



Kwaliteitsbeeld Prinsenstichting 2023

**'Kwaliteit, de weg die we
met elkaar bewandelen'**

Prinsen*stichting*

www.prinsenstichting.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord

'Wat betekent kwaliteit van zorg voor jou?' Tijdens de dialoogsessie met cliënten, verwanten en collega's hebben we geprobeerd deze vraag te beantwoorden. Ruud Piera, directeur Prinsenstichting en Michaëla, ervaringsdeskundige, gaan samen de dialoog aan om te achterhalen wat dit voor hen betekent.

Ruud: Kwaliteit van zorg is meer dan alleen voldoen aan de basisbehoefte. Het draait om het bieden van zorg met passie, interesse en échte aandacht.

Michaëla: Echte aandacht is heel belangrijk! Zo weet je dat er naar je geluisterd wordt. Je neemt samen beslissingen en vult niet iets in voor de ander. Dan behandel je elkaar als gelijken.

Ruud: Om te begrijpen wat een cliënt nodig heeft, is de juiste opleiding en deskundigheid niet altijd voldoende. Het is vooral de bereidheid om te communiceren op het niveau van de cliënt waarin het verschil gemaakt wordt. Soms is praten voor een cliënt moeilijk of zelfs onmogelijk. Ook dan moet er een vorm van dialoog worden gevonden.

Michaëla: Sommige cliënten hebben wat meer tijd nodig om iets te begrijpen of te verwerken. Dan is het prettig als de begeleider dat begrijpt. Het helpt natuurlijk wel als je een klik met elkaar hebt. Maar het is vooral belangrijk dat je eerlijk tegen elkaar bent. We hebben allemaal wel eens een dag waarop het niet zo goed gaat.

Ruud: Daarom is Gentle Teaching ook zo belangrijk voor ons. Niet alleen in relatie met cliënten, maar ook met verwanten, derden en elkaar. Zo creëren we een omgeving waar iedereen zich veilig, geliefd en gewaardeerd voelt, in verbinding met elkaar. Alleen als we voor elkaar openstaan en elkaar ondersteunen, kunnen we de beste zorg bieden.



Michaëla,
Ervaringsdeskundige

Ruud Piera,
Directeur

Inleiding en leeswijzer

Net als vorig jaar hebben we ter voorbereiding op het maken van dit kwaliteitsbeeld dialoogsessies gehouden. Cliënten, verwanten en medewerkers zijn met elkaar de dialoog aangegaan over onze kwaliteit van zorg. Dit heeft ons weer veel waardevolle kennis en inzicht gebracht. Dit werd bevestigd door de oproep van deelnemers om dit ook in de toekomst te blijven doen.

Het met elkaar in dialoog gaan past goed bij Prinsenstichting. Onze ondersteuningsvisie is tenslotte 'Van jou wil ik leren'. Reflectie en feedback zijn essentieel om te blijven ontwikkelen en de kwaliteit van zorg en leven verder te verbeteren. Het is daarom noodzakelijk en waardevol om met elkaar in gesprek te blijven. We voeren de dialoog op vele manieren, bijvoorbeeld in de driehoek, in teamgesprekken, in de medezeggenschapsraad, in de cliëntenraad en in de regio's. Kwaliteit maken we met elkaar.

De uitkomsten van de dialoogsessies hebben antwoord gegeven op de volgende twee vragen:

1. Wat gaat er goed?
2. Wat kan beter?

Aan de hand van deze inbreng heeft dit kwaliteitsbeeld vorm en inhoud gekregen. De doelstelling van dit kwaliteitsbeeld is in de eerste plaats inspireren en stimuleren tot reflectie, leren en verbeteren. Daarnaast willen we laten zien hoe wij de kwaliteit van zorg vormgeven; transparant en herkenbaar voor betrokkenen.

Reikwijdte

De reikwijdte van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft formeel betrekking op zorg binnen de Wet langdurige zorg (Wlz). Ons rapport gaat over alle cliënten die zorg of behandeling ontvangen in het kader van zowel Wlz, Jeugdwet als de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Zorggroep De Opbouw

Prinsenstichting is één van de zorgorganisaties van Zorggroep De Opbouw, een landelijke stichting die gericht is op het verlenen van zorg aan ouderen en mensen met een verstandelijke beperking.

Leeswijzer

Het kwaliteitsbeeld 2023 begint met een paragraaf 'Dit is Prinsenstichting', dan volgt een paragraaf over Gentle Teaching.

Voor de drie bouwstenen van het Kwaliteitskompas, persoonsgerichte zorg, onderzoek naar ervaring van cliënten en professionele ontwikkeling, is een vaste indeling:

- **Inleiding met cijfers**
- **Stand van zaken met betrekking tot wat we van plan waren en wat ons nog te doen staat**
- **Uitlichting van een onderwerp**

Daarna volgt een paragraaf over onze cyclus met betrekking tot reflecteren, leren en verbeteren. We eindigen dit kwaliteitsbeeld met de reflecties van onze cliëntenraad, ondernemingsraad en de raad van toezicht en de raad van bestuur.

Ambities Prinsenstichting

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:

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

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

Dit is Prinsenstichting

Expert in complexe gehandicaptenzorg

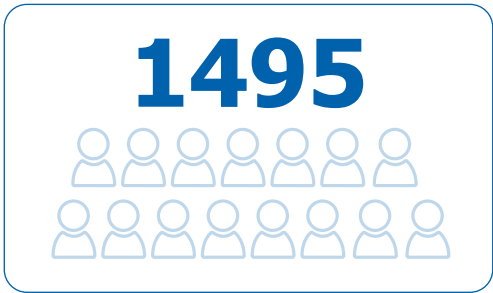
Prinsenstichting biedt hulp in de vorm van behandeling, dagbesteding, begeleiding en wonen aan mensen met een verstandelijke beperking in Noord Holland, met nadruk op Zaanstreek-Waterland. Daarbij richten we ons op mensen met een zeer intensieve complexe hulpvraag. Bij mensen met een verstandelijke beperking en een complexe zorgvraag is sprake van een combinatie van verschillende problemen die zich uit in (ernstige) gedragsproblemen. Voorwaarde voor het leveren van complexe zorg is het vermogen om de zorg af te stemmen op de individuele behoefte van de cliënt.



