

A smiling woman with blonde hair, wearing a black and white striped t-shirt, a white watch, and a ring, leans against a tree. In the background, a person is lying back in a wheelchair on a paved area. The scene is outdoors with greenery and a building in the distance.

GOEDE DINGEN GOED DOEN

Kwaliteitsrapport 2021



Leeswijzer	3	2. Familie	
Voorwoord	4	2.1 Betrokkenheid	21
1. Cliënt		Hoe stimuleren we ouderbetrokkenheid?	21
1.1 Eigen regie staat centraal	6	2.2 Versterken informeel netwerk	22
Werken vanuit het cliëntplan	6	Blij met onze vrijwilligers	22
1.2 De mening van cliënten	7		
'Dit vind ik ervan!'	8	3. Medewerker	
1.3 Onze hulp in cijfers	9	3.1 Samenspel in zorg en ondersteuning	25
Behaalde doelen	9	Ondersteuning in dialoog met de cliënt	25
1.4 Cliëntkwesties	10	3.2 Ervaringen	27
Als je niet tevreden bent	10	Medewerkerstevredenheid	27
Melding van een incident	10	3.3 Lerend vermogen	28
Prismaonderzoek	11	Locatiescan	28
1.5 (Mede)zeggenschap	12	Teamvisitatie	28
Zeggenschap	12	Trainingen	30
Medezeggenschap	14	Beroepspraktijkvorming	30
1.6 Gezondheid & Veiligheid	16		
Meedoen & Sport	16	Trots op onze nieuwbouw	34
Wet zorg en dwang	17		
1.7 Zorgtechnologie	18		
Mensenwerk ondersteunen	18		

COLOFON

Redactieadres

Triade Vitree
Grietenij 17-05
8233 BP Lelystad

Eindredactie

Marianne van de Vijver

Vormgeving

Zuurstof

Fotografie

Triade Vitree
iStock

Druk

Venhuis

© Triade Vitree - mei 2022

triade vitree

LEESWIJZER

ONZE FOCUS

In dit kwaliteitsrapport richten we ons op de zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en/of psychische stoornis vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). In de praktijk leveren we vanuit deze wet slechts een zeer klein percentage hulp aan kinderen en jongeren (jeugdhulp). Het gaat in dit verslag daarom uitsluitend over onze volwassen cliënten/bewoners.

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg: drie bouwstenen

Dit kwaliteitsrapport is gebaseerd op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 en sluit aan op de werkwijze van de organisatie. We laten zien hoe we werken vanuit drie bouwstenen:

1. Zorgproces rond de individuele cliënt

Wat is nodig voor de individuele client? Welke aandachtspunten voor veiligheid en wensen voor een prettig leven zijn er? Dit is vastgelegd in de cliëntplannen. Samen evalueren en toetsen we de onderwerpen. Daarbij is persoonsgerichte zorg het leidend principe.

2. Onderzoek naar de cliëntervaringen

Wat vinden cliënten van de geboden zorg? We analyseren hun ervaringen, zowel via

erkende kwaliteitsinstrumenten als door de dialoog met hen aan te gaan. Bijvoorbeeld in een huiskameroverleg. We geven aan welke keuzes we maken voor verbeteringen. Daarin nemen we het inzicht van de centrale cliëntenraad mee.

3. Zelfreflecties in zorgteams

Wat doen we goed en wat kan beter? Voor een antwoord op deze vraag zetten we systematisch teamreflecties in, volgens vastgestelde thema's. De bevindingen leggen we vast. Zelfreflectie leidt per team tot eigen ontwikkelpunten voor kwaliteitsverbetering.

CLIËNT, FAMILIE EN MEDEWERKER STAAN CENTRAAL

We kiezen voor een thematische indeling van dit verslag: cliënt, familie* en medewerker. Dit zijn immers de mensen die samen, op welke manier dan ook, te maken hebben met kwaliteit van zorg. Zij zijn het uitgangspunt voor onze focus op leren en verbeteren. Immers, de kwaliteit van zorg is nooit af: het kan altijd beter. Hier zetten we ons dagelijks voor in.

Ieder team heeft een taakhouder kwaliteit en informatiebeveiliging. Jaarlijks zijn er bijeenkomsten. Deze gaan onder meer over de rol van de taakhouder bij verschillende kwaliteitsinstrumenten. De ervaringen hebben we verwerkt in dit verslag.

DIALOOG OVER KWALITEIT VAN GELEVERDE ZORG

Dit jaar hebben we voor het eerst een bijeenkomst voor cliënten en familie georganiseerd met als doel: het gesprek aangaan over de kwaliteit van de geleverde zorg en vooruitkijken naar wat belangrijk is voor het komende jaar. Aan deze bijeenkomst namen vijf cliënten en één ouder deel. Alle deelnemers zijn lid van een cliëntenraad. De resultaten van de bijeenkomst hebben we verwerkt in dit verslag.

Met dank aan Annemiek, Avi, Marleen, Ivo, Afra en Menno

triade vitree

Triade Vitree biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking en/of psychische stoornis en jeugdhulp aan kinderen, jongeren en gezinnen.

Sinds 15 november 2021 is onze naam Triade Vitree.

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

VOORWOORD VOORZITTER RAAD VAN BESTUUR

“Het is ons gelukt: de zorg kon doorgaan”

Elkaar weer ontmoeten. Dat was wat we in 2021 zo graag wilden. In de zomer hadden we het gevoel dat corona bijna voorbij was en dat er versoepeld kon worden. Maar toen kwamen alle besmettingen en maatregelen weer keihard terug. De langdurende maatregelen waren moeilijk vol te houden zowel voor cliënten als voor medewerkers. We hadden er allemaal last van.



ERVARING OPGEDAAN

Het karakter van het coronavirus veranderde. En er waren voldoende vaccinaties en beschermingsmaterialen. Ook hadden we ondertussen ervaring opgedaan vanuit het eerste coronajaar. We waren beter voorbereid. Een speciaal crisisteam heeft bijna twee jaar lang de situatie in de organisatie gemonitord. Het team vertaalde de steeds veranderende maatregelen naar de praktijk en hield de koers vast.

Het doel: *de zorg moet doorgaan*. Dat is gelukt. En ja, we hadden te maken met veel besmettingen en een hoge werkdruk voor collega's. Maar de ziekenhuisopnames waren minimaal, de roosters kwamen min of meer rond en iedereen in de organisatie heeft de schouders eronder gezet. We deden het samen. Daar ben ik zo vreselijk trots op!

WERKPLEZIER STAAT VOOROP

De lange aaneengesloten coronaperiode heeft ook een prijskaartje. Alle aandacht en energie ging naar het goed doorkomen van

'IEDEREEN HEEFT DE SCHOULDERS ERONDER GEZET AFGELOPEN JAAR. DAAR BEN IK ZO VRESELIJK TROTS OP!'

deze crisis. Mede daarom zijn we in het najaar gestart met het project Werkplezier. Juist om onze mensen, met zoveel passie voor hun werk, beter te faciliteren en ondersteunen. Het is een behoefte die in onze organisatie leeft en daar zet ik mij graag voor in. Het gaat om elkaar horen, zien en waarderen – aandacht voor elkaar. Deze elementen staan in het project Werkplezier voorop.

MOOI NIEUW ZORGAANBOD

Zorginhoudelijk stonden de cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG) afgelopen jaar in de schijnwerpers. Zo werd voor hen de nieuwe locatie aan de Sieradenweg in Almere opgeleverd. Een groot, prikkelarm en groen woon-werkcomplex met een mooi zorgaanbod waar veel cliënten van Triade Vitree een goede plek hebben.

We maken echt gebruik van de talenten en mogelijkheden van de cliënten, zoals bij de aankleding en inrichting van woningen en tuinen.

VERDERE PROFESSIONALISERING

Komend jaar geven we extra aandacht aan de verdere professionalisering van de zorg aan onze cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB). Een doelgroep die snel overvraagd wordt en gebaat is met duidelijke grenzen en passende ondersteuning. Veel problemen van hen zijn te voorkomen. Daar moeten we als organisatie iets mee doen. Ook deze cliënten hebben recht op de hoogste kwaliteit van leven die we kunnen bieden.

Paul van der Linden

voorzitter raad van bestuur Triade Vitree

'IK BEN HEEL BLIJ MET HET TOEKOMSTPERSPECTIEF VAN 2022, WAARIN ZOVEEL MOOIE PROJECTEN EN INITIATIEVEN WEER FYSIEK KUNNEN DOORGAAN.'

Onze kijk op zorg

Triade Vitree helpt 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 mensen zélf kunnen, hoe beter ze zich ontwikkelen, hoe meer ze zichzelf zijn. Thuis, op school of bij het werk. Dát maakt het leven waardevol.

Triade Vitree levert onder andere 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 hulpverlener, maar ook in andere vormen. Denk aan contact met familie, vrijwilligers en cliëntenraden, maar ook externe partijen als omwonenden, andere instellingen en gemeenten.

Dialogo cliënten en verwanten NIEUWE VAARDIGHEDEN LEREN



De deelnemers aan de dialoog leren nieuwe vaardigheden op hun werkplek. Daarnaast volgen sommige een opleiding of cursus. Allen hebben afgelopen jaar geleerd online te vergaderen. De een vindt dit makkelijker dan de ander.

“Ik doe de opleiding groenvoorziening. Deze opleiding is nog in ontwikkeling. Ook volg ik Nederlandse les.”
- Annemiek -

“Ik leer binnen de dagbesteding nieuwe dingen. Op dit moment leer ik werken met een nieuwe kassa. Ik vind het prettig hoe de begeleiders mij dit leren.” - Marleen -



Roy en Karo in actie bij Spotlight Multimedia, onze leer- en werkplek voor mensen met een verstandelijke beperking of psychische problematiek

1. CLIËNT

1.1 Eigen regie staat centraal

In onze organisatie staat de cliënt centraal. Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten regie hebben over hun eigen leven: dat zij kwaliteit van bestaan ervaren, ongeacht hun beperking, dat zij waar mogelijk zelf kiezen, zich goed voelen, relaties hebben, erbij horen, leren en zich veilig voelen.



Dialogo cliënten en verwanten EIGEN REGIE

De deelnemers aan de dialoog geven aan dat zij eigen regie belangrijk vinden. Als zij het ergens niet mee eens zijn, praten ze erover en komen ze samen tot een oplossing. Niet alle cliënten van Triade Vitree kunnen praten.

