



Kwaliteitsbeeld 2023

Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Profiel Trajectvol	6
Kwaliteit bij Trajectvol	11
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt	13
Verbeterpunten bouwsteen 1	17
Ervaringsverhaal: In gesprek met Gislene	19
Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaring	20
Verbeterpunten bouwsteen 2	27
Ervaringsverhaal: In gesprek met Beppie	29
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in de teams	30
Verbeterpunten bouwsteen 3	34
Ervaringsverhaal: In gesprek met Hannie	37
Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitaties	38
Zienswijze op het rapport Raad van Commissarissen	42

Een behouden vaart,...

Trajectvol heeft in 2023 de uitgezette koers met de nodige uitdagingen gevaren. Een jaar waarin veel veranderingen en ontwikkelingen hebben plaats gevonden binnen de organisatie, bij onze medewerkers in het werkveld maar ook in privé-situaties maar ook bij onze cliënten. Samen gingen we deze reis weer aan.

Als bestuurder van Trajectvol vroeg dit om tijdig bij te sturen, soms even voor anker te gaan en vanuit nieuwe inzichten de koers weer verder te zetten. Als Trajectvol streven we naar een continue verbetercyclus, zowel op individueel, team- als organisatieniveau.

In dit kwaliteitsbeeld kunnen jullie zien hoe we hier invulling aan hebben gegeven en invulling aan blijven geven samen met ons belangrijkste instrument 'onze medewerkers'.

Dankbaar voor de inzet, betrokkenheid van alle mensen die bij de organisatie in beeld zijn laten we jullie meelesen in ons 4^{de} kwaliteitsbeeld en zetten we in 2024 de reis verder.

Het volledige kwaliteitsrapport kan bij Trajectvol opgevraagd worden en staat op onze website. www.trajectvol.nl

Profiel Trajectvol

Algemeen

Trajectvol is gegroeid van een eenmanszaak in 2005 tot een zorgaanbieder met 40 medewerkers in 2023. Trajectvol biedt als organisatie ambulante begeleiding, vooral gefinancierd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Daarnaast bieden we dagbesteding bij Smaakvol Eten & Drinken en woonbegeleiding aan waarbij de financiering vooral plaats vindt vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz), in Zorg in Natura (ZIN) of vanuit Persoonsgebonden Budget (PGB).

Sinds het najaar 2020 heeft Trajectvol een blijvende inschrijving bij het zorgkantoor (VGZ) voor de gebieden: begeleiding, dagbesteding en wonen. In oktober 2020 is woonvoorziening Mariapark opgestart. Een woonvoorziening met een huiselijk karakter waar 24/7 begeleiding aanwezig is en de bewoners, elk op hun niveau, ondersteuning krijgen om vaardigheden te ontwikkelen of aangeleerde vaardigheden behouden op verschillende leefgebieden.

Een vervolg kwam in 2021 met het woonproject Pastorietuin. Hier wonen 10 bewoners in een eigen appartement, semi-ambulant, waarbij 24 uur bereikbaarheid geboden wordt. Bewoners stemmen de begeleidingsmomenten af met de begeleiders op basis van hun zorgvraag.

Trajectvol is benaderd om een woonproject mee vorm te geven binnen de gemeente Meierijstad (Schijndel). Dit project is onderdeel van een grootschalig nieuwbouwplan van 68 appartementen en bevindt zich in de ontwikkelfase waarbij de planning is dat dit in 2025 plaats gaat vinden.

Visie

Trajectvol biedt als organisatie persoonsgerichte zorg en begeleiding 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 te ontdekken 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 bij Trajectvol binnen de organisatie met elkaar omgegaan wordt. Iedereen wordt gerespecteerd als mens en als 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 de cliënt en dit wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan.

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, stelt Trajectvol zich open voor 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 begeleidt, vragen structuur en duidelijkheid om zichzelf verder te kunnen ontwikkelen. Binnen de kleinschaligheid zijn er verschillende mogelijkheden om de individuele cliënt de optimale basissetting te kunnen bieden.

Trajectvol is ISO-gecertificeerd (9001:2015) en hanteert het kwaliteitskompas "Gehandicaptenzorg 2023-2028" als leidraad voor het leveren en 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.

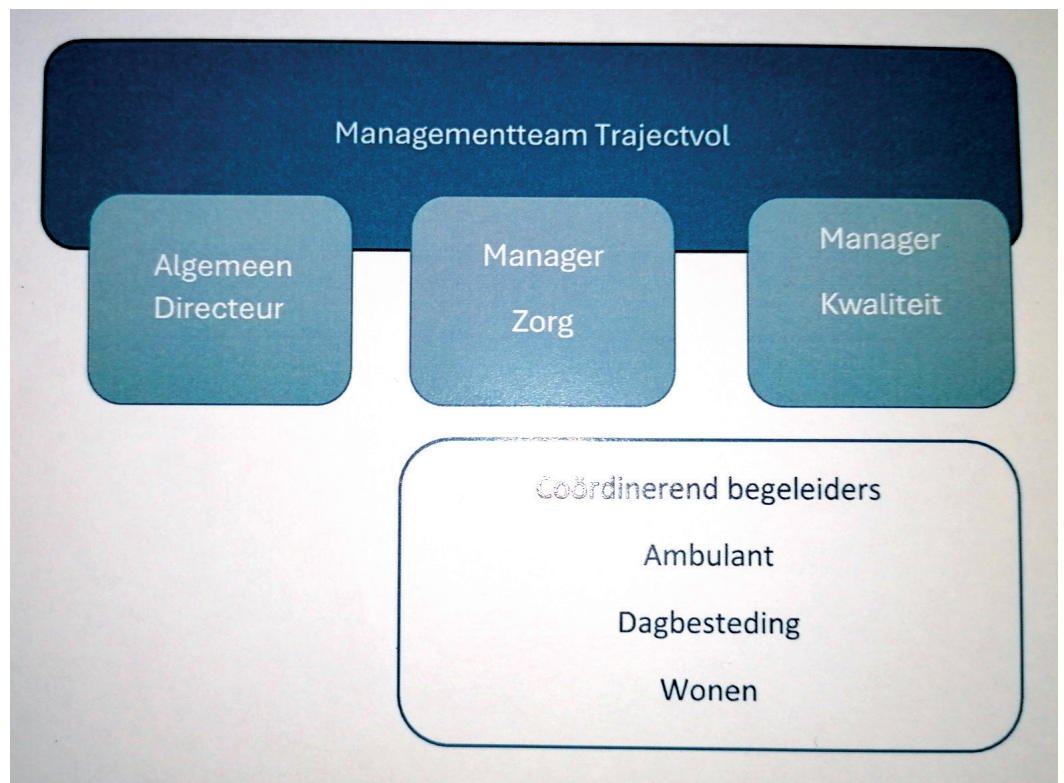
Er wordt gewerkt vanuit de principes van de Zorgbrede Governancecode 2017 Kleine zorgaanbieders.

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, een zorgmanager 'Kwaliteit' en een zorgmanager 'Zorg en begeleiding'.

Door de ontwikkelingen die Trajectvol als organisatie mee maakt, is hierin het afgelopen jaar nog meer gestalte aangegeven. Dit heeft ertoe geleid dat de taken van de managers verder afgestemd zijn en er gekozen is om bij de verschillende afdelingen die Trajectvol kent te werken met coördinerende begeleiders. De aansturing van de coördinerende begeleiders valt onder de verantwoordelijkheid van de managers.



Trajectvol in cijfers

In 2023 heeft Trajectvol 40 medewerkers in dienst. Het gaat in totaal om 20,05 fte's.

- Ambulant: 7
- Backoffice: 1 medewerker
- Directie/management: 3 medewerkers
- Dagbesteding: 19 medewerkers waarvan 5 zorgmedewerkers die de begeleiding van de dagbesteding vorm geven; 2 stagiaires, de overige medewerkers vallen onder de horecavoorziening.
- Wonen: 10 medewerkers, waarvan 3 woonassistentes; 7 woonbegeleiders.

Trajectvol heeft in 2023 een totaal verzuimpercentage van 3,3%

Op teamniveau:

- Ambulant: 5,6%
- Smaakvol: 1,2%
- Wonen: 3,1%

Trajectvol heeft in 2023 in totaal 106 cliënten (peildatum 31 december 2023), die langer dan 3 maanden zorg ontvangen.

- 36 cliënten ontvangen zorg vanuit een Wlz-indicatie.
- 70 cliënten ontvangen zorg vanuit een Wmo-indicatie.

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

Voor 102 van de cliënten die zorg ontvangen van Trajectvol is een recente risico-inventarisatie aanwezig in het cliëntdossier en zijn er 101 geldige begeleidingsplannen. Het ontbreken van het getekende begeleidingsplan of recent risico-inventarisatie komt door instroom nieuwe cliënten. Trajectvol heeft als richtlijn dat bij nieuwe cliënten na 3 weken een risico-inventarisatie aanwezig is en dat 6 weken na opstarten begeleiding een getekend begeleidingsplan aanwezig is.