Extramurale individuele begeleiding



Medewerkers in 2023 (incl. in- en uit dienst)



De regio's die Prinsenstichting bedient:

Zaanstreek Waterland, met woonlocaties en dagbehandeling en dagbestedingslocaties. In Noord-Holland-Noord Behandelcentrum De Schar in Schagen (verblijf met behandeling) en het 'Regioplein' uitstroom naar zelfstandig wonen.

Daarnaast bedient Prinsenstichting geheel Noord-Holland (de regio's; Zaanstreek-Waterland; Amsterdam; IJmond; Alkmaar; West Friesland en Noord Holland Noord) met gespecialiseerde (L)VG zorg en Expertise centrum Zodiak in Purmerend.

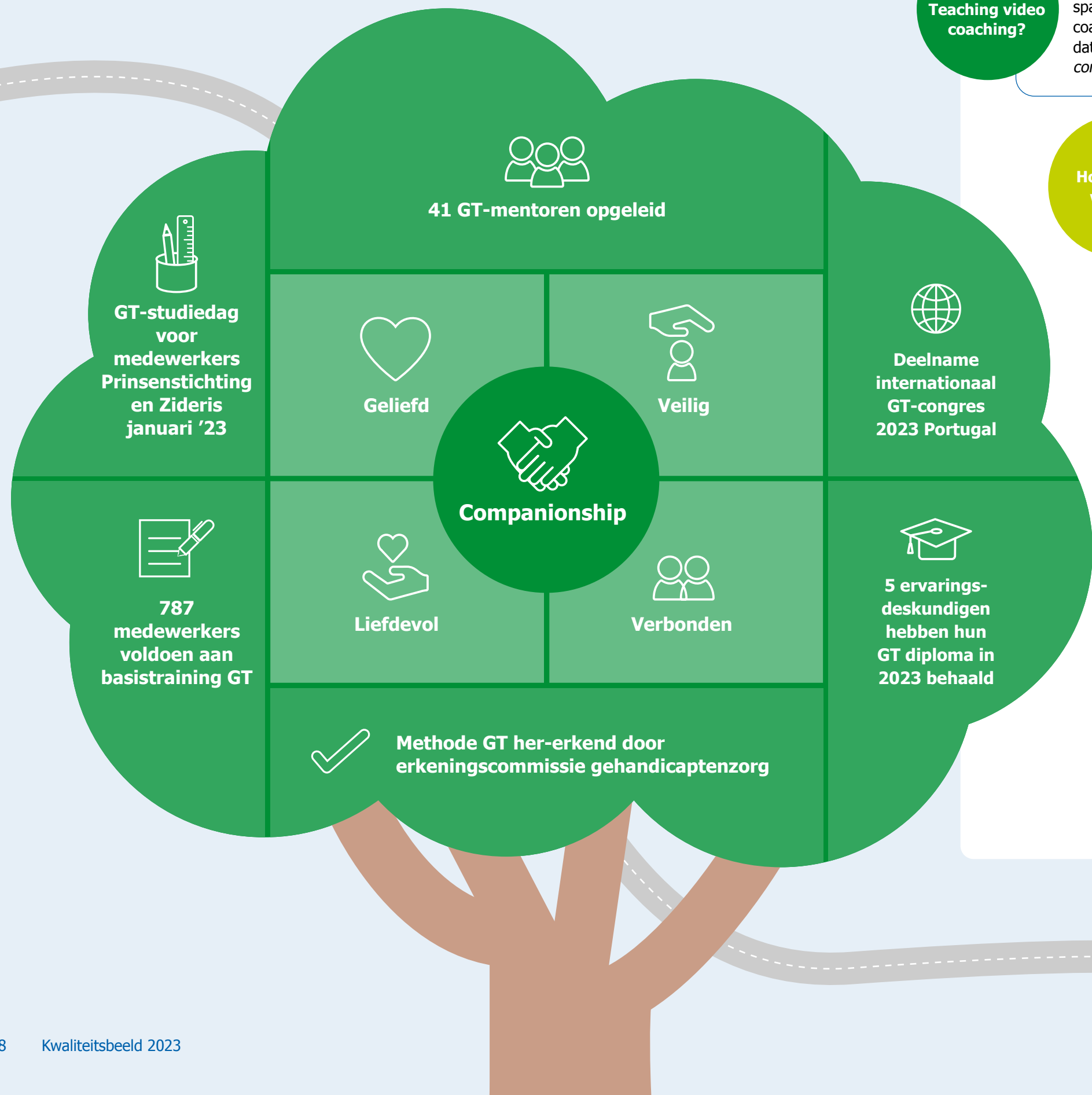
Voorzieningen in de regio:

Verblijf met behandeling	Schagen
Verblijf	Purmerend, Zaanstad, Wormer, Schagen
Behandeling	regio Noord-Holland
Dagbehandeling	Purmerend, Edam-Volendam
Dagbesteding	Purmerend, Zaanstad, Wormer, Schagen
Begeleiding	regio Noord-Holland
Kort verblijf	Purmerend
Gezinshuizen	Purmerend, Edam-Volendam, Dijk en Waard



Gentle Teaching

Gentle teaching is onze grondhouding in de relaties met cliënten, verwanten en met elkaar.



Praktijkonderzoek: wat is het effect van Gentle Teaching video coaching?

Wat is Gentle Teaching video coaching?

Gentle Teaching video coaching (GTvc) is een, binnen Prinsenhof, nieuw ontwikkelde interventie. Het is een kortdurend coachings traject, in te zetten bij spanningsvolle contactmomenten tussen cliënt en begeleider. In GTvc analyseren coaches samen met de begeleiders videobeelden van contactmomenten. Uniek is dat de nadruk ligt op positieve (ontspannen) contactmomenten; van hieruit wordt *companionship* versterkt en uitgebreid om spanning te verminderen.

Hoe meten we dit?

