

De Zijlen

zie elkaar.



Kwaliteitsbeeld De Zijlen 2023

Vooraf

De Zijlen heeft ook in 2023 met veel energie ingezet op het leveren van goede zorg aan onze cliënten. Het Kwaliteitsbeeld schetst daarvan mooie voorbeelden. Dat is een buitengewone prestatie als we kijken naar de context waarin onze medewerkers het werk moeten doen. De krapte op de arbeidsmarkt en het langdurig hoog verzuim in combinatie met financiële druk maakt dat de zorg onder druk staat.

Meer dan ooit doen we een beroep doen op de cliënt zelf en het netwerk om een handje bij te steken. Vaak is het netwerk al actief, maar soms vraagt de nieuwe werkelijkheid ook om een verandering van wat we gewend zijn. En dat valt niet altijd mee!

De Zijlen heeft oog voor de wensen en behoeften van onze cliënten, het netwerk, vrijwilligers en medewerkers. Omdat we geloven dat we met elkaar meer zijn dan de som der delen en samen de continuïteit van zorg kunnen borgen. Dat komt ook tot uitdrukking in onze visie en ons nieuwe beeldmerk: zie elkaar!

Verwanten waarderen de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers met het cijfer 8. Daar zijn we blij mee. We hebben veel onderwerpen onderhanden. En dat doen we op een manier die goed

bevalt: verwanten waarderen de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers met het cijfer 8. Daar zijn we heel blij mee en het geeft ons de energie ons, met elkaar, te blijven inzetten voor passende zorg, nu en in de toekomst.

Eric Zwennis

1. Inleiding

De gehandicaptenzorg heeft een nieuw *kwaliteitskompas*. Dit komt in plaats van het oude kwaliteitskader. Het woord 'kompas' is gekozen om ambitie uit te drukken: kwaliteit is de richting. Vergeleken met het oude kader gaat het kompas meer over het samenwerken met cliënten, verwanten, hun netwerk en meer over professionele ontwikkeling. Het kwaliteitskompas legt minder nadruk op de instrumenten die daarbij horen. Voortaan maken we om het jaar een *kwaliteitsbeeld*. In de tussenliggende jaren komt er een voortgangsbericht.

In dit eerste kwaliteitsbeeld van De Zijlen lees je hoe we het afgelopen jaar gewerkt hebben aan kwaliteit. Ook blikken we vooruit: wat zijn onze plannen voor de komende jaren? Hoe bereiden we ons voor op de toekomst?

We doen dat aan de hand van de leefprogramma's (hoofdstuk 3). Het leven ervaren, daar draait het immers om. In een leefprogramma vind je hoe we ondersteuning zo veel mogelijk laten aansluiten op de verschillende behoeften van de cliënten. Het leefprogramma geeft ook houvast voor de professionele ontwikkeling van de teams. In het hoofdstuk 'Onderweegs' komen twee thema's samen: het samenwerken met cliënten en verwanten en het nadenken over toekomstbestendige zorg. We ronden af met enkele cijfers en trends op het gebied van kwaliteit.

Maar laten we beginnen met het belangrijkste: hoe tevreden zijn onze cliënten en verwanten eigenlijk?

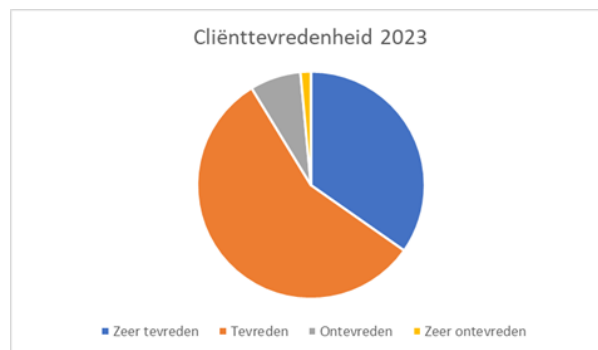
2. Tevreden cliënten en verwanten

2.1 Cliëntervaringsonderzoek

We doen elk jaar onderzoek naar de ervaringen van onze cliënten. We deden dat altijd met behulp van de BIT (Ben Ik Tevreden). Omdat de BIT-vragenlijst niet altijd makkelijk is om te gebruiken en niet bij iedereen goed aansluit, hebben we in 2023 meer keuzes mogelijk gemaakt. Dat sluit ook aan bij regelarm werken. We hebben een spel ontwikkeld dat begeleiders met een groep cliënten kunnen spelen en er is ook een spel dat 1 op 1 gespeeld kan worden.



