

Landschap van Mijn Leven



Inleiding

Dit rapport laat zien hoe de zorg en ondersteuning van De Twentse Zorgcentra voor alle bewoners en deelnemers is.

Kwaliteit is dat je de zorg en ondersteuning krijgt die we met jou afspreken. Dat je de dingen kunt doen waar je blij van wordt. En dat je de zorg en ondersteuning krijgt in een veilige omgeving. We schrijven hierover in dit rapport. Dit noemen we het kwaliteitsrapport.

Het kwaliteitsrapport gaat over:

- Wat gaat goed?
- Wat kan beter?
- Hoe gaan we de kwaliteit verbeteren?

Hoe komt De Twentse Zorgcentra aan deze informatie?

- Van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders.
- Van teams en ondersteunende diensten.
- Uit rapporten en stuurinformatie.

Voor wie is het kwaliteitsrapport?

- Voor De Twentse Zorgcentra zelf. We kunnen zien wat goed gaat en waaraan we moeten werken.
- Voor organisaties die betrokken zijn bij De Twentse Zorgcentra. Zoals de Inspectie en het Zorgkantoor.
- Voor bestaande en nieuwe cliënten en hun vertegenwoordigers.



Mijn Leven

Als wij praten over 'Mijn Leven' dan bedoelen wij dat we het belangrijk vinden dat jij bepaalt hoe jouw leven er uit ziet. Dit is de basis van ons werk.

Wat gaat er goed?



Begeleiders helpen je om gezond te leven. Ze helpen je ook om lekker in je vel te zitten.

Bewoners en deelnemers van De Twentse Zorgcentra hebben cijfers gegeven.

Een 7,8 voor de kwaliteit van de ondersteuning en een 7,6 voor de begeleiders.

Jij kan steeds meer bepalen hoe jouw leven er uit ziet. Je doet dit in het 'Goede Gesprek'. Ook kan je meepraten in de regio. Dit doe je door deel te nemen in de regiораad.

Wat kan beter?



We willen dat je een zo gewoon mogelijk leven hebt. We kunnen nog beter onderzoeken wat jij hierbij nodig hebt.

We willen de samenwerking tussen coach, begeleider en gedragskundige verbeteren. Hierdoor kunnen we jou beter ondersteunen.

Meepraten over onderwerpen in de woongroep is nog niet overal mogelijk. We willen het mogelijk maken dat je mee kunt praten over onderwerpen die belangrijk voor je zijn.



Mijn Leven in zorgprocessen

Om er voor te zorgen dat jij je gezond voelt en lekker in je vel zit doen we verschillende dingen. Alles wat wij doen om jou te ondersteunen noemen wij zorgprocessen.

Wat gaat er goed?



Op een aantal groepen zijn begeleiders anders gaan werken. We hebben bijvoorbeeld LACCS. Dit is een manier van werken die begeleiders gebruiken om jou beter te begrijpen.

In het vorige ondersteuningsplan kon je niet kijken.

Daarom voelde het niet als jouw plan. Nu hebben we afgesproken dat we het plan samen met jou schrijven. Jij bepaalt met jouw vertegenwoordiger wat er in komt te staan. Via Carenzorgt kunnen jij en je vertegenwoordiger het ondersteuningsplan bekijken.

Wat kan beter?



Nog niet iedereen heeft het nieuwe ondersteuningsplan 'Mijn Leven'. We willen dat iedereen het nieuwe ondersteuningsplan krijgt. Soms schrijven we het plan nog alleen. Het is de bedoeling dat we dit samen met jou en je vertegenwoordiger doen. Dit doen we in een 'Goed Gesprek'. Zo staan er alleen dingen in die we samen afspreken.

In jouw plan staan afspraken over hoe je ondersteund wilt worden. En afspraken over risico's. Een risico is de kans dat iets misgaat. Als de kans daarop groot is dan schrijven we dit in jouw plan. Bijvoorbeeld als je niet goed kunt lopen. Dan kan het gebeuren dat je valt.



Leven in een veilige omgeving

Het is belangrijk dat iedereen veilig kan wonen en werken bij De Twentse Zorgcentra. Daarom onderzoeken we op verschillende manieren hoe veilig het voor je is. Als we gevaarlijke situaties tegenkomen, doen we er iets aan.

Wat gaat er goed?



Wij hebben aandacht voor veilige zorg. Er zijn regels voor medicijnen. Over hoe we deze uitdelen en wie deze mogen geven. Er zijn ook regels over het uitvoeren van handelingen. Zoals het geven van spuiten.

