



**Veel voor
elkaar
gekregen**

Kwaliteitsrapport 2022



Leeswijzer	3
Kwaliteitskader gehandicaptenzorg	3
Onze kijk op zorg	3

Voorwoord	4
------------------	---

1. Cliënt

1.1 Eigen regie staat centraal	6
---------------------------------------	---

1.2 De mening van cliënten	7
Trainer 'Dit vind ik ervan!'	8
Ik toon – als praten niet mogelijk is	9

1.3 Onze hulp in cijfers	11
---------------------------------	----

1.4 Cliëntkwesties	
Als je niet tevreden bent	12
Melding van een incident	13
Prismaonderzoek	13

1.5 Medezeggenschap	
Structuur Medezeggenschap	14
Centrale Cliëntenraad	15
Moreel Beraad	16

1.6 Gezondheid en Veiligheid	
Meedoen en Sport	17
Nieuwe naam voor Meedoen & Sport	18
Wet zorg en dwang	18

1.7 Zorgtechnologie	20
----------------------------	----

2. Netwerk

2.1 Betrokkenheid	
Ouderbetrokkenheid	22
Communicatie	22

2.2 Versterken informeel netwerk	23
Inzet vrijwilligers	23

3. Medewerker

3.1 Samenspel in zorg en ondersteuning	25
"Jouw contract, jouw keuze"	25

3.2 Ervaringen	26
Medewerkertevredenheid	26

3.3 Lerend vermogen	
Teamvisitatie	28
Locatiescan	28
Trainingen	28
Beroepspraktijkvorming	29

4. Externe visitatie

5. Samen verder	31
Speerpunten 2023	31

Bijlage

De kwalitatieve analyse 2022	
Onvrijwillige zorg	

COLOFON

Redactieadres
Triade Vitree
Grietenij 17-05
8233 BP Lelystad

Eindredactie
Els Reinders

Vormgeving
Zuurstof

Fotografie
Eljee Bergwerff
Brenda Roos
Triade Vitree
iStock

Druk
Venhuis

© Triade Vitree - mei 2023

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

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. Daarbij maken we gebruik van deze 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

Hoe geven we de analyse van ervaringen van cliënten op locatieniveau vorm? En 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? In 2023 gaan we de teamvisitaties anders vormgeven.

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.

We voerden gesprekken over de kwaliteit van de geleverde zorg met:

- twee cliënten die lid zijn van de centrale cliëntenraad;
- de voorzitter van de centrale cliëntenraad;
- de taakhouders kwaliteit en informatiebeveiliging (tijdens de jaarlijkse bijeenkomsten);
- twee leden van de ondernemingsraad.

De resultaten van deze gesprekken zijn verwerkt in dit verslag.

Onze kijk op zorg

VISIE TRIADE VITREE

Triade Vitree 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 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 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.

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



Triade Vitree is in beweging en dat is ook de buitenwereld niet ontgaan. En hoewel we begin 2022 nog te maken hadden met Corona regels, werd in de loop van het jaar duidelijk dat we bij Triade Vitree te maken hadden met nieuwe uitdagingen die we het hoofd moesten bieden.

De wereld om ons heen verandert, we hebben te maken met een krappe arbeidsmarkt en toenemende kosten. Dit vraagt van ons als organisatie om goed te kijken naar onze manier van werken en of we wellicht dingen anders moeten en kunnen doen. Daarvoor hebben we in kaart gebracht op welke onderdelen actie nodig is en waar we kunnen verbeteren. We hebben daarbij de hulp ingeroepen van een externe organisatie - die met ons meekijkt of en hoe we op locaties en binnen teams werkprocessen anders zouden kunnen organiseren. Denk bijvoorbeeld aan de roosters van de begeleiders of indeling van de werkuren. Uiteraard blijft het uitgangspunt altijd: de beste zorg voor onze cliënten.

OP DIVERSE FRONTEN MOESTEN WE BIJSTUREN

Begin vorig jaar zijn we overgestapt naar een nieuw ECD. Een goed werkend elektronisch cliëntdossier (ECD) is niet alleen essentieel om prettig te kunnen werken. Het helpt ook om onze zorg nog beter af te stemmen op onze cliënten. Ons nieuwe elektronische cliëntdossier Care4 draagt daaraan bij.

In 2022 hebben we de divisie Volwassenen als laatste in de rij toegevoegd. In 2023 zetten we verdere, noodzakelijke verbeteringen met uitgebreide rapportagemogelijkheden door en zorgen we voor het vullen van het ECD met kwalitatieve informatie.

We zagen de uitdaging toenemen op de arbeidsmarkt. Ook het werven op de krappe arbeidsmarkt maakt de uitdaging groot. Door externe krachten in te huren, hebben we wel zorg kunnen bieden, maar namen de kosten toe zonder dat er aanvullende inkomsten tegenover stonden.

UITERAARD BLIJFT HET UITGANGSPUNT: DE BESTE ZORG VOOR ONZE CLIËNTEN.

De uitdagingen die er lagen, hebben ons ook uitgedaagd tot het vinden van creatieve oplossingen. Zo kunt u lezen in dit rapport op welke manier we medewerkers willen behouden of aantrekken en hoe we samen met teams kijken naar een andere manier van het invullen van hun roosters. Met de pilot groep en samenwerking met Stichting Het Potentieel Pakken hebben we in 2022 extra inzet van bestaande medewerkers kunnen realiseren. In 2023 gaan we door met het project en zullen alle andere onderdelen betrokken worden.

DE UITDAGINGEN DIE ER LAGEN, HEBBEN ONS OOK UITGEDAAGD TOT HET VINDEN VAN CREATIEVE OPLOSSINGEN.

MEDEZEGGENSCHAP EN OUDER-BETROKKENHEID

Naast onze inzet om medewerkers te werven, te behouden en te faciliteren, hebben we uiteraard alle aandacht gehad voor onze cliënten en de kwaliteit van de zorg die we hen bieden. In 2022 hebben we meer dan ooit gewerkt aan de medezeggenschap van

cliënten en het vergroten van de ouder- en familiebetrokkenheid. Thema's die ik als bestuurder een warm hart toedraag.

We hebben de communicatie naar cliënten en ouders/verwanten uitgebreid en we ondersteunen de lokale en centrale cliëntenraden nog beter. Twee nieuwe coaches cliëntmedezeggenschap helpen de lokale raden bijvoorbeeld bij het vormgeven van hun rol. Ik hoop dat we met deze ondersteuning in de toekomst op nog meer locaties met cliëntenraden aan de slag gaan. Zij vervullen immers een belangrijke rol om in gesprek te blijven met onze cliënten.

VEEL VOOR ELKAAR GEKREGEN

Graag nodig ik u uit om het kwaliteitsrapport door te lezen. Het is hét bewijs dat we in een jaar met uitdagingen ook heel veel voor elkaar hebben gekregen. De organisatie staat niet stil en met de juiste blik op de toekomst heb ik er alle vertrouwen in dat we in 2023 nog meer stappen vooruitzetten, zodat cliënten én medewerkers de ruimte en aandacht krijgen die zij nodig hebben.

Norma van Burgsteden

Bestuurder

IN 2022 HEBBEN WE MEER DAN OOIET GEWERKT AAN DE MEDEZEGGENSCHAP VAN CLIËNTEN EN HET VERGROTEN VAN DE OUDER- EN FAMILIEBETROKKENHEID.

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 hij kwaliteit van bestaan ervaart, ongeacht zijn beperking. En dat hij waar mogelijk zelf kan kiezen, zich goed voelt, relaties heeft, erbij hoort, leert en zich veilig voelt.



IN GESPREK OVER...

Ik leer veel als lid van de CCR. Dit doet me goed. Ik leer om te zeggen wat ik vind.

Ik werk in het Serviceteam. Op een locatie kwam altijd een schoonmaakdienst. Ik heb tegen mijn manager gezegd dat het Serviceteam deze locatie ook goed zou kunnen schoonmaken. Mijn manager vond dit een goed idee. We zijn twee weken terug gestart. We krijgen een schoonmaakopleiding en we krijgen een vergoeding voor ons werk. We zijn hier heel blij mee.
– *Cliënten*

Het cliëntplan vormt de basis van de dagelijkse zorg en keuzes die wij samen met de cliënt maken. Hierbij staat methodisch werken centraal. Dit betekent dat we:

- bewust handelen om een bepaald doel te bereiken;
- systematisch en procesmatig handelen volgens een vooraf gesteld plan;
- en het plan evalueren en eventueel bijstellen.

In het team bespreken we de dagelijkse zorg. Daarbij nodigen we de familie – en waar mogelijk de cliënt – uit om aanwezig te zijn. Tijdens deze overleggen kijken we op basis van 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 vervolgens in een nieuw cliëntplan, dat de cliënt ook ondertekent. We verzamelen alle informatie in ons digitale cliëntendossier.

Per 1 januari 2022 is de divisie Volwassenen als laatste van alle onderdelen van Triade Vitree overgestapt naar het nieuwe elektronisch cliëntdossier (ECD) Care4. Het jaar 2022 stond in het teken van het goed vullen van het nieuwe ECD. Denk bijvoorbeeld aan het overzetten van de dossierstukken uit het oude ECD Plancare, maar ook aan het opnieuw opstellen van een cliëntplan of evaluatie in het nieuwe ECD.

Voor Triade Vitree is het nog niet goed mogelijk om te monitoren of alle dossiers op orde zijn. Het nieuwe ECD Care4 en het nieuwe Business Intelligence-programma van Triade Vitree kunnen nog niet (goed genoeg) in cijfers laten zien hoeveel cliëntplannen er bijvoorbeeld aanwezig zijn in de cliëntdossiers.

Eind 2022 waren de dossiers minder goed op orde dan in 2021, toen we nog met PlanCare werkten. Het werken met het nieuwe ECD is

wennen voor de medewerkers en het vraagt daarnaast veel tijd om de dossiers weer goed te vullen. Bovendien konden we – door het ontbreken van goede rapportages – minder goed sturen op het op orde hebben van de dossiers.

Het jaar 2023 staat in het teken van het verder op orde maken van de cliëntdossiers in het nieuwe ECD. Ook werken we eraan om in 2023 goede rapportages uit te kunnen draaien. Zo kunnen we de volledigheid van dossiers beter monitoren en hierop sturen.



IN GESPREK OVER...

Tijdens de bespreking van het cliëntplan kan ik goed mijn mening geven. In het verleden heb ik meegelezen in de rapportage. Ik denk dat veel cliënten niet weten dat zij mogen meelesen.

Bij mijn cliëntplan is de gedragsdeskundige betrokken. Ik heb de afgelopen periode verschillende gedragsdeskundigen gehad. In de CCR heb ik hier aandacht voor gevraagd. De vele wisselingen van gedragsdeskundigen is voor cliënten niet prettig. Cliënten willen een band opbouwen met de gedragsdeskundige.
– *Cliënten*

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? Om antwoord te krijgen op dit soort vragen, werken we bij Triade Vitree 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, zodat ze samen kunnen vaststellen wat de cliënt belangrijk vindt. Iedere cliënt heeft andere voorkeuren en mogelijkheden voor die dialoog.

