



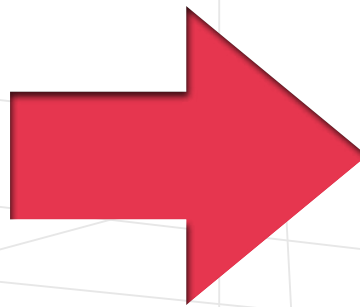
*kwaliteits*rapport

2020

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Leeswijzer	3
1. Wie zijn we en waar staan we voor	5
De visie van Zideris	5
Gentle Teaching	5
Kwaliteit	6
2. Zideris en Corona	9
3. Ondersteuning aan cliënten en ervaringen van cliënten	13
3.1 Zo werkt Zideris structureel aan kwaliteit van zorg	13
Persoonlijk Plan	13
Ervaringen van cliënten	14
(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten	15
Wonen bij Zideris	15
Dagbesteding	16
Zorgtechnologie	17
Klachten	18
Vrijheidsbeperking en onvrijwillige zorg	18
Cliëntenvertrouwenspersoon	20
3.2 De doelen van 2020	21
Communicatie met verwanten	21
Mondhygiëne	21
4. Eigenzinnige vakmensen	23
4.1 Zo werkt Zideris structureel aan kwaliteit van zorg	23
Teamplannen	23
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	24
Gentle Teaching	25
4.2 De doelen van 2020	25
Werving nieuwe medewerkers	25
Leerlingen en zij-instromers	25
Voorbeeld van de campagne “Werkplezier”	26
WarmWelkom	26
Ontwikkelgesprekken	27
Ontwikkeling, scholing en opleiding	28
Verzuim	28
5. Veilige zorg	31
5.1 Zo werkt Zideris structureel aan kwaliteit van zorg	31
Incidenten	31
Calamiteitenmeldingen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	32
Infectiepreventie	32
Brandveiligheid	32
5.2 De doelen van 2020	33
Medicatieveiligheid	33
6. Reflectie	34
7. Overzicht van de doelen voor 2021	35
Bijlagen	36

Inleiding



Dit is het kwaliteitsrapport van Zideris. We leggen in dit rapport verantwoording af over de zorg die wij bieden aan onze cliënten op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz), de Jeugdwet en de cliënten met zorg op basis van een persoonsgebonden budget (PGB). Het kwaliteitsrapport is een onderdeel van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. In tegenstelling tot de vorige kwaliteitsrapporten, leggen we over de zorg die we bieden aan ambulante cliënten op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), verantwoording af aan de gemeenten, aan de hand van de door hen gestelde eisen.

In dit kwaliteitsrapport van Zideris laten we zien hoe we in 2020 hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg. We kijken naar wat goed is gegaan, wat we hebben geleerd en wat we in 2021 willen verbeteren. De informatie waarop dit kwaliteitsrapport is gebaseerd, komt uit verschillende bronnen: systemen, notulen van diverse overlegvormen, kwartaalrapportages, jaarverslagen, analyses, onderzoeken, projectverslagen en gesprekken met cliënten, verwanten en medewerkers van verschillende afdelingen.

Binnen Zideris is het kwaliteitsrapport een basis voor het gesprek over kwaliteit. Daarnaast is het rapport de basis voor onze externe verantwoording. Het kwaliteitsrapport is te lezen op de website van Zideris.

Leeswijzer

Dit kwaliteitsrapport is opgedeeld in verschillende hoofdstukken. We starten met de basis: “Wie zijn we en waar staan we voor”. In dit hoofdstuk worden onze visie, grondhouding (Gentle Teaching) en kaders van kwaliteit beschreven. Vervolgens komt het hoofdstuk “Zideris en Corona”, waarin drie dilemma’s worden uitgelicht waar we in 2020 mee te maken hebben gehad. Deze twee hoofdstukken vormen samen het uitgangspunt en de context van de opeenvolgende hoofdstukken: “Ondersteuning van cliënten en ervaringen van cliënten”, “Eigenzinnige vakmensen” en “Veilige zorg”. Ieder hoofdstuk bestaat uit twee delen: 1) een aantal algemene onderwerpen die structureel bijdragen aan de kwaliteit van zorg van Zideris en 2) de beschrijving, implementatie en status van de gestelde doelen voor 2020 met betrekking op het verbeteren van de kwaliteit van zorg van Zideris. Deze hoofdstukken hebben samen de input gevormd voor de interne reflectie van het kwaliteitsrapport, deze wordt uiteengezet in het vijfde hoofdstuk “Reflectie”. Tot slot bestaat het hoofdstuk “Doelen voor 2021” uit een samenvatting van de doelen die voort zijn gekomen uit de voorgaande hoofdstukken. Deze doelen zullen weer concreet onderdeel worden in het kwaliteitsrapport van 2021, zodat de opvolging ook voor de lezer helder inzichtelijk wordt.

Cijfers over het afgelopen jaar zijn te vinden in de bijlagen van het rapport.





1

Wie zijn we en waar staan we voor

Zideris biedt zorg en begeleiding aan 654 mensen met een verstandelijke beperking. Je kunt bij Zideris wonen, deelnemen aan dagactiviteiten en ondersteund worden bij werk en recreatieve activiteiten. Daarnaast biedt Zideris ondersteuning bij mensen thuis (zie cijfers in de bijlage). Ongeveer 700 medewerkers en meer dan 300 vrijwilligers zetten zich hiervoor in.

De woon- en dagbestedingslocaties van Zideris zijn verdeeld over 11 clusters en liggen in de provincies Utrecht, Gelderland en Noord-Holland. Zideris maakt deel uit van zorggroep De Opbouw. De Opbouw is verdeeld over vijf zorgorganisaties, die zorg verlenen aan ouderen en mensen met een verstandelijke beperking. Het concernbureau van De Opbouw is ondersteunend aan de zorgorganisaties en faciliteert bedrijfsvoeringsaspecten, bijvoorbeeld op het gebied van bouw & vastgoed en ICT. De Raad van Bestuur is gehuisvest in Utrecht.

De visie van Zideris

Zorg voor mensen met een verstandelijke beperking vraagt om maatwerk, visie en moed. Zideris biedt deze zorg op een *eigenzinnige* manier:

Eigen, omdat het gaat om persoonlijke zorg en begeleiding, afgestemd op eigen dromen en

wensen en inbreng van onze cliënten. Daarnaast is onze zorg zinnig. Het draagt bij, het heeft nut en leidt tot zingeving voor cliënt, familie en medewerker.

Onze waarden zijn: onvoorwaardelijk verbonden, grenzeloos plezier, uitgesproken open en eigenzinnige vakmensen. Ze staan voor wat in ons dagelijks handelen zichtbaar moet zijn om invulling te geven aan “eigenzinnige zorg”.

“Je mag zijn wie je bent.

Je groeit naar vermogen.

Je vindt persoonlijk geluk.”

Gentle Teaching

Bij Zideris geven we inhoud aan onze waarde “onvoorwaardelijk verbonden” door het werken met Gentle Teaching als grondhouding en methodiek voor ondersteuning van de cliënten. Het uitgangspunt van Gentle Teaching is, dat ieder mens verlangt naar “companionship”: relaties met anderen waarin hij zich veilig voelt, waarin hij zijn eigen gevoelens van liefde kan delen en waarin hij zich verbonden voelt met de ander.

Veel mensen die wij begeleiden, ervaren wantrouwen en angst. Zij laten gedrag zien

dat wij niet altijd begrijpen. Door ons bewust te richten op het ontwikkelen van de veilige, liefdevolle relatie, leert de ander dat hij zich door ons gesteund kan voelen in plaats van afgewezen of overheerst. Dit werkt door in de ervaren levenskwaliteit en daarmee ook in het gedrag dat iemand laat zien.

Zideris werkt met een eigen team van zes Gentle Teaching-trainers. Zij verzorgen de basiscursus Gentle Teaching voor nieuwe medewerkers en jaarlijkse verdiepingsbijeenkomsten voor alle teams en afdelingen van Zideris. Zideris heeft een expertisegroep Gentle Teaching, die verantwoordelijk is voor de verdere ontwikkeling en borging binnen de organisatie en het onderhouden van (inter) nationale contacten op het gebied van Gentle Teaching.

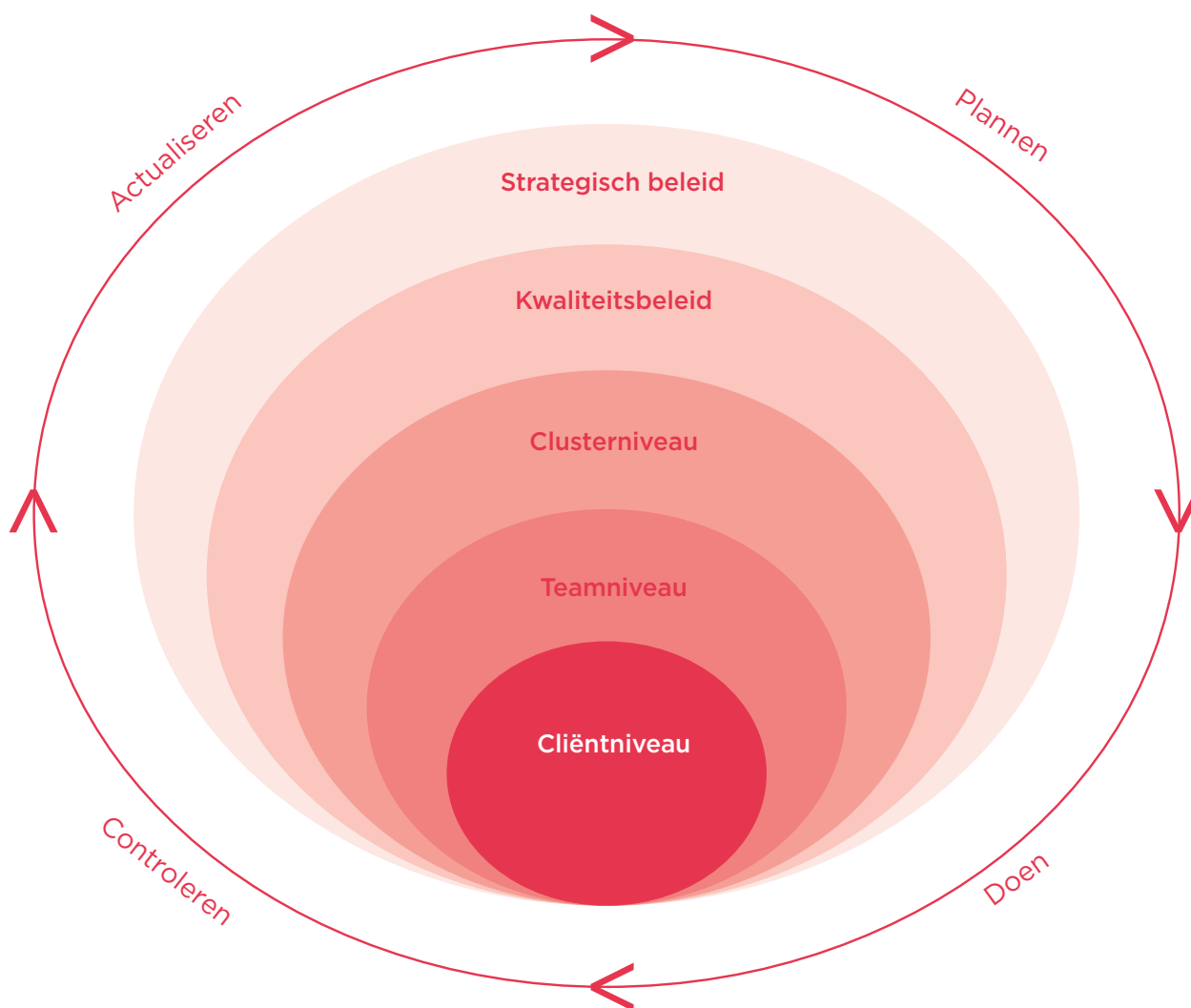
Kwaliteit

Sinds 2008 heeft Zideris het HKZ-keurmerk, een landelijk kwaliteitskeurmerk voor Nederlandse zorginstellingen.



Het certificaat geeft aan dat Zideris voldoet aan alle voorwaarden om goede zorg te kunnen leveren. In 2019 is het certificaat na een uitgebreide toetsing met drie jaar verlengd tot november 2022.

Uit de HKZ-audit in het najaar van 2020 bleek dat het kwaliteitsmanagementsysteem van Zideris niet goed meer functioneerde. We hielden niet genoeg interne audits, de plannen die we maakten werden onvoldoende uitgevoerd, waardoor er onvoldoende werd verbeterd en we onderzochten niet methodisch waarom zaken niet gaan zoals gepland.



Figuur 1: Kwaliteitsbeleid

De resultaten van de audit vormden een belangrijk signaal. Het kwaliteitsbeleid is herzien en sluit aan bij de visie van Zideris en de structuur van de organisatie. Ook zijn concrete acties ondernomen om plannen volgens de PDCA-cyclus uit te voeren. De PDCA-cyclus is een verbetermethode om stap voor stap werk, prestaties en organisatie te verbeteren. Hiermee investeren we in het lerend vermogen van Zideris. We hebben voor 2021 een intern auditprogramma opgesteld en er zijn 6 prisma-onderzoekers getraind om onderzoek te doen, onder andere naar incidenten en calamiteiten.

Interne en externe reflecties kwaliteitsrapport 2019

Uit de reflecties van het kwaliteitsrapport van 2019 kwamen onderstaande leerpunten naar voren. Deze leerpunten hebben we meegenomen en toegepast in het rapport van 2020.