Ook kunnen begeleiders bijvoorbeeld het LACCS Goed Leven Gesprek inzetten voor het cliëntervaringsonderzoek. De resultaten van alle vormen van cliëntonderzoek verzamelen we. Dit zijn de uitkomsten over 2023:



In 2023 zijn 443 cliëntervaringsonderzoeken geregistreerd. 318 cliënten wilden meedoen aan het onderzoek en 125 niet. Van de cliënten die mee wilden doen is 92% tevreden of zeer tevreden (35% zeer tevreden, 57% tevreden, 7% ontevreden en 1% zeer ontevreden). Als cliënten ontevreden zijn of als er verbeterpunten zijn, pakken begeleiders dat direct op of nemen ze dat mee naar de zorgplanevaluatie.

2.2 Verwanttevredenheidsonderzoek

In 2023 hebben we voor het eerst een verwanttevredenheidsonderzoek uit laten voeren door een onderzoeksbureau. We wilden ook graag weten hoe tevreden de verwanten waren, zij zijn heel belangrijk voor onze cliënten en voor ons als samenwerkingspartners in de zorg. Het onderzoek had een prachtig resultaat: de verwanten geven De Zijlen een 8! We zien deze uitkomsten als een groot compliment aan de medewerkers van De Zijlen, juist in deze tijd. Verwanten zijn vooral tevreden over de samenwerking met de medewerkers, de respectvolle behandeling die zij ervaren en de mate waarin de medewerkers de hulpvraag van hun verwant serieus nemen.

De meeste ruimte voor verbetering zit in het beter nakomen van afspraken, het schoonhouden van de woonruimte, de kwaliteit en variatie van de maaltijden en het verbeteren van het dagbestedingsaanbod. We nemen dit mee in de lopende ontwikkelplannen. De locatiehoofden bespreken de uitkomsten op locatieniveau met de medezeggenschapraden.

2.3 Cliënten op Zijlnieuws TV

Op ons eigen Youtube-kanaal Zijlnieuws TV delen laten cliënten regelmatig zelf zien hoe zij hun leven ervaren en waar zij blij mee zijn. In onderstaand filmpje laat Mandy zien hoe haar dagbestedingsplek op de manage eruitziet.



3. Leefprogramma's

De Zijlen heeft inmiddels zes leefprogramma's vastgesteld. In een leefprogramma staat een samenhangende aanpak voor een specifieke doelgroep. Een leefprogramma werkt als kompas voor de professionele ontwikkeling in de teams. De locaties die hetzelfde leefprogramma hebben werken met elkaar samen. In dit hoofdstuk nemen we een kijkje bij elk leefprogramma. Waar zijn de locaties mee bezig?

3.1 Waardevol Oud en EVMB (Ernstig Verstandelijk en Meervoudig Beperkt)

Ouder wordende cliënten hebben steeds vaker toenemende gezondheidsrisico's zoals depressie, dementie, slechthorendheid, bewegingsarmoede en vallen. Ook cliënten met EVMB hebben intensieve verzorging nodig. De medewerkers op deze locaties zijn vaak agogisch en niet verpleegkundig geschoold. De Zijlen heeft een subsidie gekregen om te ontdekken hoe we verpleegkundige expertise kunnen versterken in de teams. We doen dat in een project met pilots op verschillende Waardevol Oud en EVMB-locaties.

3.2 Moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG)

Het MVG-cluster bestaat uit verschillende locaties, die ondersteuning bieden aan cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag. Medewerkers doen dat op basis van de Triple C-methodiek. Door de samenwerking binnen dit cluster kunnen medewerkers zich specialiseren in het bieden van begeleiding vanuit de verschillende faseringen, altijd vanuit de behoefte van de cliënt. De menselijke behoefte staat voorop. Binnen het MVG-cluster is er ook variatie in het leefklimaat (de wooncontext) van de locaties, zodat we cliënten met verschillende behoeften een passend klimaat kunnen bieden. Sommige ouder wordende cliënten hebben naast een intensieve begeleidingsvraag bijvoorbeeld ook specialistische zorg voor ouderen nodig. Soms betekent dit dat een cliënt het beste kan verhuizen van de ene naar de andere MVG-locatie. We hebben dat afgelopen jaar regelmatig meegemaakt. We vertellen in dit kwaliteitsbeeld graag iets over zo'n verhuisproces.

