

# Kwaliteitsbeeld 2023



Samen aan zet



## Inhoud van kwaliteitsbeeld 2023

- 3 Voorwoord: De Twentse Zorgcentra in 2023
- 4 Vrije tijd
- 5 Prijzen en geldzaken
- 6 Zorg en eigen regie voor jullie
- 7 Meepraten en meedenken
- 8 Ervaringen van jullie
- 10 Onvrijwillige zorg
- 11 Nieuwe hulpmiddelen
- 12 Samen zorgen
- 13 Goed leven voor jou
- 14 Een veilige plek voor wonen en werken
- 16 Hoe begeleiders en teams leren
- 18 Goede begeleiders
- 20 Wat vinden medewerkers?
- 21 Praten over dit kwaliteitsbeeld



## De Twentse Zorgcentra in 2023

Dit is het kwaliteitsbeeld van 2023. Daar staat in wat we in 2023 hebben gedaan. En er staat in hoe we jou en anderen ondersteunen. Want bij De Twentse Zorgcentra helpen we je graag. Daarover vertellen we in het kwaliteitsbeeld.

Het kwaliteitsbeeld is geschreven door mensen van De Twentse Zorgcentra. Daarom staat er op veel plekken het woord: 'we'.

Het kwaliteitsbeeld is geschreven voor jou en alle andere bewoners en cliënten. Soms staat er het woord 'jou' of 'jullie'. En soms staat er de woorden 'bewoners' en 'cliënten'.

## Vrije tijd

We deden veel leuke dingen in 2023.  
Te veel om allemaal op te noemen.  
Dit zijn een aantal van die leuke dingen:



Veel voetballers



Gezellig meerijden met vrachtwagens



We gingen samen eten



Er was een zomerfeest met  
Roy Donders



Veel mensen gingen naar de kermis



Jannes kwam langs bij Funny Day



## Prijzen en geldzaken

### Een prijs gewonnen

Stadsboerderij Beeklust is een plek voor dagbesteding.  
Ze wonnen de Stadsprijs van Almelo 2023.

Evelien Alp is cliënt.  
Ze maakt foto's voor Instagram.  
Daarmee won ze een prijs.

### Geldzaken

In 2023 waren er geldzorgen.  
Elke groep moest zuinig aan doen.  
Sommige uitjes gingen niet door.  
En je moest misschien langer wachten op ondersteuning.  
Omdat er minder begeleiders waren.

We maakten een plan om beter met geld om te gaan.  
Er zijn nu minder zorgen over geld.  
Maar nog niet alle zorgen zijn weg.  
Dus ook in 2024 moeten we op geld letten.

## Zorg en eigen regie voor jullie

### Dagbesteding

Er zijn bewoners die geen dagbesteding hebben.  
We onderzochten wat zij willen.  
Degene die dat willen gaan nu ook naar dagbesteding.  
Of ze krijgen dagbesteding in huis.  
Ze zijn daar blij mee.

### Afscheid nemen van twee werkplekken

Bij CIREX en Preston Palace zijn dagbestedingsplekken en begeleide werkplekken.  
Er werkten ook cliënten van De Twentse Zorgcentra.  
Maar nu horen ze bij een ander bedrijf.  
Omdat er geldzorgen waren bij ons.

De Regionale Bewoners en Cliëntenraad Almelo heeft meegedacht.  
En gaf advies aan de regiomanager.  
Het is jammer dat de werkplekken niet meer bij ons horen.  
Maar het is fijn dat de cliënten er konden blijven werken.

### Bewegen en muziek

Er zijn bewegingsagogen en muziekagogen.  
Ze helpen jullie om meer te bewegen.  
En om meer te doen met muziek.  
We keken in 2023 hoe ze dit kunnen blijven doen.  
En hoe ze nog meer mensen kunnen helpen.  
Dat is nog niet klaar.  
Daarom gaan we er in 2024 mee verder.



## Ervaringen van jullie

### Wat vind je ervan?

Misschien praat je vaak met je begeleider.  
Dat is goed!  
Want je mag altijd met je begeleider praten.

Soms heb je een speciaal gesprek met je begeleider.  
Dit gesprek heet Dit vind ik ervan!  
Je kiest dan zelf waar je over wilt praten.  
Bijvoorbeeld over je lijf.  
Of over je gevoel.  
Of over je familie.

Je mag alles vertellen.  
Dat helpt de begeleider om jou goed te ondersteunen.

Begeleiders leren hoe Dit vind ik ervan! werkt.  
Ze krijgen hier les in.  
Sommige begeleiders hebben de les in 2023 gehad.  
De meeste begeleiders krijgen de les in 2024.

