.a. toe om als OR in het derde kwartaal 2020 een driedaagse training te volgen. Met als doel: een nog betere gesprekspartner worden van onze collega's - zowel de medewerkers als de Raad van bestuur als de Raad van toezicht. Tijdens en na de training hebben we geconcludeerd dat er nog meer te winnen is en dat wij onze OR, als team, nog sterker willen maken. Dat is ook wat jullie van de OR mogen verwachten.'

Hans van Zwolle, voorzitter ondernemingsraad Triade Vitree



4. Samen verder

Een groot compliment voor onze medewerkers

'Ik wil graag een groot compliment maken aan onze medewerkers. In het afgelopen jaar is – onder bijzondere en ingrijpende omstandigheden vanwege corona - het ziekteverzuim niet significant gestegen. Ook is het aantal agressiemeldingen, het aantal incidenten en het aantal klachten niet gestegen. Daarbij is de tevredenheid van cliënten niet naar beneden gegaan. Het zijn allemaal signalen die laten zien hoe hard er is gewerkt en wát een prestatie er is geleverd. Dat mag worden gezegd, daar ben ik enorm trots op.'

Afien Spreen, raad van bestuur
Triade Vitree

Speerpunten 2021

Zeggenschap van de cliënt

We willen de invloed van de cliënt op zijn eigen leven versterken, en hen ondersteunen zodat zij zo veel als mogelijk het leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Een aandachtspunt is hierbij het beter borgen van Dit vind ik ervan! In 2021 zal er aandacht zijn voor het bespreken van de uitkomsten van Dit vind ik ervan! op locatie- en organisatieniveau, waardoor verbetermogelijkheden gesignaleerd worden.

Goed toegeruste en tevreden medewerkers

Medewerkers dienen goed toegerust zijn met de kennis en competenties die nodig zijn voor het uitoefenen en onderhouden van hun vak. We willen ook onze waardering tonen aan onze medewerkers en hen aan ons binden. Tevreden medewerkers maken het verschil.

Lerende organisatie

Wij vinden het belangrijk dat we een lerende organisatie zijn. Dit doen wij door te reflecteren. Wij zetten hiervoor onder meer locatiescans en teamvisitaties in. Wij borgen de leercirkel door zicht te houden op het tijdig uitvoeren van geplande verbeteracties. Dit heeft onze blijvende aandacht, zo kunnen we onze kwaliteit van zorg systematisch verbeteren en borgen.

Innovatie in de zorg en technologie

Innovatie vinden wij belangrijk. Zowel op het gebied van methodiek- en organisatieontwikkeling als innovatie van nieuwe technologische mogelijkheden. Techniek kan ons mensenwerk ondersteunen en de zelfredzaamheid van cliënten vergroten en onze medewerkers faciliteren.

Goede bedrijfsvoering

We moeten financieel gezond blijven, ook in tijden van krapte van personeel en middelen. Daarnaast hebben we een belangrijke opdracht ons vastgoed te vernieuwen. Dit is essentieel om blijvend aan te sluiten bij de woonwensen van onze cliënten.

triade vitree

Postbus 144
8200 AC Lelystad

Grietenij 17-05
8233 BP Lelystad

info@triadevitree.nl
088 323 21 30