

Voortgangsbericht
Kwaliteitsbeeld 2024
- Van kompas naar koers -



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Algemene reflectie 2024	4
1. Aanpassing begrotingssystematiek	4
2. Nieuwe besturingsfilosofie	4
3. Doorontwikkeling basisklimaten	5
4. Beleidsagenda	6
Actiepunten kwaliteitsbeeld 2024/2025	6
Huidige stand van zaken actiepunten 2024/2025	7
Onderdeel 1: Medewerkers en mensen met een beperking praten samen over goede zorg en ondersteuning	9
Een goede plek voor een goed gesprek	10
Vertrouwenspersoon zorg	10
Het Elektronisch Cliëntendossier (ECD)	11
Incidenten en onderzoeken	12
Vrijheid en onvrijwillige zorg	13
Reflecteren	13
Onderdeel 2: Prisma wil weten wat mensen met een beperking vinden van de zorg die ze krijgen	15
Cliënttevredenheid	16
Zorgtechnologie	16
Onderdeel 3: Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning	19
Veiligheid	20
Reflecties	23
Tot slot	27

Voorwoord

Begin 2024 hebben we voor de eerste keer een [kwaliteitsbeeld](#) (kwaliteitsrapport) opgesteld volgens het vernieuwde kwaliteitskompas gehandicaptenzorg. In dat kwaliteitsbeeld is een actieplan opgenomen met acties voor 2024 en 2025.

In dit voortgangsbericht laten zien welke acties we in 2024 hebben opgepakt op het gebied van kwaliteit en welke plannen er zijn voor 2025. In 2024 hebben we bewust gekozen om eerst voor een aantal zaken de basis binnen Prisma te verstevigen (sturing op de financiën, de besturingsfilosofie en besturingsmodel en de sturing op de inhoud van de zorg). Hierdoor hebben we een fundament gelegd om door te bouwen aan de toekomst van onze mooie organisatie. Deze ambities hebben we vastgelegd met de verschillende projecten in het beleidsplan 2025/2026 -Ruimte om te pionieren- .

In 2024 hebben we dus prioriteiten moeten stellen. Sommige van de geplande acties uit het kwaliteitsbeeld hebben we wel uitgevoerd zoals we ons hadden voorgenomen. Maar er zijn ook acties waar we niet aan toe zijn gekomen. Deze openstaande acties hebben we meegenomen in de beleidsagenda 2025/2026.

In dit voortgangsbericht lichten we dat verder toe.

“Goede zorg begint bij een goed gesprek.
Samen weten we wat werkt.”



Algemene reflectie 2024

De zorg kent de nodige uitdagingen. Een groeiende groep mensen doet een beroep op de zorg en de zorg- en ondersteuningsvragen worden steeds complexer. Er is krapte op de arbeidsmarkt en de beschikbare financiële middelen staan onder druk.

Om toekomstbestendig te blijven hebben we in 2024 een aantal organisatie-brede acties ingezet. Met onderstaande 4 ontwikkelingen leggen we het fundament voor zowel de inhoud, de financiën alsook de sturing.

1. Aanpassing begrotingssystematiek

In 2024 is een nieuwe begrotingssystematiek ingevoerd. Deze is bottom-up tot stand gekomen met als doel meer eigenaarschap in de organisatie. Teams krijgen hierdoor meer ruimte om binnen de gestelde kaders zelf keuzes te maken hoe zij met de beschikbare uren de best passende zorg op hun locatie kunnen vormgeven. Dit eigenaarschap komt het werkgeluk en de kwaliteit van zorg aan cliënten ten goede.

2. Nieuwe besturingsfilosofie

Het afgelopen jaar hebben we samen met de RvB en het MT, in afstemming met de medezeggenschapsorganen en de Raad van Toezicht, de nieuwe besturingsfilosofie en besturingsmodel- Samen organiseren- vastgesteld. De insteek hierbij is om taken en bevoegdheden daar neer te leggen waar ze horen en zo dicht mogelijk bij het zorgproces. Aan deze besturingsfilosofie is een overlegstructuur gekoppeld zodat iedereen weet wat waar besproken en besloten wordt. Hiermee bereiken we korte besluitvormingslijnen en de juiste kennis die ingezet wordt om besluiten te nemen. Dat komt zowel de cliënten als de medewerkers ten goede.