In 2023 zijn er 0 klachten ontvangen en zijn er 16 (bijna) incidentmeldingen geweest.

Kwaliteit bij Trajectvol

Trajectvol is ISO 9000:2015 gecertificeerd. In het kwaliteitshandboek is vastgelegd hoe processen verlopen. Dit handboek is op papier en digitaal beschikbaar voor alle medewerkers. Jaarlijks vindt een controle plaats of de beschreven procedures en protocollen nog up-to-date zijn en voldoen aan de wet- en regelgeving waar we als organisatie mee te maken hebben. Daar waar nodig worden deze bijgesteld.

Trajectvol laat elk jaar een interne en externe audit uitvoeren. 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, dit ligt vast binnen het auditplan.

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 halfjaarlijks evalueren van het ondersteuningsplan en het vastleggen van de nieuwe situatie en doelen in het bijgestelde ondersteuningsplan.
 - o Jaarlijks een verkort cliënttevredenheidsonderzoek gericht op de zorgrelatie, gekoppeld aan de evalueatie van het ondersteuningsplan.
 - o 1 keer per 2 jaar een uitgebreid cliënttevredenheidsonderzoek op de zorgrelatie.
 - o 1 keer per 3 jaar een cliëntervaringsonderzoek vanuit de Ben ik Tevreden? gesprekken. De tussenliggende jaren wordt een verkort Ben ik Tevreden? gesprek aangeboden.

- Op medewerkersniveau
 - Door het voeren van persoonlijke evaluatiegesprekken waarbij we aandacht hebben voor de functi omschrijving en de deskundigheid van de medewerker.
 - 1 keer per 2 jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek.
 - Supervisiegesprekken.

- Op teamniveau
 - Bespreken van incidentmeldingen
 - Intervisie

- Op organisatieniveau
 - Input voor verbetering vanuit ketenpartners, zorgkantoor, inspectie en andere externe partijen.
 - Audits

Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon

Toelichting

Uitgangspunt van bouwsteen 1 gaat uit van persoonsgerichte zorg. Het zet de persoon centraal en sluit aan op de mogelijkheden, wensen en het leven van degene aan wie professionals dagelijks zorg en ondersteuning verlenen. Om te weten wat iemands ondersteuningsbehoeften, wensen en voorkeuren zijn is de dialoog nodig tussen de persoon met een beperking, hun netwerk en de professional. Dit levert, aangevuld met diagnostiek en de voorgeschiedenis, een integraal beeld op van de persoon achter de zorg- en ondersteuningsvraag.

De afspraken die in samenspraak gemaakt zijn over de zorg, ondersteuning, doelen en ontwikkelmogelijkheden komen in het ondersteuningsplan te staan. Dit plan geeft aan alle betrokkenen inzicht en duidelijkheid. Door het plan samen te maken krijgt het plan een meerwaarde.

Kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

Hoe richten wij onze zorg in?

Trajectvol biedt woonzorg op de locaties Mariapark (24 uur aanwezigheid) en op de locatie Pastorietuin (24 uur bereikbaarheid). Daarnaast biedt Trajectvol dagbesteding op de locatie Smaakvol Eten & Drinken.

Naast wonen en dagbesteding biedt Trajectvol ambulante zorg bij cliënten in hun eigen omgeving, 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 ondersteuningsplan.

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

Het ondersteuningsplan 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 ondersteuningsplannen binnen Trajectvol hebben een geldigheidsduur van 1 jaar. Voor alle cliënten, met uitzondering van de cliënten bij Smaakvol, geldt dat na een half jaar (of zo nodig eerder) een tussenevaluatie op de gestelde doelen plaatsvindt. Dit wordt vastgelegd in het evaluatieformulier.

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, kan de cliënt terugvallen op de vertrouwenspersoon of zich richten tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris die aangesloten is bij klachtenloket Zorg.

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 2023 zijn er geen klachten ingediend.

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).

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

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 2023 zijn er 16 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.

Het incidentenformulier is sinds april 2024 onderdeel van het elektronisch cliëntdossier en wordt digitaal ingevuld door de melder. De afhandeling van het gemelde incident wordt ook digitaal vastgelegd door de verantwoordelijke en kan zo nodig verder opgevolgd worden.

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. De manager Kwaliteit bewaakt dit en neemt zo nodig acties om dit te verbeteren.

Meldcode Veilig Thuis

Conform de wet Verplichte Meldcode Veilig Thuis heeft Trajectvol een functionaris 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 die met zorg te maken hebben binnen Trajectvol de e-learning 'werken met de meldcode' volgen. Voor medewerkers die deze in 2023 nog niet gevolgd hebben zal dit in 2024 plaatsvinden.

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 functionaris zorgt ervoor dat de meldcode onder de aandacht blijft van de collega's.

In december 2023 heeft de functionaris de teams van wonen en ambulancetoevoers een opfrustraining gegeven rondom de meldcode, dit is door beide teams als waardevol ervaren. In 2024 zal hier een vervolg op gegeven worden, waarbij de nadruk meer komt te liggen op 'hoe voer je een gesprek wanneer een vermoeden is van huiselijk geweld'.

Wanneer er bij een incidentmelding sprake is van een vermoeden van huiselijk geweld zal dit in de afhandeling van het incident meegenomen worden en zal de functionaris betrokken worden in de afweging of er wel/geen melding gemaakt dient te worden bij Veilig Thuis. Ook kan de functionaris de collega voorzien van tips hoe het gesprek aan te gaan met de betrokkenen hierin.

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. In 2023 heeft bij Smaakvol een ontruimingsoefening plaatsgevonden. Bij het Mariapark heeft een ontruimingsoefening plaatsgevonden met en zonder bewoners. Hierna heeft een evaluatie plaatsgevonden en zijn aanpassingen uitgevoerd.

Bij de Pastorietuin is voor elke cliënt een beschrijving aanwezig zodat ze weten wat ze moeten doen in geval van nood/brand. Vanuit de bewonersvergadering in oktober 2023 kwam naar voren dat cliënten hier toch nog wel onduidelijkheid in ervaren en niet goed weten wat ze moeten doen ondanks de beschrijving die met ze doorgenomen is. Op basis hiervan volgt er voor de bewoners in 2024 een kleine oefening en aanpassing op de bestaande beschrijving.

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 2023 heeft Trajectvol de RI&E, die in 2022 door DDV verzuimbegeleiders is uitgevoerd, intern geëvalueerd. Er zijn geen organisatorische veranderingen van toepassing waardoor een nieuwe RI&E niet nodig was. Jaarlijks zullen de genomen maatregelen intern worden geëvalueerd en zal vastgesteld worden of de RI&E nog actueel is. Zo nodig laat Trajectvol DDV verzuimbegeleiding een nieuwe RI&E uitvoeren. De RI&E en het bijbehorende Plan van Aanpak zijn een goeie aanzet voor systematische Arbozorg.

Evaluatie gestelde doelen 2023

Ter voorbereiding op het nieuwe kwaliteitsrapport zijn de gestelde doelen van 2023 geëvalueerd en zijn verbeterpunten voor 2024 geformuleerd. De verbeterpunten 2024 zijn per bouwsteen opnieuw geformuleerd en vormen de leidraad voor het verbeteren en optimaliseren van onze zorg.

Doel 1: Er is een nieuw cliëntvolgsysteem ingericht en geïmplementeerd voor alle cliënten

Doel is gedeeltelijk behaald. De inrichting van het cliëntvolgsysteem is medio oktober 2023 opgestart. Middels diverse supportsessies is de inrichting eind december 2023 afgerond. De implementatie, training voor medewerkers is hierdoor uitgesteld naar januari 2024. Inmiddels is het cliëntvolgsysteem (Elektronisch cliëntdossier) in werking en wordt dit in de loop van 2024 verder bijgesteld op basis van de input van de gebruikers.

Doel 2: Verlichting van de administratie

Doel is gedeeltelijk behaald. Procedures en documenten zijn aangepast aan het zorgproces maar konden nog niet opgenomen worden in het elektronisch cliëntdossier waardoor dit later nog handmatig verwerkt moest worden.

Nu het nieuwe elektronisch cliëntdossier en het organisatiedossier sinds januari 2024 in gebruik genomen is, kan het digitaliseren van de documenten plaatsvinden en zal dit de administratieve lasten verlichten. Op deze manier kunnen de begeleiders zich ook richten op dat wat ze het allerliefste doen 'dagelijks de best mogelijk zorg en ondersteuning bieden aan hun cliënten, bewoners, medewerkers'.

Doel 3: Veilig incidenten melden

Doel is gedeeltelijk behaald. We zien een lichte toename in het aantal incidentmeldingen bij wonen en dagbesteding. Binnen de ambulante begeleiding zien we weinig incidentmeldingen. Hierbij is de vraag wat hiervan de oorzaak is. Om hier meer zicht op te krijgen zal dit in 2024 verder onder de aandacht gebracht worden van alle medewerkers waarbij het lerende karakter van de melding voorop staat.

