Kwaliteitsbeeld 2023

Samen voor elkaar

prisma

fittin maKker

Inhoudsopgave

Voorwoord Raad van Bestuur 5
Kwaliteit is contact 5
Moeilijke keuzes maken 5
Samen voor elkaar 5

Samenvatting 6
Medewerkers; veilig en in ontwikkeling 6
Ontwikkelingen in 2023 6
Acties 2024-2025 7

Uitleg van moeilijke woorden en afkortingen 8

Onderdeel 1: Medewerkers en mensen met een beperking praten samen over goede zorg en ondersteuning 11
Een goede plek voor een goed gesprek 12
Het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) 13
Veiligheid en incidenten 14
Vrijheid en onvrijwillige zorg 16
Rondgang Raad van Toezicht 17

Onderdeel 2: Prisma wil weten wat mensen met een beperking vinden van de zorg die ze krijgen 19
Onderzoek & Blijven praten 20
Klachten 20
De zorg en ondersteuning steeds beter maken 21

Onderdeel 3: Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning 25
Zorgen dat het voor medewerkers fijn is om te blijven leren 26
Zorgen dat medewerkers zich veilig en goed voelen 27
Teamontwikkeling: Samen praten over goede zorg en ondersteuning 28

Samen terugkijken 31

Acties 2024-2025 35
Vooruit kijken 36
Een goed gesprek op de goede plek 36
ECD 36
Incidenten en onderzoeken 36
Reflecteren 36
Vrijheid en onvrijwillige zorg 37
Cliëntervaringen 37
Zorgtechnologie 37
Veiligheid 37

Bijlagen 39
Bijlage 1: Overzicht incidentmeldingen 40
Bijlage 2: Cijfers en onderzoeken 2023 41
Bijlage 3: Overzicht onvrijwillige zorg 42

Quote van Ilona:

"Ik wil graag nieuwe dingen leren en zelfstandiger worden. Daar kan ik nu aan werken, op een manier die bij mij past. Duidelijke en eenduidige communicatie vanuit de begeleiding is voor mij belangrijk. Dat kan soms nog beter."

Quote van Stephan:

“Het is goed gegaan het afgelopen jaar.
Jullie zijn er als ik hulp nodig heb.”

Waar Prisma zich speciaal op richt

Ondersteuning in de wijk

Intensieve ondersteuning

Particuliere initiatieven

Voorwoord Raad van Bestuur

Normaal leven. Dat is wat iedereen wil. Wonen, werken en je vrije tijd indelen op je eigen manier. Soms is daar, door een beperking, extra hulp bij nodig. Die biedt Prisma. In 2023 ondersteunden we 1154 ambulante cliënten, 1515 woncliënten en boden we 1089 cliënten dagbesteding en begeleiding bij werk aan. In totaal zijn dat 3531 unieke mensen. De 2236 medewerkers én 522 vrijwilligers van Prisma, Makker en Fittin waren er voor hen. Met liefde en aandacht boden zij goede zorg. Ook als het moeilijk is, zetten zij altijd het belang van de cliënten voorop.

Kwaliteit is contact

Kwalitatief goede zorg zit hem in contact en verbinding. In elkaar echt kennen en weten wat iemand fijn vindt. In het organiseren van maatwerk. Dat is wat mensen van Prisma gewend zijn, het zit in ons DNA. Deze manier van werken staat in heel zorgland onder druk, dus ook bij Prisma. Een belangrijke reden zijn de problemen op de arbeidsmarkt. Die problemen zorgen ervoor dat we te weinig vast personeel hebben. Ook zijn de vragen van cliënten steeds complexer en stijgen onze kosten, terwijl de vergoedingen die wij krijgen niet meestijgen.

Moeilijke keuzes maken

We moeten daarom soms moeilijke keuzes maken. Aan de ene kant willen we bijvoorbeeld samenwerken met familieleden en vrijwilligers. Tegelijkertijd moeten we zorgen dat mensen met een beperking zo goed mogelijk ondersteund worden, volgens de wetten en regels die er zijn. Dat betekent dat we soms dingen moeten loslaten en anders moeten regelen. Een ander voorbeeld is het tekort aan vast personeel. We hebben te weinig vaste medewerkers. Om toch genoeg begeleiders te hebben, kunnen we mensen inhuren, dat kost extra geld en zorgt voor veel wisselingen in het team. Dit zijn dagelijkse dilemma's waar we keuzes in moeten maken.

Samen voor elkaar

Om oplossingen te vinden voor deze vraagstukken moeten we samenwerken. Met elkaar, met cliënten, hun netwerk én met samenwerkingspartners. Het is belangrijk dat we met elkaar blijven praten om van elkaar te leren en afspraken te maken over wie wat doet. Dat staat ook centraal in onze nieuwe strategie 'Samen voor elkaar'. Want samen geven we vorm en inhoud aan passende en kwalitatief goede zorg en ondersteuning. Alleen samen krijgen we dat voor elkaar. Ook al is dat soms lastig.

In dit kwaliteitsbeeld lees je meer over de kwaliteit van zorg in 2023. Je leest wat we leerden en verbeterden en wat acties zijn voor de komende tijd. Ook komen we terug op de verbeteracties uit 2022. Het kwaliteitsbeeld, met daarin verhalen van medewerkers en cliënten, is dus niet alleen een terugblik. Het helpt ons ook om steeds aan kwaliteit te blijven werken.

Hilde Hooijman & Brigite van Haaften
Raad van Bestuur

Samenvatting

Prisma biedt goede zorg en ondersteuning. Dat is niet altijd gemakkelijk. Bijvoorbeeld doordat het lastig is om goed personeel te vinden, doordat zorgvragen complexer worden en omdat veel kosten stijgen.

Ondanks dat het soms moeilijk is, waren de medewerkers en vrijwilligers van Prisma, Makker en Fittin er in 2023 met liefde en aandacht voor alle cliënten. Om een beeld te krijgen van wat cliënten zelf vinden van de zorg, deden we weer een onderzoek. Daarnaast bekeken we alle incidentmeldingen, klachten en vastgelegde vormen van onvrijwillige zorg. Dit gaf ons veel informatie. Cliënten vinden dat er af en toe te weinig tijd voor ze is en verwachten soms meer dan dat Prisma kan bieden. Uit het onderzoek kwam ook naar voren dat cliënten zich veilig voelen.

Medewerkers; veilig en in ontwikkeling

Ook de meeste collega's voelen zich veilig. Dat is mooi, want medewerkers die zich veilig voelen kunnen betere zorg en ondersteuning bieden. Tegelijkertijd zijn er ook collega's die zich soms niet veilig voelen. Met het aanbieden van trainingen proberen we hen te helpen. Ook is het belangrijk dat medewerkers blijven leren. Dat geven we steeds meer vorm tijdens het werk.

Ontwikkelingen in 2023

Om de zorg en ondersteuning steeds beter te maken ondernamen we verschillende acties. We kregen een vertrouwenspersoon Zorg. Speciaal voor cliënten die ergens mee zitten en hulp nodig hebben bij het zoeken naar oplossingen. Ook verbeterden we zaken in het Elektronisch Cliëntendossier en we gingen aan de slag met technologische hulpmiddelen. Daarnaast bieden we samen met tien andere zorgaanbieders, onder de naam Siem, alle Wmo-zorg in de Regio Hart van Brabant. En ten slotte gingen we in gesprek over duurzaamheid, gezondheid en kwaliteit van zorg.

Acties 2024-2025

De komende tijd gaan we aan de slag met verbeteracties. In 2025 laten we zien wat de stand van zaken is.

- We willen niet alleen leren van wat niet goed is gegaan in de organisatie, maar we gaan meer doen om te voorkomen dat er dingen mis gaan.
- We gaan uitzoeken hoe we met begeleiders een goed gesprek over zorg en ondersteuning op maat organiseren.
- We gaan het ECD beter aan laten sluiten bij de ambulante zorg en ondersteuning.
- Geleerde lessen gaan we delen met meer mensen die daar wat aan hebben.
- Het MIC-team gaat nog betere vragen stellen.
- We gaan de zichtbaarheid van de vertrouwenspersoon Zorg vergroten.
- We gaan in gesprek over hoe we cliënttevredenheid in de toekomst willen meten.
- We gaan aan de slag met systemen die het mogelijk maken de zorg te combineren tussen dichtbij en digitaal, zoals beeldbellen.
- Veiligheid blijft een belangrijk thema.

Quote van Frank:

"Ik kan altijd bij de begeleiding terecht als er iets aan de hand is.
Wat minder fijn is, is dat mijn appartement heel gehorig is
waardoor ik heel veel geluiden hoor."

