

# Kwaliteitsrapport 2022



## **Inhoudsopgave**

Inleiding .....	pagina 3
Samenvatting .....	pagina 4
VraagPlus .....	pagina 5
Bouwsteen 1 .....	pagina 6
Bouwsteen 2 .....	pagina 10
Bouwsteen 3 .....	pagina 14
Bouwsteen 4 .....	pagina 16

## **Inleiding**

Jaarlijks publiceert VraagPlus een kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport laat, aan de hand van verschillende bouwstenen zien, hoe de zorg is georganiseerd en hoe deze wordt ervaren door cliënten en medewerkers. De resultaten van onder andere het cliënttevredenheidsonderzoek, de teamreflecties en de externe visitatie worden opgenomen in het kwaliteitsrapport waardoor er een duidelijk beeld ontstaat van de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van bestaan van de cliënten bij VraagPlus. Het kwaliteitsrapport geeft hiermee inzichten aan de cliëntenraad, medewerkers, de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Dit met als doel om na te gaan wat er goed gaat, wat er beter kan en hoe de kwaliteitsverbetering tot stand komt.

Het afgelopen jaar is een dynamisch jaar geweest waarbij de gerealiseerde uitbreiding centraal stond. VraagPlus is uitgebreid en heeft twaalf nieuwe bewoners welkom mogen heten. Daarnaast is het team van medewerkers uitgebreid. In dit proces heeft de cliëntenraad een belangrijke sleutelrol gehad en zijn zij nauw betrokken geweest.

De Raad van Bestuur kijkt terug op een goed jaar, maar ook een uitdagend jaar waarin de zorg landelijk kampt met personeelstekorten en de complexiteit van de zorgbehoefte toeneemt. Speciale dank gaat uit naar de medewerkers van VraagPlus voor hun bevoegenheid. Zij zetten dagelijks al hun mogelijkheden en talenten in om de beste zorg te bieden en ondersteunen de cliënten met veel plezier en inzet.

De Raad van Bestuur wil iedereen, zowel binnen als buiten VraagPlus, bedanken voor hun betrokkenheid en inzet.

Lotte Abbink en Rosanne Hilberink  
VraagPlus BV

## Samenvatting

VraagPlus is een zorgaanbieder, actief in de gemeente Lingewaard, die zorg biedt aan zesentwintig cliënten met een verstandelijke beperking. VraagPlus biedt intensieve individuele zorg (24-uurs zorg) al dan niet geclusterd, middenin de wijk en dagbesteding.

Cliënten bij VraagPlus hebben allen een uitgebreid, actueel zorgplan. In dit zorgplan staat alle informatie die nodig is om de cliënt goed te kunnen helpen en zijn de persoonlijke doelen van de cliënt opgenomen. Een belangrijk onderdeel van het zorgplan is behandeling. Bij VraagPlus is de behandeling Continu, Systematisch, Langdurig en Multidisciplinair (CSLM) vormgegeven. VraagPlus biedt integrale zorg waarbij verschillende behandelaars voortdurend de zorg met elkaar afstemmen, rondom de cliënt. Alles is er op gericht om de kwaliteit van bestaan van cliënten te behouden of te verbeteren.

Om de cliënttevredenheid te meten maakt VraagPlus gebruik van de Personal Outcomes Scale (POS). Het cliënttevredenheidsonderzoek geeft inzicht in hoeverre cliënten tevreden zijn over de zorg die VraagPlus biedt. De POS is een laagdrempelige vragenlijst gebaseerd op de acht domeinen van kwaliteit van bestaan. Uit het onderzoek komt naar voren dat cliënten hun kwaliteit van bestaan waarderen met een 8,4. Cliënten hebben een hoge mate van eigen regie gevoeld en geven aan dat zij tevreden en gelukkig zijn.

Naast bovenstaande sterke punten zijn er ook een aantal ontwikkelpunten naar voren gekomen waar VraagPlus het komende jaar uitvoering aan kan geven om verder aan te sluiten bij de behoefte van de cliënten. Uitkomsten op cliëntniveau zijn het aanpassen van de opzet en omvang van het ondersteuningsplan en een groepsvakantie in 2023. Op het niveau van de locatie en de organisatie is er blijvende aandacht voor het behoud van medewerkers en het aantrekken van professionals.

Kenmerkend voor de medewerkers bij VraagPlus is dat zij zich willen inzetten om elke dag de beste zorg te willen leveren. Hierbij hebben ze uiteraard oog voor de behoefte van de cliënt en sluiten hierop aan, maar hebben de medewerkers ook oog voor elkaar. Medewerkers zijn aanvullend aan elkaar, weten elkaar te vinden, maar worden ook tijdig afgeremd ten behoeve van de duurzame inzetbaarheid. Het resultaat hiervan is een ziekteverzuimpercentage van 1,7% over het jaar 2022. Medewerkers hebben het afgelopen jaar gewerkt aan verschillende thema's. Er is gewerkt aan het rapporteren, de digitalisering van het medicatieproces en medewerkers zijn betrokken bij de pilot "mondzorg bij mensen met een verstandelijke beperking". Daarnaast hebben medewerkers verschillende cursussen en trainingen gevolgd om dagelijks zo goed mogelijk invulling te kunnen geven aan de zorg die zij bieden en zijn medewerkers meegenomen in de transitie van de gehandicaptenzorg met bijbehorende kanslijnen.

Ook heeft er op 1 april 2022 een externe visitatie plaatsgevonden met Woonzorgcentrum De Zeeg en Stichting Zorgwiel. Er is een uitvoerige dialoog gevoerd omtrent de thema's: Boeien en binden van medewerkers, rapporteren en zicht op kwaliteit.

In het laatste hoofdstuk van het kwaliteitsrapport is opgenomen hoe VraagPlus de kwaliteitsverbetering ten aanzien van bovenstaande ontwikkelpunten aanpakt. Dit is uitgewerkt aan de hand van de PDCA-cyclus en vormt een goede leidraad om stapsgewijs te werken aan kwaliteit.

## **1. VraagPlus**

Sinds 1 januari 2018 is VraagPlus een gecontracteerde zorgaanbieder voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit betekent dat VraagPlus een contract heeft gesloten met een zorgkantoor.

VraagPlus biedt intensieve individuele zorg (24-uurs zorg) en dagbesteding aan mensen vanaf 18 jaar met een verstandelijke beperking, voornamelijk in de gemeente Lingewaard en omgeving. Zoals genoemd in de inleiding heeft VraagPlus medio 2022 een uitbreiding gerealiseerd waardoor het cliëntenaantal op 26 uitkomt.