“Vanuit de samenwerking tussen de verschillende locaties, samen succes ervaren”

Een verhuizing van een cliënt is indrukwekkend en vaak spannend. Zowel voor de cliënt als de nieuwe begeleiders. We zorgen dan ook voor een warme overdracht tussen locaties, bijvoorbeeld door de nieuwe begeleiders een aantal diensten mee te laten draaien op de ‘oude’ locatie. De begeleiders van deze locatie laten de nieuwe begeleiders dan zien wie een cliënt is, hoe het werkt voor de cliënt en nodigen uit om nieuwsgierig te zijn. Wat zie je? Wat betekent dit? Wat is de zorgvraag van de cliënt en hoe sluit je als begeleider aan bij de behoefte van de cliënt? Door zo'n warme overdracht creëer je veiligheid en betrouwbaarheid voor de cliënt en voor de begeleiders. Dit is de basis!

3.3 Licht Verstandelijk Beperkt (LVB)

Voor het leefprogramma LVB lichten we in dit kwaliteitsbeeld een bijzonder initiatief uit op het gebied van professionele ontwikkeling en samenwerking.

Cliënten met een lichte verstandelijke beperking zijn een risicogroep voor middelengebruik. De Zijlen heeft vorig jaar samen met Alliade, Van Boeijen, Trajectum en VNN het expertisenetwerk Verslaving VG Noord-Nederland gestart. Het netwerk zorgt voor kennisdeling, inspiratie en training voor medewerkers. Ongeveer 200 cliënten van deze organisaties kampen met een verslaving. Verslavingen leiden vaak tot escalaties en onhoudbare situaties op de groepen. Uit een nulmeting bleek dat veel professionals behoefte hebben aan praktische scholing op het gebied van een verstandelijke beperking en verslaving.

Een greep uit de vragen van professionals:

“Mijn cliënt is vorig jaar in behandeling geweest voor zijn verslaving, ik heb vermoedens dat zij nu weer gebruikt. Wat kan ik doen?”

“Het beleid op onze groep is dat bewoners veel vrijheid krijgen, ik ben het daar niet mee eens. Dit zorg voor frictie tussen mij en mijn collega's. Hoe maak ik dit bespreekbaar?”

Om aan de scholingsbehoefte te voldoen, heeft het expertisenetwerk besloten om gezamenlijk trainingen Motiverende Gespreksvoering voor verstandelijk gehandicapten en verslaving te ontwikkelen. De opleiding wordt aangeboden aan teams die hier behoefte aan hebben. In 2024 beginnen de trainingen.

3.4 Ambulant

Binnen Ambulant wordt op dit moment zorg verleend aan mensen met een WMO-indicatie, Jeugdwet-indicatie en WLZ-indicatie. We krijgen vanuit de gemeente steeds vaker verzoeken binnen voor gezinsbegeleiding. We zien dat de complexiteit in de gezinnen toeneemt. Als VG-organisatie zijn wij goed in staat om laagdrempelig in te steken op zorg en de cliënt te bieden wat hij nodig heeft. Daarom onderzoekt De Zijlen momenteel of we ook gezinsbehandeling kunnen bieden. We zien ook kansen om in de toekomst meer ambulante zorg thuis kunnen gaan verlenen aan cliënten met een lagere WLZ-indicatie.

Om de kwaliteit van zorg op Ambulant gebied te kunnen blijven waarborgen en in te kunnen spelen op de veranderingen in de markt, is De Zijlen bezig met het ontwikkelen van een opleiding voor ambulante begeleiders. Deze compacte opleiding biedt niet alleen essentiële kennis en vaardigheden voor het vakgebied. Dit programma is speciaal ontworpen om deelnemers zowel theoretisch als praktisch voor te bereiden op een carrière waarin ambulant werken centraal staat.

Tot slot experimenteren we met het werken vanuit 'kernlocaties'. Van daaruit worden cliënten ondersteund in het zo zelfstandig mogelijk functioneren en het opbouwen van sociale contacten. We maken daarvoor gebruik van verschillende leefprogramma's.

