

Anders denken en anders doen



**Maakt je
wereld
groter**

Tragel Zorg heeft in 2013 flinke stappen gezet om de juiste koers te varen, om alle veranderingen in de zorg het hoofd te bieden. De hand moet op de knip, want er komt minder geld van de overheid. Daarnaast verandert de samenleving. De nadruk ligt op 'samen doen', met minder zorg, meer welzijn en meer eigen netwerk. De oplossing ligt in samenwerking, met de cliënt centraal.

Ongeveer 95 procent van de cliënten valt straks onder de nieuwe Wet langdurende zorg. Goed leven blijft het vertrekpunt, ook in het meerjarenbeleid 2014-2017 van Tragel Zorg. Dat lukt, door de cliënten onder te brengen in één van de drie nieuwe cliëntprofielen, met een passend zorgaanbod en huisvesting. De drie cliëntprofielen zijn: wonen in de wijk, verpleging & verzorging en gedrag & ontwikkeling.

Samenwerking

Tragel Zorg zoekt ook samenwerking met andere organisaties, kennisinstituten en het bedrijfsleven. Hiermee blijven voorzieningen, de kwaliteit van zorg en (behandel) kennis in stand. Zo sloegen we in 2013 de handen ineen met de landelijke Carante Groep. Hierin werken elf organisaties voor de verstandelijk gehandicaptenzorg en de ouderenzorg samen aan bijvoorbeeld zorgontwikkeling, ICT, personeel & organisatie, financiën en vastgoed & huisvesting.

Wonen op maat

Tragel Zorg ontwikkelde in het afgelopen jaar andere, toekomstgerichte woonvoorzieningen. De aandacht gaat daarbij uit naar de cliënt, die alle mogelijkheden krijgt om mee te doen in de samenleving. De groepswoonings maken -daar waar het inhoudelijk en financieel kan- plaats voor appartementen, met een eigen keuken en woonkamer. Dat maakt de cliënt zelfredzaam. De locatie Houtenkwartier in Hulst bijvoorbeeld heeft in 2013 een hele ontwikkeling doorgemaakt met de eerste groep intramurale cliënten, die in 2014 volledig individueel gaat wonen. In Terneuzen zijn de cliënten en medewerkers voorbereid op de verhuizing van de IJsselhof/Rivierenpark naar het nieuwe



appartementencomplex aan de Amberboomstraat.

Zorgtechnologie

Beeldzorg voor actieve cliënt

In 2013 was er veel aandacht voor zorgtechnologie. Tragel Zorg introduceerde beeldzorg, waarbij cliënten, hun netwerk en begeleiders een iPad krijgen om via beeldbellen contact met elkaar te hebben. Deze geslaagde proef liet het gewenste resultaat zien: cliënten maken meer gebruik van hun netwerk en doen meer actief mee in de maatschappij. Zo zijn ze minder afhankelijk van professionele zorg. 37 cliënten, 23 begeleiders en drie medewerkers van de medische dienst gebruiken de iPad. In 2013 waren er ruim 5.700 beeldbelcontacten.

Schriftje.nl

De proef met Schriftje.nl, de digitale versie van het heen-en-weer boekje voor ouders van kinderen in het Kinderdagcentrum De Tjasker, liep door in 2013. Het persoonlijk gezondheidsdossier krijgt een vaste plaats binnen Tragel Zorg en wordt op termijn gekoppeld met het elektronisch cliëntendossier.

Mobility Coach

Om cliënten bij het reizen en het ondernemen van activiteiten zelfstandiger te maken, is een meerjarige proef gestart met de Mobility Coach. Dit is een smartphone met apps en toepassingen speciaal voor de cliënt. De Mobility Coach is een moderne manier om cliënten te ondersteunen zodat zij toch (zelfstandig) dingen kunnen blijven ondernemen. De speciale apps en toepassingen worden ontwikkeld met verschillende partijen, waaronder de universiteit van Leuven. Dit krijgt in 2014 verder vorm.

Ikbenonline.com

In Terneuzen en Clinge is ikbenonline.com geïntroduceerd. Dat is een community waarmee mensen die niet of niet goed kunnen lezen, schrijven of communiceren toch kunnen meedoen in de digitale samenleving. Er wordt verschillende hardware getest om uit te vinden wat het meest geschikt is voor de gebruikers.

Tragel Shop scoort

Het merk Tragel Shop, onderdeel van Tragel Zorg, heeft zich in 2013 nog beter in de markt gezet.

Zo zijn er nieuwe verkooppunten ingericht voor Tragel Shop-producten. Daarmee zijn nieuwe vormen van dagbesteding ontstaan. Het afgelopen jaar openden drie shop-in-shops. Ook is in 2013 de laatste hand gelegd aan www.tragelshop.nl. In de loop van 2014 opent een scanwinkel in Terneuzen. De omzet van de dagbesteding (in 2013 € 132.000, waarvan € 18.000 van Tragel Shop-verkoop) is teruggelopen, maar de verkoop van Tragel Shop-producten is gestegen.

