



Kwaliteit is geen toeval

**Terugblik op
Kwaliteit en meer in 2019**

Voorwoord

Dit is ons kwaliteitsrapport dat gaat over de kwaliteit van zorg bij Prinsenhuis in 2019. Het kwaliteitsrapport is een onderdeel van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg dat zich richt op de kwaliteit van zorg voor cliënten die zorg ontvangen via de Wet Langdurige Zorg. Wij kiezen ervoor om in dit rapport te schrijven over alle zorg die we verlenen. Dus ook over de zorg die we op basis van andere regelingen verlenen aan cliënten van Prinsenhuis.

Dit kwaliteitsrapport is tot stand gekomen met behulp van informatie uit diverse systemen, notulen van diverse overlegvormen, Q-rapportages, jaarverslagen, analyses, onderzoeken, projectverslagen en gesprekken met verwanten en medewerkers van verschillende afdelingen.

Het kwaliteitsrapport helpt ons om te reflecteren op de zorg die wij iedere dag leveren. Dit reflecteren gebeurt door samen met cliënten, verwanten, medewerkers, vrijwilligers en soms ook externe partijen stil te staan bij hetgeen we doen en hoe we dit ervaren. Op die manier krijgen wij zicht op de kwaliteit die we leveren en wat we daaraan kunnen verbeteren.

We schrijven dit rapport in eerste instantie voor de cliënten, verwanten en medewerkers van Prinsenhuis, omdat het gaat over de zorg die tussen hen tot stand komt.

We maken geen aparte cliëntversie. We hebben ons best gedaan om het rapport zelf interessant en leesbaar te maken voor iedereen, maar zeker voor diegene die het betreft; cliënten, verwanten, vrijwilligers en medewerkers.

In tweede instantie schrijven we dit rapport voor de financiers en toezichthouders. Zo krijgen zij ook inzicht in wat we doen, hoe we dat aanpakken en wat de effecten daarvan zijn.

Het rapport behandelt o.a. de onderwerpen uit het kwaliteitskader en is opgebouwd aan de hand van de thema's uit onze missie en visie. Bij deze onderwerpen beschrijven wij de voortgang in 2019 en geven wij aan wat wij in de toekomst van plan zijn om te doen. Bij veel onderwerpen staan pictogrammen die de volgende betekenis hebben:



Ervaringen



Verbetermaatregelen

Wij hebben de onderwerpen uit het rapport met de Medezeggenschapsraad, die bestaat uit cliënten, besproken. Ondanks de inspanning om dit eenvoudig te houden, was het voor veel cliënten moeilijk te begrijpen. De opmerkingen die gemaakt zijn bij de diverse thema's zijn verwerkt in dit rapport.

Tijdens een themaochtend hebben wij met verwanten, medewerkers, cliëntenraad en ondernemingsraad gereflecteerd op de onderwerpen in het rapport en zijn er verbetervoorstellen gedaan die opgenomen zijn in het rapport.

Zowel de cliëntenraad als een delegatie van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hebben gereflecteerd op het totaalrapport (zie bijlage 3 en 4). Beide reflecties zijn ter harte genomen en de verbeterpunten zijn doorgevoerd in dit rapport en worden meegenomen in het rapport over 2020.

Omdat wij vorig jaar uitvoering hebben gegeven aan de externe visitatie, hebben wij ervoor gekozen om dit jaar voorrang te geven aan andere zaken.

Dit is het kwaliteitsrapport.

Het rapport gaat over kwaliteit bij Prinsenstichting in 2019.

In dit rapport schrijven wij hoe wij werken aan kwaliteit.

En wat wij doen om de kwaliteit te verbeteren.



Samenvatting

Organisatie en visie

In onze missie en visie beschrijven wij wat we belangrijk vinden voor cliënten, medewerkers en de organisatie. Daarnaast hebben wij een ondersteuningsvisie die richting geeft aan de manier waarop wij cliënten ondersteunen. Deze ondersteuningsvisie is gebaseerd op de methode Gentle Teaching. We hebben ons voorgenomen om de methode weer bij alle medewerkers onder de aandacht te brengen. Daarom is een netwerk van ambassadeurs opgezet, zijn veel medewerkers (opnieuw) in de methode geschoold en/of hebben medewerkers deelgenomen aan de internationale conferentie Gentle Teaching in Gent. Ook voeren wij wetenschappelijk onderzoek uit naar Gentle Teaching in samenwerking met een universiteit en een Hogeschool. Het komende jaar gaan we een taal en methodiek ontwikkelen, gebaseerd op Gentle Teaching, die toepasbaar is in de praktijk van diverse doelgroepen binnen Prinsentichting. Tevens ontwikkelen we een landelijk expertisecentrum Gentle Teaching in samenwerking met onze collega's van Zideris.

Zinvol leven

Ons streven is een zinvol leven voor de cliënt, waarbij wij uitgaan van een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie.

Om hier zo goed mogelijk uitvoering aan te geven werken wij zo veel mogelijk samen met de cliënt en zijn verwant en betrekken we hem bij de dingen die wij doen. Het maken van plannen en afspraken doen we samen en we evalueren deze regelmatig met elkaar. Inzage in het dossier hebben cliënten en/of verwanten middels een cliëntportaal en mogelijk in de toekomst ook met een app. Op locatie- en regioniveau lukt het ons nog niet overal om verwanten mee te laten denken en blijven we zoeken naar vormen waarin dat wel lukt.

Het 'monitorteam cliëntdossier' dat dit jaar is gestart helpt bij de ontwikkeling van de kwaliteit van de dossiers. Methodisch werken blijft een aandachtspunt in onze organisatie. Daarom vinden er in de regio ondersteuningsrondes plaats met het doel teams verder te ontwikkelen in het methodisch werken en hen te leren hoe het cliëntplan hierbij kan ondersteunen in de dagelijkse praktijk. Het ontwikkelen van een cyclische planning van multidisciplinaire overleggen zal daarbij ook ondersteuning kunnen bieden.

Wij gebruiken de methode 'Dit vind ik ervan!' om achter de ervaringen van de cliënt en/of verwant te komen. We zijn dit jaar gestart om de gegevens van de groep cliënten te analyseren om ook daarvan te kunnen leren. Ook gaan we gebruik maken van 'ervaringsdeskundigen' die ingezet worden bij diverse activiteiten, zoals voorlichting geven, om te leren van de ervaringen van cliënten.

Op het gebied van wetgeving hebben we de Wet zorg en dwang geïmplementeerd en gaan we ons het komende jaar richten op de aanpassingen die de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen van ons vraagt.

Op het gebied van productontwikkeling hebben we een vacaturekrant ontwikkeld waarin cliënten open dagbestedingsplekken en vacatures kunnen zien. Ook hebben we Binnenkijk TV gelanceerd dat d.m.v. korte filmpjes een impressie geeft van de woonlocaties, voor bijvoorbeeld nieuwe cliënten of bestaande cliënten die vanwege veranderende behoefte op zoek zijn naar een andere woonplek.

Op het oude instellingsterrein is de eerste paal geslagen van de nieuwbouw en we ontwikkelen een nieuw aanbod op het gebied van wonen, Flex-wonen waarbij de cliënt meer keuzemogelijkheid krijgt in zijn aanwezigheid waardoor het systeem om de cliënt beter ontlast kan worden.

Dit jaar is theaterwerkplaats Prinsentheater gestart waarin cliënten deelnemen. De twee producties die zijn opgevoerd zijn zeer goed bezocht.

Ons Orthopedagogisch Dag Centrum heeft zich verder uitgebreid met een nieuwe groep in een basisschool in Purmerend. Na akkoord van de gemeente gaan we op korte termijn de tweede groep daar openen.

Zinvol werk

Ons streven is zinvol werk voor de medewerker, omdat wij geloven dat een optimale bijdrage leveren alleen mogelijk is als je werk ertoe doet. Daarom vindt besluitvorming zo dicht mogelijk bij de cliënt plaats en is medewerkersparticipatie op veel manieren terug te vinden in onze organisatie.

We ondersteunen teams bij het reflecteren op hun werk. Omdat dit niet overal meer gebeurt op de manier waarop we dit een aantal jaren geleden hebben bedacht gaan we de methode die we hiervoor ontwikkeld hebben in 2020 evalueren met als doel weer tot een gezamenlijk instrument en standaard werkwijze te komen. De belangrijkste ontwikkelpunten die dit jaar naar voren zijn gekomen uit de teamreflecties zijn: kennisvergroting cliëntdossier, kennisvergroting ondersteuningsvisie, communicatie en samenwerking. Teams worden in hun ontwikkeling hierin ondersteund door de teamcoaches. Ook kunnen zij hulp inschakelen van de afdeling opleidingen. Door een ontwikkeling in de wijze waarop scholing en trainingen aangeboden wordt, is het aantal medewerkers dat in opleiding is toegenomen. Een nieuwe vorm van aanbod is Pitstop, een gestructureerde overzichtelijke digitale leeromgeving waarin medewerkers in 2020 alle leertaken kunnen plannen en de voortgang hierin gevolgd kan worden.

Ons doel is dat medewerkers minder regeldruk ervaren en meer tijd hebben voor directe zorgverlening. We hebben dit jaar in samenwerking met de OR een aantal registraties onderzocht en eind 2019 is door de OR advies gegeven aan de directie over verbetermaatregelen t.a.v. de onderwerpen Legionella, wasgoed, HACCP, communicatie en ons digitale systeem Topdesk waarmee meldingen kunnen worden gedaan over onder andere facilitaire zaken.

Voor de continuïteit van zorg is een vitaal team van groot belang. Door het aanbieden van grotere contracten hebben we het personeel dat niet in loondienst is weten terug te dringen waardoor teams stabiel worden en een ontwikkeling door kunnen maken. Ook besteden we aandacht aan vitaliteit door het organiseren van Vitaliteitsdagen voor de medewerkers.

Omdat wij het aantal agressiemeldingen toe zien nemen is een Programmagroep 'Preventie agressie' gestart met de uitwerking van een meerjarenprogramma op dit onderwerp. Om medewerkers zo goed mogelijk op te kunnen vangen na schokkende gebeurtenissen, hebben we het interne opvang team uitgebreid.

Solide organisatie

Wij sterven ernaar een solide organisatie te zijn, omdat dit een voorwaarde is om de continuïteit van zinvol leven en zinvol werk waar te maken.

Omdat we ons willen blijven ontwikkelen hebben we ons organiseerprincipe 'zelforganisatie' geëvalueerd in samenwerking met de OR. De OR heeft n.a.v. deze reflectie een advies uitgebracht en op basis daarvan zal in 2020 een voorstel worden geschreven, wat onder meer een plan van aanpak zal bevatten. Ook hebben we ons kwaliteitsmanagementsysteem opnieuw onderzocht waarbij we de mogelijke risico's en kansen die stoppen met HKZ-certificering met zich meebrengt in kaart hebben gebracht. In 2020 zal de directie hierover een besluit nemen in nauw overleg met de cliëntenraad. Een onderdeel van dit kwaliteitsmanagementsysteem is het kwaliteitshandboek dat we het afgelopen jaar hebben geactualiseerd. Omdat de huidige versie van het systeem niet meer voldoet zal in 2020 aansluitend op de actualisatie een overgang plaatsvinden naar een nieuwe digitale

omgeving, SAAS. Ook de Citrix-omgeving is niet stabiel genoeg en de veelheid van storingen leidt tot grote frustraties bij onze medewerkers. Omdat we het belangrijk vinden dat de gegevens van onze cliënten en medewerkers veilig bewerkt, opgeslagen en wanneer gewenst, gedeeld kunnen worden, wordt hier prioriteit aan gegeven. Ook wordt de Wifi verbeterd.

Omdat we een toename zien van complexe zorgvragen hebben we een organisatie-ontwikkeltraject ingezet met als kernvraag: Wat is er nodig om als Prinsenchurching in staat te zijn om cliënten met een complexe zorgvraag blijvend te ondersteunen?

Deskundige partner

We streven ernaar een deskundige partner te zijn, omdat wij erin geloven dat samenwerken onze positie en daarmee die van de cliënten versterkt.

Deze deskundigheid is o.a. te vinden in ons medisch diagnostisch behandelcentrum Zodiak, dat afgelopen jaar actief bezig is geweest om het behandel aanbod sterker in de markt te zetten. Zodiak ontwikkelt zich daarmee verder als kennis- en expertisecentrum, waarbij er multidisciplinair wordt gewerkt door de gedragsdeskundigen, AVG-artsen, paramedici en vaktherapeuten.

Dit jaar is een aantal belangrijke wetenschappelijke onderzoeken gestart. Er vindt onderzoek plaats naar de effecten van Gentle Teaching, registraties van gedragsproblemen en psychiatrische stoornissen, schematherapie bij borderline, verbetering van kennis over psychiatrie, normering van een SI (Sensorische Informatieverwerking) vragenlijst bij kinderen met een verstandelijke beperking en onderzoeken naar onbegrepen gedrag.

Prinsenchurching doet ook mee aan het platform EVB+ van de VGN. EVB+ staat voor: Ernstig Verstandelijke Beperking en Moeilijk Verstaanbaar Gedrag. Het kennisplatform streeft ernaar om de kwaliteit van bestaan van de doelgroep EVB+ te verbeteren door gezamenlijk kennis en informatie te genereren en te delen, met als doel verbetering van de zorg en begeleiding voor mensen met EVB+. We hebben de methode LACCS geïmplementeerd met als doel een goed leven voor mensen met een ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (EVMB). LACCS is een praktische werkwijze die begeleiders deskundiger maakt in het kijken naar het leven van de cliënt. Deze methode is een aanvulling op andere methodes. Medewerkers geven soms aan de samenhang en verschillen tussen de verschillende methodieken niet meer te zien. Daarom gaan we er voor zorgen dat medewerkers de samenhang en het doel van de middelen weer begrijpen.

Naast het leren van anderen leren wij ook van het analyseren van incidenten die bij ons plaatsvinden. We hebben voorbereidingen getroffen die ertoe leiden dat alle teams van 2020 de incidenten die zij melden ieder kwartaal ook zelf gaan analyseren.

Teams leren ook van elkaar. Vanwege een toenemende vraag om ondersteuning aan teams ter voorkoming van crisissituaties is het ATO opgericht. ATO staat voor Actieve Team Ondersteuning. Het ATO team geeft ondersteuning aan teams die ertoe kan leiden dat een crisissituatie wordt voorkomen en deelt kennis en ervaring om daarmee een team dat hulp vraagt 'sterker' te maken. ATO geeft zo nodig advies om op te schalen naar het externe Crisis en Ondersteuning Team (COT) en is altijd de sleutel tussen het hulp vragende team en het COT. Het COT is ontstaan uit een verzoek van het zorgkantoor Zilveren Kruis om te komen tot een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties in de regio met het doel om acute crisisonames van cliënten in de regio te voorkomen. Het COT waar Prinsenchurching zitting in heeft, is in de regio's Zaanstreek-Waterland en Kennemerland actief en in beide regio's is sindsdien eenzelfde tendens zichtbaar: een beperking van het aantal crisisonames.

Organisatie en visie

Prinsenstichting biedt zorg en hulp aan ruim 1000 cliënten waarvan er ongeveer 600 bij ons wonen. Deze hulp bieden wij aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking. De hulp wordt geboden in de vorm van wonen, dagactiviteiten en werk, thuisondersteuning, behandeling en faciliteiten zoals sport en spel. Dit kunnen wij doen door de inzet van ongeveer 1400 medewerkers en 325 vrijwilligers. Voor hulp bij het beheer van financiële middelen kan gebruik gemaakt worden van Stichting Beheer dat gevestigd is in het pand van Prinsenstichting.

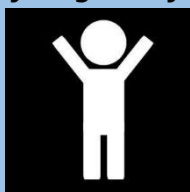
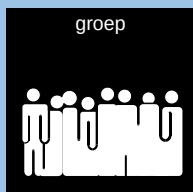
Onze locaties liggen verspreid over een groot gedeelte van Noord-Holland, van Schagen tot Amsterdam. Prinsenstichting is één van de werkmaatschappijen die deel uitmaken van Stichting De Opbouw.

Prinsenstichting biedt zorg aan ruim 1000 cliënten.

Daarvan wonen er ongeveer 600 bij ons.

Dit zijn kinderen en volwassenen.

Er werken 1400 medewerkers en 325 vrijwilligers bij Prinsenstichting.



Missie en visie

Onze missie en visie bestaan uit vier kernbegrippen:

Zinvol leven voor de cliënt, waarbij wij uitgaan van een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie.

Zinvol werk voor de medewerker, omdat wij geloven dat een optimale bijdrage leveren alleen mogelijk is als je werk ertoe doet.

En ondersteunend daaraan willen we een:

Solide organisatie zijn, omdat dit een voorwaarde is om de continuïteit van zinvol leven en zinvol werk waar te maken.

Deskundige partner zijn, omdat wij erin geloven dat samenwerken onze positie en daarmee die van de cliënten versterkt.

Prinsenstichting heeft een Missie en Visie.

