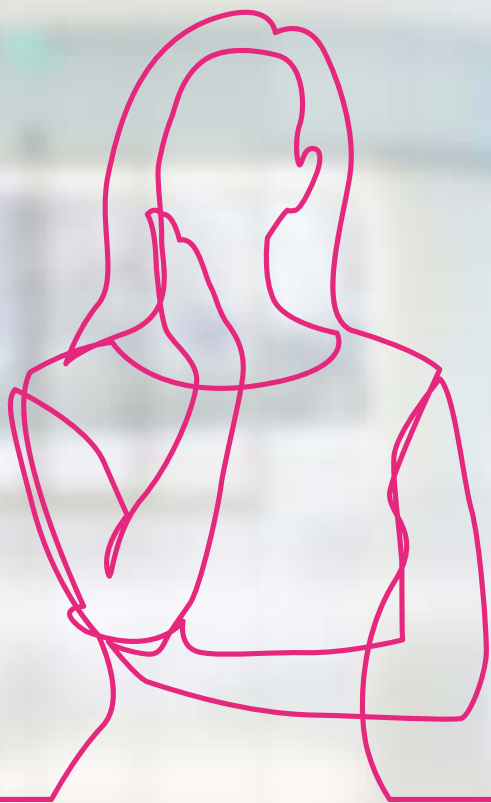




Kwaliteitsrapport in eenvoudige taal

2020



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoud	4
Cliënt en medewerkers	5
Wat was bijzonder in 2020?	6
Medewerkers	8
Wat veranderde er voor Prisma?	10
Onvrijwillige zorg	11
Samenvatting	12



Voorwoord

In maart 2020 ben ik begonnen als bestuurder bij Prisma. Het was alles behalve een rustige start want we kregen al snel te maken met de coronacrisis.

Ik ben er trots op hoe we dit met elkaar het afgelopen jaar gedaan hebben. Natuurlijk zijn er momenten geweest dat het moeilijk ging. Er was veel onduidelijk. En we hadden niet altijd alle antwoorden. Maar ik ben onder de indruk van het doorzettingsvermogen van alle cliënten en medewerkers.

In dit kwaliteitsrapport laten we medewerkers en cliënten vertellen over hoe het afgelopen jaar is gegaan. Zij vertellen over wat er goed ging, maar ook minder goed.

We laten ook zien wat Prisma heeft gedaan zodat de zorg voor cliënten door kon blijven gaan. En dat medewerkers hun werk konden blijven doen.

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 een mooie toekomst!

Brigite van Haaften
Raad van Bestuur



Inhoud

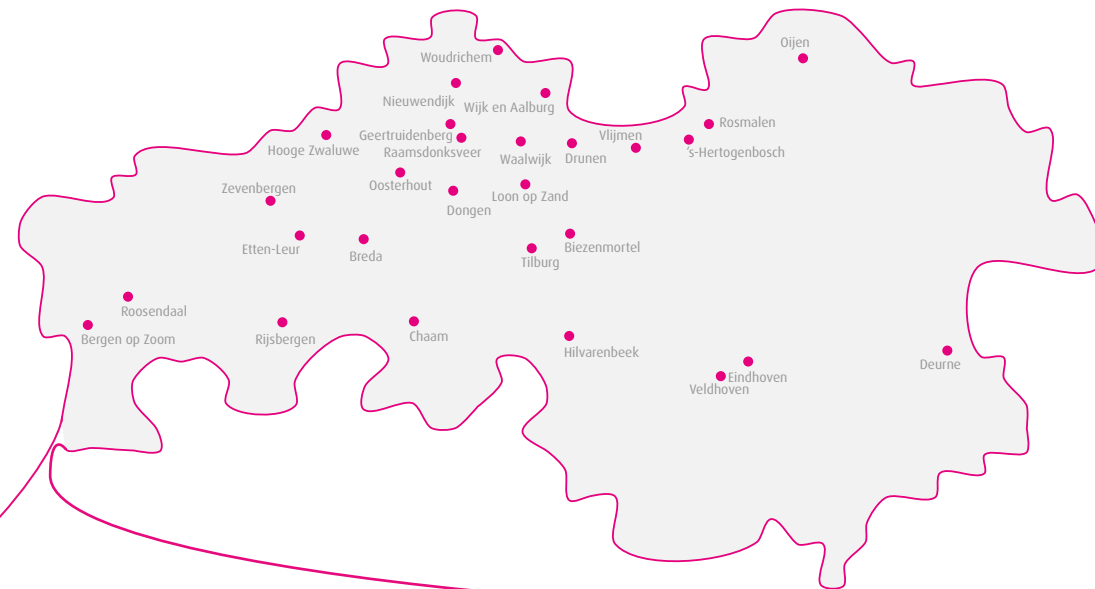
Wat is een kwaliteitsrapport?

