De Twentse Zorgcentra

Samenspel

NAAR VAKBEKWAME TEAMS MET LEIDERSCHAP

Inleiding

Ook dit jaar hebben we een kwaliteitsrapport gemaakt waarin we antwoord geven op de vragen: wat gaat goed, wat kan beter en wat zijn de prioriteiten om te verbeteren binnen onze organisatie? We laten via de ervaringen van onze cliënten, verwanten en medewerkers zien hoe deze antwoorden tot stand zijn gekomen. De indeling is gebaseerd op de thema's uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

In 2022 werden de coronamaatregelen langzaam versoepeld na een harde lockdown. Uiteindelijk vervielen de laatste maatregelen in maart 2022.

Dit jaar is een plan opgeleverd voor de professionalisering van medewerkers dat ingebed wordt in onze scholing. Een groot deel van de medewerkers heeft inmiddels fase 1 van de basisscholing succesvol doorlopen. Een ander resultaat is een programma van eisen voor nieuwbouw Hoog Alert. 99,4% van onze cliënten heeft een ondersteuningsplan. En we zijn gestart met ABCDate, waardoor cliënten op een veilige manier mensen kunnen ontmoeten.

Nieuwe structuur medezeggenschap
De medezeggenschapsreglementen zijn uitgewerkt en vastgesteld. En de nieuwe structuur voor medezeggenschap is geïmplementeerd. De CBCR, CVR en de regionale raden werken volgens deze nieuwe structuur. Inspraak is geïntroduceerd bij de taakrolhouders kwaliteit en veiligheid.

Dit vind ik ervan!
Het streven was dat alle cliënten binnen drie jaar een Dit vind ik ervan!-gesprek hebben gehad. Op dit moment is de eerste groep medewerkers geschoold en heeft Dit vind ik ervan!-gesprekken gevoerd. De eerste uitkomsten van deze gesprekken zijn in Mijn Leven genoteerd.

Ongewenst gedrag en incidenten
In dit onderdeel hebben we geleerd van incidenten. Via een incidentanalyse is nu eenduidigheid over hoe we incidenten willen registreren en analyseren. Het jaarlijks evalueren van incidenten in teams is geïntroduceerd bij de taakrolhouders kwaliteit en veiligheid. In 2022 leerde terugkoppeling van het bezoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie ons dat we onvoldoende beschreven en geborgd hadden hoe we omgaan met ongewenst gedrag door medewerkers of cliënten. Dit is uitgewerkt in beleid, onze teammanagers zijn hierover geschoold en hebben dit geïntroduceerd bij hun teams.

Triple-C en LACCS
Het verder implementeren van methodisch werken waarin de aanvullende steunstructuur Triple-C en LACCS is uitgewerkt. Alle teams hebben een teammanager; een leidinggevende die dichtbij is. De teammanagers zijn samen met de raad van bestuur, het managementteam, artsen en de gedragskundigen gestart met een intern leiderschapstraject. Dit zorgt voor een gemeenschappelijke taal en in verbinding samen optrekken.

Nieuw functiehuis en nieuwe medewerkers
Binnen wonen en dagbesteding hebben bijna alle zorgmedewerkers een functie binnen het nieuwe functiehuis. Een kleine groep medewerkers volgt nog een maatwerktraject. Er was aandacht voor het reguliere wervingsproces door de 'werkenbij'-website te verbeteren en van contact-tot-contract-dagen te organiseren. Die bleken erg succesvol te zijn.

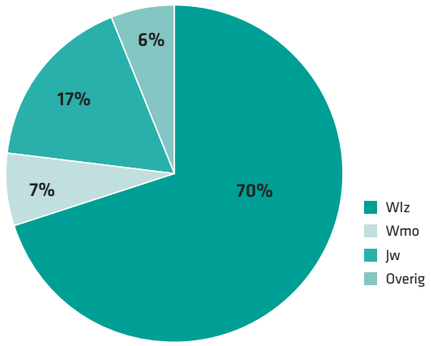
Scherper sturen op beleid
Vanaf november zijn veel zorginstellingen in zwaar weer terechtgekomen. Dat geldt ook voor De Twentse Zorgcentra. Door het oplopen van diverse kosten en een groeiend tekort aan vaste medewerkers en daarmee hogere kosten door het inhuren van zzp'ers. Vanaf dat moment wordt scherper gestuurd met een herstelplan om de bedrijfsvoering structureel op orde te brengen en houden, zodat onze pijlers goed leven, mooi werk, financieel gezond met elkaar in balans zijn.

Inhoudsopgave

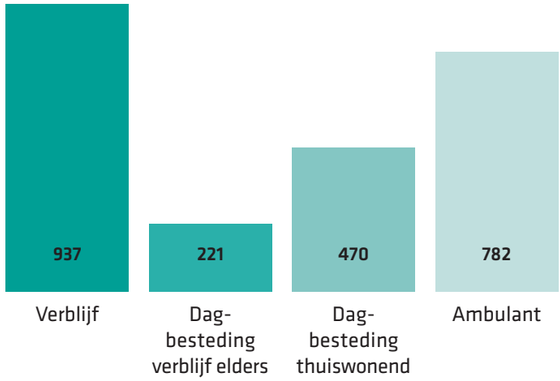
01 De Twentse Zorgcentra in 2022 4
02 Innovatie 5
03 Persoonsgerichte zorg en eigen regie 6
04 Inspraak en medezeggenschap 8
05 (On)vrijwillige zorg 10
06 Wat vinden cliënten ervan? 12
07 Samenspel 14
08 Een veilig leef- en werkklimaat 16
09 Incidenten en klachten 18
10 Betrokken en vakbekwame medewerkers 20
11 Medewerkers & cijfers 22
12 Leren, reflecteren en ontwikkelen in de teams 24
13 Leren en reflecteren met Vanboeijen 25
14 Reflecties op het kwaliteitsrapport 26

De Twentse Zorgcentra in 2022

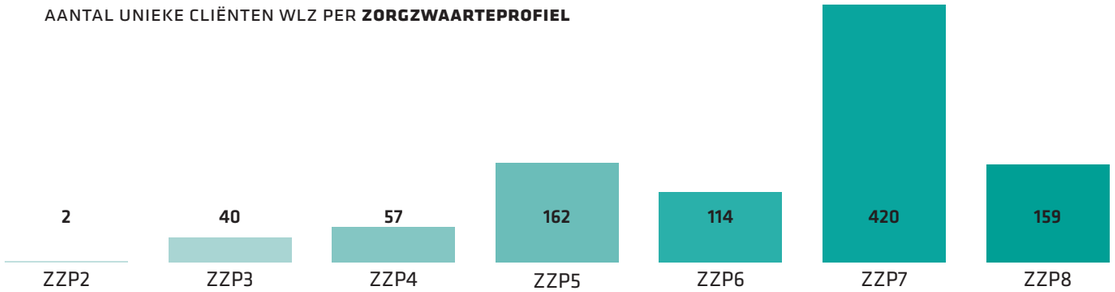
OVERZICHT AANTAL CLIËNTEN PER **FINANCIERINGSVORM**



OVERZICHT AANTAL CLIËNTEN PER **ZORGVORM**



AANTAL UNIEKE CLIËNTEN WLZ PER **ZORGZWAARTEPROFIEL**



Wat is uitgevoerd uit het kwaliteitsrapport van 2021?

In het kwaliteitsrapport van vorig jaar benoemen we in elk hoofdstuk wat goed gaat en wat ontwikkeling vraagt. Aan deze ontwikkelpunten hebben we in 2022 gewerkt. Veel punten vragen om verdere ontwikkeling. Hiermee gaan we verder in 2023.

- In december 2022 had 99,4% van onze cliënten (die langer dan 6 weken zorg kreeg) een ondersteuningsplan.
- Reglementen uitwerken voor alle raden.
- Implementeren nieuwe structuur medezeggenschap.
- Inspraakoverleggen op alle locaties voor wonen, dagbesteding en ambulant.
- Volledige implementatie en borging van beleid Wet zorg en dwang binnen alle locaties.
- Doorontwikkelen beleid onvrijwillige zorg.
- Alle cliënten hebben binnen drie jaar een Dit vind ik ervan!-gesprek gehad.
- Leren van ervaringen van verwanten.
- Voor iedere cliënt is een risico-inventarisatie ingevuld.
- Analyseren van incidenten op organisatieniveau.
- Methodisch werken verder implementeren in alle teams.
- Verbeteren ondersteuning aan de zorgteams.
- Reguliere wervingsproces nieuwe medewerkers.

In ontwikkeling Uitgevoerd

Innovatie

Hoe geven we zorginnovatie vorm?

Annamiek

In 2022 nam innovatie een belangrijke plek in. Innoveren betekent dat we samen de zorg verbeteren en vernieuwen, omdat dit bijdraagt aan het goede leven van de cliënt en mooi werk voor de medewerker. **Bestuurder Annamiek van Dalen** licht toe:

'Zorginnovatie biedt mogelijkheden om de ondersteuning in de toekomst (nog) beter aan te laten sluiten bij de wensen van cliënten en medewerkers. Innoveren is vooral doen, maar je moet wel weten wat je moet doen. We staan namelijk voor de uitdaging om zorginnovatie duurzaam in te bedden in onze organisatie. We vinden het belangrijk om deze beweging zorgvuldig, gestructureerd en samenhangend te organiseren en te faciliteren. Zorginnovatie is dus niet nieuw binnen De Twentse Zorgcentra, maar zal in de toekomst wel een steeds groter onderdeel worden in onze manier van werken.'

Meerdere cliënten gaven tips en adviezen over dit onderwerp.

Pilot beeldcontact

Tijdens de coronacrisis werd beeldcontact geïntroduceerd in de organisatie, omdat fysiek contact minder mogelijk was. Ook na de crisis was er nog behoefte aan beeldcontact als aanvulling op fysiek contact. Daarom onderzochten we op welke manier beeldcontact een toevoeging kan zijn op fysieke ondersteuning. De projectgroep kreeg begeleiding vanuit de Innovatie-impuls; een onderdeel van het programma Volwaardig Leven van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Medewerkers kozen samen met een cliënt een geschikte applicatie voor de beeldzorg. Van september tot november 2022 testten acht medewerkers van Ondersteuning aan Huis de app met cliënten. In 2023 wordt er verder gewerkt aan de implementatie van de app binnen de organisatie.

Congres Inzo!

Gerben Klein Nagelvoort en zijn begeleider Karin Gelen waren lid van het projectteam en deden mee aan de pilot. Op het congres Inzo!, georganiseerd door het ministerie van VWS, vertelden ze samen over het project en de app. Gerben legt uit hoe de app hem helpt; als hij bijvoorbeeld een moeilijke brief heeft gekregen waarvan hij niet weet wat hij ermee moet doen, kan hij via de app kort contact hebben met Karin. Zij kan hem helpen om de inhoud van de brief uit te leggen.

Karin legt aan de interviewer uit hoe zij denkt dat de app de kwaliteit van zorg verbetert:
'Soms heeft Gerben een vraag die niet kan wachten tot het volgende fysieke bezoek. Dan plan ik een kwartiertje via beeldcontact. Zo help ik Gerben bij het voorkomen van een heleboel stress en kan hij er weer mee verder.'

Scan de QR-codes voor filmpjes van Karin en Gerben op het congres en meer informatie.

Congres: film deel 1

Congres: film deel 2

Meer informatie

De Week van de zorginnovatie

Linda

Het projectteam Zorginnovatie organiseerde de Week van de zorginnovatie. Tijdens deze week konden cliënten, begeleiders, verwanten en vrijwilligers kennismaken met allerlei technologische hulpmiddelen die geschikt zijn om in te zetten in de zorg. Deze hulpmiddelen zijn sindsdien ook te leen bij de Technoteek; een speciale uitleenservice voor technologische hulpmiddelen. Zo kunnen cliënten en medewerkers eerst ervaren of een hulpmiddel passend is, voordat ze dit hulpmiddel ook echt willen aanschaffen. De Technoteek wordt in 2023 verder geoptimaliseerd en uitgebreid.

