



talent 

Kwaliteitsrapport 2023

De samenvatting



Kwaliteitsbeeld 2023

Iedereen heeft talent. Talent krijgt pas waarde als je het benut! Soms kan het tegenzitten, door een beperking of een probleem waar je tegenaan loopt in het leven. Door middel van oplossingsgerichte zorg gaat Talent met jou aan de slag om weer te kunnen genieten van jouw dag en om te kunnen groeien en ontwikkelen. Talent begeleidt jou om zelf actief deel te kunnen nemen in jouw eigen omgeving. We focussen op jouw talenten en leren je om sterk en krachtig te zijn en vertrouwen te

hebben in je eigen veerkracht. Ook jij bent nodig in onze samenleving en wij vinden het belangrijk dat je hier op een fijne manier in kunt deelnemen. Samen en niet alleen. Samen met de belangrijke mensen om je heen. Talent ondersteunt, begeleidt en zorgt op verschillende gebieden.

Talent biedt oplossingsgerichte zorg en heeft de visie dat iedereen de veerkracht bezit om waardevol deel te nemen in onze samenleving.

Dit kwaliteitsbeeld beschrijft de stappen die wij in 2023 hebben gezet met betrekking tot kwaliteit. 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 2023 allemaal gedaan

- Vanuit de meerjarenstrategie 2022-2024 hebben we de doelen die in 2023 op het programma stonden uitgewerkt en behaald.
- Talent is ISO 9001 gecertificeerd. Er zijn geen nieuwe aandachtspunten geconstateerd. Daarnaast is de Bekkerie en de Catering ISO 22000 gecertificeerd, specifiek voor voedselveiligheid.
- De voorbereidingen zijn getroffen om in 2024 de RIE in voor dagbestedingslocatie en woonlocatie in Horn te laten uitvoeren.
- Het werken met de interne RIE checklist is in 2023 verder ingezet, waarbij de focus van de interne RIE check jaarlijks wisselt van thema.
- De Talentenraad heeft in 2023 o.a. de volgende onderwerpen behandeld; het Talentplatform, het

Kwaliteitsverslag 2022, de locatiebezoeken, de kwaliteitsdialoog met het zorgkantoor, deelgenomen aan de ISO audit, klachten en incidentmeldingen, jaarlijkse evaluatie met RvB en RvC. Er wordt gewerkt volgens een huishoudelijk reglement.

- De meldingsbereidheid ten aanzien van incident meldingen bij onze medewerkers is hoog. De incidentmeldingen worden besproken met de Talentenraad.
- In 2023 is er een klacht bij de klachtencommissie geweest. Er is geen klacht bij de landelijke geschillencommissie ingediend. De uitingen van ongenoegen worden met de individuele teammanager besproken. Bij de klachtenfunctionaris zijn 7 klachten binnen gekomen en behandeld in 2023.
- Medicatie vindt Talent een zeer belangrijk proces. Daarom hebben we een goede samenwerking met de Verenigde Apotheken Limburg (VAL).
- In totaliteit hebben 233 medewerkers deelgenomen aan het MTO. Uit de resultaten is gebleken dat het algemene tevredenheidscijfer van medewerkers een 7,6 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.
- In 2023 hebben we de ontheffing van de

SER ontvangen voor het voeren van een ondernemingsraad voor een periode van 5 jaar.

- 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.
- Wat staat er in ons zorgproces centraal voor onze Talenten: Samen met het Talent en/of ouders, opvoeders, familieleden en kennissen (de belangrijke ander) zoeken wij naar oplossingen voor problemen en hulpvragen. De nadruk ligt bij ons op een positieve en respectvolle benadering en het benutten van mogelijkheden en hulpbronnen. Wij helpen het Talent en zijn/haar systeem door concreet haalbare en werkbare doelen te verwezenlijken aan de hand van een opgesteld individueel begeleidingsplan, het plan van aanpak, wat is verankerd in Pluriform. Tegelijkertijd werken wij continu aan het verbeteren van de sociale vaardigheden en vergroten van de ik-sterkte, door actief samen aan de slag te gaan met gezamenlijke en individuele doelen zoals, samenwerken, uitdagingen aangaan, omgaan met

regels en structuren, weerbaarheid, gedragsregels, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid. Uitermate bruikbaar is de koppeling tussen de begrippen Doel, Krachtbron en Waardering (DKW model). Zonder doel kun je samen met het Talent de weg er naar toe niet vinden. Zonder krachtbronnen steekt er geen kracht in de motor van verandering. Zonder waardering te hebben én te uiten, activeer je de krachtbronnen van het Talent niet en schiet de turbo in de werkrelatie niet aan.

