

Tragel Kwaliteitsrapport 2020

PDF-versie

Samen werken aan kwaliteit

Voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning bij Tragel wordt Triple-C¹ als grondhouding toegepast. De zorgprogramma's worden gebruikt als leidraad voor de verschillende doelgroepen van bewoners/cliënten en het zorgplan voor de individuele bewoner/cliënt. Tragel maakt gebruik van innovaties wanneer deze de kwaliteit van zorg en ondersteuning kan verbeteren.

Tragel gebruikt het jaarlijkse overzicht van kwaliteit om met elkaar in gesprek te blijven over wat we belangrijk vinden, wat goed gaat en wat er verbeterd kan worden. Dit zorgt ervoor dat we bewust bezig zijn met de kwaliteit van zorg en ondersteuning bij Tragel.

In de uitwerking is er verschil tussen RVE's¹ en de doelgroepen van bewoners en cliënten. Teams worden gevraagd in hoeverre zij zichzelf hierin herkennen en dit kunnen toetsen aan de werkwijze voor kwaliteit van zorg en ondersteuning. Ook is het bewoners- en cliëntenplatform van Tragel gevraagd naar hun ervaringen en denken zij mee in hoe Tragel de kwaliteit kan verbeteren.

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 wordt gebruikt om te leren. Bij Tragel mogen we meer laten zien waar we trots op zijn en onze ervaringen delen om elkaar te helpen bij het verbeteren van de kwaliteit. Daarom worden in het kwaliteitsrapport 2020 enkele praktijkvoorbeelden genoemd.

Om met alle teams in gesprek te gaan over het kwaliteitsrapport 2020, is deze samengevat in een infographic. Deze is terug te vinden op de [overzichtspagina Kwaliteitsrapport 2020](#).

¹RVE: Resultaat Verantwoordelijke Eenheid

Triple-C

Tragel streeft ernaar dat alle medewerkers vanuit de grondhouding Triple-C² werken. Dit betekent dat de behoeften van de bewoner/cliënt centraal staan. In de zorg en ondersteuning bij Tragel wordt de zorgvisie vertaald en toegepast. Gebaseerd op Triple-C betekent dit:

- een leven waarin de bewoner/cliënt zichzelf kan zijn, mens onder de mensen en van betekenis kan zijn voor de ander en zijn/haar omgeving. Gelijkwaardigheid zien we als basis voor onze onvoorwaardelijke ondersteuning. Mensen worden niet alleen gewaardeerd om wat ze doen, maar vooral om wie ze zijn;
- de focus leggen op wie de bewoner/cliënt is: zijn/haar talenten, krachten en mogelijkheden. Samen met de bewoner/cliënt wordt gezocht naar zijn/haar perspectief: waar wil hij/zij naartoe, wat wil hij/zij bereiken? Op een professionele manier wordt de bewoner/cliënt gestimuleerd om zichzelf te ontwikkelen tot daar wat bij hem/haar past. Daarbij wordt gebruik gemaakt van expertise op het gebied van begeleiden, ontwikkelen en behandelen;
- warme zorg bieden in een veilige omgeving en werken vanuit een vertrouwensrelatie waarin de eigenheid van de bewoner/cliënt onvoorwaardelijk ondersteund wordt. Samen met de bewoner/cliënt, de familie en het netwerk streven we naar een actieve samenwerking. Hierbij wordt het belang van de bewoner/cliënt steeds als uitgangspunt genomen.

In de komende twee jaren wordt Triple-C verder ingevoerd bij Tragel. Een belangrijke randvoorwaarde is dat alle medewerkers de basis rondom Triple-C hebben geleerd. Hiermee spreken we één en dezelfde taal binnen alle lagen van de organisatie, van begeleiding tot en met ondersteunende diensten. De driehoek 'zorgmanager, gedragsdeskundige en eerste begeleider' is belangrijk voor het creëren van een gezamenlijke cultuur op basis van zowel de behandelinhoud als de risico's. Hiervoor is de SystemeTrie een hulpmiddel. Tragel vindt het belangrijk dat er in de zorg en ondersteuning bewust wordt gehandeld en gereflecteerd vanuit Triple-C. Op deze manier kunnen teams aangeven wat ze nodig hebben om Triple-C

in de praktijk toe te passen. De kwaliteit hiervan is terug te zien in het individuele zorgplan en dagprogramma van de bewoner/cliënt.

