

Kwaliteitsrapport 2022

Kwalitatief goede zorg creëer je samen



fittin[®] makker



Voorwoord Raad van Bestuur	4
Je bent niet alleen	6
Inleiding	9
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon	11
Elektronisch cliëntdossier (ECD) - Lean en Mean	12
Veiligheid en incidenten	13
Aantal en soorten meldingen	14
Onderzoek en (externe) meldingen	15
Leren van incidenten	15
Vrijheid en onvrijwillige zorg	16
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking	19
Dit vind ik ervan	20
Klachten	21
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	23
Samenwerking met Centrum 2020	24
Weerbaarheidstraining	24
Verouderende doelgroep	25
Op zoek naar verbinding: duurzaamheid als onderdeel van het kwaliteitsbeleid	25
Bouwsteen 4: Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning	27
Reflectie met medezeggenschapsorganen en Raad van Toezicht	28
Toetsing kwaliteitskader door Keurmerkinstituut	29
Visitatie	29
Conclusie	30
Wat gaan we doen in 2023	31
Bijlage 1: Overzicht incidentmeldingen	34
Bijlage 2: Cijfers onderzoeken 2022	35
Bijlage 3: Overzicht onvrijwillige zorg	36
Bijlage 4: Reacties visitatie	37

Voorwoord Raad van Bestuur

Kwalitatief goede zorg creëer je samen. In een transparant en helder speelveld tussen alle spelers, de cliënt, het netwerk en de zorgverleners. Kwaliteit is 'van iedereen' en is in alles wat we doen te vinden. Tot in de kleinste zaken.

In het kwaliteitsrapport staat ieder jaar een kwaliteitsthema centraal. In dit kwaliteitsrapport staan we stil bij een specifiek thema wat aan de basis van de zorg staat: veiligheid. Het thema veiligheid komt, in verschillende vormen, terug als rode draad in dit rapport.

Veiligheid en kwaliteit onder druk

In 2022 merkten we dat veiligheid in Nederland een nationaal thema werd. Nieuwsberichten over grensoverschrijdend gedrag bij The Voice of Holland, NOS Sport, omgangsvormen in het parlementaire circuit en onveiligheid op de werkvloer. Maar ook door de oorlog in Oekraïne, de onrust die heerst en de polarisering over bijna elk onderwerp. Binnen Prisma spelen de discussies over deze onderwerpen ook en voelen we die onrust.

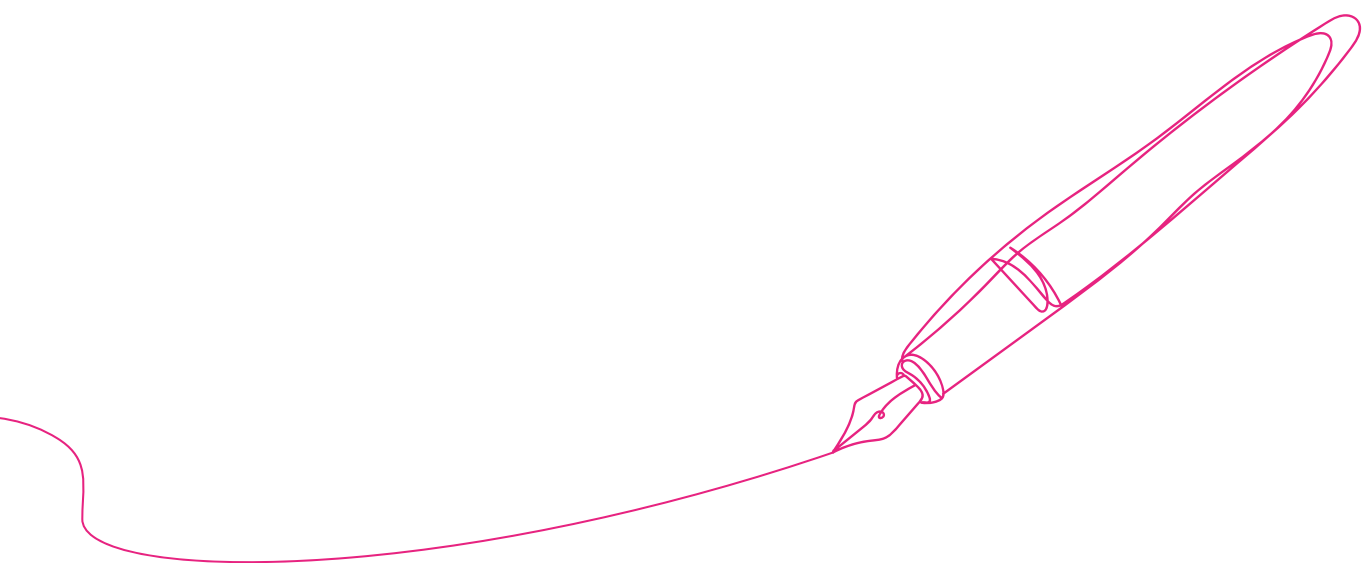
Cliënten, netwerk, onze medewerkers en samenwerkingspartners verwachten een hoge mate van kwaliteit. Kwaliteit die ze van Prisma gewend zijn. Toch moeten we erkennen dat de kwaliteit van zorg steeds meer onder druk staat. We merken een groot verschil met de voorgaande coronajaren. In de afgelopen jaren hebben we vooral hard samengewerkt om de pandemie het hoofd te bieden. Samen werkten we op de toppen van ons kunnen om iedereen veilig te houden. Samen één taak, samen één doel! We maakten het mogelijk om met de beschikbare middelen het goede te doen; een periode om met trots op terug te kijken.

Nu de hectiek van de crisis voorbij is en de extra middelen weggefallen, moeten en willen we terugkeren naar een 'nieuw normaal'. Dat is moeilijk omdat we niet weten wat het 'nieuwe normaal' is. Een transformatie staat voor de deur, maar we weten nog niet welke. We zien dat de arbeidsmarkt, die vrij stabiel was tijdens de coronajaren, ons voor uitdagingen stelt. Personeelskrapte is aan de orde van de dag. Ook zien we dat het verzuim niet terugkeert op het oude niveau, gemiddeld 9,5% in 2022. De financiële middelen worden minder door inflatie, stijgende personeelskosten en energiekosten. Het leveren van de gewenste en vertrouwde kwaliteit staat daardoor onder druk. Dat zien we, dat merken we en dat horen we ook binnen de organisatie.

We staan dus voor de uitdaging om met elkaar het 'nieuwe normaal' te gaan ontdekken, uit te vinden en vooral te bespreken. Hoe doen we meer met minder? En hoe doen we dat op een goede manier samen met anderen? Wat verwachten we van elkaar en wat kunnen we samen betekenen om het leven van iedereen die betrokken is bij Prisma een stukje fijner te maken? Onze uitdaging is om ziel en zakelijkheid met elkaar te verbinden. Zo kunnen we blijven doen waar we goed in zijn: kwalitatief goede ondersteuning bieden aan een ieder die het nodig heeft. Ook (of juist) als de vraag soms complex en ingewikkeld is. Want juist daar zijn we goed in!

We laten in dit kwaliteitsrapport zien hoe we het thema veiligheid bespreken binnen Prisma. Dit doen we door te benoemen wat we doen, waar we trots op zijn en waarin we nog kunnen verbeteren binnen het 'nieuwe normaal'. Dat we in onze zoektocht ook bewoners moeten betrekken, illustreert het interview op de volgende pagina. Hoewel we de maatschappelijke onrust ook voelen binnen Prisma, geeft een dergelijk gesprek weer rust en vertrouwen. Samen krijgen we het voor elkaar!

Jaap de Bruin en Brigitte van Haaften
Raad van Bestuur



Je bent niet alleen

Interview met Jim, cliënt en vicevoorzitter bewonersraad van Prisma

Veiligheid is één van de speerpunten van de bewonersraad van Landpark Assisië. Jim is als vicevoorzitter met hart en ziel betrokken bij de bewonersraad.

Vertrouwen opbouwen

“Ja, ik wil wel praten over het thema veiligheid”, zegt Jim als ik hem in het voorbijgaan op Landpark Assisië vraag mee te werken aan een interview. “Bel me maar als jij tijd hebt”, roept hij me na. En hij springt weer op zijn fiets om zijn weg te vervolgen. Een paar dagen later zitten we tegenover elkaar. Jim maakt zich zorgen. Laatst gingen er op zijn woning zeven begeleiders tegelijkertijd weg. “Je hebt altijd een paar vaste mensen waar je vertrouwen in hebt, maar het wisselt nu zo snel. Nieuwe mensen geef ik bijna geen kans”. Juist het verlies van die mogelijkheid om samen vertrouwen op te bouwen, blijkt iets te doen met zijn gevoel van veiligheid.