VraagPlus biedt zorg aan cliënten met een matig of licht verstandelijke beperking. Cliënten wonen of in een eigen woning of in een woning van VraagPlus. Dit kan geclusterd zijn dan wel verspreid middenin de wijk, voor alle bewoners geldt dat zij middenin de samenleving wonen. De cliënten van VraagPlus ontvangen intensieve begeleiding binnen de 24-uurszorg op het gebied van wonen, werken en vrije tijd. Ook helpt VraagPlus bij het behouden of vergroten van de zelfredzaamheid en het voeren van eigen regie. Dit betekent dat VraagPlus goed kijkt naar wat iemand zelf kan en welke hulp er nodig is. Hierbij houdt VraagPlus rekening met kwaliteit, veiligheid en verantwoordelijkheid. De hulp die VraagPlus biedt en de afspraken die we met elkaar maken, staan uitgebreid beschreven in het zorgplan.

Om goede zorg te leveren is er altijd een gedragsdeskundige betrokken, een AVG-arts en eventueel ook andere therapeuten. Ook is er altijd contact met dezelfde begeleiders waardoor begeleiders al snel weten wat iemand nodig heeft, wat iemand graag doet, wat lastig is en wat iemand fijn vindt. Die vertrouwdheid maakt het makkelijker om vragen te stellen, hulp in te schakelen of te ontvangen, maar elkaar ook te vinden als het gaat om het netwerk.

VraagPlus vindt het belangrijk dat iedereen meedoet in de samenleving. Bij alles wat we doen zoeken we naar de verbinding. We plannen activiteiten en we leggen contact met buurtbewoners, vrijwilligers, ondernemers, clubs en verenigingen in de buurt. Zo bouwen we samen aan een stabiel leven en een stevig sociaal netwerk.

## **Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele cliënt**

*Goede zorg is zorg die bij het leven van de cliënt past. Zorg die aansluit op de wensen en voorkeuren van de cliënt, die is afgestemd op zijn leven en waarbij ook echte betrokkenheid is van zijn vrienden en familie.*

Om goede zorg te kunnen bieden is het belangrijk dat VraagPlus haar cliënten goed kent: wat zijn wensen en dromen, maar ook wat heeft iemand nodig in het dagelijks leven en hoe kan VraagPlus daarbij aansluiten. VraagPlus doet dit door goed te luisteren en samen in gesprek te gaan. Het gaat hierbij niet alleen om de cliënt, maar ook om de belangrijke ander van de cliënt. Ook is er een gedragskundige en AVG-arts betrokken bij de zorg die VraagPlus biedt. Hoe de zorg wordt vormgegeven, wordt vervolgens vastgelegd in een zorgplan. Belangrijke onderdelen in dit zorgplan zijn: wat kan iemand zelf, waar is hulp bij nodig, informatie over de gezondheid en een actueel overzicht van de (gezondheids)risico's. Daarnaast komt naar voren aan welke doelen er wordt gewerkt en op welke manier. Dit met als uiteindelijk doel om de kwaliteit van bestaan van cliënten te behouden of verbeteren. Dit betekent dat VraagPlus graag wil weten hoe het met de cliënt gaat op verschillende gebieden (domeinen) in zijn/haar leven en hoe we er samen voor kunnen zorgen dat het goed met de cliënt blijft gaan of zijn/haar leven verbeterd.

### Het zorgplan en kwaliteit van bestaan

Bij VraagPlus beschikt elke cliënt over een actueel zorgplan. Dit zorgplan wordt vervolgens twee keer per jaar geëvalueerd met de cliënt en diens belangrijke ander. Op deze manier vindt de dialoog over de zorg- en dienstverlening regelmatig plaats. Dit proces is een continue proces.

Ook kwaliteit van bestaan speelt een grote rol binnen het zorgplan. Het zorgplan bestaat, naast de risico-inventarisatie, diagnostiek en behandeling, levensloop en het perspectief, uit acht domeinen die samen de kwaliteit van bestaan vormen:

#### 1. Emotioneel welbevinden

Emotioneel welbevinden gaat over de mate van tevredenheid, zelfbeeld en ontspannen zijn.

VraagPlus vindt het belangrijk dat cliënten een positief zelfbeeld hebben en dat zij tevreden zijn over hun leven.

#### 2. Persoonlijke relaties

Persoonlijke relaties gaat over familie, vrienden, het sociale netwerk en de ondersteuning die cliënten krijgen van anderen.

VraagPlus heeft aandacht voor het netwerk van de cliënt. In afstemming met de cliënt wordt het netwerk van de cliënt zoveel mogelijk betrokken en ingezet bij de zorg- en dienstverlening. Ook worden familie en wettelijk vertegenwoordigers betrokken bij activiteiten. VraagPlus vindt het belangrijk om op een laagdrempelige manier contact met elkaar te hebben.

#### 3. Materieel welbevinden

Materieel welbevinden gaat over de financiële situatie, werk, woonomstandigheden en persoonlijke bezittingen van een cliënt.

VraagPlus richt zich niet specifiek op de financiën van de cliënten, hier is over het algemeen een bewindvoerder voor aangewezen.

#### 4. Persoonlijke ontwikkeling

Persoonlijke ontwikkeling gaat over het volgen van een opleiding, het aanleren en toepassen van vaardigheden.

VraagPlus stimuleert ontwikkeling en het behouden of aanleren van vaardigheden zoveel mogelijk.

## 5. Lichamelijk welbevinden

Lichamelijk welbevinden gaat over de gezondheid van en zorg voor de cliënt. Bijvoorbeeld voeding, voor jezelf zorgen, sporten en vrijetijdsbesteding.

VraagPlus heeft aandacht voor een gezonde leefstijl waarbij sport en voeding een belangrijke rol spelen. Ten minste twee keer in de week wordt er, door middel van een personal trainer en met betrokkenheid van een fysiotherapeut, gesport in groepsverband. Elke cliënt die sport, beschikt over een eigen sportschema met persoonlijke trainingsdoelen. De saamhorigheid zorgt voor een extra stimulatie om te bewegen. Daarnaast is er ook aandacht voor voeding en worden cliënten, indien nodig ondersteunt door de begeleiding en een diëtist, voorgelicht en gestimuleerd om gezonde keuzes te maken.

## 6. Zelfbepaling

Zelfbepaling gaat over persoonlijke doelen, het nemen van besluiten en maken van keuzes (eigen regie).

Voor VraagPlus is het voeren van eigen regie belangrijk. De zorg- en dienstverlening van VraagPlus is er op gericht om cliënten zoveel mogelijk eigen regie te laten voeren waarbij kwaliteit, veiligheid en verantwoordelijkheid altijd worden meegenomen.

