

Kwaliteitsrapport 2020



Wat gaat goed?



Wat kan beter?



Hoe gaan we dat verbeteren?

Samenvatting van ons Kwaliteitsrapport 2020

In deze samenvatting kun je lezen hoe wij in 2020 zorg en ondersteuning hebben verleend. Aan jou. En aan de mensen die bij ons wonen. Aan de mensen die bij ons dagbesteding hebben of bij werk worden begeleid. En aan de mensen die we ondersteunen bij zelfstandig wonen. Ook anderen kunnen deze samenvatting lezen. De mensen die belangrijk zijn voor jou. Je ouders, je broers of zussen, je mentor of curator.

We kijken terug naar de zorg en ondersteuning in 2020. We zien wat er in dat jaar goed ging. Maar ook wat minder goed ging en beter kon. Wat minder goed ging, willen we graag verbeteren. Zo krijg jij de zorg en ondersteuning die past bij wat je nodig hebt. De zorg waar jij tevreden over bent. Dat vinden wij belangrijk!



Wat is goede zorg?

Wat is goede zorg precies? De overheid heeft in 2017 een lijst met afspraken gemaakt. Deze lijst heet het **Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022**. De afspraken in deze lijst geven aan wat goede zorg is. De afspraken bestaan uit drie onderwerpen. We noemen dit bouwstenen:



1 Hoe is de zorg geregeld die jij nodig hebt?



2 Wat vind jij van de zorg die je krijgt?



3 Wat vinden de zorgmedewerkers van hun werk?

In deze samenvatting vertellen we over wat er goed is gegaan in 2020. Ook vertellen we over wat er beter kan. En hoe we dat gaan verbeteren. Dat doen we bij elke bouwsteen.



Bouwsteen 1 - Hoe is de zorg geregeld die jij nodig hebt?

- Goede zorg is zorg die bij jouw leven past.
- Daarvoor moeten de begeleiders jou goed kennen.
- Daarom gaan ze in gesprek met jou. En met jouw familie, mentor of curator.
- Samen maken jullie afspraken over de zorg en begeleiding.
- Je zorgcoördinator schrijft alles op in jouw ondersteuningsplan.
- Dit plan heet een IOP.
- Hierin staan alle afspraken. Die gaan over de zorg en begeleiding die jij nodig hebt. Passend bij jouw leven.
- De zorgcoördinator bespreekt het IOP regelmatig met jou.
- Ook kun je met anderen praten over je zorg en begeleiding. Als je iets anders wilt of nodig hebt, dan kun je dat afspreken.
- Je kunt je IOP altijd lezen met de computer.



Wat gaat goed?

- Door corona moesten we veel maatregelen nemen. Die waren niet altijd leuk. Ze waren soms ook moeilijk vol te houden. Maar je pakte het goed op. Je vond samen met de begeleiders een manier om ermee om te gaan. We zijn trots op jou!
- Jouw dagbesteding en werk veranderden door de corona maatregelen. Je moest met je 'eigen eiland' naar de dagbesteding of naar je werk. Daar moest je wel aan wennen. Je hebt het goed gedaan.
- We zijn trots op onze begeleiders. Ze geven veel om jou. Ze vinden het belangrijk dat je goede begeleiding krijgt. Dat was met de corona-maatregelen niet altijd gemakkelijk. Soms was het ook moeilijk om genoeg medewerkers te vinden voor de zorg. Ze vonden manieren waardoor je begeleiding toch zo goed mogelijk kon doorgaan.
- We hebben tijdens corona snel en goed gereageerd. We hebben laten zien dat we dat ook goed kunnen volhouden. Met de maatregelen konden we voorkomen dat heel veel cliënten en medewerkers ziek werden.
- De meeste cliënten zijn nu goed beschermd tegen het coronavirus. Zij hebben daarvoor twee injecties gehad.
- We hebben de communicatie verbeterd. Met jou en je verwanten, en met medewerkers. Maar ook met andere mensen die bij De Trans betrokken zijn. We kregen waardering van anderen. Zij lieten weten dat we nu sneller reageren op vragen.



Wat kan beter?