Jezelf tegenkomen

Jim weet waarover hij spreekt. “Ik kom van ver”, zegt hij over zijn eigen levensverhaal. Vroeger dacht ik over begeleiding: “Ze zijn weer dingen aan het doen tegen mij, maar als ik daar nu op terugkijk is het eigenlijk ook wel fijn hoe het is gegaan. Uiteindelijk ben ik er tien keer beter uitgekomen. Ik ben mezelf tegengekomen, maar begeleiders zijn mij ook steeds meer gaan zien zoals ik ben.” Tegenwoordig woont Jim als iemand met een licht verstandelijke beperking samen met medebewoners die ernstig meervoudig beperkt zijn. Jim geeft aan dat zijn medebewoners soms onvoorspelbaar gedrag kunnen vertonen waar hij zich weleens onveilig bij kan voelen. “Maar...”, zo laat hij er meteen op volgen: “...zij kunnen niet met woorden vertellen wat er in hen omgaat. Als je op hun niveau kan communiceren en je laat dan iets opbloeien, een band, dan vind ik dat mooi. Dat je zo’n jongen kan laten zien,... hé, je bent niet alleen!”

Er voor elkaar zijn

Als er in beleid rondom zorg en samenleven wordt gesproken over veiligheid, gaat het vaak om ‘doenerig eenrichtingsverkeer’. Er klinken uitspraken als: ‘het bestrijden van onnodige ‘risico’s’ of ‘een hardere aanpak in het naleven van de regels’. In het verhaal van Jim klinkt een andere taal. Hij spreekt over vertrouwen, zorgzaamheid en verbondenheid. Dat is taal die gaat over wederzijdse bekommernis, over het appèl dat mensen op elkaar doen in vallen en opstaan. Zo’n taal schept ruimte. Ruimte waarbinnen begeleiders en bewoners, maar dus ook bewoners onderling, mogelijkheden voor goede zorg en het alledaags samenleven met elkaar kunnen uitvinden. Of om met de woorden van Jim te spreken: “...waarbinnen iets op kan bloeien...”, want “... hé, je bent niet alleen!”



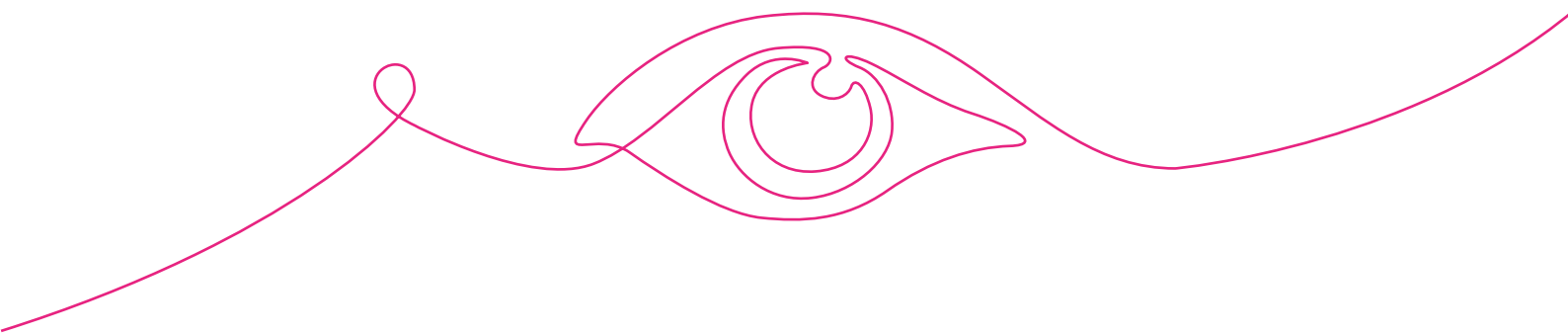


Inleiding

In 2022 ondersteunden we 1520 wooncliënten, 1200 ambulante cliënten en hebben 1100 cliënten dagbesteding ontvangen. Dit waren 3470 unieke cliënten. Deze zorg en aandacht ontvingen cliënten van 2252 medewerkers en 644 vrijwilligers. We bieden ondersteuning vanuit onze locaties verspreid over Brabant en bij cliënten thuis.

Door samen verder te kijken dan de 'standaard' zorg kunnen we waarmaken waar we in geloven: iedereen zelf laten bepalen hoe men het leven wil leven. Dit kan alleen door goed samen te werken. Met onze samenwerkingspartners maar ook via onze labels Makker en Fittin werken we dagelijks aan kwalitatief goede zorg voor alle cliënten.

In het vorige kwaliteitsrapport lag de focus op samen organiseren, leren en reflecteren. In dit kwaliteitsrapport komen we terug op de verbeteracties die we in 2021 benoemden en laten we zien hoe we reflecteren binnen Prisma. Dat doen we aan de hand van de bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Het Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg 2023-2028 vervangt het huidige Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.





Bouwsteen 1

Het zorgproces rond de
individuele persoon

Bouwsteen 1

Het zorgproces rond de individuele persoon

Om het zorgproces voor elke individuele cliënt zo goed mogelijk in te richten moet helder zijn:

1. Welke vraagstukken rond zelfredzaamheid er zijn en welke ondersteuningsbehoeften.
2. Welke bijzondere gezondheidsrisico's er zijn en welke aandachtspunten voor veiligheid.
3. Welke wensen er zijn voor een prettig leven en hoe de zorg daaraan kan bijdragen.

Elektronisch cliëntdossier (ECD) - Lean en Mean

Het ECD speelt een belangrijke rol als het gaat om de kwaliteit van zorg. In het ECD leggen we onder andere de antwoorden op bovenstaande vragen vast. Ook is zichtbaar welke ontwikkeling er plaatsvindt.

In het vorige kwaliteitsrapport kwam de score met betrekking tot de actueel getekende cliëntplannen naar voren als aandachtspunt. Ook dit jaar blijft dit nog een punt van aandacht. Het ECD is ondersteunend aan het maken van een incidentmelding. Dit zien we ook terug in het aantal gemelde incidenten. Het melden van een incident loopt samen met het proces van rapporteren. Dit zorgt voor het eenvoudig melden van incidenten.

Met betrekking tot de administratieve last rondom de Wet zorg en dwang, werd er ook een toename gezien in de werkdruk. Met de hoge werkdruk is het nog belangrijker dat het systeem ons ondersteunt bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Inmiddels hebben we aanpassingen gedaan aan het systeem om de druk wat omlaag te brengen.

Ook werd in het vorige kwaliteitsrapport het project Lean en Mean toegelicht. Op dit moment hebben we voor de hele organisatie één uniform zorgproces vastgesteld. Vanuit dit uniforme proces hebben we vier cliënt paden ontwikkeld die recht doen aan dit proces en die toegankelijker zijn voor de gebruikers. De cliënt paden zijn:

- Hospice zorg (geïmplementeerd).
- Wonen, werken 18+ (met name Wlz zorg, implementatie start in september 2023).
- Kind en gezin (nieuwe werkomgeving is bijna klaar, implementatie volgt daarna).
- Ambulant (met name Wmo/beschermd wonen, traject staat on hold vanwege ontwikkelingen in het sociaal domein).

Het project Lean & Mean kent drie grote verbeteringen:

- Werken via een duidelijk uniform zorgproces waarin taken en bevoegdheden duidelijk zijn.
- Het communicatieproces rondom ondertekening en accordering cliëntplannen en evaluaties verloopt enkel digitaal.
- Het aantal domeinen waarin het cliëntplan is ingedeeld, is teruggebracht van 40 naar 10 domeinen.

Veiligheid en incidenten

We kunnen veel leren van het melden van incidenten en onderzoeken. Een incident is in deze context een onverwachte gebeurtenis die invloed heeft op de kwaliteit van de zorg en kan leiden tot schade bij de cliënt of medewerker.

Binnen Prisma zien we dat in 2022 het veilig kunnen melden en het uitspreken van ongewenst gedrag nog belangrijker is geworden. Meldingen waarbij mogelijk sprake is van seksueel grensoverschrijdend gedrag bespreekt het “meldteam seksueel grensoverschrijdend gedrag” wekelijks. Door het tijdig signaleren, kan het meldteam daar waar nodig zo snel mogelijk contact opnemen met de betrokken medewerker en cliënt. Zij bieden vervolgens handvatten om met de situatie om te gaan. Dit wordt door medewerkers en cliënten als prettig ervaren. Het afgelopen jaar zijn de meldingen complexer geworden en is er meer betrokkenheid vanuit het meldteam gewenst.

Naast de laagdrempelige en eenduidige manier van het melden voor cliënten, is het melden van signalen van medewerkers over een onveilig gevoel niet altijd helder. Medewerkers vinden het hierdoor lastig om sommige situaties te melden. We gaan de signalen na en zorgen dat het voor iedereen mogelijk is om veilig een melding te maken. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is het inzichtelijk maken van de processen.