Uitleg van moeilijke woorden en afkortingen

Middenkaderteam
Prisma heeft verschillende middenkaderteams. Een middenkaderteam is een groep teamleiders, samen met hun manager en medewerkers die hen ondersteunen.

Elektronisch Cliëntendossier (ECD)
Het ECD is een systeem waar alle informatie over de zorg en ondersteuning van cliënten in staat.

MIC
MIC is een afkorting voor meldingen, incidenten en calamiteiten.

Vertrouwenspersoon
Een vertrouwenspersoon is iemand die je kunt vertrouwen en bij wie je terecht kunt met problemen, vragen of zorgen.

Incident
Een incident is een gebeurtenis die we 'niet normaal' vinden, dit kan dus een medicatiefout zijn, een vervelende opmerking of iemand die gevallen is.

Duurzaamheid
Duurzaamheid gaat over het goed zorgen voor de wereld waarin we leven.

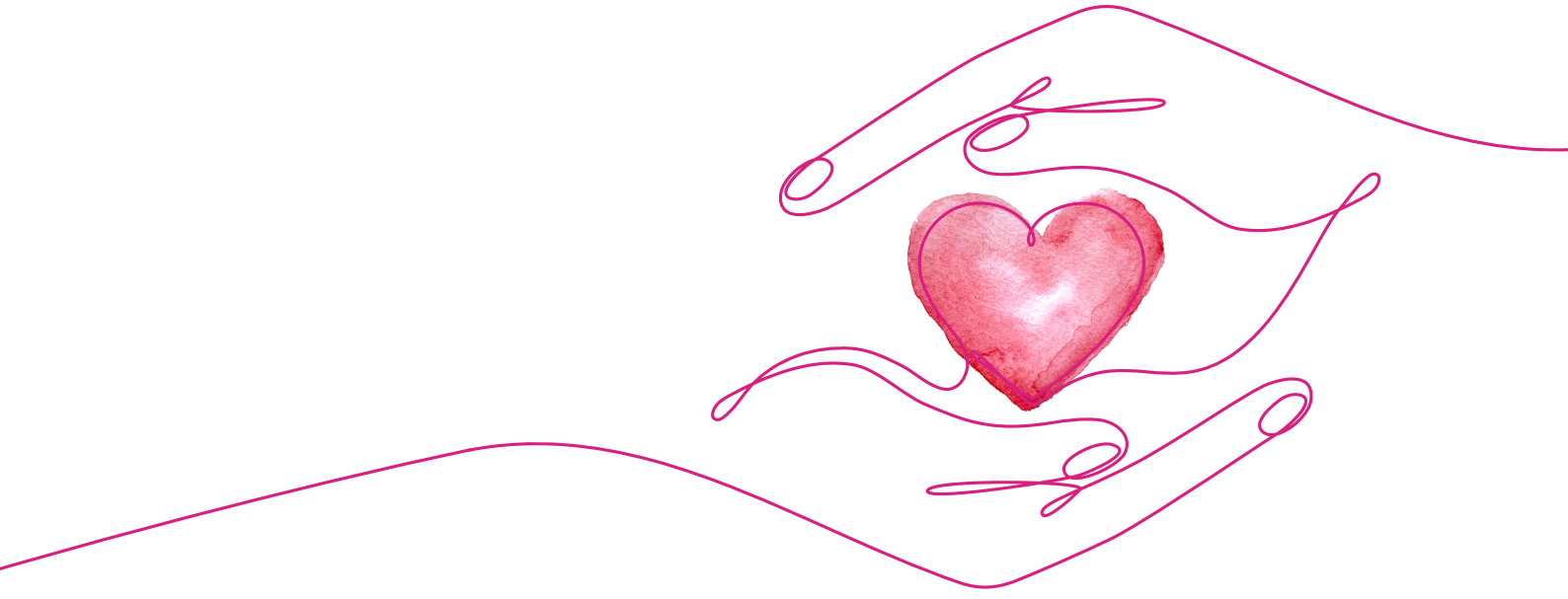
Hybride zorg
Hybride zorg is een combinatie van zorg dichtbij de cliënt en digitale zorg op afstand. Een voorbeeld is dat een begeleider soms langs komt en soms contact zoekt via beeldbellen.

Quote van Joep:

"Ik ben steeds vaker op de groep omdat ik me er steeds fijner voel."

Quote van Henny:

"Er wordt goed naar mij geluisterd, ondanks dat ik wat slecht te verstaan ben. Ik vind het soms wel moeilijk dat er veel mensen van verschillende niveaus bij mij wonen. Daardoor krijg ik soms minder aandacht en moet ik oppassen met wat ik zeg of doe."



Onderdeel 1

Medewerkers en mensen met een beperking praten samen over goede zorg en ondersteuning

Onderdeel 1:

Medewerkers en mensen met een beperking praten samen over goede zorg en ondersteuning

Goede zorg en ondersteuning is voor iedereen anders. Elke cliënt heeft daarom een eigen ondersteuningsplan. Daarin staat wat iemand belangrijk vindt, waar hij of zij ondersteuning bij nodig heeft en wat de afspraken zijn over die zorg en ondersteuning. Begeleiders maken dit plan samen met degene die een hulpvraag heeft en zijn of haar netwerk.

Een goede plek voor een goed gesprek

Om een goed ondersteuningsplan te maken, is het belangrijk dat de juiste mensen aan tafel zitten. In ieder geval degene voor wie het plan is, familie en/of verwanten en medewerkers. Iedereen moet zich fijn voelen tijdens dat gesprek, durven zeggen wat nodig is en alles begrijpen.

Die waardevolle gesprekken creëren we samen. Begeleiders niveau 4, ook wel de persoonlijk begeleiders genoemd, zijn daarbij heel belangrijk. Zij zorgen dat deze gesprekken verlopen zoals het hoort. Het is een uitdaging om genoeg van dit soort medewerkers te vinden en te behouden. Daarom is het organiseren van een goed gesprek op de goede plek soms lastig.

Teamleider Petra van Dijk zocht mee naar een oplossing op een woonlocatie waar ze dit tegen zijn gekomen. “Op de woonlocatie, werken te weinig begeleiders niveau 4. Dat maakt dat veel begeleiders niveau 2 en 3 nu het eerste aanspreekpunt zijn en dat er veel van hen wordt gevraagd. Daarom vroeg ik externe begeleiders niveau 4 om het team tijdelijk te versterken. Ze komen naar afspraken en hebben contactmomenten met de cliënt. Eigenlijk net zoals ambulante begeleiders die langs gaan bij cliënten. Voor de begeleiders op de woonvoorziening is er aandacht voor het rapporteren en evalueren en hoe je het ECD daarbij gebruikt. Het is een mooie oplossing voor nu en een goed voorbeeld van samen organiseren, maar niet ideaal voor de toekomst.”

Vertrouwenspersoon Zorg: Een luisterend oor en een steun in de rug

Als cliënten niet tevreden zijn over de zorg en ondersteuning, mogen ze dit bespreken met hun begeleider, teamleider en/of familie. Als dat moeilijk is of niet lukt kunnen ze sinds oktober 2023 terecht bij Margareth Mes-Bijmholt. Zij is vertrouwenspersoon Zorg. Iemand die er is, speciaal voor cliënten. Ze kunnen bij haar terecht voor allerlei onderwerpen, ook als ze niet met de Wet zorg en dwang te maken hebben. Dat deze rol is gecreëerd, heeft alles te maken met kwaliteit. Het zorgt er namelijk voor dat cliënten zich nog meer gezien, gehoord en geholpen voelen. Samen met een ervaringsdeskundige is nagedacht over waar een vertrouwenspersoon Zorg aan moet voldoen.

Margareth vertelt trots: “Ik ben partijdig en sta echt naast de cliënt. Allereerst bied ik een luisterend oor. Daarnaast ben ik een steun in de rug bij het zoeken naar oplossingen. Ik kan bijvoorbeeld aansluiten en helpen tijdens een moeilijk gesprek met een begeleider of gedragskundige. Daarin sta ik echt aan de kant van de cliënt.
Mijn collega’s vinden dat soms lastig. En dat snap ik. Ze doen hun uiterste best en toch is er een ontevreden cliënt. Dat moeten we samen oplossen.” Een uitdaging voor het komende jaar is om de zichtbaarheid van Margareth te vergroten, zodat alle cliënten weten dat ze er is en hoe ze bij haar terecht kunnen.

Quote van een cliënt:

“Het is fijn dat er van Prisma iemand is zodat je je eigen verhaal kunt vertellen. Iemand die jou kan helpen, maar buiten de woonvoorziening staat. Samen het verhaal wat duidelijker maken.”

