

Kwaliteitsrapport 2022

Kwalitatief goede zorg creëer je samen



fittin[®] makker

Voorwoord door de Raad van Bestuur	3
Een gesprek met Jim	4
Inleiding	7
Hoofdstuk 1: De zorg voor de cliënt	8
Hoofdstuk 2: De mening van cliënten en het netwerk	12
Hoofdstuk 3: Ontwikkeling medewerkers	14
Hoofdstuk 4: Wat vinden anderen van Prisma?	16
Conclusie	19
Wat gaan we doen in 2023	21

Voorwoord Raad van Bestuur

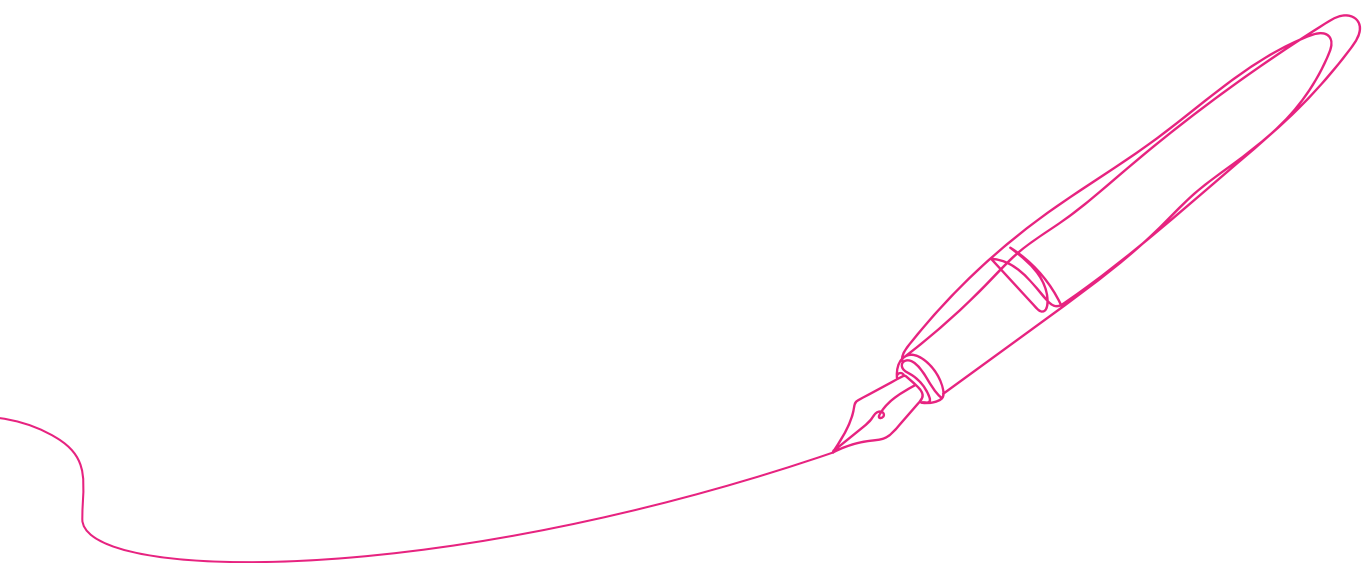
Het is belangrijk dat de zorg van Prisma goed is. Om goede zorg te bieden moeten cliënten, familieleden/verzorgers en begeleiders goed samenwerken.

In 2022 merkten we dat de kwaliteit van zorg steeds meer onder druk staat. Er zijn minder mensen die in de zorg werken. Ook worden veel dingen duurder. Samen moeten we gaan kijken hoe we meer kunnen doen met minder. Zo kunnen we blijven doen waar we goed in zijn: ondersteuning bieden aan mensen die dat nodig hebben. Want daar zijn we goed in!

In dit rapport lees je hoe we het onderwerp 'veiligheid' binnen Prisma bespreken. We vertellen je hoe we dat doen en over wat goed gaat. Ook laten we zien hoe we van elkaar leren en wat nog beter kan. We sluiten af met een samenvatting en we zeggen waar we in 2023 aan gaan werken.