- Een kwaliteitskader: wat is voor ons kwaliteit en waar meten wij dat aan af?
- Er wordt gesproken over doelen, terwijl het vaak gaat over middelen om een doel te bereiken. Beschrijf de verbinding naar het achterliggende doel op het gebied van de kwaliteit van zorg, met ook een concrete beschrijving van het te behalen resultaat.
- Onderzoek de effecten van plannen, bijvoorbeeld via eenvoudig actieonderzoek.
- Het kwaliteitsrapport hoort een weergave te zijn van een leercyclus.
- Volg de PDCA-cyclus bij de uitvoering van plannen.
- Als het om kwaliteit van zorg gaat, is leren van en met elkaar als professionals vaak een effectieve strategie.
- Breng focus aan in de doelen die je wilt bereiken.

Basis van het kwaliteitsbeleid

Zideris wil de kwaliteit van zorg voor de cliënt continu (leren) verbeteren.

Het uitgangspunt hierbij is persoonlijke zorg die afgestemd is op eigen dromen, wensen en inbreng van onze cliënt, waarbij de cliënten aan het roer staan van hun eigen leven. Het belangrijkste middel hiervoor is: eigenzinnige vakmensen die werken vanuit liefdevolle zorg met een professioneel kader.

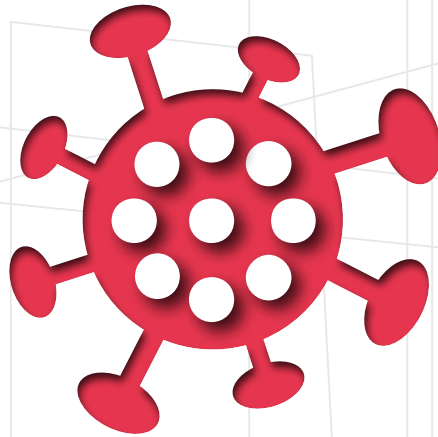
De diverse lagen in de organisatie werken in

onderlinge samenhang aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Dit is weergegeven in figuur 1. De cliënt vormt de basis voor het beleid, waar op iedere niveau van de organisatie verder wordt gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Voor het verbeteren van de kwaliteit maken we op alle niveaus gebruik van de PDCA-cyclus.



Het coronavirus.

De schilderijen in het kwaliteitsrapport zijn gemaakt door Paul Woertman, Marcel Eimers, Anne Maaïke Sietsema, Mariette Coenen en Paul Lentjes.



2

Zideris en Corona

Toen het coronavirus in Nederland werd geconstateerd, heeft Zideris direct het team bij elkaar geroepen dat eind 2019 ook actief was geweest bij de uitbraak van het norovirus. Dit corona-crisisteam, dat nog steeds actief is en inmiddels corona-regieteam heet, bestaat uit een vertegenwoordiging van managers, de medische dienst en een medewerker van de afdelingen communicatie, facilitair, beleid en personeelszaken. Het team heeft nauwe contacten met de GGD en collega-instellingen binnen de Opbouw en de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU). Het komt meerdere keren per week bij elkaar om de stand van zaken met betrekking tot corona en de consequenties van de richtlijnen van de overheid, de Nederlandse vereniging voor Artsen voor verstandelijk gehandicapten (NVAVG) en de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) voor Zideris te bespreken. In maart 2020 is een coronamailbox geopend, waar vragen over corona gesteld en beantwoord kunnen worden. Medewerkers, verwanten van cliënten en vrijwilligers worden door middel van nieuwsbrieven zo goed mogelijk op de hoogte gehouden.

Bescherming en zorgcontinuïteit

Er was al snel een tekort aan persoonlijke beschermingsmiddelen en er waren onvol-

doende testmogelijkheden. Een groot dilemma, want je wilt als zorgorganisatie cliënten en medewerkers niet onbeschermd blootstellen aan een virus, waarvan de effecten niet goed bekend zijn.

De landelijke coördinatie van de inkoop van beschermingsmiddelen leverde voor de gehandicaptenzorg weinig materiaal op. Tijdens de eerste coronagolf is samen met de andere zorgorganisaties van De Opbouw besloten om zelf initiatief te nemen en persoonlijke beschermingsmiddelen in te kopen, in plaats van te wachten op landelijke leveringen. Een probleem was ook dat maar weinig mensen getest worden tijdens deze eerste golf. Was iemand besmet met corona of gewoon verkouden? In combinatie met de schaarste aan persoonlijke beschermingsmiddelen, leverde dit voor de cliënten en de medewerkers die hen zorg boden veel onzekerheid op. In het najaar kon er wel getest worden, maar bleek dat de GGD onvoldoende testcapaciteit had. Mensen moesten lang wachten voor ze getest konden worden en daarna ook op de uitslag van de test. Ook toen hebben we samengewerkt met onze Opbouwcollega's en hebben we een eigen teststraat geopend op het terrein van Zideris in Rhenen. Hier konden medewerkers met cliëntgebonden functies met coronagerelateerde klachten zich doordeweeks

laten testen en kregen zij meestal dezelfde dag nog de uitslag van de test. De teststraat wordt zeer gewaardeerd door de medewerkers en draagt bij aan de continuïteit van de zorg. Medewerkers die negatief getest zijn, kunnen hierdoor de volgende dag weer werken.

Veiligheid of vrijheid

Half maart 2020 ging Nederland voor het eerst in lockdown. Voor de cliënten van Zideris betekende dit, dat bezoek van familie, vrienden, vrijwilligers en andere bekenden aan de woonlocaties van cliënten niet was toegestaan en dat cliënten ook niet op bezoek konden gaan bij familie of vrienden. Voor de meeste cliënten was dit moeilijk te accepteren en voor een aantal van hen helemaal niet te begrijpen. Een dilemma waar we al snel mee geconfronteerd werden en dat nog steeds actueel is, is het volgende: beschermen we cliënten koste wat het kost tegen het coronavirus of nemen we risico's, zodat er contact met verwanten en andere belangrijke mensen kan zijn en cliënten kunnen deelnemen aan de samenleving, via werk, dagbesteding en vrijetijdsactiviteiten?

Wat het dilemma complexer maakt, is dat zeer kwetsbare en minder kwetsbare cliënten samen in één woning wonen, waarbij het opdelen van de woning in gescheiden delen (compartimentering) vaak niet mogelijk is.

Al snel werd duidelijk, dat we niet genoeg hadden aan algemene regels, maar dat we op zoek moesten naar maatwerk: per cliënt bekijken wat de risico's waren en wat mogelijk was en hierover het gesprek aangaan met de cliënt en zijn verwanten. In juni 2020 hebben we een "afwegingskader voor bezoek" opgesteld. Hierin waren de algemene richtlijnen van de overheid opgenomen, maar werd ook rekening gehouden met verschillen als leeftijd, kwetsbaarheid van gezondheid, het begrijpen van de betekenis van maatregelen en zich daar aan kunnen houden. Bij het kader hoorde een vragenlijst, die per cliënt kon worden ingevuld en die een overzicht gaf van de risico's en mogelijkheden voor contact. De individuele afspraken die met cliënten werden en worden gemaakt, worden vastgelegd in het cliëntdossier, zodat ze voor iedereen inzichtelijk zijn.

Hoewel het kader en de vragenlijst als helpend ervaren worden, blijft het voor cliënten, hun verwanten en begeleiders moeilijk om telkens weer een afweging te moeten maken tussen vrijheid en veiligheid. Bij elke verandering van de maatregelen vindt weer afstemming op maat plaats en dit levert soms ook spanning op tussen de verschillende betrokkenen. We zijn trots op alle inventieve manieren die zijn gevonden om cliënten en verwanten sinds de uitbraak van het virus toch met elkaar in contact te brengen. Dit varieerde van het sturen van (zelfgemaakte) kaarten, spandoeken en beeldbellen tot het organiseren van balkonbezoeken en het plaatsen van partytenten met een tussenschot van plexiglas, waar mensen elkaar konden ontmoeten.

Passende dagbesteding

De lockdown van half maart 2020 zorgde voor een derde dilemma met grote gevolgen voor cliënten en medewerkers: op enkele aan woonlocaties gekoppelde dagbestedingslocaties na, werden alle vormen van dagbesteding en werk per direct gestopt en de cliënten kwamen samen thuis te zitten. Aan cliënten van buiten Zideris kon, uitgezonderd noodsituaties, geen dagbesteding of werk meer geboden worden.

Dit vergde van de cliënten een grote flexibiliteit. Niet meer dagelijks reizen naar je werk of dagbesteding op een andere plek, maar elke dag op dezelfde plek, waar je niet weg mocht. Niet meer je vaste collega's om je heen, maar elke dag dezelfde huisgenoten. Niet meer je vaste dagelijkse werkzaamheden, maar een beperkt aanbod van activiteiten. Daarnaast zorgde ook de onduidelijkheid over de toekomst voor extra spanning.

Ook op de flexibiliteit en creativiteit van medewerkers werd een groot beroep gedaan. Met de begeleiders van de verschillende dagbestedingslocaties werd gekeken hoe zij in deze periode konden worden ingezet. De meeste begeleiders werden ingezet in de woningen en zij gingen, samen met de woonbegeleiders, met en voor de cliënten op zoek naar activiteiten, om zo een vorm van dagbesteding te bieden in de eigen woning. Eind mei verscheen de eerste "Handreiking dagbesteding in de gehandicaptenzorg" van de VGN. Deze handreiking is als uitgangspunt

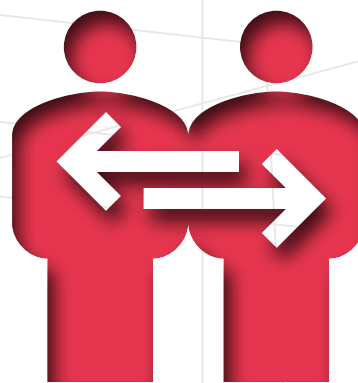
gebruikt bij het heropenen van de dagbestedingslocaties. In juni zijn we als eerste gestart met het bieden van dagbesteding voor externe cliënten en interne cliënten die op dat moment geen dagbesteding hadden. Eind juli 2020 gingen een aantal dagbestedingslocaties weer open voor interne en externe cliënten en was meer vermenging mogelijk. Begeleiders maakten een plan op maat voor hun dagbestedingslocatie, waarbij onder andere rekening werd gehouden met de 1,5 meter afstand en de risico's van vermenging van cliënten. Veel locaties hadden problemen met de beschikbare ruimte. Het was moeilijk voldoende afstand te houden tussen cliënten onderling. Daarnaast waren er weinig mogelijkheden tot het gebruiken van extra ruimtes, zodat de groepen anders ingedeeld konden worden. Vanaf 30 november 2020 biedt Zideris voornamelijk dagbesteding in bubbels. Een bubbel is een groep cliënten met een vaste samenstelling, die zich zo min mogelijk mengt met andere cliënten. De enige uitzondering hierop zijn dagbestedingslocaties waar besmettingen met corona zijn geconstateerd.

Deze locaties sluiten, waarna de dagbesteding aan de cliënten weer op de woningen wordt geboden.

Uit een enquête, die na de eerste coronagolf onder de woon- en dagbestedingsmedewerkers van Zideris is gehouden, kwamen naast knelpunten ook positieve aspecten naar voren. Voor sommige cliënten biedt de dagbesteding op de woning of in kleine groepen meer rust. Ook het niet hoeven reizen naar een andere plek zorgde bij cliënten voor minder spanning. Medewerkers benoemden dat ze andere cliënten leerden kennen en dat ze andere kwaliteiten ontdekten bij de cliënten die ze al langer kenden. Ook constateerde een meerderheid een verbetering van de samenwerking tussen de verschillende teams en disciplines en een vergroting van het saamhorigheidsgevoel en het gevoel van verbinding. Het invulling bieden aan dagbesteding in coronatijd gaat ook in 2021 door. De opgedane ervaringen bieden een kans om het nieuwe normaal binnen dagbesteding met alle betrokkenen vorm te gaan geven, waarbij we het goede van het oude normaal willen behouden.







3

Ondersteuning aan cliënten en ervaringen van cliënten

Bij Zideris staan kwaliteit van zorg en ervaren kwaliteit van bestaan van de individuele cliënt centraal. Elke cliënt heeft een passend persoonlijk plan, waarin afspraken worden opgenomen over de te bieden ondersteuning en na te streven doelen om de cliënt een zo gelukkig mogelijk leven te laten leiden. Zideris zorgt ervoor dat elk plan in samenwerking met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger is opgesteld en dat het plan actueel is.

Iedere cliënt heeft een digitaal cliëntdossier, waarin het persoonlijk plan wordt vastgelegd en waarin wordt gerapporteerd op de uitvoering van gemaakte afspraken en minimaal 1 maal per jaar wordt geëvalueerd volgens de vastgestelde PDCA-cyclus.

3.1 Zo werkt Zideris structureel aan kwaliteit van zorg

Persoonlijk Plan

Het persoonlijk plan geeft richting aan de dagelijkse ondersteuning van cliënten en wordt opgesteld in dialoog met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger. Een

actueel persoonlijk plan is uitgangspunt voor dagelijkse goede basiszorg. We hadden voor 2020 het volgende afgesproken: *We willen een groei in het aantal actuele cliëntplannen. Een stijging van 10% meer actuele plannen dan in 2019.*

Op 31 december 2020 was 83,5 % van de WLZ cliënten in het bezit van een actueel persoonlijk plan.

Jaar	Aantal WLZ cliënten	Geldig persoonlijk plan
2020	480	401

Status: De cijfers uit het kwaliteitsrapport van 2019 geven aan dat de plannen van 489 van de 504 cliënten (97%) actueel waren. De conclusie op basis hiervan is, dat we het doel niet gehaald hebben.