De variant ‘Dit vind ik ervan!’ heeft de vorm van een onderzoekende dialoog. Medewerkers gaan het gesprek met de cliënt aan zonder aannames te doen en/of suggesties, oplossingen of onderwerpen aan te dragen. Omdat zij niets voor de cliënt invullen, wordt heel duidelijk wat de cliënt echt wil. Maar niet iedereen kan zich uitdrukken in woorden om te vertellen hoe het gaat. In de variant ‘Ik toon’ gaat het

om de non-verbale signalen van de cliënt.

BEWUSTZIJN VERHOGEN

In 2022 zijn we verder gegaan om medewerkers bewuster te maken van het instrument ‘Dit vind ik ervan!’. Hoe ervaren cliënten en medewerkers het ‘Dit vind ik ervan!’ gesprek? En wat levert het hen op? We hebben hiervoor interviews met cliënten en medewerkers gehouden. Ook hebben we een document aangeleverd waarmee teamleden met elkaar in gesprek kunnen gaan over de uitkomsten van ‘Dit vind ik ervan!’. Helaas levert ons ECD geen rapportages over de antwoorden die zijn gegeven bij ‘Dit vind ik ervan!’. Dit staat voor 2023 op de agenda.

In een workshop voor gedragsdeskundigen zijn deze professionals zich bewuster geworden van de invloed die een ‘Dit vind ik ervan!’ gesprek kan hebben op de zeggenschap van de cliënt. Dankzij dit inzicht willen zij in de

teamoverleggen meer aandacht aan ‘Dit vind ik ervan!’.

We hebben gecertificeerde ‘Dit vind ik ervan!’ trainers. Eind 2022 zijn er twee nieuwe trainers opgeleid volgens het train-de-trainerprincipe. In 2023 willen we nog een trainer opleiden, zodat in 2023 een groot deel van de medewerkers kennis kan maken met de onderzoekende dialoog.

In 2022 hebben we verhalen verzameld en gedeeld op intranet. Zo ontdekken nog meer teams dat dit instrument meerwaarde heeft om de cliënt nog beter te leren kennen. Medewerkers die de ‘Dit vind ik ervan!’ training langer geleden volgden, hebben aangegeven graag een opfriscursus te krijgen. In 2022, met een doorloop in 2023, zijn we gestart om deze opfriscursus vorm te geven. De eerste opfriscursus staat voor de tweede helft van 2023 gepland.

**BEGELEIDER ÉN CLIËNT KUNNEN SAMEN VASTSTELLEN
WAT DE CLIËNT BELANGRIJK VINDT.**

DE BELANGRIJKSTE OPBRENGST VAN DEZE CURSUS IS DE BEWUSTWORDING VAN HET FEIT DAT WE ZÓVEEL ZELF INVULLEN TIJDENS EEN GESPREK MET EEN BEWONER.



IN GESPREK OVER...

‘Dit vind ik ervan!’ vindt de CCR een heel mooi instrument. Medewerkers leren tijdens de training een onderzoekend dialoog te voeren.

Het is belangrijk dat medewerkers niet voor cliënten gaan denken, maar in gesprek blijven met cliënten.

– Wim Leusink, voorzitter CCR

Het belangrijkste bij Dit vind ik ervan is het voeren van een onderzoekende dialoog met de cliënt.

Ik heb al enige tijd terug de training over Dit vind ik ervan! gevolgd. Ik zou het fijn vinden weer een herhalingscursus te volgen.

Ik heb gedurende het hele jaar gesprekken met de cliënten bijvoorbeeld tijdens het wandelen of onder de afwas. Op een later tijdstip registreer ik deze gesprekken in het cliëntdossier.

– Deelnemers bijeenkomst taakhouders kwaliteit en informatiebeveiliging

Trainer ‘Dit vind ik ervan!’

Mieke Lindeboom werkt als persoonlijk ondersteuner op de Polenstraat in Almere. Zij heeft onlangs de train-de-trainercursus gevolgd om de training ‘Dit vind ik ervan!’ te kunnen geven.

“De belangrijkste opbrengst van deze cursus is de bewustwording van het feit dat we zóveel invullen tijdens een gesprek met een bewoner. Vooral als we de bewoner al lang kennen, denken we al snel ‘hij zal dit wel bedoelen’. Ook bij vragen gebeurt dit: ‘Heb je lekker geslapen?’ in plaats van ‘Hoe heb je geslapen vannacht?’”

“De training leert je goed luisteren en alert te zijn op dat wat echt wordt gezegd of uitgedragen. Je leert hoe je zo min mogelijk voor een ander invult en hoe je je daarvan bewust bent.”

“De band tussen de PO’er/begeleider en cliënt is vaak heel sterk. Dat is de plek waar de dialoog plaatsvindt. En natuurlijk worden ouders betrokken – zeker daar waar de cliënt het zelf niet goed kan duiden.”

“In de gesprekken waar ouders bij zijn, is het belangrijk duidelijk te maken dat ze moeten kijken vanuit het perspectief van de cliënt en ze niet verwijzen naar hoe het vroeger ging. Ik heb gemerkt dat waar het gesprek goed wordt gevoerd, ouders dat ook fijn vinden. Het voeren van een goed gesprek leer je ook in de training.”

“Tijdens de training leer je ook aan de hand van cases en rollenspellen hoe en welke vragen je kunt stellen. Hoe luister je en vraag je door aan de hand van open vragen? Belangrijk is dat je het niet invult voor de cliënt en niet meteen in oplossingen schiet. Hoofdboodschap die we meekregen is dat de cliënt hier heel veel aan heeft. Je doet het voor haar of hem en niet voor jezelf. Hoe fijn is dat!”



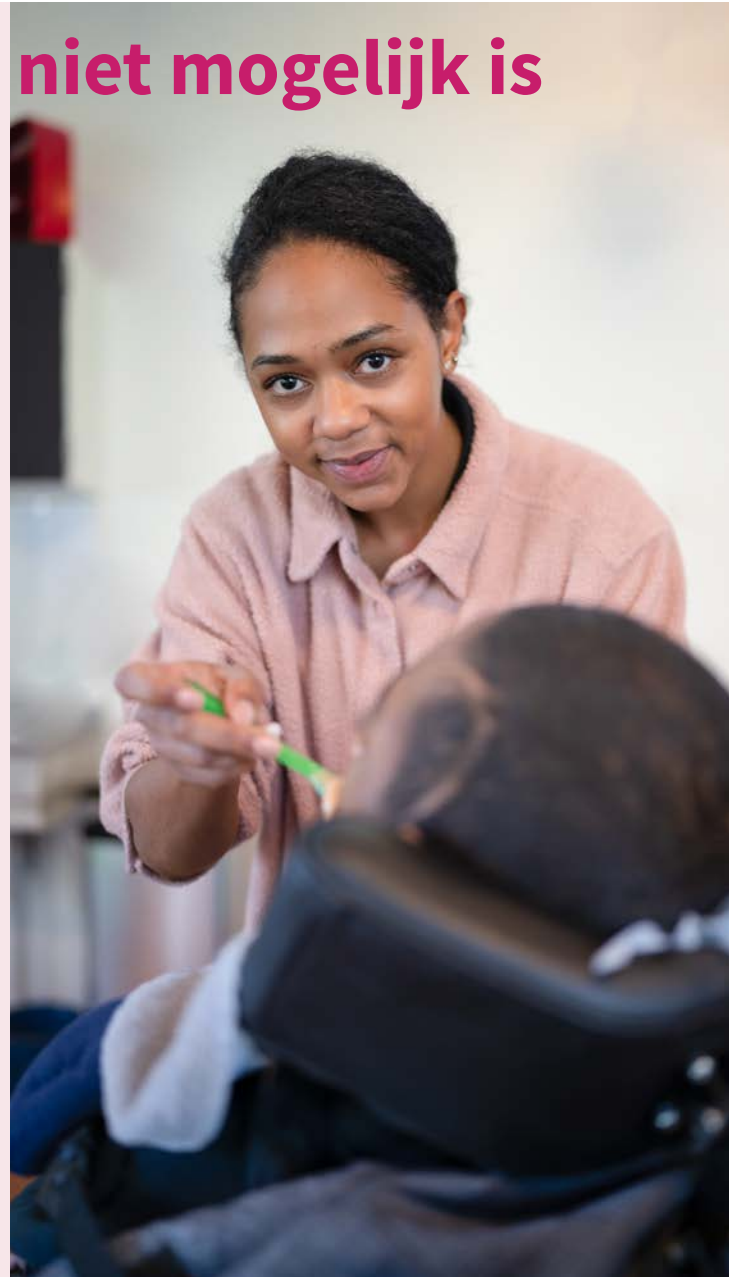
Ik toon – als praten niet mogelijk is

Op de Bachweg wonen cliënten die niet of nauwelijks met woorden kenbaar kunnen maken wat ze wel of niet belangrijk vinden. Het is cruciaal dat ook deze cliënten eigen regie hebben over hun leven. Maar hoe doe je dat als cliënten niet kunnen vertellen wat zij graag willen. Daphne de With, medewerker van de Bachweg, vertelt erover.

“Om goed te weten hoe te handelen, moet je de cliënten goed kennen. Aan de hand van het gedrag zie je of de cliënt iets prettig vindt of juist helemaal niet. Ook de gesprekken met familie over het gedrag van een cliënt levert veel extra inzichten op. Samen ontdekken we op deze manier wat wel en niet goed is voor de cliënt.”

“Daarnaast hebben we ook elkaar als team om te reflecteren op situaties. Dit doen we bijvoorbeeld met video-opnames van de cliënt. Zo kunnen we bepaalde gewoontes of gedrag analyseren. We hadden bijvoorbeeld een cliënt die hoog in zijn ademhaling zat. Er werd getwijfeld aan de juiste begeleiding hiervan. Op verschillende momenten van de dag hebben we video-opnames gemaakt die we met elkaar bespraken. ‘Wat zie je? Welke signalen pik je op? Hoe kunnen we anders naar de cliënt kijken?’ Zo ontdekten we op welke momenten de ademhaling veranderde en hoe we dit goed konden begeleiden. Het resultaat was dat de cliënt rustig en constant was.”

“Op basis van onze ervaringen hebben we de aanpak met de cliënten gewijzigd. We kijken meer samen naar situaties en overleggen over wat we zien. Je merkt door de gesprekken dat er verschillende inzichten zijn. Door het met elkaar te behandelen en te bekijken, leren we van deze inzichten en de beelden. We krijgen steeds meer een aanpak die aansluit bij wat de cliënt zelf prettig vindt. Iedereen heeft recht op eigen regie. Dat verhoogt de kwaliteit van leven. Daar doen we het voor.”



