

KWALITEITS- RAPPORT 2021

T A L E N T ...

vier het leven

VAN EN
VOOR
TALENTEN





1.2.3...4 het leven

TALENT...vier het leven

TALENT zet zich als zorgaanbieder in om de best mogelijke begeleiding te bieden aan jullie. TALENT biedt zorg aan jeugdigen, (jong) volwassenen en ouderen. Binnen TALENT bieden we groepsbegeleiding, individuele begeleiding, dagbesteding, logeren en woonbegeleiding. Het uitgangspunt van TALENT is om aan jullie goede zorg te bieden. Deze zorg kan voor ieder Talent verschillend zijn. Elk Talent bepaalt zelf wat goede zorg voor hem/haar inhoudt!

TALENT onderscheidt zich als organisatie door zich te richten op de talenten van mensen en door een oplossingsgerichte manier van benadering. Oplossingsgericht werken heeft veel te bieden. Het is niet alleen een werkwijze, maar ook een mindset die bij alle dagelijkse zaken van belang is. Het geeft erkenning en waardering aan jullie. Het schept optimisme, hoop en een positief toekomstperspectief voor jou en je omgeving.

Dat 2020 en 2021 bijzondere jaren waren, is voor iedereen duidelijk. De kunst zit er echter in, hoe je omgaat met de onverwachte zaken die op jou als

persoon, maar ook op organisaties afkomt. TALENT heeft haar veerkracht in 2020 laten zien, zowel als organisatie als hoe de individuele medewerkers, maar zeker ook jullie zijn omgegaan met deze onverwachte gebeurtenis. In 2021 heeft TALENT extra laten zien ook flexibel en tegelijk standvastig te kunnen blijven als een periode van onzekerheden veel langer aanhoudt dan aanvankelijk gedacht werd. Met trots mogen we zeggen dat we de afgelopen twee jaar ons creatief hebben kunnen profileren in alle mogelijkheden en kansen die de Corona pandemie ons geboden heeft.

TALENT probeert goede zorg te verlenen aan de hand van 3 basisregels:

- Als iets niet werkt, stop ermee en doe iets anders.
- Als iets goed werkt, doe er meer van.
- Als iets goed werkt, leer het een ander.



Wat heeft TALENT al gedaan in 2021 en wat gaat TALENT nog doen in 2022?

- Deze oplossingsgerichte werkwijze is niet veranderd in de afgelopen twee turbulente jaren. Alle maatregelen die zijn geweest hebben natuurlijk veel invloed gehad op de werkwijze van de begeleiding die wij bieden aan onze Talenten. Ondanks al de vervelende maatregelen die iedereen beperkte in zijn doen of laten, overheerste het 'samen' gevoel binnen TALENT. Wij doen dit samen en samen maken we er het beste van met de mogelijkheden die er wél zijn! De wil om te zoeken naar mogelijkheden is kenmerkend voor TALENT. Corona heeft onze manier van werken, kijken naar de mogelijkheden en zoeken naar oplossingen, nog sterker aanwezig gemaakt binnen de organisatie!
 - In 2021 is een nieuwe meerjarenstrategie met een daarbij behorende risicoanalyse gemaakt door de leidinggevenden. Uiteraard is ook dan weer een kaderbrief opgesteld en zijn er jaarplannen gemaakt, welke gemonitord worden in de kwartaalgesprekken.
 - In 2021 is gestart om de externe communicatie te verbeteren. Zo is TALENT meer actief op linked-in. In 2022 gaan we dat verder uitbouwen met onder anderen ook een nieuwe website.
 - In 2021 is voor het eerst gewerkt met een nieuwe werkwijze van interne audits. Er is gestuurd op vraag van de teammanager. Elk kwartaalgesprek wordt de teammanager gevraagd welk team/locatie/onderwerp zij graag in aanmerking willen laten komen voor een interne audit. Hiermee wordt meer op maat gewerkt en kan er beter gestuurd worden op de onderwerpen die op dat moment van belang zijn. Voor 2022 continueren we deze werkwijze.
 - TALENT is ISO 9001 gecertificeerd. Ouderenzorg Maastricht is hierin ook meegenomen. In 2021 is weer het eerste jaar van de 3 jarencyclus die de audit kent. Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd. Iets waar we heel erg trots op zijn. Daarnaast is de Bekkerie en de Catering ISO 22000 gecertificeerd, specifiek voor voedselveiligheid. In 2021 is aan de nieuwe norm getoetst en zijn er 4 kleine tekortkoming geconstateerd. Ook hier was de auditor zeer te spreken over de ontwikkeling die is doorgemaakt op het gebied van voedselveiligheid.
 - In 2021 hebben de jaarlijkse BHV oefeningen plaatsgevonden, in tegenstelling tot 2020 hebben nu wel bijna alle oefening doorgang gevonden. In 2021 is verder invulling gegeven aan ons unieke BHV-Light programma voor bewoners. Hiermee betrekken we onze doelgroep zover als mogelijk in onze BHV-organisatie.
 - Het privacybewustzijn onder medewerkers is groot. Alle medewerkers zijn geschoold op het onderwerp privacy. Het is immers belangrijk dat medewerkers zorgvuldig omgaan met jullie gegevens.
 - In 2020 is gestart met Pluriform en is veel tijd besteed aan het technische begrijpen van het systeem door medewerkers. In 2021 is daarentegen hard gewerkt aan het inhoudelijke zorgproces.
- Dit zal doorlopen in 2022. Ook zal het Talentportaal in 2022 live gaan. Binnen Ouderenzorg Maastricht wordt gewerkt met een ander digitaal dossier, namelijk Nedap.