In gesprek over 2020 komt naar voren dat er nog vrijblijvend met Triple-C wordt omgegaan. Dit blijkt samen te hangen met de aansturing vanuit de driehoek 'zorgmanager, gedragsdeskundige en eerste begeleider' naar de zorgteams. In de RVE's Wonen en Werken in Hulst en Gedrag & Ontwikkeling zijn hier goede ervaringen mee. De toepassing van Triple-C in relatie tot incidenten en onvrijwillige zorg komt al aan de orde in de RVE Kind & Gezin. Tragel breed wordt aangegeven dat het nog niet helemaal lukt om Triple-C in de dagelijkse praktijk te brengen. Enerzijds is er behoefte aan een herhaling van de scholing en anderzijds wordt gezocht naar concrete ondersteuning bij een teamoverleg. In de ambulante begeleiding van de RVE Kind & Gezin is het voor de medewerkers wellicht vanzelfsprekender om met Triple-C te werken. Dit omdat zij voor nieuwe cliënten al starten vanuit de behoeften cirkel en er extra MDO's³ zijn om het gebruik van Triple-C te evalueren. Bij alle RVE's blijkt wel dat het om focus vraagt. Uit ervaring val je weer makkelijk in oude patronen (beheersmatig in plaats van aansluiten bij de behoeften van de bewoner/cliënt en de oorzaken van probleemgedrag aanpakken). Dit is bijvoorbeeld terug te zien wanneer de teamsamenstelling niet op orde is (personele omstandigheden) of werkdruk van invloed is op de bejegening van de bewoner/cliënt. Dit alles hangt samen met de ontwikkeling van de teams, zie hiervoor 'samen werken aan ontwikkeling'.

²Triple-C: Cliënt, Coach en Competentie

³MDO: Multidisciplinair overleg

Zorgprogramma's

Een duidelijke inhoudelijke koers waarop (beleids)ontwikkelingen van invloed kunnen zijn, zijn terug te vinden in de zorgprogramma's. Hierin wilt Tragel onderscheidend zijn. De specifieke zorg- en ondersteuningsvragen van groepen bewoners/cliënten met een hoog complexe zorg, vraagt om focus op de vraag waar we voor willen en kunnen staan. Ook in relatie tot de continuïteit van de medische zorg.

Tragel heeft 812 bewoners en cliënten en 923 medewerkers, voor het merendeel op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Er wordt gewerkt aan zorgprogramma's voor de verschillende doelgroepen bewoners en cliënten (LVB, MVB, EVMB en K&G⁴). De groep ouderen onder de bewoners/cliënten en extramurale cliënten vallen onder de zorgprogramma's LVMB, MVB en EVMB. In een zorgprogramma wordt beschreven 1) wat Tragel bewoners/cliënten kan bieden aan zorg en ondersteuning met drie hoofdmethodieken: Triple-C, LACCS en ZRM⁵ en 2) wat begeleiders hiervoor nodig hebben aan kennis, vaardigheden en competenties. Gebaseerd op de verschillende zorgprogramma's is er in de Tragel Academie een passend scholingsaanbod en bijbehorend inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Voor de kwaliteit en veiligheid van zorg is het belangrijk dat deze geëvalueerd worden wanneer een zorgprogramma bijgesteld wordt.

In gesprek over 2020 wordt kritisch gekeken naar de zorgprogramma's. Het wordt duidelijk dat het zorgprogramma nog niet bekend is bij alle (eerste) begeleiders/contactpersonen Kwaliteit & Veiligheid. Sommigen geven aan dat er bewuster met het zorgprogramma gewerkt moet worden, omdat er nu vaak onbewust mee gewerkt wordt. Tegelijkertijd vraagt men zich af of het wel een werkdocument moet zijn en dat het mogelijk meer een leidraad is voor nieuwe medewerkers. Bij RVE Kind & Gezin is aan het begin van het jaar tijdens een bijeenkomst gekeken naar het zorgprogramma waaruit specifieke thema's zijn belicht om dat jaar mee verder te gaan.

⁴LVB: Licht Verstandelijk Beperkt, MVB: Matig Verstandelijk Beperkt, EVMB: Ernstig Verstandelijk Meervoudig Beperkt en K&G: Kind & Gezin

Zorgplan

Voor de individuele bewoner/cliënt wordt de kwaliteit gemeten aan de hand van het (multidisciplinaire) zorgplan. We werken aan zoveel mogelijk zelfstandigheid van bewoners/cliënten (eigen regie), zodat met persoonsgerichte zorg die steun wordt geboden die nodig is van professionals en mensen uit het (sociale) netwerk rond de bewoner/cliënt. In het zorgplan staan de afspraken die bewoners/cliënten, hun vertegenwoordigers en begeleiders van Tragel met elkaar maken om samen tot het beste resultaat te komen. Er is in het zorgplan aandacht voor zorg en ondersteuning, behandeling, wonen, werk/scholing en vrije tijd, gericht op het vermogen om mee te doen in de samenleving.

