



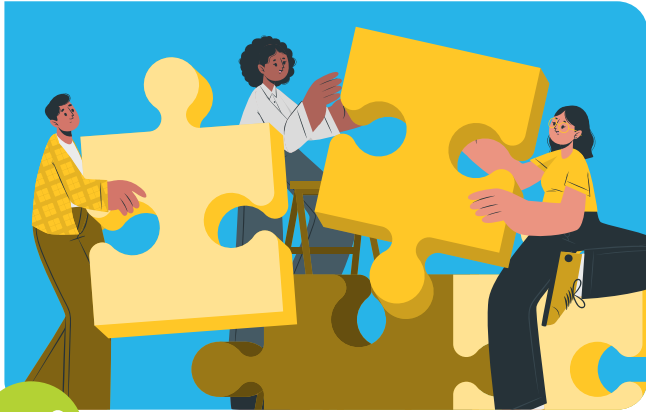
# Kwaliteitsbeeld 2023 voor cliënten



Hoe we onze zorg elke dag  
een stukje beter maken

## Goede zorg en slimmer omgaan met geld

Bij Triade Vitree vinden we het belangrijk dat we goed zorgen voor cliënten. We kijken daarom steeds weer hoe onze zorg en ondersteuning beter kan. Ook kijken we hoe we alles in onze organisatie beter kunnen regelen. Zo moet er bijvoorbeeld genoeg geld zijn. Ook moeten medewerkers goed opgeleid zijn.



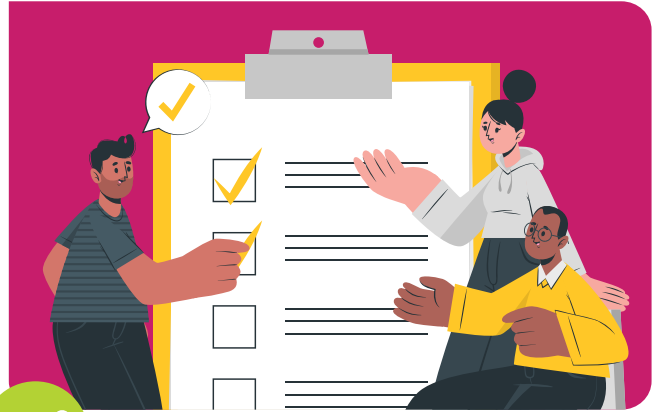
### We willen en moeten verbeteren

We willen graag beter worden. We hebben ook te maken met wat er gebeurt in de samenleving. Steeds meer mensen hebben zorg nodig. Het is moeilijker om goede medewerkers te vinden. De kosten voor zorg groeien. Verder wil de overheid graag dat cliënten, familie en naasten samen meer zelf regelen.



### Duidelijker zijn

We kijken goed naar welke zorg en ondersteuning we nog moeten aanbieden. We willen dat medewerkers nog meer kennis hebben. En we willen cliënten en families nog duidelijker vertellen wat zij van ons mogen verwachten en hoe iedereen op zijn manier kan helpen. Tot slot willen we nog meer samenwerken met andere organisaties in de zorg.



### Dit hebben we gedaan in 2023

- In 2023 was ons belangrijkste doel om goed op ons geld te letten, maar ook om heel goede zorg te blijven geven.
- We hebben meer aandacht gegeven aan hoe we onze cliënten het beste kunnen ondersteunen en behandelen.
- Verder hebben we onze dossiers beter georganiseerd in een computersysteem.
- Ook hebben we medewerkers aangemoedigd om te blijven leren.

In 2024 gaan we door om nog beter te worden in wat we doen.

## Het gevoel van thuis voor iedereen

We maken onze zorg en ondersteuning voor cliënten op verschillende manieren beter. In dit hoofdstuk hebben we het over de persoonlijke zorg voor elke cliënt. We zorgen er graag voor dat iedereen zich zo thuis mogelijk bij ons voelt.



### Zelf kiezen

Bij Triade Vitree staat de zorg voor cliënten altijd voorop. We willen dat zij zelf kunnen kiezen wat zij doen, leren en meemaken. Ook zien we graag dat iedereen zich veilig en blij voelt, en het gevoel heeft erbij te horen. Om dat voor elkaar te krijgen, laten we cliënten nieuwe dingen proberen en zelf kiezen.



