

28-5-2021

Kwaliteitsrapport Tality 2020

Kwaliteitskader GZ 2017-2022

Inhoud

Samenvatting	2
Inleiding	3
Terugblik op het rapport van 2019	4
Rapport 2020	6
Bouwsteen 1 en 2: Dit vind ik ervan!	6
Bouwsteen 3: Teamreflectie	10
<i>DVIE!</i>	10
<i>MIC/MIM in 2020</i>	12
<i>Corona</i>	13
<i>Het individuele cliënt proces</i>	14
<i>Samenwerking in het team</i>	14
<i>Samenwerking met externe partijen</i>	14
<i>Samenwerking met het netwerk van de Talenten</i>	14
<i>Zorgdossiers van de Talenten</i>	15
Citaten	15
Terugblik op de externe visitatie over 2019.....	16
Verbeterpunten voor 2021	18
Bespreken van het rapport met derden	20
Talentenraad	20
Raad van Commissarissen	20
Talentversie kwaliteitsrapport 2020	21

Samenvatting

Voor je ligt het kwaliteitsrapport van Talenty over 2020. Dit is het tweede kwaliteitsrapport dat wij bij Talenty schrijven. Bij Talenty is de gelijkwaardige relatie tussen de coaches en de Talenten van essentieel belang en vertrouwen heeft de hoogste prioriteit. Daarom gebruiken wij de benaming Talenten.

In het rapport van 2020 blikken we eerst terug op de verbeterpunten uit 2019. Daarna kijken we naar het jaar 2020, waarin we hard aan de slag zijn gegaan met onze kwaliteit. Het rapport is opgebouwd volgens de bouwstenen van het kwaliteitskader GZ. Zo worden de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken gepresenteerd en die dienen als basis voor de teamreflectie daarnaast wordt een aantal andere belangrijke onderwerpen besproken.

Voor de verbeterpunten die in het rapport 2019 zijn geformuleerd hebben we één voor één besproken wat er mee gedaan is en of de coaches en management het punt vinden verbeterd. Op bijna alle punten is actie ondernomen. Op niet elk punt is zichtbaar actie ondernomen voor de coaches. De verbeterpunten 'tussentijdse teamreflectie', 'slaap/waakdiensten' en 'in- en exclusiecriteria' behoeven nog meer aandacht en komen weer terug in de verbeterpunten van 2020.

25 Talenten hebben de DVIE! vragenlijst ingevuld. Eén Talent heeft het ondanks meerdere keren gevraagd te zijn niet ingevuld. Bij 10 Talenten is de vragenlijst niet volledig ingevuld. Wij zijn erg tevreden met de behaalde respons bij het invullen van het cliëntervaringsonderzoek en hebben ruimschoots resultaten waarmee we een goede teamreflectie hebben kunnen opzetten.

Het idee onder de coaches is dat de Talenten tevreden zijn met de begeleiding en hun verblijf bij Talenty. Dat uit zich in veel positieve scores. De Talenten vinden het belangrijkste 'familie', 'huis', 'lijf', 'gevoel' en 'veilig voelen'. Dit komt volgens de coaches overeen met hoe zij het ervaren.

De beste scores worden gegeven aan 'kiezen'. Vorig jaar waren de scores hierop slecht en hierop is in 2020 veel verbeterd. Dit komt door meer vrijheden vanwege betere omgang en inrichting van activiteiten tijdens corona situatie. Daarnaast is het aspect 'kiezen' voor de coaches ook heel belangrijk en zij zetten hier volop op in tijdens hun coaching.

Andere belangrijke resultaten zijn:

- MIC/MIM: er is meer bewustzijn gecreëerd m.b.t. het melden. Dat zie je aan het aantal. Agressie is de meest voorkomende categorie meldingen.
- Het ondersteuningsplan en het signaleringsplan behoeven verbetering. Dit is reeds opgepakt.
- De Talenten geven aan dat zij hun huis graag wat meer sfeervol willen inrichten.
- De Talenten geven aan gezonder te willen leven, maar vaak niet te weten hoe dat moet. Zij hebben hierbij hulp nodig.

De volgende verbeterpunten zijn voor 2021 in het rapport opgenomen: Huisinrichting, aandacht voor een gezonde leefstijl, MIC/MIM meldingen, de inrichting van het ondersteuningsplan, de risico-signalering, regie van de cliënt, informatie naar het team, de lay-out van het kwaliteitsrapport.

Het rapport is besproken met de Talentenraad en de Raad van Commissarissen. Er is ook op het rapport van de externe visitatie gereflecteerd. Aan het einde van het rapport is de Talentversie van het rapport toegevoegd.

Inleiding

Beste lezer,

Over 2020 schrijven wij bij Talenty ons tweede kwaliteitsrapport. In 2019 hebben wij ons eerste rapport geschreven. Dat was nog geen verplichting, aangezien wij toen onze Wlz zorg als onderaannemer hebben geleverd, maar we hebben toen de keus gemaakt toch een rapport te schrijven.

In 2020 hebben wij met iedereen bij Talenty hard ons best gedaan om verder te ontwikkelen en met elkaar te werken aan onze kwaliteit en graag delen we dit met jullie.

Bij Talenty staan we voor ontdekken, ontwikkelen en inzetten van talenten voor wie dit niet vanzelfsprekend is. Hierbij gebruiken we een coachende benadering en bieden wij ondersteuning, dagstructuur en huisvesting aan mensen met een (licht)verstandelijke beperking en/of psychische beperking stoornis.

We streven bij Talenty naar een inclusieve samenleving waarin levensvreugd en talent van iedereen herkend en gewaardeerd wordt.

Bij Talenty benadrukken we de talenten die al onze cliënten hebben. Wij noemen hen daarom geen cliënten maar Talenten en onze begeleiders noemen wij coaches. De gelijkwaardige relatie tussen hen is van essentieel belang bij Talenty en vertrouwen heeft de hoogste prioriteit.

Het gebruik van de term talenten hebben wij in alles bij Talenty doorgevoerd. Om met ons mee te denken en mee te beslissen hebben wij dan ook een Talentenraad. Ook hiermee willen we aangeven dat de inzet van zorg/begeleiding bij Talenty is gefocust op gelijkwaardige verhoudingen.

In het kwaliteitsrapport over 2020 beginnen we met een terugblik op de verbeterpunten die we in het rapport over 2019 hebben geconstateerd en vastgesteld. Daarna kijken we verder naar het jaar 2020. Het rapport is opgebouwd zoals de bouwstenen uit het kwaliteitskader voorschrijven. We starten met een korte toelichting op het kwaliteitskader. Vervolgens worden de resultaten van onze cliëntervaringsonderzoeken gepresenteerd. Die uitkomsten zijn de basis geweest van onze teamreflectie, samen met andere belangrijke onderwerpen. Dit onderdeel wordt daarna besproken. Hierbij wordt ook gereflecteerd op het rapport van de externe visitatie over 2019. Ten slotte komen hier weer verbeterpunten uit waar wij in 2021 mee aan de slag willen gaan.

Het rapport wordt zoals de bedoeling is zowel met de Talentenraad als met de Raad van Commissarissen besproken. De verslaglegging van de bespreking van het rapport met deze organen zal in aparte paragrafen worden vormgegeven. Een externe visitatie heeft over 2020 niet plaatsgevonden. Dit hebben wij over 2019 gedaan en zal weer over 2021 gedaan worden.

Heel veel plezier met het lezen van dit rapport. We hopen dat je een goed inzicht krijgt in de manier waarop wij bij Talenty met iedereen samen werken aan kwaliteit!