Veel leesplezier!

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 een belangrijk onderwerp voor de bewonersraad van Landpark Assisië. Jim is onderdeel van de leiding van de bewonersraad.

Vertrouwen opbouwen

“Ja, ik wil wel praten over het onderwerp veiligheid”, zegt Jim. “Bel me maar als jij tijd hebt”, roept hij me na. Daarna fietst hij verder. Een paar dagen later zitten we tegenover elkaar. Jim maakt zich zorgen. Laatst gingen er op zijn woning zeven begeleiders op hetzelfde moment weg. “Je hebt altijd een paar vaste mensen die je vertrouwt. Maar het wisselt nu zo snel. Nieuwe mensen geef ik bijna geen kans.” Hierdoor is het bijna niet mogelijk om samen vertrouwen op te bouwen. Dit doet iets met zijn gevoel van veiligheid.

Jezelf tegenkomen

Jim weet waarover hij praat. “Ik kom van ver”, zegt hij. Vroeger dacht ik over begeleiding: “Ze zijn weer dingen aan het doen tegen mij. Als ik daar nu aan terugdenk is het eigenlijk ook wel fijn hoe het gegaan is. Uiteindelijk ben ik er veel beter uitgekomen. Ik ben mezelf tegengekomen. Maar begeleiders zijn mij ook steeds meer gaan zien zoals ik ben.” Jim heeft een licht verstandelijke beperking. Hij woont nu samen met andere bewoners die een ernstig meervoudige beperking hebben. Jim vertelt dat sommige bewoners soms onvoorspelbaar kunnen reageren. Hierdoor kan hij zich weleens onveilig voelen. “Maar zij kunnen niet met woorden vertellen wat er in hen omgaat”, geeft hij gelijk aan. Als je op hun niveau kan communiceren ontstaat er een band. Dat vind ik dan mooi. Dat je zo’n jongen kan laten zien, hé, je bent niet alleen!”

Er voor elkaar zijn

In de regels over zorg en samenleven wordt vaak gesproken over veiligheid. Hierin gaat het vaak om ‘eenrichtingsverkeer’. Er klinken woorden als: ‘het tegengaan van ‘risico’s’ of ‘het harder aanpakken als je je niet aan de regels houdt’. In het verhaal van Jim klinkt een andere taal. Hij spreekt over vertrouwen, zorgzaamheid en verbondenheid. Dat is taal die gaat over het zorgen voor elkaar. Dat je op elkaar kunt rekenen en er voor elkaar bent. Deze taal geeft ruimte. Ruimte waarin begeleiders, bewoners en bewoners onderling naar mogelijkheden kijken om goede zorg uit te zoeken in het dagelijkse leven. Of om met de woorden van Jim te spreken: “waarbinnen iets op kan bloeien”, want “je bent niet alleen!”