Het gebruikmaken van de eigen kracht van de cliënt speelt een grote rol bij VraagPlus. Om de eigen regie van cliënten te versterken kan er gebruik worden gemaakt van technologische ontwikkelingen. Het gaat hier dan om hulpmiddelen waardoor je (veiliger) dingen zelf kunt doen. Binnen VraagPlus zijn er geen maatregelen die cliënten in hun vrijheid beperken. We noemen dit ook wel vrijheidsbeperkende maatregelen.

## 7. Sociale inclusie

Sociale inclusie gaat over de deelname aan de maatschappij, rollen in de samenleving en de sociale ondersteuning die een cliënt krijgt.

VraagPlus vindt het belangrijk dat iedereen meedoet in de samenleving. Contacten met buurtbewoners, vrijwilligers, ondernemers, clubs en verenigingen in de buurt dragen bij aan de sociale inclusie waardoor cliënten een stevig sociaal netwerk opbouwen.

## 8. Rechten

Rechten gaat over mensenrechten. Bijvoorbeeld: respect, waardigheid en gelijkheid.

Cliënten voelen zich vrij om hun mening te geven. Cliënten (en medewerkers) voelen zich met respect behandeld en gewaardeerd.

De kwaliteit van bestaan wordt tweejaarlijks gemeten door het afnemen van een vragenlijst, de POS (Personal Outcomes Scale). De POS is opgenomen in de waaier van kwaliteitsinstrumenten om cliënttevredenheid te meten en geeft inzicht hoe cliënten hun kwaliteit van bestaan ervaren. De POS is voor cliënten een prettige manier om mee te werken omdat de vragenlijst goed te begrijpen is en makkelijk om in te vullen. De uitkomsten van de POS worden opgenomen in het zorgplan van de cliënt en kunnen leiden tot nieuwe doelen voor de cliënt, maar kunnen ook nieuwe inzichten geven voor VraagPlus waarop de dienstverlening wordt aangepast.

### Het zorgplan en behandeling

Een belangrijk onderdeel van het zorgplan is behandeling. Bij VraagPlus is de behandeling Continu, Systematisch, Langdurig en Multidisciplinair (CSLM) vormgegeven. VraagPlus biedt integrale zorg waarbij verschillende behandelaars voortdurend de zorg met elkaar afstemmen, rondom de cliënt. In elk zorgplan is er ruimte voor de medische geschiedenis van een cliënt, welke specialisten (al eerder) betrokken zijn en bijvoorbeeld diagnostiek. De gedragskundige is betrokken bij de uitvoering van de zorg en kan te allen tijde de cliëntdossiers raadplegen. Zij is aanwezig bij de zorgplanbesprekingen, voert tweewekelijks behandelinhoudelijk overleg met de medewerkers van VraagPlus en bezoekt cliënten thuis. Daarnaast organiseert de gedragskundige aanvullend onderzoek

(diagnostiek) indien nodig. De gedragskundige inzet is, indien nodig, 24 uur per dag inzetbaar (calamiteitendienst) voor medewerkers en cliënten van VraagPlus.

Ook kijkt de AVG-arts (Arts Verstandelijk Gehandicapten) mee bij de cliënten die woonachtig zijn bij VraagPlus. Dit kan zowel aan de hand van een bepaalde vraag of situatie van een cliënt, maar het kan ook zijn dat de AVG-arts structureel een bezoek inplant met de cliënt. In de meeste gevallen is de gedragskundige de hoofdbehandelaar, maar in een enkel geval kan dit ook de AVG-arts zijn.

Naast de gedragskundige en de AVG-arts zijn ook de ergotherapeut en de fysiotherapeut structureel betrokken bij de uitvoering van de zorg. Regelmatig vinden er multidisciplinaire (MDO) overleggen plaats zodat iedereen die betrokken is bij de zorg op de hoogte blijft en verschillende behandelaars goed kunnen aansluiten bij de behoefte van de cliënt.

Verder maakt VraagPlus gebruik van de huisarts en verschillende therapeuten. Je kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld therapeuten die helpen bij het verminderen of wegnemen van klachten door te bewegen (PMT), therapeuten die helpen bij agressieproblemen (ART) en therapeuten die helpen bij traumaverwerking (EMDR). VraagPlus heeft een groot netwerk van verschillende therapeuten waardoor er altijd een therapeut is die bij de cliënt past.

#### Het inzien van het zorgplan

VraagPlus maakt gebruik van CarenZorgt. CarenZorgt is een digitale omgeving voor cliënten en hun netwerk om op een veilige manier informatie uit te wisselen. Voorbeelden hiervan zijn het inzien van het zorgplan, het lezen van opengestelde rapportage of het uitwisselen van berichten.

#### Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.

Zoals al eerder beschreven is er onder andere een gedragskundige en AVG-arts betrokken bij de zorg die VraagPlus biedt. VraagPlus betreft de gedragskundige en AVG-arts al wanneer iemand zich aanmeldt. De gedragskundige brengt, al dan niet in afstemming met de AVG-arts, in kaart wat een cliënt nodig heeft zodat VraagPlus zo goed mogelijk bij de cliënt kan aansluiten. Gezondheidsrisico's worden meegenomen in deze analyse zodat de begeleiding weet hoe zij een cliënt het beste kunnen ondersteunen.

Het kan ook voorkomen dat er sprake is van dermate aanmerkelijke (gezondheids)risico's dat VraagPlus niet in staat is om de juiste ondersteuning te bieden. Wanneer dit het geval is, zal VraagPlus dit altijd uitleggen.

Ook het veilig gebruik van medicatie is een onderdeel van het zorgplan. In het zorgplan is uitgeschreven welke afspraken er zijn gemaakt ten aanzien van medicatiegebruik. Je kunt hierbij denken aan afspraken of een cliënt zelf wel/niet in staat is om bijvoorbeeld medicatie te beheren en/of in te nemen. Bij het maken van deze afweging is altijd een behandelaar betrokken. Wanneer een cliënt hulp nodig heeft bij het veilig gebruiken van medicatie dan ondersteunt VraagPlus hier in. Ook dan worden er duidelijke afspraken in het ondersteuningsplan gemaakt hoe deze ondersteuning er dan uitziet. Een actueel overzicht van deze afspraken is altijd terug te vinden in het elektronische cliëntdossier (ECD). Deze afspraken omtrent de medicatieverantwoordelijkheid worden ten minste jaarlijks vastgelegd en geëvalueerd tijdens de zorgplanbespreking en bij verandering van medicatie. Dit gebeurt met de cliënt, diens belangrijke ander, de gedragskundige en de begeleiding.