WE KRIJGEN STEEDS MEER EEN AANPAK DIE AANSLUIT BIJ WAT DE CLIËNT ZELF PRETTIG VINDT. IEDEREEN HEEFT RECHT OP EIGEN REGIE. DAT VERHOOGT DE KWALITEIT VAN LEVEN. DAAR DOEN WE HET VOOR.



1.3 Onze hulp in cijfers

In 2022 hebben we aan 1.610 volwassen cliënten één of meerdere vormen van zorg en ondersteuning geboden.

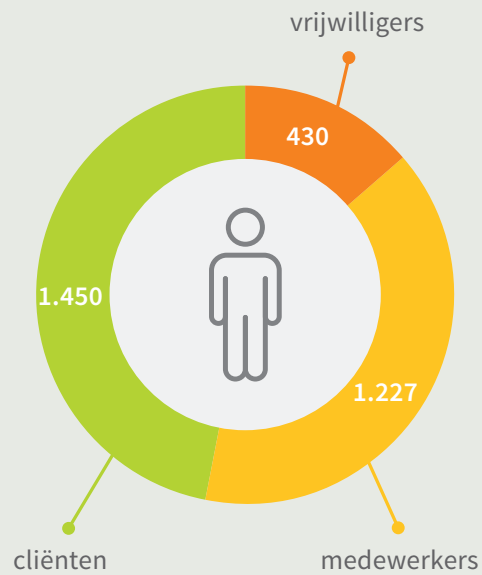
Dat doen we met 1.186 medewerkers (821,21 FTE) en 395 vrijwilligers, vanuit 53 woon- en 23 dagbestedingslocaties (divisie volwassenen). Daarnaast bieden we ambulante vormen van zorg. Zo kunnen we voor iedere cliënt ondersteuning op maat leveren, passend bij de eigen wensen en mogelijkheden.



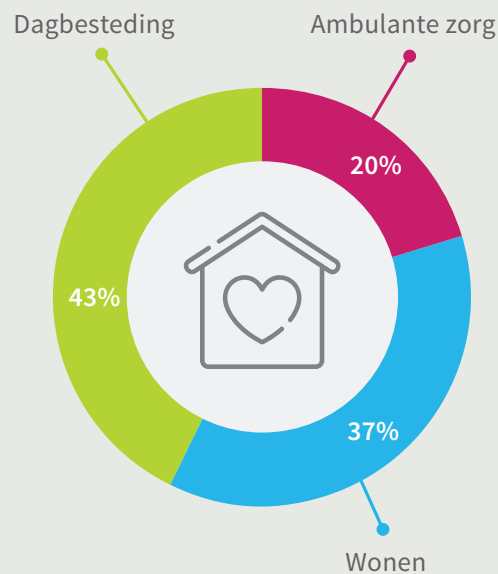
Een cliënt krijgt vaak meerdere vormen van hulp



MENSEN



ONZE HULP





1.4 Cliëntkwesties

Wij doen onze uiterste best om ons werk goed te doen. Soms gaan dingen anders dan een cliënt verwacht of is afgesproken. In die gevallen zoeken we samen met de begeleider of manager naar een oplossing. Wanneer dit niet lukt, kunnen cliënten en/of familieleden ondersteuning krijgen van een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.

KLACHTEN – ALS JE NIET TEVREDEN BENT

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



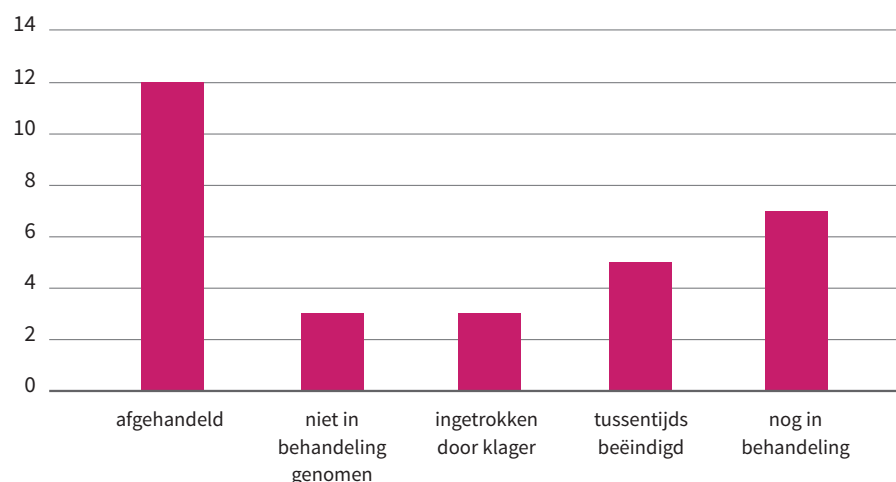
Klachtenfunctionaris bij CBKZ

Triade Vitree heeft de externe klachtenfunctionaris ondergebracht bij het *Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)*. Deze functionaris is onafhankelijk en bemiddelt tussen de (vertegenwoordigers van) cliënten en medewerkers.

Na ontvangst van een klacht doet de functionaris onder andere onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen. Ook geeft de functionaris advies over eventuele andere klachtenprocedures of het inschakelen van een cliëntvertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld helpen bij het schrijven en indienen van een formele klacht.



Klachten 2022



In 2022 zijn bij de klachtenfunctionaris 30 klachten over de divisie Volwassenen binnengekomen (12 klachten Wlz, 11 klachten Wmo, 7 klachten overig). Vanuit 2021 liepen er nog 2 klachten. Die hebben we inmiddels afgehandeld.

Een groot deel van de klachten die bij de klachtenfunctionaris terecht kwamen, ging over communicatie of het professioneel handelen van medewerkers van Triade Vitree.

Onafhankelijke klachtencommissie

Triade Vitree heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Die behandelt de klacht via een formele procedure en doet een uitspraak erover. Het ambtelijk secretariaat van de commissie is ondergebracht bij het CBKZ.

In 2022 kwamen bij de klachtencommissie 4 klachten binnen over de divisie Volwassenen. De klachtencommissie behandelde er 3: 1 is klacht gegrond en 1 klacht deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

Van de overige 2 klachten heeft 1 klacht niet tot een uitspraak geleid. Op de betreffende locatie zijn naar aanleiding van de klacht maatregelen genomen om de situatie te verbeteren. De klachtencommissie heeft 1 klacht

niet in behandeling genomen. Deze is in overleg met de klager teruggelegd bij de klachtenfunctionaris.

Leren van klachten

Triade Vitree vindt het belangrijk om klachten goed op te volgen. Zo kunnen we hiervan leren en herhaling ervan voorkomen. In 2023 willen we de aard van klachten maar ook de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie beter monitoren. Zo kunnen we controleren hoe we hier vervolg aan hebben gegeven en wat de effecten daarvan zijn. Ook weten we dan of er veranderingen in werkwijze of beleid nodig zijn om deze klachten te voorkomen.

MELDEN VAN INCIDENTEN

Triade Vitree is in 2022 gestart met een nieuw ECD waarin ook incidenten gemeld worden. Incidenten worden in het teamoverleg besproken in aanwezigheid van een gedragsdeskundige en een manager. Leerpunten worden opgenomen in het cliëntdossier van de cliënt.

In 2022 konden we nog geen rapporten met het ECD genereren. Hierdoor konden we geen analyse maken en bleef het leren van incidenten op organisatieniveau achterwege. Sinds eind 2022 is er zicht op een incidentrapportage waarmee we goede analyses kunnen maken. Naar verwachting ligt er een eerste incidentrapportage na het eerste kwartaal 2023.

Ontwikkeling van de incidentencommissie

Door het ontbreken van rapportages is het voornemen om in 2022 met twee commissies te werken, niet van de grond gekomen. Dat doen we in 2023.

- Eén commissie richt zich op het lezen van incidenten met een hoge classificatie en impact. Hierbij stelt zij verdiepende vragen en geeft zij advies aan de locaties waar de incidentmelding plaatvond. Ook signaleert zij trends. Zo nodig adviseert zij een verdiepend (prisma)onderzoek uit te voeren.
- Een strategische commissie bespreekt hoe met de trends en analyses moet worden omgegaan. Zo nodig passen zij het beleid en de scholingsprogramma's hierop aan.

PRISMAONDERZOEK

Soms hebben (bijna)incidenten een grote impact, soms zijn ze complex, soms komen ze vaker voor op één locatie. Ernstige incidenten melden we volgens de richtlijnen aan de inspectie en/of gemeente. In deze gevallen – maar ook zonder melding bij inspectie en/of gemeente – kunnen we een onderzoek instellen. Goed inzicht leidt immers 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. Deze systematische analyse geeft inzicht in de oorzaken en sub-oorzaken. Met een prismaonderzoek sporen we de leerpunten en verbetermogelijkheden op, 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. Denk bijvoorbeeld aan een begeleider, manager, gedragsdeskundige en werkbegeleider. In een wisselende samenstelling nemen zij deel aan het onderzoek. De onderzoekers hebben voor hun rol in het team extern een training in de Prisma Light-methode gevolgd.

Het prismateam komt in het onderzoek tot bevindingen, mogelijke oorzaken en aanbevelingen. De verantwoordelijke managers vertalen deze aanbevelingen naar concrete verbeteracties. De manager koppelt het terug naar de direct betrokkenen en de rest van het team, en implementeert de verbeteracties.

In 2022 hebben we binnen de divisie Volwassenen twee onderzoeken uitgevoerd. De verbeterpunten uit de onderzoeken hebben we besproken in het divisieoverleg en opgepakt.

In 2023 vindt er deskundigheidsbevordering van het prismateam plaats. Aandacht is er onder meer voor het SMART formuleren van de onderzoeksvraag.



IN GESPREK OVER...

In ons teamoverleg worden de incidenten in aanwezigheid van de gedragsdeskundige besproken.

Nadeel is dat een incidentmelding in Care4 niet rechtstreeks naar de manager en gedragsdeskundige gaat. De manager en gedragsdeskundige moeten apart gemaild worden.

- Deelnemers bijeenkomst taakhouders kwaliteit en informatiebeveiliging



HET CONTINU VERBETEREN IS ONZE NORM: ONZE CLIËNTEN MOGEN VERTROUWEN OP GOEDE EN VEILIGE ZORG.

1.5 Medezeggenschap

Triade Vitree ziet medezeggenschap als een proces. Het gaat niet om één moment waarop we de cliëntenraad of cliënten om hun mening over, of instemming voor, een onderwerp vragen. Het draait juist om een doorlopende samenwerking tussen de cliënten, cliëntenraden, zorgmedewerkers, managers en de bestuurder. Deze partijen blijven steeds met elkaar in gesprek.

Zodra binnen het MT of via de regiomanagers nieuwe plannen worden gemaakt of over veranderingen wordt nagedacht, werken we zoveel mogelijk samen met cliëntenraden op alle niveaus. De raden kunnen ook zelf advies geven aan toezichthouders, bestuurders en managers over onderwerpen die in hun ogen belangrijk zijn.