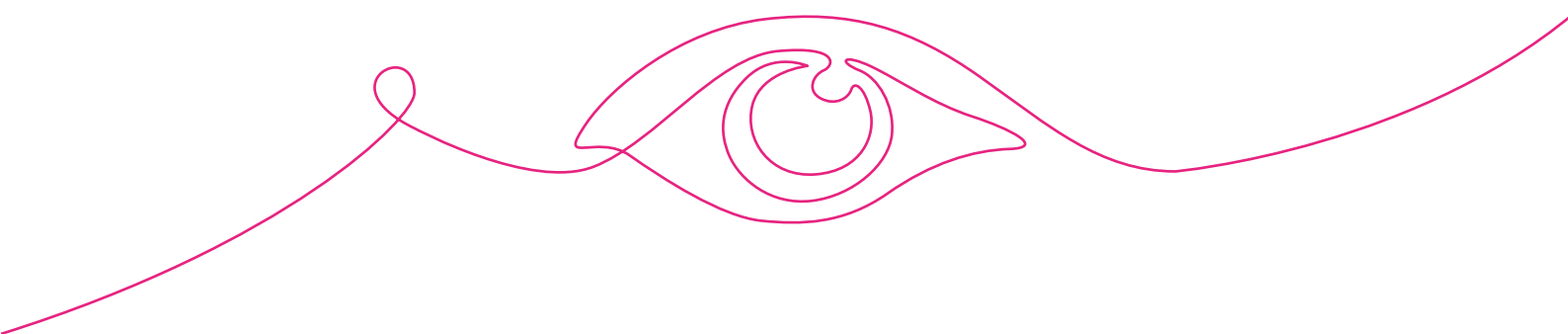




Inleiding

In 2022 ondersteunden wij 1520 wooncliënten, ontvingen 1100 cliënten dagbesteding en 1200 cliënten zorg in hun eigen huis. De zorg en aandacht kregen cliënten van 2252 medewerkers en 644 vrijwilligers. Onze locaties en de cliënten die thuis zorg ontvangen, vind je in heel Brabant.

Samenwerken vinden we belangrijk. Samen kijken we verder dan de 'standaard zorg'. Hierdoor kunnen we doen waar we in geloven: iedereen zelf laten bepalen hoe ze het leven willen leven.



Hoofdstuk 1

De zorg voor de cliënt

Om goede zorg te geven moeten we van iedere cliënt precies weten wat de vraag is en wat hij of zij nodig heeft. Ook willen we weten wat diegene belangrijk vindt om fijn te leven.

Elektronisch cliëntdossier (ECD)

Deze informatie schrijven we op in het ECD. Medewerkers moeten soms veel informatie in het ECD zetten. Dat zorgt voor meer werk. Omdat medewerkers het steeds drukker krijgen, hebben ze niet altijd tijd om dit werk te doen. Daarom hebben we het ECD aangepast. Het is nu beter en makkelijker te gebruiken.

Veiligheid en ongelukken

Soms gaat er iets mis of niet zoals het hoort. Soms gaat het om een klein of groot ongeluk. Dit noemen we een incident. Het is belangrijk dat incidenten doorgegeven worden aan de teamleider. Op die manier kunnen we erover praten en ervan leren.

In 2022 werden 20.361 incidenten gemeld. Dat zijn 1441 meldingen meer dan in 2021.

De meeste meldingen werden gemaakt over agressie.

Er is een team binnen Prisma dat alle incidenten bekijkt. Dit team valt een paar dingen op. Zo zijn er meer incidenten die te maken hebben met:

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

Ook zijn er meer incidenten doordat er vaker verschillende begeleiders aanwezig zijn. En er zijn meer cliënten die geen zorg willen ontvangen. Misschien komt dat doordat er minder bekende begeleiders zijn. En de zorg door onbekende mensen wordt gegeven. Dat weten we niet precies.

We zien dat de meldingen ingewikkelder worden en er vaker hulp nodig is. Soms vinden medewerkers het moeilijk om een melding te maken van gedrag wat ze niet fijn vinden. Ze voelen zich niet veilig genoeg om het te melden. Of ze weten niet hoe ze dit moeten melden. We vinden het belangrijk dat dit wel gemeld wordt. Daarom gaan we kijken hoe dit beter kan.

Het melden van seksueel grensoverschrijdend gedrag is in 2022 belangrijker geworden. Meldingen over seksueel grensoverschrijdend gedrag worden elke week besproken. Zo kunnen we snel hulp bieden. Zowel medewerkers als cliënten vinden dit fijn. In 2023 willen we nog meer gaan leren van de incidenten die gemeld worden. Dat gaan we doen door er met elkaar over te praten.

Onderzoek en (externe) meldingen

Een incident kan in het ECD gemeld worden. De teamleider beoordeelt de melding en kijkt of er actie nodig is om dingen te verbeteren of aan te passen. Daarnaast praat de teamleider samen met het team over de meldingen. Op die manier kan de zorg verbeterd worden.