Het Elektronisch Cliëntendossier (ECD)

Het ECD is belangrijk als het gaat om goede zorg. In het ECD vind je namelijk het zorgplan. Ook staat er informatie over nieuwe ontwikkelingen, behoeften en wensen. In het ECD kunnen alle mensen, die een rol spelen in het leven van degene met de hulpvraag, informatie opzoeken. Zo is iedereen altijd goed op de hoogte en weten ze wat nodig is.

Makkelijker en beter

In 2023 is het ECD aangepast op verschillende onderdelen. Hierdoor is het nu makkelijker en sneller in te vullen. Dat zorgt ervoor dat medewerkers er minder tijd mee kwijt zijn. Daarnaast dragen de aanpassingen ook bij aan inhoudelijk betere plannen. Het ECD stimuleert nu om nog beter na te denken over doelen en de acties die daarbij horen.

Om goed met de nieuwe aanpassingen om te gaan, werden medewerkers in 2023 volop geschoold. Ook werden de cliëntplannen omgezet zodat ze passen bij de nieuwe werkwijze. Wat precies de resultaten zijn van de aanpassingen weten we nu nog niet. Dat kunnen we over een tijdje bekijken en verder onderzoeken. We rekenen in ieder geval op inhoudelijk betere cliëntplannen en dat gebruikers het ECD als een handig hulpmiddel ervaren om de zorg goed te organiseren.

Aandachtspunten

Met bovenstaande aanpassingen is het ECD nu voor veel gebruikers verbeterd. Met name voor cliënten, familie en medewerkers verbonden aan wonen en dagbesteding.

Voor de ambulante ondersteuning is het ECD, zoals het nu is, nog onvoldoende passend. Daarvoor is het onder andere belangrijk om kort-cyclisch te kunnen werken en rapporteren. Kort-cyclisch betekent dat je regelmatig kleine en concrete doelen omschrijft, deze afrondt en weer aanpast. Zo boek je steeds kleine successen die samen leiden tot het grotere doel waar de ondersteuning op gericht is. Hiervoor is een handzaam systeem nodig waarin je snel en eenvoudig informatie vastlegt. Daarnaast is het fijn als de cliënt de vastgelegde acties en resultaten ook zelf op elk moment kan inzien en volgen.

Op het gebied van de Wet zorg en dwang moet het ECD ook nog meer ondersteunend worden. Om de cijfers rondom dit onderwerp bijvoorbeeld beter te analyseren, en er dus verbeteracties aan te koppelen, moeten we een splitsing kunnen maken op het niveau van de middenkaderteams. Dat is nu nog niet mogelijk.

Veiligheid en incidenten

Waar mensen samenleven en samenwerken gaan dingen soms ook niet zoals het hoort. De kunst is om daar goed mee om te gaan en ervan te leren. Daarom is het positief dat we ook in 2023 weer incidentmeldingen ontvingen. Het is niet fijn dat er incidenten plaatsvinden, wel dat ze gemeld worden. Dat geeft ons namelijk de kans om ze te onderzoeken en er beter van te worden.

Aantal incidentmeldingen

In 2023 waren 22.908 incidentmeldingen. Dat zijn er 2547 meer dan 2022. Lobke Neggers, adviseur Kwaliteit en lid van MIC-team, vertelt: “Dat er meer meldingen zijn heeft verschillende redenen. Allereerst is er in 2023 opnieuw geïnvesteerd in het meldingsproces en de meldingsbereidheid. Medewerkers weten nu beter waar en hoe ze moeten melden. Ook snappen ze nog beter waarom melden zo belangrijk is. Onder andere de maandelijkse MIC-praatmomenten droegen daaraan bij. Daarnaast zijn er ook andere redenen die zorgen voor een toename van het aantal incidenten. De hoge werkdruk en de steeds complexer wordende ondersteuningsvraag van cliënten zijn daarvan goede voorbeelden.”

Iedere dag kijken de medewerkers van het MIC-team naar de incidentmeldingen. Omdat dit er in het afgelopen jaar meer zijn geworden, is het MIC-team uitgebreid. Zo kunnen we alle meldingen zorgvuldig behandelen. Een leerpunt is dat we nog beter aansluiten bij de medewerker die de melding maakt. Daarvoor moeten we goed op de hoogte blijven van veranderingen zodat we medewerkers en teamleiders goed kunnen helpen.

Soort meldingen

We houden goed bij hoeveel meldingen er zijn en in welke categorie ze vallen. Er zijn veel verschillende categorieën. Een paar voorbeelden zijn: agressie, grensoverschrijdend gedrag, drugs en alcohol, medicatie, en geluidsoverlast. De meeste meldingen vallen in de categorie agressie. Er zijn daarnaast ook veel meldingen op het gebied van ongewenst gedrag en een onveilig gevoel. Die categorie zien we al een paar jaar groeien. De incidentmeldingen van 2023 worden op het niveau van de middenkaderteams geanalyseerd en vanaf 2024 ook meteen zo inzichtelijk gemaakt. Op die manier is het gemakkelijker om het gesprek aan te gaan om samen te leren van incidenten.

Onderzoek en (externe) meldingen

We bekijken en beoordelen alle incidentmeldingen zorgvuldig. Dit doet enerzijds de teamleider. Hij beoordeelt de melding en maakt een plan om te leren van het incident. Ook 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 er verder (intern) onderzoek of een melding bij een externe toezichthouder nodig is.

In 2023 zijn er 27 onderzoeken uitgevoerd. Tessa Zwartelé, beleidsadviseur Kwaliteit en Veiligheid legt uit: "Een onderzoek starten we wanneer we vragen hebben over de kwaliteit van zorg, er (mogelijk) sprake is van ernstig letsel of grensoverschrijdend gedrag. Van de 27 onderzoeken zijn er 13 gemeld bij een externe toezichthouder. Dat moet wanneer een incident voldoet aan bepaalde voorwaarden. Daarin volgen we de richtlijnen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de GGD en de Arbeidsinspectie."

Verder is het nog bijzonder om te noemen dat er een aantal signaalonderzoeken was. Die waren er in de voorgaande jaren namelijk niet. Een signaalonderzoek gaat over een situatie waarin iemand op een oneerlijke, onvriendelijke of onbeleefde manier is behandeld. De toegenomen meldingsbereidheid, verduidelijking over het proces van melden, de aandacht in de media voor grensoverschrijdend gedrag zorgen misschien voor meer signaalonderzoeken.

Leren van incidenten

Leren van incidenten is belangrijk. Dat wilden we in 2023 verbeteren. Daarom bespraken we afgelopen jaar de leerpunten uit onze onderzoeken met de middenkaderteams, zodat alle teamleiders uit het team kunnen leren. Daarbij noemen we geen namen van de betrokkenen. Van sommige onderzoeken kan iedereen binnen Prisma leren. De stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid kijkt wanneer het breed communiceren van geleerde lessen nodig is en op welke manier dat het beste past.

Quote van een cliënt:
"Ik woon nog niet zo lang bij Prisma, ik heb veel meegemaakt, waardoor sommige situaties voor mij niet fijn zijn. Ik voel me nog niet altijd vertrouwd genoeg om dit te bespreken."

Vrijheid en onvrijwillige zorg

Vrijheid is mogen zijn zoals je bent en je leven leiden zoals je dat zelf wil. Soms is het beperken van die vrijheid nodig. Bijvoorbeeld als de veiligheid in gevaar is. We noemen dat dan onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg verlenen we alleen als het echt niet anders kan en het juist bijdraagt aan goede zorg en ondersteuning. We denken er dus altijd heel goed over na. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg leggen we dat vast zoals de Wet zorg en dwang (Wzd) dat van ons vraagt. De Wzd regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname.

Cijfers

In 2023 zijn er, voor 212 cliënten, 400 vormen van onvrijwillige zorg met verzet vastgelegd. Dat is 7,8% meer dan in 2022. In het afgelopen jaar is er veel geïnvesteerd in training en gesprekken rondom dit thema. Daar zijn we trots op.

Om deze cijfers nog beter te begrijpen en te gebruiken voor verbeteracties, willen we ze graag kunnen splitsen op het niveau van de middenkaderteams. Het ECD is hier nu (nog) niet op ingericht. Dit blijft voor komend jaar de uitdaging. We kunnen al wel zien hoeveel onvrijwillige zorg er voor een locatie is vastgelegd. Zo zien we bijvoorbeeld dat 12,5% van alle onvrijwillige zorg, vast wordt gelegd door de crisisopvang, Hindeloop 2. Daar is dus meer onvrijwillige zorg dan op een andere locatie.