“Ik ben erg blij met mijn eigen appartement. Ik kan zelf bepalen waar ik naartoe ga en hoe laat ik thuiskom.” - Ivo

“Onze dochter kan niet praten. Via non-verbale communicatie geeft zij aan of zij iets prettig vindt of niet.” - Afra

WERKEN VANUIT HET CLIËNTPLAN

Het cliëntplan vormt de basis van de dagelijkse zorg en de keuzes die we samen met de cliënt maken. Methodisch werken staat hierbij centraal. Dit 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 bespreken we in het team, waarbij we de familie – en waar mogelijk de cliënt – uitnodigen om aanwezig te zijn. Tijdens deze overleggen kijken we vanuit het cliëntplan en methodisch werken of de doelen van de cliënt haalbaar zijn en of we voldoen aan de behoeften en wensen van de cliënt. De afspraken verwerken we in een nieuw cliëntplan dat de cliënt ook ondertekent.

Alle informatie verzamelen we in ons elektronisch cliëntendossier (ECD), een systeem waarmee je kan rapporteren, evalueren en

bijsturen. In 2021 is Triade Vitree overgegaan op een nieuw ECD, Care4. We hebben in 2021 alle medewerkers getraind, systemen omgezet en data geïmporteerd. Ondanks alle zorgvuldige voorbereidingen blijkt het een complexe operatie en hebben we te maken met de nodige opstartproblemen.



Dialogo cliënten en verwanten CLIËNTPLAN

Alle deelnemers aan de dialoog hebben een cliëntplan. De bespreking van het cliëntplan vindt op verschillende manieren plaats.

“Mijn begeleider schrijft het plan. Vervolgens bespreekt de begeleider dit met mij. Als ik het goed vind, zet ik mijn handtekening. Als ik dingen niet goed vind in het plan, verandert de begeleider dit, voordat ik mijn handtekening zet. Ik vind het fijn dat ik een plan heb.” - Marleen -

“Ik vind het niet nodig dat we mijn plan elke drie maanden evalueren. Ik heb met mijn begeleider afgesproken dat als het niet goed gaat met het behalen van mijn doelen, de begeleider dit aangeeft. We praten er dan over. De bespreking van mijn cliëntplan vindt nu één keer per jaar plaats.” - Avi -



Voor de Week van de Pleegzorg hebben cliënten van Kleurkracht in Emmeloord (dagbesteding) 40.000 theezakjes gemaakt als compliment voor alle pleegouders in Nederland. Trudie vertelde erover bij Omroep Flevoland.

1.2 De mening van cliënten



Hoe ervaren cliënten de zorg die ze van Triade Vitree 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 voor cliënten met een verstandelijke beperking 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. Zo kunnen we samen vaststellen wat de cliënt belangrijk vindt. Iedere cliënt heeft andere voorkeuren en mogelijkheden voor die dialoog. Daarom zijn er 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 ze niets voor de cliënt invullen, 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.

Betere registratie – aan de slag met uitkomsten

Voor 2021 was de registratie van ‘Dit vind ik ervan!’ een aandachtspunt. Dat had als resultaat een verhoging van het aantal registraties: van 195 in 2020 naar 299 in 2021. De nadruk lag in 2021 op de verdere implementatie en het beter benutten van de uitkomsten.

Uit gesprekken met persoonlijk ondersteuners komt nog vaak naar voren dat zij de cliënt goed kennen en weten wat goed voor hen is. Dit is in strijd met waarvoor ‘Dit vind ik ervan!’ staat. Bij doorvragen blijkt dan dat de betreffende medewerker de training nog niet heeft gevolgd, maar wel de gesprekslijsten invult of de training lang geleden gevolgd heeft. Voor 2022 blijft dit een aandachtspunt.

Wat hebben we gedaan?

Er zijn workshops georganiseerd voor managers en gedragsdeskundigen. Met persoonlijk ondersteuners hebben we gesproken over

het beter benutten van de uitkomsten van de gesprekken, zowel op cliënt-, team- als locatieniveau. Zo kunnen we beter aansluiten bij de wensen van de cliënt.

Mooie verhalen

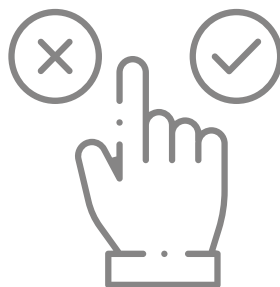
Een ‘Dit vind ik ervan!’-gesprek levert echt wat op voor de cliënt en het team. Deze mooie verhalen hebben we verzameld in 2021 en delen we intern en extern. Zo kunnen we laten zien dat dit instrument meerwaarde heeft om de cliënt nog beter te leren kennen.

Behoeftte aan training

In 2021 hebben we extra aandacht gegeven aan de opzet van de trainingen. Er bleek een behoefte aan zowel trainingen op maat als aan vervolgtrainingen. In 2022 gaan we dit verder vormgeven. Daarbij gaan we ook extra basistrainingen inzetten en starten met herhalingsbijeenkomsten voor teams. Zo maken we medewerkers bij wie het gedachtegoed van ‘Dit vind ik ervan!’ wat op de achtergrond is geraakt, meer bewust van hoe zij het juiste gesprek met de cliënt voeren.

Hiermee krijgt ‘Dit vind ik ervan!’ blijvend aandacht in de ondersteuning van onze cliënten.

Resultaten 'Dit vind ik ervan!' 2021



MEHMET KAN GEEN 'DAKANKER' MEER ZIEN

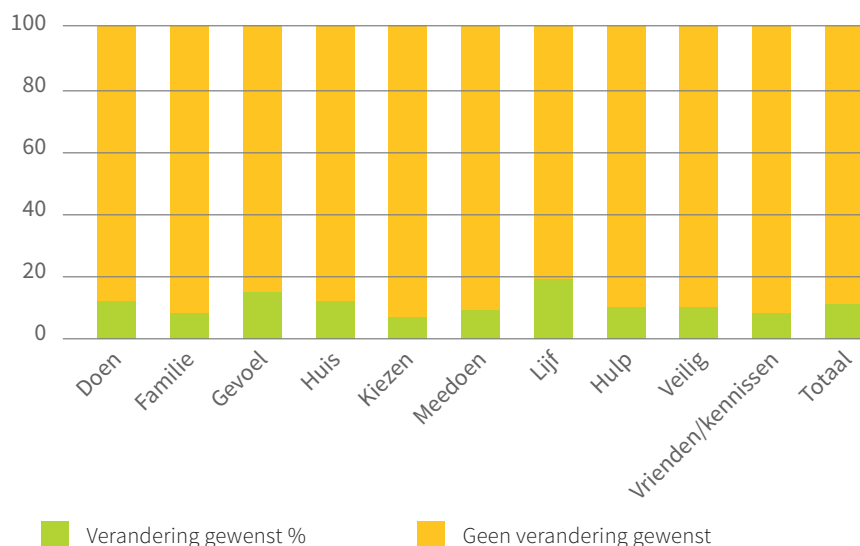
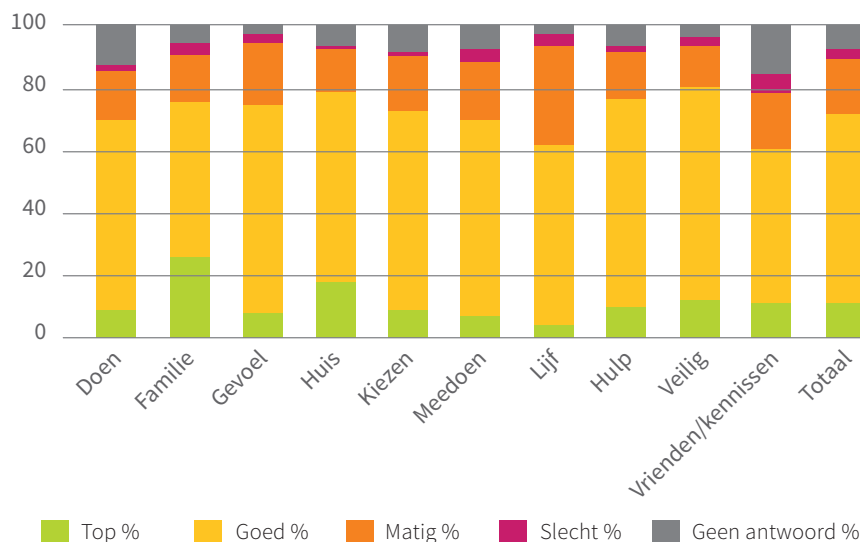
"Goed." Mehmet is een man van korte antwoorden. Als je hem vraagt hoe zijn dag was, vat hij het in één woord samen. Wanneer je de keurige, verlegen jonge man wat beter leert kennen, kom je erachter dat er een heleboel soorten "goed" zijn. Vandaag heeft de persoonlijk ondersteuner van Mehmet de middagdienst als hij terugkomt van de dagbesteding. Zijn "goed" klinkt dit keer als "Laat me maar even". Hij vermijdt oogcontact, sloft door de groepsruimte en ploft neer op de bank.

Tijdens de maaltijd met de groep prikt Mehmet wat met zijn vork in het eten. Mehmet is van nature stil, maar vandaag is hij wel heel stil. Nu zijn persoonlijk ondersteuner erover nadenkt, valt haar op dat dit wel vaker gebeurt. Misschien heeft Mehmet een moment voor zichzelf nodig. Als het eten op is en de vaat gedaan, ziet de persoonlijk ondersteuner dat de blik van Mehmet weer wat opgeklaard is. "Even een koffie doen?" vraagt ze aan Mehmet. Zo zitten ze even later aan tafel.

"Dakankers", zegt Mehmet. Hij zit wat voorover, achter een mok koffie met melk en twee zoetjes. Ze zorgt voor een ontspannen sfeer. Dan begint Mehmet te vertellen. De laatste maanden pakken ze alleen nog maar 'dakankers' in op de dagbesteding. Sinds corona is het aanbod van klussen voor de dagbesteding echt een stuk minder afwisselend. "Saai", vat Mehmet het samen. "Wat vervelend voor je", zegt zijn persoonlijk ondersteuner.

"Zullen we met de dagbesteding praten?", stelt de persoonlijk ondersteuner voor. Mehmet heeft al eens op de houtafdeling gewerkt. Mehmet kijkt op. Zo wordt het kopje koffie op de dinsdagavond opeens een 'Dit vind ik ervan!' -gesprek. Het was even puzzelen om er tijd voor te vinden, maar de persoonlijk ondersteuner is blij dat ze het gedaan heeft. Er is een last van de schouders van Mehmet gevallen. Hij zit opeens een stuk rechterop. Of hij nog een kopje koffie wil. Hij knikt. "Lekker!"