Deze conclusie is alleen niet juist, omdat de criteria om te beoordelen of een persoonlijk plan actueel is, in 2020 niet dezelfde zijn als die in de afgelopen jaren. De criteria zijn nu duidelijk beschreven, zodat komend jaar de vergelijking met 2020 wel gemaakt kan worden. Voor het komende jaar stellen we ons als doel dat op 31 december 2021 85%

van de Wlz-cliënten van Zideris een geldig persoonlijk plan heeft en dus niet ouder is dan een half jaar en goedgekeurd door de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger, de gedragskundige en de verantwoordelijke clustermanager.

Project “Doorontwikkeling persoonlijk plan”

In 2020 is het project “doorontwikkeling persoonlijk plan” van start gegaan. We willen dat de afspraken die we maken in het persoonlijk plan er toe leiden dat de cliënt persoonlijke doelen kan bereiken en een ‘gelukkig’ leven kan leiden (kwaliteit van bestaan). In de praktijk wordt het persoonlijk plan te vaak ervaren als een administratief document. We willen dat de cliënt echt eigenaar is van het plan en dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger een duidelijke rol heeft bij het opstellen en evalueren van het persoonlijk plan. Ook is het belangrijk dat de samenwerking tussen wonen en dagbesteding meer in het plan geïntegreerd wordt en dat het plan behulpzaam/relevant is voor de dagelijkse zorg en begeleiding.

De projectgroep levert eind april 2021 een voorstel voor een verbeterplan op. Als het verbeterplan is goedgekeurd, wordt een implementatieplan opgesteld en uitgevoerd.

Ervaringen van cliënten

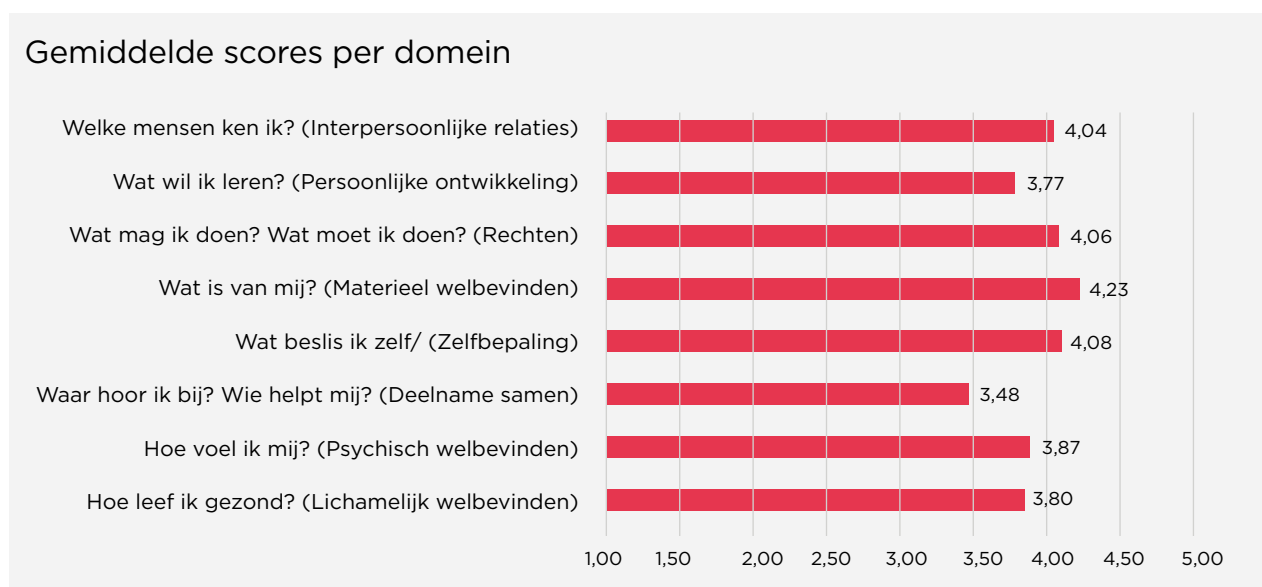
Ben ik Tevreden?

Ben ik Tevreden? (BiT) is een laagdrempelig en praktisch instrument waarmee de kwaliteit van bestaan en ervaringen van mensen met een (verstandelijke) beperking in kaart gebracht én verbeterd kunnen worden. Ben ik Tevreden? gaat uit van de dialoog tussen cliënt en organisatie. Deze dialoog vindt plaats in cliënttevredenheidsgesprekken. Voor cliënten die zich verbaal niet goed uit kunnen drukken is er de BiT Observatielijst. Deze lijst wordt gebruikt bij cliënten die zelf niet in staat zijn een waardering te geven over kwaliteit van bestaan. De uitkomsten van het gesprek of de observaties kunnen direct leiden tot (kleine en grote) veranderingen en dienen bovendien als inspiratie voor het persoonlijk plan van de cliënt.

In 2020 is bij 400 cliënten een Ben ik Tevreden?-lijst ingevuld. Dit is 61 % van totaal 654 cliënten in zorg bij Zideris (meer dan 1 jaar in zorg, zowel intramuraal als extramuraal).

Scores per domein

Per domein wordt op een aantal gesprek-



Figuur 2: Gemiddelde scores per domein uit BiT

onderwerpen/stellingen een waardering gegeven, bijvoorbeeld 'ik voel me gezond' of 'ik zeg het als mij iets dwars zit'. De score kent een schaal van 1 t/m 5, waarbij 5 de hoogste tevredenheidsscore is. Op alle domeinen scoort de tevredenheid van de cliënten een ruime voldoende, zoals weergegeven in figuur 2. Cliënten kunnen vervolgens aangeven of ze met een onderwerp uit een domein aan de slag willen om het te verbeteren. Deze verbeterwensen worden meegenomen bij het opstellen van het Persoonlijk Plan. Bijna de helft van de cliënten heeft aangegeven aan de slag te willen gaan met hun lichamelijk- en psychische welbevinden en met hun persoonlijke ontwikkeling. Voor de domeinen rechten, zelfbepaling en deelname aan samenleving werd dit het minste ingevuld, ongeveer een vierde van de cliënten gaat hiermee aan de slag.

In het project "Doorontwikkeling persoonlijk plan" is ook de inzet van BiT onderwerp van gesprek. We constateren dat er op dit moment weinig gebruik wordt gemaakt van de analysemogelijkheden op team- en organisatieniveau. Hierdoor wordt de informatie uit BiT onvoldoende benut voor verbetering van de kwaliteit van zorg. De projectgroep neemt dit onderwerp mee in het verbetervoorstel dat eind april 2021 klaar is.

(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten

Centrale en lokale cliëntenraad

Bij Zideris zijn er, naast een centrale cliëntenraad, zeven lokale cliëntenraden. De centrale cliëntenraad is samengesteld uit cliëntvertegenwoordigers uit de verschillende lokale cliëntenraden. De vier clusters die het terrein aan de Cuneraweg in Rhenen delen, hebben een gezamenlijke cliëntenraad van cliëntvertegenwoordigers. In de clusters De Bilt, Zeist, De Ronde Venen/Uithoorn, Veenendaal, Wageningen en Epe maken zowel cliënten als cliëntvertegenwoordigers deel uit van de cliëntenraad. Alle lokale cliëntenraden met cliënten hebben een cliëntcoach.

Inspiratiedag

De centrale cliëntenraad van Zideris organiseert elk jaar een inspiratiedag voor alle

leden en cliëntcoaches van de lokale cliëntenraden. In verband met de Corona pandemie is de inspiratiedag in Ouwehands dierenpark, die gepland was op 28 maart, in eerste instantie uitgesteld naar het najaar en uiteindelijk voor 2020 afgelast. We hopen dat er in de tweede helft van 2021 weer een inspiratiedag georganiseerd kan worden.

Wonen bij Zideris

Zideris wil graag dat cliënten met plezier wonen, in een woning waar hen de zorg geboden kan worden die ze nodig hebben. Voor het behouden en ontwikkelen van passende huisvesting is het belangrijk, dat er een visie is op huisvesting en een strategisch huisvestingsplan dat hierop aansluit. Zideris wilde daarom voor 2020 een strategisch huisvestingsplan opstellen, waarbij ook de centrale cliëntenraad werd betrokken.

Het strategisch huisvestingsplan is in 2020 in concept opgesteld. De functionele, bouwkundige en financiële status van de gebouwen is in kaart gebracht, net als de ontwikkelingen in het werkgebied van Zideris. Met betrokkenheid van een brede vertegenwoordiging vanuit Zideris is stap voor stap de relatie gelegd tussen missie, visie, huidige vastgoedsituatie, beoogd zorgaanbod, strategie en wenselijke vastgoedsituatie. Het ontwikkelen van een strategisch huisvestingsplan is een dynamisch proces. De opbouw van het plan is in figuur 3 weergegeven.

In het eerste kwartaal van 2021 zal het strategisch huisvestingsplan definitief worden vastgesteld.

In de komende jaren zal het strategische huisvestingsplan gebruikt worden om per cluster concrete besluiten te nemen over het behouden en ontwikkelen van passende woonruimte voor onze cliënten.

Locatie Bantuin - Rhenen

Op 16 januari 2020 was de verhuizing naar de woonlocatie De Bantuin aan de Bantuinweg in Rhenen. Hier wonen 30 cliënten in appartementen, verdeeld over drie verdiepingen.

Cuneraweg 15a - Rhenen

In augustus 2020 zijn in Rhenen de eerste werkzaamheden gestart voor de bouw van



Figuur 3: Stappen proces strategisch huisvestingsplan. Bron: AAG

de nieuwe woning Cuneraweg 15a, een woning voor cliënten die behoefte hebben aan zeer intensieve begeleiding (ZIB). De bedoeling was dat de cliënten nog in 2020 naar deze woning zouden kunnen verhuizen, maar door problemen bij het bouwklare maken van de grond is dit uitgesteld naar 2021. Na oplevering van de ZIB-woning op het terrein van Zideris in Rhenen zorgen we voor een zorgvuldig geplande en goed begeleide verhuizing van de cliënten naar hun nieuwe woning.

Dagbesteding

De visie van Zideris op dagbesteding is, dat meedoen voor ieder mens belangrijk is. En om werkelijk mee te kunnen in de omgeving doen zijn werk en dagbesteding essentieel.

De belangrijkste uitgangspunten, die aansluiten bij de visie zijn:

- De wensen, behoeften en de mogelijkheden van onze cliënten zijn leidend
- Werk/dagbesteding zijn zoveel mogelijk participierend van aard, vanuit de gedachte van verbinding.
- We streven ernaar dat werk/dagbesteding een maatschappelijke functie voor de wijk of de gemeente vervullen.
- Werk/dagbesteding organiseren wij bij voorkeur lokaal en in de nabije woon-omgeving van de cliënt. We minimaliseren vervoersbewegingen.

De projectgroep Dagbesteding, die in 2020 is gestart, constateert dat de aangepaste vormen van dagbesteding die worden geboden, niet voor alle cliënten en teams toereikend of wenselijk is. Er zijn echter in de afgelopen periode ook positieve ontdekkingen gedaan over de aangepaste inzet van dagbesteding. De input en informatie is verkregen uit interviews met medewerkers van dagbestedingslocaties en managers en uit vragenlijsten die zijn ingevuld door medewerkers van dagbestedings- én woonlocaties.

Door in 2016 te kiezen voor clusters waarin alle vormen van dienstverlening zijn ondergebracht, heeft dagbesteding als vorm van dienstverlening mogelijk aan kwaliteit ingeboet, omdat het ambacht, specialisme en de kennis versnipperd is geraakt. Tussen de clusters is geen automatische verbinding, wat de samenwerking en samenhang niet ten goede komt. De Corona periode maakte bovenstaande extra zichtbaar en maakte de aanpassingen die gedaan moesten worden binnen dagbesteding moeilijker, onder andere doordat totaaloverzicht over het aantal beschikbare locaties ontbrak.

In het eerste kwartaal van 2021 verschijnt een handreiking Dagbesteding Zideris. Deze handreiking benadrukt de visie van Zideris op dagbesteding en de uitgangspunten die

hierbij belangrijk zijn en geeft richting aan de keuzes die gemaakt gaan worden. Het is aan de clusters om met behulp van de adviezen in de handreiking concrete keuzes te maken voor het vervolg na Corona. Dit alles met de bedoeling het dagbestedingsaanbod weer op pijl te krijgen en waar mogelijk het aanbod te vernieuwen en nog passender te maken of beter aan te laten sluiten bij de behoeftes en wensen van onze cliënten. Op 31 december 2021 heeft elk cluster een concreet plan voor de voortgang van dagbesteding in het cluster, gebaseerd op de visie en uitgangspunten uit de handreiking Dagbesteding Zideris.

Belangrijk is om de medewerkers hierin een prominente rol te geven. Uit de vragenlijsten komt naar voren dat er bij hen veel kennis, ambacht en ambitie aanwezig is, vooral wat betreft welzijn en interesse van cliënten en kennis van kwalitatief hoogstaand aanbod.

Zorgtechnologie

Zideris vindt de ontwikkeling op het gebied van zorgtechnologie interessant en belangrijk. Nieuwe technieken geven namelijk de mogelijkheid om de kwaliteit van leven van onze cliënten te verbeteren. In 2020 hebben we een aantal nieuwe technische hulpmiddelen in de praktijk toegepast.

Zo neemt Zideris binnen Stichting De Opbouw deel aan het project Fay. Deze technologie

registreert kleine fysiologische verschillen (bijv. hartslag, zweet) en kan voorspellen dat een bewoners bepaald gedrag gaat vertonen, nog voordat dit voor de begeleiding fysiek zichtbaar is. Dit biedt de mogelijkheid om bepaald ongewenst gedrag te voorkomen, doordat begeleiding de mogelijkheid krijgt om tijdig te reageren en de reactie bij de bewoner kan helpen ombuigen.