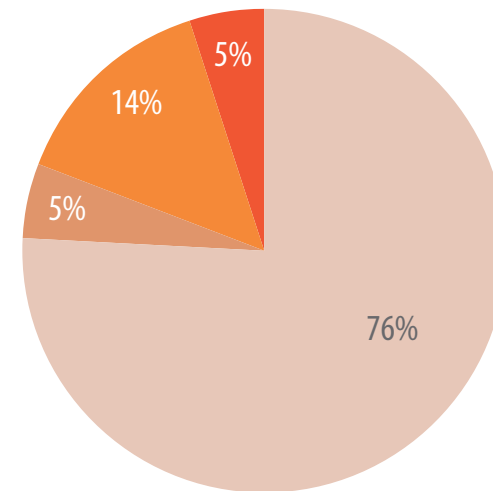
- Bij TALENT hebben we een Talentenraad voor de Talenten en een cliëntenraad voor de cliënten van Ouderenzorg Maastricht. De Talentenraad en cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig medezeggenschapsorgaan dat zich inzet voor alle Talenten van TALENT en cliënten van Ouderenzorg Maastricht. In 2020 en 2021 is gewerkt aan de verdere professionalisering van de Talentenraad. De Talentenraad heeft locatiebezoeken gebracht bij de diverse onderdelen van TALENT. In 2022 zal dit verder worden uitgebouwd.
- In 2020 is gestart met het nieuwe meetinstrument voor de klant tevredenheid: 'Dit Vind Ik Er Van!'. De uitvraag van 'Dit Vind Ik Er Van!' is gekoppeld aan het evaluatiemoment. Hiermee wordt de tevredenheid continu gemeten. Waar de kracht ligt van het instrument is dat het Talent bepaalt waar over gesproken gaat worden. Het is geen traditioneel afvinklijstje, maar een handvat om het gesprek te voeren over bepaalde thema's. Niet elk Talent is in staat om dat gesprek zelf te voeren met zijn/haar begeleider. Daarom heeft Dit Vind Ik Er Van! 3 varianten ontwikkeld. In de Ik Vertel variant gaat de begeleider zelf in gesprek met het Talent.

In de Ik Zie En Vertel variant gaat de begeleider in gesprek met de (wettelijk) vertegenwoordiger van het Talent. Bij die Talenten waar de communicatie in zijn geheel moeilijk verloopt omdat taal een barrière vormt om welke reden dan ook, wordt de variant Ik Toon gebruikt. Hierbij wordt aan de hand van beeldmateriaal gekeken naar waar de zorg verder geoptimaliseerd kan worden met als uitgangspunt de reactie/het gedrag van het Talent op basis van handelen van de zorgprofessional.