Met vriendelijke groeten,

Emete Solmaz en Renée Sonnemans

Bestuurder en directeur van Talenty

Terugblik op het rapport van 2019

In het rapport over 2019 is aan het einde een aantal verbeterpunten/doelstellingen voor 2020 geformuleerd. Samen met de coaches is tijdens de teamreflectie gekeken of deze doelstellingen behaald zijn en wat hun ideeën erover zijn. De resultaten zullen hieronder per doelstelling worden besproken.

- Het jaarlijks afnemen van een cliënt ervaringsonderzoek bij al onze Talenten
De eis is dat het cliënt ervaringsonderzoek iedere 2 jaar wordt afgenomen bij alle Wlz cliënten. Echter hebben wij ook Talenten in zorg die een andere vorm van zorgfinanciering hebben, hier willen wij geen onderscheid in maken en daarom meten wij de ervaringen van al onze Talenten. Daarnaast willen we dat jaarlijks doen omdat het volgens ons belangrijk is dat we goed in gesprek blijven met de Talenten over hun wensen en behoeften en ervaringen bij Talenty. De coaches zijn het hiermee eens en vinden het ook een goed idee om de ervaringsonderzoeken jaarlijks af te nemen bij alle Talenten. De doelstelling is hiermee ook behaald want bij alle Talenten is het cliëntervaringsonderzoek begin 2021 over 2020 opnieuw afgenomen.
- Het houden van tussentijdse teamreflecties
De coaches weten aan het begin van de teamreflectie niet goed wat hun mening hierover is. Een groot deel van het team was vorig jaar tijdens de teamreflectie nog niet in dienst en heeft dit nog niet eerder gedaan. Daarom wordt er besloten aan het einde van de sessie het hier nogmaals over te hebben. Dit wordt verder in het rapport opgenomen.
- Het organiseren van trainingen voor de coaches
Uit de teamreflectie vorig jaar is gebleken dat de coaches betere handvatten wilden krijgen om goed en steeds beter met de doelgroep met complexe problematiek van Talenty te kunnen omgaan. In het afgelopen jaar hebben alle trainingen die we met de coaches besproken hebben plaatsgevonden. Begin 2021 is (voor heel Vitaal Zorggroep) een cyclus van trainingen opgezet m.b.t. agressie in de zorg. Een belangrijk onderdeel van deze training is ook communicatie en bejegening; hoe herken je bepaald gedrag en hoe reageer je erop. Deze eerste training is een basistraining geweest. Nu wordt er voor de gehele zorggroep gekeken hoe we verder structureel deze trainingen kunnen aanbieden aan alle collega's. Dit gaat naar behoefte en organisatieonderdeel. Voor de coaches van Talenty is de insteek dit jaarlijks te doen.

Daarnaast hebben de coaches sinds 2020 ook trainingen op het gebied van GGZ problematiek gehad. Deze trainingen zijn gegeven door een regiebehandelaar met veel expertise op dat vlak. Daarnaast zijn alle coaches aangemeld bij de GGZ academie waar zij e-learningen kunnen doen.

De coaches hebben tijdens de teamreflectie aangegeven dat er op het gebied van scholing veel gedaan is het afgelopen jaar waar zij veel aan hebben. De locatiemanager ziet ook goede kwaliteitsverbetering bij de coaches. Om dit structureel te blijven doorvoeren is het opleidingsplan voor 2021 in de maak.

- Gezamenlijke weekmenu's
Vorig jaar speelde het probleem dat er Talenten waren die geld uitgaven aan middelen waar het geld niet voor bedoeld was. Dit probleem doet zich nu niet meer voor doordat er wekelijks boodschappen worden gedaan en deze worden bezorgd op de locatie. Ook wordt

er op de dagbesteding 3 keer per week een kookprogramma aangeboden. Hiermee bestaat deze problematiek niet meer.

- Slaapdienst/waakdienst

Aan deze doelstelling is volgens de coaches het afgelopen jaar niet gewerkt, op management niveau is hier wel over nagedacht. Op het terrein van Talenty wordt tot op heden gewerkt met een slaapdienst. De coaches geven aan dat dat niet op stel en sprong veranderd moet worden, maar dat het wel het nadenken erover waard is.

- De in- en exclusiecriteria

In het rapport over 2019 is opgenomen dat de in- en exclusiecriteria ten tijde van het verschijnen van het rapport al aangescherpt en vastgesteld waren en dat daarmee de doelstelling behaald is, maar tijdens de teamreflectie wordt duidelijk dat het team niet op de hoogte is van deze criteria. Er is in 2020 een aanmeldingscommissie opgezet die de aanmeldingen beoordeelt. Deze bestaat uit de locatiemanager, teamleider en gedragsdeskundige. Minimaal 2 personen nemen deel aan de beoordelingen. Op dit moment wordt er door hen geen gebruik gemaakt van de opgestelde criteria.

Deze criteria worden door de beleidsmedewerker opgezocht en er wordt in samenwerking met de locatie gekeken of deze nog actueel zijn. Dan worden ze indien nodig aangepast en onder de aandacht gebracht van de aanmeldingscommissie.

Een uitspraak die over dit onderwerp nog gedaan werd is dat de coaches niet zozeer hiervan op de hoogte hoeven te zijn en derhalve hoeven zij hier geen inzicht in te hebben. De locatiemanager denkt hier echter anders over en het is kort in de groep gegooid wat de ideeën hierover zijn. Maar hier kwamen niet direct reacties van de coaches op. Dit onderwerp wordt dus zeker meegenomen in de werkoverleggen van het team.

- Het communicatienetwerk

Vorig jaar werd geconstateerd dat er een slechte telefoon verbinding is op het terrein van Talenty en dat daar aan gewerkt moest worden. Dit is opgelost door de coaches een mobiel te geven met een vaste verbinding. Er is van dit probleem geen sprake meer.

- Invloed van de uitbraak van Covid-19

Tijdens de teamreflectie over 2019 kwam ter sprake dat veel van de uitkomsten uit DVIE! mogelijk zijn beïnvloed door de start van de corona uitbraak. We hebben toen gesteld dat we over 2020 gaan kijken of de invloed daarvan nu anders is. Dit onderwerp komt bij de uitwerking van de teamreflectie uitgebreider aan bod.

Rapport 2020

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022, vanaf nu noemen we dit het kwaliteitskader, stelt een aantal eisen waaraan zorgorganisaties moeten voldoen om de kwaliteit in hun organisatie te waarborgen en zich hierover te verantwoorden.

Het kwaliteitskader benoemt een aantal bouwstenen. Aan de hand van deze bouwstenen zullen wij ons verantwoorden in dit rapport.

- Bouwsteen 1: Het afnemen van individuele cliëntervaringsonderzoeken;
- Bouwsteen 2: De gezamenlijke resultaten van de cliënt ervaringen;
- Bouwsteen 3: Het bespreken van de resultaten met het zorgteam. Hierbij worden meer onderwerpen meegenomen, zoals MIC/MIM/Klachten, het individuele cliëntproces en de samenwerking in het team;
- Bouwsteen 4: Dit is het bestuurdersperspectief. Alle informatie die in de eerste 3 bouwstenen is verzameld wordt ter verantwoording in een rapport gezet. Dit document in zijn totaliteit is dan ook de 4e bouwsteen. Daarbij hoort ook de inspraak met de Raad van Commissarissen en Talentenraad. De externe visitatie vindt over 2020 niet plaats. Dit is over 2019 gedaan en zal over 2021 weer plaatsvinden.

