



Kwaliteitsdocument 2020 cliëntversie

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022

Trajectvol
Hoogstraat 164
5258 BG Berlicum
info@trajectvol.nl
www.trajectvol.nl

Inhoudsopgave

Inleiding

Bouwsteen 1: De zorg die jij nodig hebt

Bouwsteen 2: Jouw mening over de zorg die je krijgt

Bouwsteen 3: De begeleiders praten over hun werk

Inleiding

Dit is het eerste kwaliteitsrapport van Trajectvol.

Het kwaliteitsrapport is verplicht voor zorgorganisaties die betaald worden vanuit de wet Langdurige Zorg (afgekort WLZ).

Het rapport bestaat uit 3 belangrijke bouwstenen. Het maakt duidelijk wat jullie mogen verwachten van de zorg. Het helpt medewerkers om de kwaliteit van de zorg te verbeteren & het helpt leidinggevenden bij het leveren van goeie zorg. En het helpt de zorgorganisatie om aan te geven dat zij kwaliteit van zorg leveren volgens de afspraken van het kwaliteitskader.

Bouwsteen 1: De Zorg die jij nodig hebt.

Toelichting:

Goede zorg is zorg die bij jouw leven past. Die zorg kunnen begeleiders alleen bieden als ze jou goed kennen. Daarom gaan ze in gesprek met jou (en met jouw familie en vrienden).

Door goed te luisteren, wordt duidelijk wat je wensen en voorkeuren zijn, maar ook welke mogelijkheden en beperkingen er zijn.

Samen wordt er een persoonlijk ondersteuningsplan gemaakt. Daarin staat allerlei informatie en afspraken over de zorg en ondersteuning die jij nodig hebt.

Regelmatig kijken jullie naar de afspraken over de zorg en ondersteuning. Worden de afspraken nagekomen? Is het nodig dat de afspraken aangepast worden?

Je persoonlijk ondersteuningsplan is actueel en kan je altijd inzien.

Bij Trajectvol heeft iedereen een begeleidingsplan die samen wordt opgesteld. Je huidige situatie staat hierin vermeld per leefgebied. De leefgebieden waarop doelen of veranderwensen zijn worden samen met jou uitgewerkt. De zorg die je krijgt zal gericht zijn op de doelen (dat wat jij graag wil bereiken) wil behalen. 1 keer per half jaar evalueren we de doelen, stellen die bij als het nodig is en 1 keer per jaar maken we een volledig nieuw begeleidingsplan.

Om de goeie zorg te leveren die bij jou past heeft Trajectvol de volgende verbeterpunten voor 2020 geformuleerd:

Verbeterpunten bouwsteen 1:

Uitgaande van het kwaliteitsrapport Gehandicaptenzorg heeft Trajectvol de volgende verbeterpunten geformuleerd:

	Zorgproces rond de individuele cliënt	Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning	Klachtenprocedure
Doel (wat)	Alle medewerkers zijn op de hoogte van het zorgproces rondom de cliënt en de daarbij behorende procedures.	'werken met de meldcode': Trajectvol heeft een interne procedure vastgesteld en per locatie is er een aandachtsfunctionaris. Calamiteitenplan maken voor de verschillende locaties en ontruimingsoefeningen plannen	Alle cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers zijn op de hoogte van het klachtenreglement
Resultaat	Binnen Trajectvol gebruiken alle medewerkers de procedures binnen het zorgproces van de individuele cliënt.	Alle medewerkers hebben de e-learning 'werken met de meldcode' gevolgd bij Auggeo en kunnen deze toepassen in de dagelijkse praktijk. Alle locaties hebben een recent calamiteitenplan. Cliënten en medewerkers zijn hiervan op de hoogte.	Klachtenreglement is op een toegankelijke manier onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers gebracht. Bespreken van de klachten procedure is onderdeel van de intake
Wanneer bereikt	1 december 2021	1 oktober 2021	1 september 2021
Controle / check		Medewerkers leveren certificaat van deelname in bij de administratie. Dit wordt verwerkt in het personeelsdossier. Binnen de teamvergadering wordt het 'werken met de meldcode' een vast agendapunt zodat dit onder de aandacht blijft van alle medewerkers. Calamiteitenplannen worden jaarlijks gecontroleerd. Ontruimingsoefeningen vinden jaarlijks plaats volgens jaarplanning.	Procedure staat vermeld op de website. Cliënten, vertegenwoordigers krijgen bij start begeleiding de procedure. Op het aanmeldformulier kan aangegeven worden dat de procedure bij cliënt bekend is. Dit bij evaluatie opnieuw onder de aandacht brengen.
Verantwoordelijke(n)	Manager zorg en begeleiding	Medewerkers Aandachtsfunctionaris 'Veilig thuis'. Manager Zorg en begeleiding	Medewerkers Back-office medewerker

Bouwsteen 2: Jouw mening over de zorg die je krijgt.