## Meepraten en meedenken

### Lid van de raad

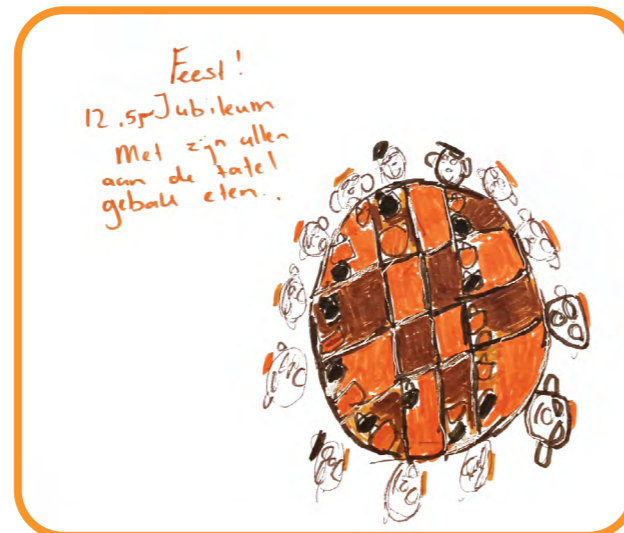
Sommige bewoners en cliënten zijn lid van een bewoners- en cliëntenraad. Deze raden denken en praten mee. Zij praten over verschillende dingen. Dingen die belangrijk zijn voor hen en voor andere bewoners en cliënten. Op die manieren komen ze voor jullie op. Een aantal voorbeelden waar ze over hebben gepraat zijn:

### Feestdag

Een jubileum is een bijzonder moment. Je viert dat je een aantal jaren bij De Twentse Zorgcentra woont of werkt. Maar hoe het gevierd werd, was voor iedereen anders. En soms werd het helemaal niet gevierd.

De Centrale Bewoners en Cliëntenraad zei tegen de raad van bestuur: Schrijf op wat De Twentse Zorgcentra gaat doen als iemand een jubileum heeft. Zodat een jubileum voor iedereen gelijk is. En er geen mensen vergeten worden.

Jose de Haan is een bewoner. Zij maakte een tekening over dit onderwerp.



### Meepraten over begeleiding

Sommige begeleiders mogen geen medicijnen geven aan jullie. Want dat hebben ze niet geleerd op school. Andere begeleiders mogen wel medicijnen geven. Maar soms zijn die niet aan het werk. Wie geeft dan de medicijnen aan jullie?

De raden dachten hierover na. Zij vinden dat assistent begeleiders medicijnen mogen geven. Maar alleen als zij geslaagd zijn voor de verplichte scholing. En de artsen moeten controleren of het delen van de medicijnen veilig gebeurt.

Elly den Uyl is voorzitter van de raad. Zij zegt: Ze moeten wel een opleiding volgen voor medicatie. En er moet controle zijn door de arts, voor de veiligheid.

### Speciale bijeenkomsten

In 2023 mocht iedereen stemmen voor de Tweede Kamer. Het is belangrijk om te stemmen. Want de mensen in de Tweede Kamer maken plannen voor Nederland. En voor de mensen die wonen in Nederland.

Voor mensen die stemmen lastig vonden was er een speciale bijeenkomst. Ze leerden wat stemmen is en hoe het moet.

## Onvrijwillige zorg

### Vrijheid

Soms vinden anderen dat je zorg nodig hebt die jij zelf niet wilt.

Of je krijgt minder vrijheid.

Moet je medicijnen gebruiken die je niet wilt?

Ben je het niet eens met jouw bedtijd?

Wil je iets doen maar mag dit niet?

Dit heet onvrijwillige zorg.

Onvrijwillige zorg is soms nodig om jou te beschermen.

Of om anderen te beschermen.

Maar onvrijwillige zorg mag nooit zomaar worden gegeven.

Jij mag zoveel mogelijk zelf over jouw leven beslissen.

Dat is jouw recht.

De Wet zorg en dwang beschermt jouw rechten.

Er staat in wat jouw rechten zijn.

Er staat ook in welke regels er gelden voor De Twentse Zorgcentra.

Als begeleiders jou onvrijwillige zorg geven.

Als jij onvrijwillige zorg krijgt, maakt het team een plan.

Daarin staan de afspraken over de onvrijwillige zorg.

Bijvoorbeeld hoelang de onvrijwillige zorg duurt.

Er staat ook in welke oplossing fijn voor jou is.

En hoe de onvrijwillige zorg kan stoppen.

Het plan wordt met jou besproken.

Of met je familie.

## Nieuwe hulpmiddelen

### Voetballen in je rolstoel

Zit je in een rolstoel?

En kun je zonder hulp niet voetballen?

Dan kun je voetballen met de AmiGo.

Dit is een speciaal apparaat.

Het zit aan je rolstoel vast.

Je drukt op een knop en de AmiGo schiet de bal weg.

Zo kan je voetballen in je rolstoel.

Bewoners en cliënten konden de AmiGo testen.

