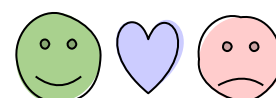


Kwaliteitsrapport 2020 De Ring Zorg

Kwaliteitsverslag De Ring Zorg 2020
Auteurs: AvdO, JW, BdV, LvdH
Datum 31 mei 2021

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. De Ring Zorg	3
2.1 Visie	3
2.2 Missie	3
3. Algemene gegevens	4
3.1 De Ring Zorg	4
3.2 Opbouw cliëntenbestand	4
3.3 Opbouw medewerkersbestand	4
4. Sturing op kwaliteit en veiligheid	5
5. Het zorgproces rondom de individuele cliënt	6
5.1 Persoonsgerichte zorg	6
5.2 Het zorgplan en in dialoog met de cliënt	6
5.3 Dagelijkse rapportage	7
5.4 Actueel zicht op de gezondheidsrisico's van elke cliënt	7
6. Cliëntervaringen; zicht op kwaliteit van bestaan van elke cliënt	8
6.1 Cliënttevredenheidsonderzoek	8
6.2 Oordeel begeleiding	10
6.3 Medezeggenschap	11
6.4 Eigen regie van cliënten en hoe de Ring Zorg dit versterkt	12
7. Samenspel in zorg en ondersteuning	15
7.1 Relatie tussen cliënt, medewerkers en familie	15
7.2 Versterking van het informele netwerk van de cliënt	15
7.3 Samenwerking tussen begeleiding en behandelaars	16
8. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning	17
8.1 Omgaan met gezondheidsrisico's van de cliënt	17
8.2 Veiligheid en melden	17
8.3 Veilig gebruik van medicatie	17
8.4 Analyse Wet Zorg en Dwang	17
8.5 Overige genomen maatregelen ter bevordering en waarborging van cliëntveiligheid	19
8.6 Audits	19
9. Betrokken en vakbekwame medewerkers	22
9.1 Analyse personeelsbeleid	22
9.2 Medewerkertevredenheidsonderzoek	22
9.3 Intervisie	23
9.4 Teamreflectie	24
10. Externe visitatie	25
11. Geprioriteerde verbeteringen	26
12. Informatiebronnen	27



1. Inleiding

Binnen de gehandicaptenzorg is er een grote diversiteit aan problematiek zichtbaar onder mensen met een beperking. Het bieden van kwalitatieve zorg vraagt dan ook om maatwerk en het continu bijsturen van de kwaliteit van zorg. Het jaar 2020 bleek daarnaast een jaar te zijn waarin de gehandicaptenzorg op de proef werd gesteld door de komst van Covid-19. Bewoners konden een periode hun dierbaren niet ontvangen en fysiek contact moest op bepaalde momenten plaatsmaken voor digitaal contact. Het vergde een andere manier van denken en creatieve oplossingen van medewerkers. Desondanks kon De Ring Zorg haar cliënten ook in 2020 kwalitatieve zorg blijven bieden.

Al vanaf de start in 2014 werkt De Ring Zorg met een kwaliteitsmanagementsysteem. Sindsdien is er gewerkt aan een vaste structuur met structurele evaluatiemomenten. Op meerdere momenten in het jaar wordt de kwaliteit van zowel de primaire als de secundaire processen op verschillende wijzen getoetst.

Door structureel te evalueren op kwaliteit van zorg die we leveren, is er een proces op gang gezet waardoor we continu blijven leren. Nu we ons eigen kwaliteitsmanagementsysteem inmiddels al voor de vijfde keer op een rij toepassen, is het bijsturen en evalueren op kwaliteit een onderdeel geworden van een teambrede werkwijze. Verbeterpunten waren er ook het afgelopen jaar weer, maar ons lerende klimaat zorgt ervoor dat we deze bespreekbaar kunnen maken. Zowel cliënten als medewerkers voelen zich hierdoor meer gewaardeerd en krijgen hierdoor de kans om te groeien waarbij de eigen kracht centraal staat.

Om haar cliënten binnen de Wlz de juiste zorg te kunnen bieden, is het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van De Ring Zorg. Dit kader is er onder andere op gericht om bij te dragen aan het versterken van de kwaliteit van leven van cliënten binnen de langdurige zorg. De Ring Zorg laat zien dat zij in 2020 hier weer een bijdrage aan heeft kunnen leveren.



2. De Ring Zorg

De Ring Zorg is een zorgaanbieder in Amsterdam voor mensen vanaf 18 jaar met een ontwikkelingsachterstand, licht verstandelijke beperking, psychische problematiek en/of gedragsproblematiek. Wij zijn er voor mensen die om wat voor redenen dan ook niet zelfredzaam genoeg zijn om geheel zelfstandig te functioneren.

De Ring Zorg is bewust kleinschalige HKZ-gecertificeerde organisatie met een vast team met betrokken en vakbekwame medewerkers. Vaste medewerkers bieden continuïteit en dragen bij aan het kunnen bieden van maatwerk. Wij hopen door het bieden van vaste begeleiders een vertrouwde en veilige omgeving voor de cliënt te creëren. Een omgeving waarin een cliënt zich optimaal kan ontwikkelen. Daarnaast is er een overlegstructuur waarin de tijd wordt genomen om keuzes zorgvuldig af te wegen in de begeleiding door deze vanuit verschillende invalshoeken te bekijken. Dit helpt ons in het bieden van maatwerk. Door onze keuzes uitvoerig af te wegen en in een multidisciplinair team te bespreken hopen wij kwaliteitszorg te kunnen bieden waarbij reflectie op ons handelen centraal staat. Het doel van de Ring Zorg is om de zelfredzaamheid van de cliënten te vergroten. Dit gebeurt vanuit de wens van de cliënt en, bij voorkeur, in samenwerking met het netwerk door te werken met een gepersonaliseerd plan. Elk individu is uniek en heeft eigen kwaliteiten en mogelijkheden, afhankelijk van aanleg en ontwikkelingsfase. De begeleiders houden rekening met de ontwikkelingsfase en het ontwikkeltempo van de cliënt.

2.1 Visie

Vanuit eigen kracht kunnen mensen vaak meer dan ze zelf denken. De Ring Zorg ondersteunt mensen in Amsterdam en omstreken op kleine schaal. Dit draagt bij aan zorg op maat bieden en houden. Belangrijke aspecten voor een werkbare oplossing zijn de talenten en vaardigheden die een cliënt zelf kan aanwenden.

De Ring Zorg ziet mensen als unieke persoonlijkheden die:

- zelf verantwoordelijkheid dragen voor hun leven;
- eigenhandig beslissen over hun leven en levenswensen;
- functioneren in een sociale omgeving;
- zich willen en kunnen ontplooien.

Uiteraard zullen wij 'indien nodig' helpen deze bij de cliënt te vinden en hen hierin uit te dagen. Wij hanteren een zorgcyclus waarin de gerealiseerde oplossingen in meetbare resultaten worden vertaald en gebruikt worden om het proces te verbeteren c.q. aan te passen.

2.2 Missie

De Ring Zorg heeft als missie: 'Kwaliteitszorg bieden door te denken in mogelijkheden.'

Met deze missie doelen wij op zorg die zo veel mogelijk aansluit op de verwachting en vooral de mogelijkheden van onze cliënten. Iedereen heeft zijn eigen dromen, wensen en doelen in het leven. Of je nu een beperking hebt of niet. Soms is invulling geven aan deze behoeften voor mensen met een (verstandelijke) beperking lastig. Door een hechte samenwerking met onze cliënten kunnen wij resultaatgericht inhoud geven aan deze wensen en onze cliënten helpen om hun leven zo veel mogelijk in te richten zoals zij dat willen.

Wij staan voor zowel cliënten als hun 'systemen' zoals familie, sociaal netwerk en maatschappelijke samenhang. Het uitgangspunt is hierbij een respectvolle samenwerking tussen begeleider en cliënt.



3. Algemene gegevens

3.1 De Ring Zorg

De Ring Zorg biedt beschermd wonen en ambulante begeleiding voor mensen met een beperking in de zelfredzaamheid op verschillende levensgebieden. Deze beperking kan voortkomen uit psychiatrische problematiek, licht verstandelijke beperking of een combinatie van beide. Alle cliënten zijn 18 jaar of ouder en in het bezit van een geldige WLZ- of WMO-indicatie. Om te kunnen wonen of ambulante begeleiding te ontvangen van de Ring Zorg is het van belang in staat te zijn om naast de reguliere afspraken, hulp van begeleiders in te schakelen wanneer noodzakelijk of gewenst.

3.2 Opbouw cliëntenbestand

De Ring Zorg heeft momenteel 15 cliënten die onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) vallen. Waarvan er drie wonen op de locaties Admiraal de Ruijterweg en twee op Nieuwezijds Voorburgwal. De overige tien WLZ-clieënten wonen op de ambulante plekken. Daarnaast zijn er zeven cliënten die vallen onder WMO Beschermd Wonen en vier cliënten met een WMO-indicatie Ambulante Ondersteuning.

3.3 Opbouw medewerkersbestand

De Ring Zorg heeft vijf persoonlijk begeleiders complexe doelgroep, een stagiaire, een gedragsdeskundige en een directeur. De persoonlijk begeleiders complexe doelgroep hebben minimaal opleidingsniveau mbo-niveau 4.



4. Sturing op kwaliteit en veiligheid

De Ring Zorg is een kleinschalige organisatie en ons kwaliteitssysteem is structureel in ontwikkeling. Door de kleinschaligheid is het mogelijk om een heldere communicatiestructuur te handhaven met veel direct contact. De doelstelling is een team waarin iedereen zich gesteund, gezien en gehoord voelt door collega's en leidinggevendenden waardoor iedereen in staat is autonoom te functioneren. In ons team willen wij de individuele krachten inzichtelijk maken en open bespreken zodat wij elkaars kwaliteiten kunnen inzetten gedurende het begeleidingsproces.