Wij schrijven dit rapport voor alle collega's intern en alle overige geïnteresseerden. Uiteraard staat het onze Talenten vrij om dit rapport te lezen en indien zij dit wensen met hun coach door te nemen. Maar speciaal voor onze Talenten hebben we achteraan dit rapport de Talentversie toegevoegd. Ook is de Talentversie apart te lezen.

Bouwsteen 1 en 2: Dit vind ik ervan!

De tool waarmee wij onze cliëntervaringsonderzoeken afnemen is Dit vind ik ervan! (DVIE!). Bij deze tool geven cliënten een score (en eventueel een toelichting) op tien aspecten van het leven.

De DVIE! vragenlijst is afgenomen bij alle 26 Talenten die bij Talenty ten tijde van de uitvraag in zorg waren. Eén Talent heeft de vragenlijst na meerdere keren proberen niet in willen vullen en een aantal andere Talenten heeft de vragenlijst niet volledig ingevuld. In de resultaten tabel zijn deze weergegeven als een zwarte balk. Wij hebben ruim genoeg resultaten gekregen een goed beeld te krijgen hoe de Talenten het vinden bij Talenty en om een goede teamreflectie op te zetten met de coaches. Zeker ook ten opzichte van vorig jaar, waar er maar zes Talenten in zorg waren en dus ook maar DVIE! resultaten van zes Talenten zijn bekeken. Wij zijn er erg trots op zo'n hoog respons percentage te hebben bereikt met het invullen van DVIE!

Op de volgende pagina's zijn de (geanonimiseerde) individuele resultaten en het totaalresultaat van de DVIE! ervaringsonderzoeken te zien.

GEVOEL	LIJF	FAMILIE	VRIENDEN & KENNISSEN	MEEDOEN	HULP	HUIS	DOEN	KIEZEN	VEILIG VOELEN
PRIO = 8	PRIO = 9	PRIO = 13	PRIO = 7	PRIO = 3	PRIO = 6	PRIO = 12	PRIO = 6	PRIO = 2	PRIO = 8
Top! = 4	Top! = 4	Top! = 6	Top! = 4	Top! = 4	Top! = 1	Top! = 3	Top! = 2	Top! = 4	Top! = 7
Goed = 11	Goed = 9	Goed = 11	Goed = 13	Goed = 10	Goed = 14	Goed = 12	Goed = 12	Goed = 16	Goed = 9
Matig = 7	Matig = 11	Matig = 3	Matig = 8	Matig = 8	Matig = 7	Matig = 7	Matig = 7	Matig = 2	Matig = 4
Slecht = 2	Slecht = 0	Slecht = 4	Slecht = 0	Slecht = 0	Slecht = 1	Slecht = 2	Slecht = 2	Slecht = 2	Slecht = 1
Ja = 12	Ja = 12	Ja = 3	Ja = 8	Ja = 6	Ja = 7	Ja = 12	Ja = 14	Ja = 6	Ja = 6
Nee = 11	Nee = 9	Nee = 18	Nee = 13	Nee = 14	Nee = 14	Nee = 9	Nee = 6	Nee = 15	Nee = 13

Client #		GEVOEL	LIJF	FAMILIE	VRIENDEN & KENNISSEN	MEEDOEN	HULP	HUIS	DOEN	KIEZEN	VEILIG VOELEN
# 1	PRIO?			PRIO	PRIO						
	SCORE	Top!	Top!	Top!	Goed	Top!	Goed	Goed	Top!	Top!	Top!
	VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
# 2	PRIO?	PRIO						PRIO	PRIO		
	SCORE	Matig	Goed	Slecht	Top!	Goed	Matig	Goed	Matig	Matig	Top!
	VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee
# 3	PRIO?	PRIO	PRIO					PRIO			PRIO
	SCORE	Goed	Matig	Matig	Matig	Matig	Matig	Matig	Slecht	Goed	Goed
	VERANDER?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
# 4	PRIO?					PRIO	PRIO		PRIO		
	SCORE	Top!	Top!	Goed	Top!	Top!	Slecht	Goed	Slecht	Goed	Slecht
	VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
# 5	PRIO?			PRIO							
	SCORE	Slecht	Goed	Top!	Top!	Matig	Matig	Goed	Goed	Goed	Goed
	VERANDER?	Ja	Ja	Ja	Nee		Nee	Nee	Ja	Nee	
# 6	PRIO?			PRIO	PRIO		PRIO				PRIO
	SCORE	Goed	Matig	Top!	Goed	Goed	Goed	Top!	Goed	Top!	Top!
	VERANDER?	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja		Nee

# 7	<i>PRIO?</i>		PRIO					PRIO			
	<i>SCORE</i>	Goed	Matig	Goed	Goed	Goed	Goed	Matig	Goed	Goed	Top!
	<i>VERANDER?</i>	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
# 8	<i>PRIO?</i>			PRIO	PRIO	PRIO		PRIO			
	<i>SCORE</i>	Matig	Goed	Top!	Matig	Goed	Matig	Goed	Matig	Slecht	Matig
	<i>VERANDER?</i>	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
# 9	<i>PRIO?</i>							PRIO	PRIO	PRIO	
	<i>SCORE</i>	Goed	Goed	Matig	Goed	Top!	Goed	Goed	Goed	Goed	Top!
	<i>VERANDER?</i>	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
# 10	<i>PRIO?</i>			PRIO							
	<i>SCORE</i>		Top!	Goed	Goed	Top!	Goed	Goed	Top!	Top!	Top!
	<i>VERANDER?</i>	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
# 11	<i>PRIO?</i>							PRIO			
	<i>SCORE</i>	Top!	Matig	Goed	Goed	Matig	Top!	Top!		Goed	Goed
	<i>VERANDER?</i>	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
# 12	<i>PRIO?</i>	PRIO		PRIO				PRIO	PRIO	PRIO	PRIO
	<i>SCORE</i>	Matig	Matig	Goed	Matig			Goed	Matig	Goed	
	<i>VERANDER?</i>	Ja									
# 13	<i>PRIO?</i>										
	<i>SCORE</i>				Goed						
	<i>VERANDER?</i>	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee			Nee	Ja
# 14	<i>PRIO?</i>	PRIO			PRIO						PRIO
	<i>SCORE</i>	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed		Goed	Goed	Goed	Goed
	<i>VERANDER?</i>										
# 15	<i>PRIO?</i>	PRIO		PRIO	PRIO				PRIO		PRIO
	<i>SCORE</i>	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed
	<i>VERANDER?</i>										
# 16	<i>PRIO?</i>	PRIO	PRIO								
	<i>SCORE</i>	Matig	Matig	Slecht	Matig	Matig	Matig	Matig	Matig	Goed	Goed
	<i>VERANDER?</i>	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	