N=299



1.3 Onze hulp in cijfers

In 2021 hebben we aan 1.450 volwassen cliënten één of meerdere vormen van zorg en ondersteuning geboden.

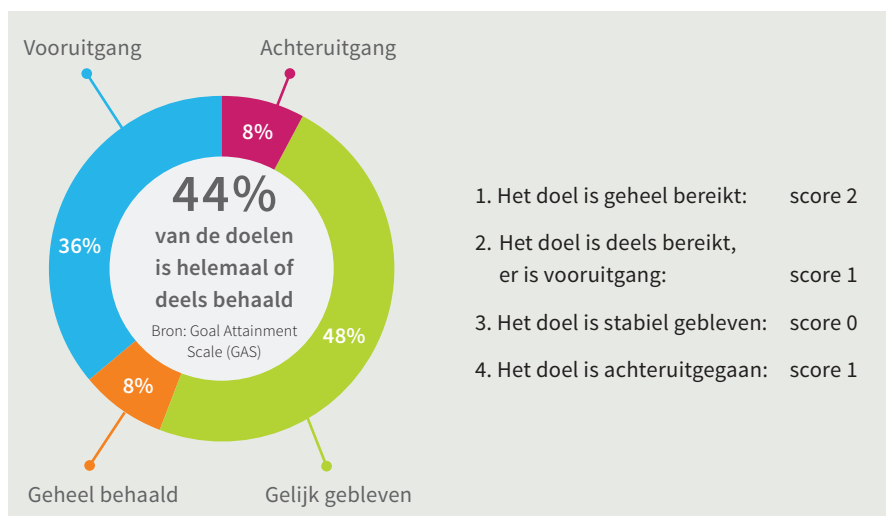
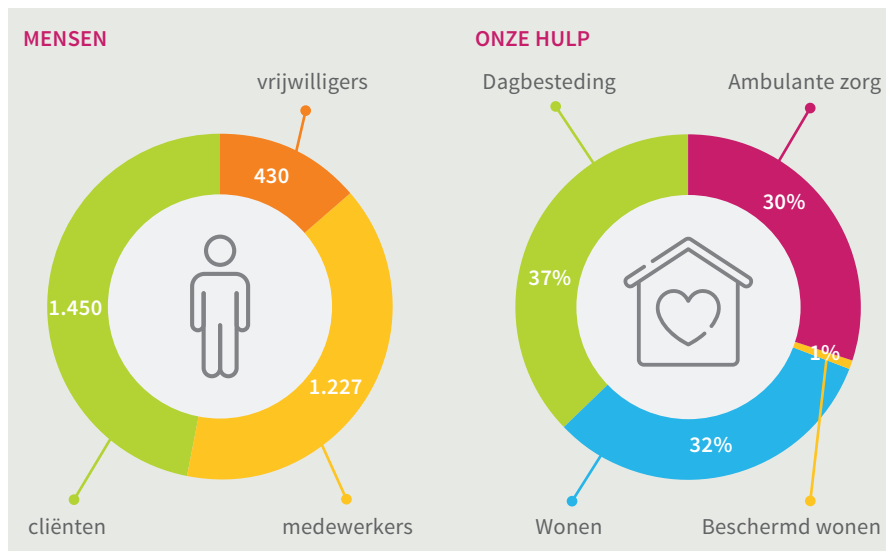
Dat doen we met 1.227 medewerkers en 430 vrijwilligers, vanuit onze 87 woon- en dagbestedingslocaties. Daarnaast bieden we ambulante vormen van zorg. Zo kunnen we voor iedere cliënt ondersteuning op maat leveren, passend bij de eigen wensen en mogelijkheden.

Een cliënt krijgt vaak meerdere vormen van hulp

BEHAALDE DOELEN

In het cliëntplan stellen we voor alle cliënten individuele doelen, waar de begeleiding en cliënten dagelijks aan werken. We evalueren de doelen en vullen ze aan, bijvoorbeeld na een 'Dit vind ik ervan!'-gesprek.

Bij de jaarlijkse evaluatie van het cliëntplan geven we aan in hoeverre de hoofddoelen zijn bereikt, waarna we ze kunnen bijstellen. We werken daarbij met de methode Goal Attainment Scale (GAS). 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 achteruitgegaan: score 1



Tante Truus wint Golden Pin Awards

Onze horecaonderneming Tante Truus in Almere won in 2021 Google's Golden Pin Award voor haar creatieve en nieuwe cateringideeën tijdens de coronacrisis. Google keek onder meer naar de beoordelingen die klanten gaven. Als positief werden genoemd: het bezorgen van taartjesboxen, winacties op social media en het bezorgen van eten bij bewoners met een verstandelijke beperking.

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. Dat doen we onder ander met een folder, een poster op de locaties en uitleg op onze website.

Klachtenfunctionaris bij CBKZ

Sinds 1 maart 2021 verzorgt het Centraal Bureau Klachtmanagement in de Zorg (CBKZ) de klachtenbehandeling voor Triade Vitree. Eerder hadden we een interne klachtenfunctionaris.

De externe klachtenfunctionaris van CBKZ is onafhankelijk en bemiddelt tussen de (vertegenwoordigers van) cliënten en medewerkers. Na ontvangst van een klacht doet de klachtenfunctionaris onder andere onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen. Ook geeft de functionaris advies over eventuele andere klachtenprocedures.



Overzicht 2021

In 2021 kwamen er 27 klachten binnen bij de klachtenfunctionaris. Hiervan waren er 5 gebaseerd op overige wetgeving, niet zijnde de Wlz.

Klachtenfunctionaris	Periode	Aantal gemelde klachten
Triade Vitree	Van 1 januari tot 1 maart 2021	12
CBKZ	Van 1 maart tot 31 december 2021	15
	1 januari tot 31 december 2021	27

Een groot deel van de klachten ging over de categorieën 'professioneel handelen' en 'communicatie'. Daarnaast kwamen er klachten binnen over: de interne klachtafhandeling door medewerkers, het niet nakomen van afspraken (bijvoorbeeld over een verhuizing) en bezoeksregelingen.

In bijna alle gevallen is de situatie hersteld, veelal door bemiddeling via telefoongesprekken en schriftelijke reacties. In sommige gevallen vond er een bemiddelingsgesprek plaats onder leiding van de klachtenfunctionaris. Tijdens die gesprekken zijn er afspraken gemaakt en kwamen we tot een oplossing.

Opvallend is het verschil in het aantal klachten in 2021 (27) tegenover 2020 (72). Een mogelijke verklaring hiervoor is de nieuwe manier van klachtenbehandeling in combinatie met een externe klachtenfunctionaris en een andere wijze van registreren.

Onafhankelijke klachtencommissie

Bij de klachtencommissie kwamen in 2021 vier klachten binnen over de divisie volwassenen:

- Eén klacht verklaarde de commissie niet ontvankelijk. De manager pakt deze klacht verder op.
- Eén klacht is ongegrond verklaard.
- Bij één klacht vond er een bemiddelings-

gesprek plaats door de voorzitter en een lid van de klachtencommissie.

- Bij één klacht zag de klager na de hoorzitting af van een beslissing. De commissie heeft een verslag met aanbevelingen opgesteld die Triade Vitree heeft opgevolgd.

MELDING VAN EEN INCIDENT

Bij een incidentmelding kijken we in eerste instantie binnen het team naar wat we kunnen leren van het incident. Dit is een onderwerp van gesprek in zowel teamoverleg als managementverantwoordingsgesprekken. Periodiek stellen we een incidentenrapportage op met trendanalyses en verbetermaatregelen. Zo maken we de verbinding van



cliënt- naar locatie- en organisatieniveau. De uitkomsten worden 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.

Ontwikkeling van de incidentencommissie

In 2021 heeft de incidentcommissie het signaleren en rubriceren van incidenten nog niet voldoende verbeterd. De gelaagdheid in het analyseren van incidenten vergde veel tijd en de analyses hadden door minimale rapportage uit het (nieuwe) ECD nog te weinig kwaliteit. Daarom starten we in 2022 met een nieuwe opzet voor het analyseren en bespreken van incidenten. Doel is om hiervan te leren en trends te signaleren, op basis waarvan we ons beleid aanpassen of nieuw opstellen.

In 2022 gaan we werken met twee incident-commissies:

- Een commissie richt zich op het analyseren van incidenten met een hoge classificatie en impact. Ze stelt onder meer verdiepende vragen, geeft advies aan de betrokken locaties en signaleert trends. Zo nodig adviseert de commissie om een verdiepend (prisma)onderzoek uit te voeren.
- Een strategische commissie bespreekt hoe om te gaan met de trends en analyses. Zo nodig past ze het beleid en de scholingsprogramma's hierop aan.

**Uit de bijeenkomsten taakhouders
Kwaliteit en Informatiebeveiliging:**

**In de meeste teams
staat het bespreken
en leren van de
incidenten standaard
op de agenda.**

Meldingen over agressie en medicatie

In 2021 zijn bij de divisie volwassenen in totaal 6.095 incidenten gemeld. Dat is 14% minder dan in 2020 (N=7.068). De meeste meldingen gingen over agressie (63%) en medicatie (22%). Deze verhouding is vergelijkbaar met 2020. Met de inrichting van de nieuwe incidentencommissies kunnen we in 2022 incidenten beter analyseren, trends signaleren en scholingsprogramma's hierop aanpassen.

PRISMAONDERZOEK

Soms hebben (bijna)incidenten een grote impact, zijn ze complex of komen ze vaker voor op één locatie. Een deel van deze incidenten melden we bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en/of gemeente. In deze gevallen – maar ook zonder dat we een incident melden bij de inspectie en/of gemeente – kunnen we een intern onderzoek inzetten. Goed inzicht leidt namelijk tot effectieve verbetermaatregelen. Het continu verbeteren is onze norm: 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 suboorzaken. Met een prismaonderzoek sporen we de leerpunten en verbetermogelijkheden op, waardoor we herhaling 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, zoals een begeleider, manager, gedragsdeskundige of werkbegeleider. Zij worden in wisselende samenstelling ingezet. Voor hun rol in het Prismateam volgden de onderzoekers zowel intern als extern trainingen in Prisma Light.

Het Prismateam komt in het onderzoek tot bevindingen, mogelijke oorzaken en aanbevelingen. De verantwoordelijke managers vertalen deze aanbevelingen naar concrete verbeteracties. Zij koppelen dit terug naar de betrokkenen en de rest van het team, zodat de verbeteracties worden geïmplementeerd.