De resultaten



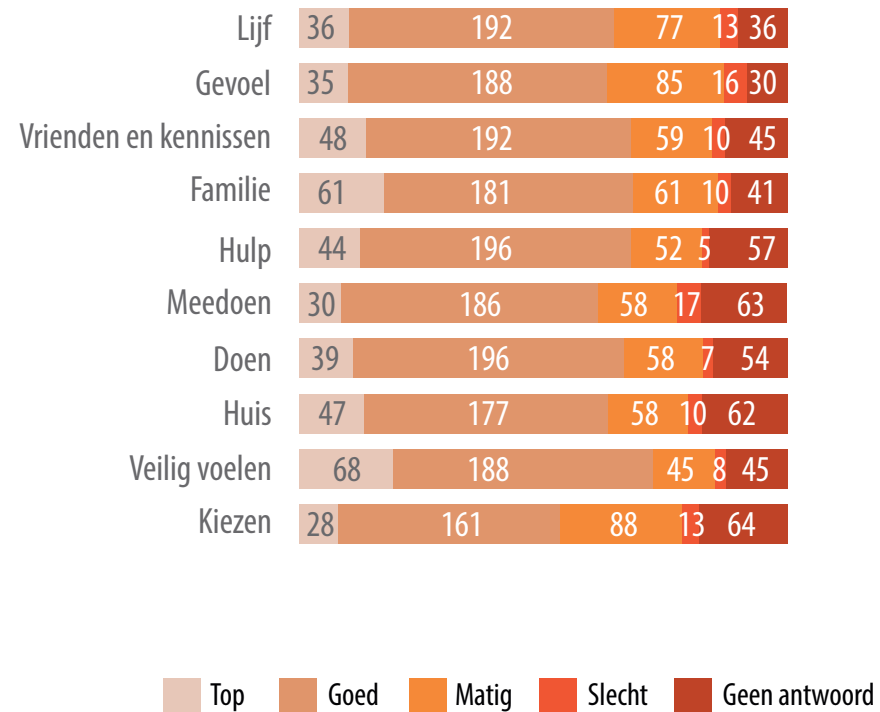
De meting 'Dit Vind Ik Ervan!' is bij 142 (40%) vrouwen en bij 212 (60%) mannen afgenomen. Bij een aantal Talenten is de meting meerdere keren afgenomen in 2021. Hierdoor zijn het geen unieke aantallen. De antwoorden van 354 Talenten zijn meegenomen in de analyse. 'Ik Vertel' is bij 269 Talenten afgenomen (76%), 'Ik Toon' bij 19 Talenten (5%) en 'Ik Zie en Vertel' bij 50 Talenten (14%). Bij 16 Talenten (5%) is de gebruikte variant niet genoteerd.



Ik vertel Ik toon Ik Zie en Vertel Niet ingevuld

De cijfers in het diagram geven aan hoeveel Talenten (=N) de desbetreffende ervaringscore hebben gegeven. Nogmaals gaat het hier niet om unieke aantallen aangezien een deel van de Talenten meerdere keren heeft deelgenomen aan de meting gedurende 2021. De kleuren representeren elk een antwoordcategorie. De percentages van de ervaringscores zijn per categorie 'Top!', 'Goed', 'Matig' en 'Slecht' gepresenteerd in het volgende onderdeel van het rapport. Opgeteld bedragen de percentages samen 100%. De categorie 'Geen antwoord' is ook meegenomen in de berekening van percentages. Er is ook genoteerd hoeveel Talenten bij een thema 'Geen antwoord' hebben gegeven. Per thema is verder nog genoteerd hoeveel Talenten hebben aangegeven dat ze graag verandering hierin willen en welke thema's belangrijk zijn voor het Talent.

Nevenstaande tabel geeft de totale ervaringscores per thema weer. De ervaringscores van de varianten 'Ik Vertel', 'Ik Toon' en 'Ik Zie en Vertel' zijn in de resultaten bij elkaar opgeteld.