Een ander project is SweetDreams, waarmee we ons richten op het verbeteren van de nachtrust van bewoners met een verstandelijke beperking en dementie, door het dwalen in de nacht te verminderen. Om dit te bereiken zijn we op kleine schaal ervaringen aan het opdoen met inzet van de Qwiek-Snooze. De QwiekSnooze is een matje wat onder het kussen ligt en wat bepaalde muziek kan afspelen om de bewoner een rustig en veilig gevoel te geven, om weer rustig in te slapen.

Daarnaast wordt de Somnox-slaaprobot gebruikt bij verschillende bewoners om rustiger in te slapen. Deze grote 'knuffel' ademt heel rustig in en uit en door deze tegen je aan te houden, geeft het een rustgevend effect, wordt de eigen ademhaling ook rustiger en helpt dit bij het inslapen.

Zideris is lerende op het gebied van zorgtechnologie. Door middel van deze projecten

Qwieksnooze in de praktijk

Theresia Elderhorst, muziektherapeut van Zideris, vertelt over het proces van de Qwiek.snooze: "Op basis van observaties brengen we eerst, gedurende twee weken, de nachtelijke onrust in kaart. We meten hierbij hoe vaak de cliënt 's nachts wakker wordt en uit bed gaat en in welke mate er zich hierbij onrustig gedrag voordoet. Na twee weken worden de observaties besproken in een multidisciplinair overleg."

Wanneer er gekozen wordt voor het inzetten van de Qwiek.snooze wordt de voorkeursmuziek van de cliënt verzameld, een persoonlijke afspeellijst. Een lege USB-stick wordt door de muziektherapeut in een heel rustig tempo ingezongen en gespeeld met voor de cliënt herkenbare muziek. "De intentie is dat de ademhaling van de cliënt synchrooniseert met dit rustige tempo en de hartslag verlaagt. De herkenbare en rustige muziek

bevordert een gevoel van veiligheid, geborgenheid, een positieve beleving, ontspanning en slaap. Na een periode van ongeveer zes weken evalueren en vergelijken we de resultaten met die van de voormeting. In een multidisciplinair overleg wordt besproken of het gewenste resultaat behaald/het doel bereikt is met het inzetten van de Qwiek.snooze."

en technologieën doen we waardevolle ervaring op in de toepassing ervan. We bemerken dat projecten stagneren door redenen die ondervangen kunnen worden. Om deze, of andere technologieën, goed te kunnen gaan benutten moet meer aandacht uitgaan naar de voorwaarden waaronder het mogelijk wordt deze mooie initiatieven door te zetten, af te ronden en te borgen binnen de organisatie.

Klachten

In 2020 hebben de klachtenfunctionarissen van Zideris 12 klachten ontvangen, 1 meer dan in 2019. Hierbij waren 2 klachten van cliënten. Van de andere klachten kwamen er 7 van verwanten van cliënten, allemaal van verschillende personen. 3 klachten kwamen van mensen die geen directe relatie met Zideris hebben. In december was 1 klacht nog niet afgehandeld.

De klachtenfunctionarissen hebben ook 2 uitingen van ongenoegen ontvangen. Deze melders wilden geen officiële klacht indienen. Naast deze twee uitingen van ongenoegen zijn de klachtenfunctionarissen van nog twee vergelijkbare uitingen op de hoogte gebracht. Ook deze uitingen zijn niet officieel behandeld als klacht.

Naast de klachten uit het jaar 2020 was er een klacht uit het jaar 2019, die niet naar tevredenheid van de klagers was afgehandeld. Deze klagers hebben een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De Geschillencommissie heeft in juli 2020 uitspraak gedaan en heeft de klagers deels gelijk gegeven. Zideris is daarna opnieuw met de klagers in gesprek gegaan om te komen tot een bevredigende oplossing. Een wisseling in het management heeft gezorgd voor een nieuwe opening in het gesprek en uiteindelijk is de klacht in het najaar van 2020 afgesloten.

In de Wet zorg en dwang, die in 2020 is ingegaan, is een nieuwe klachtenregeling opgenomen betreffende onvrijwillige zorg. Klachten over onvrijwillige zorg moeten worden behandeld door een onafhankelijke commissie. Om hieraan te kunnen voldoen is Zideris aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Vrijheidsbeperking en onvrijwillige zorg

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. Deze wet regelt de rechten van mensen die onvrijwillige zorg krijgen. Dit betekent dat aan iemand tegen zijn wil zorg verleend kan worden, als dat nodig is om te voorkomen dat diegene zichzelf of iemand anders ernstig benadeelt. Daarnaast regelt deze wet de onvrijwillige opname.

In 2020 was er sprake van een overgangsjaar van de Wet Bopz naar de Wzd. Dit jaar heeft Zideris zich ingezet om alle lopende Bopz-procedures en dwangbehandelingen af te ronden en waar nodig om te zetten naar Wzd.

In 2020 is aan iedere medewerker, die is betrokken bij de zorg en ondersteuning aan onze cliënten, de e-learning Wzd aangeboden. Uitgangspunt is dat al deze medewerkers de e-learning volgen. Alle persoonlijk begeleiders hebben daarnaast een training gevolgd voor het omzetten van persoonlijk plannen naar Wzd persoonlijk plannen conform het stappenplan. Eind december 2020 was 99% van alle persoonlijk plannen omgezet naar plannen die voldoen aan het stappenplan van de Wzd.

Zideris heeft nog geen Wzd-functionarissen benoemd. In het eerste kwartaal van 2021 worden de randvoorwaarden hiervoor in orde gemaakt. De beoogde Wzd-functionarissen zullen in het tweede kwartaal 2021 starten.

Onderwerp van de klachten

1.	Ontevredenheid over begeleiding	2	
2.	Woonomstandigheden (schoonmaak, hygiëne, geluidsoverlast, parkeren)	4	
3.	Ontevredenheid over coronamaatregelen	3	
4.	Communicatie (met verwanten, adressering post)	2	
5.	Combinatie van punt 1, 3, 4	1	



Zideris heeft zich aangesloten bij een samenwerkingsverband vanuit de VGU. Aangesloten organisaties kunnen hier medio 2021 bij een externe deskundige advies vragen over langdurige onvrijwillige zorg.

Cliënten die gedwongen worden opgenomen, hebben minder keuzemogelijkheden, daarom voorziet de Wzd in een bepaling die de inhoud van de huisregels van locaties waar cliënten gedwongen kunnen worden opgenomen (accommodaties), beperkt tot datgene wat nodig is voor een ordelijke gang van zaken in de accommodatie of voor de veiligheid (artikel 45 Wzd). De VGN heeft in december 2020 een nieuwe “Handreiking Huisregels” uitgebracht, waarin deze bepaling uit de Wzd is meegenomen. Het is nodig om de huisregels van de locaties van Zideris opnieuw vast te stellen, waarbij de uitgangspunten van de worden meegenomen. Om te voorkomen dat huisregels eenzijdig worden opgesteld vanuit het perspectief van de zorgorganisatie, geeft de Wmcz 2018 de cliëntenraad instemmingsrecht bij de vaststelling van huisregels. Op alle locaties van Zideris hangen op 1 oktober 2021 voor

iedereen zichtbaar de huisregels van de locatie, die zijn vastgesteld samen met de cliënten en met instemming van de lokale cliëntenraad volgens uitgangspunten van de Wet zorg en dwang.

Analyse geregistreeerde onvrijwillige zorg

Met de inwerkingtreding van de Wet zorg en dwang vanaf januari 2020 heeft Zideris ook een verplichting om te rapporteren naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd over de geleverde onvrijwillige zorg. De inzet van onvrijwillige zorg wordt geregistreerd in het dossier van de cliënt. Vanwege de achterstand die we opliepen bij het omzetten van persoonlijk plannen beschikten wij eind juni niet over een betrouwbare rapportage van ingezette onvrijwillige zorg. Over de tweede helft van 2020 heeft Zideris wel digitale overzichten van toegepaste onvrijwillige zorg uitgedraaid om daarop vervolgens een eerste analyse te maken. De overzichten waren echter nog niet volledig vanwege een onvolledige registratie van toegepaste onvrijwillige zorg.

In verband met de coronacrisis heeft Zideris

het afgelopen jaar helaas regelmatig collectieve maatregelen moeten nemen die de vrijheid van cliënten hebben ingeperkt. Voor collectieve maatregelen die genomen werden op basis van besluiten van de ministeriële commissie crisisbeheersing (MCCB) of adviezen en richtlijnen van het RIVM, gold dat het stappenplan van de Wzd niet van toepassing was. Bij collectieve maatregelen gaat het bijvoorbeeld om beperking van de mogelijkheden om cliënten te bezoeken, beperking van de mogelijkheden om de algemene ruimten binnen een instelling te gebruiken of het in afzondering moeten plaatsen van cliënten met (verdenking van) Corona. Onvrijwillige zorg die op grond van deze collectieve maatregelen is toegepast is dan ook niet meegenomen in de analyse.

De cijfers en analyse van de geleverde onvrijwillige zorg staat in de bijlagen van dit rapport.

Cliëntenvertrouwenspersoon

Met de start van de Wet zorg en dwang heeft het Zorgkantoor aan elke organisatie in de ouderen- of gehandicaptenzorg een Wzd-cliëntenvertrouwenspersoon toegewezen. Omdat de toewijzing per regio plaatsvindt, werkt Zideris samen met drie nieuwe cliënten-vertrouwenspersonen (CVP) van twee verschillende organisaties: Zorgstem en Zorgbelang. De CVP ondersteunt bij vragen, problemen of klachten over de zorg. De CVP is niet in dienst van Zideris, maar is onafhankelijk. De gesprekken met de CVP zijn vertrouwelijk.

De cliëntvertrouwenspersonen schrijven in hun jaarverslag over 2020, opgesteld door Barry van Nugteren, de CVP van Zorgstem, het volgende:
Er heeft een kennismakingsbijeenkomst met de Centrale Cliëntenraad (CCR) plaats gevonden met daarin vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraden. Met elkaar is gesproken over prioriteiten qua ondersteuning bij onvrijwillige zorg. In het verslagjaar zijn er totaal 13 locatiebezoeken gebracht, op locaties in Veendam, Rhenen, Bilthoven, Huis ter

Heide en Mijdrecht. De keuze voor de eerste locatiebezoeken is mede bepaald door de vermelding van het aantal toepassingen onvrijwillige zorg op een woonlocatie in de Middel- & Maatregelenlijst.

Er zijn 9 kwesties in behandeling genomen, met een verzoek om informatie of uitingen van onvrede. De meeste kwesties hadden betrekking op (onvrijwillige) zorg of begeleiding; cliënten uitten onder meer behoefte aan informatie, behoefte om zich verder te ontwikkelen of behoefte aan meer vrijheden en zelfstandigheid en het leven op een eigen manier in te richten. De ondersteuning bestond uit een luisterend oor, verhelderen van de vraag, navraag doen, wettelijk kader verduidelijken, voorbespreken van en (morele ondersteuning bij) gesprekken met betrokkenen en Zideris. Er zijn geen trajecten naar de Klachtencommissie Wzd geweest.

Van de 9 kwesties zijn er 5 tot tevredenheid van cliënten opgelost en afgesloten, 1 is onbekend en 3 kwesties lopen nog door in 2021. In de meeste gevallen bleek actieve ondersteuning nodig, niet langdurig, met name om de vraag van de cliënt concreet te maken en te verwoorden. Ruim de helft van de kwesties is met andere betrokkenen besproken; er is op verschillende niveaus contact geweest, afhankelijk van de kwestie: met wettelijk vertegenwoordiger, met (persoonlijk) begeleider, behandelaar of clustermanager.

Er zijn in 2020 geen structurele tekortkomingen gesignaleerd op het gebied van gedwongen of onvrijwillige zorg tijdens de locatiebezoeken of vanuit de contacten met cliënten of medewerkers. Er zijn geen signalen afgegeven. Wel zijn een aantal opvallendheden genoteerd die betrekking hadden op de rechten van cliënten. Een drietal zaken was terug te voeren op maatregelen in verband met Corona. Deze zaken zijn met de betreffende leidinggevende of begeleiders besproken en hieruit bleek dat de

maatregelen noodzakelijk waren. Op een locatie werd een algemene maatregel op individueel niveau aangepast, waardoor de situatie voor cliënten acceptabel werd.

Zideris vindt dat de samenwerking met de cliëntvertrouwenspersonen goed verloopt. In 2021 zullen de cliëntvertrouwenspersonen weer een aantal bezoeken brengen aan locaties van Zideris en zij zullen de bevindingen van deze bezoeken met Zideris bespreken.

3.2 De doelen van 2020

Communicatie met verwanten

Persoonlijke zorg bieden we bij Zideris in nauwe verbintenis met het netwerk van de cliënten. Om de kwaliteit van deze samenwerking te borgen, stelden we ons voor 2020 het doel: We verbeteren de communicatie met verwanten door het controleren van adressen en het aantal contactpersonen dat informatie wil ontvangen. We maken afspraken over wanneer, hoe, hoe vaak en waarover we communiceren met verwanten.

Dit doel is tot stand gekomen door de ervaringen die we hebben opgedaan in de eerste coronagolf in 2020. Besluitvorming en updates rondom o.a. quarantaine van locaties moest uiteraard tijdig naar verwanten worden gecommuniceerd. We zijn er achter gekomen dat de contactinformatie in onze database niet altijd actueel is. De cliëntenadministratie heeft toen bij 150 verwanten, waarvan we enkel een postadres hadden, een e-mailadres opgevraagd. Voor ongeveer de helft van deze verwanten hebben we nu een e-mailadres kunnen toevoegen aan de contactgegevens. Ook heeft de afdeling Communicatie een digitale nieuwsbrief opgezet om verwanten op de hoogte te houden van de nieuwste ontwikkelingen in de organisatie. Verwanten die hebben aangegeven dat ze deze nieuwsbrief willen ontvangen, krijgen deze per mail of per post toegestuurd. De andere onderdelen van dit doel zijn in 2020 niet opgepakt. Er was te veel onduidelijkheid over de opdrachtgever, verantwoor-

delijken, benodigde kennis en concrete uitvoering van dit doel.

