

Kwaliteitsjaarverslag 2023



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding.....	4
Bouwsteen 1 – Zorgproces <i>Samen praten over zorg en ondersteuning</i>	6
.....	9
Bouwsteen 2 – Cliënttevredenheid <i>Wat vind jij van de zorg en ondersteuning</i>	10
.....	12
Bouwsteen 3 – Professionele Ontwikkeling <i>Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning</i>	13
Bouwsteen 4 – Inzicht in kwaliteit <i>Samen zorgen voor goede zorg en ondersteuning</i>	16
Terugblik	19
Vooruitblik	19
Reflectie op kwaliteit 2023	21
Informatiebronnen	21

Voorwoord

Het afgelopen jaar is voorbijgevlogen. Gedurende het jaar hebben wij wederom prachtige verhalen en ervaringen over zorg en ondersteuning mogen verzamelen. Ik nodig u graag uit om naast dit Kwaliteitsbeeld, ook (nog) eens onze eigen PluZorg magazines te lezen!

Bevlogenheid

Recent vroeg organisatiepsycholoog Elria Cornwerder (in het volgende magazine leest u een interview met haar) ons mee te werken aan een scriptie en een magazine over bevlogenheid. De schrijver kenmerkte PluZorg als een organisatie van bevlogen mensen. Een mooiere onderscheiding kun je als organisatie rond Koningsdag toch niet krijgen! Als ik dit schrijf, gloei ik van trots en ben ik erg gelukkig dat ik met zoveel bevlogen collega's en aangesloten ondernemers mag werken. In dit magazine een interview met Jitske Kramer, dé corporate antropoloog. Zij werd voorgedaan door Wouter Hart en Gabriël Anthonio. Alle drie gaven ze hun kijk op zorg en organisaties. Deze verhalen, aangevuld met de ervaring van vele collega's, mondden uit in de missie en visie van Pluzorg, die u verderop in dit blad aantreft. Hiermee is het fundament van PluZorg gelegd. Een fundament nodigt uit om door te bouwen. Een uitnodiging die PluZorg graag aanneemt. Al willen we

niet groeien om het groeien, wel staan we open voor het 'mede' mogelijk maken van nieuwe kleinschalige initiatieven. U leest hier bijvoorbeeld over in het artikel over de Dondriehoek, en in een volgend nummer vertellen we meer over de samenwerking met Dupla. Een andere ontwikkeling is onze eigen huisopleiding die dit najaar van start gaat, compleet met een zelfgeschreven (werk)boek. Ook hierover leest u meer in het volgende magazine. Voor nu wens ik u een heerlijke zomervakantie en veel leesplezier.

Koers houden

Het is vandaag koud, nat en vroeg donker. Het einde van het jaar is in zicht. Ik zit aan mijn bureau en schrijf dit redactioneel. Een moment van bezinning. Ik denk terug aan het afgelopen jaar en zie mijzelf en mijn vrouw Amanda weer wandelen door de Loonse en Drunense duinen. Zij met kaart en kompas, en ik onbezorgd gelukkig. We hebben samen bedacht waar we heen willen en zij bewaakt de koers. Het is eigenlijk net als bij PluZorg, we hebben samen het doel bepaald: we sturen op geluk en we werken volgens de bedoeling. We staan bekend om de kwalitatief goede en verantwoorde zorg die wij en onze aangesloten partners leveren in kleinschalige woonvoorzieningen en dagbesteding. Deze goede zorg leveren we op bijzondere plekken waar mensen graag willen zijn, ver weg van massa-instellingen en standaardvoorzieningen. Maar weet iedereen nog wat het doel was? Zijn we dit jaar op koers gebleven? Ik realiseer me dat we, ondanks de richtinggevendende artikelen in dit magazine, dit jaar minder aandacht hiervoor hadden. Ook door de aan

van de dag en de eisen van diverse externe partijen raakten we soms wel eens wat uit koers.

Zie daar een goed voornemen voor 2024: meer aandacht voor ons doel en het beter bewaken van de koers. Maar hoe? Moet ik mijn vrouw meenemen naar het werk? Al pratend kom ik op een beter idee. Wij, mensen van PluZorg, schrijven met z'n allen een boek over ons ideaal en onze zoektocht. Door dit met z'n allen te doen zullen we elkaar beter op koers houden.

Ik wens u een doelbewust en gelukkig 2024!

Jan Steven van Dijk

Jan Steven van Dijk,
directeur van PluZorg



Bron: PluZorg Zomereditie & Wintereditie 2023

[PluZorg Magazine zomer 2023 | PluZorg](#)

[PluZorg Magazine winter 2023 | PluZorg](#)



Inleiding

Voor u ligt het PluZorg Jaarverslag 2023 met daarin het tweejaarlijks Kwaliteitsbeeld.

Op basis van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 is dit rapport over 2023 opgesteld, met als doel om inzicht te verschaffen in de kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van geboden zorg en dienstverlening bij **Stichting PluZorg**.

De landelijke stuurgroep Kwaliteitskompas wil o.a. nog onderzoeken hoe we het kompas niet alleen binnen de gehandicaptensector kunnen gebruiken, maar ook voor mensen met een beperking in bijvoorbeeld de WMO?

