



Kwaliteitsrapport 2021 voor cliënten

Samen werken en bouwen aan kwaliteit



Inhoud van Kwaliteitsrapport 2021

3



De Twentse Zorgcentra
in 2021

5



Persoonlijke zorg

6



Eigen regie en meepraten

7



Onvrijwillige zorg

8



Ervaringen van cliënten

9



Samenspel

10



Een veilige plek om
te leven en werken

11



Incidenten en klachten

12



Hoe begeleiders en
teams leren

13



Goede begeleiders

14



Medewerkers en cijfers

15



Praten over het
kwaliteitsrapport

De Twentse Zorgcentra in 2021



Samenwerken

De Twentse Zorgcentra ondersteunt jou.
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 2021.



De Twentse Zorgcentra in 2021

Niet alles is gelukt in 2021

Ook in 2020 schreven we een Kwaliteitsrapport.

We keken naar wat goed ging.

En we keken naar wat beter kan.

In 2021 werkten we aan die punten.



Deze punten zijn gelukt

- Cliënt, verwant en de persoonlijk begeleider praten meer samen.
- We zoeken voor cliënten de beste plek om te wonen en te werken.
- Cliënt en medewerker kunnen veilig wonen en werken.
- Begeleiders leren nog beter te werken.

Sommige punten zijn nog niet gelukt.

Dat kwam door corona.

En omdat er veel punten tegelijk waren.

En sommige punten duren langer dan 1 jaar.

In 2022 gaan we verder met deze punten.



Deze punten zijn nog niet gelukt

- Teams denken na hoe ze cliënten nog beter kunnen ondersteunen.
- Uitzoeken hoe we cliënten kunnen laten meepraten.
- Medewerkers leren wat de Wet zorg en dwang is.
- Begeleiders leren opschrijven als ze onvrijwillige zorg toepassen.
- Alle cliënten krijgen een 'Dit vind ik ervan!' gesprek.
- Nadenken over cliënten die medicijnen gebruiken.
- Een groep mensen laten praten over voorkomen van incidenten.
- Zorgen dat medewerkers bij De Twentse Zorgcentra blijven werken.
- We willen dat medewerkers minder vaak ziek zijn.

In het kwaliteitsrapport dat je nu leest schrijven we ook op 'dit gaat goed' en 'dit kan beter'.

Aan de punten 'dit kan beter' werken we ook in 2022.

Persoonlijke zorg

Op dezelfde manier helpen

Elke cliënt heeft eigen vragen.

Vaak lijken die op elkaar.

We hebben opgeschreven welke vragen cliënten vaak hebben.

Cliënten met dezelfde vragen, ondersteunen we hetzelfde.

We hebben opgeschreven hoe we dit doen.

Ondersteuningsplannen

In het ondersteuningsplan schrijven we afspraken over de ondersteuning op.

Nog niet alle cliënten hebben een ondersteuningsplan.

Daar moeten we in 2022 aan werken.

Les volgen

Alle medewerkers gaan les volgen.

Ze leren meer over verschillende cliënten.

En de vragen die de cliënten vaak hebben.

En hoe ze cliënten beter kunnen ondersteunen.

Woningen

We keken waar cliënten wonen en werken.

We ontdekten toen wat dingen.

Niet alle woningen zijn goed.

Een paar woningen zijn toen verbouwd.

Nu wonen de cliënten daar fijner en beter.



Dit gaat goed

- We weten hoe elke cliënt het beste ondersteund kan worden.
- We kunnen nieuwe cliënten in de beste groep plaatsen.
- We passen woningen aan.



Dit kan beter

- Nog niet elke cliënt heeft een nieuw ondersteuningsplan.

Eigen regie en meepraten



Eigen regie

Sommige cliënten willen meer eigen regie.
Dat betekent meer vrijheid.
En zelf bepalen wat ze doen.
Daar helpen begeleiders hen bij.
Sommige cliënten worden steeds zelfstandiger.

Meepraten

We bedachten hoe cliënten vaker kunnen meepraten.
Er komt bijvoorbeeld een inspraakoverleg.
En er komen bewoners- en cliëntenraden.
In 2022 gaan we hier verder mee.

Elly, José, Rika en Wobbie praten al mee.
Ze zitten bij de centrale bewoners- en cliëntenraad.
Ze vinden het belangrijk en fijn om mee te praten.



Wobbie praat al mee



Dit gaat goed

- Cliënten mogen meepraten.
- Cliënten mogen zeggen wat zij vinden.



Dit kan beter

- We moeten regels bedenken voor alle raden.
- Er is nog niet overal een inspraakoverleg.

Onvrijwillige zorg

Een wet

De Wet zorg en dwang kwam al in 2020.