We hebben ook een apart team binnen Prisma die naar de meldingen kijkt. Dit team heet het MIC-team. Zij kijken of de melding goed ingevuld is en of een actie past bij de afspraken en regels. Ook beoordelen ze of een melding verder onderzocht moet worden.

In 2022 zijn 17 meldingen verder onderzocht. Daarvan zijn er 10 gemeld bij een externe toezichthouder.

Leren van incidenten

Soms moet een incident gemeld worden bij de Inspectie (IGJ). Vorig jaar hebben we samen met de Inspectie gepraat over de rapporten die wij maken van de onderzoeken. Op die manier kunnen we van elkaar leren. De dingen die beter kunnen zijn met het team van onderzoekers besproken en verbeterd.

Het doel van onderzoeken is het leren van incidenten. Na een onderzoek wordt een plan van aanpak gemaakt. Daarin staat wat we moeten verbeteren, hoe we dat gaan doen en wanneer we dat gaan doen.

In 2022 hebben we het rapport en het plan van aanpak eerder met de mensen die ermee te maken hebben gedeeld. Op die manier leren we nog meer van de onderzoeken. Ook proberen we ervoor te zorgen dat bij ieder onderzoek dezelfde manager in de gaten houdt of de acties uitgevoerd worden. Op die manier kunnen we beter zien of dezelfde dingen vaker niet helemaal goed gaan.

Het aantal incidentmeldingen neemt toe. Daarom komen er in 2023 meer mensen bij het MIC-team werken. Zo kunnen we met aandacht naar de meldingen blijven kijken.

Soms wil een medewerker over een incident praten. Dat kan met iemand van het opvangteam. Het opvangteam bestaat uit medewerkers die werken bij Prisma. Door met iemand van hen te praten over een incident merk je dat het helemaal niet gek is dat je last hebt van wat er gebeurd is. Het helpt bij het verwerken.

Vrijheid en onvrijwillige zorg

Iedereen heeft recht op zo veel mogelijk vrijheid en eigen regie. Vrijheid is daarom een belangrijk onderwerp. De Wet Zorg en Dwang (Wzd) gebruiken we om hier steeds opnieuw over na te denken. Als je het goed vindt dat je zorg krijgt, noemen we dat vrijwillige zorg. Het kan ook zijn dat je sommige zorg niet wil ontvangen. Als de begeleider en vertegenwoordiger dan toch beslissen dat deze zorg nodig is, noemen we dat onvrijwillige zorg.

Waar het kan, bouwen we de onvrijwillige zorg af. Dat lukt niet altijd. Bijvoorbeeld omdat er meer bekende begeleiders nodig zijn. Of omdat er meer controle nodig is om de onvrijwillige zorg veilig af te bouwen.

Een vorm van onvrijwillige zorg is ook 'beperken het eigen leven in te richten'. Dat betekent dat je niet zelf kan bepalen wat je wil. We zien deze vorm van onvrijwillige zorg minder vaak. Dat komt doordat we steeds opnieuw aan medewerkers vertellen dat we het belangrijk vinden dat cliënten eigen regie hebben en we naar hun wensen luisteren. Ook praten we er vaak samen over.

Een andere vorm van onvrijwillige zorg is 'beperking van bewegingsvrijheid'. Dat betekent dat je niet de vrijheid hebt om te bewegen. Bijvoorbeeld omdat een deur op slot zit of een begeleider je vasthoudt waardoor je niet weg kan. Deze vorm van onvrijwillige zorg komt in 2022 vaker voor. Deze stijging kan komen doordat we aan medewerkers vertellen dat dit niet zomaar mag. Hierdoor gaan ze beter melden. Maar ook door meer onrust bij cliënten.

