

*Kwaliteits*beeld 2023





Inhoud

<i>Inleiding</i>	<i>4</i>	<i>Professionele ontwikkeling</i>	<i>16</i>
Over Zideris	4	Opleidingsprogramma op maat	16
De missie	4	Samen leren en verbeteren	16
De visie	5	Inzet coördinerend regiebegeleider/verpleegkundigen	17
De kernwaarden	5	Inzet nieuwe functie psychodiagnostisch medewerker	17
Toelichting	5	Continuïteit van personeel	17
		Coördinator Vrijwilligers	18
<i>Het zorgproces rond de individuele persoon</i>	<i>6</i>	Behoud en vitaliteit	18
Multidisciplinair samenwerken	6	Gentle Teaching	18
Medicatieveiligheid	7		
Project 'Met Andere Ogen'	8	<i>Interview: Op de koffie bij Ivo!</i>	<i>19</i>
Ontwikkeling zorgtechnologie; Biodynamische verlichting	11		
		<i>Inzicht in kwaliteit</i>	<i>20</i>
<i>Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking</i>	<i>12</i>	<i>Een kijkje bij...Hoe werkt de dagbesteding Kozi</i>	<i>21</i>
BiT (Ben ik Tevreden?)	12		
		<i>Reflectie</i>	<i>22</i>
<i>Interview: Op de thee bij Boris!</i>	<i>13</i>		
(Mede)zeggenschap cliënten	14		
Ervaring vaktherapie – beeldend	14		

Inleiding

In het kwaliteitsbeeld over het jaar 2023 wil Zideris inzicht geven in en laten zien hoe gewerkt is aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg. Eind 2022 concludeerde de Raad van Bestuur samen met Zideris, n.a.v. enkele calamiteiten en een kritisch rapport van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), dat duurzame verbetermaatregelen op het gebied van kwaliteit en veiligheid noodzakelijk waren.

In januari 2023 zijn er door een senior auditor van Impuls voor de zorg audits uitgevoerd, die de uitkomsten de noodzaak en de urgentie tot het treffen van verbetermaatregelen bevestigden. Begin 2023 is als gevolg daarvan een integraal verbeterplan opgesteld. Met behulp van verschillende projectplannen is het hele jaar gewerkt aan het implementeren en uitvoeren van de verbetermaatregelen. Er zijn maatregelen getroffen om o.a. het methodisch werken, w.o. multidisciplinair samenwerken, dossiervoering en medicatieveiligheid te verbeteren. De resultaten worden met regelmaat teruggekoppeld via een rapportage aan de IGJ.

In dit kwaliteitsbeeld kijken we terug op het afgelopen jaar: wat hebben de verbetermaatregelen opgeleverd voor onze cliënten en medewerkers in het kader van de kwaliteit en veiligheid van zorg? Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg helpt ons om vorm en inhoud te geven door gericht te kijken naar het zorgproces rondom de individuele persoon. Daarbij kijken we naar de wensen en ervaringen van de persoon o.a. door cliënttevredenheidsonderzoek, interviews met cliënten en door de inzet van (vak)therapie.

Zideris realiseert zich dat blijvende aandacht en borging van de geïmplementeerde verbetermaatregelen noodzakelijk is. De monitoring van de voortgang hiervan is verbeterd door de inzet van het regieteam, waarover later meer informatie volgt.

Zideris heeft belangrijke stappen gezet om de kwaliteit en de veiligheid van zorg te verbeteren, maar we zijn er nog niet. In 2024 blijven we inzetten op het methodisch werken, w.o. multidisciplinair samenwerken, dossiervoering en medicatieveiligheid. We verbeteren de interne communicatie, zodat voor alle medewerkers duidelijk is waarom, wat en hoe we de dingen gaan doen waardoor we de implementatie verbeteren en beter borgen. Ook blijven we sturen op de verschillende overlegvormen, interne audits, een check op de voortgang en waar nodig bijsturing.

Over Zideris

Zideris is een kleinschalige zorgorganisatie met een eigen gezicht, eigen visie en eigen karakter. Wij bieden persoonlijke begeleiding, ondersteuning en behandeling aan ongeveer 640 mensen met een verstandelijke beperking die bij ons wonen, werken, dagbesteding volgen of ambulante begeleiding krijgen. We zijn een zorgorganisatie, die samen met Prinsenstichting en Silverein, deel uitmaakt van Zorggroep De Opbouw. De woon- en dagbestedingslocaties van Zideris zijn verdeeld over 7 clusters en liggen in de provincies Utrecht en Gelderland.

Bij Zideris werken ongeveer 725 medewerkers waarvan ongeveer 125 medewerkers niet in loondienst. Bij Zideris zijn ruim 300 vrijwilligers betrokken.

In 2023 zijn binnen Zideris, door medewerkers van verschillende disciplines, de missie, visie en kernwaarden besproken. De centrale vraag daarbij was of deze nog aansluiten bij de huidige organisatie. Het resultaat van deze besprekingen leidde tot de volgende herzien missie, visie en kernwaarden.

De missie

Zideris levert begeleiding, zorg en behandeling aan mensen met een verstandelijke beperking in de provincies Utrecht en Gelderland. Daarbij richten wij ons op mensen met een complexe en langdurige zorgvraag.

De visie

Zorg voor mensen met een verstandelijk beperking vraagt om maatwerk, verbinding en visie. We stemmen persoonlijke zorg en behandeling af op wensen en mogelijkheden van onze cliënten. We stimuleren medewerkers zich te ontwikkelen om dit doel te bereiken. Dat noemen wij eigenzinnige zorg. We bewandelen onze eigen weg. Het draait immers niet om het eindpunt, maar juist ook om de weg ernaartoe. Dit is een ontdekkingstocht en dit doen we samen met de cliënt. We nemen familie, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners hier graag in mee.

We werken volgens de methode Gentle Teaching. Hiermee werken we aan een onvoorwaardelijke, wederkerige relatie tussen de mensen die wij ondersteunen en hun begeleiders, maar ook tussen medewerkers onderling en binnen het netwerk van een cliënt. De driehoek cliënt, verwant/vertegenwoordiger en begeleider staat daarbij bij ons centraal.

Dus ja, we zijn eigenzinnig. En dat gaat ons samen ver brengen.