Een belangrijk onderdeel om dit te realiseren is een vaste overlegstructuur waarin oprechte communicatie centraal staat. Een open communicatiecultuur kan leiden tot persoonlijke ontwikkeling en draagt daarmee bij aan het doel om alle medewerkers zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren. Autonomie in het dagelijks werkt beter in plaats van nauwlettend leidinggeven, het brengt plezier in het werk en heeft een gunstig effect op de werkdruk.

Door een oprechte communicatie en transparantie over de kwaliteiten, maar ook de valkuilen van het team en de individuele medewerkers, kan worden aangestuurd op veiligheid op het werk. Door de kleinschaligheid is er veel contact tussen leidinggevendenden en werknemers en is er veel zicht op elkaars werkzaamheden. Ook maakt dit het mogelijk om werknemers te betrekken bij de verschillende besluitvorming binnen de organisatie. Het kwaliteitssysteem is ook opgezet om iedereen binnen de organisatie een rol te geven in de algehele kwaliteitsverbetering. Een groepsaudit met het hele team, evalueren van de zorgcyclus, teamreflectie, cliënttevredenheid en de medezeggenschap worden bijvoorbeeld allemaal met of door medewerkers geregeld. Door deze processen samen te evalueren en de resultaten te verwerken in concreet uitvoerbare doelstellingen wordt aangestuurd op betrokkenheid bij kwaliteitsverbetering.

De belangrijkste instrumenten voor sturing op kwaliteit van de zorg zijn:

- opstellen van het auditprogramma waarin beleid kan worden getoetst;
- jaarlijkse directiebeoordeling waarin de verbeterpunten worden geëvalueerd;
- vaste evaluatiemomenten met het team aangaande de zorgcyclus, teamreflectie en intervisie;
- externe visitatie;
- kwaliteitsjaarplanning;
- scholingsbeleid;
- een tussentijdse evaluatie van de doelstellingen waarbij door de directie wordt gekeken in hoeverre de doelen van de organisatie zijn behaald en waar bijsturing noodzakelijk is;
- cliënttevredenheid en medezeggenschap.



5. Het zorgproces rondom de individuele cliënt

De Ring Zorg is een kleine organisatie met vaste medewerkers waardoor wij meer persoonsgerichte zorg bieden. Dit wordt gedaan door een team van betrokken begeleiders waarbij reflectie op het begeleidingsproces centraal staat. Instrumenten die worden ingezet om de cliënten zo goed mogelijk te kunnen begeleiden zijn; het zorgplan, de periodieke rapportages, evaluatieverslagen, risicoanalyse en het signaleringsplan. Al deze verslagen samen wordt de zorgcyclus genoemd. De zorgcyclus wordt tweejaarlijks geëvalueerd tijdens de zorgcyclusevaluatie met het hele team. Het doel is om blijvend te controleren of de kwaliteit van zorg verbeterd kan worden.

5.1 Persoonsgerichte zorg

Het streven van de Ring Zorg is om medewerkers te binden aan de organisatie. Stagiaires worden alleen aangenomen voor minstens een jaar en minimaal drie dagen in de week. Het doel is om structuur en continuïteit te behouden in de begeleiding van de cliënten. Dit draagt bij aan het bieden van maatwerk. Tijdens de cliëntbesprekingen worden cliënten zorgvuldig besproken. Problemen worden vanuit verschillende invalshoeken bekeken en reflectie op de begeleiding staat centraal. Ook worden de meer zorgmijdende cliënten die minder aandacht vragen terugkerend besproken. Juist omdat zij niet zoveel aandacht vragen staat de reflectie op de begeleiding centraal.

5.2 Het zorgplan en in dialoog met de cliënt

De Ring zorg hanteert voor elke cliënt een zorgcyclus met daarin centraal het individuele zorgplan. Cliënten worden gevraagd naar hun wensen en doelen op verschillende levensgebieden. Het zorgplan is de leidraad waar in het komende jaar op wordt begeleid. Hierbij wordt onder andere getoetst op de zelfredzaamheid van de cliënten en de daaraan gekoppelde ondersteuningsbehoefte. Samen met cliënt worden doelen en werkpunten SMART opgesteld. Werkpunten kunnen het doel in delen opsplitsen zodat het overzichtelijk wordt welke concrete stappen nodig zijn om een doel te behalen. Eens per vier maanden vindt een evaluatie van het zorgplan plaats. Begeleiders evalueren hoe er de afgelopen vier maanden aan de doelen is gewerkt en welke doelen behaald zijn. Na een jaar wordt een evaluatieverslag geschreven; welke doelen heeft de cliënt behaald? Als de doelen niet zijn behaald, blijft dit dan een doel voor het komende jaar of is er inmiddels een nieuw doel bedacht? Niet alle cliënten hebben altijd een actueel zorgplan. Door omstandigheden kan de planning afwijken. Dit wordt een afwijking op de zorgcyclus genoemd en kan bijvoorbeeld ontstaan door een verhuizing of een verslechtering van de problematiek.

In het zorgplan is er ook ruimte voor het geven van een oordeel over de begeleiding. Tijdens de zorgplanbespreking wordt dit volgens een vaste vragenlijst uitgevraagd. Vaak is de informatie die wordt verschaft vooral erg positief en geeft het weinig input voor verbeteringen. De input die leidt tot aanpassingen in de ondersteuning komt voort uit de dagelijkse gesprekken tussen medewerkers en cliënten. In 2020 is besloten dit uitvragen meer op 'maat' te doen en cliënten te vragen wat er beter kan in de begeleiding en wat er goed gaat. Om een beter beeld te krijgen van de 'kwaliteit van bestaan' zijn er in 2020 tijdens de zorgplanbespreking gerichte vragen gesteld aan de cliënt hierover. Aan de hand van deze uitkomsten kunnen doelen worden opgesteld.

In 2020 is het cliënttevredenheidsonderzoek (Mijn Mening) gehouden. Hierin is specifiek het standpunt van de cliënt aangaande werken met doelen meegenomen. De volgende vragen zijn gesteld: 'werk je met begeleiding aan de doelen in het zorgplan?' 76% van de cliënten heeft hier positief op geantwoord. 'Ik praat met begeleiding over mijn wensen en behoeften?' 76% van de cliënten heeft hier positief op geantwoord.



5.3 Dagelijkse rapportage

Dagelijks wordt er gerapporteerd op de geboden zorg. Dit wordt gedaan volgens de GVAAR-methode:

- G = gebeurtenis
- V= verklaring van de cliënt
- A = analyse van de begeleider
- A = actie begeleider
- R = resultaat van de geboden begeleiding en actie

De GVAAR-methode heeft als doel de begeleider uit te dagen om verder te denken dan slechts de gebeurtenis en om doelgericht te werken.

5.4 Actueel zicht op de gezondheidsrisico's van elke cliënt

Door een actueel overzicht te hebben van de risico's van de cliënt, wordt er gezamenlijk met het zorgplan een risicoanalyse gemaakt. In de risicoanalyse worden alle risico's goed uitgewerkt zodat er een helder beeld ontstaat. Daarnaast worden preventiemaatregelen opgenomen in het zorgplan en een signaleringsplan opgesteld met de betrokkenen als het risico zich voordoet. Samen met de gedragsdeskundige worden deze risico's voorafgaand aan de zorgplanbespreking besproken en worden hier in samenspraak met de cliënt doelen op geformuleerd. Elk risico moet één of meerdere doelen in het zorgplan hebben om op deze manier te blijven signaleren op en werken aan de risico's. In 2020 kwam aan het licht dat niet alle cliënten een actuele risicoanalyse hebben. De risico's staan redelijk vast en worden daarom meegenomen als zodanig. Het is goed om jaarlijks bij het opnieuw opstellen van het zorgplan de risicoanalyse te herzien om de risico's te blijven bespreken, doelen te herzien en meer bewustzijn te creëren bij zowel de begeleider als bij de cliënt. Dit blijft nog een punt van aandacht, er is bij de evaluatie van de doelstellingen (2020) te zien dat 65,2% van de cliënten een actuele risicoanalyse heeft. Bij 34,8% van de cliënten is de risicoanalyse van een eerdere datum dan het zorgplan. De gedragsdeskundige heeft samen met de begeleiders de verouderde risicoanalyses herzien.



6. Cliëntervaringen; zicht op kwaliteit van bestaan van elke cliënt

De Ring Zorg hecht veel waarde aan het kunnen inspelen op de individuele zorgbehoeften van haar cliënten. Maatwerk is nodig om meer zicht te krijgen op en bij te dragen aan een betere kwaliteit van bestaan per individu. Kunnen inspelen op de hulpvraag van de cliënt en een samenwerking realiseren door de stem van de cliënt voorop te stellen, bevordert daarnaast het succesvol doorlopen van de zorgcyclus.

De methodes waarmee De Ring Zorg systematisch de geboden zorg en ondersteuning en de kwaliteit van bestaan bij haar cliënten raadplegen:

- Een minimaal tweejaarlijks terugkomend cliënttevredenheidsonderzoek ('Mijn Mening 2.0', De Hondsborg).
- Minimaal driemaal per jaar organiseren van een medezeggenschapsbijeenkomst.
- Jaarlijks tijdens de zorgplanbespreking wordt de cliënt gevraagd naar zijn oordeel over de begeleiding aan de hand van een gespecificeerde vragenlijst.

6.1 Cliënttevredenheidsonderzoek

In november 2020 heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden middels een vragenlijst van 'Mijn Mening' De Hondsborg, een instrument uit de waaier van de VGN gericht op mensen met een verstandelijke beperking. De Hondsborg hanteerde dit jaar een vernieuwde vragenlijst 'Mijn Mening 2.0' die middels een gebruiksvriendelijke applicatie ingevuld kon worden.