Elk jaar maken wij een kwaliteitsrapport. Dat is deze folder. Je leest hierin over onze zorg en de organisatie. Wat goed gaat en wat niet goed gaat. Prisma vraagt dit aan cliënten, familie en medewerkers. Dit kwaliteitsrapport gaat over vorig jaar: 2020.

We wensen je veel leesplezier.

Vragen kun je stellen bij:

Karim Hammadi, controller Kwaliteit, khammadi@prismanet.nl
Suzanne Vermeulen, medewerker ondersteuning en advies
Kwaliteit en Veiligheid, svermeulen@prismanet.nl



Clënten en medewerkers

In 2020 hielpen we bij Prisma:

1375 cliënten die bij ons wonen

992 cliënten die bij ons dagbesteding krijgen

1193 cliënten die begeleiding van ons aan huis krijgen
(ambulante ondersteuning)

WONEN
1375

DAGBESTEDING
1375

BEGELEIDING THUIS
1375

De cliënten kregen zorg en aandacht van:

2199 medewerkers

777 vrijwilligers

MEDEWERKERS
2199

VRIJWILLIGERS
777

Deze zorg biedt Prisma niet alleen. We werken samen met andere organisaties. En onder Prisma zelf vallen twee kleine organisaties (labels). Deze labels heten Makker en Fittin. Daarmee werken we aan steeds betere zorg voor alle cliënten.

Makker

Via het label Makker geeft Prisma hulp thuis aan meer dan 1000 cliënten. Je krijgt zorg van Makker, maar je woont in een eigen woning.

CLIËNTEN MAKKER
>1000

Fittin

Sommige cliënten wonen op een plek die Prisma samen met hun familie gevonden heeft. Via het label Fittin helpen we ouders en familie met het zoeken naar zo'n woning. En we geven zorg aan de cliënt die daar woont. Dat doen we voor cliënten in 27 verschillende woningen.



Wat was bijzonder in 2020?

Zorgt Prisma goed voor de cliënten? Dat kunnen we niet alleen zien aan cijfers. We zien het ook aan de verhalen van cliënten en medewerkers. Vooral in 2020 vonden we het belangrijk om te luisteren naar die verhalen. Want het was een bijzonder jaar, anders dan andere jaren.

Er waren natuurlijk coronamaatregelen in 2020. Toch zijn we goede zorg blijven geven. Er waren dingen lastig, maar andere dingen gingen juist goed. Hoe was dat voor cliënten? En voor medewerkers? En wat gebeurde er met de organisatie?

We hebben een paar reacties van cliënten en medewerkers verzameld. Niet alle namen zijn echt, want sommige mensen willen niet met hun eigen naam in het kwaliteitsrapport staan.

Verhaal Mariska

“Ik vond het afgelopen jaar lastig door het coronavirus. Ik heb zelf corona gehad en hoop dat ik het niet nog een keer krijg. Gelukkig heb ik er weinig last van gehad. Het fijne van toen ik corona had, was dat ik door een klein vast team verzorgd werd. Zij hadden echt de tijd voor mij.

Als corona voorbij is ga ik rustig mijn werk oppakken. En ik ga lekker uit eten met mijn nichtjes en naar een terras.”