Toelichting

Dit Kwaliteitsbeeld onderscheidt **vier bouwstenen** met onderwerpen waarmee we in 2023 aan de slag zijn geweest en die we vervolgen in 2024. Multidisciplinair samenwerken heeft als onderdeel een plek in alle bouwstenen en komt daarom regelmatig terug.

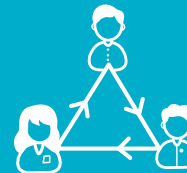


01 Zorgproces rondom de individuele persoon

02 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

03 Professionele ontwikkeling

04 Inzicht in kwaliteit



De kernwaarden

Verbindend

We verbinden oplossingen aan uitdagingen, cliënten aan medewerkers, families aan het persoonlijk plan, samenwerkingspartners aan vraagstukken en naaste burens aan onze omgeving. Dit doen we op respectvolle wijze met als doel een langdurige wederkerige relatie op te bouwen die in balans is.



Nieuwsgierig

We staan open voor iedereen. We zijn nieuwsgierig naar elkaar, naar jouw verhaal en achtergrond. We zijn op zoek naar innovatie en leren continu. We staan midden in de maatschappij en stimuleren elkaar om het beste in onszelf naar boven te brengen en te ontdekken.



Vakmanschap

We zijn betrouwbaar en constructief. Altijd op zoek naar de juiste balans tussen vakmanschap en gevoel. Binnen het dynamische speelveld bewegen we mee, we gaan creatief om met uitdagingen en scheppen heldere kaders. Dit leidt tot liefdevolle zorg, vanuit een professioneel standpunt.



Het zorgproces rond de individuele persoon



Zo willen we werken

De cliënt heeft regie over zijn/haar leven. De cliënt(vertegenwoordiger) is betrokken bij het opstellen en evalueren van het persoonlijk plan. Wij bieden passende zorg en begeleiding en ondersteuning.

In 2023 waren het verbeteren van de kwaliteit van zorg, methodisch werken waaronder multidisciplinair samenwerken belangrijke speerpunten, naast het betrekken van de cliënt bij de eigen planevaluatie. Bij het bespreken van de persoonlijk plannen zijn alle disciplines uit de organisatie aanwezig die betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt.

Multidisciplinair samenwerken

MDO (multidisciplinair overleg) is gepland voor alle cliënten. Samen met de cliënt, de cliëntvertegenwoordiger en alle betrokken disciplines wordt het persoonlijk plan van de cliënt besproken. Naar aanleiding van nieuw vastgesteld beleid hebben de persoonlijk begeleiders voor 92% van de cliënten de cliëntgebonden risico's in beeld gebracht. Voorbeelden van deze risico's zijn o.a. verslikken, vallen, epilepsie en emotioneel misbruik.

Invoering SOAP

Om de dossiervoering/rapportage te verbeteren is de methode SOAP rapporteren ingezet. De letters SOAP staan voor:

S = **Subjectief**: informatie van de cliënt zelf

O = **Objectief**: directe observatie

A = **Analyse**: conclusie uit S en O, wat denk je dat er aan de hand is?

P = **Plan** dat is uitgevoerd/ uitgevoerd moet worden: wat ga je doen, hoe moet er worden gehandeld?

De training 'Rapporteren volgens SOAP' is geïmplementeerd en gevolgd door **72%** van de medewerkers.



Medewerker:

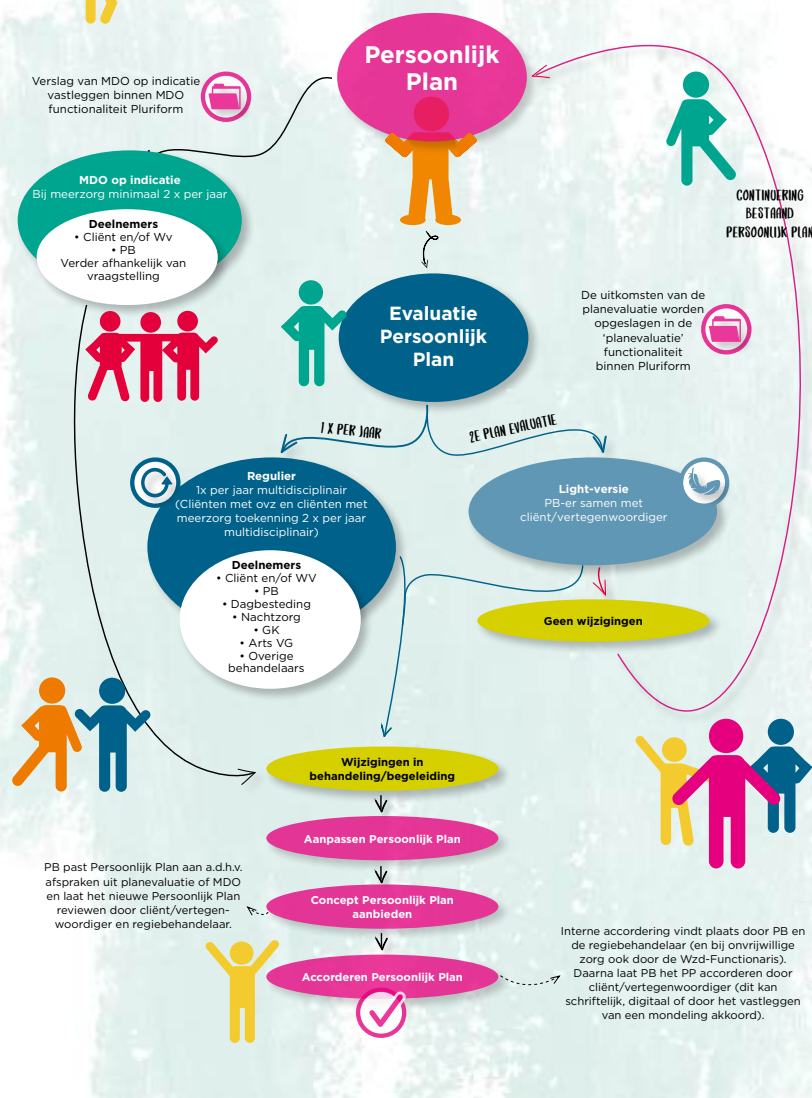
Rapporteren volgens de SOAP methode stimuleert mij om nog beter te kijken naar de cliënt: wat heb ik nu echt gezien.