### Luisteren naar wat cliënten willen

We zien graag dat iedereen een fijne dag bij ons heeft. Daarom luisteren we goed wat elke cliënt leuk vindt om te doen of te leren. Ook kijken we samen hoe iemand misschien nog meer kan meedoen in de samenleving. Daarbij houden we rekening met wat iemand kan en wil. We schrijven dit allemaal op in het cliëntplan.



### Samen met anderen

We vinden het belangrijk om met iedereen samen te werken. We willen dat iedereen zich betrokken en belangrijk voelt. Daarom praten we met cliënten, familie, vrienden en vrijwilligers. Zo zorgen we ervoor dat onze zorg goed voelt. Verder kijken we hoe familie, vrienden en vrijwilligers kunnen helpen bij de zorg.



### Veilig en gezond

We zorgen ervoor dat niemand zorg krijgt die hij of zij niet wil. We houden ook goed in de gaten dat iedereen de juiste medicijnen krijgt op de juiste manier. Daar hebben we in 2023 heel veel aandacht aan gegeven. In 2024 gaan we daarmee door.

## Goed luisteren naar de cliënt

Zorg en ondersteuning kan altijd beter. In dit hoofdstuk vertellen we je hoe we goed luisteren naar cliënten en de mensen om hen heen. Wat vinden zij van onze zorg? Wat kan er beter?



### Dit Vind Ik Ervan!

We horen graag van cliënten wat zij van hun leven en de zorg vinden. Bij Triade Vitree gebruiken we daarvoor de methode 'Dit Vind Ik Ervan!'. Hiermee kunnen cliënten vertellen wat belangrijk voor ze is. In 2023 hebben we veel begeleiders les gegeven in 'Dit Vind Ik Ervan'. Zo kunnen zij nog beter naar cliënten luisteren. Verder willen we de informatie uit de gesprekken van Dit Vind Ik Ervan! nog meer gebruiken.



### Als iets niet goed gaat

Soms zijn cliënten niet tevreden of heeft de familie een klacht. Dan weer gaat er iets mis. Bij Triade Vitree gaan we daar serieus mee om. Bij een klacht kunnen begeleiders vaak al een oplossing geven. Lukt dat niet, dan zijn er de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon. We onderzoeken altijd hoe iets kon gebeuren. Zo gaat het niet nog een keer mis.



### Je stem laten horen

We hebben verschillende manieren waarop cliënten en hun families kunnen meepraten over de zorg. Zo is er bijvoorbeeld een huiskameroverleg, waar we praten over dagelijkse dingen. Ook is er een cliëntenraad die meepraat over belangrijke besluiten.

## Goede zorg door goede mensen

Voor goede zorg en ondersteuning zijn goede medewerkers nodig. In dit hoofdstuk lees je hoe we nieuwe medewerkers proberen te vinden. Ook vertellen we je hoe we ervoor zorgen dat zij hun werk goed kunnen doen.



### Nieuwe mensen vinden

Het is lastig om nieuwe mensen te vinden die bij ons kunnen werken. Er zijn namelijk niet genoeg mensen die willen werken in de zorg. Verder zien we ook dat er medewerkers zijn die Triade Vitree verlaten. We zijn daarom hard op zoek naar nieuwe manieren om meer mensen te vinden en vast te houden. We proberen bijvoorbeeld nieuwe medewerkers te vinden door ze zelf op te leiden.



### Tijdelijke medewerkers

Soms kiezen we voor tijdelijke medewerkers die niet vast bij ons werken. We controleren goed hoe zij hun werk doen, en controleren hun diploma's en certificaten. Verder hebben we een aantal organisaties voor tijdelijk personeel gekozen waarmee we samenwerken.



### Beter worden kun je leren

We vinden het belangrijk dat iedereen die bij ons werkt, blijft leren en beter wordt. Daarom kunnen medewerkers steeds meer opleidingen doen. Die opleidingen gaan bijvoorbeeld over de gezondheid en over hoe zij cliënten het beste kunnen helpen.



### Blijven vernieuwen

We proberen altijd nieuwe dingen uit, om onze zorg nog beter te maken. We gebruiken nieuwe technologieën en manieren om te helpen. Zo kunnen we de beste zorg geven aan iedereen die dat nodig heeft.



088 323 21 30



info@triadevitree.nl



www.triadevitree.nl

triade vitree