Verder, VraagPlus houdt een registratie bij van MIC-meldingen. Een MIC-melding is een Melding Incidenten Cliënten. Dit is een melding die te maken heeft met incidenten, fouten of bijna-ongelukken rondom de cliënt of medewerker. Bij een MIC-melding zijn allereerst de cliënt en medewerker betrokken. Vervolgens wordt de MIC-melding besproken in het team en leest de gedragskundige de MIC-melding. Zowel het team als de gedragskundige evalueren de MIC-melding. Tot slot komt de MIC-melding terecht bij de MIC-commissie die alle informatie meeneemt en de MIC-melding afhandelt. Op het moment dat een MIC-melding is afgehandeld wordt de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger, met behulp van CarenZorgt, op de hoogte gesteld van de uitkomst. Het uitgangspunt van deze MIC-procedure is om te leren van situaties en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In 2022 zijn er dertien MIC-meldingen geregistreerd.



### Wet zorg en dwang (Wzd)

Cliënten wonen in een vrijwillig kader bij VraagPlus. Het is niet de insteek van VraagPlus om zich toe te leggen op het bieden van onvrijwillige zorg. Echter, er zijn scenario's denkbaar waarbij de mogelijkheid bestaat dat de Wet zorg en dwang toch gaat spelen. Om ook in dergelijke situaties goede zorg te kunnen blijven bieden, vindt VraagPlus het van belang dat processen rondom de Wet zorg en dwang zijn ingericht. Tevens zijn medewerkers geschoold op het gebied van de Wet zorg en dwang. Uitgangspunt is en blijft om onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te vermijden door een juiste afstemming met elkaar, indien nodig op zoek te gaan naar alternatieven om de zorg te bieden, waardoor er sprake is van samenwerking.

### Klachten

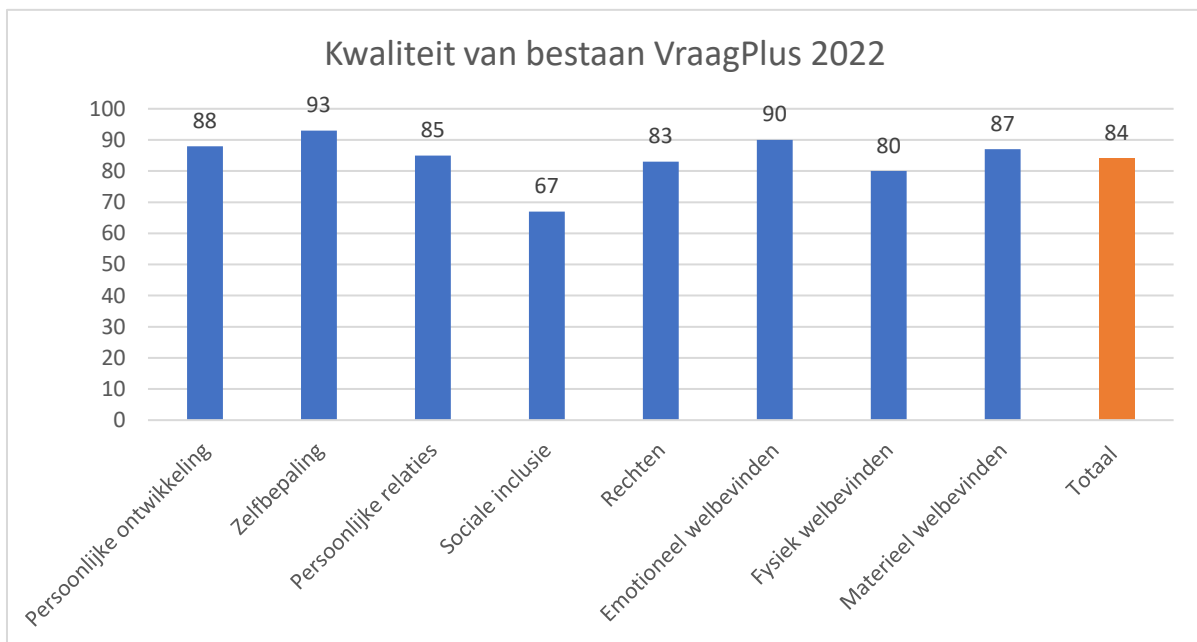
VraagPlus heeft een klachtenregeling die ook is gepubliceerd op de website. VraagPlus heeft een klachtenfunctionaris en is ook aangesloten bij Geschillencommissie Zorg. In 2022 heeft VraagPlus geen klachten ontvangen.

## Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen

Minstens één keer per drie jaar vraagt iedere zorgaanbieder naar de mening van al haar cliënten. Daarvoor gebruiken ze onderzoeksinstrumenten uit de waaier, die zijn goedgekeurd door een onafhankelijke commissie van deskundigen. De vragen uit die instrumenten gaan over de geboden zorg en ondersteuning én over de kwaliteit van bestaan. Zorgaanbieders vragen wat er goed gaat, maar ook waar nog aandacht of verbetering nodig is. Zo'n cliëntervaringsonderzoek stelt de stem van de cliënt centraal. Het biedt cliënten, naast het individuele ondersteuningsplan, nog een formele manier om te vertellen wat zij belangrijk vinden.

### Resultaten cliënttevredenheid 2022

In januari 2022 waren er veertien cliënten in zorg. In juni 2022 is VraagPlus uitgebreid met twaalf cliënten waardoor de totale cliëntenomvang aan het einde van het jaar zesentwintig cliënten telde. Uiteindelijk hebben negentien cliënten hun medewerking verleend aan het cliënttevredenheidsonderzoek. Onderstaande grafiek laat zien hoe de cliënten de domeinen van de kwaliteit van bestaan ervaren. De laatste staaf (oranje) laat de gemiddelde kwaliteit van bestaan zien bij VraagPlus.



Uit bovenstaande grafiek is te zien dat de cliënten van VraagPlus hun kwaliteit van bestaan waarderen met een gemiddelde van een 8,4. Gelet op de veranderingen die in 2022 hebben plaatsgevonden zien het bestuur en de cliëntenraad dit als een mooi rapportcijfer waar een ieder tevreden over mag zijn.