Het melden en afhandelen van incidenten wordt in 2024 daarom opnieuw in de doelstellingen opgenomen.

Verbeterpunten bouwsteen 1

	Elektronisch Cliëntdossier (ECD)	Cliëntportaal	Administratieve verlichting	Veilig incidentenmelden
Doel (wat)	Voor alle cliënten is een Elektronisch cliëntdossier ingericht. Medewerkers worden geschoold in het gebruik van het elektronisch cliëntdossier.	Cliënten hebben rechtstreeks toegang tot hun cliëntportaal.	Alle documenten die nodig zijn binnen het zorgproces zijn gedigitaliseerd en onderdeel van het Elektronisch cliëntdossier. Er is een workflow ingebouwd in het ECD waardoor verantwoordelijken tijdig acties uit kunnen zetten binnen het zorgproces.	Incidenten op cliëntniveau worden gemeld en afgehandeld via het Incidentenformulier aanwezig in het ECD. Incidenten op afdelingsniveau worden gemeld via het incidentenformulier aanwezig in het afdelingsdossier.
Resultaat	Alle cliënten hebben een Elektronisch cliëntdossier Alle zorgmedewerkers gebruiken het elektronisch cliëntdossier	Cliënten hebben direct toegang tot hun rapportages binnen het cliëntportaal. Cliënten hebben bevoegdheden om binnen het cliëntportaal contact te leggen met de betrokken begeleiders.	Alle documenten behorende bij het zorgproces worden binnen de gestelde termijnen ingevuld.	Er is een veilig klimaat om meldingen te maken en hiervan te leren.
Wanneer bereikt	Januari 2024 implementatie van het ECD bij de medewerkers. September 2024 implementatie van het ECD bij de cliënten.	September 2024	Najaar 2024	Najaar 2024
Borging/Check	Het softwarebedrijf van het ECD, zorgt voor de borging, veiligheid, wettelijke regels en updates. Er is een intern supportteam vastgesteld die de scholing en monitoring verzorgt rondom het ECD.	Het interne supportteam monitort en stuurt dit proces van implementatie bij de cliënten en medewerkers.	In het ECD zijn de verschillende documenten en fases ingevoerd. Taken worden vanuit de workflow toegevoegd bij desbetreffende verantwoordelijke. Kwaliteitscontrole is ingebouwd in het ECD.	Afhandeling van gemelde incidenten komen via een taak bij de verantwoordelijke terecht en wordt digitaal verwerkt. Incident meldingen worden individueel besproken met de melder(s) en komen terug op de agenda van de teamvergaderingen zodat iedereen hiervan kan leren.
Verantwoordelijke(n)	Directeur Manager Kwaliteit	Manager Zorg Manager Kwaliteit Trajectbegeleiders / Persoonlijk begeleiders	Manager Kwaliteit	Manager Zorg Manager Kwaliteit Begeleiders



In gesprek met Gislene,...

Gislene werkt 4 dagen in de week bij Smaakvol Eten & Drinken. Ze houdt van gezelligheid en is altijd wel in voor een praatje, dus in de horeca voelt ze zich helemaal thuis.

Ze woont bij Buitengewoon, waar ze ook nog 1 dag bij de boerderij werkt.

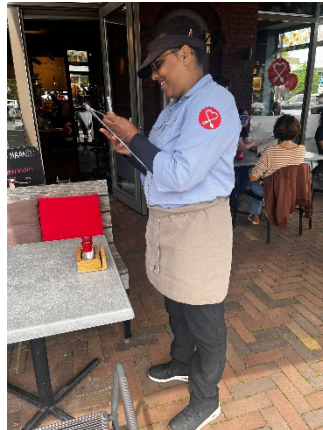
Gislene geeft ons een inkijkje in haar werk bij Smaakvol en vertelt hier vol trots over.

De dag bij Smaakvol beginnen we altijd met zijn allen. We zitten dan aan de grote tafel in het restaurant. Omdat ik 's morgens altijd een beetje moet opstarten zit ik wel bij de groep maar aan een andere tafel. Zo heb ik mijn eigen plekje, maar kan ik wel alles goed volgen.

Je kan op dat moment delen hoe het met je gaat, zodat de begeleiders dan de taken beter kunnen afstemmen en verdelen. Als alle taakjes verdeeld zijn, dan gaan we onze werkdag beginnen. Je krijgt een taakje die je de hele dag doet, maar soms gaat het ook wel eens anders. Dat vind ik dan niet zo erg, maar heb dan wel even de tijd nodig om dit te verwerken. Het hoort er nu eenmaal bij als je in de horeca werkt. Onze pauze houden we op het kantoor van Trajectvol, waar we dan ook andere medewerkers van Trajectvol zien. Dan vind ik het ook leuk een praatje te maken met de begeleiders die niet bij Smaakvol werken.

Ik heb bij Smaakvol veel verschillende taken. Ik werk als Barista achter de bar en maak ik hier de drankjes klaar voor de gasten; ik kan de heerlijkste monchoutaart van Berlicum maken; ik werk aan de kassa of help mee in de bediening.

Omdat ik een visuele beperking heb, heeft de begeleiding met mij gekeken en overlegt welke aanpassingen ik nodig heb. Zo is de kleur van de opneemkaarten samen met mij aangepast, zodat ik dit goed kan lezen en invullen, de kassa heeft een groter lettertype wat het voor mij makkelijker maakt. Doordat hier goed rekening mee gehouden wordt, ben ik echt gegroeid en heb ik meer vertrouwen gekregen. Waar ik ook heel trots op ben is dat ik nu ook nieuwe medewerkers mag leren hoe ze de taakjes bij Smaakvol moeten doen.



Bij Smaakvol moeten we ook met elkaar samenwerken en soms gaat dat niet altijd goed. Gelukkig is de begeleiding altijd dichtbij en zien ze vaak wel aan mij als ik ergens mee zit. Het lukt me niet altijd om op dat moment te vertellen waar ik mee zit. Daarom is het ook heel fijn dat de begeleiding van Smaakvol, mijn woning en mijn ouders goed contact hebben met elkaar. Dan weet ik dat ik het ook op mijn woning of aan mijn ouders kan vertellen en dat ze mij dan helpen om het bij Smaakvol te bespreken. Ook dat zijn dingen die je leert bij Smaakvol.

Als ik een dagje de directeur van Smaakvol zou mogen zijn, dan zou ik het precies houden zoals het nu is want bij Smaakvol is iedereen welkom!!

Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaring

Toelichting

Zorg en ondersteuning gericht op kwaliteit van bestaan.

Het uitgangspunt van bouwsteen 2 is gericht op wat vinden mensen met een beperking en hun verwanten van de zorg en ondersteuning die zij dagelijks ontvangen en van de kwaliteit van hun bestaan?

Mensen met een beperking moeten gelijke kansen hebben om mee te doen, om zich te ontwikkelen en een betekenisvol leven te leiden (VN-verdrag Handicap). Zelf vertellen wat ze belangrijk vinden en zelf vertellen over eigen ervaringen is daarbij essentieel.

Resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek dragen bij aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en daarmee de kwaliteit van leven. Met de verbeterpunten die naar voren komen, kunnen we als organisatie actief aan de slag en aandachtspunten die betrekking hebben op de dagelijkse zorg en ondersteuning worden meegenomen in de gesprekken tussen de begeleiders, cliënten en hun verwanten, en in het ondersteuningsplan.

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.

Minimaal 1 keer per 3 jaar krijgen cliënten de mogelijkheid om middels een cliëntervaringsonderzoek aan te geven wat zij van de geboden zorg vinden.

Als Trajectvol hebben wij gekozen voor het instrument '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 worden verwerkt in het ondersteuningsplan. Het volledige BiT-gesprek, zoals opgenomen in de instrumentenwaaier, bieden we 1 keer per 3 jaar aan. De tussenliggende jaren maken we gebruik van een verkorte versie. Op deze manier blijft het voeren van de gesprekken onder de aandacht van de medewerkers en de cliënten en wordt het een onderdeel van het zorgproces.

2023 is het derde jaar waarin we zorg en ondersteuning bieden aan cliënten met een Wlz-indicatie op de locatie Mariapark en daar zijn dan ook de eerste BiT-gesprekken uitgevoerd. De resultaten zijn verwerkt in een database en meegenomen in het stellen van doelen in de ondersteuningsplannen zodat dit aansluit bij de ontwikkelwens van de cliënt.

In 2024 zullen de bewoners vanuit het Mariapark waar nog geen BiT-gesprek heeft plaatsgevonden en de bewoners van de Pastorietuin gevraagd worden of ze aan dit cliëntervaringsonderzoek willen meewerken.

In 2025 zullen ook de BiT-gesprekken voor de ambulante cliënten opgenomen worden in het zorgproces.

Volgens onderstaand overzicht worden de BiT-gesprekken ingevoerd voor de gehele organisatie. We streven ernaar dat eind 2025 alle cliënten die zorg ontvangen vanuit Trajectvol zeker 1 keer hebben deelgenomen aan het BiT-gesprek.