# 17	<i>PRIO?</i>		PRIO	PRIO				PRIO			
	<i>SCORE</i>	Goed	Top!	Goed	Matig	Matig	Goed	Goed	Matig	Top!	Top!
	<i>VERANDER?</i>	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
# 18	<i>PRIO?</i>		PRIO	PRIO				PRIO			
	<i>SCORE</i>	Goed	Goed	Top!	Goed	Matig	Goed	Top!	Goed	Goed	Goed
	<i>VERANDER?</i>	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
# 19	<i>PRIO?</i>	PRIO						PRIO			
	<i>SCORE</i>	Matig	Matig	Slecht	Goed	Goed	Matig	Slecht	Goed	Matig	Matig
	<i>VERANDER?</i>	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
# 20	<i>PRIO?</i>			PRIO				PRIO			
	<i>SCORE</i>	Goed	Goed	Goed	Goed		Goed	Goed	Goed	Goed	
	<i>VERANDER?</i>	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
# 21	<i>PRIO?</i>										
	<i>SCORE</i>										
	<i>VERANDER?</i>										
# 22	<i>PRIO?</i>		PRIO	PRIO						PRIO	
	<i>SCORE</i>	Matig	Goed	Goed	Goed	Goed	Matig	Matig	Matig	Slecht	Goed
	<i>VERANDER?</i>	Ja	Ja					Ja		Ja	
# 23	<i>PRIO?</i>		PRIO								PRIO
	<i>SCORE</i>	Goed	Matig	Goed	Top!	Matig	Goed	Matig	Matig	Goed	Matig
	<i>VERANDER?</i>	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja
# 24	<i>PRIO?</i>	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO
	<i>SCORE</i>	Goed	Matig	Top!	Matig	Goed	Goed	Slecht	Goed	Goed	Goed
	<i>VERANDER?</i>	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
# 25	<i>PRIO?</i>		PRIO								PRIO
	<i>SCORE</i>	Matig	Matig	Slecht	Matig	Goed	Goed	Matig	Matig	Goed	Matig
	<i>VERANDER?</i>	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja
# 26	<i>PRIO?</i>			PRIO	PRIO				PRIO		
	<i>SCORE</i>	Top!	Matig	Matig	Matig	Matig	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed
	<i>VERANDER?</i>	Ja		Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee

Bouwsteen 3: Teamreflectie

De teamreflectie is dit jaar voor de tweede keer digitaal gehouden. Dit was in eerste instantie niet de bedoeling, we wilden het juist met afstand op locatie doen, zodat de interactie en dialoog goed op gang zouden kunnen komen. Echter bleek op het laatste moment sprake van corona bij zowel een aantal coaches als Talenten en zodoende is er besloten toch ook dit jaar de bijeenkomst digitaal te houden. Tijdens de teamreflectie is een heel aantal onderwerpen besproken en er zijn hier ook zeker goede discussies ontstaan en informatie gedeeld maar we merkten toch dat het gesprek moeilijk op gang komt digitaal. Daarom is het wenselijk volgend jaar wederom te proberen om de teamreflectie op locatie te houden.

De volgende onderwerpen zijn besproken tijdens de teamreflectie en zullen hieronder allen uiteengezet worden: De uitkomsten van de DVIE! cliëntervaringsonderzoeken, de MIC/MIM meldingen van 2020, corona, de autonomie van de talenten en de samenwerking in het team.

DVIE!

De volgende uitkomsten zijn bij het in kaart brengen van de resultaten van DVIE! opgevallen en hier is tijdens de teamreflectie met de coaches uitgebreid over gesproken:

- KIEZEN heeft de beste scores en talenten willen geen verandering. Dit wordt niet als PRIO gezien. De beste score heeft niet de hoogste PRIO. Vorig jaar waren de scores op KIEZEN slecht en wilden Talenten wel verandering.

De coaches geven aan dat de Talenten het hebben van autonomie heel erg belangrijk vinden. Ook bij de coaches is dit een onderwerp dat erg veel aandacht krijgt en dat zij erg belangrijk vinden voor de Talenten, zodoende spelen de coaches op het kies aspect van de Talenten goed in en zij verwachten dat daar de grote tevredenheid vandaan komt. De coaches verklaren het verschil met de slechte scores vorig jaar als volgt: de corona maatregelen waren vorig jaar tijdens de teamreflectie net ingesteld en daardoor was de dagbesteding ook dicht. Talenten hadden weinig te doen en moesten hier ook nog aan wennen. Een deel van de betere score op 'kiezen' nu komt ook door de gewenning aan de situatie van corona denken de coaches en het feit dat er weer activiteiten zijn opgestart. Uiteraard op een manier die coronaproof is.

- Talenten vinden het belangrijkste: FAMILIE, HUIS en LIJF. Ook is GEVOEL en VEILIG VOELEN belangrijk.

De coaches geven aan dat zij het logisch vinden dat deze aspecten als het belangrijkste worden beschouwd door de Talenten, het betreffen namelijk primaire levensbehoeften.

De coaches haken even in op de aspecten 'familie' en 'huis'. Zij stellen dat Talenten familie door corona maatregelen minder kunnen zien en dat dat invloed kan hebben op de scores. Op het aspect 'familie' wordt bij de volgende stelling verder ingegaan. Ook snappen zij de scores van 'huis' omdat Talenten heel graag een eigen huis willen hebben en dit is een doel als ze bij Talenty binnenkomen. Bij stelling 4 wordt hier verder op ingegaan.

De coaches gaan daarna uitgebreid in op het aspect 'veilig voelen'. Hieruit komt naar voren dat dit voor Talenten erg belangrijk is, maar dat de coaches dat zelf ook erg belangrijk vinden. Veilig voelen is voor de Talenten een belangrijk aspect als hen gevraagd wordt naar hun tevredenheid/mening in de DVIE! vragenlijst. De coaches geven verschillende verklaringen en

redenen waarom dit zo is. De stelling hieronder m.b.t. veilig voelen wordt hierin meegenomen want daar is zoveel overlap in dat het logisch is ze samen te bespreken:

De scores van VEILIG VOELEN zijn redelijk en het wordt als PRIO aangegeven. En Talenten geven ook aan geen verandering hierin te willen.

Dat de scores redelijk zijn, maar Talenten geen verandering willen terwijl zij het wel belangrijk vinden zou als bijzondere uitkomst kunnen worden gezien, maar de coaches hebben hier zeker verklaringen voor. Zij geven namelijk aan dat Talenten het belangrijk vinden om zich veilig te voelen, maar dat het veilige gevoel soms door het toenemende aantal cliënten, elk met hun eigen problematiek, minder kan zijn. Incidenten waar de beveiliging en soms ook de politie bij betrokken is heeft invloed op het hele terrein. Daarnaast zijn de Talenten door corona ook snel van hun à propos. Er was ten tijde van de teamreflectie sprake van een corona uitbraak op het terrein bij zowel coaches als Talenten en de coaches gaven aan dat zij direct meer spanning zagen bij de Talenten. Ze begrijpen niet helemaal goed hoe het verspreid wordt, zijn zelf bang om te worden besmet en dit veroorzaakt onrust.

Toch zie je dat de Talenten aangeven geen verandering te willen. Dit komt volgens de coaches door het feit dat wonen bij Talenty veel beter, fijner en veiliger is dan waar de Talenten vandaan komen.

De coaches denken dat waakdiensten in plaats van slaapdiensten een deel van de oplossing voor een onveilig voelen is. Zij geven aan te verwachten dat het onveilige gevoel vaker in de avond en nacht optreedt. Met waakdiensten en dus controles in de nacht zeggen zij meer zicht te hebben op de activiteiten die plaats vinden. Hierdoor worden volgens hen dan ook bepaalde incidenten voorkomen.

- FAMILIE heeft de hoogste PRIO, goede scores en Talenten willen hier geen verandering in.

De coaches vinden deze uitslag interessant en zijn ook verbaasd. Zij stellen namelijk dat veel Talenten geen goed contact hebben met hun familie en weten dan ook niet waar de goede scores vandaan komen. Wel snappen zij dat de Talenten aangeven geen verandering te willen.