Ze vonden het erg leuk.

We willen de AmiGo graag kopen.

Zo kunnen we samen met jullie voetballen.

### Technotheek

Bij de Technotheek kunnen begeleiders hulpmiddelen lenen.

Ze kunnen die gebruiken op de groep.

In 2023 werden er veel hulpmiddelen geleend.

Roelie van Keulen is persoonlijk begeleider.

Zij leende bij de Technotheek een pratend fotoalbum.

Het fotoalbum was voor een bewoner.

Deze bewoner kan niet meer goed zien.

Ze kon ook foto's niet meer goed zien.

Het pratend fotoalbum is een oplossing.

Want het leest verhalen voor.

Deze verhalen gaan over de foto's.

De bewoner is erg blij met het pratend fotoalbum.

Dit is een mooi voorbeeld van een hulpmiddel.

## Samen zorgen

### Met de ouders

Anne-Mary Lohuis is teammanager.  
Ze werkt op een kindergroep.  
De ouders van de kinderen helpen vaak mee.  
Ze gaan mee wandelen.  
Ze helpen met koken.  
Of ze gaan mee met een dagje uit.  
Dat is leuk voor de kinderen.  
En dat is fijn voor de ouders.

We vinden het belangrijk dat ouders er vaak bij zijn.  
Zo zorgen we samen voor de kinderen.

### Een andere taal

In 2023 kwam er een jongen op de LosserHof wonen.  
Hij kwam uit Oekraïne.  
Hij sprak een andere taal.  
De jongen en de begeleiders begrepen elkaar niet.

De begeleiders vroegen op Facebook wie kon helpen.  
Veel mensen wilden dat.  
Deze mensen spreken de andere taal en Nederlands.  
Zij kunnen vertalen als de begeleiders met de jongen praten.  
Of als de begeleiders met de ouders praten.  
Dan begrijpen ze elkaar.  
Dat is fijn voor de jongen en zijn ouders.  
En dat is fijn voor de begeleiders.

### Elkaar beter begrijpen

Soms begrijpen begeleiders en familieleden van een cliënt elkaar niet zo goed.  
Jenet Nijkamp is systeemtherapeut.  
Zij helpt begeleiders en familieleden om goed met elkaar te praten.



## Hoe begeleiders en teams leren

### Gezond leven

In 2023 was de Week van de reflectie.  
We dachten na over gezond leven.  
Voor jou en voor medewerkers.

Een diëtiste helpt bij gezond leven.  
Ze geeft tips over gezond eten en drinken.  
En over meer bewegen en goed slapen.

Een diëtiste ging langs bij een woongroep.  
Ze gaf de bewoners en begeleiders tips.  
Zo kunnen ze goed letten op gezond leven.

## Goed leven voor jou

### Goed zorgen voor bewoners en cliënten

We willen dat bewoners en cliënten die veel zorg nodig hebben een mooi leven hebben.

Daarom zorgen we op een speciale manier voor hen.

We hebben twee manieren: LACCS of Triple-C.

### Begeleiders kijken bij LACCS

Of de cliënt geen pijn heeft.

Of de cliënt lekker kan slapen.

Of de cliënt dingen doet die leuk zijn.

Of de cliënt mensen om zich heen heeft.

Want deze dingen maakt iemand gelukkig.

In 2023 hebben al veel begeleiders geleerd om op deze manier te werken.

In 2024 leren nog meer begeleiders hierover.

### Speciale feestjes

Op sommige groepen waren er speciale feestjes.

Van gewone dingen werd een feestje gemaakt.

Er was bijvoorbeeld een was- en aankleedfeestje.



### Gelukkig zijn

Triple-C is ook een manier om bewoners en cliënten te ondersteunen.

Deze manier is vooral voor mensen met een lichte en matige verstandelijke beperking.

Triple-C betekent dat mensen een zo gewoon mogelijk leven hebben.

Dat ze anderen om zich heen hebben.

Dat ze op een fijne plek wonen.

En dat ze een zinvolle dag hebben.

Veel begeleiders leerden in 2023 te werken volgens deze manier.

In 2024 leren nog meer begeleiders over Triple-C.

### Een nieuwe plek

Alexander Hoffmann verhuisde in 2023 naar een andere woongroep.

Hij kreeg toen ook andere dagbesteding.

Alexander wil veel buiten zijn.

Dat kan op zijn nieuwe dagbesteding en woongroep.

De nieuwe groep en nieuwe dagbesteding passen beter bij hem.

Nu is Alexander blijer.

Ook de moeder van Alexander is blij.

Ze ziet dat Alexander het fijn vindt op de nieuwe groep.

En bij de nieuwe dagbesteding.

Ze is blij met de begeleiding.

Omdat de begeleiding goed kijkt naar wat Alexander wil.