Ten opzichte van de uitkomst van 2021 (8,5) is er op hoofdlijnen geen noemenswaardig verschil. Inzoomend op de domeinen dan zijn er wel verschuivingen te noemen. De opmerkelijkste verschillen hebben zich afgespeeld op de volgende domeinen:

- De score van het domein 'sociale inclusie' is van 73 naar 67 gedaan. Een afname van 6 punten.
- De score van het domein 'rechten' is van 88 naar 83 gegaan. Een afname van 5 punten.
- De score van het domein 'materieel welbevinden' is van 81 naar 87 gegaan. Een toename van 6 punten.

Mogelijke verklaringen voor deze verschuivingen is de coronapandemie. Na een harde lockdown werden de coronamaatregelen in de eerste helft van 2022 langzaam versoepeld. Het is goed voor te stellen dat de coronapandemie met bijbehorende maatregelen zijn weerslag heeft gehad op de domeinen 'sociale inclusie' en 'rechten'. Een andere mogelijke verklaring van de verschuiving op de verschillende domeinen is de instroom van twaalf nieuwe bewoners en daarmee nieuwe respondenten. Zij komen allen vanuit andere organisaties dan VraagPlus en nemen allen een andere ervaring mee.

Als het gaat om de toename van het domein 'materieel welbevinden' dan is, op landelijk niveau, de stijging van het minimumloon een mogelijke verklaring waardoor cliënten mogelijk meer te besteden hebben. Op organisatorisch niveau kan het opnieuw zijn dat de instroom van de twaalf nieuwe cliënten van invloed is geweest. De nieuwe locatie bestaat uit twaalf appartementen die mogelijk als een verbetering worden ervaren door de nieuwe cliënten.

Verder is het goed om te zien dat de overige domeinen rond de scores van vorig jaar liggen dan wel licht zijn gestegen.

## Aandachtspunten naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek 2022

Van de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek kan VraagPlus leren om de zorg te verbeteren en nog meer te laten aansluiten bij de cliënten. Dit kan op drie verschillende niveaus:

### 1. Het niveau van de individuele cliënt.

Uit de dialoog met cliënten geven zij aan dat zij zich gezien en gehoord voelen door medewerkers en behandelaren (domein zelfbepaling en emotioneel welbevinden). Dit is een belangrijk gegeven waar VraagPlus waarde aan hecht. In de dialoog is er ook ruimte geweest voor aandachtspunten ofwel zaken die wellicht anders of beter kunnen. Een terugkerend thema uit diverse gesprekken was de omvang van het ondersteuningsplan. Cliënten hebben de wens om met een meer compacter ondersteuningsplan te werken. Er is afgesproken om dit thema mee te nemen als het gaat om kwaliteitsverbetering.

Een tweede veelbesproken wens van cliënten is om elkaar beter te leren kennen (domein sociale inclusie). In juni 2022 zijn er twaalf nieuwe cliënten bij VraagPlus komen wonen. Zowel de cliënten die al bij VraagPlus woonden als de nieuwe cliënten hebben de wens om elkaar beter te leren kennen. Een veelgehoord voorstel vanuit de dialoog is de wens om met elkaar op vakantie te gaan. Er is afgesproken om deze input mee te nemen naar de agenda van de cliëntenraad.

### 2. Het niveau van de locatie en de organisatie

Het resultaat van het cliënttevredenheidsonderzoek geeft aan dat bewoners hun kwaliteit van bestaan met een 8,4 beoordelen. Op het niveau van het domein 'emotioneel welbevinden' geeft het onderzoek aan dat bewoners zich veilig voelen, tevreden en gelukkig zijn. Deze informatie geeft medewerkers en het bestuur de bevestiging dat zij op de goede weg zijn en dat (nieuwe) cliënten zich op een juiste manier hun nieuwe omgeving (met nieuwe begeleiders) eigen aan het maken zijn. Dit vormt een goede basis om vanuit daar te werken aan kwaliteit en te leren en te verbeteren.

Zoals al eerder aangegeven komt uit de dialoog met cliënten naar voren dat zij zich gehoord en gezien voelen door medewerkers. Cliënten (en hun netwerk) beschikken over een vast aanspreekpunt en de zorg wordt geleverd door vaste medewerkers. In tijden van krapte op de arbeidsmarkt en de zorg die landelijk onder druk staat, vindt het bestuur het van belang om te anticiperen op dit gegeven. Ook al geeft het cliënttevredenheidsonderzoek geen aanleiding tot verandering met betrekking tot dit thema, toch is het bestuur van mening dat het van belang is om huidige medewerkers te faciliteren, te investeren in het werven en binden van nieuwe collega's en medewerkers duurzaam in te zetten. Enkele voorbeelden van interventies zijn:

- Deskundigheidsbevordering gericht op het ondersteunen van bewoners met een complexe zorgvraag.
- Intervisie voor medewerkers door een externe intervisor.
- Driemaandelijks inspiratiedagen om de missie en visie van de organisatie centraal te stellen en hoe dit doorwerkt in het dagelijks handelen van medewerkers, gecombineerd met een teambuildingsactiviteit.
- Een regelmatig jaarrooster om de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te vergroten.
- De blik naar buiten: laagdrempelige koffiemomenten met nieuwsgierige, geïnteresseerde professionals en het op de kaart zetten van VraagPlus bij MBO- en HBO-scholen.

### De cliëntenraad

VraagPlus heeft een cliëntenraad bestaande uit drie cliënten van VraagPlus en een ondersteuner. De cliëntenraad vindt het van belang dat zij een goede weerspiegeling is van de organisatie. Om die reden heeft zij, eind 2022, een oproep gedaan aan cliënten van de nieuwe locatie om de cliëntenraad te versterken. Om in aanmerking te komen schrijven kandidaten een sollicitatiebrief en komen zij op sollicitatiegesprek bij de cliëntenraad. Bij de cliëntenraad is een cliëntondersteuner betrokken die de cliënten ondersteunt bij het stellen van vragen en het verduidelijken van hetgeen wat er gezegd wordt. De verwachting is dat de cliëntenraad in 2023 is uitgebreid met een nieuw lid dan wel leden.

Cliënten staan in contact met elkaar als het gaat om punten die zij in de cliëntenraad willen inbrengen. Dit kunnen cliënten doen door middel van de maandelijkse nieuwsflits waardoor cliënten op de hoogte worden gebracht door de cliëntenraad, het sturen van een e-mail aan de cliëntenraad, een huiskameroverleg of door gebruik te maken van de brievenbussen op de werkplek en de woonlocatie. Alleen de cliëntenraad heeft toegang tot de brievenbussen en zij controleren deze regelmatig op binnengekomen post.

