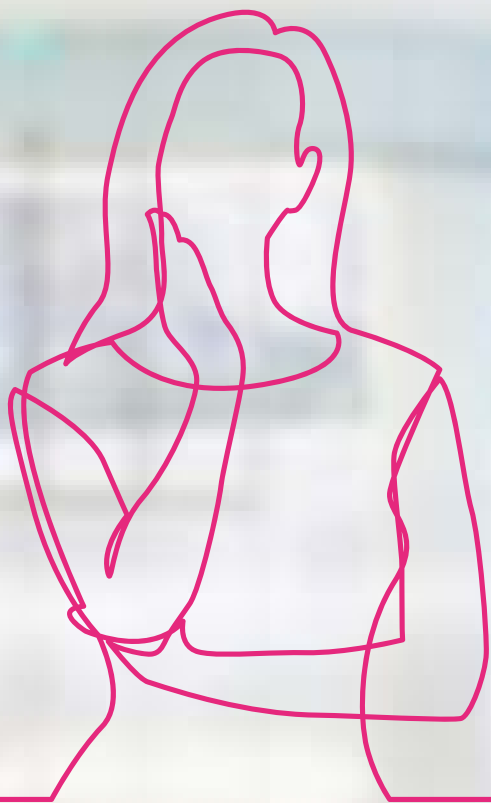




Kwaliteitsrapport

2020



Voorwoord	3
Algemene inleiding	4
Bijzonderheden 2020, een jaar vol kansen en uitdagingen	5
Clïëntperspectief	6
Mariska	6
Annemiek	7
Patricia	8
Rob	9
Bewoners wooninitiatief	9
Medewerkersperspectief	
Positionering Prisma Hulplijn	12
Inzet InfectiePreventieTeam	14
Opvangteam	16
Eigen Prisma teststraat	18
Medewerkersonderzoeken	18
Thuiswerk faciliteiten	19
Faciliteren van opleidingen	19

Organisatieperspectief	20
Bijlage Factsheet	22
MIC-cijfers	22
ECD	23
Interne onderzoeken	23
Klachten	24
Onvrijwillige zorg	26
Bijlage: Toelichting op factsheet	27
Incidentmeldingen	27
Interne onderzoeken	27
ECD	27
Clïëntervaringsonderzoek	28
Klachten	28
Lijst met afkortingen	29



Voorwoord

In maart 2020 heb ik me als bestuurder verbonden aan Prisma. Het was alles behalve een rustige start. We kregen al snel te maken met de effecten van de coronacrisis. En dan is het alle hens aan dek: de rust bewaren, goede informatie vanuit het crisisteam voorbereiden en zorgen dat de zorg altijd door kan gaan.

Ik ben er trots op hoe we dit met elkaar het afgelopen jaar gedaan hebben. Natuurlijk zijn er momenten geweest dat het moeilijk ging. Als Raad van Bestuur zijn we ons ervan bewust dat we veel vragen van begeleiders, cliënten en de mensen die voor hen belangrijk zijn. Veel zaken zijn onduidelijk en we hebben lang niet altijd alle antwoorden. Maar ik ben onder de indruk van de energie en flexibiliteit die - nog steeds! - binnen de teams aanwezig is en van het doorzettingsvermogen van de cliënten.

In het vorige kwaliteitsrapport stonden verbeterlijnen beschreven met een plan van aanpak. Normaal gesproken kijk je in het volgende rapport dan terug om te laten zien wat we gedaan hebben. Dat gaan we dit jaar anders doen. 2020 was voor iedereen een bijzonder jaar en dus ook voor Prisma. Hoe dit jaar eruit heeft gezien laten we niet zien in een tabel met acties maar juist met verhalen. We willen niet alleen téllen, maar ook vértellen. Daarom laten we cliënten aan het woord over hoe het afgelopen jaar voor hen is geweest. Wat waren de moeilijke momenten, maar ook: wat waren juist hele mooie ontwikkelingen? We beschrijven in dit rapport ook wat we gedaan hebben voor medewerkers, de drijvende krachten van onze organisatie. Hoe hebben we gezorgd dat zij hun werk kunnen blijven doen en welke lessen hebben we hieruit getrokken?

Het derde deel van dit rapport gaat over wat de effecten waren op de bedrijfsvoering en de organisatie van de zorg.

Een mooie ontwikkeling in 2020 was het inbedden van het kwaliteitsbeleid in de beleidscyclus. We hebben intern gekeken wat de status is van de kwaliteitsplannen en welke acties we de komende periode gaan uitvoeren. Deze inventarisatie is beschikbaar. We maken hieruit geen aparte doelen meer specifiek voor kwaliteit en veiligheid. Kwaliteitsverbeterlijnen zijn geïntegreerd in het jaarplan van de Raad van Bestuur en het MT. Kwaliteit is zo integraal onderdeel geworden van onze continue leercyclus.

Naast het vertellen van verhalen zullen we in dit rapport ook aandacht geven aan het tellen. De bijlage bevat kengetallen uit ons kwaliteitsmanagementsysteem, zoals de incidentmeldingen en de klachten.

Of 2021 rustiger zal worden dan 2020 weet ik niet. Maar ik heb er alle vertrouwen in dat we met elkaar kunnen zorgen dat het een mooi jaar wordt.

Laten we vooral blijven geloven in - en werken aan - een mooie toekomst!

Brigite van Haaften
Raad van Bestuur



Algemene inleiding

Wij zijn Prisma. Wie ben jij?

‘Prisma zet in op een hoge kwaliteit van zorg. Welke beperking je ook hebt, Prisma is er voor jou. Wij vinden dat jij een eigen plek in de samenleving verdient. Jouw behoeften, talenten en mogelijkheden helpen ons om de kwaliteit van zorg naar een steeds hoger niveau te tillen.’¹

In 2020 ondersteunden we 1375 wooncliënten, 992 cliënten die dagbesteding ontvangen en 1193 ambulante cliënten². Deze cliënten ontvingen zorg en aandacht van 2199 medewerkers en 777 vrijwilligers. We bieden die ondersteuning vanuit een van onze locaties verspreid over Brabant, maar ook bij de cliënt thuis. Cliënten ontvangen zorg vanuit de Wlz, de Wmo of de Jeugdwet, en vanuit de Zorgverzekeringswet. Zij ontvangen zorg in natura of werken met een persoonsgebonden budget (PGB). Die zorg is van hoge kwaliteit, en altijd afgestemd op de wensen en behoeften van de individuele cliënt. Deze zorg bieden we niet alleen, samen staan we immers sterker. Met onze samenwerkingspartners maar ook via de labels Makker en Fittin werken we aan steeds betere zorg voor al onze cliënten.

[Bekijk hier de informatie over medewerkers van Prisma.](#)



¹ bron: Prisma-visie op zorg

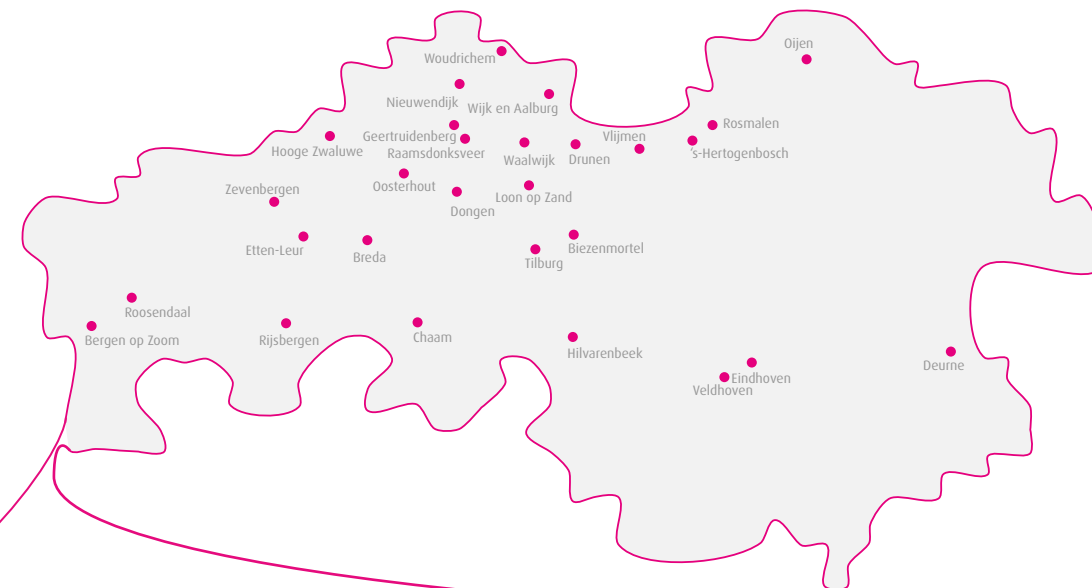
² bron: Prisma Dashboard 16 mrt

Makker

Via het label Makker biedt Prisma - naast werk & daginvulling en woonconcepten - ambulante ondersteuning aan mensen met een maatschappelijke kwetsbaarheid.