In januari 2022 is praktijkonderzoek gestart naar het effect van GTvc bij volwassenen met een verstandelijke beperking en hun begeleiders. Aangezien er nog geen wetenschappelijk onderzoek is gedaan naar GTvc, gaat het praktijkonderzoek op kleine schaal de diepte in: bij vier teams is een GTvc traject gevolgd en gemeten. Het totale traject (2 teambijeenkomsten en per begeleider 3 coaching sessies) duurt 16 weken met 8 weken later een extra eindmeting. Naast het gebruik van GT-vaardigheden door de begeleider en ervaren *Companionship* door de cliënt en geobserveerde spanning, meten we ook de fysiologische spanning via wearables (HUME).

Wat zijn de eerste resultaten?

Het laatste traject is eind 2023 afgerond. We zien dat de ervaren spanning afneemt bij cliënten en begeleiders, een groei in alle onderdelen van Gentle Teaching bij de begeleider en *Companionship* bij de cliënt. Eén van de deelnemende cliënten bevestigt de resultaten; zij vertelt dat begeleiders beter naar haar zijn gaan luisteren en ze meer het gevoel heeft dat ze bij hen terecht kan. Een GTvc-coach betrokken bij deze casus vertelt dat het samen terugkijken van beelden mooie momenten oplevert:

“Ik vind het zo mooi wat de deelnemers ontdekken. Je ziet de begeleider veranderen, maar ook de cliënt”

Het praktijkonderzoek wordt uitgevoerd als onderdeel van Simone Schipper's promotie onderzoek bij de vrije Universiteit naar de effecten en toepassingen van Gentle Teaching binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking.

Persoonsgerichte zorg | zoveel mogelijk eigen regie!

Overzicht in cijfers

Soort incident	2022	2023
Vallen	371	406
Medicatie	721	667
Zelfverwonding	893	704
Fysiek agressief gedrag	4566	5579
Weglopen/vermissing	434	360
Verbaal agressief gedrag	1289	1586
Suicide	28	57
Verslikking/verstikking	60	58
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	193	125
Anders	982	1042
Totaal	9537	10583



Onze ambitie is een zinvol leven voor de cliënt, waarbij wij streven naar een plezierig bestaan als burger in de samenleving met maximale eigen regie. Om hier zo goed mogelijk uitvoering aan te geven werken wij zo veel mogelijk samen met cliënten en verwanten en betrekken hen bij de dingen die wij doen. Het maken van plannen en afspraken doen we samen en we evalueren deze regelmatig met elkaar. Dit noemen wij het werken in de driehoek. Cliënten praten daarnaast ook mee op teamniveau bij wonen en dagbesteding en op organisatieniveau in de medezeggenschapsraad. Bij Prinsentichting hebben wij opgeleide ervaringsdeskundigen. Zij praten op verschillende momenten mee en leren ons wat het betekent om een cliënt te zijn binnen onze organisatie. Dit past heel goed bij onze ondersteuningsvisie: 'Van jou wil ik leren'.



10583

Er zijn 10583 incidenten gemeld. In vergelijking met 2022 is er een stijging van het aantal meldingen. Met name bij 'fysiek agressief gedrag', 'suicide' en 'verbaal agressief gedrag' is een toename. In de tertiaalanalyses zien we dat na een afname, het aantal medicatie-incidenten weer aan het stijgen is. Het totaal aantal meldingen is ten opzichte van 2022 gedaald, maar de stijgende trend in 2023 maakt dat verbeteracties nodig zijn.

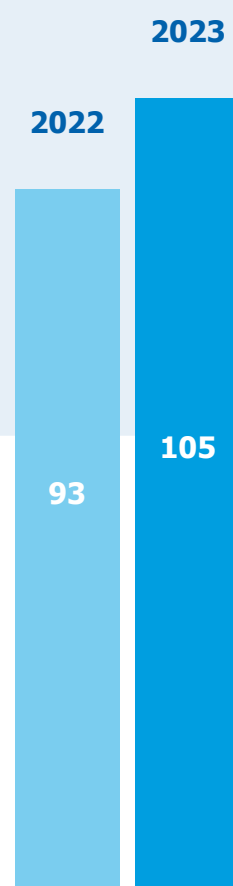


Mogelijke oorzaken van het aantal incidenten zijn:

- Incidenten nemen toe bij een onrustige groepsdynamica.
- Continuïteit en deskundigheid binnen het team heeft invloed op de cliënten en het aantal incidenten.
- Een toename van incidenten kan ontstaan doordat de doelgroep complexer wordt.

Ingezette verbetermaatregelen zijn:

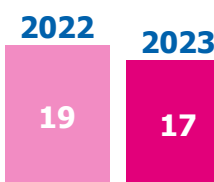
- Bewuster handelen en begeleiden middels Gentle Teaching, Video Interactie Begeleiding en coaching on the job.
- Multidisciplinair overleg, gedragsanalyses en teamoverleggen over beeldvorming en bespreken van handelingsadviezen.
- Meer duidelijkheid en structuur bieden aan cliënten en beter aansluiten bij de beleving en persoonsbeeld van de cliënt.



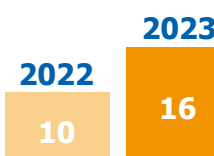
MIM

Er zijn 105 incidenten medewerkers gemeld. De meeste meldingen ging over 'ongewenst gedrag' en 'anders'. In veertien meldingen was er sprake van een gevaarlijke situatie.

Klachten Intern



Er zijn in 2023 zeventien klachten intern ingediend, hiervan zijn er tien door middel van een gesprek afgehandeld en één klacht loopt nog. Zes klachten zijn doorgestuurd naar het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg



CBKZ

Naast de zes klachten die Prinsentichting heeft doorgestuurd, heeft het CBKZ tien klachten direct van de klagers ontvangen. Het CBKZ had nog twee klachten uit 2022 in behandeling. Het totaal aantal klachten dat het CBKZ behandelde in 2023 is daarmee achttien. Er zijn veertien klachten afgehandeld. Bij zeven klachten heeft de klager geen reactie meer gegeven waardoor de behandeling stopte, zeven klachten zijn afgehandeld. Vier klachten worden meegenomen naar 2024.

Klachten gingen over het beleid, zoals onvrede over een overplaatsing of de woonsituatie, communicatie en bejegening en begeleiding. Er zijn door het CBKZ in 2023 geen bijzonderheden geconstateerd. De klachtenfunctionaris heeft geen specifieke aanbevelingen en aandachtspunten.