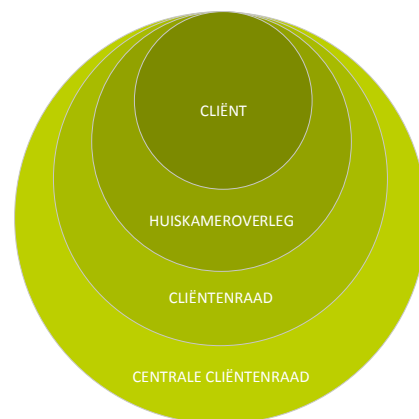
STRUCTUUR MEDEZEGGENSCHAP

Onze medezeggenschapsstructuur bestaat uit meerdere schillen rond de cliënt.

Verschillende overlegvormen

Er zijn verschillende vormen van medezeggenschap op verschillende lagen:

- **Het huiskamer- of werkoverleg.** Tijdens dit overleg met cliënten en hun ondersteuners gaat het over onderwerpen die te maken hebben met de dagelijkse gang van zaken op de locatie.
- **De cliëntenraad.** In de cliëntenraad bespreken cliënten (en verwanten) veranderingen of voorgenomen besluiten van de manager. 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 verkiesbaar stellen.



IN GESPREK OVER...

Een keer in de 6 weken hebben we werkoverleg met de cliënten. De cliënten kunnen onderwerpen op de agenda zetten. Een cliënt zit het werkoverleg voor (deze cliënt heeft de voorzittershamer) en een cliënt verzorgt de notulen.

We organiseren op onze locatie geen huiskameroverleggen meer, omdat er tijdens de overleggen met name geklaagd werd over het eten. We hebben er voor gekozen dat de persoonlijk ondersteuners voor ons teamoverleg met de cliënten bespreken of zij nog punten hebben. Deze punten worden meegenomen in ons teamoverleg.
 - Deelnemers bijeenkomst taakhouders kwaliteit en informatiebeveiliging



IK BEN TROTS OP DE RAAD EN DE MANIER WAAROP ZE INVLOED HEBBEN GEHAD OP HUN EIGEN WOONPLEK.



CENTRALE CLIËNTENRAAD

In 2022 heeft de Centrale Cliëntenraad 11 vergaderingen gehad. Bij 6 was de Raad van Bestuur aangesloten. De werkgroepen – communicatie, kwaliteit en zorg, financiën en huisvesting – zijn elk ongeveer 3 keer bij elkaar geweest.

In 2022 hebben er binnen de Centrale Cliëntenraad een aantal wisselingen plaatsgevonden: 3 leden namen afscheid, 1 nieuw lid is geïnstalleerd. Met de aanstelling van het nieuwe lid heeft ook de GGZ een vertegenwoordiging binnen de CCR. Verder nam een van de cliëntcoaches afscheid. Hiervoor kwamen twee nieuwe coaches in de plaats. De nieuwe cliëntcoaches zijn inmiddels geschoold en volop aan de slag.

In september 2022 heeft de CCR een omgekeerde spiegelsessie georganiseerd. Een aantal managers heeft, onder begeleiding van een gespreksleider, gesproken over medezeggenschap. De leden van de Centrale Cliëntenraad, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zaten in de buitenring en mochten alleen luisteren. In de gesprekken kwam naar voren wat de managers al goed doen en waarmee ze stoeien bij de uitvoering van de Wet medezeggenschap. Dit gesprek heeft mooie tips opgeleverd.

In december bezocht een aantal leden van de CCR een landelijk congres over medezeggenschap. Het was een heel inspirerende dag.

“Trots op de raad”

Jeltje Tigelaar werkt al vele jaren als ambtelijk secretaris voor de OR en de CCR. Sinds een halfjaar is Jeltje ook coach cliëntmedezeggenschap. In deze rol coacht ze cliëntenraden, zodat de leden kunnen meepraten over diverse onderwerpen en een goede gesprekspartner zijn voor de manager.

“Toen ze een halfjaar geleden intern coaches cliëntmedezeggenschap gingen werven, was ik meteen enthousiast. Want als coach draag je bij aan de emancipatie van de cliënten. Toen ik was aangenomen, heb ik een training over coachen gevolgd. Deze training ging onder andere in op een coachende manier van vragen stellen, zodat de cliënten hun mening kunnen vormen over een onderwerp.”

“Ik ben nu coach cliëntmedezeggenschap in de regio Lelystad en Almere. Hier ondersteun ik de cliëntenraad Almere en de cliëntenraad Spotlight. De overleggen van de raad met de manager gaan over zaken die impact hebben op het alledaagse leven van cliënten: bijvoorbeeld over het huis waar je woont.”

“Een mooi voorbeeld is de verbouwing van de Polenstraat. Samen met de raad hebben we een advies over de verbouwing opgesteld. Door onderzoekende, coachende vragen te stellen aan de cliënten, konden zij hun mening hierover vormen en een advies geven. Ik ben trots op de raad en de manier waarop ze invloed hebben gehad op hun eigen woonplek.”

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

Gevraagd advies van bestuurder aan CCR

- rookbeleid bij Sont
- begroting 2022
- meerjarenherformingsagenda
- Wie betaalt wat? (nieuwe versie)
- kadernotitie cliëntenraden (concept)
- nieuwe coaches voor cliëntenraden
- indexering voedingsbudget, waskosten en energiebesparing
- kaderbrief 2023 Raad van Bestuur

Instemming

- beleid ‘onvrijwillige zorg’
- profielschetsen ‘lid van de cliëntenraad’ en ‘lid van de Centrale Cliëntenraad’

Overige onderwerpen

- gesprek met CBKZ over de klachten



IN GESPREK OVER...

In het huiskameroverleg voel ik me niet altijd gehoord. Er wordt soms onvoldoende gedaan met de klachten. In de CCR voel ik me gehoord.

Ik ben 10 jaar lid van de CCR. Ik heb steeds beter geleerd mijn mening te geven. Zaken die in de lokale cliëntenraad besproken worden, neem ik soms mee naar de CCR.

Het zou goed zijn als Triade Vitree met ervaringsdeskundigen gaat werken.

- *Cliënten*

De medezeggenschap heeft zich in 2022 verder ontwikkeld. De CCR wordt steeds beter betrokken als Triade Vitree plannen maakt of als er over veranderingen wordt nagedacht. De bestuurder en de Raad van toezicht vinden de mening van de CCR belangrijk.

Bij de vergadering van de CCR sluit de bestuurder om de vergadering aan, en de RvT tweemaal per jaar.

Twee onderwerpen die tijdens de CCR vergaderingen dit jaar op de agenda stonden waren de vele personeelwisselingen en de financiële situatie van de cliënten.

Er vinden regelmatig wisselingen van medewerkers plaats. Dit heeft voor de cliënten grote impact. Cliënten zijn het meest gebaat bij vaste begeleiding. Cliënten krijgen het financieel steeds moeilijker door de hogere kosten van levensonderhoud. We moeten ervoor waken dat cliënten niet onder de armoedegrens komen. Ik vind dat aan dit onderwerp meer aandacht besteed mag worden.

- *Wim Leusink, Voorzitter CCR*

“MOGEN WE EEN CLIËNT HET CONTACT VERBIEDEN MET EEN VRIEND DIE EEN NEGATIEVE INVLOED HEEFT?”



MOREEL BERAAD

Vrijwel dagelijks zijn er in het werk wel ethische vraagstukken, waarbij je twijfelt over wat juist is om te doen, of waarbij je voelt dat het ‘schuurt’ met waarden en normen. Dit kunnen vragen zijn als “Moeten we de kamer van een cliënt opruimen als het een enorme rommel is?” of “Mogen we een cliënt het contact verbieden met een vriend die een negatieve invloed heeft?”

Moreel Beraad is een manier om met elkaar in dialoog te gaan over ethische vraagstukken. Iedere deelnemer is gelijkwaardig in het gesprek, ongeacht de functie in de organisatie of de besproken casus. In deze dialoog hebben we het over elkaars waarden, normen en inzichten en komen de verschillen op tafel. Het vraagt een nieuwsgierige, niet oordelende, open houding van de deelnemers.

Een Moreel Beraad kan een duidelijke uitkomst hebben, maar dat is regelmatig ook niet het geval. Wel wordt helder hoe de deelnemers naar de situatie kijken. Kan er begrip ontstaan en kan het leiden tot nieuwe inzichten?

Zo komen de deelnemers tot een gezamenlijk beeld en zo nodig tot afspraken.

In 2022 waren er drie Moreel Beraden over uiteenlopende onderwerpen:

1. Mag een minderjarig kind dat niet onder de ondersteuning van de organisatie valt, voor langere tijd in de woning van een cliënt verblijven?
2. Hoe moeten we als organisatie handelen bij een vermoeden van criminele activiteiten door een jongere op de groep?
3. Wat is er nodig, zodat een cliënt(e) zich mentaal veilig kan voelen?

De beraden hebben enerzijds acties opgeleverd en anderzijds vooral ook voor meer begrip en inzicht gezorgd.

De uitdaging in 2022 was met name om Moreel Beraad onder de aandacht te houden. Ook de praktische uitvoerbaarheid bleek een uitdaging – denk aan tijdsinvestering, agendaplanning etc. In 2023 willen we binnen de organisatie meer bekendheid geven aan het beraad.

1.6 Gezondheid en Veiligheid

MEEDOEN & SPORT

Meedoen & Sport staat voor leefstijlcoaching en het bevorderen van vitaliteit van de cliënten. We hebben aandacht voor gezonde voeding, bewegen en het meedoen van cliënten, ongeacht de beperking. Daarnaast coachen we ook medewerkers op het gebied van vitaliteit en het begeleiden van cliënten.

Hieronder een aantal voorbeelden van activiteiten die Meedoen & Sport in 2022 heeft georganiseerd.

Structureel aanbieden van beweging op de Sieradenweg

Sinds begin 2022 bieden we op de Sieradenweg vier dagen in de week beweging aan als onderdeel van de dagactiviteiten. Bewegingsagogen gaan uit van de beweegvragen van de cliënt.

Deelname aan de Special Olympics Nationale Spelen in Twente

Van 10 tot en met 12 juni 2022 vonden de Special Olympics in Twente plaats. Ruim 2.300 sporters met een verstandelijke beperking uit binnen- en buitenland gingen de sportieve strijd met elkaar aan in 25 sporten.



Team Meedoen & Sport was met 12 deelnemers aanwezig voor het BOCCE-toernooi, een balsport die gerelateerd is aan bowlen en petanque). Het was een geweldige ervaring voor zowel de deelnemers als het team Meedoen & Sport. Drie dagen lang met elkaar sporten, lachen, huilen, winnen, verliezen, maar vooral heel veel plezier maken.

ABCDate

ABCDate staat voor een veilige contactbemiddeling tussen mensen met een verstandelijke beperking. ABCDate omvat een app, website en ontmoetingsavonden. In 2022 heeft Triade Vitree afspraken gemaakt met ABCDate. Cliënten van Triade Vitree kunnen zich nu via hun persoonlijk ondersteuner inschrijven.