Omdat PluZorg staat voor pluriformiteit, wij groots zijn in kleinschaligheid en aan een brede groep onze zorg en diensten verlenen, hebben wij besloten om het verslag – waar mogelijk – alvast PluZorg breed te schrijven.

Stichting PluZorg is per 1 januari 2022 ontstaan uit een fusie van Zorgerf Waarland, PROV Jeugd & Gezin en Heemz.org.

'Het Zorgerf' bestaat uit kleinschalige zorgbedrijven waar (jong) volwassenen met een lichte tot matige verstandelijke beperking/ met een speciale zorgvraag onder begeleiding kunnen wonen, logeren en dagbesteding kunnen genieten. Iedere locatie heeft een team, de teams werken zelfstandig en kunnen ondersteuning vragen aan de eigen Coördinator. Op dit moment zijn er drie locaties. www.hetzorgerf.nl
Eerder in het jaar is er een leuk filmpje opgenomen ter promotie van de units op Zorgerf Waarland [Zorgerf Waarland oproep \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=Zorgerf_Waarland_oproep). In de units kunnen de bewoners, met behulp van ambulante begeleiding, zelfstandig wonen.

'Prov Jeugd en Gezin' biedt advies en ondersteuning op maat aan gezinnen. Er wordt individuele en gezinsbegeleiding aangeboden thuis of op kantoor. Tevens opvang voor thuiszitters en logeeropvang in weekend en schoolvakanties.

Iedere locatie heeft een team, de teams werken zelfstandig en kunnen ondersteuning vragen aan de eigen Coördinator. Op dit moment zijn er twee locaties www.stichtingprov.nl

PluZorg (voormalig Heemz.org) staat op een centrale positie tussen gemeente/ zorgkantoor en cliënt. Als contractpartner en tevens eindverantwoordelijke voor de zorg, ondersteunen wij 50 aangesloten zorgondernemers op kwaliteits-, administratief- en financieel vlak. De zorgondernemers werken zelfstandig maar worden zorginhoudelijk ondersteund door 5 Zorgcoördinatoren. Ons eigen Kwaliteitssysteem is gecertificeerd door Certificatie in de Zorg, er worden jaarlijks audits uitgevoerd bij de zorgondernemers. www.heemz.org

De opbouw van dit rapport bestaat uit vier bouwstenen.



Dit kwaliteitsrapport heeft voor ons de volgende doelstellingen:

- Het laat zien waar PluZorg op het gebied van kwaliteit van de zorg aan heeft gewerkt, waar we het komende jaar aan willen gaan werken en hoe we dat gaan aanpakken. Het levert een bijdrage aan de interne kwaliteitsverbetering en de cyclus Plan-Do-Check-Act.
 - Het geeft duidelijkheid naar de cliënten over wat zij mogen verwachten van de geboden zorg en ondersteuning, het geeft inzicht voor de medewerkers die de zorg uitvoeren om voortdurend te werken aan kwaliteitsverbetering. En het is richtinggevend voor de bestuurder.
 - Het is een middel voor externe verantwoording naar de samenleving, het Zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
- PluZorg is transparant over de kwaliteit van zorg en over de verbetertrajecten en deelt deze graag.

Bouwsteen 1 – Zorgproces *Samen praten over zorg en ondersteuning*

Hier gaan we in op het zorgproces, het cliëntdossier, de activiteiten en onze werkwijze met betrekking tot incidenten en klachten.

Persoonlijk ondersteuningsplan

We werken graag samen met de cliënt, de ouders, vertegenwoordigers en andere betrokkenen rondom de cliënt. Bij PluZorg is iedereen een uniek persoon met daarbij zijn eigen beperkingen, mogelijkheden en behoeften. We willen de cliënten op maat ondersteunen in de ontwikkeling en het voeren van de eigen regie staat centraal. Iedere cliënt heeft een persoonlijk ondersteuningsplan (hierna het plan) dat de basis is voor de begeleiding. Hierin wordt vastgelegd op welke manier de cliënt het best kan worden begeleid en aan welke doelen de cliënt wil werken om zichzelf te ontwikkelen en zelfredzamer te worden.

De persoonlijk begeleider (hierna PB-er) stelt het plan samen met de cliënt (en/of wettelijk vertegenwoordiger) op. Hij of zij gaat in gesprek met de cliënt, helpt met het formuleren van de persoonlijke doelen en wensen en legt dit vast in het plan. Daarin staan ook de risico's en ondersteuningsafspraken. Omdat het schrijven van SMART doelen een uitdaging blijft, hebben wij in mei een bijeenkomst georganiseerd over SMART doelen. De PB-ers hebben wel hun weg gevonden in het klein en concreet maken van de doelen, ook de aangesloten ondernemers stemmen nu beter af met de Zorgcoördinatoren en daardoor sluiten de acties goed aan bij de doelen en is er makkelijker te rapporteren.

Digitaal cliëntportaal

Het is voor iedere cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) mogelijk om inzage te hebben in het cliëntdossier. Binnen PluZorg werken wij met ONS Nedap en FM - Zorg. Het plan met de bijbehorende doelen kan worden ingezien en rapportages die de begeleiding schrijft, kunnen worden gelezen.