Wzd

Maatregel/aantal cliënten	2022	2023
Beperkingen het eigen leven in te richten	38	30
Beperken bewegingsvrijheid	51	60
Beperken ontvangen bezoek	2	2
Controle op gedrag-beïnvloedende middelen	0	0
Insluiten	78	65
Onderzoek aan kleding of lichaam	1	1
Onderzoek van woon- en verblijfruimte	0	2
Toediening van vocht, voeding en medicatie	50	49
Uitoefenen van toezicht	8	5

Dit zijn de cijfers van T3. Een uitgebreide Wzd-analyse is vanaf 1 juli op onze website beschikbaar.

De cliënt-vertrouwens-persoon Wzd



De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft in 2023 zes cliënten ondersteund bij totaal tien kwesties. In 2022 zijn twaalf cliënten ondersteund bij zestien kwesties.

Ervaringsdeskundigen

In 2023 waren er:



7 ervaringsdeskundigen



1 coach



1 vlogmaker

Wat hebben de ervaringsdeskundigen gedaan:

Intern

Een rondleiding en een presentatie gegeven aan een zorgteam uit IJsland.

Meegewerkt aan de visitatie van Esdege Reigersdaal aan Prinsenstichting.

Ondersteunen tijdens banenmarkten.

Rondleiden van het zorgkantoor.

Vlogs gemaakt en artikelen gepubliceerd in de Klinker en de Prins.

Tijdens regio-overleggen presentaties gegeven om zich meer zichtbaar te maken.

Dialogsessies bijgewoond.

Samenwerken met educatie en job coaches.

Meedenken over onderzoeken binnen de stichting. Bijvoorbeeld over de implementatie van palliatieve zorg, zaken als privacy en meegewerkt aan het kwaliteitsbeeld.

Gesprek met de directeur gehad.

Presentatie gegeven aan bewegingsgroep, stagiaires en nieuwe medewerkers.

Extern

Presentaties gegeven over ervaringsdeskundigheid. O.a. aan het ROC en Rhino.

In Amsterdam een excursie gedaan samen met medewerkers van Vattenfall om meer inclusie te bewerkstelligen voor met mensen een beperking.

Naar Den Haag geweest op uitnodiging van het Ministerie van Sociale zaken, meegepraat over diverse thema's zoals eenzaamheid, inclusie, discriminatie, inkomen en werk.

Ondersteund op de Martin Luther King school.

De landelijke ervaringsdeskundigen dagen in Utrecht bezocht.

Zorgdag in Wormer bezocht.

Samenwerking met stichting Prokkel om meer inclusie voor mensen met een beperking te krijgen binnen onze maatschappij.

Op drie verschillende plekken ondersteund op het stembureau tijdens de landelijke verkiezingen.

Ervaringsdeskundigen:

"In 2023 hebben we contact gelegd met verschillende groepen op Kwadijkerpark om stappen te maken om op groepen te werken. Daar gaan we in het voorjaar van 2024 mee beginnen".

Coach:

"Er zijn drie nieuwe ervaringsdeskundigen gestart met de opleiding om ervaringsdeskundige te worden. Zij zijn eind februari / begin maart klaar".

Overzicht stand van zaken

Zo willen we werken

- Met een cliëntplancyclus: elke cliënt heeft een cliëntplan met doelen en acties. Het cliëntplan wordt twee keer per jaar geëvalueerd.
- Vanuit de driehoek: samen met cliënten en verwanten geven wij de zorg vorm.
- In dialoog over onze zorg: in overleg met cliënten in (online) vergaderingen, in de medezeggenschapsraad en in de cliëntenraad.
- Op methodisch wijze: volgens de integrale kwaliteitscyclus.
- Op basis van de methodieken: Gentle Teaching, LACCS, Geef Me De 5.
- Op basis van medezeggenschap van cliënten en verwanten: die recht doet aan de participatie van de individuele cliënt tot en met de formele medezeggenschap en die past bij de cultuur van Prinsensichting en de geldende wetgeving.

Wat waren we van plan?

- Wij stimuleren het gesprek in de driehoek en hebben aandacht voor de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning vanuit de driehoek.
- 80% van de cliëntplannen is binnen zes maanden geëvalueerd en akkoord.
- We geven de medezeggenschap van cliënten verder vorm.
- HUME implementeren in de zorg bij tien cliënten, en het introduceren van andere technologie in de zorg.
- We stimuleren en monitoren het methodisch werken rondom de zorg van de cliënt.
- We onderzoeken de medicatieveiligheid en gaan dit verbeteren en borgen in de organisatie.

Wat hebben we gedaan?

- Het productenboek met een overzicht van de interventies per doelgroep opgesteld.
- Voorbereidingen gedaan om te gaan werken met Zorgpaden.
- Er is het laatste kwartaal van 2023 een nauwere samenwerking ontstaan tussen de MZR en de cliënten/verwantenraad.
- Er is een nieuw format van het analyseformulier in gebruik genomen. Hierdoor worden de analyses concreter en ontstaat er meer inzicht in de incidenten en onvrijwillige zorg.
- 48% van de cliëntplannen is binnen zes maanden geëvalueerd en van een akkoord voorzien.
- 67% van de plannen is geaccordeerd en jonger dan een jaar.

Dit staat ons te doen

- Alle data over medicatieveiligheid uit onderzoeken bundelen in het project Medicatieveiligheid om zo de medicatieveiligheid te verhogen en de stijgende trend in medicatie-incidenten te remmen.
- De registratie van cliëntplannen actualiseren zodat de data representatief zijn.
- Inzet van technologie verder uitbreiden.
- Implementeren van de Zorgpaden.

"Zorgtechnologie is ontzettend leuk"



"Inzet van zorgtechnologie is ontzettend leuk. Het levert veel inzichten op. Cliënten beleven er plezier aan en het is voor medewerkers interessant om te ontdekken wat zorgtechnologie te bieden heeft." Dat blijkt uit het project PRO van Prinsensichting, Raphaëlstichting en Odion, vertelt projectleider bij Prinsensichting.