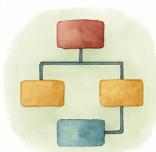
Besturingsfilosofie

Het besturingsmodel is de manier waarop we de besturingsfilosofie vertalen naar een verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.



Leidende principes

Onze missie, visie en kernwaarden zijn de basis voor de leidende principes die we gebruiken om de organisatiestructuur in te richten en daaraan leiding te geven. Het gaat daarbij ook om de normen en waarden die richting geven aan ons handelen. De leidende principes vatten we samen in de kernwaarden: Samen - Contact - Pionieren.



Het besturingsmodel

In de besturingsfilosofie leggen we vast hoe we Prisma zó besturen dat we de beoogde resultaten behalen die voortvloeien uit onze missie, visie en strategie. Resultaten in de breedste zin van het woord; voor de cliënten (en verwanten), voor de medewerkers en voor de organisatie.



3. Doorontwikkeling basisklimaten

Bij Prisma willen we iedereen de zorg geven die past bij wat die persoon nodig heeft. Passende zorg betekent dat we kijken naar wat iemand zelf kan, wat belangrijk is voor welzijn, gezondheid en hoe we dit samen verder kunnen ontwikkelen. Dit doen we door zorg dichtbij te organiseren, in een omgeving die zo veel mogelijk aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt.

Basisklimaten zijn verschillende soorten woon- en zorgomgevingen die zijn afgestemd op de behoeften van de cliënt. De focus ligt op het creëren van een omgeving op de locatie die het welzijn en de ontwikkeling van cliënten optimaal ondersteunt. Dit betekent dat alle omstandigheden (zorginhoud, medewerkers, huisvesting) zo worden vormgegeven dat ze bijdragen aan de behoeften van cliënten. Prisma wil met de basisklimaten de zorg beter organiseren en een omgeving bieden die het welzijn en de persoonlijke groei van cliënten bevordert. De indeling brengt duidelijkheid, samenhang en zorg die passend is, met aandacht voor de unieke situatie van iedere cliënt. Ook voor medewerkers is het duidelijker wat van hen verwacht wordt op de betreffende locatie. In 2024 zijn we gestart met het beschrijven van 4 basisklimaten.

Welke basisklimaten zijn er bij Prisma?

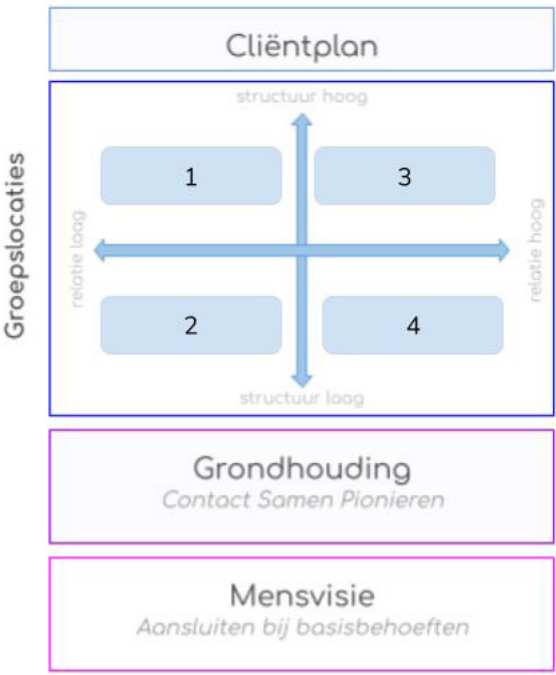
De klimaattypes variëren in de mate van structuur en relatie, waardoor ze geschikt zijn voor verschillende groepen cliënten. De basisklimaten worden ingedeeld op basis van twee assen:

Structuur (verticaal):

verwijst naar de mate van voorspelbaarheid, regels en duidelijkheid binnen de woon- en zorgomgeving. Een hoge mate van structuur geeft een omgeving waarin afspraken en verwachtingen helder zijn, terwijl een lage mate van structuur meer flexibiliteit en minder vastgelegde regels biedt.

