

## Kwaliteits-rapport 2023

### Wat is een kwaliteits-rapport?

Trajectum maakt elk jaar een kwaliteits-rapport. Je leest hierin over onze zorg.

Daarvoor praten we met:

- cliënten
- de vertrouwenspersonen voor cliënten
- medewerkers

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: 2023.

We hebben een paar onderwerpen op een rij gezet. Het zijn er 5. Deze 5 punten noemen we ook wel het kwaliteits-kader. Daar is ook een filmpje van gemaakt. Bekijk het filmpje [hier](#).

De 5 belangrijke punten:

- **Veiligheid en persoonsgerichte zorg:** we vinden het belangrijk dat cliënten zich veilig voelen en zich kunnen voorbereiden op een zelfstandig leven. Dat doen we door zorg te bieden die bij de cliënt past.
- **Vakmanschap:** alle medewerkers van Trajectum hebben een opleiding en weten hoe ze cliënten de beste zorg kunnen geven.
- **Organisatie van zorg:** Trajectum heeft regels over hoe we zorg geven. Het is belangrijk dat we ons daaraan houden. We hebben dit opgeschreven zodat het voor alle medewerkers duidelijk is.
- **Samenwerken:** als medewerkers een vraag hebben, stellen ze die aan een andere medewerker (ook wel: kennis delen). Dat vinden wij belangrijk. Kennis delen doen we ook met organisaties buiten Trajectum.
- **Informereren over resultaten:** we informeren elkaar binnen Trajectum over hoe het gaat. Bijvoorbeeld over geld en over de zorg die we cliënten bieden.

## Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg

Ontwikkelingen binnen deze pijler:

- Trajectum gaat werken met speciale zorgplannen. Daarin staat hoe we de zorg zien en de 3 B's van De Borg: Begeleiden, Behandelen en Beveiligen. In 2023 hebben we hard gewerkt aan deze plannen, samen met onze zorgteams. Iedereen staat erachter. Begin 2024 willen we de plannen definitief maken. Tegelijkertijd gaan we ons voorbereiden om ze uit te voeren.
- We proberen nog beter te worden in het naleven van de Wet zorg en dwang.
- In 2023 hebben we het verlofbeoordelingskader voor Tbs vastgesteld en bekendgemaakt. Het helpt medewerkers om het verlof van Tbs-cliënten te regelen door richtlijnen te geven voor het maken van een verlofplan.
- We werken aan een nieuwe kijk op zorg. In 2024 verzamelen zorgdirecteuren in verschillende regio's ideeën hiervoor.
- In 2023 kwam naar voren dat er verouderde informatie zit in het cliëntdossier. Hier gaan we in 2024 aan werken.



## Pijler 2: Vakmanschap

Ontwikkelingen binnen deze pijler:

- In december 2023 zijn we begonnen met het gebruiken van een nieuw systeem genaamd Medimo om medicijnen toe te dienen. We hebben gezegd dat medewerkers alleen toegang krijgen als ze een medicatietraining hebben gevolgd. Nu kunnen we zien wie dat heeft gedaan en wie niet.
- In 2023 hebben 331 medewerkers de cursus 'Forensische scherpste' gevolgd.
- In 2023 zijn we begonnen met het vernieuwen van de beschrijvingen voor de banen van persoonlijk begeleider en begeleider. In 2024 gaan we ook andere vergelijkbare banen vernieuwen.
- In augustus 2023 zijn we begonnen met drie teams om het programma 'medewerker centraal' uit te werken. Ze werken aan dingen zoals jaargesprekken, het inwerken van nieuwe leidinggevenden en speciale trainingen. Dit programma gaat door in 2024.
- In 2023 hebben we het inwerkprogramma voor nieuwe mensen aangepast. Het is nu een soort basis waar teams en locaties zelf invulling aan kunnen geven. Zo krijgt elke nieuwe medewerker een pakket dat bij hen past. In 2024 gaan we ook een programma voor leidinggevenden maken.



### **Pijler 3: Organisatie van zorg**

Ontwikkelingen binnen deze pijler:

- Vanaf 1 oktober 2023 groeperen we zorg zoals doktersafspraken, behandelingen en verblijven in een regio Noord en Oost, met een eigen team. Dit past bij onze plannen om de zorg regionaal te regelen. We werken samen met andere zorgorganisaties om een zorgnetwerk te maken. Zo krijgen cliënten makkelijker de zorg die ze nodig hebben, waar en wanneer ze het nodig hebben.
- In 2023 hebben we al onze belangrijke kwaliteitsdocumenten zoals beleid, procedures en protocollen bijgewerkt. We hebben ze ook interactief gemaakt, zodat ze gemakkelijker te begrijpen zijn. Mensen vinden ze tot nu toe prettig lezen en we gaan hier in 2024 mee verder.
- We gaan overstappen naar een digitaal systeem om verbeteringen te volgen en te beoordelen. Dit gebeurt in 2024.
- In 2023 hebben we het proces van leren van voorvallen verbeterd. We hebben de interne (in ons digitale systeem) en externe meldprocedures (bij inspecties, justitie) duidelijker gemaakt. Ook hebben we taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden beschreven voor elke stap. Hierdoor hebben we betere controle over het melden, analyseren en leren van gebeurtenissen.