Daarin staat wat Prinsenstichting belangrijk vindt. Dat is:

- Een zinvol leven voor de cliënt.
- Zinvol werk voor de medewerkers.
- Een goede organisatie.
- Deskundigheid.



Prinsenstichting heeft ook een ondersteuningsvisie.

Deze gaat over Gentle Teaching.

Daarin staat dat begeleiders goed moeten luisteren naar wat de cliënt wil.

En dat zij samen met de cliënt en zijn verwant dingen beslissen.

Met verwant bedoelen wij ouders, familie of andere naasten.

Cliënten geven aan dat invallers soms niet goed luisteren.

Zij kennen de cliënt niet en zijn soms niet goed op de hoogte van afspraken.



Visie op kwaliteit (invoegen pag. 8 na Missie en Visie)

Onze visie op kwaliteit is dat kwaliteit ontstaat door reflectie op de behaalde resultaten in ondersteuningsdoelen en (kwaliteiten)metingen als onderdeel van een methodische cyclus en logisch verbonden met de kernbegrippen uit onze missie en visie; zinvol leven, zinvol werk, solide organisatie en deskundige partner. Kwaliteit draagt daardoor bij aan de bedoeling: de cliënt centraal en de zorg- en dienstverlening daaromheen zo goed, passend, effectief, efficiënt en gestructureerd mogelijk organiseren.

Gentle Teaching als basis voor onze ondersteuningsvisie 'Van jou wil ik leren'

Onze ondersteuningsvisie geeft richting aan de manier waarop wij cliënten ondersteunen en aan de manier waarop wij dat het beste denken te kunnen doen. De titel van onze ondersteuningsvisie 'Van jou wil ik leren' is de leidraad in al ons handelen en biedt ons handvatten om met allerlei situaties om te kunnen gaan. Het gaat ervan uit dat wij van en met elkaar willen en kunnen leren. De ondersteuningsvisie is gebaseerd op de methode Gentle Teaching. Mede naar aanleiding van het inspectiebezoek in 2018 is de projectgroep Gentle Teaching nieuw leven ingeblazen, met als doel de methode weer bij alle medewerkers onder de aandacht te brengen. Er is daarom een netwerk van ambassadeurs opgezet, door 33 medewerkers op te leiden tot mentor op het gebied van Gentle Teaching. Elke mentor heeft een mentorplan opgesteld waarmee hij/zij binnen zijn team aan de slag gaat. De mentoren worden begeleid door twee mastermentoren die hun opleiding hebben gevolgd in USA. Daarnaast zijn ongeveer 176 medewerkers geschoold in de methode en hebben 52 medewerkers van Prinsenstichting deelgenomen aan de internationale conferentie Gentle Teaching in Gent. Ook voeren wij wetenschappelijk onderzoek uit naar Gentle Teaching in samenwerking met een universiteit en een Hogeschool.



In de ondersteuningsvisie staat o.a. dat begeleiders goed naar cliënten moeten luisteren. Veel cliënten zijn hier heel tevreden over, als er weinig invallers bij hen werken. Cliënten die te maken hebben met veel invallers zijn minder tevreden. Zij geven aan dat de meeste invallers niet goed luisteren. Zij kennen de cliënt vaak niet en weten ook niet goed wat de afspraken zijn.

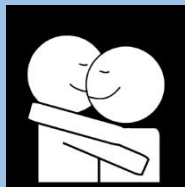
Medewerkers geven aan dat het goed zou zijn als iedere medewerker een verplichte basisopleiding Gentle Teaching krijgt die aangevuld wordt met specifieke eisen voor de functie. Ook wordt de aanbeveling gedaan om scholing op dit onderwerp te geven aan vrijwilligers en verwanten.



De projectgroep heeft het doel om in 2020 een taal en een methodiek te ontwikkelen, gebaseerd op Gentle Teaching, die toepasbaar is in de praktijk van diverse doelgroepen binnen Prinsenhof. Hiertoe wordt een werkplaats ingericht waarin medewerkers van Prinsenhof met elkaar (en externe onderzoekers) de methode Gentle Teaching onderzoeken, doorontwikkelen en overdraagbaar maken naar collega's. Daarnaast heeft de projectgroep het doel om een landelijk expertisecentrum Gentle Teaching te ontwikkelen in samenwerking met onze collega's van Zideris.

Prinsenhof werkt met Gentle Teaching coaches.

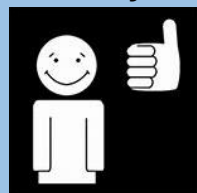
Zij helpen medewerkers om volgens de methode Gentle Teaching te werken.



Zinvol leven

Ons streven voor de cliënt is een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie.

Prinsenstichting vindt het belangrijk dat cliënten het fijn hebben.
En dat zij mee kunnen doen in de maatschappij.



Het cliëntplan

Informatie over de cliënt leggen we vast in ons digitale cliëntdossier Pluriform. Hierin staan o.a. het persoonsbeeld van de cliënt en de (gezondheid)risico's die er zijn. O.a. op basis van deze informatie wordt het cliëntplan geschreven dat ondersteuning biedt bij het uitvoeren van de dagelijkse zorg. In het cliëntplan staan de doelen van de cliënt en afspraken over de hulp die hij daarbij van ons krijgt. Minimaal twee keer per jaar evalueren wij het plan samen met de cliënt en/of zijn verwant en maken wij een nieuw plan dat door de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger van een akkoord wordt voorzien. Gemiddeld is 75% van de cliëntplannen binnen een half jaar geëvalueerd en van een akkoord voorzien van cliënt of vertegenwoordiger. 93% Van de cliëntplannen is niet ouder dan 1 jaar. Verwanten kunnen het cliëntplan, de rapportage en andere onderdelen van het dossier inzien via het cliëntportaal. Daarbij zit ook een mogelijkheid om het cliëntplan van een akkoord te voorzien. Omdat het sinds kort mogelijk is om binnen het cliëntdossier in Pluriform bestanden met cliëntinformatie op te slaan, is er een project gestart met als doel alle cliëntinformatie die elders opgeslagen staat over te brengen naar de dossiers in Pluriform. In 2019 zijn hiervoor de voorbereidingen getroffen.

De leverancier van ons cliëntdossier is een app aan het ontwikkelen waarmee cliënten, verwanten en medewerkers op een mobiele telefoon toegang kunnen verkrijgen tot het cliëntdossier. Prinsenstichting is geïnteresseerd in de functionaliteit hiervan om mogelijk in de toekomst gebruik van te gaan maken.



MZR-leden zijn tevreden over het cliëntplan. Zij kennen hun cliëntplan en worden voldoende betrokken bij de bespreking ervan. De meeste MZR-leden kennen ook het fenomeen cliëntportaal. Slechts enkelen hebben het weleens gezien en/of maken er gebruik van. De leden vinden het prima, dat hun vertegenwoordiger de rapportage over hen daarin kan lezen. De meesten hebben er geen behoefte aan om dit ook zelf te kunnen inzien.



In 2020 staat alle cliëntinformatie die nu nog elders opgeslagen staat in de cliëntdossiers in Pluriform.

Iedere cliënt heeft een cliëntplan.

In dat plan schrijven wij informatie over de cliënt.

Wie hij is en wat hij wil.

En de afspraken die wij maken over onze hulp daarbij.

2 Keer per jaar praten wij daarover met de cliënt en zijn vertegenwoordiger.



Iedere cliënt heeft een cliëntportaal.

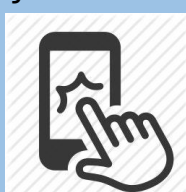
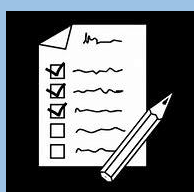
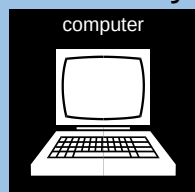
Daarin kun je jouw dossier inzien.

Op de computer, tablet of telefoon.

Je kan soms ook lezen wat begeleiders over jou schrijven.

Er komt misschien ook een app.

Daarin kun je op jouw telefoon of tablet jouw dossier inzien.



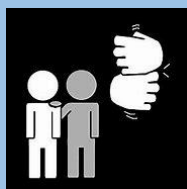
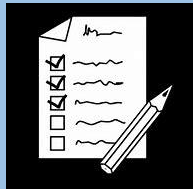
Methodisch handelen en (multidisciplinair) samenwerken

We hebben dit jaar opnieuw met elkaar vastgesteld wat we onder multidisciplinair samenwerken verstaan. Vervolgens zullen we met de leverancier van het Elektronisch Cliënt Dossier afstemmen hoe het systeem ons daarbij nog meer kan ondersteunen. Het behandeldossier is dit jaar op onderdelen aangepast, wat het multidisciplinair werken in het digitale cliëntdossier heeft verbeterd. We constateren nog te vaak dat het cliëntplan niet als ondersteunend wordt ervaren bij de dagelijkse zorg. We zien o.a. dat de kennis van het dossier voornamelijk zit bij de persoonlijk begeleider van de cliënt en ook zien we dat teams veel moeite hebben met methodisch werken. Omdat wij het noodzakelijk vinden dat alle medewerkers uit het team kennis hebben van het cliëntdossier en methodisch kunnen werken, vinden er in verschillende regio's ondersteuningsrondes plaats waarin, door de gedragsdeskundige, de manager en de teamcoach, cliëntdossiers in teamverband behandeld worden en aandacht wordt besteed aan het methodisch werken. We zien daarin dat niet alleen methodisch handelen maar ook het organiseren van werkzaamheden op zich in veel teams een aandachtspunt is. De ondersteuningsrondes pakken dit type vraagstukken integraal aan en leiden tot resultaat: het methodisch handelen groeit, maar vraagt structureel aandacht en onderhoud. De cliëntenraad is van mening dat dit ook een ontwikkelpunt is bij de afdeling IBZW, dat begeleiding biedt aan cliënten die zelfstandig wonen.



We blijven investeren in de ondersteuningsrondes van de teams met als doel het methodisch werken en de organisatie van werkzaamheden te verbeteren. Ook maken we voor alle cliënten een cyclische planning van multidisciplinaire overleggen waarin gesprekken met persoonlijk begeleider, gedragsdeskundige en mogelijk andere betrokkenen geborgd zijn.

Medewerkers in verschillende functies werken samen.
Samen weten zij meer.
Het is belangrijk dat medewerkers weten welke afspraken er zijn gemaakt over de zorg en waarom.
Niet iedereen is daarvan goed op de hoogte.
Teams krijgen hierin ondersteuning.



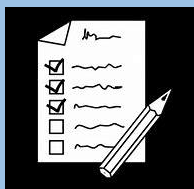
Het monitorteam cliëntplannen

Om de kwaliteit van de cliëntdossiers nog verder te verbeteren en naar aanleiding van het inspectiebezoek in 2018, hebben wij het 'monitorteam kwaliteit cliëntdossiers' aangesteld. Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dossiers te versterken, te leren van elkaar en daarmee de kwaliteit van zorg voor onze cliënten nog beter te verankeren. Aan bepaalde onderdelen van het dossier zijn wettelijke eisen verbonden. Andere onderdelen zijn niet in de wet vastgelegd, maar vinden wij belangrijk vanuit onze ondersteuningsvisie en beleid. Onze bedoeling is dat het cliëntdossier een hulpmiddel is in het verlenen van de zorg en begeleiding aan de cliënt. Vanaf juni heeft het monitorteam 31 willekeurig geselecteerde dossiers ingezien. Opvallend is dat de essentie van de onderdelen 'doelen en acties' maar ook het 'persoonsbeeld' vaak niet begrepen en daardoor niet juist beschreven worden. Het monitorteam concludeert hieruit dat het methodisch werken nog te kort schiet en adviseert om te investeren in het vergroten van de kennis van medewerkers en het verbeteren van het methodisch werken.



Veel medewerkers ervaren de werkzaamheden van het monitorteam positief. Zij vinden het fijn om feedback te krijgen en leren hiervan. Ook zijn er medewerkers die het lastig vinden om met de feedback geconfronteerd te worden.

Er is een team dat de dossiers bekijkt.
Zij kijken naar wat er goed is en beter opgeschreven kan worden.
Begeleiders kunnen hiervan leren.
Als een dossier goed is, helpt dit de cliënt.



Clëntervaringen: Dit vind ik ervan!

'Dit vind ik ervan!' is de methode die wij inzetten om nog beter achter de ervaringen van de cliënt en/of verwant te komen. Het past heel goed bij onze ondersteuningsvisie 'Van jou wil ik leren'. Ons streven is dat jaarlijks met 90% van onze cliënten en/of verwanten een 'Dit vind ik ervan!' gesprek is gevoerd en de resultaten daarvan zijn vastgelegd in het cliëntdossier. Gemiddeld halen we in 2019 een score van 80% geregistreerde gesprekken. Dit is hetzelfde aantal als vorig jaar.

In 2019 hebben we bereikt dat alle teams uit het primaire proces geschoold zijn in de methode. Vervolgens hebben we afgesproken dat alle nieuwe persoonlijk begeleiders scholing krijgen in de methode. Andere medewerkers kunnen daar uiteraard ook gebruik van maken. Ook hebben we een jaarlijkse analyse van de gegevens op locatieniveau ingevoerd, die voor de zomer van 2020 door alle teams uitgevoerd wordt en vervolgens jaarlijks plaats gaat vinden.

Vanaf dit jaar schrijven wij ieder kwartaal een rapportage over de uitkomsten op regio- en organisatieniveau. Hierin worden o.a. de onderwerpen opgenomen waarvan cliënten en/of verwanten aangeven dat ze belangrijk zijn en om verandering vragen. Onderzoek naar wat deze verandering exact inhoudt vindt in een enkele regio al plaats en bij de andere regio's zal hier uitvoering aan gegeven worden als de teams hun analyses hebben uitgevoerd en daardoor de informatie beter geduid kan worden.

Dit jaar hebben we opnieuw onderzocht of het mogelijk is om de registratie van het gesprek in Pluriform te borgen in de cliëntplancycclus. Dit heeft nog geen resultaat opgeleverd. De wens voor aanpassingen in het systeem zijn bij de leverancier van het cliëntdossier neergelegd.



De meeste leden van de Medezeggenschapsraad zijn zich er niet bewust van, dat er 'Dit vindt ik ervan!' gesprekken met hen worden gehouden. Slechts twee kennen de term en weten de betekenis. De anderen geven aan, dat aan hen wel regelmatig wordt gevraagd hoe zij dingen ervaren en wat zij anders zouden willen.

Medewerkers die voornamelijk gebruik maken van de versie 'Ik zie en vertel' ervaren het gesprek met de verwant als ingewikkeld. Zij proberen de ervaringen van de cliënt naar boven te krijgen, maar vaak wordt dit gekleurd of is dit vanuit het perspectief van de verwant.



We willen graag dat Pluriform ondersteunt bij het werken met 'Dit vind ik ervan!' Wij zijn hierin o.a. afhankelijk van de leverancier. Wij blijven aangeven welke aanpassingen wij graag zien. Alle teams uit het primaire proces maken in 2020 een analyse van de uitkomsten uit de 'Dit vind ik ervan!' gesprekken. Onderzocht gaat worden hoe we de verbetermaatregelen op de verschillende niveaus kunnen borgen.

Met alle cliënten houden we Dit vind ik ervan! gesprekken.

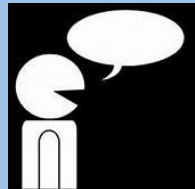
Soms ook met verwanten.

Ieder jaar opnieuw.

Daarin kun je vertellen wat je belangrijk vindt en wilt.

Zo kunnen begeleiders jou nog beter helpen.

In 2020 gaan zij onderzoeken wat wij kunnen leren van de uitkomsten van alle gesprekken.



Uitkomsten

Hoewel de uitkomsten pas iets betekenen als we inzoomen op de inhoud van de gesprekken, vertellen de cliënten ons ook dit jaar dat zij alle onderwerpen het meest de waarde 'Goed' geven.

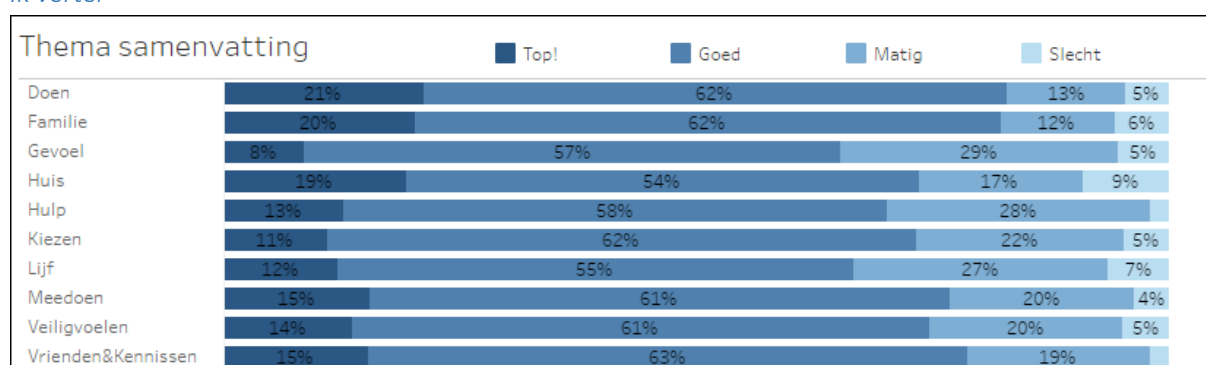
Wat we ook zien is dat de thema's 'Familie' en 'Veilig voelen' in bijna alle regio's belangrijk gevonden worden en daarbij verandering is gewenst. Het laatste kwartaal van 2019 is hierin een verschuiving te

zien. Deze thema's vragen niet in alle regio's meer om aandacht en in sommige regio's zijn hier andere thema's voor terug gekomen zoals, Vrienden en kennissen, Gevoel, Doen, Lijf, Huis, Meedoen en Hulp.