De coaches geven aan dat zij hier deels invloed op kunnen uitoefenen middels de coaching. Ze willen de Talenten positief benaderen en met hen werken aan hun zelfbeeld zodat zij de Talenten meer vertrouwen geven om weer het contact met familie aan te gaan.

- De scores van HUIS zijn goed maar talenten willen toch verandering. En geven hier veel PRIO aan.

De coaches vertellen dat de meeste Talenten erg tevreden zijn over hun huis bij Talenty, echter zouden zij liever zelfstandig willen wonen. Vandaar dat ze aangeven verandering te willen. Zelfstandig wonen is ook bij ieder Talent een doel in het zorgplan. Ook denken de coaches dat de Talenten verandering willen in de inrichting van hun huis. De dagbesteding is door de Talenten erg leuk ingericht en zij gaven aan dit erg gezellig te vinden en dit ook in huis eigen huizen te willen.

- Talenten willen het minste verandering in FAMILIE en KIEZEN en de scores zijn goed.

Deze uitkomst is bij de uitwerking van bovenstaande uitkomsten al voldoende uitgebreid besproken. Hier is geen toegevoegde waarde meer voor verdere uitwerking.

- LIJF scoort het minst goed en talenten willen hierin verandering.

Veel Talenten hebben last van gezondheidsproblemen. Ook zal het gebruik van middelen invloed hebben op hoe Talenten hun 'lijf' scoren verwachten de coaches. De Talenten geven aan hier verandering in te willen en de coaches willen de Talenten hierbij graag helpen maar ze weten niet of ze altijd even veel invloed kunnen uitoefenen. Zo verwachten zij dat wanneer iemand langere tijd al bepaalde middelen gebruikt dat het moeilijker zal zijn hier vanaf te komen en de invloed van de coach daarop kleiner denken zij.

Ook geven veel Talenten aan behoefte te hebben aan sporten, maar doet nu bijna niemand sportactiviteiten. Het idee wordt geopperd om bij de dagbesteding te gaan inzetten op sportactiviteiten/beweging. Spullen om te kunnen boksen zijn bijvoorbeeld al aanwezig, hier kunnen ze mee beginnen. Er wordt al aan een gezonde leefstijl gewerkt. Bij de dagbesteding wordt drie keer per week gekookt en wordt er vaak fruit met kwark of yoghurt in de blender gedaan. De Talenten helpen hierbij en geven aan dit erg leuk en lekker te vinden. Er is ook gevraagd of er in de huizen ook een blender kan komen zodat ze zelf ook fruitshakes/smoothies kunnen maken.

- Het aantal positieve scores (top en goed) is veel hoger dan het aantal negatieve scores (matig en slecht).

Deze scores vinden de coaches naar verwachting. Zij krijgen van de Talenten het beeld dat zij over het algemeen tevreden zijn over hun verblijf en coaching bij Talenty en dat heeft zich volgens de coaches logischerwijs vertaald in veel positieve scores.

MIC/MIM in 2020

Er zijn in 2020 in totaal 73 meldingen gedaan. Deze zijn onderverdeeld in 57 MIC, 14 MIM en 3 klachten. De categorisering van de meldingen is te zien in de tabel hieronder:

Categorie melding	Specificatie	Aantal
Overschrijding huisregels		10
Grensoverschrijdend gedrag talent		6
Medicatie incident		2
Middelengebruik op locatie of elders		15
Agressie totaal		32
	Verbaal	21
	Fysiek	11
Klachten:		3

	werkwijze van collega naar externen	1
	psychiater niet ingelicht bij melding	1
	mogelijk privégegevens vanuit ONS toegankelijk voor andere medewerkers van Vitaal Zorggroep	1
Anders		5

Het grootste gedeelte van de meldingen heeft betrekking op agressie. Ook middelengebruik en overschrijding van de huisregels zijn categorieën waar relatief vaak meldingen onder worden gedaan.

Vorig jaar viel ook het grootste gedeelte van de meldingen onder de categorie 'agressie'. De coaches geven aan dat dit inherent is aan de doelgroep van Talenty. Wel is het e.e.a. veranderd ten opzichte van vorig jaar. Toen is een groot deel van de meldingen veroorzaakt door een klein deel van de Talenten. Deze Talenten zijn nu uit zorg bij Talenty. De meldingen hebben nu meer verspreid onder de Talenten plaatsgevonden zeggen de coaches.

Ook zijn er veel meer meldingen gedaan dan in 2019, maar er zijn wel meer Talenten in zorg nu. Toch geven de coaches aan dat zij nu veel meer bewust zijn van het belang van melden. Ze geven aan dat het sowieso belangrijk is voor het oplossen van de betreffende situatie. Iets wat niet inzichtelijk is kan ook niet worden opgepakt en opgelost. Maar ook voor toekomstige situaties en het maken van plannen/beleid om bepaalde situaties te voorkomen dan wel in de hand te houden is het melden erg belangrijk. Juist op wat in het verleden gebeurd is kan in de toekomst worden ingespeeld.

Als er een melding gedaan is beoordeelt de teamleider de melding en gaat ermee aan de slag om de melding op te lossen. Hij/zij bepaalt ook de acties die ervoor moeten zorgen dat de melding wordt opgelost. Niet altijd wordt er terugkoppeling gegeven naar aanleiding van het opstellen van acties aan de melder. Soms krijgt de persoonlijke coach wel terugkoppeling maar dit gebeurt ook niet altijd. Er komt een melding bij je binnen als er na bepaalde tijd nog acties openstaan voor jou op een melding. Maar je wordt niet (altijd) geïnformeerd als je een melding hebt gedaan over het vervolgtraject. Tijdens de teamreflectie in mei 2020, over 2019, is dit door de coaches ook als punt aangegeven waarop ze graag verbetering zouden willen zien. In deze bijeenkomst wordt het duidelijk dat dit nog niet goed opgepakt is. Ook uit de externe audit van maart 2021 is naar voren gekomen dat het proces van melden, oppakken en afhandelen nog verbetering behoeft. Er is ondertussen wel een gedragsdeskundige werkzaam bij Talenty die zich onder andere bezighoudt met het meldingsproces.

Corona

De coaches geven aan dat er vorig jaar met betrekking tot corona heel veel veranderingen waren net voordat DVIE! werd ingevuld en de teamreflectie gehouden werd. Nu zijn zowel zij als de Talenten veel meer gewend/aangepast aan al deze maatregelen. Zij verwachten dan ook dat corona niet zoveel effect meer heeft gehad op de antwoorden die de Talenten voor DVIE! hebben gegeven.

De coaches gaven ook aan dat zij heel blij zijn met hoe er vanuit de organisatie is omgegaan met het regelen van de vaccinaties. Zij hadden allemaal al snel de brief waarmee zij een afspraak konden maken om de vaccinatie te plannen. Als er coronabesmettingen zijn zoals nu op de locatie worden zij

niet onrustig hiervan noch voelen zij zich hierdoor onveilig. Zij weten goed welke maatregelen ze moeten treffen om besmettingen te voorkomen.