Begeleidingsmethodiek

‘Het gewone leven ervaren’, met alles wat daarbij hoort: een plek waar je je veilig en thuis voelt, mensen waarop je kunt bouwen en een betekenisvolle invulling van de dag. Dit is het uitgangspunt wat wij hanteren vanuit Triple c, samen met Gentle Teaching, Driehoekskunde en de Lewis methode.

In 2023 hebben wij een PluZorg lesprogramma ontwikkeld waarin bovenstaande methodieken naar voren komen. Begin 2024 is, na evaluatie van de pilot, gestart met het uitrollen van de PluZorg opleiding. In eerste instantie voor eigen medewerkers. Met de intentie om dit lesprogramma ook aan te bieden bij de aangesloten zorgondernemers en andere geïnteresseerden.

De Wet zorg en dwang



In 2023 heeft de cliëntenvertrouwenspersoon van Zorgstem twee geregistreerde locaties twee keer bezocht. Uit het jaarrapport blijkt dat de CVP zich welkom voelt zich en gastvrij wordt ontvangen. In 2023 heeft de CVP Wzd geen ondersteuning geboden bij kwesties. Waardering werd uitgesproken voor de bekendheid van de Wet zorg en dwang op de locaties.

Cliënten en hun vertegenwoordigers ontlenen aan de CVP iemand die aan hun zijde staat en een bijdrage levert aan hun rechtsbescherming en welzijn bij onvrijwillige zorg. Zorgaanbieders ontlenen aan de CVP steeds meer de kwaliteitsimpuls voor de zorgverlening.

Klachten

Een uiting van onvrede of een klacht moet kunnen worden geuit en is voor ons een leermoment. In eerste instantie proberen we een klacht op een informele wijze met elkaar op te lossen. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht schriftelijk worden voorgelegd.

In 2023 zijn vijf meldingen ontvangen. Vier meldingen komen van ouders en gaan over medewerkers van PluZorg. Na telefonisch contact en uitpraten wordt de lucht geklaard en blijkt er vooral miscommunicatie en in een geval andere verwachting te bestaan. PluZorg kan hiervan leren door beloftes van terugbellen na te komen, of duidelijk te communiceren dat een reactie door drukte wellicht langer op zich laat wachten. Een andere melding kwam van een ouder en ging over een aangesloten zorgondernemer. De zorgcoördinator is in gesprek gegaan met betrokken partijen, zorg is bij betreffende ondernemer stopgezet. Cliënt is naar een meer passende locatie gegaan.

Vertrouwenspersoon

PluZorg heeft een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers en cliënten (en/of wettelijk vertegenwoordigers). De vertrouwenspersoon verstrekt informatie en adviseert medewerkers en cliënten die onvrede ervaren en die overwegen een melding van een vermoeden van een misstand te doen, waaronder ongewenste omgangsvormen, en begeleidt hen desgewenst bij het doen van een dergelijke melding.

In 2023 heeft de vertrouwenspersoon negen meldingen in behandeling genomen. Acht van deze meldingen kwamen van medewerkers, één melding werd gedaan door een ouder van een cliënt.

De meldingen waren geen meldingen over ongewenste omgangsvormen zoals pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie.

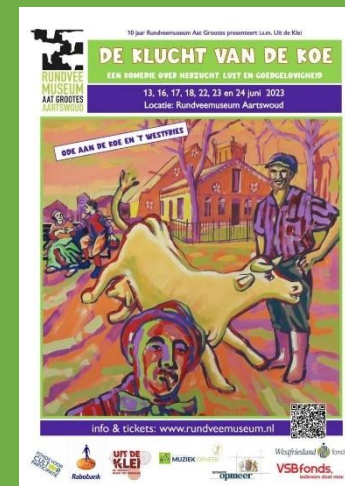
Zeven meldingen betrof eenzelfde onderwerp, hetgeen na signalering door de vertrouwenspersoon, door de organisatie is opgepakt. Na de zomervakantie zijn hier geen nieuwe meldingen over binnen gekomen.

De melding van de ouder heeft de vertrouwenspersoon doorverwezen naar de bestuurder.

Corine, coördinator Zorgerf Aartswoud **2023 in koeienvlucht**

Wist U dat:

- Aartswoud 12 jaar een woonplek was waar alleen mannen woonden.
- In maart de eerste dame in Aartswoud is komen wonen!
- Goed voorbeeld doet volgen en er aan het einde van 2023 drie dames woonachtig zijn op Schoolstraat 43!!
- We ook nog twee nieuwe heren hebben mogen verwelkomen
- De teller hiermee weer op 10 cliënten staat
- In april Caroline van der Plas van de BBB het officiële museumseizoen geopend heeft en daarbij de koeien naar buiten heeft gelaten?
- Het team een superleuke team 2daagse heeft gehad, waarbij ze elkaar veel beter hebben leren kennen
- Een gedeelte van de groep, ontzettend leuk verkleed en geheel in stijl, naar comic con zijn geweest
- We met “de Klucht van de Koe” het 10 jarig bestaan van het Rundveemuseum Aat Groottes hebben gevierd
- Op 1 november 2023 bijna alle collega’s van Zorgerf Aartswoud hun 1 jarig jubileum hebben gevierd