- Binnen Talent hebben we een digitale tool ontwikkeld waarin het zorgproces visueel gemaakt is. Deze tool ondersteunt medewerkers 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 zijn de scholingen gestart voor alle medewerkers om het zorgproces weer opnieuw onder de aandacht te brengen en de tool te introduceren. In voorbereiding hierop zijn medewerkers in 2023 getraind in het gebruik van de SOAP methode voor het maken van de rapportages.
- Talent heeft beleid gemaakt over de WZD. Talent levert geen onvrijwillige zorg. Wij begeleiden Talent en doen dit alles in samenspraak met het Talent en

met de familie en/of vertegenwoordigers.

- Professionele ontwikkeling van onze medewerkers vindt op verschillende manieren plaats. Hierin neemt reflectie een belangrijke rol in, maar zijn zaken als scholing en ontwikkeling, de dialoog met elkaar en met de Talenten, het betrekken van professionals bij het beleid van de organisatie en het toepassen van beroepsstandaarden in de praktijk en registratie van beroepsgroepen, ook hele belangrijke onderwerpen. In 2023 zijn we gestart met Themabijeenkomsten, waarin we medewerkers die hetzelfde product/dienst leveren bij elkaar brengen.

Met alles wat we gedaan hebben, waren onze Talenten ook tevreden?

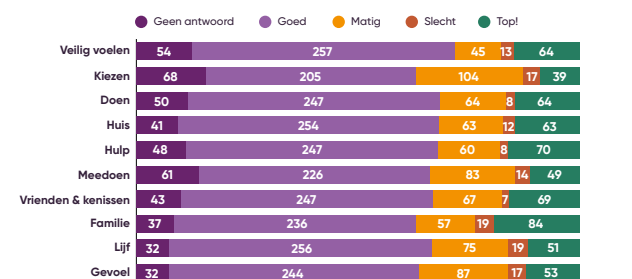
De tevredenheid van onze Talenten meten we met het meetinstrument Dit Vind Ik Er Van! Dit Vind Ik Er Van! Is een methodiek die naadloos aansluit bij de oplossingsgerichte manier van werken. We zien in 2023 een toename in het aantal ingevulde formulieren. Dit hangt samen met de trainingen die in 2022 en 2023 zijn gegeven om de medewerkers te voorzien in een opfriscursus hoe de tevredenheidsmeting afgenomen kan worden. Daarnaast is in 2023 ook binnen Ouderenzorg een vergelijkbare dialoog gevoerd over de tevredenheid.

Algemene resultaten

De cijfers in het diagram geven aan hoeveel Talenten (=N) de desbetreffende ervaring score hebben gegeven. Het gaat hier niet om unieke aantallen aangezien een deel van de Talenten meerdere keren heeft deelgenomen aan de meting gedurende 2023. De kleuren representeren elk een antwoordcategorie. De percentages van de ervaring scores zijn per categorie 'Top!', 'Goed', 'Matig' en 'Slecht' gepresenteerd in het volgende onderdeel van het rapport. 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.

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

Totaalscore

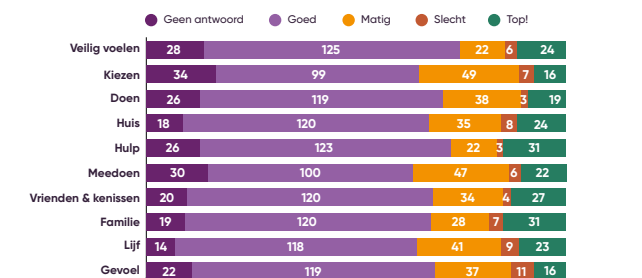


Overzicht per zorgsoort

Ambulante begeleiding

In totaal zijn er 330 Talenten die ambulante begeleiding ontvangen bij Talent. Hiervan hebben 205 Talenten deelgenomen aan 'Dit Vind Ik Ervan!'. 4 Talenten hebben deelgenomen aan 'Ik Toon', 156 aan 'Ik Vertel', 44 aan 'Ik Zie en Vertel' en bij 1 Talent is de dialoogvariant niet genoteerd.

