

Samen werken aan een goede basis voor kwaliteit



Kwaliteitsrapport
De Twentse Zorgcentra 2019

Wat deed De Twentse Zorgcentra in 2019?

De Twentse Zorgcentra ondersteunt jullie, mensen met een verstandelijke beperking. Begeleiders doen dat zo goed mogelijk. Ieder jaar schrijven we op hoe we dat doen. Dat doen we in het Kwaliteitsrapport. Dit Kwaliteitsrapport gaat over 2019.

Begeleiders werken samen met jou. Samen met jou zorgen ze voor een gezonde en veilige omgeving. Een omgeving waarin we samen leren.

Ondersteuning

Begeleiders leren manieren om jou te ondersteunen. In 2019 hebben wij een paar manieren gekozen. Je krijgt dan ondersteuning op een duidelijke manier. Dat is prettig voor jou en voor ons.

Eén plek

Begeleiders praten veel met jou. Dan horen ze wat jij belangrijk vindt. De begeleiders schrijven dit op. Dan staat op één plek alles wat jij wil. Die plek heet Mijn Leven. Sommige cliënten kunnen niet praten. Dan kijken begeleiders heel goed naar je. Mijn Leven is nog niet voor alle cliënten goed ingevuld. Dit jaar werken we hard om dat goed te krijgen.



Wet

In een wet staat wat iemand wel en niet mag doen.

In 2020 komt een nieuwe wet voor jou.

Deze heet de Wet zorg en dwang.

Daarin staat: geen vrijheidsbeperking, alleen als...

In 2020 weten alle begeleiders wat ze mogen doen.

Dat hebben ze in 2019 geleerd.

Plaatsing

De Twentse Zorgcentra plaatst een cliënt in een groep.

Om te wonen of te werken.

Dit kan beter.

Cliënten kunnen nog vaker op een fijne plek komen.

Dat liet een onderzoek in 2019 zien.

In 2020 werkt De Twentse Zorgcentra hier verder aan.

Meepraten

In 2019 zeiden jullie:

Wij willen meepraten over alle dingen uit ons dagelijks leven.

En:

Wij willen advies geven over alles wat over ons gaat.

Dit gaat in 2020 gebeuren.

Wij hebben daarvoor nieuwe regels gemaakt.

In 2019 hebben jullie onder andere meegepraat over:

- Wie betaalt wat?
- Ik ben ziek, maar moet toch werken.

Ook andere mensen hebben meegepraat over veel onderwerpen.



Cliënten vertellen zelf

Jij weet hoe het is om te leven met een beperking.
Begeleiders kunnen hiervan leren.
Daarom hebben acht cliënten een scholing gevolgd.
Zij hebben nu een diploma als ervarings-deskundige.
Zij leren andere mensen hoe ze jullie goed kunnen ondersteunen.

Vrije tijd

In 2019 organiseerden wij al veel voor jou.
Feestjes, een leuk programma in de zomer.
We willen nog meer gaan doen.

Familie en andere verwanten

Ouders, broers, zussen en andere verwanten zijn belangrijk voor jou.
En ook voor begeleiders.
Begeleiders en verwanten vertellen elkaar veel.
Over wat er gebeurt in jouw leven.
Een programma op de computer helpt daarbij.
Dit programma heet Caren Zorgt.



Zeg het!

Wij willen weten wat jij vindt van de ondersteuning.

In 2019 begonnen we met gesprekken die heten 'Dit vind ik ervan!'

Vind je het lastig keuzes te maken?

Of ergens over te praten met begeleiders?

Zoek dan naar bekende mensen om hierover te praten.

Jouw ouders, of andere familie.

Lukt dat niet?

Vanaf 2019 is er nog iemand die jij kunt vragen.

De cliënt-vertrouwens-persoon.

Fouten

Mensen die werken, maken soms fouten.

Grote fouten en kleine fouten.

Wij willen dat medewerkers fouten melden.

Van fouten kun je leren.

In 2019 hebben we goed gekeken naar het melden van fouten.

Dat wordt nu makkelijker.

Begeleiders kunnen nog meer leren van fouten.

Dan maken ze zelf minder fouten.

En dat is goed voor iedereen.

Veiligheid

Op de LosserHof en op 't Bouwhuis is verkeer.

In 2019 hebben we goed gekeken naar de wegen daar.

En naar andere onveilige plekken.

Die gaan we veiliger maken.

Samen kijken we hoe we dat gaan doen.



Boos

Soms ben je boos, heel boos.
Dat is moeilijk voor iedereen in jouw omgeving.
In 2019 kwamen veel mensen bij elkaar.
Zij spraken over boos zijn.
Hoe leer je iemand om niet met een stoel te gooien?
Wat doet een begeleider met een boze cliënt?

Begeleiders

In 2019 is veel gedaan voor begeleiders.
Ze leerden waar ze voorzichtig mee moeten zijn.
Naar wie ze toe kunnen gaan bij problemen.
Hoe ze samen, als team, cliënten nog beter kunnen ondersteunen.
Wat ze zelf mogen beslissen en wat niet.
In 2019 is een onderzoek geweest voor begeleiders.
Hoe vinden zij werken bij De Twentse Zorgcentra?
Ze zijn aardig tevreden.
Begeleiders zijn nog wel veel ziek.
Daar gaan we in 2020 aan werken.
We willen meer medewerkers om jou te ondersteunen.
Dan hoeft iedereen niet meer zo hard te werken.

Veel gedaan in 2019

In 2019 hebben we veel gedaan.
Voor jou en voor begeleiders.
Zo blijft het bij De Twentse Zorgcentra:
Jouw leven ondersteunen we samen, dichtbij en deskundig.