Relatie (horizontaal):

verwijst naar de mate van sociale en emotionele betrokkenheid tussen begeleiders en cliënten. Een hoge mate van relatie duidt op een warme, ondersteunende en betrokken interactie samen, terwijl een lage mate van relatie wijst op meer functionele communicatie en meer zelf doen.



Door de twee assen te combineren, ontstaan vier kwadranten die elk één type basisklimaat vertegenwoordigen. Aan de basis hiervan liggen altijd onze mensvisie en grondhouding. Per locatie is in 2024 in beeld gebracht welk basisklimaat van toepassing is. Deze indeling gaan we in 2025 verder uitwerken.

4. Beleidsagenda

Eind 2024 hebben we de Beleidsagenda 2025/2026 - Ruimte om te pionieren- met de organisatie en de interne stakeholders gedeeld. In de beleidsagenda is opgenomen hoe we in 2025 en 2026 verder bouwen om onze strategie 'Samen voor elkaar' waar te maken. De titel - Ruimte om te pionieren - voor de beleidsagenda 2025/2026 is bewust gekozen. Pionieren, dat is waar we goed in zijn bij Prisma. Dat is onze kracht! Dat was altijd al zo en dat willen we blijven doen, nu en in de toekomst. Pionieren zit niet altijd in grootse en meeslepende dingen, maar vaak juist in het kleine kijken, het zoeken naar creatieve oplossingen binnen de bestaande mogelijkheden.

De input voor deze beleidsagenda is tot stand gekomen in samenspraak met de medezeggenschapsraden, de teamleiders en de Raad van Toezicht.

Actiepunten kwaliteitsbeeld 2024/2025

Uit het [kwaliteitsbeeld](#) is een aantal aandachts- en actiepunten naar voren gekomen. We zeiden daar het volgende over:

Vanuit de stuurgroep (Centraal Overleg, CO) Kwaliteit en Veiligheid is 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 vooruit kijken en 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.

We hebben daarbij de volgende thema's benoemd als voorgenomen acties:

Een goed gesprek op de goede plek

- We gaan onderzoeken 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. Het moet nog gemakkelijker worden 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. Het Centraal Overleg 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.

Huidige stand van zaken actiepunten 2024/2025

Hieronder tonen we per punt wat de stand van zaken is. Dat doen we aan de hand van de drie onderdelen van het kwaliteitskompas:

- **Onderdeel 1:**
Medewerkers en mensen met een beperking praten samen over goede zorg en ondersteuning.
- **Onderdeel 2:**
Prisma wil weten wat mensen met een beperking vinden van de zorg en ondersteuning die ze krijgen.
- **Onderdeel 3:**
Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning.





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

Een goede plek voor een goed gesprek

Benoemde actie

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

Status april 2025

Binnen het scholingsaanbod hebben we voor zowel begeleiders als leidinggevendenden een workshop ‘het goede en veilige gesprek’ opgenomen. In mei 2025 staan deze - niet verplichte - bijeenkomsten gepland. Hierbij krijgen de medewerkers en leidinggevendenden handvatten om goed met elkaar in gesprek te gaan en zo te zorgen dat mensen vitaal en met plezier aan het werk blijven. Deze workshop is onderdeel van het leiderschapsprogramma voor teamleiders. We zien dit tevens als een goede aanvullende manier om mensen binnen Prisma te behouden. Rond de 30 medewerkers en leidinggevendenden hebben zich hiervoor aangemeld. Daarnaast zijn we in 2025 gestart met een project om een nieuw ECD te selecteren. Eén van de belangrijkste eisen is dat dit ECD de zorgteams ondersteunt in het werk en dat het de communicatie - en daarmee het goede gesprek met cliënten en netwerk - stimuleert en faciliteert.

Hoe gaan we verder in 2025

In 2025 kijken we op basis van de ervaringen van de workshops ‘het goede en veilige gesprek’ hoe we dit in kunnen bedden in het scholingsaanbod. En in 2025 start ook de selectieronde voor het nieuwe ECD. In het programma van eisen zullen we meenemen hoe het ECD het goede gesprek faciliteert.