In gesprek over 2020 geeft de RVE Gedrag & Ontwikkeling LVB aan dat zij het zorgprogramma gebruiken om hiervan per bewoner/cliënt een vertaling te maken in het zorgplan. Hieruit komt naar voren wat vooral de doelen van het team worden, terwijl het de doelen van de bewoner/cliënt moeten zijn. Voor het zorgplan zijn de doelen belangrijk, als ook de dagelijkse rapportage. Het bewoners- en cliëntenplatform van Tragel zou graag zien dat het zorgplan in begrijpelijke taal wordt geschreven, zodat ook de bewoner/cliënt weet wat erin staat. Dit wordt bevordert wanneer er in de dagelijkse praktijk meer over het zorgplan wordt gesproken, zowel onderling binnen de teams als in gesprek met bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers. Tijdens een MDO kan het zorgplan in het ECD (systeem ONS) meteen aangepast worden. Bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen ook dagelijks meelesen in het systeem.

Om een goed zorgplan te maken, moet je dichtbij de bewoners/cliënten kunnen staan. Vandaar dat er in de praktijk al wordt gewerkt met contactpersonen voor de bewoner/cliënt of persoonlijk begeleiders (zoals in de RVE Gedrag & Ontwikkeling). Een belangrijke driehoek binnen Triple-C bestaat dan ook uit de persoonlijk begeleider, gedragsdeskundige en eerste begeleider. Het faciliteren van de persoonlijk begeleider sluit aan bij het adviesrapport over de besturing van het primaire proces. Hierover is meer te lezen bij het thema 'samen werken aan ontwikkeling'. De eerste begeleiders zullen hierdoor meer ruimte krijgen voor coaching van de begeleiders op de kwaliteit van het zorgplan en willen hierbij verder ondersteund worden. Begeleiders weten nu nog niet alles te vinden in het systeem ONS. Er moet nog veel geleerd worden over wat je vastlegt en hoe er gerapporteerd/geregistreerd moet worden. Volgens het bewoners- en cliëntenplatform is het belangrijk dat in het zorgplan is beschreven wanneer/waarop een bewoner/cliënt extra aandacht nodig heeft. Er wordt opgemerkt dat het voor de kwaliteit en veiligheid van zorg belangrijk is om afspraken na te komen en hierover met elkaar in gesprek te blijven.

De actualiteit van de zorgplannen wordt gemeten voor de kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt. Onder actueel wordt verstaan dat het zorgplan jaarlijks opnieuw wordt vastgesteld met de betrokkenen. Belangrijk is dat dit multidisciplinair besproken wordt met de bewoner/cliënt en/of vertegenwoordiger, want op deze manier is er inspraak. In 2020 was het vanwege de coronamaatregelen vaak lastig om met elkaar in gesprek te blijven. De MDO's werden uitgesteld of vonden digitaal plaats. Het percentage actuele zorgplannen is gedurende het jaar 2020 toegenomen van 84% naar 88%. Dat is te laag, aangezien het streefpercentage minimaal 95% is.

Innovatie

In 2020 is mogelijk meer geïnnoveerd dan in eerste instantie gedacht. Weliswaar noodgedwongen vanwege de coronamaatregelen. Dit heeft nieuwe inzichten geboden voor de dagbesteding, wonen en begeleiding op afstand. Innovatie is geen doel op zich.

Tragel doet mee aan de 'Innovatie impuls', een onderdeel van het programma 'Volwaardig leven' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Dit is gericht op een duurzame oplossing door het probleem aan te pakken. Een belangrijke voorwaarde is dat verschillende disciplines meedenken en -werken aan het traject. Denk aan bewoners en cliënten, vertegenwoordigers, naasten, maar ook begeleiders en gedragsdeskundigen. Met deze multidisciplinaire projectgroep is het project 'Lekker slapen' tot stand gekomen en zijn we bij Tragel aan de slag gegaan met de vraag: "*wat kan ervoor zorgen dat ik overdag een ontspanningsmoment heb zonder dat ik vermoeid raak en in slaap kan vallen waardoor ik in de nacht beter slaap?*".