Onvrijwillige zorg die niet in cijfers is uit te drukken

Afgelopen jaar lag de focus op de afbouw van onvrijwillige zorg die niet in cijfers uit te drukken is. Denk aan fysiek ingrijpen, waarbij het eerder nog nodig was om door twee medewerkers te begeleiden en waarbij het nu voldoende is dat een medewerker de cliënt aan de hand kan begeleiden. De fysieke handeling is nodig, maar minder ingrijpend.

Kritisch en zorgvuldig

We zijn en blijven kritisch op het bieden van onvrijwillige zorg. Steeds kiezen we tussen vrijheid en veiligheid. Als onvrijwillige zorg dan echt nodig is, zoeken we altijd naar de minst ingrijpende manier die past bij de situatie op dat moment.

Kindcentrum en speciaal onderwijs

Binnen het Kindcentrum heeft vrijheid en onvrijwillige zorg extra aandacht nodig. Want wanneer is een handeling opvoedkundig verantwoord en wanneer is het onvrijwillige zorg? Daarom ligt komend jaar de focus op onvrijwillige zorg versus opvoedkundige overwegingen.

Verder werken we sinds 2023 samen met het speciaal onderwijs. Een aantal van onze professionals werkt op de scholen en biedt daar ondersteuning. Ze hebben dus ook te maken met de Wet zorg en dwang. De blik waarmee zorgprofessionals en onderwijsprofessionals naar vrijheid en onvrijwillige zorg kijken, verschilt nu nog van elkaar. Zorgprofessionals kijken al veel meer naar waar gedrag vandaan komt en zijn zich bewust van het uitgangspunt 'Nee, tenzij'. Om van elkaar te leren is veel afstemming nodig. Inmiddels voeren we hierover regelmatig gesprekken. Er is een verandering gaande. Daar zijn we trots op.

Ten slotte is de enige manier om de vrijheid van cliënten te beschermen, door erover te blijven praten. Het BeWuzd café is daarvoor een heel goed initiatief. Daarmee gaan we in 2024 door.

Rondgang Raad van Toezicht

Ieder jaar bezoeken de leden van de Raad van Toezicht een aantal locaties en teams van Prisma. Door in gesprek te gaan met cliënten en medewerkers willen ze graag ontdekken wat zij vinden van de zorg en ontwikkelingen binnen Prisma. Sinds een aantal jaar voert de Raad van Toezicht deze rondgang uit samen met leden van de centrale cliëntenraad, het cliëntenplatform en de ondernemingsraad. Zo leren ze van elkaar.

In 2023 werd de rondgang vervangen door een bijeenkomst waar werd gesproken over het nieuwe strategisch plan van Prisma. In drie gemengde groepen werd gepraat over de drie belangrijkste focuspunten uit dit plan. Cliënten, netwerk en medewerkers konden aangeven wat ze belangrijk vinden. Hun reacties en antwoorden zijn verwerkt in de uiteindelijke strategie.

Onderdeel 2

Prisma wil weten wat mensen met een beperking vinden van de zorg en ondersteuning die ze krijgen

Onderdeel 2:

Prisma wil weten wat mensen met een beperking vinden van de zorg en ondersteuning die ze krijgen

De mening van mensen die zorg en ondersteuning krijgen is belangrijk. Prisma wil graag weten of zij tevreden zijn, wat ze al goed vinden gaan en wat nog beter kan. Daarvan kan Prisma leren om zo de zorg en ondersteuning nog beter te maken.

Onderzoek & Blijven praten

In 2023 deed Prisma een cliëntervaringsonderzoek. Daarom kregen de cliënten van Prisma (gebied CZ zorgkantoor) en Fittin een vragenlijst toegestuurd. Customeyes is een bedrijf dat ons hierbij hielp. Van de cliënten van Fittin reageerden iets meer dan de helft (54,1%) op deze vragenlijst. Voor de cliënten van Prisma was dat minder dan de helft (39,2%).

De algemene tevredenheid bij Prisma gaven de cliënten een 7,8. Bij Fittin werd dit een 8,8 gegeven. Het werken en dagbesteding bij Prisma wordt door cliënten een 8,4 gegeven. Cliënten zijn blij dat ze zelf keuzes mogen maken en voelen zich veilig op hun woning. Hier zijn we natuurlijk trots op! Er zijn nog wat aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren komen. Zoals de tijd van de begeleiders. Er zijn cliënten die hebben aangegeven dat zij soms te weinig tijd hebben. Dat heeft volgens Prisma verschillende oorzaken. Er zijn regelmatig medewerkers ziek en er zijn veel vacatures. Dat betekent dat er soms (te) weinig medewerkers zijn. Hierdoor hebben de medewerkers die er wel zijn, het extra druk. Daar is het belangrijk dat we duidelijke afspraken blijven maken over wat je als cliënt en netwerk mag en kan verwachten.

Naast dit onderzoek is het belangrijk om elke dag met elkaar te blijven praten over wat mensen met een beperking vinden van de zorg. Dat is een belangrijke taak voor medewerkers.

In 2024 sturen we de vragenlijst naar de cliënten die wonen in het VGZ-kantoorgebied. Na afloop bespreken we de resultaten. We bespreken dan ook samen met het CP en de CCR hoe we in de toekomst het cliëntervaringsonderzoek willen uitvoeren. Wat willen we bereiken en op welke manier is dat mogelijk?

Klachten

Het kan zijn dat een cliënt of vertegenwoordiger niet tevreden is en daarom een klacht indient. Om die klachten goed op te pakken is Prisma in april 2023 een samenwerking gestart met Quasir. Quasir is een bedrijf dat gespecialiseerd is in klachten in de zorg. Het behandelen van een klacht door hen vinden cliënten en hun netwerk fijn. Quasir is namelijk onpartijdig.

In 2023 zijn er 94 klachten ontvangen. Dat zijn er 22 meer dan in 2022. Kijkend naar de onderwerpen van de klachten, zien we dat deze het vaakst over de bejegening gaan. Dat betekent hoe je met iemand omgaat. Een ander onderwerp waar regelmatig klachten over zijn, is communicatie.

Niet alleen bij Prisma, maar ook landelijk neemt het aantal klachten toe. Ook worden klachten vaak ingewikkelder. Iets wat we ook bij de incidentmeldingen en onderzoeken terug zien.

De zorg en ondersteuning steeds beter maken

Uit alle onderzoeken, klachten en gesprekken haalt Prisma veel informatie om de zorg en ondersteuning steeds beter te maken. Ook leren we door te praten en samen te werken met andere organisaties. Hieronder zie je wat we in 2023 deden om de kwaliteit van zorg nog beter te maken.

Team Zorgbeleid & Adviesteam behandeling en methodieken

In 2023 vormden we binnen Prisma het team Zorgbeleid. In dat team werken verschillende medewerkers samen. Samen maken ze beleid om de zorg te verbeteren. In het team Zorgbeleid zitten experts op het gebied van:

- Zorgethiek, levenseinde en zeggenschap
- Vrijheidsbevordering en Wet zorg en dwang
- ICT, zorgtechnologie en innovatie
- Visie en methodieken
- Gezondheidsbeleid
- Wet- en Regelgeving
- Vertegenwoordiging en Juridische zaken

Daarnaast ontstond het adviesteam behandeling & methodieken. Er zijn veel methodieken en therapieën. Het adviesteam behandeling en methodieken adviseert welke daarvan Prisma inzet. Karin Molendijk, gedragskundige: “We beoordelen de kwaliteit, kijken of de aanpak past bij ons DNA, of we niet al iets soortgelijks hebben wat beter is én denken na over hoe we zaken goed implementeren. Dat laatste is heel belangrijk. Vanuit dit team zoeken we ook vaak de samenwerking op met de expertiseteams.”

Zorgtechnologie en technische innovatie

Er zijn veel technische hulpmiddelen die de zorg en ondersteuning makkelijker en beter maken. In 2023 waren er twee grote innovatieprojecten. Allereerst werkt Prisma sinds vorig jaar met de HUME. De HUME meet met slimme sensoren, de stressopbouw bij mensen met een beperking. Hierdoor kunnen we gedrag wat we niet goed begrijpen, nu beter snappen en voorspellen. Dat zorgt ervoor dat we er ook beter mee om kunnen gaan. Daarnaast ging Prisma in het afgelopen jaar ook aan de slag met slim incontinentiemateriaal. Hierdoor weten we precies wanneer verschonen wel en niet nodig is. Veel fijner voor de cliënt en de medewerker. Ook zijn we inmiddels gestart met een pilot spraakgestuurd rapporteren. Daarmee besparen medewerkers veel tijd.