Methodische cyclus Persoonlijk Plan

Zideris elgendsnake zorg



Vanuit alle betrokkenen komen positieve signalen over de inhoudelijke verbetering om **minimaal 1x per jaar** multidisciplinair samen met alle betrokken behandelaars en de cliënt/vertegenwoordiger samen te evalueren en afspraken te maken over de begeleiding en behandeling voor de komende periode. Vanuit de vele leermomenten zijn ook vragen en aanbevelingen naar boven gekomen voor verdere verbetering. Deze vorm van persoonlijk plan evaluaties wordt voortgezet in 2024. Ook worden verdere verbeteringen in de dossiervoering aangepast, zodat de rapportage van behandelaren goed wordt vastgelegd in Pluriform.

Medicatieveiligheid

Het doel voor 2023 was dat op alle locaties medicatie wordt toegediend via het elektronisch toedienstelsel Medimo. Dit doel is bereikt. Het gebruik van Medimo heeft er o.a. ervoor gezorgd dat het gebruik van papieren aftekenlijsten is verminderd, wat het veilig toedienen van medicatie vergroot. Het doel is om geen papieren aftekenlijsten meer te gebruiken, m.u.v. noodgevallen wanneer Medimo niet werkt.

Om inzicht te krijgen in de mogelijkheden van beheer van medicatie door cliënten zelf is in 2023 voor **91%** van de Wlz cliënten de BEM (Beheer Eigen Medicatie) vragenlijst ingevuld. Op basis van de BEM-score die daaruit volgt, zijn afspraken gemaakt over het eigen beheer of overname door de begeleiding van medicatie.

Om het medicatieproces (toedienen en opslag van medicatie) op de woning te volgen is een checklist gemaakt die taakhouders Medicatie gebruiken om inzicht te krijgen in het proces en dat zo nodig te verbeteren. In het afgelopen jaar is de basis gelegd voor een kwalitatief goed medicatieproces. In 2024 willen we hieraan een vervolg geven om te zorgen dat in alle teams op deze manier wordt gewerkt om de veiligheid rondom medicatie te waarborgen.



Project 'Met Andere Ogen'

Betekenis en inhoud geven aan het begrip 'cliënt aan het roer', gekoppeld aan verdieping en borging van de uitvoering van de Wet zorg en dwang was 1 van de doelen voor 2023.

In 2023 is gestart met een pilot van de methodiek Met Andere Ogen; een observatiemethode om begeleiders bewust te maken van (verborgen) onvrijwillige zorg.

- ➔ Het effectonderzoek t.a.v. de methode is in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam
- ➔ De pilot is gestart binnen 4 teams om d.m.v. observaties bij andere groepen binnen de organisatie nieuwe inzichten op te doen m.b.t. het vergroten van eigen regie van bewoners.

In 2024 gaan we verder met het uitvoeren van de pilot Met Andere Ogen en gaan we dit gefaseerd implementeren als methodiek binnen Zideris.



Pilot Met Andere Ogen

Gedurende 6 maanden hebben twee begeleiders van een woning observaties gedaan bij een buurwoning waar intensieve begeleiding op maat geboden wordt aan de bewoners. Op de woning zijn observaties gedaan hoe er wordt omgegaan met inrichten van vrijwillige en onvrijwillige zorg. Deze observaties zijn besproken met de betreffende begeleiders en hebben geleid tot reflectie in het team.

Gezien werd dat het afstemmen van de individuele dagprogramma's van de bewoners een enorme puzzel is. Om recht te doen aan de vrijwillige zorg wordt in de woning zo goed mogelijk gekeken naar keuzevrijheid. De onderwerpen die hierbij worden uitgelicht zijn voeding en begeleidingsstijl. Hoe ga je om met verschillen tussen de individuele dagprogramma's, zodat hieraan recht wordt gedaan met zo min mogelijk onrust in de groepsdynamiek.



Met Andere Ogen-methodiek

*Wat is vrijheid?
Wat is onvrijwillige
zorg?*

Startbijeenkomst



*Wat zie ik?
Hoe gaat dat
bij mij/ons?*

Observatie en
reflectie achteraf



*Wat hebben wij
gezien? Hoe doen we dat
in ons team? Wat kunnen
we hiervan leren?*

Denktank met
het eigen team



*Hoe kunnen we
vrijheid vergroten?
Onvrijwillige zorg
terugdringen?*

Denktank met
team, manager en
gedragkundige

Onvrijwillige zorg ontdekken. Goede voorbeelden van eigen regie/vrijwillige zorg ontwikkelen.



“ *Praktijkgericht onderzoek
naar effecten
biodynamische verlichting* ”

Ontwikkeling zorgtechnologie; Biodynamische verlichting

Het project Biodynamische verlichting staat in het kader van het reguleren van het dag-nachtritme en wordt intern uitgevoerd door het consultatieteam Slaap.

In 2024 plaatsen we biodynamische verlichting op een aantal locaties.

Biodynamische verlichting heeft wetenschappelijk bewezen **positief effect op het dag-nachtpatroon** van met name ouderen. Aangezien wij veel oudere bewoners hebben - waarbij we ook regelmatig een verstoord dag- en nachtpatroon zien - passen we deze vorm van verlichting toe op locaties waar deze casuïstiek het meeste voorkomt. Hieraan gekoppeld doen we praktijkgericht onderzoek om te zien wat de effecten op onze bewoners zijn. In 2023 is de leverancier geselecteerd en is bepaald welke locaties meedoen aan het project. De voorbereidingen voor het onderzoek zijn getroffen binnen de betreffende woningen en dagbestedingslocaties.

Er is een team gevormd bestaande uit verschillende stakeholders. De betreffende teams worden ook op verschillende manieren betrokken. Recent zijn verschillende medewerkers op locatiebezoek geweest, om bij andere organisaties te zien hoe daar wordt omgegaan met de biodynamische verlichting. Daarnaast is een aantal medewerkers van de woning/dagbesteding betrokken bij het scholen van hun collega's, zodat de input echt vanaf de werkvloer komt.

Vanuit zorgmedewerkers komen positieve reacties. Zij waarderen het dat zij worden betrokken bij het traject. Begin 2024 worden de laatste afspraken met de leverancier gemaakt, zodat de verlichting daadwerkelijk kan worden ingezet. Daarna starten we met de implementatie en het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek.





Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Om inzicht te hebben in de tevredenheid van onze cliënten maken we gebruik van het instrument Ben ik Tevreden? (BiT). Sinds 2023 wordt het BiT-onderzoek jaarlijks uitgevoerd, waarbij alle clusters in een doorlooptijd van drie jaar aan bod komen, en alle cliënten die vallen onder de Wet langdurige zorg (Wlz) worden bevraagd. In 2023 hebben de BiT-gesprekken plaatsgevonden in de clusters Veenendaal, Wageningen en Rhenen Stad.

De cliënt is betrokken bij het opstellen en evalueren van het eigen persoonlijk plan. Bij het bespreken van de persoonlijk plannen zijn alle disciplines uit de organisatie aanwezig die betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt.

Hoe ervaren cliënten dit? Hoe is het gesprek gegaan? Hoe vonden zij het om erbij te zijn? Zijn er afspraken gemaakt die bijdragen aan de wensen en aan de zorg voor de cliënt? Boris en Ivo vertellen hierover in de interviews op pagina 13 en 19.

Multidisciplinair overleg met en rond de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger wordt door alle partijen als zeer positief ervaren. Persoonlijk begeleiders geven aan dat er op deze manier goede afspraken gemaakt worden en dat er mooie stappen worden gezet om bij te dragen aan de zorg en aan de wensen van onze cliënten.



Zo willen we werken:

Onze cliënten leiden een betekenisvol leven. Elke cliënt heeft een passend persoonlijk plan, waarin afspraken staan over de te bieden ondersteuning en na te streven doelen. De zorg en ondersteuning sluiten aan bij de wensen van onze cliënten.

(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten vindt plaats op alle niveaus van de organisatie middels huiskamer- en werkoverleg, via de lokale cliëntenraad (CR) en in de centrale cliëntenraad (CCR).

BiT (Ben ik Tevreden?)

In totaal is er bij **180** cliënten een Ben ik Tevreden vragenlijst afgenomen. Dit is **80,4%** van de cliënten met een Wlz-indicatie binnen de clusters Veenendaal, Wageningen en Rhenen Stad.

Cliënten hebben d.m.v. deze gesprekken aangegeven waar ze tevreden over zijn en ook waar ze minder of niet tevreden over zijn. Een hoge mate van tevredenheid is aangegeven op de volgende onderwerpen:

- 😊 Ik bepaal aan welke activiteiten ik mee doe
- 😊 Ik heb een plek voor mijzelf
- 😊 Wat ik zelf kan, doe ik zelf
- 😊 Er wordt goed (met respect) met mij omgegaan
- 😊 Ik heb genoeg mensen om mij heen waar ik me bij thuis voel

Alle teams binnen deze clusters hebben per team een overzicht van de uitkomsten van de BiT-gesprekken van hun team ontvangen. De teams hebben de uitkomsten besproken en samen afspraken gemaakt over mogelijke verbeteringen.

Verbetermaatregelen liggen op de volgende onderwerpen:

- ♥ Aandacht voor het aanbieden van activiteiten
- ♥ Meer inzicht in rechten van cliënt in relatie tot Wet zorg en dwang
- ♥ Aandacht voor gezonde voeding en beweging
- ♥ Meer 1-op-1 contactmomenten met cliënten
- ♥ Meer aandacht voor contact en uitbreiden netwerk
- ♥ Bieden van ondersteuning/tips over hoe om te gaan met geld, boodschappen doen

Komend jaar worden de BiT gesprekken gevoerd met de cliënten uit de clusters De Ronde Venen en De Bilt/Zeist. Om medewerkers te ondersteunen wordt in 2024 een scholing georganiseerd om goede Ben ik Tevreden? gesprekken te kunnen voeren.

Interview Op de thee bij Boris!

Vandaag zijn we op de thee bij Boris. Hij woont al heel wat jaren op de Proostdijstraat in Mijdrecht. We werden ontvangen met een verse kop thee en een heerlijke koek. Boris: "De vader van mijn moeder was bakker misschien dat ik daarom ook altijd koeken voor visite haal, ik hou ook niet van dat kale saaie het mag wel gezellig."



Boris, hoe vind je het om hier te wonen?

Ik woon al lang in dit appartement namelijk 13 jaar. Niemand houdt het schoner dan ik. Iedereen heeft een eigen talent, die van mij is schoonmaken. Ik heb in verschillende huizen gewoond maar dit vind ik toch wel echt de leukste! Ik kan lekker naar buiten, zelf boodschappen doen. Niet laten doen maar juist zelf doen! Als ik iets niet snap ga ik naar de begeleiding, die hulp vind ik fijn. Ik ben iemand die structuur nodig heeft en duidelijke afspraken.

Hoe ziet jouw week er meestal uit?

Ik werk 5 dagen bij de kringloopwinkel 'de Kringkoop' in Mijdrecht. Ik vind het superleuk er is humor, iedereen helpt elkaar. Ik maak daar de spullen schoon. En iedere zondag ga ik naar mijn moeder. Daarnaast heb ik sinds kort een buddy die minstens één keer in de maand op de zaterdag leuke dingen samen met mij gaat doen. Eerst wilde ik geen buddy/vrijwilliger maar nu wel. Ik vind mijn buddy heel aardig en we

doen veel leuke dingen, zoals naar het museum en wandelen, echt heel veel wandelen in de bossen, op de hei en we gaan naar natuurparken. Ook leert ze mij nieuwe dingen. Op het strand in Cadzand heeft zij mij bijvoorbeeld geleerd hoe ik moet fotograferen zonder dat er een schaduw op de foto komt en van dichtbij fotograferen. Fotograferen is ook een hobby van mij dus dat is perfect! Ik wilde eerst niet een buddy/vrijwilliger, omdat ik bang was dat dit de band met mijn moeder verstoort of dat dit niet zou mogen. Maar mijn moeder heeft mijn buddy leren kennen en nu ben ik er toch eigenlijk wel heel blij mee.

Heb jij jouw persoonlijk plan besproken?

Ja, dat vond ik toen wel heel speciaal. Het overviel mij wel een beetje dat er zelfs twee artsen bij waren. Het was vooraf wel gezegd tegen me, maar ik had het nog nooit meegemaakt. Mijn begeleider en lievelingsneef was er ook bij.



Wat staat er in jouw plan?