Een pratend fotoalbum, met gesproken teksten door familieleden. Een akoestische stoel, met muziek om mee te zingen en bewegen. Een soort hometrainer met fietslabyrint, waardoor je virtueel door bijvoorbeeld de straten van je geboortedorp fietst. Of een knuffelaap die je een verhaaltje voor het slapen gaan vertelt. Het zijn een paar voorbeelden van zorgtechnologie. De projectleider vertelt er enthousiast over. "Mooi is ook de VR-bril met rustgevende vissen en leuke olifanten. Je krijgt de bril bijna niet meer af bij de jongen die dat gebruikt, zo geniet hij ervan."

Meer zelfstandigheid

Inzet van zorgtechnologie kan één van de antwoorden zijn op de krappe arbeidsmarkt en tegelijkertijd de kwaliteit van leven van cliënten vergroten. 'Iedere cliënt heeft recht op bewezen effectieve technologie die zelfstandigheid vergroot, aansluit bij wensen, behoeften en ondersteuningsvraag en die de inzet van professionele ondersteuning vermindert', is de gedachte achter het project. 'Samen zoeken we in de praktijk uit wat goed werkt.' Er wordt in kaart gebracht wat binnen Prinsensichting al aanwezig is. Bijvoorbeeld een crdl (een muziekinstrument dat reageert op aanraking), de slimme sok, tovertafels, digiborden. "We kunnen elkaar daarmee helpen. Bijvoorbeeld door iets te lenen, uitproberen voordat je het aanschaft of aan een andere locatie te geven als je het niet meer gebruikt. Het kost natuurlijk even tijd om met de apparaten vertrouwd te raken, maar daarna levert het veel op. Cliënten, verwanten en collega's die ervaring opdoen met zorgtechnologie zijn heel vaak enthousiast."

Onderzoek naar ervaring van cliënten

Waardevolle inzichten

Om de cliëntervaringen in beeld te brengen werken we met Dit vind ik ervan!, waarin de cliënt in dialoogvorm aangeeft hoe hij de zorg op diverse gebieden ervaart. Voor cliënten die niet zelf in dialoog kunnen, gebruiken we 'Ik toon'. Hierin gaan we samen met de verwant in gesprek over wat de cliënt laat zien. Daarnaast hanteren we 'Ik zie en vertel', waarbij de verwant vertelt wat belangrijk is voor de cliënt.



Overzicht stand van zaken

Zo willen we werken

- Op onderzoekende wijze gesprekken voeren met cliënten.
- Met alle cliënten jaarlijks een DVIE!-gesprek voeren.
- De uitkomsten van DVIE! in het cliëntdossier opnemen.
- De uitkomsten van DVIE! gebruiken bij het opstellen van het cliëntplan.
- De uitkomsten van DVIE! bespreken in teamgesprekken en zo nodig verbeteracties formuleren en uitvoeren.

Wat waren we van plan?

- Stimuleren van het voeren van DVIE!-gesprekken, het vastleggen van de resultaten en het gebruiken van de resultaten om de zorg vorm te geven.
- Onderzoeken op welke wijze wij de DVIE!-gegevens op organisatieniveau kunnen verkrijgen en kunnen analyseren voor kwaliteitsverbetering op organisatieniveau.
- Best practices over DVIE! delen met medewerkers.

Wat hebben we gedaan?

- Onderzoek naar DVIE! gegevens op organisatieniveau.
- Organisatiegegevens geanalyseerd en opgenomen in de T-rapportages.
- Informatie over DVIE! onder de aandacht gebracht bij medewerkers door een artikel in Klinker met een best practices.
- Deelname landelijke DVIE!-bijeenkomsten om kennis te delen.

Dit staat ons te doen

- De PDCA-cyclus van DVIE! in de organisatie stimuleren.
- Het belang en de mogelijkheden van DVIE! onder de aandacht van de teams brengen.
- Het vastleggen van de gegevens in het systeem verder verbeteren.

Medewerker:

"Door de training weet ik beter hoe de dialoog aan te gaan"

Client:

"Ik vind het belangrijk dat DVIE! wordt gedaan, ik kan dan praten over wat ik graag wil en moeilijk vind' belangrijk vind"

Medewerker:

"Ik begrijp wel dat het belangrijk is, maar het voelt toch als een moetje, dat we weer iets in het systeem moeten zetten, ik heb liever aandacht voor de cliënten"

Client:

"Ik voel mij gehoord: ik kan zelf dingen bedenken en aangeven"

Medewerker:

"Je volgt de cliënt in plaats van een vragenlijst waar de cliënt jou volgt"

Client:

"Ik kan kleine keuzes maken, wanneer dit niet lukt helpt begeleiding mij"

Professionele ontwikkeling | volop in beweging!

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Om te kunnen werken met de diverse doelgroepen zijn er verschillende vereisten die er gesteld worden aan een functie. Medewerkers worden door Prinsenchting gefaciliteerd om een opleiding te volgen. Het gaat dan over de basis beroepskwalificaties. Voor veel sollicitanten is dit gegeven een goede reden om bij Prinsenchting te willen werken. Ook als het gaat over het aanbieden van vervolgoopleidingen voor aansluitende functies.

Daarnaast wordt er veel geïnvesteerd in Leren & Ontwikkelen (L&O) in de werksituaties. Hiervoor zijn tientallen interne programma's beschikbaar. Iedere medewerker heeft hiervoor de beschikking over een zogenaamd 'kwaliteitspaspoort', passend bij de werkplek van de medewerker. In dit paspoort is vastgelegd welke L&O taken er zijn uit te voeren. Daarnaast zijn er diverse thema's die vrij beschikbaar zijn om uit te voeren. Dit wordt gefaciliteerd in onze digitale leeromgeving 'PitStop'.

In een jaarlijkse cyclus wordt het proces van L&O uitgevoerd; vanuit het teamgesprek functioneren, jaarplannen en de beleidsagenda wordt gekozen welke thema's uitgevoerd worden. Het werken met het kwaliteitspaspoort is in 2023 nog een nieuw element voor medewerkers. In de praktijk is te zien dat de vulling van het kwaliteitspaspoort per team steeds meer op maat gemaakt kan worden.



Prinsenchting heeft een lange traditie als leerbedrijf en dat zit in onze genen.