Vertrouwenspersoon zorg

Benoemde actie

We gaan zorgen dat de vertrouwenspersoon zorg zicht- en vindbaar is voor cliënten.

Status april 2025

Wanneer cliënten niet tevreden zijn met de zorg en ondersteuning, kunnen zij dit bespreken met hun begeleider, teamleider en/of familie. Als dat moeilijk is of niet lukt, kunnen zij terecht bij de vertrouwenspersoon zorg. Een aandachtspunt voor 2024 was om de zichtbaarheid en vindbaarheid van de vertrouwenspersoon zorg te vergroten. Zodat cliënten zich nog meer gezien, gehoord en geholpen voelen.



Het komend jaar wordt verder gewerkt aan de zichtbaarheid en vindbaarheid van de vertrouwenspersoon zorg. Daarnaast zal de vertrouwenspersoon zorg meer op gaan trekken met de vertrouwenspersonen medewerkers, zodat ze onderling informatie uit kunnen wisselen en van elkaars werkwijze kunnen leren.

Margareth Mes-Bijmholt, vertrouwenspersoon zorg, vertelt:

“Sommige cliënten en begeleiders weten mij zelfstandig al goed te vinden, maar de meeste aanmeldingen ontvang ik nog via de Hulplijn. Of cliënten worden naar mij doorverwezen door de externe vertrouwenspersoon. Dat vinden cliënten soms wennen omdat ze eerst contact hadden met de externe vertrouwenspersoon, en mij nog niet zo goed kennen”

Hoe gaan we verder in 2025

In 2025 starten we een project om de werkwijze bij klachten en vragen aan vertrouwenspersonen te optimaliseren.

Het Elektronisch Cliëntendossier (ECD)

Benoemde acties

- We gaan op zoek naar manieren om het ECD beter aan te laten sluiten bij de ambulante zorg en ondersteuning. Het moet nog gemakkelijker worden 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.

Status april 2025

Het methodisch werken is bij verschillende ambulante teams onder de aandacht gebracht, onder andere door de adviseurs kwaliteit. Iedere gemeente heeft andere eisen gesteld, bijvoorbeeld over het registreren van uren. Per gemeente zijn voor de teams instructies gemaakt die de teamleiders besproken hebben met de medewerkers uit de ambulante teams. We hebben in deze instructiekaarten ook meteen beschreven hoe de methodische werkwijze is: per fase in het ondersteuningsproces staat beschreven wat je als begeleider moet doen en welke registraties in het ECD gedaan moeten worden. In november en december is in ieder teamoverleg bij de ambulante teams toegelicht hoe de methodische cyclus eruit ziet en wat daarin ieders rol is.

In 2024 is nog niet de keuze gemaakt voor een nieuw ECD. We hebben eerst andere prioriteiten moeten stellen. Op de beleidsagenda staat het project ‘keuze nieuw ECD’. In 2025 is het project gestart, rond de zomer stellen we het programma van eisen op, waarna we een ECD gaan selecteren. Hierin worden onder meer de eisen rondom de registratie van de WZD-maatregelen en andere kwaliteitsonderwerpen opgenomen. In onze huidige ECD-omgeving vraagt het te veel tijd om deze overzichten eenduidig te genereren.

Hoe gaan we verder in 2025

Project ECD is opgenomen in de beleidsagenda 2025/2026.



Incidenten en onderzoeken

Benoemde acties

- Als organisatie willen we samen leren van de onderzoeken die plaatsvinden. Het Centraal Overleg 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.

Status april 2025

Als er een incident plaatsvindt, waarbij de afweging gemaakt moet worden of het een meldingsplichtig incident betreft, wordt meestal eerst een vooronderzoek uitgevoerd. Tenzij direct duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit of geweld in de zorgrelatie. We zetten vooronderzoeken in om zo efficiënt mogelijk om te gaan met de beschikbare onderzoekers en ook om teams zo min mogelijk te belasten met een - soms ingrijpend - onderzoek. We doen dus alleen onderzoek als dat noodzakelijk is.

