



Kwaliteits- rapport 2020

Voor cliënten

trajectum

Kwaliteits-rapport 2020

Wat is een kwaliteits-rapport?

Trajectum maakt elk jaar een kwaliteits-rapport.
Dat is deze folder.
Je leest hierin over onze zorg.

Daarvoor praten we met:

- cliënten
- de vertrouwenspersonen voor cliënten
- personeel

Wat gaat goed?

Wat kan beter? Hoe kunnen wij ervan leren?
Dat schrijven we op in het kwaliteits-rapport.

Dit kwaliteits-rapport gaat over vorig jaar: 2020.
We hebben een paar onderwerpen op een rij gezet.
Die belangrijk zijn voor cliënten.

Je leest in deze folder over:

1. Met iemand praten
2. Meebeslissen
3. Corona
4. Onderzoek
5. Klachten
6. Leren van fouten
7. Meer zelf bepalen
8. Bestuur



1. Met iemand praten

Wil je ergens over praten?

Dat kan met:

- je persoonlijk begeleider
- je behandelaar
- de groepsleiding

Vertrouwenspersoon

Soms ben je het ergens niet mee eens.
Of je vindt het lastig om ergens over te praten.
Dan is er de cliënt-vertrouwenspersoon.

Met hem of haar kun je over alles praten.
Dat blijft dan geheim, als jij dat wilt.
Wil je een klacht indienen?
Dan helpt deze persoon jou.

Leren van fouten

De cliënt-vertrouwenspersoon praat vaak met de managers.
Over wat er beter moet.
Over dingen waar cliënten het niet mee eens zijn.
De cliënt-vertrouwenspersoon noemt nooit je naam.

Trajectum luistert dus naar cliënten.
En naar medewerkers.
Zo leren we van fouten.



2. Meebeslissen

Wij overleggen graag met anderen.

Bijvoorbeeld met cliënten en medewerkers.
Ze mogen meedenken en meebeslissen.

Dat doen we via:

- De centrale cliëntenraad
- De lokale cliëntenraad
- De verwantenraad (met familie van cliënten)
- Ondernemingsraad (met medewerkers)

Ook overleggen we met andere organisaties.

De cliëntmedezeggenschap:



3. Corona

Begin 2020 was er opeens corona.
Al snel maakten we een plan.

De 5 belangrijkste regels waren:

1. Afstand
2. Handen wassen
3. Ramen open
4. Mondkapje op
5. Als je corona hebt, kom je niet bij andere mensen in de buurt.

Samen vochten we tegen corona.

Geen bezoek

Maar het was zwaar.
Vooral voor cliënten.
Er kwam geen bezoek meer.
Later kon dat gelukkig wel weer.

Fouten

Soms gingen er dingen mis.
Soms mochten cliënten bijna niet meer naar buiten.
Ze zaten maar op hun kamer.
Later verzonnen we een plan.
Want dat moest anders.
Toen mochten cliënten toch weer dingen doen.
Maar wel op een veilige manier.

Prik

Veel cliënten hebben een prik gehad.
Veel medewerkers ook.
Daar zijn we blij mee.



4. Onderzoek

We onderzoeken altijd of de zorg beter kan.

In 2020 onderzochten we bijvoorbeeld:

- Hoe is het om bij Trajectum te wonen?
- Hoe is het om bij Trajectum te werken?
- Hoe kunnen cliënten beeldbellen?



5. Klachten

Ben je niet tevreden over de zorg?

Dan kun je een klacht indienen.

Je laat ons dan weten wat je vindt.

Vaak lossen we het samen op.

Soms kijkt de klachtencommissie ernaar.

Zij onderzoeken de klacht goed.

De klachtencommissie hoort niet bij Trajectum.

Ze kijken met een frisse blik.

Dat noemen we onafhankelijk.

6. Leren van fouten



Soms gaat er iets mis.

Een cliënt wordt bijvoorbeeld agressief.
Of hij wil zijn medicijnen niet.
Of er gebeurt iets anders vervelends.

Dat zetten we dan in de computer.
Zoiets heet een melding.

We houden dit dus goed bij.
We bespreken alles wat misgaat.
Soms is het onze eigen schuld.
Dan leren we van onze fouten.

In 2020 waren er minder meldingen dan in 2019.



7. Meer zelf bepalen

In 2020 kwam er een nieuwe wet.

De Wet Zorg en Dwang.

De cliënt mag vaker zelf bepalen wat hij doet.
Dat staat in de wet.

Je mag dus vaker meedenken over je zorg.
En meebeslissen.

8. Bestuur



Wat vond het bestuur van 2020?

Wat ging goed?

En wat niet?

Marjolein Bolt is voorzitter van het bestuur.

Zij zegt:

"Het was een bijzonder jaar voor Trajectum.

Maar medewerkers en cliënten hebben het goed gedaan.

Ze werkten goed mee.

En hielpen waar ze konden.

Daar zijn we erg trots op!"



Heb je vragen over het kwaliteits-rapport?
Stel ze aan je begeleider.

www.trajectum.nl

volg ons

