

Kwaliteitsrapport 2022

Stichting KIO



Stichting
KiO
Daar wordt je vrolijk van

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
Samenvatting Rapport	6
Algemeen	7
Bouwsteen 1: Zorgproces rondom de individuele cliënt	11
Ontwikkelpannen	11
Inzet behandeling	12
Evaluatie en bijstelling zorafspraken	14
Eigen regie	15
Onvrijwillige zorg	17
Bouwsteen 2: De ervaringen van cliënten	18
Meten cliëntervaringen	21
Bewonersoverleggen	22
Resultaten cliëntervaringsonderzoek 2021-22	24
Incidentenmeldingen	26
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams	28
Teamreflecties	28
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	30
Bouwsteen 4 : Externe visitatie	32
Visitatie Qarebase	32
Bevindingen externe audits	33
Visitatie ISO-9001 certificering Nathalie Haast (KIWA):	33
Visitatie NEN 7510 certificering Tom Luhukay (KIWA):	33
Conclusies:	35
Reflectie Cliëntenraad:	35
Refectie ondernemingsraad	35
bronnen:	40
Bijlage 1: Kwantitatieve jaargegevens	41

Voorwoord



Het landelijk kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 is de richtlijn geweest om dit kwaliteitsrapport over 2022 met elkaar vast te stellen. We hebben met elkaar terug gekeken op een jaar dat niet meer voornamelijk over Corona ging. Het was vooral een jaar van nieuwe plannen maken en vooruit kijken! Jaarlijks vragen wij medewerkers en cliënten of cliëntvertegenwoordigers om ons te beoordelen en tevens te adviseren. Tevens laten wij ons extern toetsen door KIWA voor zowel ISO 9001 (KMS) als NEN 7510 (ISMS). Dit leverde weer nieuwe inzichten op waarmee we ons weer verder door kunnen ontwikkelen in 2023.



Dagbestedingslocatie Van der Biltplein 4-6 in Heinkenszand kreeg een nieuwe look dankzij onze vaste cartoonist! Op deze locatie zijn onze kantoren gevestigd op de bovenverdieping. Wij komen elkaar daarom niet alleen tegen bij de koffiemachine, maar ook op de werkvloer. De 'lijntjes' zijn kort en dat proberen wij ook zo te houden!

Inleiding

Het afgelopen jaar was een jaar vol nieuwe plannen nu we Corona geleidelijk achter ons konden laten. Het voelde wat onwerkelijk maar het was letterlijk een verademing dat we de mondkapjes in de kast mochten doen. Er was weer tijd om zoveel mogelijk gezamenlijk te vieren en dat hebben we gedaan!

Er waren ook nog de nodige uitdagingen vanwege de nieuwe woningen en de personeelwisselingen. Kort na elkaar twee nieuwe woningen openen zorgde voor een extra vraag naar personeel in een heel korte tijd. Dat bleek een grote uitdaging waardoor wij moesten gaan samenwerking met een zzp-bureau om de roosters rond te krijgen. Jammer dat dit nodig was maar ook daarin zien wij inmiddels ook mogelijkheden om onze vaste mensen te ontlasten.



Inmiddels zijn er ook al vaste zzp-ers die onze teams ondersteunen als dat nodig is om de roosters gevuld te krijgen.

Daarnaast blijft er sprake van een toenemende vraag naar de ondersteuning en zorgverlening door Stichting KIO. Onze wachtlijsten blijven groeien. Helaas kunnen we niet iedereen helpen en moeten we steeds weer keuzes maken in wat wij wel kunnen doen.

Locaties:

Er is gestart in een nieuwe locatie die in 2023 aangekocht gaat worden voor dagbesteding en logeren in Arnemuiden. Deze wordt momenteel ook nog gebruikt voor Kinderopvang en heeft slechts een relatief kleine verbouwing/aanpassing om in alle opzichten te voldoen aan de eisen die relevant zijn voor de doelgroep die er gebruik van gaat maken. We zijn in 2022 alvast gestart in een groepsruimte die we van KOW hebben kunnen huren.

De nieuw gebouwde woning in Heinkenszand werd eind 2021 opgeleverd. Daarin zijn we gestart in maart 2022. Deze woning is een fijne plek geworden voor een groep jonge mensen middenin een woonwijk. De aangekochte bestaande woning in 's Heerenhoek heeft vanwege asbestproblematiek voor vertraging gezorgd. In deze woning zijn we in september 2022 gestart. Ook deze plek voldoet aan onze verwachtingen, de bewoners van deze woning hebben een fijne woonplek gekregen op een unieke locatie met een enorme tuin er omheen. We blijven actief op zoek naar nieuwe locaties, maar soms blijken er ineens mogelijkheden te zijn op onze huidige locaties. Zo zijn we nu bezig om een ijswinkel op te starten!



Woonlocatie Werrilaan in 's-Heerenhoek

De oplevering van de Werrilaan in 's-Heerenhoek heeft inmiddels ook plaatsgevonden. Sinds 1 september zijn ook daar de eerste nieuwe bewoners ingetrokken na een intensieve verbouwing. Verhuizen heeft veel impact op alle betrokkenen, daarom hebben we de instroom op deze locatie in een verlaagd tempo laten verlopen.