Anders dan het voorgaande cliënttevredenheidsonderzoek in 2019, is in 2020 gekozen voor één vragenlijst die toepasbaar is op alle cliënten van De Ring Zorg, zowel voor WLZ- als WMO-clieñten (Beschermd Wonen en Ambulante Ondersteuning). In 2020 heeft De Ring Zorg ook meer aandacht besteed aan meer inzicht krijgen in de kwaliteit van bestaan van cliënten door de vraag 'Vind je je leven zoals deze nu is een goed leven?' toe te voegen. Verder bestaat de vragenlijst uit onder andere de drie accenten gericht op kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan volgens het kwaliteitskader: 'relatie cliënt en zorgmedewerker', 'sociaal netwerk' en 'participatie'.

Resultaten

De vragenlijst 'Mijn Mening' is door 72% van de cliënten ingevuld. De groepsresultaten vertonen geen significante afwijking ten opzichte van de resultaten van 2019. Net zoals het voorgaande jaar wordt ondersteuning als zeer positief ervaren waaruit blijkt dat cliënten zich geholpen en ondersteund voelen door begeleiding. Uit de groepsresultaten van de vragenlijst komt naar voren dat er ten opzichte van het totaal percentage laag wordt gescoord op de volgende onderdelen: 'inrichting en vrije tijd' en 'contact'. Op de vraag over kwaliteit van leven geeft 33% van de cliënten aan vaker een minder goed, dan een goed leven te ervaren.



Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2020

Cliënt tevredenheidsonderzoek 2020

Veiligheid	Gemiddeld
Vind je de begeleiding eerlijk?	7,9
Houdt de begeleiding zich aan de afspraken?	8,0
Vind je je woonsituatie prettig?	8,9
Heb je voldoende privacy?	8,3
Ben je bang in de nacht?	8,5
Gemiddeld per categorie	8,3
Inspraak	Gemiddeld
Ik beslis mee over de voor mij geldende huisregels?	7,5
Ik praat met begeleiding over mijn wensen en behoeften?	7,6
Heb je het gevoel dat begeleiding jou helpt bij het zelfstandiger worden?	7,9
Beslis je mee over je eigen afspraken?	8,9
Gemiddeld per categorie	8,0
Contact	Gemiddeld
Heb je genoeg contact met je familie en vrienden?	7,1
Voel je je geaccepteerd door jouw omgeving? Denk aan vrienden, huisgenoten, familie en begeleiding.	7,6
Gemiddeld per categorie	7,4
Ondersteuning	Gemiddeld
Soms heb je een probleem. Kun je het probleem dan aan iemand vertellen?	8,5
Soms wil je iets vertellen of vragen. Luistert de begeleiding dan naar jou?	8,5
Heeft de begeleiding genoeg tijd voor jou?	8,5
Helpt de begeleiding jou als je hulp wilt?	8,9
Gemiddeld per categorie	8,6
Inrichting en vrije tijd	Gemiddeld
Doe je leuke dingen met andere cliënten van De Ring Zorg?	4,3
Worden er leuke activiteiten georganiseerd door De Ring Zorg?	5,0
Heb je genoeg dingen om te doen in je vrije tijd?	7,6
Ben je tevreden met hoe je woonruimte eruit ziet?	7,7
Gemiddeld per categorie	6,2
Zorgplan	Gemiddeld
Werk je met begeleiding aan je doelen uit je zorgplan?	7,6
Gemiddeld per categorie	7,6
TOTAAL	Gemiddeld
Gemiddeld cijfer	7,7



Resultaten op vraag kwaliteit van leven

Vind je je leven zoals deze nu is, een goed leven?
Welke uitspraak past het beste bij jou?"



- Ik heb een prima leven (7 cliënten)
- Het is meestal wel goed (3 cliënten)
- Soms wel/soms niet (2 cliënten)
- Er is meestal weinig aan maar er zijn aardige momenten (6 cliënten)
- Ik vind er niets meer aan (0 cliënten)

Het cliënttevredenheidsonderzoek draagt op de volgende onderdelen bij aan een betere kwaliteit van de zorg:

- Het blijven aanbieden van activiteiten en focus op sociale netwerkversterking blijft een ontwikkelpunt. Een kenmerk van de doelgroep die De Ring Zorg begeleidt, is dat er vaak geen (stabiel) sociaal vangnet is en dat het spannend is om nieuwe mensen te ontmoeten. Daarnaast is de ervaring met de doelgroep dat herhaling, geduld en het blijven aanbieden van activiteiten cliënten kan motiveren toch deel te laten nemen. In 2019 en begin 2020 werden er tweemaandelijks groepsetentjes georganiseerd door De Ring Zorg waar een aantal cliënten herhaaldelijk aanwezig was en waar positief op werd gereageerd. Doel is om groepsactiviteiten te blijven aanbieden, afhankelijk van de coronacrisis het komende jaar, om de drempel voor cliënten om te komen te verlagen.
- Binnen de organisatie wordt meer aandacht besteed aan sociale netwerkversterking door middel van scholing om meer inzicht en kennis te krijgen over sociale netwerkversterking bij de doelgroep. Zo zal in het eerste halfjaar van 2021 een afstudeeronderzoek op sociale netwerkversterking worden uitgevoerd, waaruit aanbevelingen zullen volgen. Ook namen drie medewerkers van De Ring Zorg in 2020 deel aan de pilot resourcegroepen van de gemeente Amsterdam waarbij sociale netwerkversterking centraal stond. Deze methodiek zal in 2021 worden opgenomen in het interne scholingsbeleid voor alle medewerkers van de Ring Zorg.
- Om op de hoogte te blijven van wat er speelt in de wijk, zullen begeleiders van De Ring Zorg maandelijks blijven deelnemen aan op de doelgroepgerichte bijeenkomsten in de wijk. Begeleiding zal cliënten op de hoogte blijven brengen van activiteiten.
- Het blijven stimuleren van uitvragen van de kwaliteit van bestaan door dit aandacht te geven in de evaluatie van de zorgcyclus en de interne training van de zorgcyclus.

6.2 Oordeel begeleiding

Jaarlijks worden de cliënten tijdens de evaluatie van de zorgplanbespreking gevraagd aan de hand van een gespecificeerde vragenlijst om hun mening over de begeleiding te geven. Er wordt sinds september 2018 gewerkt met een specifieke vragenlijst om dit uit te vragen. De vragen zijn gericht op tijd, bereikbaarheid, samenwerking en veiligheid.

Er werd gemiddeld met 88% positief geantwoord op de vragen door cliënten. Dat is 6% lager dan in 2019. Een verklaring hiervoor kan zijn dat er meer cliënten zijn uitgevraagd dan vorig jaar.



Oordeel van de begeleiding leidt in zijn huidige vorm momenteel niet tot verbeterpunten op organisatieniveau, bleek ook in 2020 vanwege het lage aantal verbeterpunten op dat niveau. Wel laat het zien hoe moeilijk het is om constructieve feedback te ontvangen via deze officiële methode. Op meer laagdrempelige momenten vindt feedback wel degelijk plaats en het is de gewoonte van begeleiding om regelmatig te vragen naar feedback over de geboden hulpverlening. Daarnaast kenmerkt de doelgroep zich door het kunnen uitspreken van frustraties en klachten. Ook al is de uitingsvorm van onvrede regelmatig agressie of ander moeilijk verstaanbaar gedrag. Begeleiding is in staat dit te filteren en indien mogelijk aanpassingen te doen in de begeleiding.

Ontwikkelpunten

- Omdat de gespecificeerde vragen niet tot gedegen verbeterpunten leiden op organisatieniveau, zal het oordeel van de begeleiding meer op de situatie van het individu worden gericht. Hierdoor is het een extra meting van kwaliteit van bestaan van cliënten. Echter zal in de analyse van oordeel van begeleiding altijd worden gekeken of er verbeterpunten zijn op organisatieniveau.
- Tijdens een interne training 'communicatie' die het komende jaar wordt gegeven, zal aandacht worden besteed aan het constructief feedback vragen en ontvangen.

6.3 Medezeggenschap

In 2020 vonden binnen De Ring Zorg vier medezeggenschapsvergaderingen plaats. De coronacrisis heeft een klein effect gehad op de vergaderingen waardoor ze niet allemaal op de geplande datum konden plaatsvinden. Doordat de meeste cliënten niet de digitale middelen en kennis hebben om online te vergaderen is ervoor gekozen om de vergaderingen in april 2020 uit te stellen tot juni 2020.

Onderstaand de vaste agendapunten:

1. Evaluatie afgelopen periode
2. Huisregels/Wet Zorg en Dwang
3. Kwaliteit zorg; klachtenprocedure, samenwerking.
4. Vakantie/uitjes; recreatie- en ontspanningsactiviteiten
5. Veiligheid en incidenten
6. Facilitaire bijzonderheden; verhuizingen, verbouwingen
7. Wijzigingen in de organisatie; beleid; personeel
8. Cliëntvertrouwenspersoon
9. Wijzigingen protocol medezeggenschap
10. Rongvraag/afsluiting
11. Plannen nieuwe bijeenkomst

Resultaten

- In februari en juni 2020 op locatie Nieuwezijds. In juni was de medezeggenschap georganiseerd met de cliëntvertrouwenspersoon. Opkomst: 50% en 25%.
- In juni 2020 een medezeggenschapsvergadering op locatie Admiraal. Deze was georganiseerd met de cliëntvertrouwenspersoon. Opkomst: 50% en 75%.
- In september 2020 voor de ambulante cliënten. Opkomst: 23%.