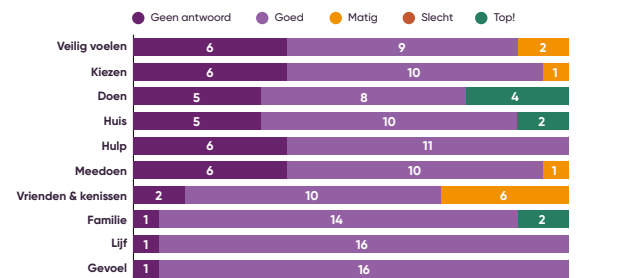
Ambulant



Dagbesteding

In totaal zijn er 74 Talenten die gebruik maken van dagbesteding bij Talent. Hiervan hebben 17 Talenten deelgenomen aan 'Dit Vind Ik Ervan!'. 11 Talenten hebben deelgenomen aan 'Ik Vertel' en 6 Talenten aan 'Ik Zie en Vertel'.

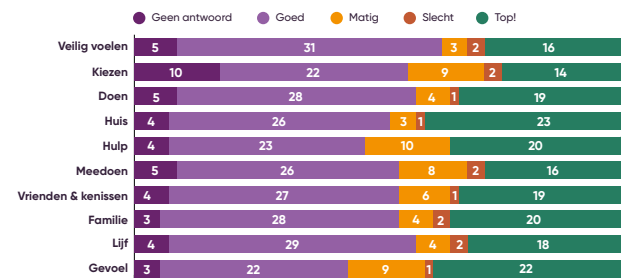
Dagbesteding



Groepsbegeleiding

In totaal zijn er 172 Talenten die groepsbegeleiding ontvangen bij Talent. Hiervan hebben 57 Talenten deelgenomen aan het dialoogmoment, 42 aan 'Ik Vertel', 13 aan 'Ik Zie en Vertel' en bij 2 Talenten is de dialoogvariant niet genoteerd.

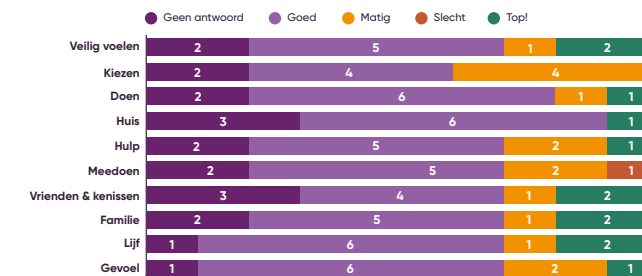
Groepsbegeleiding



Logeren

In totaal zijn er 10 Talenten die gebruik maken van het logeren bij Talent. Hiervan hebben 10 Talenten deelgenomen aan het dialoogmoment, 8 Talenten hebben deelgenomen aan 'Ik Vertel', 1 Talent aan 'Ik Zie en Vertel' en 1 Talent heeft deelgenomen aan de variant 'Ik Toon'.

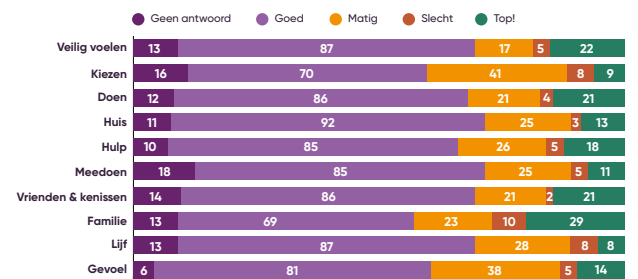
Logeren



Woonlocaties

In totaal zijn er 242 Talenten die verblijven op een woonlocatie van Talent. Hiervan hebben 144 Talenten deelgenomen aan 'Dit Vind Ik Ervan!'. 8 Talenten hebben deelgenomen aan 'Ik Toon', 108 aan 'Ik Vertel', 27 aan 'Ik Zie en Vertel' en bij 1 Talent is de dialoogvariant niet genoteerd.