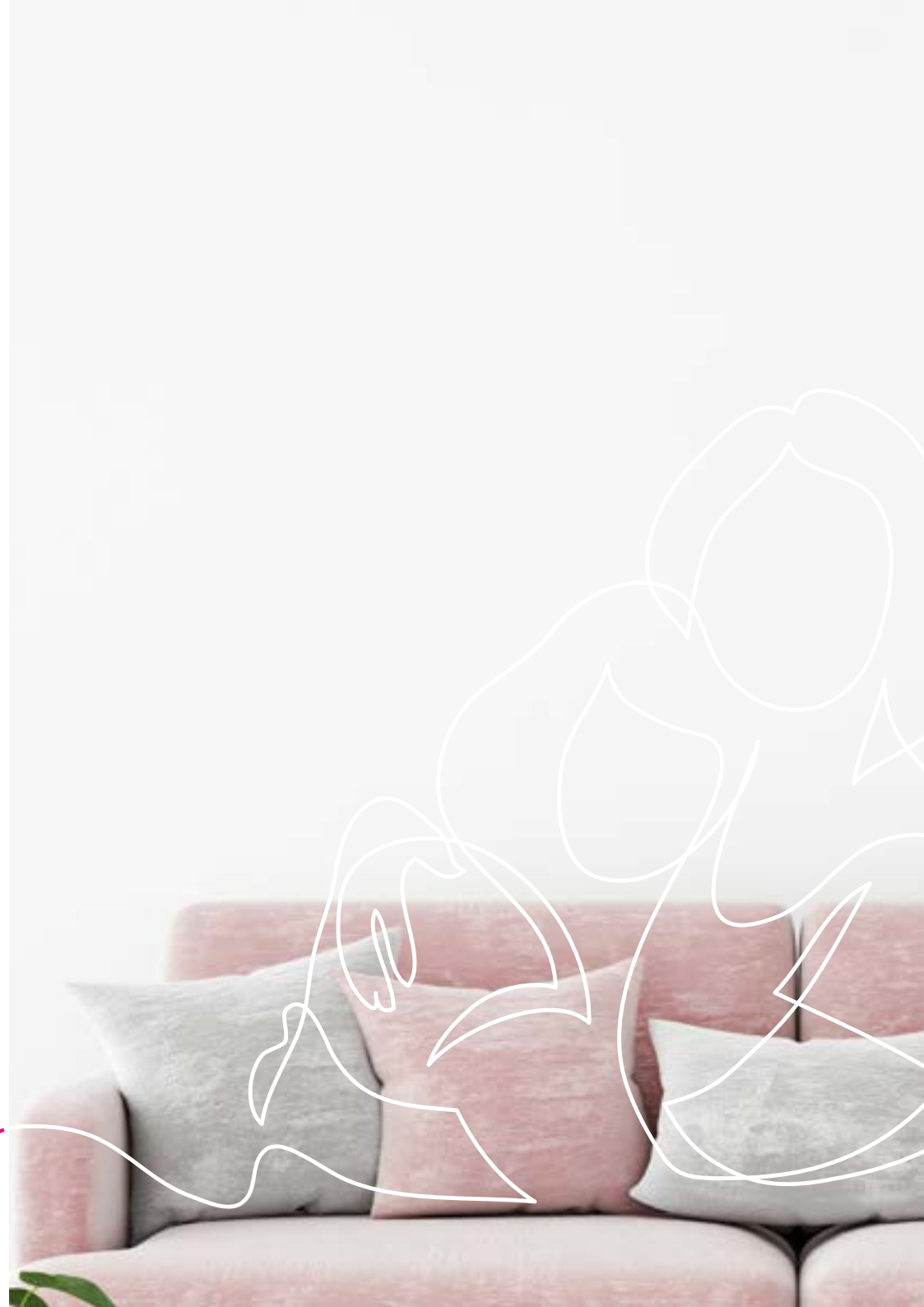


Verhaal Annemiek

“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 mij meenam naar mijn kamer en vroeg wat ik wilde. Naar mijn ouders of hier blijven. Dat was een heel moeilijke 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.”

Verhaal Michiel

“Corona heeft nadelen omdat het werk stopt. Begeleiders zijn nu de mensen die we het meest zien. Het voelt alleen zonder mijn vrienden en familie. 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 één lijn.”



