



*kwaliteits*rapport

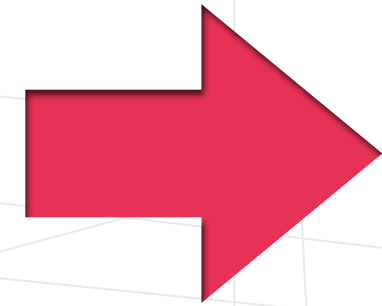
2022

Inhoudsopgave

Inleiding	5		
Leeswijzer	5		
1. Wie zijn we en waar staan we voor	7		
Onze visie	7		
Gentle Teaching	8		
Kwaliteit	9		
HKZ-keurmerk	9		
2. Ervaringen van cliënten en ondersteuning aan cliënten	11		
2.1 Zo werken we structureel aan kwaliteit van zorg	11		
Ben ik Tevreden?	11		
Persoonlijk Plan	12		
(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten	13		
Klachten	13		
Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang	13		
Onvrijwillige zorg	14		
2.2 Wat hebben we in 2022 bereikt en hoe gaan we verder	14		
Gezonde en evenwichtige voeding	14		
Persoonlijk plan	15		
Onvrijwillige zorg	16		
Zorg op maat	16		
(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten	18		
3. Eigenzinnige vakmensen	21		
3.1 Zo werken we structureel aan kwaliteit van zorg	21		
Werving en selectie	21		
Continuïteit van personeel	21		
Leerlingen en zij-instromers	21		
Teamreflectie	22		
Scholing en deskundigheidsbevordering	22		
Verzuim	22		
Klachten en meldingen bij de vertrouwenspersoon	23		
Uitstroom	23		
3.2 Wat hebben we in 2022 bereikt en hoe gaan we verder	24		
Werving en selectie	24		
Baan in 1 dag	24		
Continuïteit van personeel	25		
Centraal roosteren	25		
Deskundigheidsbevordering op maat	25		
Ontwikkelgesprekken	26		
Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)	27		
Verzuim	27		
4. Veilige zorg	29		
4.1 Zo werken we structureel aan kwaliteit van zorg	29		
Veilige leefomgeving	29		
Veilige werkomgeving	29		
		Incidenten	29
		Calamiteiten en prisma-onderzoek	30
		Bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	31
		4.2 Wat hebben we in 2022 bereikt en hoe gaan we verder	32
		Zorgcontinuïteit	32
		Medicatieveiligheid	32
		Risico-inventarisatie en -evaluatie	32
		Inspectiebezoek – plan van aanpak	33
		5. Reflectie	35
		Reflectie van de commissie Kwaliteit en veiligheid van de Raad van Toezicht van De Opbouw	35
		Interne reflectie van Zideris	35
		6. Overzicht van de doelen voor 2023	39
		Cliënten	39
		Medewerkers	39
		Veilige zorg	39
		Bijlagen	40



Inleiding



In ons kwaliteitsrapport willen we laten zien wat we het afgelopen jaar gedaan hebben. We leggen verantwoording af over de zorg die wij, op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) en een persoonsgebonden budget (PGB), bieden aan onze cliënten. Het kwaliteitsrapport is een onderdeel van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Over de zorg die we bieden aan ambulante cliënten op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), leggen we 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 2022 hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg. Welke dingen zijn goed gegaan en willen we graag behouden. Wat hebben we het afgelopen jaar geleerd en wat willen we in 2023 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.

Dit hoofdstuk vormt het uitgangspunt en de context van de opeenvolgende hoofdstukken: “Ervaringen van cliënten en ondersteuning aan cliënten”, “Eigenzinnige vakmensen” en “Veilige zorg”.

Elk hoofdstuk bestaat uit twee delen:

1) algemene onderwerpen die structureel bijdragen aan de kwaliteit van zorg van Zideris; 2) de beschrijving, uitvoering en status van de gestelde doelen voor 2022 en 2023 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, die uiteengezet wordt in het vijfde hoofdstuk “Reflectie”. Tot slot bestaat het hoofdstuk “Doelen voor 2023” uit een samenvatting van de doelen die voort zijn gekomen uit de voorgaande hoofdstukken. Deze doelen zullen weer concreet onderdeel worden van het kwaliteitsrapport van 2023, zodat de opvolging ook voor de lezer helder inzichtelijk wordt.

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

Levend houden van Gentle Teaching

Binnen Zideris verzorgen mastermentoren Marlette Bink en Yvonne Haenen de Mentoropleiding Gentle Teaching. Deze opleiding duurt bijna een jaar. Een Gentle Teaching mentor is iemand die naast je staat en je ondersteunt, inspireert en het goede voorbeeld geeft op het gebied van Gentle Teaching. “Met het opleiden van mentoren willen we het gedachtegoed en de grondhouding van Gentle Teaching verder verspreiden in alle lagen en locaties van Zideris”, vertelt Yvonne. “Hoe meer mentoren er zijn, hoe steviger we de cultuur van gentleness binnen Zideris kunnen verankeren.”

Meer kennis en verdieping

Wat heeft de opleiding gebracht aan degenen die deze het afgelopen jaar hebben afgerond? Vakcoach Annemarie

Ensink: “Door de opleiding heb ik nu meer kennis en verdieping in de methodiek en is er meer verbinding in de samenwerking met collega’s. Ik kan Gentle Teaching nu beter vertalen naar de praktijk, bijvoorbeeld in het ondersteunen van begeleiders bij het vormgeven van contact met bewoners. In mijn functie als vakcoach probeer ik hen te laten zien dat het aangaan van een verwachtingsvrije en liefdevolle begeleidingsrelatie ingangen geeft om cliënten nog beter te leren kennen en daarmee nog beter aan te sluiten op hun belevingswereld. Gentle Teaching is hiervoor de basis.” Begeleider en sinds kort Gentle Teaching trainer Cees Verhoef heeft de mentoropleiding gevolgd, omdat hij Gentle Teaching een warm hart toedraagt. Cees: “Ik vind het belangrijk om mijn opgedane

kennis, kunde en succeservaring te delen met mijn collega’s. Daarnaast vind ik het belangrijk om hoop uit te stralen.” Ook Laura Kleijer, begeleider bij Zideris, is recentelijk gestart als Gentle Teaching trainer. “Ik ben vorig jaar heel nieuwsgierig in de opleiding gestapt. Ik heb geleerd nog verder te kijken naar mogelijkheden om mezelf én mijn team verder te ontwikkelen in Gentle Teaching. Het gaat om meer bewustwording over wat je doet en hoe je het doet en hoe je elkaar daarin kunt ondersteunen. Soms zijn er situaties met cliënten waarbij er niet altijd direct een oplossing is. Ik ga dan samen met de cliënt kijken naar mogelijkheden die er wél zijn. Om van daaruit te ontdekken wat bij hem of haar past en waar hij/zij blij mee is.”



De eerste groep geslaagden van de Gentle Teaching mentoropleiding samen met de trainers. Van links naar rechts: Klaske Hoogstra, Cees Verhoeff, Marlette Bink (trainer), Annemarie Ensink, Laura Kleijer, René Wolswinkel, Yvonne Haenen (trainer).



1

Wie zijn we en waar staan we voor

Zideris is een kleinschalige zorgorganisatie met een eigen gezicht, eigen visie en eigen karakter. Wij bieden persoonlijke begeleiding en ondersteuning aan 657 mensen met een verstandelijke beperking, die bij Zideris wonen, deelnemen aan dagactiviteiten en ondersteund worden bij werk en recreatieve activiteiten. Daarnaast biedt Zideris ondersteuning bij mensen thuis. Ongeveer 630 medewerkers en 250 vrijwilligers zetten zich in om deze begeleiding continu te kunnen bieden.

De woon- en dagbestedingslocaties van Zideris zijn verdeeld over 9 clusters en liggen in de provincies Utrecht en Gelderland. Zideris maakt deel uit van zorggroep De Opbouw. Zorggroep De Opbouw bestaat uit drie zorgorganisaties (Silverein, Prinsenstichting en Zideris) en het BGO (bestuur en groepsondersteuning), die samen zorg verlenen aan ouderen en mensen met een verstandelijke beperking.

De Raad van Bestuur is gehuisvest in Utrecht. De directieraad, waarin de Raad van Bestuur en de directeuren van de zorgorganisaties zitting hebben, neemt de koersbepalende beslissingen in gezamenlijkheid. Afgelopen jaar hebben we kunnen ervaren dat er binnen de Opbouw veel kennis beschikbaar is die we kunnen benutten. Omgekeerd hebben de

andere zorgorganisaties ook baat bij onze kennis. Ook komend jaar gaan we uitvoering geven aan het plan ‘Samen Merkbaar Beter’, waarin strategische thema's gezamenlijk zullen worden opgepakt en waar mogelijk gebruik gemaakt zal worden van schaalvoordeel. Dit vanuit de gedachte: alleen ga je sneller, maar samen kom je verder. De kaders voor 2023 vanuit De Opbouw staan beschreven in de kaderbrief.

Onze visie

“Je mag zijn wie je bent.

Je groeit naar vermogen.

Je vindt persoonlijk geluk.”

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, 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 kernwaarden zijn: *onvoorwaardelijk verbonden, grenzeloos plezier, uitgesproken*

open en eigenzinnige vakmensen. Zij staan voor wat in ons dagelijks handelen zichtbaar moet zijn om invulling te geven aan “eigenzinnige zorg”.

Gentle Teaching

Bij Zideris werken we sinds 2010 vanuit de principes van Gentle Teaching. Uitgangspunt van deze grondhouding en methodiek is dat ieder mens verlangt naar companionship: relaties waarin je je veilig en geliefd voelt, je eigen liefdevolle gevoelens kunt delen en je je verbonden voelt met de ander. Door ons bewust te richten op het ontwikkelen van de veilige, liefdevolle relatie leert de ander dat hij zich in onze aanwezigheid door ons gezien en gesteund kan voelen. Dit zorgt er voor dat

we de persoon beter kunnen begeleiden, ook op stressvolle momenten, en heeft een positief effect op de levenskwaliteit. Bovendien zorgt het werken vanuit een warme, ondersteunende houding voor meer energie, werkplezier en voldoening bij medewerkers.

Ontwikkeling en borging

Zideris besteedt veel aandacht aan het verder ontwikkelen en borgen van Gentle Teaching. Dat doen we onder andere door het aanbieden van Gentle Teaching trainingen aan medewerkers en door het opleiden van Gentle Teaching mentoren. Zideris heeft eigen trainers, die de verschillende trainingen verzorgen en een expertisegroep, die verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en

borging binnen de organisatie. Samen met Prinsenstichting heeft Zideris het Gentle Teaching Expertisecentrum opgericht, dat kennis over Gentle Teaching verzamelt, ontwikkelt en deelt en dat Gentle Teaching studiedagen organiseert.

De trainers hebben een verdiepende workshop ontwikkeld met als titel: ‘Gentle Teaching en eigen regie: kijken in kansen’. De workshop richt zich op bewustwording en vergroting van de eigen regie van zowel de cliënt als de medewerker. De workshop werd aangeboden tijdens de Gentle Teaching verdiepingsbijeenkomsten. In 2022 hebben ongeveer 350 medewerkers Gentle Teaching basis- of verdiepingstrainingen gevolgd. In december vond de feestelijke uitreiking plaats van het mentorcertificaat aan vijf cursisten die de eerste Gentle Teaching mentoropleiding binnen Zideris hebben afgerond.

Kwaliteit

Zideris wil zorg van een goede kwaliteit bieden aan haar cliënten. 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. De zorg wordt gegeven door 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, waarbij op ieder niveau van de organisatie wordt gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor de cliënt.

Voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg maken we gebruik van de PDCA-cyclus (Plan - Doen - Controleren - Actualiseren). Hiermee investeren we in het lerend vermogen van Zideris. In 2021 bleek het voor de meeste doelen lastig om de PDCA-cyclus te doorlopen en kwamen we in de praktijk niet verder dan de eerste fase (Plan). Ondanks goede voornemens en plannen voor verbetering, lukte het ook in 2022 op verschillende punten niet om te komen tot de tweede stap van de cyclus: het doen. Een bezoek van de

Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in september 2022 en het daaraan verbonden rapport bevestigde dit. In 2023 willen we laten zien dat Zideris inderdaad een lerende organisatie is, dat we in staat zijn om samen te werken om onze plannen uit te voeren en dat we de PDCA-cyclus volledig kunnen benutten om te leren en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

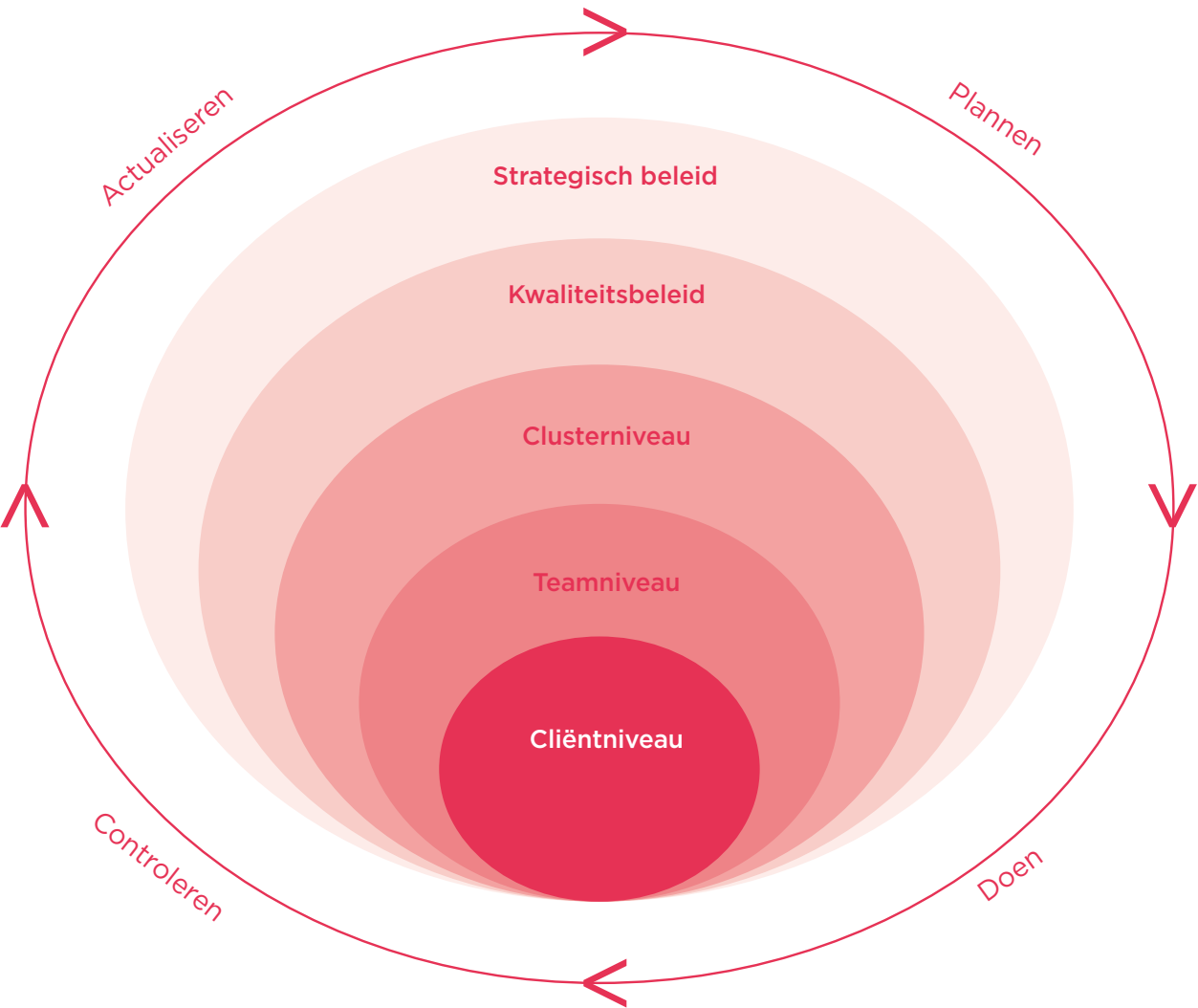
HKZ-keurmerk

Sinds 2008 heeft Zideris het HKZ-keurmerk, een landelijk kwaliteits-keurmerk voor Nederlandse zorginstellingen. Het certificaat geeft aan dat Zideris voldoet aan de voorwaarden om goede zorg te kunnen leveren.