In 2021 zijn er drie Prismaonderzoeken uitgevoerd binnen de divisie volwassenen. Deze onderzoeken hoefden we – tot op heden – niet te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Bij een van deze onderzoeken wordt over het wel/niet melden in 2022 nog een besluit genomen. Bij één onderzoek is een externe onafhankelijke voorzitter toegevoegd vanuit het oogpunt van kwaliteit en objectiviteit.



Dialogo cliënten en verwanten OVER VEILIGHEID

De deelnemers aan de dialoog voelen zich veilig op hun woon- en werkplek. Bij het begeleid zelfstandig wonen draagt de aanwezigheid van burens bij aan het gevoel van veiligheid.

“Ik heb me enige tijd minder prettig gevoeld op mijn woonplek, omdat ik vervelende burens had. Ik besprak dit toen met mijn begeleider. Inmiddels zijn de burens verhuisd en woon ik helemaal naar mijn zin.”
- Annemiek -

“Ik vind het prettig dat de buitendeur van het activiteitencentrum waar mijn dochter naartoe gaat, altijd op slot zit. Vreemden kunnen hierdoor niet zomaar binnenkomen.”
- Afra -



1.5 (Mede)zeggenschap

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

ZEGGENSCHAP

We werken hard om cliënten zeggenschap te laten hebben en ervaren over hun eigen leven. We maken hen graag sterker en mondig. Daarvoor hebben we verschillende initiatieven ontplooid.

Wistjedat?! team

Het Wistjedat?! team bestaat uit drie ervaringsdeskundigen, cliënten met een (verstandelijke) beperking, en een coach. Het Wistjedat?! team zet ervaringsdeskundigen in, zodat cliënten door herkenning, begrip en elkaar laten nadenken, samen anders kijken naar het ondersteuningsplan en de rechten van cliënten. De ervaringsdeskundigen kunnen tips geven aan zowel cliënten als begeleiders.

Aan het begin van 2021 hebben we de ervaringsdeskundigen getraind. Mede door de coronamaatregelen is het Wistjedat?! team weinig ingezet. Voor 2022 is dit een aandachtspunt.



Dialogo cliënten en verwanten OVER ZEGGENSCHAP

De deelnemers aan de dialoog geven aan dat zij hun mening kunnen geven, en in het algemeen het gevoel hebben dat hiernaar wordt geluisterd. Een deelnemer heeft in de loop der jaren steeds beter geleerd zijn mening te geven. Wel ziet hij cliënten die dit nog niet goed kunnen. Zij vinden dit spannend.

Op de vraag wat Triade Vitree kan doen om cliënten te helpen beter voor hun mening op te komen, komen een tweetal suggesties:

- Geef training aan de cliënten.
- Laat cliënten die mondig zijn, trainingen geven.



Cliëntenbladen JIJ! en PLEK

Informatie op maat is essentieel voor onze volwassen cliënten. Daarom heeft Triade Vitree twee geheel verschillende magazines voor de eveneens verschillende doelgroepen.

Het cliëntenblad JIJ! is er voor mensen met een verstandelijke beperking. In 2021 zijn er twee edities verschenen. PLEK is een blad speciaal voor cliënten die beschermd wonen (GGZ); een plek om verhalen en ervaringen te delen. De magazines maken we samen met onze cliënten.



Dialogo cliënten en verwanten CLIËNTENBLAD

De deelnemers denken verschillend over het blad JIJ.

“Voor mij hoeft dit blad niet.”
- Ivo -

“Het blad JIJ! leest makkelijker dan de Trialoog die we vroeger kregen.” - Annemiek -





Bij Triade vinden we het belangrijk dat jij kunt meedenken en meepraten hoe jij het liefst wilt leven.

Bij deze JIJ! vind je een speciale zeggenschapskaart. Met deze kaart vertel je ons wat jij belangrijk vindt. Je kunt de kaart zelf invullen of samen met je begeleider, ouders of verwanten.

Wat vind jij belangrijk?

Op de kaart stellen we verschillende vragen aan jou.

Bijvoorbeeld:

- Welk eten vind je lekker? Wat lust je niet?
- Welke hobby('s) doe je graag?
- Hoe wil je dat mensen tegen jou doen?

Wat doe je met de kaart?

Je kunt de ingevulde kaart bijvoorbeeld op je kamer ophangen. De begeleiding kan ook een kopie maken voor op kantoor. Het is een mooie manier om samen te praten wat jij graag wilt.

Wil je nog een kaart?

Vraag dit dan aan je begeleider. We hebben er meer dan genoeg.

Dit ben ik triade vitree

Vertel hoe je wilt dat er met je wordt omgegaan. Dat is zeggenschap! Je kunt de kaart zelf invullen of samen met je persoonlijk ondersteuner, familie of vertegenwoordiger.

Dit is de kaart van _____

Eten & Drinken	Wat lust ik wel, wat lust ik niet?
Dit lust ik echt niet	
Omgang	



MEDEZEGGENSCHAP

In 2020 is de herziene Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) in werking getreden. De wet voorziet naast adviesrecht ook in instemmingsrecht bij voorgenomen besluiten. Afgelopen jaar hebben we hard gewerkt om deze wet binnen onze divisie volwassenen verder vorm te geven. Dit proces is nog niet afgerond, maar heeft al wel geresulteerd in, onder andere, een nieuwe medezeggenschapsregeling.

In juli 2021 was er een bijeenkomst over medezeggenschap met de centrale cliëntenraad (CCR) en de raad van bestuur onder begeleiding van een externe begeleider. Naar aanleiding van deze bijeenkomst hebben we een commissie samengesteld die periodiek bijeenkomt om te monitoren of de afspraken goed vormgegeven worden.

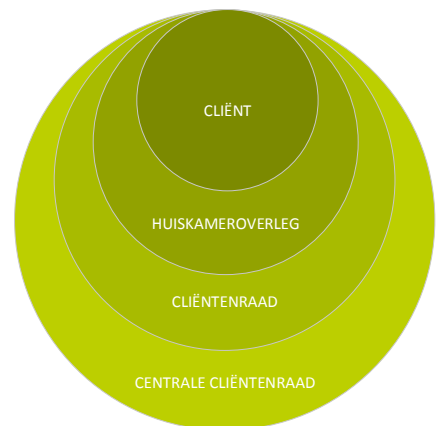
Ook hebben we de medezeggenschapstructuur halverwege dit jaar gewijzigd. Deze structuur is opgebouwd in schillen rond de cliënt.

Verschillende overlegvormen

Er zijn verschillende vormen van medezeggenschap op verschillende lagen:

- **Het huiskamer- of werkoverleg:** een overleg met cliënten en hun begeleiders. Het gaat over onderwerpen die te maken hebben met de dagelijkse gang van zaken op de locatie.
- **De cliëntenraad:** een overleg van cliënten (en verwanten) waarbij zij de veranderingen of voorgenomen besluiten van de manager bespreken. De samenstelling van deze raad hangt af van de locatie. Sommige locaties van Triade Vitree stellen een eigen cliëntenraad samen, andere vormen vanwege de grootte samen een cliëntenraad. Er geldt een advies- of instemmingsrecht.
- **De centrale cliëntenraad (CCR):** in deze raad bespreken cliënten en verwanten de veranderingen of voorgenomen besluiten van/met de raad van bestuur. Er geldt een advies of instemmingsrecht. Cliënten en verwanten kunnen zich voor de CCR kiesbaar stellen.

Structuur Medezeggenschap



Dialogo cliënten en verwanten OVER DE CLIËNTENRAAD

Deelnemers aan de dialoog denken verschillend over het betrekken van de cliëntenraad bij nieuwe plannen.

Een deelnemer geeft aan dat de cliëntenraad soms laat wordt gevraagd om mee te denken. Soms is de beslissing al genomen als de cliëntenraad erbij betrokken wordt. Zij hoopt dat met de implementatie van de nieuw Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen de cliëntenraad eerder wordt meegenomen in veranderingen.

Een andere cliënt geeft aan dat de cliëntenraad goed betrokken wordt bij nieuwe plannen. Voordat een plan wordt vastgesteld, wordt aan de raad de mening gevraagd.

Het is soms moeilijk om cliënten die niet in de cliëntenraad zitten, te informeren over hetgeen in de raad besproken is. Er komt een verslag, maar niet alle cliënten kunnen dit lezen. Het is goed hierover na te denken, misschien een verslag in gesproken tekst.

VOORDAT EEN PLAN WORDT VASTGESTELD, WORDT AAN DE RAAD DE MENING GEVRAAGD.

Onderwerpen waar de CCR afgelopen jaar mee instemde of over adviseerde:

Gevraagd advies van bestuurder aan CCR:

- Verhuizing cliënten naar Sont
- Sluiting logeershuis Saturnusstraat
- Profiel nieuwe bestuurder
- Aanwijzen functionaris Wet zorg en dwang
- Verhuizen cliënten naar Noordzijde Emmeloord

Ongevraagd advies van CCR aan bestuurder:

- Betrokkenheid verwanten
- Begroting 2021 (onthouden advies)
- Jaarrekening 2021
- Invoering Wmcz

Instemming:

- Klachtenfunctionaris
- Beleid onvrijwillige zorg
- Klachtenregeling
- Wie betaalt wat?

Overige onderwerpen:

- Invoering nieuwe Wmcz (medezeggenschap op nieuwe manier vorm geven in organisatie)
- Ontwikkelingen corona (frequent besprak het bestuur de ontwikkelingen en de noodzakelijke wijzigingen in maatregelen met de CCR)



1.6 Gezondheid & veiligheid

Het is belangrijk dat ieder mens wordt uitgedaagd om zich te ontwikkelen. Vitaliteit en gezondheid zijn daarbij essentieel. Daarom organiseren we allerlei activiteiten op het gebied van sport, cultuur en evenementen.

MEEDOEN & SPORT

Steeds meer locaties weten Meedoen & Sport te vinden. Dat is een geweldige stap voorwaarts in het streven naar een gezonde leefstijl. Hieronder een aantal voorbeelden van de initiatieven die Meedoen & Sport ontplooid.

Vet Lekker

Hoe zet je een gezonde, uitgebalanceerde maaltijd op tafel? De cursus Vet Lekker, bedoeld voor medewerkers, ouders en verwanten, geeft antwoord op deze vraag. Het programma staat onder leiding van diëtisten Verstandelijk Gehandicapten.

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 en de Noordoostpolder (NOP). We zijn trots dat Super Cool! NOP de Doe mee-award regio Flevoland 2021 heeft gewonnen.