	2023	2024	2025	2026
Mariapark	BiT-gesprekslijst	BiT-gesprekslijst verkort BiT-gesprekslijst	BiT-gesprekslijst verkort	BiT-gesprekslijst
Pastorietuin		BiT-gesprekslijst	BiT-gesprekslijst verkort	BiT-gesprekslijst verkort
Ambulant			BiT-gesprekslijst	BiT-gesprekslijst verkort

Ben ik tevreden?	Totaal gemiddelde	Domain 1: Lichamelijk welbevinden	Domain 2: Psychisch welbevinden	Domain 3: Persoonlijke ontwikkeling	Domain 4: Zelfbepaling	Domain 5: Interpersoonlijke relaties	Domain 6: Deelname aan de samenleving	Domain 7: Materieel welbevinden	Domain 8: Rechten	Domain 9: Intimiteit en seksualiteit
Gemiddelde scores tevredenheid	3,4	3,2	3,5	3,4	3,7	3,8	3,7	3,5	3,4	3,1
	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Zeer tevreden	Zeer tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden

Aantal keren ingevuld "ja ik mee door"									
	Alle domeinen	Domain 1: Lichamelijk welbevinden	Domain 2: Psychisch welbevinden	Domain 3: Persoonlijke ontwikkeling	Domain 4: Zelfbepaling	Domain 5: Interpersoonlijke relaties	Domain 6: Deelname aan de samenleving	Domain 7: Materieel welbevinden	Domain 8: Rechten
Aantal keer ingevuld "mee door"	26	3	3	3	4	4	3	4	2
Aantal keer NIET ingevuld "mee door"	6	1	1	1	0	0	1	0	2

Aantal keren ingevuld "ja ik wat aan doen"									
Aantal enquêtes (n) = 0									
	Alle domeinen	Domain 1: Lichamelijk welbevinden	Domain 2: Psychisch welbevinden	Domain 3: Persoonlijke ontwikkeling	Domain 4: Zelfbepaling	Domain 5: Interpersoonlijke relaties	Domain 6: Deelname aan de samenleving	Domain 7: Materieel welbevinden	Domain 8: Rechten
Aantal keer ingevuld "wat aan doen"	17	2	2	4	3	1	2	2	1
Aantal keer NIET ingevuld "wat aan doen"	15	2	2	0	1	3	2	2	3

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).

De resultaten van het onderzoek geven ons als organisatie een analyse van verbetermaatregelen, welke later ook weer getoetst kunnen worden.

Het laatste onderzoek dateert van april 2022 daarom heeft Trajectvol Mober's adviesbureau gevraagd om in oktober 2024 een nieuw onderzoek te doen. De vraagstelling in dit onderzoek zullen we zoveel mogelijk aan laten sluiten op de vraagstelling zoals in het BiT-gesprek gehanteerd wordt. Deze resultaten zullen dan verwerkt worden in het volgende kwaliteitsrapport.

Organisatie van de medezeggenschap

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

Vanuit het kwaliteitskompas zijn ook richtlijnen geformuleerd hoe de cliëntenraad of andere vormen van medezeggenschap mee kunnen denken over kwaliteit binnen de organisatie én advies geven bij het tot stand komen van verbeteringen.

Bij Trajectvol willen we dat cliënten zoveel mogelijk eigen regie krijgen en behouden op hun eigen leven. Cliënten meenemen in de ontwikkelingen van 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 om 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**

Dagelijks vanuit dialoog met de cliënt wordt de zorg en ondersteuning afgestemd op basis van de gestelde doelen die zijn vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Halfjaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats waarbij cliënt/verwanten – begeleider met elkaar in gesprek gaan over de gestelde doelen. Hierbij bespreken we samen 'wat gaat goed – wat kan beter – waar gaan we mee door – of waar stellen we een nieuw doel vast'.

Jaarlijks bieden we het BiT-gesprek aan (uitgebreid of de verkorte versie) waarin we extra stil staan bij het ervaren van kwaliteit van leven. Eventuele doelen of verbeterpunten worden dan opgenomen in het nieuwe ondersteuningsplan.

- Niveau van de woonlocatie & locatie Smaakvol

Mariapark

Binnen Mariapark is er 3 keer per jaar een bewonersoverleg. 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 en wordt er goed naar elkaar geluisterd. Er wordt een verslag van dit overleg gemaakt en alle bewoners krijgen deze, zodat zij, wanneer ze dit willen, dit ook met hun verwanten kunnen bespreken.

Pastorietuin

Nu de bewoners van de Pastorietuin gesetteld zijn en elkaar wat beter kennen is er in oktober 2023 gestart met een bewonersoverleg. Hierbij is aan de bewoners gevraagd of ze punten hadden die ze hier ter sprake wilden brengen en is vanuit de begeleiding kritisch gekeken naar de eerder opgestelde huisregels.

De huisregels en de punten van de bewoners waren het uitgangspunt van deze bijeenkomst. De bewoners vonden het zinvol om zo met elkaar in gesprek te gaan. Dit krijgt dan ook een vervolg in 2024 waarbij we het streven hebben om dit 2 keer per jaar vorm te geven samen met de bewoners.

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 verdeelen van de taken die op die dag moeten gebeuren. Ook is er de ruimte om te bespreken hoe de medewerkers zich voelen en wat ze van de begeleiding nodig hebben om een fijne werkdag te ervaren.

Om ook de medewerkers binnen Smaakvol de ruimte te bieden om hun ervaringen te delen en verbeterpunten te formuleren worden ze 3 keer per jaar uitgenodigd voor een medewerkersoverleg. Het eerste overleg heeft reeds plaatsgevonden.

Ook op organisatieniveau wil Trajectvol de cliënten en vertegenwoordigers de mogelijkheid geven om mee te denken 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.

Dit onderzoek is najaar 2023 afgerond en de adviezen zullen meegenomen worden in de verdere ontwikkeling van medezeggenschap in 2024.

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 zoveel mogelijk met de cliënten zelf te spreken.

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.

In 2023 stond de ouderavond in het teken van het thema 'Gevaarlijke liefde', dit sloot aan bij het thema dat ook binnen de woongroep met de bewoners is besproken. Een spreker van Humanitas heeft deze avond vormgegeven samen met de werkgroep 'seksualiteit' die binnen de organisatie actief is.

Evaluatie gestelde doelen 2023

Ter voorbereiding op het nieuwe kwaliteitsrapport zijn de gestelde doelen van 2023 geëvalueerd en zijn verbeterpunten voor 2024 geformuleerd. De verbeterpunten 2024 zijn per bouwsteen opnieuw geformuleerd en vormen de leidraad voor het verbeteren en optimaliseren van onze zorg.

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. In 2023 heeft 1 ouderavond plaatsgevonden. We pakken de cyclus van 2 keer per jaar weer op in 2024.

De cliëntenraad heeft nog geen vervolg gekregen in 2023, de benaderde cliënten zijn nog steeds bereid om hieraan deel te nemen. Op basis van de adviezen door de externe partij zullen we dit in 2024 vorm gaan geven.

Doel 2: Cliënttevredenheid / cliëntervaringsonderzoek

Doel is gedeeltelijk behaald.

Het doel was om in 2023 met alle bewoners van het Mariapark een Ben ik Tevreden?- gesprek te voeren. Omdat we dit opnemen in ons zorgproces is dit bij de helft van de bewoners gebeurd. De overige bewoners zullen dit in 2024 aangeboden krijgen als hun ondersteuningsplan geëvalueerd wordt zodat de informatie uit het BiT-gesprek ook mee verwerkt wordt in het nieuwe ondersteuningsplan.

Trajectvol volgt de ontwikkelingen rondom Ben ik Tevreden? op door deel te nemen aan de georganiseerde bijeenkomsten georganiseerd door Praktikon. Daarnaast blijven we de ervaringen bespreken met de medewerkers zodat die input ook meegenomen wordt in de gebruikersbijeenkomsten die georganiseerd worden door Praktikon.

Vanuit doorontwikkeling van het Ben ik Tevreden – gesprek is er een spelvorm gemaakt door collega organisaties die het voeren van het gesprek mogelijk nog meer kan laten aansluiten bij de cliënt en het ook een speelsere manier vormt van het voeren van het gesprek. Trajectvol is van plan om dit spel aan te schaffen en actief te gebruiken bij de cliënten die daar voor open staan of waar dit het beste bij aansluit.