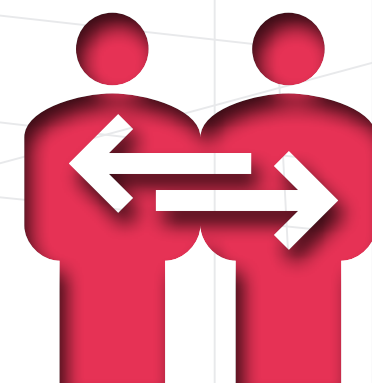


In het najaar van 2022 heeft een team van auditoren van het Keurmerkinstituut een beoordeling gedaan bij Zideris. Het was een goed bezoek, waarbij de auditoren op verschillende gebieden hebben meegekeken. Op de dagbesteding Robijn in Rhenen hebben zij bevlogen medewerkers ontmoet met een juiste bejegening naar onze cliënten. In Veenendaal, locatie Hollandia, hebben zij een team gezien dat in control is. Tot slot zagen zij dat het team Ambulant Zeist-De Bilt een team is dat qua ontwikkeling aan het groeien is. Verder gaven zij aan overal zeer welkom te zijn ontvangen. De gevoerde gesprekken waren aangenaam. De medewerkers vertelden met trots over hun werk en de zorg die zij bieden aan onze cliënten.

De eindconclusie van de auditoren is, dat zij bij Zideris een kwaliteitsmanagementsysteem hebben aangetroffen dat voldoet aan de norm. Wij weten wat goed gaat, maar vooral ook wat niet goed gaat. Uiteraard waren er ook punten ter verbetering. Zo concludeerden zij dat wij onvoldoende inzichtelijk konden maken welke maatregelen zijn genomen na de interne audit die in 2021 is gehouden. Ook concludeerden de auditoren dat een volledige overzicht van de kritische processen in de organisatie niet voorhanden was. De auditoren zijn akkoord gegaan met de door Zideris voorgestelde verbetermaatregelen. Het kwaliteitscertificaat is verlengd tot december 2025.



Figuur 1: Kwaliteitsbeleid



2

Ervaringen van cliënten en ondersteuning aan cliënten

Bij Zideris staan kwaliteit van zorg en ervaren kwaliteit van leven van de individuele cliënt centraal. Hierover voeren we, met behulp van Ben ik Tevreden?, het gesprek met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Elke cliënt heeft een passend Persoonlijk Plan, waarin afspraken staan over de te bieden ondersteuning en na te streven doelen om de cliënt een zo gelukkig mogelijk leven te laten leiden. Iedere cliënt heeft een digitaal cliëntdossier, waarin het Persoonlijk Plan wordt vastgelegd en waarin wordt gerapporteerd op de uitvoering van de gemaakte afspraken. Begeleiders van woon- en dagbestedingslocaties en behandelaars werken samen om een passend en persoonsgericht antwoord te kunnen geven op de begeleidings- en behandelvraag van onze cliënten.

2.1 Zo werken we structureel aan kwaliteit van zorg

Ben ik Tevreden?

Ben ik Tevreden? (BiT) is een laagdrempelig en praktisch instrument, waarmee de ervaringen van mensen met een beperking in

kaart gebracht kunnen worden. Het kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van leven. BiT gaat uit van gesprekken tussen cliënt en organisatie over de tevredenheid van de cliënt. Bij cliënten die zelf niet in staat zijn een waardering te geven over de kwaliteit van leven wordt de BiT Observatielijst gebruikt. De uitkomsten van het gesprek of de observaties dienen als inbreng voor het Persoonlijk Plan van de cliënt.

Zideris wil dat de uitkomsten van Ben ik Tevreden een vertaling krijgen in team- en clusterplannen en het jaarplan van Zideris. Zo kan er cyclisch gewerkt worden aan kwaliteitsverbetering op bepaalde thema's, zoals het aanbod van wonen en dagbesteding, voeding, participatie in de samenleving. Hiervoor zijn in 2022 de volgende wijzigingen in het gebruik van de Ben Ik Tevreden? ingevoerd: het BiT-gesprek wordt vanaf 2023 één keer per drie jaar gevoerd met alle cliënten die vallen onder de Wet langdurige zorg (Wlz). Tot nu toe gebeurde dit jaarlijks. Het team van een locatie doet ook één keer per drie jaar een analyse op teamniveau. Omdat Zideris wel jaarlijks wil beschikken over gegevens van de cliënttevredenheid, voert ieder jaar een aantal clusters het



BiT-gesprek met cliënten. In 2023 starten de clusters Veenendaal, Wageningen en Rhenen Stad. Vanaf 2023 vindt ook jaarlijks een analyse plaats op organisatieniveau, die onderdeel is van het kwaliteitsrapport.

In 2023 ontwikkelt de afdeling Beleid, in samenspraak met teams, een analysetool en een gesprekshandleiding voor het gebruik van BiT. Om medewerkers te ondersteunen bij het gebruik van het instrument Ben Ik Tevreden zal er in de tweede helft van 2023 een training worden aangeboden.

Persoonlijk Plan

Zideris wil dat iedere cliënt een actueel Persoonlijk Plan heeft, met herkenbare doelen en ondersteuningsafspraken voor een bepaalde periode. Deze afspraken zijn voor begeleiders en behandelaars het uitgangspunt bij het vormgeven van de ondersteuning en behandeling in dagprogramma's, werk-schema's en behandelplannen.

Begeleiders van woon- en dagbestedingslocatie en behandelaars werken als 1 team samen om een passend en persoonsgericht antwoord te geven op de begeleidings- en behandelvraag van onze cliënten. Binnen deze samenwerking hebben een aantal zorgprofessionals een specifieke rol of verantwoordelijkheid. De persoonlijk begeleider is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt/-vertegenwoordiger als het gaat om de gemaakte afspraken in het Persoonlijk Plan. De inhoudelijke eindverantwoordelijkheid ligt, afhankelijk van de behandelvraag, bij de betrokken gedragskundige of de arts voor verstandelijk gehandicapten (arts VG). De eindverantwoordelijke behandelaar onderneemt actie wanneer knelpunten worden gesignaleerd, die de effecten van zorg of behandeling negatief beïnvloeden. De clustermanager stuurt op de gelijkwaardige samenwerking tussen de verschillende disciplines en creëert randvoorwaarden die de multidisciplinaire samenwerking onder-

steunen. Deze verantwoordelijkheid ten aanzien van het proces onderscheidt zich nadrukkelijk van de verantwoordelijkheid op inhoud die bij de regiebehandelaar ligt.

(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten

Zeggenschap van cliënten vindt plaats op alle niveaus binnen de organisatie. De cliënt heeft persoonlijk zeggenschap via Ben Ik Tevreden? en het samen opstellen van een Persoonlijk Plan. Per locatie kunnen cliënten deelnemen aan huiskamer- en werkoverleg en in elk cluster is een lokale cliëntenraad (CR). In de centrale cliëntenraad (CCR) hebben afgevaardigde cliëntvertegenwoordigers uit de verschillende lokale CR zeggenschap op organisatieniveau.

Huiskamer- en werkoverleg

Het doel van het huiskamer- en werkoverleg is om onze cliënten zeggenschap te geven in hun “samenleven” met anderen in een woning of op een locatie van dagbesteding. Het gaat hierbij om het ervaren van verbondenheid. Het belangrijkste is dat we de bijeenkomst vormgeven op een manier die passend is bij de mensen van de groep. Elke woning heeft huisregels, die samen met de cliënten van de woning zijn opgesteld.

Centrale en lokale cliëntenraad

Bij Zideris zijn er, naast de centrale cliëntenraad, zeven lokale cliëntenraden. De vier clusters die het terrein aan de Cuneraweg in Rhenen delen, hebben een gezamenlijke cliëntenraad van cliëntvertegenwoordigers. In de overige zes clusters maken zowel cliënten als vertegenwoordigers deel uit van de cliëntenraad. Zideris streeft ernaar dat elke lokale cliëntenraad een cliëntencoach heeft, die de cliënten ondersteunt.

Klachten

In 2022 hebben de klachtenfunctionarissen van Zideris 17 klachten ontvangen, dit is daling van 14 klachten ten opzichte van 2021, maar nog wel meer dan de voorgaande jaren (11 in 2019 en 12 in 2020). Aan het einde van het jaar waren 14 klachten naar tevredenheid afgehandeld en waren drie klachten nog in behandeling. Over de klachten in het jaar 2022 stellen de klachten-

Klacht is ingediend door	Aantal
Clïënt	5
Verwant van cliënt	11
Extern persoon	1

Onderwerp van de klacht	Aantal
Ontevredenheid over begeleiding (bejegening, nakomen afspraken, uitvoering van de zorg)	10
Afwijzing voor woonplek bij Zideris	1
Woonomstandigheden (schoonmaak, roken, toegang tot internet)	3
Inzet personeel (ZZP'ers uitzendkrachten)	2
Schending privacy	1

functionarissen een jaarverslag op, waarin zij ook aanbevelingen doen. Dit verslag wordt binnen Zideris besproken en wordt gebruikt om het proces van afhandeling van klachten te verbeteren.

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

De Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) beschermt de rechten van cliënten die onder de Wet zorg en dwang vallen. Deze vertrouwenspersoon wordt bij Zideris breed ingezet. De cliënten kunnen zich bij alle uitingen van onvrede of klachten over de zorg, opname of verblijf, tot de CVP Wzd wenden. De gesprekken met de cliëntenvertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk.

De cliëntenvertrouwenspersonen schrijven in hun jaarverslag over 2022 het volgende: *“In 2022 zijn er in totaal zijn 24 locaties bezocht, waarvan een enkele locatie twee keer. Doordat de CVP Wzd zowel woon-groepen als dagbestedingslocaties bezoekt, beginnen meerdere cliënten de CVP Wzd te herkennen. Op verzoeken om een individueel gesprek tijdens een locatiebezoek wordt zo mogelijk ingegaan, meestal is een luisterend oor voldoende. Medewerkers stellen vragen over onder andere onvrijwillige zorg of over wanneer zij de CVP Wzd kunnen inschakelen ten behoeve van een cliënt. Tijdens de locatiebezoeken valt op, dat de kennis en toepassing van de Wzd per locatie*

verschilt. Bij een enkele groep is er nadrukkelijk sprake van afbouw van beperkende maatregelen en is men blij met vragen van de CVP Wzd naar de overwegingen daarbij. Op andere groepen is hier minder aandacht voor, worden beperkende maatregelen frequent ingezet en is de rechtspositie van cliënten minder makkelijk bespreekbaar.”

De CVP Wzd heeft in 2022 drie signalen afgegeven over tekortkomingen in de onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt. Tweetal signalen lagen in het verlengde van het handelen van medewerkers met onvoldoende kennis rondom de Wzd en bevestigen het jaarverslag van de CVP.

De verschillende signalen zijn besproken met de betrokken clustermanagers. Ook wordt het jaarverslag van de vertrouwenspersonen besproken met een aantal betrokkenen van Zideris. Cijfers uit het jaarverslag over 2022 staan in de bijlage van dit rapport.

Onvrijwillige zorg

Zideris verleent vrijwillige zorg aan cliënten. Onvrijwillige zorg bieden we alleen in die situaties waarin het echt niet anders kan en we samen alle mogelijke alternatieven hebben onderzocht. Onvrijwillige zorg bieden we altijd in overleg, op de minst ingrijpende manier en zo kort mogelijk. We zijn ons hierbij bewust van het effect op de cliënt. Bij alternatieven kun je denken aan aanpassingen in de omgeving van de cliënt, inzet van andere hulpmiddelen of een andere manier van bejegening. Zideris analyseert twee maal per jaar de ingezette onvrijwillige zorg. Hiermee geven we inzicht in de ontwikkelingen ten aanzien van de Wzd die zich binnen de organisatie hebben voorgedaan, hoe Zideris onvrijwillige zorg heeft ingezet en welke maatregelen wij hebben getroffen met betrekking tot het terug dringen van onvrijwillige zorg.

De Wzd-adviescommissie concludeert in de analyse over het afgelopen half jaar (juli-december 2022) dat het realiseren van de randvoorwaarden voor de uitvoering van het Wzd-beleid onvoldoende was. Hierdoor heeft

niet op alle locaties de evaluatie van onvrijwillige zorg binnen de vastgestelde termijn plaatsgevonden. Er is inmiddels een planning gemaakt om de geconcludeerde achterstand uiterlijk medio 2023 in te lopen.

In het vierde kwartaal van 2022 is een begin gemaakt met de evaluatie van het Wzd-beleid. Het beleid is opgesteld in 2020. Inmiddels is de wet op een aantal punten gewijzigd, zijn interne inzichten en werkwijzen veranderd en is aanpassing van het beleid hierop nodig. In april 2023 zal een geactualiseerde versie van het Wzd-beleid worden voorgelegd aan het bestuur en de cliëntenraad.

De analyse van de toegepaste onvrijwillige zorg is opgenomen in de bijlagen van dit rapport.

2.2 Wat hebben we in 2022 bereikt en hoe gaan we verder

Gezonde en evenwichtige voeding

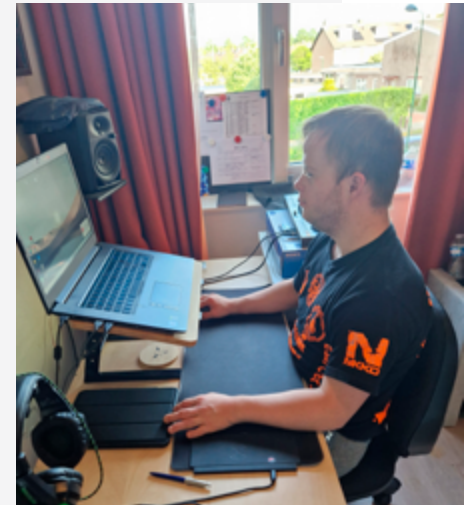
Cliënten kunnen in Ben ik Tevreden? aangeven of ze met een onderwerp uit een domein aan de slag willen om het te verbeteren. Deze verbeterwensen worden meegenomen bij het opstellen van het Persoonlijk Plan. Het thema “Hoe leef ik gezond?” was in 2021 het meest door cliënten gekozen om iets aan te veranderen. Aansluitend hierop hebben we voor 2022 als doel gesteld: *Elke cliënt krijgt gezonde en evenwichtige voeding, die voldoet aan de richtlijnen van het Voedingscentrum.*

In 2022 zijn we tot de conclusie gekomen, dat dit doel niet aansluit bij de manier waarop we aandacht aan voeding willen geven in de organisatie. Natuurlijk vinden we de gezondheid van onze cliënten belangrijk, maar de gesprekken over “Client aan het roer” en onvrijwillige zorg hebben het inzicht gegeven dat we het gesprek over wat gezond is en of iemand gezond moet eten, met de cliënt zelf willen voeren, individueel of op de woning waar de cliënt woont. Dit gebeurt in gesprekken met individuele cliënten bij het bespreken van hun Persoonlijk Plan en in woningen tijdens het huiskameroverleg of in de lokale cliëntenraadvergadering.