Het individuele cliënt proces

Dit onderwerp is hierboven bij het bespreken van de resultaten van DVIE! al ter sprake gekomen, maar hier wordt het nogmaals benoemd. In het proces tussen Talenten en coaches hechten de coaches heel veel waarde aan de autonomie van de Talenten. Het zorgproces draait om hen en zij moeten vooral zelf veel inbreng hierin hebben. De manier waarop coaches dit zeggen in te vullen komt ook terug in de waarderingen die de Talenten geven bij het aspect 'kiezen'. Kiezen heeft de hoogste scores van de DVIE! vragenlijsten behaald. Hieruit concluderen wij dat wij goed bezig zijn met het centraal zetten van de Talenten in het zorgproces en dat alles zo veel als mogelijk samen met de Talenten wordt bedacht en bepaald. Het is ook de bedoeling dat de zorg bij Talenty zo wordt vormgegeven, maar nu horen wij direct van de Talenten terug dat dat gebeurt. Hier zijn wij erg blij mee.

Samenwerking in het team

De coaches ervaren de samenwerking met iedereen bij Talenty als prettig en positief. Dit geldt voor de samenwerking tussen de coaches onderling, maar ook zeker voor gesprekken met de teamleiders en/of de locatiemanager. Iedereen is erg laagdrempelig bereikbaar.

Tijdens de teamreflectie was ook een aantal nieuwe collega's aanwezig. Zij gaven allen aan dat zij zich erg welkom voelen bij Talenty. Iedereen is goed bereikbaar en benaderbaar, staat voor je klaar en is behulpzaam.

Aan het einde van de sessie is het verloop van de teamreflectie besproken. Daaruit is naar voren gekomen dat er goede informatie is verzameld maar dat er soms niet voldoende input komt vanuit de coaches zelf. Daar moet veel om gevraagd worden. Dat is mogelijk een gevolg van de digitale vorm waarin de reflectie plaatsvindt. De coaches gaven zelf ook aan dat ze er wat mee willen oefenen omdat het verkrijgen van informatie uit zulke reflectie sessies juist heel waardevol is. Mogelijk dat er daarom nu toch tussentijdse reflecties worden gehouden. Hierbij kunnen relevante onderwerpen van dat moment besproken worden en bijvoorbeeld tussentijdse uitkomsten van DVIE!. Beleid en management gaan kijken of dit in te richten is.

Samenwerking met externe partijen

We werken samen met een aantal partijen op verschillende vlakken.

Uiteraard werken we vanuit de WMO samen met de gemeente Den Haag. De WLZ en daardoor het zorgkantoor CZ is een belangrijke partner als het gaat om de Talenten die langdurige begeleiding nodig hebben. Ook IFZO is hierin belangrijk voor het plaatsen van de forensische Talenten. Uiteraard zijn het onze financiers maar daarnaast ook partners in het nadenken over kwaliteit en inhoud.

Bij Talenty werken we ook nauw samen met de beveiliging van Parnassia, zij ondersteunen in de complexere, dreigende, grensoverschrijdende of agressie situaties. Zij staan in nauw contact met de coaches en er is een periodieke evaluatie met de manager.

De wijkagent speelt hier ook een rol in. Daarin is het goede contact belangrijk om te weten wat er ook buiten ons zicht gebeurt. Naast dat hij op het terrein ondersteunt en ons bijstaat in een goed gesprek met een aantal Talenten, kent hij ze inmiddels ook goed genoeg om te weten wanneer situaties enkel gede-escaleerd moeten worden of zelfs een strafrechtelijk gevolg krijgen.

Samenwerking met het netwerk van de Talenten

Bij elke intake wordt besproken hoe het contact met familie en vrienden is. Of dat op deze manier goed is of dat we moeten werken aan een betere band met wie dan ook. Vaak is het netwerk klein of

heeft het geen goede invloed op het Talent. Hier moeten we over in gesprek en dat blijven we ook. Dit moet een vast onderdeel worden in het ondersteuningsplan.

Zorgdossiers van de Talenten

Van onze 26 Talenten heeft iedereen een actueel ondersteuningsplan. Dit plan is ook bij ieder Talent getekend wat betekent dat onze score hierop 100%. Het maken en ondertekenen van het ondersteuningsplan heeft bij Talenty prioriteit. Hierin komt namelijk te staan waaraan gewerkt wordt met het Talent, dit moet voor iedereen leesbaar zijn, maar hierin staat ook specifieke informatie over het Talent en wensen en behoeften. Deze informatie is zeer belangrijk bij het leveren van Talent gerichte zorg wat wij bij Talenty nastreven.

In 2020 is er geconstateerd dat er ook verbeteringen moeten worden gedaan aan het zorgplan. Zo moeten wij verbeteringen doorvoeren in het maken van de signaleringsplannen. Met de doelgroep die bij Talenty woont bestaan er onder de Talenten verschillende risico's die wij goed in de gaten moeten hebben om goede en verantwoorde zorg te leveren aan het Talent zelf, maar ook aan de andere Talenten. Middels de risico-inventarisatie krijg je op persoons niveau goed inzichtelijk wat de risico's per Talent zijn en kunnen wij ook vastleggen hoe wij de signalen hiervoor kunnen herkennen. Tijdens de interne audit die begin 2021 is gedaan is dit ook geconstateerd. Hier wordt veel prioriteit aan gegeven en inmiddels is de afdeling beleid en kwaliteit al met de locatiemanager bezig om hierin te verbeteren.

Ook de standaard opbouw van het ondersteuningsplan is niet voor elk Talent en voor elke problematiek goed bruikbaar. Dit probleem is ontstaan omdat het digitale dossier is opgebouwd rondom zorgdossiers van Wmo cliënten, waarbij de gemeente al een bepaald format aanlevert. Echter zijn er bij Talenty veel minder Wmo cliënten dan cliënten met een andere zorgfinanciering en grondslag. Daarom is het erg belangrijk dat eraan gewerkt wordt om voor ieder Talent een goed passend zorgplan te kunnen maken. Het is ook belangrijk dat het plan begrijpelijk is voor de Talenten zelf. O.a. meetbare en voor de Talenten duidelijke doelen, zodat hij/zij zelf weet waar aan gewerkt wordt. Ook hieraan wordt reeds door beleid en kwaliteit en de locatiemanager gewerkt. Er is ook contact met Quattri, dit is het bedrijf dat ons digitale systeem inricht.

Citaten

We hebben ook een aantal citaten verzameld. Deze laten zien hoe onze talenten en samenwerkingspartners denken over de zorg die bij Talenty geleverd wordt.

'Bedankt voor het luisteren, we merken dat Talenty het serieus neemt' - Talent uit de Talentenraad

'Ik heb zelden zo'n duidelijk en eerlijk verhaal gehoord over de werkwijze en wat jullie beloven, dat zijn geen wonderen, dat zijn het nooit. Fijn dat jullie dat gewoon zeggen' - Medewerker reclassering Nederland

'Bedankt voor de fijne samenwerking. We zijn als burens betrokken.' - Onze burens LdH

'Jullie hebben mooie stappen gemaakt en we merken in de samenwerking een fijne samenwerking die ons allebei verder helpt.' - Wijkagent

'Waar is de coach? Ik wil met hem koken, hij weet hoe ik het moet doen.' - Talent

'Fijn en belangrijk dat we met elkaar optrekken in de aanpak rondom deze persoon, we zien dat het werkt en dat we met elkaar van alle kanten toch de zelfde kant op willen'. - Medewerker Fivoor

Terugblik op de externe visitatie over 2019

In de externe visitatie over 2019 is een aantal punten genoemd waar in 2020 aan gewerkt zal worden/wat verbeterd kan worden. Hier blikken we terug op de inhoud van het rapport waar relevant en kijken we wat de stand van zaken is over 2020. Hieruit hebben we voor ons enkele hoofdlijnen gepakt.