Op basis van een uitgebreide verkenning is ervoor gekozen om een proef te met de Nordic Wellness Relaxchair bij dagbesteding Pallapper en woonlocatie Sterredreef 29 in Clinge. De proef met de stoel duurde 12 weken en gaat samen met een onderzoek naar de toegevoegde waarde van de stoel. In november 2020 is begonnen met het onderzoek en hiervan zullen eind april 2021 de resultaten bekend zijn. Inmiddels kan geconcludeerd worden dat veel factoren van invloed zijn op een goede nachtrust. In het project wordt de activering overdag uitgelicht, maar het blijkt dat kennis over slaaphygiëne, slaap-waakritme en de verbinding tussen dag en nacht ook belangrijk zijn. Het project 'Lekker slapen' heeft tot nu toe een grote invloed op de bewustwording rondom slaap.

- Lees meer over het project op de [deelnemerspagina van Tragel](#) van het Kennisplein Gehandicaptensector.

Tragel zet domotica in om de nacht te monitoren, maar de vraag naar inzet van zorgtechnologie overdag is in 2020 vergroot. Op basis van de ervaringen met de 'Innovatie impuls' is eind 2020 een voorstel gedaan om bij Tragel een projectgroep zorgtechnologie op te zetten. Deze multidisciplinaire groep kan aan de slag met bestaande en nieuwe vraagstukken voor de 24uurs zorg en ondersteuning. Begin 2021 zal de projectgroep van start gaan met een eerste inventarisatie.

Samen reflecteren

- [Externe visitatie over 2020](#)
- [Kwaliteitsconferentie over 2020](#)

Samen werken aan veiligheid

Samen werken aan veiligheid heeft veel verschillende aspecten. Denk aan de grens van veiligheid en vrijheidsbeperking voor bewoners en cliënten, maar ook het zicht op risico's voor het team of de bewoner/cliënt. Dit maakt dat teams bezig zijn met de veiligheid van de zorg en ondersteuning bij Tragel.

Onvrijwillige zorg

Alle bewoners en cliënten van Tragel vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd), maar er wordt door Tragel geen onvrijwillige zorg toegepast bij ambulante cliënten. Het maakt niet uit of bewoners vrijwillig of onvrijwillig zijn opgenomen en cliënten van dagbesteding worden niet uitgezonderd. Het individuele zorgplan is het uitgangspunt voor onvrijwillige zorg. Het Wzd-stappenplan dient altijd gevolgd te worden wanneer aan wilsonbekwame cliënten één van de volgende drie vormen van onvrijwillige zorg wordt verleend: psychofarmaca niet volgens richtlijn voorgeschreven, beperken van bewegingsvrijheid en insluiten.

Het jaar 2020 was het overgangsjaar voor de oude wet Bopz naar de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd). De zorgverantwoordelijken bij Tragel, de eerste begeleiders, zijn aan de slag gegaan met het omzetten van de zorgplannen en zijn (opnieuw) het gesprek aangegaan met de bewoner/cliënt en vertegenwoordiger over onvrijwillige zorg.

Het Wzd-stappenplan

Het Wzd-stappenplan is de leidraad voor wie betrokken is vanuit de zorgverlening, wanneer het evaluatiemoment en tevens het gesprek over de afbouw van de maatregelen plaatsvindt. De geringe beschikbaarheid van de Artsen Verstandelijke Gehandicapten (AVG) maakte het lastig om hen te betrekken in dit stappenplan. Daarom wordt vooral gekeken naar de contactmomenten waarop zij de bewoner/cliënt al zien. Van hieruit wordt de multidisciplinaire aanpak ingezet die de Wzd vraagt bij onvrijwillige zorg, op het gebied van medische handelingen, overige therapeutische maatregelen, beperking van de bewegingsvrijheid of insluiten. Een belangrijke verandering is de frisse en ook externe blik op de toepassing van onvrijwillige zorg. Per RVE wordt zelf ingevuld wie de deskundige is die niet bij de zorg betrokken is. Voor de externe deskundige vindt uitwisseling plaats binnen de organisaties van Zeeland Onbepert ('s Heerenloo, Zuidwester, Gors, Philadelphia en Tragel).

Samenwerking Wzd-functionarissen

De Wzd-functionarissen zien erop toe dat de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg wordt toegepast en stimuleren de mogelijke afbouw ervan, zodat we kunnen werken aan vrijheidsbevordering. Tragel wilt nog meer bekendheid geven aan de positie van de Wzd-functionarissen.