Over die buddy staat er in ieder geval in, de rest ben ik even kwijt.

Waar hebben jullie het gesprek gevoerd?

Het was hier bij mij thuis. Ik vond het wel prima eigenlijk, ik heb er geen bezwaar tegen. Ik moest even goed nadenken over de puntjes. Je wordt toch voor het blok gezet. Door een vraag bijvoorbeeld: waarom wil je niet op vakantie in Nederland? Dan ga je daar toch over nadenken. En toen kwam mijn neef met het ontzettend leuke idee van een all-in vakantie in Nederland. Je bent niet alleen en er is begeleiding. Ik vind het heel leuk om op vakantie te gaan.

(Mede)zeggenschap cliënten

Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) wordt verder geïmplementeerd binnen alle clusters. De inspraak is zo dicht mogelijk bij de cliënt georganiseerd. Bij Zideris zijn er, naast de centrale cliëntenraad (CCR), zeven lokale cliëntenraden (CR). In zes van de zeven cliëntenraden maken zowel cliënten als vertegenwoordigers deel uit van de cliëntenraad.

In 2023 is er meerdere keren advies of instemming gevraagd aan de CCR bijvoorbeeld een sociaal plan/verhuisplan, beleid medicatie en visie op zorgtechnologie.

In 2023 zijn we actief gestart met de werving van nieuwe leden via diverse on- en offline kanalen en volgen er meerdere acties in 2024. Ook is de structuur opnieuw op papier gezet. Er is voor de structuur onderscheid gemaakt in inspraak op 3 niveaus:



In 2024 onderzoeken we hoe we cliënten kunnen betrekken in de lokale cliëntenraad van cluster Rhenen (Cuneraweg) en zetten we verder in op het werven van leden voor de cliëntenraden, zowel lokaal als centraal.

Ervaring vaktherapie – beeldend

Beeldende therapie is een ervaringsgerichte therapievorm waarbij beeldende materialen methodisch worden ingezet ter herstel van een psychisch evenwicht, het ervaren van meer levenskwaliteit en/of om verander- en acceptatieprocessen te bewerkstelligen. Deze therapie kan ook ingezet worden voor mensen die zich moeilijk of niet in woorden kunnen uiten.

Er wordt gewerkt met materialen als hout, klei, verf, steen, textiel etc. De materialen en technieken worden afgestemd op de cliënt en de hulpvraag. Tijdens het creatieve maakproces doet de cliënt fysieke, zintuiglijke, emotionele en cognitieve ervaringen op. De cliënt wordt uitgedaagd om te experimenteren, waarbij het gaat om beleven, het doen en het ervaren. Beeldend werken is scheppen en ontdekken, dit kan plezier, ontspanning en zelfvertrouwen geven.

Bijzonder aan beeldende therapie is dat het werkstuk concreet is. De belevingswereld wordt zichtbaar. Je kunt ernaar kijken, er woorden aan geven, het loslaten, weggleggen en ervaren hoe het is om het anders te doen. Zo ontstaat er ruimte voor verandering.

Aandachtspunten en doelen bij beeldende therapie zijn o.a.:

spanningsregulatie

emotieregulatie (het leren reguleren van emoties)

vergroten van zelfvertrouwen

verwerken van rouw en verlies

expressie, uiten en communicatie

vergroten belevingswereld

Er wordt veelal individueel gewerkt en soms in een groep. Cliënten met een hulpvraag worden aangemeld door de gedragskundige.

Doel is het samen zoeken naar een antwoord op de vraag. Met behulp van **beeldende middelen** wordt geprobeerd een ingang te vinden en aan te sluiten, zodat de cliënt zich kan uiten, in beweging komt, woorden kan vinden, zichtbaar kan worden, eigen kracht kan ervaren etc.

Op deze manier doen cliënten ervaringen op die helpend zijn bij bijvoorbeeld het verwerken. In elk individueel proces worden werkstukken gemaakt met een blijvend karakter. Afhankelijk van de vraag van de cliënt is het soms helpend als de cliënt zijn of haar werk kan laten zien.



“

Boris:

Ik maak ook kunstwerken van allemaal rommel als ik het zo mag zeggen. En dan bedenk ik wat ik wil maken. Heel creatief en artistiek. En echt op therapeutische basis. Ik heb dan een moment maar ik wil er niet meer over praten. Het heeft goed geholpen om kunstwerk te maken. Het is altijd een complete verrassing wat het wordt. Het helpt mij op sommige momenten.

”





Professionele ontwikkeling

Zoals genoemd was multidisciplinair samenwerken een speerpunt in 2023. Hier sluiten wij op aan door het aanbieden van de benodigde scholing om medewerkers te ondersteunen bij het uitvoeren van hun werk.

Opleidingsprogramma op maat

Ontwikkelen en implementeren van de leerlijn PB (persoonlijk begeleider) is gerealiseerd en er is een start gemaakt met het geven van de trainingen.

De leerlijn bestaat uit drie trainingen:

📖 **Schrijven persoonlijk plan**

📖 **Coördinerende rol en verantwoordelijkheden**

📖 **Ziehoekskunde** (waarbij wordt in gegaan op een goede relatie en samenwerking tussen de driehoek cliënt, verwant/vertegenwoordiger en begeleider)

Daarnaast is een pilot gedraaid met de training Ziehoekskunde voor teams.

Leerlijn PB wordt als zeer positief ervaren, de opzet is geslaagd. Feedback vanuit de trainingen: leuke training, nieuwe kennis en informatie, fijn om ervaringen te delen en elkaar te inspireren, zowel voor nieuwe als ervaren PB'ers. Met name bij de training Ziehoekskunde wordt aangegeven dat het ook per team heel **waardevol** kan zijn om deze training te volgen. Wel is gebleken dat er nog onvoldoende beschikbaarheid in het aanbod van deze trainingen is, waardoor PB'ers langer moeten wachten om de scholingen te kunnen volgen.

In 2024 wordt extra ingezet op trainingen leerlijn PB, zodat alle PB'ers op de juiste manier zijn toegerust.



Zo willen we werken:

Elke medewerker is vakbekwaam en kan zich ontwikkelen en is duurzaam verbonden aan Zideris. Deskundige zorgverleners vormen de basis voor het op orde hebben van de kwaliteit van zorg.