Linda Kappers werkt op 't Bouwhuis. Ze leende bij de Technoteek de CrdI, een instrument dat mensen via geluid en aanraking verbindt:
'Ik dacht dat de CrdI fijn zou zijn voor een cliënt. Helaas was de CrdI niet zo geschikt voor mijn cliënt; door spasmen was het lastig om het apparaat één op één met hem te gebruiken, terwijl dat juist mijn bedoeling was. Het was erg handig dat ik de CrdI bij de Technoteek kon lenen om uit te proberen.'

Persoonsgerichte zorg en eigen regie

Methodisch werken rondom de cliënt

John

De ondersteuningsprogramma's van De Twentse Zorgcentra zorgen voor samenhang, verbinding, richting, focus en eenduidigheid in de ondersteuning van cliënten. Dit heeft een positief effect op de kwaliteit van zorg en uit zich in een positief leefklimaat waarin de specifieke ondersteuningsbehoefte van de cliënt leidend is.

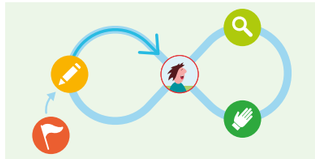
Om in de ondersteuning van cliënten meer methodisch te gaan werken en allemaal dezelfde taal te gaan spreken, startte de organisatie in 2021 met de ontwikkeling van een basisscholing: een training waardoor alle medewerkers dezelfde basiskennis krijgen. In 2022 rondden 1228 medewerkers deze eerste fase van de basisscholing af (Triple C: 557 medewerkers. LACCS: 671 medewerkers).

In 2023 start de tweede fase van de scholing voor medewerkers uit het primaire proces. Medewerkers van de ondersteunende diensten volgen dat jaar fase 1 van de basisscholing.

John Keunen, manager Behandeling:
'Teams die de eerste fase doorlopen hebben, verdiepen zich in 2023 verder in LACCS of Triple-C via werkplekleren, casuïstiek en praktijkopdrachten. En in teamoverleggen en overdrachten vindt de reflectie plaats: wat hebben we in de praktijk gedaan en wat hebben we daarvan geleerd?

Om het methodisch werken extra aandacht te geven en er met elkaar over in gesprek te kunnen wordt de methodische cyclus in beeld gebracht. Elke begeleider kan straks in een oogopslag zien wat hij of zij wanneer moet doen.

Dankzij de basisscholing maken we mooie stappen op het gebied van kwaliteit.'



Het project 'Hoog alert'

Petra

Van oktober 2021 tot eind 2022 vond het project 'Hoog alert' plaats. **Petra Spee** is **projectleider Hoog alert** en vertelt over dit project:

'Het project 'Hoog alert' ging over het inrichten van de zorgorganisatie zodat deze past bij de behandeling en begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking met moeilijk verstaanbaar gedrag. We zochten uit wat er nodig is aan deskundigheid en zorgaanbod, wat het vraagt in de samenwerking, en over het belang van een goede organisatie van de veiligheid in zowel het primair proces als bij de ondersteunende diensten.
Alles met als doel om te professionaliseren en de voorzieningen voor deze doelgroep specifiek te organiseren. Het begeleiden en behandelen van mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag is intensief. Het vraagt om korte lijnen, betrouwbaarheid en beschikbaarheid. Dit moet gedragen worden door alle lagen van de organisatie heen.'

Vriendschap, intimiteit en seksualiteit

Vriendschap, intimiteit en seksualiteit maken deel uit van het gewone leven; ook van het leven van de cliënt. Goede ondersteuning in deze behoefte draagt bij aan een gevoel van geluk en voldoening en daarmee aan een goed leven voor de cliënt.

Bezoek gedragskundigen

Om het thema 'seksualiteit' bespreekbaar te maken, gingen gedragskundigen met de teams in gesprek over het nieuwe 'Beleid Vriendschap, Intimiteit en Seksualiteit'.

Anne

Anne van der Ham, gedragskundige:
'De besprekingen met de teams waren heel openhartig. Het was mooi om te merken hoe nieuwsgierig begeleiders zijn naar dit thema. Ze staan er open voor en zien het als een belangrijk onderdeel van de ontwikkeling van hun cliënten.

Daarnaast is het waardevol dat er door de gesprekken ook weer nieuwe hulpvragen in beeld komen. Door 'seksualiteit' standaard op de agenda te zetten, worden hulpvragen ten aanzien van seksualiteit eerder herkend en niet pas als er al problemen op dit gebied zijn.'

Verplichte e-learning

Voor alle persoonlijk begeleiders, coördinerend begeleiders en begeleiders is het volgen van het leertraject 'Seksualiteit met accreditatie' van de VGN-Academie verplicht. Niet iedereen had hier voldoende tijd voor: 334 medewerkers hebben het leertraject in 2022 afgerond.

Tijdschrift met voorbeelden

Een andere manier waarop dit thema aandacht kreeg, is de uitgave van het magazine 'Vriendschap, Intimiteit en Seksualiteit'. In het magazine is aandacht voor de vormen van ondersteuning die teams kunnen krijgen op het gebied van vriendschap, intimiteit en seksualiteit. Zo wordt het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) benoemd, dat zorgprofessionals ondersteunt in de vorm van consultaties. Ook het Expertiseteam seksualiteit komt aan het woord. Het expertiseteam denkt mee met de zorgteams.

Soms brengt het onderwerp 'seksualiteit' risico's met zich mee. Ook daarover gaat het in het magazine. Zo is er de casus van een cliënt in de puberleeftijd. Zijn lichaam ontwikkelt zich op een manier die bij zijn leeftijd past, maar cognitief blijft hij ernstig verstandelijk beperkt. De cliënt ontwikkelt seksuele gevoelens, maar kan deze niet zelf reguleren. Daarom heeft hij zijn omgeving, met name zijn begeleiders, nodig om hem daarin te begeleiden. Scan de QR-code om het magazine te lezen.

Anderen ontmoeten met ABCDate

ABCDate is het online platform waarop cliënten nieuwe mensen kunnen leren kennen. Ze kunnen hier op een veilige en eenvoudige manier op zoek gaan naar een maatje of een relatie. Het mooie aan ABCDate is de betrokkenheid van begeleiders; die zijn altijd dichtbij om te helpen als dit nodig is.

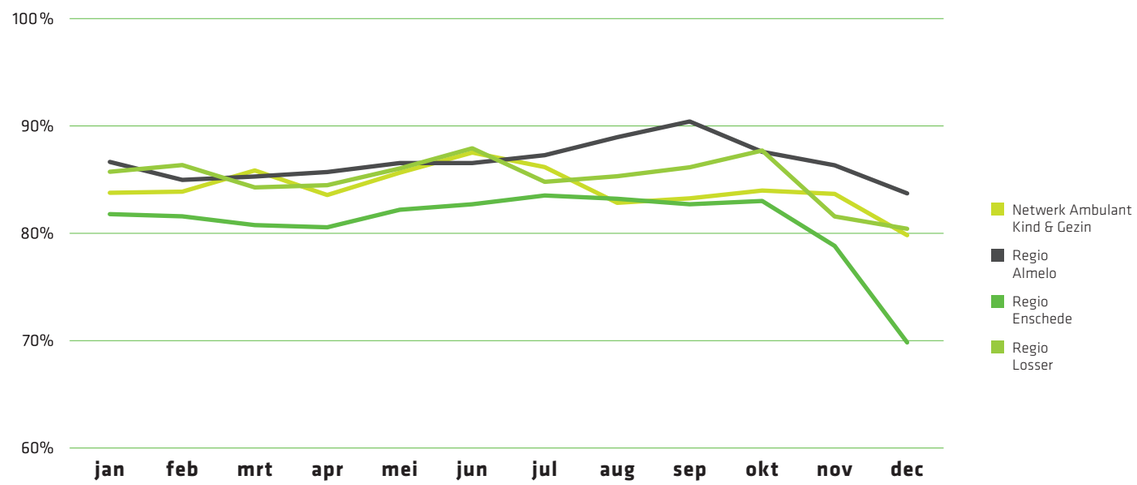
ABCDate is een landelijk initiatief. De Twentse Zorgcentra werkt hierin samen met andere zorgorganisaties en cliënten kunnen dus ook in contact komen met cliënten van andere instellingen.

Om te vieren dat De Twentse Zorgcentra ook meedoet aan ABCDate, vond begin november 2022 het startfeest van ABCDate plaats bij TafeltjeVier in Enschede.

Ondersteuningsplannen: de cijfers

- In december 2022 had 99,4% van onze cliënten (die langer dan 6 weken zorg kreeg) een ondersteuningsplan.
- Het ondersteuningsplan evalueren we ieder jaar met cliënt en verwant. Dit lukt niet altijd precies binnen een jaar en soms loopt de administratie achter. Het gemiddelde percentage ondersteuningsplannen dat binnen een jaar is geëvalueerd, was in 2022 84,5%.

PERCENTAGE **ONDERSTEUNINGSPLANNEN** BINNEN 1 JAAR GEËVALUEERD



Inspraak en medezeggenschap

Meepraten en meedenken

Emma

Leo

Armando

Cliënten en verwanten mogen meepraten over onderwerpen die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van de cliënt. Inspraak vindt op veel manieren plaats binnen de organisatie. Zo kunnen begeleiders op informele momenten, bijvoorbeeld tijdens de koffie, vragen hoe een cliënt of verwant ergens over denkt. Daarnaast zijn er inspraakoverleggen voor cliënten en verwantenavonden voor verwanten.

Emma Bomers, projectleider Inspraak en adviseur Kwaliteit en Veiligheid:
'We merken dat het op sommige groepen lastiger is om inspraak goed vorm te geven. Met name op groepen waar cliënten wonen die ernstig meervoudig beperkt zijn, is het een uitdaging om inspraak goed vorm te geven.
Ook is het niet altijd eenvoudig om verwanten goed te betrekken bij inspraak. In 2023 gaan we teams daarom ondersteunen bij het (nog beter) organiseren van inspraak voor cliënten en hun verwanten. Ze krijgen hiervoor diverse hulpmiddelen tot hun beschikking.'

Over verbouwingen

Bij de plannen voor de verbouwing van dagbestedingslocatie het Otium in Enschede werden ook verwanten betrokken. De dochter van **Leo van den Broek** gaat naar het Otium. Leo vertelt hoe het was om mee te denken over de verbouwing:

'We hebben inspraak gehad over of we het eens waren met het ontwerp of dat we daar nog iets aan wilden veranderen. Ook tijdens de verbouwing waren er een aantal voortgangsgesprekken. Ik heb de indruk dat er geluisterd is naar mijn inbreng en als iets niet kon, is er uitgelegd waarom niet. Inspraak is een groot goed als je voldoende ruimte creëert voor inspraak. Natuurlijk, er zitten grenzen aan inspraak, maar inspraak is meer dan alleen het aanhoren van voorstellen van mensen; je moet er ook wat mee doen.'

Over nieuwe medewerkers

Bij het leerwerkbedrijf CIREX in Almelo mogen deelnemers meepraten over wie hun nieuwe begeleider wordt. Ze bedenken vragen en voeren samen met het vaste personeel de sollicitatiegesprekken. Daarna bespreken ze de sollicitanten met de rest van de groep. Deze aanpak hanteren ze al jaren. Toch kwam de klad erin; door corona en (tijdelijke) uitval van vaste krachten, waren er de afgelopen jaren veel personele wisselingen. Dat was lastig voor zowel de begeleiders als de deelnemers. Het zorgde voor onrust, terwijl de jongens die bij CIREX werken behoefte hebben aan stabiliteit en duidelijkheid.