Het is de bedoeling dat Meedoen & Sport in 2023 samen met ABCDate vier themabijeenkomsten organiseert voor mensen met een

verstandelijke beperking. Denk bijvoorbeeld aan een thema als “Hoe maak ik een eerste afspraak?”.

Extra aandacht voor cliënten met een ernstig meervoudige beperking

Triade Vitree vindt het belangrijk om cliënten met een ernstig meervoudige beperking in beweging te brengen. Het team bewegingsagogen maakt hiervoor gebruik van diverse programma's zoals ABEL (ActiviteitenBELeefmap), BIM (Beleven in Muziek), Sherbone (ontwikkelingsstimulerend bewegen) en MATP (Motor Activity Training Program).

Motor Activity Training Program (MATP) is een internationaal sport- en beweegprogramma, ontwikkeld voor mensen met een zeer ernstige meervoudige beperking. Doel is om iedereen een passend individueel trainingsprogramma te bieden. Het programma is in circuitvorm, waarbij niemand wordt uitgesloten van deel-



IN GESPREK OVER...

Er worden mogelijkheden om te sporten aangeboden. Je mag zelf kiezen of je hier aan mee doet.
- Cliënt

name. Bij ieder individu staat persoonlijke verbetering voorop. De oefeningen van het MATP kunnen we eenvoudig moeilijker of makkelijker maken.

In 2022 hebben twee studenten MATP geïmplementeerd op AC Schoener. Wekelijks organiseren we hier een MATP-event, waaraan alle cliënten en begeleiding deelnemen. De cliënten vinden de activiteiten leuk om te doen en de begeleiding ziet ook andere kanten van cliënten als zij in beweging komen. Het samenspel tussen en met cliënten en de begeleiding is erg enthousiasmerend. In 2023 willen we dit programma op meerdere locaties implementeren.



NIEUWE NAAM VOOR MEEDOEN & SPORT

Vanaf 1 januari 2023 heeft de afdeling Meedoen & Sport een nieuwe naam: Fit & Vitaal. We kiezen voor deze naam, omdat de focus van het team breder is dan bewegen en sport alleen. Het gaat tenslotte ook over aandacht voor een gezonde leefstijl.

BIJ DIT PROGRAMMA WORDT NIEMAND UITGESLOTEN VAN DEELNAME.



WET ZORG EN DWANG

Onvrijwillige zorg proberen we binnen Triade Vitree zoveel mogelijk te vermijden. Alleen wanneer het echt niet anders kan, passen we onvrijwillige zorg toe. Tegelijkertijd zijn we nog lerende in het werken met de Wet zorg en dwang. Dit is ook terug te zien in onze 2022-analyse over de toepassing van onvrijwillige zorgmaatregelen.

Toename in registraties onvrijwillige zorg

In 2022 startte Triade Vitree met een nieuwe Elektronisch Cliëntendossier (ECD). In het begin hadden medewerkers nog moeite om met dit systeem te werken. In de loop van 2022 is iedereen hiermee vertrouwd geraakt. Hierdoor hebben we nu betrouwbare gegevens van onvrijwillige zorgtoepassingen die vallen onder de Wet zorg en dwang.

Het aantal registraties man toe. Zo werden er in 2022 182 onvrijwillige zorgmaatregelen toegepast tegenover 140 in 2021. Uit intern beraad met zorgverantwoordelijken en Wzd-functionarissen kwam een aantal oorzaken naar voren:

1. Zorgverantwoordelijken en teams maken meer gebruik van het themaoverleg onvrijwillige zorg dat de Wzd-functionarissen organiseren. Hierdoor neemt de bewustwording van, en het begrip voor, onvrijwillige zorg onder begeleiders toe. Dit komt overeen met onze ambitie: in 2022 wilden we medewerkers bewuster maken van onvrijwillige zorg en de toepassingen.
2. Zorgverantwoordelijken en Wzd-functionarissen zijn meer vertrouwd geraakt met het vastleggen van onvrijwillige zorg in het ECD.



Er is meer aandacht voor de registratie en de bewustwording van wanneer zij iets moeten registreren.

3. Zorgverantwoordelijken en persoonlijk ondersteuners leggen onvrijwillige zorg beter vast in het nieuwe ECD. Snelkaarten en instructievideo's over het vastleggen van deze onvrijwillige zorg hebben deze verbetering mogelijk gemaakt.

2022: bewustwordingsjaar voor onvrijwillige zorg

Bij Triade Vitree verblijven gemiddeld 580 cliënten waarop de Wet zorg en dwang van toepassing is. Deze cliënten wonen veelal op de kleinere woonzorglocaties. In 2022 hebben we aan iedere woonzorglocatie een gedragsdeskundige gekoppeld. Deze deskundige is in de rol van zorgverantwoordelijke eindverantwoordelijk voor de onvrijwillige zorg. De zorgverantwoordelijke brengt het thema onder de aandacht in bijvoorbeeld

teamoverleggen en ondersteunt medewerkers bij vragen over deze zorg.

In 2022 heeft Triade Vitree het werken volgens de Wet zorg en dwang meer ingebed in de werkprocessen. Ook kwam er meer aandacht voor het afbouwen van onvrijwillige zorgmaatregelen en voor alternatieve, minder ingrijpende vormen van onvrijwillige zorg.

Dankzij bijvoorbeeld weerbaarheidstrainingen en een bredere toepassing van de behandelvisie Triple-C is er meer aandacht voor de behoeften van de cliënt. Medewerkers kijken wat er nodig is om een cliënt zo min mogelijk stress te laten ervaren. Zo kunnen ze agressie voorkomen en hoeven ze geen onvrijwillige zorg in te zetten. In de gegevens van 2022 is dit nog niet terug te zien, omdat de registratie ook verbeterd is. De komende jaren verwachten we wel een afname in onvrijwillige zorgmaatregelen.

Ambities 2023

Voor 2023 willen we de registraties van onvrijwillige zorg verder verbeteren. We onderzoeken hoe de gebruiksvriendelijkheid van het ECD beter kan en zetten met de Wzd-functionarissen de afbouw van onvrijwillige zorg voort. Het evalueren en leren van onvrijwillige zorgmaatregelen staat ook in 2023 centraal. We willen de Wzd-toepassing vaker in het teamoverleg bespreken en evalueren, en nemen de Wzd als terugkomend onderwerp op in de kwaliteitscyclus. Zo zorgen we voor meer bewustwording over de inzet van onvrijwillige zorg. Daarnaast nemen we het zoeken naar alternatieven en verbetermaatregelen op in de werkwijze van de teams op onze woonzorglocaties.

De kwalitatieve analyse 2022 Onvrijwillige zorg is op te vragen bij de afdeling kwaliteit..



Tring. Stille. Is Danny nou in zijn appartement of niet? De begeleider van Danny hoort binnen nog niets. Even wachten. Nog maar een keer bellen dan. Tring. “Jahaa!” klinkt het achter de deur. “Ik ben d'r hoor!” Je hoort Danny gehaast naar de deur lopen. “Eh, sorry, ik hoorde niets”, zegt de begeleider als Danny met een grote zwaai de deur opentrekt. “Maar natuurlijk joh! Ik ben er hoor. Kom erin!”, zegt Danny stralend. Hij geeft zijn begeleider een vette knipoog.

Vorige week heeft Danny met zijn persoonlijk ondersteuner afgesproken wat hij graag wil. De begeleiding heeft sleutels van zijn appartement – voor het geval dat. Danny heeft 24-uurs zorg en suikerziekte. Wanneer hij een hypo heeft, kan het zijn dat je er als begeleider snel bij moet zijn. Maar dat betekent natuurlijk niet dat je altijd maar meteen naar binnen stapt als je een vraag hebt of je even wilt kijken hoe het met Danny gaat.

Danny heeft de regie. Hij geeft zelf aan dat hij de deur opendoet, tenzij er iets aan de hand is. Dan mag de begeleider met een sleutel naar binnen. Zo heeft de persoonlijk ondersteuner het samen met Danny in zijn cliëntdossier opgeschreven. Danny zorgt er nu ook voor dat alle begeleiders van de gemaakte afspraak weten. Dit onderzoekt hij op z'n eigen manier door middel van een grapje hier en daar of met een dikke knipoog.

De Wet zorg en dwang is een uitnodiging om samen met de cliënt nog eens opnieuw te kijken naar afspraken. Bijvoorbeeld over de manier waarop je met elkaar omgaat. Deze afspraken legt de begeleider in samenspraak met de cliënt vast in het cliëntdossier. Zo voorkom je dat je elkaars grenzen oversteekt. Sinds kort weten zijn begeleiders wat er met Danny is afgesproken. Danny let er extra op dat iedereen zich aan de afspraken houdt. En als je het goed doet, krijg je een knipoog cadeau.

1.7 Zorgtechnologie

In 2022 hebben we vanuit zorgtechnologie een aantal projecten gedaan.

Mijn Eigen Plan

Na een succesvolle pilot hebben we het aantal digitale informatieborden van Mijn Eigen Plan uitgebreid. Hierdoor kunnen we cliënten op steeds meer locaties digitaal informeren. Afhankelijk van de wensen voorzien we deze borden van informatie op groepsniveau. Zo kunnen cliënten niet alleen kijken wie er werkt, maar bijvoorbeeld ook voor welke activiteiten ze zich kunnen aanmelden. De cliënten zijn erg blij met de informatieborden. Het geeft ze meer zelfstandigheid en zorgt voor verbinding tussen de cliënten.

BPROcare persoonsalarmering

Begin 2022 is de Sieradenweg in Almere opgeleverd. We zijn daar gestart met het gebruik van een nieuw persoonsalarmeringssysteem voor medewerkers. Vanwege de doelgroep die woont op de Sieradenweg, is het van belang dat medewerkers over de juiste middelen beschikken om bij nood collega's om hulp te vragen.



Het nieuwe systeem werkt op basis van een smartphone en een alarmknop om de pols. Eén druk op de knop zorgt ervoor dat collega's direct worden gealarmeerd en kunnen assisteren. Door een exacte plaatsbepaling – zowel binnen als buiten – kunnen collega's snel ter plaatse zijn.

De persoonsalarmering draagt bij aan een hoger veiligheidsgevoel. Medewerkers kunnen ervan op aan dat het systeem werkt en direct extra ondersteuning oproept als dat nodig is. Eind 2022 hebben we een start gemaakt met de implementatie van hetzelfde systeem op de Gelderse Hout in Lelystad.

Inzet Tessa binnen GGZ

Binnen de GGZ hebben we onze sociale robot Tessa succesvol ingezet. Deze robot helpt om dagstructuur te bieden aan cliënten die daaraan behoefte hebben. Cliënten ervaren Tessa als een prettige ondersteuning, omdat zij zonder ergernis regelmatig dezelfde opdracht kan geven. Bovendien voelen cliënten zich zelfstandiger, omdat ze een robot hebben die hen ondersteunt, in plaats van een begeleider.



IN GESPREK OVER...

Het is belangrijk goed na te denken wat je met de technologie wilt. In hoeverre is de technologie helpend?