Status: het doel is niet behaald. In april 2021 houden we een enquête onder alle in het ECD geregistreerde verwanten en contactpersonen over de impact van en de communicatie over corona. Uit de resultaten van de enquête halen we minimaal 3 concrete punten die we gaan verbeteren in de communicatie met verwanten.

Mondhygiëne

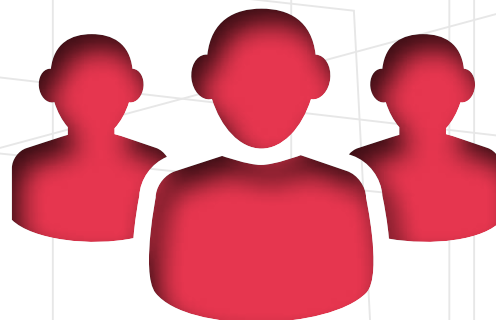
Zideris wil goede basiszorg bieden aan cliënten. Mondhygiëne is een onderdeel van de basiszorg dat de afgelopen jaren niet altijd voldoende aandacht heeft gekregen. Om te zorgen dat medewerkers voldoende kennis en vaardigheid hebben met betrekking tot de verzorging van de mond en het gebit, heeft Zideris het volgende doel gesteld: De mondhygiënisten van Zideris organiseren in 2020 workshops Mondverzorging.

De workshops Mondhygiëne waren in samenwerking met de afdeling Opleidingen ingepland voor maart en april 2020. Medewerkers hadden zich hiervoor opgegeven. Door de uitbraak van corona zijn vanaf maart 2020 alle trainingen afgelast, dus ook de workshops Mondhygiëne. Er is gekeken naar mogelijkheden om deze workshop online aan te bieden, maar aangezien het vooral ging om praktisch oefenen met tanden poetsen, flossen en stoken, is hier niet voor gekozen. Als gevolg van corona kwamen ook de bezoeken aan de mondhygiënist en de tandarts stil te liggen. De mondhygiënisten hebben in deze periode geïnvesteerd in het versterken van de contacten met de teams, het aansluiten bij multidisciplinaire overleggen en het geven van adviezen en instructies op maat.

Status: Er zijn geen workshops Mondhygiëne gegeven. De workshops zijn nu opgenomen in het scholingsaanbod dat door P&O, afdeling Opleidingen, wordt aangeboden. Zo zijn ze in de toekomst toegankelijk voor medewerkers en teams die zich hierin willen ontwikkelen.



(Ontsnappen aan) de frustratie over het coronavirus.



4

Eigenzinnige vakmensen

Betrokken en vakbekwame medewerkers, die in dialoog met de cliënt hun werk doen, vormen de basis voor kwaliteit. Zij signaleren van dichtbij wat klantwensen zijn en of afspraken voldoende worden nagekomen. Ook weten zij waar verbeterpunten mogelijk zijn binnen alle vormen van zorg- en dienstverlening. Klanten zijn daarbij de cliënten in zorg, maar ook verwanten en familie, de collega's waarmee men samen de zorg verleent en de ketenpartners in de zorg. Binnen Zideris vinden we het belangrijk dat medewerkers zich structureel inzetten voor onze cliënten. Op die manier kunnen ze onze visie en waarden uitdragen en in zelforganiserende teams samen verder bouwen aan kwaliteit van zorg. Daarom vinden we het belangrijk dat medewerkers in loondienst werken bij Zideris en dat de inzet van personeel niet in loondienst, zoals uitzendkrachten, afneemt. In dit hoofdstuk laten we met doelen, op onder andere werving en verzuim, zien hoe we dit willen bereiken.

4.1

Zo werkt Zideris structureel aan kwaliteit van zorg

Teamplannen

Zideris heeft ervoor gekozen dat teams de doelen en ontwikkelpunten voor kwaliteitsverbetering jaarlijks opnemen in hun teamplan. In het teamplan wordt ook aangegeven wat het betreffende doel of ontwikkelpunt de cliënten oplevert. Teams evalueren minimaal twee keer per jaar hun teamplan. Hiervoor zijn teamcoaches beschikbaar die het team ondersteunen.

Basis voor zowel de teamplannen als de clusterplannen, die door de clustermanagers gemaakt worden, is de jaarlijkse Koersbrief. In deze brief worden de actuele onderwerpen voor het volgende jaar beschreven en wordt richting gegeven aan de doelstellingen en activiteiten van de jaarplannen. Naast doelen voor het eigen team, vormen de teamplannen ook de input voor de clusterplannen van de 11 clusters. Het jaarplan van Zideris voor 2021 is gebaseerd op de doelen uit de clusterplannen van de 11 clusters.

Omdat het teamplan een belangrijk onderdeel is voor de reflectie op kwaliteit in de teams en voor het concretiseren van de

doelen uit de Koersbrief, hebben we voor 2020 afgesproken dat elk team een teamplan heeft voor het jaar 2021. Dit jaar hebben 48 van de 57 teams een teamplan gestuurd aan de beleidsmedewerker Kwaliteit, 84%. Dit is een stijging ten opzicht van 2019, toen 73% van de teams een plan hadden gestuurd. Ook voor het komende jaar blijft het doel dat op 1 november 2021 alle teams van de woon- en dagbestedingslocaties een teamplan gemaakt hebben, met de teamdoelen voor het jaar 2022.

Omdat teamplannen een grote rol spelen voor het bepalen van organisatiedoelen en het verbeteren van kwaliteit, is het belangrijk om inzicht te hebben hoe de teams werken met hun teamplan. Hoe bepalen zij hun doelen? Zien zij het teamplan als middel om de kwaliteit van zorg te verbeteren en wat hebben ze nodig om dit goed te kunnen doen? Om antwoord te krijgen op deze vragen, is besloten om in 2021 interne audit te houden over de teamplannen, met als hoofdvraag: Dragen teamplannen bij aan de kwaliteit van zorg voor cliënten van Zideris?

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2019 is voor heel Zideris een medewerkersstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. We wilden bewust investeren in terugkoppeling van de resultaten op teamniveau, zodat de teams zich optimaal herkennen in de resultaten en daarmee gemakkelijker kunnen komen tot concrete verbeteringen op zaken waar zij zelf invloed op hebben.

Om de effectiviteit van het medewerkersonderzoek te meten hebben we bij alle teams uitgevraagd wat zij met de resultaten hebben gedaan. In totaal heeft 35% van de teams gereageerd. Ongeveer de helft van de teams hebben hun resultaten met elkaar besproken. De helft daarvan (dus een kwart van het totaal) heeft concrete verbeteracties uitgezet. Dit geeft een indicatie dat de meerderheid van de teams geen concrete verbeteringen heeft doorgevoerd naar aanleiding van het onderzoek. Ook op organisatieniveau hebben de resultaten van het onderzoek niet tot concrete verbeterplannen geleid.

In 2021 onderzoeken we wat de onderliggende oorzaken voor de lage effectiviteit van het onderzoek. De resultaten gebruiken we voor het opzetten en uitvoeren van het MTO in 2022.

Gentle Teaching

De expertisegroep Gentle Teaching heeft in 2020 een plan gemaakt met een bijbehorende begroting. Hierin zijn alle acties, plannen en ontwikkelingen voor 2021 en 2022 beschreven. Samen met de Prinsenstichting werkt Zideris aan een expertisecentrum Gentle Teaching. Het expertisecentrum heeft dit jaar een (makkelijk leesbare) Gentle Teaching gids geschreven (publicatie in 2021), de inhoud van de basistraining Gentle Teaching afgestemd en de kennisbank over Gentle Teaching opgericht (lancering in 2021). In november 2021 zal het expertisecentrum een studiedag organiseren. Het doel van deze dag is kennis delen, inspireren en verdiepen.

Vanwege de maatregelen rondom Corona zijn alle (Gentle Teaching) trainingen van half maart tot en met juli geannuleerd. Toch hebben we in 2020 nog ongeveer veertig verdiepingsbijeenkomsten en twee basistrainingen kunnen realiseren. In het programma van de verdiepingsbijeenkomsten is in 2020 de workshop 'Werkdruk en werkgeluk' opgenomen. De workshop is ontwikkeld, omdat in 2019 duidelijk werd dat veel medewerkers stress hebben ervaren door een hoge werkdruk. De miniworkshop biedt inzicht in stressfactoren en geeft handvatten om beter om te gaan met stress.

Omdat Gentle Teaching de basis is voor de ondersteuning van cliënten, vinden we de borging en verdieping ervan belangrijk. Daarom hebben we voor alle teams van Zideris in 2021 een verdiepingsbijeenkomst gepland.

Nieuwe medewerkers bieden we een basistraining aan (vier dagdelen GT en één dagdeel mentale en fysieke weerbaarheid) en voor nieuwe medewerkers die niet direct met cliënten werken, staan er verkorte basistrainingen gepland. Om de 'cultuur van gentleness' binnen Zideris verder te ontwikkelen en te borgen, starten we in het najaar van 2021 met de mentoropleiding Gentle Teaching.

Deze wordt verzorgd door de twee master mentoren van Zideris. In de mentoropleiding krijgen betrokken en bevlogen medewerkers de kans om hun kennis over Gentle Teaching te vergroten en zich persoonlijk verder te ontwikkelen in het werken volgens de principes van Gentle Teaching.

4.2 De doelen van 2020

Werving nieuwe medewerkers

Al jaren wordt de arbeidsmarkt in de zorg krapper waardoor de personele bezetting onder druk komt te staan. Om te zorgen voor voldoende instroom moeten we actief en creatief gaan werven. Daarvoor moeten we ook werken aan onze naamsbekendheid, gezien Zideris een relatief kleinschalige zorgorganisatie is. We wilden dit in 2020 bereiken met het volgende doel: *We starten een wervingscampagne om doorlopend nieuwe medewerkers te werven.*

Begin 2020 wilden we starten met een open sollicitatie-wervingscampagne. Het plan was om werkzoekenden op te roepen om een open sollicitatie in te sturen, waarna ze worden uitgenodigd voor een persoonlijke kennismaking bij Zideris door middel van een gesprek met P&O en een rondleiding. Zo willen we laten zien waar we voor staan voor onze cliënten, maar ook voor onze medewerkers: persoonlijke aandacht en maatwerk. Door de Coronacrisis was het helaas niet verantwoord om deze campagne op te zetten.

Eind 2020 zijn we gestart met de campagne 'WerkPlezier bij Zideris'. Aan medewerkers wordt gevraagd te omschrijven wat werkplezier voor hen betekent, waar ze voldoening uit halen en welke ontwikkeling ze hebben doorgemaakt in hun werk. We zien dat de verhalen volop worden gedeeld op sociale media en veel mensen bereiken, dus de naamsbekendheid van Zideris wordt daardoor vergroot. Of deze campagne direct effect heeft, namelijk door het verhogen van instroom, is nog niet inzichtelijk te maken. Het blijkt helaas lastig te zijn om medewerkers te vinden die hun verhaal willen delen

voor deze campagne, waardoor de continuïteit in het geding kan komen. De afdeling Communicatie heeft aangegeven dat dit herkenbaar is. Zij hebben doorgaans moeite met het ophalen van verhalen en andere content uit de organisatie.

Status: door de Coronacrisis is er later gestart met een campagne dan de planning was, waardoor het effect van 'WerkPlezier bij Zideris' nog niet zichtbaar is. Begin 2021 zal er een nieuwe collega worden aangenomen in de functie van HR Adviseur Recruitment. Diegene wordt onder andere verantwoordelijk voor het opstellen van een strategisch wervingsbeleid, met daarin meetbare doelen.

Leerlingen en zij-instromers

Om verschillende bronnen van instroom van personeel aan te boren hebben we ons in 2020 gericht op mensen die een baan in de zorg ambiëren, maar nog niet in bezit zijn van een passend diploma. Daarvoor hadden we als doel gesteld: *We verzorgen omscholings-trajecten voor mensen, die willen toetreden tot de zorg (zij-instromers) en we zorgen voor goede begeleiding van leerlingen en proberen hen te behouden als medewerkers voor Zideris.*

Wekelijks ontvangen we enthousiaste berichten van mensen die interesse hebben in een werk-leertraject bij Zideris. We hadden al een beleid rondom leerlingen (starters in de arbeidsmarkt zonder diploma), maar nog niet voor zij-instromers (mensen met meer (levens)ervaring en een diploma in een ander vakgebied). In de zomer van 2020 is hiervoor een beleid opgesteld en zijn inmiddels zes zij-instromers bij Zideris gestart. Ondanks de externe animo is het lastig om potentiële zij-instromers te plaatsen binnen Zideris. Er is nog weinig inzicht in de beschikbare werk-leerplekken, het beleid is nog onvoldoende bekend bij teams en de voorkeur blijft uitgaan naar een nieuwe collega met een passend diploma. Dezelfde knelpunten spelen ook bij het plaatsen van leerlingen, alhoewel het in 2020 is gelukt om meer leerlingen aan te nemen. Bijkomend knelpunt is vervolgens de beschikbaarheid van werkplekken bij het rouleren van leerlingen, zodat ze zo breed mogelijk opgeleid worden.

Voorbeeld van de campagne “Werkplezier”

Vier jaar geleden ben ik voor het eerst bij Zideris binnen gewandeld als tweede-jaars-stagaire SPH. Gelukkig mocht ik blijven als flexer, de bewoners hadden mijn hart gestolen.