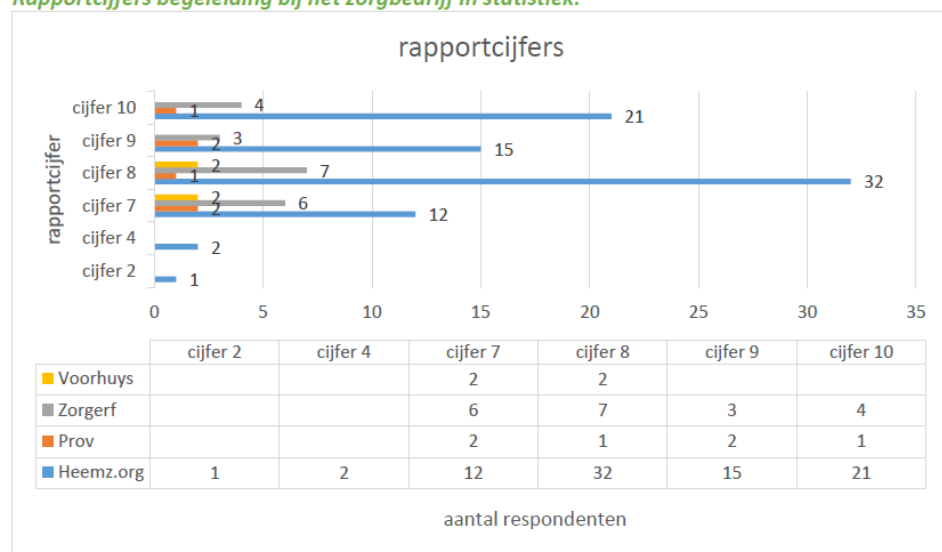
Bouwsteen 2 – Cliënttevredenheid *Wat vind jij van de zorg en ondersteuning*

Hier staat beschreven hoe we de cliëntervaringen meten, wat we hier mee doen en hoe we de medezeggenschap van cliënten hebben vormgegeven.

We vinden het belangrijk dat cliënten, verwanten en medewerkers hun mening kunnen en durven geven over alledaagse zaken en over ons beleid.

In 2023 is een PluZorg breed cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Er is gekozen om met vier verschillende, op maat gemaakte vragenlijsten te werken. De cliënten bij de aangesloten zorgondernemers kennen voornamelijk de naam van hun zorgbedrijf. De naam PluZorg (Heemz.org) is niet voor iedereen bekend.

Rapportcijfers begeleiding bij het zorgbedrijf in statistiek:



Over het algemeen komen de labels van PluZorg best goed uit het onderzoek! Het lijkt erop dat de PluZorg cliënten op de juiste plek zitten, ook vertegenwoordigers geven dat aan.

In gevallen dat het niet passend (meer) is kijken zij rond, gaan in gesprek of geven aan dat begeleiding meer scholing zou kunnen gebruiken. Dit laatste lijkt vnl. bij t Voorhuijs naar boven te komen. PluZorg heeft dit deels al opgepakt, door coaching, opleidingen en het scheppen van

duidelijkheid voor medewerkers. Specifiek wordt gevraagd naar trauma- en hechtingsproblematiek. PluZorg heeft een extra gedragsdeskundige ingezet en ziet dat er al mooie stappen vooruit zijn gemaakt.

- Bij PROV zijn de onderzoeken voornamelijk ingevuld door minderjarigen, waarvan maar twee met hulp. Het lijkt ons mooi om dat volgende keer anders aan te pakken, wellicht toch weer met een begeleider of een gedragsdeskundige erbij, om zo een realistischer beeld te kunnen schetsen van de ervaringen en tevredenheid bij PROV.
- Bij Het Zorgerf lijkt het voor de cliënten niet allemaal even duidelijk wie de eigen PB-er is. Dit is toch wel opvallend maar komt wellicht door personeelwisselingen eerder in het jaar? Het punt communicatie (van de PB-er) met ouders/ vertegenwoordigers zie je PluZorg breed terugkomen.
- Bij de aangesloten zorgondernemers valt op dat een aantal cliënten 'niet van toepassing' invult bij inspraak in de dagindeling/activiteiten, inspraak bij een cliëntvergadering en oppakken van verbeterpunten en/of klachten. Wellicht kunnen we de vraagstelling volgende keer iets veranderen.

Bij de Zorgerven worden maandelijkse bewonersvergaderingen gehouden. Hierin is structuur aangebracht:

Punten worden opgepakt, er wordt navraag gedaan bij collega's, er worden onderwerpen besproken in teamvergaderingen. Cliënten krijgen terugkoppeling en handvatten om samen verder te kunnen.



Overhandiging & opening dagstructuur 'Dagbesteding 2.0' Waarland

Medezeggenschap

De Zorgerven vinden het belangrijk dat de cliënten op individueel niveau mee kunnen praten en denken over hun eigen leven (zeggenschap). Het is ook belangrijk dat op collectief niveau gepraat en meegedacht kan worden over zaken die met de woningen, dagbestedingslocatie of de organisatie te maken hebben (medezeggenschap).

