



# Kwaliteitsrapport 2022

De samenvatting



# Talent, dat zijn wij

Talent zet zich als zorgaanbieder in om de best mogelijke begeleiding te bieden aan mensen met verschillende hulpvragen. Binnen Talent bieden we groepsbegeleiding, individuele begeleiding, dagbesteding, logeren en woonbegeleiding. Deze begeleiding wordt onder andere geboden aan kinderen, jeugdigen, (jong)volwassenen en/of ouderen met gedrag en/of psychische problemen en/of een (licht) verstandelijke

beperking. Veel van onze Talenten hebben te maken met bepaalde beperkingen. Door de mix in doelgroep is op Talent en op onze Talenten een web van regels en kwaliteitskaders van toepassing. Het uitgangspunt van Talent is om aan al onze Talenten goede zorg te bieden. Deze zorg kan voor ieder Talent verschillend zijn. Elk Talent bepaalt zelf wat goede zorg voor hem/haar inhoudt!

**Dit kwaliteitsrapport beschrijft de stappen die wij in 2022 hebben gezet met betrekking tot kwaliteit en veiligheid. 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 hebben we in 2022 allemaal gedaan:**

- In 2022 is de re-branding gelanceerd van Talent, met een nieuwe website en nieuw logo.
- Talent is ISO 9001 gecertificeerd. In 2022 heeft het tweede jaar van de drie jaren cyclus plaatsgevonden. Ouderenzorg Maastricht wordt hierin meegenomen. Er is 1 aandachtspunt geconstateerd, omtrent medicatie.
- In 2022 is een nieuwe locatie geopend, het Leefhuis in Kerkrade. Voor deze locatie is een RIE opgesteld. De aandachtspunten die hieruit naar voren zijn gekomen, zijn afgerond.
- In 2022 is binnen de woonlocaties aan onze bewoners ons unieke BHV-Light programma aangeboden.

Hiermee betrekken we onze doelgroep zover als mogelijk in onze BHV-organisatie.

- De Talentenraad heeft in 2022 diverse locatiebezoeken afgelegd, om meer binding te ontwikkelen met de diverse onderdelen van Talent.
- In 2022 is het zorgproces samen met een externe ondersteuner visueel gemaakt middels een digitale tool die medewerkers gaat ondersteunen bij de uitvoering van het zorgproces. Door het proces visueel te maken, wordt duidelijk hoe de verschillende onderdelen van het zorgproces met elkaar verband houden. In 2023 zullen alle medewerkers geschoold worden in het zorgproces en zal de tool daarbij als ondersteuning worden ingezet. In voorbereiding hierop zijn medewerkers getraind in het gebruik van de SOAP methode voor het maken van de rapportages. Daarnaast is de training zorgproces, onderdeel van de inwerkmodule voor nieuwe medewerkers via de Talentacademie. Daarnaast zijn in 2022 de voorbereidingen getroffen en de pilot gedraaid voor het in gebruik nemen van het Talentportaal, waarbij de Talenten en/of hun verwanten vanuit thuis mee in hun dossier kunnen kijken. Vanaf 1 januari 2023 kan het portaal volledig in gebruik genomen worden.

- 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!
- Er is in 2022 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 2022 is in het uitgebreide kwaliteitsverslag opgenomen. Alle klachten zijn ten tijde van het schrijven van dit kwaliteitsrapport afgerond.
- Teamreflecties zijn in bijna alle teams gedaan middels de OASE-methode. Elk team mocht kiezen uit een aantal thema's aangevuld met eventueel punten die binnen hun team van belang zijn. De hoofdlijnen die te herkennen zijn uit de resultaten en de ontwikkelpunten die daaruit zijn gevolgd, zijn in het uitgebreide kwaliteitsverslag te lezen.
- Weg vragenlijst en welkom dialoog! Tot 2022 werd elke 1,5 tot 2 jaar een medewerker tevredenheidsonderzoek binnen Talent uitgevoerd. In 2022 is voor het eerst het MTO afgenomen in dialoog. Een dialoogmodel past beter bij de werkwijze en