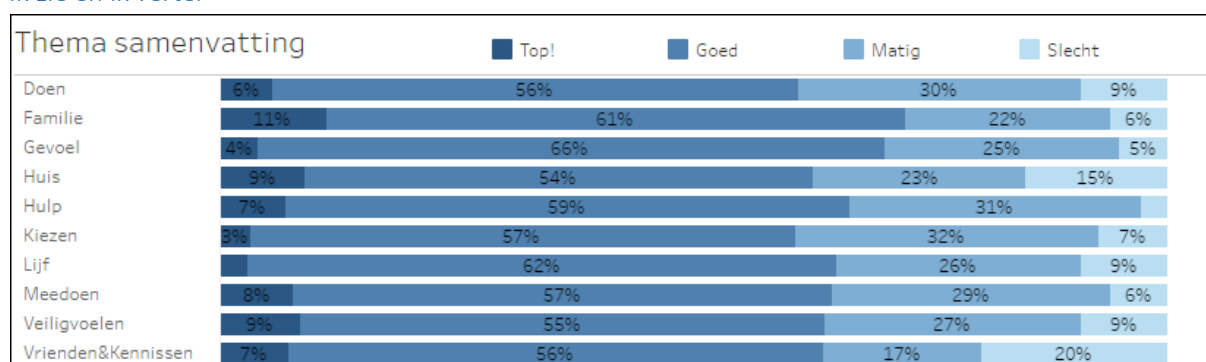
Dit jaar vonden de meeste cliënten en verwanten alles goed gaan.
In het begin van 2019 vonden cliënten dat er iets moest veranderen.
Bij de thema's 'Familie' en 'Veilig voelen'.
Dit is gebeurd. Het gaat nu beter.
Ook andere thema's zijn nu belangrijk en vragen om verbetering.



Ik vertel



Ik zie en ik vertel

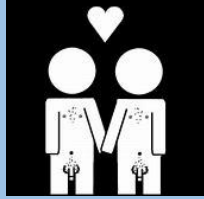


Intimiteit en Seksualiteit

Intimiteit en seksualiteit zijn thema's die bij Prinsentichting niet vanzelfsprekend op de agenda staan. Vaak wordt er alleen over gepraat als er problemen zijn. De Commissie VIS (Visie op Intimiteit en Seksualiteit) heeft daarom het doel om het thema seksualiteit meer onder de aandacht te brengen. Twee gedragsdeskundigen hebben meegedaan aan een radio-uitzending van BNR om positieve seksualiteit in de gehandicaptenzorg meer onder de aandacht te brengen. Aan alle nieuwe gedragsdeskundigen is training gegeven om ook bij hen de visie op intimiteit en seksualiteit onder de aandacht te brengen. Daarnaast is er een toolkit in ontwikkeling om seksualiteit binnen het

cliëntdossier een plek te geven. De commissie VIS is dit jaar uitgebreid met twee nieuwe leden die binnen Prinsenvestiging de seksuele gezondheid zullen versterken.

Binnen Prinsenvestiging mag meer openheid zijn over seksualiteit. Vaak wordt hier alleen over gepraat als er problemen zijn.



Cliëntvertrouwenspersoon en klachten

Iedere cliënt kan in gesprek gaan met één van onze interne cliëntvertrouwenspersonen. Deze luisteren, geven advies, klachtenbegeleiding en bemiddeling. Ook registreren zij signalen als input voor verbetering van de zorg. Ieder jaar proberen wij te leren van de klachten die wij krijgen en net als voorgaande jaren kunnen wij uit de klachten opmaken dat zij vaak ontstaan als de cliënt of verwant het gevoel heeft dat er niet goed naar hen wordt geluisterd, of dat zij slecht worden geïnformeerd.

Signalen, die duiden op een trend binnen een locatie worden door de vertrouwenspersoon doorgegeven aan de betreffende regiomanager.

Cliënten die vallen onder Jeugdzorg kunnen ook een vertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) inschakelen. Dit is in 2019 niet gebeurd.

Dit jaar hebben de interne cliëntvertrouwenspersonen met achtentwintig cliënten en ouder(paren) van zes cliënten meer of minder frequent contact gehad. Met twaalf cliënten daarvan was het contact regelmatig. Cliënten waarmee regelmatig contact was hebben over het algemeen veelal behoefte aan een luisterend oor.

Andere gesprekken gingen erover dat cliënten zich niet begrepen voelen, niet tevreden zijn over de bejegening van begeleiders, last hebben van medecliënten of burens, tips en/of hulp nodig hebben bij het voeren van een gesprek, niet tevreden zijn over bepaalde zaken, zich niet begrepen of gehoord voelen, niet weten bij wie ze terecht kunnen, (te) veel wisselingen van medewerkers en merken dat nieuwe medewerkers niet voldoende ingewerkt zijn waardoor men niet op de hoogte is van gemaakte afspraken.

Uit de gesprekken met ouders kwam naar voren dat zij zich soms zorgen maken en daarom vragen om goede raad. Ouders ervoeren ook dat door wisselingen in een team onzorgvuldigheden en fouten voorkwamen. Ook was er sprake van onduidelijkheden over de vereisten rondom het cliëntplan en het cliëntgesprek. Eén ouderpaar is bijgestaan in een klachtenprocedure.

In 2019 is er in vijf gevallen bemiddeld door de klachtenfunctionaris. In de meeste gevallen was het voldoende om de juiste medewerker in contact te brengen met de cliënt/ouders, waarna men zonder verdere inbreng van de klachtfunctionaris tot goede afspraken kwam. Eén ouderpaar zag gedurende het proces af van een officieel klachtgesprek.



De cliëntvertrouwenspersoon is bekend bij de Medezeggenschapsraad (MZR) die bestaat uit cliënten en komt ook regelmatig ter sprake bij individuele problemen. Twee MZR-leden maakten gebruik van de diensten van de cliëntvertrouwenspersoon en zijn hier positief over.

Dit jaar zijn er elf klachten behandeld, waarvan drie klachten uit voorgaande jaren. Deze drie klachten zijn in 2019 afgehandeld, waarvan één door de landelijke geschillencommissie.

De klacht die afgehandeld is door de landelijke geschillencommissie betrof een klacht uit 2014 over het klimaat van een woning. Er zijn in 2019 acht nieuwe klachten gemeld. Zeven daarvan zijn inmiddels afgehandeld, één is nog in behandeling.

Zeven klachten zijn afkomstig van ouders, één van een cliënt. Vier klachten betreffen ontevredenheid over afspraken en werkwijze m.b.t. de zorg. Andere klachten betreffen ontevredenheid over de benadering van een cliënt door een medewerker, het schenden van privacy en het beëindigen van de zorgovereenkomst.

De klachten komen voor in zes regio's en bij drie ondersteunende diensten. De onderwerpen van de klachten lopen uiteen, maar duidelijk is dat klachten grotendeels ontstaan doordat de communicatie niet naar tevredenheid verloopt. Hiervan kunnen we leren dat het belangrijk is om vroegtijdig cliënten, ouders/verwanten in te lichten en te investeren in het contact. In teams besteden we hier aandacht aan door te laten zien wat we kunnen leren van klachten en door training te geven in communicatie.

Als je niet tevreden bent kun je praten met een vertrouwenspersoon.

Dit jaar hebben 28 cliënten gesproken met de vertrouwenspersoon.

Ook hebben ouders van 6 cliënten gesproken met de vertrouwenspersoon

Je kan ook een klacht indienen.

Dit jaar zijn er 8 klachten ingediend (door verwanten).

7 klachten zijn inmiddels opgelost.



[Ikbenonline](#)

'Ikbenonline' geeft cliënten de mogelijkheid in een veilige en overzichtelijke omgeving toegang te verkrijgen tot het internet. Je kunt er muziek luisteren, berichten sturen naar andere gebruikers, kijken naar video's via YouTube en spelletjes spelen. Ook is het mogelijk om iets te leren en daardoor zelfstandiger te worden. Ook in 2019 is er weer met veel plezier gebruik gemaakt van 'Ikbenonline' door cliënten van Prinsenstichting. Het programma maakt inmiddels bij velen deel uit van hun dagelijkse of wekelijkse routine. Cliënten gebruiken het om even te kijken of ze al een berichtje hebben gekregen, of er nieuws is op Prinsenweb, of om muziek te luisteren en/of spelletjes te spelen. Afgelopen jaar heeft 'Ikbenonline' verschillende updates gehad waardoor het programma nog gebruiksvriendelijker is geworden. Zo kan nu ook aangemeld worden via een online formulier. In 2019 zijn twee vrijwilligers actief geweest voor 'Ikbenonline'. Beide vrijwilligers waren inzetbaar op verschillende woongroepen en dagbestedingscentra om cliënten te begeleiden in het systeem. In de praktijk blijkt dat het werven en ondersteunen van cliënten door verwanten, vrijwilligers en andere begeleiders rondom de cliënt geen goede aanpak is. De aanmelding is een proces waarbij ook privacygevoelige informatie van de cliënt ingevoerd moet worden en kan daarom niet door iedereen worden gedaan.



Meer dan de helft van de leden van de Medezeggenschapsraad zijn meer of minder actief binnen 'Ikbenonline'. Eén van de leden spreekt de notulen van de Medezeggenschapsraad in die op 'Ikbenonline' te raadplegen zijn.

Met 'Ikbenonline' kun je op internet dingen doen.

Spelletjes doen, video's bekijken, muziek luisteren en berichten sturen.

'Ikbenonline' is speciaal voor mensen met een verstandelijke beperking.

Het is niet zo ingewikkeld.

Je kunt ook een cursus krijgen.



(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten

We vinden het heel belangrijk dat cliënten en verwanten inspraak hebben en meedenken met de dingen die wij doen. Bij de woningen en sommige dagbestedingslocaties vergaderen cliënten 1 keer per maand over zaken die de locatie aangaan. Daarbij hebben we een Medezeggenschapsraad (MZR) die 1 keer per maand overleg heeft en bestaat uit tien cliënten die de organisatie vertegenwoordigen. De MZR is een commissie van de cliëntenraad. De MZR geeft de organisatie gevraagd en ongevraagd adviezen over de leefomgeving van cliënten.

Dit jaar heeft de MZR zich bezig gehouden met onderwerpen als: nachtzorg, de nieuwe wet voor cliëntenraden (WMCZ), de Wet zorg en dwang, Binnenkijk TV, cliënten die ziek zijn en niet thuis kunnen blijven, kwaliteitsrapport, hitteplan, vakanties medewerkers, telefoongebruik medewerkers, ontruimingsoefeningen, zonwering en hobbels en kuilen in de weg. Aan de overleggen doen ook twee verwanten mee die deel uitmaken van onze cliëntenraad, die bestaat uit verwanten. Deze cliëntenraad behartigt de belangen vanuit het cliëntperspectief en is de officiële gesprekspartner van de directie. Daarnaast zijn binnen verschillende regio's regioraden actief die bestaan uit verwanten of waarin verwanten deelnemen. Vorig jaar bleek dat de adviesaanvragen van de directie niet altijd aan de MZR werden doorgegeven door de cliëntenraad. Dit jaar is de route van adviesaanvragen van de directie geborgd waardoor de adviesaanvragen ook bij de MZR terechtkomen.

In 2019 zijn er door de cliëntenraad en voor zover mogelijk in samenwerking met de MZR, adviezen aan de directie uitgebracht over de wijze van inrichting van de mondzorg, het invoeringsplan van de Wet zorg en dwang, onaangekondigd ontruimen als brandoefening, het lange termijn huisvestingsplan in samenwerking met de centrale cliëntenraad van de Stichting de Opbouw, een herindeling van regio 3 en het aantrekken van een nieuwe manager. Tevens werd aandacht besteed aan de vrijwillige bijdrage aan het groepsgeld en is medewerking verleend aan het kwaliteitsrapport. Ook werd de voortgang van de nieuwbouw gevolgd en de communicatie naar ouders/verwanten verzorgd in 'de Klinker', het nieuwsmagazine van Prinsenstichting dat drie maal per jaar wordt verspreid onder verwanten, vertegenwoordigers, medewerkers en externe relaties. In 2020 komen

arbeidsintensieve zaken op de cliëntenraad af, met name de invoering van de nieuwe wet op de medezeggenschap van cliëntenraden.

Dit jaar zijn door vrijwel alle locaties één of meerdere activiteiten georganiseerd met en voor cliënten en verwanten zoals verwantenavonden, BBQ's, doe-dagen en andere vieringen. Bij twee locaties is een verwantenraad gestart. Ook is er een klankbordgroep voor de nieuwbouw gestart welke bestaat uit verwanten. Hiernaast blijven regionaden actief in het bedenken van ideeën om nog meer betrokkenheid van verwanten op gang te brengen. Ondanks deze inspanningen blijft het soms lastig nog meer verwanten te betrekken bij de organisatie van de afdeling of regio. Waarbij opgemerkt moet worden dat de betrokkenheid op cliëntniveau in de meeste gevallen groot is.



Hoewel medezeggenschap in onze organisatie goed geregeld is, zullen wij zaken aan moeten passen m.b.t de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. In 2020 gaan wij ons samen met de cliëntenraad verdiepen in de aanpassingen die de wet van ons vraagt en voor 1 juni 2020 implementeren.

Prinsenstichting vindt het belangrijk dat cliënten en verwanten meedenken.

En mee beslissen.

Daarom zijn er bij woningen groepsvergaderingen.

Er is ook een medezeggenschapsraad (MZR).

En een cliëntenraad.

Er is een nieuwe wet. De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)

Daarin staat dat wij nog een aantal zaken beter moeten organiseren en regelen.

Dit gebeurt in 2020.



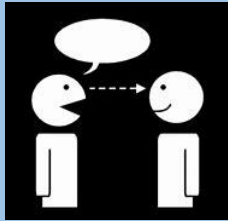
Ervaringsdeskundigen

In onze ondersteuningsvisie zeggen we dat we van elkaar willen leren. Dit doen we door de cliënt zo veel mogelijk te betrekken bij de zorg die we leveren. Een mooie vorm om hier nog beter uitvoering aan te geven is het werken met de rol van ervaringsdeskundige. Daarom is eind 2019 een projectvoorstel ingediend. Het project heeft tot doel, dat binnen Prinsenstichting uitvoering wordt gegeven aan de rol van ervaringsdeskundige.



In 2020 gaan we een groep cliënten opleiden tot ervaringsdeskundige en ervoor zorgen dat deze groep ondersteuning ontvangt en ingezet wordt bij diverse activiteiten, zoals voorlichting geven en andere zaken waarbij de rol van een ervaringsdeskundige van meerwaarde kan zijn. Deze inzet betreft geen inzet bij zorg gerelateerde activiteiten.

In onze visie staat dat we van elkaar willen leren.
Van cliënten kunnen we het meeste leren.
We gaan een aantal cliënten leren om te praten over hun ervaring.
Zij worden in 2020 opgeleid tot ervaringsdeskundige.
Zij gaan hun ervaringen delen.
Bijvoorbeeld tijdens scholingen en introductiebijeenkomsten.



Vrijheidsbeperkingen en onvrijwillige zorg

Cliënten in hun vrijheid beperken doen wij liever niet en alleen als het echt nodig is. Als we het doen, zorgen wij ervoor dat we dit goed registreren en evalueren. Wij hanteren een preventiebeleid dat onder andere bestaat uit bijscholing. Daarnaast besteden we continu aandacht aan het onderwerp in diverse communicatiemiddelen. De BOPZ-commissie houdt zicht op; de kennis betreffende wetgeving, kwaliteit van de omgang met vrijheidsbeperkingen/ onvrijwillige zorg en de documentatie. Dit doen zij binnen Pluriform middels steekproeven, (inhoudelijke) toetsingen en daaraan gekoppelde bindende adviezen.