Het verhaal van Daan

Eerst moest ik elke avond om half 10 mijn laptop, ipad en telefoon inleveren. We hebben gepraat met mijn persoonlijk begeleider en mijn ouders, toen hebben we afgesproken dat ik mijn telefoon elke nacht mocht houden. Dat gaat heel goed. Als er nu iets is dan kan ik de leiding bereiken en mijn ouders. Ook kan ik nu mijn eigen wekker op mijn telefoon zetten. We hebben pas weer gepraat en nu hebben we weer een nieuwe afspraak gemaakt. Op zaterdag mag ik mijn laptop en ipad ook zelf houden.

Ik vind het heel goed gaan met het inleveren, soms fop ik de leiding en doe iets anders in de tas dat vind ik wel grappig. Ik vind het super fijn dat ik op zaterdag mijn spullen mag houden. Op zondag kan ik lekker uitslapen dus dan ben ik ook niet zo moe als ik laat naar bed ga.



Status: Dit doel is gedurende 2022 gewijzigd. Door veranderde inzichten heeft Zideris besloten dat we niet op organisatieniveau willen bepalen wat “gezonde en evenwichtige voeding” is, maar dat we over dit onderwerp direct met cliënten het gesprek willen voeren.

Persoonlijk plan

In 2020 is Zideris gestart met het project “Doorontwikkeling Persoonlijk Plan”. Het uiteindelijke doel van dit project is dat iedere cliënt een actueel Persoonlijk Plan heeft met herkenbare doelen en afspraken voor de ondersteuning in een bepaalde periode. In het laatste kwartaal van 2021 is een implementatieplan opgesteld, dat in 2022 zou worden uitgevoerd. Een doel voor 2022 was dan ook: Doorontwikkelen van het Persoonlijk Plan (Ieder cliënt heeft een actueel zorgplan; elke medewerker kent het Persoonlijk Plan en er wordt volgens het plan gewerkt). Het implementatieplan bevat concrete verbeterpunten ten aanzien van “de bedoeling” van het Persoonlijk Plan en wijzigingen in de software, als middel om “de bedoeling” verder vorm te geven en te ondersteunen. De softwareaanpassingen in het elektronisch cliëntdossier (ECD) zijn in 2022 niet gerealiseerd door vertraging in de oplevering bij de leverancier van het ECD en benodigde afstemming met Prinsenvestiging over de gezamenlijke inrichting.

Eind 2021 is in de notitie “Rol- en verantwoordelijkheidsverdeling binnen de samenwerking in de begeleiding en behandeling van cliënten” beschreven wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft bij de totstandkoming, uitvoering en evaluatie van het Persoonlijk Plan. De implementatie van de notitie in de praktijk is gestart in 2022. Het bleek niet eenvoudig om een driehoek van gelijkwaardige samenwerking te creëren tussen team, behandelaar en manager. Het is een andere manier van samen kijken naar de inhoud en het proces. De begeleiders en behandelaars gaan over de inhoud, de clustermanager stuurt op de randvoorwaarden in de samenwerking. Er is afgesproken dat door de clustermanager per cluster een bijeenkomst zou worden georganiseerd met teams, behandelaars en de clustermanager om samen betekenis te geven aan samenwerking binnen het kader van de notitie. Het bleek in de praktijk niet eenvoudig om op korte termijn alle verschillende betrokkenen samen aan tafel te krijgen. Uiteindelijk hebben in 2022 geen bijeenkomsten plaatsgevonden, maar zijn deze gepland voor het eerste kwartaal van 2023. Dan vindt er ook een bijeenkomst plaats van de verschillende behandelaars van de afdeling Behandeling om met elkaar het gesprek te voeren over de notitie en de betekenis ervan voor hun handelen.

In het vierde kwartaal van 2022 zijn afspraken gemaakt met clustermanagers en afdeling Opleidingen over deskundigheidsbevordering van medewerkers met betrekking tot de multidisciplinaire samenwerking. De training ‘Schrijven Persoonlijk Plan’, die gericht is op het registreren van het Persoonlijk Plan in het ECD, is aangepast. Er wordt meer aandacht besteed aan “de bedoeling” van het Persoonlijk Plan. In 2023 worden een training voor persoonlijk begeleiders en een richtlijn en workshop/training Rapporteren ontwikkeld.

Status: het doel is gedeeltelijk bereikt. Er zijn stappen gezet in de doorontwikkeling van het Persoonlijk Plan, met name om een goede multidisciplinaire samenwerking tot stand te brengen. In 2023 geven we hier een vervolg aan met het doel: Verdere implementatie rol- en verantwoordelijkheidsverdeling, gekoppeld aan methodisch werken. We willen dit bereiken door het opzetten en inplannen van een vaste structuur van multidisciplinair overleg (MDO) om de persoonlijke plannen te evalueren, het vaststellen van een handreiking voor het methodisch uitvoeren samenwerking rondom het Persoonlijk Plan en MDO, het opstellen van beleid met betrekking tot rapporteren met daaraan gekoppeld scholing voor medewerkers en het maken van afspraken over de dossiervoering door behandelaren.

Onvrijwillige zorg

Voor 2022 hadden we het volgende doel opgesteld: Verdere implementatie en borging van de Wzd. In de analyse over de eerste helft van 2022 concludeerde de Wzd-adviescommissie dat er onvoldoende bewustwording en kennis over de Wet zorg en dwang is binnen heel Zideris. De Wzd-adviescommissie deed de volgende aanbeveling: “Verleg de focus bij de Wzd van registratie naar de bedoeling van de wet, namelijk betere rechtsbescherming van cliënten. Maak hierbij expliciet de verbinding met de visie van Zideris: “cliënt aan het roer”. Cliënt aan het roer is verbonden met onderwerpen als zeggenschap, wilsbekwaamheid, vertegenwoordiging, medezeggenschap, inzagerecht in het dossier én het voorkomen van onvrijwillige zorg. Geef in de organisatie vanuit het “goede gesprek” opnieuw betekenis aan wat Zideris onder “cliënt aan het roer” verstaat.”

Deze aanbeveling is overgenomen door de directie van Zideris. Om vorm en inhoud te kunnen geven aan deze ‘hernieuwde’ implementatie zijn in de maand november 2022 bijeenkomsten georganiseerd voor cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers.

Om het gestelde doel te behalen zijn verder de volgende maatregelen genomen: Hoewel in de reparatiewet Wzd de eis van de inzet van een extern deskundige is vervallen per november 2021, zet Zideris deze extern deskundige nog in bij de evaluatie van onvrijwillige zorg na de 2e verlenging. Alle achterstanden die hierin waren opgelopen, zijn sinds juli 2022 weggewerkt. Begin augustus 2022 zijn twee externe Wzd-functionarissen aangesteld die de Persoonlijke Plannen met onvrijwillige zorg beoordelen.

Status: het doel is gedeeltelijk bereikt. Er zijn in 2022 stappen gezet in de implementatie en borging van de Wzd, maar de genoemde achterstanden zijn nog niet volledig opgelost. Er is een start gemaakt met het vergroten van kennis en bewustwording van de Wzd bij medewerkers. Dit wordt in 2023 vervolgd. Daarvoor is het volgende doel gesteld: Betekenis en inhoud geven aan het begrip “Cliënt aan het roer”, gekoppeld aan verdieping en borging van de uitvoering van de Wzd.

Zorg op maat

Zideris wil de zorg en begeleiding die geboden wordt zo goed mogelijk afstemmen op de zorgvraag van de cliënten. Om dit te kunnen doen, is het belangrijk om in kaart te brengen welke doelgroepen Zideris bedient en in de toekomst wil bedienen. Voor 2022 was daarom het doel gesteld: Ontwikkelen van een passend aanbod en daarmee een optimale bezettingscapaciteit, op basis van bepaling van de doelgroep. Om dit doel te bereiken zijn eind 2021 en begin 2022 drie bijeenkomsten georganiseerd waarin verkenningen hebben plaatsgevonden. Op basis hiervan is in de eerste helft van 2022 besloten op welke doelgroep de focus komt te liggen. Op de korte termijn richten we ons op het leveren van zorg aan de doelgroepen die Zideris nu al bedient. Aandachtspunten

Samen in gesprek over: ‘De cliënt aan het roer’

Betekenis voor cliënten

Afspraken ter bescherming van een cliënt, waar een cliënt zich soms tegen verzet, worden niet altijd als onvrijwillige zorg gezien. Voor cliënten gaat het echter ook vaak om kleine dingen zoals dat koekje dat je niet mag of het niet kunnen kiezen wat je op brood doet. Eigen regie lijkt soms aanwezig, maar men is zich niet altijd bewust dat alles strak in afspraken is geregeld. Afspraken geven houvast, maar staan soms ook ontwikkeling in de weg. We kunnen vaker stilstaan bij welke mogelijkheden er zijn om meer regie aan cliënten te geven. Ook het geven van advies aan een cliënt kan een erg sturende uitwerking hebben. Als tip wordt meegegeven om als begeleider niet zo zeer advies te geven, maar cliënten te ondersteunen in het denkproces om tot bepaalde keuzes te komen. Om de cliënt ook bij het rapporteren centraal te zetten, is het een idee om naar de cliënt toe te rapporteren (je hebt vandaag, ik zag dat je vandaag.....).

We zouden meer aandacht mogen hebben voor invulling van ‘cliënt aan het roer’ bij cliënten die zich verbaal minder goed kunnen uiten of niet kunnen lezen. Hoe geven we dan vorm en inhoud aan het maken van eigen keuzes. Hierbij mag ook aandacht zijn voor cliënten die niet zo gericht zijn op het maken van eigen keuzes, maar meer behoefte hebben aan geborgenheid, nabijheid. En dan gaat het meer om een leefklimaat dat aansluit bij persoonlijke wensen/behoefte van cliënten.

Samen werken aan vertrouwen

Er worden mooie voorbeelden gedeeld van situaties waarin teams in nauwe samenwerking met de cliënt, vertegenwoordiger en behandelaars actief werken aan meer zeggenschap voor de cliënt. Vanuit angst om verkeerde beslissingen te maken voor de cliënt wordt soms vastgehouden aan oude, beperkende afspraken. Door multidisciplinair in gesprek te gaan over risico’s (is het risico reëel, zijn er ook aanvaardbare risico’s) en hierover gezamenlijk afspraken te maken, ontstaat vertrouwen om meer los te durven laten. Door het geven van vertrouwen groeien cliënten ook in zelfvertrouwen en eigenwaarde.

Cliëntenraad en ondersteunende diensten

Deelnemers aan de gesprekken zien een belangrijke rol voor de lokale en centrale cliëntenraad voor input vanuit cliëntperspectief bij ontwikkeling en uitvoering van beleid of clusterplannen. Binnen sommige clusters is dit goed geregeld en binnen andere mag daar meer aandacht voor komen. Zichtbare aandacht vanuit de ondersteunende diensten voor het thema “cliënt aan het roer” is zeer belangrijk. In besluitvormingsprocessen steeds het perspectief van cliënten meenemen (wat betekent een besluit of een bepaalde werkwijze voor cliënten). Voorbeelden hierbij zijn keuzes en uitvoering over de hoogte en uitbetaling van kookgeld voor cliënten, ICT-faciliteiten voor cliënten, invulling van roosters waardoor cliënten verplicht naar dagbesteding moeten.

hierbij zijn het investeren in en faciliteren van de teams, het verder bekwamen in de toenemende zorgvraag van alle doelgroepen (en daarbinnen focussen op de indicaties VG6 en 7) en het bieden van levensloopbestendige zorg aan bewoners van Zideris door in te spelen op de aanvullende zorgvraag van de ouderwordende cliënt. Daarnaast verkennen we de mogelijkheden voor ambulante begeleiding met behandeling.

De keuze voor doelgroepen vergt nog een verdere uitwerking in cliëntpaden. Dit sluit aan bij de kanslijnen uit het landelijk akkoord tussen VGN en ZN. Om deze reden is gekozen voor kanslijn 3.

Status: het doel is bereikt. De doelgroep is bepaald, er is een passend aanbod en een optimale bezettingscapaciteit. In 2023 geven we verdere invulling aan doelgroepenbeleid door het uitwerken van cliëntpaden.

Om te komen tot een toekomstbestendige gehandicaptenzorg hebben de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) vijf kanslijnen ontwikkeld, waar de handicap-tenzorgorganisaties de komende jaren concreet invulling aan gaan geven:

1. Elke cliënt krijgt een betekenisvolle daginvulling, passend bij de wensen, talenten en vermogens.
2. Implementeren van bewezen arbeidsbesparende technologieën in de eigen zorgpraktijk.
3. Alle cliënten ontvangen een passend zorgniveau bij hun zorgvraag.
4. Elke cliënt die dat aankan, krijgt een zo zelfstandig mogelijke, eigen veilige plek in de samenleving (ambulantisering).
5. Bij elke cliënt wordt een [eigen] netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning.

Zideris heeft ervoor gekozen in 2023 te starten met concrete invulling van kanslijn 2 en 3. Voor het komende jaar zijn daarom de volgende doelen opgesteld:

Voor kanslijn 2 - implementeren van arbeidsbesparende zorgtechnologieën:

- Ontwikkelen van een visie op zorgtechnologie

- Project biodynamische verlichting in kader van reguleren dag-nacht ritme uitgevoerd door het Slaapteam.

Voor kanslijn 3 - passend zorgniveau bij de zorgvraag van de cliënt:

- Bestendigen doelgroepbepaling: de randvoorwaarden zijn uitgewerkt en eerste stap naar zorg-/cliëntpaden is gezet.
- Anders organiseren van de zorg: uitwerking van een "stepped care" model: passende zorg zo licht als mogelijk is en zo intensief als nodig.

(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten

Zideris geeft uitvoering aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), maar er zijn nog punten ter verbetering. Daarom stelden we voor 2022 het doel: *de Wmcz wordt verder geïmplementeerd binnen de clusters. De inspraak is zo dicht mogelijk bij de cliënt georganiseerd. In 2022 zijn er verschillende gesprekken gevoerd met de centrale cliëntenraad (CCR) en er is een plan van aanpak opgesteld hoe medezeggenschap binnen Zideris moet worden georganiseerd.* De CCR gaat akkoord met het plan van aanpak.

In het plan staat onder andere dat de structuur die er is, met de centrale en lokale cliëntenraden, gehandhaafd blijft. Ook het huiskameroverleg blijft en wordt doorgevoerd op alle locaties. Voor ondersteuning hierbij wordt gekeken hulpmiddelen (vergaderkit), communicatie en de rol van de cliëntenondersteuner. Het reglement uit 2017 wordt omgevormd tot een medezeggenschapsregeling die aansluit bij de nieuwe wet en die de verschillende taken en verantwoordelijkheden tussen de verschillende raden beschrijft. Hierbij wordt het huishoudelijk reglement (over functies, vergaderingen, agenda, contact met de achterban, etc.) meegenomen.

Status: dit doel is gedeeltelijk bereikt. In 2023 werken we verder aan het doel: de Wmcz wordt verder geïmplementeerd binnen de clusters. De inspraak is zo dicht mogelijk bij de cliënt georganiseerd. Dit doel willen we bereiken door het uitvoeren van het plan van aanpak.

ABCDate

Zideris is sinds begin 2022 aangesloten bij ABCDate. ABCDate is een website én app voor mensen met een verstandelijke beperking. Je kunt er op een veilige manier nieuwe mensen leren kennen. ABCDate organiseert ook activiteiten door heel Nederland.