3.5 Kind & Jeugd

Om iets te vertellen over het leefprogramma Kind & Jeugd, nemen we een kijkje op onze antroposofische locatie Ilmarinen. In het kinderdagcentrum verblijven kinderen met ernstige meervoudige beperkingen. Omdat zij nog zo jong zijn, is vaak onduidelijk wat hun perspectief is. Vanuit een duidelijke visie (ieder kind heeft recht op onderwijs) is op Ilmarinen een onderwijsklas gestart voor een aantal kinderen die nog niet toegelaten worden in het speciaal onderwijs, maar die dat op termijn wel zouden kunnen. Ondersteund door De Wingerd, een school voor speciaal onderwijs in Groningen, werken SKJ-medewerkers aan de ontwikkeling van deze kinderen en aan hun eigen didactische vaardigheden. Het gaat bijvoorbeeld om het leren zitten op een stoel (een voorwaarde voor het speciaal onderwijs) of het oefenen met woorden. Dit unieke onderwijsklasje heeft al geleid tot doorstroom naar het onderwijs waar dat anders niet mogelijk was geweest.

De samenwerking met ouders komt op een kind- of jeugdlocatie prominent naar voren. Soms gaat het met een kind op Ilmarinen beter dan thuis. De begeleiders onderzoeken dan samen met de ouders waar het verschil zit. Dat kan bijvoorbeeld zitten in de ondersteunende communicatie die op het kinderdagcentrum gebruikt wordt. Denk dan aan gebarentaal of aan het werken met pictogrammen. Door dit ook aan de ouders te leren, hebben het kind en de ouders hier ook thuis profijt van. Omgekeerd leren begeleiders ook veel van de ouders over wie hun kind is en wat voor hun kind belangrijk is.

4. Toekomstbestendige zorg: Onderweegs

De zorg in Nederland staat onder druk. Door de vergrijzing neemt de vraag naar zorg toe en neemt het aantal mensen dat in de zorg kan werken af. Als we niet bijsturen, moet straks één op de vier mensen in de zorg werken. We zullen de zorg dus anders moeten organiseren. Ook bij De Zijlen zijn we hiermee bezig. Er niet is één snelle oplossing en alleen hebben we niet de wijsheid in pacht. Het Groningse woord 'Onderweegs' vertelt precies wat we wel doen: we zijn *onderweg*. Dat doen we door:

- *Samen Optrekken* met verwanten en netwerk
- We verkennen wat zorgtechnologie ons kan brengen
- We willen wendbaar organiseren en regelarm werken

4.1 Samen Optrekken



In oktober en november hebben we vijf bijeenkomsten georganiseerd voor verwanten, medewerkers en vrijwilligers met als thema 'Samen Optrekken'. In totaal zijn er ruim 500 mensen naar de bijeenkomst gekomen. Bestuurder Eric Zwennis gaf uitleg over de aanleiding, de context en ons doel om ook in de toekomst goede en toegankelijke zorg te blijven verlenen. Daarom werd iedereen opgeroepen om mee te denken over hoe we dat samen kunnen doen. Er ontstond een interactief gesprek tussen de mensen uit de zaal en Eric, waarbij een terugspeeltheater in beeld bracht wat er werd gezegd. Aan het eind van iedere voorstelling werd de bijeenkomst samengevat in een lied.

De gesprekken leverden al eerste aanknopingspunten op samen op te trekken:

- Verwanten willen graag weten wat ze kunnen doen.
- Medewerkers vinden het vaak lastig om een hulpvraag aan verwanten te stellen. Dat voelt toch een beetje alsof je je werk niet goed doet.
- Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage, maar hebben soms de ervaring dat hier weinig oog voor is. Ook zij willen graag weten wat ze meer zouden kunnen doen. Hoe nu verder?

Met deze opbrengst hebben we de gesprekken op de verschillende locaties voortgezet. In november en december zijn de eerste gesprekken gevoerd. De gesprekken worden ondersteund door interne gespreksleiders. Het doel is dat we met elkaar afspraken maken over hoe we de zorg duurzaam kunnen vormgeven met betrokkenheid en bijdragen van het netwerk. In 2024 zetten we de gesprekken voort. We verwachten dat hieruit nieuwe inzichten en acties ontstaan. Op een paar locaties zijn er al mooie initiatieven ontstaan zoals een tuindag op Ilmarinen, georganiseerd door verwanten.

4.2 Zorgtechnologie

Technologie is prachtig als het mensen helpt, hun leven aangener maakt en hen meehelpt het leven in te vullen op de manier die zij voor zich zien. Dit doen we bij De Zijlen op twee sporen. We willen de zelfstandigheid en het welzijn van de cliënt zoveel mogelijk bevorderen. En we willen onze medewerkers het werk zo gemakkelijk mogelijk maken. Dat kan ook heel eenvoudig, bijvoorbeeld door een robotstofzuiger aan te schaffen die veel tijd bespaart.