- In het rapport is onze moeite met het opzetten van dagbesteding benoemd. Deze moeite kwam door de opstart fase en het zoeken naar een goed concept voor de dagbesteding en daarna met de sluiting van de dagbesteding i.v.m. corona. Inmiddels is de dagbesteding een aantal stappen verder. Er is een gedegen dagbesteding aanwezig, waarbij we nog steeds bezig zijn met opzetten en uitbreiden, maar waar we nu een aantal dagen per week leuke en goede activiteiten ondernemen met de Talenten, zoals een kookclub. Er worden steeds nieuwe ideeën geopperd zoals hierboven in het rapport reeds beschreven het idee om te beginnen met sport/bewegingsactiviteiten. Bij controle van de GGD in maart 2020 is door hen aangegeven dat ze onze verbeteringen willen zien op het gebied van de ontwikkeling van de dagbesteding. Dit hebben wij bij hen aangeleverd eind 2020 en zij zijn akkoord met onze verbeteringen en aanpak om onze dagbesteding verder op te zetten. Ook het aantrekken van een nieuwe locatiemanager, die veel ervaring heeft op het gebied van de dagbesteding zal een groot positief effect hebben op de opzet van dagbesteding verwachten wij.
- Er is in het verslag van de externe visitatie benoemd dat wij eventueel nadenken over een ander certificeringstraject voor Talenty dan HKZ VVT. Dit is onderzocht en besproken en er is voor gekozen wel te blijven certificeren voor HKZ. We zijn voor geheel Vitaal Zorggroep voor 2021 dan ook weer HKZ gecertificeerd.
- In het verslag van de externe visitatie is beschreven dat het loont om eerder te beginnen aan het schrijven van het kwaliteitsrapport. Dit hebben wij ten opzichte van vorig jaar ook gedaan, maar voor het rapport over 2020 kunnen we hier nog eerder mee starten zodat er tussen het schrijven van het concept rapport en de uiterlijk publicatiedatum meer ruimte is voor samenspraak en verbeteren van het concept rapport.
- Ten opzichte van het rapport over 2019 hebben wij aanzienlijk meer bronnen geraadpleegd. Het is ons nu veel duidelijker wat het kwaliteitsrapport inhoud en wat de bedoeling is. Wij zijn tevreden over dit rapport, maar we denken ook dat het nog beter kan. Mogelijk door het betrekken van nog meer bronnen en het nog beter beschrijven van de thema's uit de 'Handreiking kwaliteitsrapport en externe visitatie'.

Ook willen we voor de komende jaren kijken naar de vormgeving van het rapport. Dit kunnen we aantrekkelijker en interessanter maken om te lezen. Er is bewust voor gekozen om ons nu eerst bezig te houden met de inhoud van het rapport, dat is natuurlijk waar het om draait en dan de vormgeving de komende jaren te bekijken.

- Er is tijdens de externe visitatie ter sprake gekomen dat we mogelijk in dezelfde setting tussentijds visitaties zouden doen, zodat we ervaringen kunnen uitwisselen en van elkaar kunnen leren. Hier is het met hen niet van gekomen het afgelopen jaar. Sowieso willen wij eerst intern werken aan verbeteringen en kwaliteit voordat we extra tijd nemen voor een externe visitatie met externe partijen. Met collega organisaties zijn er wel meerdere keren

informele gesprekken/visitaties geweest.

Verbeterpunten voor 2021

- Slaap/waakdienst

In 2020 is het omzetten van een slaapdienst in een waakdienst besproken er ervoor gekozen dit niet te doen. Nu wordt er wederom aangegeven door de coaches dat een waakdienst mogelijk van meerwaarde is bij Talenty. Zo zou een waakdienst ervoor kunnen zorgen dat de Talenten zich door een waakdienst en de daarbij horende controles in de avond en nacht veiliger voelen omdat bepaalde activiteiten en incidenten worden voorkomen. Dit komt wederom op de agenda van het management.

- In- en exclusiecriteria

Er moet meer aandacht worden besteed aan de in- en exclusiecriteria. Deze zijn aan de hand van de bevindingen van het rapport van 2019 aangescherpt, maar ze zijn niet bekend in de organisatie. Dit kan het gevolg zijn van personeelwisselingen, maar het feit is dat ze niet worden gebruikt door de aanmeld commissie, die de aanmeldingen beoordeeld. Beleid en Kwaliteit kijkt nogmaals naar de criteria en gaat daarna in gesprek met een afvaardiging van het team om de criteria aan te passen/aan te scherpen en vast te stellen.

- Huisinrichting

Talenten zijn tevreden met hun huis maar zouden toch ook nog verandering willen. De verwachting is dat dat (deels) komt door de saaie inrichting van de huizen. We willen met Talenten en/of de Talentenraad in gesprek gaan of dit de reden is van deze score en bij hen uitvragen wat zij zouden willen m.b.t. aanpassingen in huis. Aan de hand daarvan wordt een plan gemaakt. Dit onderwerp wordt direct onder de aandacht gebracht van de Talentenraad tijdens de bespreking van het kwaliteitsrapport.

- Aandacht voor een gezonde levensstijl

Veel Talenten hebben bij coaches aangegeven behoefte te hebben aan een meer gezonde levensstijl door bijvoorbeeld te gaan sporten en/of bewegen en gezonde voeding. Echter hebben zij daar moeite mee. Het idee is geopperd om uit te zoeken of er animo is voor sporten tijdens de dagbesteding. Dit is vrij makkelijk realiseerbaar en kan laagdrempelig aangeboden worden. Daarna kan dit uitgebreid worden.

Op de dagbesteding is ook begonnen met aandacht voor gezond eten. Deze ideeën wordt verder uitgewerkt/uitgezocht en gekeken wat er nog meer gedaan kan worden.

- MIC/MIM meldingen

Het proces rondom het opvolgen van meldingen en klachten moet verbeterd worden. De persoonlijke coach van het Talent dat betrokken is bij de melding is niet altijd de melder van het incident. Het doorgeven van de melding aan de betreffende personen, melder en coach, moet op orde gebracht worden. Ook moeten de acties worden opgevolgd en moeten de betreffende mensen hiervan op de hoogte worden gehouden. In het rapport over 2019 is dit al ter sprake gekomen, maar in 2020 is hier nog niet voldoende verbetering in zichtbaar. Voor 2021 is dit een verbeterpunt dat goed moet worden opgepakt.

- Signaleringsplannen

Het proces rondom de signaleringsplannen van de Talenten moet worden verbeterd. Juist om de risico's in de hand te kunnen houden moeten we goed weten op welke signalen we moeten letten. Dit verbeterpunt krijgt veel prioriteit en is zodoende na constatering in de interne audit direct opgepakt.

- De inrichting van het ondersteuningsplan

De inrichting van het ondersteuningsplan is niet passend voor ieder Talent. Ook dit punt krijgt prioriteit omdat het opstellen van een goed ondersteuningsplan aan de basis ligt voor persoonsgerichte zorg. Wij doen dat al, maar willen ons daarin verbeteren waar mogelijk.

Ook dit punt is na constatering van beleid en kwaliteit in de interne audit direct opgepakt en samen met de locatiemanager, beleid en kwaliteit en de externe adviseur geven wij hier vervolg aan.

- Regie van de cliënt

Wij hebben geconcludeerd dat de Talenten tevreden zijn over de regie/zeggenschap die zij zelf hebben in het zorgproces en de inrichting van hun coaching en coaches. Dit hebben wij gedaan o.b.v. de scores die zijn gegeven in de DVIE! vragenlijst op het aspect 'kiezen'. Echter kunnen we dit ook specifiek uitvragen in een cliënt tevredenheidsonderzoek. Voor 2021 willen we dat op de planning zetten.