Fittin

Onder het label Fittin helpen we ouders en verwanten bij het organiseren en realiseren van een particulier wooninitiatief (ook wel ouderinitiatief). Prisma levert via Fittin zorg op 27 wooninitiatieven.



Verhalen

Bijzonderheden 2020, een jaar vol kansen en uitdagingen

Kwaliteit zien we in de context van de verhalen uit de praktijk en niet alleen uit de meting van kwaliteit in cijfers uit de bouwstenen van het kwaliteitskader. Met name in een periode waarin de zekerheden van alledag op losse schroeven staan, is het belangrijk te kijken naar die context en te luisteren naar verhalen uit de praktijk.

Ondanks de coronamaatregelen is 2020 een jaar geweest waarin we de kwaliteit op elk niveau in de organisatie zo optimaal mogelijk hebben kunnen waarborgen. Het is een jaar geweest waarin we voor uitdagingen hebben gestaan, maar ook een jaar dat kansen bracht. We hebben deze kansen en uitdagingen opgehaald en vertaald vanuit drie perspectieven:

- het cliëntperspectief
- het medewerkersperspectief
- het organisatieperspectief

Het zijn verhalen uit de praktijk die laten zien hoe we meebewegen in een bewogen jaar. Sommige personen hebben ervoor gekozen om niet met hun eigen naam in dit kwaliteitsrapport vermeld te staan.



Clïent perspectief

Verhaal Mariska

‘Ik vond het afgelopen jaar lastig door het coronavirus. Ik heb zelf corona gehad en moet het afkloppen, want ik ben er goed doorheen gekomen. Wat ik lastig vond was dat je de ene keer gewoon kon gaan werken, dan kwam corona ertussen, daarna weer werken, toen kreeg ik zelf corona. Ik vond het lastig om in een ritme te komen, want ik ben een paar keer in quarantaine geweest waardoor ik niet kon gaan werken. Het voordeel van in quarantaine gaan is dat ik een beetje tot rust kwam. Er waren geen prikkels en mensen kwamen niet meer zo dicht bij mij. Het fijne van toen ik corona had, was dat ik door een klein vast team verzorgd werd die de tijd voor mij hadden. Ik vond het bijna jammer dat de corona over was en dat ik weer te maken kreeg met een groot team. Ik vond het vreselijk dat ik geen bezoek mocht ontvangen en ook dat ik geen leuke dingen meer met mijn familie kon doen. Ik weet niet goed wat alle regels en afspraken zijn. Soms moet ik eraan herinnerd worden. Maar wat ik dan niet begrijp, is dat ik wel een mondkapje op moet en een ander niet. Dat zal wel met hun niveau te maken hebben. Sinds corona heb ik verschillende zware aanvallen gehad en nu durf ik niet meer met mijn pendel naar buiten. Ook dat is zwaar, want ook nu lever ik weer vrijheid in en moet ik straks met een deeltaxi. Als straks corona voorbij is ga ik rustig mijn werk oppakken en lekker uit eten met mijn nichtjes en naar een terras.’

Verhaal Annemiek

‘In het begin had ik niet goed door wat er aan de hand was. Maar op een gegeven moment kwam mijn begeleider van de dagbesteding hier werken. En natuurlijk de persconferenties. Maar ik weet nog goed dat mijn po-er op vrijdag kwam en mij meenam naar mijn kamer en vroeg aan mij wat ik wilde. Naar mijn ouders of hier blijven. Dat was een onmogelijke keuze, want als ik hier bleef, mocht ik mijn ouders niet meer zien en als ik naar mijn ouders ging mocht ik niet meer naar mijn eigen huis. Ik begon gelijk te huilen omdat ik het niet meer wist. Ik woon hier nog niet zo lang. Ik heb een angststoornis en ik maakte kleine stapjes vooruit, maar door corona ging ik weer achteruit. Ik ben als de dood voor ziekenhuizen, voor naalden en voor testen, maar ik ben ook heel bang dat ik corona zal krijgen. Tot eind juni heb ik bij mijn ouders gezeten, toen ging het echt niet meer want het botste. Zij waren gewend om bepaalde dingen te doen en ik ook. Wat ik niet begreep was toen ik bij mijn ouders woonde, dat ik mijn eigen appartement niet in mocht. Terwijl ik een eigen ingang hier bij het pleintje heb, ik hoef niet door de gezamenlijke deur. Ik mocht niet mijn eigen spullen pakken. Dat moest ik aan een begeleider vragen. En ik heb niets te verbergen hoor, maar ik vind het wel raar dat begeleiders in mijn kasten zitten. Toen ik terugkwam, moest ik in quarantaine. Vooral in de avonden ging het niet goed met mij, ik moest veel huilen en had vreetbuien.

Op mijn werk in het tuincentrum is het fijn. Het allerfijnste is dat er nu geen klanten in de winkel mogen komen want dan heb ik gelukkig niet te maken met die 1,5 meter zone.

Maar mijn moeder vindt dat ik mij moet laten vaccineren omdat ik in een instelling woon. Maar ik durf het niet. Ik vind het niet eerlijk dat de regering zegt dat ze een corona paspoort willen invoeren. Als je niet gevaccineerd bent mag je bijvoorbeeld niet naar de Action. Ik hoop dat het snel voorbij is. Ik mis een knuffel van mijn beste vriendin en ik wil weer naar de Action om iets te kopen.’

Verhaal Patricia

‘In het begin ging het allemaal wel. Ik werk bij de COOP op de zuivelafdeling. Dus ik kon gewoon naar mijn werk. Maar ik weet het nog goed, het was 21 december 2020 en ik was aan het koken toen een begeleider in een pak aan kwam lopen. Ik moest niet schrikken zei ze. Er was iemand ziek geworden. Ja dat was schrikken, er kwamen heel veel tranen. De begeleider heeft mijn werk gebeld want ik was te emotioneel. Toen heb ik mijn ouders en broer gebeld, zij wonen ook allemaal bij Prisma, en ja toen kwamen weer de tranen. Op 2e kerstdag zijn we getest. We kregen een dag later te horen dat we allemaal negatief waren. Gelukkig kon ik oud en nieuw wel met mijn ouders vieren. Maar die eerste dagen waren echt baaldagen, ik heb heel veel gehuild. De begeleiders zeiden dat het wel goed kwam.

Ik had liever gehad dat ze het even rustig op mijn appartement verteld hadden. Nu was het beneden in de keuken en het was toch een behoorlijke schok voor mij. Toen ik niet mocht werken, kon ik wel lekker uitslapen, dus dat was dan wel een voordeel. Ik vind wel dat ze hier de mensen vaker moeten temperen, dat doen ze wel waar mijn ouders wonen.