De zeggenschap van de cliëntenraad is geregeld in een cliëntenraadreglement. De cliëntenraad komt ten minste vijf keer per jaar bij elkaar. In deze vergaderingen brengen zowel de cliënten als de Raad van Bestuur verschillende onderwerpen in. Het afgelopen jaar is de cliëntenraad betrokken geweest bij bijvoorbeeld de volgende onderwerpen:

- Corona
- Behouden van de duidelijke communicatie
- Activiteiten
- Personeelsbeleid
- Financiële zaken: begroting en jaarverslagen
- Kwaliteitsrapport 2021 en de externe visitatie april 2022
- Groei VraagPlus
- Vakantie VraagPlus

De cliëntenraad heeft de uitbreiding van VraagPlus op de voet gevolgd. Zij vinden het fijn dat ze goed op de hoogte zijn gehouden door de Raad van Bestuur en hier gevraagd en ongevraagd in hebben meegedacht. De cliëntenraad ziet de uitbreiding van VraagPlus als een meerwaarde en een goede aanvulling. De cliëntenraad heeft als wens om in 2023 opnieuw gezamenlijk met elkaar op vakantie te gaan en het bestuur geeft hier gehoor aan. De cliëntenraad noemt bij uitstek het gezellige kerstdiner waarbij alle bewoners van VraagPlus aanwezig waren. Het was fijn om elkaar te ontmoeten en beter te leren kennen.

### **Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams**

*Goede zorg kan niet bestaan zonder betrokken en vakbekwame medewerkers. Ook in de gehandicaptenzorg. Daarom is het belangrijk dat medewerkers naast het normale werkoverleg, ook praten over hun kennis, inzicht, vaardigheden en houding. Medewerkers kijken naar zichzelf en naar de zorg die zij bieden. In deze bouwsteen is er ruimte voor zelfgekozen onderwerpen, maar komen in ieder geval de volgende landelijke thema's aan de orde:*

- *Geven de begeleiders de afgesproken zorg?*
- *Gaan zij respectvol om met de cliënt?*
- *Hoe staat het met de veiligheid?*
- *Hebben alle medewerkers de juiste opleiding? Is er extra scholing nodig?*

Gedurende het jaar 2022 hebben er met enige regelmaat gesprekken plaatsgevonden met het voltallige team. De eerste helft van het jaar stond de aanstaande uitbreiding centraal met alle bijkomende aspecten. De tweede helft van het jaar werden er evaluerende gesprekken gevoerd: wat gaat er goed en wat moet er beter. Deze gesprekken met het team zijn als waardevol ervaren en dragen er aan bij dat een ieder zich betrokken voelt bij de organisatie en vooral bij de kwaliteit van zorg.

Kenmerkend voor de medewerkers bij VraagPlus is dat zij zich willen inzetten om elke dag de beste zorg te willen leveren. Hierbij hebben ze uiteraard oog voor de behoefte van de cliënt en sluiten hierop aan (zie cliënttevredenheidsonderzoek), maar hebben de medewerkers ook oog voor elkaar. Medewerkers zijn aanvullend aan elkaar, weten elkaar te vinden, maar worden ook tijdig afgeremd ten behoeve van de duurzame inzetbaarheid. Het resultaat hiervan is een ziekteverzuimpercentage van 1,7% over het jaar 2022.

In 2022 is ook het inspectierapport van 16 november 2021 een veelbesproken thema geweest onder de medewerkers om gevolg te geven aan de adviezen uit het rapport. Dit heeft geresulteerd in twee concrete acties:

- Er is terugkerende aandacht geweest voor het thema rapporteren. Gedurende 2022 zijn er verschillende bijeenkomsten geweest waarin de leidraad 'rapporteren bij VraagPlus' is besproken. Ook is er uitgebreid stilgestaan bij de verschillende functies die het elektronisch cliëntendossier (ECD) biedt en hoe je de rapportage hierin verwerkt. De bijeenkomsten in 2022 worden in 2023 opgevolgd door een inhoudelijke training t.a.v. de consistentie van het rapporteren en taalvaardigheid. Deze training wordt verzorgd door een extern GZ-psycholoog.
- Het medicatieproces binnen VraagPlus is gedigitaliseerd. Medewerkers hebben gedurende 2022 meerdere malen uitleg gekregen over de functionaliteiten van het elektronisch cliëntendossier (ECD) om de medicatieverantwoordelijkheid te borgen. Medewerkers zijn in staat gesteld om te allen tijde een actuele, digitale toedienlijst te kunnen raadplegen en de medicatie digitaal af te tekenen.

VraagPlus vindt het belangrijk om haar medewerkers te faciliteren in kennis en vaardigheden. Dit met als belangrijkste reden om medewerkers in staat te stellen om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de zorgvraag van de cliënten. Naast bovenstaande thema's en interventies is er ook geïnvesteerd in de volgende onderwerpen als deskundigheidsbevordering verzorgd door verschillende professionals:

- BHV
- Medicatiecursussen
- De polyvagaaltheorie
- Seksualiteit en een licht verstandelijke beperking
- Traumasensitief werken
- Intervisie
- Inspiratiedagen

Naast bovenstaande thema's zijn er in 2022 voorbereidingen getroffen om het thema "mondzorg bij mensen met een verstandelijke beperking" vorm te geven. In 2022 zijn er verschillende gesprekken gevoerd met de HAN om samen een pilot te starten in 2023. Deze pilot geeft aanstaande mondhygiënisten een beeld van de gehandicaptenzorg en een kennismaking met toekomstige patiënten. VraagPlus haalt hier adviezen en tips uit om (beter) aan te sluiten bij de zorgbehoefte van cliënten op het gebied van mondzorg. Deze pilot start in 2023.

Ook heeft er deskundigheidsbevordering plaatsgevonden op individueel niveau van de medewerker. Het betreft hier het thema 'emotionele ontwikkeling bij mensen met een verstandelijke beperking'.

Naast het zorgdragen dat medewerkers van VraagPlus in staat worden gesteld om dagelijkse goede kwaliteit van zorg te bieden, is het ook belangrijk dat medewerkers worden meegenomen in aanstaande veranderingen in de zorg. Medewerkers van VraagPlus zijn op de hoogte van het landelijke bestuurlijke akkoord met de bijbehorende kanslijnen.

Samenvattend, als het gaat om de deskundigheid van medewerkers en scholing binnen VraagPlus dan is hier ruimschoots aandacht voor. Alle medewerkers binnen VraagPlus beschikken over een relevante opleiding en zijn op het juiste niveau geschoold voor hun functie. Daarnaast worden medewerkers met regelmaat gevraagd om een nieuwe Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te leveren. Naast de aandacht die er is op individueel niveau, worden medewerkers ook betrokken bij de ontwikkelingen op landelijk niveau: de aankomende transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg.