Medewerkers

Ook voor medewerkers was 2020 een bijzonder jaar. Prisma probeerde ook voor haar medewerkers te zorgen, zodat zij de cliënten goed konden blijven begeleiden. We dachten dus steeds na over wat de medewerker van ons nodig had, zodat zij hun werk goed konden blijven doen.

Dit hebben we allemaal gedaan:



Het InfectiePreventieTeam werd opgericht

Deze medewerkers komen je helpen als je corona hebt of als je iemand moet verzorgen die corona heeft.

Marc van het IPT

“Mijn collega’s bij IPT staan altijd voor elkaar klaar en zijn echte aanpakkers. Dat bleek ook wel toen Prisma ons vroeg om ook cliënten te testen. Daardoor kregen de praktijkverpleegkundigen het minder druk. Al heel snel had iedereen geleerd hoe het testen werkt. Met een elektrisch autootje van Prisma reden we naar allerlei plekken om cliënten te testen. De eerste keren was het testen erg spannend.”



De Prisma Hulplijn werd ook voor corona-vragen opengesteld

Hier kun je naar bellen voor vragen over zorgen (over corona).



Arno, medewerker Prisma Hulplijn

"Afgelopen jaar hebben mensen 1209 keer gebeld naar de Prisma Hulplijn. Het grootste deel van de gesprekken ging over corona. Hiermee hebben we het InfectiePreventieTeam geholpen, zodat zij hier minder werk aan hadden. Door corona is de Hulplijn bekender geworden in de organisatie."



Het opvangteam werd extra ingezet

Zij bellen met de medewerkers die voor cliënten hebben gezorgd met corona, zodat zij hun verhaal konden vertellen.

Lucas, medewerker opvangteam

"Voor het grootste deel is het heel dankbaar werk, dat merkte ik al snel. Medewerkers vertelden graag en soms heel uitgebreid hun verhaal. Het voelde goed om naar ze te



luisteren. Veel mensen waren er erg blij mee. En vaak kwamen er weer emoties naar boven. Na vier of vijf telefoontjes moest ik wel even wat anders gaan doen.



De Prisma-teststraat werd geopend

Steeds wanneer het te druk was bij de GGD teststraten, gebruikten we onze eigen teststraat. Dat zorgde ervoor dat de zorg zo goed mogelijk door kon blijven gaan.



Onderzoek naar hoe medewerkers zich voelen

We vroegen aan medewerkers hoe het met ze ging. Wat ging er goed en wat kon er beter.

Medewerkers waren trots op wat collega's voor elkaar en voor cliënten deden. Wat beter kon, was het gevoel van veiligheid. Medewerkers geholpen bij het thuiswerken

We volgen de adviezen van de overheid. Daarom vroegen wij medewerkers thuis te werken als dat kon. We hebben spullen uitgeleend aan medewerkers zoals: een laptop, toetsenbord, telefoon en een bureaustoel. Zo konden ze thuis ook goed werken.



Opleidingen aangeboden

Door corona moesten medewerkers nieuwe dingen leren en kunnen. Daarom konden ze opleidingen volgen die te maken hadden met werken in de coronaperiode. Soms waren de opleidingen 'in het echt' te volgen en anders online. Als het maar veilig was.

Wat veranderde er voor Prisma?