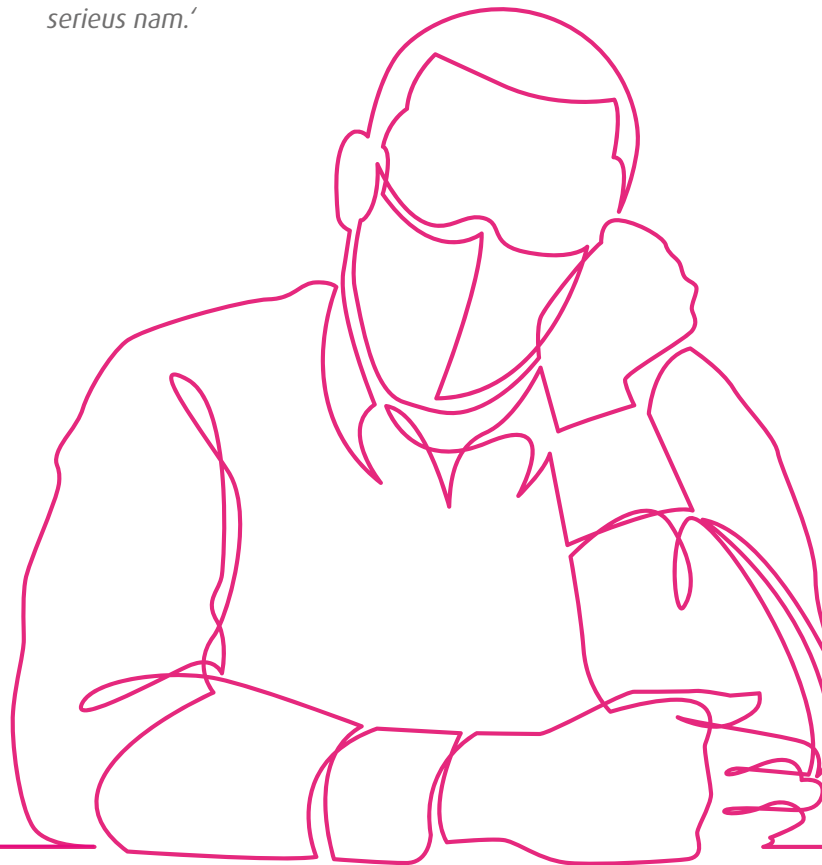
Ik mis het wel om samen met mijn broer in zijn auto op zondag naar mijn ouders te gaan. We mogen nog maar alleen op bezoek gaan. Het is fijn dat de ruimte boven open is. Daar kunnen we gezellige dingen met elkaar doen want daar is het groot genoeg om afstand te houden. Als straks alles weer normaal is, ga ik lekker winkelen zodat ik nieuwe kleren kan kopen. Ik woon hier al sinds 2008 en heb het erg naar mijn zin, gelukkig wonen mijn broer en ouders ook in de buurt.’



Verhaal Rob

‘Op mijn werk gingen de begeleiders de hele tijd discussiëren over wel of geen mondkapje dragen. Sommigen vonden het maar onzin. Maar ik ben al wat ouder en maak mij zorgen. Ook merkte ik dat heel veel cliënten heel erg ongerust werden van al die verhalen van de begeleiders. Ik heb het toen gezegd tegen de begeleiders dat ze hier niet over moeten praten als wij erbij zijn. De begeleider zei dat ik mijn mond moest houden en mij er niet mee moest bemoeien.

Toen heb ik een klacht ingediend en heb samen met de teamleider met de begeleiders gesproken. Ik was blij dat die mevrouw van Prisma mij wel serieus nam.’



Bewoners wooninitiatief

‘Covid heeft nadelen omdat het werk stopt. Begeleiders zijn nu onze sociale contacten. En de bezoeksregeling maakt het allemaal minder leuk. Er is hierdoor kans op vereenzaming, ondanks dat de begeleiding alles voor me doet. Het voelt alleen zonder mijn contacten. Begeleiding is nu bijna familie.

Begeleiders houden zich goed aan de maatregelen en geven het goede voorbeeld. Ze vertellen dat ze het ook moeilijk hebben in hun privéleven. Ik dacht dat begeleiders het altijd zo goed hadden. Bewoners en begeleiders zitten hierdoor meer op eenzelfde lijn. We zijn nader tot elkaar gekomen.

We willen graag weer eens de maatschappij in i.p.v. in de gemeenschappelijke tuin een koffietje doen met 1 persoon. De gezamenlijke ruimte in- en uitlopen (die is nu zo goed als dicht) om elkaar even te zien en een dolletje te maken.

Wat ik mooi vind om af te sluiten: ondanks het hele Covid en alle maatregelen ben ik blij met begeleiders zoals jij (jullie), samen redden we het wel!’

Onvrijwillige zorg

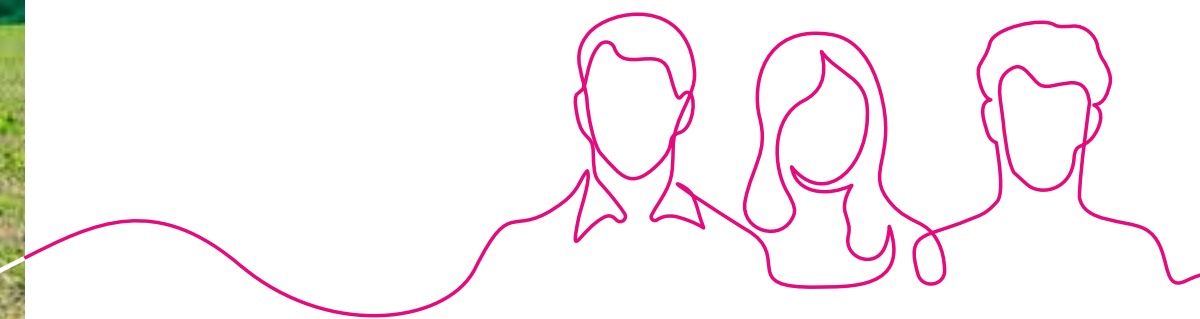
Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan, 2020 werd gezien als overgangsjaar. In het afgelopen jaar is er hard gewerkt aan het beoordelen van de ondersteuningspunten en het omzetten van maatregelen naar de Wzd. We hebben gezien dat door Covid-19 de prioriteiten elders lagen, na de zomer zagen we een flinke stijging in het aantal omzettingen. Aan het einde van 2020 was 88% van alle ondersteuningspunten beoordeeld op de Wzd.

Covid-19 bracht ook vragen met zich mee over hoe met de Covid maatregelen om te gaan en wanneer er dan sprake is van onvrijwillige zorg. Zo is het sluiten van een deur geen algemeen geldende covid maatregel, maar is dit onvrijwillige zorg waarbij zorgvuldig nagedacht moet worden of er geen vrijwillige of minder ingrijpende alternatieven zijn.

We zien een stijging in het aantal noodmaatregelen van 2020 ten opzichte van 2019. (Zie de factsheet in de bijlage voor de cijfers). Mogelijk heeft de inrichting in Pluriform hier effect op gehad, omdat men nu een noodmaatregel in de MIC melding aan kan maken. Maar ook de bewustwording en de gesprekken die men samen heeft, kunnen een bijdrage hebben geleverd aan de stijging.



De kern van de Wzd is dat iedere cliënt recht heeft op vrijheid, Prisma onderstreept dit recht. Dit is omschreven in haar beleidsvisie 'Beschermen van vrijheid' die in 2020 door de Raad van Bestuur en het MT, in samenspraak met de Centrale Cliëntenraad (CCR) en het Cliëntenplatform (CP), is vastgesteld. Om het thema vrijheid structureel op de agenda te houden, werd duidelijk dat het nodig is om de ervaringen van de afgelopen jaren te borgen en de taken bij meerdere personen te beleggen. Vanaf januari 2021 zijn er dan ook 3 vrijheidsbevorderaars die dit voortzetten.



Medewerkersperspectief

Vanuit HR lagen er mooie plannen om in 2020 nog meer aandacht te geven aan het behouden en aantrekken van vitale en bevlogen medewerkers. De plannen die er lagen, verdwenen niet naar de achtergrond door de komst van het coronavirus. Integendeel: ze kregen nog meer aandacht want hoe zorgen we ervoor dat medewerkers in dit soort uitzonderlijke omstandigheden goed kunnen blijven functioneren? Niet alleen op het werk, maar ook in hun privésituatie. We hebben ons telkens de vraag gesteld: wat heeft de medewerker vanuit Prisma nodig om zijn of haar werk goed te kunnen doen, niet alleen tijdens de crisis maar ook daarna. Met deze vraag in ons achterhoofd hebben we ingespeeld op de behoeften van het moment. Daar zijn onderstaande initiatieven uit ontstaan om medewerkers te ontzorgen daar waar mogelijk. Daarnaast hebben teams ook teamreflecties uitgevoerd vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Hoe teams deze reflectie uitvoerden is aan de teams overgelaten. Vanuit de lokale teams is de input opgehaald en verwerkt in het MT-jaarplan.

Positionering Prisma Hulplijn

Voorop stond en staat het inzetbaar houden van onze medewerkers. Hoe kunnen we de bestaande structuur van morele support daar zo goed mogelijk bij inzetten? We hebben de bewuste keuze gemaakt om de bestaande Prisma Hulplijn prominent te communiceren als veilige plek waar je terecht kunt met vragen of het delen van je zorgen. Een luisterend oor waar je terecht kunt als medewerker, cliënt of netwerk van cliënt.