We maken een overzicht van risico's in jouw leven. Bijvoorbeeld uitglijden in de badkamer.

We doen ons best risico's zo klein mogelijk te maken.

Af en toe komt er een groep mensen (het auditteam) kijken op jouw groep. Ze praten over wat goed gaat en wat beter kan.

Wat kan beter?



Soms gebeuren er vervelende dingen. Zoals een incident. We willen hiervan leren. Om dat te kunnen doen moeten we het opschrijven in jouw ondersteuningsplan. En we willen voorkomen dat het weer gebeurt.

We willen een verbeterlijst gaan maken.

Hierop schrijven we alles wat beter kan.

Zo weet iedereen hoe we de veiligheid kunnen verbeteren.



Leven in vrijheid

Vrijheid gaat over wat je mag en wat je niet mag. Soms maken begeleiders keuzes voor jou, als je bijvoorbeeld naar je kamer moet als je boos bent. Dan ben je niet vrij om zelf te kiezen, we noemen dat vrijheidsbeperking.

Wat gaat er goed?



Begeleiders beperken alleen vrijheid als het echt niet anders kan. We hebben gemerkt dat vrijheidsbeperking steeds minder gebeurt.

Er is in 2017 een commissie onvrijwillige zorg & incidenten gestart. Deze commissie onderzoekt hoe we met vrijheidsbeperking omgaan. De commissie geeft ook tips aan begeleiders hoe het anders kan.

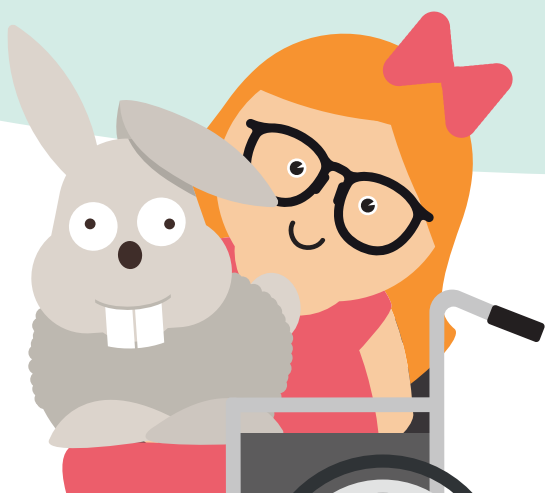
Vrijheidsbeperking komt ook voor in de nacht. We willen zo min mogelijk de vrijheid in de nacht beperken. We luisteren of kijken niet mee als je slaapt. Tenzij we anders met jou hebben afgesproken.

Wat kan beter?



We kunnen nog beter kijken of de vrijheidsbeperking nodig is. En of het anders kan.

Wij houden bij hoeveel vrijheidsbeperkingen er zijn. Hoe we dat doen kan beter. Het formulier dat begeleiders invullen is lastig. Ook krijgen de gedragskundige en arts geen melding als een formulier is ingevuld. Dit willen we verbeteren.



Deskundig en verantwoordelijk

Om de kwaliteit te verbeteren gaan begeleiders met jou en je vertegenwoordiger in gesprek. Begeleiders gaan ook met elkaar in gesprek. Dan denken ze samen na wat over wat er beter kan.

Wat gaat er goed?



We hebben medewerkers gevraagd hoe tevreden ze zijn over het werk. Gemiddeld geven zij een 7,4 voor tevredenheid. Begeleiders vinden het leuk om samen met andere begeleiders te werken.

Begeleiders vinden het fijn dat bewoners en vertegenwoordigers meer meebepalen. Ze vinden het belangrijk dat het goed met de bewoners gaat. En dat ze het naar hun zin hebben.

Iedereen voelt zich meestal op zijn gemak. Maar soms gebeurt er iets wat een begeleider niet leuk vindt. De begeleider overlegt dan met het team over hoe het anders kan.

Wat kan beter?



De samenwerking tussen begeleiders en de leiding van De Twentse Zorgcentra kan beter. Het is belangrijk dat iedereen weet wat hij wel of niet moet doen.

Begeleiders willen graag meer op de hoogte zijn van ontwikkelingen. Zij willen opleidingen volgen om te blijven leren.

Er wordt elk jaar een teamplan gemaakt. Hierin staat wat er verbeterd kan worden.

Het is belangrijk dat teams meer nadenken over hun manier van werken.

En of ze hier tevreden over zijn.