Medewerker leerlijn PB:

Het is fijn om ervaringen te delen en elkaar te inspireren zowel voor nieuwe als voor ervaren PB'ers.



Samen leren en verbeteren

Bij Zideris werken we samen aan ontwikkeling en kwaliteit. Het doel hiervan is te groeien als individuele professional, als team en als organisatie. Dit zodat we aan mensen met een beperking de best mogelijke kwaliteit van zorg en ondersteuning kunnen bieden. Zorg die aansluit bij hun wensen en behoeften. Om te werken aan ontwikkeling en kwaliteit is tijd en ruimte nodig om te reflecteren: met elkaar te bespreken wat er goed gaat en wat beter kan. **Het leren van elkaar is hierin heel belangrijk:** elkaar leren begrijpen, samen ontdekken en samen ontwikkelen. Samen kijken naar het verleden, heden en de toekomst.

Samen leren en verbeteren we door als team en als organisatie te onderzoeken, analyseren en reflecteren op o.a. incidenten, uitkomsten BiT en persoonlijk plannen. In 2023 is gestart met het analyseren van uitkomsten binnen teams. Binnen de teams, dichtbij cliënten, zijn gesprekken gevoerd over bijvoorbeeld incidenten en is samen gezocht naar de oorzaken, daarna zijn passende verbetermaatregelen afgesproken.

Inzet coördinerend regiebegeleider/verpleegkundigen

Om bovenstaand proces te ondersteunen is in 2023 een pilot gestart rondom de inzet van de coördinerend regiebegeleiders/verpleegkundigen. De rol bevindt zich vooral op teamniveau en richt zich op uitvoering van het kwaliteitsbeleid (bv. medicatieveiligheid), teamsamenwerking en verschillende werkprocessen. Daarnaast heeft de coördinerend regiebegeleider/regieverpleegkundige een coachende en ondersteunende rol voor de verschillende teams bij het realiseren en coördineren van de beste kwaliteit van zorg. De pilot wordt in 2024 geëvalueerd.

Inzet nieuwe functie psychodiagnostisch medewerker

Naast de gedragskundige zijn er afgelopen jaar twee medewerkers gestart als psychodiagnostisch medewerker. Zij werken in opdracht van de gedragskundige en doen diagnostisch onderzoek bij onze cliënten. Het verzamelen en interpreteren van informatie van de cliënt met het doel vast te stellen welke problemen aanwezig zijn.

Afgelopen jaar zijn zij veel bezig geweest met het uitvoeren van basisdiagnostiek bij cliënten waarbij dit nog niet was gedaan. Dit betreft het in beeld brengen van IQ, emotionele ontwikkeling en adaptieve vaardigheden. Daarnaast doen zij ook verdere diagnostiek op aanvraag, bijvoorbeeld als er gedacht wordt aan een trauma. Er zijn duidelijke werkprocessen opgezet. Komend jaar wordt gekeken naar het opstellen

van richtlijnen voor aanvraag van diagnostiek, het betrekken van cliënten en de inzet van nieuwe diagnostische materialen.

Continuïteit van personeel

Zideris heeft als doel in 2023 gesteld dat we meer vaste medewerkers willen aantrekken en daarmee de inzet van personeel niet in loondienst (PNIL) kunnen verminderen. Vaste medewerkers kennen de cliënten goed en ze leveren een bijdrage door het uitvoeren van taken op de woning en in de organisatie. In 2023 zijn door Recruitment en Communicatie diverse acties uitgezet rondom de werving van vaste medewerkers door o.a. wervingscampagnes, aandacht in (lokale) bladen, referral campagne (aanbrengbonus) en betere zichtbaarheid bij de doelgroep via diverse kanalen. Dit heeft geleid tot meer sollicitanten en het aannemen van nieuwe collega's. Deze lijn wordt voortgezet in 2024. Daarnaast hebben we ons gericht op het verminderen van verzuim. Vanuit preventie is in mei 2023 gestart met het BedrijfsOpvang Team (BOT) om personeelsleden en teams, die hier behoefte aan hebben, te ondersteunen nadat ze een incident hebben meegemaakt. Om onze doelen te behalen blijven we ons ook in 2024 inzetten voor een daling van de inzet van PNIL.

Kwaliteit en continuïteit van zorg vinden wij belangrijk. Hierover zijn wij in gesprek gegaan met onze leveranciers, waaronder de bemiddelingsbureaus van zorg. Dit om te toetsen en te borgen of onze samenwerkingspartners aan dezelfde wettelijke eisen voldoen en dezelfde kwaliteit van zorg leveren als onze vaste medewerkers. Tijdens gesprekken met één van de bemiddelingsbureaus bleek dat we niet voldoende inzicht kregen om vast te stellen of dit zo is. Er is besloten om niet meer verder te gaan met het afnemen van hun diensten.



Coördinator Vrijwilligers

In 2023 is, na een aantal jaar afwezigheid, een vrijwilligerscoördinator gestart. Bij Zideris zijn ruim 300 vrijwilligers betrokken. Regelmatig worden vrijwilligersvacatures op verschillende sociale media onder de aandacht gebracht en inmiddels weten steeds meer vrijwilligers en cliënten de weg naar de vrijwilligerscoördinator te vinden. Ook worden verschillende projecten ingezet om op zoek te gaan naar extra vrijwilligers die willen helpen en ondersteunen in de zorg en begeleiding van cliënten.

Behoud en vitaliteit

Behoud van medewerkers, focus op instroom van nieuwe medewerkers en daarnaast inzetten op continuïteit van zorg door de gezondheid en de vitaliteit van onze medewerkers te verbeteren zijn onderwerpen waar Zideris het komende jaar aan wil werken.

Gentle Teaching

Werken aan het ontwikkelen en borgen van Gentle Teaching is opgenomen in onze visie en we werken hierin waar mogelijk nauw samen met onze collega's van de Prinsenstichting. We bieden scholing aan alle medewerkers, bestaande uit een e-learning en basistraining voor individuele medewerkers en verdiepingstrainingen voor teams. Daarnaast bieden we mentoropleidingen. Gekeken wordt naar een mogelijkheid om ook tijdelijke medewerkers de mogelijkheid te bieden om de Gentle Teaching basiscursus te volgen.