Jonge mensen die na de middelbare school kiezen voor een beroepsopleiding, MBO en HBO, vinden bij ons gemakkelijk een plek om hun praktijkstage te doen. Vaak zien wij hen, na het afronden van de studie terug, om bij ons te komen werken. Mogelijkheden voor werken én leren zijn er ook. Meer dan 200 medewerkers volgen een beroepsopleiding. Regelmatig zijn dat ook vervolgoopleidingen in het kader van loopbaanplanning.

Maatwerk is belangrijk. Voor zij-instromers die van een ander beroep naar het werken in de gehandicaptenzorg komen zijn er verschillende mogelijkheden. Prinsenchting biedt hiervoor verkorte opleidingen aan in samenwerking met MBO en HBO scholen.

De ontwikkeling van cliënten én medewerkers is de kern van onze visie. De titel van onze ondersteuningsvisie is daarom: 'Van jou wil ik leren'. Het van elkaar willen leren is belangrijk om te kunnen blijven groeien.



Overzicht stand van zaken

Zo willen we werken

- Wij willen zinvol werk voor de medewerker, omdat wij geloven dat een optimale bijdrage leveren alleen mogelijk is als je werk ertoe doet.
- We willen medewerkers in staat stellen om steeds mee te bewegen met de ontwikkelingen en opgaven in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking.
- We willen medewerkers binden en boeien en de juiste randvoorwaarden voor vitaliteit en gezondheid bieden om duurzame inzetbaarheid te waarborgen.
- Teams werken zelforganiserend.

Wat waren we van plan?

- De kennis- en kundelijnen verder inrichten en door ontwikkelen, alsmede het vergroten van de vakbekwaamheid.
- De vereiste trainingen / cursussen voor de ondersteunende diensten in het kwaliteitspaspoort verwerken.
- Doorontwikkelen van het kwaliteitsmanagementsysteem en dit implementeren.
- Verder vormgeven aan de HR-strategie en het HR-beleid met daarin ontwikkeling van persoonlijk leiderschap op loopbaan en duurzame inzetbaarheid.
- PitStop voor alle medewerkers beschikbaar maken.
- Een loopbaancentrum starten en loopbaanpaden beter zichtbaar maken.
- Ontwikkeling van beleid voor het behoud en de doorstroom van medewerkers en aandacht voor preventie met gericht beleid voor de verschillende generaties in de organisatie preventie op uitstroom en uitval.
- Gentle Teaching bij medewerkers onderling zichtbaar maken.
- Vrijwilligers werven en binden.

Wat hebben we gedaan?

- PitStop is voor alle medewerkers beschikbaar.
- De kennis- en kundelijnen zijn ingericht en worden nog door ontwikkelt
- De funding van HR&O is opnieuw vormgegeven en verstevigd.
- Voor de verbinding met de vrijwilligers zijn thema-avonden gehouden en een vrijwilligersavond.
- Het kwaliteitsmanagementsysteem geëvalueerd.
- Extra aandacht voor reflectie in de Week van de reflectie.

Dit staat ons te doen

- Het kwaliteitsmanagementsysteem doorontwikkelen en implementeren.
- Inzetten op het werven van vrijwilligers.
- Inzetten op Gentle Teaching tussen medewerkers.
- Evalueren van de zelforganisatie.
- Verder inrichten en vormgeven van loopbaanpaden voor medewerkers; van onboarding en inwerken naar leer en ontwikkelmogelijkheden.
- Het verder inrichten van verdiepende en vakinhoudelijke scholing.
- De kwaliteitspaspoorten verder op maat maken op team en individueel (functie) niveau. Het kwaliteitspaspoort ondersteunende diensten is in ontwikkeling.
- E-learning lessen deels gecombineerd inrichten; de e-learning gecombineerd met bijeenkomsten over een onderwerp.

Overzicht in cijfers

Algemeen verplichte interne scholing	Percentage gevolgd
AVG	79%
Wzd	41%
BHV	33%
Medicatie	70%
PVT/HBV (Persoonlijke Veiligheid Technieken / Humane Begeleiding Vaardigheden)	30%
Infectiepreventie	36%

Afdeling Opleidingen sloot aan bij de dialoogsessie.

De senior opleider, Gelbert Kok vertelt:

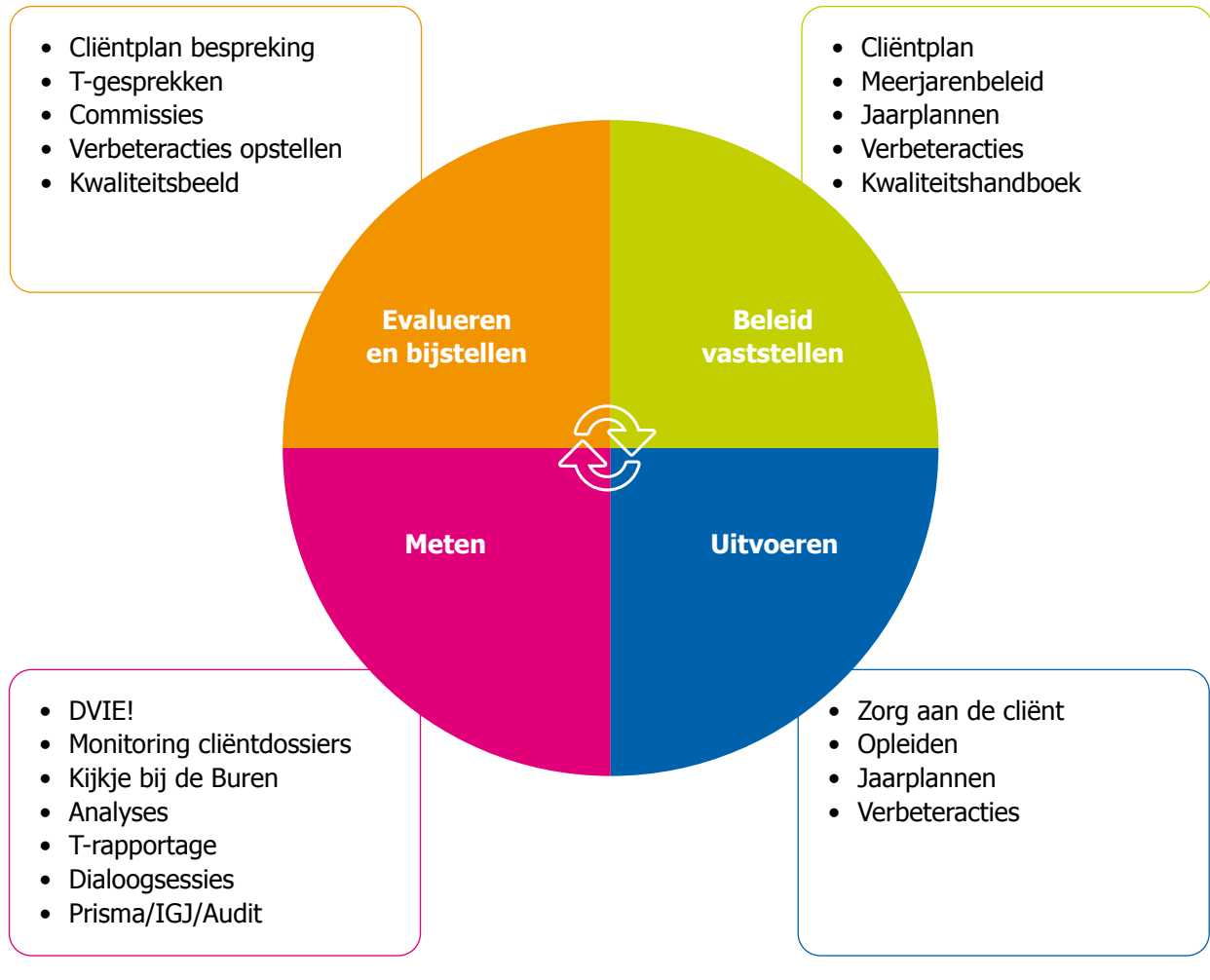
“De dialoogsessie over de onderwerpen Leren & Ontwikkelen en het Kwaliteitspaspoort heeft veel positieve feedback opgeleverd voor het team Opleidingen. Met name over het Kwaliteitspaspoort is dat in zekere zin verrassend omdat er ook wel enkele kritische geluiden waren te horen. Regelmatige gebruikers zijn echter positief over de inhoud en zien graag aanvullingen toegevoegd.”