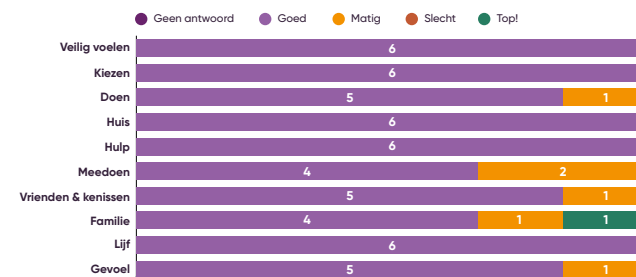
Wonen



Ouderenzorg

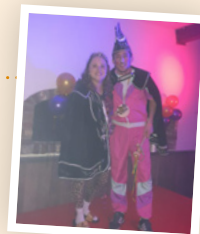
In totaal zijn er 7 Talenten die zorg ontvangen bij Ouderenzorg Talent. Hiervan hebben 6 Talenten deelgenomen aan 'Dit Vind Ik Ervan!'. 2 Talenten hebben deelgenomen aan 'Ik Vertel' en 4 aan 'Ik Zie en Vertel'.

Ouderenzorg



Van een To-do lijst naar een Tada!-lijst!

Carnavalszitting PV Talent:
Prinsenpaar Prins Tom en
Prinses Joes



Officiële
ondertekening start
Samenwerkingsverband
Beschermd Thuis Parkstad



Talent winner zaalvoetbal-
toernooi jeugdzorg



Lancering nieuwe
socials Talent

Talentkrant in
nieuwe huisstijl

Februari

- ISO Certificering
- Voedselveiligheid Talentino

168 medewerkers volgen
de e-learning SOAP;
Slagingspercentage van 100%
met gemiddelde van 8,8



Carnavalszitting
Groepsbegeleiding Jeugd
Gronsveld : Prins Cas en Prinses Lola



Talent Promotie Team aanwezig
op de zorgmarkt van de
Catharinaschool in Heerlen



Studenten Hoge Hotelschool trakteren
de Talenten van Werken met Talent op
een sportief uitje

Maart

Mei



Cradle to Cradle-kratjes! Start samenwerking Werken Met Talent en Berner

Start Re-Branding Talentino



Stagiaires on Tour

Hemelvaartactiviteit PV Talent

Talentino de Greune Luiper – Crazy Diner

Definitieve goedkeuring van de SER ontvangen voor onze SKM methodiek als alternatief medezeggenschapsmodel voor medewerkers en daarmee de ontheffing ontvangen voor het hebben van een klassieke Ondernemingsraad.

April



Talenten van Werken met Talent ontvangen het certificaat VCA

Pensioensfeest Bert van Beek!

Talentino Greune Luiper 5 jaar!



Start samenwerking Talentino-Thomas Regout: Opening bedrijfsrestaurant Talentino Thomas Regout

Talentino is aanwezig op Fire en Food Event in Echt bij Van de Venne



Juni



Super mooi kwaliteitsrapport gemaakt, nu in het jasje van de nieuwe huisstijl

De Talentenraad en Talent Promotie Team is aanwezig op HEIBLOEM Festival in Heibloem



Nieuw Talentacademie aanbod



Talent Promotie Team is aanwezig op de banenmarkt op de Fontys Pedagogiek in Sittard

Augustus

SKM afgevaardigden Tour de Talent



Inluiden
Zomervakantie



Scan de QR code voor de
aftermovie van het Five4Five
Event.



Talent Promotie Team en
Talenten van Terhorst zetten
zich in voor het goede doel
Five4Five

September

Opening Woonlocatie in Horn : nieuwe
bewoners ontvangen sleutel van hun
appartement



Talent heet alle nieuwe
stagiaires van harte
welkom!



Leefhuizen bijeenkomst

Oktober



Meidenclub Talent organiseert en verzorgt de "Dorpslunch" in Banholt in samenwerking met Gemeente Eijsden-Margraten in de week van de ontmoeting



Hercertificering Keurmerk ISO behaald

Maand van de Tevreden Medewerker: oktober staat in tekenen van werkplezier en medewerkerstevredenheid. In alle teams werd middels het dialoogmodel het Medewerkers Tevredenheid Onderzoek afgenomen.

Lancering re-branding Talentino; nieuwe look, nieuwe website en socials



November



Obstakel run

Sinterklaasviering PV

Opening Leefhuis Banholt

December