Samen ontwikkelen

Technologie vraagt om samen ontwikkelen. Inspiratiesessies en beleeflocaties helpen mee om zicht te bieden op de mogelijkheden en onmogelijkheden van technologie. Vandaaruit maken we goede keuzes maken die helpen om toekomstbestendige zorg te bieden. Binnen De Zijlen hebben we een

denktank van medewerkers, verwanten en cliënten. Hier komen vragen van cliënten, medewerkers en aanbod van technologie bij elkaar. De denktank coördineert ook de inspiratiesessies op locaties.

Buiten De Zijlen hebben we de Samenwerking *Technologie en Zorgadademie-Groningen*, ca. 40 zorgaanbieders in de provincie Groningen. Binnen de TZA komt een probeerservice beschikbaar en worden beleeflocaties ontwikkeld. In *Digisaam* werken we samen met 15 aanbieders van gehandicaptenzorg.

Daarnaast werken we samen met de Health Hub Roden en het practoraat zorgtechnologie van het Drenthe College, Noorderpoort en het Alfacollege.

ICT-fundament en pilots op locaties

Om technologie goed te kunnen gebruiken in de zorg is een goed ICT-fundament een must.

Een stabiel netwerk, overal wifidekking en een smartphone zijn onmisbaar om technologie en apps op de locaties goed te kunnen benutten. In 2023 hebben we hier veel aandacht aan besteed want het gaat om grote investeringen voor De Zijlen. In 2024 starten pilots op drie locaties ter voorbereiding op een Zijlenbrede aanpassing en opschaling.



1 - Bij locaties Van Panhuys wordt de robotstofzuiger gebruikt.

Data-ondersteund werken

Het databedrijf Bebr heeft ons ICT-landschap onderzocht. Doel hiervan is om te onderzoeken wat data-ondersteund werken kan betekenen voor De Zijlen. De uitkomst was een groot compliment voor De Zijlen, we hebben een goed netwerk met een compact en adequaat applicatielandschap. We hebben daardoor goed bruikbare data om van te leren en werkprocessen mee te verbeteren.

Data-analyse Nachtzorg

Als proef hebben we een analyse gemaakt van de data uit het inluistersysteem. Dat leverde ons een goed beeld op van het werkproces in de nachtzorg. Wat we zien is een zeer deskundig nachtzorgteam dat erg goed is in het verwerken van de alarmen en het aansturen van de nachtdiensten. Daarnaast zien we ook dat ons huidige inluistersysteem veel alarmen geeft waar eigenlijk niet op gehandeld hoeft te worden. Er zijn tegenwoordig veel betere sensoren op de markt. In 2024 gaan we het moderniseren van domotica onderzoeken.

Hume

De Hume is een slimme sok met sensortechnologie, die kan meten wat het stressniveau is aan de hand van hartslag, ademhaling en zweetproductie. Samen met 's Heerenloo, Nieuw Woelwijck, Cosis en Philadelphia testen we deze toepassing dit jaar in een pilot. We zetten in op het verlagen van stressmomenten bij de MVG-cliënten.

Hey ECD

Spraakgestuurd rapporteren is een wens die bij veel medewerkers leeft. Het gemak en de tijdsbesparing zijn twee aantrekkelijke doelen. We nemen dit mee in de pilotlocaties op de locaties.

4.3 Regelarm werken

Regelarm werken is ook een manier om meer wendbaarheid in de organisatie te krijgen. Regelarm werken zorgt ervoor dat administratieve lasten dalen en dat er meer tijd is voor direct contact met cliënten en verwanten. In 2023 hebben we de hygiëneregels versimpeld. Dat hebben we gedaan door allerlei gedetailleerde voorschriften terug te brengen naar zeven duidelijke speerpunten. Elke locatie heeft een poster gekregen met de speerpunten als visueel geheugensteuntje. Alle losse, papieren registraties zijn geschrapt, omdat deze niet bijdragen aan de daadwerkelijke voedselveiligheid.

In overleg met de cmr en het zorgkantoor hebben we het cliëntervaringsonderzoek regelarm kunnen maken. Daardoor kunnen medewerkers beter kiezen welk soort onderzoek, gesprek of spel het beste aansluit bij hun cliënten. En we hebben we administratieve lasten teruggebracht van een lange lijst naar twee vragen over de tevredenheid.