In nauwe samenwerking met onze partner psychologenpraktijk, hebben we ervoor gezorgd dat medewerkers snel terecht kunnen voor bijvoorbeeld een éénmalig consult over corona gerelateerde zorgen. Vanuit de Prisma Hulplijn of vanuit teamleiders kan dit consult aangeboden worden wanneer het vermoeden is dat dit de medewerker zou kunnen helpen.



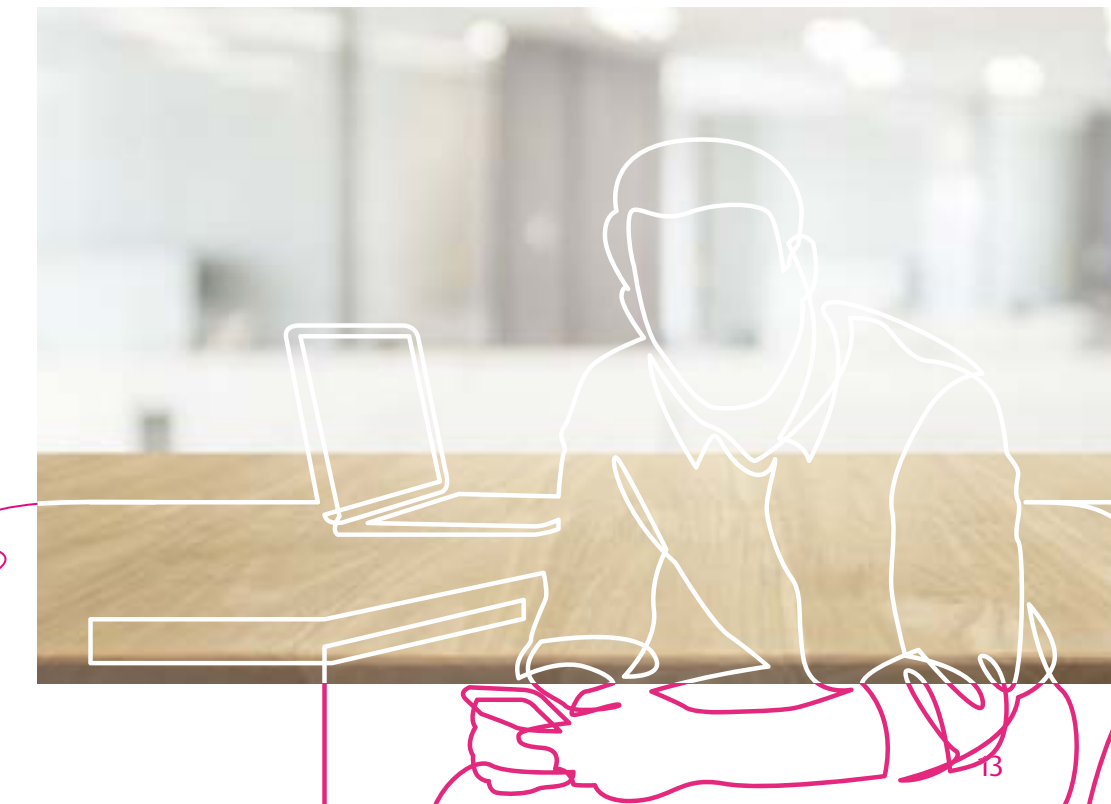
Arno, medewerker Prisma Hulplijn

Als Hulplijn is het onze taak om cliënten, netwerk en medewerkers laagdrempelig te helpen. We ondersteunen hen wanneer ze een vraag of klacht hebben bij het vinden van het juiste loket en/of kunnen hen een luisterend oor bieden. Ik vind het positief dat we als Hulplijn deze rol ook mochten vervullen voor vragen rondom corona, voor de vragen die buiten de verantwoordelijkheid van het InfectiePreventieTeam (IPT) vallen.

De ondersteuning die we als Hulplijn hebben geboden is heel wisselend, van praktische ondersteuning tot het vormen van een klankbordgroep voor medewerkers in situaties waarbij bijvoorbeeld iemand besmet is. Want hoewel het beleid over de inzetbaarheid van medewerkers op papier duidelijk is, ontstaat er bij medewerkers vaak een gevoel van onzekerheid. Bijvoorbeeld over of zij moeten gaan werken wanneer een gezinslid positief getest is op corona. Als Hulplijn hebben we ondersteund bij het maken van de vertaalslag van het algemeen beleid naar de praktijksituatie waar de medewerker of teamleider in zit. Kortom: een luisterend oor bieden, waarbij er aandacht is voor emoties en zorgen, die veroorzaakt zijn door corona.

Afgelopen jaar is er 1209 keer een beroep gedaan op de Prisma Hulplijn, waarvan het grootste deel gerelateerd was aan corona. Hiermee hebben we het InfectiePreventieTeam kunnen ontlasten. Wat mij betreft is een positief effect van onze inzet bij corona de toename van de bekendheid van de Hulplijn binnen de organisatie. Waar in 2019 er 209 keer contact is geweest met de Hulplijn, waren dat in 2020 precies 1000 meer

contactmomenten. Door het beantwoorden van al deze vragen hebben we ook een signalerende rol kunnen vervullen. Wanneer we als Hulplijn over een onderwerp vaker dezelfde soort vragen ontvangen, hebben we dit als signaal door kunnen geven aan het crisisteam. Een punt waar ik het afgelopen jaar af en toe tegenaan liep, was dat we als Hulplijn niet altijd werden geïnformeerd over de inhoud van een brief waarin wel stond: "heb je vragen bel dan de Prisma Hulplijn". Hierdoor werden we wel eens overvallen met vragen. Gelukkig is dit gedurende het jaar wel verbeterd. Samengevat is het een intensief jaar geweest, maar heb ik het zelf als zeer positief en leerzaam ervaren om collega's, cliënten en netwerk via de Hulplijn te kunnen ondersteunen bij hun vragen rondom corona.



Liesbeth, medewerkster Prisma Hulplijn

Als medewerkster van de Prisma Hulplijn ben ik, net als mijn collega's, 1 dag per week beschikbaar voor de telefoontjes van de Hulplijn. Toen het coronavirus uitbrak en er besloten werd dat de Hulplijn ook de vragen en/of zorgen rondom het virus, de maatregelen en alles eromheen ging beantwoorden werd het een tijd van schakelen. Want als er een persconferentie was geweest en er nieuwe maatregelen werden vastgesteld, kwamen hier meestal telefoontjes over: van bezorgde ouder tot aan boze cliënt en van betrokken medewerker tot aan informatiezoekende teamleider. Update na update kwam binnen, omdat er steeds meer informatie bekend werd rondom Covid-19. Het goed inlezen van de huidige stand van zaken is nog steeds iedere week belangrijk om de vragen zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden. Toch had en heb ik echt niet altijd gelijk alle antwoorden paraat, maar door de fijne samenwerking met het InfectiePreventieTeam, HR, af en toe een Hulplijn-collega bevragen met “weet jij misschien....?” of het benaderen van een ervaringsdeskundige teamleider, die helaas een besmetting op de locatie heeft gehad, denk ik dat we veruit de meeste vragen hebben kunnen beantwoorden. We mogen wat dat betreft met zijn allen tevreden terugkijken op een bewogen jaar.

Inzet InfectiePreventieTeam

Wanneer er daadwerkelijk een uitbraak plaatsvindt, wordt het InfectiePreventieTeam (IPT) ingezet. Zij helpen de medewerkers op locatie en geven instructie in het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en andere infectiepreventie-maatregelen. Gedragswetenschappers, leden van het opvangteam, de geestelijk verzorger, HR adviseurs: iedereen helpt mee en vormt een cordon om de teamleider heen om het team zo inzetbaar mogelijk te houden.



Marc, ondersteuning IPT

Toen de dagbesteding na de lockdown weer openging, keerde de rust op de woonvoorziening waar ik werk weer enigszins terug. Ik ben op de woning ook functionaris ARBO en Integrale Veiligheid. Toen ik de oproep zag waarin ondersteuning van het IPT werd gevraagd, heb ik me aangemeld.