Ten slotte is er nog hybride zorg. Met hybride zorg bedoelen we het aanbieden van een combinatie tussen zorg dichtbij de cliënt en digitale zorg op afstand. Een voorbeeld hiervan is beeldbellen met een begeleider. Tijdens de coronaperiode deden we dat veel. Prisma heeft echter nog geen goede systemen die dit ondersteunen. Dat zorgt ervoor dat we hybride zorg nu nog niet goed genoeg inzetten. Het streven is om in 2024 een akkoord te hebben op de keuze en inzet van technische systemen die hybride zorg veilig mogelijk maken.

Sociale vernieuwing

Sociale vernieuwing gaat over het bedenken van nieuwe ideeën en manieren om problemen in de maatschappij aan te pakken. Hieronder lees je over enkele mooie voorbeelden waar Prisma bij betrokken is.

Gemengd wonen - De Rijp in Breda

Beter een goede buur dan een verre vriend. Dat is de gedachte achter het gemengd wonen project De Rijp in Breda. In juni 2023 openden de deuren van deze nieuwe, levendige community waar iedereen meedoet en meetelt. Jong of oud, alleen of met z'n tweeën, met of zonder hulpvraag. Alle bewoners kiezen er bewust voor om een goede buur te zijn en elkaar te helpen.

Prisma is een van de partners in dit project en logischerwijs dé expert op het gebied van zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking. En die expertise is nodig. Van de 53 zelfstandige sociale huurappartementen zijn er 20 bedoeld voor mensen die tijdelijk ondersteuning van zorgprofessionals nodig hebben bij het zelfstandig wonen.

"Door te participeren in dit soort projecten, geven we nieuwe en betaalbare vormen van zorg en ondersteuning vorm en inhoud", aldus Marion Creemers. Marion is accountmanager New Business bij Prisma en intensief betrokken bij De Rijp.

Talententoer

Talententoer is er speciaal voor kwetsbare jongeren tussen de 16 en 28 jaar voor wie het niet zo gemakkelijk is om een passende opleiding of leuke baan te vinden of te behouden. Met een doelgerichte aanpak én in samenwerking met een team van sociale ondernemers biedt de drie maanden durende talententoer een oplossing. Jongeren maken zelf een plan, stellen een eigen team samen en gaan aan de slag met hun dromen en talenten. Teamleden zijn onder andere ervaringsdeskundigen, begeleiders, ondernemers en iedereen die kan helpen. Doel: Jongeren die weer in beweging komen en zichzelf leren kennen. Zo groeit hun eigenwaarde en zijn ze in staat om een volgende stap in hun leven te zetten.

Het streven is om in 2023 en 2024 maximaal zes cliënten op het Landpark deel te laten nemen aan Talententoer. Graag wil Prisma zich deze methode ook eigen maken. Allereerst door ook trajectbegeleiders mee te laten lopen. De samenwerking met Talententoer levert naar verwachting ook nieuwe kansen op in de uitwisseling van elkaars netwerk.

Siem

Tot 2022 waren er in de regio Hart van Brabant bijna tweehonderd partijen voor Wmo-hulp. Dat was niet overzichtelijk voor mensen met een hulpvraag en moeilijk voor de gemeenten. Zij wisten niet of de kwaliteit goed genoeg was en of het zorggeld goed werd besteed. Daarom ontstond in 2023 Siem. Een samenwerkingsverband tussen tien organisaties die samen, in gemengde gebiedsteams, alle Wmo-zorg bieden aan mensen die dat nodig hebben. Prisma is een van die tien organisaties. Daar hebben we bewust voor gekozen en zijn we blij mee.

Door de zorg voor de Wmo-cliënten zo te organiseren, wordt de kwaliteit beter. Cliënten hebben namelijk vaak niet alleen hulp van Prisma nodig. Ook van andere organisaties zoals bijvoorbeeld de GGZ of Sterk Huis. Doordat we vanuit Siem goed samenwerken kunnen we dat nu snel organiseren en heeft de cliënt maar één ingang voor alle zorg en ondersteuning die nodig is.

Siem doet daarnaast alleen wat écht nodig is en vergroot de tevredenheid en zelfredzaamheid van mensen. Zo zorgen we ervoor dat zij weer, zonder hulp van professionele zorgaanbieders zoals Prisma, verder kunnen. Dat is het doel, vanaf het eerste contact met de hulpvrager.

Quote van Erwin:

"De begeleiding gaat elke dag samen met mij fietsen. Dat vind ik fijn. Wat er beter kan, weet ik niet zo goed."

Duurzaamheid & Kwaliteit van zorg

Klimaatverandering zorgt soms voor meer en nieuwe zorgvragen. Denk aan verschillende infectieziekten en hittestress. Met het leveren van zorg dragen we dus bij aan de klimaatcrisis. Dat moeten we veranderen.

Prisma heeft duurzaamheid daarom al een aantal jaar hoog in het vaandel staan en is aangesloten bij de Green Deal. We zien werken aan duurzaamheid als werken aan goede kwaliteit van zorg. In de voorgaande jaren lag de focus op technische verduurzaming. Dit zorgde in 2023 in voor een bronzen certificaat voor alle locaties van Prisma van de Milieuthermometer Zorg!

Peggy Cremers, programmaleider Samen voor Duurzaam: "Inmiddels weten we dat duurzaamheid ook alles te maken heeft met gezondheid en kwaliteit van zorg. Als een cliënt bijvoorbeeld meer beweegt en naar buiten gaat in een groene omgeving, voelt hij of zij zich beter. Dit positieve effect zorgt dat er minder medicatie voorgeschreven hoeft te worden, wat weer voordelig is voor het oppervlaktewater dat vervuilt raakt door onze medicijnresten. Ook verse en plantaardige voeding zorgt voor gezondheidsvoordelen voor de cliënt en verkleint de negatieve impact op onze leefomgeving.

In 2023 werkten we aan bewustwording rondom deze thema's. We gingen in gesprek met cliënten en medewerkers. Een mooi voorbeeld daarvan was een inspiratiesessie met het team Expertise. De conclusie van deze middag: duurzaamheid en gezondheid zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Want wat gezond is voor de mens is ook gezond voor de aarde."

Gezondheid en kwaliteit zijn dan ook belangrijke pijlers in het Programmaplan 'Samen voor Duurzaam' dat in 2023 is geschreven. Doel daarvan is om duurzaamheid mee te nemen in alle dagdagelijkse beslissingen binnen Prisma. En om toe te werken naar een situatie waarin duurzaam gedrag en professionele zorg hand in hand gaan. Allemaal vanuit de visie dat duurzaamheid draait om het bieden van kwalitatief goede, veilige en passende zorg.

Kennisuitwisseling met andere partijen

Naast samenwerking is ook kennisuitwisseling onmisbaar om kwalitatief goede zorg te blijven bieden. Plekken waar we dat vormgeven zijn onder andere de Academische Werkplaats voor Mensen met een Verstandelijke beperking (AWVB) en het Consortium Ervaringsdeskundigheid. Daarnaast werken we met veel andere organisaties samen. We wisselen op veel verschillende onderwerpen kennis en ervaring uit.

Onderdeel 3

Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning

Onderdeel 3:

Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning

Als medewerkers zich veilig voelen en goed in hun vel zitten, is de zorg en ondersteuning die zij bieden beter. Ook is het belangrijk dat ze steeds nieuwe dingen blijven leren om zo een zo goed mogelijke zorgverlener te blijven. Hieronder lees je hoe Prisma daar in 2023 aan werkte.

Zorgen dat het voor medewerkers fijn is om te blijven leren

Opleidingsadviseur Jacqueline van Hulten: "Al enkele jaren werken we hard aan een omgeving waarin alle medewerkers zich aangemoedigd voelen om te groeien, te leren en te vernieuwen. Daarin gebruiken we steeds meer de 70-20-10 benadering van leren. Deze benadering stelt dat 70% van het leren plaatsvindt door ervaring op de werkplek, 20% door interactie met en feedback van collega's en 10% door traditionele vormen van leren zoals trainingen en workshops.

Hierbij sluit ook het werkplek-leren goed aan. Teams gaan daarbij samen aan de slag om te kijken wat zij kunnen verbeteren en wat zij dus als team en individuen moeten leren om nog betere zorg te leveren. Professionals vanuit 'HR - Opleiden en Ontwikkelen' ondersteunen en begeleiden deze vorm van leren in de teams. Het is een vorm van leren in de praktijk die goed aansluit bij de wensen en behoeften van veel medewerkers. Inmiddels is ook de vraag uitgezet bij alle teams, wie er aan de slag willen met werkplek-leren en welke onderwerpen zij daarbij belangrijk vinden. Ook de interne ontwikkeltrajecten waarbij medewerkers, onder begeleiding, in een half jaar kunnen doorgroeien van begeleider naar persoonlijk begeleider is een mooie en gewaardeerde vorm van leren en ontwikkelen in de praktijk.