De cliëntenraad, vertegenwoordigt de gezamenlijke belangen van de cliënten. Begin januari werd een presentatie gehouden door het team van dagbesteding Waarland, hierbij zijn de RvT en Cliëntenraad uitgenodigd. Het team gaf in tweetallen een pitch over hoe zij de kwaliteit van hun activiteitenprogramma willen realiseren.



Bouwsteen 3 – Professionele Ontwikkeling *Medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning*

Jelka & Sarah vertellen: In 2022 heeft een groep medewerkers de Triple-C cursus gevolgd van ASVZ. De C's in Triple-C staan voor Cliënt, Coach en Competentie. Bij Triple-C wordt er vooral gekeken naar de behoefte van de cliënten en wordt ernaartoe gewerkt dat de cliënten zo veel mogelijk 'het gewone leven' kunnen ervaren.

*In 2023 zijn wij gevraagd om de gevolgde Triple-C training samen te vatten en de kern over te brengen op onze collega's binnen PluZorg. In het tweede halfjaar van 2023 zijn wij hiermee aan de slag gegaan. We hebben de kern weten samen te voegen tot een interne cursus van twee dagdelen. De eigen **PluZorg training** bestaat uit een combinatie van theorie en oefeningen. Hierdoor kunnen de collega's de theorie gelijk toepassen op praktijksituaties in hun eigen team. De cursus zal gedurende het gehele jaar 2024 gegeven worden aan alle labels binnen PluZorg.*

PluZorg heeft een platte organisatiestructuur. De communicatielijnen zijn kort. Per locatie is een Coördinator werkzaam. De Coördinator is integraal verantwoordelijk voor de locatie, houdt zich bezig met zijn of haar team en haar cliënten. De Coördinator van de Zorgcoördinatoren is verantwoordelijk voor de zorg en ondersteuning van de cliënten bij de aangesloten zorgondernemers. De Coördinator van Team Administratie & Ondersteuning is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van heel Stichting PluZorg.

Reflectie

Locatie Coördinatoren houden een twee wekelijks overleg met de bestuurder. Indien van toepassing sluiten bestuursadviseur Financiën en bestuursadviseur Kwaliteit aan bij dit overleg. 1 x per 6 weken is er een Groot Coördinatorenoverleg, hierbij zijn bestuurder, alle coördinatoren en bestuursadviseurs aanwezig.

Ieder team houdt een maandelijks overleg, waarin agendapunten/ notulen van de Coördinatoren worden doorgenomen. Er wordt eenduidig gecommuniceerd, we kunnen op deze manier met en van elkaar leren. Voor zowel de teams als de coördinatoren wordt geïnvesteerd in meerdaagse trainingen.

Onze medewerkers hebben een passende opleiding in de zorg op niveau 3, 4 of 5. Toch is het door de krapte op de arbeidsmarkt steeds moeilijker om goed geschoold personeel te vinden. We zien hierbij steeds meer zij-instromers die om een werk-/stageplek vragen. Wij bieden

hen de mogelijkheid te komen werken zonder juiste opleiding. De opleiding volgen zij naast het werk. Wij vinden het ook belangrijk dat studenten de mogelijkheden hebben om stage te lopen. Wij zijn een SBB erkend leerbedrijf.

Alle medewerkers zijn bevoegd en bekwaam voor het toedienen van medicatie, een enkeling voor injecteren. Dit is gerealiseerd door middel van individuele externe trainingen (e-learning) en interne toetsing op bekwaamheid. Nieuwe medewerkers die op het moment van indiensttreding nog niet bevoegd en bekwaam zijn mogen – pas nadat ze de training met goed gevolg hebben afgelegd- zelfstandig deze handelingen uitvoeren.

Op de woningen werken de medewerkers vooral alleen. Gezien de beperkte omvang van de locaties wordt iedereen geacht te beschikken over een geldig BHV diploma, zodat er op de juiste wijze kan worden gehandeld bij brand of een ongeval. Jaarlijks vindt er een herhalingscursus plaats. Ook de aangesloten zorgondernemers houden jaarlijks hun BHV op peil.

Via ZW opleidingen zijn vele e-learnings beschikbaar, die door de medewerkers in eigen tijd optioneel gevolgd kunnen worden.

Er is een thematisch jaarplan opgesteld, met onderwerpen die jaarlijks bij de teams op de team-vergaderingen worden besproken, zoals intimiteit vriendschap en seksualiteit, zorgplannen, medicatie, vrijheidsbeperking, huiselijk geweld en kindermishandeling en de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). Door middel van het jaarlijks bespreken, blijven deze onderwerpen onder de aandacht en wordt er continue gekeken wat goed gaat en wat er nog kan verbeteren.

Waardevolle vrijwilligers

De groep vrijwilligers zet zich op verschillende manieren in voor het welbevinden en welzijn van onze cliënten. Er zijn vrijwilligers die actief bijdragen door met cliënten te fietsen, creatieve activiteiten te doen, houtbewerken, appels schillen of bakken. Anderen zetten zich in door klussen op het terrein te doen of door de cliënten te halen en brengen naar hun dagbesteding/ woning of de fysiotherapie.

Medewerkerstevredenheid

In 2023 is er geen regulier Medewerker tevredenheidsonderzoek gehouden.