Bij een vooronderzoek hebben onderzoekers maximaal 6 weken de tijd om na te gaan of er sprake is van een meldingsplichtig incident. Wanneer dit het geval blijkt, wordt er een melding uitgebracht bij de IGJ en volgt een uitgebreid onderzoek.

De leden van het MIC-team bespreken in de huidige werkwijze regelmatig incidentmeldingen met elkaar. Waarbij ze ook trends signaleren en afstemmen welke actie zij hierop uitzetten. Daarbij hebben ze ook aandacht voor de ervaring van medewerkers. Er is een collegiaal opvangteam voor medewerkers beschikbaar. Dit wordt door medewerkers als prettig ervaren. Ze voelen zich daardoor gehoord en gezien.

Maar voor het daadwerkelijk ‘samen leren’ moeten we nog verdere acties inzetten. Zo zullen we in 2025 de activiteiten en effecten van de verschillende kwaliteits-ondersteunende commissies opnieuw organiseren. Doel van dit project op de Beleidsagenda is het optimaliseren van ‘continu verbeteren’ binnen Prisma. Bij het onderdeel MIC-team gaan we kijken hoe we de acties die nu door het MIC-team worden uitgezet meer in lijn kunnen brengen met de uitgangspunten van de besturingsfilosofie. Dit betekent concreet dat we deze acties weer neer gaan leggen bij de verantwoordelijken: de teamleider, de gedragskundige en de manager zorg. Uiteraard kijken we hierbij naar een goede kennisoverdracht.

Hoe gaan we verder in 2025

Project rondom incidenten is opgenomen in de beleidsagenda 2025/2026.



Vrijheid en onvrijwillige zorg

Benoemde actie

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

Status april 2025

We zijn en blijven kritisch op het bieden van onvrijwillige zorg. Steeds moeten we de keuze maken 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.

In 2024 is deze actie nog niet concreet opgepakt. In het eerste kwartaal van 2025 heeft een herstructurering plaatsgevonden van het beleidsteam en de kwaliteitsmedewerkers binnen Prisma. Hierbij is de functie vrijheidsbevorderaar vervallen. Zij ondersteunden de teams en de WZD-functionarissen. Vanuit de nieuwe besturingsfilosofie en het besturingsmodel horen taken op het gebied van onvrijwillige zorg zo veel mogelijk binnen de lijn uitgevoerd te worden: door de teamleiders en de gedragskundigen van de locaties. Samen met de WZD-functionarissen kijken we in 2025 hoe we de organisatie van de WZD-verplichtingen het beste en passend bij de besturingsfilosofie kunnen organiseren. Uitgangspunt blijft hierbij om de afwegingen rondom de inzet van onvrijwillige zorg altijd in samenspraak met cliënt en wettelijk vertegenwoordiger te maken

Hoe gaan we verder in 2025

Project rondom WZD is opgenomen in de beleidsagenda 2025/2026.

Reflecteren

Benoemde acties

We gaan in kaart brengen op welke manier de teams reflecteren, dit gebeurt nu op verschillende manieren / met verschillende methodieken 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.

Status april 2025

Aan het begin van dit voortgangsbericht schreven we al dat we een aantal belangrijke stappen hebben gezet in de ontwikkeling van basisklimaten en de concretisering hiervan. Onderdeel hiervan is de ‘passende zorgdialoog’ waarbij het team en de betrokkenen samen kijken hoe de bouwstenen zorginhoud, medewerkers en huisvesting en de beschikbare financiële middelen onderling samenhangen. Doel hierbij is om de zorg zo goed mogelijk te organiseren, binnen de daarvoor beschikbare kaders. In 2025 werken we dit verder uit in het project ‘Basisklimaten’ waarbij het accent zal liggen op het concretiseren van de basisklimaten op de locaties en binnen de teams.

Hoe gaan we verder in 2025

Project basisklimaten is opgenomen in de beleidsagenda 2025/2026.



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

Cliënttevredenheid

Benoemde actie

We gaan onder andere in gesprek met de Centrale Cliëntenraad en het Cliëntenplatform over hoe we de cliënttevredenheid in de toekomst willen meten.