De opkomst bleef relatief laag. Door er een etentje aan te koppelen, werd het voor cliënten laagdrempeliger gemaakt om te komen. Op de locatie Nieuwezijds leek een geschikte datum lastig te plannen voor iedereen. Om die reden werden cliënten de optie geboden om mee te denken over de datum door meerdere data aan te bieden. Ook op de locatie Admiraal werd rekening gehouden met dagbestedingen en/of werk van bewoners zodat de aanwezigheid groter is. De bewoners op Nieuwezijds gaven aan het nut van een medezeggenschap niet altijd in te zien. Toch bleek in de praktijk dat buiten de vergaderingen om verbeterpunten aangehaald worden door cliënten.



Het betrekken van het netwerk bij de vergaderingen

Naast de cliënten zijn ook de wettelijk vertegenwoordigers en het netwerk gevraagd om deel te nemen. Hier was nog niet veel animo voor, wel zijn de notulen van de vergadering doorgestuurd naar de wettelijk vertegenwoordigers. Ook blijft dit een actiepunt voor komend jaar.

Aandachtspunten

Tijdens de vergaderingen komt naar voren dat er voornamelijk opmerkingen zijn op individueel niveau. Er is besproken om dit met de cliënten apart op te pakken. Ook geven de bewoners aan dat ze openstaan voor gezamenlijke activiteiten. In praktijk blijkt dit lastig te organiseren omdat cliënten vaak afzeggen. Begeleiding blijft wel de activiteiten aanbieden op beide locaties.

Er zal ook komend jaar aandacht zijn voor hoe de bewoners te motiveren om deel te nemen aan de medezeggenschap. Dit zal ook gebeuren door het gesprek te blijven aangaan over het belang van de medezeggenschap. Om ook medewerkers van De Ring Zorg te motiveren dit bespreekbaar te maken, zat dit tijdens de tweewekelijkse algemene vergadering van De Ring Zorg worden besproken.

Vanuit de externe visitatie kwam naar voren als tip om een thema te verbinden aan de medezeggenschapsbijeenkomsten. Het thema zal worden gekozen op basis van de op het moment relevante zaken die spelen voor de cliënten. Uiteraard worden alle agendapunten meegenomen in de medezeggenschap, echter door een thema te kiezen hopen we beter aan te sluiten bij de behoeften van de cliënten en hiermee de opkomst te verhogen. Per locatie (Admiraal, Nieuwezijds en Ambulant) zijn verschillende actiepunten opgesteld.

Vernieuwde Wmcz

In 2020 is de vernieuwde Wet medezeggenschap cliënten in de zorg van kracht gegaan. Het belangrijkste doel van de nieuwe wet is het versterken van de nieuwe vormen van medezeggenschap. De cliëntenraad krijgt onder andere een sterkere positie. De Ring Zorg heeft geen cliëntenraad omdat dit pas verplicht is boven de 10 Fte heeft. De Ring Zorg heeft 8,33 Fte.

Wet zorg en dwang

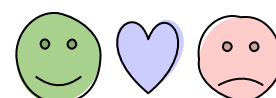
De Wet Zorg en Dwang is sinds 2020 van toepassing op een aantal cliënten van De Ring Zorg. In 2020 was kennisnemen van deze wet een agendapunt op de medezeggenschapsagenda. Cliënten worden gewezen op het recht dat zij hebben om een klacht in te dienen met betrekking tot onvrijwillige zorg en dat zij bij vragen contact kunnen opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon met betrekking tot onvrijwillige zorg of andere vragen.

Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon was dit jaar zowel op Admiraal als op Nieuwezijds eenmalig aanwezig. Om het contact tussen de cliëntvertrouwenspersoon en cliënten laagdrempeliger te maken, is op de locatie Admiraal en Nieuwezijds een foto opgehangen met de contactgegevens van de vertrouwenspersoon.

6.4 Eigen regie van cliënten en hoe de Ring Zorg dit versterkt

Eigen regie en autonomie zijn belangrijke thema's als het gaat over een hogere kwaliteit van bestaan. Dit vraagt om zorg die afgestemd is op het leven van de cliënt. Cliënten bij De Ring Zorg worden begeleid vanuit een vrijwillig kader.



Groepsresultaten 'Eigen regie' uit het cliënttevredenheidsonderzoek 2019 (Mijn Mening!)

Vraag Zelf (mee) bepalen	Score 2019 82.0 %
Mag je mee beslissen over de doelen waar je aan werkt?	86.03 %
Mag jij mee beslissen over de regels en afspraken die voor jou gelden?	78.79 %
Ben je tevreden met de vrijheden die je hebt?	81.06 %

Groepsresultaten 'Eigen regie' uit het cliënttevredenheidsonderzoek 2020 (Mijn Mening! 2.0)

Vragen 'Inspraak'	Score 2020 (8,0 = 80 %)
Ik beslis mee over de voor mij geldende huisregels?	7,5 (75 %)
Ik praat met begeleiding over mijn wensen en behoeften?	7,6 (76 %)
Heb je het gevoel dat begeleiding jou helpt met het zelfstandiger worden?	7,9 (79 %)
Beslis je mee over je eigen afspraken?	8,9 (89 %)

De groepsresultaten van het thema 'Eigen regie' van 2020 zijn vergeleken met die van 2019. De vragen van de vragenlijst in 2020 zijn anders dan die in 2019, maar hebben allemaal betrekking op het inzichtelijk krijgen van de eigen regie van de cliënt.

Daarnaast wordt de cliënt ook gevraagd tijdens de jaarlijkse evaluatie de geboden begeleiding te beoordelen. Hierbij werd in 2020 met 90% positief geantwoord op de vraag 'Werk je samen met begeleiding aan je doelen?'.

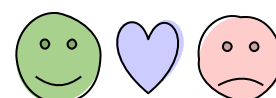
De Ring Zorg werkt met het eigen initiatief model (EIM) dat ervan uitgaat dat mensen met een beperking meer kunnen leren denken in hun eigen mogelijkheden. Zo leren ze bijvoorbeeld dat de uitkomst van iets alles te maken heeft met hun eigen inspanningen. Focus ligt op het sturen van het denkproces en niet het sturen van handelen. Het hoofddoel is dan ook: een zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk leven in de maatschappij.

Cliënten van de Ring Zorg kunnen zich over het algemeen verbaal goed uiten, waardoor in de dagelijkse praktijk regelmatig terugkoppeling plaatsvindt wanneer ze zich in hun autonomie voelen aangetast. Deze momenten zijn waardevol voor het bijsturen van de geboden ondersteuning. Daarnaast hebben veel van de cliënten die onder de WLZ vallen een vertegenwoordiger, een wettelijk aangesteld mentor of een gewaarborgde hulp. Deze externen worden op de hoogte gehouden en cliënten kunnen ten alle tijden contact opnemen met hun vertegenwoordigers of de cliëntvertrouwenspersoon. Ook zijn er structurele evaluatiemomenten waarin cliënten of hun vertegenwoordigers hun visie op de verleende zorg geven.

De officiële ijkpunten om 'Eigen regie' te toetsen bij De Ring Zorg, zijn:

- Jaarlijkse zorgplanbespreking;
- Periodieke (elke vier maanden) evaluaties met de cliënt;
- Medezeggenschap overleggen (driemaal per jaar) met cliëntvertrouwenspersoon;
- Cliënttevredenheidsonderzoek (tweejaarlijks).

Eigen regie blijft een belangrijk onderwerp, zo ook in 2021. Het zal blijven terugkomen tijdens interne en groepsaudits, de training zorgcyclus en evaluatie en teamreflecties.



Wet zorg en dwang

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. De Ring Zorg heeft zich hiervoor aangemeld in het locatieregister. De wet Zorg en Dwang is geïmplementeerd, het beleid is dat er in principe geen onvrijwillige wordt toegepast. Echter kunnen er in de praktijksituaties ontstaan waarbij in het kader van de veiligheid voor cliënten of omgeving onvrijwillige zorg moet worden toegepast. Uit de 9 vormen van onvrijwillige zorg kunnen bij de Ring zorg enkel de volgende vormen voorkomen:

- Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen.
- Beperkingen van de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moeten doen of nalaten, waaronder begrepen het gebruik van communicatiemiddelen.
- Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.

De Ring Zorg heeft als basis de huisregels voor de orde en veiligheid binnen de locaties. Wanneer er 'ernstig nadeel' wordt gesignaleerd zal er altijd worden geprobeerd afspraken te maken met cliënten en waar nodig worden gewezen op de huisregels. Echter wanneer dit niet leidt tot een afname van het 'ernstig nadeel' kan worden gekozen voor onvrijwillige zorg. Bijvoorbeeld individuele afspraken over bezoek omdat deze de veiligheid in het geding brengen of het enkel op bepaalde tijden openstellen van het washok omdat er ernstige conflicten ontstaan.

Het beleid van de Ring Zorg rondom de nieuwe wet is in 2020 van start gegaan. In dit overgangsjaar zal worden gekeken naar de eventuele aanpassingen die uit de praktijk zullen komen. Het uitgangspunt blijft ten alle tijden enkel vrijwillige zorg te bieden en cliënten zoveel mogelijk de 'eigen regie' te laten ervaren.