Armando van der Meer, een van de deelnemers en lid van de regionale bewoners- en cliëntenraad Almelo, kaartte het probleem aan tijdens een vergadering van de raad. De raad besprak hoe belangrijk het is dat ook cliënten meedenken over nieuwe medewerkers. Bij CIREX pakten ze de draad weer op: de jongens mogen weer meebeslissen over wie hun nieuwe begeleider wordt.

Armando:
'Een paar begeleiders die hier waren, gingen ergens anders naartoe. Ik zei dat als er een nieuwe begeleider moet komen, wij graag bij het sollicitatiegesprek willen zijn. Dat mocht. Twee collega's van me zaten bij het sollicitatiegesprek met een nieuwe medewerker. Zij vonden meteen dat ze bij ons past. Die medewerker kwam ook een keertje kijken bij ons. Ik vond dat het meteen klikte tussen haar en ons. Nu hebben we drie vaste begeleiders.'

Armando

Annamiek

Het onderwerp inspraak bij het aannemen van nieuwe medewerkers werd vervolgens ook besproken bij de centrale bewoners- en cliëntenraad en werd een onderwerp waar de hele organisatie bij stil wil staan. Ook de raad van bestuur is groot voorstander van meer inspraak bij het aannemen van nieuwe medewerkers.

Annamiek van Dalen, raad van bestuur:
'Toen Leontine Verhoeven en ik solliciteerden voor de raad van bestuur, was er een sollicitatiecommissie met cliënten. Het werd daardoor gelijk duidelijk wat het belangrijkste is in je werk, namelijk werken met en voor cliënten. Voor ons was het daarna vanzelfsprekend om bij alle sollicitatiegesprekken voor nieuwe managers, naast verwanten ook cliënten inspraak te geven. Onze ambitie voor de toekomst is dat cliënten ook inspraak hebben bij het aannemen van nieuwe begeleiders.'

Eigen regie van cliënten

Emma

Uit de interne audits die in het voorjaar van 2022 zijn uitgevoerd, kwam een gevarieerd beeld naar boven over eigen regie: we geven onze cliënten op verschillende manieren en op verschillende momenten eigen regie. De wijze waarop verschilt per team en is onder andere afhankelijk van de afspraken, werkwijzen en mogelijkheden binnen het team en met de cliënt.

Emma Bomers, adviseur Kwaliteit en Veiligheid
'De uitkomsten van de audits laten zien dat we cliënten op veel momenten eigen regie geven, maar dat het er door de waan van de dag ook wel eens bij inschiet. En soms is het door drukte lastig om de tijd te nemen om te ontdekken op welke wijze een cliënt eigen regie kan hebben.
Eén van de tips die gegeven werd, is om meer voorbeelden van eigen regie te delen in de organisatie. Zo kunnen begeleiders elkaar inspireren.'

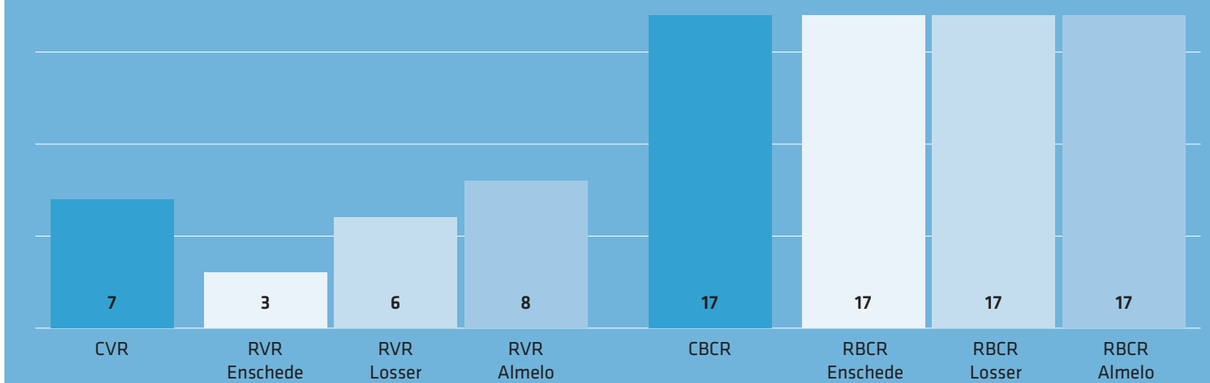
Dezelfde raden met nieuwe namen

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, die in 2020 is ingegaan, zorgt ervoor dat cliënten, hun vertegenwoordigers en cliëntenraden meer kunnen meepraten. Op die manier hebben ze ook invloed op het beleid binnen de organisatie en de uitvoering ervan. Dat vinden we niet alleen belangrijk, maar ook noodzakelijk bij het kunnen nemen van goede besluiten. Want we willen samen beleid ontwikkelen en er met elkaar voor zorgen dat cliënten en bewoners de optimale zorg en/of ondersteuning krijgen. Vanwege deze nieuwe wet kregen de raden van De Twentse Zorgcentra in 2022 nieuwe namen.

Raden waar verwanten aan deelnemen:
- De centrale cliëntenraad heet nu centrale verwantenraad (CVR).
- De regionale cliëntenraden heten nu de regionale verwantenraden (RVR).

Raden waar bewoners en cliënten aan deelnemen:
- De bewonersraad heet nu de centrale bewoners- en cliëntenraad (CBCR).
- De regionale bewonersraden heten nu regionale bewoners- en cliëntenraden (RBCR).

ZO VAAK KWAMEN DE RADEN BIJ ELKAAR IN 2022



(On)vrijwillige zorg

(On)vrijwillige zorg binnen De Twentse Zorgcentra

We streven naar zoveel mogelijk eigen regie voor iedere cliënt. Als cliënten zelf niet kunnen inschatten wat goed voor hen is, helpen begeleiders en wettelijk vertegenwoordigers bij die keuzes. We houden daarbij rekening met veiligheid én kwaliteit van leven.

Het inzetten van onvrijwillige zorg is een laatste redmiddel. We passen het niet toe, tenzij het niet anders kan. Vaak lukt het om de zorg op vrijwillige basis vorm te geven.

Ontwikkelingen en lessen uit 2022

De Wet zorg en dwang (Wzd) uit 2020 beschrijft waar we aan moeten voldoen als we onvrijwillige zorg inzetten. Het jaar 2022 was het eerste volledige jaar waarin alle persoonlijk begeleiders als zorgverantwoordelijken uitvoering gaven aan de Wzd.
We zien en horen dat er in veel teams gesproken wordt over onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw hiervan. Uit interne audits die we in het najaar uitvoerden, blijkt dat zorgverantwoordelijken vergeleken met vorig jaar veel beter weten wat hun taken zijn en zich meer verantwoordelijk voelen voor hun rol.

Wel merkten we dat zorgverantwoordelijken nog onvoldoende kennis en ervaring hebben om zelfstandig hun taken uit te voeren. Uit de audits in het najaar blijkt dat er veel gebruik gemaakt wordt van coaching door gedragskundigen, maar dat gedragskundigen hier niet altijd voldoende tijd voor hebben.

Het is onvoldoende gelukt om gericht te sturen op het registreren van toepassing van maatregelen. In het jaar 2022 hadden andere thema's en scholingen prioriteit binnen de organisatie. Hierdoor hebben we begeleiders nog niet kunnen scholen in de Wzd en het registreren van maatregelen. We zien dit terug in de analyse van de cijfers: bij een groot deel van de variabele maatregelen worden geen toepassingen geregistreerd.

Op de achtergrond is er in 2022 scholing voor begeleiders ontwikkeld. In 2023 krijgen alle begeleiders deze scholing aangeboden en zal op registreren gestuurd worden door de gedragskundigen en teammanagers van de teams.

We hebben het jaar 2022 gebruikt om onderdelen van het beleid te ontwikkelen en te actualiseren

Terugkijkend op 2022 is er veel gerealiseerd om de basis op orde te krijgen. De organisatie krijgt steeds meer controle over het thema onvrijwillige zorg. We zijn ons ervan bewust dat dit thema ook de komende jaren nog veel aandacht zal vragen.

Afgerond in 2022

- ✔ **Ontwikkelen dataset en format voor de verplichte analyse Wzd**
- ✔ **Scholingsaanbod onderhouden, intensiveren en uitbreiden**
- ✔ **Beleid huisregels herzien**
- ✔ **Beleid wilsbekwaamheid actualiseren**
- ✔ **Beleid extramurale cliënten en ABS uitwerken**
- ✔ **Bij complexe casussen blijven we gebruik maken van de externe onafhankelijke deskundige**
- ✔ **Structureel overleg tussen de Wzd-functionarissen**

Actiepunten voor 2023

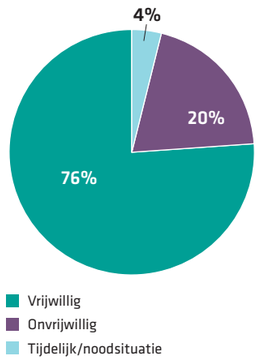
- → **Volledige bezetting van het team Wzd-functionarissen**
- → **Gericht sturen op registratie van frequentie en duur van maatregelen**
- → **Beleid huisregels implementeren**
- → **Beleid wilsbekwaamheid implementeren**
- → **Beleid opnamestatus ontwikkelen en implementeren**
- → **Beleid extramurale cliënten en ABS implementeren**
- → **Het moreel beraad inbedden als mogelijkheid in de besluitvorming om te zoeken naar alternatieven**
- → **Actualiseren beleid Wet zorg en dwang met de focus vanuit eigen regie**
- → **Dossiers op orde op gebied van opnamestatus, wilsbekwaamheid en maatregelen**

Cijfers onvrijwillige zorg

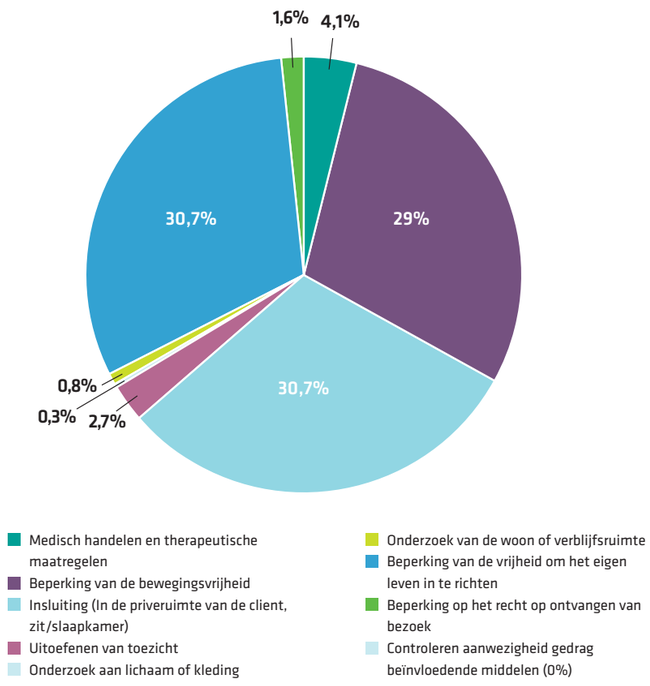
AANTAL REGISTRATIES VAN VARIABEL IN TE ZETTEN MAATREGELEN

Aantal registraties van variabel in te zetten maatregelen	2022
A: Medisch handelen en therapeutische maatregelen	0
B: Beperking van de bewegingsvrijheid	729
C: Insluiting (In de privéruimte van de cliënt, zit-/slaapkamer)	93
D: Uitoefenen van toezicht	0
E: Onderzoek aan lichaam of kleding	0
F: Onderzoek van de woon of verblijfsruimte	0
G: Controleren aanwezigheid gedragsbeïnvloedende middelen	0
H: Beperking van de vrijheid om het eigen leven in te richten	2
I: Beperking tot het recht op ontvangen van bezoek	0
Totaal	**824**

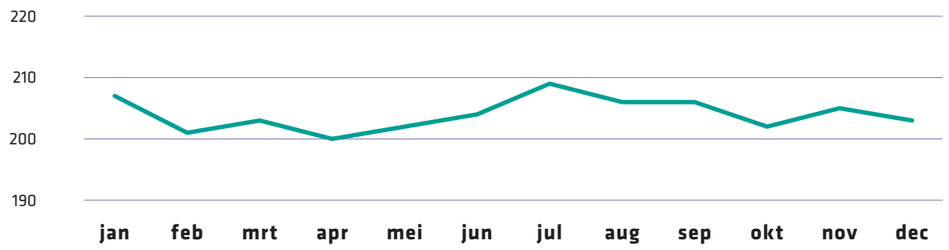
VORM VAN VASTGELEGDE MAATREGELEN



STRUCTUREEL VASTGELEGDE MAATREGELEN: VERDELING OVER DE 9 VORMEN VAN ONVRIJWILLIGE ZORG



AANTAL UNIEKE CLIËNTEN DIE ONVRIJWILLIGE ZORG ONTVANGEN



Wat vinden cliënten ervan?