Tot slot zijn we gestart met een regelarm herontwerp van de Wet zorg en dwang, onder begeleiding van Vilans. In 2024 werken we dit plan verder uit. We gaan ook kijken hoe we op een regelarme manier kunnen omgaan met de voorbehouden en risicovolle handelingen. Van bevoegd = bekwaam naar bekwaam = bevoegd. Dat wil zeggen dat het niet om het diploma gaat, maar juist om de bekwaamheid van een medewerker.

4.4 Wendbaar organiseren: Versnelde instroom door op maat op te leiden

De druk op de arbeidsmarkt zorgt dat er een behoefte is ontstaan aan versnelde instroom en doorstroom van zorgmedewerkers. Het opleiden van zij-instromers is een landelijk thema geworden. In dit kader is de methode flexibel opleiden ontwikkeld, dit is opleiden op maat. Het begint bij het erkennen wat iemand al in huis heeft aan kennis en ervaring. De certificatroutte is een verkorte route voor zij-instromers die al een aanpalende opleiding hebben afgerond. Afhankelijk van de vooropleiding kunnen zij -instromers met het behalen van één of twee certificaten starten in de functie van (persoonlijk) begeleider. Deze opleiding is gestart in 2023 bij regionale opleidingscentra. In 2023 zijn de eerste medewerkers opgeleid via deze route bij De Zijlen.

Naast het opleiden met certificaten wordt de mogelijkheid onderzocht om een interne opleiding voor zij-instromers te ontwikkelen specifiek voor de MVG-locaties. Werving & Mobiliteit richt zich op de specifieke groep zij-instromers met een aanpalende opleiding om hen te interesseren voor de gehandicaptenzorg en de mogelijkheid tot het behalen van certificaten.

Voor alle medewerkers is een nieuwe visie op leren en ontwikkelen vastgesteld. Die legt het accent op teamgericht en informeel leren. In 2024 gaan we dit in de praktijk brengen. De terugkerende verplichte trainingen gaan we regelarm en praktisch organiseren door te gaan werken met een jaarlijkse opleidingsdag.

"De certificatenroute is een effectieve combinatie van theorie en praktijk, ontworpen om deelnemers in korte tijd klaar te stomen voor het werk als begeleider"

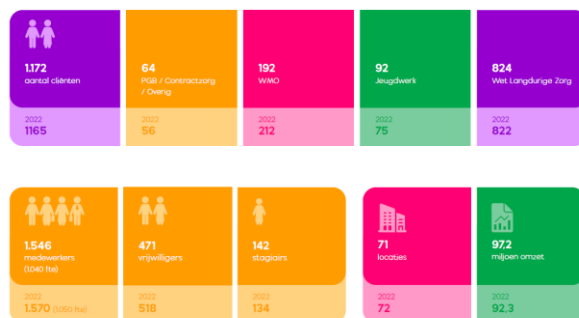
Volgens Nachella die is opgeleid via de certificatenroute

5. Kwaliteit in cijfers en trends

5.1 Cliëntzorg

Eind 2023 hadden we 1172 cliënten in zorg. We hebben een instroom gehad van 155 cliënten en een uitstroom van 161 cliënten. Onderstaand plaatje vertelt over De Zijlen in 2023 in cijfers.

De Zijlen in cijfers 2023



Zorgplan en zorgplanevaluatie

Het zorgplan is gebaseerd op de zorgvraag van de cliënt. In het zorgplan komen alle onderdelen samen en wordt de vertaling gemaakt naar doelen en acties. Eind 2022 is de evaluatie vereenvoudigd. We zetten in op minimaal 1x per jaar een zorgplanbespreking (ZPE) in plaats van standaard 2x per jaar. Hiermee hebben we de administratieve last verminderd. We gaan ervan uit dat dit heeft bijgedragen aan een licht verbeterd beeld ten opzichte van vorig jaar. In totaal heeft 81% van de cliënten eind 2023 een actueel zorgplan. Dit is een stijging ten opzichte van 2022 (het was 78%).

Audits

In 2023 hebben we op nagenoeg alle locaties een interne audit afgenomen.

Het feitelijk rapporteren en het rapporteren op doelen blijft een aandachtspunt. Dit nemen we mee in 2024 als we gaan onderzoeken hoe we spraakgericht kunnen rapporteren. Positief punt uit de audits is dat cliënten en vertegenwoordigers actief worden betrokken bij de zorgplanevaluaties en het tot stand komen van het zorgplan.