De beginperiode bij IPT was erg hectisch, we pakten eigenlijk alles op wat met infectiepreventie te maken had. Wanneer je begon was het snel inlezen voordat de woningen begonnen te bellen, dan snel de bestellingen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) verzamelen in de kelder van het gezondheidscentrum en in gaan pakken, vervoer regelen om het bij de woningen te krijgen en even later stond je op een woning uitleg te geven over hoe ze de PBM het beste aan en uit konden doen. Tussendoor beantwoord je de telefoon, die bijna continu ging, want er waren veel vragen over quarantaines, beschermingsmiddelen en cliënten met ziekteverschijnselen. In de middag kwamen de uitslagen altijd binnen van de geteste cliënten en kon het zijn dat je nog naar een woning moest om uitleg te geven over een isolatie of over hygiënische maatregelen. Mooi was het om dan concrete tips te kunnen geven aan de begeleiders, waardoor zij weer met meer vertrouwen in hun werk stonden.

Ik ben op een aantal plekken geweest waar op dat moment een corona uitbraak was. Alleen in het begin heb ik me daar misschien een beetje onveilig bij gevoeld. Dat betekende thuis snel kleding in de wasmachine en onder de douche. Op een gegeven moment kreeg ik het vertrouwen dat

ik goed beschermd werkte en dacht ik er niet meer over na.

Mijn collega's bij IPT staan altijd voor elkaar klaar en zijn echte aanpakkers. Dat bleek ook wel toen gevraagd werd of we ook cliënten wilden gaan testen op corona om de praktijkverpleegkundigen (PVG) te gaan ontlasten. Binnen no-time was iedereen geschoold om te mogen testen en reden we met een elektrisch autootje van Prisma naar alle uithoeken om cliënten te gaan testen. De eerste keren was dat erg spannend, ik vroeg me af of ik dat goed deed. Toen ik voor het eerst iemand positief testte, wist ik dat ik het goed deed. De IPT collega's zien elkaar relatief weinig en de uitdaging is om elkaar goed op de hoogte te houden en de voortgang in projecten te bewaken. Toen we mee konden helpen met het testen en vaccineren van de cliënten op het landpark stonden we ook allemaal te springen om dit te gaan doen.

Als team volgen we de golven van het coronavirus. Dat betekent dat onze inzetbaarheid opgeschaald moet worden wanneer de besmettingen toenemen en afgebouwd wordt wanneer het afneemt. Omdat nu de meeste bewoners binnen Prisma op korte termijn gevaccineerd zijn gaan wij nu afschalen.

Voor mij persoonlijk is mijn werk als IPT-er een enorme verrijking geweest. Ik heb ontzettend veel van Prisma kunnen zien en heel veel nieuwe mensen leren kennen, vooral ook op en rond het landpark in Biezenmortel, waar ik in het verleden eigenlijk nooit kwam. Ik ben erg trots op de manier waarop ik bij heb kunnen dragen aan de bestrijding van het coronavirus binnen Prisma.

Opvangteam

Ervaringen tijdens de eerste golf hebben ons geleerd dat medewerkers niet snel uit zichzelf om hulp vragen. Om die reden is in het vierde kwartaal een pilot gedraaid betreffende de inzet van het collegiale opvangteam zodat er (ook ongevraagd) nazorg geboden kan worden aan individuele medewerkers en teams, specifiek in relatie tot het coronavirus. Dit is aanvullend op de bestaande ondersteuning die geboden wordt via de teamleider, de Prisma Hulplijn en het IPT. Leden van het opvangteam bieden nazorg aan het team tijdens een (online) teambespreking én nemen met alle medewerkers één-op-één contact op. Voorwaarde is dat de betreffende teamleiders zoveel mogelijk ontlast worden in deze al heftige periode. Op basis van de positieve ervaringen met de pilot is er besloten om deze in 2021 structureel in te zetten. Ook is nazorg geboden aan teams waarbij in de voorafgaande maanden sprake is geweest van een heftige periode.

Reactie van een begeleider na een gesprek met een collega van het opvangteam:

“Ik wist niet dat ik het nodig had. Het voelt alsof er een enorme last van mijn schouders is gevallen. Thuis kan ik er ook wel over praten, maar daar krijg je toch andere reacties als ‘dat hoort nou eenmaal bij de zorg toch?’ Wat is het fijn om met iemand te praten die het werk kent en oordeelvrij luistert.”



Lucas, medewerker opvangteam

Vanuit het management kwam in december de vraag of we als opvangteam direct contact wilden zoeken met medewerkers die een moeilijke periode hadden meegemaakt door coronabesmettingen van cliënten en/of collega's. We wilden peilen hoe het die medewerkers nu verging en of er mogelijk nog behoefte was aan nazorg.

Het is overwegend heel dankbaar werk, dat merkte ik al snel. Hoewel ik mensen vaak wat overviel tijdens hun dagelijkse bezigheden reageerden verreweg de meesten positief. Ze vertelden graag en soms heel uitgebreid hun verhaal. Het voelde goed om ze die ruimte te geven en velen toonden zich ook dankbaar, niet zelden kwamen ook emoties weer boven. Na vier of vijf telefoontjes moest ik wel even wat anders gaan doen. Even wat afleiding zoeken en me weer opladen voor de volgende reeks.

Een paar collega's stonden niet op mijn belangstelling te wachten. Soms voelde ik wat achterdocht, iemand was bijvoorbeeld erg teleurgesteld in de werkgever en deed boos haar verhaal. Een andere begeleider kapte mij kort af: “Daar heb ik geen belangstelling voor”. Maar het overgrote deel reageerde heel prettig, ook al stoorde ik ze bij het verschonen van een baby, boodschappen doen of tijdens hun werk. “Oh wat lief dat je daar naar vraagt”, riep er één enthousiast.

Het was goed te horen dat veel teams ook prima in staat waren gebleken om de crisis zelf op te vangen. Zij hadden belangstellende “aanwezige” teamleiders en ervaarden ook veel steun vanuit de organisatie. Vaak

hoorde ik dat de crisis het team ook sterker had gemaakt. Begeleiders zijn nu meer bereid tot samenwerken, zien eerder elkaars misère en zijn er voor elkaar. Hier en daar was nog wel behoefte aan een georganiseerde teamopvang.

Als uitvloeisel van de telefoonactie kreeg ik twee individuele hulpvragen. Beide verhalen waren hartverscheurend. Een medewerker was zelf behoorlijk ziek geweest en het trof me vooral dat die persoon in enkele dagen het vertrouwen in zijn eigen lichaam volledig kwijt was geraakt. Hij was, naar eigen zeggen, geen schijn meer van de zelfverzekerde en sportieve man van voor zijn besmetting. Bij de andere hulpvraag zag ik vooral de eenzaamheid, de isolatie en het gebrek aan contact met andere jongeren, die voortkwam uit een quarantaine en de bezoek-beperkingen. De werkwijze die wij “normaal” hanteren bij een opvang, moest ik wel wat loslaten. Dit was anders. Gesprekken duurden ook aanzienlijk langer want er was meer te vertellen en de impact was groot, dat raakte mij. Het gevoel dat overheerst is machteloosheid. Achteraf komt gelukkig ook wat opluchting. Het verhaal is verteld, voor even is het wat minder zwaar.



Eigen Prisma teststraat

Vrij snel tijdens de eerste golf is bij Prisma een eigen teststraat voor medewerkers opgezet in samenwerking met het laboratorium van het ETZ en de arbodienst. Steeds wanneer bleek dat de capaciteit van de GGD niet toereikend of efficiënt genoeg was, is gebruik gemaakt van deze teststraat. Door de capaciteit van de eigen teststraat continu aan te passen aan de vraag, is de continuïteit van de zorgverlening zo optimaal mogelijk geborgd.

Medewerkersonderzoeken

In juni is een kort medewerkersonderzoek uitgevoerd met samenwerkingspartner Effectory. Het doel was om meer inzage te krijgen in wat er leefde bij medewerkers in de coronaperiode. “Hoe gaat het met de medewerkers, hoe vinden ze dat het tot dusver is geregeld en wat zijn de trots-en verbeterpunten?” De respons was 47,8%, een goede score voor een dergelijk kort onderzoek in een zeer drukke periode. Opvallend was dat er veel meer trobspunten genoemd zijn dan verbeterpunten. Vooral de samenwerking sprong eruit: de inspanningen voor elkaar als collega’s én voor de cliënten werden veel genoemd. De grootste kansen ter verbetering lagen in het ervaren gevoel van veiligheid en persoonlijke aandacht en waardering door leidinggevend. Medewerkers gaven aan te weinig of te laat beschikking te hebben over (persoonlijke) beschermingsmiddelen of misten tijdige instructie over het juiste gebruik. Ook werd persoonlijke aandacht en waardering door leidinggevend gemist en werd een hoge werkdruk ervaren. De resultaten van het onderzoek van Effectory waren

onderverdeeld in verschillende groepen (ambulant, dagbesteding, wonen, expertise, ondersteuning, management incl. teamleiders) en kenden per groep ook andere nuances. De managers hebben de uitkomsten besproken met de teamleiders en zijn in gesprek gegaan met medewerkers, zodat acties op maat konden worden uitgevoerd. Daarnaast is meer aandacht besteed aan uniforme communicatie om medewerkers mee te nemen in het gevoerde beleid.