We willen onvrijwillige zorg liever niet inzetten. Daarom kijken we of er andere manieren zijn waar de cliënt het wel mee eens is voordat we een maatregel inzetten. Soms is het inzetten van een maatregel toch nodig. We zetten dan een noodmaatregel in, zoals dat heet. Als we dat doen, praten we er daarna samen over om te kijken hoe het anders kan.

Het is veel werk om alle afspraken en informatie over onvrijwillige zorg op te schrijven en te bespreken. Daarom zijn we in 2022 nog meer met elkaar gaan samenwerken. Zo helpen we elkaar.

In 2023 willen we de inzet van onvrijwillige zorg verder afbouwen en mensen vragen om steeds opnieuw na te denken over onvrijwillige zorg.

Hoofdstuk 2

De mening van cliënten en het netwerk

De meningen en verhalen van cliënten en hun netwerk zijn heel belangrijk voor ons. Door goed naar deze meningen en verhalen te luisteren weten we of de kwaliteit van zorg goed is of niet. Ook kijken we naar de klachten die we ontvangen. Op die manier kunnen we de kwaliteit van zorg beoordelen. Daarom vragen we vaak deze meningen en ervaringen op.

Een nieuw onderzoek

In 2022 hebben we gezocht naar een nieuw bedrijf dat ons kan helpen bij het doen van onderzoek. Hier hebben we samen met de centrale cliëntenraad (CCR) en het cliëntenplatform (CP) naar gekeken. Het onderzoek dat we gaan doen heet 'Dit Vind Ik Ervan' (DVIE). Hierdoor kunnen alle cliënten binnen Prisma goed meedoen aan het onderzoek. Ook cliënten die niet goed kunnen praten bijvoorbeeld.

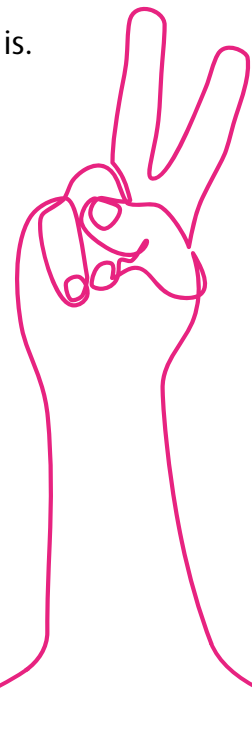
In september 2022 zijn we gestart met het opleiden van trainers. Zij kunnen andere medewerkers gaan leren om dit onderzoek uit te voeren. We merken dat het tijd kost om het onderzoek passend te maken voor Prisma. Daardoor kunnen we nog niet met het onderzoek beginnen. We willen natuurlijk wel graag horen wat de ervaring van cliënten is. Daarom gaan we in 2023 met een ander soort onderzoek de mening van cliënten ophalen.

Klachten

Een klacht is een verhaal van iemand die ergens ontevreden over is. Van klachten kunnen we veel leren.

In 2022 zijn er 72 klachten gemaakt. Deze klachten gaan over de zorg, het wonen, werk en dagbesteding. We zien in 2022 meer meldingen van cliënten die zich niet veilig voelen in de buurt van een andere cliënt. Of dat ze last hebben van een andere cliënt.

Cliënten weten goed waar ze een klacht kunnen melden. Toch zien we dat ze vaak lang wachten met het melden van een klacht. Bijvoorbeeld omdat ze bang zijn dat de begeleider weggaat als er een klacht is.



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."

Vaste medewerkers van Prisma ontvangen alle klachten. Het behandelen van deze klachten zijn extra werkzaamheden voor ze. Dat maakt het soms veel en lastig voor ze. Daarom gaan vanaf 2023 mensen die niet voor Prisma werken de klachten behandelen.

