



Kwaliteitsdocument 2022

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Profiel Trajectvol	7
Kwaliteit bij Trajectvol	12
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt	14
Verbeterpunten bouwsteen 1	19
Ervaringsverhaal: In gesprek met Hugo	20
Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaring	22
Verbeterpunten bouwsteen 2	27
Ervaringsverhaal: In gesprek met Anja, moeder van Mees	28
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in de teams	30
Verbeterpunten bouwsteen 3	35
Ervaringsverhaal: In gesprek met de bewoners van Mariapark	37
Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitaties	40
Zienswijze op het rapport Raad van Commissarissen	42

Inleiding

Voor jullie ligt het derde kwaliteitsrapport van Trajectvol. In dit rapport staan we stil bij de gestelde doelen voor 2022 en gaan formuleren we de verbeterpunten voor 2023.

In 2022 is er een cliënttevredenheidsonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Daarnaast vond in september 2022 ons jaarlijkse audit plaats en kregen we januari 2023 het zorgkantoor op bezoek voor een kwaliteitscheck.

De informatie is verwerkt in het kwaliteitsrapport.

Dit kwaliteitsrapport bevat de vertaling van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022, welke ons duidelijk kaders biedt waarbinnen wij als zorgorganisatie onze visie, missie en werkwijze omschrijven en verantwoorden.

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022 is geëvalueerd en zal vanaf 2023 als kwaliteitskompas door ontwikkelen.

Trajectvol neemt dit mee in het verder ontwikkelen van de kwaliteit van zorg. De vertaling van het kwaliteitskompas zal zichtbaar zijn in het volgende kwaliteitsrapport in 2024.

De opbouw van het document is gebaseerd op de bouwstenen uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Als Trajectvol streven we naar een continue verbetercyclus, zowel op individueel, team- als organisatieniveau. Dit kwaliteitsdocument beschrijft hoe we hier invulling aan geven, samen met ons belangrijkste instrument 'onze medewerkers' waarbij het leveren van kwalitatieve goede zorg, aansluitend bij de zorgvraag van de cliënt centraal staat.

Profiel Trajectvol

- 
- 1 mei 2005: Trajectvol start als eenmanszaak:
UWV trajecten re-integratie
Ambulante zorg en begeleiding vanuit PGB en ZIN
(gemeente en Zorgkantoor).
- 
- 14 juli 2014: Opening Smaakvol in Berlicum.
Dagbestedingslocatie
Ambulante zorg en begeleiding vanuit PGB en ZIN
(gemeente en Zorgkantoor).
- 
- 2015: Zorgfinanciering gaat naar de gemeentes.
Dagbesteding Smaakvol
Ambulante zorg en begeleiding via WMO
financiering, geen contract meer met zorgkantoor.
- 
- 1 mei 2019: Smaakvol verhuisd naar de nieuwe
locatie aan het Mercuriusplein.
2019 de eerste stappen worden gezet voor het
opstarten van woonproject Mariapark.
- 
- 2020: Contract met zorgkantoor VGZ naast de
contracten met de gemeente (WMO) .
Oktober 2020 Bij het Mariapark komen 9 jongeren
wonen met een WLZ indicatie en krijgen 24/7 zorg
en ondersteuning.
- 
- 2021: Bij de Pastorietuin komen 10 jongeren met
een WLZ indicatie wonen en kunnen 24/7 beroep
doen op begeleiding.
Blijvende inschrijving bij het Zorgkantoor VGZ
voor wonen, begeleiding en dagbesteding

Profiel Trajectvol

Algemeen

Trajectvol is gegroeid van een eenmanszaak in 2005 tot een zorgaanbieder van bijna 45 medewerkers in 2022. Trajectvol is begonnen met het bieden re-integratietrajecten vanuit het UWV en ambulante zorg en begeleiding vanuit ZIN en PGB via het zorgkantoor en de gemeentes.

Tot 2015 liep alles via het Zorgkantoor en had Trajectvol een contract met de VGZ. Sinds 2015 is dit opgesplitst en kreeg Trajectvol de trajecten vanuit de Wmo gefinancierd en de PGB. Hierdoor werd het contract met de VGZ beëindigd.

Sinds het najaar 2020 is er weer een overeenkomst met het Zorgkantoor (VGZ) voor het wonen een ook weer een stukje ambulant. Door de overeenkomst voor het wonen biedt Trajectvol nu ook woonbegeleiding, zowel 24uurszorg als 24-uur nabijheid op de locaties Mariapark en Pastorietuin in Berlicum.

In 2019 werden de eerste stappen gezet voor het woonproject Mariapark die uiteindelijk in oktober 2020 van start ging: 9 jongeren met een WLZ-indicatie konden hierdoor de overstap maken van wonen thuis naar het wonen binnen een 24-uurssetting met een huiselijk karakter.

In 2021 kwam hier een vervolg op met het woonproject Pastorietuin. Hier wonen 10 bewoners in een eigen appartement met een WLZ indicatie semi-ambulant waarbij 24 uur bereikbaarheid geboden wordt. Bewoners stemmen de begeleidingsmomenten af met de begeleiding afhankelijk van hun zorgvraag.

Trajectvol heeft nu blijvende inschrijving bij het zorgkantoor voor de gebieden: begeleiding, dagbesteding en wonen.

Visie

Trajectvol biedt als organisatie zorg waarbij de eigen regie van de cliënt voorop staat. Wij staan voor 'Gewoon waar kan, speciaal waar nodig'.

De visie is erop gericht om de cliënten direct te betrekken en samen uit te vinden wat de optimale ontwikkelingssomgeving is, dit vraagt om maatwerk.

De kernwaarden, respectvol – talentvol – transparant - professionaliteit zijn de drijfveren die ervoor zorgen dat het werk elke dag weer zo goed mogelijk en met plezier gedaan wordt.

Respectvol

Trajectvol respecteert mensen zoals ze zijn. Ieder individu heeft zijn of haar eigen mogelijkheden, wensen, behoeften, beperkingen en eigenaardigheden. Dit uitgangspunt is terug te zien in de basishouding naar de cliënten én naar de manier waarop Trajectvol binnen de organisatie met elkaar omgaat. Iedereen wordt gerespecteerd als mens en beroepsbeoefenaar.

Talentvol

Alle ondersteuning die Trajectvol biedt aan de cliënt gaat uit van de talenten van het individu. De cliënt heeft zover als mogelijk de regie. Trajectvol sluit aan op wat de cliënt wil en kan en waar mogelijk gaan zij een stapje verder. De methodiek is gericht op de wensen, mogelijkheden en individuele behoeften van cliënt en dit wordt vastgelegd in een begeleidingsplan.

Transparantie

Trajectvol wil graag zichtbaar maken wat de organisatie doet, waarom zij dat doet en wat zij daarmee bereiken wil. Het is een groeiende organisatie en naast de al bestaande doelgroepen en doelstellingen, richt Trajectvol zich op nieuwe doelen en doelgroepen.

Door transparant te zijn, is Trajectvol kwetsbaar en kunnen er vergissingen worden gemaakt. Zij communiceert hierover, leert hiervan en verbetert daardoor de professionaliteit.

Trajectvol heeft een klachtenprocedure en een vertrouwenspersoon.

Professionaliteit

Trajectvol werkt met betrokken, ervaren en bevlogen medewerkers. Via scholing, training en intervisie/supervisie wordt de kennis en de deskundigheid op alle niveaus in de organisatie op peil gehouden. Zij staat open voor nieuwe inzichten en methodieken.

Trajectvol is betrokken en zoekt proactief de samenwerking met anderen op, binnen en buiten de eigen organisatie.

De cliënten, hun naasten, collega's en andere partijen kunnen erop rekenen dat Trajectvol de meest passende dienstverlening biedt.

Missie

Trajectvol is een maatschappelijk zeer betrokken onderneming. Zij heeft oog voor de belangen van de samenleving en van de mensen in die samenleving. Een samenleving waarin kwetsbare mensen steeds minder aansluiting (kunnen) vinden op vele gebieden.

De missie van Trajectvol is dat iedereen de kans krijgt een zinvol en gelukkig leven te leiden. De ondersteuning en hulp is gericht op het ontwikkelen en versterken van de zelfredzaamheid van de cliënt.

Dit doet Trajectvol op het gebied van ambulante begeleiding, wonen, werk/dagbesteding en sociale activering voor mensen met psychische, psychosociale en lichamelijke/verstandelijke beperkingen; zorg dichtbij waarbij zelfregie voorop staat.

Eigen kracht en keuzes van de cliënt zijn altijd richtinggevend en staan centraal.

Trajectvol voert de missie uit door als organisatie blijvend te ontwikkelen. Het is een flexibele organisatie waar alle mogelijke ruimte en creativiteit ingezet wordt om dat te bereiken wat in het vermogen van de cliënt ligt.