Aantal en soorten meldingen

In 2022 werden 20.361 incidenten gemeld. Dat zijn 1441 incidentmeldingen meer dan in 2021. Een toename van bijna 8% (7,6%). De grootste toename in percentage zien we in de categorieën:

- (Mogelijk) strafbaar feit.
- (Geluids)overlast.
- Voorval m.b.t. ondersteuning.
- Vervuiling.
- Onheuse bejegening.
- Kindermishandeling.
- Onwel worden persoon.
- Suïcide.
- Huiselijk geweld.
- Uit het zicht / vermissing.

De meeste meldingen worden gemaakt in de categorie agressie (naar personen). In 2022 werden hier 7329 incidentmeldingen voor gemaakt. Dit is een toename van 9,2% ten opzichte van 2021. In de categorie 'voorval m.b.t. ondersteuning' zien we met name een stijging in de subcategorieën. Dit heeft te maken met de personele bezetting (onvoldoende personeel) en de kennis van medewerkers (geen goede overdracht, medewerker houdt zich niet aan de afspraken, onzorgvuldig handelen en onheuse bejegening). De krapte op de arbeidsmarkt, de inzet van invalkrachten en de toenemende werkdruk zijn van invloed op deze toename. Daarnaast zien we een stijging in het weigeren van ondersteuning door de cliënt, de afwezigheid van de cliënt voor een contactmoment en het niet houden aan de afspraak door de cliënt. Cliënten geven het signaal dat ze moeite hebben met de steeds verschillende aanwezige begeleiders. Dit doet iets met het vertrouwen. Mogelijk staat dit in verband met het weigeren van ondersteuning.

In de cijfers zien we dat bepaalde locaties meer melden dan andere locaties. Daarom blijft het van belang om het thema onder de aandacht te brengen. In 2023 willen we meer inzicht geven in het proces van melden. Daarnaast willen we samen kunnen leren van de incidentmeldingen. Door meer inzicht te geven en dit samen bespreekbaar te maken, kunnen we als organisatie en daarnaast als teams van elkaar leren. Dit gaan we onder andere doen met MIC-praat. Met MIC-praat belichten we maandelijks via een online meeting een thema rondom incidentmeldingen en kan een ieder aansluiten.

Onderzoek en (externe) meldingen

Sinds een aantal jaren kan een medewerker in het ECD een incidentmelding maken. De teamleider beoordeelt elke melding en zet, indien nodig, actie uit om te komen tot verbetering of aanpassing van de werkwijze. Daarnaast zorgt de teamleider ervoor dat de meldingen onderwerp van gesprek zijn binnen de teams en dat verbeterpunten omgezet worden in acties.

De leden van het MIC-team beoordelen dagelijks de incidentmeldingen. Zij kijken of de melding helder is en of de ingezette acties passend zijn bij de interne afspraken en de externe normen. Ook beoordelen zij of de melding aanleiding geeft tot een verder (intern) onderzoek of een melding bij een externe toezichthouder. Daarbij zoeken ze regelmatig contact met de teamleider of melder. Ook adviseren zij de Raad van Bestuur over eventuele vervolgstappen.

Van de 20.361 meldingen in 2022 resulteerden er zeventien meldingen in een intern onderzoek door het onderzoeksteam van Prisma. Dertien meldingen werden onderzocht met een intern onderzoek via de PRISMA/SIRE-methodiek. Daarvan werden tien meldingen uitgebracht bij een externe toezichthouder, zeven bij de IGJ, twee bij de Inspectie SZW en één bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij de andere vier meldingen is uiteindelijk gebleken dat het geen meldingsplichtige calamiteit was.

Leren van incidenten

In het afgelopen jaar heeft Prisma samen met de IGJ naar de onderzoeksrapportages gekeken. Door met elkaar een open dialoog aan te gaan, was er ruimte om van elkaar te leren. Deze leerpunten zijn vervolgens besproken in het onderzoeksteam. Samen is er gereflecteerd op de onderzoeken en zijn verbeteringen doorgevoerd.

Het doel van de (interne) onderzoeken is het leren van incidenten. Naar aanleiding van een onderzoek volgt een actieplan waarin verbetermaatregelen om worden gezet in acties. Het lerende effect van de onderzoeken zijn we steeds verder aan het doorontwikkelen. Het afgelopen jaar is er meer transparantie gekomen in de onderzoeksrapportages en de actieplannen. Deze delen we nu eerder met de betrokkenen. Daarnaast brengt de casushouder de verbanden en overeenkomsten in het managementteam in. Het afgelopen jaar hebben we daar waar mogelijk, altijd dezelfde casushouder aangesteld. De casushouder blijft de opvolging van het actieplan volgen en door het overzicht hiervan te behouden, kunnen de verbanden nog sneller worden gelegd en vergroten we het leereffect.

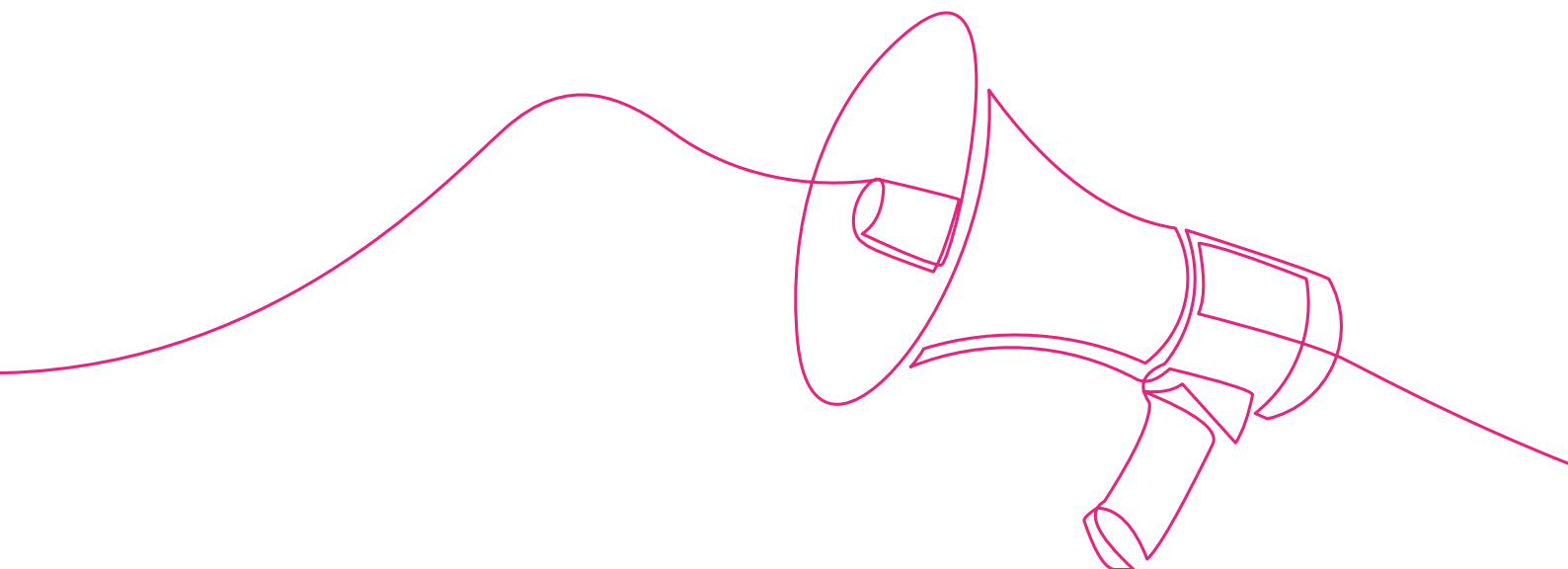
Ook in 2022 werd gekeken naar trends en opvallende ontwikkelingen in de incidentmeldingen. We bekeken hoe we hier van konden leren en wat we ermee gingen doen om te zorgen voor meer kwaliteit en veiligheid. Omdat het aantal incidentmeldingen zichtbaar blijft stijgen en we het belangrijk vinden dat we als organisatie aandacht blijven houden voor de zorgvuldige afhandeling van de melding, wordt in 2023 het MIC-team uitgebreid.

Daarnaast is het voor medewerkers van belang om een incident, wanneer nodig, na te bespreken. Dit kan met medewerkers van het opvangteam. Het opvangteam bestaat uit (collega)medewerkers die werkzaam zijn binnen Prisma. Tijdens dit gesprek is aandacht voor jouw verwerking. Vaak denken mensen dat ze een rare reactie geven op wat hen is overkomen. Door met elkaar in gesprek te gaan, kan het opvangteam laten zien dat het helemaal geen vreemde reactie is. Maar eigenlijk heel normaal.

Zoals Petra, één van de leden van het opvangteam, het omschrijft: “Het is een normale reactie op een niet normale gebeurtenis”. Dit vertelt ze de mensen met wie ze in gesprek gaat. Het lucht hen op. Ze krijgen erkenning voor hun gevoel en reactie, en leren dat het dus helemaal niet zo gek is hoe ze reageren.