- De ondersteuningsplannen moeten goed geschreven zijn. Ze moeten tijdig bijgewerkt zijn. Ze moeten zijn besproken met jou en je familie. Dat is nodig voor goede begeleiding voor jou. Dat is niet overal goed gegaan. We gaan dat verbeteren.
- De teams moeten goed samenwerken met anderen die hen bij het werk kunnen helpen. Bijvoorbeeld met een advies, een tip of truc. Ze moeten samenwerken met de gedragskundige en de arts. En met andere mensen die bij je begeleiding betrokken zijn. Daarvoor moet de zorgcoördinator regelmatige zorgoverleggen plannen. Deze mensen zitten daar dan ook bij. Zij praten mee over jou zorg en begeleiding.
- Er waren veel medewerkers ziek. Dat kwam ook door corona.
- Op sommige woningen waren niet alle kamers bezet. Door vertrek of overlijden van een cliënt is daar een plek vrijgekomen. Die plek is niet aangeboden aan een nieuwe cliënt. Een cliënt die graag bij De Trans wil komen wonen. Een lege kamer kost geld.
- We moeten beter omgaan met geld van de zorg. Met wat we krijgen en wat wordt uitgegeven voor de zorg. We moeten sneller geld regelen bij het zorgkantoor als we tekort komen. Dat doen we met het aanvragen van een herindicatie. Of Meerzorg.
- We zetten ook teveel medewerkers en uitzendkrachten in op de woningen. Dat is duur. Dat is soms nodig omdat medewerkers weg gaan. Of ziek worden. Of omdat er meer medewerkers nodig zijn voor de begeleiding.



Hoe gaan we dat verbeteren?

- We geven de zorgcoördinatoren een scholing. Daarin leren zij hoe zij een goed IOP kunnen schrijven en bijhouden.
- De gedragskundigen en de artsen geven uitleg aan de teams waarom zorgoverleggen zo belangrijk zijn.
- We hebben afspraken gemaakt wat we moeten doen bij zieke medewerkers. Die afspraken helpen ons bij het begeleiden van zieke medewerkers. En bij het beter worden. We hopen dat de vaccinaties tegen corona medewerkers helpt minder snel ziek te worden. Dat helpt om jouw begeleiding goed door te laten lopen.
- We vertellen onze medewerkers over het belang van de vaccinatie tegen corona. We hopen dan dat zij ook een vaccinatie halen bij hun huisarts.
- We houden bij welke kamers in onze woningen leeg zijn. We zorgen ervoor dat de lege kamers worden aangeboden aan nieuwe cliënten. Op die manier maken we nieuwe cliënten blij. Zo worden de lege kamers op tijd gevuld. We hebben samen afspraken gemaakt die ons daarbij helpen.
- We willen voor medewerkers die op de groepen werken het schrijfwerk verminderen. Dan kunnen zij meer aandacht geven aan jou en je begeleiding.
- We hebben afgesproken dat we betere dienstroosters maken. We zetten alleen bij nood uitzendkrachten in. Die zijn duur. We vragen medewerkers soms op andere dagen en op andere diensten te werken.



Bouwsteen 2 - Wat vind jij van de zorg die je krijgt?

- Goede zorg en begeleiding. Daarop mag jij rekenen.
- Dat lukt alleen als we jou goed kennen.
- En als we om je geven.
- In gesprekken hebben we het vaak over wat jij fijn vindt.
- En over wat jij nodig hebt.
- Soms kan iemand dat zelf niet vertellen. Dan kijken we goed naar iemands gezicht. Of manier van bewegen. Daaraan kunnen we zien hoe iemand zich voelt.
- Medewerkers zijn vaak met elkaar in gesprek. Ze praten over hoe ze met elkaar de begeleiding bieden. Ze praten over hun werk. En over hoe ze omgaan met bepaalde situaties.
- Voor het bespreken van je IOP sturen we een vragenlijst naar jou of je familie. We vragen dan of jij en je familie tevreden zijn over de begeleiding.
- Goede zorg vraagt tevreden medewerkers. Zij moeten plezier hebben in hun werk. Daarom vertellen ze wat ze van hun werk vinden.