De Wzd-functionarissen worden door de zorgverantwoordelijken betrokken wanneer onvrijwillige zorg in het zorgplan wordt opgenomen en de periode hiervoor verlengd wordt. De manier van bevragen staat voor de Wzd-functionarissen centraal en dit maakt de zorgverantwoordelijken bewust van hoe zij met onvrijwillige zorg omgaan. Wanneer de zorgplannen op orde zijn, is er meer tijd voor het proces en hoe dit bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor bewoners en cliënten. Het gaat om vrijheidsbeperking, of dit nu vrijwillig of onvrijwillig is, dus met of zonder toestemming van bewoner/cliënt en/of vertegenwoordiger. Een ander aandachtspunt is de samenwerking met de ondersteunende diensten, denk hierbij aan cameratoezicht en huisvesting.

De Wzd-functionarissen kijken mee in de vastlegging van onvrijwillige zorg in het ECD (systeem ONS). De zorgverantwoordelijke ziet toe op een juiste rapportage en registratie op desbetreffende maatregel en evaluatie hiervan volgens het Wzd-stappenplan. Vanaf 2021 is dit ook van belang voor de externe verantwoording richting inspectie en de analyses voor evaluatie op organisatieniveau. Tragel volgt de

ontwikkelingen voor het systeem ONS, wat juist gericht is op het beperken van de administratieve last. Het proces rondom het Wzd-stappenplan wordt nog verder geoptimaliseerd in het systeem ONS.

Bewustwording door teams

Zorgmedewerkers volgen eerst de cursus over de achtergrond van de Wzd. Het is van meerwaarde om deze als team te volgen, zodat met eigen voorbeelden uit de praktijk de toepassing van de Wzd verduidelijkt wordt. Juist vanwege de interactie tussen de trainer en de deelnemers is deze scholing vooralsnog afhankelijk van de coronamaatregelen. Dit betekent dat hierdoor nog niet alle teams de scholing hebben gevolgd. De impact van de coronacrisis laat ook zien dat er binnen teams nog niet voldoende ruimte is geweest om hierover met elkaar het gesprek te voeren. Tragel heeft voor de teams een leidraad ontwikkeld, waarin inzichtelijk wordt gemaakt wanneer de begeleiders onvrijwillige zorg mogen verlenen en wat hiervoor bij Tragel de procedure is. Het belangrijkste is dat begeleiders zich bewust zijn van de visie 'leven in vrijheid' en onvrijwillige zorg niet toegepast wordt, tenzij dit niet anders kan om onveilige situaties te voorkomen. Deze visie past bij onze grondhouding Triple-C. Een mooi voorbeeld komt uit de RVE Wonen en Werken Hulst waar de sigaretten van een bewoner al jaren lang achter slot en grendel lagen. Deze bewoner moest elke keer een begeleider om haar sigaretten vragen, omdat ze teveel zou roken. Nu met de invoering van de Wzd is met het team besproken om hierin de vrijheid voor de bewoner terug te geven. Ze rookt nu nagenoeg hetzelfde als voorheen.

Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

De Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) is een zeer nuttig instrument waarmee we de arbeidsomstandigheden kunnen monitoren en daar waar nodig deze kunnen verbeteren. Volgens de Arboret is het verplicht om als organisatie een RI&E met een plan van aanpak te hebben. Om de zelfstandige teams van Tragel hierin te ondersteunen, wordt gebruik gemaakt van het systeem Triasweb. De RI&E dient actueel te zijn en de Inspectie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (I-SZW) ziet hierop toe.

In 2020 is er veel aandacht geweest voor het implementeren van de RI&E tool in het systeem Triasweb. Hierna zullen we Triasweb verder gaan gebruiken als het systeem voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg en ondersteuning bij Tragel. Vanwege de coronamaatregelen hebben we de trainingen anders kunnen invullen. Triaspect, het bedrijf achter Triasweb, heeft al in een vroeg stadium trainingen via het digitale platform MS Teams ontwikkeld en aangeboden. De training bestaat uit twee delen en wordt gegeven aan de contactpersonen Kwaliteit & Veiligheid (K&V), de eerste begeleiders van een team. In de weken tussen deel 1 en deel 2 worden de begeleiders van het team gevraagd om de Medewerkersveiligheidsscan in te vullen. Met deze gegevens wordt in het tweede deel van de training geleerd hoe deze scan kan worden omgezet tot een plan van aanpak voor het team. Eind 2020 was 80% van de contactpersonen K&V getraind in het gebruik van de RI&E tool. Tragel geeft hen een groot compliment voor de inspanningen die geleverd zijn met betrekking tot de RI&E, zeker gezien de coronacrisis.