Vrijheid en onvrijwillige zorg

Iedereen heeft recht op zoveel mogelijk vrijheid en eigen regie. De Wet Zorg en Dwang (Wzd) houdt ons hier scherp op en zorgt ervoor dat we continu de vraag stellen ‘wat zijn de wensen en behoeften van de cliënt?’



Op 31 december 2022 hebben 271 vormen van onvrijwillige zorg met verzet plaatsgevonden, verdeeld over 162 cliënten. We zien dat door het jaar heen een beweging plaatsvindt. Er wordt onvrijwillige zorg aangemaakt, maar ook weer afgebouwd. Daar waar mogelijk, zien we dat de Wzd een bijdrage levert aan de afbouw van onvrijwillige zorg. Echter, zien we in de evaluatie ook dat er gekeken wordt naar de veiligheid en dat direct afbouwen niet altijd mogelijk is. Hier zijn bijvoorbeeld meer vertrouwde gezichten of meer toezicht voor nodig.

We zien een afname in de categorie 'beperken het eigen leven in te richten'. Dit kunnen we verklaren door de kritische vragen die we stellen. De vrijheidsbevorderaars besteden aandacht aan de wensen, keuzevrijheid en eigen regie van de cliënt en zorgen dat dit thema onder de aandacht blijft. De Wzd houden we bij medewerkers onder de aandacht via het maandelijks online BeWuzd café. Hier behandelen we iedere maand een nieuw thema, zoals medezeggenschap of weerbaarheid. Medewerkers van verschillende locaties gaan met elkaar in gesprek en er is ruimte om van elkaar te leren.

Het afgelopen jaar hebben we aandacht gehad voor het toepassen van een noodmaatregel in noodsituaties. Deze bewustwording is deels terug te zien in de toename van het aantal noodmaatregelen. Er is met name in de categorie 'beperking van de bewegingsvrijheid' een toename te zien. Dit komt onder andere doordat er meer onrust bij cliënten wordt gezien en cliënten op dat moment beperkt worden in hun bewegingsvrijheid. Het uitgangspunt blijft "Nee, tenzij...". We willen eerst weten wie de cliënt is en samen kijken naar vrijwillige alternatieven. Mocht het onverwachts toch nodig zijn, dan zetten we een noodmaatregel in. In de evaluatie van de noodmaatregel denken we na over het vervolg. Samen bedenken we mogelijke alternatieven en beschrijven dit in het cliëntplan.

We zien ook een toename in de administratieve last. Team vrijheidsbevordering ondersteunt het hele proces en kijkt mee waar mogelijkheden liggen om de druk te verlagen. Onder andere bij de evaluaties wordt veelvuldig gebruikgemaakt van de poule van deskundigen, passend bij de stap. De poule is laagdrempelig in te schakelen en zorgt voor een vereenvoudiging van de uitvoering van het stappenplan. De ervaringen zijn positief en geven een frisse blik op de inzet van onvrijwillige zorg.

Het komende jaar ligt de focus met name op de afbouw binnen de onvrijwillige zorg die niet in cijfers uit te drukken is. Hierbij blijft de focus liggen op het creëren van bewustwording. Daarnaast gaan we kijken naar de verschillende ondersteuningsgebieden. Wat zeggen de cijfers wanneer we een verdeling weten te maken tussen dagbesteding, wonen, Fittin, Kind en Gezin, complex, crisis en (mogelijk) ambulant?



Bouwsteen 2

Onderzoek naar de
ervaringen van mensen
met een beperking

Bouwsteen 2

Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

De mening en verhalen van cliënten en hun netwerk zijn van grote waarde bij het meten van de kwaliteit van zorg. Met regelmaat cliëntervaringen ophalen is belangrijk. Daarnaast is het beoordelen en analyseren van klachten een goede manier om ervaringen van cliënten en hun netwerk te beoordelen.

Dit vind ik ervan

Samen met de CCR en het CP is gekozen voor de methodiek 'Dit Vind Ik Ervan' (DVIE). DVIE gaat uit van de onderzoekende dialoog en bestaat uit verschillende varianten. Het is daardoor mogelijk om ook ervaringen op te halen van cliënten die zich niet goed kunnen uitdrukken.

In september 2022 zijn we gestart met het opleiden van de trainers voor Prisma. Er zijn twee pilot trainingen geweest. De ervaring leert dat we de implementatie zorgvuldig moeten uitvoeren. Dit heeft tijd nodig. Het is van belang om de werkwijze van DVIE aan te passen aan de huidige werkwijze en cyclus. Omdat de implementatie tijd kost en we wel graag de cliëntervaringen op willen halen, kijken we naar een extra moment in 2023 om de ervaringen tussentijds op te halen. We bekijken wat Customeyes, dat zich inmiddels heeft doorontwikkeld, hierin kan betekenen.

Klachten

In 2022 zijn er 72 klachten ingediend. De klachten gaan over de inhoud van de zorg, de woonomstandigheden, werk en dagbesteding. We zien dat cliënten lang wachten met het indienen van een klacht. Dit komt doordat zij zich in een afhankelijkheidsrelatie bevinden en angst hebben voor het vertrek van de medewerkers op de werkvloer. Desondanks zien we dat uiteindelijk cliënten en vertegenwoordigers hun weg goed weten te vinden naar de klachtenfunctionarissen.

Binnen Prisma vervult de klachtenfunctionaris zijn taken naast zijn huidige werkzaamheden. In het afgelopen jaar is gebleken dat het niet mogelijk is om zowel de onpartijdige/onafhankelijke klachtenfunctionaris te zijn als ook de collega in een andere functie. De klachtenfunctionarissen hebben aan de hand van deze bevindingen geadviseerd om een klachtenfunctionaris extern of als onafhankelijke functie te beleggen. Prisma heeft dit advies overgenomen en gaat een externe organisatie inzetten voor de behandeling van klachten.



Mark voelt zich veilig bij zijn begeleiders

Mark ontvangt nu ongeveer zeven jaar ambulante zorg van Makker. Ook werkt hij op een activiteitencentrum.

Structuur aanbrengen

Mark geeft aan dat hij heel tevreden is over de begeleiding van Makker en op het werk. Door de ondersteuning die hij krijgt, is het hem gelukt om weer structuur in zijn leven aan te brengen. Ook heeft hij zijn alcoholgebruik onder controle en de zin in het leven weer terug. Hij geeft hierbij aan: "Zonder hen zou ik er nu niet meer zijn, denk ik."

Wisselingen van personeel

Op de vraag wat hij minder leuk vindt aan de ondersteuning, benoemt hij de vele wisselingen in het personeel. "Van het team van zeven jaar geleden is niemand meer over." Maar zodra een medewerker stopt, wordt hij/zij direct vervangen. Er zijn geen dagen dat Mark zonder ondersteuning zit. Iedere dag komt er een andere begeleider en dit ervaart hij ook als prettig. De afwisseling en de verschillende deskundigheden vindt hij heel prettig. Hij ervaart dit op verschillende vlakken binnen Makker/ Prisma: "Er wordt goed op de cliënt afgestemd en iedereen is altijd welkom bij Prisma. Er wordt rekening gehouden met de mensen en waarom zij dingen doen zoals zij ze doen. Je wordt er niet op afgerekend. Het draait hier echt om ons." Hij heeft het gevoel dat zijn informatie veilig is bij zijn begeleiders. "In mijn appartementencomplex wonen meer mensen die begeleiding krijgen van Makker. Eén vrouw heeft dezelfde begeleider als ik, maar ik heb nog nooit gemerkt dat ze met haar over mij gepraat heeft."

Het afgelopen jaar is in toenemende mate gezien dat er klachten van cliënten komen met betrekking tot overlast en onveiligheid, veroorzaakt door een medecliënt. Dit jaar kijken we naar de verbanden met de MIC-meldingen en mogelijkheden om preventief te werk te gaan. Ook kijken we dit jaar hoe en op welke manier we omgaan met klachten die niet wkgz gerelateerd zijn.



Bouwsteen 3

Professionele
ontwikkeling

Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

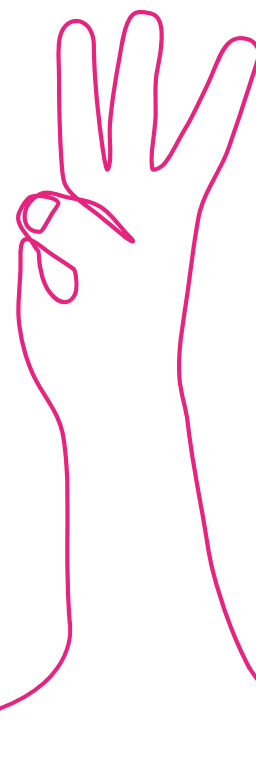
In de afgelopen jaren hebben we binnen de zorgsector te maken gekregen met een veranderende doelgroep. Er is een grote toename van cliënten in de zorg en op de wachtlijst met een lichte verstandelijke beperking (LVB). Deze doelgroep kenmerkt zich door een hoge mate van complexiteit in hun ondersteuningsvraag door “stapeling” van factoren. Naast de lichte verstandelijke beperking zien we veel mensen met een psychiatrisch ziektebeeld en/of verslaving, trauma of complex netwerk. Daarnaast zien we dat de doelgroep ouder wordt en dat dit specifieke zorgvragen met zich meebrengt. In deze bouwsteen laten we zien hoe we ons als Prisma blijven ontwikkelen en medewerkers de juiste kennis meegeven naar de werkvloer. Op deze manier kunnen we het gevoel van veiligheid vergroten voor zowel cliënt als medewerker. Ook lichten we toe hoe de ontwikkelingen rondom duurzaamheid hier een rol in spelen.