Joan

Dianne

In 2021 zijn we gestart met het opleiden van begeleiders in het voeren van Dit vind ik ervan!-gesprekken met cliënten. In 2022 zijn 53 medewerkers hierin opgeleid.

> 'Dit vind ik ervan!' is een cliëntervaringsinstrument in de gehandicaptenzorg. Het is onderdeel van het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg.

Dianne Koelen is deelnemer bij dagbestedingslocatie Het Midden in Vriezenveen. Begin oktober voerde haar persoonlijk begeleider Joan Brink een Dit vind ik ervan!-gesprek met Dianne.

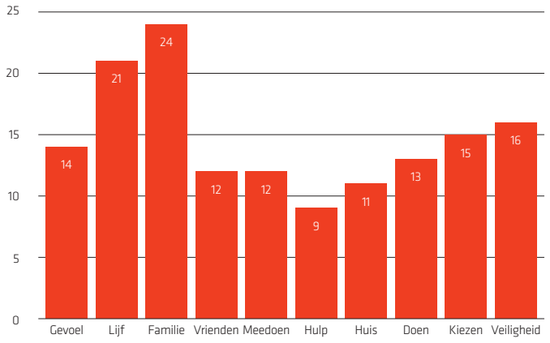
Joan:
'Tijdens de cursus, leerde ik om alert te zijn op hoe ik een vraag stel zonder het antwoord al in te vullen. Dianne en ik voerden het Dit vind ik ervan!-gesprek in de snoezelkamer bij Het Midden. Natuurlijk praat ik vaker met haar, maar nu was het anders. Ik pakte de laptop erbij en stelde ook andere vragen. Hierdoor krijgt zo'n gesprek een andere lading.

Dianne kan duidelijk aangeven wat ze belangrijk vindt. Dat ze nagellak op heeft, bijvoorbeeld. En ze kan antwoord geven op de vraag welke mensen belangrijk voor haar zijn.
Dianne houdt van gezelligheid. Ze gaf in het gesprek aan dat ze kletsen met andere mensen belangrijk vindt. En ook meedoen is voor haar van belang, bleek uit het gesprek.'

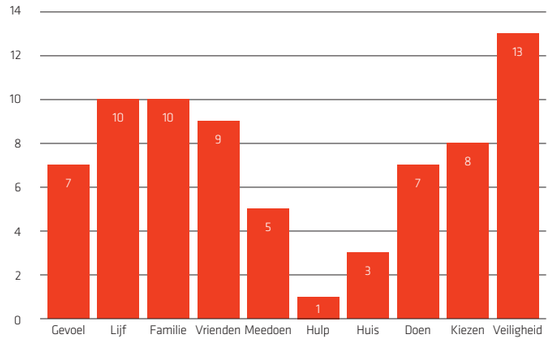
Dianne:
'Ik praat vaak met Joan. Maar toen was het met de computer erbij. Soms wil ik over mijn papa praten. Hij is overleden.
Ik hou van andere mensen, maar niet van drukke mensen. Dan word ik ook druk in mijn hoofd.
We doen vaak leuke dingen hier, of we gaan een dagje uit. Ik vind het mooi hier en wil hier nooit meer weg.
Het gesprek met Joan was leuk. Ik wil wel vaker zo'n gesprek.'

Dit vind ik ervan! in 2022

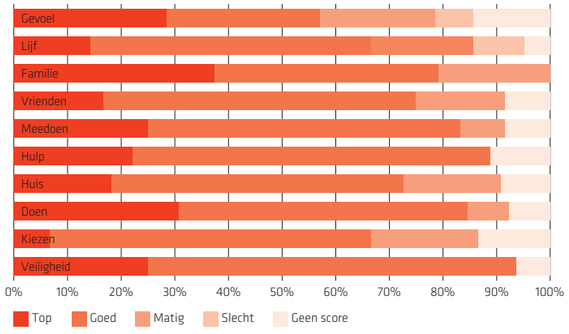
Hoe vaak zijn de thema's besproken?
Tijdens een Dit vind ik ervan!-gesprek bepaalt de cliënt zelf welke thema's hij of zij graag wil bespreken.



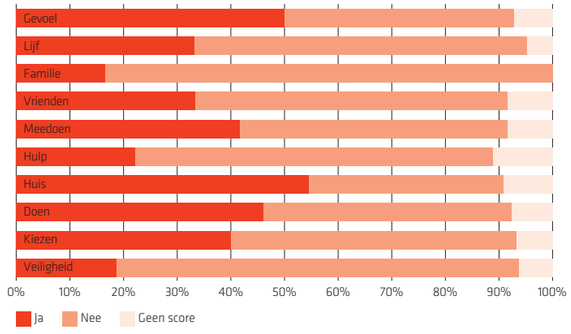
Welke thema's zijn belangrijk voor cliënten?
In een Dit vind ik ervan!-gesprek kunnen cliënten aangeven welke thema's zij erg belangrijk vinden in hun leven.



Hoe beoordelen de cliënten de thema's?
Als een thema besproken wordt met een cliënt, kan de cliënt aangeven hoe hij of zij het thema beoordeelt.



Wordt er verandering gewenst op de thema's?
Tijdens het Dit vind ik ervan!-gesprek kunnen cliënten aangeven of zij verandering wensen op de thema's.



De ervaringen van het E-team

Kevin

Sinds 2011 worden cliënten steeds meer betrokken bij de organisatie. Daar ligt ook de oorsprong van het ervaringsdeskundigenteam, ofwel; het 'E-team'. In 2018 is dit team opgericht als onderdeel van Bureau Zeggenschap.

Het E-team denkt mee over training, scholing en cliëntcommunicatie. Ook werkt het team samen met ervaringsdeskundigenteams van andere organisaties. Door te luisteren en te ervaren hoe het is om een (verstandelijke) beperking te hebben, leren we om beter te kijken vanuit het perspectief en belang van cliënten. Hierdoor sluit de inhoud van de zorg en de wijze waarop de zorg is georganiseerd beter aan bij de wensen en behoeften van cliënten.

Kevin Nienhuis is een van de vier leden van het E-team:
'Ik heb een lichte vorm van autisme en gaf een workshop hierover op het ROC. De studenten dachten te weten wat autisme is, maar ik liet ze een andere wereld zien.
Wat dit jaar ook leuk was, was de workshop die ik aan managers en de raad van bestuur gaf, op 't Bouwhuis in Enschede. Dit deed ik met een collega en een coach.

Het E-team

We 'gaven' de managers een beperking. Dat was grappig maar voor hen ook leerzaam.

Ook gaven we workshops aan cliënten. Bijvoorbeeld over veilig omgaan met social media. En over de gevolgen van social media. Ik weet dat ik door mijn ervaringsdeskundigheid anderen help. Het leuke is dat ik niet op alle vragen een antwoord hoef te geven, ook al weet ik het antwoord wel. Soms vragen mensen door en dan wordt het te privé.'

Rode Loper Project: cliënten in de spotlights

Suzanne

De geestelijk verzorgers van de organisatie bedachten een mooi initiatief: ze gingen met een rode loper naar verschillende groepen om deze uit te rollen voor cliënten. De cliënten werden in het zonnetje gezet en hoorden wat hen zo waardevol en bijzonder maakt.

Amanda

Suzanne van de Belt, persoonlijk begeleider bij de Schalm in Almelo, las over dit initiatief op JOP (het intranet) en besloot de hele locatie hiervoor op te geven.

Suzanne van de Belt:
'We vonden dat het een groot evenement moest worden met familie en bekenden van alle cliënten. Onder het genot van een hapje en een drankje hadden we een gezellige middag in onze tuin. Een voor een werden de cliënten naar voren geroepen om over de rode loper te lopen. Bij iedereen werden drie talenten genoemd en ze kregen groot applaus van het publiek. We hielden het klein voor cliënten van de zorgintensieve groep; met minder prikkels en rustige sfeermuziek.'

Christel

Cliënt Amanda ter Welle:
'Ik vond het een hele leuke dag. Vooral het lopen over de rode loper en dat ik een mooie medaille kreeg waarop stond dat ik goed mijn best deed. Er was ook nog familie gekomen, dat was ook heel leuk!'

Cliënt Christel Rotman:
'Het was erg leuk om over de rode loper te lopen, maar ook wel een beetje spannend. De medaille was ook erg leuk om te krijgen. Het was fijn dat er familie van mij was en al mijn begeleiding was er ook. Het was een gezellige dag.'

Samenspel

Tijdens de Special Olympics in Twente...
- waren er 2.364 sporters.
- kwamen deelnemers uit 6 Europese landen en van Saba en Bonaire.
- kwam 85 procent van de deelnemers uit Twente.
- waren er 2.843 vrijwilligers.
- werden 6.683 medailles uitgedeeld.

Special Olympics

Shun-Yie

In juni 2022 stond Twente in het teken van de Special Olympics, een sportdag voor mensen met een verstandelijke beperking. De Twentse Zorgcentra is sponsor en partner van de Special Olympics en maakte het mogelijk dat ook cliënten van onze organisatie mee konden doen. Shun-Yie Cheung was een van hen; zij deed mee aan de Special Olympics en vond dat erg leuk.

Sandra

Shun-Yie:
'Ik hou van hockey. Ik was dertien jaar toen ik begon. Soms moet ik keepen maar op het veld vind ik het leuker. Ik speel hockey bij een team in Almelo en we trainen elke donderdag, behalve in de winter. Bij de Special Olympics speelden we tegen allemaal andere teams. Twee dagen lang moesten we hockeyen en we sliepen met het hele team ergens anders. Het was erg leuk. En we wonnen een gouden medaille! Mijn zus en haar vriend gingen ook kijken. Zij gingen voor ons juichen en veel andere mensen ook.'

Het evenement was een succes, zegt relatiemanager Sandra Abbink. Ze was nauw betrokken bij de organisatie van dit evenement en vertelt dat dit slechts het begin is van meer aandacht voor sporten voor mensen met een verstandelijke beperking.