Bewegen op Maat

Steeds vaker krijgt Meedoen & Sport een beweegvraag voor een cliënt of woongroep. Dat culturele en/of sportactiviteiten door de coronamaatregelen stillagen, heeft hier zeker mee te maken. Na binnenkomst van



de vraag gaan de bewegagogen van Meedoen & Sport in gesprek met cliënten en begeleiders om de vraag helder te krijgen. Vervolgens maken zij een beweegplan en gaan zij samen aan de slag.

ABEL

ABEL staat voor ActiviteitenBEleefmap en is een project dat begeleiders ondersteunt in het bedenken van activiteiten voor cliënten met ernstig meervoudige beperkingen. De activiteiten worden aangeboden in een map op maat met de daarbij behorende materialen. De activiteiten stimuleren cliënten om in beweging te komen. Minstens zestig cliënten hebben al baat bij ABEL.

Karaoke on Tour

Tijdens de lockdown hebben we *Karaoke on Tour* georganiseerd. Meedoen & Sport en Spotlight hebben bij locaties buiten een tent opgezet, waarin de cliënten een muzikaal optreden konden geven. Cliëntmedewerkers van Spotlight filmde dit, waarna de locatie de opnames via een beveiligde link kon bekijken.



De jury over Super Cool! NOP:

“Sporten schept een band. En dat is wat dit initiatief teweegbrengt. Door met elkaar te sporten, ontstaat verbinding. Daarnaast daagt sporten mensen uit en zorgt het op een positieve manier voor het verleggen van grenzen. Dit is goed voor het zelfvertrouwen. Mooi is ook dat iedereen bij dit initiatief terecht kan.”



Dialoog cliënten en verwanten OVER BEWEGEN EN VOEDING

BEWEGEN

De deelnemers aan de dialoog vinden het belangrijk dat zij zowel in een algemene vereniging als in een vereniging specifiek voor mensen met een beperking kunnen sporten. Soms voelen cliënten zich in een algemene vereniging buitengesloten. Dan is het goed dat er een vereniging is voor mensen met een beperking.

“Ik zwem in een gewone vereniging. Ik train voor de paralympische spelen.”

- Annemiek -

“Ik doe mee aan Super Cool! We doen hier allerlei dingen. Morgen hebben we voor de laatste keer karate. Volgende week gaan we een soort bowlen doen.”

- Menno -

VOEDING

De deelnemers vinden voeding belangrijk voor de gezondheid. Een van de deelnemers kent een woning waar elke week een andere bewoner het weekmenu kiest. De begeleider heeft daarbij de belangrijke rol om te zorgen dat er gezond wordt gegeten.

“Ik ben bij een diëtiste. Dit gaat goed.” - Ivo -

“De diëtiste van Vet Lekker kwam wel eens bij mij thuis. Dit is gestopt door corona. Ik mis dit.”

- Annemiek -



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). Deze wet sloot echter niet goed aan bij mensen met een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening. In 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. Deze wet moet ervoor zorgen dat onvrijwillige zorg zo min mogelijk wordt ingezet.

De visie van Triade Vitree is: wij verlenen geen onvrijwillige zorg, tenzij het écht niet anders kan.

Borgen in de praktijk

In 2020 heeft Triade Vitree de Wzd geïmplementeerd, 2021 stond in het teken van borging. We hebben onder andere aandacht besteed aan bewustwording, scholing en optimalisering van het beleid rondom onvrijwillige zorg. Wanneer is zorg bijvoorbeeld vrijwillig en wanneer wordt zorg onvrijwillig? In de praktijk is de scheidslijn niet altijd duidelijk zichtbaar. Het gesprek en ook de scholing hierover is zeker helpend.

Iedere nieuwe zorgmedewerker volgt verplicht een e-learning over Wzd. We hebben in onze digitale leeromgeving meerdere modules beschikbaar, zowel voor medewerkers in het primaire proces als voor leidinggevenden.

Ook hebben we aandacht besteed aan onvrijwillige zorg in relatie tot de huisregels. Huisregels gelden voor iedereen op een locatie en hebben als doel de veiligheid en ordelijke gang van zaken voor alle cliënten te waarborgen. Onvrijwillige zorg is altijd persoonsgericht en wordt altijd vastgelegd in het cliëntplan en goedgekeurd door onze Wzd-functionaris. Op advies van de centrale cliëntenraad is het beleidsplan onvrijwillige zorg aangepast: een extra alinea gaat in op de relatie tussen onvrijwillige zorg en huisregels.

WIJ VERLENEN GEEN ONVRIJ- WILLIGE ZORG, TENZIJ HET ÉCHT NIET ANDERS KAN

Onvrijwillige zorg goed gemonitord

Triade Vitree vindt het belangrijk, en is verplicht, om inzicht te hebben in de mate waarin onvrijwillige zorg wordt verleend binnen de organisatie. In 2021 hebben we voldaan aan de aanleveringen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) voor onvrijwillige zorg. Uiteraard geeft het monitoren van onvrijwillige zorg ons veel inzicht en leren we hiervan. Dit alles met als doel om onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen.

1.7 Zorgtechnologie

In 2021 hebben we een aantal mooie innovatie- en zorgtechnologie-projecten gestart.

MENSENWERK ONDERSTEUNEN VIA TECHNOLOGIE

Mijn Eigen Plan

In 2021 deden we samen met Vilans onderzoek naar de inzet van digitale informatieborden voor cliënten (Mijn Eigen Plan). De uitkomsten waren zeer positief: de cliënten vonden het fijn nauw betrokken te zijn bij de implementatie en gaven aan een grotere zelfstandigheid te ervaren. De inzet van deze digitale informatieborden heeft daarmee ook een positief effect op de tijdsinvestering van de medewerkers. In 2022 komen er ook digitale informatieborden te hangen op een aantal andere locaties.



Versterking

De programmanager zorgtechnologie & innovatie heeft eind 2021 versterking gekregen van twee projectleden. Zij werken voor een aantal uur in de week mee aan diverse projecten. Deze medewerkers zijn daarnaast werkzaam in de directe zorg van zowel de divisie volwassenen als de divisie jeugd. Hierdoor is er directe input vanuit de zorg en hebben we de mogelijkheid om kleinschalig en eenvoudig technologie te testen.

Sociale robotica

We zijn gestart met de inzet van sociale robotica. Dit doen we onder andere met robot Tessa, een pratend robotje in de vorm van een bloempot. Met deze technieken helpen we cliënten om structuur aan te brengen in hun leven. Daarnaast is het ook een hulpmiddel om eenzaamheid tegen te gaan. Doelstelling is dat onze professionals de input leveren voor de sociale robotica. Dit maakt de inzet van robots menselijk en het helpt daarnaast de cliënt en de begeleider.

Persoonsalarmering

Veilig werken is met name belangrijk voor medewerkers die op locaties werken waar cliënten wonen met een intensieve zorgvraag. In 2021 hebben we onderzoek gedaan naar hoe we technologie kunnen inzetten voor veilig werken. Persoonsalarmering kan voor een collega van groot belang zijn voor de veilige uitoefening van het werk.

Als een medewerker zich veilig voelt, dan merken cliënten dat ook: die weten dat zij in goede handen zijn.

Begin 2022 heeft de locatie Sieradenweg een nieuw persoonsalarmeringssysteem in gebruik genomen. Uitgangspunt is dat een collega in nood een adequate alarmering qua tijd en locatie kan doen.



Dialogo cliënten en verwanten OVER ZORGTECHNOLOGIE

De deelnemers aan de dialoog vinden dat zorgtechnologie waardevol kan zijn, maar een begeleider vervangen door een robot vinden ze geen goed idee.

“Er was een ochtend een robotpoes op onze groep. Wij hebben hier veel lol om gehad. Voor een aantal cliënten zou het een hele goede vervanging van een gewone poes kunnen zijn.” - Annemiek -

“Op het activiteitscentrum kan een jongen niet praten, maar hij kan wel via zijn computer communiceren.” - Afra -



SAMENGEVAT

Aandachtspunten

DIT GAAT GOED



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

We hebben 53% meer 'Dit vind ik ervan!'-gesprekken geregistreerd.

- **Bespreken incidenten in teamoverleg**

In de teams staat het bespreken en leren van incidenten standaard op de agenda.

- **Zeggenschap**

Cliënten geven aan dat zij hun mening kunnen geven en hebben in het algemeen het gevoel dat we naar hun mening luisteren.

- **Bewegen en gezondheid**

Voor alle cliënten is er een passende manier om in beweging te komen. We organiseren activiteiten en hebben aandacht voor gezond eten en de gezondheid van cliënten.

- **Inzet zorgtechnologie**

We hebben mooie stappen in zorgtechnologie gezet. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van sociale robotica, digitale informatieborden en persoonsalarmering.

DIT KAN BETER



- **Trainen van medewerkers 'Dit vind ik ervan!'**

Veel medewerkers hebben de training 'Dit vind ik ervan!' nog niet of lang geleden gevolgd. In 2022 zetten we extra basistrainingen in en starten we met herhalingsbijeenkomsten voor teams. Zo maken we medewerkers bij wie het gedachtegoed van 'Dit vind ik ervan!' wat op de achtergrond is geraakt, bewuster van hoe zij het juiste gesprek met de cliënt voeren.

- **Leren van incidenten**

Het analyseren en bespreken van incidenten kan beter. In 2022 starten we met een nieuwe structuur en twee incidentencommissies. Eén commissie richt zich op het analyseren van incidenten met een hoge classificatie en impact. Een strategische commissie bespreekt hoe met de trends en analyses om te gaan en welke aanpassingen in beleid en scholingsprogramma's hiervoor nodig zijn.

- **Proces van medezeggenschap**

De leden van de cliëntenraden ervaren soms dat ze te laat worden gevraagd om mee te denken. Aandachtspunt voor 2022 is het informeren van de CCR over hoe het proces ter informatie, ter advisering en ter instemming verloopt.



REFLECTIEVERSLAG CENTRALE CLIËNTENRAAD

“Samen de schouders eronder”

Ook in 2021 had de coronapandemie een behoorlijke impact op de maatschappij en de zorg. En dus werden cliënten ook dit jaar geraakt door de coronamaatregelen. Periodes met strenge maatregelen en versoepelingen wisselden elkaar af. Werden gaandeweg 2021, onder meer door vaccinaties, de ziekteverschijnselen van het virus wellicht minder groot, de impact van de maatregelen bleef ook in 2021 van invloed op het welbevinden van cliënten.