Arjon uit Mijdrecht vertelt over zijn ervaring met ABCDate:

"Ik ben naar een groot ABCDate-feest in Den Haag gegaan. Dat was de eerste keer. Ik dacht, ik trek gewoon de stoute schoenen aan en ben gegaan. "Het was de eerste wel even wennen. Ik kende niemand. Ik ben aan een tafel gaan zitten met een spelletje dat ik kende. En heb afgewacht wie erbij kwam zitten. Hoe langer ik

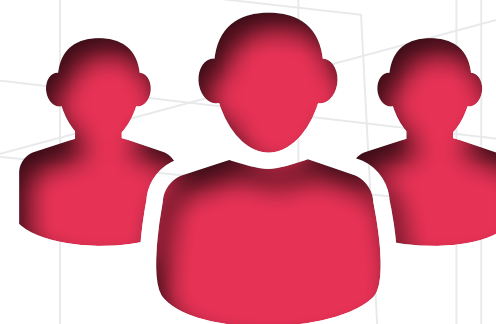
op het feest was, hoe makkelijker het ging. Naar het volgende feest heb ik gelijk een huisgenoot meegenomen! De activiteiten zijn gratis. En alles wordt goed geregeld!"

"Ik heb nu verkering door ABCDate. Het is een ex van vroeger en een collega die op een andere plek woont. Ik had geen contact meer met haar. Ineens kwam ik haar weer tegen op ABCDate. Ik stuurde een berichtje 'Goedenavond! Jij ook hier?!' Toen hebben we afgesproken. We deden het lekker rustig aan. En nu hebben we verkering. We passen gewoon heel goed bij elkaar."

"Ik ben met ABCDate ook naar een voetbalwedstrijd in de Arena

geweest en in het Rijksmuseum. Op het prikbord zet ik weleens een berichtje. Ik had iets geschreven over mijn vakantie. Toen vertelden andere mensen ook waar ze naartoe gaan op vakantie. Sommige mensen gaan heel ver! Ik heb nu verkering maar ik blijf op ABCDate. Ik ontmoet er nieuwe mensen. En we doen leuke dingen. Ik vind ABCDate gewoon heel leuk!"





3 Eigenzinnige vakmensen

3.1 Zo werken we structureel aan kwaliteit van zorg

Betrokken en vakbekwame medewerkers, die in gesprek 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 zijn binnen de 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. We vinden het belangrijk dat medewerkers zich structureel inzetten voor onze cliënten. Op die manier kunnen ze onze visie en waarden uitdragen en in zelf-organiserende teams samen verder bouwen aan kwaliteit van zorg. In dit hoofdstuk laten we, met doelen voor onder andere werving en verzuim, zien hoe we dit willen bereiken.

Werving en selectie

Bij Zideris vinden we het belangrijk dat teams en leidinggevendenden een grote rol hebben in de wervings- en selectieprocedure van een nieuwe collega. Sollicitatiegesprekken worden vaak gehouden op de locatie van de vacature en sollicitanten krijgen de mogelijkheid om een dienst mee te lopen. Op die

manier krijgen zowel teams als sollicitanten een zo compleet en realistisch mogelijk beeld van elkaar. De afdeling Personeelszaken ondersteunt hen hierbij op maat. Met ons beleid WarmWelkom, waarbij persoonlijke aandacht, duidelijkheid en maatwerk worden geboden in de eerste werkperiode, zorgen we ervoor dat nieuwe medewerkers een goede start maken bij Zideris.

Continuïteit van personeel

Binnen Zideris vinden we het belangrijk dat medewerkers zich structureel inzetten voor onze cliënten. Daarom willen we graag dat medewerkers in loondienst werken bij Zideris. De krapte op de arbeidsmarkt blijft aanhouden en maakt dat vacatures moeilijk te vervullen zijn. Daarom huurt Zideris personeel niet in loondienst (PNIL) in. Dit zijn zelfstandigen en uitzendkrachten, die een bijdrage leveren om de continuïteit van zorg aan onze cliënten te kunnen garanderen.

Leerlingen en zij-instromers

Door middel van een leer-werktraject worden leerlingen en zij-instromers bij Zideris binnen enkele jaren opgeleid tot zorgprofessional. Deze werkwijze is in 2022 voortgezet. Waar iemand diplomeert of uitstroomt, komt een nieuwe leerling of zij-instromer in dienst. Zo blijft er een stabiel aantal van 30 leerlin-

gen/zij-instromers. De werkwijze is in 2022 geëvalueerd met een onderzoekje onder zij-instromers en werkbegeleiders. De belangrijkste aandachtspunten hieruit zijn het organiseren van het inwerken, feedback geven en stimuleren tot reflectie. De laatste twee punten zijn meegenomen in de verdiepingstraining die is aangeboden. Met het bieden van de basistraining, de verdiepingstraining en de e-learning is de trainingscyclus voor werkbegeleiders op orde. Voor de organisatie van het inwerken inventariseren we wat extra nodig is voor leerlingen naast het reguliere inwerkprogramma.

Teamreflectie

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.

Basis voor zowel de teamplannen als de clusterplannen, die door de clustermanagers gemaakt worden, is de jaarlijkse Koersbrief. Hierin 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 9 clusters. Het jaarplan van Zideris is mede gebaseerd op de doelen uit deze clusterplannen.

Zideris wilde in 2022 uitvoering geven aan de voorgestelde verbetermaatregelen uit de interne audit over de teamplannen, die in 2021 is gehouden. De noodzakelijke verbeteringen richten zich op de ondersteuning aan teams, verbinding tussen verschillende disciplines en eigenaarschap van het teamplan. We vinden het belangrijk dat teams samen reflecteren op wat ze doen (wat ging goed in 2022 en waar staan we nu en wat willen we bereiken in 2023) en dat de uitkomst van deze reflectie de basis vormt voor het teamplan. In 2022 is, om de teams hierbij te ondersteunen, het format van het teamplan aangepast. Ook kon een teamcoach gevraagd te ondersteunen bij het voeren van het gesprek. Hiermee zijn nog niet alle verbeterpunten uitgevoerd. In 2023 ontwik-

kelen we een handreiking voor teams voor het voeren van het reflectiegesprek.

Scholing en deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering van medewerkers is essentieel om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Medewerkers bij Zideris volgen verschillende wettelijk verplichte trainingen, zoals bedrijfshulpverlening (BHV), medicatieveiligheid en bekwaamheid voor voorbehouden, risicovolle handelingen. Daarnaast zijn er opleidingen gekoppeld aan de manier van werken binnen Zideris, zoals Gentle Teaching en Fysieke en mentale weerbaarheid. Gezien de veranderende doelgroep, en de uitdagingen die deze met zich meebrengt, is er behoefte aan meer diversiteit in het trainingsaanbod. Door het ontwikkelen van leerlijnen kunnen medewerkers in de toekomst beter worden toegerust om te werken met specifieke doelgroepen.

Een belangrijk aspect van deskundigheidsbevordering is, dat medewerkers zelf de regie hebben in hun scholing en hierbij optimaal worden ondersteund door Zideris. Om dit mogelijk te maken, wordt gebruik gemaakt van PitStop, een leermanagementsysteem voor opleidingen. Medewerkers kunnen zien welke trainingen zij moeten volgen om te voldoen aan de (wettelijk) verplichtingen, wat de status is van deze trainingen en er kunnen trainingen binnen De Opbouw worden gedeeld.

Om de bewustwording te vergroten met betrekking tot persoonsgegevens en hoe je daar op een veilige manier mee omgaat, hebben alle medewerkers van Zideris in 2022 een e-learning over de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gevolgd.

Verzuim

Zideris streeft goed werkgeverschap na voor haar medewerkers. Het verzuimbeleid maakt onderdeel uit van het personeelsbeleid en is gericht op het voorkomen en verminderen van verzuim. Het is allereerst gericht op het bevorderen van de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de medewerkers van Zideris op het werk. Zo zijn en blijven zij duurzaam inzetbaar op de arbeidsmarkt. De taken rondom ziekteverzuim liggen bij

Baan in 1 dag Het verhaal van Diana de Vries

Tijdens De Verbindingsdagen, in oktober 2021, georganiseerd door Zorggroep De Opbouw, won het idee 'Baan in 1 dag' de verkiezing van 'Pitch jouw idee'. Baan in 1 dag is een idee om snel, binnen een dag, nieuwe mensen binnen te halen. Een collega die via 'Baan in 1 dag' haar nieuwe uitdaging vond bij Zideris is Diana de Vries, begeleider op woonlocatie Berg 5 - Laar 2.

Diana vertelt enthousiast: "Na jaren in een supermarkt werkzaam te zijn geweest, was ik toe aan een nieuwe uitdaging. Toen hoorde ik van 'Baan in 1 dag'. Dit leek me een leuke en laagdrempelige manier om eens binnen te kijken bij Zideris. Vroeger heb ik bij Zideris al eens een half jaar stage gelopen. Na deze dag was ik erg enthousiast. Ik ben inmiddels al bijna 2 maanden werkzaam op woonlocatie Berg 5-Laar 2. Ik heb geen moment spijt gehad van deze keuze. Ik vind het contact met de bewoners erg leuk. Ik vind het leuk om een gezellige sfeer voor hun te creëren. Ook bevalt de samenwerking met mijn collega's mij erg goed!"



de leidinggevendenden, zij worden daarbij geadviseerd en ondersteund door P&O en de arbodienst.

Vanaf 1 februari 2022 is ZeneZ de nieuwe arbodienstverlener van Zideris. ZeneZ heeft een bedrijfsarts en re-integratieadviseurs, die medewerkers begeleiden in hun herstel. Dit doen zij samen met de HR-adviseurs van Zideris en in samenspraak met de leidinggevende.

Klachten en meldingen bij de vertrouwenspersoon

In 2022 is er 1 klacht binnengekomen van een medewerker. Deze klacht ging over bejegening van de medewerker door andere medewerkers van Zideris. Over de klachten van het jaar 2022 stellen de klachtenfunctionarissen een jaarverslag op, waarin zij ook aanbevelingen doen. Dit verslag wordt binnen Zideris besproken en kan gebruikt worden om het proces met betrekking tot de afhandeling van klachten te verbeteren.

Sinds augustus 2021 heeft Zideris een externe vertrouwenspersoon. In 2022 heeft de vertrouwenspersoon zeven meldingen gekregen van medewerkers. Zes meldingen gingen over samenwerking met de leidinggevende en één melding over intimidatie. De externe vertrouwenspersoon heeft het jaarverslag besproken met de directie van Zideris, inhoudelijk was er geen aanleiding tot verdere acties. Er is afgesproken dat de mogelijkheid van contact met de medewerkervertrouwenspersoon in 2023 regelmatig bij de medewerkers onder de aandacht gebracht zal worden door middel van nieuwsberichten.

Uitstroom

Zideris kent een relatief hoog uitstroompercentage van personeel. Om inzicht te krijgen in de vertrekredenen vragen we vertrekkende medewerkers een vragenlijst in te vullen. Ieder half jaar vindt er een analyse plaats op basis van de data uit de vragenlijsten. De analyse biedt Zideris de mogelijkheid om onderbouw-

de en gerichte verbeteracties uit te zetten om het uitstroompercentage te verlagen.

3.2
Wat hebben we in 2022 bereikt en hoe gaan we verder

Met betrekking tot goed werkgeverschap zijn voor het jaar 2022 doelen gesteld die Zideris wilde behalen. In deze paragraaf beschrijven we welke resultaten bereikt zijn. Ook geven we aan hoe Zideris in 2023 opvolging geeft aan bepaalde doelen en thema’s.

Werving en selectie

In 2021 concludeerden we dat de urgentie van werving en de aandacht voor behoud van personeel waren gegroeid, maar nog niet voldoende leefden binnen Zideris. Voor 2022 wilden we daarom het volgende bereiken: *Via arbeidsmarktcommunicatie de bekendheid met werken bij Zideris vergroten, een optimale werving & selectie procedure ontwikkelen, vacatures sneller invullen, aandacht voor behoud van personeel en het uitstroompercentage terugdringen.*

In 2022 is gestart met de ontwikkeling van een “werken-bij” website voor Zideris. Het doel hiervan is de bekendheid met werken bij Zideris te vergroten, de wervings- en selectieprocedure verder te optimaliseren en vacatures sneller in te vullen. De oplevering van de website is door technische problemen en wisseling in personeel uitgesteld tot het eerste kwartaal van 2023.

Baan in 1 dag

Het evenement “Baan in 1 dag” won in 2021 bij het onderdeel “pitch jouw idee” van de verbindingsdagen van zorggroep De Opbouw. Om het idee uit te werken werd €5.000,- beschikbaar gesteld. “Baan in 1 dag” heeft plaats gevonden in april 2022 en is in oktober herhaald. In de gesprekken met de kandidaten bleek dat veelal de laagdrempelige manier van solliciteren de reden was om deel te nemen aan Baan in 1 dag. Buiten het resultaat van kandidaten die daadwerkelijk in dienst zijn getreden, heeft Zideris haar bekendheid hiermee een impuls gegeven en heeft het evenement nieuwe ambassadeurs

opgeleverd. Uit een evaluatie van het evenement komt duidelijk naar voren wat het resultaat is, maar ook waar er nog winst valt te behalen. Deze zit vooral in het geven van duidelijkheid vooraf over arbeidsvoorwaarden (zoals salarisschalen, eis van een zorgdiploma, onregelmatig werken), het direct voeren van een arbeidsvoorwaardengesprek aan einde van het evenement en het opvolging geven na het evenement via sociale media.

Status: Het doel is grotendeels bereikt. De bekendheid met werken bij Zideris is vergroot en het uitstroompercentage van medewerkers is gedaald van 24 % in 2021 naar 18 % in 2022. In 2023 richten we ons op het doel: Verbetering van de arbeidsmarktcommunicatie. In 2023 wordt een recruiter aangenomen die verantwoordelijk wordt voor het tactische en strategische deel van recruitment. Daarnaast zal er gewerkt gaan worden aan procesverbetering binnen de wervings- & selectieprocedure van Zideris.

Een ander doel op het gebied van werving en selectie was: *Het ontwikkelen van een optimale onboardingprocedure, waarvan het inwerktraject helder en van toegevoegde waarde voor medewerkers is.* In het tweede kwartaal van 2022 is het adviesrapport “Behoud van onze zorgmedewerkers” opgeleverd, waarin onderzoek is gedaan naar de uitstroom van medewerkers. De belangrijkste conclusies en aanbevelingen: Het is van groot belang dat er binnen Zideris meer aandacht komt voor het behoud van zorgmedewerkers. De uitstroom van zorgmedewerkers overstijgt de instroom, met alle gevolgen van dien: onderbezetting in teams, een (te) hoge werkdruk en een hoog verzuim. Deze factoren vergroten vervolgens weer de kans dat nog meer zorgmedewerkers besluiten om Zideris te verlaten. Het is noodzakelijk om deze vicieuze cirkel met hoge consequenties te doorbreken, met het doel dat zorgmedewerkers zich een onderdeel voelen van Zideris en blij zijn om voor deze organisatie te werken. Het adviesrapport is deels gebruikt om sturing te geven aan de vragenlijst van het medewerkersonderzoek. Daarnaast worden de aanbevelingen meegenomen in het plan van aanpak op basis van de resultaten van het medewerkersonderzoek.

Status: het doel is gedeeltelijk bereikt. Voor 2023 stellen we ons als doel: Het opzetten van een optimale wervings- & selectieprocedure (inclusief onboarding), versnellen van het proces indiensttreding, introductie nieuwe medewerker in teams, standaardcontracten. De regie van de onboardingprocedure (het versnellen van het proces van indiensttreding) komt in handen van de nieuwe vaste recruiter in samenwerking met alle overige disciplines van de afdeling HR (Adviseurs, Administratie, Opleiding en Leerlingbegeleiding) en met de Communicatieafdeling.

Continuïteit van personeel

Personeel niet in loondienst is flexibel inzetbaar, maar heeft geen duurzame relatie met Zideris en de cliënten. Daarnaast zijn de kosten vaak hoger dan bij de inzet van medewerkers in loondienst. Zideris wil prioriteit geven aan het beperken van inzet van PNIL en daarom hadden we voor 2022 de volgende doelen gesteld: *Het verminderen van inzet van personeel niet in loondienst (PNIL) en het ontwikkelen van een visie op inzet van flexmedewerkers en PNIL.* De inzet van personeel niet in loondienst (PNIL) is in 2022 toegenomen. De toename is onder andere te verklaren door een stijging in het ziekteverzuim en wisselingen in het management, waardoor de continuïteit in sturing op de inzet ontbrak (zie onderstaande tabel).