Ik vind het geen goed plan voor reguliere gesprekken beeldbellen te gebruiken.

- *Cliënten*

Bij zorgtechnologie is het belangrijk dat we goed onderzoeken welke technologie cliënten nodig hebben en prettig vinden. De zorgtechnologie moet een middel zijn, geen doel.

- *Voorzitter CCR*

HOE ZIT DAT EIGENLIJK?

HOE ZIT DAT EIGENLIJK?



Hoe een sociale robot bewoners helpt

Sinds een tijdje woont Tessa bij Maureen op de Stavorenstraat. Niks bijzonders zou je denken... Maar Tessa is niet een standaardbewoner. Nee, Tessa is een sociale robot. Erwin Pfeiffer, programmamanager zorgtechnologie & innovatie bij Triade Vitree, vertelt erover.

Erwin legt uit: "Sinds langere tijd wordt robot Tessa ingezet in de ouderenzorg en binnen instellingen voor mensen met een verstandelijke handicap. En dat met indrukwekkende resultaten! Tessa is eigenlijk gemaakt voor mensen met dementie. Door te vertellen wat iemand kan doen, brengt ze structuur aan in de dag voor deze mensen."



Door te vertellen wat iemand kan doen, brengt ze structuur aan in de dag voor deze mensen.

AANSPORING

"In het leven van de bewoners bij Triade Vitree zijn er ook veel terugkerende momenten waarop begeleiders hen ondersteunen. Vaak doen ze dat om bewoners

structuur te bieden of om ze aan te sporen een opdracht uit te voeren. Bewoners kunnen deze momenten als frustrerend ervaren. Hierdoor kunnen zowel de bewoner als de begeleider geïrriteerd raken."

"Een robot zoals Tessa laat geen emotie zien. Die kan op dezelfde, neutrale toon eindeloos dezelfde opdracht herhalen. Een bewoner ziet haar daardoor als hulpmiddel en niet als controlerend of belerend."

ONDERZOEK

"We zijn eerder al een proef gestart met robot Tessa in een gezinshuis. We onderzoeken daar of Tessa bepaalde opdrachten en herinneringen kan uitspreken. Zo hoeven de gezinshuisouders de jongere minder vaak aan te spreken. De gezinshuisouders beheren en programmeren Tessa zelf."

"Inmiddels zijn we ook aan de Stavorenstraat gestart met een proef. Tessa is hard aan het werk in de woning van Maureen.

Maureen geeft aan dat het haar helpt om zich beter aan de structuur te houden. Als het nodig is, kunnen er makkelijk aanpassingen in Tessa's programma worden gedaan."

"Maureen heeft Tessa lekker hard staan, zodat ze haar in de ochtend ook boven hoort. Soms praat Maureen tegen Tessa. Maureen vindt het leuk dat haar ogen dan knipperen.

MEER WETEN OVER SOCIALE ROBOTS?

Voor meer info over dit project kun je terecht bij Erwin Pfeiffer: epfeiffer@triadevitree.nl.

Wil meer weten over Tessa? Kijk dan op www.tinybots.nl.



2. NETWERK

2.1 Betrokkenheid

In 2022 hebben we eraan gewerkt om de medezeggenschap van zowel cliënten als verwanten te versterken en de ouderbetrokkenheid te vergroten. Daarvoor hebben we de ondersteuning van onze (lokale) cliëntenraden verbeterd en de communicatie naar cliënten en ouders/verwanten uitgebreid. In paragraaf 1.5 zijn we al ingegaan op medezeggenschap. Hieronder gaan we dieper in op ouderbetrokkenheid en de communicatie naar cliënten en verwanten.

OUDERBETROKKENHEID

Locaties hebben op verschillende manieren invulling gegeven aan meer informele activiteiten met cliënten en verwanten. Zo zijn er zomerbarbecues georganiseerd en was er op één locatie een kerstmarkt. Veel locaties maken gebruik van Familienet. Hiermee kunnen medewerkers snel, laagdrempelig en veilig berichten, foto's, video's, documenten en een agenda delen. Leuke, gewone en/of alledaagse dingen op de locatie kunnen zo makkelijk worden gedeeld. Neem bijvoorbeeld foto's van een uitje naar het bos of samen koken. Is een cliënt thuis, dan kan de familie in een bericht de belevenissen van de dag



delen. Zo zijn de begeleiders gelijk op de hoogte. Dat maakt de aansluiting bij de leefwereld van de cliënt makkelijker.

digitale versie niet iedereen bereiken. Sommige ouders/verwanten geven geen toestemming voor het gebruik van hun e-mailadres.



COMMUNICATIE

Om de medezeggenschap en betrokkenheid van cliënten en verwanten te vergroten, vinden wij een vroegtijdige en heldere communicatie met hen heel belangrijk. De lijn tussen de begeleiders en ondersteuners met beide doelgroepen is daarbij het allerbelangrijkst. Zij kennen elkaar.

Buiten de dagelijkse contacten om houden we cliënten en ouders/verwanten ook op de hoogte van andere ontwikkelingen binnen de organisatie. Het afgelopen jaar hebben we regelmatig nieuwsbrieven gestuurd aan ouders/verwanten. Er is nog geen vaste structuur, maar voor 2023 willen we dit verder formaliseren. Helaas kunnen we met deze

Voor cliënten maken we magazines, samen met de cliënten. De JIJ! is daar een voorbeeld van. Die verschijnt enkele keren per jaar en gaat over het doen en laten van cliënten.





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. Vrijwilligers zijn wél onderdeel van dit netwerk.

Een vrijwilliger is iemand die niet door de bril van een begeleider naar je kijkt. Iemand waarbij plezier maken en persoonlijke aandacht vooropstaat. Vrijwilligers werken met ons mee als maatje of tijdens groepsactiviteiten. Verrijkend voor beide kanten!

INZET VRIJWILLIGERS

In het afgelopen jaar hebben veel vrijwilligers hun werk weer opgepakt. En na corona hebben we weer nieuwe vrijwilligers mogen begroeten. Daar zijn we heel blij mee en dankbaar voor. Helaas was het voor een aantal ook het moment om afscheid te nemen. Zij kozen ervoor om andere wegen in te slaan.

Vrijwilligers komen en vrijwilligers gaan. Het is altijd in beweging en het is en blijft maatwerk. De instroom gaat veelal op basis van een vraag vanuit de cliënt of locatie, maar het komt ook voor dat iemand zichzelf spontaan aanmeldt. Dan leggen we het aanbod van die vrijwilliger breed voor aan diverse locaties. Vaak lukt het om een leuke match te maken.

Een aantal voorbeelden van afgelopen jaar:

- één op één met een maatje afspreken
- maaltijd verzorgen voor een groep
- zingen en muziek maken met cliënten
- herstart van het Bijbelclubje
- zwemmen met cliënten
- meewerken met dagbestedingslocaties zoals de Kinder Behandel Centra
- logeergezin (ter ondersteuning van gezinshuizen)
- invulling maatschappelijke stageplekken

WE BLIJVEN WERVEN!

Ondanks dat we nu zo'n 395 vrijwilligers in ons bestand hebben staan, kunnen we altijd nieuwe vrijwilligers gebruiken. Daarom starten we in januari 2023 met een nieuwe wervingscampagne.

Marie José en Evert gaan weer als vrijwilligers op pad met Alex

Marie José en Evert zijn twee enthousiaste vrijwilligers. Vanaf het moment dat ze van hun pensioen mogen genieten, zetten zij zich in voor andere mensen. Voor hen maakt het niet uit wat ze doen, als het maar klikt met de persoon en als ze maar allemaal plezier hebben. “Het is een kleine moeite om onze medemens te helpen of een mooie dag te bezorgen. Daar genieten we zelf ook van. We hebben het goed én we hebben de tijd om iets voor een ander te betekenen.”

Inmiddels gaan ze al jaren als vrijwilligers mee op vakantie met mensen met een beperking. Tijdens een van deze reizen hebben ze Alex* leren kennen. Die reis hadden ze een geweldige tijd met hem. “Alex is een echte gentleman. Zo'n verzorgde man en echt genietend van de goede dingen in het leven.”

NOG STEEDS CONTACT

Het klikte zo goed dat ze tot op de dag van vandaag nog steeds contact hebben. Helaas waren uitstapjes een tijdje niet mogelijk door corona, maar in die tijd hebben ze wel contact onderhouden door te bellen of een te kaartje sturen. “Dat ging niet altijd makkelijk, want het communiceren via de telefoon is soms wat lastig. Het belangrijkste is dat Alex wist dat we hem niet vergeten waren.”

Marie José en Evert zijn, nu het weer kan, plannen aan het maken voor een uitje in de buitenlucht. Zodra de buitentemperatuur weer aangenaam is, gaan ze samen op stap. Wat ze gaan doen, maakt voor Alex niet uit. Hij steekt zijn hand op en zegt: “Het komt goed!” Evert vertelt: “Hij weet dat het een gezellige dag wordt die we meestal afsluiten in het pannenkoekenrestaurant”. Marie José vult aan: “De klapper van de dag is het dessert: ijs met een grote berg slagroom. Daar kan hij zo van genieten, heerlijk!”

TWEERICHTINGSVERKEER

Het vrijwilligerswerk is tweerichtingsverkeer. Marie José en Evert brengen plezier bij een ander én ze worden er zelf ook blij van. Tegelijkertijd blijven ze ook actief in de maatschappij. Een win-winsituatie waarbij voor hen een goed contact over en weer belangrijk is. Alex heeft daar wat hulp bij nodig van de begeleiding, maar gelukkig verloopt dat goed. “We kunnen op locatieniveau én op organisatieniveau” voelen dat wij als vrijwilligers niet worden vergeten. Chapeau!”

*Alex is niet zijn echte naam

** Op locatieniveau is er vanuit de cliënt/locatie aandacht voor de vrijwilliger in de vorm van bijvoorbeeld een verjaardagstaartje, een tekening of een kleine attentie bij bijzondere gebeurtenissen. Sommige locaties nodigen vrijwilligers uit voor een barbecue met cliënten en begeleiders.

Op organisatieniveau besteden we aandacht aan de vrijwilliger in de vorm van bijvoorbeeld een kerstpakkert, attenties die we ook versturen naar medewerkers en stagiaires (zoals ook in de coronaperiode gebeurde), kleine tussendoor attenties speciaal voor vrijwilligers, een trainings- en cursusaanbod en een nieuwsbrief.

REFLECTIEVERSLAG RAAD VAN TOEZICHT

“Betrokken, bevlogen en deskundige medewerkers”

Sinds twee jaar ben ik voorzitter van de commissie van kwaliteit en veiligheid. In deze commissie bespreken we belangrijke onderwerpen die gaan over de kwaliteit van de zorg van TriadeVitree. 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. Hierbij kijken we naar meetbare resultaten en cijfers, maar ook naar voelbare kwaliteit.