Als flexer heb ik op veel verschillende woningen in De Ronde Venen mogen werken. Iedere bewoner is uniek en je maakt bijzondere momenten met elkaar mee. Geen enkele dag is hetzelfde, de cliënten staan vaak met een glimlach klaar. Het leukste is om met elkaar leuke dingen te doen, samen koken, naar het dorp en samen fietsen.

Ik heb de kans gekregen om ook te proeven van het ambulant werken, andere tak van sport en erg interessant, ondertussen ben ik al weer 2 jaar ambulant begeleider. In juni afgestudeerd, met een onderzoek naar zij-instromers

bij Zideris. Naast het ambulante werk, werk ik vast op één van de woningen. Om mezelf nog meer uit te dagen, ben ik mij gaan verdiepen in de OR. Daar komt het primaire proces samen met alle processen die daar rondom omheen hangen, fijn om hier een bijdrage aan te leveren.

Wees welkom, voor iedereen is er wat wils binnen Zideris. Als zij-instromer, student, social worker, verpleegkundige of wat je achtergrond ook is.

*Lotte van der Meer
– begeleidster in cluster
De Ronde Venen*



Om zij-instromers en leerlingen een goed leerklimaat te bieden worden ze gekoppeld aan een werkbegeleider op de werkplek. Het was de planning om dit jaar 30 medewerkers de training voor werkbegeleider aan te bieden. In juni 2020 is deze training gehouden voor tien medewerkers, maar de training in het najaar kon helaas niet plaatsvinden. De praktijkopleider van Zideris zorgt voor de coördinatie van het werk-leertraject van zij-instromers en leerlingen. Van de leerlingen die worden aangenomen, is gemiddeld 80 procent gebleven na het behalen van het diploma.

Status: dit doel is behaald, maar er is nog meer winst te behalen. Begin 2021 gaan we een extra collega aannemen in de functie van praktijkopleider. De twee praktijkopleiders gaan, naast het verder borgen van het beleid

rondom leerlingen, ook het beleid rondom zij-instromers meer uitrollen in de organisatie. In 2021 willen we 10 nieuwe leerlingen/zij-instromers aannemen, zodat er dan in totaal minimaal 30 leerlingen/zij-instromers in opleiding werkzaam zijn bij Zideris.

WarmWelkom

Om de personele bezetting op orde te houden willen we, naast het stimuleren van de instroom, de uitstroom van medewerkers beperken. *Daarvoor richtten we ons in 2020 op een goede introductie van medewerkers om te voorkomen dat ze snel weer vertrekken bij Zideris.*

In het najaar van 2020 zijn we gestart met WarmWelkom: een persoonlijke manier van introductie van nieuwe medewerkers. Deze manier kenmerkt zich door iemand met

aandacht, duidelijkheid en maatwerk in te werken bij Zideris. Daarvoor wordt elke medewerker gekoppeld aan een buddy, dit is een teamlid die zorgt voor de kennismaking met het team en de inwerking. Het is daarbij belangrijk dat de nieuwe medewerker de tijd krijgt om Zideris te leren kennen. De eerste twee weken wordt zij/hij boventallig ingezet. Voorheen werden voor nieuwe medewerkers introductiedagen georganiseerd. In de praktijk bleek, dat een medewerker hieraan vaak niet op korte termijn kon deelnemen. Ook bood de introductiedag een algemeen programma en geen maatwerk. Nieuwe medewerkers krijgen daarom nu een Zideris-Gids. Dit is een medewerker van P&O en heeft de taak om de nieuwe collega de eerste maand door de organisatie te "gidsen" met persoonlijke communicatie. Om een Warm-Welkom goed te laten verlopen moet uiteraard alle afspraken (Buddy, twee weken boventallig, ZiderisGids) worden nageleefd. Dit blijkt voorsnog niet altijd goed te gaan. Sommige medewerkers hebben geen buddy of ZiderisGids en/of werken niet twee weken boventallig. Nieuwe medewerkers, waar wel aan alle afspraken wordt voldaan, zijn positief of neutraal over hun introductie bij Zideris.

Status: Het is onbekend of dit doel wordt behaald, omdat WarmWelkom zich nog in de startfase bevindt, waarin dus ook kinderziektes aan het licht (zullen) komen. Voor 2021 stellen we ons als doel dat iedere nieuwe medewerker van Zideris is gekoppeld aan een buddy en wordt ingewerkt volgens het inwerkprogramma. WarmWelkom wordt in het najaar van 2021 door afdeling P&O geëvalueerd met verschillende betrokkenen.

Ontwikkelgesprekken

Binnen Zideris zijn we in loop van 2020 ontwikkelgesprekken met onze medewerkers gaan houden, in plaats van de jaargesprekken. Zideris heeft hiervoor gekozen om beter aan te sluiten bij de behoefte vanuit de medewerkers en een methode te vinden die beter aansluit bij zelforganisatie. Voor 2020 hadden we het doel gesteld: *Teams ontwikkelen zich in het geven van feedback gericht op hun ontwikkeling. We zorgen ervoor dat de teams tools krijgen om ontwikkelgesprekken met elkaar te voeren.*



Door een uitvraag te doen bij alle medewerkers naar de behoeften en wensen voor een nieuwe methodiek kwam een grote diversiteit aan wensen naar voren. Deze behoefte hebben we vertaald naar niet één, maar meerdere tools: voor ieder wat wils. Teams of individuen kunnen naar eigen inzicht kiezen voor een methode die aansluit bij waar men behoefte aan heeft in de ontwikkeling. Hierbij kunnen zij ondersteuning vragen van de teamcoaches.

2020 was het opstartjaar voor de ontwikkelgesprekken, waarbij we terugkijkend concluderen dat er weinig ontwikkelgesprekken hebben plaatsgevonden. Ondanks dat dit te maken heeft gehad met de aandacht die Corona heeft opgeëist, vinden we dat dit niet ten koste mag gaan van de aandacht voor de individuele medewerker en diens ontwikkeling.

Status: Het doel om hulpmiddelen (tools) te ontwikkelen die teams kunnen gebruiken om ontwikkelgesprekken te voeren is behaald. De volgende stap is het borgen van de planning van de ontwikkelgesprekken, zodat deze daadwerkelijk plaats zullen vinden.

Kwaliteitspaspoort
Cursuscatalogus
Mijn programma
Portfolio
Inloggen

Cursuscatalogus

Zoeken	Doelgroep	Werkveld
Zoeken		

Gebarentaal - basis (Zideris)



Je leert 200 basisgebaren uit de Nederlandse gebarentaal.

Dit betreft een digitale training via Teams wat bestaat uit 5 bijeenkomsten. Je ontvangt via de mail een uitnodiging van de docent.

Aansluitend zal er een evaluatie plaatsvinden van de methode en beschikbare hulpmiddelen.

Ontwikkeling, scholing en opleiding

Het opleiden en scholen van medewerkers is essentieel om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Medewerkers houden hun kennis en kunde actueel en hebben inzicht wat zij hierin nog missen. Een belangrijk aspect is dat medewerkers zelf de regie hebben in hun scholing en hierbij optimaal worden ondersteund door Zideris. Daarom wilden we in 2020 het volgende: *We investeren in meer opleidingen voor medewerkers: we leggen de basis voor een beter registratiesysteem voor opleidingen en zorgen voor e-learning.*

In het voorjaar van 2020 zijn we gestart met het inrichten van een nieuw leermanagementsysteem voor opleidingen (PitStop). In dit systeem kunnen medewerkers zich zelf aanmelden voor trainingen, certificaten inzien en e-learnings volgen. Trainers kunnen aanmeldingen bekijken en evaluatieformulieren inzien. Sinds het najaar van 2020 hebben alle medewerkers van Zideris toegang tot PitStop. De drempel om er gebruik van te maken is voor sommigen nog hoog, maar we krijgen positieve reacties van medewerkers en trainers die inmiddels wegwijs zijn in het systeem.

Door Corona heeft het opzetten van digitale trainingen een vlucht genomen. Vrijwel alle

trainingen worden inmiddels (tijdelijk) digitaal gehouden, van BHV tot Gentle Teaching tot Fysieke en Mentale weerbaarheid. Een aantal van onze interne trainers hebben hiervoor een cursus gevolgd, waarin zij leerden hoe ze fysieke trainingen het beste kunnen omzetten naar online trainingen. Deelnemers en trainers zijn wisselend in hun ervaringen. Naast deze trainingen kunnen medewerkers nu ook meer e-learning volgen. Zo is de verplichte e-learning voor de Wet zorg en dwang ontwikkeld en kunnen medewerkers in PitStop allerlei e-learning volgen: van vaccinatie toedienen tot mentale kracht.

Status: dit doel is behaald, maar er is nog meer winst te behalen. In 2021 gaan de afdelingen P&O en Communicatie aan de slag met de planning en middelen voor communicatie en voorlichting over PitStop. PitStop is daarnaast nog in ontwikkeling, zo is de registratie van trainingen nog niet voldoende ingericht. In 2021 zal hierin ook een verbeter-slag plaatsvinden: door een update zal PitStop aansluiten bij ons huidige systeem voor medewerkersdossiers.

Verzuim

Zideris kent een relatief hoog ziekteverzuim van 7.6 %. Verzuim kan vele verschillende oorzaken hebben, zo kan het werken in de gehandicaptenzorg fysiek zwaar zijn omdat medewerkers bijvoorbeeld ADL-taken overnemen. Een andere oorzaak kan ver-

hoogde werkdruk zijn, bijvoorbeeld omdat het lastig is om een nieuwe collega te werven en dat daardoor medewerkers moeten overwerken. We willen proactief met het ziekteverzuim aan de slag, zodat onze medewerkers zich optimaal kunnen inzetten voor kwaliteit van zorg. We wilden dit 2020 bereiken met het doel: *We werken aan het terugdringen van ziekteverzuim. We maken een beleidsplan Verzuim (preventief en curatief en organiseren een aanpak verzuimtraining voor het management).*

Het verzuimbeleid is in het najaar van 2020 opgesteld, met daarin o.a. het preventief en curatief beleid. Als aanvulling op het beleidsplan heeft de afdeling P&O een eerste organisatiebrede analyse uitgevoerd. Daarna hebben verdiepende gesprekken plaatsgevonden met managers en teamcoaches over het verzuim in hun cluster. De analyse

van deze gesprekken is gebruikt voor de prioritering in 2021 per cluster.

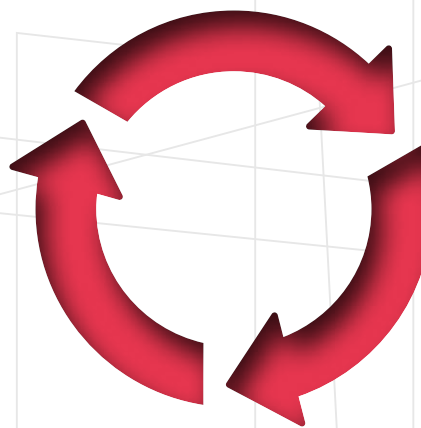
Eind 2020 hebben de managers en de bedrijfsarts een aanpak verzuimtraining gevolgd. Deze training bestond uit drie dagdelen en is door de deelnemers positief ontvangen. Managers gaven aan dat ze handvatten hebben gekregen om er direct mee aan de slag te gaan.

Status: het doel is behaald. 2021 zal voor de betrokkenen in het teken staan van het verder implementeren en tussentijds evalueren van het opgestelde beleid. Een onderdeel van het beleid is het aannemen van een nieuwe collega in de functie van Preventiemedewerker, de vacature zal hiervoor begin 2021 worden uitgezet. Voor 2021 willen we dat het verzuimpercentage is afgenomen tot minimaal de benchmark van de sector Gehandicaptenzorg (7.1 %, cijfers VGN 2020).





Quarantaine en vrijheid: vogels vliegen naar andere landen, geen 1,5 meter afstand meer, gewoon aanraken.



5

Veilige zorg

Kwaliteit en veiligheid zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Kwalitatief goede zorg omvat, naast een goede omgang met bewoners en cliënten en het leveren van professionele zorg door goed opgeleide medewerkers, óók een veilige leef- en werkomgeving. Een 100% veilige leef- en werkomgeving en verzorging van cliënten is niet haalbaar. Waar gewoond en gewerkt wordt, vinden incidenten plaats. Door voor iedere individuele bewoner of cliënt in kaart te brengen welke zorg geboden moet worden en welke risico's daarbij aanvaardbaar zijn, bereiken we een optimale kwaliteit van leven binnen de gegeven mogelijkheden. Veiligheid is daarin een aspect dat afgewogen moet worden tegen behoeftes van de bewoner of cliënt als bewegingsvrijheid en zelfbeschikking. Als eventuele risico's, in overleg met de cliënt, weloverwogen genomen worden, kunnen we spreken van "risicobeheersing". Ditzelfde geldt voor een veilige werkomgeving. Door goed in kaart te hebben wat moet (wet- en regelgeving), waar de risico's liggen en daarop te anticiperen zorgen we voor een veilige werkomgeving.

5.1 Zo werkt Zideris structureel aan kwaliteit van zorg

Incidenten

Zoals hierboven al benoemd: waar gewoond en gewerkt wordt, vinden incidenten plaats. Als er een incident plaatsvindt met een cliënt of medewerker, dan registreren wij dit volgens de incidentenprocedure Melden incidenten personen (MIP). Deze meldingen evalueren we met elkaar, in de teams en in een MIP-commissie, zodat we er van leren en weten wat we moeten doen om een herhaling in de toekomst te voorkomen.

Het afgelopen jaar kwamen er signalen uit de organisatie dat de procedure om incidenten te melden niet aansluit bij de behoeften en wensen van diverse betrokkenen en dat de meldingen onvoldoende gebruikt worden als leermiddel om toekomstige incidenten te voorkomen. Dit is (deels) bevestigd door de recente HKZ audit van 2020, waarin werd geconstateerd dat de methodische analyse van de verzamelde gegevens van de incidentenprocedure onvoldoende is.