Trajectvol stelt zich ten doel om zich te blijven profileren en verder te professionaliseren als zorginstelling voor mensen met een grote afstand tot zowel de maatschappij als de arbeidsmarkt.

Doelgroep

Trajectvol biedt zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen binnen de samenleving die steeds minder aansluiting (kunnen) vinden op vele leefgebieden. Vaak zijn er problemen op meerdere gebieden, zoals wonen – financiën - sociale netwerk.

Bij de mensen die begeleiding krijgen vanuit Trajectvol is er veelal sprake van psychische, psychosociale, lichamelijke en/of verstandelijke beperkingen veelal in combinatie met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS) of AD(H)D.

Uitsluitingscriteria hierbij zijn:

- Zware gedragsstoornissen met niet begeleidbare agressie.
- Ernstige verslavingsproblematiek waarbij behandeling nog voorop staat.

De cliënten die Trajectvol ziet, vragen structuur en duidelijkheid om zichzelf te kunnen ontplooiën. Binnen de kleinschaligheid zijn er verschillende mogelijkheden om de individuele cliënt de optimale basissetting te kunnen bieden.

Het resultaat van deze inspanningen is te zien aan de hoge mate van tevredenheid bij de klanten die aan het tevredenheidsonderzoek 2022 meededen.

Trajectvol is ISO-gecertificeerd (9001:2015) en hanteert het kwaliteitskader "Gehandicaptenzorg 2017-2022) als leidraad voor het leveren & verbeteren van kwalitatief goede zorg.

Organisatiestructuur

Sinds 2013 is Trajectvol bv onder deze naam actief in de regio. De organisatie is als bv ingericht met een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen.

Er wordt gewerkt vanuit de principes van de Zorgbrede Governancecode 2017 Kleine zorgaanbieders.

Trajectvol is een zogenaamde 'platte' organisatie. De lijnen binnen de organisatie zijn kort en direct.

De medewerkers die bij Trajectvol werken staan midden in de samenleving en beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om de meest optimale kwaliteit te kunnen leveren. Hierbij staan betrokkenheid, resultaatgerichtheid, doorzettingsvermogen, creativiteit, oplossend vermogen maar bovenal de persoon centraal.

In 2021 is begonnen met het overdragen van werkzaamheden van de directeur naar twee zorgmanagers. Deze nieuwe situatie is in ontwikkeling en krijgt steeds meer gestalte. Er is nu sprake van een zorgmanager 'Ambulant en kwaliteit' en een zorgmanager 'Wonen en dagbesteding'.



Het management bij Trajectvol is opgedeeld in de functies:

- Directeur – eindverantwoordelijk voor Trajectvol Werk en Trajectvol Zorg
- Zorgmanager – Ambulant en Kwaliteit met eigen taken die per divisie zijn vastgelegd
- Zorgmanager – Wonen en Dagbesteding met eigen taken die per divisie zijn vastgelegd

Management Trajectvol

<p>Bert Sterkenburg Directeur</p>	<p>Zorgmanager Dagbesteding en wonen</p>	<p>Zorgmanager Ambulant en kwaliteit</p>
---	--	--

Trajectvol in cijfers

In 2022 heeft Trajectvol 41 medewerkers in dienst. Het gaat in totaal om 16,85 fte's.

- Ambulant: 7
- Backoffice/directie: 2 medewerkers
- Dagbesteding: 18 medewerkers waarvan 6 zorgmedewerkers die de begeleiding van de dagbesteding vorm geven; de overige medewerkers vallen onder de horecavoorziening.
- Wonen: 9 medewerkers, waarvan 3 woonassistentes en 6 persoonlijk begeleiders

Trajectvol heeft in 2022 een totaal verzuimpercentage van 4,6%

Op teamniveau:

- Ambulant: 4,8%
- Smaakvol: 6,9%
- Wonen: 2%

Trajectvol heeft in 2022 in totaal 102 cliënten

- 37 cliënten ontvangen zorg vanuit een Wlz-indicatie.
- 65 cliënten ontvangen zorg vanuit een Wmo-indicatie.

Met alle cliënten die begeleiding ontvangen vanuit Trajectvol wordt een begeleidingsplan opgesteld.

Trajectvol biedt aan 102 cliënten begeleiding, hiervan hebben 98 cliënten een getekend begeleidingsplan.

Kwaliteit bij Trajectvol

Trajectvol is ISO 9000:2015 gecertificeerd. In het kwaliteitshandboek is vastgelegd hoe processen verlopen. Jaarlijks vindt er een interne en externe audit plaats. Hiervoor hanteren we een cyclus gebaseerd op de bouwstenen uit het kwaliteitskader. Naast de gebruikelijke controle van de processen stellen we jaarlijks een onderdeel centraal binnen de audit.

Trajectvol wil een organisatie zijn die zijn medewerkers duidelijke kaders biedt waarbinnen ze zich kunnen bewegen maar wil de medewerkers ook niet belasten met te veel regels.

Het optimaal benutten van kennis en kunde van onze medewerkers staat voorop en daarnaast willen we ook onze kwaliteit en veiligheid van onze zorgverlening borgen.

Uit de tevredenheid van onze cliënten en medewerkers kunnen we concluderen dat we al veel dingen goed doen, maar dat er ook dingen blijven die voor verbetering vatbaar zijn.

Borgen van Kwaliteit

Trajectvol werkt voor het borgen van haar kwaliteit met de Plan-Do-Check-Act cirkel van Deming.



Dit houdt in dat voortdurend wordt geëvalueerd of de methode en aanpak nog doelgericht werken. Soms moet een werkwijze worden aangepast, soms moet een doelstelling opnieuw worden onderzocht.

Dit doen we:

- op cliëntniveau
 - o door het jaarlijks evalueren van het begeleidingsplan en het vastleggen van de nieuwe situatie en doelen in het bijgestelde begeleidingsplan.
 - o Cliënttevredenheidsonderzoek gericht op de zorgrelatie
 - o Cliëntervaringsonderzoek vanuit de Ben ik Tevreden? gesprekken.

- op medewerkersniveau
 - o door het voeren van jaargesprekken waarbij we aandacht hebben voor de functieomschrijving en de deskundigheid van de medewerker.
 - o Medewerkerstevredenheidsonderzoek
 - o Supervisiegesprekken.

- Op teamniveau
 - Bespreken van incidentmeldingen
 - Intervisie

- op organisatieniveau
 - input voor verbetering vanuit ketenpartners, zorgkantoor, inspectie en andere externe partijen.
 - Audits

In het volgende onderdeel van dit kwaliteitsrapport nemen we jullie mee in de uitwerking van de bouwstenen.

Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt

Toelichting

Bouwsteen 1 gaat uit van persoonsgerichte zorg, die aansluit op de wensen en voorkeuren van de bewoner/cliënt, afgestemd op het leven van de individuele cliënten samen met de betrokken nabije verwanten en vrienden.

In deze eerste bouwsteen staat het zorgproces centraal.

- Kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt
- Eigen regie van de cliënt binnen het zorgproces
- Borging van de veiligheid in zorg en ondersteuning

Kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

Hoe richten wij onze zorg in?

Trajectvol biedt zorg op de locaties Mariapark (24 uur aanwezigheid) en op de locatie Pastorietuin (24 uur bereikbaarheid).

Daarnaast biedt Trajectvol zorg bij de cliënten in hun eigen omgeving (ambulante zorg), waarbij individueel afgestemd wordt op welke manier de begeleiding bereikbaar is voor de cliënt naast ingeplande afspraken. De ambulante zorg die Trajectvol levert, gebeurt voor het grootste deel vanuit de WMO financiering.

Onze cliënten hebben een ondersteuningsvraag op verschillende leefgebieden zoals zelfredzaamheid, sociale relaties, persoonlijke verzorging, financiën, psychisch welbevinden, dagbesteding en zingeving. Dit wordt vastgelegd in een begeleidingsplan.

Het begeleidingsplan komt tot stand vanuit dialoog tussen de begeleiding en de cliënt en het netwerk dat bij de cliënt betrokken is.

Het begeleidingsplan is gebaseerd op een competentiegerichte benadering, waarbij we samen haalbare doelen stellen binnen de verschillende leefgebieden. Hierbij kijken we samen naar wat al goed gaat en wat nog beter kan. Samen met de cliënt bespreken we hoe we aan de gestelde doelen gaan werken.

Binnen Trajectvol hebben we de visie dat iedereen competenties kan ontwikkelen en op zijn manier invulling kan geven aan een zinvol leven, al dan niet met een steuntje in de rug. De begeleiding sluit zo dicht mogelijk aan bij de belevingswereld en het niveau van de cliënt. De begeleiding past zijn begeleidingsstijl aan bij wat op dat moment nodig is om de cliënt te stimuleren de volgende stap te zetten in zijn eigen groei en ontwikkeling.