## Een veilige plek voor wonen en werken

### Op de LosserHof

Jolanda Vos is lid van de Regionale Bewoners- en Cliëntenraad Losser.

Ze woont op de LosserHof.

Ze maakte in 2023 foto's van de LosserHof.

Van omgevallen bomen.

En van gaten in de weg.

Jolanda vindt dit gevaarlijk voor bewoners en cliënten.

Ze wil dat het opgelost wordt.

Daarom vertelde ze dit in de raad.

De raad heeft dit besproken met de regiomanager.

In 2024 gaan we hier goed naar kijken.

Zodat het weer veilig is.

### Verkeer op 't Bouwhuis en LosserHof

Soms rijden auto's te hard op 't Bouwhuis en de LosserHof.

Daarom staan er op 't Bouwhuis plantenbakken op de weg.

Auto's kunnen nu minder hard rijden.

Ook staan er op veel plekken verkeersborden.

Daarop staat hoe hard je mag rijden.

Een werkgroep heeft dit bedacht.

We willen dat 't Bouwhuis en de LosserHof steeds veiliger worden.

Voor bewoners en medewerkers.

### Uit bed gevallen

In 2023 gebeurde een ongeluk met een bewoner.

Een begeleider legde een bewoner in bed.

Dat deed ze met een tillift.

Toen de bewoner in bed lag draaide de begeleider zich om.

Het bedhek stond nog niet omhoog.

De bewoner viel toen uit bed.

Ze brak een botje in haar rug.

Het was een erg ongeluk.

We onderzochten hoe dit kon gebeuren.

We maakten afspraken zodat dit niet nog een keer gebeurt.

Een begeleider moet altijd het bedhek omhoog doen.

Zo kan een bewoner niet uit bed vallen.

We willen dat alle bewoners veilig bij ons kunnen wonen.

## Goede begeleiders

### Nieuwe roosters

We proberen nieuwe werkroosters uit.

De roosters helpen om beter samen te werken.

Begeleiders van wonen kunnen meehelpen bij dagbesteding.

Begeleiders van dagbesteding kunnen meehelpen bij wonen.

We denken dat de nieuwe roosters fijn zijn voor jullie.

Omdat je dan vaker dezelfde begeleiders ziet.

We denken dat de nieuwe roosters ook fijn zijn voor begeleiders.

Want ze kunnen nu langer werken.

En ze kunnen leren van elkaar.

In 2024 kijken we of de nieuwe roosters goed werken.

En of het fijn is voor jou.

### Begeleiders die niet in loondienst zijn

Sommige begeleiders zijn niet in loondienst.

Het is nodig dat zij er zijn omdat er dan genoeg begeleiders zijn.

Maar ze zijn ook duur.

Daarom willen we beter letten op deze begeleiders.

We weten nu hoeveel van deze begeleiders bij ons werken.

In 2024 willen we dat er minder van deze begeleiders zijn.

Natuurlijk zorgen we ervoor dat er altijd genoeg begeleiders zijn.



### Filmpjes op TikTok

Gitte Moleman is begeleider

Ze maakt filmpjes over haar werk.

Ze plaatst elke week een filmpje op TikTok.

Gitte wil laten zien hoe leuk haar werk is.

Veel mensen kijken naar haar filmpjes.

Gitte won ook een prijs

Gitte zegt:

Veel mensen sturen mij berichtjes.

Ze zeggen dat ze ook in de zorg willen werken.

We vinden dat fijn.

We willen graag dat er meer begeleiders bij ons werken.

## Wat vinden medewerkers?

### Een onderzoek

We deden een onderzoek naar hoe tevreden medewerkers zijn.

Zijn ze blij met hun werk?

Zijn ze blij met de leiding?

Niet iedereen deed mee aan het onderzoek.

### Dit gaat goed

Medewerkers zijn trots op hun werk.

Ze weten wat ze moeten doen op hun werk.

Ze zijn sterk genoeg voor hun werk.

### Dit gaat nog niet goed

Niet elke medewerker vertrouwt de leiding.

Daarvoor moeten we meer ons best doen.

We gaan meer met medewerkers praten.

Dat gaat misschien helpen.



## Praten over dit kwaliteitsbeeld

We hebben gevraagd wat mensen vinden van dit rapport.

Aan cliënten en verwanten en medewerkers

Zij hebben tips gegeven.

Bijvoorbeeld om meer verhalen van cliënten te vertellen.

We zijn trots op dit rapport.

Er staat in dat we hard hebben gewerkt.

We willen ook nog dingen beter doen.



**De Twentse Zorgcentra**

Centraal telefoonnummer  
088 430 4000

Postbus 2112  
7500 CC Enschede

[info@detwentsezorgcentra.nl](mailto:info@detwentsezorgcentra.nl)  
[www.detwentsezorgcentra.nl](http://www.detwentsezorgcentra.nl)