hoe de Talentorganisatie er anno 2022 uit ziet. Het MTO is afgenomen met de tool Mentimeter. Talent wil graag met elkaar in gesprek, de dialoog voeren. In totaliteit hebben 229 medewerkers deelgenomen aan het MTO. Uit de resultaten is gebleken dat het algemene tevredenheidscijfer van medewerkers een 8,2 bedraagt. Medewerkers zijn het meest tevreden over hun collega's, de vrijheid die zij ervaren om hun werk zelf in te richten en de ervaren werksfeer. Medewerkers noemen de volgende punten op waar zij ruimte zien voor verbetering: betere communicatie en minder afstand tussen divisies binnen Talent, meer teambuilding activiteiten, een betere inwerkprocedure, nog meer doorgroeimogelijkheden en meer ruimte voor individuele coaching, meer verdiepende informatie bieden aan medewerkers die met een specifieke doelgroep werken, de werkdruk verlagen, een fietsplan of sportplan opzetten.

- 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. In 2022 zijn de voorbereiding bij de SER getroffen om de SKM methode te laten accrediteren als akkoord bevonden medezeggenschapstructuur voor medewerkers.

- Talent heeft een Talent Academie, een opleidings- en ontwikkelingsbeleid voor medewerkers. Om goed inzetbaar te blijven op de arbeidsmarkt, is het belangrijk dat mensen zich blijven ontwikkelen. Het motto van de Talent Academie is "Droom het, doe het en beleef het". Als professional is het belangrijk om zelf regie te nemen over je persoonlijke professionele ontwikkeling. De Talent Academie heeft in 2022 een uniek onderdeel toegevoegd aan het trainingsaanbod. Naast één interne of externe training die medewerkers mogen volgen, hebben medewerkers een intern- of extern PRAKTIJK onderdeel mogen organiseren. Medewerkers "vullen" op hun eigen manier hun portofolio door "bewijslasten" aan te leveren, middels bijvoorbeeld een fotocollage, een verslag of een filmpje.
- Sinds 2020 meten we de tevredenheid van onze Talenten met het meetinstrument Dit Vind Ik Er Van!

Dit Vind Ik Er Van! is een meetinstrument waarmee continu, tijdens elk evaluatiemoment, de ervaringen van Talenten met de zorg in kaart kunnen worden gebracht. Dit Vind Ik Er Van! is onderdeel van de evaluatie in Pluriform. In 2022 hebben de betrokken begeleiders voor alle Talenten Dit Vind Ik Er Van! afgenomen, zowel met een WLZ indicatie alsook bij Talenten met een andere indicatie (WMO of Jeugdwet).

# De resultaten

De resultaten kunnen weer effect hebben op het zorgproces in zijn geheel of op individueel niveau van het betreffende Talent. Zo wordt de PDCA cyclus ten aanzien van het inzetten van het tevredenheidsinstrument vorm gegeven. De resultaten kunnen tevens input zijn voor de teamreflecties. Talenten geven immers aan waar ze tevreden over zijn en wat er beter kan. Het team kan dit weer gebruiken om van te leren. Aandachtspunten uit de tevredenheidsmeting worden meegenomen in het jaarplan.

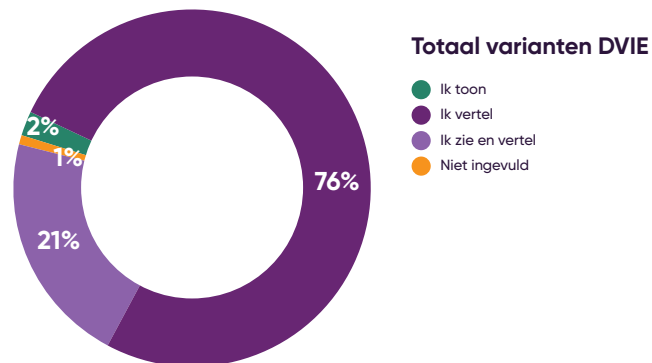
In totaal is Dit Vind Ik Ervan! 388 keer afgenomen in 2022. Dit zijn geen unieke Talenten, aangezien bij een aantal Talenten de meting twee keer is afgenomen in dat jaar. Van het totaal ingevulde metingen is 237 man en 151 vrouw.