Incidenten

In 2020 zijn er 4.466 incidenten gemeld in het Meldplein van Tragel. Dit aantal ligt lager dan in 2019 (4.538) en in 2018 (4.501). Ruim de helft van de incidenten (54%) ontstaat door agressie van de bewoner of cliënt (verbaal/fysiek, gericht op zichzelf uitgezonderd). In 2020 hebben iets meer incidenten met medicatie plaatsgevonden, vergeleken met 2019: van 868 meldingen naar 996 meldingen, waarvan geen enkel incident met langdurig letsel/ziekenhuisopname.

In het [Kwaliteitsrapport 2019](#) wordt genoemd dat het proces voor signaleren, melden, bespreken en opvolgen van incidenten (waaronder ook calamiteiten) wordt herzien. Eén van de aandachtspunten is het signaleren van geweld, misbruik en mishandeling met de juiste aanpak. Het is in 2020 nog niet gelukt om de teams te informeren over het beleid voor seksueel misbruik bij Tragel. In 2020 is wel het meldteam gestart om te adviseren over de meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Tragel heeft in

2020 in totaal 63 meldingen ontvangen binnen deze categorie. Gebaseerd op de drie uitgevoerde incidentonderzoeken in 2020, wordt het beleid nog herzien op de praktische toepasbaarheid. Waar we in 2021 mee verder gaan is het leren van incidenten waarbij bewoners/cliënten, medewerkers of vrijwilligers van Tragel betrokken zijn. De meeste incidenten vragen om bewustwording en reflectie met betrokkenen en het delen hiervan, zodat anderen er ook van leren. De zelfstandige teams wordt gevraagd wat zij belangrijk vinden bij het melden van incidenten, om deze goed te kunnen opvolgen. Met de informatie uit de incidentmeldingen en het plan van aanpak op basis van de RI&E, kunnen de teams de veiligheid verbeteren.

Privacy

Tragel verzamelt veel persoonlijke informatie van zowel bewoners en cliënten als van medewerkers. Het is belangrijk dat de organisatie deze informatie zo goed mogelijk beschermd, want ieder mens heeft het recht op privacy. Dit wordt enerzijds gedaan door de bescherming te waarborgen in de gebruikte technologie in beheer van Carante Groep. Deze voldoet aan ISO en NEN normeringen voor de Zorgsector in Nederland. Anderzijds door goede gedragsregels over het omgaan met de persoonsgegevens door Tragel medewerkers in de zorg en ondersteuning.

Op basis van de nulmeting begin 2020 is geconstateerd dat Tragel een beginnend bewustzijn heeft op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. De werkgroep gegevensbescherming van Tragel heeft een voorstel gedaan om de AVG-wetgeving te kunnen waarborgen en het bewustzijn bij medewerkers te vergroten. Voor dit laatste is een privacy waaier ontwikkeld. Deze waaier is beschikbaar op alle locaties van Tragel en kan gebruikt worden om informatie op te zoeken en het gesprek aan te gaan over thema's zoals datalekken, verstrekken van informatie en omgaan met de privacy van bewoners, cliënten en collega's.

Samen werken aan ontwikkeling

Samen werken aan ontwikkeling blijft belangrijk. De uitkomsten van het adviesrapport voor de besturing van het primair proces zijn aanleiding voor verandering. Zo worden de zelfstandige teams versterkt.

Zelfstandige teams

In gesprek over 2020 wordt aangegeven dat de meeste teams in 2020 weinig ruimte hebben gehad om te ontwikkelen. Dit is de impact van de coronacrisis op de kwaliteit van zorg, wat te lezen is bij het thema 'samenwerken in de coronacrisis'. Veel teams hebben in een overlevingsstand gewerkt. Daarnaast is per team het ontwikkelingsniveau en de zelfstandigheid verschillend. In verschillende RVE's komt naar voren dat de stabiliteit van een team een belangrijke voorwaarde is om de ruimte te ervaren voor ontwikkeling. Zo zijn er verschillen in de manier van reflecteren. Binnen het team feedback geven en ontvangen, blijkt samen te gaan met de mate van zelfstandigheid. Het is belangrijk dat begeleiders elkaar kunnen vertrouwen en elkaar kennen. Supervisie kan de reflectie in een team stimuleren. Een ander belangrijk aandachtspunt is elkaar durven aanspreken op gedrag, zodat er team breed oplossingen komen en de eerste begeleider als gelijkwaardig teamlid gezien wordt.

