

Samen leren en verbeteren

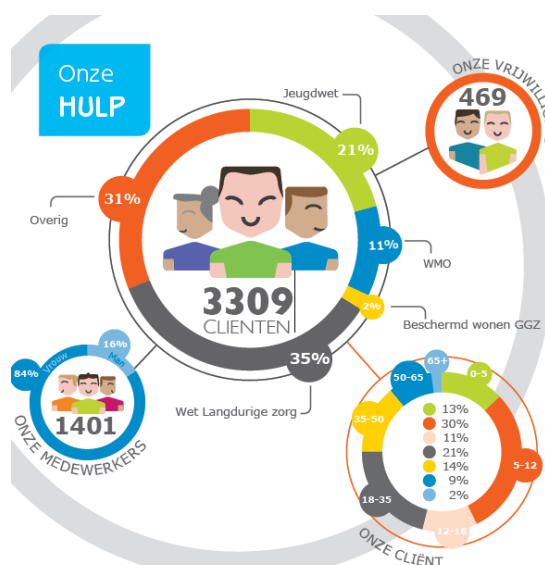
Samenvatting kwaliteitsverslag 2017 Triade en Vitree

Dit is een samenvatting (tevens cliëntversie) van het gezamenlijke kwaliteitsverslag van Triade en Vitree. Per 1 januari 2018 zijn beide organisaties gefuseerd. Er is voor gekozen om samen het kwaliteitsverslag over 2017 te schrijven. De organisaties waren in 2017 nog niet gefuseerd, maar de verbeteringen die volgen op dit kwaliteitsverslag zijn vanaf 2018 een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Triade

"Zo normaal mogelijk leven"

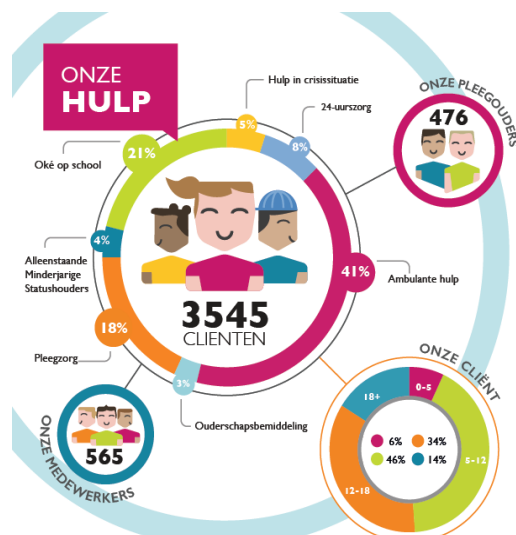
- 24-uurs zorg met verblijf, VPT, MPT, ondersteuning en dagbesteding vanuit de Wlz
- Geestelijke gezondheidszorg in de vorm beschermd wonen
- Dagbesteding en werken vanuit de Wmo
- Ambulante hulp, kinderbehandelcentra en dagbehandeling binnen de Jeugdwet



Vitree

"Eigen regie en verantwoordelijkheid houden en nemen"

- Ambulante hulp
- Pleegzorg
- 24-uurszorg
- Alleenstaande Minderjarig Statushouders
- Oké op School
- Ouderschapsbemiddeling
- Crisishulp



Bouwstenen kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Zorgproces rondom de individuele cliënt

De cliënt gaat met de hulpverlener in gesprek (dialoog) over zijn hulpvraag. Daarna worden doelen opgesteld die we opschrijven in het individuele ondersteuningsplan of hulpverleningsplan van de cliënt. De eigen regie van de cliënt staat hierbij centraal. Jaarlijks wordt het plan geëvalueerd en bijgesteld. Zo blijft het plan actueel.

Alle informatie over de cliënt staat in het digitale cliëntendossier (Plancare).

In 2017 was bij Triade 98 % van de ondersteuningsplannen actueel.

"We kwamen steeds terug op wat er was gebeurd. We werkten aan het einddoel en gingen niet van het pad af."

Ouders van J.

Ervaringen cliënten

In 2017 is Triade gestart met het scholen van medewerkers in de gespreksmethode "Dit vind ik ervan!". Dit is een manier om te onderzoeken hoe cliënten de zorg ervaren. De uitkomsten worden in het cliëntdossier (Plancare) vastgelegd en worden gebruikt bij het opstellen/aanpassen van het ondersteuningsplan.