Dit is de aanleiding voor Zideris geweest om de incidentenprocedure kritisch te evalueren. De procedure is stap voor stap doorgeno-

men, met een focus op aandachtspunten. Dit is gedaan aan de hand van de wetgeving, HKZ-normen, HKZ-bevindingen en reeds bekende knelpunten vanuit Zideris. Hieruit kwamen een aantal aandachtspunten, waaronder dat een concreet doel, met bijbehorende onderzoeksvragen, voor het bespreken van de gemelde incidenten ontbreekt. Met als gevolg dat het onduidelijk is welke data nodig is voor het analyseren en bespreken. Ook is er op dit moment geen procedure ingericht voor medewerkers die geen toegang hebben tot het meldsysteem, en een MIM (Melding Incident Medewerkers) willen maken.

Naar aanleiding van de geconstateerde aandachtspunten is er een verbeterplan opgesteld. Dit verbeterplan wordt in het eerste kwartaal van 2021 vastgesteld en daarna in stappen uitgevoerd.

Calamiteitenmeldingen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

In 2020 is er 1 melding gedaan bij de IGJ. Deze melding betrof het ontslag van een medewerker wegens disfunctioneren in verband met geweld in de zorgrelatie.

Infectiepreventie

In december 2019 was er bij Zideris een uitbraak van het norovirus. In januari 2020 is er met het team dat de regie had bij deze uitbraak een evaluatie gehouden. Uit deze evaluatie is naar voren gekomen dat er behoefte is aan kennis over infectiepreventie en aan een infectiepreventiebeleid. Naar aanleiding hiervan zijn in 2020 twee medewerkers van Zideris opgeleid als infectiepreventiedeskundige.

Door de coronapandemie is er veel aandacht gekomen voor de persoonlijke hygiëne van de cliënten en voor de juiste manier om cliënten hierbij het beste te ondersteunen. Vooral aan handhygiëne bij medewerkers en cliënten is veel aandacht besteed. Goede handhygiëne is een van de belangrijkste voorwaarden om de verspreiding van infectieziekten tegen te gaan.

Belangrijk voor de toekomst is het structureel verbeteren van de infectiepreventie, bijvoorbeeld door middel van training op dit onderwerp en het uitvoeren van audits (zowel intern als extern). Zideris heeft inmiddels meerdere protocollen opgesteld voor het uitvoeren van de coronamaatregelen. Belangrijk voor de toekomst is dit uit te breiden naar een algemeen infectiepreventiebeleid.

Brandveiligheid

In 2020 zijn er vervolgstappen gezet om het brandveiligheidsbeleid verder te implementeren. De rol van veiligheidscoördinator per cluster heeft verdere invulling gekregen en er is een eerste veiligheidsoverleg geweest met de veiligheidscoördinatoren. De trainingen Levens Reddend Handelen hebben op aangepaste wijze wel op de locaties plaats gevonden. Aansluitend een ontruimingsoefening zonder cliënten. De veiligheidscoördinatoren hebben geen ontruimingsoefeningen met cliënten kunnen plannen vanwege corona.

De trainingen BHV, Kleine brandblusmiddelen en ontruiming worden verzorgd door een nieuw bedrijf. Dit biedt de mogelijkheid om alle drie de trainingen op één dag te volgen. Daardoor is het makkelijker in te passen in de roosters en is het efficiënter logistiek te regelen. Medewerkers zijn zeer positief over de vorm en inhoud van de trainingen. Omdat aan het begin van het jaar veel trainingen moesten worden afgezegd in verband met Corona, zijn we eind 2020 gestart met een inhaalslag.

5.2 De doelen van 2020

Medicatieveiligheid

Het werken met medicijnen is foutgevoelig en risicovol. Bij medicatieveiligheid gaat het om veilige zorg voor de cliënt én om veilig werken voor de medewerker. Zideris heeft een medicatieprotocol dat gebaseerd is op de “Veilige Principes in de medicatieketen” en dat beschrijft hoe medewerkers veilig met medicatie kunnen werken.

Medewerkers worden bevoegd en bekwaam gemaakt voor het toedienen van medicatie door het volgen van e-learning en het afleggen van een praktijktoets.

Om te ondersteunen bij het verbeteren van de medicatieveiligheid binnen Zideris is per 1 juni 2020 een farmakundige in dienst genomen voor 8 uur per week. Zij is begonnen met het (her)inventariseren van de taakhouders Medicatie per woning. Ook is ze een Intranetgroep Medicatie gestart, waar taakhouders Medicatie vragen kunnen stellen en ervaringen en tips uitwisselen.

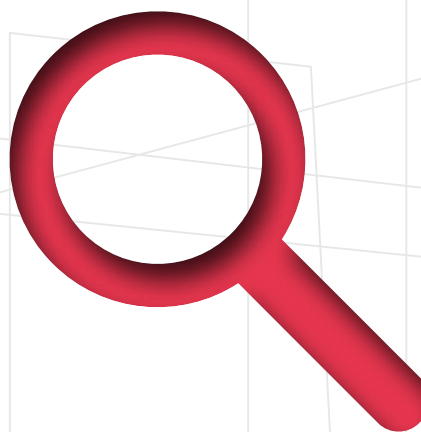
Voor elke locatie is een retourbox voor medicatie aangeschaft, waarin ongebruikte en oude medicatie, die retour moet naar de apotheek veilig afgesloten bewaard kan worden. Hiermee wordt voldaan aan een van de eisen van de Veilige principes in de medicatieketen.

De bedoeling was een bezoek te brengen aan alle locaties, echter door Corona was dit niet mogelijk. Daarom is gekozen om de taakhouders Medicatie een door de farmakundige opgestelde vragenlijst in te laten vullen. Hiermee wordt inzicht verkregen in de medicatieveiligheid en de uitvoering van het medicatiebeleid op een woning. In het eerste kwartaal van 2021 worden de vragenlijsten geanalyseerd en begin april 2021 komt de rapportage hiervan beschikbaar. Naar aanleiding van de bevindingen wordt een verbeterplan opgesteld.

Voor 2020 had Zideris het doel gesteld:
*Om het aantal medicatiefouten te vermindere-
ren, starten we in 2020 een pilot met een
elektronisch registratiesysteem voor het
toedienen van medicatie.*



Status: In 2020 is het projectplan voor het project Elektronische toedienregistratie opgesteld, de offerte aangevraagd en er is een start gemaakt met de voorbereidingen van het project. Het project zelf is nog niet gestart, deels door corona en deels door onduidelijkheid over de opdrachtgever van het project en de besluitvormingsprocedure. In 2021 wordt vier maanden na de start van het project “Elektronische toedienregistratie” op de 2 pilotwoningen medicatie toegediend via het elektronische toediensysteem Medimo.



6

Reflectie

Reflectie van de commissie Kwaliteit van de Raad van Toezicht van De Opbouw

De commissie Kwaliteit van de Raad van Toezicht heeft de kwaliteitsrapportage op 30 april 2021 met het bestuur en de directeur van Zideris besproken. De commissie stelt vast dat de kwaliteit van deze rapportage zichtbaar is verbeterd ten opzichte van de vorige. De verbeterpunten vloeien hieruit helder en concreet voort. Verder wordt vastgesteld dat ondanks de Covid19-pandemie een aantal verbeteracties daadwerkelijk is doorgevoerd. Dat is verheugend. De commissie is blij met de geconstateerde vooruitgang ten opzichte van 2019 en moedigt de organisatie aan om de ingezette lijn verder uit te bouwen.

Reflectie van de Centrale Cliëntenraad van Zideris (CCR)

De CCR ervaart het kwaliteitsrapport als belangrijk instrument om een inhoudelijke dialoog te voeren over de kwaliteit en kwantiteit van de zorg voor de cliënten van Zideris.

Inhoudelijk een duidelijk rapport, goede en minder goede punten worden aangegeven. Niet alle doelen zijn behaald die gesteld waren voor 2020. Dat zal in grote mate te wijten zijn aan de COVID-pandemie. Ook voor

de CCR was het moeilijk om vinger aan de pols te houden. Alles verloopt telefonisch of digitaal.

De CCR heeft tijdens de COVID-pandemie wel situaties gehoord waar personeel zich niet altijd gehoord heeft gevoeld en er niet overal een snelle reactie was.

Ondanks de afspraak dat de relevante onderwerpen structureel en ingebed in een PDCA-cyclus worden geagendeerd in het medezeggenschapsoverleg staan in dit rapport onderwerpen beschreven waarover de CCR niet goed of onvolledig geïnformeerd is. Het is de CCR nog niet geheel duidelijk hoe we de PDCA cyclus concreet terug zien in de verschillende onderdelen. Deze vragen zullen nog met de CCR besproken worden.

De doelen voor 2021 zijn voor de CCR heel duidelijk. Veel doelen sluiten aan bij onderwerpen die in het medezeggenschapsoverleg besproken worden. De CCR hoopt hier een maximaal toegevoegde waarde te leveren. En als dat resulteert in een hogere kwaliteit van leven voor de bewoners is dat winst!

Reflectie van de ondernemingsraad van Zideris (OR)

Zideris heeft een roerig jaar achter de rug

met veel wisselingen op allerlei plekken in de organisatie.

Naast het feit dat corona de wereld op zijn kop zet, is Zideris ook bezig met een cultuuromslag. De eerste zichtbare stappen in dit proces zijn in 2020 gezet. Het is belangrijk dat wij binnen Zideris werken met de PDCA-cyclus en dat “afpraak is afspraak” de norm is. Veranderingen zoals deze hebben tijd en aandacht nodig, daarom zal dit proces voorlopig nog op de agenda blijven staan.

De OR geeft complimenten voor de leesbaarheid van het kwaliteitsrapport. De OR vindt het goed om te zien dat in het hoofdstuk “Eigenzinnige vakmensen” aandacht is voor meer verschillende thema’s naast de teamreflectie.

Corona heeft veel plannen met betrekking tot het werven en behouden van medewerkers tegen gehouden. Er zijn goede stappen gezet als begin van de PCDA-cyclus. Om te reflecteren op de volledige ontwikkeling is meer tijd nodig.

Wat betreft zij-instromers maakt de OR zich zorgen dat de organisatie onderschat wat van medewerkers wordt gevraagd om een zij-instromer te begeleiden, juist in coronatijd. Zo zijn geplande trainingen niet doorgegaan. Extra investering is noodzakelijk, zodat medewerkers zich bekwaam voelen en de tijd krijgen iemand te begeleiden.

De OR zou graag zien dat de medewerker meer inzicht krijgen wat er binnen Zideris gebeurt en in de besluiten die genomen worden. Participatiegroepen kunnen hierin helpend zijn.

Op verschillende onderwerpen zijn het afgelopen jaar stappen gezet. Voorbeelden hiervan zijn: verzuim, warm welkom, ontwikkelgesprekken. De OR is hierbij betrokken geweest en heeft in sommige gevallen ook een rol in het ontwikkelen gespeeld. Het is mooi om te zien dat het kopje “status” in het rapport inzichtelijk maakt welke stappen nog gezet moeten worden.

In het afgelopen jaar is er door verschillende oorzaken is weinig ruimte en aandacht geweest voor de professionele ontwikkeling van medewerkers. De focus heeft vooral

gelegen op het hier en nu en het omgaan met het coronavirus. Er is onvoldoende tijd, ruimte en ondersteuning om te reflecteren. Teams hebben handvatten nodig om zich het proces van reflecteren eigen te maken.

Er wordt een groter beroep gedaan op eigen verantwoordelijkheid, de OR ervaart dat het voor veel teams nog zoeken is hoe hiermee om te gaan.

De Opbouw heeft de strategie Samen Merkbaar Beter ontwikkeld. Hiermee wordt de samenwerking met de verschillende zorginstellingen binnen de Opbouw bevorderd. De OR ziet kansen in het samenwerken met zorginstellingen binnen de Opbouw, maar ook met andere zorginstellingen, bijvoorbeeld door het delen van kennis. Zonder daarmee de eigenheid van Zideris te verliezen. Binnen Zideris wordt gebruikt gemaakt van veel verschillende applicaties (zoals het handboek, Pitstop, Pluriform, Monaco, AFAS enz.). Veel medewerkers ervaren dit als belastend.

De OR wil volgend jaar de reflectie op het rapport graag weer invullen door het voeren van het gesprek over kwaliteit samen met de andere betrokkenen (managers, CCR, maar bijvoorbeeld ook taakhouders, behandelaars en ondersteunende diensten) binnen Zideris.

Reflectie van de managers

De doelen zijn relevante, actuele thema’s. De aandacht voor deze thema’s heeft zeker bijgedragen aan de kwaliteit van zorg. De omstandigheden in het afgelopen jaar met betrekking tot het coronavirus hebben van medewerkers en managers een grote mate van flexibiliteit en inzet gevraagd om de gestelde doelen te behalen.

Leerpunt voor Zideris is nog steeds dat doel en middel de neiging hebben door elkaar te gaan lopen. Dit is (deels) te verklaren door corona; de maatregelen en onzekerheden leiden tot een sterk beheersmatige manier van werken met als gevolg dat een (beheers) middel al snel een doel op zich kan worden. Enkele voorbeelden hiervan zoals in ons rapport 2020 genoemd worden, zijn de persoonlijke plannen, ontwikkelgesprekken en teamplannen.

Binnen Zideris zijn we ons steeds meer bewust van het belang van systematisch werken. Door zaken systematisch te benaderen en vooral duidelijke doelen te stellen, wordt het evalueren en bijstellen ervan ook gemakkelijker.

Ook hier moet het middel (de PDCA-cyclus) geen doel op zich worden, want dan werken we daarmee niet systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Wel helpt de systematiek van de PDCA cyclus ons (bijvoorbeeld tijdens de overleggen) om het 'lerend vermogen' te borgen.