Samenwerking met Centrum 2020

De afgelopen periode hebben we in de meest complexe casuïstiek Centrum 2020 mee laten kijken. Dit is een organisatie die zich juist op het snijvlak van VG en GGZ problematiek beweegt. Zij ondersteunen onze medewerkers met een psychiater en psychiatrisch verpleegkundigen. Afgelopen jaar hebben we een aantal cliënten besproken in reflectie op de organisatie. We merkten een disbalans tussen de kennis en kunde op houding en gedrag bij veel van onze VG-medewerkers. Samen met Centrum 2020 hebben we een intensief trainings- en coachingsprogramma opgezet voor teams om beter om te gaan met de nieuwe uitdagingen in ondersteuningsvragen. In 2023 starten de eerste zes teams in acht groepen met de training. We ontwikkelen hiermee de professionaliteit van de medewerkers en proberen te voorkomen dat mensen met een LVB ontregelen in hun leven.

Weerbaarheidstraining

Als het gaat om veiligheid, dan vinden we het belangrijk dat medewerkers zich veilig voelen op de werkvloer. Met de complexer wordende doelgroep, was er meer vraag naar de respectvolle weerbaarheidstraining (RWT). In deze training staan we expliciet stil bij de mogelijkheden die je hebt als je jezelf bewust bent en wordt van je eigen zijn. Wij versterken de mentale, fysieke en morele weerbaarheid van de medewerker. De RWT basistraining is verplicht voor medewerkers die werkzaam zijn in de complexe zorg. Daarnaast worden er sinds een jaar



ook trainingen gegeven aan medewerkers die werken met cliënten met complexe problematiek. De vraag naar deze training neemt toe. In 2022 is er naast de RWT basistraining, ook de RWT ambulant aangeboden. Juist de onvoorspelbaarheid van de ambulante setting en het niet kunnen terugvallen op de bijstand van collega's in geval van nood, vraagt om een zeer proactieve skill-set van de medewerker. Risicoperceptie en risicomanagement, de-escalerende communicatie vanuit contact, maar ook persoonlijke veiligheidstactieken en technieken komen hier aan de orde.

Verouderende doelgroep

Naast de complexer wordende doelgroep, zien we ook de doelgroep ouderen toenemen. Het afgelopen jaar is de ouderenzorg binnen Prisma volop in ontwikkeling geweest. Dit heeft geleid tot een overzicht van ouderenlocaties. De doorontwikkeling van deze locaties is in volle gang. Zo is er een basisscholing ouderenzorg ontwikkeld en opgenomen in het leerplatform. Daarnaast is eind december een incompany project met de HAN (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen) van start gegaan. Tijdens dit traject zijn 35 kartrekkers aan de slag gegaan met hun eigen opgestelde verbeterplannen met uiteenlopende onderwerpen zoals prikkelarm/prikkelrijke omgeving, Beleven-In-Muziek activiteiten, gebruik van kleuren in de omgeving, aandacht voor palliatieve zorg en het klein kijken.

Op zoek naar verbinding: duurzaamheid als onderdeel van het kwaliteitsbeleid

Het besef dat ook de zorg een opgave heeft om te verduurzamen groeit. De zorg is verantwoordelijk voor 7% van de totale Nederlandse CO2-uitstoot en actie is nodig om een kleinere voetafdruk te realiseren. Een gezonde wereld is een veilige wereld en niet voor niets wordt de klimaatcrisis gezien als een gezondheidscrisis. Naast de technische maatregelen waar we al jaren mee bezig zijn middels de Green Deal, komen er nu nieuwe thema's bij zoals een gezonde leefomgeving en leefstijl. Dit vereist een nieuwe en bredere blik op duurzaamheid die steeds meer aanhaakt en overlapt met kwaliteit en veiligheid. De afbouw van bepaalde medicatie is een hypothetisch voorbeeld van hoe gezondheidsbeleid gerelateerd kan zijn aan duurzaamheid en kwaliteit. Als een cliënt meer beweegt en naar buiten gaat in de natuur, anders en gezonder eet en beter slaapt, dan kan dit een positief effect hebben op zijn of haar welzijn en zelfs tot minder agressie en incidenten leiden. Hierdoor kan er minder gedragsbeïnvloedende medicatie voorgeschreven worden, wat weer een positief effect heeft op het afvalwater waar de medicijnresten in terecht komen. Dat is mooi, maar deze benadering vereist ook een andere begeleiding en een groene omgeving. Dit is een heel nieuw terrein dat verder verkend moet worden.

Het duurzaam mobiliteitsbeleid is een ander voorbeeld. Medewerkers op de fiets is gezond en duurzaam, maar is het veilig om na je avonddienst vanuit het Landpark naar huis te fietsen? De verbinding tussen de thema's kwaliteit en duurzaamheid zijn evident en het komende jaar gaan we verder onderzoeken hoe we dit in ons kwaliteitsbeleid kunnen integreren.



Bouwsteen 4

Borging van veiligheid in
zorg en ondersteuning

Bouwsteen 4

Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Kwaliteitsberaad

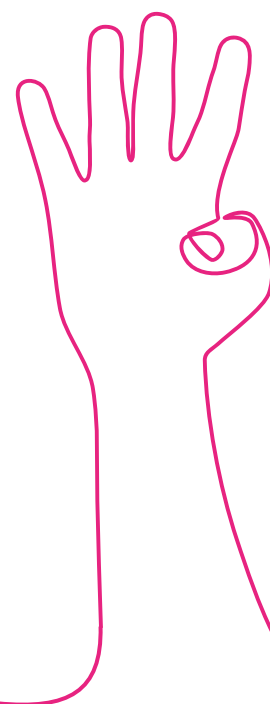
In november 2022 vond een kwaliteitsberaad plaats. Hierbij waren afgevaardigden van de Raad van Toezicht, Management, Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Cliëntenplatform aanwezig. Ze zijn gestart met een bezoek aan een aantal locaties.

Het open reflecteren tijdens deze bijeenkomst werd als zeer prettig ervaren. Zo wordt er gezien dat de veranderende doelgroep verder gaat dan alleen veroudering en het een stuk complexer is. Zo ontstaat er bijvoorbeeld spanning tussen cliënten onderling, de rol van ouders verandert en de manier van kijken wordt anders. Alles verhoudt zich op een bepaalde manier tot elkaar. En dit kan effect hebben op het gedrag van alle betrokkenen.

Het maakt ook duidelijk dat Prisma voor een groter vraagstuk staat dan enkel de krapte op de arbeidsmarkt en de inzet van PNIL. De gesprekken en de bezoeken geven inzicht in deze (complexe) context en dit is van meerwaarde. De deelnemers leren ook van elkaars perspectief. Er werd gesproken over de wisselingen van het personeel waardoor medewerkers de cliënten minder goed kennen. Het zou fijn zijn als er ruimte komt om dit te kunnen organiseren. Als er een probleem is, kunnen cliënten wellicht meedenken over een oplossing.

Reflectie met medezeggenschapsorganen en Raad van Toezicht

Aan de hand van het kwaliteitsrapport hebben we samen met een aantal leden van de Raad van Toezicht, de centrale cliëntenraad, het cliëntenplatform en de ondernemingsraad gereflecteerd op de kwaliteit van zorg. Er wordt gezien dat incidenten toenemen en de complexiteit wordt erkend, daarentegen wordt er ook gezien dat de beleving van kwaliteit wel hoog is. Het rapport geeft iedereen een goed beeld van de kwaliteit van zorg binnen Prisma, maar geeft hierbij aan dat dit niet de oplossing is. Samen moeten we in gesprek blijven en op zoek gaan naar innovaties ter ondersteuning van de zorg. Tijdens de reflectie werd er gesproken over de veiligheid van gebouwen. Tijdens het kwaliteitsberaad is uitgebreid stilgestaan bij dit thema. Dit is een belangrijk onderdeel als het gaat om veiligheid. Mooi om te zien dat er in de nieuwbouw van het kindcentrum stil wordt gestaan bij de indeling van de ruimtes en er vanuit de RWT trainers mee wordt gekeken naar een veilige omgeving. De Raad van Toezicht spreekt hun waardering uit naar alle medewerkers van Prisma. Er wordt hard gewerkt om de goede kwaliteit van zorg te kunnen blijven bieden. Dat geldt zeker voor het soms wat hectische jaar 2022.