De organisatie krijgt informatie over de tevredenheid van cliënten. Hiermee kan Triade de zorg nog verder verbeteren.

Vitree heeft begin 2017 een Cliënten-toets (C-toets) gedaan. Jongeren van 12 jaar en ouder en hun ouders konden aangeven wat zij vonden van de kwaliteit van de jeugdzorg. De cliënten gaven Vitree een 7, de ouders/wettelijke vertegenwoordigers gaven een 5,9.

Hulp, structuur en communicatie worden genoemd als positieve punten, maar ook als de verbeterpunten.

Laatst belde een ouder op dat hij op de woning was geweest en even een bakje koffie had gedronken en zag dat zijn kind het zo goed had en zag dat hij gelukkig was.

Teamreflectie

Betrokken en deskundige medewerkers zijn belangrijk voor goede zorg en ondersteuning aan de cliënt. In 2017 hebben 50 teams van Triade en Vitree een teamreflectie gedaan. Het doel van de teamreflectie was om als team te kijken naar de resultaten van de zorg- en dienstverlening en het functioneren van het team.

De volgende onderwerpen zijn besproken bij de teamreflectie:

Triade

Vorm geven aan de missie en visie
Het werken met de methodieken
Het werken vanuit het ondersteuningsplan
De veiligheid op de locatie
De samenwerking in het team

Vitree

Hulpverlening rondom de cliënt
Veilige zorg bieden
De cliënt in relatie tot het team
Samenwerking als team

De teams van Triade gaven zichzelf een 7 nadat ze de verschillende onderwerpen hadden besproken. Het onderwerp veiligheid was een aandachtspunt. Hierbij ging het vaak over de veiligheid bij het geven van medicijnen.

In 2017 heeft Triade een onderzoek gedaan bij medewerkers over hoe tevreden ze zijn over hun werk.

De medewerkers zijn betrokken en trots op hun werk. Ook zijn zij blij met zelforganisatie, zij krijgen meer ruimte om dingen zelf te regelen.

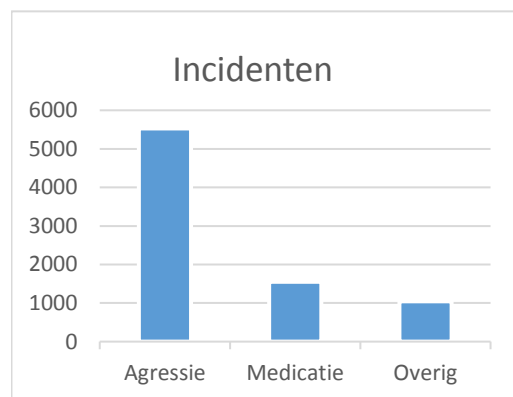


Kwalitatief goede zorg

Incidenten

Incidenten worden gemeld in Plancare en besproken in het team. Hierbij is altijd een gedragsdeskundige aanwezig. Als het nodig is dan wordt nazorg gegeven.

In 2017 is het aantal incidenten minder geworden.

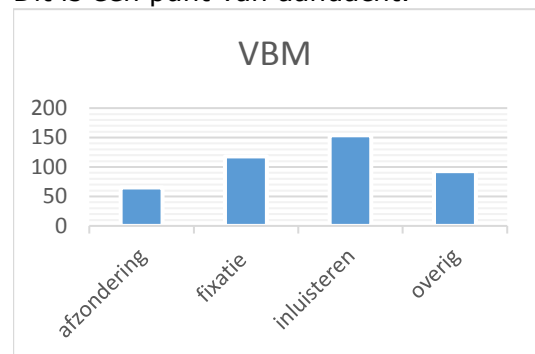


BOPZ en VBM

Binnen Triade hebben bijna alle woonlocaties een aanmerking op basis van de wet BOPZ.