Dit jaar hebben we de implementatie van de Wet zorg en dwang voorbereid. Naast wetgeving en registratie hebben wij ons gericht op bewustwording. Eind 2019 zijn er daarom voor medewerkers van alle teams informatiebijeenkomsten georganiseerd. Door de vertragingen in wet- en regelgeving is de landelijke E-learning eind december pas beschikbaar gekomen. Begin 2020 zal iedere medewerker deze kunnen/moeten volgen. Alle beschikbare materialen (brochures e.d.) staan in ons kwaliteitshandboek Prinsipedia en de procedures zijn aangepast. Ook het digitale cliëntdossier is aangepast, waardoor medewerkers op efficiënte manier kunnen documenteren in Pluriform en het systeem ons ondersteunt in de zoektocht naar alternatieven voor onvrijwillige zorg. Pluriform specialisten zijn geschoold om de medewerkers hierbij te ondersteunen. Voor verwanten zijn drie informatiebijeenkomsten georganiseerd. Een groot deel van de medewerkers van wie de bekwaamheid nooit getoetst is, of waarvan de toetsing te lang geleden is uitgevoerd, is dit jaar alsnog geschoold en getoetst.

Er zijn dit jaar acht woningen en dagbestedingslocaties bezocht om de omgang met cliënten en vrijheidsbeperkingen te toetsen. Bevindingen waren over het algemeen positief. Daar waar nodig zijn verbeteradviezen aan de teams en managers meegegeven.

Er zijn dit jaar negen dwangbehandelingen beëindigd. Vier daarvan vanwege overlijden en één vanwege een verhuizing. Er zijn tien dwangbehandelingen gestart. Het totaal aantal geregistreerde dwangbehandelingen BOPZ is eind 2019 vijfennegentig. Het totaal aantal dwangbehandelingen WGBO is eind 2019 twintig, waarvan acht om somatische redenen en tien bij kinderen jonger dan twaalf en/of externe dagbestedingscliënten. Er zijn acht meldingen M/M nood bij de inspectie gedaan en vijf eenmalige M/M-nood toegepast bij vrijwillig verblijvende cliënten.

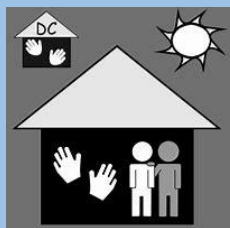
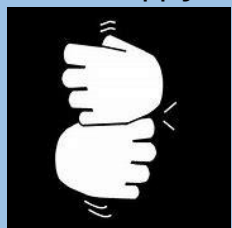
Soms moeten begeleiders zorg toepassen die de cliënt niet wilt.
 Voor hun eigen veiligheid of voor de veiligheid van anderen.
 Prinsentichting let goed op dat dit goed gebeurt.
 Begeleiders krijgen hiervoor een cursus.
 Ook is er een nieuwe wet. De Wet Zorg en Dwang (WZD)
 Prinsentichting heeft in 2019 dingen aangepast en voldoet daarmee aan de wet.



Vacaturekrant

We hebben een vacaturekrant ontwikkeld waarin dagbestedingslocaties in beeld komen en de open plaatsen die daar zijn. Deze vacaturekrant wordt doorontwikkeld met daarin ook vacatures voor cliënten met mogelijkheden richting de arbeidsmarkt.

Er is een vacaturekrant gemaakt.
 Daarin staan open plaatsen bij dagbestedingslocaties.
 Ook wordt er een vacaturekrant gemaakt voor cliënten die kunnen werken in de maatschappij.



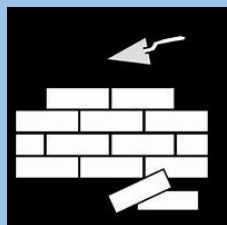
Huisvesting

Op 24 mei is de eerste paal geslagen van de nieuwbouw op het oude instellingsterrein. De oude woningen die daar nog aanwezig zijn zullen vervangen worden door nieuwbouw. Besloten is dat de nieuwbouw van het activiteitscentrum aan de Westerkoogweg niet zal plaatsvinden, maar dat het activiteitscentrum en woningen gemoderniseerd gaan worden.



De MZR-leden zijn tevreden over de voorlichting over de nieuwbouw. Ook verwanten hebben zitting in commissies en regioraden worden betrokken bij de keuzemogelijkheden van de inrichting.

Sommige cliënten wonen nog in oude huizen.
In 2020 komt er nieuwbouw.
Alle cliënten wonen dan in een nieuw huis.
Van de huizen maken we filmpjes.
Zo kan iedereen zien hoe het is om daar te wonen.



Binnenkijk TV

Prinsentichting heeft Binnenkijk TV gelanceerd. Dit zijn informatieve filmpjes die een korte impressie geven van een woonlocatie, voor bijvoorbeeld nieuwe cliënten. Alle filmpjes van Binnenkijk TV staan op de website en zijn te vinden op YouTube. Van het zorgkantoor heeft Prinsentichting complimenten gekregen. Zij willen de filmpjes gaan plaatsen op de 'Zorgatlas', een site die Zilveren Kruis wil gaan inrichten voor het informeren van cliënten.

Flex wonen

Onze intentie is om de zorg zo lang mogelijk thuis te kunnen vormgeven. Prinsentichting wil daarom een nieuw aanbod op het gebied van wonen ontwikkelen. Dit wordt het Flex-wonen genoemd. De gedachte hierbij is dat cliënten, voordat zij definitief bij Prinsentichting komen wonen, een periode alleen komen logeren op vaste dagen in de week of de maand. Hierdoor ontstaat meer keuzemogelijkheid voor de cliënt en kan het systeem om de cliënt ontlast worden. Mogelijk kan het besluit om helemaal bij Prinsentichting te gaan wonen dan ook langer uitgesteld worden. Het project Flex-wonen is een onderdeel van het programma 'Volwaardig leven' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.



In 2020 gaan wij de randvoorwaarden uitwerken en onderzoeken welke investeringen er nodig zijn om het project Flex-wonen te kunnen realiseren.

Theaterwerkplaats Prinsentheater

In januari is theaterwerkplaats Prinsentheater gestart. Iedereen met een verstandelijke beperking in de regio kan hieraan deelnemen. Middels de theaterproductie wordt verbinding met de maatschappij gecreëerd. Het publiek kan kennis maken met de kwaliteiten van mensen met een beperking. Cliënten die deelnemen hebben eigen inbreng in de productie en ontwikkelen hun communicatieve vaardigheden als ook hun expressiemogelijkheden. Inmiddels zijn er twee producties opgevoerd in theater 't Stamhuis in Purmerend welke zeer goed bezocht zijn.

Er is een theaterwerkplaats gestart.

Het heet Prinsentheater.

Cliënten van Prinsenstichting staan op het toneel.

Zij hebben al 2 keer opgetreden.



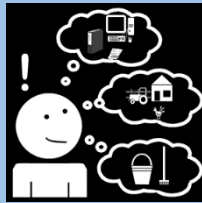
Orthopedagogisch Dag Centrum en basisschool starten samenwerking

Ons Orthopedagogisch Dag Centrum is al enkele jaren gevestigd in een school voor speciaal onderwijs. Dit jaar is gestart met een nieuwe groep in een basisschool in Purmerend. Naast de lokalen waar multidisciplinaire behandeling geboden wordt, is sprake van integratie met de kleutergroepen, door samen te spelen in de gang of buiten op het schoolplein. Aanleiding voor het starten van deze groep was een lange wachtlijst van kinderen van 2-4 jaar waarbij een algehele ontwikkelingsachterstand was vastgesteld en voor wie het niet mogelijk was aan reguliere voorzieningen als peuterspeelzaal of kinderopvang deel te nemen. Het doel van de behandeling is het aanleren van vaardigheden op alle ontwikkelingsgebieden, waarbij de focus ligt op uitstroom binnen (speciaal) onderwijs. Na akkoord van de gemeente gaan we op korte termijn de tweede groep daar openen.

Zinvol werk

Als je werk doet dat je als zinvol ervaart ontstaat positieve energie en bevologenheid. Het werkplezier wordt vergroot en de resultaten zullen verbeteren. Dit komt ten goede aan de cliënt en juist daarom is dit in onze organisatie zo belangrijk.

Prinsenhuis vindt het belangrijk dat medewerkers hun werk leuk vinden. Dan doen zij hun werk beter.



Medezeggenschap van medewerkers en OR

Prinsenhuis vindt dat besluitvorming dicht bij de cliënt moet liggen. De OR staat achter deze visie. Medewerkersparticipatie is dus belangrijk en is op veel manieren terug te vinden in onze organisatie. De zelforganiserende teams krijgen het vertrouwen om in afstemming met cliënten en verwanten te organiseren wat nodig is voor de cliënten. Het teamoverleg is de manier om te participeren. Op regioniveau vindt participatie plaats in de regio-overleggen waarin ieder team vertegenwoordigd is. Maar daadwerkelijke participatie van theorie vertalen naar de praktijk gaat niet vanzelf.

De OR ziet verschillen in regio's en in teams hoe zelforganisatie ingezet wordt. De OR voert structureel informeel overleg met onder andere regiomanagers om de ontwikkelingen en stagnaties te bespreken. Informatie wordt uitgewisseld ten behoeve van het participatieproces. Die gesprekken worden ook met andere stakeholders en directie gevoerd. Op die manier werkt de 'informatiedriehoek' het meest effectief.

Het is een duidelijke verandering in de wijze waarop de OR zijn rol invult. Hier gaat veel tijd en energie in zitten. In 2019 was de energie van de OR beperkt inzetbaar vanwege de ontwikkelingen rondom het bestuursmodel van De Opbouw, de wisseling in de Raad van Bestuur en het overdragen van de zorgverlening door Lijn5. Via de afgevaardigden vanuit de OR in de COR werden ontwikkelingen continu besproken omdat wijzigingen van het bestuursmodel ook (flinke) gevolgen zou kunnen hebben voor Prinsenhuis. Hierdoor heeft de OR binnen Prinsenhuis minder aandacht kunnen besteden aan de doorontwikkeling van de medezeggenschap dan ze zouden willen. In 2020 wil de OR zich weer focussen op Prinsenhuis. Ingewikkelde onderwerpen als FWG Gehandicaptenzorg, de organisatieontwikkeling Prinsenhuis en algemene OR verkiezingen staan in 2020 op de agenda. Verkiezingen zijn hét moment voor medewerkers om te gaan participeren in de OR.

Prinsenstichting heeft een Ondernemingsraad (OR).
Die let op dat Prinsenstichting goed voor de medewerkers zorgt.
De OR let op dat medewerkers mee mogen denken.
De OR let op dat medewerkers mee mogen beslissen.



Ontwikkeling en scholing

Op het gebied van leren en ontwikkelen zijn er bij Prinsenstichting nieuwe wegen ingeslagen. Het aanbod en de wijze waarop scholing en trainingen aangeboden worden, verandert voortdurend. Het doel is medewerkers blijvend goed te bedienen in hun behoefte aan ontwikkeling als professional. Daarom is de afdeling opleidingen dit jaar in samenwerking met het Regiocollege, van start gegaan met een tweede lesgroep voor de opleiding tot cliëntbegeleider/persoonlijk begeleider. Meer dan 100 medewerkers zijn nu in opleiding. Daarnaast is er een toename van het aantal medewerkers die in opleiding zijn voor het diploma VIG (verzorgende), Verpleegkunde. Ook zijn enkele medewerkers in opleiding voor het MBO niveau 2 diploma Helpende Zorg en Welzijn.

Ook voor HBO opleidingen is een toenemende interesse van medewerkers. Met name voor de opleiding SPH/Social Work. Dit heeft er toe geleid dat wij het initiatief hebben genomen om een programma te ontwikkelen, waarmee het mogelijk is middels een verkort traject deze opleiding te volgen. De dertien medewerkers die dit traject volgen hebben eerst een EVC (Erkenning van Verworven Competenties) traject gelopen en starten hierna met het verkorte Social Work programma.

Ook zien we dat er steeds meer interesse is voor het zij-instromers programma. In 2020 is het daarom de bedoeling om in twee groepen een traject van negen maanden aan te bieden, voor nieuwe werknemers met ruime werkervaring die uit andere werkvelden komen en minimaal op niveau 4/5 zijn opgeleid.

De vraag naar interne cursussen blijft ook onverminderd groot. Ook in het afgelopen jaar was er een toename in het aantal cursisten voor, bijvoorbeeld, verpleegkundige handelingen. De gedragsdeskundige en de teamcoach helpen op individueel- en teamniveau om inzicht te krijgen in de ontwikkelvragen die zij signaleren.

Het afgelopen jaar is door de afdeling opleidingen veel tijd besteed aan het aanvragen van subsidies vanuit de regelingen Praktijkleren, Stagefonds en Sectorplan+. Ook is de afdeling bij projecten als Gentle Teaching, Symposiums, Dit vind ik ervan! en LACCS betrokken in verschillende rollen.

Dit jaar is Pitstop geïntroduceerd. Pitstop is een gestructureerde overzichtelijke digitale leeromgeving, waarmee medewerkers eigen regie hebben op hun deskundigheidsverbetering en kwaliteit. Door middel van dit platform is het nu mogelijk voor medewerkers om zich te oriënteren op alle cursussen en trainingen van Prinsenstichting en zichzelf in te schrijven. Voor docenten is het mogelijk om zaken te monitoren. In Pitstop zijn 130 E-learning cursussen toegevoegd. Dit zijn algemene thema's voor medewerkers, uiteenlopend van officetrainingen tot en met mindmappen en onderwerpen over samenwerken.



Medewerkers constateren dat er een lange tijd kan zitten tussen het aanvragen van de scholing en de scholing zelf. Zo duurt dit bij de LACCS training soms meer dan een half jaar. Dit is ontstaan doordat de organisatie die LACCS-trainingen aanbiedt, niet voldoende capaciteit had. Anderzijds is het voor veel teams een probleem om op korte termijn trainingen te plannen i.v.m. al gemaakte roosters en andere lopende programma's.

Medewerkers zijn niet altijd blij met de instroom van leerlingen in hun team. In deze gevallen is het team dat de leerling gaat begeleiden niet voldoende stabiel, waardoor er druk ontstaat op het team en de leerling niet de begeleiding krijgt die hij/zij nodig heeft.



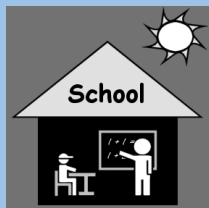
In 2020 zullen medewerkers een persoonlijk ontwikkelpaspoort krijgen in Pitstop. Hiermee wordt het mogelijk alle leertaken te plannen en volgen. Ook gaan we ervoor zorgen dat leerlingen geplaatst worden in teams die in staat zijn begeleiding te bieden die nodig is.

Medewerkers krijgen scholing.

Zo worden zij nog beter in hun werk.

Er zijn dit jaar veel (nieuwe) medewerkers geschoold.

Deze scholing kan straks ook via de computer.



Medewerkersvertrouwenspersoon

Wij vinden een veilig werkklimaat en gezonde werkomgeving belangrijk. Ongewenste omgangsvormen worden niet getolereerd en gelijkwaardigheid is een belangrijke waarde van Prinsenvestiging. Medewerkers kunnen in gesprek gaan met een vertrouwenspersoon. De belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon is opvang en begeleiding bieden aan medewerkers, als zij ervaren dat deze waarden niet ten volle worden gerespecteerd. In 2018 is de gedragscode geïmplementeerd. Deze zal in 2020 geëvalueerd worden.

Dit jaar zijn er tweeënveertig meldingen bij de vertrouwenspersoon gedaan. Dit zijn er zeventwintig meer dan vorig jaar, het gemiddelde lag afgelopen vijf jaar op twintig meldingen per jaar.

Alle meldingen zijn via een informele procedure behandeld en geen van de meldingen heeft geleid tot een klacht.

In de meldingen zijn intimidatie en pesten opvallende kwesties. Veel meldingen gaan daarnaast over communicatie tussen collega's onderling en collega's en leidinggevenden.

Een verdiepende analyse wordt gepresenteerd in het jaarverslag vertrouwenspersoon 2019 dat op het moment van schrijven van dit kwaliteitsrapport nog in ontwikkeling is.

Medewerkers kunnen in gesprek gaan met de vertrouwenspersoon.
 Er zijn dit jaar 42 medewerkers naar de vertrouwenspersoon gegaan.
 Dit zijn er 26 meer dan vorig jaar.
 De gesprekken hebben niet geleid tot een klacht.
 Gesprekken gaan veel over communicatie tussen collega's onderling en collega's en leidinggevendenden.
 Ook is er gesproken over intimidatie en pesten.



Reflectie-instrumenten

De afgelopen jaren zijn er diverse reflectie-instrumenten beschikbaar gesteld aan de teams. Aan het 'Teamgesprek functioneren' en 'Een kijkje bij de burens' zijn tevens kaders verbonden. Hier wordt echter niet altijd uitvoering aan gegeven op de manier die vooraf is bedacht.
 Omdat wij geloven in 'de bedoeling' en ervan overtuigd zijn dat in vrijwel alle teams regelmatig gereflecteerd wordt, met of zonder teamcoach, hebben wij niet altijd actief gestuurd op de inzet van deze instrumenten. Wel hebben de teamcoaches met bijna alle teams een teamanalyse uitgevoerd waarbij zij met het team reflecteren op het functioneren van het team, om vervolgens te onderzoeken wat het team nodig heeft om zich te verbeteren.