Er is een conceptvoorstel gemaakt voor visie en beleid met betrekking tot de inzet van flexmedewerkers en PNIL. Voortschrijdend inzicht maakt dat het conceptvoorstel moet worden aangepast en aangevuld. Het voorstel wordt in 2023 definitief gemaakt.

Status: het doel is gedeeltelijk bereikt en blijft in 2023 ook van kracht: Het verminderen van inzet van personeel niet in loondienst (PNIL). Door de opzet van het Flexbureau wordt hier actief vorm aan gegeven. In 2023 worden procedures ingericht die onder andere toezien op een juist beeld van de inzet van PNIL in aantallen, locatie en kwaliteit, zodat er

effectiever gestuurd kan worden op de inzet van personeel.

Centraal roosteren

In 2021 is een pilot gestart voor “Centraal roosteren”, met het doel te komen tot efficiënte en duurzame inzet van personeel, die voldoet aan de wettelijke vereisten. De ambitie was om in verband met deze pilot een flexbureau op te zetten. Het doel daarvan is het effectief en efficiënt inzetten van flexmedewerkers en PNIL. Voor 2022 hebben we als doel gesteld: De pilot centraal roosteren is geëvalueerd en mogelijk breder geïmplementeerd, zodat er efficiënter en gezonder wordt geroosterd.

De werkgroep Centraal Roosteren heeft begin 2022 de periode van 2021 geëvalueerd. De bevindingen en oplossingsrichtingen worden weergegeven in het rapport “Bevindingen en aanbevelingen Centraal roosteren”. De werkgroep heeft op basis van de aanbeveling besloten te starten met het inrichten van een flexbureau. Hiermee is in februari 2022 gestart. Door personele wisselingen is de duur van de pilot voor het flexbureau verlengd tot kwartaal 2 van 2023. Op basis van de evaluatie van de pilot zal er besloten worden of, en zo ja in welke vorm, het flexbureau gecontinueerd wordt.

Status: het doel is gedeeltelijk bereikt. De pilot Centraal roosteren is geëvalueerd en op basis hiervan is besloten een pilot te starten met een flexbureau. Deze pilot loopt door tot in 2023. Daarom stellen we ons voor 2023 het volgende doel: Behoud van medewerkers, de achterdeur dicht (aandacht voor evenwichtige roosters en teamsamenwerking).

Deskundigheidsbevordering op maat

Zideris biedt begeleiding en zorg aan verschillende doelgroepen. Om goede kwaliteit van zorg te kunnen bieden, is het belangrijk dat begeleiders voldoende kennis en handvatten hebben om aan te sluiten bij de uiteenlopende zorgvragen van cliënten.

	Kwartaal 1	Kwartaal 1	Kwartaal 1	Kwartaal 1
% aandeel PNIL van personeelskosten	20,8	21,6	28,6	35,1

Daarom willen we inzetten op deskundigheidsbevordering op maat. Voor 2022 hadden we ons als doel gesteld: *Er is een opleidingsprogramma op maat, toegespitst op de doelgroep.*

Begin 2022 zijn de vakcoaches, in samenwerking met de gedragskundigen, gestart met een aantal trainingen op maat voor teams. Het trainingsaanbod is gedurende het jaar verder uitgebreid, op basis van de opgehaalde input bij de clustermanagers en teams als het gaat om de opleidingsbehoefte voor 2023. Voorbeelden van de trainingen zijn Ziehoekskunde (inzicht/werken in de driehoek cliënt-verwant-begeleider), Communicatie en Dementie. Deze laatste training is in 2022 als pilot gestart en wordt in 2023 vervolgd.

Status: dit doel is grotendeels bereikt. Er worden trainingen aangeboden, toegespitst op de doelgroep, en er zijn trainingen op maat in ontwikkeling. In 2023 werken we verder aan het doel: Er is een opleidingsprogramma op maat, toegespitst op de doelgroep. We richten ons op het opzetten van leerlijnen in relatie tot de doelgroep (o.a. een leerlijn voor persoonlijk begeleiders).



Ontwikkelgesprekken
In 2021 is al een inhaalslag gemaakt in het voeren van de ontwikkelgesprekken, die we in 2022 wilden voortzetten. Daarom was het volgende doel gesteld: elke medewerker heeft in 2022 een ontwikkelgesprek gehad met zijn/haar leidinggevende.

Volgens de informatie in het managementinformatiesysteem had in kwartaal 4 van 2022 24 % van de medewerkers een ontwikkelgesprek gehad in de afgelopen 24 maanden. Bij navraag blijkt dat er wel meer gesprekken zijn gevoerd, maar dat deze niet zijn geregistreerd in het personeelsdossier van de betreffende medewerker, zodat dit niet zichtbaar is in het systeem.

In 2021 schreven we dat dit doel niet aansluit bij het huidige beleid, waarin medewerkers en teams keuzevrijheid hebben in methode en invulling van de ontwikkelgesprekken. Het beleid zou in 2022 worden geëvalueerd en zo nodig worden herzien, maar de evaluatie heeft nog niet plaats gevonden.

Status: door gebrek aan informatie over de gevoerde ontwikkelgesprekken is niet te bepalen of dit doel bereikt is.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)
Elke drie jaar vindt er een MTO plaats binnen Zideris. Het laatste onderzoek is uitgevoerd in 2019, waarna in de volgende jaren maar (zeer) beperkt opvolging is gegeven aan de uitkomsten ervan. Voor 2022 was weer een MTO gepland en we hadden hiervoor als doel: De bevindingen uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) zijn opgevolgd.

Resultaten MTO
In augustus en september 2022 is het MTO uitgevoerd. Er was een respons van 43%: 309 collega's hebben hun mening laten horen. De deelnemers aan het onderzoek waren het meest positief over de werksfeer binnen hun team, het zelfstandig beslissingen durven nemen en het voldoende uitdaging hebben in hun werk. Uiteraard zijn er ook verbeterpunten. Het minst positief waren de deelnemers over doorgroeimogelijkheden, communicatie met leidinggevende/directie en samenwerking met ondersteunende diensten. Van de vier hoofdthema's (communicatie, werkbelasting, zelforganisatie en professionalisering) werd 'Communicatie' benoemd als belangrijkste verbeterpunt, namelijk door 37% van de deelnemers aan het onderzoek.

Opvolging
De resultaten zijn in kwartaal 4 van 2022 en kwartaal 1 van 2023 door de managers besproken met hun teams. Daarnaast heeft er in december een rondetafelgesprek plaatsgevonden, over de thema's werkdruk en communicatie, waar medewerkers aan konden deelnemen. Dit gesprek heeft meer duiding gegeven aan de resultaten, gezien de relatief lage respons. In 2023 wordt er nog een rondetafelgesprek georganiseerd, deze keer over de andere twee thema's uit het MTO: zelforganisatie en professionalisering. De resultaten van de gesprekken worden gebruikt voor het plan van aanpak.

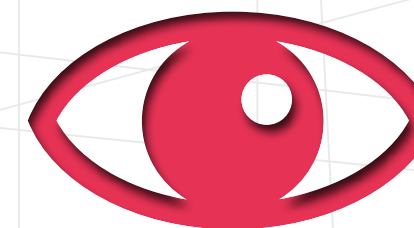
Verzuim in percentage (uit Vernet Viewer)	Kwartaal 1	Kwartaal 1	Kwartaal 1	Kwartaal 1
2021	8,5 %	8,04 %	7,56 %	9,09 %
2022	11,22 %	9,98 %	10,63 %	12,70 %

Status: het doel is bereikt. Het MTO heeft plaatsgevonden en er zijn gesprekken zijn gevoerd over de uitkomsten ervan. In 2023 blijven we werken aan dit doel, door het opstellen van een plan van aanpak en het uitvoeren van de verbeteracties die daar uit voortkomen.

Verzuim
In 2022 wilden we proactief met ziekteverzuim aan de slag, zodat onze medewerkers zich optimaal kunnen inzetten voor kwaliteit van zorg. Het doel dat we hiervoor hadden gesteld: Er is aandacht voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers, zodat verzuim in kwartaal 4 is afgebouwd naar 6%.

In 2022 zijn er door de nieuwe arbodienst ZeneZ verzuimtrainingen gegeven aan de directie, leidinggevenden en verzuimmedewerkers. Deze trainingen richtten zich op de Wet verbetering poortwachter (Wvp) en op knelpunten binnen Zideris. Ook is gestart met SMT-gesprekken (Sociaal Medisch Team) voor iedere leidinggevende. In deze gesprekken worden specifieke casussen besproken en zijn de leidinggevende, ZeneZ en, indien nodig, een HR-adviseur aanwezig. Wekelijks hebben HR-adviseurs en ZeneZ contact over verzuimontwikkelingen en -begeleiding.

Status: Het doel is niet bereikt. Er was aandacht voor de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, maar dit heeft (nog) niet geleid tot een daling van het verzuim. Daarom behouden we in 2023 het doel: Terugdringen van verzuim, waarbij preventie en arbeidsomstandigheden belangrijke onderwerpen vormen. We willen dit bereiken door het uitvoeren van het plan van aanpak op basis van de RI&E (zie hoofdstuk 4.2 Risico-inventarisatie en-evaluatie). Ook staan er vervolgt trainingen gepland, gericht op specifieke verzuimonderwerpen.



4

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. Door goed in kaart te hebben wat moet (wet- en regelgeving) en waar de risico's liggen en daarop te anticiperen, zorgen we voor een veilige leef- en werkomgeving.

Een 100% veilige leef- en werkomgeving en verzorging van cliënten is echter niet haalbaar. Waar gewoond en gewerkt wordt, vinden incidenten plaats. Bij Zideris melden we incidenten volgens een vaste procedure met als doel er samen van te leren en daarmee de kans op herhaling te verkleinen.

4.1 Zo werken we structureel aan kwaliteit van zorg

Veilige leefomgeving

Om een veilige leefomgeving voor onze cliënten te creëren en te behouden worden medewerkers van Zideris jaarlijks getraind in levensreddend handelen en oefenen zij met het ontruimen van hun locatie, waar mogelijk samen met de cliënten. Ook worden contro-

les uitgevoerd met betrekking tot (brand) veiligheid, legionella en (medische) hulpmiddelen en is er beleid voor het veilig toedienen van medicatie. In 2022 is er aandacht besteed aan bewustwording rondom privacy en informatieveiligheid en er is verder invulling gegeven aan het beleid met betrekking tot infectiepreventie.

Veilige werkomgeving

Goede arbeidsomstandigheden leiden tot een veilige en gezonde werksituatie waarin medewerkers zich prettig voelen. Tevreden en betrokken werknemers verhogen de productiviteit en verzuimen minder. Om invulling te geven aan de richtlijnen van de Arboret heeft Zideris een preventiemedewerker in dienst, voert regelmatig een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uit en werken we samen met een arbodienst om mogelijke gevaren voor de gezondheid van werknemers bij de bron aan te pakken. Hierbij moet je denken aan onderwerpen als fysieke en psychosociale belasting, bejegening, gezondheid en verzuim en het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Incidenten

De incidentenprocedure is een middel om inzicht te krijgen in een aspect van onze kwaliteit van zorg. Hiermee kunnen we

verbeteringen realiseren op verschillende niveaus van de organisatie. We willen met de procedure elkaar niet overtuigen of controleren, maar gaan uit van de basis van vertrouwen in elkaar als zorg-professionals. In 2021 is een voorstel gedaan ter verbetering van de incidentenprocedure, dat bestaat uit drie onderdelen: ondersteunen van teams bij de data-analyse, verduidelijken van rollen en verantwoordelijkheden en aanpassingen in systemen.

In het derde kwartaal van 2022 heeft de afdeling Beleid uitvoering gegeven aan het plan van aanpak om de incidentenprocedure te verbeteren. Als eerste is de procedure “Onderzoeken van calamiteiten en geweld in de zorgrelatie” aangepast. Daarna is het incidentmeldingsformulier in het cliëntdossier aangepast, om teams en clustermanagers te ondersteunen in hun oordeelsvorming over de ernst van een incident. Bij elke melding wordt een incidentscore getoond met daarbij een instructie over de te nemen vervolgstappen.

In het vierde kwartaal is een handreiking opgesteld voor het analyseren van incidenten binnen teams. Deze handreiking zal in het eerste kwartaal van 2023 met medewerkers worden getoetst en vervolgens geïmplementeerd in de organisatie. Als het verbeterplan met betrekking tot de incidentenprocedure volledig is uitgevoerd, neemt de afdeling

Beleid de kwartaalanalyse van incidenten op cluster- en organisatieniveau op zich.

Calamiteiten en prisma-onderzoek
Het doel van het melden en onderzoeken van incidenten en calamiteiten is ervan te leren, zodat de kans op herhaling in de toekomst wordt verkleind. Een calamiteit in de zorg is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.

Prisma-onderzoek
In 2022 heeft het prismaonderzoeksteam 4 prismaonderzoeken afgerond. Het betrof 3 calamiteiten en 1 incident. De kernoorzaken van de calamiteiten liggen op organisatorisch en menselijk gebied. Organisatorisch: verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn onduidelijk, structurele invulling en borging van multidisciplinair samenwerken ontbreekt (zowel intern als extern) en de ondersteuning voor de begeleiding t.b.v. deskundigheidsbevordering is onvoldoende. Menselijk: er is onvoldoende borging van betrokkenheid van begeleiders van dagbesteding bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van het Persoonlijk Plan binnen het proces van multidisciplinair werken en de sturing hierop. Voorbehouden handelingen worden niet volgens protocol uitgevoerd.

Daarnaast zijn er verschillende suboorzaken die in meerdere casussen terugkomen en die hebben bijgedragen aan de uiteindelijke calamiteit: dossiervoering is niet volledig, geen gestructureerde overdrachtsmethode en werkdruk.

Evaluatie calamiteitenprocedure
In december 2022 is de procedure van calamiteitenonderzoek geëvalueerd. Hierbij was de conclusie dat de procedure voor het melden van calamiteiten goed verloopt. Er worden calamiteiten gemeld, het gesprek wordt gevoerd, de aandacht is gegroeid. De rollen en verantwoordelijkheden in het proces zijn duidelijk. Medewerkers die bij onderzoeken zijn betrokken geven positieve feedback, men voelt zich gehoord en serieus genomen. Verder is er in 2022 geïnvesteerd in kennisontwikkeling van de prismaonderzoekers door middel van scholing en samenwerking met externe onderzoekers en er was een inspiratiebijeenkomst voor managers over calamiteitenonderzoek binnen de context van risicobeheersing.

Het meest opvallende knelpunt was, dat van de opgestelde plannen van aanpak (die waren opgesteld naar aanleiding van de onderzoeken), geen enkel verbeterpunt was afgerond. Bij één onderzoek was geen plan van aanpak opgesteld. De aanbevelingen van

de evaluatie richten zich daarom vooral op het plan van aanpak: Evalueer de procedure “Onderzoeken van calamiteiten en geweld in de zorgrelatie” en kijk hierbij vooral naar regiehouder en verantwoordelijke voor de uitvoering van het plan van aanpak. Het plan van aanpak moet concretere, kleinere acties bevatten die beter worden gemonitord. Een andere aanbeveling is om in 2023 de werkwijze te volgen waarbij de analyse, om te komen tot de kernoorzaak van de calamiteit, samen met het betrokken team wordt uitgevoerd.

Bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)
De IGJ heeft op 8 september 2022 een onaangekondigd bezoek gebracht aan de locatie Massijslaan in Bilthoven. Naar aanleiding van een calamiteit, die eind 2021 op de locatie heeft plaatsgevonden, had Zideris onderzoek gedaan en een plan van aanpak gemaakt om de zorg verder te verbeteren. De IGJ keek tijdens haar bezoek of de voorgenomen acties al zichtbaar zijn. Daarnaast keek de IGJ breder om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving. Begin december heeft Zideris het rapport ontvangen van het bezoek aan de locatie Massijslaan in Bilthoven.

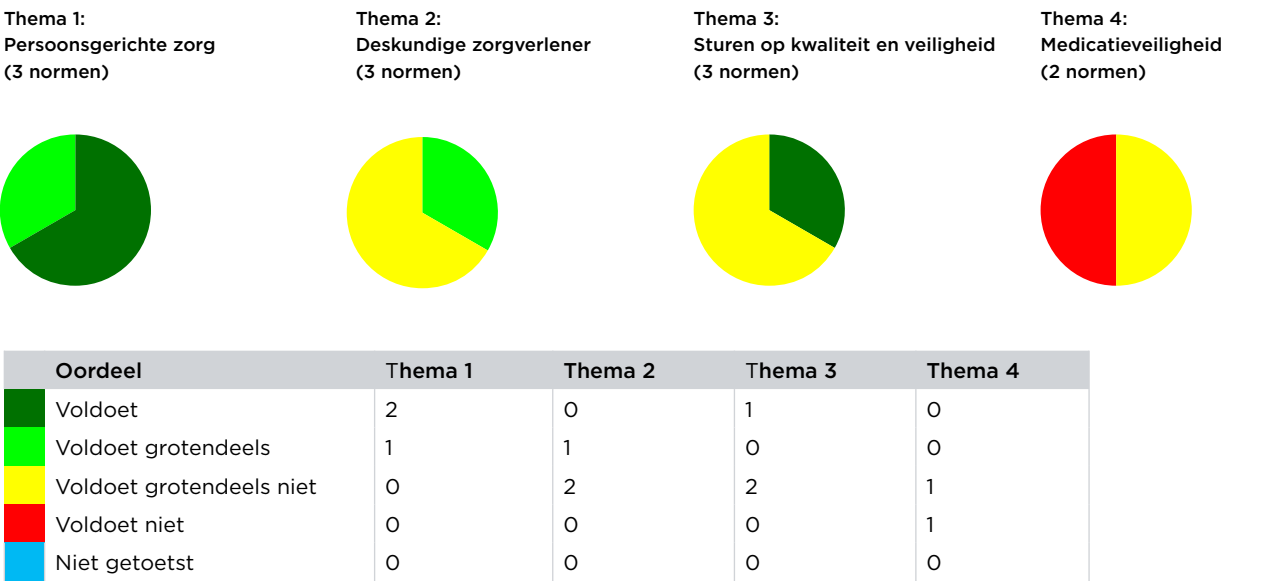
Matrix incidentscore

	Niet merkbaar	Klein	Matig	Groot	Extreem
Zeldzaam	0	1	4	5	6
Onwaarschijnlijk	1	2	5	6	7
Mogelijk	2	3	6	7	8
Waarschijnlijk	3	4	7	8	9
Vrijwel zeker	4	5	8	9	10

Instructie bij incidentscore

Score 0 t/m 4: geen calamiteitenonderzoek noodzakelijk.
Score 5 t/m 6: mogelijk betreft het hier een calamiteit. Bestaat er een verband tussen kwaliteit van zorg en het incident? Zo ja (of bij twijfel) volg procedure ‘Onderzoeken van calamiteiten en geweld in de zorgrelatie’.
Score 7 t/m 10: waarschijnlijk betreft het hier een calamiteit. Volg procedure ‘onderzoeken van calamiteiten en geweld in de zorgrelatie’.

Onderstaande diagrammen laten per thema zien hoe de inspectie locatie Massijslaan 12-14 beoordeelt.



Eindconclusie bezoek – uit het rapport van de IGJ: “De inspectie ziet dat Zideris naar aanleiding van de calamiteit eind 2021 acties in gang heeft gezet om de zorg verder te verbeteren, maar dat deze acties nog niet altijd zichtbaar en merkbaar zijn voor de zorgverleners. Zideris moet hard blijven werken aan de verbeteringen en daarin het team ondersteunen en goed meenemen.”

4.2 Wat hebben we in 2022 bereikt en hoe gaan we verder

Zorgcontinuïteit

In 2021 is geconstateerd dat het calamiteitenplan niet meer aansloot bij de organisatie. We zijn gestart met het schrijven van een nieuw plan. Voor 2022 hadden we ons als doel gesteld: Het calamiteitenplan is doorontwikkeld en geïmplementeerd. In 2022 is het Zorgcontinuïteitsplan in gebruik genomen, waarbij het doel is de zorg continu te waarborgen. Het plan bevat verschillende scenario's, bijvoorbeeld voor wateroverlast en brand. Het beschrijft de aandachtspunten voor noodsituaties, hoe we tijdens die situaties zorg kunnen blijven leveren, hoe het crisisteam wordt samengesteld en welke hulpdiensten komen helpen. Bij het opstellen van het plan is samengewerkt met de Veiligheidsregio Utrecht (VRU).

Status: het doel is bereikt. Het calamiteitenplan is doorontwikkeld in een Zorgcontinuïteitsplan, dat is geïmplementeerd binnen Zideris. In het 1e kwartaal van 2023 zal de directie in samenwerking met de Veiligheidsregio Utrecht een calamiteitenoefening houden om het plan in de praktijk te testen.

Medicatieveiligheid

Op uiterlijk 31-12-2022 wordt op alle locaties van Zideris medicatie toegediend via het elektronisch toediensysteem Medimo.

Er zijn inmiddels 25 woon- en 2 dagbestedingsteams die medicatie toedienen via Medimo. Ook de nachtdienst in Rhenen is getraind en werkt met Medimo. Verschillende problemen, zoals het niet kunnen beschikken over tablets en de afwezigheid van de

applicatiebeheerder, hebben gezorgd voor vertraging in de uitvoering van het project.

Status: het doel is gedeeltelijk bereikt. Niet alle locaties maken gebruik van Medimo voor het toedienend van medicatie. In 2023 gaan ook de overige 19 woonteam en de dagbestedingsteam over op elektronische toedienregistratie via Medimo.

Risico-inventarisatie en -evaluatie

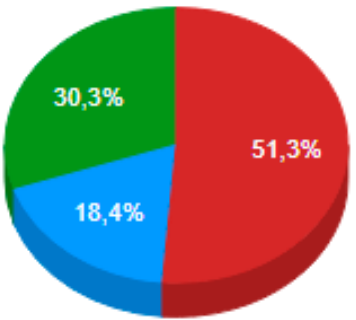
Een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) is een verplicht middel ter bevordering van veilig en gezond werken volgens de Nederlandse Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). Zideris heeft in 2015 voor het laatst een volledige RI&E uitgevoerd. Daarom hebben we voor 2022 als doel gesteld: *Op 1 september 2022 is de RI&E uitgevoerd en is er een plan van aanpak opgesteld en getoetst door Arbode.* De uitvoering van de RI&E door Arbode, een extern expertisebureau, heeft plaatsgevonden in het tweede kwartaal van 2022. De rapportage is in augustus 2022 definitief vastgesteld.

Uit de RI&E-rapportage komt naar voren dat Zideris diverse activiteiten heeft ondernomen om de arbeidsomstandigheden voor medewerkers te optimaliseren, onder andere de inzet van de preventiemedewerker bij de uitvoering van de RI&E. De preventiemedewerker is goed benaderbaar door de medewerkers, kent de organisatie en het werk en is goed op de hoogte van risico's binnen de organisatie. Ook loopt de BHV-opleiding (levensreddend handelen en ontruiming) in vrijwel alle teams goed en over het algemeen zijn er voldoende EHBO- en blusmiddelen om op te kunnen treden in een noodsituatie. Verder was er tijdens de COVID-19 pandemie een coronateam en werd een beslisboom gehanteerd.

De belangrijkste knelpunten die in de RI&E worden benoemd: het Arbobeleid is nog onvoldoende vastgelegd, onder andere het beleid rondom psychosociale arbeidsbelasting (PSA) en fysieke belasting. Onder PSA vallen thema's als werkdruk, bejegening en omgangsvormen. De voorlichting en instructie over arbeidsomstandigheden en risico's in het werk zijn onvoldoende geborgd binnen

Actie statussen

- Openstaand
- Lopend
- Afgerond



de organisatie. Verder kan het melden en afhandelen van incidenten en de nazorg verbeterd worden en er is aandacht nodig voor achterstallig onderhoud van gebouwen, schoonmaak, gevaarlijke stoffen, onderhoud van gereedschap en veiligheid van machines.

Naar aanleiding van de in de RI&E geconstateerde knelpunten stelt Zideris een plan van aanpak op. Het plan van aanpak wordt getoetst door Arbode om te zien of de juiste maatregelen getroffen worden en om ervoor te zorgen dat de knelpunten op de juiste manier verholpen worden. Vanaf het derde kwartaal van 2022 zijn de locaties van Zideris bezig met het opstellen van maatregelen om de knelpunten op te lossen. Zideris heeft afgesproken dat de toetsing door Arbode per locatie plaatsvindt.

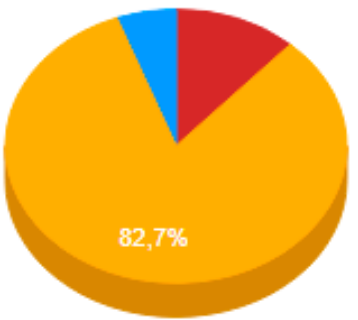
Status: dit doel is gedeeltelijk bereikt. De RI&E was uitgevoerd op 1 september 2022, maar het plan van aanpak is nog niet geheel opgesteld en getoetst door Arbode. In 2023 wordt het opstellen van het plan van aanpak en de toetsing door Arbode afgerond. Vervolgens geeft Zideris uitvoering aan het plan van aanpak.

Inspectiebezoek – plan van aanpak

De inspectie wil dat Zideris binnen een maand na de datum van het definitieve rapport (5 december 2022) de medicatieveiligheid op orde brengt en de inspectie daarover met een resultaatverslag informeert. Wat betreft de overige normen verwacht de inspectie dat Zideris deze binnen 6 maanden op orde brengt en ook hierover de inspectie informeert met een resultaatverslag. De

Risicoscores openstaande/lopende acties

- Hoog
- Matig
- Laag



inspectie verwacht dat Zideris verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties treft. Na de ontvangst van de resultaatverslagen (begin juni 2023) zal de inspectie deze beoordelen en zich beraden op eventuele vervolgacties.

Er is een regieteam samengesteld, dat in opdracht van de directie een plan van aanpak heeft opgesteld. Het regieteam bewaakt de voortgang en de resultaten, het tijdig signaleren van en (mogelijk) bijsturen bij vertraging en knelpunten. Vanwege de omvang en reikwijdte van het plan wordt gezocht naar een externe procesbegeleider die ondersteunt in het sturen op de gestelde resultaten.

Het plan van aanpak bestaat uit drieonderdelen, inclusief een tijdspad, richting de Inspectie:

- Medicatieveiligheid: resultaatsverplichting op 16 januari 2023 specifiek voor de Massijslaan. Ziderisbreed 5 juni 2023;
- Deskundige zorgverlener: resultaatsverplichting 5 juni 2023;
- Sturen op kwaliteit en veiligheid: resultaatsverplichting 5 juni 2023;



5 Reflectie

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

De commissie Kwaliteit van de Raad van Toezicht heeft de kwaliteitsrapportage op 26 april 2023 met het bestuur en de directeur van Zideris besproken. De commissie Kwaliteit stelt vast dat de kwaliteitsrapportage goed is opgebouwd en een helder beeld geeft. Op ieder onderdeel wordt gereflecteerd en de verbinding gemaakt met de acties waarop in 2023 verder wordt ingezet. Daarbij is het van belang om de prioriteiten helder te stellen. Het verdient aanbeveling om in een volgende rapportage aansluiting te zoeken voor wat betreft de opbouw en inhoud van de kwaliteitsrapportage bij het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg.

Interne reflectie van Zideris

Ook dit jaar hebben we in een gezamenlijke bijeenkomst gereflecteerd op het kwaliteitsrapport. Deelnemers aan het gesprek waren drie taakhouders (Kwaliteit & veiligheid of Organisatie) van woon- en dagbestedingslocaties, een lid van de centrale cliëntenraad (CCR) en van de ondernemingsraad (OR), een clustermanager, manager Behandeling en medewerkers van de afdelingen Personeelszaken, Facilitair en Beleid, evenals de directeur en de directiesecretaris.

De belangrijkste bevindingen van de deelnemers aan het gesprek zijn opgenomen in deze reflectie.

Een eerste korte reactie van de deelnemers is dat het rapport uitgebreid is, prettig leest en erg duidelijk is. Het rapport geeft een daadwerkelijke reflectie op het afgelopen jaar. De onderwerpen zijn herkenbaar, het is het 'eerlijke verhaal'. Het rapport laat ook zien dat er nog wel werk aan de winkel is door de ontwikkelfase waarin Zideris zich bevindt.

De hoofdthema's van het rapport worden per hoofdstuk verdiepend besproken met daarin de terugkerende thema's: waar ben je trots op, dragen de doelen en resultaten bij aan een goede kwaliteit van zorg voor de cliënten en wat kunnen we hiervan leren?

Ervaringen van cliënten en ondersteuning aan cliënten

Het bieden van persoonsgerichte zorg vanuit de Gentle Teaching grondhouding is een onderdeel waar wij trots op zijn. Gerda van de Stam, vakcoach en OR-lid, geeft aan bij de teams te zien dat de passie voor de cliënten met stip op één staat. Ze zoeken soms naar de juiste handvatten, maar medewerkers willen met het hart de goede zorg leveren.

Het voeren van Ben ik Tevreden-gesprekken met de cliënten levert waardevolle nieuwe informatie en inzichten op, die meegenomen worden in onder andere de doelen in het persoonlijk plan van de cliënt. Medewerkers zijn trots op het voeren van persoonlijk planbesprekingen met diverse disciplines binnen Zideris. Dit versterkt het onderlinge contact ten aanzien van de cliënt en het persoonlijk plan gaat hierdoor meer leven in plaats van dat het fungeert als een afvinklijstje. Het borgen van de persoonlijke plannen in de dagelijkse programma's van de cliënten blijft bij zowel wonen als dagbesteding een aandachtspunt.

Ingrid Verlaan, lid van de CCR, vraagt hoe de samenwerking verloopt bij de cliënten die bij Zideris wonen, maar elders dagbesteding afnemen. Dit is niet altijd duidelijk. Het is interessant om te onderzoeken hoe de samenwerking met externe organisaties verloopt ten aanzien van persoonlijke plannen en ervaringen van cliënten.

Rob van Zwieten, de directeur van Zideris, benoemt dat we trots mogen zijn op de medezeggenschap binnen Zideris. Er is een constructieve en coöperatieve relatie met zowel de CCR als de OR. De medezeggenschap van de cliënten is per locatie anders ingericht. Nog niet bij alle cliëntenraden worden cliënten betrokken. De CCR geeft aan clusters te bezoeken om samen na te gaan welke mogelijkheden er te zijn. De CCR-leden proberen clusters en locaties zo goed mogelijk op weg te helpen invulling te geven aan medezeggenschap van cliënten.

De frequentie van het voeren van “Ben ik Tevreden-gesprekken” is gewijzigd van jaarlijks naar eens per drie jaar. De vraag wordt gesteld of de cliënten dan nog wel genoeg gehoord worden. Er is bijvoorbeeld ontevredenheid over voeding. Wordt dit, door deze aanpassing, wel voldoende zichtbaar? Er zijn meerdere mogelijkheden om een onderwerp bespreekbaar te maken, zoals via de clustermanager, huiskamergesprekken/lokale cliëntenraad en de CCR. We gaan ondervinden of dit voldoende is. Voeding is een belangrijk onderwerp voor iedereen.