De begeleidingsplannen binnen Trajectvol hebben een geldigheidsduur van 1 jaar. Voor alle cliënten geldt dat na een half jaar (of zo nodig eerder) een tussenevaluatie op de gestelde doelen plaats vindt. Dit wordt vastgelegd in het tussenevaluatieformulier en toegevoegd aan het begeleidingsplan.

Het zorgproces rondom de cliënt is vastgelegd in een procedure zodat alle medewerkers weten hoe deze vorm gegeven wordt.

Klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon

Alle medewerkers van Trajectvol streven naar tevreden cliënten die zich vrij en veilig voelen om in gesprek te gaan als zaken niet volledig naar wens verlopen. Ons uitgangspunt is dan ook dat klachten en problemen worden besproken en opgelost daar waar ze zijn ontstaan. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan kan de cliënt de klacht ook bespreken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De cliënt kan ook terugvallen op de vertrouwenspersoon.

Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan kan de cliënt ook nog naar de geschillencommissie. Trajectvol is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

In 2022 zijn er geen klachten ingediend.

Alle cliënten hebben het infoblad klachtenreglement ontvangen bij het starten van hun zorgtraject.

Het klachtenreglement is terug te vinden op onze website. Hiermee voldoet Trajectvol aan de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De aanwezigheid van het klachtenreglement wordt jaarlijks opnieuw onder de aandacht gebracht middels de Trajectwijzer (nieuwsbrief van Trajectvol).

In 2022 hebben de toen aanwezige interne en externe vertrouwenspersonen & klachtenfunctionaris aangegeven het stokje over te willen dragen.

Vanaf 2023 is er een nieuwe externe vertrouwenspersoon voor de cliënten en hun vertegenwoordigers en een nieuwe interne vertrouwenspersoon voor de medewerkers van Trajectvol.

Trajectvol is voor 2023 nog zoekende naar een nieuwe klachtenfunctionaris.

De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Veilig (bijna) incidenten melden

Binnen Trajectvol willen we het bespreken van incidenten en afwijkingen laagdrempelig houden.

We willen een sfeer creëren waarbij openlijk gesproken kan worden over zaken die niet goed zijn gegaan. Op die manier kunnen we leren van fouten, waarbij we ervan uit gaan dat er vrijwel nooit sprake is van opzet.

Ieder (bijna) incident wordt gemeld op het formulier 'Melding (bijna) incidenten'. Deze melding wordt door de directie en/of VIM-coördinator onderzocht, daar waar nodig kunnen ze zich laten bijstaan door externe deskundigen om bepaalde onderzoeken op de juiste manier af te ronden.

Ieder (bijna) incident wordt besproken binnen de betreffende teams waarbij verbeterpunten geformuleerd en doorgevoerd worden.

In 2022 zijn er 17 VIM-meldingen gedaan via het meldingsformulier.

Alle incidenten zijn volgens procedure besproken met de betrokkenen en er zijn maatregelen genomen om nieuwe incidenten te voorkomen.

Incidenten hebben niet alleen gevolgen voor cliënten, maar ook voor medewerkers. Trajectvol vindt het daarom belangrijk dat er voldoende aandacht is voor nazorg. Trajectvol biedt de medewerkers de ruimte om hierin gehoord te worden en ondersteuning te krijgen.

Melden afwijkingen

Binnen Trajectvol is een procedure geformuleerd hoe we met afwijkingen binnen het zorgproces omgaan. Deze procedure is onderdeel van het kwaliteitshandboek en is bij alle medewerkers bekend.

De grootste afwijking die gemeld is, heeft betrekking op het niet binnen de gestelde termijn maken van het begeleidingsplan of evaluatie van het plan.

Meldcode Veilig Thuis

Conform de wet Verplichte Meldcode Veilig Thuis heeft Trajectvol een aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld. Deze functionaris heeft een adviserende rol richting de beleidsontwikkeling en een coördinerende rol bij de uitvoering van de stappen van de meldcode indien er vermoeden is van huiselijk geweld. Het beleid is dat alle medewerkers binnen Trajectvol de e-learning 'werken met de meldcode' volgen.

Om het 'werken met de meldcode' blijvend onder de aandacht te houden van de medewerkers wordt deze minimaal 1 keer per jaar in het teamoverleg opnieuw besproken. De aandachtsfunctionaris zorgt ervoor dat de meldcode onder de aandacht blijft van de collega's.

Calamiteitenplannen

Trajectvol heeft als beleid dat alle medewerkers op de woon- en dagbestedingslocaties beschikken over een BHV-certificaat. Deze cursus wordt jaarlijks herhaald waardoor kennis en vaardigheden op peil blijven.

Op de locaties Smaakvol en Mariapark ligt een calamiteitenplan en worden ontruimingsoefeningen uitgevoerd. Bij de Pastorietuin is voor elke cliënt een beschrijving aanwezig zodat ze weten wat ze moeten doen in geval van nood/brand.

In 2022 heeft bij Smaakvol een ontruimingsoefening plaats gevonden. Bij het Mariapark heeft een ontruimingsoefening plaats gevonden met en zonder bewoners. Hierna heeft een evaluatie plaats gevonden en zijn aanpassingen uitgevoerd.

Met het oog op de veiligheid wordt dit als herhaalcyclus weer meegenomen en uitgevoerd zodat dit onder de aandacht van medewerkers en cliënten blijft.

De risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

In 2022 heeft Trajectvol een RI&E laten uitvoeren door DDV verzuimbegeleiders. Hierbij is vastgesteld dat Trajectvol als organisatie diverse activiteiten heeft ondernomen om de arbeidsomstandigheden voor de medewerkers te optimaliseren. Dit blijkt uit de volgende aspecten:

- Medewerkers beschikken over voldoende arbeidsmiddelen en hulpmiddelen om het werk verantwoord uit te kunnen voeren;
- Medewerkers Mariapark worden jaarlijks bijgeschoold middels een training tiltechnieken aangeboden op locatie en aangepast op de doelgroep;
- Aanwezige blusmiddelen worden periodiek gekeurd en onderhouden.

De knelpunten die vastgesteld zijn:

- Aanwezige ladders/trappen worden niet jaarlijks aantoonbaar gecontroleerd.
- Er is geen register van aanwezige gevaarlijke stoffen.

De RI&E en het bijbehorende Plan van Aanpak zijn een aanzet voor systematische Arbozorg. Jaarlijks zullen de genomen maatregelen worden geëvalueerd en zal vastgesteld worden of de RI&E nog actueel is. Door het zorgvuldig toevoegen van nieuwe gevaren/knelpunten, actiepunten wordt dit geruime tijd actueel gehouden.

Evaluatie gestelde doelen 2022

Medewerkers zijn gevraagd om hun input te geven op de gestelde doelen van 2022 en welke verbeterpunten zijn zien voor 2023. Deze verbeterpunten hebben wij per bouwsteen geformuleerd en is onze leidraad voor het verbeteren en optimaliseren van het zorgproces.

Doel 1: Zorgproces uitbreiden met tussenevaluatie:

Doel is behaald, voor alle WLZ-cliënten is na een half jaar een tussenevaluatie uitgevoerd aan de hand van het format.

Vanuit de interne en externe audit is geadviseerd om in het tussenevaluatiegesprek duidelijker naar voren te laten komen welke doelen zijn geëvalueerd zodat dit beter aan elkaar gekoppeld is.

Vanuit de gemeentes wordt vanaf 2023 voor alle WMO-cliënten ook een tussenevaluatie gevraagd op de gestelde doelen.

Dit vraagt een aanpassing van het zorgproces en zal meegenomen worden in het beschrijven van de verbeterpunten.

Doel 2: VIM-meldingen:

Doel is gedeeltelijk behaald, nog niet alle incidenten worden via het meldingsformulier gemeld. We zien regelmatig nog incidenten gemeld in de dagrapportage.

We blijven medewerkers stimuleren om de meldingsformulieren te gebruiken bij incidenten en eventuele meldingen worden met de medewerkers individueel besproken en laten we ook kort terug komen in de teamvergaderingen.

Doel 3: Calamiteitenplan / RI&E:

Doel behaald. Op alle locaties is er een calamiteitenplan aanwezig en worden de ontruimingsoefeningen jaarlijks herhaald en zo nodig worden de plannen bijgesteld. Per locatie zijn verantwoordelijken aangewezen die zorgen dat dit ingepland, uitgevoerd en geëvalueerd wordt.

De RI&E wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Wanneer arbeidsomstandigheden wijzigen door b.v. nieuwbouw, verbouwing en/of reorganisatie zal voor dat deel de RI&E geactualiseerd worden.