### **Uitkomsten leef- en werkklimaat onderzoeken:**

Wat gaat goed:

- De regels op de afdeling zijn duidelijk.
- Cliënten en medewerkers ervaren veelal een veilig gevoel op de afdeling.
- Cliënten ervaren veel steun door hun begeleiders.
- Veel medewerkers geven aan dat zij het gevoel hebben snel en efficiënt te werken.
- Cliënten hebben niet het gevoel dat begeleiders zich constant met hen bemoeien.

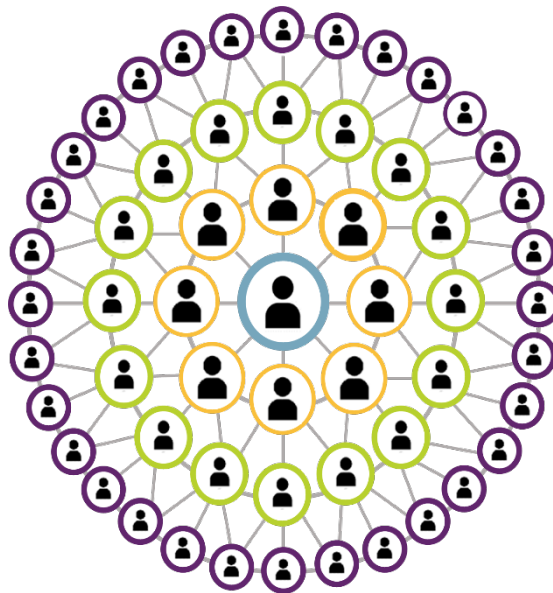
Verbeterpunten:

- Medewerkers ervaren last van procedures en regels waardoor zij het idee hebben minder tijd aan de cliënt te kunnen besteden.
- Dingen die stuk gaan mogen sneller worden gerepareerd of vervangen.
- Er wordt vaak door cliënten aangegeven dat zij zich vervelen. Vrijtijdsinvulling mag dan ook een groter aandachtspunt zijn binnen de behandeling.
- De manier waarop besluiten worden genomen in de organisatie is niet altijd voor iedereen duidelijk.
- De werkdruk wordt van gemiddeld tot hoog ervaren.

## Pijler 4: Samenwerken

Ontwikkelingen binnen deze pijler:

- Door de veranderingen in onze regio in 2023 werken we meer samen met anderen in de buurt. We willen dat mensen makkelijker uit ons systeem kunnen stromen en we willen beter samenwerken met andere zorgverleners. Zo krijgt iedereen de juiste zorg op de juiste plek.
- We willen een Forensisch Trainers Netwerk opstarten om samen te werken, ervaringen te delen en van elkaar te leren. Dit helpt ons om de zorg voor onze cliënten beter te maken. In 2024 gaat Trajectum een dag organiseren voor dit netwerk.
- We helpen onze cliënten om zelfstandiger te worden met behulp van digitale tools en nieuwe ideeën. Dit doen we door samen te werken met andere organisaties in de regio, van elkaar te leren en onze kennis te delen. Het zorgkantoor speelt hierbij een belangrijke rol.
- Het kenniscentrum van Trajectum heeft sinds 2023 drie nieuwe manieren om bij te blijven met onderzoek. Bij de kennislunch delen collega's online info over dingen waar we mee bezig zijn, zoals geweten, slaap en therapie. Met de kennissnack krijg je een handig overzicht van nieuwtjes en evenementen. En de kennislink is er voor studenten die willen delen wat ze hebben geleerd in de praktijk.



## Pijler 5: Informeren over resultaten

Ontwikkelingen binnen deze pijler:

- In 2023 merkten we dat het moeilijk was om van voorvallen te leren binnen ons bedrijf. Op kleine schaal gaat het soms wel goed, maar op grote schaal kan het beter. We hebben aan het eind van 2023 een diepgaande analyse gedaan naar dit probleem. In 2024 gaan we ervoor zorgen dat we hierover beter gaan communiceren en actie ondernemen.
- In 2023 heeft Trajectum mensen aangewezen die verantwoordelijk zijn voor de Wet zorg en dwang. Zij gaan praten met collega's over hoe we minder onvrijwillige zorg kunnen geven. Ze kijken ook naar andere manieren om dingen te doen op de locatie en helpen bij het uitvoeren van die ideeën.
- In 2023 is er weer hard gewerkt aan het uitbreiden en verbeteren van het (BI) dashboard voor medewerkers. Dit zullen we in 2024 blijven verbeteren.



## Belangrijke punten 2024

In 2024 zijn er 3 onderwerpen erg belangrijk voor Trajectum. Het gaat dan om deze punten:

- We streven naar een effectieve behandeling voor onze cliënten.
- We zijn zuinig met alles en iedereen.
- We willen de beste werkgever zijn voor medewerkers die nu bij ons werken. En voor medewerkers die bij Trajectum willen komen werken.