Onvrijwillige zorg is een belangrijk, maar vaak ook ingewikkeld onderwerp. Het afgelopen jaar zijn er in verschillende teams gesprekken gevoerd over de Wzd, onder begeleiding van een deskundige. Dit heeft de begeleiders meer duidelijkheid gegeven en wordt door hen als een meerwaarde ervaren. In 2023 wordt de methodiek ‘Met Andere Ogen’ geïntroduceerd, waarbij teams bij elkaar gaan observeren en het gesprek voeren, om vervolgens een eigen plan te maken om onvrijwillige zorg te verminderen. Dit proces wordt begeleid door vakcoaches.

Een rode lijn in het rapport is dat ontwikkelingen en bestaande afspraken beter geborgd kunnen worden binnen Zideris. Dit geldt voor verschillende beleidsthema's, bijvoorbeeld medicatieveiligheid. Dit is een aandachtspunt voor het komende jaar binnen Zideris.

Eigenzinnige vakmensen

De afgevaardigden van de afdeling Personeelszaken vertellen dat er binnen de afdeling verschillende onderwerpen worden aangepakt. Per april 2023 is een recruiter aangesteld, die zich bezig houdt met het werven van nieuwe medewerkers en met arbeidsmarktcommunicatie. Op het gebied van verzuim is er met de nieuwe arbodienst ZeneZ een stap in de goede richting gezet. Er is op frequente basis overleg met de Arboarts en de casemanager van ZeneZ, waarbij aandacht is voor individuele situaties van zieke medewerkers. Daarnaast worden er trainingen gegeven aan het management en is het administratieve proces vereenvoudigd.

Preventie van verzuim staat in het jaarplan en wordt het komende jaar verder onder de aandacht gebracht. Er wordt door leidinggevenden wisselend gereageerd op incidenten en soms wordt een reactie van de leidinggevende naar aanleiding van een incidentmelding door de medewerker gemist. In sommige teams wordt ervaren dat er na een incident weinig tot geen nazorg plaatsvindt. Weten medewerkers wat ze kunnen doen als ze nazorg nodig hebben? Het is mogelijk om binnen een incidentmelding aan te geven of je nazorg nodig hebt. In 2023 wordt binnen

Zideris gestart met een Bedrijfsopvangteam (BOT). Het BOT verleent nazorg aan medewerkers die een incident meemaken tijdens het werk.

Veiligheid binnen de woning of locatie waar je werkt, is een belangrijk onderwerp voor zowel de cliënt als de medewerker. De faciliteiten voor de veiligheid (bijvoorbeeld alarmering voor hulp bij incidenten) moeten in orde zijn. De ICT is op dit moment niet ondersteunend aan de zorgverlening. Er is sprake van achterstallig onderhoud, het is een doorn in het oog en er wordt hard aan gewerkt om een inhaalslag te maken. Hoe wordt er in de tussentijd gezorgd voor de veiligheid? Dit is per situatie verschillend en er wordt gewerkt aan een noodoplossing. Het is belangrijk om zaken, die niet goed lopen, te blijven melden. Het is belangrijk dat de verplichte scholingen worden gevolgd en de teams en medewerkers zijn hier zelf ook verantwoordelijk voor. Hebben medewerkers voldoende tijd om de verplichte scholing te volgen? Een ander geluid is dat het ook voorkomt dat medewerkers niet aanwezig zijn bij een bepaalde scholing, terwijl hier wel op wordt gerekend. Het is niet duidelijk waarom medewerkers, die zich hebben aangemeld voor scholing, uiteindelijk niet verschijnen. In 2023 worden leerlijnen ontwikkeld voor medewerkers, waarbij in een overzicht duidelijk wordt bij welke functie en doelgroep van cliënten welke opleidingen en scholingen gevolgd moeten worden.

Door de huidige uitdagingen op de arbeidsmarkt worden er veel zzp'ers ingezet. Vaak hebben deze medewerkers geen teamtaken en verantwoordelijkheden, waardoor alle taken bij de kleine groep vast personeel komen te liggen. Ondanks de verhoogde inzet van zzp'ers is wel zichtbaar dat er gewerkt wordt aan de verbetering van kwaliteit van zorg. In het verleden was het beleid gericht op het terugdringen van personeel niet in loondienst (PNIL). Het blijkt echter dat de aanwezigheid van PNIL de nieuwe realiteit is. Het is daarom belangrijk als organisatie te kijken hoe er op een goede manier kan worden samengewerkt en het beleid hierop aan te passen.

Veilige zorg

De ervaring is dat het personeel en vaste zzp'ers weten hoe zij incidenten kunnen melden. Het is belangrijk om binnen een team met elkaar een incident te bespreken en dit gebeurt gelukkig ook in veel teams. Het stellen van een hulpvraag is vaak lastig. Zorgmedewerkers zijn vaak zo bezig met het voor andere mensen dat ze aan zichzelf niet toekomen. Het teamgevoel binnen Zideris is erg sterk. Veel zaken worden binnen het team zelf besproken en, als het kan, opgelost. Dit is een mooie constatering, maar het zou goed zijn meer aandacht aan de preventie te geven, waardoor het niet meer nodig is om zaken achteraf met elkaar te bespreken. Soms wordt door medewerkers ervaren dat het werken lastiger wordt, doordat zij te maken hebben met steeds meer regels en werkpakketten. Meer laagdrempeligheid, meer tijd voor cliënten en tijd van de clustermanager zijn ideeën die worden aangedragen om dit op te lossen.

Vrijwilligers zijn ontzettend belangrijk binnen Zideris en kunnen zorgmedewerkers ondersteunen. In 2023 wordt er weer een vrijwilligerscoördinator aangesteld. Het afgelopen jaar zijn er verschillende prismaonderzoeken uitgevoerd. Het voeren van multidisciplinaire planbesprekingen, communicatie tussen verschillende betrokkenen en het vastleggen en rapporteren van informatie zijn belangrijke conclusies die uit meerdere prisma onderzoeken naar voren zijn gekomen. Deze zaken zijn in beeld en worden meegenomen in het plan van aanpak wat opgesteld is naar aanleiding van het inspectierapport, december 2022. Om medewerkers te helpen bij het goed rapporteren wordt een e-learning module aangeschaft. Het is belangrijk om de verbeterpunten, die voortkomen uit de verschillende prisma-onderzoeken, te borgen binnen Zideris.

Veel zaken uit het inspectierapport zijn zeer herkenbaar voor de aanwezigen. Begeleiders geven aan dat zij het als positief ervaren dat de inspectie onderzoek heeft gedaan, omdat bepaalde onderwerpen hierdoor meer aandacht krijgen.



Afsluiting

Er wordt aangegeven dat het goed is om op deze manier met elkaar verschillende onderwerpen te bespreken. Duidelijk wordt ook dat we graag eerder willen luisteren naar signalen die door medewerkers worden afgegeven en dat deze niet pas achteraf in een onderzoek door de IGJ naar voren komen. Het is belangrijk dat er meer duidelijkheid komt waar zaken gemeld kunnen worden. Het uitblijven van een reactie op een vraag of melding is een onderwerp dat speelt bij collega's, medezeggenschap en verwanten. Ondanks de verschillende inspanningen dit te verbeteren, is dit nog onvoldoende gebleken.

Het wordt als prettig en leerzaam ervaren om verhalen vanuit verschillende gelederen te horen en te delen met elkaar. Het is een mooi dialoog, dat een aantal zaken blootlegt. Het is zeer leerzaam en de vraag rijst of dit soort

zaken vaker op deze manier besproken moeten worden. Dit gesprek geeft inkleuring aan het kwaliteitsrapport en verbinding met de praktijk van het werken binnen Zideris.



6

Overzicht van de doelen voor 2023

Cliënten

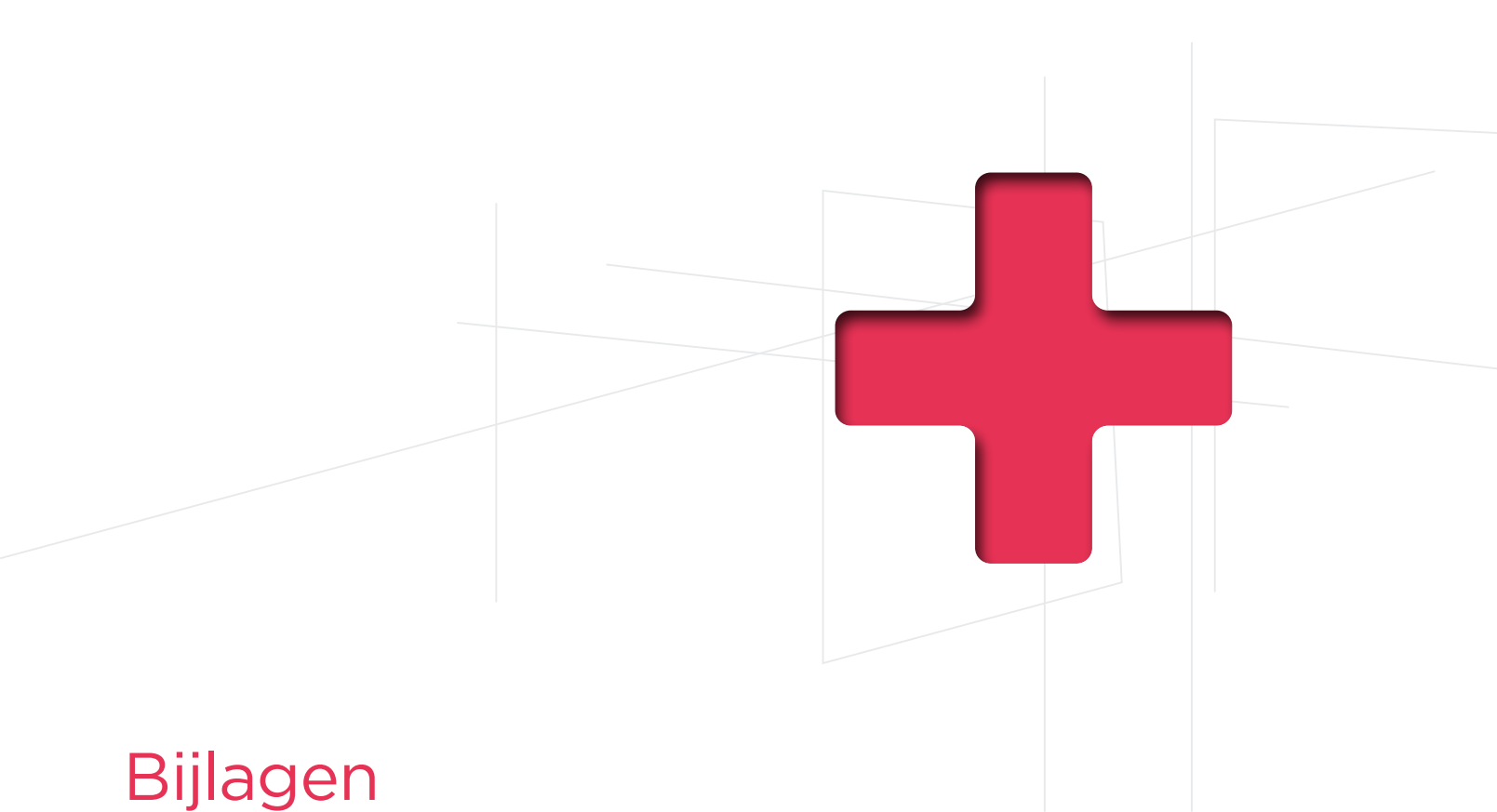
- Verdere implementatie van de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling, gekoppeld aan methodisch werken.
- Betekenis en inhoud geven aan het begrip "Cliënt aan het roer", gekoppeld aan verdieping en borging van de uitvoering van de Wzd.
- Implementeren van arbeidsbesparende zorgtechnologieën (kanslijn 2) door:
 - Ontwikkelen van een visie op zorgtechnologie
 - Project biodynamische verlichting in het kader van het reguleren van het dag-nachtritme, uitgevoerd door het Slaapteam.
- Passend zorgniveau bij de zorgvraag van de cliënt (kanslijn 3) door:
 - Bestendigen doelgroepbepaling: de randvoorwaarden zijn uitgewerkt en eerste stap naar cliëntpaden is gezet.
 - Anders organiseren van de zorg: uitwerking van een "stepped care" model: passende zorg zo licht als mogelijk is en zo intensief als nodig.
- De Wmcz wordt verder geïmplementeerd binnen de clusters. De inspraak is zo dicht mogelijk bij de cliënt georganiseerd.

Medewerkers

- Verbetering van de arbeidsmarktcommunicatie.
- Het opzetten van een optimale wervings- & selectieprocedure (inclusief onboarding), versnellen van het proces van indiensttreding, introductie van de nieuwe medewerker in teams, standaardcontracten.
- Het verminderen van inzet van personeel niet in loondienst (PNIL).
- Behoud van medewerkers, de achterdeur dicht (aandacht voor evenwichtige roosters en teamsamenwerking).
- Er is een opleidingsprogramma op maat, toegespitst op de doelgroep.
- Terugdringen van verzuim, waarbij preventie en arbeidsomstandigheden belangrijke onderwerpen vormen.

Veilige zorg

- Op alle locaties van Zideris wordt medicatie toegediend via het elektronisch toedienstelsel Medimo.

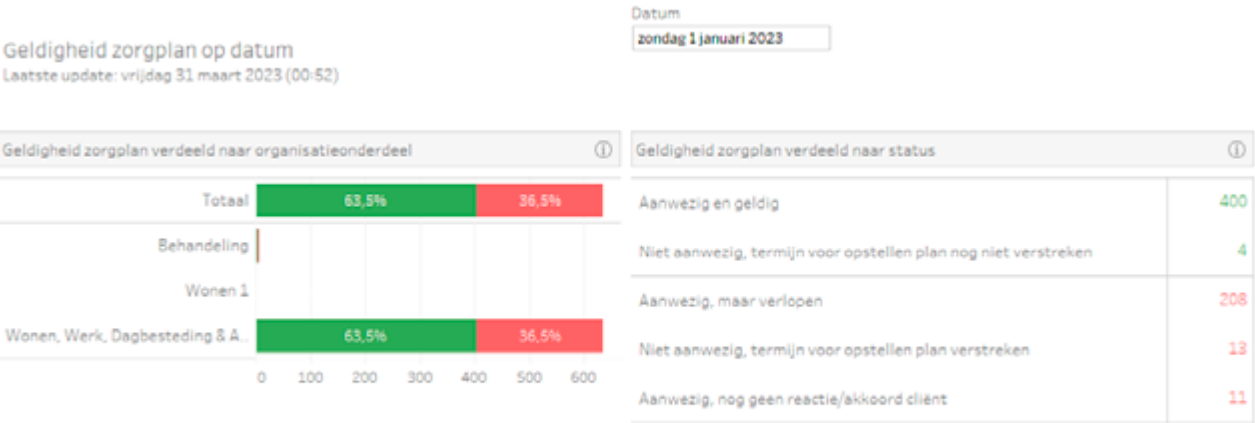


Bijlagen

Persoonlijk Plan

De geldigheid van het Persoonlijk Plan wordt bepaald aan de hand van een aantal vaste indicatoren, namelijk:

- bij cliënten met Wlz-indicatie mag de Persoonlijk Planafdruk niet ouder zijn dan 26 weken en moet er een akkoord zijn van cliënt/-vertegenwoordiger, gedragskundige, Wzd-functionaris en clustermanager.



Analyse onvrijwillige zorg

In deze tweede analyse over het kalenderjaar 2022 (periode juli t/m december) doen we geen analyse over de kwantitatieve gegevens per locatie.