Medewerkers praten met elkaar over het werk dat zij doen.
 Hiervan kunnen zij leren.
 Teamcoaches helpen de teams hierbij.
 Zij maken samen een analyse van het team.
 De teams krijgen dan zicht op de ontwikkelpunten van het team.



Teamgesprek functioneren

Eén van de verplichte instrumenten voor teams om te reflecteren is het 'Teamgesprek functioneren'. Hiervan hebben we afgesproken dat dit gesprek minimaal één keer per jaar plaatsvindt in ieder team. In dit teamgesprek worden de sterke en minder sterke punten van het team besproken en worden afspraken gemaakt over de eventuele verbetermaatregelen die daaruit voortkomen.
 In diverse regio's is aandacht besteed aan de teamreflectie. Er is o.a. gesproken over de meerwaarde van het reflecteren zodat het 'Teamgesprek functioneren' niet als een verplicht nummer wordt gezien. Gebleken is dat niet alle teams gebruik maken van het format dat een aantal jaren geleden is bedacht. Afspraken hierover vinden plaats in het regioteam en worden afgestemd op wat op dat moment nodig is in het team.

Dit jaar hebben zevenennegentig teams uit het primaire proces uitvoering gegeven aan de teamreflectie. Zevenendertig van de ongeveer honderd teams hebben de verslaglegging van dit gesprek opgestuurd ten behoeve van een analyse op organisatieniveau. De uitkomsten hiervan zijn verwerkt in sterke- en ontwikkelpunten en onderverdeeld over de 5 onderwerpen die de leidraad zijn voor het Teamgesprek Functioneren, te weten; ROC (regie om cliënt), ROL (Regie op locatie), Poen, Pand en Personeel.



De teamcoaches zullen het Teamgesprek Functioneren in 2020 gaan evalueren met als doel weer tot een gezamenlijk instrument en standaard werkwijze te komen.

Regie om Cliënt

Positief:	Cliënten ervaren stabiliteit en veiligheid en ook ouders/betrokkenen zijn tevreden.
Ontwikkelvraag:	Teams werken volgens de methode met Gentle Teaching. De teams wisselen in kennis van Pluriform waardoor sommige teams aangeven het lastig te vinden om de kennis die in Pluriform staat te gebruiken. Sommige teams hebben als ontwikkelpunt aangegeven dat zij beter willen inspelen op de zorgvraag van de cliënt. Hierbij wordt de nadruk gelegd op de leeftijd van de cliënt, te denken valt aan de ouder wordende cliënt, maar ook de jongere cliënt. Meerdere teams hebben aangegeven dat de ondersteuningsvisie bij hen niet bekend is.

Regie op Locatie

Positief:	Teams benoemen veel positieve kwaliteiten die meehelpen aan een goede samenwerking. Daardoor wordt de onderlinge samenwerking vaak als prettig ervaren.
Ontwikkelvraag:	Als ontwikkelpunt wordt communicatie genoemd. De communicatie kan beter in het algemeen, maar ook binnen de samenwerking met ondersteunende diensten en binnen 'de driehoek'. Een ander ontwikkelpunt is het geven en ontvangen van feedback. Ook ervaren teams verschillende vormen van onveiligheid binnen het team.

Poen

Positief:	De meerderheid van de teams geeft aan dat de financiën op orde zijn.
Ontwikkelvraag:	Teams hebben ontwikkelvragen zoals alertheid op het verwerken van bonnen en meer willen verdiepen in de verschillende onderdelen van de financiën.

Pand

Positief:	De positieve ervaringen zijn zeer divers en variëren van goed op de hoogte zijn van regels en wetgeving tot het goed tot uitvoering brengen van een ontruimingsoefening.
-----------	--

Ontwikkelvragen:	De ontwikkelvragen hebben betrekking op de communicatie over dit onderwerp binnen het team en contacten met andere afdelingen en externe relaties over dit onderwerp.
------------------	---

Personeel

Positief:	Veel teams geven aan dat zij een stabiel team hebben. De teams weten verschillende positieve vaardigheden te benoemen. De teams hebben kennis van het formatieplaatsenplan en kunnen vacatureruimte berekenen en sollicitatieprocedures uitvoeren.
Ontwikkelvraag:	De visie van Prinsenvestiging is bij meerdere teams onbekend.

Teams houden ieder jaar een teamgesprek.

Zij praten over wat er goed gaat.

En over wat er beter kan.

Hierover maken de teams afspraken.

Wat zij in 2020 beter willen gaan doen is:

- Weten hoe Pluriform werkt
- Weten hoe de ondersteuningsvisie luidt
- Cliënten nog beter begrijpen
- Beter communiceren en feedback geven
- Betere financiële administratie



Registratielasten

Omdat o.a. uit het medewerkers onderzoek van 2018 is gebleken dat medewerkers registratielasten ervaren, is dit jaar het project registratielasten gestart. Het project heeft als doel dat medewerkers minder regeldruk ervaren en meer tijd hebben voor directe zorgverlening. Dit doel wordt bereikt door overbodige regels en registraties af te schaffen en noodzakelijke registraties en regels zo effectief mogelijk uit te voeren.

In samenwerking tussen het projectteam en de OR zijn twee bijeenkomsten georganiseerd, de 'Eigenwijze momentjes', waarbij medewerkers uit het primaire proces en de ondersteunende diensten met elkaar van gedachten hebben gewisseld over welke administratieve handelingen geschrapt zouden kunnen worden. Aan de hand van de bijeenkomsten is eind 2019 ongevraagd advies gegeven aan de directie. Dit advies betrof verbetermaatregelen t.a.v. de onderwerpen Legionella, wasgoed, HACCP, communicatie en ons digitale systeem Topdesk waarmee meldingen kunnen worden gedaan over onder andere facilitaire zaken.

Ook zijn er landelijke schrap- en snapsessies bijgewoond waarbij professionals uit de gehandicaptenzorg en landelijke organisaties zoals de IGJ, het voedingscentrum en het ministerie van VWS bij elkaar komen om te 'snappen' wat de bron is van regeldruk.

Medewerkers ervaren regeldruk.

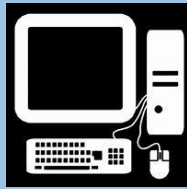
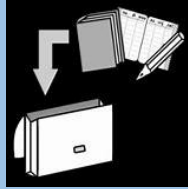
Zij ervaren dat zij erg veel moeten registreren.

Prinsenstichting onderzoekt wat echt nodig is voor de wet en welke registraties afgeschaft kunnen worden.

De OR heeft daarbij geholpen.

Er is een advies uitgebracht aan de directie.

Voor het schrappen van een aantal registraties.



Preventie agressie

Omdat het aantal agressiemeldingen de laatste jaren is toegenomen, is in 2018 binnen Prinsenstichting een risico inventarisatie 'Agressie als arbeidsrisico' uitgevoerd. In het voorjaar van 2019 zijn de resultaten hiervan gepresenteerd. Naast een organisatie brede stijging van het aantal agressie incidenten (In 2016: 1237 naar 3387 in 2018, Stijging van 173,8%) komt uit het onderzoek ook naar voren dat incidenten en de gevolgen daarvan complexer en intenser kunnen zijn dan voorheen. Uit steekproven die gedaan zijn in 2012, 2014, 2016 en 2018 blijkt dat de bereidheid van betrokken medewerkers om agressie incidenten te melden tussen de 61% en 65% ligt. Vanwege de stijging van het aantal agressie incidenten wordt een Programmagroep 'Preventie agressie' geformeerd, met als eerste opdracht de in het rapport genoemde adviezen uit te werken in een meerjarenprogramma. Dit programma zal in het voorjaar van 2020 worden gepresenteerd.

We hebben het interne opvangteam, dat hulp biedt bij schokkende gebeurtenissen, uitgebreid. Het kent nu meer dan twintig leden. De leden van het team hebben ook in 2019 bijscholing ontvangen en nemen deel aan begeleide intervisie t.b.v. de eigen professionele ondersteuning die aan individuele medewerkers wordt geboden. In 2020 zal de bijscholing specifiek gericht zijn op het voeren van opvanggesprekken met een groep.

Sinds een aantal jaren zijn er meer agressie incidenten.

Deze zijn onderzocht.

Er zijn adviezen gegeven die in 2020 worden uitgewerkt met het doel minder agressie.

We hebben een intern opvang team.

Zij ondersteunt medewerkers na incidenten waarvan medewerkers schrikken.

Dit team is in 2019 uitgebreid.



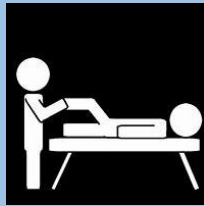
Vitaliteit

We hechten een grote waarde aan vitaliteit van medewerkers en hebben daarom al een aantal jaren geleden de werkgroep Vitaliteit opgericht. In 2019 zijn voor medewerkers weer activiteiten georganiseerd, zoals de workshop balans werk – privé en de nieuwsjaarwandeling met cliënten. De cursus 'stoppen met roken' is voor velen afgerond. In mei is een Vitaliteitsdag georganiseerd waar medewerkers de hele dag binnen konden lopen. Stands van de ergocoaches fysieke belasting, gezonde voeding en de bedrijfsarts waren aanwezig. Medewerkers konden een stoelmassage ontvangen en deelnemen aan stoelyoga. Daarnaast werden verschillende workshops gegeven op het gebied van levensstijl en ontspanning. De uitvoering van de Vitaliteitsdag werd succesvol ondersteund door 'My Daily Lifestyle'. In het najaar is een enquête gehouden onder medewerkers van het primair proces met de vraag waar zij behoefte aan hebben. Het programma voor 2020 is erop gericht om het aanbod van activiteiten zoveel mogelijk dicht bij de eigen locatie aan te bieden.



De ervaringen met de workshops en de stoelmassages zijn erg goed. Medewerkers zouden graag zien dat deze doorgezet worden.

Prinsenchurch vindt het belangrijk dat medewerkers gezond zijn.
Er worden activiteiten georganiseerd die te maken hebben met gezond zijn.
Op het gebied van beweging, voeding en ontspanning.



Verzuim

Uit een analyse van het verzuim blijkt dat het cumulatieve verzuimpercentage is gestegen van 5,56% (1e kw 2018) naar 6,32% (4e kw 2019). Waar Prinsenchurch in 2018 nog 0,5% onder het gemiddelde van de branche zat, zitten wij nu bijna op het gemiddelde. Met name in de leeftijdscategorie 45-55 jaar is het verzuim hoger dan in de branche. Ook stijgt het verzuimpercentage in het tweede ziektejaar fors sinds begin 2019, maar ligt dit (cumulatief gezien) nog onder het branchepercentage. Daarom zal onderzoek plaats gaan vinden op deze 2 onderdelen. Het verzuimpercentage bij de duurklasse 15 t/m 91 dagen ligt continue boven het percentage van de branche. Daarom zal onderzocht worden of de uitnodiging voor het eerste officiële gesprek dat nu nog plaatsvindt na de 40e dag, vervroegd moet worden naar de 15de verzuimdag.

Uitermate opvallend is dat het verzuimpercentage bij medewerkers die een dienstverband van 40 – 60% hebben sinds halverwege 2018 stijgt en in bepaalde kwartalen zelfs 3% boven het gemiddelde van de branche ligt. Dit is zeer opmerkelijk, mede omdat het aantal medewerkers met een dergelijk contract binnen Prinsenchurch lager ligt dan bij de branche. Dit betekent dus dat een kleinere groep voor een fors hoger verzuim zorgt (vergeleken met de branche). Door de afdeling P&O vindt onderzoek plaats naar dit fors hogere verzuimpercentage bij deze deeltijdklasse om te kijken wat dit veroorzaakt en hoe dit voorkomen kan worden.

Soms zijn medewerkers ziek en kunnen zij niet werken.
Zij verzuimen dan om te werken.
Dit verzuim is in 2019 gestegen.
We gaan onderzoeken hoe dit komt en hoe we dit tegen kunnen gaan.



Continuïteit van medewerkers

Wij constateren al enige jaren een groot verloop van medewerkers en een steeds groter gebruik van invalkrachten. Dit kwam de kwaliteit van onze zorgverlening niet ten goede. Daarom zijn we er trots op dat we dit jaar het werken met personeel dat niet in loondienst is hebben weten terug te dringen. We hebben dit o.a. gedaan door het aanbieden van grote contracten. Dit heeft geleid tot een groei van 75fte en een afname van het gemiddeld aantal gewerkte uren door medewerkers met 1 uurscontracten. In 2015 was dit 6.45% van het totaal. In 2019 is dit gedaald naar 3.3%.

Bij de gedragsdeskundigen zien wij nog een grote wisseling van personeel. Dit is een blijvend aandachtspunt waarvan het effect op de continuïteit van zorg groot is en dat ons zorgen baart. Daartoe is binnen Zodiak extra aandacht besteed aan een introductie en inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Dit doen wij omdat wij ervan overtuigd zijn dat een goede introductie en goed inwerken belangrijke onderdelen zijn in het werk, om verbinding te voelen met ons bedrijf en daardoor mogelijk langer te blijven. Voor de verdere borging van de besturingsfilosofie en de positieve ervaringen met het inwerkprogramma ROOTS voor leerlingen is besloten om in 2020 het inwerk en ontwikkelprogramma verder te professionaliseren voor alle medewerkers binnen Prinsenhof.



De MZR-leden pleiten voor zo min mogelijk invallers. Alleen in geval van nood en dan nog het liefst een vaste invaller. Ook de cliëntenraad constateert dat nieuwe begeleiders onvoldoende op de hoogte zijn.

Er werd veel gebruik gemaakt van invalkrachten.
Dat is de laatste jaren minder geworden.
Medewerkers krijgen grote contracten waardoor zij meer kunnen werken.
Bij de gedragsdeskundigen zijn er wel nog veel wisselingen.
Dit is niet goed voor de kwaliteit.
Om medewerkers langer bij Prinsenhof te houden zorgen wij dat ze goed ontvangen en ingewerkt worden.

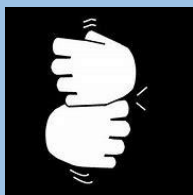
Solide organisatie

Binnen onze organisatie staat de samenwerking tussen cliënt, verwant en professional centraal en daarom leggen wij verantwoordelijkheden laag in de organisatie, bij zelforganiserende teams. Iedere cliënt heeft een persoonlijk begeleider die de zorg rondom hem of haar organiseert. De persoonlijk begeleider heeft niet alleen contact met de cliënt, maar ook met familieleden of andere belangrijke personen uit de omgeving van de cliënt. Om dit proces zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt de persoonlijk begeleider hierin ondersteund door de organisatie. Daardoor kan de persoonlijk begeleider de middelen inzetten die noodzakelijk zijn. Op die manier draagt zelforganisatie bij aan waardevolle samenwerking in de driehoek cliënt, verwant en professional.

Zelforganisatie

Naar aanleiding van het medewerkers onderzoek en het inspectiebezoek in 2018 is er dit jaar op de zelforganisatie bij Prinsenvestiging gereflecteerd. In samenwerking tussen directie, teamcoaches en de OR heeft er een 'Eigenwijze dag' plaatsgevonden met het onderwerp 'Zelforganisatie'. Tijdens deze dag is informatie verkregen over de ervaringen met zelforganisatie bij Prinsenvestiging. De OR heeft n.a.v. deze dag een advies uitgebracht en op basis daarvan zal in 2020 een voorstel worden geschreven, wat onder meer een plan van aanpak zal bevatten. Daarnaast is in opdracht van de Raad van Bestuur een onderzoek naar zelforganisatie uitgevoerd door de Vreelandgroep. Uitkomsten hiervan worden ook in 2020 gepresenteerd.

Prinsenvestiging werkt met zelforganiserende teams.
Deze teams overleggen met cliënten en familie.
Zij kunnen samen met hen veel zelf organiseren en regelen.
Teams kunnen hulp vragen aan managers en gedragsdeskundigen.
Er zou een evaluatie plaatsvinden over deze zelforganisatie.
Dit is nog niet gebeurd.
Wel is hierover gesproken tijdens een Eigenwijze dag met de OR.



Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem is een hulpmiddel voor de organisatie om processen te beheersen en om de kwaliteit van onze organisatie op systematische wijze te sturen. Daarbij is ons doel om de kwaliteit van de zorgverlening te blijven verbeteren (met als gevolg tevreden klanten) én ook de interne organisatie. De eigen processen van de organisatie zijn hierbij het uitgangspunt.

Een onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem zijn onze plannen die wij borgen in een jaarlijkse cyclus. Als hulpmiddel hiervoor hebben wij de Q-gesprekken (kwartaalgesprekken) tussen de directie en de regiomanagers waar ook gedragsdeskundigen en regelmatig anderen uit de regio bij aansluiten.

Ook op regioniveau wordt elke drie maanden geëvalueerd en gerapporteerd in een Q-rapportage. De input hiervoor zijn gegevens op het gebied van ontwikkelingen, doelen uit het jaarplan, verzuim,

productiecijfers, financiën, cliëntplannen, BOPZ en incidenten. Daarnaast vinden op verschillende manieren monitoring, audits en analyses plaats met als doel steeds weer te leren van hetgeen wij doen.