Toelichting:

Trajectvol wil graag weten wat jij van de zorg vindt die je krijgt en wat voor jou belangrijk is.

Wat gaat goed en wat kan beter? In een gesprek met jou (en je familie en vrienden) wordt naar je mening gevraagd. Daarvoor wordt een speciale vragenlijst gebruikt. De vragen gaan over de zorg en ondersteuning die je krijgt en wat jij belangrijk vindt. Dit noemen we het cliëntervaringsonderzoek.

Dit onderzoek wordt minstens 1 keer per 3 jaar gehouden. Met dit onderzoek willen we leren om de zorg te verbeteren. De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om verbeterplannen.

Bij Trajectvol hebben we uit de instrumentwaaier die is vastgesteld gekozen om het cliëntervaringsonderzoek te doen aan de hand van de Ben ik Tevreden? vragenlijst. De begeleiders gaan aan de hand van deze vragenlijst met jullie in gesprek en nemen de resultaten mee in de ondersteuning.

Trajectvol heeft binnen dit bouwsteen de volgende verbeterpunten geformuleerd voor 2020.

Verbeterpunten bouwsteen 2:

Uitgaande van het kwaliteitsrapport Gehandicaptenzorg heeft Trajectvol de volgende verbeterpunten geformuleerd:

	Medezeggenschap	Clïenttevredenheid
Doel (wat)	Organiseren inspraak van cliënten en/of verwanten, passend bij onze doelgroep en onze werkwijze.	Invoeren van Ben ik Tevreden? (BiT) Medewerkers worden getraind in het voeren van BiT-gesprekken.
Resultaat	Er is een cliëntenraad voor de volledige organisatie. 4 keer per jaar wordt er een ouderavond georganiseerd waarbij ontmoeten en uitwisselen van ervaringen centraal staat. Op locatieniveau is er bewonersoverleg.	Alle medewerkers die werken met Wlz-cliënten zijn getraind in het voeren van een BiT-gesprek. Er is een planning wanneer de BiT-gesprekken binnen de zorgcyclus uitgevoerd worden. Verbeterpunten uit de BiT-gesprekken worden meegenomen in het begeleidingsplan en de ondersteuning van de cliënt.
Wanneer bereikt	Eind 2021	Eind 2021 (invoer BiT-gesprekken).
Controle / check	In de jaarplanning worden de ouderavonden vastgelegd. Bewonersoverleg is meegenomen in de jaarplanning op de locatie en staat in de agenda.	Het voeren van het BiT-gesprek is meegenomen in de zorgcyclus.
Verantwoordelijke(n)	Bestuurder en voorzitter cliëntenraad. Medewerkers op de woonlocatie.	Zorgmanager kwaliteit en beleid

Bouwsteen 3: De begeleiders praten over hun werk.

Toelichting:

Om goede zorg te kunnen geven moeten medewerkers betrokken en deskundig zijn. Daarom is het belangrijk dat medewerkers naast het normale werkoverleg ook praten over hun kennis, inzicht, vaardigheden en houding.

Dit gebeurt minstens 1 keer per jaar, tijdens teamreflectie gesprekken. Teams kijken naar elkaar en naar de zorg die ze bieden.

Hierbij bespreken ze een aantal onderwerpen:

- Geven de begeleiders de afgesproken zorg?
- Gaan zij respectvol om met de cliënt?
- Hoe staat het met de veiligheid?
- Hebben alle medewerkers de juiste opleiding? Is er extra scholing nodig?

Van dit gesprek wordt een verslag geschreven. Daarin staat wat er goed gaat en wat er moet worden verbeterd.

Bij Trajectvol hebben wij bij bouwsteen 3 de volgende verbeterpunten geformuleerd voor 2020.

Verbeterpunten bouwsteen 3:

Uitgaande van het kwaliteitsrapport Gehandicaptenzorg heeft Trajectvol de volgende verbeterpunten geformuleerd:

	Teamreflectie	Deskundigheid
Doel (wat)	Opzetten van structurele intervisie en supervisie.	Opstellen van een opleidingsplan voor alle medewerkers.
Resultaat	Medewerkers leren van elkaar en wisselen ervaringen uit. Verbeterpunten worden geformuleerd en meegenomen in het beleid van de organisatie.	Medewerkers zijn goed opgeleid om hun taken en verantwoordelijkheden uit te kunnen voeren. Medewerkers delen hun kennis met collega's.
Wanneer bereikt	Oktober 2021	Eind 2021
Controle / check	Supervisie en intervisie zijn onderdeel van de vergaderingen. Deze zijn opgenomen in de jaarplanning.	Opleiding en ontwikkeling zijn een vast onderdeel tijdens de functioneringsgesprekken met medewerkers.
Verantwoordelijke(n)	Manager zorg en begeleiding	Manager zorg en begeleiding