7. Samenspel in zorg en ondersteuning

7.1 Relatie tussen cliënt, medewerkers en familie

Uit vele studies komt naar voren dat het hebben van een (gezond) sociaal netwerk de levenskwaliteit van een persoon verhoogt. De Ring Zorg streeft naar een goede samenwerking met het netwerk van de cliënt. Samen kun je meer bereiken is hierbij het uitgangspunt. Door goed samen te werken met alle betrokken partijen kan dit een positieve invloed hebben op het begeleidingsproces, tevens bevordert het de effectiviteit van de ondersteuning. Al tijdens de intake wordt er naar het netwerk van de cliënt gevraagd om zo'n volledig mogelijk beeld te krijgen wie in het netwerk zit en wat voor rol iemand heeft of kan betekenen. Daarnaast wordt gedurende het begeleidingsproces besproken of iemand behoefte heeft aan een groter sociaal netwerk, indien deze wens er is, zal de begeleiding proactief opzoek gaan naar hoe het netwerk uitgebreid kan worden en wat de cliënt hiervoor nodig heeft. Daarnaast wordt er door begeleiding geobserveerd of bepaalde sociale relaties kunnen worden versterkt (indien wenselijk). Een stevig sociaal vangnet heeft vele voordelen, daarnaast wordt de overstap naar het afschalen van hulpverlening gemakkelijker.

7.2 Versterking van het informele netwerk van de cliënt

Het versterken en/of vergroten van het sociale netwerk van de cliënt is in de praktijk niet altijd eenvoudig. Processen als schaamte, eenzaamheid, (gebrek aan) sociale vaardigheden, hulp durven vragen spelen en wantrouwen hierbij een rol. Toch blijft het een doel om het sociale netwerk bespreekbaar te maken omdat een (gezond) sociaal netwerk bijdraagt aan kwaliteit van bestaan. Door hier als medewerker bewust van te zijn is het van belang om te blijven monitoren welke behoeftes en wensen cliënten hebben als het gaat om het sociale netwerk. De ondersteuning vindt plaats op zowel praktisch als op sociaal-emotioneel niveau.

Sinds 2018 organiseert de Ring Zorg etentjes voor alle cliënten. Cliënten worden uitgenodigd en eventueel opgehaald en teruggebracht naar hun huis. Het doel van deze etentjes is om het sociale contact te versterken maar ook om cliënten te kunnen begeleiden met betrekking tot sociale vaardigheden. In 2020 zijn de etentjes in kleine groepjes georganiseerd in verband met de Covid-19 crisis. Cliënten hebben aangegeven de etentjes gezellig te vinden en zouden vaker willen deelnemen. Het doel is om in 2021 de etentjes voort te zetten en nog inhoudelijker vorm te geven door cliënten meer te betrekken bij de voorbereiding en de samenstelling van cliënten meer uit te denken.

De Ring Zorg is een kleine zorgaanbieder, maar is relatief actief in de wijk tijdens netwerkbijeenkomsten met andere (grote) organisaties. Medewerkers bezoeken maandelijks netwerkbijeenkomsten. Deze netwerkbijeenkomsten worden 'anders kijken anders doen' (AKAD) genoemd en zijn gefocust op de doelgroepen LVB en GGZ. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd vanuit de gemeente vanwege de transitie in 2015. Het idee achter deze transitie was dat de zorg lokaler, dichterbij de burgers, moest worden georganiseerd om samenwerking te bevorderen, een nieuwe (gekantelde) manier van werken te implementeren en om geld te besparen. De werkwijze AKAD is een aanpak binnen het sociale domein, die de doelen van de cliënt als uitgangspunt heeft. De werkwijze draagt bij aan een gezamenlijk leerproces, waarin je met elkaar onderzoekt hoe je gekanteld werken vorm kunt geven in de praktijk. Het gaat erom dat alle partijen (formeel en informeel) die actief zijn in wijkzorg gezamenlijk "tips en ideeën" uitwisselen die een antwoord kunnen geven op vragen van cliënten. Iedere wijk in Amsterdam wordt getrokken door verschillende zorgverleners van zorginstellingen in Amsterdam. In Amsterdam West hebben twee medewerkers van De Ring Zorg een actieve rol in het maandelijks organiseren van thema- en/of casuïstiekbijeenkomsten. Verder blijven medewerkers van De Ring Zorg door de bijeenkomsten op de hoogte van activiteiten in de wijk voor de cliënten. Cliënten worden zoveel mogelijk gestimuleerd deel te nemen aan activiteiten in de buurt.



In 2020 namen twee medewerkers van De Ring Zorg deel aan de pilot 'Reourcegroepen' georganiseerd door de Gemeente Amsterdam. Dit was een pilot waarin zorgverleners middels een methodiek bijdroegen aan sociale netwerkversterking van kwetsbare Amsterdammers, waaronder de doelgroep LVB. De methodiek had als doel om een netwerk om de cliënt heen te bouwen waarin de cliënt wordt gesteund in zijn hulpvraag en de regie zoveel mogelijk bij de cliënt ligt. De hulpverlener heeft hierin geen op de voorgrond liggende rol, slechts een faciliterende, om zo een eigen netwerk te creëren. De pilot is in oktober 2020 afgerond. De methodiek is opgenomen in het opleidingsplan van De Ring Zorg 2021 om medewerkers meer kennis te geven over sociale netwerkversterking.

7.3 Samenwerking tussen begeleiding en behandelaars

Als cliënten bij de Ring Zorg behandeling nodig hebben, wordt dit vaak in samenwerking met de begeleiding opgestart om zo een gedeelde visie na te streven. De voorkeur van de Ring Zorg gaat uit naar een goede samenwerking tussen behandelaar, begeleider, cliënt en zijn/ haar netwerk. Een goede samenwerking kan zorgen voor een effectiever resultaat. Belangrijk is openheid met ruimte voor iedereen om mee te denken over verbetering van de zorg en ondersteuning. Het spreekt voor zich dat de cliënt hier leidend in is en te allen tijde de regie heeft over de betrokkenheid van begeleiders bij de behandeling.

Tijdens de AKAD-bijeenkomsten is de samenwerking tussen GGZ- en gehandicaptenzorginstellingen een aantal keren tegen het licht gehouden. Tijdens AKAD kwam naar voren dat niet altijd een goede samenwerking wordt ervaren tussen instellingen binnen de GGZ en gehandicaptenzorg. Er wordt overlap ervaren door de AKAD-deelnemers en weinig kennis van elkaars werkwijze. Door dit als thema te behandelen en GGZ-partners te betrekken bij de bijeenkomsten, wordt een betere samenwerking nagestreefd.



8. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

8.1 Omgaan met gezondheidsrisico's van de cliënt

Er zijn verschillende instrumenten om vanaf de aanmelding tot de start van de ondersteuning de risico's mee te nemen in de begeleiding. Hiermee wordt in kaart gebracht of verantwoorde zorg mogelijk is binnen de vormen van begeleiding die de Ring Zorg biedt. Doelstelling is niet om risico's uit te sluiten, maar om er adequaat op in te kunnen spelen. Door een methodische benadering kan er door het hele team op een eenduidige manier worden begeleid op de risico's. Duidelijkheid over welke grenzen niet kunnen worden overschreden en hoe hierop moet worden gehandeld, biedt een veilig klimaat voor cliënten en begeleiding.

8.2 Veiligheid en melden

De Ring Zorg heeft in 2020 negen MIC-meldingen gehad. Deze zijn afgehandeld conform het incidenten protocol. Het is een stijging van vier meldingen ten opzichte van 2019. De meldingen worden structureel besproken in de tweewekelijkse vergadering. Door het structureel te bespreken blijkt toch nog dat het kan voorkomen dat wat de ene medewerker als een incident ziet en wat gelijk wordt gemeld, de andere medewerker dit niet als een incident ziet en het daarom niet gelijk meldt. Door dit te bespreken wordt er dan consensus over bereikt en wordt ook op het vlak van incidenten melden lering uit getrokken. Het criterium is dat wanneer je kunt leren van een incident wordt het incident gemeld. Om meer bewustwording te creëren is besloten een MIC-commissie in te stellen bestaande uit de gedragsdeskundige en een persoonlijk begeleider.

8.3 Veilig gebruik van medicatie

Medicatieveiligheid wordt binnen de Ring Zorg gewaarborgd door het medicatiebeleid strikt te handhaven. Jaarlijks wordt dit beleid geëvalueerd en eventueel herzien. Daarnaast is er jaarlijks een medicatietraining voor alle medewerkers om iedereen bekwaam te houden om medicatie te verstrekken. Meldingen over medicatiefouten worden gerapporteerd en zowel op individueel niveau als organisatieniveau geëvalueerd. De Ring Zorg doet niet aan voorbehouden handelingen. De Ring Zorg werkt met BEM-codes: codes om de zelfstandigheid met betrekking tot medicatie van de cliënten aan te geven. De BEM-code wordt bepaald in samenwerking met cliënt, behandelaar en begeleiding. Deze staat vermeld in het zorgplan en wordt geregistreerd bij de apotheek.

8.4 Analyse Wet Zorg en Dwang

Per 1 januari 2020 is de wet BOPZ vervangen door de Wet verplichte ggz (Wvvggz) en door de Wet zorg en dwang (Wzd). 2020 gold als een overgangsjaar. Deze analyse geeft weer welke rol onvrijwillige zorg speelt binnen de organisatie, hoe we met de nieuwe wetgeving zijn omgegaan en wat de status is van de implementatie.

De Wet zorg en dwang binnen de Ring Zorg

De Ring Zorg heeft geen BOPZ aanmerking en had een beleid waarin duidelijk was aangegeven dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen worden toegepast. Ons uitgangspunt is dat iedereen eigen regie heeft op vrijheid en veiligheid. Cliënten verblijven enkel bij ons in een vrijwillig zorgkader, ze zullen altijd uit eigen overweging zich aanmelden en kunnen ook altijd de zorgovereenkomst beëindigen wanneer ze willen. Met de komst van de Wzd is er gekeken naar hoe we een nieuw beleid konden opstellen, een leidraad voor alle medewerkers en informatie voor alle cliënten die er mee te maken hebben.