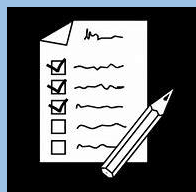
De cliëntenraad zou graag zien dat het regiojaarplan aan de betrokken verwanten/ouders wordt voorgelegd met het verzoek tot reflectie. In een enkele regio gebeurt dit al.

Ook schrijven wij jaarlijks het kwaliteitsrapport dat ons helpt om te reflecteren op het voorgaande jaar en waarin we doelen opnemen voor de komende jaren. Inmiddels heeft dit kwaliteitsrapport een vaste plek in onze beleids- en evaluatiecyclus en wordt dit besproken tijdens één van onze visie-ochtenden. De verbeterpunten die genoemd zijn in dit rapport zijn geborgd in jaarplannen en projectplannen en worden in de projecten, Q-rapportages en Q-gesprekken geprioriteerd en bewaakt.

Vanaf dit jaar wordt iedere maand binnen de organisatie een verslag gepresenteerd van de onderwerpen die zijn besproken in het directie-overleg.

Ook dit jaar hebben we opnieuw het HKZ-certificaat gekregen. De bevindingen van de jaarlijkse audit waren positief en er zijn geen grote tekortkomingen gezien. De auditoren gaven aan gesproken te hebben met duidelijk zichtbare enthousiaste medewerkers en men zag Gentle Teaching in alle lagen van de organisatie terug. We hebben ons kwaliteitssysteem onderzocht en de mogelijke risico's en kansen die het stoppen met HKZ-certificering met zich meebrengt in kaart gebracht. In 2020 zal de directie hierover een besluit nemen in nauw overleg met de cliëntenraad.

De directeur, managers en teams maken ieder jaar plannen.
Cliënten, verwanten en medewerkers praten ook mee over deze plannen.
Zij kunnen ook vertellen wat zij belangrijk vinden en willen bereiken
Prinsenstichting wordt ieder jaar gecontroleerd door de HKZ.
Dit is een soort examen.
2 Mensen komen ieder jaar kijken of wij alles goed doen.
Misschien stoppen wij daar in 2020 mee.



Organisatie ontwikkeltraject.

De zorg verandert en ook de vraag die de maatschappij daarmee aan ons stelt. Mede daarom hebben wij dit jaar onderzoek gedaan naar ontwikkelingen in de toekomst. Om ons zo goed mogelijk op deze ontwikkelingen voor te bereiden zijn wij een organisatie ontwikkeltraject gestart. Het doel van het traject is om de organisatie verder te helpen bij de vraag: "Hoe bereiden we onze organisatie voor op de toename van complexe zorgvragen?" In 2019 hebben o.a. werkconferenties met managers over leiderschap plaatsgevonden. Ook hebben er bijeenkomsten plaatsgevonden met een afvaardiging van alle ondersteunende diensten om een gezamenlijke basis voor de toekomstige visie te ontwikkelen. In 2020 zal hierover gecommuniceerd gaan worden en zullen medewerkers betrokken worden om verder vorm te geven aan dit proces.

Er komen steeds meer cliënten met complexe zorgvragen.
Prinsenstichting is zich aan het voorbereiden om ook deze cliënten goed te helpen.
Hiervoor is een organisatie ontwikkeltraject gestart.
Eerst zijn managers daarbij betrokken en in 2020 ook andere medewerkers.

Prinsipedia naar SAAS

Omdat het kwaliteitshandboek om diverse redenen de afgelopen jaren niet voldoende aandacht heeft gekregen, zijn we dit jaar gestart met het actualiseren en compleet maken van de documenten en procesbeschrijvingen, met als doel dat ons kwaliteitshandboek Prinsipedia weer ondersteunend is aan het primair proces en andere afdelingen.



Omdat de huidige versie van het systeem niet meer voldoet zal in 2020 aansluitend hierop een overgang plaatsvinden naar een nieuw systeem, SAAS, met als één van de doelen een verbinding met Prinsenplein, het intranet.

Prinsenstichting heeft een kwaliteitshandboek.
Hierin staan protocollen en werkwijzen die medewerkers kunnen opzoeken.
Zodat zij weten welke afspraken zijn gemaakt over hoe dingen moeten gebeuren.
Dit kwaliteitshandboek werkt niet helemaal goed meer.
In 2020 komt er een nieuw systeem, SAAS.



ICT

We realiseren ons dat we voortdurend afhankelijk zijn van ICT systemen en daarin kwetsbaar zijn. Niet alleen voor onze medewerkers en cliënten, maar ook bijvoorbeeld voor de cliëntenraad die de wens heeft om zich meer te profileren en te communiceren met de achterban via ons systeem. Onze Citrix-omgeving is niet stabiel genoeg waardoor o.a. geen nieuwe applicaties aan het netwerk toegevoegd kunnen worden. Ook hebben we veel last van storingen wat tot grote frustraties leidt bij onze medewerkers.

Dit jaar is op Opbouw niveau een inventarisatie gemaakt naar welke activiteiten plaats moeten vinden die voor verbetering zorgen. In december 2018 en januari 2019 heeft De Opbouw een audit laten uitvoeren op de ICT omgeving. De conclusie van deze audit was, dat de beveiliging van de ICT omgeving onvoldoende is, dat goede documentatie ontbreekt en dat er nog te weinig uniformiteit in processen en inrichting is. Omdat we het belangrijk vinden dat de gegevens van onze cliënten en medewerkers veilig bewerkt, opgeslagen en -wanneer gewenst- gedeeld kunnen worden, wordt aandacht gegeven aan projecten die verband houden met het auditrapport.

Daarnaast wordt de Wifi verbeterd. Medewerkers zijn niet tevreden over de kwaliteit van het huidige (W)LAN netwerk terwijl dit steeds belangrijker wordt voor het leveren van zorg. Er is behoefte aan een betrouwbare en stabiele omgeving die de basis vormt voor innovatie in de toekomst. De nieuwe (W)LAN is in 2019 op veel locaties geïnstalleerd en ook het komende jaar zal de afdeling

Informatiemanagement en Automatisering, samen met KPN, werken aan een stabiele en toekomstbestendige ICT omgeving.

Veel zaken gaan bij Prinsenstichting digitaal.

Zo ook het cliëntdossier in Pluriform.

Het is heel belangrijk dat het goed werkt.

De internetverbinding is niet altijd goed.

Ook zijn er andere storingen.

De afdelingen ICT van De Opbouw is druk bezig om dit op te lossen.



Deskundige partner

De laatste pijler van onze visie is een 'deskundige partner'. Daarmee bedoelen we dat we deskundig zijn en deze deskundigheid delen in de samenwerking met anderen, binnen en buiten onze organisatie. We ontwikkelen door scholing, onderzoek en reflectie op interne processen en anticiperen voortdurend op de externe ontwikkelingen om ons heen.

Onderzoek en behandeling

Mensen met een verstandelijke beperking kunnen bij ons medisch diagnostisch behandelcentrum Zodiak terecht voor onderzoek en behandeling. Bij Zodiak werken onder andere; artsen voor verstandelijk gehandicapten (AVG), logopedisten, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, orthopedagogen, een seksuoloog en een tandarts. Zij zijn allemaal gespecialiseerd in zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en hebben uitgebreide kennis en ervaring.

Zodiak is dit jaar actief bezig geweest om het behandelaanbod sterker in de markt te zetten. Binnen iedere vakgroep is een vakgroepsvertegenwoordiger aangesteld die samen met de andere vakgroepsvertegenwoordigers van Zodiak overlegt en werkt aan het uitvoeren van deze transitie. Zodiak ontwikkelt zich daarmee verder als kennis- en expertisecentrum waarbij multidisciplinair wordt gewerkt met de AVG, paramedici en vaktherapeuten. De vakgroep AVG heeft bijvoorbeeld steeds meer bekendheid gekregen door aan te sluiten bij vakgroep overleggen van ziekenhuizen in de omgeving. Daardoor komen er meer aanmeldingen van mensen die voor specialistische zorg ook naar de AVG gaan.

Interne ontwikkelingen hebben plaatsgevonden op het gebied van spreekuren voor mensen die moeilijk te onderzoeken zijn door de doktersassistenten. Tijdens die spreekuren voeren zij onderzoeken uit zoals bloedafnames, ECG en metingen en zorgen zij ervoor dat de benadering van de cliënten passend is bij het ontwikkelingsniveau van de cliënt. Bovendien is er meer tijd dan in de reguliere zorg. Ook heeft de vakgroep AVG zich bezig gehouden met het updaten van protocollen en het scholen van gedragsdeskundigen op het gebied van Psychofarmaca. Daarnaast is de vakgroep AVG initiatiefnemer van een structureel overleg tussen regiomanager, gedragsdeskundige en AVG waarin signalen in de regio worden besproken en verbinding ontstaat tussen deze disciplines. Sinds 2019 maken de artsen gebruik van Veilig mailen voor mailenberichten en van Zorgdomein voor het versturen van aanvragen en verwijzingen. In 2020 is het doel dat er ook binnen Zorgdomein verwezen kan worden naar Zodiak, iets wat nu nog niet mogelijk is.

Aan het team dat Intensieve Orthopedagogische Gezinsbehandeling biedt, zijn sinds november drie gedragsdeskundigen gekoppeld. Met hen vindt regelmatig overleg plaats. Hierdoor ontstaan korte lijnen met de therapeuten en andere gedragsdeskundigen en ontstaat een prettige multidisciplinaire samenwerking.

De gedragsdeskundigen die ambulant werken, hebben net als de intramurale behandelaren dit jaar ingezet op specialisatie en voldoende capaciteit van gedragsdeskundigen, zodat er voldoende expertise is voor de behandelvormen die aansluiten bij de doelgroep van de Prinsenstichting.

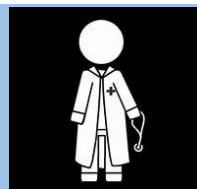
Bij Zodiak werken behandelaren.

Zoals artsen, logopedisten, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, orthopedagogen, een seksuoloog en een tandarts.

Zij zijn deskundig in de zorg voor mensen met een beperking.

Zij zijn bezig om steeds beter bekend te worden in de omgeving.

Dan kunnen zij meer mensen helpen.



Wetenschappelijke ontwikkelingen

Dit jaar hebben een aantal belangrijke wetenschappelijke ontwikkelingen plaatsgevonden.

Onderzoeken vinden plaats op het gebied van Gentle Teaching, registratie van vastgestelde of vermoedelijke diagnoses van gedragsproblemen en psychiatrische stoornissen, schematherapie bij borderline, verbetering van kennis over psychiatrie (met het Trimbos Instituut), normeringen van een SI (Sensorische Informatieverwerking) vragenlijst en onderzoeken op het gebied van onbegrepen gedrag.

Zo ontwikkelen we samen met Mentech Innovation hun bestaande digitale systeem HUME met het onderzoek 'Fay'. Fay is een digitaal systeem om spanning, emoties en pijn vroegtijdig te herkennen. Fay levert ons nieuwe inzichten over oorzaken van spanningsopbouw waardoor we gericht interventies in kunnen zetten om spanningsopbouw te verminderen of zelfs voor te zijn. In de toekomst kan het bijvoorbeeld ingezet worden om escalaties te voorkomen. Tegelijkertijd kan het herkennen van emoties de vertrouwensband tussen de cliënt en zijn/haar omgeving versterken. Met het project 'EMB in het Vizier', dat onderdeel is van het programma 'Gewoon Bijzonder', het Nationaal Programma Gehandicapten georganiseerd door ZonMw, wordt kennis opgehaald uit de praktijk om te bundelen en beschikbaar te maken voor alle zorgprofessionals in de gehandicaptenzorg. Kortom, in 2019 zijn veel wetenschappelijke initiatieven opgestart en daarmee krijgt Zodiak's Wetenschappelijk Onderzoek Team (ZWOT) steeds meer vorm.

Bij Prinsenchurching wordt wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd.

Dit gebeurt op het gebied van Gentle Teaching, schematherapie, psychiatrie en onbegrepen gedrag.

Van deze onderzoeken kunnen we leren.

Zodat we de zorg die we verlenen kunnen verbeteren.



Risico's

Wij zijn voortdurend alert op eventuele risico's die de zorg voor de cliënten met zich meebrengt en veiligheid is een vast onderdeel bij alles wat wij doen. Wij hebben een kwaliteitshandboek,

Prinsipedia, waarin wij handelingen waarbij veiligheidsrisico's bestaan, vast hebben gelegd in werkwijzen, protocollen en werkinstructies. Deze protocollen worden regelmatig geëvalueerd en aangepast als het nodig is.

We hebben een Geneesmiddelencommissie die zich bezig houdt met medicatieveiligheid. We hebben een Veiligheidscommissie (voorheen werkgroep veiligheid) die risico's volgt rondom cliënten, medewerkers, vrijwilligers en panden en de directie daarin adviseert.

Incidentanalyses

Omdat wij willen leren van incidenten, melden wij deze. Vanaf dit jaar doen wij dit in het cliëntdossier. Gedragsdeskundigen en andere functies en/of commissies krijgen een automatische melding, waardoor betrokkenen inzicht krijgen in het incident en o.a. adequaat kunnen reageren. Op management- en teamniveau worden de meldingen iedere drie maanden geanalyseerd. Analyse vindt plaats door gedragsdeskundigen (en soms ook teams). De uitkomsten daarvan worden besproken in het Q-gesprek en de verbeteracties worden gevolgd in de Q-rapportages.

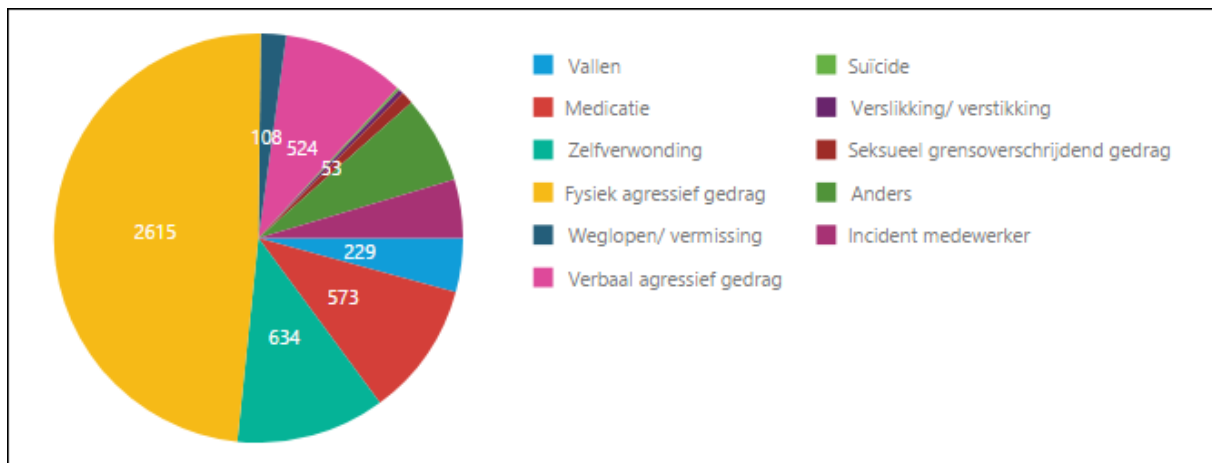
In totaal zijn er dit jaar 5343 meldingen gedaan. De meest voorkomende meldingen gaan over agressie (fysiek, verbaal en zelfverwonding). Dit zijn er 3773 en daarmee 400 meer dan het voorgaande jaar. De Programmagroep 'Preventie agressie' heeft de opdracht om adviezen uit de inventarisatie 'Agressie als arbeidsrisico' uit te werken in een meerjarenprogramma dat in het voorjaar van 2020 gepresenteerd wordt.

Wij zien naarmate het jaar verstrijkt ook een toename van meldingen zelfverwonding. Oorzaak hiervan ligt niet alleen in de cliënt en de wisselwerking met zijn omgeving. Ook speelt mee dat teams meerwaarde ontdekken van het melden van dit soort incidenten en het analyseren daarvan. Het aantal medicatiemeldingen is ook nog hoog. Na een daling in 2018 zijn de meldingen in 2019 weer gestegen met ca. 20%. Als oorzaak wordt in bijna de helft van de gevallen aangegeven dat er niet goed opgelet is. We hebben afgesproken dat onze geneesmiddelcommissie vanaf 2020 voortaan ieder kwartaal een analyse uitvoert op organisatieniveau.

De analyse van de meldingen n.a.v. kleine geweldsincidenten tussen cliënten in 2019 is op het moment van schrijven van dit rapport nog niet uitgevoerd. In 2018 zijn 426 meldingen gedaan waarbij sprake was van kleine geweldsincidenten tussen cliënten onderling. Bij de overgrote meerderheid komt de agressie van één kant en reageert het slachtoffer niet met geweld. De meeste oorzaken liggen in frustratie van een cliënt doordat iets niet lukt of kan en de slachtoffers zijn vaak op het verkeerde moment op de verkeerde plaats aanwezig.