Verbeterpunten bouwsteen 1

	Client Volgstysteem (CVS)	Verlichting administratie	VIM-meldingen
Doel (wat)	Er is een nieuw client volgstysteem ingericht en geïmplementeerd voor alle cliënten. Medewerkers worden geschoold in het gebruik van het client volgstysteem	Procedure van het zorgproces is aangepast waardoor medewerkers weten welke documenten zij in welke fase aangeleverd moeten hebben, afhankelijk van de financieringsvorm (WMO/WLZ).	Medewerkers maken melding van incidenten middels het VIM (veilig incidentenmelden) formulier.
Resultaat	Alle cliënten en/of wettelijk vertegenwoordiger hebben indien wenselijk, toegang tot het eigen clientdossier. Alle medewerkers gebruiken het client-volgstysteem.	Alle documenten behorende bij het zorgproces worden binnen de gestelde termijnen ingeleverd.	Er is een veilig klimaat om meldingen te maken en hiervan te leren.
Wanneer bereikt	Zomer 2023 starten met inrichten Najaar 2023 implementatie van het CVS bij medewerkers en cliënten	Eind 2023	Eind 2023
Borging/Check	Het softwarebedrijf van het CVS, zorgt voor de borging, veiligheid, wettelijke regels en updates.	In het CVS zijn de verschillende documenten en fases ingevoerd en worden taken toegevoegd.	VIM-meldingen worden individueel besproken met de melder(s). VIM-meldingen komen terug op de agenda van de teamvergadering zodat iedereen hiervan kan leren. VIM-meldingen worden geregistreerd in het CVS.

In gesprek met Hugo

Hugo werkt 4 dagdelen bij Smaakvol Eten & Drinken. Hugo woont bij de Pastorietuin in Berlicum.

Naast het werken bij Smaakvol, werkt Hugo ook nog bij 't Vosje in Rosmalen. In zijn vrije tijd speelt hij hockey en basketbal.

Renate en Annemiek zijn met Hugo in gesprek over de gestelde doelen en het welbevinden van Hugo bij de dagbesteding.

Donderdag 25 mei 2023 om 15.15 uur heeft Hugo een afspraak staan bij Smaakvol Eten & drinken met zijn aanspreekpunt Renate van de dagbesteding en zijn persoonlijk begeleidster Annemiek. Doel van het gesprek is samen bespreken hoe het met Hugo gaat tijdens het werken bij Smaakvol en of de doelen die in het begeleidingsplan nog steeds van toepassing zijn.

In het gesprek wordt Hugo zo veel mogelijk gestimuleerd om te vertellen hoe het met hem gaat en hoe hij vindt dat het gaat bij Smaakvol.

Hugo geeft aan dat hij in zijn werk graag afwisseling heeft. Zo werkt hij in de bediening in het restaurant of achter de bar als barista om de koffie en drankjes regelen, soms helpt hij ook mee in de afwas in de keuken.

Hugo vertelt dat hij het bij Smaakvol heel goed naar zijn zin heeft en de afwisseling met het werken bij 't Vosje heel prettig vindt. Hij heeft een goed contact met zijn collega's, is altijd in voor een grapje maar dit kan hem ook wel eens afleiden van zijn werk. Als het wat drukker is in het restaurant heeft hij de begeleiding nodig om het overzicht te houden.

Vandaag werd er specifiek stilgestaan bij het doel wat Hugo in januari 2023 heeft afgesproken met de begeleiding namelijk het oefenen met de kassadienst.

Hugo ziet dat het op rustige dagen al best goed lukt, maar dat het soms nog met het teruggeven van geld mis kan gaan. Dit ziet begeleiding ook zo en er wordt een afspraak gemaakt dat er samen gekeken gaat worden naar oplossingen zodat Hugo zich hierin kan verder ontwikkelen zodat hij dit straks ook kan als het wat drukker is in het restaurant.

Het evaluatiegesprek verloopt op een prettige manier waar voldoende ruimte is om met elkaar af te stemmen maar waar zeker ook ruimte is voor een grapje. Hugo voelt zich duidelijk op zijn gemak.

Mooi om te zien hoe de vraag van Hugo in januari serieus genomen is en dat er stap voor stap gewerkt wordt aan het behalen van dit doel.

Als begeleiders is het heel prettig om met enige regelmaat, met het begeleidingsplan als leidraad, samen met de cliënt stil te staan bij de ontwikkelingen of gestelde doelen. Samen kijken naar wat goed gaat, wat mogelijk nog beter kan en wat hiervoor nodig is.



Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaring

Toelichting

Bouwsteen 2 stelt de stem van de cliënt op de voorgrond. Daarbij vertellen cliënten wat ze vinden van de geboden zorg & ondersteuning en vertellen ze over wat ze zelf vinden over hun kwaliteit van bestaan. Hierbij wordt aandacht gegeven aan vragen als 'wat gaat er goed?' en 'wat kan beter?'

Hierbij wordt gebruik gemaakt van een cliëntervaringsonderzoek uit de 'waaier van instrumenten'.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Trajectvol laat eens per 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk bureau, Mober's adviesbureau, om inzicht te krijgen in welke mate cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening die zij ontvangen van Trajectvol (zorgrelatie). Dit onderzoek heeft in april 2022 plaatsgevonden. In dit kwaliteitsrapport vind je een beknopte weergave van de resultaten uit dit onderzoek.

Er zijn 105 cliënten benaderd om de vragenlijst in te vullen en anoniem te retourneren. Er zijn 54 ingevulde vragenlijsten teruggestuurd. Het respons komt hiermee afgerond uit op 51%. In 2020 lag de respons op 55,44% (83 cliënten benaderd en 46 vragenlijsten retour gestuurd).

Met behulp van een schriftelijke enquête is onderzocht in hoeverre de actuele cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening die ze ontvangen van Trajectvol. Het gemiddelde rapportcijfer van 8,4 laat zien dat de respondenten in het algemeen zeer tevreden zijn hierover. Het huidig rapportcijfer is gelijk aan het rapportcijfer dat is ontvangen tijdens het onderzoek in 2020.

Uit het onderzoek zijn 3 aanbevelingen geformuleerd richting de directie. De aanbevelingen zijn gericht op:

- **Begeleiding en ondersteuning:** 13 % van de respondenten geeft aan het niet eens te zijn met de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' en 7,4% wist hier geen antwoord op te geven.

De beoordeling van dit resultaat ligt bij de directie, gezien zij de type cliënten, problematiek en inhoudelijke zorg en ondersteuning kennen.

Door het invoeren van de Ben ik Tevreden? gesprekken, krijgen we hier mogelijk meer helderheid in.

- **Informatievoorziening:** 24,1% van de respondenten geeft aan het niet eens te zijn met de stelling 'ik ben geïnformeerd over hoe de medezeggenschap van cliënten geregeld is (de cliëntenraad)

Als organisatie is het goed om te blijven checken of de informatievoorziening wordt uitgevoerd door de medewerkers zoals is afgesproken.

Met behulp van hetgeen is gesteld in de Wet Medezeggenschap cliënten (Wmcz) 2018 bepaalt Trajectvol of er vanuit de wetgeving iets geregeld moet worden rondom de medezeggenschap.

Trajectvol heeft eind 2022 een cliëntenraad opgericht. De medezeggenschap in de breedste zin van het woord zal in 2023 verder onderzocht worden. De vorm van medezeggenschap waarvoor gekozen wordt moet passend zijn binnen de organisatie en bij de doelgroep van Trajectvol.

- **Ontvangen opmerkingen:** De ontvangen opmerkingen bespreken binnen het teamoverleg en inventariseren op verbeterpunten. Informeren van de resultaten van het onderzoek naar de cliënten en wat de directie met de uitkomsten heeft gedaan of gaat doen.

Alle cliënten en medewerkers hebben een terugkoppeling gehad, verbeterpunten worden meegenomen in de doelstellingen van de organisatie.

Cliëntervaringsonderzoek

Mensen met beperkingen hebben ook individuele behoeften en wensen. Ook zij willen kiezen hoe ze hun leven invullen, verbonden willen zijn met anderen en mee willen doen in de samenleving.

Om ervoor te zorgen dat mensen met beperkingen een zo gewoon mogelijk leven kunnen leiden, legt de gehandicaptenzorg verbindingen met de maatschappelijke domeinen wonen, werk en leren.

Daar hoort ook bij dat cliënten **zelf** kunnen vertellen wat ze belangrijk vinden.

Vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg is er een verplichting om eens in de 2 jaar het cliëntervaringsonderzoek aan te bieden. De cliënt is niet verplicht om er aan mee te werken, maar wordt wel uitgenodigd om deel te nemen.

Als Trajectvol hebben wij gekozen voor het instrument uit de instrumentenwaaier 'Ben ik Tevreden? (Bit)'. Deze sluit het beste aan bij onze organisatie waarbij de begeleider en de cliënt samen in gesprek gaan over de ervaren kwaliteit van leven. Acties en doelen zullen opgenomen worden in het begeleidingsplan.

Trajectvol heeft ervoor gekozen om na de start van de woonvoorziening 'Mariapark' in 2020 en Pastorietuin in 2021 de bewoners, medewerkers en het netwerk de tijd en ruimte te geven om aan elkaar te wennen.