De Wet zorg en dwang (Wzd) is van toepassing op de cliënten van de Ring Zorg met een licht verstandelijke beperking. Er wordt in het aannamebeleid gekeken naar de mate van zelfstandigheid van cliënten. Dit houdt in dat wordt gekeken of cliënten in staat zijn om hulp te vragen wanneer noodzakelijk en er afspraken kunnen worden gemaakt over hoe de begeleiding zal worden ingericht.



Cliënten moeten in staat zijn de afspraken te begrijpen. Daarnaast gelden op de locaties van de Ring Zorg algemene huisregels welke cliënten moeten kunnen begrijpen en volgen. Deze gelden dan voor iedere cliënt, ook als een cliënt geen verstandelijke beperking heeft.

Alternatieven voor onvrijwillige zorg

Er zijn negen vormen van onvrijwillige zorg. De Ring Zorg heeft in haar beleid opgenomen dat er in gevallen van 'ernstig nadeel' drie vormen van onvrijwillige eventueel zouden kunnen worden ingezet:

- Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen.
- Beperkingen van de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moeten doen of nalaten, waaronder begrepen het gebruik van communicatiemiddelen.
- Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.

Alle cliënten worden voor plaatsing op de hoogte gesteld van de geldende huisregels, tevens worden deze driejaarlijks besproken in de medezeggenschap. Deze zijn opgesteld voor de veiligheid van iedereen op de locatie, indien de huisregels stelselmatig worden overschreden waardoor de veiligheid van cliënt/medecliënten of werknemers in het geding komt, kan eventueel worden gekeken naar de inzet van onvrijwillige zorg.

Het uitgangspunt is vrijwillige zorg en samenwerking tussen cliënt en zorgverlener. Hiermee worden afspraken en evaluatiemomenten altijd ingezet om met de cliënt 'ernstig nadeel' te voorkomen. Enkel wanneer cliënten herhaaldelijk afspraken niet nakomen en de veiligheid van zichzelf of medecliënten hierdoor niet kunnen waarborgen, wordt onvrijwillige zorg ingezet. In uiterste gevallen kan de zorgovereenkomst worden beëindigd.

Gegevens

Van de 30 cliënten in 2020 waren er 17 met een licht verstandelijke beperking. Hiervan ontvingen er 7 zorg op de gedeelde locaties van de Ring Zorg. Van deze 7 cliënten is er bij 2 cliënten onvrijwillige zorg ingezet. Deze onvrijwillige zorg bestond uit een beperking van het te ontvangen bezoek. Deze maatregel heeft in beide gevallen 6 maanden geduurd.

Wat is gedaan om deze onvrijwillige zorg te voorkomen

De inzet van onvrijwillige zorg bij beide cliënten kwam voor uit in totaal vijf meldingen incidenten en calamiteiten (MIC). Deze MIC-meldingen hadden allen te maken met grensoverschrijdend gedrag, overlast, schending huisregels en schade door bezoek. Naar aanleiding van de incidenten zijn er eerst ordegesprekken gevoerd daarna officiële waarschuwingen gegeven en hebben uiteindelijk bepaalde bezoekers een pandverbod ontvangen. Doordat de incidenten niet uitbleven, is er overgegaan tot onvrijwillige zorg en hebben beide cliënten een bezoekersverbod gekregen. Deze maatregel heeft bij alle twee 6 maanden geduurd. De eerste drie maanden was het een volledig bezoekersverbod en de laatste drie maanden was er een max van twee bezoekers op de locatie per persoon.

De cliënten waarbij uiteindelijk onvrijwillige zorg is ingezet hebben niet positief gereageerd op de aangeboden alternatieven voorafgaand aan de onvrijwillige zorg. Om de veiligheid van de cliënten en de medebewoners op de locatie te kunnen waarborgen werd het (tijdelijke) bezoekersverbod ingesteld. Er zijn sinds de maatregel geen MIC-meldingen meer geweest op de locatie. Tijdens de wekelijkse begeleidingsgesprekken is met de cliënten geëvalueerd op de maatregelen en is de voortgang besproken.



Effect van de Wet zorg en dwang op de Ring zorg

Omdat 2020 een overgangsjaar was, zijn er voortdurend aanpassingen in het beleid geweest. De Wet zorg en dwang en de inzet van onvrijwillige zorg heeft binnen de organisatie tot bewustwording geleid. Door de implementatie van het beleid en de scholing voor alle medewerkers en het structureel (tweewekelijks) bespreken van eventuele onvrijwillige zorg is iedereen zich meer bewust van de eigen regie van de cliënt. Er is structureel stilgestaan bij de rol van begeleiding en de invloed die hiermee op het leven van de cliënt kan worden uitgeoefend. Daarnaast is de zorgcyclus aangepast en de rol van zorgverantwoordelijke in alle zorgplannen meegenomen. Waardoor er een controle plaatsvindt op de inzet van onvrijwillige zorg.

8.5 Overige genomen maatregelen ter bevordering en waarborging van cliëntveiligheid

Een doelstelling van de Ring Zorg is het bevorderen en waarborgen van de cliëntveiligheid. Ook in 2020 is daarom een aantal acties uitgevoerd om te blijven werken aan de veiligheid:

- Het werken met de risicoanalyse en het signaleringsplan is sinds de start in 2015 geïmplementeerd en steeds verder verfijnd. De risicoanalyse is bij elke cliënt aanwezig en opgenomen in het zorgplan.
- De training zorgcyclus heeft plaats gevonden in december 2020 voor alle medewerkers.
- Omgaan met agressie gebaseerd op de training in maart 2019 is vanaf 2020 meegenomen in het inwerkprogramma.
- Er is een aandachtsfunctionaris meldcode die jaarlijks training geeft voor het hele team in combinatie met casuïstiek. Ook dit is opgenomen in het inwerkprogramma. Er heeft in oktober 2020 een interne training meldcode plaatsgevonden.
- Medicatie: het medicatieprotocol wordt jaarlijks herzien en geëvalueerd. Daarnaast vindt jaarlijks een scholing door de apotheker plaats en is het opgenomen in het inwerkprogramma in het kader van de vakbekwaamheid. In 2020 heeft een interne training medicatie plaatsgevonden voor het hele team i.v.m. met de coronacrisis.
- Structurele cliëntbesprekingen; elke twee weken is er een cliëntbespreking met alle medewerkers.
- Er zijn in 2020 zijn er drie interne intervisiebijeenkomsten georganiseerd waarbij medewerkers een casus hebben kunnen inbrengen. Als verbeterpunt zijn er voor 2021 acht intervisiebijeenkomsten georganiseerd.
- Er is een cliëntvertrouwenspersoon welke jaarlijks aanwezig is bij de medezeggenschap.
- Er heeft een interne training MIC plaatsgevonden in december 2020.
- De huisregels zijn herzien en besproken in de medezeggenschap in 2020.
- Het beleid omtrent de Wet zorg en dwang is geïmplementeerd in 2020.
- Er is in 2020 een cliënttevredenheidonderzoek uitgevoerd waarin de cliëntveiligheid is getoetst.
- Er hebben drie medezeggenschapsvergaderingen plaatsgevonden in 2020, met als agendapunt de veiligheid.
- Er is in 2020 een coronabeleid opgesteld om verspreiding van Covid-19 te voorkomen/verminderen.

8.6 Audits

De Ring Zorg had in januari 2021 een externe audit door TÜV over het jaar 2020 waarmee aangetoond wordt dat het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de HKZ-normen. Met een vergelijkbaar programma als het voorgaande jaar hebben er interne individuele audits plaatsgevonden (maart 2020) en is er een interne groepsaudit geweest (augustus 2020).

Interne audits

De individuele audit op 'kwaliteit van bestaan' van 2019 is opnieuw uitgevoerd in 2020. Naar voren komt dat medewerkers zich bewust zijn van het belang van kwaliteit van bestaan en de invloed die



hulpverlening hierop kan hebben. Ook is duidelijk dat er processen zijn om de kwaliteit van bestaan in kaart te brengen en hierop te begeleiden. De medewerkers zijn zich bewust van de valkuilen aangaande de kwaliteit van bestaan; cliënten kunnen sociaal wenselijk gedrag vertonen of moeite hebben met zich uiten. Medewerkers weten goed de theorie over kwaliteit van bestaan te benoemen. De koppeling naar sommige processen binnen de Ring Zorg lijken soms nog te ontbreken. Er worden wel processen genoemd zoals het uitvragen van het oordeel over de begeleiding tijdens de jaarlijkse zorgplanbespreking en het cliënttevredenheidsonderzoek. Andere belangrijke processen zoals de medezeggenschapsbijeenkomsten en MIC worden nog niet benoemd. Naar voren kwam dat medewerkers in het proces van de zorgcyclus meer handvatten wensen om de kwaliteit van bestaan mee te nemen in de directe begeleiding van de cliënt. Medewerkers geven aan dat wanneer cliënten weerstand bieden tegen de gekozen begeleiding, dit als lastig kan worden ervaren. Het is bijvoorbeeld dan wel duidelijk waardoor de kwaliteit van leven van de cliënt verbetert, maar om daar te komen kan weerstand zichtbaar worden. De relatie en het vertrouwen worden dan vooropgesteld. Angst om de relatie te schaden beperkt dan de mogelijkheden om de cliënt aan te spreken op ongezonde keuzes, de regie te nemen en adequaat sturing te geven aan de doelen.