We kunnen vooral leren van het 'goed wegzetten' (implementatie) van beleid en hier ook gehoor aan geven. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet. Afspraken maak je om ze na te komen. Evaluatie om er van te leren en te verbeteren.

De processen vragen om aandacht en de randvoorwaarden moeten op orde zijn: zijn de teams stabiel, zijn er voldoende behandelaars (gedragskundigen en AVG-artsen), klopt de functie-inhoud van de persoonlijk begeleider? Ook de implementatie van de Wet Zorg en Dwang vraagt nog aandacht, met name op het gebied van de evaluaties en de Wzd-functionarissen. De aanzet is gemaakt, maar de basis is nog niet op orde hetgeen risico's met zich meebrengt. Het verder implementeren, evalueren en bijstellen van alle afgesproken acties heeft prioriteit.



7

De doelen voor 2021

Cliënten

- **Persoonlijk plan:** Op 31 december 2021 heeft 85% van de Wlz-cliënten van Zideris een geldig persoonlijk plan, wat wil zeggen dat het plan niet ouder is dan een half jaar en is goedgekeurd door de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger, de gedragskundige en verantwoordelijke cluster-manager.
- **Wonen:** Na oplevering van de ZIB-woning op het terrein van Zideris in Rhenen zorgen we voor een zorgvuldig geplande en goed begeleide verhuizing van de cliënten naar hun nieuwe woning.
- **Communicatie:** In april 2021 houden we een enquête onder alle in het cliëntdossier geregistreerde verwanten en contactpersonen, over de impact van corona en de communicatie over corona. Uit de resultaten van de enquête halen we een algemeen punt om in 2021 de communicatie met verwanten te verbeteren.
- **Huisregels:** Op alle locaties van Zideris hangen op 1 oktober 2021 voor iedereen zichtbaar de huisregels van de locatie, die zijn vastgesteld samen met de cliënten en met instemming van de lokale cliëntenraad volgens uitgangspunten van de Wet zorg en dwang.
- **Dagbesteding:** Op 31 december 2021 heeft elk cluster een concreet plan voor de voortgang van dagbesteding in het cluster,

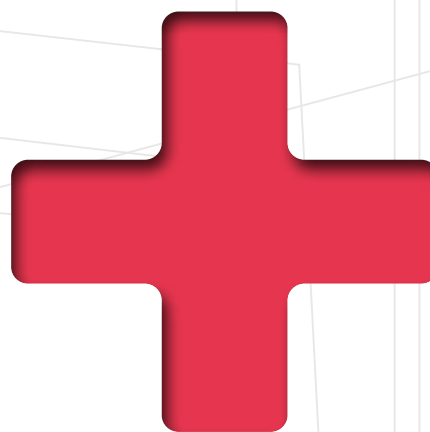
gebaseerd op de visie en uitgangspunten uit de handreiking Dagbesteding Zideris.

Medewerkers

- **Teamplan:** Op 1 november 2021 hebben alle teams van de woon- en dagbestedingslocaties een teamplan gemaakt, met de teamdoelen voor het jaar 2022.
- **Leerlingen en zij-instromers:** Er worden 10 nieuwe leerlingen/zij-instromers aangenomen, zodat er in totaal minimaal 30 leerlingen/zij-instromers in opleiding werkzaam zijn bij Zideris.
- **WarmWelkom:** In 2021 is iedere nieuwe medewerker van Zideris gekoppeld aan een buddy en wordt hij/zij ingewerkt volgens het inwerkprogramma.
- **Verzuim:** Het verzuimpercentage is afgenomen tot minimaal de benchmark van de sector gehandicaptenzorg (7.1 %, cijfers VGN 2020).

Veilige zorg

- **Medicatieveiligheid:** In 2021 wordt vier maanden na de start van het project “Elektronische toedienregistratie” op de 2 pilotwoningen medicatie toegediend via het elektronische toediensysteem Medimo.



Bijlagen

Aantal cliënten in 2020

Financieringswijze	01-01-2020	31-12-2020
Jeugdwet-ZIN	5	1
WLZ-ZIN	504	498
WMO-ZIN	104	104
PGB	25	23
Onderaanneming	5	4
Eindtotaal	643	630

Dagbesteding op 31-12-2020

Vorm	Aantal cliënten
Wonen en dagbesteding	400
Wonen – andere aanbieder dagbesteding/geen dagbesteding	77
Alleen dagbesteding	58

Financiering dagbesteding	Aantal cliënten	Percentage van totaal DB
WLZ-ZIN	421	91,9%
WMO-ZIN	17	3,7%
PGB	16	3,5%
Jeugdwet-ZIN	0	0,0%
Onderaanneming	4	0,9%
Eindtotaal	458	100%

Incidenten

Soort incident	K 1 2020	K 2 2020	K 3 2020	K 4 2020	Totaal
Verbale agressie	236	305	279	321	1141
Fysieke agressie	428	362	339	401	1530
Weglopen	26	26	25	29	106
Vallen	74	72	89	103	338
Emotioneel misbruik	3	3	2	4	12
Maatschappelijk probleemgedrag	10	18	15	9	52
Zelf-verwonding	34	26	17	28	105
Verslikken	12	13	9	10	44
Financiën	--	--	2	2	4
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	7	5	18	16	46
Medicijn-incidenten	186	181	169	236	772
Overig incident	95	140	155	149	539
Totaal	1111	1151	1119	1308	4689

Verbale agressie

Kwartaal	1	2	3	4	Totaal
2018	102	96	88	108	394
2019	194	196	187	227	804
2020	236	305	279	321	1141

Fysieke agressie

Kwartaal	1	2	3	4	Totaal
2018	379	460	396	452	1687
2019	390	429	382	404	1605
2020	428	362	339	401	1530

Medicatie-incidenten

Kwartaal	1	2	3	4	Totaal
2018	199	204	156	146	705
2019	176	144	180	163	663
2020	186	181	169	236	772

Soort medicatie-incidenten 2020

Medicatie-incident betreft	K 1 2020	K 2 2020	K 3 2020	K 4 2020
Recept	5		0	3*
Levering	8		8	4*
Toediening	72	69	91	57
Fout bij beheer en opslag	8	5	6	4
Geweigerd door cliënt	29	42	36	88
Uitgespuugd/ uitgebraakt	6		4	4
Anders	58	65	78	76

Analyse geregistreeerde onvrijwillige zorg

Totstandkoming analyse

De analyse is opgesteld door een afvaardiging van de Wzd-adviescommissie en de Wzd-projectgroep en is opgesteld op grond van art. 7 Regeling zorg en dwang. Hiervoor zijn de digitale overzichten op locatieniveau allereerst vertaald naar een kwantitatieve analyse op locatieniveau.

Hoewel de locatie Cuneraweg 12 onder de Wzd als 1 locatie mag worden beschouwd, kiest Zideris er voor om de analyse voor deze locatie op clusterniveau uit te voeren. Cuneraweg 12 als geheel is een te grote locatie, met een te grote diversiteit aan cliënten om een betekenisvolle analyse te kunnen doen.

Kwantitatieve analyse

Aantal unieke cliënten op wie de vorm van onvrijwillige zorg is toegepast

Locatie	Insluiten	Beperken bewegingsvrijheid	Aanbrengen beperkingen vrijheid om het eigen leven in te richten	Toedienen van vocht, voeding, medicatie en verrichten medische controles, handelingen of therapeutische maatregelen.	Uitoefenen van toezicht op de cliënt
Cluster IB	2	9 7 fysieke fixatie	5		
Cluster IZ		11 6 fysieke fixatie 2 mechanische fix	7	2	1
Cluster BB	2	16 7 fysieke fixatie 3 mechanische fix	2	1	
Bantuinweg			2		
Cuneraweg 8a Sluis 3-4-5-6			6		
Cuneraweg 8b Sluis 1-2		3	1		1
Dijkhuis	1	1	1	1	
Generaal Foulkesweg 15		1	2	1	
Grebbeweg 125			2	1	
Hollandia			1		
Koperwiek			1		
Kostverloren			1		
Rembrandlaan 22		1			
Uithoorn Eger			1		
Weverij 35			1		

Aantal toepassingen van onvrijwillige zorg per type

Locatie	Insluiten	Beperken bewegings-vrijheid	Aanbrengen beperkingen vrijheid om het eigen leven in te richten	Toedienen van vocht, voeding, medicatie en verrichten medische controles, handelingen of therapeutische maatregelen.	Uitoefenen van toezicht op de cliënt
Cluster IB	7	208 22 fysieke fixatie	500		
Cluster IZ		474 37 fysieke fixatie 355 mechanische fix	1022	2	1
Cluster BB	7	55 15 fysieke fixatie 3 mechanische fix	3	31	
Bantuinweg			200		
Cuneraweg 8a Sluis 3-4-5-6			668		
Cuneraweg 8b Sluis 1-2		6	1		1
Dijkhuis	1	1	2	1	
Generaal Foulkes- weg 15		1	10	1	
Grebbeuweg 125			24	1	
Hollandia			15		
Koperwiek			10		
Kostverloren			3		
Rembrandlaan 22		1			
Uithoorn Eger			16		
Weverij 35			4		

De verhouding van het aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het aantal cliënten dat geen onvrijwillige zorg heeft ontvangen, uitgedrukt in aantallen en percentages

Locatie	Cliënten in zorg met ovz	Cliënten in zorg zonder ovz
Cluster IB	12 36,36%	21 63,63%
Cluster IZ	17 32,69%	35 67,31%
Cluster BB	15 28,85%	37 71,15%
Bantuinweg	2 6,45%	29 93,55%
Cuneraweg 8a Sluis 3-4-5-6	5 18,52%	22 81,48%
Cuneraweg 8b Sluis 1-2	4 36,36%	7 63,64%
Dijkhuis	2 40%	3 60%
Generaal Foulkesweg 15	4 10%	36 90%
Grebbeweg 125	3 30%	7 70%
Hollandia	1 2,38	41 97,62%
Koperwiek	1 3,57%	27 96,43%
Kostverloren	1 11,11%	8 88,89%
Rembrandlaan 22	1 11,11%	8 88,89%
Uithoorn Eger	1 25%	3 75%
Weverij 35	1 9,09%	10 90,91%

Kwalitatieve Analyse

Omdat dit de eerste analyse WZD is zijn er geen vergelijkingen te maken met eerdere periodes. We zien deze eerste analyse dan ook als een 0-meting en beoordelen of de kwantitatieve cijfers ons voldoende input geven voor een betekenisvolle kwalitatieve analyse.

Uit onze analyse komen een aantal opvallende zaken en aandachtspunten naar voren:

- Er bestaat twijfel of er een juiste registratie van toepassingen plaatsvindt. Zo is op een aantal locaties van Zideris geen enkele toepassing van onvrijwillige zorg geregistreerd of is het aantal zo laag dat er twijfel bestaat over de betrouwbaarheid van de cijfers. Aan de betrokken clustermanagers zal worden gevraagd dit bespreekbaar te

maken binnen de locaties en eventuele behoefte aan verdieping van kennis, binnen de organisatie kenbaar te maken.

- Gezien het bovenstaande willen we bij de volgende analyse meenemen; hoeveel onvrijwillige zorg wel is opgenomen in de persoonlijk plannen, maar waarvan geen toepassing is gemeld.
- In de kwantitatieve analyse is alleen de onvrijwillige zorg meegenomen waarbij sprake is van verzet door de cliënt/ vertegenwoordiger.

De vrijwillige toepassing van beperking bewegingsvrijheid, insluiting of gebruik psychofarmaca in afwijking van de geldende richtlijn bij wilsonbekwame cliënten, is niet meegenomen in de analyse. Deze categorie willen we de volgende keer apart opnemen in de

kwantitatieve analyse om zicht te blijven houden op de afbouw van deze zorg/ondersteuning.

- Toepassing van onvrijwillige zorg (nood) is niet apart opgenomen in de kwantitatieve analyse. Dit willen we de volgende keer meenemen om te monitoren.
- Soms wordt onvrijwillige zorg volgens een vast patroon (dagelijks, wekelijks of continue) toegepast. Als dit het geval is, is dit vaak terug te zien in het grote aantal toepassingen op dat type. Hierdoor vallen de incidentele toepassingen weg. We zien een meerwaarde in het onderscheiden van deze inzetfrequenties om een beter zicht te hebben op toe -en afname van toepassingen.

- Binnen een aantal locaties is in vergelijking met andere locaties een grotere inzet op onvrijwillige zorg van vormen 'beperken bewegingsvrijheid' en 'aanbrengen beperkingen vrijheid om het eigen leven in te richten' gemeld. We zouden graag binnen deze locaties een nadere analyse zien op teamniveau. Om welke beperkingen gaat het specifiek en zijn er op organisatieniveau wellicht zaken nodig om dit af te bouwen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld inzet van zorgtechnologie. We vragen betrokken clustermanagers deze feedback op te halen bij de teams en terug te koppelen aan de Wzd-advies commissie.

Cijfers van de raadpleging van de cliëntvertrouwenspersonen

Rapportage van Stichting Zideris, onderdeel van De Opbouw 2020



*daad*zinnig

Dit is Zideris

Zideris is een kleinschalige zorgorganisatie met een eigen gezicht, eigen visie en eigen karakter. Wij bieden persoonlijke begeleiding en mensgerichte ondersteuning aan jongeren en volwassenen met een verstandelijke beperking.

Locaties

Bilthoven

De Bilt

Epe

Huis ter Heide

Mijdrecht

Uithoorn

Rhenen

Veenendaal

Wageningen

Bezoekadres - Hoofdkantoor

Cuneraweg 12
3911 RN Rhenen

088 513 2513
info@zideris.nl
zideris.nl