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 kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg heeft Trajectvol de volgende verbeterpunten geformuleerd:

Doel (wat)	Clïëntervaringsonderzoek	Medezeggenschap
	Bij alle bewoners van Mariapark en Pastorietuin is minstens 1 keer per 3 jaar een cliëntervaringsonderzoek aangeboden en uitgevoerd.	Trajectvol heeft de medezeggenschap georganiseerd passend binnen de organisatie en de doelgroep.
Resultaat	<p>Het cliëntervaringsonderzoek is ingebouwd in het Elektronisch cliëntdossier.</p> <p>Ben ik Tevreden? is ingevoerd in het zorgproces.</p> <p>Alle bewoners van het Mariapark & Pastorietuin zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek.</p> <p>Acties uit het Ben ik Tevreden? gesprek zijn verwerkt in het begeleidingsplan van de cliënt.</p>	<p>Clïëntenraad wordt actief betrokken bij de ontwikkelingen binnen de organisatie.</p> <p>Mariapark: 2 keer per jaar wordt er een ouderavond/verwantenoverleg georganiseerd waarbij ontmoeten en uitwisselen van ervaringen centraal staat, al dan niet aan de hand van een thema.</p> <p>Mariapark: 3 keer per jaar vindt een bewonersvergadering plaats.</p> <p>Pastorietuin: 2 keer per jaar vindt een bewonersvergadering plaats.</p> <p>Smaakvol: 3 keer per jaar vindt een medewerkersoverleg plaats.</p> <p>Er is een cliëntenraad.</p> <p>31 december 2024</p>
Wanneer bereikt	31 december 2024	
Controle / check	<p>Het voeren van het BIT-gesprek is meegenomen in het zorgproces en toegevoegd aan het cliëntvolgsysteem.</p> <p>Planning van de gesprekken is meegenomen in de workflow in het ECD.</p> <p>Data van het onderzoek worden verwerkt in de database.</p>	<p>Er is een verslag van de ouderavonden / verwantenoverleg.</p> <p>Er is een verslag van het bewonersoverleg (Mariapark & Pastorietuin)</p> <p>Er is een verslag van het medewerkersoverleg (Smaakvol)</p> <p>Er is een verslag van de cliëntenraad.</p>
Verantwoordelijke(n)	<p>Persoonlijk begeleider</p> <p>Manager zorg en begeleiding</p> <p>Manager kwaliteit</p>	<p>Manager kwaliteit (cliëntenraad)</p> <p>Manager zorg (ouderavond)</p> <p>Coördinerende begeleiders en begeleiders binnen woon- & dagbestedingslocatie.</p>



In gesprek met Beppie,...

Sinds december 2015 werkt Beppie 2 dagen bij Smaakvol Eten & Drinken. Daarnaast heeft ze ambulante begeleiding in haar thuissituatie. In gesprek met Beppie staan we stil bij haar ondersteuning in de thuissituatie en haar werken bij Smaakvol. Beppie vertelt...

Na een kennismaking met Lia bij Smaakvol Eten & Drinken samen met mijn behandelaar van de GGZ wist ik vrij snel dat ik graag bij Smaakvol wilde werken. Wel in de keuken, want in het restaurant werken dat vond ik niet zo mijn ding. Dit bleek een goeie keuze want ik werk nog steeds met plezier in de keuken bij de afwas.

Het werken bij Smaakvol daar voel ik me goed bij. Ik heb minder last van piekergedachten en ik heb er fijne collega's die er ook al langere tijd werken waardoor we ook wel eens buiten werktijd iets afspreken of soms gewoon gezellig met zijn allen gaan lunchen bij Smaakvol. Want daar is het lekker eten en ook nog eens gezellig. Omdat ik er al zolang werk zien ze het meestal wel aan mij als er iets aan de hand is. Begeleiding neemt dan echt de tijd om met mij in gesprek te gaan en eventueel werk aan te passen aan mijn 'klachten'. Ik zal namelijk niet snel zelf zeggen dat ik ergens last van heb. Na het werk sluiten we ook altijd af met een bakkie koffie en praten we de dag door zodat ik dit niet mee naar huis neem en hierover ga liggen piekeren.

De dag wordt sowieso altijd met een bakkie koffie afgesloten, ook als de dag goed is verlopen.

Naast mijn werk bij Smaakvol krijg ik vanuit Trajectvol ook bij mij thuis begeleiding. Ik heb een vaste begeleidster waar ik mijn dingen van alle dag mee kan bespreken maar ook helpt ze mij met mijn administratie of gaat ze mee naar afspraken zoals naar het ziekenhuis of huisarts.

Door de begeleiding die ik in mijn thuissituatie krijg, heb ik wekelijks een moment waarin ik situaties kan bespreken waardoor ik minder last heb van negatieve gedachten. Ook heb ik hierdoor meer overzicht. In mijn begeleiding en bij het werken bij Smaakvol vind ik het belangrijk dat eerst gekeken wordt naar wat ik zelf kan en er alleen hulp geboden wordt bij dingen die me niet zo goed lukken.

Ik merk dat veel dingen me meer moeite kosten omdat veel zaken nu via de computers of telefoon en apps lopen en daar ben ik niet zo handig is. Door het samen te doen en dit stap voor stap in een rustig tempo en soms ook op papier te zetten leer ik steeds weer iets bij en als het dan toch een keer niet lukt dan kan ik altijd wel bij iemand van de begeleiding terecht. Dat geeft me een veilig gevoel. Ook het feit dat begeleiding mee kijkt of alles goed geregeld is geeft me rust want ik wil daar mijn familie niet mee belasten.

Dat ik bij Smaakvol werk en ook vanuit Trajectvol de begeleiding krijg zorgt ervoor dat er korte lijntjes zijn. Is er iets in de thuissituatie of op het werk, dan ondersteunen ze mij samen om tot een oplossing te komen. Door dit soms eerst te bespreken met mijn ambulante begeleider, lukt het mij daarna om het te bespreken bij de begeleiders van Smaakvol.

Elk jaar bespreek ik met mijn begeleiders mijn ondersteuningsplan en maken we doelen waar ik het komend jaar graag aan wil werken of wat wil ik nog leren.

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Toelichting

Het uitgangspunt van bouwsteen 3 is gericht op kwaliteitsborging en verdere professionalisering van de beroepsgroepen binnen de gehandicaptenzorg. Doorontwikkeling van professionaliteit helpt om de kwaliteit van zorg en ondersteuning nog beter te maken en de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking te vergroten.

Het blijven ontwikkelen, nieuwe kennis en ervaringen op doen zorgt voor beroepstrots, hogere instroom in beroepsopleidingen, behoud van professionals en voor stabiliteit en kwaliteit binnen de teams.

Werken aan ontwikkeling begint met kritisch blijven kijken naar wat je doet en waarom je dat doet. Elkaar vragen blijven stellen en blijven reflecteren: wat moeten we behouden en wat kan beter? Waarom gaat iets goed of waarom kan iets beter? Wat is er nodig om het beter of anders te organiseren? Wat vinden mensen met een beperking en hun verwanten van wat je doet en hoe je het doet?

Deskundigheid medewerkers

De kwaliteit van de zorg en ondersteuning naar de cliënten en hun verwanten toe hangt in belangrijke mate af van de deskundigheid van de medewerkers die binnen het primaire proces werkzaam zijn.

Trajectvol vindt het belangrijk dat we samen blijven leren en samen blijven reflecteren. Dit geeft onze medewerkers en ook de teams inzichten in wat ze mogelijk anders zouden willen doen of wat ze al heel goed doen, welke vaardigheden of kennis er nog verder ontwikkeld kan worden.

Immers geen goede zorg zonder betrokken en vakbekwame medewerkers. De diverse doelgroepen vragen om een mix van kennis en kunde en vraagt om het continu werken aan eigen kennis en competenties bij de medewerkers. Trajectvol biedt zijn medewerkers de mogelijkheid om hun vaardigheden op peil te houden of verder te ontwikkelen door het volgen van bijscholingen, het bieden van intervisie en supervisiegesprekken.

Trajectvol biedt ook diverse stageplekken aan, stagiaires zijn tenslotte onze collega's van de toekomst en brengen weer een frisse blik op de organisatie en het begeleiding en ondersteunen van onze cliënten.

In 2023 zijn een aantal thema's naast de reeds bestaande bijscholingen uitgewerkt voor de gehele organisatie.

1. Het vlaggensysteem & seksualiteit:

Een gezonde relatie maar ook seksualiteit is voor mensen met een beperking een natuurlijke basisbehoefte, echter zien we ook dat de doelgroep waar we ondersteuning en begeleiding bieden kwetsbaar is en ze de bedoelingen van de ander niet altijd goed inschatten waardoor de kans op misbruik of grensoverschrijdend gedrag groter is.

Om de medewerkers te ondersteunen hoe te handelen bij een vermoeden van seksueel misbruik of seksueel grensoverschrijdend gedrag is er een protocol ontwikkeld. Binnen dit protocol zijn 2 procedures beschreven hoe te handelen bij feitelijke constatering en spontane onthulling of indirecte signalen.

Door het praten over seksualiteit en 'het lichaam' te normaliseren willen we een klimaat bieden waarin zowel cliënten, hun verwanten en medewerkers de veiligheid voelen om hun vragen te stellen en hun ervaringen te delen zodat we onze ondersteuning hierop aan kunnen passen of waar nodig is anderen betrekken.

