

# Kwaliteitsrapport 2018

Samenvatting voor bewoners en cliënten



# Kwaliteitsrapport 2018



**Afgelopen jaar besteedde Tragel veel tijd aan het verbeteren van kwaliteit. Kwaliteit van de ondersteuning, zorg- en dienstverlening. De resultaten legden we vast in een rapport: het Kwaliteitsrapport 2018.**

Tragel wil dat de ondersteuning en zorg voor cliënten en bewoners heel goed is. Om te kijken wat goed is en wat beter kan, maken we elk jaar een Kwaliteitsdocument. Dit is het Kwaliteitsdocument 2018 in het kort.

Het motto van Tragel is 'Samen DOEN'. We werken zelf aan kwaliteit, maar ook met hulp van andere organisaties die op Tragel lijken. Zo leren we van elkaar.

Tragel wil dat iedereen van het leven kan genieten. Wat goed leven is, is voor iedereen anders. Jouw behoeften zijn het belangrijkste en daarom bespreken we die graag met jou. En je ouders, vertegenwoordigers of de begeleiding. Door het Kwaliteitsdocument werken we steeds aan verbetering. Om de kwaliteit goed te houden, komt er één keer in de twee jaar minimaal één andere organisatie op bezoek die ook werkt met mensen met een verstandelijke beperking. Die organisatie kijkt hoe het Kwaliteitsdocument aansluit bij de dagelijkse praktijk en geeft tips hoe het beter kan. Ook Tragel geeft tips aan de andere organisatie(s). Zo werken we steeds samen aan betere zorg.



# Kwaliteitsrapport 2018



## Hoe doen we dat?

We werken volgens de visie van Tragel: een goed leven voor iedereen. Daarmee bedoelen we dat onze cliënten en bewoners zoveel als mogelijk zelf hun leven kunnen inrichten en dat zij mogen zijn wie ze zijn.

In 2018 is er hard gewerkt aan kwaliteit:

- Er is meer aandacht voor vrijheid voor de cliënten en bewoners.
- De werkoverleggen zijn beter.
- Er is goede 24-uurs zorg.
- We leren ervan als incidenten worden gemeld, en die worden steeds vaker gemeld.
- Er zijn zorgprogramma's gemaakt voor zorg op maat voor iedereen.
- We zorgen dat de kennis van medewerkers beter wordt gedeeld en benut.
- Het Elektronisch Cliënt Dossier wordt op een betere manier gebruikt.
- Er komen steeds meer mogelijkheden om dingen te doen in je vrije tijd. Daarvoor zorgen we ook dat er vrijwilligers zijn.

We gaan in 2019 nog verder werken aan:

- We gaan meer leren van dingen die uit toetsingsmomenten naar voren komen.
- Er komt meer aandacht voor een goede groep waar je je thuis voelt. Dat is voor de dagbesteding maar ook voor wonen.
- We gaan de zorgprogramma's gebruiken, voor betere zorg en ondersteuning.
- We gaan verder met werken aan de medicatieveiligheid.
- Nog meer aandacht voor jouw privacy en veiligheid.
- We zorgen voor nieuwe medewerkers voor Tragel en maken ons er sterk voor dat zij -én de medewerkers van nu- zich fijn voelen bij ons.

# Kwaliteitsrapport 2018



We werken met het zorgplan, dat voor iedere cliënt en bewoner anders is. Hierin heb jij als cliënt/bewoner veel te vertellen, en ook je vertegenwoordiger en eerste begeleider/behandelaar denkt mee wat het beste voor jou is.

Als je een klacht hebt, deel die met je begeleiding. Want zo kunnen we goed bespreken wat er beter kan en moet.

Voor elke nieuwe cliënt/bewoner komt er een persoonlijk plan om in te vullen. Daarin staat wat jij vindt dat je nodig hebt. Dat komt in het zorgplan te staan.

Samen zorgen we voor een goed leven voor jou. Het gaat ook om jouw omgeving, met je medebewoners, burens, familie, vrijwilligers, begeleiding en waar nodig behandeling. We gaan in 2019 verder met werken aan het ontwikkelen en leren, ook voor jou.

We zorgen dat je mee kunt praten, dat het Bewoners- en Cliëntenplatform er voor alle cliënten en bewoners is. Daar gaan we in 2019 nog meer aan werken.