Sandra Abbink:
'Elke twee jaar worden de Special Olympics ergens in Nederland gehouden. De veertien Twentse gemeenten wilden het sportevenement van 2022 graag naar Twente halen en dat is gelukt. Het leuke aan de Special Olympics is dat iedereen met een verstandelijke beperking mag meedoen. Of je nou goed bent in een sport of het nog nooit gedaan hebt. Het doel van deze spelen is namelijk om iedereen aan het sporten te krijgen en dat sporten onderdeel wordt van ieders leven. Want sporten draagt bij aan een betere gezondheid en meer geluk.

Voor veel mensen met een verstandelijke beperking is sporten niet vanzelfsprekend. Vaak zijn ze afhankelijk van vervoer, een begeleider of van speciale hulpmiddelen. Dankzij de Special Olympics krijgen sporten voor deze groep mensen meer bekendheid.

Het evenement is het begin van veel meer; er is nu een projectgroep waarin alle Twentse gemeenten én ondernemers betrokken zijn. We hopen die ondernemers in beweging te krijgen en dat zij door verantwoord te ondernemen meer mensen met een beperking kunnen laten sporten. Daarnaast is er in juni 2023 een sportdag in Hengelo voor 650 deelnemers. Het zijn geen wedstrijden; het gaat om kennismaking met verschillende sporten.
Ook organiseren we bijeenkomsten voor bedrijven en sportclubs. We informeren hen welke mogelijkheden ze hebben om sporten voor deze doelgroep mogelijk te maken en hoe ze een G-team kunnen opzetten.

Hoewel het doel is om iedereen aan het sporten te krijgen, ligt de focus voor De Twentse Zorgcentra op de doelgroep die ernstig meervoudig beperkt is. Zij die niet zelfstandig naar sport kunnen en zelfs niet weten dat ze willen sporten. Ook voor hen moet sporten onderdeel zijn van het leven. Op de woongroepen wordt er aandacht gegeven aan het in bad gaan en aan eten. Nu moet ook het sporten geïntegreerd worden in de dagelijks gang van zaken.'

De Helden van Nu: samenwerken voor Jasper

In het televisieprogramma De Helden van Nu (SBS6) worden mensen en organisaties in het zonnetje gezet. In het voorjaar van 2022 brachten de makers van dit programma een bezoek aan de LosserHof. Ze maakten opnames van de cliënt Jasper Hultink. Hij werd die dag gevolgd tijdens onder meer zijn dagbesteding op de boerderij.

Ook zijn zorgteam werd geïnterviewd. De arts VG en de gedragskundige vertelden hoe ze samenwerken zodat Jasper een fijn en goed leven heeft. Gedragskundige Anne van der Ham gaf aan dat de zorg voor Jasper volledig afgestemd wordt met de ouders van Jasper. Ze hebben met regelmaat een multidisciplinair overleg waarbij niet alleen alle professionals die met Jasper werken aanwezig zijn, maar ook zijn ouders.
Scan de QR-code om het item te bekijken.

Omzien naar de verwant

DIT VIND IK LEUK

Na 50 jaar liefdevol verzorgd te zijn geweest in de Losserhof in Oldenzaal is mijn zus in april overleden.
Vorige week werd ik 82 jaar. Mijn zus belde mij altijd op mijn verjaardag met een 'Lang zal hij leven'. Tot onze grote verrassing belde de begeleiding van de Losserhof ons nu met 'Lang zal hij leven'. Ik vond dit zo leuk! Dank nogmaals voor de geweldige verzorging van mijn zus. En ook voor de zorg naar ons.
Fam. Vierhoven

Helpende Handen

Rond de zomerperiode werd er een speciale 'chatgroep' actief op ons intranet JOP: Helpende Handen. In deze groep konden teams een oproep plaatsen als ze handen tekort kwamen op hun locatie. Medewerkers konden op hun beurt reageren en een helpende hand bieden als hun agenda het toeliet.

3 zomer-bbq's met in totaal **600** deelnemers
40 vrijwilligers

1 boottocht met **100** deelnemers

1 TruckRun met **400** vrachtwagens
400 deelnemers
200 bezoekers
150 begeleiders

2 luchtballon-festivals met **2** vaarten voor **6** bewoners

1 reis naar Disneyland met **60** deelnemers

3 groepen deden de wandeltweedaagse tijdens de Special Olympics, in totaal **400** deelnemers

Een veilig leef- en werkklimaat

Verkeersveilige locaties

Herma

Dylan

Te hard rijden; het gebeurt bijna overal in Nederland en helaas ook op de locaties van onze organisatie. Soms plaatsen medewerkers berichten op JOP (intranet) waarin ze hun bezorgdheid uiten. Deze berichten krijgen veel bijval; iedereen vindt dat voertuigen zich juist op onze terreinen aan de maximumsnelheid moeten houden. Hoe kan het dan dat er alsnog te hard gereden wordt? En waarom rijden ze eigenlijk over het terrein om hun auto bij de groep te parkeren in plaats van op de parkeerplaats?

Om aandacht voor dit probleem te vragen en oplossingen te vinden, is er op 't Bouwhuis in Enschede een werkgroep van verwanten en medewerkers. Deze werkgroep heeft regelmatig overleg met de regionale bewoners- en cliëntenraad van Enschede. Gezamenlijk buigen ze zich over de verkeersveiligheid op 't Bouwhuis.

Herma Slot, preventiemedewerker en coördinator bhv, is kartrekker van de werkgroep:
'Begin 2020 kwam de coronapandemie en lagen de activiteiten van de werkgroep twee jaar lang stil. In die tijd is 't Bouwhuis verdergegaan met het uitvoeren van het tienjarig zogeheten landschapsplan; een plan dat ervoor moet zorgen dat het terrein mooi is en toegankelijk voor iedereen. Onderdeel van het plan is een rondweg met wegen naar de woongroepen toe. Een deel van die rondweg is inmiddels aangelegd.

En daar ligt meteen de nieuwe uitdaging voor de werkgroep, die sinds 2022 weer actief is. Want de rondweg is mooi, maar wordt gebruikt als racebaan en dat is gevaarlijk. Misschien kunnen we er bloembakken neerzetten waardoor auto's minder hard kunnen rijden?'

Dylan Bloem is lid van de regionale bewoners-en cliëntenraad Enschede en van de verkeerswerkgroep van bewoners. Met één oog ziet hij slecht en hij zit in een rolstoel; hij merkt daarom ook zelf hoe gevaarlijk het is als auto's (te hard) rijden op het terrein. Dylan vertelt:
'Ik vind het belangrijk dat bewoners veilig over het terrein kunnen. En dat er zo min mogelijk auto's op het terrein rijden. Ze moeten parkeren waar het hoort en zich aan de snelheid houden. Het doel is nog niet bereikt en we gaan verder met dit onderwerp.'

De dochter van **Sjaak Smit** woont op 't Bouwhuis. Voor hem is dat reden om actief te zijn binnen de werkgroep:
'Mijn dochter loopt over het terrein van 't Bouwhuis dus verkeersveiligheid is voor mij erg belangrijk. Ze is in 2022 zelfs omvergereden door een taxibusje. Gelukkig ging dat niet hard en mankeert ze niks, maar het laat zien dat er werk aan de winkel is. We moeten met z'n allen - medewerkers, leveranciers en verwanten - goed beseffen dat dit een terrein is voor mensen met een beperking. En zij hebben voorrang onder alle omstandigheden.'

Het belang van veilige medicatietoediening

Ook al doet iedereen nog zo z'n best; fouten worden gemaakt. In 2022 deelde een medewerker haar ervaring met een medicatiefout. De geneesmiddelencommissie verspreidde dit verhaal (met haar toestemming) om het belang van veilige medicatietoediening onder de aandacht te brengen en om tips te geven hoe het anders/beter kan.

Dit is een samenvatting van het verhaal van Ellen. De namen van de betrokken zijn gefingeerd om hun privacy te beschermen.

'Zonder te kijken maakte ik het zakje open en gaf de pillen aan Johan'

Het was een maandag in januari. De zeer ervaren groepsbegeleider Ellen had een late dienst. Hoewel ze net als anders deed wat ze moest doen, was ze er met haar gedachten nauwelijks bij vanwege privéomstandigheden.

Op de groep was het die dag wat drukker dan anders en Ellens collega zette daarom de medicatie voor alle bewoners alvast klaar. Ondertussen ging Ellen met Johan, een van de bewoners, aan tafel. Ze maakte zijn eten warm en pakte zijn medicijnen erbij; een spuitje, en een zakje met pillen dat onder het spuitje lag. Dat de ernstig gehandicapte Johan elke avond alleen een spuitje krijgt, drong niet tot haar door. 'Bij het toetje maakte ik, zonder te kijken, het zakje open en gaf de pillen aan Johan', vertelt Ellen.

Johan had zijn toetje met de pillen net op, toen een collega van Ellen zich hardop afvroeg waar de medicijnen van een andere bewoner waren. Ellen: 'En toen keek ik op tafel en zag de naam van haar cliënt op het zakje staan dat ik net opengemaakt had. "Die heeft Johan net gekregen", zei ik verbijsterd tegen haar.'

Ellen en haar collega's handelden snel en professioneel. Ze belden de praktijkverpleegkundige. Die gaf aan dat het weliswaar veel medicijnen waren, maar dat Johan er waarschijnlijk vooral erg suf van werd. Morgen was het vast voorbij, zei ze. Toen ze er zeker van waren dat ze Johan goed achterlieten, gingen Ellen en haar collega's naar huis.

De ochtend erna was Johan suf en slap en verslikte hij zich tijdens het drinken. 's Middags leek hij wat alerter. De arts stelde het team gerust: het ging goed met Johan.

Maar een dag later ging het alsnog mis; Johan werd opgenomen in het ziekenhuis met een longontsteking. Hoewel de longontsteking losstaat van het incident, kan hij het opgelopen hebben omdat hij door de andere medicijnen minder alert was en zich daarom verslikte. Gelukkig werd Johan na enige tijd ontslagen.

Het team van Ellen besprak het incident samen met de coach en nam maatregelen zodat een vergissing als deze niet vaker kan voorkomen.

Aandachtspunten rondom ongewenst gedrag

Marieke

Een veilige en prettige werkomgeving vinden we belangrijk bij De Twentse Zorgcentra. Dat is onderdeel van Mooi Werk, een van de pijlers van de organisatie. Toch kan het ook bij ons voorkomen dat er sprake is van ongewenst gedrag of ongewenste omgangsvormen.

Marieke Hilderink, manager P&O:
'Het gaat bij ongewenst gedrag niet altijd om schokkende en strafbare feiten, zoals seksuele intimidatie en geweld. Vervelende of discriminerende grapjes en pesterijen kunnen ook ervaren worden als ongewenst gedrag. Natuurlijk willen we ongewenst gedrag zoveel mogelijk voorkomen.

De Nederlandse Arbeidsinspectie constateerde na haar bezoek eind 2021 twee aandachtspunten op het gebied van ongewenst gedrag: onze medewerkers wisten niet waar ze terechtkonden met klachten over ongewenst gedrag en onze leidinggevenden waren onvoldoende getraind op dit thema. Deze aandachtspunten pasten ook in het beeld van nationale bewustwording rondom grensoverschrijdend gedrag, aangezwengeld door de mediarellen rondom The Voice en Ajax.

Onze nieuwe Klachtenstructuur ongewenst gedrag helpt medewerkers om passende hulp te vinden. Afhankelijk van de ernst varieert die van een goed gesprek tot daadwerkelijk aangifte bij de politie. Voor advies kan altijd een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon.