Status april 2025

Ook in 2024 deed Prisma een cliëntervaringsonderzoek. Daarom kregen de cliënten van Prisma (gebied VGZ zorgkantoor) en Fittin een vragenlijst toegestuurd. Customeyes is een bedrijf dat ons ook in 2024 daarbij heeft geholpen. Van de cliënten van Fittin reageerden 63,2% op deze vragenlijst. Voor de cliënten van Prisma was dat 38,2%.

De algemene tevredenheid bij Prisma gaven de cliënten een 8,3. Bij Fittin werd een 9,4 gegeven. De cliënten zijn tevreden over hun leven en voelen zich veilig in hun werk- en woonomgeving. Net als in 2023, wordt ook in 2024 als aandachtspunt benoemd dat begeleiders soms niet genoeg tijd voor de cliënten hebben. De uitkomsten zijn besproken met de betreffende leidinggevenden zodat zij gerichte verbeteracties in kunnen zetten.

Hoe gaan we verder in 2025

In de beleidsagenda - Ruimte om te pionieren- is het project Cliëntervaringsonderzoek opgenomen. In 2025 zal een nieuwe methode voor het cliëntervaringsonderzoek gekozen worden.

Zorgtechnologie

Benoemde acties:

- We gaan aan de slag met systemen die hybride zorg mogelijk maken.
- We gaan aan de slag met systemen die het mogelijk maken de zorg te combineren tussen dichtbij en digitaal, zoals beeldbellen



Status april 2025:

Luuk van den Elshout [medewerker projectbureau] vertelt: *“In 2024 is beeldzorg al door een aantal medewerkers ingezet. In 2025 wordt beeldzorg volledig uitgerold binnen Makker gericht op geplande zorgmomenten. Makker is het label van Prisma dat zich richt op het bieden van ambulante begeleiding bij zelfstandig wonen. Doelstelling is om 10% van de begeleiding digitaal aan te kunnen bieden. Beeldzorg zal vervolgens verder worden uitgerold binnen de organisatie. Daarnaast is er door studenten een project afgerond om wondzorg op afstand te onderzoeken. Dit betekent dat praktijkverpleegkundigen niet altijd voor wonden helemaal naar locatie hoeven te komen. Het advies is positief, alleen door prioritering staat het nog niet op de planning om uit te voeren. Andere projecten die zijn afgerond in 2024 zijn de Momo BedSens (vooralsnog) één locatie bij 14 bewoners. Door de bedsensor kunnen begeleiders op een app zien of cliënten nog slapen, uit bed willen komen of een wisselgigging nodig hebben. Dit maakt dat de ochtendzorg kan worden afgestemd op de behoefte van cliënten en er in de ochtend niet hoeft te worden gecheckt of cliënt wakker is.*

Binnen Prisma werken we ook met de HUME. De HUME sok is een sok waarmee gedurende de dag het stressniveau wordt gemeten. Dit wordt gedaan aan de hand van twee sensoren in de sok en een borstband die de hartslag, huidgeleiding en activiteit meten. Door dit te meten kunnen begeleiders een cliënt beter ondersteunen en inspelen op het stressniveau. In 2024 is de Hume bij zes cliënten met een LVB ingezet. 2025 wordt ingegaan met een ruime ervaring binnen EVB en LVB. We zetten drie Hume systemen in.”

Hoe gaan we verder in 2025

In de beleidsagenda 2025/2026 is het project digitale zorgtechnologie in de ambulante zorg opgenomen.





Onderdeel 3

Medewerkers blijven leren over
goede zorg en ondersteuning

Onderdeel 3:

Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning

Veiligheid

Benoemde acties

- 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 een eenduidige werkwijze en wordt de tilthermometer ingevuld.