Niet alles kan tegelijk. In 2019 werken we vooral aan:

- Verbeteren van zorgplannen waarbij er bijvoorbeeld meer aandacht is voor eigen regie
- Invoering van de wet Zorg en dwang
- Verder werken aan kwaliteit. Dat doen we door te leren van dingen die gebeuren en te leren van elkaar.

De relatie van begeleiders met cliënten en bewoners wordt als goed ervaren. Dat staat in het cliëntervaringsonderzoek maar blijkt ook uit een controle. Hiervoor zijn wel stabiele teams nodig. Ook biedt Tragel goed de ruimte voor de behoeften van cliënten en bewoners. We willen nog meer werken aan een betekenisvolle dag invulling en een goede nachtrust.

# Bewoners en cliënten vertellen:

## *Adrie de Kesel - Cliënt, lid van het Cliënten- en Bewonersplatform*

“Wat voor mij het belangrijkste is? Dat ik woon op een manier die bij me past. Ik ben verhuisd naar een eigen appartement in de Sluyskreek. In de groep wonen vond ik heel druk. Hier is het stiller. Ik moest wennen maar dit is veel fijner! Er is wel begeleiding, maar je moet ook veel zelf doen. En als het zelf niet lukt, dan is er iemand die helpt. Dat voelt heel veilig. Wonen met een beetje hulp en veel rust. Meer heb ik niet nodig.”



## *Lilian van de Zeijden - Cliënt, lid van het Cliënten- en Bewonersplatform*

“Ik vind het belangrijk om op de hoogte te blijven. Eigenlijk wil ik heel graag snel naar een appartement toe. Ik woon nu in een groep. Soms maken we een beetje ruzie dus een eigen appartement zou mooi zijn. Ik vind het fijn om te werken. Ik ben nu veertig jaar kantinejuffrouw bij Dethon in Oostburg en ik maak er altijd een leuke dag van. Wat ik ook belangrijk vind, is dat Tragel me helpt om op mijn gezondheid te letten. Ze zorgen dat ik genoeg wandel en letten op wat ik eet. Zo blijf ik gezond. Ik ben in het cliëntenplatform gegaan, om voor mijn medebewoners op te komen en te zeggen wat beter kan. Zo luistert Tragel naar mij, dat is ook heel belangrijk.”

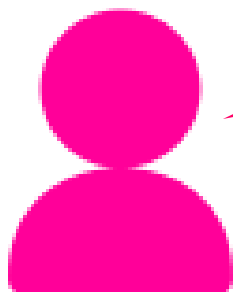




# Bewoners en cliënten vertellen:

## *Marie Jose van den Bogaert - Cliënt, lid van het Cliënten- en Bewonersplatform*

“Voor mij is duidelijkheid en rust nodig. Ik kan niet tegen chaos en veel veranderingen. Die rust is er omdat ik zelfstandig woon. Daar kan ik klassieke muziek luisteren wanneer ik wil en genieten van mijn verzameling gekleurd glas. Maar ik hoef niet altijd alleen te zijn hoor! Ik werk graag samen met anderen. Zo kunnen we op elkaar letten en voel ik me veilig. Maar ik houd wel van netheid. Daar houdt iedereen rekening mee op mijn werk in restaurant ‘t Palet. Zo zorgen we samen dat we het leuk hebben.”



## *Bart Mentzjij - Cliënt, lid van het Cliënten- en Bewonersplatform*

“Om een fijn leven te hebben, wil ik wonen met huisgenoten bij wie ik aansluiting vind. Ik woon nu zelfstandig in een appartement, met de begeleiding altijd dichtbij. Tragel zorgt dat ik niets te wensen heb. Ik fiets graag op de tandem en ga graag uit. Dat kan en mag ook! Ik heb veel vrienden binnen en buiten Tragel en ik vind het belangrijk dat ik ze vaak kan zien. Ik wil zo zelfstandig mogelijk zijn en dat Tragel helpt waar dat nodig is. De begeleiding weet dat ik alleen een beetje huishoudelijke hulp nodig heb door mijn visuele beperking. En dat is geregeld.”



Heb je vragen over deze samenvatting van het Kwaliteitsdocument 2018? Neem dan contact op met je eerste begeleider. Het complete Kwaliteitsdocument 2018 staat op [www.tragel.nl](http://www.tragel.nl).