Om op een passende manier het gesprek hierover te laten voeren met de cliënten hebben alle medewerkers een training gevolgd rondom het Vlaggensysteem. Een duidelijke methodiek waarbij de medewerkers met elkaar, maar ook samen met de cliënt kunnen afwegen of er sprake is van gedrag passend bij de ontwikkeling of dat er mogelijk sprake is van grensoverschrijdend gedrag. De methode biedt ook richtlijnen hoe te handelen.

Trajectvol vindt dit een belangrijk onderwerp en heeft er dan ook voor gekozen om een werkgroep 'seksualiteit' in het leven te roepen. Deze werkgroep komt regelmatig samen en verzorgt daar waar nodig samen met externe partners trainingen voor de cliënten en verwanten. Ook verzorgt de werkgroep jaarlijks een herhaling van het Vlaggensysteem. Medewerkers en cliënten kunnen bij de werkgroep terecht voor vragen of ondersteuning. De werkgroep kan ook advies uitbrengen voor het bijstellen van beleid op dit gebied.

2. Sensorische prikkelverwerking (SI):

Veel van de cliënten, waar Trajectvol zorg en ondersteuning aan biedt, hebben te maken met sensorische prikkelverwerking. Bij mensen met autisme, ADHD, hersenletsel (NAH) of met een verstandelijke beperking komen vaak SI-problemen voor.

Maar ook bij een depressie, burn-out of bij bijv. hoogbegaafdheid zie je vaak SI-problemen.

De zintuigen werken prima en er zijn er geen afwijkingen te vinden. Echter de zintuiglijke prikkels worden in de hersenen anders verwerkt.

De filters zijn niet goed afgestemd.

Alle medewerkers die direct met de zorg en ondersteuning te maken hebben kregen een ervaringsgerichte training rondom de prikkelverwerking. De theorie meteen gekoppeld aan praktijk- en ervaringsverhalen van de spreker, Melanie Kastelijn. Het aan den lijve zelf ondervinden wat een teveel of te weinig aan prikkels met je doet leverde veel gespreksstof op waar medewerkers ook meteen in de praktijk mee aan de slag konden.

Deze training gaf weer nieuwe input en was een waardevolle aanvulling op de bijscholing die in 2022 gevolgd is rondom de doelgroep mensen met autisme en mensen met een licht verstandelijke beperking.

3. Brain Blocks:

Karin van Haare, 1 van de trajectbegeleiders bij Trajectvol met vele jaren ervaring heeft in 2023 de opleiding Brain Blocks gevolgd.

Brain Blocks is een manier van reflecteren gericht op het vergroten van het zelfinzicht. Hierdoor ontstaat er ruimte om denk- en gedragspatronen te veranderen. Omdat er gewerkt wordt met 'beelden' wordt het gemakkelijker voor de cliënt om inzicht te krijgen in eigen ervaringen en die van anderen. Het verschillend denken en handelen kan hierdoor wederzijds beter begrepen worden.

Medewerkers hebben een stuk theorie (hoe de methode werkt) uitgelegd gekregen en konden ze daarna aan de hand van een casus zelf ervaren hoe Brain Blocks werkt. Karin is als collega beschikbaar voor medewerkers als zij met hun cliënt ook met Brain Blocks aan de slag willen om zo hun cliënt een vervolgstap te laten zetten in hun ontwikkeling.

Medewerkers binnen Trajectvol brengen elk vanuit hun eigen ervaringen, opleidingen, interesses veel expertise in huis. Deze expertise willen we graag meer uitdragen binnen de gehele organisatie zodat we gebruik maken van elkaars kwaliteiten.

Om hier meer vorm aan te geven is er vanuit het managementteam een opdracht uitgezet naar de deskundighedsfunctionaris om voor de gehele organisatie de bibliotheek (fysiek en digitaal op peil te houden); collega's op de hoogte houden van interessante ontwikkelingen binnen zorgland; de aanwezige deskundigheid en expertise in kaart te brengen en in kaart te brengen welke deskundigheid, vaardigheden of expertise we missen op de werkvloer. Daarnaast het vormgeven van een themadag (1 keer per jaar).

De deskundighedsfunctionaris rapporteert rechtstreeks aan de manager zorg haar advies en bevindingen. Deze informatie zal mede de basis vormen voor het opleidingsplan binnen de gehele organisatie.

Vanuit een individuele opleidingswens en een groeiende zorgvraag in cliëntbegeleiding m.b.t. financiën is er een collega opgeleid tot budgetcoach. Collega's kunnen beroep op de budgetcoach doen als zij hier in hun cliëntondersteuning behoefte aan hebben. Ook zal de budgetcoach een overzichtelijk en eenduidig budgetplan maken die in te zetten is bij meerdere cliënten en kan zij cliënten daar waar nodig is voorzien van extra informatie.

Binnen Trajectvol hebben we ook te maken met een steeds zwaardere en complexere zorg, door veranderingen binnen de GGZ. Om hierop te kunnen anticiperen kunnen wij gebruik maken van bijscholingen aangeboden vanuit WMO Coöperatie de Meierij. Collega's hebben kunnen aangeven waar ze graag meer kennis in willen op doen en worden hiervoor aangemeld. Deze trainingen worden meegenomen in het opleidingsplan. Collega's kunnen elkaar informeren over de gevolgde trainingen waardoor de kennis ook weer verspreid wordt binnen de organisatie.

Binnen Trajectvol hanteren we het uitgangspunt dat een aantal scholingen een verplicht karakter hebben. Deze zijn hieronder beschreven en worden jaarlijks bijgesteld. Er is naast de verplichte bijscholingen ook ruimte voor individuele opleidingswensen. Deze worden besproken in de jaargesprekken.

Speerpunt	Wie	Werkvorm	Borging
Werken met de meldcode 'veilig thuis'	Alle medewerkers met direct cliëntcontact	e-learning Augeo (voor medewerkers met vast dienstverband) Jaarlijks opfrismoment door meldcodefunctionaris.	Jaarlijks voor nieuwe medewerkers. Jaarlijks in teamvergadering als thema terug laten komen.
Werken in het elektronisch cliëntdossier/portaal	Alle medewerkers	Fysieke bijeenkomsten bij opstart elektronisch cliëntdossier. Digitale Teams afspraken 1 keer per 3 maanden	Medewerkers krijgen stap voor stap uitleg hoe te werken met het elektronisch cliëntdossier Interne supportmedewerker voor vragen beschikbaar. Vastleggen van nieuwe afspraken, updates.

Bedrijfshulpverlening BHV, bijscholing en onderhouden kennis	Medewerkers Smaakvol, Medewerkers Mariapark, Pastorietuin Backoffice medewerker	Externe scholing Interne ontruimingsoefeningen op de verschillende locaties	Jaarlijks herhaling Jaarlijks
Medicatie, epilepsie en gebruik tillift	Medewerkers Mariapark & Pastorietuin	Externe scholing op de eigen woonlocatie	Jaarlijks herhaling

Zorginhoudelijke training/casuïstiek	Alle medewerkers die betrokken zijn in het primaire proces	Intervisie (groepsverband) Supervisiegesprekken (individueel)	Gekoppeld aan de teamvergaderingen 6 keer per jaar, vastgelegd in verslag. 2 keer per jaar, vastgelegd in verslag.
--------------------------------------	--	--	---

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. Voor team Smaakvol worden de intervisies vanaf 2024 ook toegevoegd aan de vergaderingen.

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 casus 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).

De supervisiegesprekken zijn, vanaf 2024 voor alle begeleiders, ingevoerd waarbij persoonlijke leerdoelen van de medewerkers centraal staan.

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

Vanuit de teams Mariapark, Pastorietuin en Smaakvol 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.

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.

Het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft in april 2022 plaatsgevonden. In het najaar 2024 laten we opnieuw een onderzoek doen door Mober's adviesbureau.

Evaluatie gestelde doelen 2023

Ter voorbereiding op het nieuwe kwaliteitsrapport zijn de gestelde doelen van 2023 geëvalueerd en zijn verbeterpunten voor 2024 geformuleerd. De verbeterpunten 2024 zijn per bouwsteen opnieuw geformuleerd en vormen de leidraad voor het verbeteren en optimaliseren van onze zorg.

Doel 1: Teamreflectie

Doel is gedeeltelijk behaald.

De intervisie en supervisie zijn ingevoerd binnen de teams van wonen en ambulante begeleiding. Een aantal intervisies zijn komen te vervallen omdat een ander onderwerp binnen de teamvergadering extra aandacht nodig had bv. opfrismoment meldcode en herhaling van het Vlaggensysteem.

Intervisie en supervisie worden in 2024 weer ingepland binnen de vergadercyclus, binnen alle afdelingen. De teamreflectie nemen we mee in de doelen voor 2024.

Doel 2: Deskundigheidsbevordering

Doel is behaald en wordt doorgezet in 2024.