Uit de audits bleek dat het kennisniveau rondom hygiëne en voedselveiligheid voldoende is. Toch zagen we een afname in “schone” locaties. Verzuim, wisselingen in personeel en een gebrek aan een duidelijke werkwijze maakten dat het niet altijd schoon was op locaties.

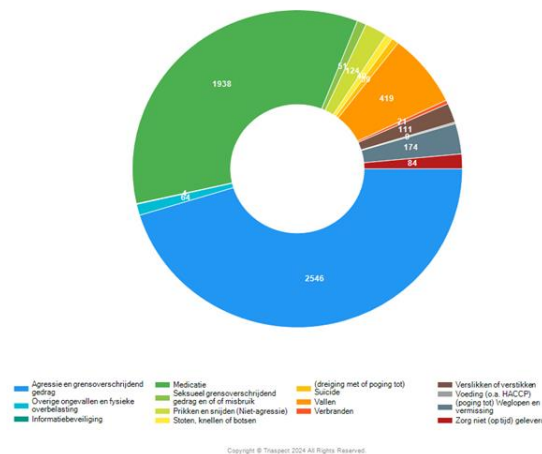
Begin 2024 is de auditmodule in Triasweb in gebruik genomen. Alle afgenomen audits worden verwerkt in Triasweb. Binnen Triasweb maken we binnen De Zijlen van meerdere modules. Het voordeel hiervan is dat diverse kwaliteitsinformatie beter toegankelijk is voor locaties, de regio's en organisatiebreed. Dit jaar voegen we waarschijnlijk ook de RI&E en de medewerkertevredenheid toe aan Triasweb.

De externe audit in 2023 heeft een goedkeurende verklaring opgeleverd, daar zijn we uiteraard ook blij mee.

5.2 Leren van incidenten

In 2023 is een organisatiebrede evaluatie gehouden over het gebruik van de incidentenmodule van Triasweb. Dit onderzoek heeft veel informatie opgeleverd om de inrichting van Triasweb te vereenvoudigen. Dat ronden we in de eerste helft van 2024 af.

Deze grafiek geeft een beeld van alle incidenten die afgelopen jaar gemeld zijn (type incident en frequentie).



Het beeld verschilt niet veel van de afgelopen jaren, er zitten geen opvallendheden in. De incidentencommissie kiest elk jaar een ander type incident om voor een verdiepende analyse. In 2023 waren dat valincidenten en verslikken/verstikken. Bij verslikken/verstikken is de analyse besproken met de logopedisten. Zij krijgen automatisch een melding van elk slikincident, wat ertoe heeft geleid dat zij goed zicht hebben op de locaties waar slikincidenten vaak voorkomen. Zij kunnen de medewerkers heel gericht ondersteunen en van kennis voorzien. Niet iedereen weet dat ouder wordende cliënten een grotere kans lopen op slikproblemen. Zij worden minder alert en krijgen vaak een ander 'mondgevoel'.

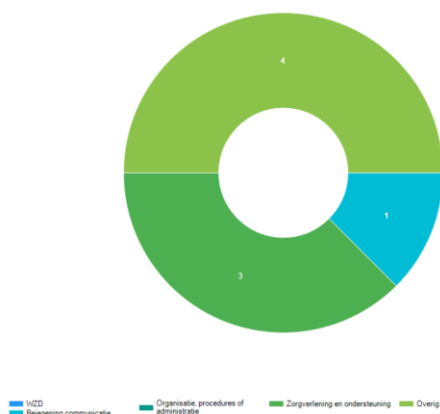
Valincidenten komen veelvuldig voor bij de locaties Waardevol oud en de oorzaken daarvoor zijn ook heel divers. We passen de oorzaken in Triasweb aan in lijn met de oorzaken die in het nieuwe valpreventiebeleid benoemd worden. Dat helpt om gerichte verbeteringen te treffen. Bij valincidenten valt op dat 7% van de cliënten op de grond werd aangetroffen. Dat betekent dat er tijdelijk geen toezicht was of dat er nog geen alertheid was op een valrisico. De commissie beveelt aan om vaker te sparren met de fysiotherapeut om het valrisico te verkleinen. Ook denkt de commissie dat er winst te behalen is door hulpmiddelen beter te gebruiken.