Leidinggevenden zijn meestal het eerste aanspreekpunt en hebben een signalerende functie. Zij volgden eind 2022 een uitgebreide e-learning en daarna een fysieke training inclusief trainingsacteur. Maar het is ook van belang dat we een cultuur krijgen waarin ongewenst gedrag herkenbaar en bespreekbaar is. Dat we erop aanspreekbaar zijn en kunnen reflecteren, zodat het gedrag uiteindelijk niet of nauwelijks voorkomt. Daarom hebben we ook gevraagd om dit onderwerp op te nemen in de teamoverleggen.'

Incidenten en klachten

Onderzoek naar en leren van incidenten

Karlijn

Thea

Josien

Soms gebeuren er ernstige incidenten. Deze onderzoeken we altijd met de PRISMA-methodiek. In 2022 hebben we drie onderzoeken afgerond.

Karlijn Verbrugge, senior adviseur Kwaliteit en Veiligheid:
'Één incident betrof een medicatiefout. Naar aanleiding van dit incident hielden we een interview met de betrokken medewerker en een lid van de geneesmiddelencommissie. De tekst is verspreid binnen de organisatie zodat we samen kunnen leren van dit incident en dat de bewustwording van medicatieveiligheid vergroot wordt. De tekst is goed ontvangen; het werd gewaardeerd dat de medewerker zich kwetsbaar opstelde.

> Een samenvatting ervan lees je bij het hoofdstuk Veilig leef- en werkklimaat.

Twee incidenten vonden tijdens de nacht plaats. De uitkomsten daarvan legden we naast de uitkomsten van een analyse van de PRISMA-onderzoeken 2019-2021. Daaruit bleek dat er in korte tijd meerdere incidenten waren met gelijksoortige basisoorzaken, die allemaal te maken hadden met de organisatie van de nachtdienst.'

Thea Lohuis, projectleider van de pilot 'visie op nachtzorg':
'De pilot 'visie op nachtzorg' is een project waarbij we op drie woongroepen de nieuwe visie op nachtzorg hebben geïmplementeerd. Het mooie resultaat van de implementatie is dat medewerkers zich steeds meer bewust worden van de slaap en slaaphygiëne van bewoners. Door bijvoorbeeld een actievere daginvulling of een andere kijk op eten en drinken, slapen sommige cliënten nu beter dan voorheen.'

Josien van Zwol is sinds begin november 2022 interim-teammanager van de nachtzorgteams:
'Hoewel ik nog niet zo lang bij De Twentse Zorgcentra werk, zie ik dat er ruimte is voor verbetering en verandering binnen de organisatie van de nachtdienst. Niet alles hoeft zo te blijven zoals het nu is. Dat kan spannend zijn omdat dingen al heel lang gaan zoals ze gaan. Dat is cultuur. Maar ik geloof dat de verbinding tussen de nachtzorg en de rest van de organisatie kan verbeteren.'

Meldingen en klachten

Aantal meldingen die cliënten (of hun vertegenwoordigers) in 2022 bij de cliëntvertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris hebben gedaan

In totaal zijn er in 2022 52 meldingen geregistreerd, dit zijn zes meldingen minder dan in 2021. 16 meldingen zijn door de cliëntvertrouwenspersoon behandeld, hiervan liepen er nog zeven uit 2020. De klachtenfunctionaris heeft 36 klachten in behandeling gehad. Vanuit 2020 liep er nog één klacht en vanuit 2021 zijn er nog dertien in behandeling. Feitelijk gezien zijn er dus 31 nieuwe meldingen in 2022 binnen gekomen. Hieronder zaten geen formele klachten.

Het merendeel van de meldingen (33) betrof de categorie zorg, begeleiding en dienstverlening. Daarbinnen was het nakomen van afspraken een veel voorkomend onderwerp (10). Eenmaal is de melder doorverwezen naar de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.

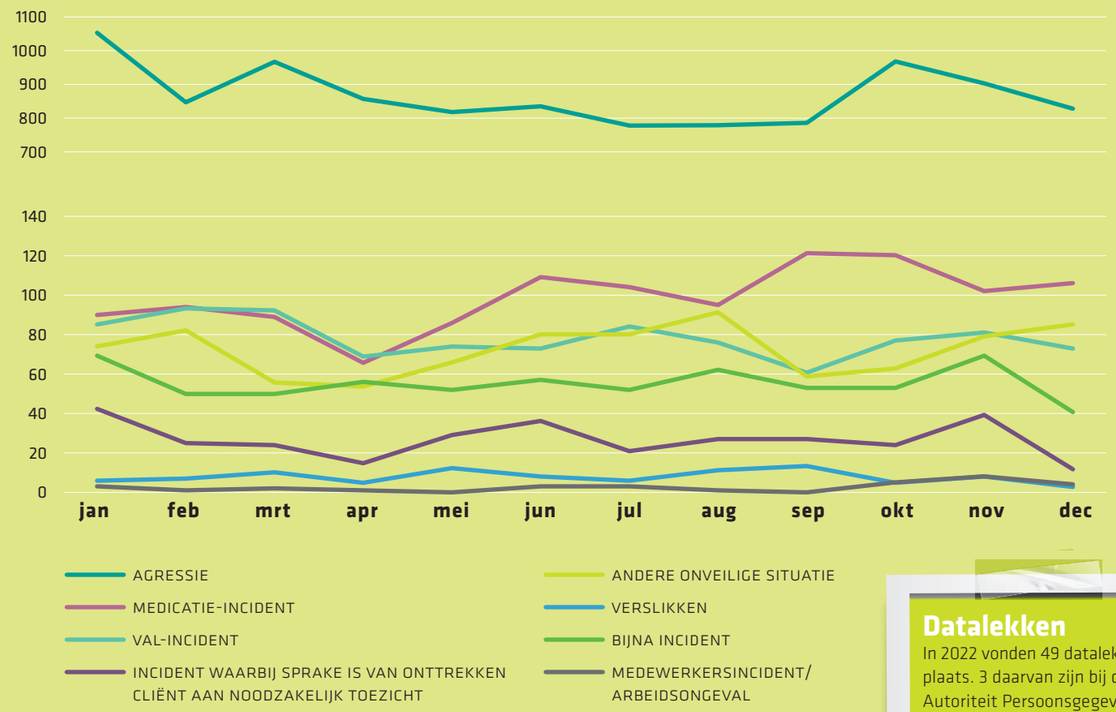
Meldingen	Vragen om informatie	Persoonlijke kwesties [1]	Uitingen van onvrede [1]	Klachten [2]	Formele klachten [3]
Onvrijwillige zorg	–	–	1	–	–
Organisatie beleid	–	–	2	9	–
Persoonlijk	–	3	–	–	–
Verblijf	1	–	3	–	–
Zorg en begeleiding	–	–	6	27	–
Totaal	**1**	**3**	**12**	**36**	**0**

	Aantal
Wmo of Jeugdwet	4
Wlz	48
Totaal	**52**

[1] *Behandeld door de cliëntvertrouwenspersoon* [2] *Behandeld door de klachtenfunctionaris* [3] *Behandeld door de raad van bestuur of de Regionale Klachtencommissie Twente*

Cliëntincidenten

OVERZICHT AANTAL **INCIDENTEN PER MAAND**



Datalekken

In 2022 vonden 49 datalekken plaats. 3 daarvan zijn bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld. Veel datalekken gingen over het rapporteren in een verkeerd dossier.

(Vermoedens van) huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel geweld

In 2022 ontving het adviesteam meldcode **12** adviesaanvragen. Er is **1** keer een procesbegeleider ingezet.

Betrokken en vakbekwame medewerkers

Implementatie nieuwe functiehuis

Leontine

Voor De Twentse Zorgcentra is het belangrijk dat medewerkers vakbekwaam zijn en dat cliënten hierdoor de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Daarom is in 2020 een start gemaakt met de ontwikkeling van een nieuw functiehuis voor wonen, dagbesteding en nachtzorg (hierna: functiehuis). In 2021 ging de implementatie ervan van start. Even werd de rem toen ingedrukt; het ging te snel en niet alles was helder voor medewerkers (hierover schreven we in het kwaliteitsrapport van 2021).

Bestuurder Leontine Verhoeven:
'In het voorjaar van 2022 werd de grootste groep medewerkers ingelicht over hun geactualiseerde functienaam en functieomschrijving. Voor hen is het nieuw dat ze nu een functiebeschrijving hebben die gericht is op het ondersteuningsprofiel waar ze worden ingezet en niet meer of ze op wonen of dagbesteding werken. De meesten gingen akkoord. Sommige medewerkers die op een dagbestedingslocatie werken, dienden een bezwaarschrift in. Zij vonden het een nadeel dat er in het nieuwe functiehuis geen aparte functietitel is voor mensen die bij dagbesteding werken. Na de zomer werden de bezwaren behandeld door een onafhankelijke bezwarencommissie. De commissie verklaarde de bezwaren ongegrond omdat dagbesteding specifiek wordt benoemd in de functieomschrijving van deze medewerkers. Natuurlijk is het wel belangrijk dat op een dagbestedingslocatie medewerkers werken die goed zijn in het werk dat ze doen; het is belangrijk dat de expertise van een goede dagbesteding geborgd wordt in de samenstelling van het team.

Een voordeel van het nieuwe functiehuis is dat medewerkers met een verpleegkundige achtergrond op niveau 4 nu op basis van de functieomschrijving hun BIG-registratie kunnen behouden. In het oude functiehuis hadden we geen verpleegkundige functies binnen wonen en dagbesteding en dat leverde soms problemen op bij het verlengen van de BIG-registratie.

Voor wonen, dagbesteding en nachtzorg is het nieuwe functiehuis gerealiseerd. Dat was een flinke klus, maar dankzij het harde werk van een grote groep mensen is het gelukt. Maar we zijn er nog niet helemaal; in 2023 gaan we verder met de functies voor het Netwerk Ambulant, Kind & Gezin. Dit is een bijzondere groep binnen de organisatie en we kijken kritisch naar wat het beste is voor hen en hun cliënten.

Ook ronden we in 2023 de addenda op het functiehuis af voor een paar dagbestedingslocaties en woongroepen in de wijk. We ontdekten namelijk dat reguliere beschrijvingen niet de lading dekken voor het werk op deze groepen; op deze locaties voeren medewerkers structureel aanvullende werkzaamheden uit die om extra competenties vragen. Denk aan een medewerker op een dagbestedingslocatie waar kunstzinnige activiteiten worden geboden. Deze medewerker moet ook beschikken over kennis op creatief of kunstzinnig gebied. We hebben in kaart gebracht wat deze werkzaamheden zijn op die locaties en groepen en leggen dit vast in een addendum bij de functie.'

Meer inzicht in de zomerbezetting

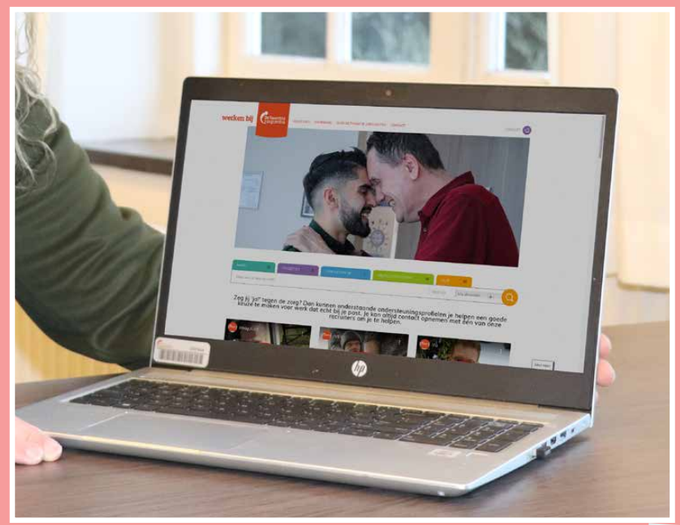
Sello

Elk jaar geven medewerkers die op de groepen staan op tijd hun vakantieweken door; met name de vakantieweken in de zomerperiode. Vaak weten we al vóór het nieuwe kalenderjaar wie wanneer vakantie heeft. Maar ondanks deze informatie blijkt het elk jaar opnieuw een uitdaging te zijn om de zomerbezetting op de groepen rond te krijgen.