Van de responsgroep gaf 90% aan het op prijs te stellen om op deze manier informatie op te halen over hoe medewerkers deze periode ervaren en welke acties er eventueel nodig zijn om beter aan te sluiten op de vraag. Daarom is er in juli nog een compact medewerkersonderzoek uitgevoerd, dit keer gericht op reflecteren en herstellen. De respons was met 40% een mooi resultaat. De grootste kansen ter verbetering lagen ten tijde van dit onderzoek bij fysieke en mentale veiligheid voor medewerkers en cliënten, manieren van samenwerken en de combinatie van werken op locatie en vanuit huis. In het MT en in de lokale teamoverleggen zijn de resultaten van het onderzoek besproken en zijn verbeterpunten ingezet. Begin 2021 hebben we een vervolgmeting gedaan en uit de drie onderzoeken blijkt dat de zorgen en aandachtspunten van de medewerkers parallel lopen aan de landelijke ontwikkelingen m.b.t. het virus.



Thuiswerk faciliteiten

We volgen de richtlijnen van het RIVM en daarom vragen wij medewerkers die thuis kunnen werken, niet naar kantoor te komen. Om thuiswerken mogelijk te maken, hebben wij aan medewerkers een chromebook, los toetsenbord, tweede beeldscherm, mobiele telefoon en een bureaustoel ter beschikking gesteld. Daarnaast zijn instructies over het instellen van een ergonomisch gezonde werkplek gedeeld, samen met richtlijnen en oefeningen die door fysiotherapeuten uitgelegd worden in video’s. Voor het informele contact met collega’s zijn online koffiemomenten georganiseerd, ‘teamuitjes’ kregen een creatieve online invulling. Tijdens de tweede golf zijn wekelijks online beweegsessies georganiseerd om met energie de dag te beginnen.

Faciliteren van opleidingen

Corona heeft extra eisen gesteld aan kennis en vaardigheden van medewerkers in de zorg. Prisma heeft een gericht scholingsaanbod ontwikkeld en informatiemateriaal beschikbaar gesteld, gericht op werken in corona context. Scholingen die normaal gesproken fysiek worden gegeven zijn, waar mogelijk, online aangeboden. Indien het online niet mogelijk was hebben de scholingen, zolang het mogelijk was binnen de corona maatregelen, fysiek plaatsgevonden. Door strenge maatregelen met betrekking tot groepsbijeenkomsten hebben we uiteindelijk in korte periodes de fysieke scholingen moeten annuleren. Online en via e-learning hebben we het primaire proces toch kunnen ondersteunen. Bekwaamheden zijn tijdelijk verlengd, omdat fysieke herhalingstoetsen

niet mogelijk waren. Bij dringende scholings-en ondersteuningsvragen is waar mogelijk maatwerk geleverd.

Wij zijn Prisma. Wie ben jij in deze tijd van corona?

In de hectische tijd net na de eerste golf wilden we als werkgever meer verbinding laten ontstaan tussen medewerkers onderling. Zij zaten tenslotte allemaal in min of meer dezelfde situatie, maar dan op afstand van elkaar. Door ervaringen met elkaar te delen ontstond er begrip en steun, niet alleen vanuit Prisma als werkgever maar juist als collega’s onderling. Dat bracht hen, ondanks de afstand, dicht bij elkaar. Want wat speelt er bij andere collega’s in deze tijd van corona? Om elkaar een hart onder de riem te steken werd er wekelijks, 10 weken lang, een vlog op de Lounge gepost waarin een collega ervaringen en gevoelens deelt. Dat zorgde voor veel mooie en vaak herkenbare verhalen waar collega’s zich in konden verplaatsen. Maar er ontstond ook een breder beeld van wat we als organisatie allemaal deden om bijvoorbeeld cliënten te helpen om deze periode goed door te komen. Naast de bezorgdheid die er heerste, kwam er ook ruimte voor een trots gevoel, namelijk trots zijn op het werk dat we samen als organisatie verrichten!

[Kijk hier naar de verhalen van medewerkers die vertellen over wat er bij hen speelde.](#)



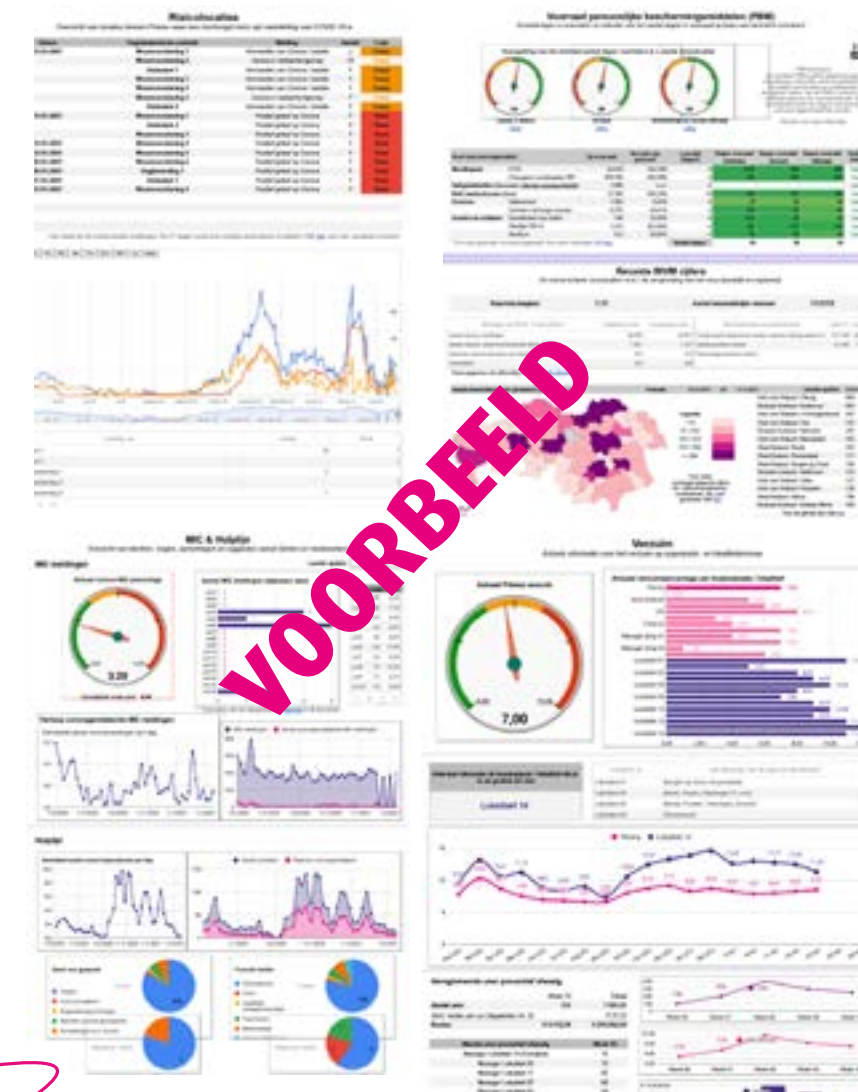
Organisatieperspectief

In het begin van het jaar werden we geconfronteerd met het faillissement van de vervoerder die cliënten van en naar het activiteitencentrum bracht. Door snel te handelen hebben we samen met een nieuwe partij het vervoer van onze cliënten naar de dagbesteding veilig kunnen stellen door de taxibussen en chauffeurs van de vorige vervoerder over te nemen. Hierdoor hebben we de negatieve gevolgen voor onze cliënten tot een minimum weten te beperken.

Toen konden we nog niet vermoeden dat we kort daarna met een nog grotere crisis te maken zouden krijgen. Vanaf medio maart hebben we vergaande maatregelen moeten nemen in verband met corona. Dit had grote impact op onze organisatie. Ook voor ons gold: met 50 procent van de kennis moeten we 100 procent van de besluiten nemen.