Zideris heeft het afgelopen half jaar onvoldoende grip gehad op het realiseren van de randvoorwaarden voor uitvoering van ons Wzd beleid. Zo zijn evaluaties van onvrijwillige zorg volgens het stappenplan niet met de juiste periodiciteit uitgevoerd. Hiervoor is inmiddels een planning gemaakt, zodat die achterstanden uiterlijk eind juni 2023 zijn

ingelopen. Het betekenis geven aan de kwantitatieve cijfers zou ons inziens een incompleet beeld geven.

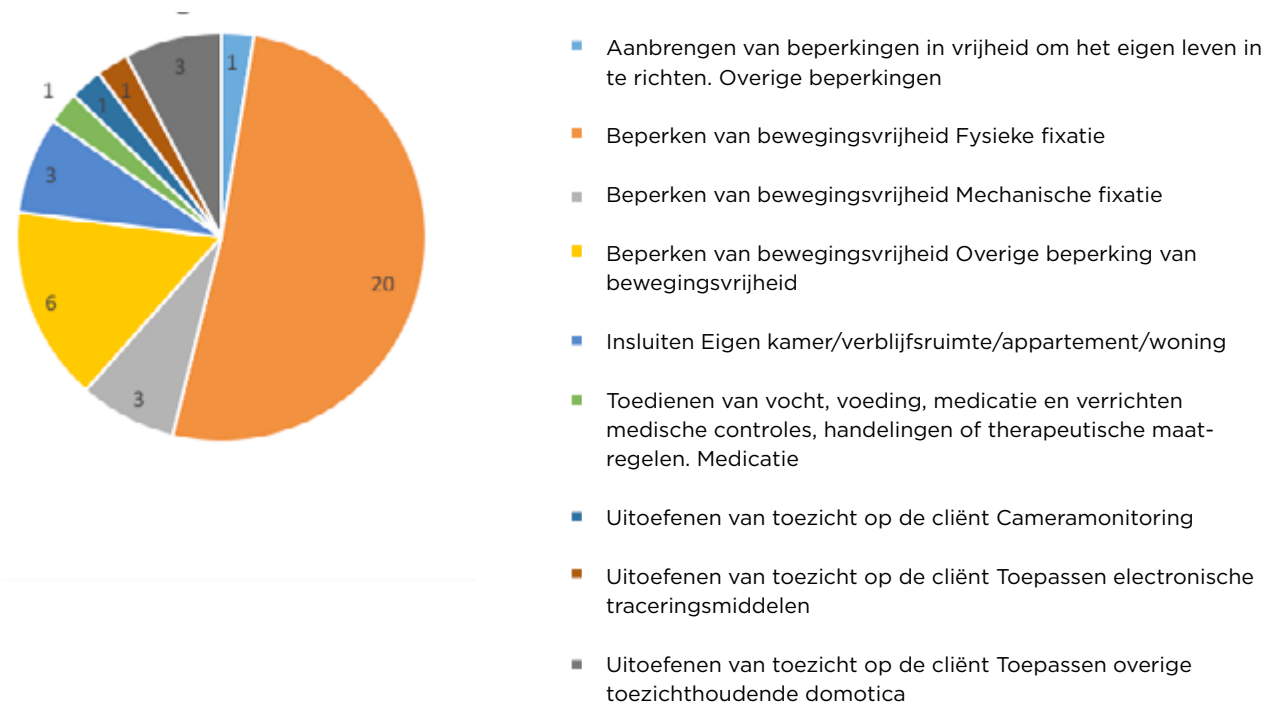
De Wzd-adviescommissie zal daarentegen wel een algemeen beeld schetsen van de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de Wzd binnen Zideris. Vanuit de kwantitatieve cijfers vallen een aantal zaken op. Hier hebben we nader naar gekeken en beschrijven we in het vervolg van deze analyse

Uitvoering beleid noodmaatregelen

In 2022.2 zijn er in totaal 39 noodmaatregelen geregistreerd. Bij 32 van deze noodmaatregelen was een akkoord van de arts nodig. Slechts bij 5 is het akkoord van de arts geregistreerd. Bij 12 van deze noodmaatregelen

was ook geen akkoord van zorgverantwoordelijke geregistreerd. Deze constatering is een terugkerend onderwerp in de Wzd analyses.

Noodmaatregelen 2022.2



Niet toegepaste onvrijwillige zorg

In totaal zijn er 144 onvrijwillige zorgvormen vastgelegd in Persoonlijk Plannen. Bij 42 van deze onvrijwillige zorgvormen is het afgelo-

pen half jaar geen toepassing geregistreerd (= 29.2%).

Zorgvormen zonder verzet bij wilsonbekwaamheid

Bij de onderstaande zorgvormen moet, voor opname in het Persoonlijk Plan, altijd het stappenplan worden gevolgd indien de cliënt wilsonbekwaam ter zake is. Ook als de cliënt zich niet verzet. Het gaat hier om de zgn. art.2 lid 2 zorgvormen:

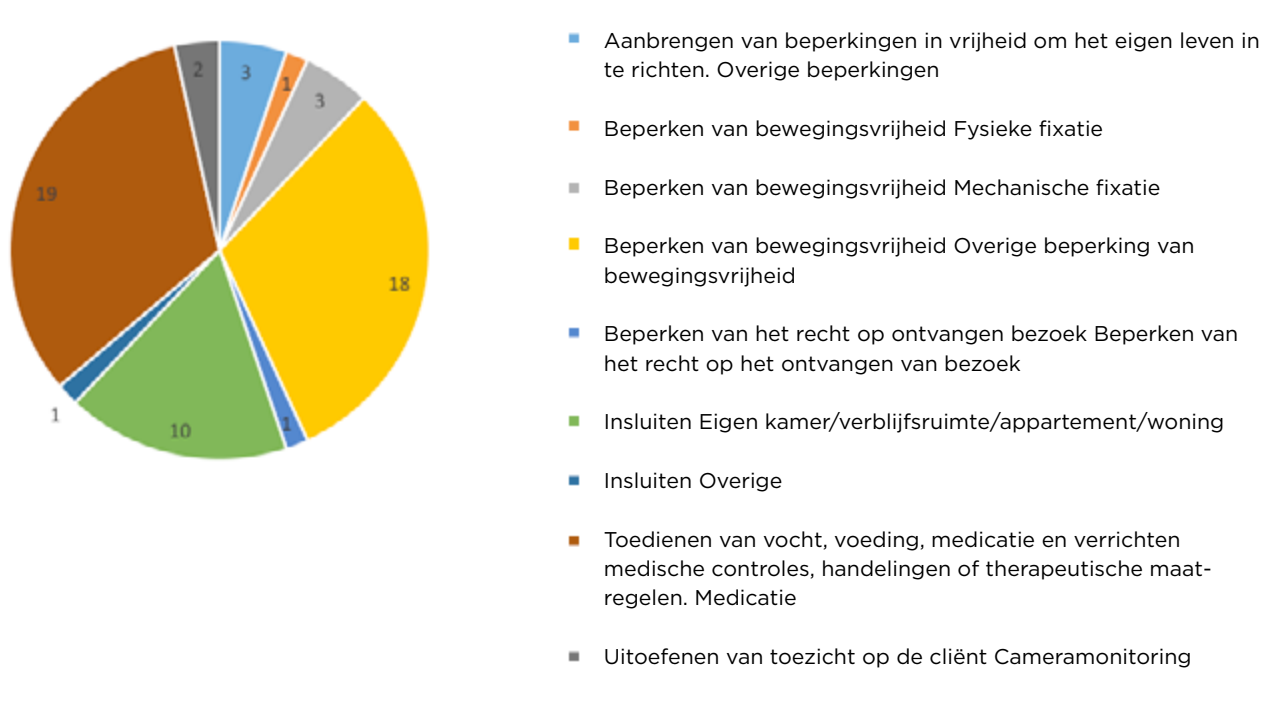
- beperking bewegingsvrijheid
- insluiten
- gebruik van psychofarmaca in afwijking van geldende richtlijn.

de aantallen toepassingen van dit type zorg volgt hieronder een grafisch overzicht. Opvallend aan het onderstaande overzicht is dat er toepassingen van vormen van onvrijwillige zorg onder art. 2 lid 2 worden geregistreerd die daar niet onder vallen. De onderstaande vormen vallen bij toepassing zonder verzet niet onder art.2 lid 2:

- Aanbrengen beperkingen in vrijheid eigen leven in te richten.
- beperken van het recht op ontvangen bezoek
- Uitoefenen van toezicht op de cliënt.

De toepassingen van deze zorg/ondersteuning wordt niet meegenomen in de analyse van de onvrijwillige zorg, omdat er geen sprake is van verzet. Om zicht te houden op

Aantal cliënten waarbij zorgvorm vrijwillig is toegepast (art. 2 lid 2)



Bij 19 cliënten is er sprake van gebruik van psychofarmaca in afwijking van geldende professionele richtlijnen.

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

Locaties waar geen toegepaste onvrijwillige zorg is geregistreerd

Locatie	Toedienen van vocht, voeding, medicatie en verrichten medische controles, handelingen of therapeutische maatregelen.		Beperking bewegingsvrijheid (Fysieke Fixatie, Mechanische Fixatie, Overige)						Insluiten		Uitoefenen van toezicht op de cliënt		Onderzoek aan kleding of lichaam		Onderzoek van woon/verblijfruimte op gedragbeïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen		Controle op aanwezigheid van gedragbeïnvloedende middelen		Aanbrengen van beperkingen vrijheid om het eigen leven in te richten		Beperken van het recht op ontvangen bezoek	
			FF	FF	MF	MF	O	O														
	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2	2022.1	2022.2
Cluster IB	1	0	7	10	0	1	2	5	2	2	1	1					1	0	8	10		
Cluster IZ	3	1	11	8	5	2	2	5	2	0	1	2	1	0	1	0			6	7		
Cluster BB			4	3	0	1					1	1			2	2			1	2		
Bantuinweg							0	1											3	2		
Crocusstraat																						
Cuneraweg 8a											2	1							4	4		
Dijkhuis			2	1															0	1		
Generaal Foulkes-weg											0	3							1	2	1	1
Grebbeweg 125	1	0																	1	0		
Hollandia							1	2			0	1							2	3		
Koperwiek																			2	1		
Kostverloren																			1	1		
Molenwiek	0	1																	0			
Rembrandlaan 22							1	1														
Tarthorst																						
Weverij 35																			1	1		

Op de onderstaande locaties is, in de periode juli t/m dec 2022 geen toepaste onvrijwillige zorg geregistreerd :

- Crocusstraat
- Duinweg
- Grebbeweg 125
- Jagerskamp
- Overloop
- Proostdijstraat 37
- Rembrandlaan 20
- Springplank
- Tarthorst
- Vermolen 89
- Weverij 21a

Stijgingen of dalingen in de toepassing van onvrijwillige zorg ten opzichte van de voorgaande analyse, uitgedrukt in aantallen en percentages

Locatie	Toedienen van vocht, voeding, medicatie en verrichten medische controles, handelingen of therapeutische maatregelen.			Beperking bewegingsvrijheid (Fysieke Fixatie, Mechanische Fixatie, Overige)									Insluiten			Uitoefenen van toezicht op de cliënt			Onderzoek aan kleding of lichaam			Onderzoek van woon/verblijfruimte op gedragbeïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen			Controle op aanwezigheid van gedragbeïnvloedende middelen			Aanbrengen van beperkingen in vrijheid om het eigen leven in te richten			Beperken van het recht op ontvangen bezoek			
				FF	FF		MF	MF		O	O																							
	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	2022.1	2022.2	%	
Cluster IB	1	0	-100%	26	20	-23%	0	1	100%	182	181	-1%	13	13		181	177	-2%							1	0	-100%	965	1040	8%				
Cluster IZ	184	177	-4%	12	13	8%	384	179	-53%	183	479	162%	19	0	-100%	1	2	100%	1	0	-100%	1	0	-100%				786	754	-4%				
Cluster BB				13	10	-23%	0	8	800%							54	69	28%				187	183	-2%				158	155	-2%				
Bantuinweg										0	25	250%															394	354	-10%					
Cuneraweg 8a																182	177	-3%									1448	1406	-3%					
Dijkhuis				2	3	50%																				0	32	320%						
Generaal Foulkes-weg																0	95	950%									181	270	49%	51	46	-10%		
Grebbebeweg 125	2	0	-100%																								91	0	-100%					
Hollandia										181	126	-30%				0	1	100%									335	267	-20%					
Koperwiek																											232	177	-24%					
Kostverloren																											181	132	-27%					
Massijslaan				0	1	100%																					0	14	140%					
Molenwiek	0	1	100%																															
Rembrandlaan 22										2	2																							
Weverij 35																											181	177	-2%					

Verhouding aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het aantal zonder onvrijwillige zorg

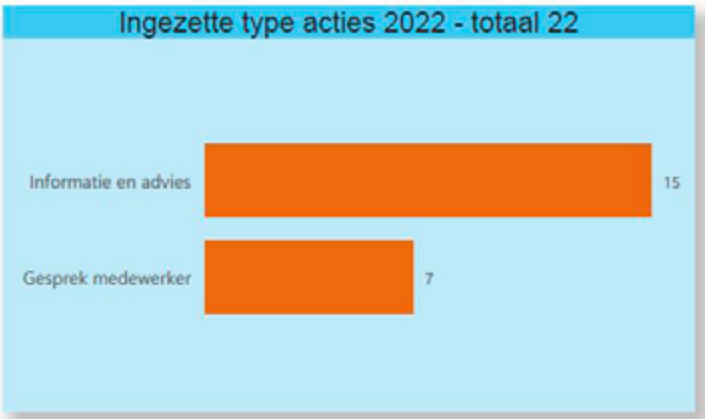
	2022.1	2022.1	2022.1	2022.2	2022.2	2022.2
Locatie	Clienten in zorg	Clienten in zorg met ovz	% aantal cliënten met ovz	Clienten in zorg	Clienten in zorg met ovz	% aantal cliënten met ovz
Zideris	627	67	11%	617	68	11%
Bantuin	31	3	10%	31	3	10%
Cluster BB	40	6	15%	40	7	18%
Cluster IB	39	16	41%	39	20	51%
Cluster IZ	69	25	36%	67	18	27%
Crocusstraat	12	0	0%	11	0	0%
Cuneraweg 8a	26	4	15%	24	4	17%
Dijkhuis	9	2	22%	9	2	22%
Duinweg	6	0	0%	7	0	0%
Generaal Foulkesweg	39	2	5%	44	5	11%
Grebbeweg 125	10	2	20%	9	0	0%
Hollandia	40	2	5%	41	5	12%
Jagerskamp	10	0	0%	9	0	0%
Koperwiek	31	2	6%	31	2	6%
Kostverloren 73-77	11	1	9%	11	1	9%
Massyslaan 12-14	15	0	0%	16	2	13%
Molenwiek 15	16	0	0%	15	1	7%
Overloop	2	0	0%	2	0	0%
Proostdijkstraat 37	12	0	0%	12	0	0%
Rembrandlaan 20	10	0	0%	10	0	0%
Rembrandlaan 22	9	1	11%	9	1	11%
Springplank	6	0	0%	6	0	0%
Tarthorst	15	0	0%	16	0	0%
Verfmolen 89	11	0	0%	11	0	0%
Weverij 21a	11	0	0%	12	0	0%
Weverij 35	12	1	8%	12	1	8%

Cijfers van de cliëntenvertrouwenspersonen Wzd



Unieke cliënten

Type cliënt	Clienten	Clienten vorig jaar
Clïent	6	7
Vertegenwoordiger	2	6
Totaal	8	13



Kwesties afgehandeld

Type	Afgehandeld	Afgehandeld vorig jaar
Informatie	4	0
Onvrede	15	16
Klacht	0	2
Totaal	19	18



*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

Rhenen

Veenendaal

Wageningen

Bezoekadres - Hoofdkantoor

Cuneraweg 12
3911 RN Rhenen

088 513 2513
info@zideris.nl
zideris.nl