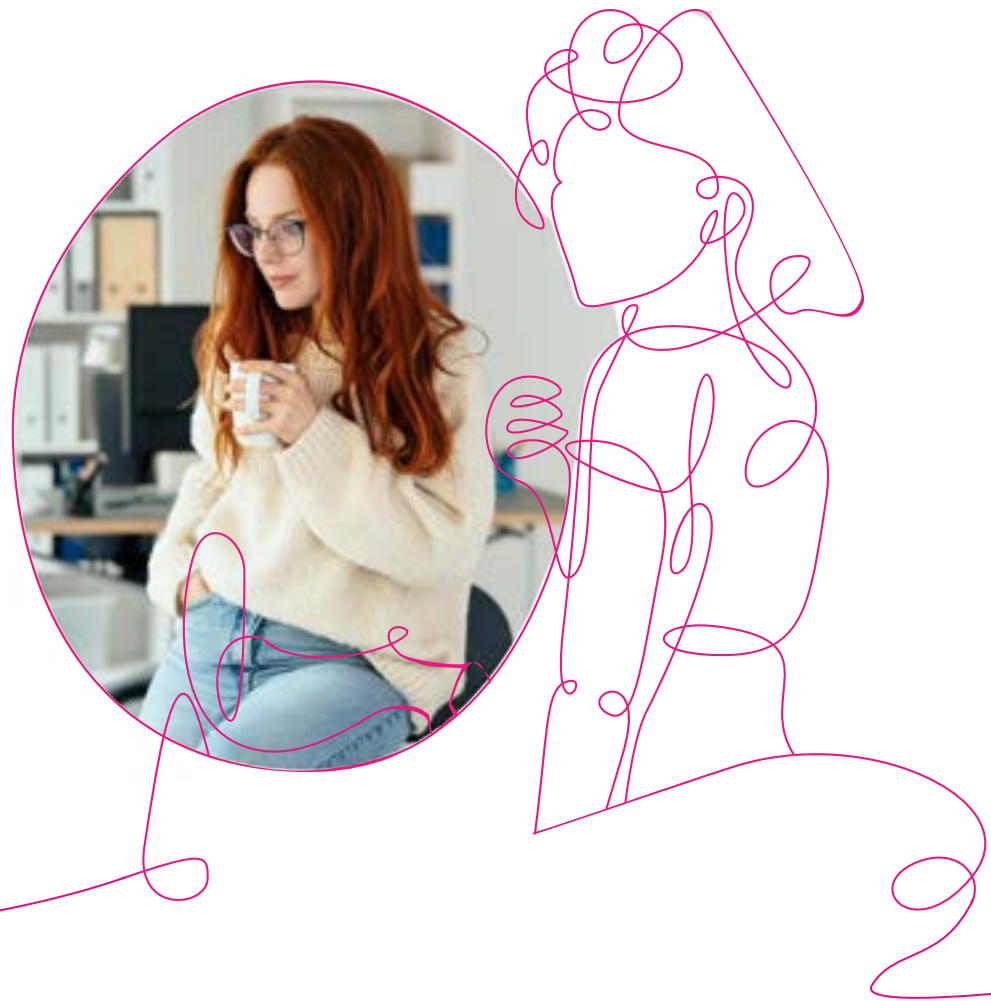
Dagbesteding

De dagbesteding kon niet altijd doorgaan op de oude manier. We keken steeds of de dagbesteding op een andere manier door kon gaan. Waarbij mensen bijvoorbeeld afstand van elkaar hielden.

Kosten en inkomsten van Prisma

We hebben extra kosten gemaakt, omdat we beschermingsmiddelen nodig hadden zoals mondkapjes en schorten. We moesten meer medewerkers inhuren en er moest meer schoongemaakt worden.

Hierdoor hadden we minder geld. Door het geld dat we van zorgkantoren en gemeenten kregen en het spaargeld van Prisma, hadden we toch genoeg geld om de zorg door te laten gaan.



Onvrijwillige zorg

In 2020 gebeurde er nog iets belangrijks. Want vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang ingegaan. Deze wet gaat over onvrijwillige zorg. Dus zorg krijgen terwijl je dat zelf niet wil. In de nieuwe wet staat dat de cliënt vaker zelf mag bepalen wat hij doet.

2020 was een overgangsjaar. Dus het jaar waarin we langzaam van de oude naar de nieuwe wet gingen. Door de corona kwamen er ook nieuwe vragen naar boven. Cliënten moesten bijvoorbeeld vaak hun deur dichtdoen. Zo konden ze geen andere mensen ziek maken. Eigenlijk was dit geen coronamaatregel. Was het dan onvrijwillige zorg? Want dan moesten we bedenken of er geen andere manier was. Bijvoorbeeld dat iemand zelf mocht kiezen of hij de deur dichtdeed of niet.