Om dit in goede banen te leiden is het crisisteam in actie gekomen. Zij hebben de opgelegde maatregelen door de overheid vertaald naar onze situatie. De InfectiePreventieCommissie (IPCO) heeft het crisisteam hierover geadviseerd. Via de bekende kanalen hebben we cliënten, het netwerk en medewerkers geïnformeerd over de genomen maatregelen. We realiseren ons dat het een angstige en onzekere periode is geweest. Zeker in het begin was er schaarste aan informatie en beschermingsmiddelen. De aanpak van de coronacrisis in de eerste maanden (maart-juli), inclusief de werking van het crisisteam, is door middel van een procesanalyse geëvalueerd. Het crisisteam heeft de aanbevelingen uit de evaluatie overgenomen. Dit ging onder andere over het tijdig informeren van betrokkenen als er nieuwe informatie was, maar ook het benoemen als die informatie er nog niet was.

Bestaande normen en data waren niet meer toereikend. Deze crisis vroeg om andere stuurinformatie. We hebben een apart dashboard ontwikkeld om de gevolgen van corona zichtbaar te maken.



De gevolgen zijn dat we door omstandigheden niet altijd in staat zijn geweest om dagbesteding te leveren in de vorm die we gewend waren. We hebben steeds op maat gekeken of we de dagbesteding in een andere vorm aan konden bieden. Daarnaast hebben we extra kosten moeten maken in verband met de aanschaf van beschermingsmiddelen, de inzet van PNIL (personeel niet in loondienst) en schoonmaak. Het mislopen van opbrengsten en de gemaakte extra kosten door corona worden grotendeels gecompenseerd door de zorgkantoren en gemeenten. Het is echter wel een uitdaging geweest om dit onderbouwd aan te tonen. Dit heeft geleid tot extra registraties en uitvraag bij de teamleiders. Als organisatie wil je de primaire zorg ontlasten, maar ook voldoen aan de registratie-eisen. Dat schuurt dus soms.

We hebben gedaan wat moest en om de druk op onze zorgmedewerkers te verminderen, uitgesteld wat kon. Prisma heeft in het verleden een goed financieel beleid gevoerd. We kunnen tegen een stootje. Bij het stellen van prioriteiten hebben we altijd het belang van onze cliënten en medewerkers voorop gesteld.

Hoewel veel tijd is besteed aan de gevolgen van de coronacrisis hebben we enkele verbeteringen kunnen doorvoeren om de bedrijfsvoering op een hoger niveau te krijgen. De belangrijkste verbeteringen zijn de invoering van het formatieplaatsenplan (FPP), SDB planning, aanpassingen van het ECD (Pluriform) en de implementatie van de inkoopmodule van Spend Cloud.

Het respect voor de medewerkers in de zorg is groot. Zij hebben in de frontlinie gestaan en een uitzonderlijke prestatie verricht. De overheid heeft voor onze helden € 1.000 netto beschikbaar gesteld. Dit bedrag hebben we in december overgemaakt. Prisma heeft dit ook gedaan voor derden, zoals externe zorgmedewerkers en schoonmakers die zorg hebben geleverd aan onze cliënten.

Zorgverleners doe je niet alleen, maar samen met zorgpartners. Bij de start van de coronacrisis is het RONAZ opgericht om ook binnen de niet-acute zorg in Brabant voor een goede afstemming over maatregelen rondom het coronavirus te zorgen. RONAZ staat voor Regionaal Overleg Niet Acute Zorg en heeft gezorgd dat het corona-beleid tussen organisaties gedeeld is en er ook beter in de regio wordt samengewerkt. Mede via Brigitte van Haaften is de gehandicaptensector in Brabant in het RONAZ vertegenwoordigd en wordt de kennis met andere gehandicaptenorganisaties gedeeld.



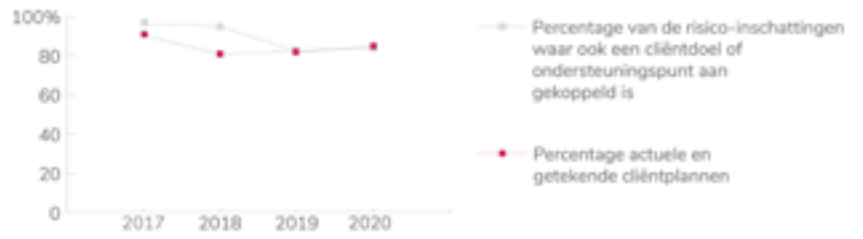
Bijlage Factsheets

Aard van de incidentmeldingen *	2017	2018	2019	2020		2017	2018	2019	2020
Agressie	5998	6957	7522	6996	Voorval m.b.t. vertrouwelijke informatie	4	34	36	44
Voorval m.b.t. de medicatie	2873	3027	3291	3028	Onheuse bejegening	X	33	328	370
Beschadigen of agressie materialen	1520	1765	1903	1682	Voorval m.b.t. dieren	17	22	17	12
Beschadigen van zichzelf	772	1055	1537	1668	Vergiftiging	20	19	28	25
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	541	733	536	567	Verstikking	X	13	11	10
Voorval m.b.t. de ondersteuning	359	584	559	865	Kindermishandeling	7	6	19	18
Vallen	452	578	599	672	Vandalisme	5	4	1	2
Suïcide	264	437	454	469	Verdrinking of bijna verdrinking	1	1	1	0
Voorval m.b.t. materialen	363	478	475	391	Ouderenmishandeling	X	X	X	4
Uit het zicht/Vermissing	161	235	332	295					
Drugs en alcohol	244	188	252	319	Totaal	15.542	18.151	20.054	19.263
Overig	1151	977	1042	526					
Voorval m.b.t. medische handeling	85	148	139	129	X = toen geen meldtype				
Geluidsoverlast	67	136	197	345					
Verkeer en vervoer	69	121	89	108					
Turflijsten incidenten	308	109	108	84					
(Mogelijk) strafbaar feit	70	100	105	93					
Onwel worden persoon	53	93	102	89					
Misbruik internet en (social) media	40	59	33	28					
Constatering onverklaarbaar letsel	X	25	38	47					
Vervuiling	42	49	37	56					
Huiselijk geweld	38	47	107	89					
Verslikking	25	42	54	151					
Verbranding	25	40	53	47					
Medewerker(s)	19	36	44	34					



* Aard van de incidentmeldingen:
ten opzichte van 2019 en eerdere jaren zijn de meldingen 'voorval m.b.t. de medicatie (MM)' ondergebracht bij 'voorval m.b.t. medicatie en zijn de meldingen 'materiaal en apparatuur' toegevoegd aan 'voorval m.b.t. materialen'

ECD



Percentage actuele en getekende cliëntplannen

Percentage van de risico-inschattingen waar ook een cliëntdoel of ondersteuningspunt aan gekoppeld is

2017	91%	97%
2018	81%	95%
2019	82%	82%
2020	85%	84%

Effectory



Onderzoek	juni 2020	juli 2020	februari 2021
Respons	47,8% (1015 mw)	40,0% (849 mw)	40,2% (907 mw)
Top 3 Trotspunten	- samenwerking met collega's - inspanningen van collega's - inspanningen voor cliënten	niet gevraagd	- samenwerking met collega's - inspanningen van collega's - inspanningen voor cliënten
Top 3 Verbeter-punten	- beschikking middelen (op locatie) - veiligheid medewerkers - communicatie	- veiligheid/gezondheid voor medewerkers en cliënten - manier van samenwerken - manier van werken op locatie/vanuit huis	- welbevinden medewerkers - samenwerken op afstand - communicatie

Cliëntervaringsonderzoek corona

Respons cliënten: 16



Positieve punten	Aandachtspunten
- goed en regelmatig op de hoogte gehouden - helder wat de regels waren - beeldbellen kan goed alternatief zijn	- lastige periode - contact met dierbaren werd gemist - verveling lag op de loer

CTO traject Werkfit Adapt

	Uitgenodigd	Deelgenomen	Respons %
Werkfit	13	8	62%

Eindcijfer

Interne onderzoeken



Klachten³

Klachtenoverzicht

klachten/meldingen	2020
aantal meldingen ⁴	1193
aantal klachten	51 = 9%

Onderwerp van de klachten

onderwerp	2020
bejegening	4
onvrede zorg	38
overlast	5
conflict	2
anders	2

Resultaat van de klachtenbehandeling

resultaat	2020
tevreden	17
onbekend	11
naar geschillencommissie	1
klacht ingetrokken	2
nog in behandeling	1
resultaat /anders	20