Groepsaudits

Tijdens de groepsaudit in augustus gaven medewerkers aan dat feedback geven sneller zou gebeuren wanneer meer zicht is op de lange termijneffecten. Kiezen om feedback te geven is vaak gebaseerd op persoonlijke overwegingen/aannames op de korte termijn en minder op de mogelijke verbeteringen in de kwaliteit van zorg op de lange termijn. Verder komt naar voren dat ook de langetermijneffecten van teambesluiten niet altijd helder zijn en hier weinig vragen over worden gesteld, waardoor bepaalde beslissingen niet volledig wordt begrepen. Binnen het team is er veel collegialiteit en vertrouwen komt naar voren. Iedereen werkt hard, is betrokken bij het welzijn van de cliënt en is bereid een stapje extra te doen. Wat de kwaliteit van bestaan betreft, komt ook in de groepsaudit naar voren dat dit maatwerk is. Echter blijkt ook hier dat er behoefte is aan meer handvatten om hierop te kunnen begeleiden. Om die reden is een standaard vragenlijst over kwaliteit van bestaan in het format van het zorgplan toegevoegd, die begeleiders kunnen uitvragen aan de cliënt tijdens de jaarlijkse zorgplanbespreking.

Medewerkers zijn op de hoogte van de tools om met cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag (zorgmijding en verschillende vormen van agressie) om te gaan. De cliëntbespreking in de tweewekelijkse algemene vergadering, intervisies, het onderlinge dagelijkse overleg, de risicoanalyse, het signaleringsplan en de evaluatiemomenten worden benoemd als handvatten om het begeleidingsproces te sturen. Wel wordt benoemd dat er binnen het team beter gebruik kan worden gemaakt van elkaars kwaliteiten en om vaker een uniforme boodschap uit te dragen en hier gezamenlijk naar te handelen. De uitdaging is om niet allemaal zelfstandig te handelen op moeilijk verstaanbaar gedrag, maar om hier als team op te reageren. Een goede samenwerking hierin en je kwetsbaar durven opstellen naar collega's is noodzakelijk. Het omgaan met weerstand van cliënten kan bepaalde emoties als angst en irritatie oproepen. Er wordt nog regelmatig gekozen voor het vermijden van de situatie komt uit de groepsaudit naar voren.

Holistisch denken

Feedback geven, kwaliteit van bestaan, omgaan met weerstand van cliënten en collega's en lange termijn denken worden vorm gegeven door een overkoepelend thema in 2021: holistisch denken. Holistisch leren denken kan inzichtelijk maken welke verbindingen er zijn en hoe we als team leren deze verbindingen te maken, zien welk onderdeel eenieder vervult en wat het belang is van iedere stap. Wanneer ieder individu dit inzicht meedraagt, kan het begeleidingsproces worden geoptimaliseerd.

Naar aanleiding van de interne audits en groepsaudit is een aantal actiepunten ontwikkeld:

- De theorie aangaande kwaliteit van bestaan en ons beleid daarin is opgenomen in het inwerkprogramma.



- De voorbereiding van de zorgplanbespreking zal worden gestandaardiseerd door een checklist waarin 'kwaliteit van bestaan' in is opgenomen.
- Aandacht voor structureel en eerlijk feedback geven door dit op te nemen in het scholingsprogramma 2021. Aansturen op het bespreekbaar maken van signalen ter verbetering (STV's) op zorginhoudelijk niveau tijdens de tweewekelijkse vergaderingen.
- Omgaan met weerstand bij moeilijk verstaanbaar gedrag zal worden opgenomen in het scholingsprogramma van 2021.
- Holistisch denken zal worden opgenomen in het scholingsprogramma van 2021.



9. Betrokken en vakbekwame medewerkers

De Ring Zorg heeft een klein team. In 2020 waren er vijf vaste persoonlijk begeleiders (een MBO-niveau 4 en vier HBO-niveau), twee stagiaires (een BBL-niveau 4, een MWD HBO-stagiaire). Daarnaast bestaat het team uit een gedragsdeskundige en een directeur.

9.1 Analyse personeelsbeleid

De Ring Zorg heeft een stabiel team van vaste medewerkers en stagiaires die minimaal voor de duur van een jaar worden aangenomen. In 2020 is er geen verloop van medewerkers geweest. Het ziekteverzuim blijft laag en er zijn geen werk gerelateerde ziekmeldingen geconstateerd. In 2020 is het ziekteverzuim gestegen ten opzichte van 2019, van 0,18% in 2019 naar 0,97% in 2020. Dit is ten gevolge van de coronacrisis.

De werkdruk wordt halfjaarlijks besproken in de functioneringsgesprekken. Ook het scholingsaanbod wordt geëvalueerd in de functioneringsgesprekken en tijdens de interne audits. Er wordt een resultaat-ontwikkelcyclus gehanteerd. Dit houdt in dat medewerkers halfjaarlijks een voortgang en resultaatgesprek krijgen. Er worden SMART-doelen gesteld en deze doelen worden vervolgens geëvalueerd.

De Ring Zorg heeft geen verschillende zorgfuncties. Als persoonlijk begeleider ben je zowel voor praktische ondersteuning als psychische ondersteuning betrokken bij de cliënt. Elke medewerker heeft een vast aantal cliënten waarover hij of zij de verantwoordelijkheid heeft. Dit betreft het uitvoeren van de zorgcyclus, aanspreekpunt voor externen, het coördineren van alle afspraken, delegeren van taken aan collega's en het signaleren en monitoren van de cliënttevredenheid en cliëntveiligheid. Medewerkers worden gecoacht door middel van een vast teamoverleg, intervisie en scholing, om zelfstandig te werken, elkaar van feedback te voorzien, te signaleren en als team te ontwikkelen.

Het opleidingsplan van 2020 is gedeeltelijk uitgevoerd. Alle interne trainingen konden doorgang vinden en alle individuele opleidingen van medewerkers zijn ook doorgedaan. Afgelopen jaar heeft de coronacrisis een klein effect gehad op het opleidingsplan omdat bepaalde geplande externe trainingen niet door konden gaan. Deze zullen worden meegenomen in het opleidingsplan van 2021. Vanuit de teamreflectie en audits zullen de thema's omgaan met weerstand, communicatie en holistisch denken ook worden verwerkt in het opleidingsplan.

9.2 Medewerkertevredenheidsonderzoek

De resultaten uit het medewerkertevredenheidsonderzoek over 2020 kwamen uit op een 8 gemiddeld. Dit is een vergelijkbaar resultaat met 2019 (8,2 gemiddeld) en 2018 (8,1 gemiddeld). Het medewerkertevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd.

De resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek 2020:

Gebieden	Cijfer gemiddelde 2019	Cijfer gemiddelde 2020
Waardering organisatie	8	8.2
Tevredenheid binnen het werk	8.3	7.9
Werkklimaat	8	7.9
Veiligheid	9	8.1
Arbeidsomstandigheden	7.8	7.4
Ontplooiingsmogelijkheden	8.4	8.3
Totaal gemiddelde	8.2	8



Positieve punten die naar voren kwamen uit het medewerkertevredenheidsonderzoek:

- Kleine persoonlijke sfeer
- Ruimte voor ontwikkeling
- Afwisselend werk
- Open voor ideeën
- Gezellig team
- Veiligheid is goed bespreekbaar
- Veel ontplooiingsmogelijkheden, wordt goed geluisterd
- Betrokken bij besluiten
- Vrijheid in eigen werk indelen en verantwoordelijkheid nemen
- Rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden
- Genoeg tijd voor cliënten begeleiding
- Prettig door betrokkenheid

Verbeterpunten die zijn voortgekomen uit het medewerkertevredenheidsonderzoek:

- Er mag vaker worden stilgestaan bij successen en dingen die goed gaan.
 - Actiepunt: door middel van een kwaliteitenspel waarbij elkaars krachten worden benoemd en meer aandacht voor de kwaliteiten van medewerkers tijdens functioneringsgesprekken.
- Kantoor op locatie Nieuwezijds Voorburgwal is minder geschikt als werkplek (weinig privacy en onvoldoende voorzieningen) en ervaren wordt dat er soms te weinig werkplekken (computers) beschikbaar zijn.
 - Actiepunt: er zal vlak bij dit huidige kantoor een nieuw kantoor worden geopend aan de Sint Jacobsstraat. Hier komen twee nieuwe werkplekken voor medewerkers waarbij de privacy is gewaarborgd. Ook komt hier een personeelstoilet. Verder zullen medewerkers gestimuleerd worden om vaker gebruik te maken van de werkplek op locatie rochussenstraat waar privacy gewaarborgd is.

9.3 Intervisie

Intervisie is een essentieel onderdeel van ons gezamenlijke ontwikkeldoel: het elkaar voorzien van feedback en reflecteren op ons eigen handelen. Omdat de Ring Zorg een klein team heeft, is het soms lastig om elkaar te voorzien van feedback. Het is een hecht team waarbij collega's onderling goed contact hebben. In 2020 is het team drie keer bij elkaar gekomen voor een intervisiebijeenkomst. In 2019 was dit vier keer. De coronacrisis maakte het samenkomen moeilijker, maar dit kon worden opgelost door digitaal samen te komen of de bijeenkomst naar een later tijdstip te verplaatsen. Daarnaast is er in oktober met het hele team gereflecteerd op de signalen ter verbetering (STV) van dat jaar. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat veel STV's voorkomen konden worden door meer op de lange termijn te denken.

Actiepunten

- In 2021 wordt minimaal acht keer een intervisiebijeenkomst georganiseerd.
- In 2021 worden twee trainingen 'holistisch denken' georganiseerd.
- Training feedback geven en training 'Confronteren kun je leren' die in 2020 werden uitgesteld door de coronacrisis zijn opgenomen in het opleidingsplan van 2021.
- Tijdens een interne training 'communicatie' die het komende jaar wordt gegeven, zal aandacht worden besteed aan het constructief feedback vragen en ontvangen.



9.4 Teamreflectie

In 2020 is er een teamreflectie dag georganiseerd. Er is een kwaliteitspel gedaan om te reflecteren op de individuele kwaliteiten en de vervormingen van het team. Het doel hierbij was om eerlijk te leren onderbouwen, een gezamenlijk vertrekpunt te vinden over de betekenis van goede samenwerking en om de ontwikkelpunten van het team in kaart te brengen.

