



Samen een stem geven aan kwaliteit



Kwaliteitsrapport
De Twentse Zorgcentra 2020



**Kwaliteitsrapport
De Twentse Zorgcentra 2020**

De Twentse Zorgcentra in 2020

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 2020.

Virus

2020 was een vreemd jaar.
Begin 2020 kwam er een virus.
Dat virus heet corona.
Corona treft het hele land.
Veel mensen werden ziek.

Alles werd anders

Er kwamen regels.
Zodat mensen niet meer dicht bij elkaar komen.
Voor iedereen was dat lastig.
Familie mocht niet op bezoek komen.
Dagbesteding veranderde.
Bewoners werden ziek.
Dan moest iedereen binnen blijven.
Kantoormedewerkers moesten vanuit huis werken.

In de zomer ging het iets beter.
In de herfst ging het weer niet goed.



Jaarplan

Elk jaar hebben we een plan.
Het plan voor 2020 is niet goed gelukt.
Dat kwam meestal door corona.
Hieronder staat een verslag over 2020.

Ondersteuning

De Twentse Zorgcentra heeft ondersteuningsprogramma's.
Voor mensen met een ernstige verstandelijke beperking.
Voor mensen met een matig verstandelijke beperking.
Voor mensen met een licht verstandelijke beperking.
Die programma's zijn in 2020 klaargemaakt.
Er staat in hoe we cliënten het beste kunnen ondersteunen.
In 2021 gaat De Twentse Zorgcentra ze echt gebruiken.

Iedere cliënt heeft een ondersteuningsplan.
Dat moet altijd bijgewerkt zijn.
In 2020 is dat niet helemaal gelukt.
In 2021 willen we dit beter doen.

Wet

Er zijn wetten.
Dat zijn regels voor alle Nederlanders.
In 2020 kwam een nieuwe wet over meepraten.



Meepraten

De Twentse Zorgcentra gaat meepraten veranderen.

Meer mensen kunnen gaan meepraten.

Cliënten en verwanten.

En meepraten gebeurt waar je woont of werkt.

Door corona is de verandering nog niet gedaan.



Tijdelijke bewonersraad

Meepraten was ook in 2020 nodig.

Met als belangrijkste onderwerp maatregelen over corona.

Dus kwam er een tijdelijke bewonersraad.

Bewoners uit alle delen van De Twentse Zorgcentra zitten in de tijdelijke bewonersraad.

Nog een wet

De Wet zorg en dwang kwam in 2020.

Daarin staat:

geen vrijheid beperken, alleen als het echt niet anders kan.

Medewerkers hebben geleerd volgens deze wet te werken.

Het beperken van vrijheid moeten we altijd opschrijven.

Dat doen we op een nieuwe manier.

Aan de slag

Door corona ging veel niet door.

Medewerkers maakten filmpjes.

Filmpjes met tips om thuis aan de slag te gaan.

Zo was er toch een soort dagbesteding.



Wonen

Mensen willen een fijne woonplek.
Soms is dat een zoektocht.
Sneller en gemakkelijker een goede woonplek vinden is prettig.
Daar is een nieuwe manier voor gemaakt.

Dit vind ik ervan!

Cliënten geven hun mening.
Helaas kon in 2020 niet iedereen dat doen.
Dat moet in 2021 beter gaan.



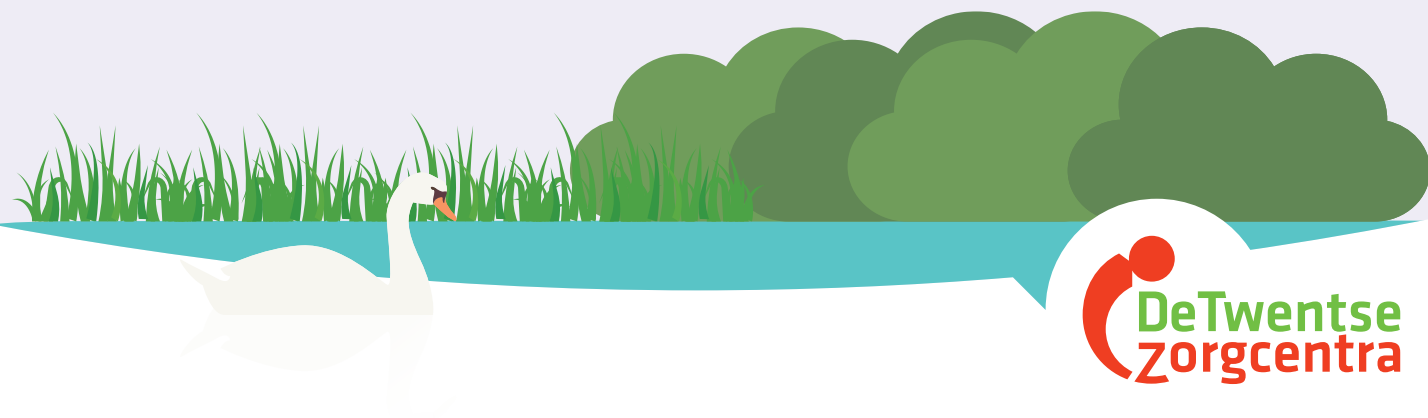
Fouten

Mensen maken fouten.
De Twentse Zorgcentra wil leren van fouten.
Daarom is er een nieuw computersysteem.
Daar schrijven we op als iets niet goed is gegaan.
En kunnen we leren hoe we het beter kunnen doen.

Scholing

De Twentse Zorgcentra heeft veel aandacht voor scholing.
De medewerkers blijven leren.
De belangrijkste scholingen hebben we digitaal gemaakt.

Medewerkers moeten een opleiding hebben in de zorg.
Sommige medewerkers hebben geen opleiding in de zorg.
Die medewerkers krijgen ook een opleiding.
Zo zorgt De Twentse Zorgcentra dat cliënten de beste zorg krijgen.





De Twentse Zorgcentra

ClientServiceBureau

T. 088 430 4444 of T. 088 430 4440

Postbus 2112

7500 CC Enschede

E. clientservicebureau@detwentsezorgcentra.nl

detwentsezorgcentra.nl