Verder werden teams gerichter geschoold, passend bij wat het team nodig heeft. Zo investeerden we bijvoorbeeld heel gericht in een aantal teams die te maken hebben met een vergrijzende cliëntgroep. In samenwerking met de HAN kregen zij training om hier meer kennis over op te doen. Ook in verschillende teams waar gewerkt wordt met de doelgroep LVB+, zijn de medewerkers geschoold in samenwerking met Centrum 2020.

Voor het komend jaar gaan we volop aan de slag met de BHV-scholing. Afgelopen jaar bleek namelijk dat niet genoeg medewerkers BHV geschoold zijn. BHV staat voor bedrijfshulpverlening en betekent dat mensen de juiste hulp kunnen bieden als er ongelukken gebeuren.

Zorgen dat medewerkers zich veilig en goed voelen

Het is belangrijk dat medewerkers zich goed en veilig voelen. Medewerkers die zich veilig voelen zijn een voorwaarde voor kwalitatief goede zorg.

Pulse Onderzoek Veiligheid

In oktober 2023 onderzochten we hoe veilig medewerkers zich voelen tijdens hun werk. Daarin keken we gericht naar de veiligheid in relatie medewerker - cliënt/netwerk. Samen met het onderzoeksbureau Effectory maakten we een vragenlijst die alle medewerkers, die met cliënten werken, ontvingen. Iets minder dan de helft van de mensen (41%) vulden de lijst in.

Resultaten

- 75% van de mensen die de vragenlijst invulden voelt zich veilig tijdens het werk. Daarin zie je wel grote verschillen binnen de teams. Op Fittin-locaties en bij expertise voelen medewerkers zich het meest veilig.
- Toch kreeg 74% van de mensen die het hebben ingevuld, het afgelopen jaar weleens te maken met ongewenst gedrag. In de meeste gevallen ging dat om verbaal geweld.
- 89% van de mensen die te maken kregen met ongewenst gedrag maakten hier een incidentmelding van. Dit is een mooi resultaat en mag het komende jaar verder groeien. Er is namelijk ook nog een groep medewerkers die nog niet precies weet waar en hoe ze moeten melden.
- 80% van de mensen is tevreden over de manier waarop hij/zij daarna is opgevangen en geholpen. Hiervoor hebben we ook veel georganiseerd. Zo is er een opvangteam, een vertrouwenspersoon en meldteam seksueel grensoverschrijdend gedrag. Zij doen goed werk, dat blijkt uit dit percentage. Aandachtspunt is om hen nog beter zichtbaar te maken zodat ze nog meer collega's goed kunnen helpen na het meemaken van een onveilige situatie.

Verder blijven we investeren in het voorkomen van onveilige situaties. Onder andere door het breed aanbieden van weerbaarheidstrainingen en de inzet van alarmeringssystemen.

Daarnaast is het voor de veiligheid van de medewerker en de cliënt belangrijk dat er mobiliteitsprotocollen zijn. In een mobiliteitsprotocol staat hoe een cliënt het beste verplaatst kan worden als hij of zij daar hulp bij nodig heeft. Deze plannen leggen we nu nog niet altijd op een eenduidige manier vast. Dat gaan we veranderen zodat we daarna ieder jaar kunnen kijken of de aanwezige hulpmiddelen op de locaties nog passen bij de cliënten. Dit kunnen medewerkers doen door een tilthermometer in te vullen.

Ten slotte hebben we noodplannen en die bleken niet altijd up to date te zijn. Daarom is onze interne ARBO-adviseur hiervoor sinds 2024 het eerste aanspreekpunt. Hij gaat samen met collega's aan de slag met het actualiseren van plannen die ons helpen in geval van nood. In een noodplan staat hoe je handelt in geval van nood.

Vitale medewerkers

Vitale medewerkers zijn werknemers die gezond zijn en hebben voldoende energie om goed te presteren tijdens hun werk. Juist in een periode waarin medewerkers hard moeten werken is het belangrijk om aandacht te hebben voor vitaliteit. Dat werd in 2023 dus ook benoemd als belangrijk onderwerp.

We hadden en hebben binnen de teams veel aandacht voor medewerkers die het lastig hebben en op het punt staan om zich ziek te melden. Samen kijken we wat we kunnen doen om ze bijvoorbeeld tijdelijk te ontlasten. We noemen dit werken aan preventief verzuim. Ook startten we met het project Flexibiliteit. Met als doel medewerkers meer keuzes te kunnen geven over wanneer ze wel en niet werken.

Teamontwikkeling: Samen praten over goede zorg en ondersteuning

Het is belangrijk dat medewerkers zich individueel blijven ontwikkelen om goede zorg te blijven bieden. Datzelfde geldt voor teams. Het is belangrijk dat teams regelmatig tijd nemen om te kijken naar wat goed gaat, wat beter kan en hoe ze samen kunnen groeien. Dat heet reflecteren. Juist in tijden dat het druk is, is ook dit werken aan kwaliteit. Teamleiders hebben hierin een belangrijke rol, eventueel met hulp van een expert.

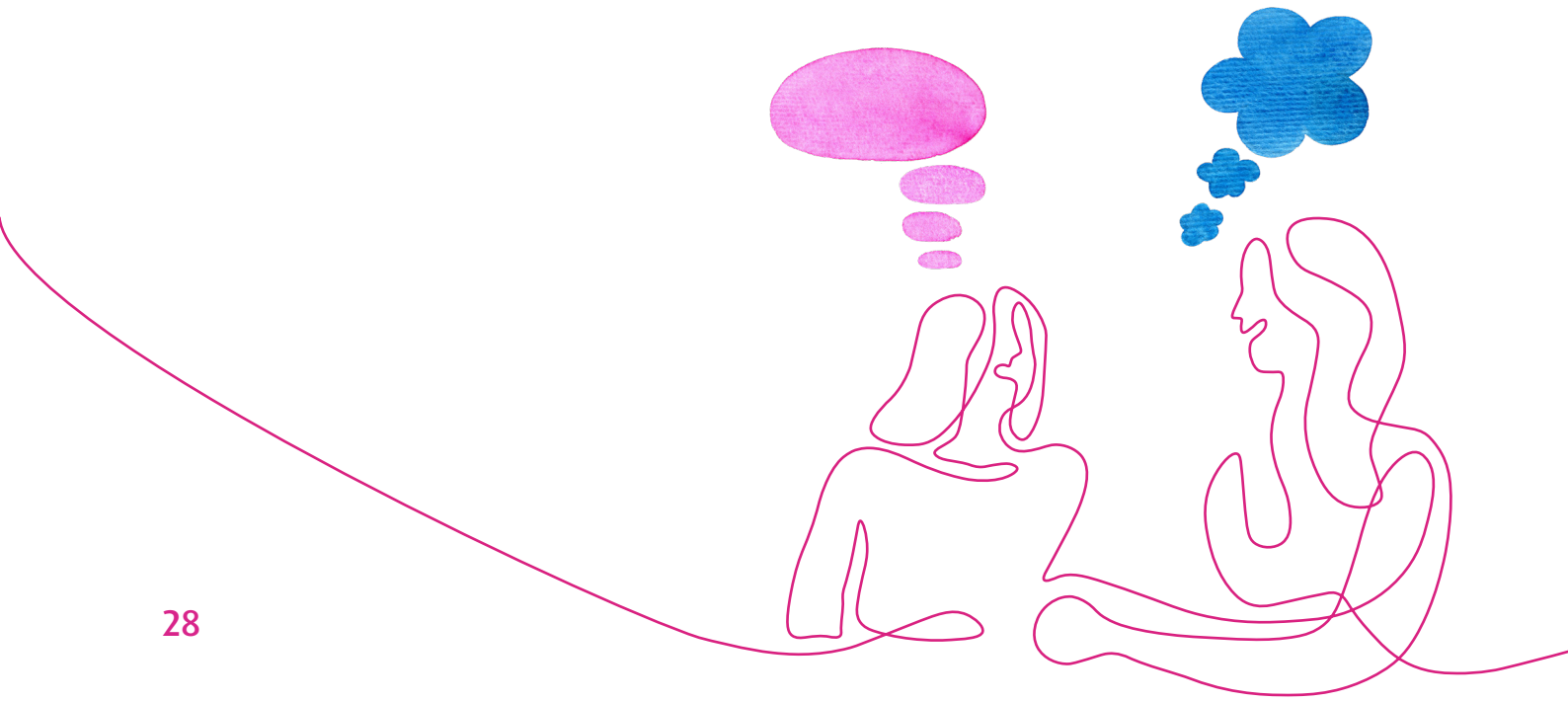
Teamleider Jessy Kienhuis heeft een mooi voorbeeld. In 2023 ging zij met haar team aan de slag onder begeleiding van Ingrid van Dongen. Ingrid is expert op het gebied van 'Meer Mens'. Een methode om beter met elkaar in contact te komen die veel ingezet wordt in het contact met cliënten, maar ook goed werkt voor teams.

