



Kwaliteitsdocument 2021

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

Bouwsteen 4: Externe visitatie – Linc naar Zorg komt bij ons op bezoek

Inleiding

Dit is het tweede kwaliteitsrapport van Trajectvol.

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

Dit tweede rapport bestaat uit 4 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.

Dit jaar laten we ook een andere zorgaanbieder bij ons in de keuken kijken waarbij zij ons tips en tops geven over de organisatie.

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).

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 2022 geformuleerd:

Verbeterpunten bouwsteen 1:

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

	Zorgproces uitbreiden met tussenevaluatie	VIM-meldingen	Calamiteitenplan / RI&E
Doel (wat)	<p>Het voeren van tussenevaluatiegesprekken toevoegen aan de werkprocedures.</p> <p>Formulier ontwikkelen voor het voeren van tussenevaluatie.</p>	Medewerkers maken melding van incidenten middels het VIM (veilig incidentenmelden) formulier.	Calamiteitenplan maken voor de verschillende locaties en ontruimingsoefeningen plannen en uitvoeren.
Resultaat	<p>Alle cliënten met een WLZ-indicatie hebben na een half jaar een tussenevaluatie op de gestelde doelen in het begeleidingsplan.</p> <p>Alle medewerkers gebruiken hetzelfde formulier voor het voeren van het gesprek en het verwerken van de informatie.</p>	Er is een veilig klimaat om meldingen te maken en hiervan te leren.	Medewerkers weten wat te doen in geval van calamiteit.
Wanneer bereikt	1 september 2022	1 oktober 2022	1 september 2022
Borging / check	<p>In OctoQ wordt de evaluatiedatum toegevoegd.</p> <p>Maandelijks controle op de geldigheid van de begeleidingsplannen en uitgevoerde evaluatiegesprekken.</p>	<p>VIM-meldingen worden individueel besproken met de melder(s).</p> <p>VIM-meldingen komen terug in de teamvergadering zodat iedereen hiervan kan leren.</p>	<p>Risico, Inventarisatie en Evaluatie</p> <p>Calamiteitenplannen worden jaarlijks gecontroleerd.</p> <p>Ontruimingsoefeningen vinden jaarlijks plaats volgens jaarplanning.</p>
Verantwoordelijke(n)	Manager zorg en begeleiding	Manager Zorg en begeleiding	Manager zorg en begeleiding

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 2022.

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/verwantenoverleg 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. Verbeterpunten uit de BiT-gesprekken worden meegenomen in het begeleidingsplan en de ondersteuning van de cliënt.
Wanneer bereikt	31 december 2022	31 december 2022
Controle / check	Functioneren en evalueren is een continu proces.	Het voeren van het BiT-gesprek is meegenomen in de zorgcyclus. Er is een planning wanneer de BiT-gesprekken binnen de zorgcyclus uitgevoerd worden.
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.

Binnen Trajectvol hebben alle teams op regelmatige basis overleg met elkaar. Tijdens deze teamvergaderingen bespreken we de ontwikkelingen binnen de organisatie; worden casussen besproken tijdens de intervisies.

1 keer per jaar willen we een teamreflectie organiseren waarbij de teams kijken naar elkaar en naar de zorg die ze bieden. Van deze teamreflectie wordt een verslag geschreven. Daarin staat wat er goed gaat en wat nog verbeterd kan worden.

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?

Bij Trajectvol hebben wij bij bouwsteen 3 de volgende verbeterpunten geformuleerd voor 2022:

Verbeterpunten bouwsteen 3:

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

	Teamreflectie	Deskundigheidsbevordering
Doel (wat)	Opzetten van structurele intervisie en supervisie. Vormgeven aan een jaarlijkse teamreflectie binnen alle locaties.	Opstellen van een opleidingsplan voor alle medewerkers.
Resultaat	Medewerkers leren van elkaar en wisselen ervaringen uit. Verbeterpunten vanuit de teamreflectie 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	September 2022 – december 2022	Eind 2022
Controle / check	Intervisie is een onderdeel van de vergaderingen. Deze zijn opgenomen in de jaarplanning. Supervisiegesprekken worden vastgelegd in een verslag. Teamreflectie is opgenomen in de jaarplanning	Opleiding en ontwikkeling zijn een vast onderdeel tijdens de functioneringsgesprekken met medewerkers. Deelname aan scholing wordt afgerond met bewijs van deelname welke toegevoegd wordt in het personeelsdossier.
Verantwoordelijke(n)	Manager Zorg en Begeleiding	Manager Zorg en Begeleiding

Bouwsteen 4: Rapportage en visitatie

Toelichting:

Bij een kwaliteitsrapport dat je zelf opstelt is het goed om ook iemand van buitenaf mee te laten kijken. Daarom regelt de organisatie 1 keer per 2 jaar een externe visitatie.

Er komen dan 2 deskundigen uit een andere organisatie en die bekijken hoe de organisatie de kwaliteit van zorg onderbouwt in het kwaliteitsrapport en bekijken ze de verbeteracties. Ze maken van deze visitatie een verslag die terug komt in het kwaliteitsrapport.

Trajectvol mocht op 23 mei 2022 Martijn en Tjerk van Linc naar Zorg ontvangen voor de visitatie.

Van dit bezoek hebben zij een mooi verslag gemaakt.

Een kort stukje uit dit verslag kun je hieronder lezen.

Tijdens de lunch en de rondleiding zijn de volgende zaken opgevallen, deze willen we graag aan jullie terug geven:

- De locaties zien er zeer verzorgd uit. Het voordeel van nieuwbouw is natuurlijk dat een locatie vaak mooi oogt, maar ook binnen in de gemeenschappelijke ruimtes is het goed opgeruimd en wordt er een gezellige sfeer gecreëerd waarin cliënten zich thuis kunnen voelen.
- De cliënten hebben hun eigen woning naar eigen smaak in kunnen richten, tegelijk worden ze ondersteund om hun eigen woning goed te onderhouden. Hierdoor is er sprake van autonomie waar mogelijk en ondersteuning indien gewenst welke bij de bezochte cliënten zichtbaar tot kwaliteit van leven leidt.
- De medewerkers waren betrokken en gericht op het ondersteunen van de cliënten, wat ook opviel was dat bij alle gesprekken gepoogd werd om met de cliënten te praten in plaats van over cliënten.
- De betrokkenheid en bevologenheid spatten er vanaf. Er wordt gesproken over waar de organisatie naar toe wil werken en tegelijk worden inhoudelijke voorbeelden gegeven waaruit een grote operationele betrokkenheid blijkt. 12
- Vanuit de organisatie wordt veel moeite gestoken in het verbeteren van de zorg. Belangrijk om daarbij op te merken is dat het zoeken naar verbeterpunten ook kan afleiden van de dingen die wel goed gaan, dat blijken in de praktijk namelijk heel veel dingen te zijn.

Het beeld wat wij overhouden aan dit bezoek is een organisatie die staat voor de cliënten, die met veel passie en inzet hard werkt om de zorg voor de cliënten zo optimaal mogelijk te organiseren en die in staat is om te reflecteren op hun eigen handelen.

De 4 kernwaarden (respectvol, talentvol, transparantie en professionaliteit) zijn duidelijk zichtbaar bij de verschillende bezoeken op locaties en de gesprekken, dat geeft een mooi beeld van een organisatie die streeft naar autonomie, eigen regie en persoonlijke krachtbronnen!

We zijn heel blij en trots dat het bezoekje een goeie indruk heeft achtergelaten en dat onze kernwaarden hierbij goed zichtbaar waren.