10 keer is 'Ik Toon' afgenomen, 80 keer 'Ik zie en ik vertel' en 295 keer 'Ik vertel'.

Ik toon	10
Ik vertel	295
Ik zie en vertel	80
Niet ingevuld	3
<b>Eindtotaal</b>	<b>388</b>

## Kwaliteitsrapport 2022

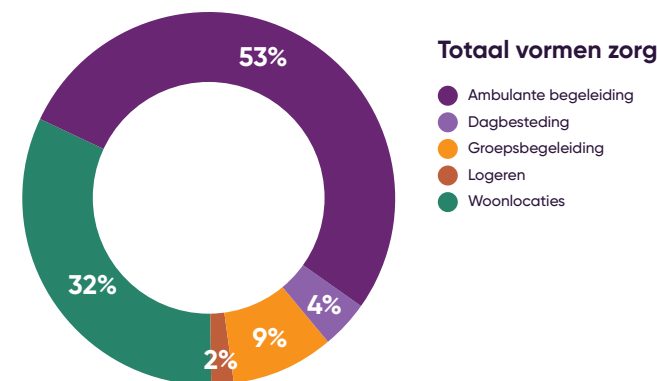
De samenvatting



Onderstaande tabel geeft het aantal ingevulde scores aan per zorg vorm. Hierbij is de volgende kanttekening van belang. De PB'er met de hoogste vorm van betrokkenheid heeft binnen het dossier de verantwoordelijkheid van de meting in het dossier te registreren. Bij het registreren maakt deze PB'er gebruik van de input van eventueel andere betrokken PB'ers. Zo ontstaan een volgorde van hoogste vorm van betrokkenheid naar lagere vormen van betrokkenheid: wonen, ambulante, dagbesteding/groepsbegeleiding, logeren. Een Talent dat zowel binnen Talent woont als naar de dagbesteding gaat, wordt in het kader van de registratie van de ingevulde meting meegeteld bij wonen. Een Talent dat ambulante begeleiding ontvangt en naar de groepsbegeleiding komt, wordt meegeteld bij de ambulante begeleiding. Dat heeft tot gevolg dat

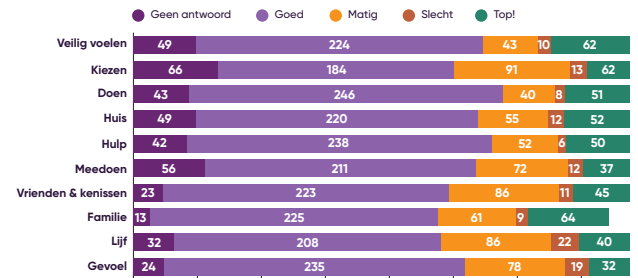
bij wonen en ambulante begeleiding een hoger aantal ingevulde metingen geregistreerd staan. Dit heeft echter niet de betekenis dat er bij de andere vormen van zorg mindere registratie plaatsvindt.

Ambulante begeleiding	206
Dagbesteding	15
Groepsbegeleiding	36
Logeren	7
Woonlocaties	124
<b>Eindtotaal</b>	<b>388</b>



De cijfers in onderstaand diagram geven aan hoeveel Talenten (=N) de desbetreffende ervaringscore hebben gegeven. De kleuren representeren elk een antwoordcategorie. De ervaringscores zijn per categorie 'Top!', 'Goed', 'Matig' en 'Slecht' gepresenteerd. De categorie 'Geen antwoord' is ook meegenomen in het diagram. Onderstaande 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.