Status april 2025

Onze constatering is dat we in 2024 onvoldoende hebben gestuurd op het actualiseren van een aantal veiligheidsthema's zoals ontruimingsoefeningen en noodplannen. Dit beeld is versterkt bij het aanpassen van de opzet van de managementrapportage begin 2025. Op het gebied van bedrijfsvoering / financiën, kwaliteit, HR en veiligheid zijn indicatoren benoemd om de status van de thema's te kunnen volgen. Bij het onderdeel veiligheid is als deelonderwerp de veiligheid van medewerkers benoemd. Hieronder vallen onder andere BHV-scholingen, ontruimingsoefeningen en de bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers. In de praktijk blijkt dat deze punten niet op iedere locatie op orde zijn. Dit vraagt om een directe actie. Per deelonderwerp is in de kwartaalrapportage een target benoemd en is een plan van aanpak opgesteld om de streefnormen te halen. Omdat dit thema's zijn die de veiligheid van cliënten én medewerkers raken, zit hier vanuit urgentie een strakke sturing op. De managers bespreken de voortgang met de RvB tijdens de voortgangsoverleggen.

Hoe gaan we verder in 2025

In 2025 gaan we door met aandacht voor veiligheid, zowel voor cliënten- en medewerkersveiligheid. Dit doen we door informatie voor sturing beter te ontsluiten.

Quote:

“Een veilige omgeving geeft rust. Voor cliënten, voor teams, voor iedereen. Daarom blijven we investeren in kennis, structuur en duidelijke afspraken – zodat we met vertrouwen vooruit kunnen.”





Reflecties

Reflecties van de Raad van Toezicht
en de medezeggenschapsorganen

Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad heeft het voortgangsbericht op het kwaliteitsbeeld gelezen en besproken met de Raad van Bestuur. Het voortgangsbericht start met een beschrijving van de verbeteracties die veel aandacht gevraagd hebben in 2024, zoals de nieuwe begrotingssystematiek. De CCR geeft de tip om duidelijker in het bericht op te nemen wat de effecten zijn geweest van deze acties. Het staat nu vrij bescheiden beschreven. Prisma mag meer trots zijn op de behaalde resultaten.

Het voortgangsbericht kan nog aan duidelijkheid winnen door concreter te benoemen welke maatregelen ingezet zijn. Bij het onderdeel 'cliëntervaringsonderzoek' staat bijvoorbeeld dat cliënten aangeven dat ze ervaren dat medewerkers soms te weinig tijd hebben. Wat zijn hierbij de vervolgacties?

De CCR blijft graag de komende periode betrokken bij het volgen van de afgesproken acties en de projecten uit de beleidsagenda die direct of indirect de kwaliteit van zorg raken.

Cliëntenplatform

Het cliëntenplatform (CP) heeft het voortgangsbericht besproken in de vergadering van 12 mei. De leden van het CP vinden het thema medezeggenschap en het zoeken van een nieuwe manier van cliëntervaringsonderzoek belangrijke onderwerpen. Goed dat hier ook projecten voor benoemd zijn in het voortgangsbericht.

Als tip geeft het CP mee om bij het nieuwe cliëntervaringsonderzoek zeker ook vragen te stellen over het gevoel van veiligheid bij cliënten. Ook is het belangrijk dat medewerkers goed met je omgaan en dat er niet te veel nieuwe gezichten in het team komen. Kwaliteit van zorg betekent voor ons goed luisteren naar wat de cliënt wil en samen de zorg vormgeven.



Ondernemingsraad

Als eerste valt op dat er een eerlijk verhaal wordt verteld met aandacht voor datgene wat Prisma nog niet heeft kunnen doen en de zaken die nog opgepakt moeten worden. Dat kan de OR waarderen en zo ook de beweging van reactief naar proactief beleid die wordt genoemd.

De ondernemingsraad had op dit moment liever al meer concrete verbeterpunten gezien rondom de transparantie, veiligheid, lerende organisatie en algemene weerbaarheid van de medewerkers. Dit zijn de onderwerpen die voor de ondernemingsraad met name belangrijk zijn.