Wonen en werken

De dagbesteding is in 2013 anders georganiseerd, omdat de overheid het budget voor vervoer fors inperkte. Als antwoord daarop is werk & activering geconcentreerd. De opzet is dat de cliënten wonen en werken binnen één gemeente, en liefst in dezelfde kern. Twee dagbestedingslocaties, de Stiel in Clinge en de Zeepsjop in Terneuzen, sloten de deuren.

Vrijwilligers en netwerk

Het netwerk rond de cliënt wordt steeds belangrijker. Om dat te vergroten en meer te betrekken, is een andere kijk op vrije tijd en

vrijwilligers nodig. De trend is ontzorgen: van zorg naar welzijn. Samen met kenniscentrum Vilans is in 2013 de visie op vrije tijd onder de loep genomen. Hierbij zijn cliënten, cliëntvertegenwoordigers, medewerkers, Centrale Cliëntenraad en de Vrijwilligersraad om hun ervaringen en wensen gevraagd. In 2014 gaat de aandacht uit naar invulling van vrije tijd buiten de instelling. Het in kaart brengen van het sociale netwerk van elke cliënt is daarnaast een vast onderdeel geworden van het zorgplanproces.

Sporten en bewegen

Onder het mom 'sporten maakt gezond' wordt er sinds 2013 gewerkt met sport en bewegen voor cliënten op indicatie. Inmiddels sporten er meer dan honderd cliënten door te zwemmen, fitnessen en gymmen op basis van een behandelplan. De vakgroep Beweging van Tragel Zorg is ook betrokken bij de realisatie van Sportdorp Clinge, een initiatief om sport in het dorp te stimuleren.





Organisatie

	Aantal cliënten intramuraal	Aantal cliënten extramuraal	Aantal medewerkers	Medewerkers in FTE	Bedrijfsopbrengsten
2010	415	127 (excl. dagbesteding)	870	613	€ 41.112.717,-
2011	412	141 (excl. dagbesteding)	782	548	€ 40.554.646,-
2012	417	252 (incl. dagbesteding)	769	545	€ 43.634.915,-
2013	415	281 (incl. dagbesteding)	742	549	€ 42.464.751,-

Zelfstandige teams

De afgelopen jaren heeft Tragel Zorg sterk ingezet op kwaliteit van zorg en medewerkers. Halverwege 2013 is gestart met de proef zelfstandige teams, als onderdeel van het programma Bruggen Bouwen. Door vraaggericht te werken, vergroten enthousiaste medewerkers de kwaliteit van leven van de cliënten. Bruggen Bouwen begon in 2012, bedoeld om samen te werken aan het Tragel Zorg van de toekomst. Thema's hierin zijn: teamontwikkeling, procesverbetering en verbinding.

Werken in zelfstandige teams betekent een grote verandering. Als eerste resultaat is merkbaar dat de teams bewustere keuzes maken in hun uitgaven. Dit komt doordat ze meer inzicht hebben in onder andere de financiële gegevens. Ook is er tussen teams

en Bedrijfsondersteuning meer wederzijds inzicht en begrip ontstaan.

Het in 2012 gestelde doel om op 42 procent van de woonlocaties en 28 procent van de locaties werk & activering niveau-2 medewerkers in te zetten, is deels geslaagd. Er worden meer zorgassistenten ingezet voor een bredere doelgroep cliënten en daarmee is de gestelde ambitie voor wonen waargemaakt. De aandacht gaat nu uit naar het feit dat bij werk & activering het accent veel meer ligt op begeleidende taken dan op verzorgende taken.

Blijven leren

Medewerkers volgden in 2013 tal van interne opleidingen, cursussen en trainingen aan de Tragel Academie, om zich te verbreden en te verdiepen in hun vak. 30 medewerkers richtten zich op de training 'Basale stimulatie', om zo goed mogelijk om

te gaan met mensen met ernstig meervoudige beperkingen. Een bijeenkomst 'Snoezelen en sensitieve activiteit' werd door 22 medewerkers gevolgd. 24 medewerkers deden een basistraining Triple C, een model voor mensen met een verstandelijke beperking die ook gedragsproblemen en/of psychische problemen hebben.

Voor de basistraining Eigen Initiatief Model (een leermodel voor mensen met een verstandelijke beperking, hun begeleiders en familie) tekenden 28 medewerkers. De training 'Gezonde voeding' is door 130 medewerkers gevolgd. Ruim 20 medewerkers ronden de training 'Nederlands met Gebaren' af. Ook nam een aantal medewerkers deel aan landelijke kennisklassen van Link4All, in het kader van projecten voor zorgtechnologie.