Eind 2022 hebben de medewerkers uitleg gekregen over het voeren van de Ben ik Tevreden? gesprekken en is er een tijdsplan afgesproken om deze gesprekken uit te voeren vanaf 2023.

2023 is het derde jaar waarin we zorg en ondersteuning bieden aan cliënten met een WLZ-indicatie en zal hierdoor het eerste jaar zijn waarin we het cliëntervaringsonderzoek opnemen in onze zorgproces en cliëntvolgsysteem.

We richten ons erop in dat we in 2023 de eerste gesprekken voeren met de bewoners van het Mariapark.

In 2024 zullen de bewoners van de Pastorietuin en de WLZ – cliënten die in de ambulante omgeving ondersteuning ontvangen gevraagd worden of ze aan dit cliëntervaringsonderzoek willen meewerken.

Resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek zal op cliëntniveau meegenomen worden in de doelen die terug komen in het individueel begeleidingsplan. Daarnaast komen er mogelijk ook overkoepelende wensen naar voren die op team- of organisatieniveau opgepakt kunnen worden.

De eerste resultaten zullen we verwerken in het volgende kwaliteitsrapport gebaseerd op het kwaliteitskompas.

Organisatie van de medezeggenschap

Voor zorginstellingen geldt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

Vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg zijn ook richtlijnen geformuleerd hoe de cliëntenraad of andere vormen van medezeggenschap betrokken kunnen worden bij de uitvoering van het kwaliteitskader.

Bij Trajectvol willen we dat cliënten zoveel mogelijk eigen regie krijgen en behouden op hun eigen leven.

Cliënten meenemen in de ontwikkelingen in de organisatie en de vraagstukken die daar spelen is daar een logische vervolgstap op. De manier waarop wij zorg en ondersteuning bieden speelt namelijk een rol in hun leven. We willen daarom cliënten betrekken bij de keuzes en beslissingen die hen aangaan en ze uitnodigen op hun mening te geven en zaken bespreekbaar te maken.

Trajectvol wil als organisatie de inspraak van cliënten en/of verwanten op een goeie manier vorm geven die passend is bij onze doelgroep en hoe wij ons werk inrichten.

Op dit moment is binnen Trajectvol sprake van medezeggenschap of cliëntparticipatie op de volgende niveaus:

- **Cliëntniveau**

Vanuit dialoog tussen cliënt en de trajectbegeleider ontstaat het gesprek over zijn/haar zorg. De gemaakte afspraken worden in het begeleidingsplan vastgesteld. Met de invoer van het Ben ik Tevreden? gesprek streven we nog meer naar een dialoog in afstemming van de ondersteuning.

- **Niveau van de woonlocatie & locatie Smaakvol**

Mariapark:

1 keer per 6 weken is er bewonersoverleg binnen de woonlocatie Mariapark. Door de bewoners ideeën in een bus te laten doen, worden ze gestimuleerd om mee te denken en praten over het vergroten van woonplezier bij het Mariapark. Nu de bewoners hun plek gevonden hebben, elkaar wat beter kennen zijn de onderwerpen die besproken worden langzaam uitgebreid. Sommige durven zich ook al eens kwetsbaar op te stellen in de groep. Door de bewoners wordt de vergadering meestal als zinvol ervaren, is er ruimte om ideeën in te brengen, wordt er goed naar elkaar geluisterd.

Pastorietuin:

De bewoners van de Pastorietuin zijn eind 2021 – begin 2022 in hun appartementen komen wonen. Zij wonen hier semi-ambulant, ontvangen hun begeleider individueel op hun appartement. Bij de start van het woonproject zijn verschillende avonden georganiseerd om elkaar te leren kennen en tot goeie buurafspraken te komen. Deze zijn opgenomen in de 'huisregels'.

Nu iedereen goed gezeteld is, is het een optie om bij de bewoners na te vragen of er ook voor hen een behoefte aanwezig is in de vorm van een bewonersoverleg. Op die manier bieden we ze de mogelijkheid om hun ervaringen te delen en eventuele verbeterpunten te formuleren.

Smaakvol:

Binnen Smaakvol is er elke dag een dagopening waarbij de medewerkers betrokken worden in het verde-
len van de taken die op die dag moeten gebeuren. Ook is er de ruimte om te bespreken hoe de medewer-
kers zich voelen en wat ze van de begeleiding nodig hebben om een fijne werkdag te ervaren.

Ook op organisatieniveau wil Trajectvol de cliënten en vertegenwoordigers de mogelijkheid geven om mee te den-
ken over ontwikkelingen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Najaar 2022 zijn een aantal cliënten benaderd om deel te nemen aan de cliëntenraad en is er uitleg gegeven hoe
wij als Trajectvol de cliëntenraad en medezeggenschap vorm willen geven.

De directie van Trajectvol ziet dat goed vorm geven van de medezeggenschap de nodige uitdagingen met zich mee
brengt. Daarom hebben wij ervoor gekozen om een externe partij te laten onderzoeken op welke manier wij dit
het beste vorm kunnen geven.

Rondom medezeggenschap / cliëntenraad willen wij onderliggende uitgangspunten hanteren:

- De inspraak moet aansluiten bij onze doelgroep en de manier waarop we werken.
- Er moet een duidelijke meerwaarde van de inspraak zijn.
- Cliënten zoveel mogelijk rechtstreeks betrekken bij het nemen van beslissingen die voor hen van belang
zijn.
- Geen schijndemocratie; we vragen cliënten mee te denken over zaken die er voor hen toe doen, waar zij
iets van kunnen en willen vinden.
- Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van directie en cliënten en heeft gelijkwaardigheid als basis
voor dialoog.
- Omdat de cliënt onze klant is, kiezen we er voor om met de cliënten zelf te spreken en niet met hun verte-
genwoordigers.

Ouderavond / verwantenoverleg

Voor de ouders van de cliënten die wonen op Mariapark wordt 2 keer per jaar een ouderavond georganiseerd.
Een avond waarbij ontwikkelingen binnen de organisatie/woonlocatie besproken worden maar ook waar ruimte is
voor ouders om hun vragen te stellen, ideeën in te brengen en waar we met elkaar de kwaliteit van zorg die geleverd
wordt steeds verder kunnen verbeteren.

Evaluatie gestelde doelen 2022

Medewerkers zijn gevraagd om hun input te geven op de gestelde doelen van 2022 en welke verbeterpunten zij zien voor 2023. Deze verbeterpunten hebben wij per bouwsteen geformuleerd en is onze leidraad voor het verbeteren en optimaliseren van het zorgproces.

Doel 1: Medezeggenschap

Doel is gedeeltelijk behaald.

Op de locaties Mariapark en Smaakvol vindt op regelmatige basis overleg plaats met de bewoners of medewerkers waarbij ze in de gelegenheid zijn om hun ideeën te uiten.

Voor de ouders/verwanten van de bewoners bij het Mariapark zijn de ouderavonden 2 keer per jaar gepland aan de hand van thema's. Hier worden ook de begeleiders van Mariapark bij betrokken en/of kunnen ouders onderwerpen aanleveren.

De cliëntenraad is in oprichting maar vraagt nog nader onderzoek om dit op een goeie passende manier in te kunnen richten. Dit wordt meegenomen in de verbeterpunten voor bouwsteen 2.

Doel 2: Cliënttevredenheid / cliëntervaringsonderzoek

Doel is gedeeltelijk behaald.

Vanuit Trajectvol volgen we de ontwikkelingen rondom Ben ik Tevreden? door deel te nemen aan bijeenkomsten georganiseerd door Praktikon.

De medewerkers hebben uitleg gekregen over het voeren van de Ben ik Tevreden? gesprekken en er is een duidelijk tijdspad afgesproken wanneer de gesprekken uitgevoerd kunnen worden. Het voeren van het cliëntervaringsonderzoek wordt toegevoegd aan het zorgproces en zal de komende jaren binnen de gehele organisatie ingevoerd worden.

Omdat we het als Trajectvol ook belangrijk vinden om zicht te houden op de zorgrelatie, zal in 2024 opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden.