Voor 2024:



**Deze training helpt medewerkers eigen stress te reguleren, wat een positieve bijdrage levert aan de veerkracht en gezondheid van de medewerker, daarnaast werkt dit kalmerend op anderen en draagt bij aan de methodiek Gentle Teaching. Het heeft een positief effect op de relatie met anderen, waaronder onze cliënten.*

Interview Op de koffie bij Ivo!

Vandaag zijn we op de koffie bij Ivo. Hij woont al ruim 30 jaar op de Rembrandtlaan in Huis ter Heide. Ivo: “Dat hebben we ook uitbundig gevierd dat ik hier al zolang woon!”



Hoe is het om hier te wonen?

Ik vind het nu leuker dan eerst! Er hebben hier verschillende mensen gewoond en met de een klik je beter dan de ander. En helaas gaan er soms leuke en goede begeleiders weg die dan bijvoorbeeld met pensioen gaan. Maar ik ben heel blij want ik had eerst maar één kamer en nu heb ik er twee! Met zelfs een eigen badkamer. Ik heb de ruimte van de groepsleiding erbij gekregen. Echt luxe.

Hoe ziet jouw week eruit?

Ik doe begin van de week altijd fietsen repareren dat vind ik heel erg leuk. Harold de fietsenmaker maakt altijd heel veel leuke grappen. We kopen zelfs soms fietsen op Marktplaats en die knappen we op. We doen ook bij de Koperwiek rollators repareren. Daarnaast schilder ik op de dagbesteding en thuis. Eigenlijk ben ik: Ik ben fietsenmaker, kunstschilder en glasgraveerder.

En niet te vergeten..... Ik doe ook aan gamen!

Heb jij een persoonlijk plan?

Ja die heb ik, ze zijn bezig hiermee vanwege mijn been dat ik meer ga lopen en over mijn gewicht hebben we hierin besproken. En kijken of ik medicijnen kan verminderen. Met mijn moeder, gedragskundige en mijn begeleider heb ik dit gesprek. Ik loop daarom nu iedere dag en heb afspraken met de fysio. In het verleden praten vind ik niet fijn, ik wil naar de toekomst kijken. Ik kan in het overleg zeker zeggen wat ik wil en vind. Iedereen om mij heen denkt goed mee. Bijvoorbeeld mijn zussen. Ik heb moeite met het verlies van mijn vader dus ik ben bezig met rouwverwerking. Ik krijg ruimte om te kunnen zeggen wat ik vind en wil.

Hoe vind je dit en spreek je ook dingen af om aan te werken?

Vind ik wel goed hoor! Ja, over geld bijvoorbeeld met mijn begeleider kan ik hier goed over praten die helpt wel goed mee. Ze denken eigenlijk allemaal wel goed mee.



Inzicht in kwaliteit

Zorg en ondersteuning dragen bij aan kwaliteit van bestaan op gebieden als gezondheid, levensstijl, wonen en werken, activiteiten, vrije tijd en het sociale netwerk. Zideris heeft inzicht in de kwaliteit van bestaan en de voortgang van afgesproken verbeteringen.

Binnen de organisatie is in 2023 het regieteam Kwaliteit & veiligheid ingezet met als doel de algehele kwaliteit en veiligheid van zorg te optimaliseren. Het regieteam ziet er op toe dat beleid en zorgprocessen en verbetermaatregelen, die verbonden zijn met kwaliteit van zorg, geïmplementeerd en geborgd worden. Dit doet het regieteam door te monitoren, risico's en trends te signaleren en verbetermaatregelen voor te stellen bij het Managementteam. Het regieteam maakt onderdeel uit van het totale kwaliteitsmanagementsysteem binnen Zideris dat tot doel heeft om kwaliteit en veiligheid van zorg te waarborgen in een proces van continue leren en verbeteren.



Op het niveau van de individuele cliënt door o.a.

- ✓ Multidisciplinair overleg (MDO's)
- ✓ Cliënt-tevredenheidsonderzoek: Ben ik Tevreden?
- ✓ Incidenten analyse
- ✓ Risico-inventarisatie

Op teamniveau door o.a.:

- ✓ Zelfscan Wet zorg en dwang binnen alle teams
- ✓ Teamanalyse MIC meldingen (melding incident cliënten)
- ✓ Teamanalyse BIT
- ✓ Met Andere Ogen (MAO)

Op organisatieniveau door o.a.:

- ✓ Interne en externe audits (HKZ)
- ✓ Onderzoek naar incidenten en calamiteiten
- ✓ T-rapportage (tertiaal rapportage) en inhoudelijke gesprekken over deze rapportage
- ✓ Analyse op organisatieniveau op basis van analyses van incidenten op teamniveau
- ✓ Analyse onvrijwillige zorg
- ✓ Analyse cliënttevredenheid

Een kijkje bij... Hoe werkt de dagbesteding bij Kozi

De dagbesteding bij Kozi heeft een breed scala aan activiteiten voor cliënten. Zoals de foto's laten zien wordt er met thema's gewerkt.

Op dierendag maken we bijvoorbeeld een lapjeskat of ander dier van stof. Cliënten geven zelf aan welke afbeelding en welke stoffen ze willen gebruiken. Begeleiders helpen degenen die het niet zelf kunnen een handje. Al dit **geknutsel** gebeurt onder het meezingen van Hollandse hits. Zo creëren wij op de dagbesteding een ontspannen sfeer, voor alle cliënten, ook degenen die fysiek niet in staat zijn om mee te knutselen.

We maken bijvoorbeeld ook paddenstoelen en kerstbomen. Deze staan in de vitrinekast en worden verkocht. We verkopen ook cake en appeltaart op bestelling. De bestellingen worden, samen met cliënten gemaakt. Evenals het productiewerk dat gedaan wordt voor onder andere elastiekjes en haarspeldjes.

Als collega's of cliënten vertrekken bij Zideris wordt er altijd iets geknutseld, zie de zonnebloemen met bijen. Op deze manier wordt aan bewustwording gewerkt bij cliënten en leren we dat het sociaal gezien fijn is om aan een gebeurtenis te denken en elkaar iets te schenken.