Daarin staat:

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

Medewerkers kennen deze wet.

Is de vrijheid beperkt voor een cliënt?

Dan schrijven begeleiders dit op.

Begeleiders denken na:

hoe kan een cliënt meer vrijheid krijgen?

Acties voor 2022:

- Alles opschrijven over het beperken van vrijheid.
- Medewerkers moeten meer leren over deze wet.

De groep van Nienke

Nienke is begeleider.

Nienke en andere begeleiders keken naar de cliënten.

Ze vroegen aan elkaar:

Zijn alle regels nodig?

Moet het zo streng zijn?

Moeten alle slaapkamers op slot?

Of kunnen ze toch open?

Ze kijken goed wat past bij de groep.

En wat past bij de cliënt.



Nienke is begeleider



Dit gaat goed

- Bijna alle teams kennen de Wet zorg en dwang.



Dit kan beter

- Teams moeten de wet nog beter kennen.
- Meer nadenken over onvrijwillige zorg.

Ervaringen van cliënten

Mooie dingen

Corona was niet makkelijk.

Veel dingen mochten niet.

Zoals op bezoek gaan bij familie.

Sommige dingen waren goed.

Zoals beeldbellen.

Dan kon je elkaar toch zien.

Begeleider, cliënt en verwant praatten daar samen over.

Soms ontdekten ze iets moois.

Bijvoorbeeld:

Niet iedereen hoeft vijf dagen naar dagbesteding.

Hoe gaat het écht met je?

Op de LosserHof en 't Bouwhuis was een 'lucht-je-hart-route'.

Daar mocht je laten zien hoe je je voelde.

Bijvoorbeeld over corona.

En over andere dingen.

Je mag blij en verdrietig zijn.

Je mag bang en boos zijn.

Dat zegt Anja.

Zij is geestelijk verzorger.

Dit vind ik ervan!

Cliënten geven hun mening.

Dat doen ze met Dit vind ik ervan!.

Begeleiders leerden over Dit vind ik ervan!.

En hoe ze naar cliënten kunnen luisteren en kijken.



'lucht-je-hart-route'



Dit gaat goed

- Begeleiders luisteren en kijken naar de mening van cliënten.



Dit kan beter

- Nog niet alle cliënten gaven hun mening.

Samenspel

Samenwerken

Begeleiders werken samen.
Met elkaar en met cliënten.
Samenwerken is belangrijk.
Zo worden cliënten beter ondersteund.

Verwanten

Medewerkers praten met verwanten.
Verwanten zijn belangrijk voor cliënten.
Het is goed om vaker naar verwanten te luisteren.

Samen met vrijwilliger

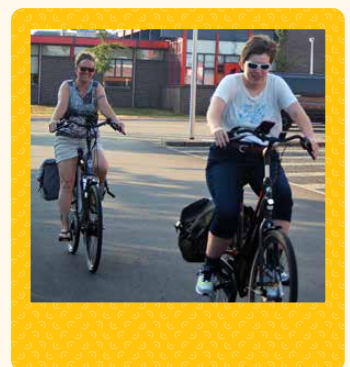
Yvonne is vrijwilliger.
Ze gaat vaak naar Louise.
Samen gaan ze bewegen.
Bijvoorbeeld hardlopen of voetballen.
Ze zijn blij met elkaar.

School

Op scholen werken mensen van De Twentse Zorgcentra.
Ze ondersteunen kinderen op school.
Ze werken samen met de school.
En ze werken samen met ouders van een kind.
Het kind voelt zich dan fijn en veilig.

Werken op een groep

In de zomer waren er weinig begeleiders.
Dat kwam door corona en vakantie.
Medewerkers van kantoor kwamen helpen.
Zij vonden het fijn om te helpen.
Ze leerden er veel van.



Vrijwilliger Yvonne
en Louise



Dit gaat goed:

- Medewerkers van kantoor helpen op de groep.
- Op scholen werkt iedereen goed samen.



Dit kan beter:

- Leren van verhalen van verwanten.

Een veilige plek om te leven en werken



Gevaren

Het is goed om samen te praten:
de persoonlijk begeleider, gedragskundige, cliënt en verwant.
Ze praten over gevaren.
Om te zorgen dat er niets gevaarlijks gebeurt.

Bijvoorbeeld bij Marco van Eikenlaan 2.
Hij heeft epilepsie.
Dat is een ziekte.
Hij kan dan uit bed vallen.
Dat is gevaarlijk.
Samen praten ze over Marco:
hoe kan hij in de nacht geholpen worden?
De gevaren van Marco schrijven ze op.