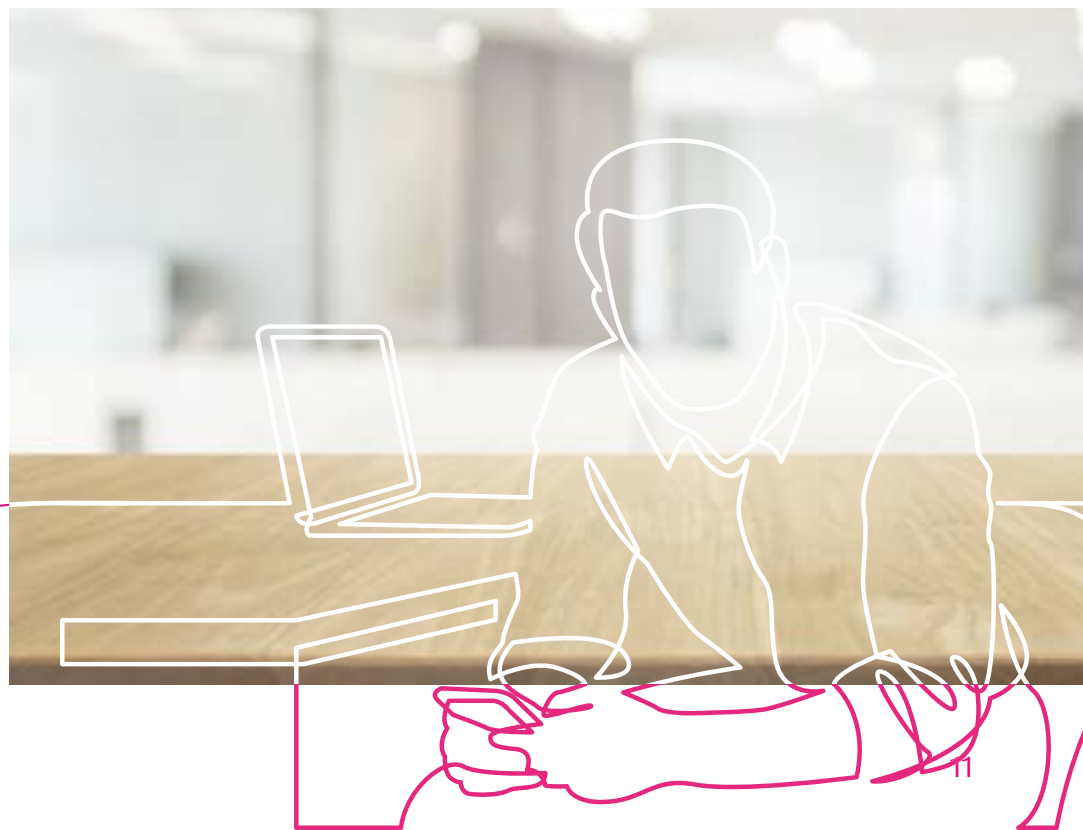
We vinden dat 'vrijheid' altijd belangrijk is en blijft voor cliënten. Daarom hebben we drie personen aangewezen bij Prisma. We noemen ze vrijheid bevorderaars. Zij blijven in de gaten houden of de cliënten van Prisma vrijheid hebben. En wat we kunnen doen om dit beter te maken.

Vrijheidsbevorderaars:

Tessa Zwartelé, tzwartele@prismanet.nl

Mieke Janssen-van den Goor, janssenm@prismanet.nl

Marieke Benjaminsz-Janssens, mjanssens@prismanet.nl



Samenvatting

Wat ging goed

Ondanks de coronacrisis is alle zorg gewoon doorgegaan. Daar zijn we allemaal heel trots op.

Wat ging minder goed

Voor sommige cliënten was dit jaar best spannend. Sommigen voelden zich eenzaam. Maar ook medewerkers moesten wennen aan een andere manier van werken.

Waar gaan we in 2021 aan werken

In 2021 gaan we op zoek naar een andere manier om de cliënttevredenheid te onderzoeken. We willen hiermee nog beter gaan leren van de ervaringen van cliënten en van hun familie.

We willen ook gaan kijken hoe we nog meer kunnen leren van gebeurtenissen die niet goed aflopen (dit noemen we incidenten). Zodat we deze in de toekomst kunnen voorkomen.