In zowel voorjaar als in het najaar hebben de coördinatoren het 'Goede Gesprek' gehouden met de eigen teamleden.

Wat kan er beter, wat zijn de tips en tops? Welke opleiding, cursus heb jij behoefte aan?

Eind van het jaar is het eerste onderwerp voor de medezeggenschap

tot stand gekomen: Een eenmalige commissie heeft zich begin 2024 bezig



gehouden met instemmingsrecht. Er is voor beide CAO's ingestemd met het voorstel van het bestuur over Reiskostenvergoeding. Via intranet kan men zich aanmelden voor een eenmalige commissie. Ook het aanleveren van nieuwe onderwerpen kan via het intranet.

Voor de aangesloten zorgondernemers wordt twee keer per jaar een regiobijeenkomst gehouden. Input vanuit de bijeenkomsten wordt meegenomen.

Bouwsteen 4 – Inzicht in kwaliteit *Samen zorgen voor goede zorg en ondersteuning*



Kijk je mee naar de PluZorg vlog van afgelopen september?

Druk hierboven op het groene PluZorg Logo en kom meer te weten over de nieuwe bus, de Feestweek het IGJ onderzoek en de Externe audits

Terugblik op 2023. Kirsten, coördinator bij PROV:

Wat betreft aanmelden van nieuwe kinderen was het best stabiel, er zijn niet veel wisselingen geweest. Er waren echter wel casussen die opgeschaald moesten worden i.v.m. onveiligheid waar veel aandacht voor was en meer tijd in ging zitten. Er was hierbij goed overleg met alle betrokken partijen en ook de gemeente zodat ook de financiering kon worden bijgesteld. Over het algemeen zijn, door de verhoogde inzet, deze casussen goed afgerond en konden daardoor ook weer terug geschaald worden en kon het onderwijs bijv. opnieuw worden opgestart.

Ook hebben wij in juni afscheid genomen van een WLZ client die behoorlijke druk op het team legde. Na diverse overleggen en een zoektocht naar een nieuwe organisatie is dit proces in juni volledig afgerond en heeft de client de overstap gemaakt. Daarmee vervielen ook de zorgtaken van een senior collega, die grotendeels de zorg voor deze client voor haar rekening nam. Zij nam ook afscheid van PROV.

Wat betreft scholing hebben wij als team uiteraard de jaarlijkse BHV en medicatie training voldoende afgerond. Aan het einde van 2023 heeft het team ook de de-escalatietraining “omgaan met agressie” afgerond. Voor diegene die er baat bij hadden was er de mogelijkheid om aan te sluiten bij de Epilepsie-training in Aartswoud en de Excel training. Een collega is gestart met een HBO opleiding, ook is er gestart met een basisopleiding EMDR. Aan het eind van het jaar zijn de eerste inventarisaties gemaakt voor wat betreft het EVC traject voor de SKJ.

In juni hadden wij de jaarlijkse externe audit van Certificatie in de Zorg, de verbeterpunten hebben wij daarna opgepakt. Zo hebben wij o.a. processen uitgeschreven met planningen voor de zorgplannen, zijn we begonnen om meer Triple-c methodieken in te zetten, zijn de cliënten verdeeld onder de begeleiders en zijn er persoonlijk begeleiders gekoppeld. Hierbij zijn we gaan werken met een planbord met foto's en picto's per kind zodat het ook visueel duidelijk en voorspelbaar werd

In het najaar kreeg Prov bericht om per 1 maart 2024 het pand aan de Lindegracht te verlaten. Er werd er een zoektocht gestart naar een nieuw pand. Gelukkig vonden we voor de kerst een nieuw pand dat geschikt leek en konden de voorbereidingen beginnen.

Al met al een succesvol jaar waarbij er stappen gezet zijn in kwaliteit, stabiliteit en professionaliteit met betrekking tot zorg in de breedste zin van het woord. Het “werken volgens de bedoeling” krijgt steeds meer een prominente plek.



Cijfers

Het aantal **cliënten** op 31 december ligt (inclusief de aangesloten zorgbedrijven) rond de 725.

Het aantal **medewerkers** is gestegen van 56 naar 75 in 2023. Er zijn 26 medewerkers bijgekomen maar ook 7 weggegaan.

Medewerkers van de aangesloten Zorgondernemers via label Heemz.org zijn niet bij PluZorg in dienst en worden daarom niet meegenomen in de berekening.

Vrijwilligers zijn erg waardevol voor de organisatie en onze cliënten. Eind 2023 waren er 25 **vrijwilligers** actief.

Incidentmeldingen

Het belangrijkste doel van het melden van incidenten en calamiteiten is om ervan te leren. Uiteindelijk is het doel om de kwaliteit van zorg te verbeteren. MIC meldingen worden indien nodig besproken met de gedragsdeskundige. Meldingen worden besproken in de teamvergaderingen en indien nodig met de individuele medewerkers. Meldingen van de zorgondernemers komen binnen bij de Zorgcoördinatoren.

De MIC-meldingen in 2023 gaan bij de meeste locaties over een enkele cliënt.