In het kwaliteitsverslag 2020 benoemde de centrale cliëntenraad (CCR) in zijn reflectieverslag al dat (ambulante) cliënten door de strenge lockdowns te kampen hadden met eenzaamheid. Voor 2021 voegt de CCR daar de impact van het ziekteverzuim van medewerkers aan toe.

Triade Vitree kampte, net als andere zorgorganisaties, met een verhoogd verzuim door ziekte en quarantainemaatregelen. Het invullen van de roosters was een hele opgave, met alle gevolgen voor de continuïteit van zorg van dien. Cliënten zijn immers het meest gebaat bij vaste begeleiding.

Desondanks denkt de CCR dat 2021 een jaar is geweest waarin medewerkers en cliënten er met elkaar de schouders onder gezet hebben. De CCR hoopt dat corona in 2022 steeds minder van invloed is en de maatschappij minder zal ontwrichten.

In cliëntmedezeggenschap zijn het afgelopen jaar mooie stappen gezet. Een werkgroep met CCR-leden en bestuurders is hard aan de slag gegaan om de Wmcz 2018 verder handen en voeten te geven. De werkgroepleden zijn de boer op gegaan om in huiskamer- en teamoverleggen over medezeggenschap te vertellen. Ook werden managers benaderd.

Deze zijn tevens uitgenodigd in CCR-vergaderingen. Binnen de teams werden taakhouders medezeggenschap geworven. Bovendien is er geïnvesteerd in medezeggenschapsmappen voor de locaties.

Een mooie ontwikkeling om medezeggenschap goed in de organisatie en bij de cliënten en verwanten onder de aandacht te brengen. 2022 wordt een jaar waarin we de vruchten van de inspanningen gaan plukken.

Wim Leusink

voorzitter centrale cliëntenraad (CCR)
Triade Vitree

2. FAMILIE

2.1 Betrokkenheid

Het netwerk is een volwaardig onderdeel van de zorg: de zorgverlener is immers vaak een passant in het leven van een cliënt, terwijl de familie altijd verbonden is. Hoe families met elkaar omgaan is echter verschillend. Daar is geen standaard voor. Als organisatie is het dus noodzaak om altijd ruimte te houden voor maatwerk en om steeds (meer dan) ons best te doen om de familie zoveel mogelijk te betrekken.

HOE STIMULEREN WE OUDER-BETROKKENHEID?

Belangrijk is dat we open in gesprek gaan over zeggenschap. Wat is aan cliënten zelf – zijn zij ter zake bekwaam? Wat is aan de familie? En wat is aan ons als aanbieder? Over het algemeen zijn de verschillen klein, maar soms schuurt het wat. Daarom is het belangrijk om te werken aan een goede basis. We houden elkaar op de hoogte van wat we doen, bijvoorbeeld met Familienet, we investeren in leuke, informele momenten en we zorgen ervoor dat de communicatie op orde is.

Tijdens corona hebben we verschillende wegen gezocht om familie te informeren en te betrekken bij de uitdagingen van alle maatregelen in onze organisatie. Op onze website was een speciale plek ingericht met verhalen, tips en uitleg. Het bestuur heeft een aantal keer een brief gestuurd. Daarnaast hadden we onze corona-informatiekrant voor ouders, verzorgers, vertegenwoordigers en familie van cliënten.



Imago-onderzoek

Hoe staan we er als organisatie voor? In 2021 hebben wij een imago-onderzoek uitgevoerd, ook onder cliënten en verwanten. Het betrof een 'nulmeting' die de huidige situatie in kaart bracht.

Het onderzoek ging over:

- Openheid. Wordt er goed geluisterd? Is er oog voor mij, met open en eerlijke conversaties?
- Verbondenheid. Komt Triade Vitree haar afspraken na? Is er aandacht? Wordt er op een goede manier samengewerkt? Krijg ik voldoende hulp om mij als cliënt goed te voelen?
- Oplossingsgerichtheid. Hebben de mensen met wie ik te maken heb, voldoende kennis over ontwikkelingen op hun vakgebied? Zoeken we samen naar de beste oplossing? Halen begeleiders het beste in mij naar boven?
- Doelgerichtheid. Neemt Triade Vitree elke vraag serieus? Zien en ervaren mensen onze passie voor het vak? En voegen we daad bij het woord?

In totaal hebben 79 cliënten en 222 ouders/verwanten het onderzoek ingevuld. Op hoofdlijnen hebben cliënten en verwanten een positief beeld van Triade Vitree. Ze waarderen ons met een rapportcijfer 7,5. Het grootste aandachtsgebied is onze oplossingsgerichtheid.

Speerpunt 2022: medezeggenschap

Voor 2022 is medezeggenschap het centrale thema, zowel in de kaderbrief als in de jaarplannen. Daarnaast werken we aan het organiseren van meer informele momenten en activiteiten met familie en bewoners zoals het vieren van feestdagen. Toch blijft ook de formele kant, zoals de Wet medezeggenschap cliënten zorginstelling (Wmcz), een aandachtspunt. Niet als doel op zich, wel om als organisatie de basis te borgen.

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.

Naast burens, vrienden en andere bekenden vormen vrijwilligers een belangrijk onderdeel van het informele netwerk. Zij kijken niet door de bril van een begeleider naar de cliënt, maar stellen plezier maken en persoonlijke aandacht voorop. Vrijwilligers werken met ons mee als maatje of tijdens groepsactiviteiten. Dat werkt verrijkend voor beide kanten!

BLIJ MET ONZE VRIJWILLIGERS

Ondanks de coronamaatregelen konden onze vrijwilligers ons in 2021 toch weer op verschillende manieren helpen. Een aantal voorbeelden van het afgelopen jaar:

- 1-op-1 afspreken met een maatje
- fietsen met de duofiets
- huis-, tuin- en keukenklusjes doen
- koken en bakken voor de groep
- meewerken met dagbestedingslocaties, zoals bij Varyo en de Stekplek
- sporten (binnen of buiten)

Invloed van corona op vrijwilligersbestand

Corona had een grote invloed op ons vrijwilligersbestand. De uitstroom was groter dan in voorgaande jaren en de instroom was minimaal. Het totaal aantal vrijwilligers in de organisatie ging al van 485 in 2019 naar 432 in 2020. In de eerste helft van 2021 ging het aantal vrijwilligers verder omlaag van 432 naar 402 mensen. Dit had diverse redenen: gepensioneerden merken dat de rust in hun agenda prettig is, mensen durven niet meer door corona of ze ervaren een te hoge drempel om terug te keren.

In 2021 heeft de werving niet stilgestaan. Hoewel het een hele uitdaging was om nieuwe vrijwilligers te vinden en te plaatsen, is het gelukt om in de tweede helft van 2021 ons vrijwilligersbestand te stabiliseren (430 mensen).



SAMENGEVAT

Aandachtspunten

DIT GAAT GOED



- **Werven vrijwilligers**

In 2021 hebben we extra ingezet op de werving van nieuwe vrijwilligers. Resultaat: in de tweede helft van het jaar zagen we een stabilisatie in ons vrijwilligersbestand.

- **Communicatie over corona**

Met de ervaring opgedaan in coronajaar 2020 konden we in 2021 snel diverse communicatiemiddelen inzetten rondom de steeds wisselende coronamaatregelen. Het ging om communicatie zowel vanuit de organisatie (centraal en eenduidig) als vanuit de individuele managers en locaties (op maat).

DIT KAN BETER



- **Samen zoeken naar de beste oplossingen**

Uit het imago-onderzoek komt 'oplossingsgerichtheid' als aandachtspunt naar voren. We kunnen onze professionals nog beter toerusten met voldoende kennis over ontwikkelingen op hun vakgebied. Zo kunnen zij samen naar de beste oplossingen zoeken.

- **Medezeggenschap: formeel en informeel**

Medezeggenschap is een centraal thema in 2022. We werken aan meer informele momenten en activiteiten met familie en bewoners zoals het vieren van feestdagen. De formele kant zoals de Wmcz blijft ook een aandachtspunt. Niet als doel op zich, wel om als organisatie de basis te borgen.

- **Communicatie: het kan altijd beter**

De communicatie naar ouders en verwanten is een blijvend aandachtspunt. Hier moet continu aandacht voor zijn vanuit alle lagen van de organisatie. Het kan altijd beter.



Erik maakt schilderijen van dieren en stripfiguren. Dat doet hij op de dagbesteding De Zeskamp in Dronten.

REFLECTIEVERSLAG RAAD VAN TOEZICHT

“Goede dingen goed doen”

Afgelopen jaar heb ik het voorzitterschap van de commissie kwaliteit & veiligheid overgenomen. Daarbij gaat het om belangrijke onderwerpen, zoals plezier en professionalisering van medewerkers en zelfstandigheid en zeggenschap van cliënten. We willen dat iedereen eigenaarschap ervaart over zijn of haar eigen leven en een zo fijn en waardevol mogelijk leven leidt – dat is de kern van de organisatie.



Als raad van toezicht willen we hier goed zicht op houden. We kijken niet alleen naar meetbare resultaten en cijfers, maar ook naar voelbare kwaliteit. Wat speelt er op de werkvloer? Welke vragen leven er? Wat hebben medewerkers en cliënten nodig ter ondersteuning? Hebben medewerkers plezier in hun werk?

Om dit te ervaren gaan we bijvoorbeeld allemaal op werkbezoek. Alle raad-van-toezicht-leden lopen een dag mee met medewerkers en cliënten van een locatie. Van eten tot spelletjes: we luisteren, kijken en stellen vragen. Later komen we met de gehele raad van toezicht bij elkaar om te bespreken wat we hebben ervaren, gezien en gehoord, en hoe we hiermee omgaan.

We houden ook *feeling* met de organisatie door aan te sluiten bij de OR en de CCR (centrale cliëntenraad). Hier zijn we regelmatig bij aanwezig. Het valt mij op hoe deskundig cliënten, ouders en medewerkers zijn op hun eigen gebied en hoe respectvol iedereen met elkaar omgaat. Dat zegt veel over een organisatie.

We merken dat de mensen van Triade Vitree zeer betrokken zijn en openstaan voor elkaar.

Een organisatie die wil leren, zowel van elkaar als van cliënten, die heeft een goede basis om goede dingen goed te doen. Dat geeft veel vertrouwen en op die basis gaan we in 2022 weer vol energie door.

Heleen Jumelet
raad van toezicht Triade Vitree

WE KIJKEN NIET ALLEEN NAAR
MEETBARE RESULTATEN EN CIJFERS,
MAAR OOK NAAR VOELBARE KWALITEIT.