In 2020 werden de individuele ondersteuningsplannen (IOP) van de cliënten besproken. De zorgcoördinatoren vroegen cliënten en verwanten of ze tevreden waren over onze zorg en begeleiding. Ze gebruikten daarvoor een vragenformulier uit het IOP. De antwoorden werden met de cliënten en verwanten besproken. Zij maakten dan afspraken om de zorg en begeleiding te verbeteren. 485 cliënten en verwanten hebben het formulier voor het meten van tevredenheid ingevuld.



Wat gaat goed?

Wat vinden cliënten en verwanten goed aan onze zorg en dienstverlening?

- De cliënten en verwanten zijn over het algemeen tevreden zijn over de zorg en begeleiding die medewerkers bieden.
- Zij vinden dat er voldoende rekening wordt gehouden met de wensen van de cliënt.
- Ze zijn tevreden over het IOP.



Wat kan beter?

Wat vinden cliënten en verwanten minder goed aan onze zorg en begeleiding?

- Cliënten en verwanten willen graag meer tijd voor cliënten. Zij vinden dat medewerkers teveel tijd besteden aan kantoortaken en schrijfwerk.
- Cliënten en verwanten willen vaker meebeslissen over het eigen IOP.
- Ze willen meepraten over de regels en afspraken in het huis.
- Ze willen ook graag meebeslissen over de daginvulling van de cliënten.
- De communicatie met cliënten en verwanten kan beter.
- Het is niet alle zorgcoördinatoren gelukt het IOP op tijd met cliënten en verwanten te bespreken. Dat kwam doordat op de woning medewerkers (en soms ook cliënten) ziek werden. Dan kwamen invallers op de woning werken. Of doordat medewerkers weggingen. Nieuwe medewerkers moesten dan eerst leren hoe het werk gedaan moet worden. Soms was het moeilijk nieuwe medewerkers voor een woning te vinden.



Hoe gaan we dat verbeteren?

- We vinden het belangrijk dat cliënten en verwanten kunnen meepraten en meebeslissen over onderwerpen die zij belangrijk vinden. Daarom hebben we een plan gemaakt over medezeggenschap. Dit plan helpt de teams en de zorgmanagers hoe zij daaraan kunnen werken. Het plan wordt in 2021 uitgevoerd.
- We onderzoeken hoe medewerkers minder administratie hoeven doen. Als dat kan passen we onze systemen daarop aan. Ook gaan we medewerkers verder opleiden om administratieve taken beter uit te voeren.
- We verbeteren de communicatie met cliënten en verwanten door ze vaker te informeren. Ook de zorgmanager gaat meer met cliënten en verwanten in gesprek.
- We geven zorgcoördinatoren voldoende tijd om hun taken goed uit te voeren.
- We doen in 2021 een grote tevredenheidsmeting. Dat doen we één keer per drie jaar. Dan vragen we cliënten en verwanten mee te doen. Zij ontvangen een brief en een vragenlijst thuis. We hebben een onderzoeksbureau gevraagd ons daarbij te helpen. Zo komen we te weten hoe cliënten en verwanten onze zorg en begeleiding vinden. En wanneer dit beter kan, passen we dit aan.





Bouwsteen 3 - Wat vinden de zorgmedewerkers van hun werk?

- Goede zorg bieden. Daarvoor moeten medewerkers vaak naar school om te leren hoe dat moet.
- Ze praten met elkaar over hoe ze de zorg en begeleiding bieden.
- Ze bespreken hun eigen werk in het team.
- Dat heet een teamreflectie.
- Het team bespreekt dan de zorg die de medewerkers hebben gegeven. Ze gaan dan na wat goed ging of wat beter kan. Daarmee kunnen ze de zorg die jij krijgt verbeteren.
- Het team kan een situatie of een incident bespreken. Het team bespreekt dan hoe ze met de situatie omgingen. Wat daarin goed ging. En wat een volgende keer beter of anders kan. Zo leren ze van elkaar hoe ze hun eigen werk kunnen verbeteren. Daarmee wordt de zorg voor jou beter.
- Het team kan ook een thema bespreken. Bijvoorbeeld of je genoeg inspraak hebt en mag meebeslissen over de dagelijkse activiteiten op de locatie. Ze spreken samen met de gedragskundige en andere slimme mensen. Die kunnen dan helpen om hun te leren hoe ze de zorg nog beter kunnen maken.