Verbeterpunten bouwsteen 2:

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

	Clïentervaringsonderzoek	Medezeggenschap
Doel (wat)	Ben ik Tevreden? invoeren in het zorgproces Ben ik Tevreden? gesprekken voeren met de bewoners van het Mariapark.	Trajectvol heeft de medezeggenschap georganiseerd passend binnen de organisatie en de doelgroep.
Resultaat	Ben ik Tevreden? is ingevoerd in het zorgproces Alle bewoners van het Mariapark zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. Acties uit het Ben ik Tevreden? gesprek zijn verwerkt in het begeleidingsplan van de cliënt.	2 keer per jaar wordt er een ouderavond/verwantenoverleg georganiseerd waarbij ontmoeten en uitwisselen van ervaringen centraal staat. Op locatieniveau is er bewonersoverleg. Er is een cliëntenraad.
Wanneer bereikt	31 december 2023	31 december 2023
Controle / check	Het voeren van het BIJ-gesprek is meegenomen in het zorgproces en toegevoegd aan het cliëntvolgsysteem. Er is een planning wanneer de gesprekken gevoerd moeten worden.	Er is een verslag van de ouderavonden / verwantenoverleg. Er is een verslag van het bewonersoverleg (Mariapark)
Verantwoordelijke(n)	Persoonlijk begeleider Manager zorg en begeleiding	Directeur en HRM medewerker (cliëntenraad) Manager zorg en begeleiding (ouderavond) Begeleiding woon- & dagbestedingslocatie

In gesprek met bewoners van het Mariapark

Elke 6 weken vindt er op het Mariapark een bewonersvergadering plaats. Een moment waarop bewoners met de begeleiding ideeën uitwisselen over de dagelijkse zaken binnen het Mariapark. Voorafgaand aan de vergadering heeft Hanneke de ideeënbus leeggehaald en de ideeën die door de bewoners zijn ingediend bekeken en doorgesproken met collega's. Welke ideeën zijn haalbaar, welke ideeën vragen nog wat verdiepende vragen. Hier heeft zij een kort overzichtje van gemaakt dat tijdens het overleg door de begeleiding die aanwezig is, als leidraad gebruikt wordt.

Van de vergadering wordt een verslagje gemaakt zodat ook de bewoners die niet aanwezig konden zijn op de hoogte zijn van wat besproken is. De verslagen worden door de bewoners op hun kamer bewaard en kunnen ze wanneer ze dit willen, dit met hun ouders bespreken.

Woensdag 24 mei 2023 vond de bewonersvergadering plaats op het Mariapark in de huiskamer.

Deze avond waren helaas niet alle bewoners aanwezig maar was iedereen wel in de mogelijkheid geweest om agendapunten in te dienen of ideeën in de ideeënbus te stoppen.

Nadat alle bewoners hun taken hadden afgerond kon met enige vertraging de vergadering gestart worden. Jasmijn en Masja hadden als begeleiders de leiding over het overleg.

Als eerste werden de punten die in de vorige bespreking aan bod zijn gekomen doorgelopen en werd iedereen op de hoogte gebracht van de acties die zijn uitgevoerd of die nog gedaan moeten worden. Zo komt het maken van de puzzel later terug omdat het nog niet gelukt is om van alle bewoners samen een foto te maken voor de puzzel.

Er ontstaat na aanleiding van dit onderwerp een kort gesprekje tussen de bewoners en begeleiding over het aantal puzzelstukjes; wie wel en wie niet van puzzelen houdt; hoe ze alle bewoners toch op de puzzel kunnen krijgen,...

Daarna volgen de nieuwe ideeën uit de ideeënbus. Het idee van Bente om een keer naar de bioscoop te gaan wordt door iedereen goed ontvangen waarbij een leuk gesprek ontstaat over welke film leuk is om te gaan kijken en komen ze tot de ontdekking dat mogelijk niet iedereen dezelfde film leuk vindt. Een oplossing wordt gevonden om wel samen naar de film te gaan maar dat er dan groepjes gemaakt kunnen worden.

Vanuit Britt P. kwam het idee om eens naar de Helftheuvel te gaan om daar samen wat te drinken waarop ook meteen de optie van shoppen benoemd werd als een goed idee.

Beide activiteiten worden als goede ideeën gezien en worden meegenomen in een weekend of vakantieperiode.

Naast de ideeën rondom uitstapjes had een bewoner ook de vraag gesteld of iedereen zelf mocht bepalen om beneden te eten of op de eigen kamer te eten. Een leuke discussie vond plaats waarbij de meesten het toch wel het gezelligst vinden als er beneden met zijn allen gegeten wordt. Wel was er begrip voor als iemand bv. omdat ie een vol hoofd heeft en hierdoor de prikkels niet goed kan verwerken, dat er dan boven gegeten kan worden.

Vanuit de begeleiding lag er een vraag hoe iedereen het vond gaan met alle nieuwe medewerkers. De bewoners die aanwezig waren vonden dat het wel goed ging, dat het soms nog wel wennen is maar dat het steeds sneller gaat om iemand te vertrouwen. Of ze in de toekomst mee zouden willen denken over nieuwe begeleiding voor het Mariapark, daar moesten ze toch wel even over nadenken.

Op het einde vraagt de begeleiding nog bij iedereen hoe ze de vergadering hebben ervaren of er nog vragen liggen waarna de vergadering gesloten wordt en er gezellig samen nog wat gedronken wordt voor iedereen weer zijn eigen programma oppakt.



Bouwsteen 3: Zelfreflectie in de teams

Toelichting

Binnen bouwsteen 3 gaat het om zelfreflectie in de teams waarbij de volgende thema's centraal staan:

- Betrokken en vakbekwame medewerkers
- Stil staan bij 'wat doen we al goed, wat is zwakker en wat kunnen we verbeteren?'

Deskundigheid medewerkers

De kwaliteit van de dienstverlening naar de cliënten en hun netwerk toe hangt in belangrijke mate af van de deskundigheid van de medewerkers die binnen het primaire proces werkzaam zijn. Binnen Trajectvol en Smaakvol moeten alle medewerkers voldoen aan de door ons vastgestelde kwaliteitseisen. Door regelmatige bijscholingen, middels een opleidingsplan, worden deze vaardigheden op peil gehouden.

Immers geen goede zorg zonder betrokken en vakbekwame medewerkers. Iedere cliëntgroep vraagt om een mix van kennis en kunde. Daarom is het belangrijk dat medewerkers continu werken aan hun kennis en competenties.

In 2023 breiden we het opleidingsplan verder uit waarbij medewerkers naast bovenstaande thema's bijgeschoold zullen worden op:

- Vlaggensysteem & seksualiteit.
- Autisme: Prikkelverwerking en Brainblocks middels een teamdag.
- Klinische lessen op aanvraag.

Speerpunt	Wie	Werkvorm	Borging
Werken met de meldcode 'veilig thuis'	Alle medewerkers met direct cliëntcontact	e-learning Augeo	Jaarlijks herhaald voor nieuwe medewerkers. Jaarlijks in teamvergadering als thema terug laten komen.
Begeleidingsplan opstellen	Nieuwe medewerkers	Individuele training	Nieuwe medewerkers krijgen stap voor stap uitleg hoe het begeleidingsplan te maken. Controle van begeleidingsplannen door manager Zorg en Begeleiding.
Bedrijfshulpverlening BHV, bijscholing en onderhouden kennis	Medewerkers Smaakvol, Medewerkers Maria-park, Backoffice medewerker	Externe scholing Interne ontruimingsoefeningen op de verschillende locaties	Jaarlijks herhaling Jaarlijks
Medicatie, epilepsie en gebruik tillift	Medewerkers Maria-park	Externe scholing op de eigen woonlocatie	Jaarlijks herhaling
Zorginhoudelijke training/casuïstiek	Alle medewerkers die betrokken zijn in het primaire proces	Intervisie (groepsverband) Supervisiegesprekken/ cliëntoverleg (individueel)	Gekoppeld aan de teamvergaderingen 6 keer per jaar. Meerdere momenten per jaar.
Scholing m.b.t. doelgroep LVB en ASS	Alle zorgmedewerkers die betrokken zijn bij het primaire proces	Externe scholing met e-learning als voorbereiding	Informatie in de deskundigheidsbevordering als bron voor nieuwe medewerkers.

Teamreflectie

Binnen Trajectvol hebben we 6 keer per jaar en per organisatieonderdeel een teamvergadering. Deze vergaderingen zijn vooral gericht op de dagelijkse praktijk en ontwikkelingen. We bieden tijdens deze vergaderingen de ruimte om met elkaar ervaringen te delen middels casuïstiekbespreking of het inbrengen van een thema.

Binnen de teams Mariapark en ambulante begeleiding is de intervisie ingevoerd. Aansluitend aan elke teamvergadering vindt de intervisie plaats. Een medewerker bereidt een casus voor, deze wordt door de intervisiebegeleider vooraf doorgenomen. Hierbij staat het leren van elkaar centraal. We creëren een veilig klimaat zodat iedereen de ruimte heeft om aan het woord te komen en zijn of haar vraagstukken mag delen.

Als Trajectvol hebben we gekozen om de intervisie vanuit de incidentenmethode te benaderen. Dit is een strak gestructureerde manier om in een team op een gebeurtenis te reflecteren die één van de teamleden heeft meegemaakt. Door te werken rond een incident uit de praktijk vergroot je niet alleen het inlevingsvermogen, maar maak je het ook makkelijker om gelijkwaardige situaties te herkennen en voorkomen in de toekomst en hierop je handelen aan te passen.