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 Vitree 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 Vitree hierin ondersteunen?

Het antwoord op de eerste vraag is te vinden in het cliëntplan. De tweede vraag werken we uit in hoofd- en werkdoelen, en de derde vraag in het werkplan. Om dit te vertalen naar de dagelijkse zorgpraktijk werkt onze divisie volwassenen met vier methodieken: Triple C, LACCS, BOL/EIM en Rehabilitatie en herstel.

Onze methodieken

TRIPLE C

Triple C is een visie die leidend is bij mensen met een verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG). Uitgangspunt 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 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 de omgeving. Omdat mensen met een ernstige verstandelijke beperking zich niet of moeilijk in taal kunnen uiten, zijn zij voor de betekenisverlening van hun gedrag afhankelijk van mensen die hen goed kennen. In de ondersteuning is dan ook een grote rol weggelegd voor ouders en familie die de persoon goed kennen.



Onze methodieken

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 begeleiders cliënten leren zelf na te denken en grip te krijgen op hun eigen leven. Het is dan ook vooral en als eerste belangrijk dat begeleiders zich bezinnen op de manier waarop zij instructies geven aan cliënten.

REHABILITATIE EN HERSTEL

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



Elke locatie werkt met minimaal een van de methodieken. Hiervoor worden alle medewerkers geschoold, gecoacht en geëvalueerd. Kenmerkend voor alle methodieken is dat ze de eigen regie en keuzevrijheid van de cliënt versterken en de eigen kracht benutten.

Samenwerking tussen begeleiders en behandelaars

De ondersteuning, begeleiding en behandeling van cliënten vindt methodisch en multidisciplinair plaats. De driehoek gedragsdeskundige, regiomanager en persoonlijk ondersteuner stelt het behandelplan op en het daaruit voortvloeiende

cliëntplan. 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. Zo zijn de lijnen kort zijn en kunnen ze tot goede, gedragen afspraken en besluitvorming komen.



KENMERKEND VOOR ALLE METHODIEKEN IS DAT ZE DE EIGEN REGIE EN KEUZEVRIGHEID VAN DE CLIËNT VERSTERKEN EN DE EIGEN KRACHT BENUTTEN.

3.2 Ervaringen

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Triade Vitree streeft naar tevreden medewerkers en behoud van personeel. Om zicht te hebben op de tevredenheid van medewerkers is hun medewerking aan, en betrokkenheid bij onderzoeken cruciaal.

In 2021 hebben we meer aandacht besteed aan eigen onderzoekstrajecten. Elk kwartaal benaderden we medewerkers met een korte vragenlijst rondom één thema: thuiswerken, terug naar kantoor, werkgeverschap en betrokkenheid. De respons was gemiddeld 38% (N= 600 medewerkers). Dit waren de scores:

1. Thuiswerken



60% van de medewerkers ervaart thuiswerken als positief.

2. Terug naar kantoor



74% van de medewerkers wil in de toekomst **50%** van hun contracturen op kantoor werken (en de rest thuiswerken).

3. Werkgeverschap



45% van de medewerkers is trots op Triade Vitree als werkgever.

4. Betrokkenheid



66% voelt zich betrokken bij Triade Vitree als werkgever.



AANDACHT VOOR
HET WERKPLEZIER
VAN MEDEWERKERS
BLIJFT OOK DE
KOMENDE JAREN OP
DE AGENDA STAAN.

Werkplezier staat voorop

Bij Triade Vitree zien we graag dat elke medewerker het naar de zin heeft. Eind 2021 hebben we een traject gestart, specifiek gericht op het vergroten van werkplezier. We zijn begonnen met een aantal werkconferenties. Met een groep medewerkers voerden we het gesprek over het thema werkplezier. Hiermee is de basis gelegd om het thema verder vorm te geven.

Met een groep ambassadeurs zoeken we nu de teams op, zodat de aansluiting met de werkvloer op het thema werkplezier breder gaat leven. Daarnaast wordt er een toolbox ontwikkeld en is er een projectleider voor het thema werkplezier. Aandacht voor het werkplezier van medewerkers blijft ook de komende jaren op de agenda staan.

3.3 Lerend vermogen

LOCATIESCAN

Sinds 2018 wordt elk jaar een 'foto' van de organisatie gemaakt; de locatiescan. Hiermee brengen we in kaart hoe locaties wat kwaliteit van zorg betreft ervoor staan. 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.

De locatiescan is het startpunt van waaruit we systematisch werken aan het handhaven dan wel verbeteren van de kwaliteit. Voor de locaties van de divisie volwassenen vullen we de scans in op basis van de pijlers van het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg, aangevuld met het toetsingskader voor Wlz-zorgaanbieders. Hierbij maken we gebruik van drie overkoepelende thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

In 2021 scoorden we het hoogst op:

- handelen volgens medicatiebeleid
- nabijheid geborgenheid en respect
- professionele afwegingen

Scores vergelijken

Elke categorie in de locatiescan bestaat uit een aantal hoofdvragen. De score voor deze hoofdvragen bepalen we door het gemiddelde te nemen van de antwoorden op de onderliggende, zeer concrete deelvragen. Organisatiebreed kunnen we de scores beter vergelijken, omdat de vragen niet meer op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. Het uitgangspunt is dat begeleiders, persoonlijk ondersteuners, gedragsdeskundige(n) en/of manager(s) de scans maken en bespreken.

MEER MEDEWERKERS
ZIEN HET BELANG IN
VAN EEN ZORGVULDIGE
REGISTRATIE.

Uit de bijeenkomsten taakhouders kwaliteit en informatiebeveiliging:

Teams gaan verschillend
met de locatiescan om.

Een van de deelnemers
gaf aan dat de ingevulde
locatiescan in het team-
overleg wordt besproken.
Het team vult de scan niet
gezamenlijk in.

Een andere deelnemer
gaf aan dat hun team de
locatiescan gebruikt om
het jaarplan op te stellen.

Mooie ontwikkelingen

'Handelen volgens het medicatiebeleid' scoorde in 2021 wederom hoog. Medewerkers geven hiermee aan dat zij zorgvuldig omgaan met medicatie en de bijbehorende handelingen zorgvuldig uitvoeren. In 2022 toetsen we met een interne audit of de praktijk overeenkomt met het beeld van de locatiescan. Ook willen wij een verdere ontwikkeling doormaken als het gaat om het respecteren van rechten van cliënten. In 2022 krijgen onder andere de taakhouders medezeggenschap scholing en ondersteuning om de medezeggenschap beter vorm te geven.

Vanwege de lage 2020-score op het bijhouden van vakinhoudelijke ontwikkelingen werkt onze divisie volwassenen sinds 2021 met categoriespecialisten. Eén of twee medewerkers houden de vakinhoudelijke ontwikkelingen op een bepaald thema (zoals Wzd of Care4) bij. Op het moment dat er wijzigingen plaatsvinden, informeren of consulteren deze medewerkers hun collega's.

Kwaliteit op de agenda

In 2021 ging het project 'Kwaliteit op de agenda' van start. We maken aan medewerkers duidelijk waarom het belangrijk is om een volledig dossier van de cliënt te hebben. Ook laten we zien hoe dit hen en hun collega's helpt goede zorg aan de cliënt te verlenen. Het project heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen. Meer medewerkers zien het belang in van een zorgvuldige registratie. Verder is er minder onduidelijkheid over waarvoor een instrument dient. Door verhalen te delen over de toepassing van instrumenten, groeit het gebruik ervan. Ook in 2022 heeft dit onderwerp onze aandacht.

TEAMVISITATIES

In 2021 zijn we begonnen met een nieuwe ronde teamvisitaties. Het is de bedoeling dat alle teams in de periode 2021 t/m 2023 een visitatie uitvoeren. Door de coronamaatregelen heeft slechts een beperkt aantal teams een teamvisitatie uitgevoerd. De meeste teams hebben ervoor gekozen de visitatie uit te stellen, totdat dit weer fysiek mag en mogelijk is.

Uit de bijeenkomsten taakhouders kwaliteit en informatiebeveiliging:

Een teamvisitatie bestaat
uit een bezoek en een
tegenbezoek. Een aantal
deelnemers geeft aan dat
zij het tegenbezoek niet
nuttig vinden.

Enkele deelnemers waren
niet bekend met de team-
visitatie. De deelnemers
adviseren om vaker aan-
dacht te vragen voor de
teamvisitaties.

TEAMVISITATIE KICK WILSTRAPLANTSOEN EN STAVORENSTRAAT

We leren van elkaar



Een afvaardiging van medewerkers van de Almeerse locatie Kick Wilstraplantsoen deed in 2021 een teamvisitatie bij het team Stavorenstraat in Lelystad. Beide zijn 24-uurs woon-zorglocaties met eenzelfde doelgroep: mensen met een chronische psychosegevoeligheid (GGZ).

Meewerkend teamcoördinator Jessy Lim was erbij. Zij heeft de teamvisitatie als waardevol ervaren. De besproken onderwerpen zijn deels gekozen in het overleg van de meewerkende teamcoördinatoren, deels door de deelnemende medewerkers. “Voor een volgende keer zou het goed zijn om de onderwerpen door het hele team te laten kiezen”, aldus Jessy.

Aan bod kwamen allerlei onderwerpen. Bijvoorbeeld de activiteiten op de dagbesteding: hoe houd je cliënten enthousiast? Of beter: hoe kun je op maat activiteiten bieden aan individuele cliënten? Het ging ook over leren, ontwikkelen en het perspec-

tief voor medewerkers. Bijvoorbeeld: hoe kun je doorgroeien in je functie? Sluiten cursussen aan bij de praktijk? En wat zijn de groeimogelijkheden in onze organisatie?

OP TEGENBEZOEK

Er kwamen diverse ideeën en acties uit de teamvisitatie naar voren. Zo worden takenlijsten uitgewisseld. Ook brachten twee medewerkers van de Stavorenstraat een tegenbezoek aan het Kick Wilstraplantsoen. Zij hebben onder meer gekeken hoe de dagbesteding daar wordt vormgegeven. Na de teamvisitatie was er nog regelmatig contact tussen beide teams.

Vanwege de coronamaatregelen vond de teamvisitatie online plaats. Iedereen was het er over eens dat elkaar fysiek ontmoeten de voorkeur heeft. “Het is fijn om elkaars locatie te bezoeken, rond te kijken en van elkaar te leren.”