Quote van Jessy:

"In drie sessies hielp Ingrid ons om als team goed inzichtelijk te maken wat onze normen en waarden zijn, waar we goed in zijn, wat aandacht verdient en waar we direct mee wilden stoppen. Dit bracht mooie gesprekken op gang en leidde tot drie hele concrete focuspunten. Een gericht op de verzorging van cliënten, een gericht op het goed zorgen voor jezelf en een gericht op de onderlinge samenwerking. Er hangt nu echt een andere sfeer in het team en de samenwerking verloopt beter."

De tweejaarlijkse controle van het Keurmerkinstituut bevestigt dat reflecteren op meerdere plekken goed gebeurt. Een van de conclusies is: "Medewerkers tonen bevlogenheid, betrokkenheid en professionaliteit in hun streven naar kwaliteit van bestaan en eigen regie voor cliënten. Ze reflecteren om de zorg te verbeteren en medewerkers te professionaliseren, ondanks de groeiende werkdruk en complexiteit."

Het is nog een uitdaging om hier als organisatie een beter beeld bij te krijgen, informatie uit de reflecties samen te brengen en te delen.



Samen terugkijken

Samen terugkijken

Iedere twee jaar laat Prisma door middel van dit kwaliteitsbeeld zien hoe we werken aan goede zorg en ondersteuning. Dit document maken we samen met medewerkers en cliënten én bespreken we ook met verschillende groepen mensen. We kijken samen terug en praten over wat we hebben geleerd.

Inmiddels is het kwaliteitsbeeld dan ook uitgebreid besproken met mensen uit het Managementteam, de Raad van Toezicht, het Cliëntenplatform, de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en de zorgkantoren. We noemen deze gesprekken ook wel reflecties.

De reflecties waren stuk voor stuk waardevolle gesprekken waarin goede tips werden gegeven. Deze tips zijn grotendeels meteen verwerkt in het verslag. De meeste lezers vinden het kwaliteitsbeeld compleet en prettig te lezen. Ondanks dat we ons best hebben gedaan om het verslag begrijpelijk te maken voor iedereen, vonden de leden van het cliëntenplatform het soms nog moeilijk te begrijpen.

Tijdens de gesprekken wordt er gesproken over de toename van incidenten, onderzoeken en klachten. In het beeld wordt onvoldoende duidelijk wat de oorzaak hiervan is. In 2024 willen we hier meer over te weten komen.

Wil je meer weten over de reflecties en wat de tips waren van de verschillende groepen?
Neem dan contact op via kwaliteitenveiligheid@prismanet.nl.

Quote van Peter:

"Ik was het afgelopen jaar ziek. De begeleiding heeft me goed geholpen. Ze waren goed op de hoogte van alle afspraken met bijvoorbeeld het ziekenhuis. Wat beter kan is het organiseren van corveetaken bij het avondeten. Het is voor mij nu niet duidelijk wie wat wanneer doet."

Quote van Aaron:

“Ik ben tevreden. Wel zou ik het leuk vinden als er wat meer jonge mensen bij de leiding komen en als er wat meer afwisseling is. Ik zie nu veel dezelfde mensen.”

Acties 2024-2025

Acties 2024-2025

Uit dit kwaliteitsbeeld zijn een aantal aandachts- en actiepunten naar voren gekomen. Die vind je hieronder. Daar waar mogelijk, laten we de acties aansluiten op actuele thema's en projecten binnen Prisma. In 2025 laten we zien wat de stand van zaken is.

Vooruit kijken

Vanuit de stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid is er gekeken naar ons huidige beleid en daaruit blijkt dat we vooral retrospectief handelen. Dit betekent dat we vooral achteraf bekijken wat er niet goed is gegaan, in plaats van dat we het proberen te voorkomen. We zijn goed in het onderzoeken van incidenten en calamiteiten en stellen vervolgens plannen op om dat soort situaties in de toekomst te voorkomen. Daarnaast hebben we een aantal instrumenten in huis zoals een goede klachtenprocedure, vertrouwenspersonen en een collegiaal opvangteam, waarmee we dus reageren op wat er niet goed gaat. Mooie instrumenten waar we de afgelopen jaren aan gebouwd hebben. Maar onze visie op goede en veilige zorg gaat verder: wat doen we vooraf aan kwaliteit en veiligheid? We gaan deze aspecten in beeld brengen zodat we weten wat we nog moeten ontwikkelen.

Een goed gesprek op de goede plek

- We gaan uitzoeken hoe we met begeleiders, een goed gesprek over zorg en ondersteuning op maat organiseren.

ECD

- We gaan op zoek naar manieren om het ECD beter aan te laten sluiten bij de ambulante zorg en ondersteuning. Hiervoor moet het nog gemakkelijker zijn om vaak, snel en eenvoudig informatie vast te leggen.
- De cijfers rondom de Wzd willen we op MKT-niveau kunnen splitsen om ze zo nog beter te analyseren.

Incidenten en onderzoeken

- Als organisatie willen we samen leren van de onderzoeken die plaatsvinden. De stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid kijkt wanneer het delen van geleerde lessen nodig is en op welke manier dat het beste gedaan kan worden.
- Het MIC-team blijft de goede vragen stellen en ontwikkelt zich in het stellen van meer passende vragen bij de cliënten en de medewerkers. Hiermee sluiten we nog beter aan bij de ervaring van de medewerkers.

Reflecteren

- We gaan in kaart brengen op welke manier er wordt gereflecteerd binnen de teams, dit gebeurt nu op verschillende manieren en we weten dit niet van elkaar.
- Wanneer duidelijk is hoe we dit doen, kijken we of er verbetering nodig is en hoe we van elkaar kunnen leren.

Vrijheid en onvrijwillige zorg

- De Wzd-functionaris gaat sturen op het betrekken van de cliënt en diens vertegenwoordiger bij de inzet en het evalueren van de onvrijwillige zorg.

Cliëntervaringen

- We gaan zorgen dat de vertrouwenspersoon Zorg zicht- en vindbaar is voor cliënten.
- We gaan onder andere in gesprek met de Centrale Cliëntenraad en het Cliëntenplatform over hoe we cliënttevredenheid in de toekomst willen meten.

Zorgtechnologie

- We gaan aan de slag met systemen die hybride zorg mogelijk maken.

Veiligheid

- We gaan investeren in de weerbaarheid van onze medewerkers en het inzetten van alarmeringssystemen.
- We zorgen voor geactualiseerde noodplannen.
- We zorgen dat de medewerkers die BHV geschoold moeten zijn, het komende jaar geschoold gaan worden.
- Voor de cliënten die een mobiliteitsprotocol nodig hebben, komt hier een eenduidige werkwijze voor en wordt de tilthermometer ingevuld.

Quote van Josina:

"Ik vind de ondersteuning die ik krijg fijn. De begeleiders zijn flexibel en vrolijk.
Ik vind het wel jammer dat extra hulp van bijvoorbeeld een slaapcoach en fysiotherapeut ver weg is.
Zij werken in Biezenmortel en ik woon in Bergen op Zoom. Dat is niet altijd makkelijk."