- Voor Ouderenzorg Maastricht is gewerkt met de PREM meting voor de klanttevredenheid. De totaalscore voor de wijkverpleging 2021 is een 8,2.
- De meldingsbereidheid bij onze medewerkers is hoog. Elk incident kan gezien worden als een best practice waar de medewerker zelf, maar zeker ook het team van kan leren!
- In 2021 is er geen klacht bij de klachtencommissie en de geschillencommissie geweest. De uitingen van ongenoegen worden met de individuele teammanager besproken. Een overzicht van de klachten bij de klachtenfunctionaris over 2021 is in het uitgebreide kwaliteitsverslag opgenomen. Alle klachten zijn ten tijde van het schrijven van dit kwaliteitsrapport afgerond.
- In 2021 is de eerste oriëntatie gelegd naar een digitaal afteken systeem voor medicatie. In 2022 zal hier nader naar gekeken worden of zo ja hoe dit passend kan zijn voor TALENT. Deze zelfde exercitie wordt gedaan voor de Ouderenzorg Maastricht, maar dan vanuit een systeem dat aansluit bij Nedap, het systeem dat binnen de ouderenzorg wordt gebruikt.
- De nieuwe Wet Zorg en Dwang (WZD) die sinds januari 2020 ingevoerd is, heeft gezorgd voor enkele aandachtspunten voor TALENT. Het beleid van TALENT over de WZD schrijft dat TALENT niet onder de WZD valt. TALENT levert namelijk geen onvrijwillige zorg. Wij begeleiden Talenten en doen dit alles in samenspraak met het Talent en met de familie of vertegenwoordigers. De wet zegt dat er ook sprake is van onvrijwillige zorg, als de cliënt instemt met bepaalde vormen van zorg die vrijheidsbeperkend van aard zijn, namelijk bij:

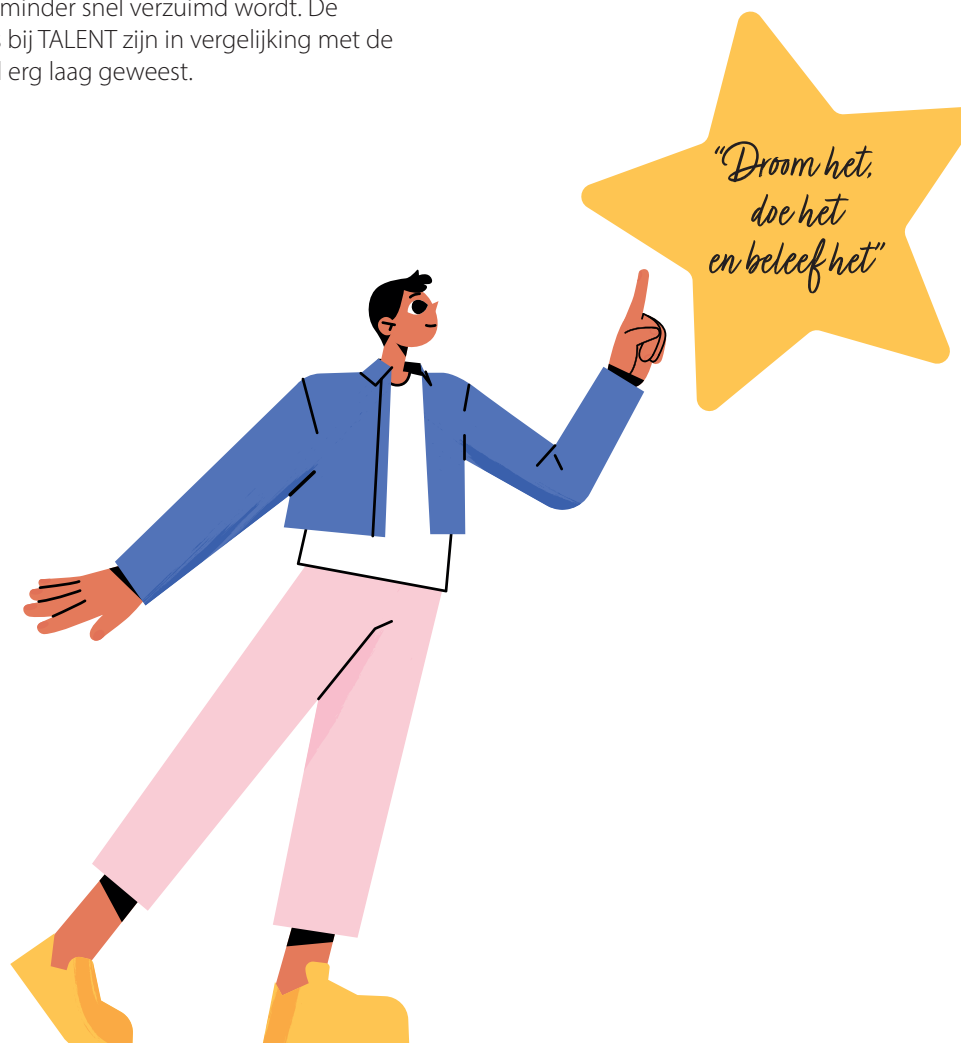
medicatie toediening voor gedragsbeïnvloeding, insluiting en beperking van de bewegingsvrijheid. Bij TALENT dienen wij geen medicatie toe en wij maken geen gebruik van insluiting. Indien er een ernstige situatie voordoet waar een medewerker een Talent dient te beperken in de bewegingsvrijheid, gebeurt dit in het uiterste geval, alleen indien er sprake is van ernstig gevaar voor het Talent of de omgeving, en dienen eerst alle andere mogelijke alternatieven te zijn geprobeerd. Hiervoor hebben wij een visueel hulpmiddel ontwikkeld voor de medewerkers, waarin zij passende alternatieven kunnen terugvinden. Dit hulpmiddel is in het beleid over de WZD terug te vinden. In het beleid hebben wij duidelijk beschreven, en per categorie uitgesplitst, waarom de begeleiding die TALENT verleent, niet onder de onvrijwillige zorg valt. In 2020 hebben alle medewerkers een presentatie gevolgd over de WZD.