### Totaalscore



Ten aanzien van de 10 domeinen laat bovenstaand overzicht zien dat als de scores top en goed bij elkaar worden genomen de Talenten overwegend tevreden zijn op de genoemde domeinen. Er worden ook matige scores gegeven. De PB'er gaat met het betreffende

Talent in gesprek waarom hij of zij een score matig geeft en of er verandering gewenst is. Indien er geen verandering gewenst is, dan geeft dat aan dat het Talent op dat moment geen noodzaak voelt om op dat domein specifieke doelen te stellen. Op het moment dat er wel verandering gewenst is, maakt de PB'er samen met het Talent een doel. Tijdens de volgende evaluatie wordt bekeken of er gewenste verandering heeft opgetreden. De score 'geen antwoord' betekent dat dit domein bij een specifiek Talent niet aan de orde is gekomen. Het instrument Dit Vind Ik Ervan! geeft ruimte dat de begeleider samen met het Talent kan bespreken waarover het Talent graag in gesprek wilt. De wensen van het Talent zijn hierin leidend.

In 2022 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 2022 hebben gerealiseerd.

# Van to do naar ta da in 2022!

## Januari

- Talentacademie presenteert nieuw opleidingsaanbod

## Februari

- Prins Wieger I, Prinses Iris en hofnar Danny van de orde van 't Klumpke uitgeroepen

## Maart

- Prins Dani en Prinses Whitney van de orde van de Groepsbegeleiding Jeugd in Gronsveld
- Lancering website [www.ikentalent.nl](http://www.ikentalent.nl) voor en door Talenten
- BHV training voor bewoners
- In gebruik nemen van de Talentino Foodtruck

## April

- Verhuizing dagbesteding ouderenzorg naar locatie Gronsveld
- Start samenwerking dagbesteding Talent Plus Brunssum en Bakkerij Hagendorn

## Mei

- 15 jarig Jubileumfeest Talent
- Intentieverklaring Initiatief Jeugdhulp Zuid Limburg getekend met 24 andere Zuid-Limburgse organisaties in de jeugdhulp
- Fiets naar je werkdag
- De week van de tevreden medewerker met als nieuw onderdeel de medewerkerstevredenheidsdialoog (Van MTO naar MTD)
- Dag van de stagiair
- Leefhuis Hoogcruts geopend

## Juni

- Start Leefhuis Kerkrade
- Start Leefhuis Hoogcruts
- Kinderzwerfboekenstation Gronsveld geïnstalleerd.

## Juli

- Definitieve gunning Logeren Jeugd
- Overname Hotel en restaurant de Abdij in Horn + start dagbesteding.
- Jeu de Boules Toernooi Talent
- Zelfstandig Dagbestedingsproject POP UP winkel opnieuw geopend als winkel van Talenten
- Talent biedt dagbesteding op de markt in Beek
- Van start in de Abdij in Horn

## Augustus

- Gunning Ambulante jeugdhulp Begeleiding, segment ¾ met samenwerkingsverband.

## September

- ISO 9001 audit Talent geslaagd

## Oktober

- 2 daags talent festival voor onze Talenten en hun families.
- Definitieve gunning wonen Jeugd met samenwerkingsverband HOOM
- Definitieve gunning Beschermd Thuis

- Maastricht - Heuvelland: producten BW zonder Verblijf, Beschermd Wonen Licht, BW Licht, BW Basis.

- Start dagbesteding Mediahuis

- ISO audit 22000 Talentino's geslaagd

- Nieuw concept Talentino Margraten

## November

- Definitieve gunning samenwerkingsverband Beschermd Wonen Parkstad
- 12.5 jaar jubileum dagbesteding Werken met Talent
- Start Pilot Talentportaal
- Sneak Peak nieuw Talent logo
- Kwaliteitsdialoog Talentenraad met CZ en VGZ.

- Minister Hugo de Jonge bezoekt Talentino de Greune Luiper

- De bekkerie viert jubileum

## December

- Lancering nieuwe huisstijl