De ondernemingsraad vindt het voortgangsbericht an sich behoorlijk ambitieus. We zijn dan ook benieuwd op welke wijze alle actiepunten het komend jaar vormgegeven gaan worden. Bij de bespreking van de beleidsagenda heeft de OR al aangegeven bij welke projecten/werkgroepen we graag aanhaken en daarnaast bij welke onderwerpen we betrokken willen worden. De opvolging daarvan zien we met belangstelling tegemoet.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft het voortgangsbericht met interesse gelezen. Het geeft een goed beeld van de status van de kwaliteits- en veiligheidsacties, ook daar waar het door het stellen van prioriteiten in 2024 nog niet gelukt is om alle acties uit te voeren. Deze acties zijn in de beleidsagenda voor 2025/2026 opgenomen, waarmee het toezicht op de uitvoering ervan is geborgd. In het vervolg is het goed om in dit rapport ook de kengetallen (zoals aantal incidentmeldingen) inclusief analyse op te nemen.

In de commissie Zorg, Kwaliteit, Veiligheid zal de Raad van Toezicht de voortgang van de benoemde acties met het bestuur blijven volgen. De Raad van Toezicht geeft de complimenten aan de organisatie over de hoeveelheid aan onderwerpen die in 2024 zijn opgepakt en verwijst dan ook graag naar het [Jaaroverzicht 2024](#). Hierin laat Prisma op een mooie wijze met beelden en filmpjes zien wat er per maand in 2024 allemaal is gerealiseerd. Een Jaaroverzicht om trots op te mogen zijn!

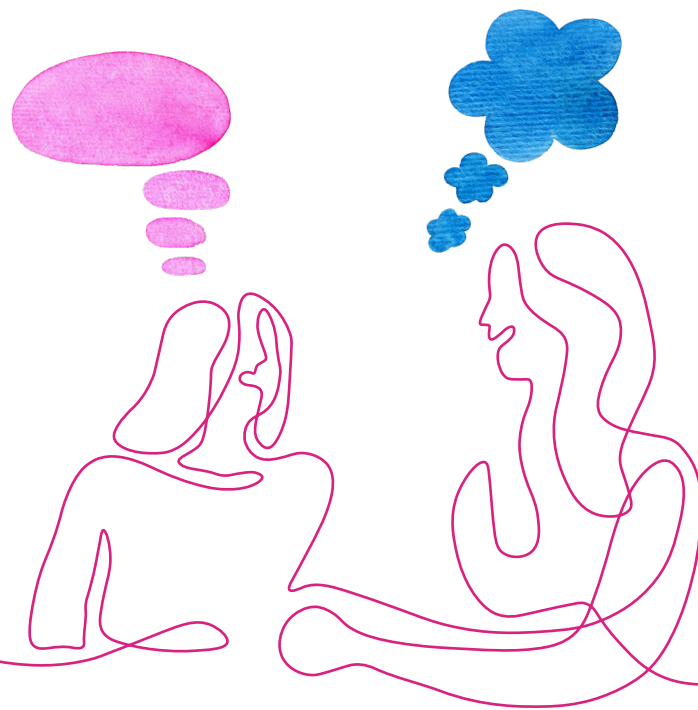


Tot slot

Tot slot

2024 was een enerverend jaar waarbij we op een aantal onderdelen op het gebied van zorg, sturing en financiën een goede basis hebben gelegd om op voort te bouwen: een nieuwe begrotingssystematiek, de besturingsfilosofie en besturingsmodel en de basisklimaten. Een aantal zaken werken we verder uit in projecten die zijn opgenomen in de Beleidsagenda 2025/2026- Ruimte om te pionieren- . Ook op het gebied van kwaliteit en veiligheid zijn projecten benoemd, zoals de doorontwikkeling van de kwaliteitscommissies, het project medezeggenschap, cliënten tevredenheidsonderzoek en de keuze voor een nieuw ECD.

De afgelopen jaren hebben we laten zien dat als we samen de schouders eronder zetten, we tot veel in staat zijn. In 2024 hebben we weer een gezond resultaat behaald, wat een echte topprestatie is en de veerkracht van onze organisatie laat zien. - Samen met elkaar - is er een goede basis gelegd om verder te bouwen in 2025/2026. Daarmee kunnen we met vertrouwen de toekomst tegemoet zien..



Quote:

“Grote stappen beginnen klein. Door samen vol te houden, te leren en te bouwen, hebben we in 2024 een stevige basis gelegd. Met elkaar zetten we in 2025 en 2026 die lijn door – vol vertrouwen, in verbinding en met ruimte om te pionieren.”