- Elke 1,5 tot 2 jaar wordt er een medewerker tevredenheidsonderzoek binnen TALENT uitgevoerd. In 2020 heeft de laatste meting plaatsgevonden, in 2022 zal de volgende meting plaatsvinden. Tot voorheen is de meting altijd middels een vragenlijst uitgevoerd. In 2021 heeft de oriëntatie plaatsgevonden op een nieuw model, omdat een vragenlijst niet meer past bij hoe de organisatie er nu uitziet. TALENT wil graag met elkaar in gesprek. Net zoals we dat doen met onze Talenten willen we dat ook met onze medewerkers. In 2022 wordt de tevredenheidsdialoog gevoerd met de medewerkers.

- Het hebben van een ondernemingsraad is voor TALENT niet de gewenste vorm van medezeggenschap en sluit niet aan bij ons gedachtegoed: De relatie tussen TALENT en haar medewerkers is wederkerig. Interactieve medezeggenschap wordt bij TALENT bepaald door 2 pijlers: De sociocratische kring methodiek (SKM) en afvaardiging. De volledige SKM structuur heeft al gestalte gekregen in 2018. Sinds die tijd wordt elk jaar weer een nieuw puntje op de i gezet. De structuur is in de afgelopen jaren daadwerkelijk ingebed. Voor 2022 zal de strategische hulpkring worden ingericht, om daarna de accreditatie bij de SER aan te vragen.
- Bij TALENT hebben we als algeheel doel het verbeteren van het welbevinden van onze Talenten. Om dit te kunnen bereiken is het nodig om te reflecteren op onze zorg. Waarbij we onze begeleiders vragen om afstand te nemen van wat nu niet nuttig is, verbindingen te zoeken tussen krachtbronnen binnen TALENT en energie te stoppen in positieve begeleiding.
- TALENT heeft een TALENT Academie, een opleiding- en ontwikkelingsbeleid voor medewerkers. Het motto van de TALENT Academie is "Droom het, doe het en beleef het". In 2021 hebben er trainingen in eerste fase digitaal plaatsgevonden, later in kleine fysieke groepen. Ook hebben we ruimte kunnen creëren om toe te werken naar een toekomstgericht ontwikkelingsplan voor de TALENT Academie. Medewerkers kunnen zich digitaal aanmelden, waarna er een passende planning gemaakt is geworden. In 2021 hebben we onder andere de introductie modulen succesvol kunnen inzetten. Ook is het SKJ Praktijkprogramma voor

de eerste keer succesvol afgerond. Collega's uit de praktijk hebben succesvolle trainingen kunnen toevoegen aan onze TALENT Academie.

- Onze medewerkers voelen vaak een sterke verbondenheid met TALENT. Deze sterke verbondenheid, oftewel passie, draagt er mede aan bij dat er minder snel verzuimd wordt. De verzuimcijfers bij TALENT zijn in vergelijking met de sector altijd al erg laag geweest.



TADA! lijst

Samenvattend

Samenvattend heeft TALENT een lijst om trots op te zijn; van To-Do naar Ta-Da
In 2021 hebben we binnen TALENT heel veel mooie dingen weten te realiseren. Mensen zijn vaak geneigd om een To-Do lijst voor zichzelf te maken. TALENT zou TALENT niet zijn als we ook daarin niet onderscheidend zouden zijn. Daarom hebben we een Ta-Da lijst gemaakt van alle mooie dingen die we in 2021 hebben gerealiseerd.