³ door een andere wijze van registreren van klachten sinds 2020 is het niet goed mogelijk een vergelijking met voorgaande jaren te maken

⁴ bij de hulplijn komen binnen: klachten, aanvraag inzet opvang team, aanvraag vertrouwenspersoon medewerkers, meldpunt seksuele intimidatie, inzet CVP WZD en vragen rondom corona anders

Onvrijwillige zorg

Toepassingen onvrijwillige zorg eind december

Totaal aantal cliënten	215
Totaal aantal toepassingen onvrijwillige zorg	479
Totaal aantal toepassingen noodmaatregel 2020	295
Totaal aantal toepassingen noodmaatregel 2019	188
Beperking in de bewegingsvrijheid	149 (59 zonder verzet, 90 met verzet)
Insluiten	113 (77 zonder verzet, 36 met verzet)
Toedienen vocht, voeding en medicatie	50 (45 zonder verzet, 5 met verzet)
Aanbrengen beperking eigen leven in te richten	123
Controle op aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen	2
Het verrichten van medische controles, medische handelingen, therapeutische controles	8
Onderzoek aan kleding of lichaam	2
Onderzoek woon/verblijfruimte op gedragsbeïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	1
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen	12

Bijlage: Toelichting op factsheet

Incidentmeldingen

Het totaal aantal meldingen is een ander aantal dan de som van de deeltypes. Dat is te verklaren doordat het totaal aantal meldingen afkomstig is uit het totaaljaarcijfer in het ECD maar daar zitten ook meldingen tussen die later aangepast worden (bv van MIM naar MIC), worden verwijderd of niet goed verzonden worden.

Als er meerdere cliënten bij een melding betrokken zijn melden sommige begeleiders het incident bij iedere cliënt afzonderlijk. In 2020 zijn deze dubbele meldingen uit het registratiesysteem verwijderd. Dit verklaart de afname in aantal meldingen in 2020. In 2020 bleek dat ouderen mishandeling soms als incident gemeld werd. Om beter in de gaten te houden of hier een trend in zit, is dit als apart incidenttype toegevoegd.

Op vraag van het crisisteam heeft het MIC team bijgehouden hoeveel meldingen gerelateerd waren aan corona. Dit waren 652 meldingen en deze zijn ter analyse wekelijks opgenomen in het corona-dashboard.

Het MIC-team heeft samen met het MIC-platform en de managers zorg en expertise een analyse gemaakt van de type meldingen en de verbeterpunten. Hieruit bleek een behoefte aan een verdieping van de analyse van de aantallen incidenten. In 2021 gaan we dit binnen het project van datamanagement verder uitwerken.

Interne onderzoeken

Interne onderzoeken worden via de PRISMA/SIRE-methodieken uitgevoerd door een intern geschoold onderzoeksteam. Sinds 2019 doen de onderzoekers ook ‘light’ onderzoek om op snelle wijze te onderzoeken of een incident een calamiteit betreft. In 2021 gaan we vanuit een analyse van de basisoorzaken uit de onderzoeken analyseren of hier een bepaalde trend aanwezig is en of dit vraagt om vervolgactie.

ECD

Het actueel houden van de cliëntdossiers is een continu aandachtspunt. Om dit punt een boost te geven zijn we een project (MARS) gestart om vanuit de Helpdesk Pluriform/ECD teams hier beter bij te ondersteunen. Verder zal het vanuit de verbetering van informatiemanagement en het versimpelen van de inrichting van het ECD (‘review Zorgproces’) makkelijker worden om de cliëntdossiers actueel te houden.

Cliëntervaringsonderzoek

Via Customeyes

In 2020 is geen breed cliëntervaringsonderzoek vanuit Customeyes ingezet. Wel is in samenwerking met Customeyes een aantal diepte-interviews gehouden met cliënten en verwanten. Doel van dit onderzoek was inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten en ouders/verwanten tijdens de coronaperiode en achterhalen hoe Prisma hieraan heeft bijgedragen. Het betrof een kleinschalig onderzoek onder 16 cliënten en ouders/verwanten, verspreid over het werkgebied van Prisma en uitgevoerd in augustus 2020, na de eerste lockdown. Omdat er al veel brieven met informatie over maatregelen naar cliënten en familie gingen, is ervoor gekozen geen vragenlijst uit te sturen maar op bovenstaande wijze onderzoek te doen.

Bevindingen:

De cliënten en ouders/verwanten zijn erg tevreden over Prisma; men werd goed en regelmatig op de hoogte gehouden. Cliënten begrepen wat corona inhield en aan welke regels men zich moest houden.

Cliënten vonden het een moeilijke periode. Verveling, verandering van ritme en het missen van bezoek was lastig. Het werd gewaardeerd dat begeleiding nuttige en leuke activiteiten en contact met anderen organiseerde. Beeldbellen was een goed alternatief, maar cliënten misten het persoonlijk contact.

soms vertraagd, omdat post vanuit de locatie niet snel genoeg werd doorgestuurd naar ouders/verwanten.

In een enkele situatie werden concrete hulpvragen vanuit de thuissituatie niet beantwoord. Afstand-maatregelen zorgden voor verdriet en soms onmacht bij ouders maar droegen tegelijkertijd bij aan een veilig gevoel.

In 2021 gaan we samen met de Centrale Cliëntenraad en het Cliëntenplatform op zoek naar een nieuwe manier om cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

Cliëntervaringsonderzoek bij Adapt

Adapt, onderdeel van Prisma, laat na beëindiging van een begeleidingstraject een tevredenheidsonderzoek uitvoeren door KlantOK, conform de kwaliteitseisen van het UWV.

Deelnemers zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over o.a. het aantal contactmomenten, de snelheid van kennismaking, de aandacht voor wat men belangrijk vindt en het rekening houden met de wensen. Een enkeling gaf aan dat de resultaten van het Werkfit-traject niet aan de verwachtingen voldeed en dat een ander traject van het UWV geschikter zou zijn geweest.

Klachten

In 2020 heeft een verdieping plaatsgevonden op het gebied van registratie van klachten en meldingen bij de hulplijn. Omdat de registratie hiervan sinds 2020 op een iets andere manier verloopt, is het niet mogelijk om een 1 op 1 vergelijking met voorgaande jaren te maken.

Klachten komen via verschillende kanalen de organisatie binnen. De meeste klachten worden op de werkvloer, of daar waar ze ontstaan zijn,

opgelost. Dit is de meest wenselijke situatie.

Wanneer klachten niet naar tevredenheid opgelost zijn, of de klager om welke reden dan ook de klacht niet bespreekt met de medewerker of teamleider, komt de klacht via de Hulplijn of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris binnen.

Er zijn vier klachtenfunctionarissen werkzaam bij Prisma. Drie zijn in dienst bij Prisma en vervullen de werkzaamheden van klachtenfunctionaris als een taak naast hun functie. Prisma maakt gebruik van een externe klachtenfunctionaris, die niet in dienst is bij Prisma.

Wat valt op?

Over het algemeen gaan de klachten over situaties die al langer sluimeren. Cliënten of hun netwerk voelen zich niet gehoord of niet gezien en dit kan aanleiding zijn dat zij een klacht indienen. Het is vaak de druppel die de emmer doet overlopen.



Lijst met afkortingen

Afkortingen	Betekenis
ARBO	Arbeidsomstandigheden
CCR	Centrale Cliëntenraad
CP	Cliëntenplatform
ECD	Elektronisch Cliëntendossier
ETZ	Elisabeth TweeSteden Ziekenhuis
FPP	Formatieplaatsenplan
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
HR	Human Resource
IPCO	Infectiepreventiecommissie
IPT	Infectiepreventieteam
MARS	Maak Alle dossiers Reuze Simpel
MIC	Medewerkersveiligheid, Incidentmeldingen, Cliëntveiligheid

Afkortingen	Betekenis
MT	Managementteam
PBM	Persoonlijke Beschermingsmiddelen
PGB	Persoonsgebonden budget
PNIL	Personeel Niet In Loondienst
PRISMA/SIRE	Prevention Recovery Information System for Monitoring and Analysis / Systematische Incident Reconstructie en Evaluatie
PVG	Praktijkverpleegkundige
RONAZ	Regionaal Overleg Niet Acute Zorg
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WLZ	Wet Langdurige Zorg
Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
Wzd	Wet Zorg en Dwang