Het stimuleren van teamontwikkeling en de ondersteuning van teams richting zelfstandigheid is één van de speerpunten uit het adviesrapport over de besturing van het primair proces, dat in de eerste helft van 2020 is gepubliceerd. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met meer dan 50 medewerkers. Dit waren begeleiders, eerste begeleiders, gedragsdeskundigen, medewerkers bedrijfssteuning en managers. De verschillende gesprekken hebben tot een advies geleid dat zich richt op:

- Werken vanuit de visie op zelfstandige teams en Triple-C
 - Triple-C en zorgprogramma's implementeren;
 - Medewerkers betrekken bij besluitvorming en eigenaarschap gunnen.
- Implementatieproces zelforganisatie organiseren op maat met de teams en procescoaches
 - Teamcoaches aantrekken die teams begeleiden naar zelforganisatie;
 - Leerklimaat en trainingen ontwikkelen waarin teams en medewerkers vaardigheden en soft skills leren zoals reflecteren, gespreksvoering en vergaderen.
- Eenduidigheid in organisatie en structuur creëren en naleven
 - Bedrijfssteuning beter laten aansluiten op de zorg.

Verder blijkt uit het medewerkers onderzoek van 2020 dat de cliënt centraal staat binnen Tragel en medewerkers bevlogen zijn. Collega's waarderen elkaars deskundigheid en inzet, maar hebben als team behoefte aan meer ruimte, duidelijkheid en ondersteuning. Ruimte om als zelfstandig team te opereren, duidelijkheid over wat de kaders zijn en ondersteuning in de teamontwikkeling. Ontwikkelpunten zijn feedback geven, omgaan met agressie, leren van fouten en afspraken maken.

Met het nieuwe besturingsplan, 'Samen doen = samen verder', wordt de ondersteuning van de zelfstandige teams verbeterd en blijven we investeren in kwaliteit en veiligheid om een goed leven te bieden aan bewoners en cliënten. In de komende jaren besteedt Tragel extra aandacht aan Triple-C, zelfstandige teams en de ontwikkeling van een Servicepunt.

Kwaliteitsreflectie

Tragel streeft naar zelfstandige teams die bewust bezig zijn met de kwaliteit en veiligheid van de zorg en ondersteuning die zij bieden. Onderdeel hiervan is dat begeleiders gezamenlijk reflecteren. Het gaat hierbij niet om het individuele cliëntproces, maar juist in brede zin over de zorg en ondersteuning voor de eigen doelgroep van bewoners/cliënten en/of eigen team/locatie. Hierbij komt de focus te liggen op wat zij 'willen' in plaats van 'moeten'. De zorgteams geven zelf aan wat zij nodig hebben om te kunnen reflecteren en om dit meer en beter te kunnen doen.

De manier waarop de teams hierin ondersteund kunnen worden door Tragel, is nog wel een aandachtspunt. Teamcoaches, gedragsdeskundigen en eerste begeleiders gaan hier een rol in spelen. Hiernaast wilt Tragel één systeem waarin zoveel mogelijk informatie over de kwaliteit en veiligheid gebundeld wordt (Triasweb). Hiermee kunnen de teams zelf aan de slag met een plan van aanpak wat erop gericht is om de zorg en ondersteuning te verbeteren (volgens de PDCA-cyclus). Met de RI&E in Triasweb leren de teams hoe ze met het systeem kunnen werken, en hierna volgens dezelfde werkwijze meer verbeterpunten gaan oppakken uit bijvoorbeeld een cliëntervaringsonderzoek of een interne audit. Specifiek gericht op een gezond en veilig organisatieklimaat stelt Tragel de gesprekstechniek InDialogo beschikbaar voor de teams. Dit alles wordt samengevat als kwaliteitsreflectie.

In gesprek over 2020 is gevraagd wat teams zelf verstaan onder kwaliteit en veiligheid. Genoemd wordt dat de basiszorg het vertrekpunt moet zijn, met een veilige omgeving zowel voor de bewoner/cliënt als voor medewerkers. Het is belangrijk dat de teamsamenstelling wordt afgestemd op de doelgroep van bewoners/cliënten. Hierbij wordt aangegeven dat talenten nog beter benut kunnen worden en het wisselen van team of locatie ervoor zorgt dat je in het werk uitdaging blijft houden. Volgens de eerste begeleiders, de contactpersonen Kwaliteit & Veiligheid, hebben we met elkaar nog de nodige randvoorwaarden te realiseren voor een goede kwaliteit en veiligheid van zorg en ondersteuning. En moet juist hierover het gesprek gevoerd worden met de ondersteunende diensten.

Om inzichtelijk te maken wat er binnen de RVE zoal gebeurt op het gebied van kwaliteit en veiligheid, heeft de RVE Zorg & Beleving een nieuwsbrief gemaakt. Dit wordt door de teams erg gewaardeerd en is een mooi voorbeeld voor de andere RVE's.