In 2022 had de Raad van Toezicht minder goed zicht op de meetbare resultaten en cijfers. Er konden geen goede rapportages opgeleverd worden door de overgang naar het nieuwe ECD. De Raad van Toezicht ziet er op toe dat in de zomer van 2023 goede rapportages beschikbaar zijn.

De voelbare kwaliteit hebben we in 2022 ervaren door gesprekken, het aansluiten bij overleggen van de OR en CCR, en werkbezoeken. Het valt ons op hoe deskundig cliënten, ouders en medewerkers zijn op hun eigen gebied en hoe respectvol iedereen met elkaar omgaat.

We hebben grote betrokkenheid, bevlogenheid en deskundigheid van medewerkers mogen ervaren. Medewerkers die de mogelijkheden van de cliënten zien, en de cliënten

helpen te ontdekken wat ze zelf kunnen. In gesprekken met cliënten en vanuit de cliëntenraad horen we dat zij dit merken en dat ze verbeterpunten uiten waar medewerkers weer wat mee kunnen. We hebben grote waardering voor onze medewerkers, en hebben alle vertrouwen in de toekomst.

Heleen Jumelet
raad van toezicht Triade Vitree

WE HEBBEN GROTE BETROKKENHEID, BEVLOGENHEID EN DESKUNDIGHEID VAN MEDEWERKERS MOGEN ERVAREN.

3. Medewerker

3.1 Samenspel in zorg en ondersteuning

In februari 2022 zijn we samen met de Stichting Het Potentieel Pakken (HPP) een pilot gestart binnen de divisie Volwassenen intensief, en een gedeelte binnen de divisie Volwassenen regulier.

“JOUW CONTRACT, JOUW KEUZE”

Doel van de pilot is om binnen onze organisatie te kijken hoe we – behalve met reguliere werving – het tekort aan medewerkers kunnen oplossen door op een andere manier te kijken naar roosters en parttime-inzet. De kernboodschap is: “We kunnen personeelstekorten samen oplossen door contractuitbreiding van onze eigen talenten.” We geven medewerkers een stem en laten hen een bewuste keuze maken over hun contractgrootte. Zo kunnen zij hier zelf eigenaarschap in nemen.

Belangrijkste vraag: zitten medewerkers wel te wachten op contractuitbreiding? De Value Case heeft een enquête uitgezet onder 452 medewerkers die onder de 8 managers (7 van divisie Volwassenen intensief, 1 van Volwassenen regulier) vallen. Maar liefst 200 medewerkers vulden de enquête in. 18% gaf aan sowieso meer te willen werken; dit staat gelijk aan 32 medewerkers. 30% wil meer werken onder bepaalde voorwaarden: 70% daarvan wil dat het goed te combineren is met de thuissituatie, voor 51% moet het financieel voldoende aantrekkelijk zijn en 43% wil een prettige rooster houden/krijgen.

In dialoogsessies hebben de managers uitgebreid gesproken met 64 medewerkers. Bijvoorbeeld: “Hoe kijk je naar contractuitbreiding? Wat heb je nodig om op een prettige manier (meer) te kunnen werken?”. Met 3 teams keken we tijdens een rooster-sessie naar de details. “Die dienst begint altijd om 7 uur, maar kan dat voor de cliënt

ook om 9 uur? Kunnen we langere diensten maken?”

Het project heeft tot nu toe 6,6 fte's aan uitgebreide uren opgeleverd. Een win-win-situatie voor de organisatie en de medewerkers. Medewerkers kunnen meer uren werken als ze dit willen, en Triade Vitree kan zo meer van vast personeel gebruikmaken. Het thema is gaan leven binnen de hele organisatie. Buiten het traject verhoogden medewerkers hun uren met maar liefst 11,4 fte.

In januari 2023 krijgt het project een vervolg binnen Triade Vitree. Dan betrekken we de medewerkers binnen de divisie Volwassenen regulier.



IN GESPREK OVER...

Op mijn locatie zijn steeds andere begeleiders. Door de vele wisselingen is het moeilijker een band op te bouwen met de begeleiders. Ik ken mijn begeleiders niet meer zo goed.
- *Cliënt*

De OR is betrokken geweest bij het project Het Potentieel Pakken. De OR vindt het een mooi project, het levert een win-win situatie voor de organisatie en de medewerkers op. Het is goed dat dit project een vervolg krijgt in 2023.

Een ander mooi initiatief om nieuwe medewerkers te werven vindt de OR de bonusregeling voor het aanbrengen van een nieuwe collega.
- *Delegatie OR*



Martine is op basis van hpp meer uren gaan werken

3.2 Ervaringen

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Bij Triade Vitree zien we graag dat elke medewerker het naar de zin heeft. Eind 2021 hebben we het traject Werkplezier gestart, specifiek gericht op het vergroten van het werkplezier.

Begin 2022 is er een aantal werkconferenties geweest over werkplezier. Tijdens deze conferenties vonden er workshops plaats. Eén daarvan had als titel: "Waar ga jij voor?". Deelnemers spraken uitvoerig over de redenen waarom zij ooit kozen voor dit vak en voor Triade Vitree. Wat beweegt hen ook vandaag nog? Er was veel openheid, enthousiasme en betrokkenheid. Mooi was dat onze cliënten centraal stonden in de verhalen die op tafel kwamen.

Na de conferenties hebben we diverse activiteiten opgestart, waaronder:

- het aanstellen van ambassadeurs werkplezier
- het op intranet zetten van vier videofilmpjes van Michael Kortekaas over mentale veerkracht

- onlinesessies waarbij de Raad van Bestuur in gesprek ging met medewerkers
- een fotoalbum werkplezier op intranet

Omdat halverwege 2022 veel aandacht uitging naar de financiële situatie van Triade Vitree en het op orde krijgen van de systemen, raakte het onderwerp werkplezier wat op de achtergrond. Hierdoor is er onder andere geen vervolg gegeven aan de invulling van de taken van de ambassadeurs werkplezier.

Het traject is inmiddels beëindigd, maar het thema hebben we in onze reguliere werkwijze opgenomen. Het heeft ervoor gezorgd dat we ons meer bewust zijn geworden van het onderwerp werkplezier. Het fotoalbum op intranet is wel blijven bestaan. Regelmatig komen er nieuwe foto's bij.

Ik ben kwiek

Ikbenkwiek is een platform voor onze medewerkers. Hier bieden we hen verschillende activiteiten aan waarmee zij gratis kunnen kennismaken: van Reiki tot coaching, van hardlopen tot paardknuffelen en van haken tot massage. Enthousiaste collega's verzorgen deze activiteiten.

CultuurWerkt!

Iedere medewerker van Triade Vitree heeft een abonnement op CultuurWerkt! Zo kan de medewerker met veelal een leuk voordeel naar een concert, museum of musical. In het bijbehorende online magazine staan ideeën voor uitstapjes en artikelen over het aanbod. Ook is er elke week een nieuwe, verrassende winactie, bijvoorbeeld vrijkaarten voor Cats de Musical in Ahoy' Rotterdam.

BIJ TRIADE VITREE ZIEN WE GRAAG DAT ELKE MEDEWERKER HET NAAR DE ZIN HEEFT.



IN GESPREK OVER...

Het is belangrijk dat er ook in 2023 aandacht blijft voor het onderwerp Werkplezier. Werkplezier wordt onder andere bepaald door de waardering die medewerkers ervaren van hun leidinggevende.

Ikbenkwiek en Cultureel werkt! zijn mooie initiatieven. De OR heeft de indruk dat beide initiatieven nog extra aandacht behoeven onder de medewerkers.

- Delegatie OR



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



3.3 Lerend vermogen

Samenvoegen locatiescan en teamvisitatie

Teamvisitatie

In een periode van drie jaar gaan alle teams (afvaardiging) bij elkaar op visite. Ze gaan dan in gesprek over onderwerpen waarmee ze in de dagelijkse praktijk te maken hebben. Tijdens de gesprekken ligt de nadruk op informatie uitwisselen en leren van elkaar.

In 2021 zijn we gestart met een nieuwe ronde teamvisitaties. Door de coronamaatregelen had in 2021 slechts een beperkt aantal teams een teamvisitatie afgelegd. In 2022 deden 24 teams dat.

De teams waren veelal positief over de visitaties. Ze deelden behulpzame documenten en ideeën met elkaar en gingen na afloop met positieve energie weer uiteen. Na de teamvisitatie weten teams elkaar nog steeds te vinden met een hulpvraag.

Locatiescan

Sinds 2018 maken we elk jaar een 'foto' van de organisatie: de locatiescan. In 2021 vulden teams de locatiescan voor het laatst in. Zij gaven toen aan dat het invullen veel tijd kost en dat de opbrengsten niet echt een meerwaarde hebben. Positief aan het invullen van de scan vonden zij dat een team met elkaar in gesprek gaat over onderwerpen die belangrijk zijn voor de zorgverlening aan cliënten.



IN GESPREK OVER...

Trainingen zijn belangrijk voor medewerkers. Het is goed dat in 2023 de trainingen van medewerkers in Triple C een vervolg krijgen.
- Delegatie OR

Vanuit bovenstaande bevindingen is het team kwaliteit in gesprek gegaan met de divisie-managers en de manager expertisecentrum. Ze hebben gekeken hoe ze de positieve bevindingen kunnen samenvoegen tot één werkwijze. Dat is gelukt: de uitgangspunten van de scan kunnen teams nu gebruiken als gespreksleidraad tijdens de teamvisitaties.

In 2023 gaan we aan de slag met deze nieuwe werkwijze. Jaarlijks gaat een delegatie van elk team in gesprek met een delegatie van een ander team. Tijdens dit gesprek bespreken zij – in een cyclus van drie jaar – de onderwerpen uit de teamscan. Voor de divisie Volwassenen hanteren we de pijlers van het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg (persoonsgerichte zorg, veiligheid en deskundigheidsbevordering medewerkers) tijdens het gesprek.

HET DOEL VAN DE VISITATIES IS OM KENNIS TE MAKEN, REFLECTEREN EN OM TE LEREN VAN ELKAAR.

Het doel van de visitaties is om kennis te maken, om te reflecteren en om te leren van elkaar. Zogenaamde dialoogbegeleiders begeleiden de teamvisitaties. Zij maken een verslag van de visitatie dat teams in hun teamoverleg bespreken. Eind 2022 zijn we begonnen om de dialoogbegeleiders intern te werven.

TRAININGEN

Ons trainingsaanbod komt tot stand in nauwe samenwerking met het expertisecentrum Volwassenen en de managers. Het expertisecentrum bepaalt in samenspraak met het primaire proces welke scholing de

medewerkers krijgen en de managers geven per team/locatie hun scholingsbehoefte aan. De afdeling Training & Opleiding komt zo tot een aanbod dat aansluit bij de behoefte vanuit de organisatie.

Na een versoepeling van de coronamaatregelen konden we in 2022 weer starten met de fysieke trainingen. Vanwege de pandemie hebben we een achterstand in basiskennis opgelopen. Door het verloop in medewerkers en trainers is het moeilijk om alle medewerkers op tijd te scholen. De insteek vanaf 2022 is dan ook om zoveel mogelijk de basiskennis en methodieken te trainen.