Er is in 2023 veel aandacht besteed aan diverse thema's en deskundigheidsbevordering, hier gaan we in 2024 mee verder. Hierbij willen we aan de hand van de input van de deskundigheidsfunctionaris een goed strategisch opleidingsplan ontwikkelen waarmee we de komende jaren de ontwikkelingen van onze medewerkers in vaardigheden, deskundigheid en expertise laten groeien ten gunste van de zorg die we leveren aan onze cliënten.

Verbeterpunten bouwsteen 3

	Deskundigheidsbevordering	Intervisie en supervisie	Teamreflectie	Jaargesprekken
Doel (wat)	Alle medewerkers zijn goed opgeleid om hun taken en verantwoordelijkheden uit te kunnen voeren.	6 keer per jaar is er een interventie en alle begeleiders hebben 2 keer per jaar een supervisiegesprek.	Er vindt jaarlijks een teamreflectie plaats	Er is een nieuw evaluatieformulier ontwikkeld voor de jaargesprekken met medewerkers.
Resultaat	Er is een opleidingsplan waarin de deskundigheidsbevordering is opgenomen.	Vanuit de interventie delen begeleiders hun kennis met elkaar en leren van elkaar. Vanuit de supervisie staat de begeleider stil bij situaties binnen het werkveld.	Vanuit de teamreflecties worden teamdoelen geformuleerd.	Er is een nieuw evaluatieformulier waardoor de jaargesprekken in deze nieuwe vorm ingevoerd kunnen worden in 2025.
Wanneer bereikt	Eind 2024	Eind 2024	Najaar 2024	Najaar 2024
Controle / check	Opleiding en ontwikkeling zijn een vast onderdeel tijdens de jaargesprekken. Deelname aan scholing wordt opgenomen in het persoonlijke HR-dossier.	Intervisie is onderdeel van de teamvergaderingen en wordt vastgelegd in een verslag. Supervisies worden afgestemd met de medewerkers en voorzien van verslaglegging.	Teamreflectie is opgenomen in de jaarplanning. Teamreflectie wordt vastgelegd in een verslag en besproken met het Managementteam.	Het gespreksformulier is tevens het verslag van het jaargesprek en wordt opgenomen in het persoonlijke HR-dossier.
Verantwoordelijke(n)	Manager zorg	Manager zorg Intervisiebegeleider Begeleiders	Manager zorg Manager kwaliteit Coördinerende begeleiders	Managementteam



In gesprek met Hannie

Hannie werkt sinds december 2006 bij Trajectvol als administratief medewerkster (backoffice). Hannie heeft de organisatie Trajectvol vanaf het prille begin meegemaakt en neemt ons in het gesprek mee in de ontwikkelingen die Trajectvol door de jaren heen heeft meegemaakt. Een duizendpoot bij de administratie.....

Het begon allemaal in Boxtel waar Bert Trajectvol heeft opgestart. Nog net met het laatste onderdeel van de opleiding bezig en zonder ervaring in de administratie kreeg ik de kans om bij Trajectvol (toen nog Toeleiding naar Arbeid) te starten, dit met een functiebeschrijving van 4 kantjes.

In de eerste fase waren we vooral nog gericht op re-integratietrajecten vanuit het UWV, maar al snel kwam daar ook een stuk zorg bij.

Waar we nu steeds meer digitaliseren, was het toen nog echt papierwerk. Van alle gesprekken werd een geschreven verslag gemaakt waar op het einde van de maand voor de facturering een stempel op moest komen. Formats voor externe rapportages en Excel bestanden ontwikkelden we zelf of kregen we vanuit Toeleiding naar Arbeid in Groningen. Enkele van deze zijn tot op heden nog steeds in gebruik, al is het wel een stuk minder en straks waarschijnlijk helemaal niet meer als we nog verder gaan digitaliseren.

Langzaam groeiden we als organisatie, steeds meer cliënten kregen begeleiding op het gebied van werk en zorg waardoor het team uitbreidde en er ook steeds meer administratie op personeelsgebied bij kwam. Het kwaliteitsmanagementsysteem, kwaliteitshandboek, ISOcertificering en de daarbij horende audits zette ik samen met Bert op. Een hele klus waar ik met trots op terug kijk. We groeiden uit ons jasje op de locatie in Boxtel en verhuisden met Trajectvol naar 's-Hertogenbosch.

In 2015 kwam de grootste verandering toen de zorg overging naar de gemeentes. Hierdoor kregen we te maken met andere manieren van declareren, want elke gemeente had weer zijn eigen systeem en bestanden.

Dit vroeg om een doorontwikkeling in onze administratie waarbij we stap voor stap toewerkten naar het eerste digitale cliëntdossier: OctoQ. Alle cliënten moesten ingevoerd worden, een hele opgave om alles in te voeren maar samen met het hele team klaarden we de klus.

Een tweede verhuizing naar Berlicum volgde, ook daar zetten we als team onze schouders onder. We namen afscheid van werktrajecten en gingen ons volledig op de zorgtrajecten richten. Trajectvol ging naast de ambulante zorg ook dagbesteding Smaakvol opzetten.

Toen Smaakvol van locatie verhuisde naar het plein in Berlicum en zich ook de mogelijkheid voor deed om het kantoor dichtbij Smaakvol te brengen pakten we alles weer in.

Het wonen dat in 2020 is opgestart en alle veranderingen die hiermee samenhangen zorgden ervoor dat het aantal medewerkers nog verder groeide en ik in mijn werk weer met andere taken te maken kreeg zoals roosters, een nieuw cliëntvolgsysteem.....

Trajectvol is als organisatie professioneel doorgroeid. De vele veranderingen daagden mij ook weer uit om mezelf te blijven ontwikkelen, maar wat voor mij bovenaan staat is dat de betrokkenheid binnen de hele organisatie voelbaar is. Er is oog en aandacht voor iedereen binnen de organisatie, er is ruimte voor een lach en een traan naast het harde werken. Dat is voor mij de kracht van Trajectvol.

Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Toelichting:

Tijden veranderen en daarmee ook de zorgvragen, daarom is het belangrijk dat zorgaanbieders regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is. Een kwaliteits-(verbeter)cyclus helpt ons als zorgaanbieder bij het maken van afspraken over goede zorg, het onderzoeken of die afspraken zijn gehaald en het vastleggen en inzichtelijk maken van het proces en de mogelijke resultaten daarvan.

Het kwaliteitskompas biedt hiervoor 3 hulpmiddelen:

- Een tweejaarlijks kwaliteitsbeeld.
- Een voortgangsbericht in het tussenliggende jaar.
- Eens per twee jaar visitatie in de vorm van een blik van buitenaf die het leer- en ontwikkelvermogen stimuleert.

Door deze cyclus te herhalen, leren professionals, zorgorganisaties, mensen met een beperking, hun verwanten, zorgkantoren, de inspectie en het ministerie wat goed werkt en wat beter kan.

Het uitgangspunt van het kwaliteitsbeeld, voortgangsbericht en visitatie: 'Samen leren en verbeteren'.

Trajectvol laat jaarlijks een interne en externe audit uitvoeren op het gebied van kwaliteit, in 2024 komt Gidiz een kijkje nemen in onze organisatie. Dit verslag wordt opgenomen in dit kwaliteitsrapport.

Interne audit

De interne audit, uitgevoerd door Mobers adviesbureau, had in 2023 de focus vooral liggen op het meten van prestaties, documentbeheer, begeleiding (primaire proces), dossiervorming en personeelsmanagement. Hierbij is gebruik gemaakt van een checklist waarbij de volgende onderwerpen zijn nagelopen:

- Worden prestaties van de organisatie (kwaliteit) gemeten en vastgelegd?
- Personeelsmanagement (functiebeschrijvingen, dossiers, trainingsplan, etc.)?
- Hoe wordt de actualiteit van procedures intern en extern bewaakt?
- 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, wanneer van toepassing?
- 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 is een aanbeveling gedaan om een apart trainingsschema (opleidingsplan) te maken waarin voor de/het komende ja(a)r(en) geplande trainingen zijn opgenomen en waarbij ook duidelijk is wanneer deze plaats vinden en voor wie deze bedoeld zijn. Trajectvol heeft deze aanbeveling meegenomen in de doelstellingen binnen bouwsteen 3 voor 2024.

Externe audit

Trajectvol is ISO-gecertificeerd (9001:2015).

DNV heeft in september 2023 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:

- Het werken met 3 coördinatoren (dagbesteding, wonen en begeleiding ambulant)
- ECD Bloqnote per 1 januari 2024
- Plannen voor wonen (woningen/appartementen) in Schijndel. Dit is nog in een pril stadium, verwachting is dat medio zomer 2024 meer duidelijkheid is of plannen wel/niet doorgaan.
- Stabiele formatie in medewerkers en groei in ambulante dienstverlening.