Sello Karki, teammanager op de LosserHof, vertelt over een nieuwe aanpak in 2022:
'We wilden de bezetting in de zomer beter organiseren. Daarom maakten we een overzichtelijk document per regio met daarop alle groepen van De Twentse Zorgcentra en de weeknummers van de zomerperiode. We hielden hierop bij hoe de bezetting op een groep was. Soms werd er geschoven met vakantie, konden medewerkers van dagbesteding helpen op woongroepen, of werden er flexwerkers ingezet. Er was structuur en overzicht en we hadden alles onder controle.

Natuurlijk waren er - net als elke zomer - uitdagingen; dan waren er bijvoorbeeld echt te weinig medewerkers op de groep. Als teammanagers sprongen we dan zelf bij. Ik ben eens back-up geweest voor een groep die een medewerker tekortkwam en een andere dag stond ik zelf op de groep.

We willen volgend zomer op dezelfde manier werken. Want ook de medewerkers op de groepen gaven aan dat het zo fijner was; er was duidelijkheid en de bezetting was op orde. De zomerperiode is altijd pittig, maar het afgelopen jaar minder dan anders.'



Werving nieuwe medewerkers

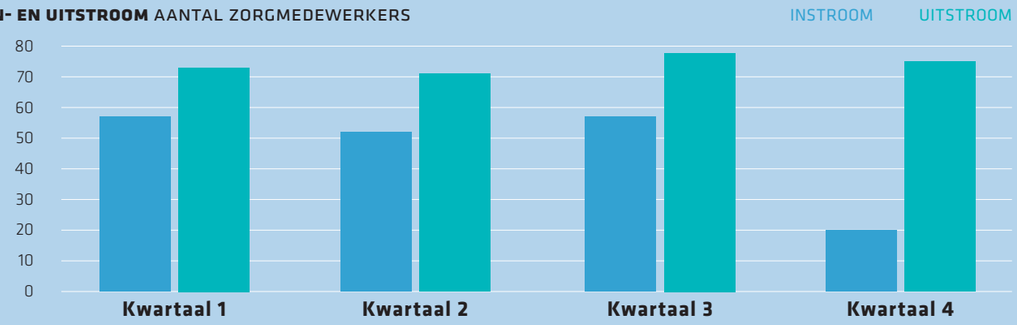
In 2022 is de werkenbij-website van de organisatie verbeterd: de vacatures zijn nu ingedeeld op ondersteuningsprofiel en makkelijker te vinden. Bij elk ondersteuningsprofiel staat een filmpje: zo krijgen sollicitanten een goed beeld van wat het betekent om te werken op een van deze groepen. We merken dat het goed is dat sollicitanten nu gerichter kunnen solliciteren: veel nieuwe medewerkers zitten meteen op de goede plek.

Meer ontwikkelingen in 2022
- De socialmediakanalen sluiten beter aan bij potentiële medewerkers. Zo is er nu een TikTok-account. De video's hierop zijn 500.000 keer bekeken, kregen ruim 500 reacties en hebben 20.000 likes.
- We organiseerden twee keer het event 'van contact naar contract'. Mensen konden vrijblijvend langskomen om onze organisatie te leren kennen. Dit leidde tot meerdere nieuwe medewerkers.
- Twee keer namen we deel aan campagnes van 'De Zorg Springt om Jou', een groot zorgplatform.

Medewerkers & cijfers

Medewerkers in dienst

IN- EN UITSTROOM AANTAL ZORGMEDEWERKERS



AANTAL FTE ZORGMEDEWERKERS IN DIENST PER KWARTAAL

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
FTE	1463,7	1467,5	1488,9	1452,3

GEMIDDELDE CONTRACTOMVANG ZORGMEDEWERKERS PER KWARTAAL

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Uren per week	25,03	25	25,38	25,3
Percentage dienstverband	69,53%	69,45%	70,50%	70,30%

AANTAL ZORGMEDEWERKERS IN DIENST (ABSOLUTE AANTALLEN)

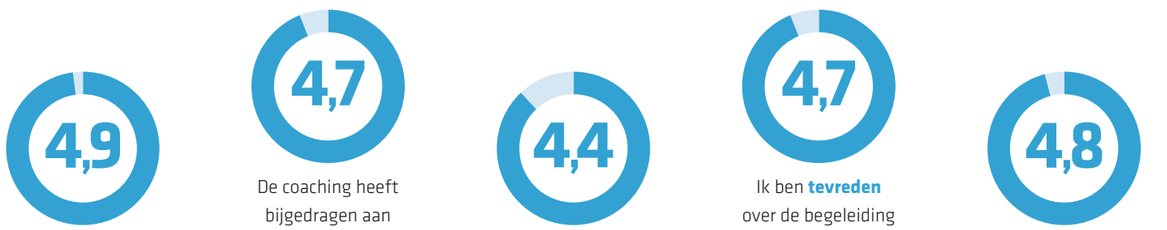
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Totaal exclusief oproep *	2105	2113	2112	2067
Leerlingen	91	94	92	91
Stagiaires	144	123	126	129
Zorgmedewerkers in opleiding	5	5	6	6
Opleidingsplaats AVG	0	0	0	0
Opleidingsplaats GZ	3	3	2	2
Opleidingsplaats OG	2	2	2	2

** Dit aantal is inclusief leerlingen en zorgmedewerkers in opleiding*

Externe coaching

In 2022 maakten 68 medewerkers gebruik van coaching door Resilians (t.o.v. 31 medewerkers in 2021). Dit zijn de evaluatiecijfers:

** 5 = volledig mee eens*



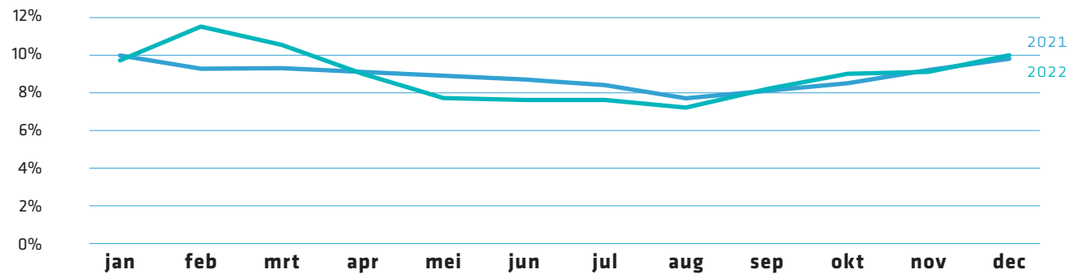
Ziekteverzuim

Net als de rest van de branche heeft ook De Twentse Zorgcentra te maken met een hoog en stijgend verzuim in het algemeen. Maar we kampen ook met een hoog verzuim in de duurklasse lang verzuim, stijgend kortdurend verzuim en met een stijgende meldingsfrequentie. De oorzaak van langdurig verzuim ligt in de stapeling van verschillende problemen. Denk aan het ervaren van werkdruk, een verstoorde werk-privé-balans, (langdurig) over grenzen gaan, een mismatch tussen medewerker en groep/locatie/team. Daarnaast kunnen medewerkers langdurig ziek raken als gevolg van incidenten op het werk.

Wat we eraan doen:

- Teammanagers en leidinggevenden verstevigen in hun rol in verzuim en re-integratie-begeleiding door het bieden van training en meer ondersteuning.
- Analyse om oorzaken te bestrijden: gezamenlijk bepalen wat nodig is om deze klachten in de toekomst te voorkomen.
- Evaluaties van de re-integratie; welke koers wordt er gevolgd, wat als die niet haalbaar lijkt?

ZIEKTEVERZUIM PER MAAND (EXCL. ZWANGERSCHAP)



Scholing

VOORBEHOUDEN EN RISICOVOLLE HANDELINGEN

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Basis RVH Veilig eten en drinken	37	68	40	78
Basis RVH veilig eten en drinken BBL en BOL studenten	80	0	0	120
Basis RVH Medicatie uitzetten en delen BBL studenten	21	0	0	13
Basis RVH Het toedienen van Sondevoeding	10	38	16	30
Basis RVH Medicatie uitzetten en delen	15	51	28	56
2 jaarlijkse bekwaamheidstraining veilig eten en drinken	0	113	55	456
Individuele toetsingen	268	113	69	92
Totaal	**431**	**383**	**208**	**845**

OVERIGE TRAININGEN

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Opfris VBH en Risicovolle handelingen 2022	116	59	31	46
SIGNAAL preventie en hantering agressie	78	50	12	77
Basisscholing Fase 1	370	510	28	87
Zorg en Dwang VGN Academie	65	16	62	178
Training Wet zorg en Dwang	59	0	0	0
Seksualiteit VGN Academie	0	0	154	178
Overige diverse trainingen	82	94	25	318
Totaal	**770**	**729**	**312**	**884**

Basisscholing fase 1 is alleen van de maand oktober, de maanden november en december zijn geannuleerd i.v.m. bezuinigingen.

Leren, reflecteren en ontwikkelen in de teams

Een teammanager voor elk zorgteam

Melanie

Veel zorgteams gaven de afgelopen jaren aan anders ondersteund te willen worden; ze hadden behoefte aan nabijheid en aan iemand die knopen kan doorhakken als het team het zelf niet kan. Daarom zijn er in 2022 teammanagers toegevoegd aan de teams, en is de functie van teamcoach komen te vervallen. In de praktijk betekende dit dat de meeste teamcoaches nu teammanager zijn; ze kennen de organisatie en de teams dus goed.

Elke teammanager is gekoppeld aan meerdere zorgteams en het ene team krijgt intensievere ondersteuning dan het andere. Alle teammanagers kregen de opdracht om situationeel leiding te geven, met nabijheid en aandacht.

Melanie Oostlander is teammanager, voorheen was ze teamcoach. Ze vertelt:
'Ik denk dat de functie van teammanager mij beter past dan de functie van coach. Als coach had je vaak een gedeelde verantwoordelijkheid met de regiomanager, terwijl je als teammanager zelf verantwoordelijk bent. Dat bevalt mij wel.'

Verdiepingsmiddagen voor taakrolhouders kwaliteit en veiligheid

In de zorgteams zijn de taakrolhouders kwaliteit en veiligheid verantwoordelijk voor het monitoren en coördineren van activiteiten op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Om hun deskundigheid op dit gebied te vergroten zijn er in 2022 verdiepingsmiddagen georganiseerd. Hieraan hebben 93 taakrolhouders deelgenomen.
Tijdens deze middagen werd er geëvalueerd: hoe gaat het werken met het teamplan, hoe lopen teamvergaderingen en hoe is het om taakrolhouder te zijn? Zowel de positieve als de negatieve ervaringen werden uitgewisseld.

Ook werden er (via werkvormen en oefeningen) inhoudelijk thema's besproken, zoals Dit vind ik ervan!, de incidentenanalyse, inspraak en huisregels/afspraken.

Hulpmiddelen

Tijdens de verdiepingsmiddagen ontvingen de deelnemers hulpmiddelen om hun werk goed te kunnen doen. Ze kregen voor het 'onderwerp' kwaliteit en veiligheid een nieuwe aanvulling in het teamplan. Elk team kan dankzij het teamplan beoordelen welke zaken al op orde zijn en welke nog niet.

Een ander hulpmiddel is de teamscan. Hiermee beoordelen teams hoe zij ervoor staan op een bepaald gebied, zoals veiligheid, inspraak en onvrijwillige zorg. Wat gaat goed en wat hebben ze nog te leren?