Door dit samen met de teams te doen vergroten we ook samenhang, je hoort en ervaart van elkaar dat je niet alleen staat met je vraagstukken in je werksituaties (hoe verschillend die ook mogen zijn).

In 2022 zijn de supervisiegesprekken verder ingevoerd waarbij persoonlijke leerdoelen van de medewerkers centraal staan. Bij de ambulante begeleiding zijn deze gesprekken vooral gericht geweest op het begeleiden van de cliënten en wat medewerkers hierin nodig hebben om hun werk goed uit te kunnen voeren.

Vanuit de teams Mariapark en Pastorietuin kwam de vraag of er naast de reguliere teamvergaderingen ook ruimte was om cliëntbesprekingen in te voeren. In deze cliëntbesprekingen staan vooral de cliënten centraal, de doelen die gesteld zijn in de begeleidingsplannen en op welke manier hieraan gewerkt kan worden, naast de praktische zaken die komen kijken bij het draaien van een woongroep. Deze besprekingen hebben wij op jaarbasis ingepland.

Alle teamleden geven aan deze intervisie en supervisie als zeer waardevol te ervaren en dat het een toevoeging is in hun werk als beroepsbeoefenaar.

Met de verschillende teams willen we er naar toe werken dat alle teams, 1 keer per jaar, systematisch komen tot een teamreflectie en een hierbij passend verbeterplan. Dit verbeterplan wordt teruggekoppeld naar het management zodat dit meegenomen kan worden bij het op- en bijstellen van organisatiedoelen binnen het beleidsplan.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Trajectvol laat eens per 2 jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk bureau om inzicht te krijgen in welke mate de vaste medewerkers van Trajectvol en Smaakvol tevreden zijn over het werk, de werksituatie en de organisatie als geheel.

April 2022 heeft Mobers adviesbureau op verzoek van Trajectvol een nieuw onderzoek laten uitvoeren. In dit kwaliteitsrapport vind je een beknopte weergave van de resultaten uit dit onderzoek.

In totaal zijn 28 medewerkers benaderd om de vragenlijst in te vullen en anoniem te retourneren. Er zijn 17 vragenlijsten ingevuld en teruggestuurd. De respons komt hiermee op 61%.

Met behulp van schriftelijke vragenlijsten is onderzocht in hoeverre de vaste medewerkers van Trajectvol en Smaakvol tevreden zijn over het werk, de werksituatie en de organisatie in zijn geheel. Het gemiddelde rapportcijfer van 8,3 laat zien dat de respondenten in het algemeen tevreden zijn hierover. Respondenten zijn ook gevraagd in hoeverre zij de onderneming Trajectvol en Smaakvol zouden aanraden als plek om te werken (eNPS). Waarbij een score van 94 is berekend. Een zeer mooi resultaat.

Beide scores laten een beter resultaat zien t.o.v. het MTO in het jaar 2020. Toen was het gemiddelde rapportcijfer van de algemene blok 8,2 en de eNPS score 70.

Als Trajectvol zijn wij hartstikke blij met deze rapportcijfers en zullen ook de komende jaren alles in het werk stellen om de medewerkers een prettige en veilige werksituatie te bieden waar iedereen met zijn/haar kwaliteiten het beste tot zijn recht komt.

Evaluatie gestelde doelen 2022

Medewerkers zijn gevraagd om hun input te geven op de gestelde doelen van 2022 en welke verbeterpunten zij zien voor 2023. Deze verbeterpunten hebben wij per bouwsteen geformuleerd en is onze leidraad voor het verbeteren en optimaliseren van het zorgproces.

Doel 1: Teamreflectie

Doel is gedeeltelijk behaald.

De intervisie en supervisie zijn ingevoerd binnen de teams Mariapark en ambulante. Waarbij de nadruk bij de ambulante begeleiding vooral heeft gelegen op cliëntoverleg. Ook voor deze medewerkers willen we de supervisie verder vorm geven.

De teamreflectie nemen we mee in de doelen voor 2023.

Doel 2: Deskundigheidsbevordering

Doel is behaald en wordt doorgezet in 2023.

Ook in 2023 willen we de deskundigheid van de medewerkers bevorderen door het aanbieden van diverse trainingen naast de jaarlijkse verplichte trainingen. In 2023 staat de invoer en borging van het vlaggensysteem (in gesprek rondom seksualiteit) op de voorgrond. Daarnaast bieden we de medewerkers de mogelijkheid om met eigen thema's/onderwerpen te komen die we in de vorm van klinische lessen en/of themadag kunnen aanbieden.

Verbeterpunten bouwsteen 3

	Teamreflectie	Deskundigheidsbevordering
Doel (wat)	Vormgeven aan een jaarlijkse teamreflectie binnen alle locaties. Intervisies en supervisies vinden plaats op alle locaties.	Opstellen van een opleidingsplan voor alle medewerkers.
Resultaat	Er is een document als leidraad voor de teamreflectie. Verbeterpunten worden hierop geformuleerd en meegenomen richting teamdoelen – organisatie-doelen. 6 keer per jaar is er een intervisie en alle zorgmedewerkers hebben 2 keer per jaar een supervisie-gesprek.	Medewerkers zijn goed opgeleid om hun taken en verantwoordelijkheden uit te kunnen voeren. Medewerkers delen hun kennis met collega's, hiervoor kan ook de intervisie als methode aan bijdragen.
Wanneer bereikt	Eind 2023	Eind 2023
Controle / check	Teamreflectie is opgenomen in de jaarplanning. Intervisie is onderdeel van de teamvergaderingen en staat in de agenda's. Ook wordt hier een verslag van gemaakt. Supervisies worden afgestemd met de medewerkers en voorzien van verslaglegging.	Opleiding en ontwikkeling zijn een vast onderdeel tijdens de functioneringsgesprekken met medewerkers en kunnen ook onderdeel zijn van een supervisiegesprek. Deelname aan scholing wordt afgerond met bewijs van deelname welke toegevoegd wordt aan het personeelsdossier.
Verantwoordelijke(n)	Manager Zorg en Begeleiding Intervisiebegeleider	Manager Zorg en Begeleiding

In gesprek met Anja,

moeder van Mees.

Mees woont sinds 2020 op kamers bij het Mariapark in Berlicum.

Met Anja stonden we stil bij hoe het allemaal begon en hoe Mees zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld.

Mees heeft na de mythyschool de overstap gemaakt naar dagbesteding bij Slowcare. Bij Buro Lima heeft Mees een aantal jaren weekend en vakantieopvang gehad.

Het op kamer gaan op 21 jarige leeftijd was een mooi vervolg hierop.

Toen in 2019 de berichten kwamen dat er een woning gebouwd zou worden voor jongeren met een beperking hebben we hier in eerste instantie ook nog niets mee gedaan. Pas toen het in de plaatselijke krant vermeld was (voor ons was dit de 3^{de} keer dat we het bericht hoorden) zagen we dit toch als een sein om toch maar eens te gaan informeren.

Een gesprek met Bert bij ons thuis, die meteen ook kennis maakte met Mees, gaf ons een goed gevoel. Bert durfde het aan, er was nog een plek voor een jongere in een rolstoel en de verzorging die Mees nodig heeft, kon geboden worden.

De tekening van de kamer werd bekeken. De kamer op de benedenverdieping, dichtbij de woonkamer waardoor Mees zich ook zelf zou kunnen verplaatsen als hij daar zin in, had gaf voor ons de doorslag en we zeiden ja.

Vanuit Trajectvol kregen alle jongeren een woontraining aangeboden. Ze gingen op speeddate om elkaar te leren kennen, er werden activiteiten georganiseerd. Ook wij als ouders werden in dit traject meegenomen en leerden elkaar kennen.

De eerste kennismaking met de andere bewoners was ook voor ons spannend, maar Mees werd meteen opgenomen in de groep. Gaandeweg kwamen ook steeds meer begeleiders in beeld en kon iedereen zich gaan voorbereiden op het echte wonen.

De opstart viel in de Coronaperiode wat het extra spannend maakte maar ook daar werd steeds met iedereen goed afgestemd.

Wij hebben Mees op zijn niveau bij alles betrokken en hem ook steeds uitleg gegeven over wat er stond te gebeuren. Op deze manier konden we alles stap voor stap voorbereiden en hier samen in groeien. De begeleiding is bij Mees in zijn eigen thuissituatie ingewerkt op de verzorging en communicatie met Mees.

Toen het wonen van start ging, is Mees meteen fulltime gaan wonen bij het Mariapark. In de beginsituatie of als er nieuwe medewerkers kwamen heb ik als moeder nog ondersteuning gegeven in de verzorging van Mees. Het goed opvolgen van de lichamelijke verzorging is iets wat ik goed blijf observeren omdat kleine signalen of lichamelijke kwaaltjes voor Mees een grote impact kunnen hebben op zijn pijnprikkels.