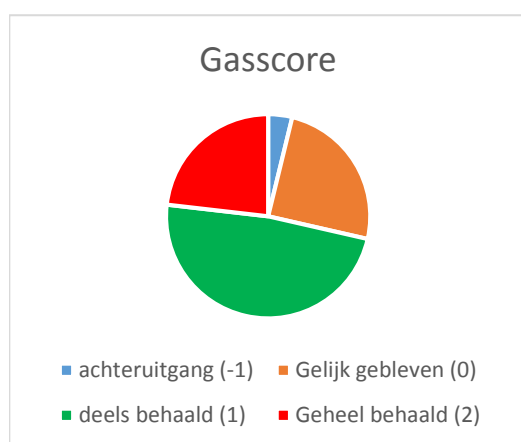
In 2017 is het aantal vrijheidsbepalende maatregelen gestegen.

Dit is een punt van aandacht.



Doelrealisatie

Bij de jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan wordt aangegeven of een doel is gehaald. Dit noemen we de GAS-score.

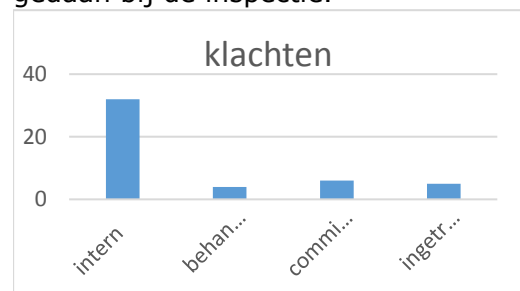


Klachten en inspectiemeldingen

Triade en Vitree hebben een externe vertrouwenspersoon, een onafhankelijke klachtencommissie en een klachtenregeling.

In 2017 zijn bij Vitree geen klachten gemeld (binnen het Wlz-deel). Bij Triade zijn 47 klachten ingediend.

In 2017 heeft Triade 4 meldingen gedaan bij de inspectie.



Kwaliteit van de organisatie

Externe audit

Triade heeft twee kwaliteitscertificaten

- NEN 7510
- ISO 9001

Bij de externe audit in juni 2017 voor ISO 9001 zijn 3 verbeterpunten vastgesteld met betrekking tot medicatiebeleid.

Vitree heeft één kwaliteitscertificaat

- HKZ

Bij de externe audit in maart 2017 is het verbeterpunt uit 2016 opgeheven.

Interne audit

In beide organisaties worden interne audits uitgevoerd. In 2017 is hierbij aandacht besteed aan:

- Medicatiebeleid
- Informatiebeveiliging
- In-, door-, en uitstroom van cliënten in een risicogroep
- Inwerkproces flexmedewerkers
- Tijdsregistratie ambulante

De verbeterpunten zijn opgepakt in de organisaties.

Reflectie

Centrale cliëntenraad

De CCR herkent dat de kwaliteit van zorg voor de cliënten goed is bij Triade.

De CCR is erg te spreken over de keuze voor 'Dit vind ik ervan!'.

In het afgelopen jaar heeft de CCR een groei gezien bij de lokale raden. Niet alleen in omvang, maar ook in het laten horen van de stem van de cliënt. En er wordt naar hen geluisterd. De raad vindt dat dit een kwalitatieve verbetering is.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad merkt op dat kwaliteitsverslag erg gericht is op de zorg rondom de cliënt. De ervaring van kwaliteit door de medewerkers en of zij voldoende worden toegerust voor hun taak komt slechts zijdelings aan de orde.

Het aantal teams dat een teamreflectie heeft ingevuld lijkt aan de lage kant. Daarnaast wijst de ondernemingsraad erop dat het belangrijk is om te borgen dat de uitkomsten van de teamreflectie aangepakt worden door de teams.

Bestuur

Vanuit de visie geven we zorg en ondersteuning aan onze cliënten door toegewijde medewerkers die goed zijn toegerust voor hun vak, actuele kennis van zaken hebben en methodisch werken. Medewerkers die luisteren naar cliënten en hun eigen professionaliteit inzetten zodat cliënten invloed, regie en zeggenschap ervaren. En medewerkers die reflecteren op hun handelen: doen wij de goede dingen en doen wij dingen goed. Daarvan zijn veel mooie voorbeelden maar niet altijd is de zorg van die kwaliteit die wij voor ogen hebben.

In 2018 ligt de focus op:

- Zeggenschap van de cliënten
- Cliëntervaringsonderzoek
- Doorontwikkeling zinvolle dagbesteding
- Het meten van kwaliteit van zorg: tellen en vertellen.