De meldingen vanuit PROV zijn verdeeld over een aantal cliënten, deze cliënten hebben slechtere periodes achter de rug. Wanneer gemerkt werd dat de MIC meldingen voor deze jeugdige cliënten opliepen is er meteen

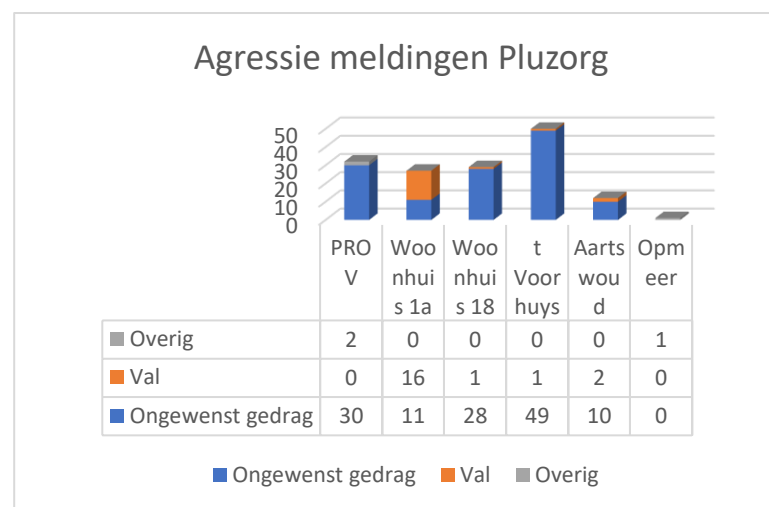
een MDO georganiseerd met alle betrokkenen en is de situatie besproken en geïntervenieerd.

Vooral bij 't Voorhuys zijn de meldingen verdeeld over veel verschillende cliënten, het is hier ook bekend dat er veel incidenten zijn. Verbetering en ondersteuning is ingezet: De gedragsdeskundige is intensief met de jeugdige cliënten en team aan de slag gegaan. Het team heeft ook de training de-escalerend werken – “Omgaan met agressie” afgerond.

De val incidenten van woonhuis 1a zijn vooral veroorzaakt door 1 cliënt waar een achteruitgang te zien is in het gedrag.

Bij woonhuis 18 zijn de meeste meldingen geweest over 2 cliënten, bij deze cliënten is de GZ-psycholoog betrokken geweest en hier is een plan over opgezet. Dit heeft er toe geleid dat er een verhoging van de beschikking is aangevraagd.

De-escalatie training is ingezet en Triple-c wordt uitgerold om de-escalaties te verminderen.



Er zijn 45 medicatie meldingen gemaakt. Er zijn gemiddeld genomen 25 cliënten aan wie driemaal per dag medicatie wordt verstrekt. Wat opvalt is dat 22 x de medicatie niet afgetekend is. Meldingen worden teruggekoppeld aan de teams.

*Controleer na afloop van de dienst, de aftekenlijst en baxter medicatie.
Controleer bij aankomst dagbesteding of medicatie afgetekend is.*





Terugblik

Een samenvattend overzicht van punten waar we in 2023 aan hebben gewerkt en trots op zijn.

- Personeelsvertegenwoordiging is opgericht in de vorm die past bij PluZorg
- Bijeenkomst over SMART doelen is gehouden voor zorgbedrijven, medewerkers en interne auditoren
- In augustus is de eerste externe audit bij label 'Het Zorgerf' gehouden
- Het samenvoegen van ONS Nedap en FM zorg bleek niet haalbaar. FM zorg heeft een flink aantal wensen weten te implementeren in hun systeem

Vooruitblik

- Communicatie blijft aandachtspunt en proberen we te blijven verbeteren via vlogs, magazines, social media, regiobijeenkomsten en intranet
- Woonplekken: Voor Zorgerf Barsingerhorn wachten wij nog op de vergunningen. In 2024 zal 'De Downdriehoek' gerealiseerd worden
- Nadruk voor 2024 ligt op het Ondersteuningsplan en Methodisch werken
- De teams van het Zorgerf houden een zelfreflectie, volgens het kwaliteitskader en er worden concrete werkdoelen opgesteld, waar mee wordt gewerkt
- Vanuit de jaardoelen wordt een meerjarenplan geschreven

- Er is een nieuwe Personeelswijzer en een verzuimprotocol
- Het voorwerk voor de PluZorg opleiding (Triple C) is afgerond in 2023, begin 2024 konden wij dit uitrollen
- Intranet voor de eigen medewerkers is in december live gegaan
- Op administratief en financieel gebied zijn de taken meer over duo's verdeeld
- Er is een zorgcoördinator aangenomen die tevens medicatie bekwaamheid is gaan toetsen bij de medewerkers
- Er is een cliënttevredenheidsonderzoek aan 520 cliënten verstuurd. Verbeteringen zijn ingezet
- Er zijn 'goede gesprekken' gehouden met de medewerkers. Er blijkt uit terugkoppeling vanuit de teams begin 2024 (nog) geen behoefte om een MTO te organiseren

- Adviesdienst (zgn piketdienst wordt opgezet en geëvalueerd)
- Verdere harmonisatie op administratief gebied
- Aanpassing eigen kwaliteitssysteem o.a. ivm strengere eisen vanuit Gemeenten

Verhuizen.

Ik ben al 5 keer verhuisd, begint Faye het interview.

Kun je daar wat meer over vertellen?