Als verbeterpunt heeft Trajectvol meegekregen:

- De organisatie moet bepalen welke omgeving nodig is voor het uitvoeren van haar processen om het te laten voldoen aan de eisen van producten en de diensten te realiseren, om in deze omgeving te voorzien en te onderhouden.
- De controlelijst maatregelen up to date maken.
- Risico-inventarisatie op AVG/ICT dient hernieuwd te worden (laatste versie dateert van 2017).
- De verwijzing naar de nieuwe vertrouwenspersoon staat nog niet vermeld op de website.
- Klachtenreglement aanpassen aan nieuwe locatie.
- Leveranciersbeoordeling mag uitgebreider.
- Opleidingsplan meer op maat maken.

Trajectvol neemt deze verbetermaatregelen mee in de ontwikkelingen van 2024. Deze sluiten ook aan bij de doelstellingen binnen de verschillende bouwstenen.

Visitatie: Namens Gidiz nemen Selma en Richard een kijkje in onze organisatie.

Trajectvol heeft Gidiz uitgenodigd om een kijkje te komen nemen in onze organisatie en met ons in gesprek te gaan over de ontwikkelingen, de verbeterpunten, de uitdagingen die niet alleen wij ervaren maar ook Gidiz als organisatie meemaakt. Een weergave van dit bezoek is hieronder te lezen.

We zijn als Trajectvol dan ook erg trots dat onze kernwaarden duidelijk worden erkend, onze betrokkenheid voelbaar is 'Zorg met het hart, vanuit verbinding en deskundigheid'.

Onlangs hebben jullie ons (Selma Kloeg en Richard Riemsdag Baas) benaderd om de visitatie bij Trajectvol uit te voeren, op 7 mei 2024 heeft de visitatie plaatsgevonden.

We zijn gestart met een letterlijke inkijk in de organisatie, namelijk bij Smaakvol (dagbesteding), waardoor we de kwaliteit van zowel de keuken als de bediening hebben mogen ervaren, die vormgegeven wordt door jullie medewerkers. We zagen hierin de zorgvuldigheid van de medewerkers en de betrokkenheid en afstemming van de medewerkers die een begeleidende rol hebben binnen Smaakvol.

Vervolgens lieten jullie ons kennismaken met een client die woonachtig is binnen het beschermd wonen 'De Pastorietuin'. We kregen van de betreffende bewoner terug dat zij haar leven op dit moment zinvol en met veel geluk kan vormgeven, mede dankzij de ondersteuning die geboden wordt vanuit Trajectvol. Naast dat zij aangaf een gevoel van geluk te kunnen ervaren is het tevens de mate van zelfregie kunnen behouden, waar zij een grote waarde aan hecht. We herkennen hierin de tevredenheid die ook in het kwaliteitsrapport verwoord staat.

Vervolgens maakten we een oversteek naar het 'Mariapark' wat tevens de functie heeft van beschermd wonen. Daar zijn we in gesprek gegaan met een van jullie medewerkers. Zo bevlogen en gepassioneerd als dat er met Trajectvol gestart is, wordt dat enthousiasme ook uitgedragen en bevestigd door de betreffende medewerker. Zij liet ook zien hoe er binnen deze woonvorm waar veel zorg is, zowel groepsgericht als individueel wordt ingezet. Er wordt ook gekeken naar wat de bewoner nog zelf kan, om zo juist de zelfstandigheid die er nog is te bekrachtigen en te behouden.

Gekoppeld aan de medewerker en jullie aanvullingen werd er uitleg gegeven met betrekking tot het primair proces. Hierin werd onder andere het nieuwe softwareprogramma toegelicht, met hierin de PDCA-cyclus en tevens de extra controle op het maken van de plannen en evaluatieverslagen, door betreffende manager, waardoor er een extra kwaliteitsborging aanwezig is binnen het primair zorgproces.

Op de vraag hoe er voorzien wordt met betrekking tot het deskundig houden van het personeel, wordt er toegelicht dat er meerdere intervisie- en supervisiegroepen aanwezig zijn om het personeel zowel op casusniveau als wel op interpersoonlijk niveau te ondersteunen. Daarnaast wordt er gehoor gegeven aan de persoonlijke behoeftes van het personeel om specifieke opleidingen te volgen. Dit wordt dan intern ingezet om het geleerde breed te kunnen trekken en de deskundigheid voor medewerkers en cliënten in te zetten. Op die manier wordt er een brede kennis gerealiseerd onder het personeel en kunnen zij elkaar raadplegen met specifieke vraagstukken.

Naast het voorzien van deskundigheid bij het personeel worden er ook voor cliënten diverse werkgroepen gevormd, om gehoor te kunnen geven aan eventuele thematiek, die passend is bij de doelgroep. Dit geeft de behoefte weer om passend te ondersteunen in zowel overkoepelende als persoonlijke cliëntvraagstukken, waarin ook geïnvesteerd wordt in hoe medewerkers hiermee om kunnen gaan.

We stonden stil bij de uitdaging om een actieve cliëntenraad overkoepelend over alle pijlers van Trajectvol vorm te geven. Dit is uitdagend, gezien de diversiteit van de doelgroepen binnen de verschillende zorgpijlers binnen Trajectvol. De cliëntenraad is aanwezig, nog in opstartende fase, jullie zagen hierin zelf de verbetermogelijkheid om hen actiever in te zetten en dat de komende periode uit te bouwen. Daarnaast wordt er al op kleinschalig niveau geïnvesteerd in overleggen, bijvoorbeeld een bewonersoverleg. Ook worden er contactavonden georganiseerd waarbij cliënten elkaar kunnen ontmoeten.

Uit alle gesprekken die we gevoerd hebben tijdens de externe visitatie is de trots voelbaar die door de oprichter van Trajectvol uitgesproken wordt. Dit wordt ondersteund door zowel het personeel als wel door de doelgroep waar kwalitatieve zorg aan geboden wordt. Het betreft een organisatie waar met volle toewijding en oprechtheid gewerkt wordt. De kernwaarde betrokkenheid, resultaatgerichtheid, doorzettingsvermogen, creativiteit worden duidelijk herkend.

Qua verbeterpunten wordt ondertekend dat er de komende periode aandacht mag zijn voor het doorontwikkelen van de medezeggenschap van de cliënten binnen de ambulante sector. Hier wordt nog ervaren dat er nog een stevigere verbinding gerealiseerd kan worden, om vervolgens ook deze cliënten meer stem te kunnen geven binnen de breedte van de organisatie.

Daarnaast wordt aangegeven dat het wenselijk is dat het kwaliteitssysteem doorleeft wordt binnen het personeel. Hierin wordt van gedachte gewisseld om te onderzoeken hoe dit binnen Trajectvol vormgegeven kan worden, er zijn hierin kansen te benutten om het kwaliteitssysteem ook voor het personeel als een voelbare kracht en meerwaarde in te zetten. Dit vergroot extra de betrokkenheid van de medewerkers op beleidsniveau, dit komt ten goede aan de kwaliteit van zorg.

Als laatste wordt aangedragen dat er een verdieping gerealiseerd mag worden onder het personeel met betrekking tot de verschillende doelgroepen, waar overigens in aangegeven kan worden dat hier ook al in voorzien wordt. Er wordt al geïnvesteerd en dat mag de komende periode voortgezet worden, ook gekoppeld aan de alinea hierboven om op inhoud kwaliteit zowel client- als organisatiebetrokkenheid tot een volgend level te tillen.

Er mag gesteld worden dat het betreffende kwaliteitsrapport een jaarverslag overstijgt, wat tevens bevestigd wordt door alle gesprekspartners die we tijdens de visitatie hebben gesproken. Door zowel de cliënten als de medewerkers wordt de visie gedeeld, wat zorgt voor een stevige verbinding tussen elkaar. Het kwaliteitsrapport staat symbool voor de betrokkenheid die binnen Trajectvol voelbaar is, waarin wij tijdens de visitatie hebben kunnen ervaren hoe dit beleefd wordt door cliënten, medewerkers en management. Zorg met het hart, vanuit verbinding en deskundigheid.

Reactie RvC op het kwaliteitsrapport

Het kwaliteitsrapport is voorgelegd aan de RvC waarbij de volgende zienswijze is geformuleerd:

Trajectvol werkt gestaag door aan de kwaliteit en deskundigheid. De nieuwe organisatievormen laten zien dat er meer aandacht komt voor het inhoudelijke zorgproces en de kwaliteit.

Dit kwaliteitsrapport laat zien dat er een cyclus is van doelen stellen, activiteiten plannen, evalueren en bijstellen volgens een PDCA cyclus. Dat laat zien dat er gestructureerd gewerkt wordt aan het verbeteren van de kwaliteit op grond van signalen van waar de organisatie nu staat. Klachten en incidenten worden gemeld, onderzocht en leiden tot aanpassingen. Ook de deskundigheidsbevordering van medewerkers krijgt vorm in opleidingsplannen. Hierbij wordt er gebruikt gemaakt van het netwerk waarin Trajectvol actief is.

Een nieuw registratiesysteem voor cliënten maar ook voor het bewaken van de kwaliteitsdoelen is ingevoerd. Dit nieuwe systeem en de eisen rondom het zorgvuldig omgaan met privacygevoelige gegevens zal ook opgenomen moeten worden in het kwaliteitskompas.