Er hebben dit jaar twee calamiteiten plaatsgevonden die aanleiding gaven om een melding te doen bij de inspectie IGJ. De onderzoeken die hieromtrent hebben plaatsgevonden zijn in het eerste half jaar met goedkeuren van het IGJ afgerond. Daarnaast zagen wij reden om drie andere incidenten nader te onderzoeken middels de Prisma methode. De verbetermaatregelen die voort zijn gekomen uit deze onderzoeken hebben inmiddels plaatsgevonden.

Er zijn drieënvijftig meldingen gedaan van het soort seksueel grensoverschrijdend gedrag.



Uit de analyse van alle incidenten komen de volgende ontwikkelpunten naar boven:

- Het plaatsingsproces (o.a. bij crisis) vraagt om verbeteringen. Het gaat dan met name om de screening van dossiers en samenwerking met de aanmelder.
 - Binnen het team moeten medewerkers tijdig op de hoogte zijn van de komst van nieuwe cliënten en hun persoonsbeeld.
 - Daarnaast moeten randvoorwaarden duidelijk zijn, zodat iedere cliënt en begeleider zich veilig voelt en passende zorg geboden kan worden aan cliënten met een nieuwe zorgvraag.
- Regelmatig aandacht besteden aan de beeldvorming over cliënten en het geven van praktische handvatten om met cliënten om te gaan in de praktijk is heel belangrijk.
- Methodisch werken moet verbeterd worden.
- Het blijft een aandachtspunt dat sommige teams zaken eerst zelf willen oplossen en daardoor niet meteen de hulp van de gedragsdeskundige inschakelen.
- Er zijn teams die beter kunnen melden en meer aandacht kunnen besteden aan de analyse van de incidentmeldingen, om te reflecteren op het handelen en hiervan te leren.
- Medewerkers ervaren het als prettig en hebben behoefte aan adequaat reageren van gedragsdeskundige en regiomanager op de incidenten die gebeuren.



Om medicijnfouten te beteugelen pleit de cliëntenraad ervoor om per cliënt een individueel polsbandje te laten maken en dit bij de uitgifte van de medicijnen in te scannen, waarbij dan wel geldt dat de apothekersfouten hierdoor niet worden ondervangen.



In 2020 willen we dat alle teams de incidenten die zij melden, ieder kwartaal zelf gaan analyseren. We gaan een plan maken waarin deze analyse op teamniveau samenhangt met de analyse op regio- en organisatieniveau.

Soms gebeurt er een incident.
Incidenten melden wij.
Wij praten erover en leren daarvan.
Daardoor gaat het de volgende keer vaak beter.
De meeste incidenten gaan over agressie.
Teams gaan vanaf 2020 ook analyseren



Actieve Team Ondersteuning (ATO)

Al enige jaren constateren wij dat er een toenemende vraag om ondersteuning aan teams in crisissituaties is. Ondanks de hulp die een team ontvangt van teamondersteuners (managers, teamcoaches, gedragsdeskundigen etc.) van Prinsentichting, kwam het voor dat er situaties ontstonden die ertoe leidden dat externe crisisinterventie nog de enige uitkomst leek. In een uiterst geval kwam het dan soms voor dat een cliënt verhuisde naar een andere locatie.

Wij geloven erin dat wij alles moeten doen om ervoor te zorgen dat de cliënt de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft en dat deze georganiseerd moet worden rond de plaats waar de cliënt verblijft. En met de gedachte dat wij de benodigde kennis en kunde zelf in huis hebben om dit soort situaties aan te gaan, is er initiatief genomen tot het oprichten van een intern crisisteam onder de noemer ATO. ATO staat voor Actieve Team Ondersteuning. Het ATO team bestaat uit medewerkers van Prinsentichting die zich hebben gespecialiseerd in het geven van ondersteuning aan teams bij ingewikkelde casuïstiek. Het doel van ATO is 2-ledig. Enerzijds geeft ATO ondersteuning die ertoe kan leiden dat een crisissituatie wordt voorkomen. Anderzijds is het doel van ATO om kennis en ervaring te delen en daarmee een team dat hulp vraagt 'sterker' te maken.

ATO geeft zo nodig advies om op te schalen naar het externe Crisis en Ondersteuning Team (COT) en is altijd de sleutel tussen het hulpvragende team en het COT.

ATO is gestart in april en heeft dit jaar zeven aanmeldingen gehad. Vijf trajecten zijn inmiddels afgerond. De casussen zijn te divers om hieruit conclusies te kunnen trekken en aanbevelingen te doen. Wel valt op dat er in veel gevallen een vraag achter de vraag ligt en dat de vraag bij aanmelding vaak gerelateerd is aan de cliënt, terwijl de verbetermaatregelen veelal op het team en de organisatie gericht zijn.

Soms ontstaat er een situatie waar een team zelf geen oplossing voor weet.
 Daarvoor is het ATO opgezet.
 ATO Staat voor Actieve Team Ondersteuning.
 In het ATO team werken medewerkers van Prinsenhuis.
 Zij helpen het team om de situatie op te lossen en maken het team 'sterker'.



Crisis Ondersteuning Team (COT)

Het COT is ontstaan uit een verzoek van het zorgkantoor Zilveren Kruis om te komen tot een samenwerkingsverband tussen De Hartekampgroep, Parnassia, GGZ InGeest, Prinsenhuis en Zilveren Kruis. In 2018 is een pilot getart met twee COT's die het doel hebben om acute crisisonames van cliënten in de regio te voorkomen door de inzet van Crisis Ondersteuning Teams. De crisisregisseur die in elke regio de crisisonvang coördineert, geeft een opdracht aan het COT. Het COT helpt teams, gedragsdeskundigen en managers om met een andere bril te kijken naar een casus rond een cliënt. Door de adviezen die worden gegeven kan soms een crisisoname voorkomen worden en wordt vaak meer geboden dan alleen een oplossing voor de casus die ingediend is. Het COT waar Prinsenhuis zitting in heeft is in de regio's Zaanstreek-Waterland en Kennemerland actief en in beide regio's is sindsdien eenzelfde tendens zichtbaar: een beperking van het aantal crisisonames. De voorlopige conclusies van de pilot zijn zo positief, dat er nu in het hele land COT's komen. Zorgverzekeraars Nederland maakt op verzoek van het ministerie van VWS een plan om dit vanaf 1 januari 2020 mogelijk te gaan maken.

Medewerkers van Prinsenhuis werken in het COT.
 Het COT staat voor Crisis Ondersteuning Team.

Het COT biedt hulp aan teams waar een crisissituatie is ontstaan.

Daarmee hopen we dat cliënten niet uit hun huis geplaatst hoeven worden.
 Dit COT is er voor organisaties voor mensen met een beperking in de regio's Zaanstreek-Waterland en Kennemerland.



Platform EVB+

Prinsenhuis doet mee aan het platform EVB+ van de VGN. EVB+ is een afkorting en staat voor: Ernstig Verstandelijke Beperking en Moeilijk Verstaanbaar Gedrag. Het kennisplatform streeft ernaar om de kwaliteit van bestaan van de doelgroep EVB+ te verbeteren, door gezamenlijk kennis en informatie te genereren en te delen met als doel verbetering van de zorg en begeleiding voor

mensen met EVB+. Er vindt onderzoek plaats om inzicht te verkrijgen in factoren die een goede relatie tussen EVB+ cliënten en de zorgprofessional bepalen. Tevens wordt er door het platform een scholingsaanbod ontwikkeld, dat meer bekendheid geeft aan de doelgroep en professionals handvatten in de ondersteuning biedt.

Prinsenhof doet mee aan het platform EVB+

EVB+ staat voor Ernstig Verstandelijke Beperking en Moeilijk Verstaanbaar Gedrag
Samen met andere organisaties wisselen we kennis uit.

Ook vindt onderzoek plaats en wordt een scholingsaanbod ontwikkeld.

LACCS

Naar aanleiding van het EMB (ernstig meervoudige beperking) symposium enkele jaren geleden is in 2018, op verzoek van medewerkers, gestart met de implementatie van LACCS binnen regio 7 van Prinsenhof, met als doel een goed leven voor mensen met een ernstige verstandelijke en meervoudige beperking. LACCS is een praktische werkwijze die begeleiders ondersteunt met het kijken naar het leven van de cliënt. LACCS staat voor: Lichamelijk welbevinden, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding. Voor een goed leven moet het op alle LACCS-gebieden goed voor elkaar zijn. De werkwijze is uitermate geschikt voor cliënten met een zeer ernstige (meervoudige) beperking, maar kunnen we ook inzetten voor andere cliënten van Prinsenhof. Eind 2019 is een groot gedeelte van de medewerkers van regio 7 geschoold in het LACCS programma, zijn er vijftien MBO LACCS coaches en twee HBO coaches opgeleid en zijn er vier LACCS geschoolde gedragsdeskundigen. Twee medewerkers zijn gestart met de opleiding tot HBO coach. Ook vloeit LACCS langzaam uit binnen andere regio's waar cliënten met ernstige meervoudige beperkingen woonachtig zijn en hebben begeleiders vanuit andere regio's deelgenomen aan de cursus. Inmiddels kunnen we binnen Prinsenhof zelf scholing geven aan begeleiders en andere belangstellenden over LACCS en hebben we het doel dat alle medewerkers die werken met cliënten met een ernstige meervoudige beperking in LACCS geschoold zijn en werken op basis van de LACCS waarden aan een goed leven voor iedere cliënt.



Medewerkers geven aan de samenhang tussen de verschillende methodieken niet meer te zien. De veelheid van methodieken en instrumenten zoals onze ondersteuningsvisie, Gentle teaching, 'Geef me de Vijf', Heijkoop, Geweldloos Verzet, Video Interactie Begeleiding en nog een aantal andere, geeft verwarring bij medewerkers. Ook vindt men het lastig om LACCS, met daarbij het 'Goed leven gesprek', te onderscheiden van 'Dit vind ik ervan!'.



Het komende jaar gaan we er voor zorgen dat medewerkers de samenhang en het doel van de middelen weer begrijpen.

Sinds 2018 werken we met de methode LACCS.

LACCS staat voor: Lichamelijk welbevinden, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding.

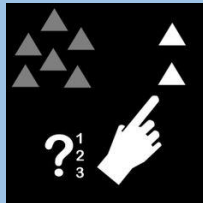
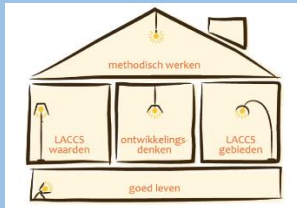
Op al die gebieden wordt het leven van de cliënt in kaart gebracht.

Om te kijken waar iets beter kan.

Prinsenstichting maakt ook gebruik van andere methodieken.

Medewerkers begrijpen soms niet goed wat het verschil is tussen al die methodieken.

Dat geeft verwarring bij hen.



Bijlag 1: Terugkoppeling op doelen voor 2019

Voornemen	Wat hebben we bereikt in 2019?
We gaan er het komende jaar voor zorgen dat de methode Gentle Teaching bij iedereen onder de aandacht is.	Er is opnieuw leven geblazen in de projectgroep Gentle teaching die doelstellingen op lange termijn tracht te bewerkstelligen. Dit jaar zijn 33 medewerkers geslaagd voor de opleiding Mentor Gentle Teaching. Elke mentor heeft een mentorplan opgesteld waarmee hij/zij binnen zijn team aan de slag gaat en dat als doel heeft Gentle teaching bij iedereen onder de aandacht te brengen. De mentoren worden begeleid door 2 mastermentoren die hun opleiding hebben gevolgd in USA. Daarnaast hebben 52 medewerkers van Prinsenchurch deelgenomen aan de internationale conferentie Gentle Teaching in Gent. Hiermee is de eerste aanzet gemaakt tot het onder de aandacht brengen van Gentle teaching.
We willen ervoor zorgen dat het cliëntplan als ondersteunend wordt ervaren bij de dagelijkse zorg, waarbij we ook de mogelijkheden tot multidisciplinair werken gaan verbeteren.	Hier hebben wij aan gewerkt door trainingen aan teams in zijn geheel te geven en niet alleen aan persoonlijk begeleiders. Hierdoor is de kennis ook bij andere teamleden vergroot. Ook hebben wij het behandeldossier in Pluriform geoptimaliseerd, wat het multidisciplinair werken in het digitale cliëntdossier heeft doen verbeteren. Daarnaast hebben wij met elkaar vastgesteld wat wij verstaan onder multidisciplinair werken in het cliëntdossier, om vervolgens aan de leverancier te vragen het systeem aan te passen, zodat het nog meer ondersteunend is bij ons dagelijkse werk.
We willen de mogelijkheden van het cliëntportaal verder uitbreiden en ons daarnaast richten op een Pluriform-app voor cliënten, verwanten en medewerkers.	We hebben dit jaar onderzocht welke nieuwe mogelijkheden van het cliëntportaal een verbetering kunnen zijn. Omdat niet het cliëntportaal maar wel de app oplossing biedt tot gemakkelijker toegang tot het cliëntdossier en de app over meer interessante mogelijkheden beschikt, hebben we ervoor gekozen het cliëntportaal niet verder door te ontwikkelen en de app af te wachten.
We gaan in 2019 het jaargesprek 'Dit vind ik ervan!' in de teams implementeren. Vervolgens	In de zomer van 2019 is de jaarlijkse analyse geïntroduceerd. Teams hebben de opdracht gekregen om minimaal 1 keer per jaar de

willen we dit ook gaan doen op regio- en organisatieniveau.	gegevens op locatieniveau te analyseren en kunnen hierbij ondersteuning krijgen van de leerbegeleiders.
We zouden graag willen dat bij iedere regionaad een verwant betrokken is en doen ons best om verwanten zo veel mogelijk bij onze organisatie te betrekken.	We hebben onderzocht welke alternatieven er zijn voor ouderavonden en welke andere manieren kunnen zorgen voor meer interactie tussen de organisatorische eenheid en verwanten. In 2019 zijn daardoor door vrijwel alle locaties activiteiten georganiseerd met en voor cliënten en verwanten zoals ouderavonden, BBQ's, doe-dagen en andere vieringen. Bij twee locaties is een ouderraad gestart. Ook is een klankbordgroep voor de nieuwbouw gestart welke bestaat uit ouders. Hiernaast blijven regionaden actief in het bedenken van ideeën om nog meer betrokkenheid van verwanten op gang te brengen.
We gaan het komende jaar de Wet zorg en dwang implementeren en zorgen dat de registraties van vrijheidsbeperkende maatregelen goed geborgd blijven en mogelijk kunnen ondersteunen in de zoektocht naar alternatieven voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarnaast zorgen we ervoor dat de medewerkers goed toegerust zijn op dit gebied.	Eind 2019 zijn voor medewerkers uit alle teams informatiebijeenkomsten over de Wet zorg en dwang georganiseerd. Nog niet iedere begeleider zal precies op de hoogte zijn van de wet en de consequenties daarvan voor zijn functie, daar er alleen nog informatiebijeenkomsten zijn geweest en niet alle medewerkers daarbij aanwezig waren. Door de vertragingen in wet- en regelgeving is de landelijke E-learning eind december pas beschikbaar gekomen. Begin 2020 zal iedere medewerker deze kunnen/moeten volgen. Alle beschikbare materialen (brochures e.d.) staan in ons kwaliteitshandboek Prinsipedia en de procedures zijn aangepast. Ook het digitale cliëntdossier is aangepast waardoor medewerkers vanaf 2020 op efficiënte manier kunnen documenteren in Pluriform over onvrijwillige zorg. Pluriform specialisten zijn geschoold om de medewerkers hierbij te ondersteunen. Voor verwanten zijn er 3 informatiebijeenkomsten georganiseerd. Een groot deel van de medewerkers van wie de bekwaamheid nooit getoetst is, of de toets te lang geleden is uitgevoerd, is dit jaar alsnog geschoold en getoetst.