“Ten aanzien van de inhoud wordt bevestigd dat er grote behoefte is aan verdiepende trainingen voor het werken in complexe ondersteuningssituaties. In 2024 verwachten wij daar al snel een aanbod in te kunnen doen. Om te beginnen met het programma dat nu in samenwerking met Odion en Raphaelstichting is gemaakt.”



Reflecties, leren en verbeteren | een cyclus

PDCA-cyclus binnen Prinsenstichting



Overzicht in cijfers



Om continu te werken aan kwaliteit, reflecteren wij op systematische wijze op alle niveaus in de organisatie, te beginnen bij de cliënt, de teams, de regio's en vervolgens de organisatie als geheel.

Het reflecteren doen wij middels de Plan-Do-Check-Act cyclus, waarin onze kwaliteitsinstrumenten zijn verweven. Wanneer beleid is vastgesteld, voeren we dit uit, meten we de kwaliteit van zorg, evalueren we deze en stellen bij. In deze cyclus staan wij drie keer per jaar stil bij ons handelen middels de T-rapportages en daaropvolgend de T-gesprekken. Hierdoor komen de verbindingen tussen de verschillende niveaus in de organisatie tot stand. In het kwaliteitsbeeld laten wij de kwaliteit van zorg zien en reflecteren de raad van bestuur, raad van toezicht, directie, ondernemingsraad en cliëntenraad met ons mee.

Het cliëntplan van cliënten die bij Prinsenstichting wonen en/of dagbesteding kent een eigen cyclus. Minimaal twee keer per jaar wordt het cliëntplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit wordt altijd in de driehoek client-verwant-zorgprofessional gedaan.

Audits

Om de kwaliteit van onze zorg goed te monitoren, vragen wij elk jaar aan externe auditoren om onaangekondigde audits uit te voeren op een aantal van onze locaties. In de audit toetsen zij de normen van het toetsingskader van de inspectie IGJ. Daarin zijn de volgende thema's opgenomen:

1. Persoonsgerichte zorg
2. Deskundige zorgverlener
3. Sturen op kwaliteit en veiligheid

Deze auditbezoeken geven een goed beeld van de kwaliteit van onze zorg en van de onderwerpen waar wij extra aandacht aan moeten besteden. 'Waar kunnen wij van leren!'

Elk jaar vragen wij de auditoren om extra onderwerpen te auditen die voor ons belangrijk zijn. Dit jaar waren dat:

- Samenwerking tussen wonen, dagbesteding en nachtzorg in relatie tot kwaliteit en continuïteit van zorg.
- De organisatie en uitvoering van de Wet zorg en dwang.
- De bejegening van cliënten, in relatie tot de uitgangspunten van Gentle Teaching.

Prisma

Prinsenstichting voert jaarlijks een aantal incidentonderzoeken uit. Met deze onderzoeken achterhalen wij de oorzaken van een incident. Daardoor kunnen wij leren op verschillende niveaus (team, regio, organisatie) om incidenten in de toekomst te voorkomen. Na een melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), volgt op verzoek van de inspectie altijd een incidentonderzoek. Ons intern onderzoeksteam is getraind in de Prisma methode. Verbetermaatregelen nemen wij op in ons verbeterregister.

Monitoring kwaliteit cliëntdossiers

Binnen Prinsenstichting is een team bestaande uit stafmedewerkers, gedragskundigen en een specialistisch verpleegkundige VB aangesteld. Zij monitoren volgens een vastgestelde werkwijze maandelijks de kwaliteit van willekeurig geselecteerde cliëntdossiers en geven feedback aan de betrokkenen.

Reflectie Cliëntenraad

Het kwaliteitsbeeld 2023 zit er keurig uit, maar het komt wat te speels over. Dit contrasteert met de inhoud, die meer serieuze aandacht behoeft.

Als voorbeeld noemen we de cijfers en statistieken in het rapport. Hoewel deze mooi gepresenteerd worden, bieden ze niet voldoende diepgang om echt inzicht te geven in de situatie. Hoewel gedetailleerde informatie niet altijd noodzakelijk is, wordt het wel op prijs gesteld in bepaalde gevallen. Het rapport zou meer kunnen benadrukken wat de cijfers betekenen en hoe ze verdeeld zijn over verschillende doelgroepen en gebieden.