Minder zieken

In 2021 was corona nog niet weg.
Daarom werd iedereen die dat wilde gevaccineerd:
medewerkers, cliënten en verwanten.
Minder mensen werden toen ziek.



Marco samen met
zijn moeder



Dit gaat goed:

- Zorgen dat minder mensen corona krijgen.



Dit kan beter:

- De gevaren van alle cliënten opschrijven.

Incidenten en klachten



Fouten

Soms maken mensen fouten.
Soms gaan er dingen mis.
Dat kan gebeuren.
Het is niet altijd erg.
Het is goed om daarover te praten.
Met begeleiders, cliënten en verwanten.
We schrijven op wat er gebeurde.
Iedereen kan er dan van leren.

Begeleiders

Een cliënt kan een begeleider pijn doen.
Soms kan die begeleider dan niet werken.
Soms is die begeleider bang om te werken.
De Twentse Zorgcentra helpt deze begeleiders.
Zo kunnen ze weer aan het werk.



Dit gaat goed:

- Opschrijven als iets ergs op de groep gebeurt.
- Medewerkers helpen die pijn hebben.



Dit kan beter:

- We moeten beter kijken naar erge dingen die gebeuren op een groep. En daarvan leren.

Hoe begeleiders en teams leren



Praten en luisteren

Begeleiders kregen een extra taak.

Teams gingen anders vergaderen.

Ook maakt elk team een plan.

Teams praten nu vaker over goede zorg.

Ze luisteren naar elkaar.

Ze leren van elkaar.

Hulp voor het team

Sommige teams hebben hulp nodig.

Hulp van de coach of gedragskundige.

Ze weten dan beter wat ze moeten doen.

Ze kunnen cliënten dan beter ondersteunen.

In 2022 gaan we zorgen dat teams meer hulp krijgen.



Dit gaat goed:

- Teams praten en luisteren meer.
- Ze worden beter in hun werk.



Dit kan beter:

- Sommige teams hebben meer hulp nodig.

Goede begeleiders

Leontine

Leontine is bestuurder van De Twentse Zorgcentra.

Ze vertelt:

Begeleiders ondersteunen cliënten.

We kijken waar een begeleider het beste kan werken.

Soms moet een begeleider naar een andere groep.

Niet alle begeleiders vinden dit fijn.

Sommige cliënten hebben meer hulp nodig.

Begeleiders mogen leren om voor deze cliënten te zorgen.



Leontine

Romy

Romy werkt bij De Twentse Zorgcentra.

Ze zoekt nieuwe begeleiders.

Ze vertelt:

We vroegen wie bij ons wil werken.

Sommige mensen willen bij ons werken
maar hebben niet het goede diploma.

Ze hebben wel veel ervaring.

Dat is fijn.

Een diploma kunnen ze later krijgen.

Zo vinden we de beste mensen.



Romy



Dit gaat goed:

- We vonden nieuwe begeleiders.



Dit kan beter:

- Niet alle begeleiders vinden het fijn om naar een andere groep te gaan

Medewerkers en cijfers



Praten met medewerkers

De raad van bestuur ging praten met medewerkers.

Veel medewerkers mochten vertellen.

Ze zeiden:

We maken ons zorgen.

We hebben het erg druk.

Ze vragen zich af:

Zijn er wel genoeg collega's?

Kunnen we goed voor cliënten zorgen?

Er is geluisterd naar deze medewerkers.

Tevreden

Veel medewerkers zijn tevreden.

Ze zijn trots op hun werk.

Ze hebben genoeg tijd voor hun werk.



Dit gaat goed:

- Medewerkers zijn trots op hun werk.
- Er is gepraat met medewerkers.
- Medewerkers krijgen les om beter te worden in hun werk.



Dit kan beter:

- Met elke medewerker moet eerlijk omgegaan worden.
- Het is soms lastig om als team het werk goed te doen.

Praten over het kwaliteitsrapport



We hebben gepraat over dit rapport.

Met verwanten en medewerkers.

Zij hebben tips gegeven.

Bijvoorbeeld:

We moeten goed overleggen.

Met cliënten en verwanten en medewerkers.

We willen met cliënten praten over het rapport.

Zij kunnen ons ook tips kunnen geven.

We gaan overleggen hoe we dat kunnen doen.

We zijn trots op dit rapport.

Er staat in dat we hard hebben gewerkt.

We willen ook nog dingen beter doen.

Dat willen we samendoen met cliënten, verwanten en medewerkers.



De Twentse Zorgcentra

ClientServiceBureau

T. 088 430 4444 of T. 088 430 4440

Postbus 2112

7500 CC Enschede

E. clientservicebureau@detwentsezorgcentra.nl

detwentsezorgcentra.nl