De eerste doelstelling van de teamreflectie van 2020 ging over de communicatie en de relatie met het begeleidingsproces. Begeleiden is geen individueel proces maar een team effort, waarin elk individu een essentiële rol vervult. Wanneer er geen adequate communicatie onderling is, heeft dit invloed op het begeleidingsproces. De bewustwording van de invloed van communicatie binnen het team en het primaire proces is belangrijk als eerste stap naar verbetering. Overleg aangaande miscommunicatie en het reflecteren op Signalen ter Verbetering (STV) en hier meer tijd voor nemen binnen de overlegstructuur is opgenomen als actiepunt.

Het proces van Signalen ter Verbetering (STV) is een middel om communicatie binnen het team te verbeteren en feedback te bevorderen. In de dagelijkse overdracht bevindt zich een tabel waar STV's kunnen worden beschreven. In dit tabel wordt de omschrijving van het signaal beschreven, de betrokken personen, het gevolg van de STV en hoe de situatie uiteindelijk is opgelost.

Het tweede thema aangaande samenwerking was gericht op het ontdekken van elkaars kwaliteiten en valkuilen. In 2019 is hier een start meegemaakt middels een externe feedback training. In 2020 is het kwaliteitspel gespeeld met het hele team. Om hierop door te blijven ontwikkelen zal in 2021 een externe training worden georganiseerd met feedback als thema.

Vanuit de teamreflectie zijn de volgende ontwikkelpunten naar voren gekomen:

- Beter leren omgaan met weerstand van elkaar en van cliënten
- Meer holistisch/lange termijn leren denken

De twee ontwikkelpunten zijn verbonden doordat overzicht (holistisch) over het begeleidingsproces en de lange termijn richting met cliënten zal zorgen voor andere keuzes op dagelijkse basis. Het vermijden van weerstand om de goede vrede te bewaren om de vertrouwensrelatie niet te ondermijnen is een korte termijn beslissing. Wanneer er op adequate wijze wordt gekeken naar wat weerstand oproept, of het een belemmering is om doelen te bereiken en hoe je hierop kan begeleiden, dan zal dit op de lange termijn bijdragen aan meer begrip en een sterkere hulpverleningsrelatie.

De kwaliteitsverbetering waar deze ontwikkelpunten toe kunnen leiden, is niet alleen een verbetering van de relatie tussen medewerkers onderling en medewerkers met cliënten. De borging van de veiligheid kan hierdoor ook verbeteren, dit doordat het holistisch denken meer zicht geeft op alle risico's en de veiligheid. Daarnaast zullen medewerkers de competenties ontwikkelen om dit met cliënten te bespreken en ze hierop te kunnen aanspreken.

Actiepunten op de ontwikkelpunten voor 2021:

- Twee interne trainingen over de holistische theorie
- Workshop holistisch denken op de teamreflectiedag van 2021
- Interne training communicatie en observatie
- Externe training confronteren kan je leren (nog nader te plannen in verband met corona)
- Tweewekelijks bespreken van een STV in de algemene vergadering.



10. Externe visitatie

In oktober 2020 heeft een externe visitatie plaatsgevonden. Door de corona crisis heeft de externe visitatie digitaal plaatsgevonden. Voorafgaand zijn de kwaliteitsverslagen doorgenomen. Er werd aangegeven dat de kwaliteitsverslagen veel helderder zijn geschreven dan vorig jaar en dat er veel minder op aan te merken is.

De visitanten hebben een aantal tips gegeven:

- Er wordt in het kwaliteitsverslag niet duidelijk hoe er dagelijks gerapporteerd wordt, duidelijker beschrijven volgens welke methode er wordt gerapporteerd en hoe dit gaat. Deze tip is meegenomen in dit kwaliteitsjaarverslag, de rapportage methode is in hoofdstuk 5: 'Het zorgproces rondom de individuele cliënt meegenomen.
- Een tip is om meer cliënten te vragen om feedback te geven op de cliëntversie van het kwaliteitsrapport, zodat zij meer worden betrokken bij de organisatie en deze feedback kan worden meegenomen bij het maken van de cliëntversie 2020.
- Een tip is om opnieuw te kijken naar de visie en missie, hierin wordt aangegeven dat er niet altijd een oplossing is of kan zijn als er een probleem is. Tevens wordt aangegeven dat het hebben van een beperking geen probleem hoeft te zijn, dus dat er met oplossing wordt ingevuld dat er een probleem is. Er wordt als tip gegeven om iets meer nuance in deze zin te formuleren, bijvoorbeeld door oplossingen te vervangen door mogelijkheden.
- Er wordt beschreven dat medewerkers van de Ring Zorg hebben meegedaan aan platform sociale netwerkversterking, echter is er niet beschreven wat hier de uitkomst en het doel van is. Tip is om in het volgende verslag de uitkomsten van de scholing beter te vermelden.
- Er wordt als tip meegegeven om te blijven zoeken naar oplossingen om cliënten te motiveren deel te nemen aan de medezeggenschapsvergaderingen. Een tip is om de vergadering één onderwerp te geven en dit te bespreken. Deze tip is opgevolgd, er worden eethema's aan de medezeggenschapsvergaderingen gekoppeld.
- Er wordt als tip gegeven dat er wat aandacht kan worden besteed aan training op het gebied van feedback geven en ontvangen. Het gaat niet zozeer over goed of fout maar meer over hoe er van elkaar geleerd kan worden. Het geven en ontvangen van feedback is een blijvend onderdeel, deze tip is meegenomen door het met het team te bespreken en zal worden meegenomen in het opleidingsplan.



11. Geprioriteerde verbeteringen

In 2017 is de Ring Zorg HKZ gecertificeerd. Het kwaliteitsmanagementsysteem is de afgelopen jaren steeds meer eigen gemaakt. Aan de hand van een aantal standaard processen worden verbeterpunten geformuleerd in de jaarlijkse directiebeoordeling. Deze verbeterpunten worden vervolgens weer geëvalueerd en eventueel aangepast.

De volgende geprioriteerde verbeteringen kwamen in 2020 aan het licht:

Audits en zorgcyclusevaluatie

- De theorie aangaande kwaliteit van bestaan en ons beleid daarin is opgenomen in het inwerkprogramma en toegevoegd aan het format van het zorgplan WLZ.
- De voorbereiding van de zorgplanbespreking zal worden gestandaardiseerd door een checklist waarin 'kwaliteit van bestaan' in is opgenomen.
- Aandacht voor structureel en eerlijk feedback geven door dit op te nemen in het scholingsprogramma 2021 en aansturen op het bespreekbaar maken van signaleren ter verbetering (STV's) op zorginhoudelijk niveau tijdens de tweewekelijkse vergaderingen.
- Overzicht over het begeleidingsproces door beter in te schatten wat de lange termijn gevolgen zijn zal worden opgenomen in het scholingsprogramma van 2021 en is gekoppeld aan het ontwikkeldoel 'Holistisch denken'.

Teamreflectie

- Er is meer behoefte aan intervisie en daarom zal in 2021 minimaal acht keer een intervisiebijeenkomst worden georganiseerd.
- In het kader van het ontwikkeldoel 'omgaan met weerstand' zal de training 'Confronteren kun je leren' die in 2020 werden uitgesteld door de coronacrisis worden opgenomen in het opleidingsplan van 2021.

Clïenttevredenheid

- Het blijven aanbieden van activiteiten en focus op sociale netwerkversterking blijft een ontwikkelpunt. Doel is om groepsactiviteiten te blijven aanbieden, afhankelijk van de coronacrisis het komende jaar, om de drempel voor cliënten om te komen te verlagen.
- Binnen de organisatie wordt meer aandacht besteed aan sociale netwerkversterking door middel van scholing om meer inzicht en kennis te krijgen over sociale netwerkversterking bij de doelgroep.
- Om op de hoogte te blijven van wat er speelt in de wijk, zullen begeleiders van De Ring Zorg maandelijks blijven deelnemen aan op de doelgroepgerichte bijeenkomsten in de wijk.

Medewerkertevredenheid

- Er mag vaker worden stilgestaan bij positieve feedback, door middel van een kwaliteitenspel waarbij elkaars krachten worden benoemd en meer aandacht voor de kwaliteiten van medewerkers tijdens de resultaat-ontwikkel cyclus.
- Er is aangegeven dat het kantoor op locatie Nieuwezijds Voorburgwal minder geschikt is als werkplek. Er zal in het centrum voor alle locaties een nieuw kantoor worden geopend met meer privacy en betere voorzieningen.

Directiebeoordeling

- Om de meldingsbereidheid van een MIC te vergroten, is een MIC commissie opgezet. Mogelijke MIC's worden door deze commissie besproken en beoordeeld.
- Voor cliënten met zorgmijndend gedrag zal in de interne training communicatie worden besproken hoe het 'oordeel begeleiding' kan worden uitgevraagd. Tijdens de



cliëntbespreking zal als agendapunt 'zorgmijding' worden toegevoegd, zodat cliënten met zorgmijdend gedrag structureel worden besproken.

- Er is gebaseerd op de audits en de teamreflectie een intern scholingsprogramma voor 2021 opgesteld met als speerpunten weerstand, feedback, kwaliteit van bestaan en holistisch denken.

12. Informatiebronnen

- Directiebeoordeling
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Oordeel begeleiding
- Medezeggenschap
- Opleidingsplan 2020
- Medewerker tevredenheidsonderzoek
- Evaluatie doelstellingen
- Evaluatie audits
- Evaluatie zorgcyclus
- STV evaluatie
- MIC evaluatie
- Klachten