#### **Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport en visitatie**

*Zorgaanbieders bundelen de informatie uit de eerste drie bouwstenen, samen met informatie uit andere bronnen. Dit vormt het kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport geeft antwoord op de vragen: wat gaat goed, wat kan beter en hoe gaan we dat verbeteren?*

*Het rapport wordt besproken met de cliëntenraad, de raad van bestuur en de raad van toezicht.*

*Het kwaliteitsrapport wordt ook besproken met 2 of meer deskundigen van buiten de organisatie. Dat gebeurt minimaal 1 keer in de 2 jaar en gebeurt middels een bezoek van een andere zorginstelling (de externe visitatie). Met het kwaliteitsrapport kan de organisatie verantwoording afleggen aan het zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg.*

De verschillende bouwstenen geven inzicht in hoe de zorg bij VraagPlus is vormgegeven. De uitkomst van deze bouwstenen komen in deze paragraaf samen en vormen belangrijke input voor kwaliteitsverbetering.

#### De kwaliteit van zorg: wat gaat goed en wat kan beter

Het bestuur en de cliëntenraad kijken met tevredenheid terug hoe de uitbreiding van VraagPlus is verlopen en hoe er tegelijkertijd is gewerkt aan kwaliteitsverbetering.

Een concreet voorbeeld hiervan is dat er nieuwe cliënten zijn komen wonen binnen VraagPlus, nieuwe medewerkers zijn aangetrokken en daarmee het team is uitgebreid. Binnen VraagPlus hebben cliënten kennisgemaakt met elkaar, maar ook met nieuwe begeleiders. Dergelijke grote veranderingen zouden impact kunnen hebben op hoe de zorg wordt beleefd echter wordt de kwaliteit van bestaan gewaardeerd met een 8,4.

Naast de gerealiseerde uitbreiding hebben de processen ten aanzien van kwaliteitsverbetering doorgang gevonden. Een belangrijk voorbeeld is de digitalisering van het medicatieproces. Een groot voordeel is dat de digitale toedienlijst te allen tijde actueel is en te raadplegen. Ook wordt de digitalisering door medewerkers genoemd als een verlichting van de administratieve handelingen. Ook is er gedurende 2022 herhaaldelijk gewerkt aan rapporteren op consistente wijze binnen VraagPlus. De aanleiding van deze kwaliteitsverbetering is terug te voeren naar het inspectierapport d.d. 16 november 2021. De inspectie heeft de aanbeveling gedaan om aandacht te hebben voor het frequent en doelgericht rapporteren over de zorg. Deze aanbeveling heeft er toe geleid dat alle medewerkers van VraagPlus cyclisch hebben gewerkt aan dit onderwerp. Om het onderwerp rapporteren levend te houden wordt er in 2023 (zie paragraaf aanpak van kwaliteitsverbetering) verdieping aangebracht aan dit thema door actief aan de slag te gaan onder leiding van een extern GZ-psycholoog.

Terugkomend op de vraag “wat gaat er goed” dan is het allerbelangrijkste dat cliënten gelukkig en tevreden zijn en worden ondersteund door een hecht, gemotiveerd team van medewerkers dat het beste uit zichzelf wil halen, elke dag opnieuw.

Naast de zaken die goed gaan, is er ook ruimte voor verbetering of nieuwe ontwikkelpunten. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek is het ontwikkelpunt naar voren gekomen om de opzet en omvang van het ondersteuningsplan onder de loep te nemen. Het bestuur neemt dit ontwikkelpunt over en onderzoekt samen met cliënten en behandelaren hoe VraagPlus gehoor kan geven aan dit ontwikkelpunt. De geactualiseerde handreiking ondersteuningsplannen van de VGN kan hier een goede input voor zijn.

Een ander ontwikkelpunt betreft de transitie van de gehandicaptenzorg met bijbehorende kanslijnen. De gehandicaptenzorg, waar VraagPlus onderdeel van is, staat voor een uitdaging om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden. Actuele thema's die spelen zijn personeelstekorten, digitalisering en complexe zorgvragen. VraagPlus ziet ook dat de complexiteit van zorgbehoeftes toeneemt en ziet dat cliënten met een dergelijke zorgvraag zich aanmelden bij VraagPlus.



Van hier uit zijn er twee ontwikkelpunten te destilleren:

- VraagPlus blijft investeren in deskundigheidsbevordering zowel op individueel als teamniveau. Wat heeft iemand of het team nodig om zo goed mogelijk aan te sluiten op de (complexe) zorgvraag van een cliënt.
- VraagPlus blijft de medewerkers betrekken bij de transitie en de kanslijnen in de gehandicaptenzorg.

De genoemde ontwikkelpunten worden in de PDCA-cyclus (zie paragraaf 'de aanpak van kwaliteitsverbetering') verder uitgewerkt.

#### De externe visitatie

Bij de externe visitatie gaat het erom dat zorgaanbieders kritisch naar elkaar kijken en hiervan leren. Voorafgaand aan de externe visitatie heeft het bestuur van VraagPlus zichzelf afgevraagd wat zij uit de externe visitatie wil halen. Ook heeft het bestuur met de cliëntenraad en medewerkers gesproken. Enkele thema's die hieruit naar voren kwamen waren het vinden van nieuwe medewerkers, rapporteren, de groei van een organisatie en het behouden van de kwaliteit van zorg op alle facetten. Dit heeft ertoe geleid dat VraagPlus twee verschillende zorgaanbieders heeft benaderd: Stichting ZorgWiel en Woonzorgcentrum de Zeeg. VraagPlus heeft specifiek voor deze twee zorgaanbieders gekozen omdat het beiden kleinschalige aanbieders zijn en tegelijkertijd zijn gegroeid in de afgelopen jaren. Alvorens de externe visitatie plaatsvond heeft VraagPlus meerdere brainstormsessies gehad met de betrokken zorgaanbieders. In deze brainstormsessies zijn we gezamenlijk gekomen tot een drietal thema's en hebben we ervoor gezorgd dat verschillende lagen uit de organisaties zijn vertegenwoordigd: medewerkers, managers/senior begeleiders/teamleiders en het bestuur. Vanuit VraagPlus heeft het bestuur deelgenomen, een seniorbegeleider en een woonbegeleider. Daarnaast is ook de Raad van Toezicht uitgenodigd.

Op 1 april 2022 heeft de externe visitatiedag plaatsgevonden bij VraagPlus. Gedurende deze dag stonden er drie thema's centraal:

- Boeien en binden van medewerkers
- Rapporteren
- Zicht op kwaliteit.