Toetsing kwaliteitskader door Keurmerkinstituut

Het Keurmerkinstituut toetst Prisma iedere twee jaar op het kwaliteitskader. In september en oktober 2022 vond deze audit van het Keurmerkinstituut plaats. Twee auditoren voerden gesprekken met medewerkers en bezochten een aantal locaties. De auditoren waren onder de indruk van de bevlogen personen die ze gesproken hebben. Vanuit ieders rol is duidelijk dat gewerkt wordt aan goede zorg. Het Keurmerk is weer aan Prisma toegekend.

“Iedere hobbel wordt genomen om zo goed mogelijke zorg te verlenen en jullie zijn open over de dilemma’s die er zijn. Het reflecteren zit echt in jullie allemaal en we zien overal een consistent verhaal.” - Auditor van het Keurmerkinstituut

Eén van de dilemma’s die het keurmerkinstituut tegenkwam, was dat medewerkers soms in conflict komen door enerzijds de wens van de cliënt centraal te willen stellen en anderzijds de complexere vraag en de krapte van de teambezetting die minder mogelijk maakt.

Conclusie audit

Uit de audit blijkt dat de uitgangspunten van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg leven binnen Prisma. Bevlogen, betrokken en professionele medewerkers benoemen hoe zij werken aan de kwaliteit van bestaan en de eigen regie van de cliënten. Zij zijn duidelijk trots om bij Prisma te mogen werken. Kansen en risico’s in het werk worden gezien. Vooral de kansen om het nog beter te maken voor cliënten werkt stimulerend. Men voelt de ruimte om dit te doen. Reflectie wordt gebruikt om de zorgverlening te verbeteren en de professionaliteit van de medewerker te vergroten. Het is mooi om te zien dat ondanks de hogere werkdruk en complexiteit dit in de afgelopen jaren behouden is gebleven en dat de invloed van reflectie in het kader van verbeteren is gegroeid.

Het totale rapport is op te vragen.

Visitatie

Op 17 mei vond de visitatie plaats. Collega’s van Kentalis, Careflex en Linc naar zorg brachten een bezoek aan Prisma. Het thema veiligheid werd hier uitgebreid besproken en we hebben aan de collega organisaties laten zien wat we hebben ontwikkeld voor de verouderde doelgroep. Er werden kritische vragen gesteld over de kwaliteit van zorg, de ontwikkelingen op het gebied van trainingen en de incidenten.

Voor Prisma was het een zinvolle bijeenkomst waarbij we ons kritisch hebben laten toetsen en waardevolle tips hebben gekregen. De reacties van de collega’s zijn terug te lezen in bijlage 4.

Conclusie

In 2022 zien we dat het gelukt is om kwalitatief goede zorg te leveren, maar dat dit onder druk is komen te staan. Er waren meer wisselende gezichten waardoor de werkdruk voor de vaste begeleider toenam. Voor cliënten zijn de vaste gezichten nog belangrijker geworden.

Samen is er gekeken naar de veranderende doelgroep en wordt er hard gewerkt aan het voorzien van de juiste kennis aan de medewerkers om de kwaliteit te kunnen borgen. Er is ook aandacht voor de (mentale) weerbaarheid van de medewerkers en dit wordt door medewerkers als positief ervaren. Het draagt bij aan het gevoel van veiligheid en de kwaliteit van zorg.

Het thema veiligheid stond in 2022 centraal en was ook maatschappelijk een belangrijk thema. Het aantal incidenten liep op en de complexiteit nam toe. Het belang van goede nazorg op alle gebieden werd benadrukt. Vanuit Prisma kan hier veel ondersteuning in geboden worden, maar is het dus nog belangrijker om dit in 2023 inzichtelijker te maken voor de hele organisatie.

De kwaliteit van zorg staat onder druk, maar de beleving van kwaliteit is nog steeds hoog. Samen gaan we op zoek naar het 'nieuwe normaal' en gaan we de uitdaging aan om ziel en zakelijkheid met elkaar te verbinden. Zo kunnen we blijven doen waar we goed in zijn: kwalitatief goede ondersteuning bieden aan een ieder die het nodig heeft.

Acties 2023

In dit rapport zijn een aantal verbeterpunten genoemd. Onderstaand een opsomming van de acties die we in 2023 gaan oppakken.

ECD

De implementatie van de zorgpaden zal in 2023 voortgezet worden.

Clïëntervaringsonderzoek

De werkwijze van DVIE wordt aangepast aan de huidige werkwijze en cyclus. We kijken naar een extra moment in 2023 om de ervaringen tussentijds op te halen met Customeyes.

Incidenten

We geven meer inzicht in de incidentmeldingen en het proces erachter. We zorgen dat collega's kunnen leren van elkaar door het gesprek aan te gaan en meer inzicht te geven in de incidentmeldingen. Dit doen we onder andere door te starten met MIC praat.

Klachten

In 2023 gaat de functie klachtenfunctionaris over naar een organisatie of medewerker zonder andere arbeidsovereenkomst binnen Prisma.

Reflecteren

We gaan meer reflecteren op incidentmeldingen als team en per MKT. Dit gaan we doen door meer inzicht te geven.

Professionele ontwikkeling

In 2023 worden er meer teams geschoold, passend bij wat het team nodig heeft.

Wet zorg en dwang

Het komende jaar ligt de focus op de afbouw onvrijwillige zorg die niet in cijfers uit te drukken is. Daarnaast worden de cijfers van de verschillende ondersteuningsgebieden vergeleken om te kijken wat dat zegt. Hier kunnen acties uit voort komen.

Duurzaamheid

In 2023 gaan we de verbinding leggen tussen de kwaliteit van zorg en duurzaamheid.



Bijlagen

Bijlage 1:

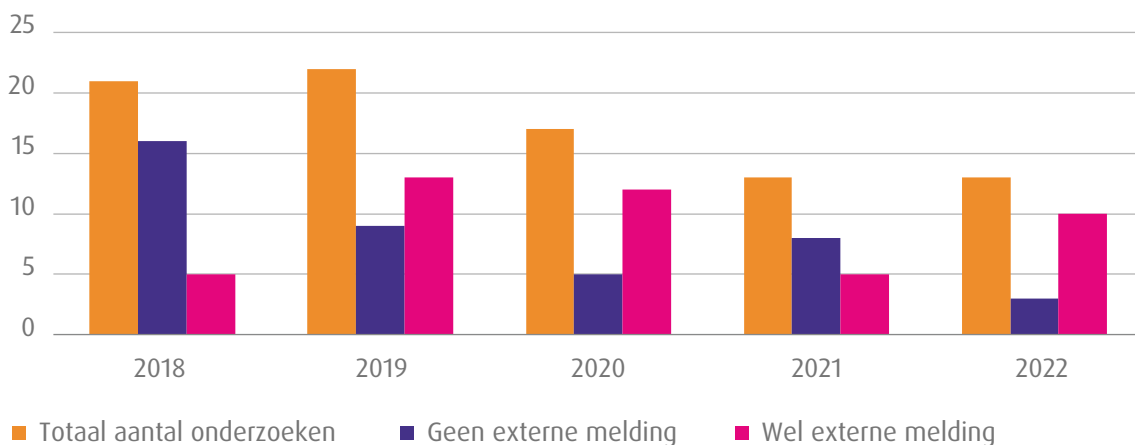
Overzicht incidentmeldingen

Aard van de incidentmeldingen	2019	2020	2021	2022
Agressie	7522	6996	6653	7330
Voorval m.b.t. de medicatie	3291	3028	3162	3210
Beschadigen of agressie materialen	1903	1682	1676	1868
Beschadigen van zichzelf	1537	1668	1651	1648
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	536	567	587	596
Voorval m.b.t. de ondersteuning	559	865	819	1110
Vallen	599	672	710	815
Suïcide	454	469	520	663
Voorval m.b.t. materialen	475	391	434	418
Uit het zicht/Vermissing	332	295	273	339
Drugs en alcohol	252	319	357	131
Overig	1042	526	336	122
Voorval m.b.t. medische handeling	139	129	187	137
Geluidsoverlast	197	345	324	451
Verkeer en vervoer	89	108	73	87
Turflijsten incidenten	108	84	84	95
(Mogelijk) strafbaar feit	105	93	69	125
Onwel worden persoon	102	89	87	111
Misbruik internet en (social) media	33	28	36	23
Constatering onverklaarbaar letsel	38	47	32	38
Vervuiling	37	56	88	119
Huiselijk geweld	107	89	101	128
Verslikking	54	151	116	87
Verbranding	53	47	44	38
Medewerker(s)	44	34	26	52
Voorval m.b.t. vertrouwelijke informatie	36	44	31	32
Onheuse bejegening	328	370	366	484
Voorval m.b.t. dieren	17	12	13	13
Vergiftiging	28	25	22	16
Verstikking	11	10	14	13
Kindermishandeling	19	18	25	33
Vandalisme	1	2	3	0
Verdrinking of bijna verdrinking	1	0	0	1
Ouderenmishandeling	x	4	1	0
Uitbuiting	x	x	x	26
Voorval m.b.t. derden (niet herleidbaar cl/mw)	x	x	x	2
Totaal X = toen geen meldtype	20.054	19.263	18.920	20.361