Wat gaat goed?

- We hebben de communicatie met onze medewerkers verbeterd.
- We hebben voor het inzetten van medewerkers een rekenmodel gebruikt. Het rekenmodel helpt ons bij het bepalen hoeveel medewerkers we kunnen laten werken op de woningen en in de teams.
- We hebben betere informatie voor het behalen van onze financiële doelen. We hebben meer zicht op wat helpend is of wat ons in de weg staat om onze doelen te halen. We kunnen daar dan beter op inspelen.
- Het veranderplan voor de organisatie liep ondanks corona goed door. Veel acties van het plan zijn begonnen. Anderen zijn al klaar. Bijvoorbeeld het opnieuw bekijken van onze visie en missie. Besluiten over de doelgroepen die we kunnen helpen. Een nieuwe manier van werken voor zorgmanagers. Er is een plan gemaakt voor het beschrijven van de functie-eisen voor de medewerkers. Zo is duidelijk aan welke eisen een medewerker moet voldoen tijdens zijn werk bij De Trans.
- We hebben een onderzoek gedaan naar de tevredenheid van onze medewerkers.



Wat kan beter?

- Begeleiders zijn verantwoordelijk dat ze hun werk goed doen. De zorgmanager moet ervoor zorgen dat dat ook kan.
- Door corona hebben de teams minder tijd voor werkoverleg en voor teamreflectie. We willen dit goed oppakken. Dat is nodig voor de goede samenwerking in het team. En met anderen.
- Begeleiders zijn meer tijd nodig voor werkoverleg en teamreflectie. Zij kunnen dan goed overleggen over de zorg. Zij kunnen dan leren van elkaar. Op die manier kunnen ze jou goed begeleiden.
- Ook is het belangrijk dat een zorgteam blijft leren en verbeteren.
- We willen dat medewerkers scholing kunnen volgen. Die moet goed passen bij wat ze moeten weten voor jouw begeleiding.
- Teams moeten hun werk in de goede volgorde en op de goede manier doen.
- De communicatie tussen begeleiders en zorgmanagers is verbeterd. Toch vinden medewerkers dat ze hun leidinggevende nog te weinig zien en spreken.
- Zorgmanagers hebben soms te weinig tijd om goed leiding te geven. Zij kunnen teams beter helpen wanneer zij minder teams hebben.



Hoe gaan we dat verbeteren?

- Zorgmanagers hebben goede afspraken met de medewerkers gemaakt over wat zij in het werk kunnen en mogen. Zorgmanagers geven de teams voldoende ruimte. Dan kunnen medewerkers hun werk goed doen.
- De zorgmanagers hebben afspraken gemaakt over werkoverleggen. Deze zijn voor het hele jaar gepland.
- Afdeling Mens en Arbeid maakt een plan voor teamreflectie. Die kunnen de teams en zorgmanagers dan gebruiken.
- Medewerkers geven zelf aan welke scholing ze willen. De scholing moet goed passen bij de begeleiding die zij geven aan cliënten.
- In de scholingen leren medewerkers hoe ze in de goede volgorde en op een goede manier kunnen werken.
- We hebben met zorgmanagers afgesproken dat zij vaker contact zoeken met de teams. Ze moeten goed bereikbaar zijn.
- In 2020 is een onderzoek gedaan naar de tevredenheid van onze medewerkers. In 2021 praten zorgmanagers en teams over hoe zij het werkplezier gaan verbeteren.
- We moeten ook goed zorgen voor onze zorgmanagers. Zodat zij hun werk goed kunnen doen. We moeten ze niet teveel teams geven. Op die manier kunnen ze de teams goed helpen.
- We willen beter communiceren met onze medewerkers. We vertellen medewerkers waar zorgmanagers mee bezig zijn. Waarom dat belangrijk is. En wat er van de medewerkers wordt verwacht. Zo weten medewerkers waar ze aan toe zijn.
- We maken nieuwe informatie over de zorg die we bieden. Dan kunnen cliënten die bij ons willen komen wonen en verwanten die een kamer zoeken voor hun kind die informatie goed vinden.