Bijlagen

Bijlage 1

Overzicht incidentmeldingen

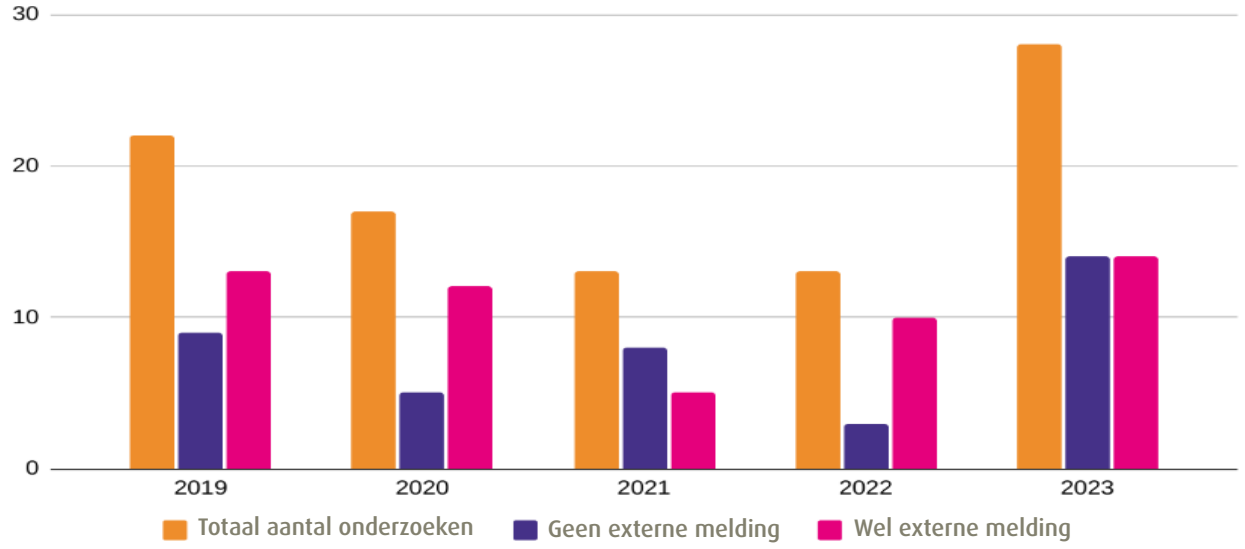
Aard van de incidentmeldingen	2020	2021	2022	2023
Agressie	6996	6653	7330	8381
Voorval m.b.t. de medicatie	3028	3162	3210	3498
Beschadigen of agressiematerialen	1682	1676	1868	1945
Beschadigen van zichzelf	1668	1651	1648	1720
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	567	587	596	703
Voorval m.b.t. de ondersteuning	865	819	1110	1224
Vallen	672	710	815	774
Suïcide	469	520	663	629
Voorval m.b.t. materialen	391	434	418	493
Uit het zicht/Vermissing	295	273	339	384
Drugs en alcohol	319	357	131	225
Overig	526	336	122	304
Voorval m.b.t. medische handeling	129	187	137	138
Geluidsoverlast	345	324	451	472
Verkeer en vervoer	108	73	87	92
Turflijsten incidenten	84	84	95	123
(Mogelijk) strafbaar feit	93	69	125	119
Onwel worden persoon	89	87	111	140
Misbruik internet en (social) media	28	36	23	52
Constatering onverklaarbaar letsel	47	32	38	83
Vervuiling	56	88	119	210
Huiselijk geweld	89	101	128	79
Verslikking	151	116	87	97
Verbranding	47	44	38	50
Medewerker(s)	34	26	52	87
Voorval m.b.t. vertrouwelijke informatie	44	31	32	37
Onheuse bejegening	370	366	484	761
Voorval m.b.t. dieren	12	13	13	15
Vergiftiging	25	22	16	14
Verstikking	10	14	13	19
Kindermishandeling	18	25	33	21
Vandalisme	2	3	0	4
Verdrinking of bijna verdrinking	0	0	1	1
Ouderenmishandeling	4	1	0	2
Uitbuiting	x	x	26	0
Voorval m.b.t. derden (niet herleidbaar cl/mw)	x	x	2	12
	19.263	**18.920**	**20.361**	**22.908**

Totaal X = toen geen meldtype

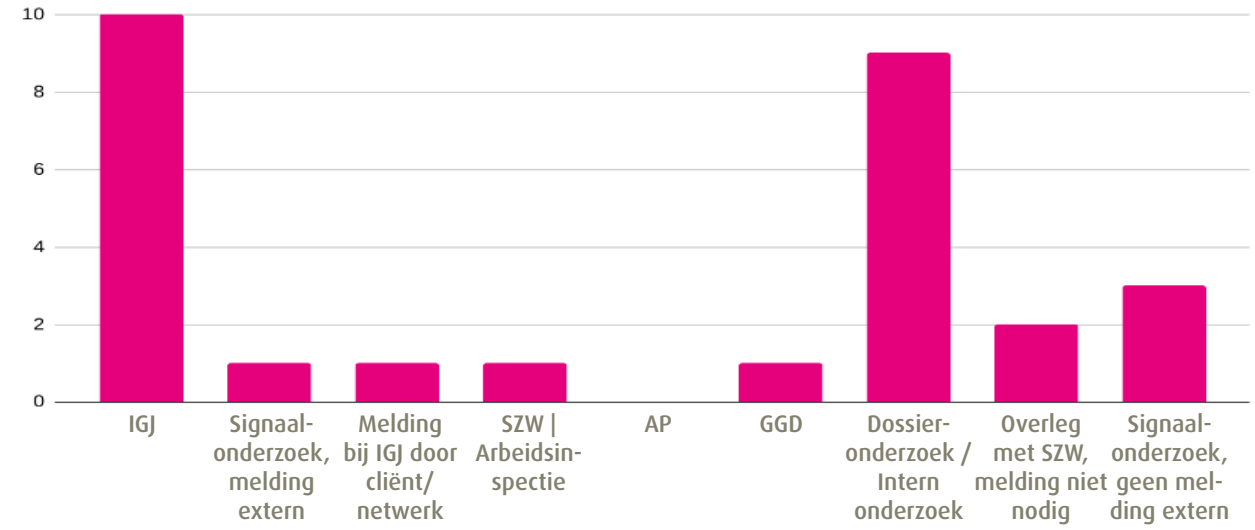
Bijlage 2

Cijfers en onderzoeken 2023

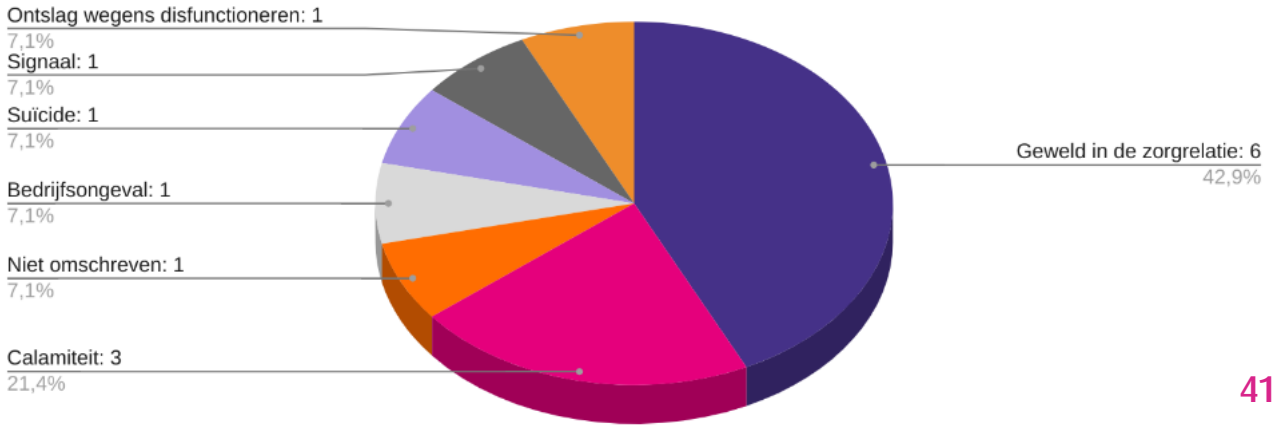
Totaal aantal onderzoeken (verhouding wel / geen externe melding)



Meldingen bij externe toezichthouders / Dossieronderzoek / Overleg



Soort melding bij externe toezichthouder



Bijlage 3

Overzicht onvrijwillige zorg

Cijfers 2022

2022	Aantal cliënten	Nood	Aantal cliënten
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
Onvrijwillige zorg met verzet totaal	**371**	**186**	**386**	**153**

Cijfers 2023

2023	Aantal cliënten	Nood	Aantal cliënten
Toedienen vocht, voeding en medicatie, medische controles of medische handelingen en therapeutische maatregelen	17	15	14	9
Beperking in de bewegingsvrijheid	172	120	322	142
Insluiten	60	47	51	25
Uitoefenen toezicht op betrokkene	10	9	12	10
Onderzoek aan kleding of lichaam	0	0	4	4
Onderzoek woon/verblijfsruimte op gevaarlijke voorwerpen of gedragsbeïnvloedende middelen	1	1	4	4
Controle op aanwezigheid gedragsbeïnvloedende middelen	0	0	2	2
Beperking het eigen leven in te richten	147	94	35	30
Beperken op het ontvangen van bezoek	1	1	0	0
Onvrijwillige zorg met verzet totaal	**400**	**212**	**444**	**174**

CONVERSE
ALL STAR