De stem van cliënten is van onschatbare waarde en moet centraal staan in alle inspanningen. Tijdens de dialoogsessies heeft de cliëntenraad twee belangrijke behoeften van de cliënten vastgesteld: betere communicatie en een verlangen om serieuzer genomen te worden. Het valt op dat deze punten niet volledig worden belicht in het rapport, wat een gemiste kans is gezien hun centrale rol tijdens de dialoogsessies.

- Er zijn diverse onderwerpen die meer aandacht verdienen in het rapport van de Prinsenstichting:
- Evaluatie van zelfsturende teams: Wat gaat er wel of niet goed?
 - Erkenning van vrijwilligers: Hun bijdrage aan de organisatie is onschatbaar en moet erkend worden.
 - Analyse van incidenten: Hoewel er uitgebreid aandacht wordt besteed aan het aantal incidenten, is het belangrijk om dieper in te gaan op de mogelijke oorzaken ervan.
 - Brede vertegenwoordiging van doelgroepen: Het rapport richt zich voornamelijk op zeer complexe cliënten, terwijl ook andere doelgroepen zoals cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en ouderen vertegenwoordigd moeten worden.
 - Duidelijke focus op toekomstige uitdagingen: Prinsenstichting moet aangeven waar de uitdagingen liggen en welke gebieden de focus zullen krijgen in de toekomst.

Met het oog op de toekomst is het van belang om de aandacht ook te richten op de specifieke behoeften van ouderen binnen onze cliëntenpopulatie. De vergrijzingstrend brengt nieuwe uitdagingen met zich mee die niet te negeren zijn. Prinsenstichting moet vooruitkijken en een proactief beleid ontwikkelen om aan de zorgbehoeften van de oudere cliënten te voldoen.

Hoewel er goede bedoelingen zijn vanuit de directie, behoeft de implementatie van medezeggenschap in de besluitvormingsprocessen nog verbetering. Het is van belang dat er niet alleen wordt voldaan aan wettelijke vereisten, maar dat er ook wordt gestreefd naar een cultuur waarin alle belanghebbenden echt gehoord worden en serieus genomen worden. Dit vraagt om een collectieve wil en betrokkenheid om samen te werken aan het gemeenschappelijke doel van het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor onze cliënten. Het is positief om te benadrukken dat de cliëntenraad in 2023 weer op volle sterkte is met zeven leden. Dit is belangrijk omdat het betekent dat meer mensen betrokken zijn en we verschillende standpunten kunnen delen. Zo nemen we met elkaar gedegen beslissingen voor de zorg van onze cliënten.

Kortom, het kwaliteitsbeeld van 2023 biedt over het algemeen waardevolle inzichten, maar er ruimte is voor meer verdieping.

Reflectie Ondernemingsraad

Het rapport is visueel aantrekkelijk en goed leesbaar, wat bijdraagt aan de toegankelijkheid ervan. Echter, er heerst een algemeen gevoel dat het rapport niet diep genoeg ingaat op wat er goed en minder goed gaat binnen de organisatie. Er mag meer nadruk liggen op zelfreflectie en kritisch denken. Dit helpt ons als organisatie om te leren en te groeien.

Een specifiek gebied waar meer duidelijkheid over gewenst is, is de medicatieveiligheid. We vragen ons af wat er precies wordt gedaan op dit gebied en hoe dit zich vertaalt naar de praktijk. Een ander punt van zorg is het gebrek aan onderbouwing met concrete cijfers, met name met betrekking tot de in- en uitstroom van medewerkers. Het noemen van aantallen zonder context biedt weinig inzicht in de daadwerkelijke situatie.

Het rapport presenteert veel cijfers, waardoor de focus op reflectie en actie verloren gaat. Daarnaast ontbreekt uitleg van sommige afkortingen waardoor het moeilijk kan zijn om de informatie volledig te begrijpen. Het is belangrijk dat alle afkortingen worden uitgeschreven en complexe termen worden toegelicht om verwarring te voorkomen.

Samengevat, in het algemeen zijn we tevreden over het kwaliteitsbeeld, maar er zijn verbeterpunten nodig om een vollediger beeld te geven van de prestaties en uitdagingen van onze organisatie.

Reflectie commissie kwaliteit Raad van Toezicht

De commissie Kwaliteit Raad van Toezicht heeft het kwaliteitsbeeld Prinsenstichting op 19 april 2024 met het bestuur en de directeur van Prinsenstichting besproken. De commissie Kwaliteit stelt vast dat het kwaliteitsbeeld 2023 goed is opgebouwd en een goed beeld geeft. Sprake is van een goede balans tussen tekst en het onderbouwen met cijfers. In het kader van nog meer van elkaar leren zou het de voorkeur verdienen om één in plaats van twee verschillende instrumenten voor cliënt metingen in de VG te gaan gebruiken.

Als de bevindingen van prisma-onderzoeken en audit worden toegevoegd, zou dit het kwaliteitsbeeld nog sterker maken. Verder wordt geconstateerd dat de data goed naar voren komen, de duiding kan nog beter.

Reflectie Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft het kwaliteitsbeeld Prinsenstichting 2023 in de vergadering van 2 april 2024 besproken.

Het bestuur heeft met waardering kennis genomen van het voorgelegde kwaliteitsbeeld 2023. De bestuurlijke reflectie is dat het leren en verbeteren nog beter en specifiek zou mogen terugkomen in het kwaliteitsbeeld. Het streven moet erop gericht zijn dat verbetermaatregelen geen herhaling zijn van eerder globaal geformuleerde verbetermaatregelen, en dat gaat blijken uit de volgende reflectie dat de ingezette verbetermaatregelen concreet hebben geresulteerd in structurele aanpassingen. Met deze toevoeging kan het kwaliteitsbeeld door naar de commissie kwaliteit, die op 19 april a.s. vergadert.



Team organisatiestaf Beleid en Kwaliteit
Postbus 123, 1440 AC, Purmerend

E-mail: stafbureau@prinsenstichting.nl
Telefoonnummer: 088 356 00 10

www.prinsenstichting.nl