Leiderschapstraject

Aan het eind van het jaar startte er een leiderschapstraject voor teammanagers, gedragskundigen, het managementteam en medewerkers van de ondersteunende diensten. Tijdens dit traject inspireerden de deelnemers elkaar om zo gezamenlijk de kern te bepalen van wat leiderschap inhoudt binnen de organisatie. Elke deelnemer deed dit vanuit eigen professie en rol, maar toch samen met collega's. Het traject maakt duidelijk dat we anderen nodig hebben om verder te komen; dit is precies waar De Twentse Zorgcentra voor staat.

Leren en reflecteren met Vanboeijen

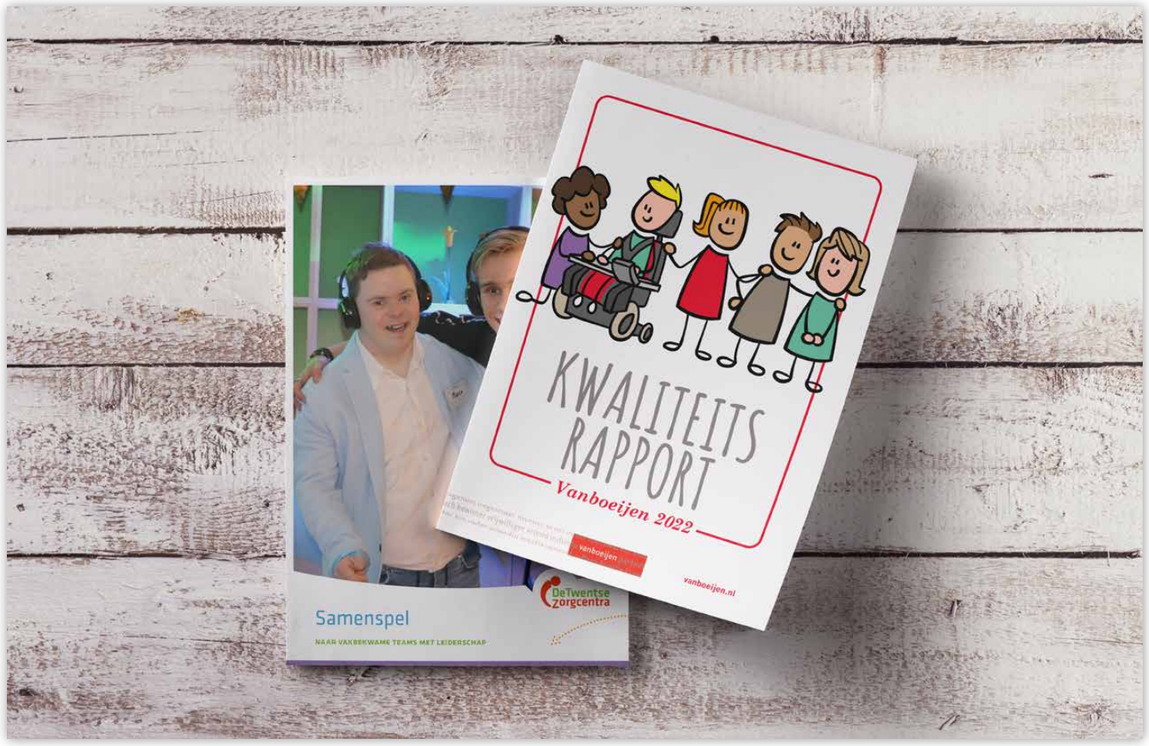
De kwaliteitsrapporten die tijdens de visitatie zijn besproken

Op vrijdag 24 maart en vrijdag 31 maart vonden op beide locaties de visitaties plaats over de kwaliteitsrapporten van De Twentse Zorgcentra en Vanboeijen*. Met elkaar werd gesproken over de kwaliteitsrapporten en elke organisatie vertelde over een onderwerp waar ze trots op zijn. Tijdens de intervisie werd een thema behandeld waar de ontvangende partij graag in wilde leren. Bij de afsluiting is de wederzijdse intentie uitgesproken om ook buiten de visitatie om elkaar te blijven opzoeken om met en van elkaar te leren.

Bevindingen van de visitatie:

- Het kwaliteitsrapport is sterk, kort en bondig. Bij bijna alle onderdelen komen zowel medewerkers als cliënten en/of verwanten aan het woord waarmee iedereen een stem heeft.
- Het rapport toont openheid en kwetsbaarheid. Er worden meerdere voorbeelden beschreven van hoe een plan niet helemaal uitpakt zoals gehoopt en hoe De Twentse Zorgcentra bijstuurt en toch doorgaat.
- De presentatie over de basisscholing en de meesterproef was met recht iets om trots op te zijn. Uit de presentatie blijkt, meer nog dan uit het rapport, hoe de basisscholing veel meer is dan alleen een scholing. Het is volledig in lijn met de hele organisatie en daarmee een manier om medewerkers te binden aan de organisatie en hoge kwaliteit van zorg te leveren. Bovendien is het een noemenswaardige prestatie om zoveel medewerkers in één jaar te scholen.
- De uitwisseling over 'hoe borgen we kwaliteitsbeleid in een complexe context' was een herkenbare zoektocht. Er zijn tips uitgewisseld en er is geadviseerd om te kijken naar alles wat is gelukt in het afgelopen jaar en hoe je die aanpak of lessen kunt gebruiken. Verder kunnen enthousiaste medewerkers worden ingezet en kan implementatie klein starten bij urgente onderwerpen.

* Vanboeijen zet zich in voor de ondersteuning en begeleiding van kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met een vaak ernstige verstandelijke beperking vanuit 100 locaties in Drenthe en net daarbuiten.

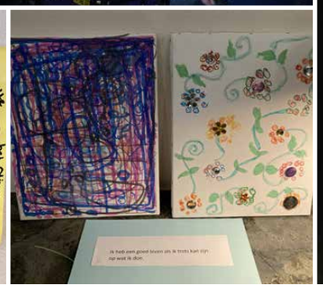


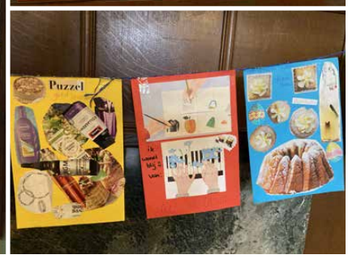
Reflecties op het kwaliteitsrapport

Gezamenlijke reflectie CVR, OR, RvT, MT en rvb

Op donderdag 30 maart 2023 kwamen leden van verschillende raden samen om te reflecteren op het concept kwaliteitsrapport 2022. De leden van de centrale bewoners- en cliëntenraad (CBCR), de centrale verwantenraad (CVR), de ondernemingsraad (OR), de raad van toezicht (RvT), het managementteam (MT) en de raad van bestuur (rvb) hebben gesproken over thema's uit het kwaliteitsrapport. Een kort overzicht van de opbrengsten:

- De aanwezigen geven aan tevreden te zijn over de keuzes die gemaakt zijn op het gebied van methodisch werken: door de basisscholing zijn de kaders waarmee we werken en de taal die we gebruiken voor iedereen helder. De aanwezigen lezen in het kwaliteitsrapport echter te weinig terug wat het de cliënt en medewerker oplevert en wat zij van deze ontwikkelingen merken. Dat is jammer, omdat de aanwezigen zelf veel mooie voorbeelden kennen. Dit nemen we als aandachtspunt mee bij het schrijven van het volgende kwaliteitsbeeld.
- De centrale bewoners- en cliëntenraad (CBCR) is blij dat zij kunnen meepraten op centraal niveau. De andere raden onderschrijven dit en vinden het positief om te lezen dat de medezeggenschap het afgelopen jaar goed vorm en inhoud heeft gekregen. Ze geven aan dat er wel meer aandacht moet komen voor inspraak op de groepen.
- De centrale bewoners- en cliëntenraad (CBCR) vindt het belangrijk dat de inbreng van cliënten tijdens Mijn Leven-gesprekken groter wordt. De Dit vind ik ervan!-gesprekken zullen hierbij gaan helpen. Hier gaan we volgend jaar meer aandacht aan besteden.
- De inzet en creativiteit die wordt geleverd om nieuw personeel te werven wordt gewaardeerd. Men moedigt aan hiermee door te gaan en niet achterover te leunen. Aanwezigen geven aan dat het daarnaast ook belangrijk is om aandacht te hebben voor het behouden van medewerkers door hen aandacht te geven en weer trots te laten zijn op De Twentse Zorgcentra.





- De Wet zorg en dwang begint steeds meer onderdeel van het werk te worden. Desondanks zien de aanwezigen dat er nog veel ontwikkelpunten zijn en vraagt dit ook het komende jaar veel aandacht.
- De aanwezigen geven aan dat het rapport mooi vormgegeven is. Daarnaast vinden zij het goed dat er cliënten en medewerkers aan het woord komen in het rapport. Ter verbetering geeft men aan dat er veel feitelijke informatie in staat en dat op sommige onderwerpen meer onderbouwing wenselijk is. Daarbij zijn veel onderwerpen procesmatig beschreven. De aanwezigen zouden liever meer resultaten en opbrengsten lezen. We nemen dit mee in het volgende kwaliteitsrapport.

Naast bovenstaande opbrengsten zijn er tijdens de avond ook andere positieve en ontwikkelpunten aangedragen. Deze punten nemen we komend jaar ook in onze bestaande activiteiten mee.

Expositie goed leven

Voorafgaand aan de avond met de raden hebben we aan onze cliënten gevraagd om te laten zien hoe een goed leven er voor hen uitziet. De resultaten hiervan hebben we tentoongesteld tijdens de avond met de raden. Op de vorige bladzijde zijn een aantal creaties te zien.

Reflectie raad van bestuur | 2022

We zien en horen mooie resultaten over 2022 in het Kwaliteitsrapport, tijdens de externe visitatie door Vanboeijen en de bespreking met alle raden. Tijdens de visitatie waren onze collega's trots op hoe wij samen gebouwd hebben aan een mooie basis van kwaliteit: ondersteuningsprogramma's, ondersteuningsprofielen en basisscholing gebaseerd op onze twee methoden LACCS en Triple-C. Ruim 1.300 collega's zijn geschoold en willen verder naar fase 2 van deze scholing, verder met professionalisering en daarmee de kwaliteit van zorg vergroten.

Tijdens de visitatie werd duidelijk dat we die basis die er nu ligt, ook duidelijk neer mogen zetten in het Kwaliteitsrapport. Onze ondersteuningsprogramma's zijn ook uitgangspunt voor het nieuwe functiehuis en het strategisch vastgoedplan.

De gezamenlijke reflectie van CBCR, CVR, OR, RvT, MT en rvb op het Kwaliteitsrapport 2022 vond dit keer plaats in villa Bouwhuis in Enschede. In de gesprekken was ruimte voor verdieping op de verschillende thema's. Vanuit verschillende perspectieven kwaliteit bespreken, voelde als samen, dichtbij en deskundig werken aan kwaliteit.

We zien een uitdaging in hoe we het duurzaam werken aan kwaliteit kunnen borgen. Dat vraagt doorzettingsvermogen en continu aandacht voor en aanspreken op de afgesproken doelen en resultaten. Deze uitdaging geldt voor alles wat we doen. In 2023 werken we aan een duurzame balans tussen goed leven, mooi werk en financieel gezond zijn. Dat doen we in samenspel met cliënten, verwanten en medewerkers.

De Twentse Zorgcentra
Centraal telefoonnummer
088 430 4000

Postbus 2112
7500 CC Enschede

info@detwentsezorgcentra.nl
www.detwentsezorgcentra.nl