Hoofdstuk 3

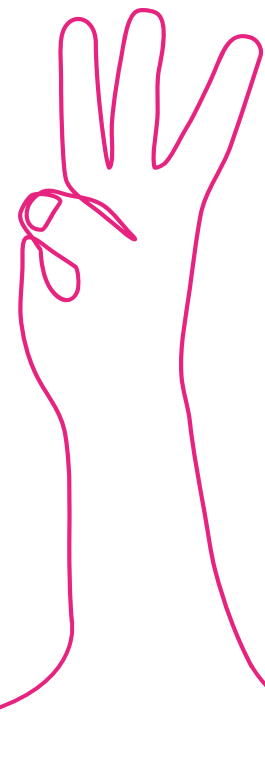
Ontwikkeling medewerkers

We zien dat de doelgroep in de zorg verandert. We zien een stijging van cliënten met een lichte verstandelijke beperking (LVB). De zorg die deze mensen nodig hebben, wordt ingewikkelder. Dit komt doordat ze naast de lichte verstandelijke beperking ook andere problemen hebben. Bijvoorbeeld een verslaving of trauma.

Samenwerken

De afgelopen periode hebben we bij moeilijke zorgvragen een ander bedrijf mee laten kijken. Dit bedrijf heet Centrum 2020. Zij ondersteunen onze medewerkers bij moeilijke zorgvragen.

We merken dat de medewerkers van Prisma nog niet genoeg kennis op dit gebied hebben. Dit komt omdat de vragen nieuw zijn. Daarom hebben we samen met Centrum 2020 een training gemaakt. In 2023 volgen de eerste teams van Prisma deze training. Medewerkers leren dan zelf om deze cliënten goed te begeleiden en te helpen.



Het volgen van een training

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich veilig voelen op de werkvloer. Door de nieuwe en moeilijkere zorgvragen, hebben medewerkers meer behoefte om de veiligheid te vergroten. Dit kunnen medewerkers leren in een training. Deze training heet de respectvolle weerbaarheidstraining (RWT). Steeds meer begeleiders volgen deze training.

Voor de ambulante begeleiders is vorig jaar een speciale training gemaakt. Dit hebben we gedaan omdat zij vaak alleen werken. Ook is er niet altijd een andere begeleider in de buurt die kan helpen. Met de training leren ze hoe ze in geval van nood moeten handelen.

Ouder wordende doelgroep

De doelgroep ouderen wordt steeds groter. Prisma heeft het afgelopen jaar onderzocht hoe ze deze groep cliënten beter kunnen ondersteunen. Dat heeft ervoor gezorgd dat we weten waar ouderen wonen. En dat medewerkers een cursus kunnen volgen over ouderenzorg. Ook wordt er samengewerkt met een school om de zorg voor de ouderen binnen Prisma nog beter te maken.

Duurzaam doen

Er wordt in Nederland veel gesproken over het klimaat en het beter omgaan met het milieu. Het is belangrijk om zo goed mogelijk voor de aarde te zorgen. Zo kunnen we samen in een fijne en gezonde wereld leven. Prisma zet zich hier ook voor in. Dit houdt in dat we als organisatie aan afspraken moeten voldoen.

Naast deze afspraken onderzoeken we ook wat we kunnen doen op het gebied van een gezonde leefomgeving en leefstijl voor cliënten en medewerkers. Wanneer iemand meer beweegt en gezonder eet, voelt die persoon zich misschien gelukkiger. Daardoor kan iemand minder snel boos worden of minder medicijnen nodig hebben. Ook dit heeft met de kwaliteit van zorg te maken.

Het is nieuw om op die manier naar zorg te kijken. Daarom gaan we hier komend jaar verder onderzoek naar doen.

Hoofdstuk 4

Wat vinden anderen van Prisma?

Kwaliteitsberaad

Eind 2022 vond een bijeenkomst plaats. Deze bijeenkomst noemen we het kwaliteitsberaad. Bij deze bijeenkomst waren leden van de Raad van Toezicht, het managementteam, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en het Cliëntenplatform aanwezig.

In groepen bezochten ze een aantal locaties. Daarnaast hebben ze samen gepraat over kwaliteit en veiligheid. Iedereen komt daarbij vanuit zijn eigen kant aan het woord. Op die manier kunnen we van elkaar leren. Dat vond iedereen erg fijn om te doen.