Samen werken in de coronacrisis

Tragel geeft een groot compliment voor het werk wat alle medewerkers hebben verricht. Voor alle medewerkers die werken volgens de coronamaatregelen of die volledig in Persoonlijk Beschermingsmateriaal de zorg dragen voor een zieke bewoner/cliënt. Maar ook voor de ondersteunende diensten die ervoor zorgen dat het werk doorgaat.

Impact maatregelen

In gesprek over 2020 kwam natuurlijk de impact van de coronamaatregelen aan de orde. Het is voor vele teams een heftige tijd geweest. De angst bij begeleiders zorgt voor een innerlijke strijd: bang om zelf besmet te raken, maar toch aan het werk. De medische dienst heeft een eigen teststraat ingericht. Eerste begeleiders geven aan dat het fijn is dat er afspraken zijn, maar op het moment van een uitbraak verloopt de praktijk vaak anders. Daarom is het belangrijk om de maatregelen op te volgen, maar creatief om te blijven gaan met de mogelijkheden die er zijn. Het ene team gaat er makkelijker mee om dan het andere team. Dit vraagt immers om veel flexibiliteit.

Overall in de organisatie is de flexibiliteit van medewerkers terug te zien. Begeleiders passen zich snel aan en roosters worden omgegooid. Collega's helpen elkaar om de diensten rond te krijgen. Daarnaast de ondersteunende diensten, die hun thuiswerkplek permanent hebben ingericht. Hiervoor worden de benodigde middelen snel en laagdrempelig in orde gebracht. Zo hebben wij er samen voor gezorgd dat de besmettingen beperkt blijven.

Leefruimtes

Om zo goed mogelijk aan te blijven sluiten bij de behoeften van de bewoners en cliënten zijn leefruimtes in het leven geroepen. Een leefruimte is een combinatie van wonen en dagbesteding én de bewoners, medewerkers, familie en vrijwilligers die daarbij horen. Dit houdt in dat er vaste teams werken en geen diensten worden uitgewisseld tussen verschillende leefruimtes. Vertegenwoordigers hebben onder bepaalde voorwaarden toegang tot de leefruimte. Uit bewondering is Hugo de Jonge op bezoek geweest bij de Dagboog. Met het 'kletsvenster' sprak hij bewoners en medewerkers van Tragel over de werkwijze en ervaringen tijdens de eerste lockdown.

- Lees meer over het bezoek van Hugo via [deze link](#).

Impact op kwaliteit van zorg

Hoewel het verzuim licht lijkt afgenomen, ervaren veel collega's druk op het werk. Zeker in het begin van de coronacrisis, maar die druk wordt nog steeds wel gevoeld. Veel teams hebben in 2020 in de overlevingsstand gewerkt en men is nu wel toe aan wat ontspanning en informeel contact met collega's. Sommige eerste begeleiders geven aan dat de persoonsgerichte zorg en ruimte om te reflecteren op de kwaliteit van zorg beperkt was. Daarnaast worden (team)overleggen en gesprekken met bewoners/cliënten en vertegenwoordigers digitaal georganiseerd. Afhankelijk van de aard van het gesprek is elkaar digitaal spreken niet altijd passend. Tot slot wordt het wonen in een grensregio benoemd als een belemmerende factor. De verschillende overheden met verschillende maatregelen zorgen soms voor onduidelijkheid binnen een team, maar ook binnen de organisatie.

Mooie inzichten

Alle eerste begeleiders geven aan dat deze crisis hen ook mooie inzichten heeft gebracht. Zowel medewerkers als bewoners/cliënten zijn flexibel geweest. De samenwerking binnen de driehoek 'zorgmanager, gedragsdeskundige en eerste begeleider' is bevorderd. Voor bewoners/cliënten heeft het geresulteerd in bijvoorbeeld een andere indeling van groepen of een andere invulling van de dagbesteding. Binnen verschillende RVE's wordt de dagbesteding meer op maat aangeboden. Men

realiseerde dat de dagbesteding voorheen minder cliëntvolgend was dan ze dachten. De dagbesteding op de woning was in eerste instantie een beperking, maar groeide door tot nieuwe mogelijkheden. Meer kijken naar de behoeften van de bewoners/cliënten die dag. Geen stress meer of de taxi op tijd komt of wie er in het weekend terug naar familie/netwerk gaat. Ondanks de onduidelijkheid van de maatregelen, heeft het de bewoners/cliënten een bepaalde rust geboden.