*Ik ben verhuisd van mijn ouders naar * (naam bekend bij de red.) en vanaf die locatie weer naar mijn ouders. Toen van mijn ouders naar Opmeer. En begin 2024 van Opmeer naar het Winkelmade Ark.*

Bij de eerste keer verhuizen ging je dus 'uit huis'. Hoe was dat voor jou?

Ik heb niet zo lang op die locatie gewoond omdat het daar niet goed ging.

Niet goed met jou?

Niet goed met iedereen, we gingen allemaal weg. Sommige gingen meteen naar Opmeer maar ik had er nog geen vertrouwen in of het niet weer mis zou gaan.

Je bent uiteindelijk toch naar Opmeer gegaan, toch?

Ja, maar ik heb eerst geoefend. Dan ging ik alleen in het weekend en dan steeds een dagje meer. Toen ik er vertrouwen in had ben ik er gaan wonen.

Was het fijn wonen in Opmeer?

Ja maar het was er wel druk langs de weg. Ik kon er niet zo goed slapen als ik hier kan in het Winkelmade Ark.

Toen hoorde je dat Opmeer voor jullie dicht ging en je weer moest verhuizen.

Ik ging naar het Winkelmade Ark.

Niet iedereen van Opmeer ging mee naar het Winkelmade Ark. Hoe vind je dat?

Ik ben blij dat J. meeging. Dan kon ik er iemand. Ik vind het fijn dat niet iedereen meeging. Het is heel zelfstandig wonen hier en dat kan ik. De anderen konden dat niet.

Bij een eerdere verhuizing had je niet meteen het vertrouwen of het goed zou gaan. Hoe was dat met deze verhuizing?

Ik had er meteen vertrouwen in. Toen ik binnenkwam bij het Winkelmade Ark voelde ik er meteen thuis. Het is er schoon en ruim. Daar hou ik van.

En wat heb je een prachtige kamer! Heb je zelf de inrichting gedaan? Ik heb samen met mijn ouders alles uitgezocht.

Hoe vind je het om hier te wonen?

Heel fijn. Ik krijg ook een tuintje maar ik weet nog niet hoe groot dit is. Dan wil ik een bak voor aardbeienplanten. Ik hou niet van planten maar wel van een moestuintje. Dat heb ik bij iemand gezien in Waarland en dat vind ik ook leuk.

Begeleiding gaat hier soms in de avond naar huis. Dat is nieuw voor je. Hoe gaat dat?

Ik vond het eerst spannend. Het gaat wel goed nu. Er komen steeds minder slaapdiensten en in juli komt er niemand meer slapen. Ik heb altijd iemand in de buurt. Mijn vader en moeder of begeleiding. Nu ben ik in de nacht alleen. Dat is even wennen.

Dan woon je dus echt op jezelf.

Ja, dat kan ik!





Reflectie op kwaliteit 2023

Stichting PluZorg wordt jaarlijks door Certificatie in de Zorg ge-audit. De aangesloten zorgondernemers worden 1 x in de drie jaar door CidZ ge-audit, de overige 2 jaren houden wij een interne audit.

Kwaliteit zichtbaar maken, dat is de opdracht van het auditteam. Kwaliteit draait niet om de norm of om 'het kwaliteitssysteem', maar om de waarde creatie voor de klant (klantwaarde) die de onderzochte organisatie voortbrengt.

Bij Pluzorg is er het afgelopen jaar gewerkt aan stabilisatie en verdere optimalisatie van wat er al was. Zo zijn kwaliteitsdocumenten herzien en aanzienlijk gebruikersvriendelijker gemaakt. Het kwaliteitsjaarplan is maar liefst van 19 naar 2 pagina's gegaan! Het resultaat is een leesbaar en overzichtelijk plan; de focus is duidelijk. Verder is het team zorgcoördinatoren uitgebreid om te voldoen aan de benodigde ondersteuning van de zorgondernemers. 'Het goede gesprek' is van start gegaan met de medewerkers waardoor er een goed beeld is van wat er speelt. De overleg- en afstemmingsmomenten hebben nog meer structuur en focus gekregen.

De organisatie heeft in beeld wat wel en niet goed werkt. Er zijn ook meerdere voorbeelden benoemd over de aanpassingen die zijn gedaan aan het eigen kwaliteitssysteem. Het kan echter niet goed aangetoond worden. Tevens mist hiervoor nog een meer systematische aanpak zodat je pro actief blijft. Dit moet opgepakt worden en dit beoordelen we tijdens de volgende audit.

Tijdens de audit zijn enkel Laag Risico afwijkingen geconstateerd. Deze volgen wij volgende keer op. De audit teamleider heeft een positief advies gegeven om het certificaat te continueren! -Monique Lakhdar Lead Auditor Certificatie in de Zorg

Informatiebronnen

Bij het opstellen van dit kwaliteitsrapport is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- ❖ -Elektronisch cliëntendossiers uit ONS Nedap / FM Zorg
- ❖ -Ziekteverzuimcijfers eigen personeel 2023
- ❖ -Diverse verslagen van teamvergaderingen, bewonersvergaderingen en coördinatorenverslagen 2023;
- ❖ -PluZorg Magazine & PluZorg vlog