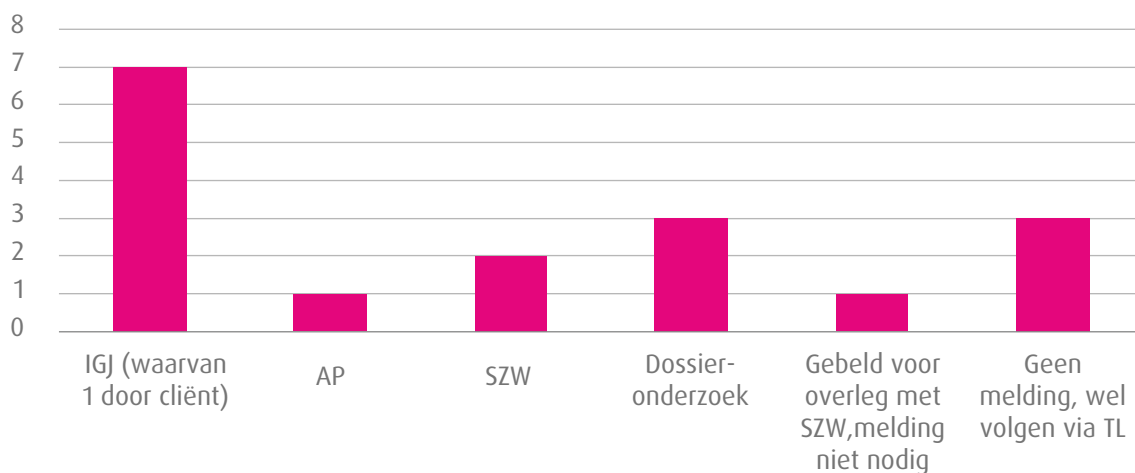
Bijlage 2:

Cijfers onderzoeken 2022

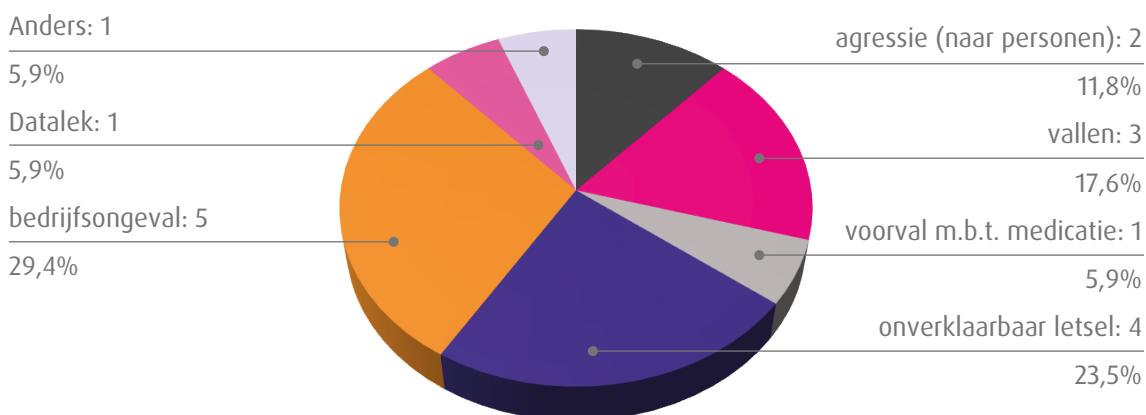
Totaal aantal onderzoeken (verhouding wel / geen externe melding)



Meldingen bij externe toezichthouders / Dossieronderzoek / Overleg



Casus (totaal: 17, waarvan 13 onderzoeken)



Bijlage 3:

Overzicht onvrijwillige zorg

	2021	aantal cliënten	nood	aantal cliënten
Onvrijwillige zorg met verzet totaal	383	181	331	134
Toedienen vocht, voeding en medicatie, medische controles of medische handelingen en therapeutische maatregelen	15	14	2	2
Beperking in de bewegingsvrijheid	135	97	249	115
Insluiten	51	38	17	15
Uitoefenen toezicht op betrokkene	9	9	2	2
Onderzoek aan kleding of lichaam	2	2	6	6
Onderzoek woon/verblijfsruimte op gevaarlijke voorwerpen of gedragsbeïnvloedende middelen	1	1	0	0
Controle op aanwezigheid gedragsbeïnvloedende middelen	1	1	0	0
Beperking het eigen leven in te richten	150	86	17	15
Beperken op het ontvangen van bezoek	0	0	0	0

	2022	aantal cliënten	nood	aantal cliënten
Onvrijwillige zorg met verzet totaal	371	186	386	153
Toedienen vocht, voeding en medicatie, medische controles of medische handelingen en therapeutische maatregelen	12	11	8	6
Beperking in de bewegingsvrijheid	157	103	281	115
Insluiten	52	39	44	28
Uitoefenen toezicht op betrokkene	12	10	10	8
Onderzoek aan kleding of lichaam	1	1	1	1
Onderzoek woon/verblijfsruimte op gevaarlijke voorwerpen of gedragsbeïnvloedende middelen	1	1	4	3
Controle op aanwezigheid gedragsbeïnvloedende middelen	0	0	0	0
Beperking het eigen leven in te richten	129	84	35	30
Beperken op het ontvangen van bezoek	0	0	0	0

Bijlage 4:

Reacties visitatie

Terugkoppeling visitatie Prisma vanuit Linc naar Zorg

Op 17 mei 2023 bracht Linc naar Zorg een bezoek aan Prisma. Samen met een afgevaardigde van Careflex en van Kentalis zijn we in gesprek gegaan over kwaliteit van zorg en het kwaliteitsrapport. We herkennen elkaars uitdagingen zoals krapte op de arbeidsmarkt en de complexere problematiek bij de (lvb)-cliënt. Daarnaast bezochten we een locatie van Prisma.

“We willen Prisma complimenteren met een mooi en compact rapport. Het gekozen thema veiligheid komt terug bij alle bouwstenen. Knap hoe je bij een organisatie met zo’n grote verscheidenheid aan cliënten toch eenheid in het rapport heeft gebracht! Prisma heeft een aantal trends goed in beeld en anticipeert daarop. Een voorbeeld waarover we gesproken hebben is de ouder wordende cliënt”.

Bouwsteen 1 – Zorgproces rondom de cliënt

Top-down wordt veel kennis en informatie gefaciliteerd en zijn systemen goed ingericht. Er is veel specialisme in huis en voor problemen kan geschakeld worden met een interne deskundige. Bij incidentmeldingen van cliënten wordt er onafhankelijk meegekeken en preventief wordt een team betrokken om verdere incidenten te voorkomen. De hoeveelheid meldingen geeft aan dat medewerkers bekend zijn met het proces. Interessant om te horen hoe het proces tot incident melden werkt en hoe opvolging wordt ingezet. Ook is het interessant om te horen hoe Prisma te werk gaat bij een crisis en ook de preventieve aanpak. De doelgroep wordt complexer en steeds breder. Waarin wil Prisma zich onderscheiden? Of is brede zorg het uitgangspunt? Visie hierin ontwikkelen naar aanleiding van verschuiving is belangrijk. Gezien de verouderende doelgroep zal ook hier een methodiek in gekozen worden en medewerkers geschoold worden om dit ook goed weg te kunnen zetten. De Wet zorg en dwang is goed weggezet. De term ‘vrijheidsbevorderaar’ is goed gevonden en kijkt vanuit een ander perspectief.

Bouwsteen 2 – onderzoek naar ervaringen van cliënten

Iedereen onderschrijft het belang van cliënttevredenheid. Echter, herkent Linc naar Zorg ook hier de uitdaging; tijd vinden voor het uitvoeren van dit onderzoek in de waan van de dag. De methodiek vraagt om getrainde medewerkers. Het kost tijd om dit goed weg te zetten.