Tip van Jessy: “Het zou goed zijn als na de tweede teamvisitatie de procesbegeleider informeert of de voorgenomen acties allemaal zijn uitgevoerd. Ofwel: plan-do-check-act, ook bij de teamvisitatie!”

TRAININGEN

Het trainingsaanbod van Triade Vitree wordt gemaakt in nauwe samenwerking met het 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 zo tot een aanbod van trainingen dat aansluit bij de behoefte vanuit de organisatie.

In verband met de coronamaatregelen vonden de meeste trainingen in 2021 online plaats. Alleen trainingen met een dringende noodzaak, zoals de training risicovolle en voorbehouden handelingen, vond bij uitzondering fysiek plaats.

Overzicht gevolgte trainingen

In 2021 vonden er diverse trainingen plaats, waaronder:

- methodiektrainingen, zoals BOL-EIM en Goed Leven/LACCS;
- praktijktrainingen, waaronder ABC training, ondersteunende gebaren, psychofarmaca en weerbaarheid (zowel basis- als vervolgtraining);
- trainingen van 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. Medewerkers moeten ze afgerond hebben, voordat ze de praktijktraining kunnen volgen. Er zijn ook tal van niet verplichte e-learnings beschikbaar die de kennis van medewerkers verbreden.

Beoordeling trainingen

Over het algemeen ervaren medewerkers de trainingen als zeer positief.

Cedee-erkenning

Onze Cedee-erkenning is verlengd tot 1 januari 2024. Deze erkenning is noodzakelijk om als opleidingsaanbieder geaccrediteerde trainingen aan te bieden.



ERVARINGEN DELEN MET COLLEGA'S UIT ANDERE TEAMS

Cedee voerde een klanttevredenheidsonderzoek uit onder een aantal medewerkers. Als sterke kant van de opleidingen gaven zij onder meer de inhoudelijke kwaliteit aan. Er is met name waardering voor het interactieve aspect, de praktijkgerichtheid en het maatwerkgehalte: "De cursus was leuk, informatief en echt op maat", "Het was heel interactief. Ik heb al mijn vragen kunnen stellen en er ook een goed antwoord op gekregen", "De sterke kant van de opleiding is dat je met medewerkers uit verschillende teams ervaringen deelt."

Trainingen in 2022

In 2022 ligt de focus op het aanbieden van methodiek- en praktijktrainingen, waaronder ABC training en weerbaarheid. Hierin moeten we een inhaalslag maken. Door de coronamaatregelen konden in 2021 niet alle medewerkers deze fysieke trainingen volgen.

Ook gaan we meer gebruikmaken van het aanbod van de VGN Academie. Deze ontwikkelt leertrajecten voor zorgprofessionals in de gehandicaptensector, bijvoorbeeld over psychiatrische ziektebeelden, omgaan met LVB of autisme. In overleg met ons expertisecentrum willen we de leertrajecten van de VGN Academie voor medewerkers online beschikbaar stellen.

BEROEPSPRAKTIJDVORMING

In het afgelopen jaar steeg het aantal leerlingen in de beroepspraktijkvorming met 10%. We zien dat gemotiveerde zij-instromers de keuze maken voor de zorg. Zij combineren de uitdaging van een nieuwe baan met het volgen van een opleiding.

De opleidingsinstituten hebben in 2021 de lessen online gegeven. We hopen dat in 2022 de lessen weer meer fysiek kunnen plaatsvinden.

Leerklimaat

Onze locaties dragen zorg voor een optimaal leerklimaat. Dat doen ze bijvoorbeeld door nieuwe medewerkers een goede begeleiding te bieden. In 2022 gaan we op zoek naar een beter opleidingssysteem. Zo kunnen we de opleidingstrajecten van medewerkers beter volgen en monitoren.



We doen mee aan derde editie WijkLeerbedrijf Lelystad

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt krijgen een passende opleidings- en werkervaringsplaats bij Triade Vitree, met uitzicht op een baan. De ervaringen zijn positief, daarom doen we ook weer met deze derde editie WijkLeerbedrijf Lelystad mee!

Het WijkLeerbedrijf is een samenwerkingsverband van Advies en Werkbedrijf Lelystad, Calibris, Coloriet, ROC Flevoland, Triade Vitree, Welzijn Lelystad en Woonzorg Flevoland.

SAMENGEVAT

Aandachtspunten

DIT GAAT GOED



- **Systematisch verbeteren via de locatiescan**

Via de locatiescan monitoren we de kwaliteit van zorg op alle onderdelen van onze organisatie. Resultaten zijn direct zichtbaar. Zo kunnen we verbeteracties effectief inzetten.

- **Kwaliteit staat op de agenda**

In 2021 is het project 'Kwaliteit op de agenda' gestart. Meer medewerkers zien nu het belang in van een zorgvuldige registratie. Ook is de onduidelijkheid over waartoe een kwaliteitsinstrument dient, vermindert. We delen verhalen en het onderwerp krijgt meer aandacht.



DIT KAN BETER



- **Werkplezier – aandacht voor medewerkers**

De tevredenheid van medewerkers is een aandachtspunt. Daarom hebben we een traject gestart dat het werkplezier moet vergroten. In 2022 zetten we dit programma met allerlei thema's en activiteiten voort. We willen aandacht hebben voor, en investeren in onze medewerkers en onze organisatie.

- **Invullen locatiescan met het hele team**

De locatiescan is bedoeld als teamreflectie. Met het hele team kijken we wat er goed gaat en wat er beter kan. Het eenduidig omgaan met de locatiescan is een aandachtspunt voor 2022.

- **Bekendheid teamvisitatie**

Niet alle teams zijn bekend met de teamvisitatie. Een aantal vindt het tegenbezoek niet altijd nuttig. In 2022 maken we van het tegenbezoek een optionele keuze. Verder brengen we de teamvisitatie met regelmaat bij medewerkers onder de aandacht.

- **Meer fysieke methodiek- en praktijktrainingen**

Door de coronamaatregelen konden veel fysieke trainingen niet doorgaan. In 2022 zetten we, als corona dit toelaat, extra in op methodiek- en praktijktrainingen, zoals de ABC training en weerbaarheid.

- **Volgen en monitoren opleidingstrajecten van medewerkers**

In 2022 gaan we op zoek naar een nieuw opleidingssysteem, waardoor we de opleidingstrajecten van medewerkers beter kunnen volgen en monitoren.



REFLECTIEVERSLAG ONDERNEMINGSRAAD

“Aandacht voor elkaar”

De organisatie heeft het afgelopen jaar stappen vooruit en achteruit gemaakt. Wat steeds meer aan de oppervlakte kwam, is dat de tijd van corona veel druk heeft opgeleverd voor collega's in alle gelederen. Wij als OR hebben dit ook ervaren afgelopen jaar. Langzaam aan zijn we aan het teruggaan naar het 'oude normaal'. Daarbij voeren we ook nog steeds online gesprekken.



Triade Vitree is gestart met een nieuwe werkwijze die meer aansluit bij de huidige tijd qua werken. Centraal staat het werken vanuit de bedoeling. De organisatie is er voor de cliënt en moet medewerkers faciliteren om hun werk optimaal te doen. De ondersteunende diensten zijn gehergroepeerd (Ondersteuning 2.0), zodat deze meer in dienst staan van het primaire proces.

De OR is er voor medewerkers om te zorgen dat zij worden gehoord. In 2021 is duidelijk geworden dat op het punt van veiligheid en werkplezier nog veel winst te behalen valt binnen onze organisatie. Wij hebben deze onderwerpen herhaaldelijk in de OR de revue laten passeren en hopen hierin stappen te zien vanuit de raad van bestuur. Een mooi voorbeeld is het project Werkplezier. Dit blijft de komende jaren onderdeel van het beleid. Door medewerkers onderdeel te maken van besluitvorming en door ze beter te ondersteunen - ook wat veiligheid betreft - groeit hun werkplezier.

De organisatie is op alle fronten nog steeds flink in beweging. Die beweging is gestart in 2020 en gaat nog steeds door. Cliënten zijn op grote schaal naar nieuwe locaties gegaan. Van medewerkers werd verwacht dat zij hierin meebewogen. Medewerkers hebben de OR hier het afgelopen jaar goed van op de hoogte gehouden. Het vraagt veel van een organisatie om mensen tevreden te houden in hun werk-privébalans. Wij blijven sturen op duidelijkheid over de tijdswerkregeling, hbo- mbo-functies op groepen, veiligheid voor cliënt en medewerker, het verloop binnen teams en de uitdagingen die nog voor ons staan.

Het is fijn dat medewerkers ons weten te vinden. De input hebben we nodig vanuit alle onderdelen van onze organisatie. Zonder medewerkers die ons van informatie voorzien, kunnen we niet zorgen voor elkaar. Daarbij hebben we gewerkt aan de samenwerking met de raad van bestuur. We trekken samen op als het kan en gaan discussies niet uit de weg. We kijken samen naar oplossingen.

De komende tijd blijven we elkaar ondersteunen. Samen voor de cliënten.

Remco Snijders

voorzitter ondernemingsraad en
pedagogisch medewerker 24 uurszorg

DOOR MEDEWERKERS ONDERDEEL
TE MAKEN VAN BESLUITVORMING EN
DOOR ZE BETER TE ONDERSTEUNEN
GROEIT HUN WERKPLEZIER.



Sint-Josephst

Trots op onze nieuwbouw

Opgeleverd

WOON-WERKCOMPLEX SIERADENWEG IN ALMERE

- 6 woongebouwen met 72 appartementen en 2 dagbestedingslocaties
- voor mensen met een verstandelijke beperking en (intensieve) begeleidingsvraag
- opgeleverd november 2021



WOON-ZORGCOMPLEX SONT IN LELYSTAD

- 24 appartementen
- voor jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking
- opgeleverd januari 2022

In ontwikkeling

WOON-ZORGCOMPLEX HILBERT VAN DIJKSTRAAT IN KAMPEN

- 24 appartementen
- voor mensen met een verstandelijke beperking
- combinatie jeugdhulp en gehandicaptenzorg op één terrein
- oplevering nader te bepalen



WOON-ZORGCOMPLEX NOORDZIJDE IN EMMELOORD

- 40 appartementen
- voor mensen met een verstandelijke beperking
- oplevering in 2023

KINDERBOERDERIJ DE STEKPLEK OP URK

- nieuwbouw op gezamenlijk terrein met Zorggroep Oude en Nieuwe Land en Philadelphia
- werkplek voor mensen met een verstandelijke beperking
- oplevering in 2023







088 323 21 30



info@triadevitree.nl



www.triadevitree.nl

triade vitree