Samen werken, samen plezier maken

De papieren bloemen hebben cliënten uitgedeeld op Valentijnsdag. Daardoor stimuleren we contact onderling tussen de verschillende mensen in hetzelfde gebouw. Dit levert altijd blijde gezichten op, bij zowel cliënten als bij de ontvangers. Dit herhaalt zich elk jaar op Valentijnsdag. Natuurlijk behoort schoonmaken zo nu en dan ook tot een activiteit, zoals het schoonmaken van de vriezer en het schrobben van de tuinbanken. En 1x per jaar gaan we met de hele dagbesteding op een uitje, zie de foto met de geitjes. Samen met begeleiding doen cliënten ook regelmatig boodschappen, of gaan bijvoorbeeld winkelen.



Er komen wekelijks vrijwilligers, we gaan veel **wandelen en sporten**, we **koken** gezonde maaltijden samen met cliënten en genieten soms van een heerlijke ongezonde snack. Door al deze activiteiten stimuleren we zoveel mogelijk deelname aan de maatschappij. Kortom, een breed scala aan de invulling van de dag, vrijetijdsbesteding, leefstijl en participatie.

Reflectie

In verbinding met cliënten, collega's en de diverse raden is dit Kwaliteitsbeleid tot stand gekomen. We bedanken iedereen die hier een bijdrage aan heeft geleverd. Hieronder geven de raden een korte reflectie op dit Kwaliteitsbeeld en het afgelopen jaar.

Centrale Cliëntenraad

2023 was voor de medezeggenschap een 'intensief' jaar. Door verschillende oorzaken zijn er nog maar 3 van de 7 lokale cliëntenraden vertegenwoordigd in de CCR. Een goede basiszorg voor onze bewoners is steeds ons doel. Mede door het Inspectierapport (IGJ) en zorgen over cluster Rhenen was het moeilijk vertrouwen te hebben. Er is met de directie van Zideris hard gewerkt om het vertrouwen te herstellen. De CCR wordt geraadpleegd over de onderwerpen die instemmings- of advies plichtig zijn. Alle genoemde onderwerpen in dit kwaliteitsbeeld zijn besproken in de CCR-overleg vergaderingen. Door samen met de directie op te trekken bij bijv. verhuisplan lukt het ook om weer het vertrouwen van bewoners en hun vertegenwoordigers te herwinnen.

Bij de 3 niveaus van inspraak willen we benadrukken dat ook de inspraak op de woningen/huiskamers (vallend onder individuele cliënt - via cliënt, verwant/ vertegenwoordiger en begeleider) en dagbesteding belangrijk is. Bij een aantal clusters gebeurt dit al. Concluderend kunnen we stellen dat we op de goede weg zitten. We hopen dat alle cliëntenraden weer vertegenwoordigd zullen zijn in de CCR.

Er zijn nog steeds zorgen over cluster Rhenen (bezetting bedden en personeel, geringe bezetting Cliëntenraad). Samen met de directie wordt er hard gewerkt om daar de medezeggenschap opnieuw en op de juiste wijze in te richten.



Ondernemingsraad

Zideris heeft in de loop van 2023 veranderingen en ontwikkelingen gekend. Ondanks dat er veel gestuurd moest worden op incidenten, is Zideris, zoals tot uiting komt in dit Kwaliteitsbeeld, voortdurend gericht geweest om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Naar aanleiding van het Inspectierapport (IGJ) van het najaar 2022 en incidenten die in 2023 plaatsvonden, heeft de directie met het Managementteam (MT) passende maatregelen genomen, waarbij wij als Ondernemingsraad nadrukkelijk betrokken zijn.

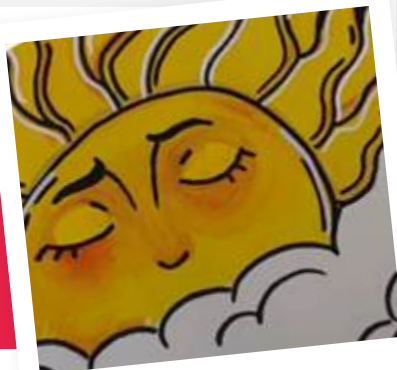
Met de directiewisseling halverwege het jaar waaide er een nieuwe wind door de organisatie van openheid, betrokkenheid en besluitvaardigheid. Als OR hebben we constructieve overleggen gevoerd met de directie en daarbij o.a. aandacht gevraagd voor het vaste personeel en het ondersteunen van de teams en voor het behoud van de kwaliteit op de lange termijn. Daarbij hebben we ook aandacht gevraagd voor tijdige en duidelijke communicatie - in rechtstreeks contact- met de medewerkers.

Wij hebben hier gehoor in gevonden bij de directie. En we zijn blij met de maatregelen die daarbij zijn genomen, zoals beschreven in dit kwaliteitsbeeld.

“

Met de directiewisseling halverwege het jaar waaide er een nieuwe wind door de organisatie van openheid, betrokkenheid en besluitvaardigheid.

”



Commissie Kwaliteit Raad van Toezicht

De commissie Kwaliteit RvT heeft de kwaliteitsrapportage op 19 april 2024 met het bestuur en de directeur a.i. (tot 1 mei 2024) en de directeur Zideris (in dienst per 1 april 2024) van Zideris besproken. De commissie Kwaliteit komt tot de volgende reflectie.

Het kwaliteitsbeeld is goed leesbaar. Nog beter kan worden verwoord in het kwaliteitsbeeld waaraan concreet moet worden gewerkt c.q. wordt gewerkt. De verbinding kan nog beter worden gemaakt met waar we nu staan, wat de te behalen resultaten zijn, hoe dit planmatig wordt bewerkstelligd. Ook kan worden verduidelijkt wanneer en hoe Zideris weet dat naar tevredenheid uitvoering is gegeven aan de voorgenomen en/of ingezette verbetermaatregelen. Kijkend naar IGJ-rapportageonderdelen wordt geconstateerd het aanbeveling verdient die verbinding wel te maken.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft het kwaliteitsbeeld Zideris 2023 in de vergadering van 9 april 2024 besproken. Het bestuur heeft met waardering kennis genomen van het voorgelegde kwaliteitsbeeld 2023. De bestuurlijke reflectie is dat het kwaliteitsbeeld 2023 verder moet worden aangevuld met relevante informatie, die een nader beeld geeft over de in 2023 ingezette stappen ter verdere verbetering van de kwaliteit van zorg. Een terugblik, vooruitblik met smart geformuleerde speerpunten of acties en reflectie dienen consequent terug te komen.

088 513 2513 • info@zideris.nl • zideris.nl