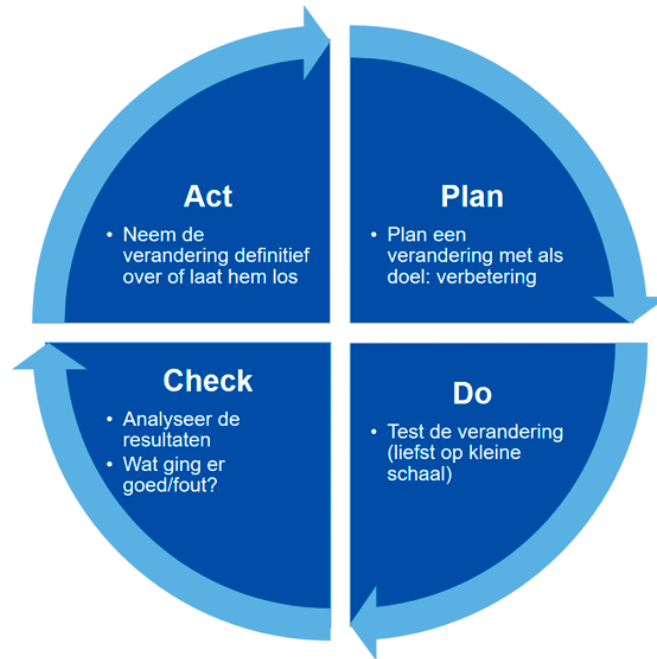
De opzet van de dag was op een dergelijke manier georganiseerd dat alle collega's van verschillende zorgaanbieders verspreid waren over verschillende thema's. Dit leidt er toe dat de dialoog op gang komt tussen verschillende organisaties en collega's met andere functies.

Na afloop van de externe visitatie heeft VraagPlus de opbrengst geëvalueerd met de collega's die aanwezig waren, maar in een later stadium ook met het voltallige team en met de cliëntenraad. De opbrengst is als volgt:

- Het team van VraagPlus is deskundig en professioneel. Zij weten elkaar te vinden, zijn reflectief en zijn allen intrinsiek gemotiveerd om zichzelf voortdurend te verbeteren en goede zorg te willen leveren aan de cliënt.
- De sollicitatieprocedure die VraagPlus hanteert is uitgebreid, maar zeer doelmatig. Er is weinig verloop onder medewerkers en cliënten hebben directe inspraak op het personeelsbeleid.
- Woonzorgcentrum De Zeeg maakt gebruik van strategiedagen. Het organiseren van een strategiedag zou een manier kunnen zijn om toekomstplannen (uitbreidingsplannen) van VraagPlus toe te lichten.

## De aanpak van kwaliteitsverbetering

De ontwikkelpunten zijn uitgewerkt aan de hand van de PDCA-cyclus. De PDCA-cyclus is een methode om ervoor te zorgen dat het beoogde resultaat ook daadwerkelijk bereikt wordt. De PDCA-cyclus wordt door middel van Figuur 1 uitgelegd:



Figuur 1. PDCA-cyclus. Overgenomen uit <https://www.certificering-keuring.nl/plan-do-check-act-een-onmisbare-verbetertool-voor-uw-rol-in-kam>

PDCA	Omschrijving
<b>Plan</b>	Medewerkers rapporteren frequent en doelgericht over de zorg. Hiervoor is het nodig dat medewerkers bewust zijn van het doel van rapporteren, op de hoogte zijn van de richtlijnen van VraagPlus en weten op welke wijze zij dienen te rapporteren. Dit is vastgelegd in een praktische leidraad.
<b>Do</b>	Onder leiding van een externe GZ-psycholoog worden er in 2023 meerdere sessies cursusdagen gepland ten aanzien van het inhoudelijk rapporteren.
<b>Check</b>	Het team en het bestuur evalueren en bewaken samen de voortgang van het rapporteren bij VraagPlus: wat gaat goed en wat kan beter.
<b>Act</b>	Naar verwachting zal dit thema jaarlijks aan bod blijven komen in plaats van per kwartaal. Daarnaast ontvangt elke nieuwe medewerker een praktische toelichting op het rapporteren bij VraagPlus.

<b>PDCA</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Plan</b>	Een werkgroep van medewerkers, cliënten en behandelaren evalueren de opzet en omvang van het ondersteuningsplan. Aan de hand van de uitkomsten van de dialoog en de geactualiseerde handleiding ondersteuningsplannen van de VGN worden er concrete aanbevelingen gedaan naar het bestuur.
<b>Do</b>	In 2023 worden er enkele bijeenkomsten georganiseerd om de dialoog aan te gaan.
<b>Check</b>	Het bestuur gaat in gesprek met een afvaardiging van de werkgroep om de resultaten door te nemen.
<b>Act</b>	Afhankelijk van de uitkomst komt de werkgroep met een nieuw voorstel voor het ondersteuningsplan.

<b>PDCA</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Plan</b>	Medewerkers vergroten hun deskundigheid en sluiten aan bij toenemende complexere zorgvragen van cliënten. In afstemming met het team en gedragskundige wordt er nagegaan welke specifieke behoefte er is t.a.v. methodieken en trainingen. Deze concrete thema's worden opgenomen in het scholingsplan voor de jaren 2023 en 2024.
<b>Do</b>	Naar aanleiding van bovenstaande uitkomst wordt het team (of de individu) geschoold.
<b>Check</b>	Het bestuur, medewerkers en gedragskundige evalueren regelmatig de opbrengst van de scholing.
<b>Act</b>	Afhankelijk van deze uitkomst wordt het scholingsprogramma al dan niet aangepast.

<b>PDCA</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Plan</b>	Gedurende 2023 lopen er verschillende studenten mondzorg mee bij VraagPlus om medewerkers en cliënten te ondersteunen bij de dagelijkse mondzorg. De bevindingen van studenten worden gedurende het jaar teruggekoppeld met een afsluitende presentatie aan de medewerkers van VraagPlus.
<b>Do</b>	Studenten worden gekoppeld aan medewerkers gedurende hun stage bij VraagPlus. Gesignaleerde verbeterpunten worden tussentijds besproken en geïmplementeerd.
<b>Check</b>	Gedurende het jaar 2023 zijn er verschillende tussentijdse evaluatiemomenten tussen VraagPlus en de HAN om na te gaan hoe de pilot verloopt.
<b>Act</b>	Aan het einde van 2023 vindt er een eindevaluatie plaats tussen VraagPlus en de HAN om de pilot te evalueren en na te gaan of het beoogde resultaat is gehaald.