We willen meer gebruik maken van de participatiecirkel met als doel (nog) meer participatie van medewerkers.	Door een duidelijke taakverschuiving van de rol van de OR heeft men zich niet bezig gehouden met het gebruik van de participatiecirkel. Ook de rest van de organisatie heeft zijn aandacht hier niet naar uit laten gaan. Uiteraard is participatie op zich wel onder de aandacht geweest en daarmee is het middel minder belangrijk geworden.
Alle regiomanagers gaan met de teams in gesprek om te praten over de uitkomsten van het medewerkersonderzoek, om vervolgens minimaal twee verbetermaatregelen te formuleren die invloed hebben op de bevindingen uit het onderzoek.	De gesprekken hebben plaatsgevonden. Hierbij zijn onderwerpen die voortkwamen uit gesprekken met de vertrouwenspersoon en gaan over het aanspreken van collega's en ongewenst gedrag, meegenomen. Tijdens de gesprekken gaven medewerkers o.a. aan dat (organisatorische) werkdruk het belangrijkste item is dat voor verbetering vatbaar is. Ook zijn er teams die afstand ervaren tussen het team en de rest van de organisatie. In de regio waar dit speelt zijn de contactmomenten tussen het team en het regioteam (manager, gedragsdeskundige en teamcoach) vergroot, met als resultaat dat men steeds meer leert om het werk te organiseren en de lijnen met het regioteam korter zijn geworden.
We willen medewerkers beter toerusten en ondersteunen in het werken met cliënten met een complexe zorgvraag. We gaan ons opvangteam (voor schokkende gebeurtenissen) uitbreiden en gaan een intern interventieteam oprichten dat ondersteuning kan bieden als teams geen antwoord hebben op de vraag van de cliënt.	Dit jaar hebben we ATO (Actieve team Ondersteuning) opgericht dat teams ondersteunt bij hulpvragen van cliënten waar zij het antwoord niet (meer) op weten.
We gaan ons meer richten op de bedoeling van het reflecteren en minder naar de middelen die daarbij kunnen ondersteunen en als verplicht format worden ingezet.	Er is minder actief gestuurd op de verplichte inzet van de verschillende reflectiemiddelen. Wel hebben de teamcoaches met bijna alle teams een teamanalyse uitgevoerd waarbij zij met het team reflecteren op het functioneren van het team, om vervolgens te onderzoeken wat het team nodig heeft om zich te verbeteren.
We gaan ervoor zorgen dat het 'Teamgesprek functioneren' (weer) onder de aandacht komt van de teams.	In diverse regio's is aandacht besteed aan de teamreflectie. Er is o.a. gesproken over de meerwaarde van het reflecteren, zodat het 'Teamgesprek functioneren' niet als een verplicht nummer wordt gezien. Gebleken is dat

	niet alle teams gebruik maken van het format dat een aantal jaren geleden is bedacht. Afspraken hierover vinden plaats in het regioteam en worden afgestemd op wat op dat moment nodig is in het team.
We gaan onze zelforganisatie evalueren en ervoor zorgen dat dit organisatieprincipe beter tot zijn recht komt binnen onze organisatie.	Dit jaar is het onderwerp zelforganisatie besproken tijdens een 'Eigenwijze dag' die georganiseerd is door de OR. Tijdens deze dag is informatie verkregen over de ervaringen met zelforganisatie bij Prinsensichting. De OR heeft n.a.v. deze dag een advies uitgebracht en op basis daarvan zal in 2020 een voorstel worden gemaakt wat onder meer een plan van aanpak zal bevatten. Daarnaast is in opdracht van de Raad van Bestuur een onderzoek naar zelforganisatie uitgevoerd door de Vreelandgroep. Uitkomsten hiervan worden ook in 2020 gepresenteerd.
We gaan onderzoeken hoe we HKZ kunnen vervangen door het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en we gaan cliënten en medewerkers meer betrekken bij de totstandkoming van het kwaliteitsrapport.	Het onderzoek naar ons kwaliteitssysteem heeft plaatsgevonden en daarmee zijn de mogelijke risico's die het stoppen met HKZ-certificering met zich meebrengt in kaart gebracht. Advies hierover wordt in 2020 voorgelegd aan de directie en cliëntenraad. We hebben de bevindingen uit het kwaliteitsrapport van 2018 in een vroeg stadium gedeeld met betrokkenen en formuleerden samen met verwanten, cliëntenraad, OR en medewerkers uit alle lagen van de organisatie, doelstellingen en verbeteracties, die overgenomen zijn in het rapport.
We gaan onderzoeken hoe we teams meer inzicht kunnen geven in het doel van bepaalde middelen door opbrengsten hiervan aan hen terug te koppelen.	Vanaf 2019 wordt iedere maand een verslag gepresenteerd van de onderwerpen die zijn besproken in het directie-overleg. Daarnaast wordt ieder kwartaal een Q-rapportage op organisatieniveau geschreven die beschikbaar is voor medewerkers. Hierin staan de belangrijkste ontwikkelingen die plaatsvinden binnen de organisatie. Een andere bijdrage is dit kwaliteitsrapport dat iedere medewerker thuisgestuurd krijgt en uiteraard vindt er terugkoppeling plaats in de regio-overleggen die frequent in iedere regio plaatsvinden.

We starten een organisatieontwikkelingstraject. Het doel hiervan is om de organisatie verder te helpen bij de vraag: Hoe bereiden we onze organisatie voor op de toename van complexe zorgvragen?	Dit jaar zijn we een organisatieontwikkelingstraject gestart waar we in 2020 verder gevolg aan gaan geven. Het doel van het traject is om de organisatie verder te helpen bij de vraag: “Hoe bereiden we onze organisatie voor op de toename van complexe zorgvragen?”
We gaan onze incidenten volgend jaar melden in Pluriform. Dit is weer 1 systeem minder!	Het melden van incidenten in Pluriform vindt plaats per 1-1-19.

Bijlage 2: Doelstellingen 2020

In deze bijlage staat een opsomming van de doelstellingen voor 2020. Deze doelstellingen zijn eerder in dit rapport ook opgenomen maar in deze lijst is de prioritering hiervan aangegeven waarbij we meer prioriteit geven aan de doelstelling waarbij het resultaat direct van invloed is op de cliëntzorg.

1. Alle teams uit het primaire proces hebben op 1 augustus 2020 een analyse van de uitkomsten uit de 'Dit vind ik ervan!' gesprekken uitgevoerd. Aansluitend onderzoeken we hoe we de verbetermaatregelen die hieruit voortkomen op de verschillende niveaus kunnen borgen.
2. Teams ontwikkelen zich in het methodisch werken en organiseren. Zij krijgen ondersteuning van managers, gedragsdeskundigen, teamcoaches en Pluriform specialisten middels ondersteuningsrondes die worden georganiseerd in de regio's en minstens 1 keer per jaar per regio plaatsvinden.
3. Voor alle cliënten is uiterlijk 1 juni 2020 een cyclische planning van multidisciplinaire overleggen gemaakt waarin gesprekken met Persoonlijk begeleider, gedragsdeskundige en mogelijk andere betrokkenen geborgd zijn.
4. We ontwikkelen een taal en een methodiek, gebaseerd op Gentle Teaching, die toepasbaar is in de praktijk van diverse doelgroepen binnen Prinsenvestiging. Hiertoe is per 1 juni 2020 een werkplaats ingericht waarin medewerkers van Prinsenvestiging met elkaar (en externe onderzoekers) de methodiek van Gentle Teaching onderzoeken, door ontwikkelen en overdraagbaar maken naar collega's.
5. Vanaf het tweede kwartaal van 2020 analyseren de teams hun incidenten ieder kwartaal zelf en hangt deze analyse op teamniveau samen met de analyse op regio- en organisatieniveau.
6. De aanpassingen die de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen van ons vraagt zijn voor 1 juni 2020 geïmplementeerd.
7. Alle cliëntinformatie die nu nog elders opgeslagen is, is eind 2020 ondergebracht in de cliëntdossiers in Pluriform.
8. Eind 2020 hebben de teamcoaches het Teamgesprek Functioneren geëvalueerd en advies uitgebracht t.a.v. een gezamenlijk instrument en standaard werkwijze.
9. We plaatsen leerlingen alleen in teams die stabiel genoeg zijn om de leerling te kunnen begeleiden. Beoordeling hiervan vindt plaats onder leiding van de afdeling opleidingen.
10. In 2020 heeft de overgang plaatsgevonden van ons digitale kwaliteitshandboek naar de vernieuwde SAAS omgeving.
11. Eind 2020 heeft 90% van de medewerkers een persoonlijk ontwikkelpaspoort in Pitstop en kunnen zij alle leertaken daarin plannen en volgen.
12. We ontwikkelen een landelijk expertisecentrum Gentle Teaching in samenwerking met onze collega's van Zideris.
13. We leiden een groep cliënten op tot ervaringsdeskundige met als doel hen eind 2020 in te kunnen zetten bij diverse activiteiten, zoals voorlichting geven en andere zaken waarbij de rol van een ervaringsdeskundige van meerwaarde kan zijn.
14. Wij hebben de randvoorwaarden t.a.v. het project Flex-wonen in kaart gebracht en weten welke investeringen er nodig zijn om het project te kunnen realiseren.
15. De teams hebben informatie gekregen waardoor zij in staat zijn gesteld om het verschil tussen de verschillende methodieken te begrijpen en te weten voor welk doel een methodiek ingezet wordt.

Bijlage 3: Reflectie cliëntenraad

De cliëntenraad herkent de meeste instrumenten, rapportage over geprognostiseerde verbeteringen in 2019, maar kan het op het technische inhoudelijke vlak soms niet volgen, aangezien het vooral voor het personeel in te zetten instrumenten betreft.

De cliëntenraad is over het algemeen tevreden over de geleverde kwaliteit van zorg en vooral de inzet en passie van de medewerkers valt haar herhaaldelijk op; het betreft medewerkers die met hart en ziel verknocht zijn aan het verzorgende werk. Dat herbergt ook een risico in zich, dat de balans tussen werk en privé wel eens scheef kan komen te liggen, vooral als de werkdruk om de hoek komt kijken. Maar gelukkig is de Ondernemingsraad ook nadrukkelijk met dit onderwerp bezig.

Een waardevolle aanvulling op de informatie voorziening over de cliënt zijn de dagelijkse rapportages in het systeem Pluriform; deze voorzien duidelijk in een behoefte.

Wat wel opvalt is dat medewerkers het gesprek met verwanten soms als ingewikkeld ervaren. Over het algemeen is een verwant goed op de hoogte van het wel en wee. Gezien de jaren lange ervaringen probeert men relevante accenten in de verzorging te realiseren om een gelukkiger leven te effectueren.

Waar de cliëntenraad erg verheugd over is, dat er al in een vroeg stadium mogelijkheden zijn voor specifieke behandeling, zodat al op vroege leeftijd maatwerk geleverd kan worden. Daar heeft de cliënt jarenlang profijt van en kan in een latere levensfase problemen voorkomen. Wij zijn blij dat er zoveel aandacht is voor het behoud van ervaren personeel en de ontwikkeling van de medewerkers door specifieke scholing, hetgeen de kwaliteit van de zorg alleen maar positief kan beïnvloeden.

Toch heeft de cliëntenraad nog de nodige wensen en aandachtspunten om in 2020 voortvarend mee aan de gang te gaan en vorderingen te boeken.

Op het terrein van de directere vertegenwoordiging van de cliënten heeft de cliëntenraad uit hoofde van de per 1 juli 2020 in werking tredende Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg (WMCZ) een specifieke opdracht gekregen om aan te tonen dat bij de gegeven adviezen met de mening van de cliënten rekening is gehouden. Daartoe is van levensbelang dat de vertegenwoordiging op een lager niveau dan de cliëntenraad in de organisatie belegd wordt, en juist daar wringt de schoen. Ondanks herhaalde inspanningen is het nog niet gelukt op elk regioniveau dat geregeld te krijgen. Zelfs het dwingend opnemen in de functie beschrijving van de regiomanagers heeft tot nu toe onvoldoende zoden aan de dijk gezet. Wel is onlangs een projectgroep opgericht om hier schot in te krijgen, maar de vooruitzichten zijn niet bijster gunstig. Het op locatie niveau regelen van de medezeggenschap zal een hele tour zijn. De cliëntenraad beseft dat zowel directie als zij zelf hiervoor verantwoordelijkheid dragen, maar de animo, ook om tot de cliëntenraad zelf toe te treden is nagenoeg nul. Een doorn in het oog is dan ook de communicatie met de achterban. Daaraan gekoppeld kampt de cliëntenraad dus ook met haar zichtbaarheid. Het is tot haar leedwezen nog steeds niet gelukt een vaste plek in het lijfblad “de Klinker” te realiseren. Een prominentere plaats in het kwaliteitsrapport zelf kan zeker ook helpen. Ook daar moeten in 2020 vorderingen gemaakt worden en oplossingen voor komen mede gezien het feit dat het de MZR (het medezeggenschapsorgaan door cliënten) en de Ondernemingsraad wel is gelukt dit te bewerkstelligen. De MZR is een orgaan dat de cliëntenraad adviseert mede naar aanleiding van gevraagde adviezen, doch het wettelijke orgaan is uiteraard de cliëntenraad zelf.

Ontevreden zijn zowel cliënten, begeleiders als ook de cliëntenraad zelf over met name de wifi verbindingen. Hoewel dit probleem op het bordje ligt van Stichting de Opbouw en tal van verbeteringen met realisatie data zijn toegezegd, zijn er toch onvoldoende vorderingen geboekt.

Wat in alle sectoren van de gezondheidszorg speelt is het verminderen van de regeldruk. Daar is de Prinsenchurching gelukkig ook goed mee bezig. Wel zouden de cliënten erbij gebaad zijn dat de rapportage wordt gedaan op momenten dat er minder aandacht voor de directie zorg nodig is, bijvoorbeeld als de cliënten op bed liggen. Gelukkig hebben sommige medewerkers dat al op deze wijze zelf ter hand genomen.

De agressie is een regelmatig aandachtspunt. De CR wijst erop dat agressie niet zo maar uit het niets ontstaat, doch dat er voordien momenten zijn, dat de verzorgenden in het gedrag zoiets zouden moeten kunnen herkennen, als zij in staat zijn de cliënt goed te kunnen “lezen”. Hopelijk kan het systeem Fay een bijdrage leveren om escalaties te voorkomen.

Ook in 2020 zal de voortgang van de nieuwbouw op het terrein Kwadijkerpark onze aandacht krijgen en met name ook het plaatsingsplan. Want een belangrijk onderdeel van een gelukkig leven is de wijze waarop men woont en dat geldt zeker ook voor onze bewoners.

Wat de CR wel verontrust is het hanteren van bepaalde ongewenste omgangsvormen van intimidatie en pesten tussen collega’s onderling en tussen medewerkers en de leidinggevenden. Daar hebben het Ministerie van Sociale Zaken en de vakbonden samen de handen ineen geslagen om een stevig protocol te presenteren om dergelijk gedrag uit te bannen, zodat gekwalificeerde en gerespecteerde medewerkers niet vanwege een ondermaatse werksfeer de instelling de rug toe keren.

Tenslotte mist de CR toch enkele onderwerpen, die nadrukkelijk een plaats verdienen in dit rapport. Met name wordt dan gedacht aan:

- de geboden mogelijkheden en wensen voor vrije tijdsbesteding. Als men beseft met wat voor plezier een cliënt uitkijkt naar een toekomstige gebeurtenis (net zoals wij overigens), moet daarvan toch iets terug zijn te vinden in dit kwaliteitsrapport.
- de inzet van vrijwilligers (de kurk waarop het nodige van de kwaliteit van zorg drijft); het blijft slechts bij de vermelding van het aantal actieven; een veel te schrale waardering voor hun vrijwillige, maar niet vrijblijvende inzet.

Tevens zou het aanbeveling verdienen de activiteiten van de Stichting Beheer, hoewel geen onderdeel van de Prinsenchurching, te vermelden als een waardevolle (administratieve) ondersteuning en de medewerkers te verzoeken een bijdrage te leveren aan dit rapport.

Bijlage 4: Reflectie delegatie van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur

Het rapport is opgesteld op basis van het kader van het kwaliteitskader VG. In het rapport is het kwaliteitsbeleid over 2019 van Prinsenhof vastgelegd. De ordening van het rapport verloopt door de kwaliteit langs de lijn van de visie van Prinsenhof te leggen.

In lijn met het kwaliteitskader is aan de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur om reflectie verzocht op het rapport. Deze reflectie is a.d.h.v. onderstaande onderwerpen in een gezamenlijke bespreking vormgegeven.

- Wat is de grootste rem op het bereiken van je doelstellingen? Besproken is dat nemen en houden van regie belangrijke voorwaarde is voor de planning en organisatie in de teams en daarmee ook het behalen van de doelstellingen.
- SMART formuleren: De Raad van Toezicht vindt dat de doelen in het jaarplan meer SMART geformuleerd kunnen worden. Dit is in de definitieve versie van het rapport aangepast. In het algemeen is SMART formuleren van doelen niet eenvoudig, dat geldt ook voor de doelen in het cliëntplan. De medewerker wordt geholpen door de gedragsdeskundige met de SMART formulering. Wat levert het op? Hoe ziet de fasering eruit? Dit is overigens nooit klaar, het heeft doorlopend aandacht en begeleiding nodig.
- Visie op kwaliteit. De kracht van het rapport is tevens een valkuil. Het is een uitgebreid document met veel facetten en het geeft een mooi beeld. De vraag dient zich wel aan; wat is nu de echte visie op kwaliteit? En vervolgens ;wat merken de cliënten ervan? De Raad van Toezicht adviseert met name dat laatste ook in het kwaliteitsrapport voortaan te vermelden.
- Continuïteit in rapportages. Hoe kan voorkomen worden dat zaken wegzakken zoals bv. de aandacht voor Gentle Teaching en het dossier en zelforganisatie. Hoe houdt men continu aandacht voor het grote plaatje?
- Prioritering maken in doelen 2020. Geadviseerd wordt om in het overzicht van doelen een ordening te maken waardoor helder is welke doelen direct effect hebben op de cliënt en welke doelen meer ondersteunend zijn aan het proces. Dit is aangepast in de definitieve versie van het rapport.