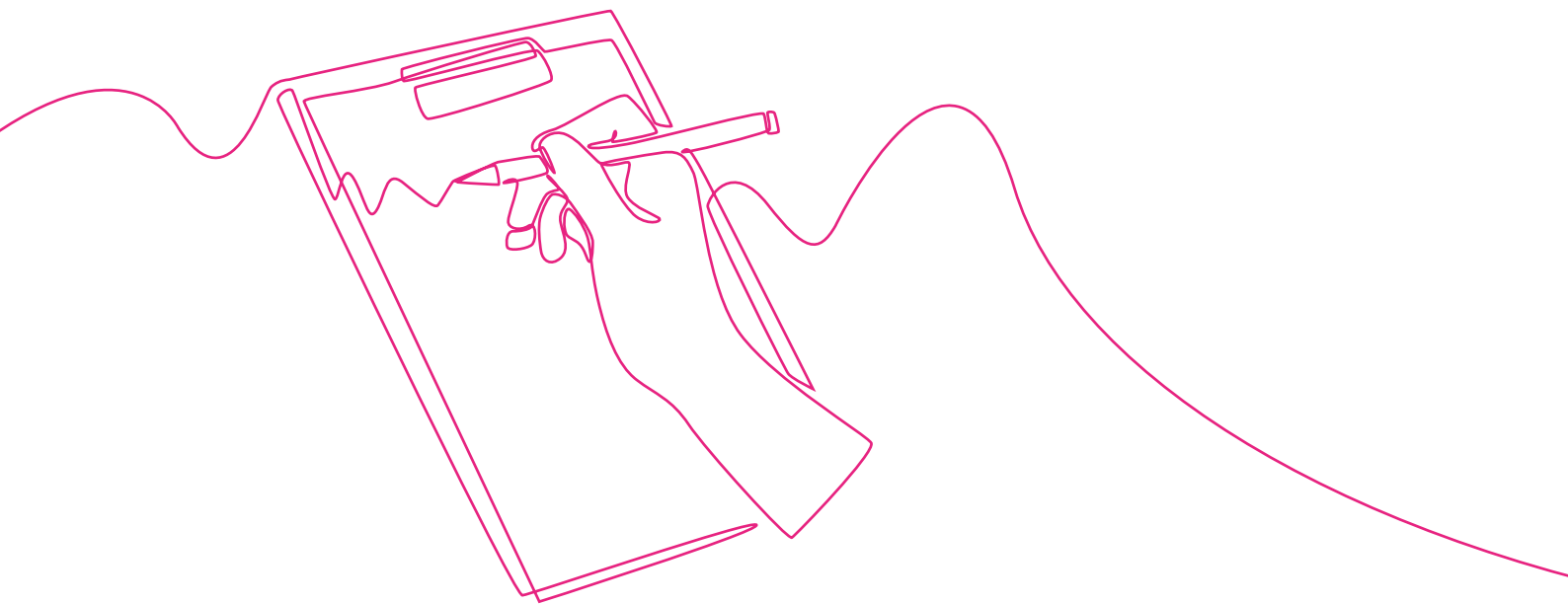
Bouwsteen 3 – zelfreflectie in zorgteams

We spraken over de krapte op de arbeidsmarkt. Dit thema werd onderschreven door alle aanwezigen. Prisma schrijft in het voorwoord van het rapport over ‘het nieuwe normaal’. Wat is acceptabel en wat kan mogelijk anders? Het leveren van de gewenste kwalitatieve zorg staat onder druk. Er is personeelskrapte, de werkdruk is erg hoog en de doelgroep wordt complexer. Er is meer kennis nodig, maar komt die kennis nog binnen? De basis moet goed zijn voordat een team verder

kan specialiseren. Personeelskrapte kan deels opgevangen worden door het intern opleiden van stagiaires, leerlingen et cetera. Zo kan je een medewerker nog vormen in de visie van de organisatie en goede medewerkers binden. Denk ook aan verpleegkundigen, die lastig aan te trekken zijn in deze markt.

We spraken ook over de (jonge) medewerkers bij Prisma die snel vertrekken. Wellicht valt er winst te behalen met aanpassingen in het onboarding proces. Krijgt een (mogelijk) nieuwe medewerker de juiste informatie aan de voorkant over de functie en de werkplek? Hoe zorg je er voor dat mensen zich zeker en veilig voelen om alleen een dienst te draaien? Tijdens de visitatie spraken we over teams. Wat zijn factoren die maken dat teams wel of niet goed functioneren? Creëer een veilige basis in teams door teambuilding om zo de binding aan een team te vergroten. Een veilig team heeft effect op de cliënten en is veel waard.

Met betrekking tot het thema veiligheid mag een MIM (medewerker incidentmelding) meer aandacht krijgen. Er komen niet veel van dit type meldingen binnen. Mogelijk is er aandacht nodig om bekendheid te geven aan deze meldingen. Het is mooi en innovatief om te zien dat duurzaamheid verbonden wordt aan kwaliteit!



Terugkoppeling visitatie Prisma vanuit Kentalis

Ellen Knippers, senior adviseur zorg



Tops

- Mooi dat de bouwstenen zo herkenbaar terugkomen in het rapport.
- Ook mooi om een thema te kiezen en niet alles te willen beschrijven. Over 2022 was het thema veiligheid, wat ook herkenbaar terugkomt in het rapport.
- Veel creativiteit in de instrumenten die jullie gebruiken om incidenten en leren en verbeteren bespreekbaar te maken: MIC-praat, vrijheidsbevorderaars, BeWuzd-café.
- Mooi om duurzaamheid aan kwaliteit te verbinden.
- De kunst is om de verschillende kwaliteitsinstrumenten met elkaar te verbinden en hier rode lijnen uit te halen. Jullie doen dat mooi door de klachten en MIC-meldingen aan elkaar te verbinden.
- Mooi zo'n breed Kwaliteitsberaad.

Tips

- Leren en continu verbeteren is ook voor Prisma een belangrijk doel. Het kwaliteitsrapport 2021 eindigt met een aantal duidelijke verbeterpunten voor 2022. In het voorwoord van de RvB wordt hier ook aan gerefereerd. Ik zag deze niet overal expliciet terugkomen in het rapport 2022. Om leren en verbeteren echt zichtbaar te maken zou het mooi zijn om deze terug te laten komen en de voortgang hierop te beschrijven.

Reflectie op de bijeenkomst

De reflectie met elkaar op het kwaliteitsrapport was van grote waarde. Het was verrijkend, leerzaam en leuk om met een aantal partijen en vanuit verschillende perspectieven naar het kwaliteitsrapport van Prisma te kijken. Behalve dat we onze reacties op het kwaliteitsrapport hebben kunnen delen, hebben we ervaringen gedeeld over het thema veiligheid in de verschillende organisaties. Mooi om daar vanuit verschillende organisaties naar te kijken en voor mij leverde dat ook weer een aantal inzichten op die ik kan meenemen naar Kentalis. Onder andere hoe Prisma het leren en verbeteren van incidenten heeft verankerd in de organisatie. Verder hebben we een Prisma locatie in de wijk bezocht en daar met medewerkers gesproken, kennis genomen van het functioneren van het crisispreventieteam en ingezoomd op hoe Prisma met de steeds ouder wordende cliënt omgaat. Al met al een inspirerende middag die voor mij bevestigt hoe belangrijk en waardevol het is om ervaringen met elkaar uit te wisselen.

Terugkoppeling visitatie Prisma vanuit Careflex

Joey de Jong, clustermanager

Als externe heb ik dit als zeer waardevol ervaren om in gezamenlijkheid te mogen evalueren. Wat mij vooral is bijgebleven is dat we het voornamelijk over processen hebben gehad en hoe de processen te verbeteren. Als ik hier nu op terugkijk denk ik dat we zijn vergeten de intentie achter bepaalde cijfers en processen te achterhalen. Dit is van groot belang als we alle medewerkers willen laten inzien dat het zinvol is en met welke achterliggende gedachte dit wordt ingezet.

Omdat wij kwaliteit ook hoog in het vaandel hebben staan, heb ik het (concept) rapport gedeeld met onze aandachtsfunctionaris kwaliteit en hebben we onderstaande besproken.

In het rapport wordt voornamelijk benoemd welke acties er zijn en waar ze toe moeten leiden. Hoe gaan we de begrippen: vertrouwen, zorgzaamheid en verbondenheid vergroten? Dit zorgt juist voor de veiligheid die mensen ervaren. Naast de punten in het dossier, zoals benoemd bij bouwsteen 1, zou je een basis in benadering kunnen verwerken. Wat vind iemand prettig in contact en wat niet?

Er is veel ingericht op het leren van incidenten op basis van de meldingen. Het leren van meldingen zou doorontwikkeld kunnen worden naar direct leren van incidenten binnen de teams, omdat een melding van een incident vanuit diverse oorzaken ontstaan kan zijn en in de context direct bijdrage kunnen leveren aan verbetering van kwaliteit van zorg. Analyse van situaties uitbreiden aan het pakket aan vaardigheden van de hulpverleners.

De verschillende steunstructuren en adviesorganen zijn zo divers dat het lastig is voor zowel cliënten als voor medewerkers om de weg te vinden. Het gevaar zit hem in te veel protocollen en procedures en een onoverzichtelijk web.

Ik mis de veiligheid vanuit medezeggenschap. Het wordt sporadisch benoemd.

Onze conclusie;

Prisma investeert veel, maar de aantallen vertellen ons niet veel als het algemeen blijft. Specifieker analyseren zou wenselijk zijn. Staat wel beschreven, maar op locatie niveau zou het intensiever kunnen.



fittin[®] mæker