In 2023 zijn er twee incidenten onderzocht die mogelijk meldingsplichtig waren bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd. In beide gevallen bleek dat niet zo te zijn. Uiteraard zijn de incidenten wel goed besproken in de teams.

5.3 Klachten en inzet cliëntvertrouwenspersonen

Als een cliënt, verwant of een derde een klacht in wil dienen over de zorg die De Zijlen biedt dan kan dat via de klachtenadviseur. In 2023 zijn er acht klachten gemeld, één meer dan in 2022. Twee van deze klachten zijn doorgezet naar externe klachtencommissies (eenmaal de Geschillencommissie zorg en eenmaal de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg).

[Aard van de klacht]



Cliëntvertrouwenspersonen

Cliëntvertrouwenspersonen (CVP) ondersteunen cliënten, verwanten en andere naastbetrokkenen met problemen, waar ze zelf niet uitkomen.

De Zijlen heeft twee externe algemene cliëntvertrouwenspersonen en daarnaast zijn er ook twee externe cliëntvertrouwenspersoon vanuit Quasir voor onvrijwillige zorg. De cliëntvertrouwenspersonen vanuit Quasir worden alleen ingezet bij meldingen die vallen onder de Wzd en dus te maken hebben met onvrijwillige zorg.

Alle vier cliëntenvertrouwenspersonen werken nauw samen en hebben een korte lijn naar elkaar. Cliënten hoeven niet te kiezen en worden zo nodig doorverwezen naar de juiste persoon.

Meldingen bij de interne cliëntenvertrouwenspersonen

Bij de twee algemene cliëntenvertrouwenspersonen kwamen er in 2023 zestien meldingen binnen. Ten opzichte van 2022 is dit bijna onveranderd (2022 vijftien meldingen). Alle meldingen zijn naar tevredenheid opgelost. Van de zestien meldingen werden er drie doorgezet naar de CVP WZD omdat de meldingen over onvrijwillige zorg gingen. De meldingen kwamen deels binnen door cliënten zelf, maar grotendeels van ouders, verwanten of vertegenwoordigers.

Twee meldingen hebben uiteindelijk geleid tot het indienen van een klacht. In beide gevallen was er volgens de verwanten/ officieel vertegenwoordiger sprake van een onheuse bejegening naar de cliënt. Eén van de klachten is in goede orde afgehandeld door de manager en leidinggevende. Eén van de klachten is doorgezet naar de Geschillencommissie zorg en deze loopt nog door in het jaar 2024.

Voorlichting

Wat opvalt is, dat er relatief weinig meldingen binnenkomen. Om ervoor te zorgen dat iedereen bekend is met de cliëntvertrouwenspersonen, is er ook in 2023 weer actief ingezet op voorlichting. Er is een nieuwe flyer met de contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersonen beschikbaar. Er staat een filmpje op de site van De Zijlen. In 2023 is ook via Zijlnieuws TV een interview uitgezonden waarin de cliëntvertrouwenspersonen samen een korte introductie gaven van hun rol en functie.

Cliëntvertrouwenspersoon voor de Wet zorg en dwang

De cliëntvertrouwenspersoon voor de Wet zorg en dwang heeft afgelopen jaar vijf maal cliënten bijgestaan met een vraag over onvrijwillige zorg.

6. Van speerpunten naar voortgangsbericht

In het vorige kwaliteitsrapport stonden nog twee actiepunten open: seksuele gezondheid en medicatieveiligheid. Beide punten zijn opgepakt en krijgen ook in 2024 nog verdere uitwerking. Seksuele gezondheid wordt als basiskennisthema meegenomen in de nieuwe opzet voor deskundigheidsbevordering. Het expertiseteam seksuele gezondheid en relaties rondt dit jaar nieuw beleid af en heeft een meerjarenprogramma opgesteld. Voor het thema medicatieveiligheid was de conclusie dat digitaal aftekenen een belangrijke procesverbetering oplevert en een vermindering van medicatiefouten. Eind 2023 is hiervoor een apart project opgestart, dat nu in volle gang is.

Werken met het nieuwe kwaliteitskompas betekent dat we de jaarlijkse speerpunten gaan loslaten. Voortaan wisselen we een kwaliteitsbeeld in het ene jaar af met een voortgangsbericht in het jaar daarop. Dit is een kort verslag dat bedoeld is om een korte update te geven over de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en toekomstbestendige zorg. Over 2024 komt er dus een voortgangsbericht.