Nu we bijna 3 jaar verder zijn, zien we als ouders dat Mees bij het Mariapark een tweede thuis heeft gevonden. De sfeer die het wonen uitstraalt, het welkom geheten worden bij het binnenkomen na de dagbesteding of na een weekend thuis, betekent veel voor ons. Ondanks dat we afgelopen jaren te maken hebben gehad met diverse wis-selingen in de teamsamenstelling zien wij als ouders dat het team steeds beter op elkaar is afgestemd.

We zien dat de medewerkers en de medebewoners Mees steeds beter kunnen lezen en ook blijven zoeken naar ontwikkeldoelen voor Mees, hoe klein ook.

Door het blijven stimuleren van Mees, maar zeker ook de diversiteit van de groep bewoners (bij zorgen ervoor dat Mees nieuwe dingen leert).

Steeds wordt er gekeken waar Mees op zijn niveau toch ook zelfregie heeft. Zo heeft elke bewoner een taakje binnen de woning, zo ook Mees. Er is gestart met het wegbrengen van het glas samen met DE begeleiding, maar ondertussen is er ook naartoe gewerkt dat Mees zijn eigen drinkbeker naar de keuken brengt als hij klaar is met eten of drinken.

Wanneer prikkels te veel zijn, kan Mees zelf naar zijn kamer rijden om daar rust te vinden en ook weer terugrijden als hij dit wil. Mees kan beperkt keuzes maken en dit wordt ook gestimuleerd.

Regelmatig vindt er overleg plaats en bekijken we opnieuw op welke manier we de zorg en ondersteuning voor Mees nog beter kunnen afstemmen op wat hij nodig heeft. Zo is er een pictobord ontwikkeld waar Mees zicht heeft op wat er aan leuke activiteiten of bezoeken aankomen. Dit helpt de begeleiding om met Mees te communiceren over iets waar hij zich op kan verheugen.

Wij vinden het heel fijn dat we als ouders zo betrokken kunnen blijven rondom het wonen van Mees bij Maria-park. Er heerst een open sfeer waarin alles besproken kan worden en waar iedereen een grote betrokkenheid en bereidheid heeft om de zorg voor Mees zo goed mogelijk uit te voeren.

Dit geeft ons, maar mij zeker als moeder, het vertrouwen dat ook ik met kleine stapjes dingen over durf te laten aan de begeleiding.



Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

Toelichting:

Via het kwaliteitsrapport is de bestuurder transparant over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening die de organisatie levert. De externe visitatie vindt één keer per 2 jaar plaats. Deze externe visitatie wordt afgesloten met een beknopt verslag van bevindingen. De eerstvolgende visitatie staat gepland in 2024.

Naast de visitaties door een externe organisatie, 1 keer per 2 jaar, laten we als Trajectvol ook jaarlijks een interne en externe audit uitvoeren. In dit kwaliteitsrapport vind je een beknopte weergave van deze audits die hebben plaatsgevonden.

Interne audit

De interne audit, uitgevoerd door Mobers adviesbureau, had in 2022 de focus vooral liggen op de kwaliteit, begeleiding (primaire proces), RI&E en de klachten- en incidentenregistratie. Hierbij is gebruik gemaakt van een checklist waarbij de volgende onderwerpen zijn nagelopen:

- Is het kwaliteitsbeleid aanwezig en nog herzien?
- Is er een klachtenprocedure en een melding incidentenprocedure (VIM). Zijn er klachten en incidenten geregistreerd?
- Is er een RI&E uitgevoerd? Is hier een plan van aanpak uit voortgekomen?
- Is de primaire werkwijze van de organisatie vastgelegd?
- Zijn de cliëntdossiers aanwezig?
- Zijn de toestemmingsverklaringen van cliënten m.b.t. dossierinzage aanwezig tijdens een interne audit?
- Is er een indicatiebesluit aanwezig?
- Is er een zorgverleningsovereenkomst afgesloten met een cliënt?
- Is er een risico-inventarisatie gedaan op cliëntniveau voor elke cliënt?
- Zijn begeleidingsplannen gemaakt in samenspraak met de cliënt met daarin beschreven de met cliënt afgesproken (werk)doelen?
- Zijn afspraken m.b.t. geïnventariseerde risico's verwerkt in het begeleidingsplan?
- Zijn dagrapportages op gestelde doelen aanwezig?
- Worden afspraken in het begeleidingsplan periodiek geëvalueerd? Is hier een verslag van?

Binnen de interne audit zijn geen afwijkingen geconstateerd.

Vanuit de interne audit zijn aanbevelingen gedaan in het vereenvoudigen van het format begeleidingsplan en de (tussen)evaluatie bij de begeleidingsplannen welke zijn meegenomen in de doelstellingen van 2023.

Externe audit

Trajectvol is ISO-gecertificeerd (9001:2015).

DNV heeft in september 2022 een managementsysteemaudit uitgevoerd met als belangrijkste doel de conformiteit van het managementsysteem met de betreffende norm vast te stellen. Daarnaast wordt ook de effectiviteit van het managementsysteem geëvalueerd om te verzekeren dat de organisatie in staat is de door ons gespecificeerde doelstellingen te behalen en te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en contractuele eisen.

Uit deze audit kwamen de volgende sterke punten naar voren:

- Trajectvol is gestart met gestructureerde intervisie volgens een vastgestelde methodiek en daarnaast ook met de supervisie.
- Samenwerking met Bint, wat een verbreding in het aanbod van activiteiten en participatiemogelijkheden voor de cliënten mogelijk maakt.
- Een eerste visitatie heeft plaatsgevonden waarbij wel opgemerkt wordt dat het verslag hiervan weinig aanknopingspunten voor verbetering laat zien.

Als verbeterpunt heeft Trajectvol meegekregen dat het niet duidelijk is op welke wijze Trajectvol de eis uit het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg m.b.t. openbaarheid van het kwaliteitsrapport invult.

Zorgkantoor

Het zorgkantoor is ook bij Trajectvol op werkbezoek geweest. Zij hebben kennis gemaakt met de diverse locaties. Ze hebben gesproken met het management, 2 medewerkers, een cliënt, een moeder en een werknemer van Smaakvol Eten & Drinken.

Vanuit dit werkbezoek is een verslag gemaakt waaruit blijkt dat Trajectvol laat zien dat ze aan het groeien en professionaliseren is, waarbij er een grote betrokkenheid is bij het primaire proces. Er is meer tijd en aandacht gekomen voor zaken als scholing en kwaliteit.

Het zorgkantoor vraagt ons om aandacht te hebben voor doorstroom binnen of buiten Trajectvol als een cliënt hieraan toe is. Binnen Trajectvol zijn de plaatsen beperkt en hierdoor zijn ook de doorstroommogelijkheden beperkt. Hiervoor zouden mogelijk met andere zorgaanbieders afspraken over gemaakt kunnen worden.

De medezeggenschap staat nog aan het begin en hierin kunnen nog wel ontwikkelstappen gezet worden, zeker als je dit breder trekt dan de huisregels en vakantieplannen. Door hier cliënten in te ondersteunen en ze hier bewust van te maken van het feit dat zij invloed mogen uitoefenen, zowel gevraagd als ongevraagd, op het reilen en zeilen van Trajectvol vergroot je hun regie.

We zijn heel blij en trots dat de bezoeken een goeie indruk hebben achtergelaten en dat onze kernwaarden hierbij goed zichtbaar waren.

Verbeterpunten, aandachtspunten of adviezen, hebben wij binnen de organisatie meegenomen en verwerkt in diverse procedures en blijven dit ook verder ontwikkelen.

Zienswijze RvC op het kwaliteitsrapport:

“RvC heeft kennis genomen van dit kwaliteitsrapport.

In dit derde kwaliteitsrapport wordt aangegeven op welke manier Trajectvol werkt aan de kwaliteitsverbetering. Na de hectische periode van nieuwe projecten en Covid is er meer tijd en aandacht voor verdieping en borging.

In dit rapport krijgen de cliënten een steeds duidelijkere stem. Daar heeft het cliënttevredenheidsonderzoek aan bij gedragen. Maar ook de gesprekken die gevoerd worden over de individuele ontwikkelplannen.

Het is zoeken naar een goede balans in de organisatie en eigen ontwikkelmogelijkheden van cliënten. Maar daar worden met dit plan zeker stappen in gezet.

Het bijhouden van incidenten en daar open over spreken en hier weer van leren is een belangrijke manier om te kunnen groeien als organisatie. Het zegt ook veel over het open leerklimaat wat wordt nagestreefd. Maar ook het houden van intervisie en volgen van trainingen dragen bij aan de kwaliteitsverhoging.

De wisselwerking tussen de individuele plannen, incidenten die tot teamverbetering en organisatieverbeteringen leiden wordt langzaam en zeker een cyclus van continu ontwikkelen en groeien“.