Van To-Do naar TADA!

Een lijst waar we trots op zijn!

TADA! lijst Januari

Start en volledige implementatie
Team Bereikbaarheidsdienst
TALENT

Samenwerking "Werken met
TALENT" en lokale winkels

TADA! lijst Februari

Opening "Oos winkelke" op locatie
Gronsveld
De nieuwe teamafgevaardigden
zijn gekozen en ook de regio
afgevaardigden

TADA! lijst Maart

Heropening Talentino's na corona

Medewerkers Groepsbegeleiding
Jeugd geslaagd voor Medicatie
E-Learning

de samenwerking met de nieuwe
klachtencommissie aangegaan en
waardevol afscheid genomen van
de bestaande klachtencommissie.

de transitie audit van de ISO audit
van de watermolen naar de nieuwe
ISO norm.

TADA! lijst April

Start Complimenten Challenge in
de Talentkrant

Start trainingen Talentacademie

TADA! lijst Mei

Happy Solution Focused Day

Elvi Lucassen (ambulant
begeleider C) geslaagd voor
EVC traject

Markt kraam Talentino in
Eijsden

Een geslaagde wandel/
sportactiviteit voor medewerkers
avond voor Hemeelvaart
17 april van

TADA! lijst Juni

Dieter Hamers, medewerker
Werken met Talent, nu echt
met pensioen

Opening dagbesteding TALENT
Plus locatie Brunssum

Project BHV Light voor Talenten

Talentino Margraten op zondagen
ook geopend

Melanie Svaen, ambulant

begeleider C, 1ste geslaagde
voor het Partijprogramma SKJ

TADA! lijst Juli

20 medewerkers geslaagd
voor de STOC opleiding
"Oplossingsgericht Werken in de
hulpverlening"

Succesvolle en geslaagde
Strategiedag MT

12,5 jaar Jubileum Talentino
Margraten

Er heeft een succesvolle RIE
plaatsgevonden in Hoogerzuts.

TADA! lijst Augustus

Presentatie nieuwe single van
Talent Remco Franken

40 jarig huwelijksfeest van
collega Bert van Beek

TADA! lijst September

ISO0 certificering, wat het
extra bijzonder maakt is dat
enerzijds ouderenzorg hierin
is meegenomen. Dus ook zij
zijn nu ISO gecertificeerd.
En anderzijds hebben we geen
enkele tekortkoming. Dat is echt
wel uitzonderlijk voor zo'n grote
audit die gehouden is.

TADA! lijst Oktober

De ISO certificering van de
grootkeuken en bakkerij. Met
veel complimenten en een paar
tekortkomingen.

TADA! lijst November

De PREM meting ingezet voor
de ouderenzorg

19 november TALENT 15 JAAR!

TADA! lijst December

ISO0 certificering



Vier je successen!

Regelmatig terugblikken is goed omdat we vaak veel te weinig stil staan bij de dingen die we hebben bereikt; onze successen. Zonde toch? Want je successen moet je vieren! Hoe groot of klein ze ook zijn. Het sterkt je en het geeft je zelfvertrouwen een boost.

Wat is een ta-da lijst?

Een Ta-da lijst is het tegenovergestelde van een todo list. Je blikt terug op wat je allemaal hebt bereikt. Je staat stil bij je grote en kleine successen, bij de dingen waar je zeer tevreden over bent, en je een trots en voldaan gevoel geven..

Maak je eigen Tada lijst

Schrijf op je Ta-da lijst alle dingen die je de afgelopen 6 maanden voor elkaar hebt gekregen. Wat heb je allemaal bereikt? Van een opdracht die je goed hebt afgeond, een verkoopgesprek dat perfect is verlopen tot moeilijkheden die je hebt overwonnen. Schrijf alles op van groot tot klein. Je zult zien dat je Ta-da lijst altijd langer is dan je van tevoren had gedacht. Daarom is het ook zo leuk om je eigen Ta-da lijst te maken.

Een paar vragen om je op weg te helpen.

- Wat was het mooiste compliment dat je hebt ontvangen?
- Waar ben je echt trots op?
- Wat was het meest liefdevolle wat je hebt gedaan?
- Welke hobbels op je pad heb je overwonnen?
- Welke wijze lessen heb je geleerd.
- Wat heeft jezelf verbaasd?
- En wat nog? EN wat nog? ..

Je staat stil bij je kleine en grote successen