Iedereen ziet dat de zorg verandert. De zorg die mensen nodig hebben, wordt ingewikkelder.

Ook zorgen ontwikkelingen in de samenleving voor veranderingen.

Reflectie met medezeggenschapsorganen en Raad van Toezicht

We hebben samen met een aantal leden van de Raad van Toezicht, de centrale cliëntenraad, het cliëntenplatform en de ondernemingsraad naar dit rapport gekeken. Samen hebben we de kwaliteit van zorg besproken. Er werd veel over het onderwerp veiligheid gesproken. Het is belangrijk dat we met elkaar in gesprek blijven en op zoek gaan naar nieuwe mogelijkheden die de zorg kunnen ondersteunen.

Toetsing kwaliteitskader door keurmerkinstituut

Elk jaar beoordelen mensen die niet bij Prisma werken de zorg die Prisma biedt. In 2022 heeft het Keurmerkinstituut Prisma beoordeeld. Ze vinden dat we het goed doen. Daarom hebben we een bewijs ontvangen waarop staat dat Prisma de juiste kwaliteit van zorg biedt.

Visitatie

Op 17 mei vond een visitatie plaats. Een visitatie is een officiële inspectie. Collega's van Kentalis, Careflex en Linc naar zorg brachten een bezoek aan Prisma. Ze hebben het thema veiligheid uitgebreid besproken. Ook hebben we aan de organisaties laten zien wat we hebben ontwikkeld voor de ouder wordende doelgroep. Er werden kritische vragen gesteld over de kwaliteit van zorg, de ontwikkelingen van trainingen en de incidenten.

Voor Prisma was het een fijne bijeenkomst.



Conclusie

Het is Prisma gelukt om in 2022 goede zorg te blijven geven. Maar de zorg is wel onder druk komen te staan. Er waren vaak verschillende begeleiders aanwezig. Hierdoor is de werkdruk voor de vaste begeleiders omhoog gegaan. Voor cliënten zijn vaste begeleiders nog belangrijker geworden.

Samen hebben we gekeken naar de doelgroep die verandert. We zijn bezig om medewerkers de juiste kennis mee te geven om de kwaliteit van zorg te behouden.

Veiligheid was in 2022 een belangrijk onderwerp. Het aantal incidenten liep op en de vragen werden ingewikkelder. Het is belangrijk dat begeleiders na een incident een melding maken, zodat Prisma de juiste ondersteuning kan bieden. Het is dus nog belangrijker om dit in 2023 meer zichtbaar te maken voor de hele organisatie.

We blijven samenwerken en met elkaar nadenken over hoe de kwaliteit van zorg beter kan. 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. Hieronder lees je welke dat zijn en wat we daar in 2023 mee gaan doen.

ECD

We gaan door met het invoeren van de zorgpaden.

Clëntervaringsonderzoek

We gaan de werkwijze van DVIE aanpassen aan de huidige werkwijze. We kijken naar een extra moment in 2023 om de ervaringen op te halen met Customeyes.

Incidenten

We geven meer inzicht in de incidentmeldingen. We zorgen dat collega's kunnen leren van elkaar door het gesprek aan te gaan.

Klachten

In 2023 gaat de functie klachtenfunctionaris over naar een organisatie of medewerker die niet bij Prisma werkt.

Reflecteren

We gaan meer reflecteren op incidentmeldingen. Dit gaan doen door meer inzicht te geven.

Professionele ontwikkeling

In 2023 gaan we nog meer teams opleiden en kijken wat ieder team nodig heeft.

Wet zorg en dwang

Het komende jaar ligt de focus op het afbouwen van onvrijwillige zorg.

Duurzaamheid

In 2023 gaan we kijken hoe we duurzaamheid met de kwaliteit van zorg kunnen verbinden.



fittin[®] mælker