Overzicht gevolgde trainingen

In 2022 vonden er diverse trainingen plaats, waaronder:

- methodiektrainingen, zoals Triple-C, ABC training, Schemagerichte benadering BOL-EIM en Goed Leven/LACCS
- praktijktrainingen, waaronder weerbaarheid, ondersteunende gebaren en psychofarmaca
- 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-learningen beschikbaar. Een deel daarvan is verbonden aan een praktijktraining. Medewerkers moeten ze afgerond hebben, voordat ze de praktijktraining kunnen volgen.

Triple-C

Binnen de divisie Volwassenen werken we vanuit de Triple-C visie. Triple-C staat voor Cliënt-Competentie-Coach. Dit behandelmodel gaat uit van de menselijke behoeften. We leggen de focus niet op het moeilijke gedrag, maar kijken juist naar hoe iemand met moeilijk verstaanbaar gedrag zoveel mogelijk het normale leven kan

oppakken. In 2022 hebben we alle gedragsdeskundigen, regiomanagers en meewerkend teamcoördinatoren getraind in deze methode. In 2023 rollen we dit verder uit in de organisatie.

Beoordeling en evaluatie trainingen

Medewerkers ervaren de training als zeer positief. Dit blijkt ook uit onze Cedeo-erkenning. Cedeo verlengt deze erkenning iedere twee jaar na klanttevredenheids-onderzoek onder diverse medewerkers. In 2023 herschrijven we ons evaluatiebeleid. De prioriteit komt dan meer te liggen bij het evalueren van ons interne trainingsaanbod. Zo willen we inzicht krijgen in de mate waarin onze trainingen bijdragen aan de realisatie van organisatie-doelstellingen zoals incidentmeldingen en ziekteverzuim. Daarnaast gaan we na of onze trainingen een zichtbare bijdrage leveren aan de ontwikkeling van medewerkers en teams.

IS ER EEN NIEUW SYSTEEM NODIG?

Opleidingssysteem

In 2022 hebben we ons opleidingssysteem Learning Management System opnieuw beoordeeld. Voldoet deze nog aan de behoefte om de opleidingstrajecten van medewerkers beter te monitoren? Of is er een nieuw systeem nodig? Na een grootschalige update hebben we besloten het huidige systeem verder te optimaliseren en werkprocessen anders in te richten. Hierdoor was een nieuwe investering niet nodig. Door de update kunnen we onder meer zien wie welke training heeft gevolgd.

BEROEPSPRAKTIJKVORMING

In 2022 nam het aantal leerlingen flink toe. Deze groep bestaat vooral uit zij-instromers. Het is mooi om te zien dat zeer gemotiveerde mensen de stap naar de gehandicaptenzorg durven te nemen en dat wij hen een leer-werkplek kunnen bieden. In 2022 mochten ruim 25 leerlingen hun diploma in ontvangst nemen.

Nieuw in 2022 was de start van de incompany-klassen. NCVB bedrijfsopleidingen verzorgt deze lessen die plaatsvinden op de Sieradenweg in Almere. Maar liefst 25 deelnemers zijn de uitdaging aangegaan om in anderhalf jaar tijd het diploma voor persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg te behalen. Een pittig traject!

Praktijk en theorie komen goed bij elkaar



Tamara Bernasco is afgelopen november begonnen aan de opleiding tot persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg. Zij werkt sinds juli 2022 op de Sieradenweg in Almere. Ze vertelt er enthousiast over:

“Ik ben twintig jaar werkzaam geweest in de ouderenzorg. Mijn buurvrouw, werkzaam bij Triade Vitree, stimuleerde me om te onderzoeken of het werken met mensen met een verstandelijke beperking wat voor mij zou zijn. Na een gesprek met recruitment en deelname aan de Meet & Greet op de Sieradenweg was ik enthousiast.”

“Na het doorlopen van de selectieprocedure kon ik in juli starten met werken. Ik werk op een woning die in twee woongroepen is opgedeeld. Op iedere woongroep wonen vier MVG-cliënten.”

“Het werken bevalt me erg goed: ik ga elke dag met plezier naar mijn werk. Ik mag de cliënten in hun woonsituatie ondersteuning bieden als dat nodig is. Daarbij hou ik rekening met wat de cliënten zelf kunnen. Ik zie dit als een samenwerking tussen de cliënt en mij. We zijn beiden gelijk. Ik vind het belangrijk een goede relatie met de cliënt op te bouwen en de cliënt nabijheid te bieden.”

“De samenwerking met de andere collega's is prettig. Iedereen is laagdrempelig. Het is geen probleem om vragen te stellen aan de gedragsdeskundige of manager. Ja, dit werk wil ik graag tot mijn pensioen doen.”

“In november ben ik begonnen met de opleiding. In mijn klas zitten leerlingen die op de Sieradenweg of op andere Triade Vitree-locaties werken. Alle leerlingen zijn zij-instromers of zijn al in de zorg werkzaam geweest. Allemaal willen ze zich verder bekwamen.”

“De opleiding bestaat uit vier modules. Ik ben bezig met de eerste module Persoonlijk begeleider. Deze bestaat uit acht examens, waarvan ik er al vier heb afgerond. Ik vind het een fijne opleiding. Situaties die ik tijdens het werk tegenkom, kan ik als casus voor de opleiding verwerken. Zo komen praktijk en theorie goed bij elkaar.”

4. Externe visitatie

Op woensdag 15 maart bezochten Profilazorg en Zorgboodschap Triade Vitree. Voorafgaand aan de visitatie hebben beide organisaties het concept kwaliteitsrapport ontvangen met het verzoek dit te lezen en hierover verdiepende vragen te stellen.



In de ochtend spraken ze met medewerkers in het primair proces waarbij er MVG-locaties zijn bezocht. Aansluitend is er een gesprek geweest met een manager, gedragsdeskundige en manager in opleiding van deze locatie. De bezoekers waren erg onder de indruk van de zorg op maat die wordt gegeven aan de MVG-cliënten. Met name de ruimte die cliënten krijgen om hun appartement naar eigen wens in te richten, sprong in het oog. Tevens is extra benadrukt dat het ervaringsinstrument “Dit vind ik ervan!” een mooi instrument is ter ondersteuning van de zeggenschap van de client.

MET ELKAAR

De cliënten en vertegenwoordigers worden betrokken bij de zorg van hun verwant door middel van een periodieke nieuwsbrief en de georganiseerde activiteiten zoals bijv. een barbecue. Op deze MVG-locatie komt de cliënten/verwantenraad moeizaam van de grond. In het gesprek kwam naar voren dat het ook bij andere zorgorganisaties moeilijk is verwanten te betrekken bij de kwaliteit van zorg.

Verder is er met de managers en gedragsdeskundige gesproken over het uitrollen van Triple C en de Wet zorg en dwang. De vraag over het rolluik voor de keuken heeft ons aan het denken gezet. Hoe erg is het als cliënten eten uit de koelkast halen en zouden we hiermee anders kunnen omgaan.

WERVING NIEUWE MEDEWERKERS

Ook is gesproken over werving en behoud van medewerkers. Op deze locatie komen nieuwe collega's op basis van persoonlijke netwerken. Er zijn geen ingehuurd medewerkers werkzaam op deze locatie. Er is afgelopen jaren veel geïnvesteerd in zij-instromers en opleidingen op locatie om met deze specifieke doelgroep te werken.

In de middag sprak men met de interim directeur van de divisie volwassenen. Met hem is er gesproken over de regelgeving in de zorg en de daarbij horende verantwoording die aan verschillende stakeholders moet worden gegeven door een zorginstelling.

De bezoekers van Zorgboodschap waren erg verbaasd over het vele verantwoord wat in de zorg gedaan wordt, bijv. in het kader van de Wzd. We spraken daarnaast ook over hoe we de diversiteit in cliëntgroepen goed kunnen organiseren of dat je als organisatie daarin keuzes moet maken. Tot slot spraken we over de incompany opleidingen die Triade Vitree verzorgt voor zorgmedewerkers en de managers in opleiding.

MET PASSIE AAN HET WERK

Als laatste volgde een gesprek met Norma van Burgsteden, Raad van bestuur. Met haar is gesproken over de bevoegdheid en betrokkenheid die gezien is bij medewerkers die in de directe zorg werken. Positieve punten zijn de geboden zorg op maat, de trotsheid van cliënten over hun behaalde diploma's en dat ‘Dit vind ik ervan!’ belangrijk is voor de zeggenschap van de cliënt. Daarnaast viel de veerkracht, flexibiliteit en trots van de medewerkers op. Advies dat werd gegeven was Triple C goed in te bedden in het ECD.

De bestuurder gaf aan trots te zijn op onze organisatie dat ondanks de uitdagingen door gaat met waar we voor staan; goede kwaliteit van zorg voor mensen met een beperking!

ONDANKS DE UITDAGINGEN GAAN WE DOOR MET WAAR WE VOOR STAAN

5. Samen verder

Speerpunten 2023

CLIËNTDOSSIERS OP ORDE

In 2023 zetten we erop in om alle dossiers op orde te hebben. Daarnaast willen we met het ECD rapportages kunnen draaien, zodat we de volledigheid van de dossiers kunnen monitoren en hierop kunnen sturen.



BETROKKENHEID NETWERK

Samen met de cliënt en verwanten willen we bespreken hoe we de betrokkenheid van het netwerk kunnen bevorderen.



MONITOREN VAN KLACHTEN

We gaan de aard van klachten, maar ook de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie beter monitoren. Zo hebben we beter zicht op het vervolg dat aan de aanbevelingen wordt gegeven, en wat de effecten daarvan zijn. Ook weten we dan of veranderingen in werkwijze of beleid nodig zijn om deze klachten te voorkomen.

VROEGTIJDIGE EN HELDERE COMMUNICATIE

Om de medezeggenschap en betrokkenheid van cliënten en verwanten te vergroten, vinden wij vroegtijdige en heldere communicatie met onze cliënten en hun verwanten heel belangrijk. Het structureel uitgeven van nieuwsbrieven gaan we hiervoor verder vormgeven.

PROJECT HET POTENTIEEL PAKKEN

Het project Het Potentieel Pakken krijgt een vervolg. Doel is om te kijken hoe we – behalve met reguliere werving – het tekort aan medewerkers kunnen oplossen door op een andere manier naar roosters en parttime-inzet te kijken.



WERVEN VRIJWILLIGERS

In januari 2023 starten we een nieuwe wervingscampagne voor vrijwilligers.



TRAINING METHODE TRIPLE-C

Binnen de divisie Volwassenen werken we vanuit de Triple-C visie. In 2022 hebben we alle gedragsdeskundigen, regiomanagers en meewerkend teamcoördinatoren in deze visie getraind. In 2023 rollen we dit verder uit in de organisatie.



088 323 21 30



info@triadevitree.nl



www.triadevitree.nl

triade vitree