Meepraten en -beslissen

Tragel Zorg hecht veel waarde aan medezeggenschap op alle niveaus. Dat vertaalt zich in huiskamergesprekken (wonen), werkoverleg (werk & activering) en het Cliëntenplatform (in Terneuzen en in Clinge). In het platform in Terneuzen is gesproken over vervoer, waskosten, schoonmaak en nachtzorg. Ook de Wmo kwam aan de orde. De cliënten in Clinge gaven hun kijk op onder meer vrije tijd, het sociaal netwerk en de inzet van vrijwilligers en mantelzorg.

Er is voor elk cluster een clustercliëntenraad, waarin cliëntvertegenwoordigers zetelen. Een afvaardiging daarvan is vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad (CCR), die zeven maal gevraagd advies uitbracht aan de Raad van Bestuur. Ieder jaar houdt de CCR een contactdag voor alle cliëntvertegenwoordigers. Het thema in 2013 was 'Zorgtechnologie maakt de wereld groter'.

In 2013 vergaderde de Ondernemingsraad (OR) elf keer met de Raad van Bestuur. Onderwerpen die aan bod kwamen, waren de reguliere zaken zoals de begroting en de Tragel Zorg Agenda 2014. De OR gaf onder meer adviezen over de samenwerking met de Carante Groep en kantoorhuisvesting. De OR overlegde ook met de Raad van Bestuur over sociale veiligheid, de gang van zaken bij zelforganiserende teams en de ontwikkelingen in de specialistische zorg.

Een 8 gemiddeld!

Er is in 2013 een onderzoek gedaan naar de cliëntervaringen in de extramurale zorg en in werk & activering (dagbesteding). Het gemiddelde rapportcijfer is een 8. In het onderzoek wordt aandacht gevraagd voor de klachtenregeling, bereikbaarheidsdienst en de afstemming tussen zorgaanbieders onderling. Het rapport over de resultaten van het onderzoek bij werk & activering wordt in 2014 verwacht. Tragel Zorg werkt volgens het



kwaliteitsmanagementsysteem HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). In februari 2014 gaat Tragel Zorg op voor vernieuwing van het huidige certificaat. De overweging is om daarna eventueel over te stappen naar een systeem dat meer uitgaat van vakmanschap en verantwoordelijkheid van teams en zich richt op resultaten. Er zijn interne en externe audits afgenomen. Er is een plan van aanpak opgesteld dat erop is gericht dat alle eerste begeleiders en gedragsdeskundigen scholing volgen om de kwaliteit van zorgplannen te verbeteren.

Communicatie belangrijk

Opgeteld bereikten negen klachten de klachtencommissie in 2013, drie meer dan in het jaar ervoor. De aanleiding voor de klachten is divers, maar het belang van een goede communicatie blijkt de rode draad. De interne en externe vertrouwenspersoon en de klachtenbemiddelaar hebben samen veertig uitingen van ongenoegen behandeld, dertien meer dan in 2012. Opvallend is dat het aantal contacten met cliënten is gestegen. Dat komt waarschijnlijk door de presentatie bij de Cliëntenplatforms in 2012.

Huishoudboekje is rond

Het financieel doel van Tragel Zorg over 2013 is bereikt. De begroting is sluitend, hoewel er 8 procent minder budget beschikbaar was dan in 2012. Het resultaat over 2013 is € 397.059,-

En hoe verder...

In het meerjarenbeleid 2014-2017 is het uitgangspunt voor de toekomst goed leven voor cliënten, op alle fronten en in de eigen vertrouwde omgeving. De cliënt bepaalt daarin veel zaken zelf. Tragel Zorg ondersteunt met passende zorg en begeleiding, waar nodig samen met anderen. Veranderingen in de samenleving vragen om samen werken met andere partijen, zoals mantelzorg en vrijwilligers. Maar ook samenwerking met collega's in de zorg, welzijn, werk en inkomen en bedrijfsvoering zijn noodzakelijk om zelfstandig te kunnen blijven. Contacten met universiteiten en kenniscentra zijn onmisbaar om onze specialistische kennis te behouden en uit te breiden. Tragel Zorg biedt deskundige zorg en ondersteuning. De medewerkers zijn voor Tragel Zorg de motor: het belangrijkste middel om het doel te bereiken. We zijn pas tevreden als de cliënt dat is.

Deze uitgave is een beknopte weergave van het Jaarverslag 2013 van Tragel Zorg.

Het volledige jaarverslag is te bekijken op www.tragelzorg.nl onder nieuws bij publicaties.



COLOFON

Dit jaarverslag is uitgegeven onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur Tragel Zorg.

Tekst: Tragel Zorg en Bianca Moorthamer (Artext)

Ontwerp: De Wilde Zeeuw

Fotografie: Chris Platteeuw, De Wilde Zeeuw, Gino van den Broecke

Opmaak/druk: Beeldmerk, Terneuzen