- Informatie naar het team

Er moet meer aandacht komen voor het informeren/op de hoogte stellen van het team. Nu is tijdens de teamreflectie gebleken dat zij bijvoorbeeld niet op de hoogte zijn van de in- en exclusiecriteria die vorig jaar zijn opgesteld. We moeten ervoor zorgdragen dat dit soort informatie altijd gedeeld wordt met het team. In 2021 gaan we werken aan het verbeteren van deze informatievoorziening.

- Kwaliteitsrapport

Werken aan de inhoud van het kwaliteitsrapport en nog meer informatiebronnen betrekken.

Bespreken van het rapport met derden

Talentenraad

Op dinsdag 25 mei is het rapport besproken met de Talentenraad van Talenty. De Talentenraad heeft de bespreking van het rapport goed voorbereid. Het rapport was gelezen en vragen/onzekerheden waren duidelijk zichtbaar voor de Talenten zodat ze hun vragen en opmerkingen goed konden geven. Hiervoor zijn complimenten aan de Talentenraad gegeven.

De Talentenraad was tevreden over het rapport, het is duidelijk en overzichtelijk volgens hen. 'Ik ben aangenaam verrast' benoemde een van de leden. Tijdens de bespreking is begonnen met het uitleggen van het kwaliteitskader, waarom het rapport gemaakt moet worden en hoe het opgebouwd is. Vervolgens zijn de vragen en opmerkingen van de Talentenraad als leidend genomen in het bespreken van het rapport. Alle vragen zijn beantwoord en onzekerheden weggenomen/uitgelegd.

De Talentenraad heeft aangegeven dat zij blij zijn met de aandacht die er wederom is voor de slaap-waakdiensten. Ook gaf een van de leden aan dat zijn coach met hem werkte aan een plan hoe om te gaan met zijn boosheid. Dat betekent dat de constatering tijdens de interne audit dat de signaleringsplannen niet op orde waren (wat we ook in dit rapport als verbeterpunt hebben opgenomen) direct is opgepakt en de Talenten direct betrokken worden door de coaches hierbij. Heel positief om dat terug te horen.

De Talentenraad gaf nog als advies dat het een goed idee zou zijn om bij bepaalde Talenten een 3^e partij te betrekken bij het invullen van DVIE! Aangezien 10 Talenten de vragenlijst niet volledig ingevuld hebben denken zij dat een curator, bewindvoerder enz. mogelijk toegevoegde waarde heeft omdat Talenten misschien ook niet alles willen vertellen in het bijzijn van hun coach.

Raad van Commissarissen

Op donderdag 27 mei is het rapport met de Raad van Commissarissen besproken (RvC). De RvC heeft aangegeven verrast te zijn door het rapport. De verbetering ten opzichte van het rapport over 2019, maar ook de vooruitgang die te zien is bij de coaches, hun manier van coachen en de resultaten die bij de Talenten zijn verzameld middels DVIE!. Deze zijn veel beter dan vorig jaar. De RvC vindt het goed om te zien hoe we bij Talenty bezig zijn met kwaliteit en het centraal zetten van de Talenten. De ontwikkeling is zichtbaar en zij verwachten ook dat dit wordt voortgezet.

Zij vonden het goed te zien dat we voor 2021 verbeterpunten hebben geformuleerd vanuit verschillende hoeken: Het verbeteren van inrichting van de zorg, het betrekken van de coaches bij meer zaken en het inrichten van de woonomgevingen en levensstijl aanpassingen voor de Talenten.

Inhoudelijk heeft de RvC geen opmerkingen/wijzigingen gegeven op het rapport.

Talentversie kwaliteitsrapport 2020

Den Haag, mei 2021

Beste Talenten,

Voor jullie ligt het tweede kwaliteitsrapport dat wij over Talenty maken. Dit rapport gaat over het jaar 2020. We hebben ook een rapport over 2019 geschreven. In het kwaliteitsrapport laten wij zien dat we bezig zijn met het leveren van kwalitatief goede zorg. We moeten laten zien wat we het afgelopen jaar hebben gedaan en waar we komend jaar aan willen werken. Bij Talenty regelen we alles zo veel mogelijk samen met onze Talenten, jullie dus!

Jouw persoonlijke coach maakt samen met jou een plan waarin staat waaraan gewerkt gaat worden door jou. Wij vinden het erg belangrijk dat jij het naar je zin hebt bij Talenty en dat jij je mening kunt geven. Daarom vul jij ieder jaar, samen met jouw coach, 'Dit vind ik ervan!' in. Dat is de vragenlijst waarbij jou op 10 onderwerpen wordt gevraagd wat je mening is. Die informatie is voor ons erg belangrijk. Maar wij vinden het belangrijk ook op andere vlakken met jullie te praten over wat jullie fijn vinden en hoe jullie erover denken. Daarom hebben we ook een Talentenraad waar een aantal van jullie in zitten. De Talentenraad kan en mag over veel onderwerpen met ons meedenken. Dit is heel waardevol!

In het rapport dat we voor 2020 geschreven hebben komt een aantal punten naar voren die beter kunnen. Hier zien jullie een overzicht van de punten die direct met jullie wensen en behoeften te maken hebben. Daarnaast zijn er nog andere punten die we gaan verbeteren die gaan over de manier van zorgverlening. Hieraan werken de coaches met hun leidinggevenden om zo nog betere begeleiding te kunnen geven. Deze punten vind je terug in het gehele rapport. Dat rapport kun je altijd opvragen.

- Gevoel van veiligheid
We gaan kijken naar de aanwezigheid van de coaches in de nacht.
- Huisinrichting
Jullie hebben aangegeven bij de coaches dat de inrichting van de dagbesteding zo gezellig is geworden en dat jullie dat graag ook in jullie eigen huizen zouden willen. Hier gaan we mee aan de slag.
- Aandacht voor gezonde levensstijl
Er zijn al verschillende activiteiten te doen op de dagbesteding. Maar nog geen sport/bewegingsactiviteiten. Een aantal van jullie zou dit erg leuk vinden. Wij gaan nu kijken hoe we een programma voor sporten/bewegen op de dagbesteding kunnen maken.

Op de dagbesteding zijn jullie tijdens het koken ook vaak smoothies met kwark en fruit aan het maken, erg lekker en gezond! Jullie hebben aangegeven bij de coaches graag gezonder te willen eten maar niet altijd goed te weten hoe dat moet. We gaan kijken hoe we verder aan een gezonde leefstijl met jullie kunnen werken.

- Aanpassen ondersteuningsplan
In jouw ondersteuningsplan staan alle afspraken en doelen waaraan de coach samen met jou werkt. We merken dat de manier waarop het opgeschreven wordt niet altijd goed wordt begrepen door ieder Talent. Het is natuurlijk wel belangrijk dat jij zelf goed weet waarmee je

aan het werk bent. Daarom willen we de manier van schrijven wat gaan aanpassen zodat ieder van jullie goed snapt wat er staat, het is namelijk jullie zorgplan.

We hopen dat we met deze verbeteringen weer bijdragen aan een voor jou fijn verblijf zolang je bij Talenty woont. Als je vragen hebt over wat je hebt gelezen of je wilt er gewoon even over praten kun je altijd bij de coaches terecht!

Veel groetjes,

Emete Solmaz en Wietske Beugelsdijk
(Bestuurder en locatiemanager van Talenty)