De locatie in Arnhemuiden komt in 2023 voor ons beschikbaar. Daar willen wij dagbehandeling / dagbesteding en verblijf tijdelijk realiseren. Wij zijn op deze locatie al gestart met een groepje jonge kinderen in samenwerking met Kinderopvang Walcheren. De enorme buitenruimte biedt diverse mogelijkheden.



Samenvatting Rapport



In 2022 verdween het woord Corona uit ons dagelijkse vocabulaire en werd de ondersteuning van de cliënten weer het dagelijkse thema. Dat gaf wel enige gezonde spanning, durven we iedereen weer bij elkaar te laten komen? Corona was niet verdwenen. Het vertrouwen groeide en zo hebben we 2022 vooral een jaar laten worden met veel feestjes voor en door de cliënten. Alles wat we konden vieren hebben we gedaan.

Wij behaalden het afgelopen jaar het certificaat voor de NEN 7510 (KIWA) waarmee wij aantoonde te voldoen aan de norm die betrekking heeft op informatiebeveiliging in de gezondheidszorg. We zijn er trots op dat dit ons als relatief kleine organisatie is gelukt. Daarnaast voldoen wij wederom ook aan de ISO 9001. Toch zijn er ook altijd verbeterpunten waar we in 2023 mee aan de slag gaan want alles kan altijd beter! Een voorbeeld is werken met "Ben ik Tevreden?" als methode om beter zicht op cliëntervaringen te krijgen. Eind 2022 bezocht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een locatie van KIO omdat ze onze locaties nog niet eerder hadden bezocht. Een bezoek waardoor we konden laten zien hoe wij de ondersteuning aanbieden aan cliënten, maar ook hoe de cliënten deze ondersteuning bij KIO ervaren.



De verhuizingen waren alles bepalend het afgelopen jaar. Door twee nieuwe woningen te openen kwamen er meer woonplekken beschikbaar voor de vele cliënten op onze wachtlijst. Daar hebben we veel ouders blij mee kunnen maken, maar daarmee hebben we de wachtlijst nog niet opgelost. Logeren is ook in 2023 een thema om weer op te pakken.

Uit het cliëntervaringsonderzoek bleek dat de zorg bij KIO goed scoort bij de ondervraagden, de zorg kreeg een 8,4 gemiddeld. Genoemde positieve punten zijn gekwalificeerde begeleiders en goede begeleiding, de zorg op maat en het feit dat KIO meedenkt. Ook de korte communicatielijnen met de begeleiding wordt als positief ervaren.

De genoemde verbeterpunten lopen ver uiteen. Enkele verbeterpunten die genoemd worden zijn de behoefte aan een groter activiteitsaanbod, meer bewegen en minder verandering van begeleiding op de groep. Het gezamenlijk en individueel bewegen krijgt ook meer aandacht nu we gebruik kunnen maken van een sportschool en er tijd voor beschikbaar is gekomen bij onze bewegingsagogen. Het is een vast onderdeel geworden in ons ontwikkelplan van de cliënten.

Stichting KIO startte in 2022 met de overgang van het ECD naar CareFriend. De organisatie heeft de risico's ten aanzien van deze overgang in kaart gebracht en acties uitgezet om deze risico's weg te nemen.

Inspectierapport IGJ:

"Cultuur KIO: Zorgverleners vertellen dat er sprake is van een vast team waar ruimte is om elkaar aan te spreken op de wijze van zorg verlenen. De zorgverleners zeggen ook dat zij makkelijk met de bestuurder kunnen praten over wat er beter kan en dat de bestuurder daarmee aan de slag gaat. Bij de terugkoppeling van het bezoek door de inspectie zit niet alleen de bestuurder, maar is er ook een zorgverlener, de gedragsdeskundige en zijn meerdere cliënten aanwezig".

Algemeen

Het afgelopen jaar 2022 was vooral een jaar van dozen in- en uitpakken. Er werden twee nieuwe woningen in gebruik genomen. Natuurlijk had dit grote impact op de cliënten die gingen verhuizen naar een van deze woningen. Maar ook op de medewerkers die met ze meegingen of achter bleven in een andere woning van KIO. Loslaten en opnieuw beginnen kwamen samen. Samen was ook het thema binnen KIO rondom de verhuizingen. Zo hadden we ons eigen “interne verhuisteam” en



zagen wij onbekende talenten bij collega's als het gaat om hoe je dat aanpakt.



Maar ook bij verhuizingen blijven de cliënten centraal staan dus niet gelijk een heel huis vol met nieuwe cliënten, maar een langzame opbouw van bewoners zodat iedereen de tijd kreeg om aan elkaar en de nieuwe woonplek te wennen. Daar zijn we in 2023 zelfs nog mee bezig.

Diverse activiteiten

We blijven met de cliënten er op uit gaan. Een zwembad, sporthal of kinderboerderij, het komt wekelijks voor dat we deze bezoeken. Er wordt optimaal gebruik gemaakt van ons wagenpark dat wij begin 2023 uit zijn gaan breiden met twee elektrische bussen want ook het zuinig omgaan met energie was en blijft een thema binnen KIO.





Dieren in combinatie met zorg willen wij wat vaker realiseren binnen KIO. We hebben al een hulphond bij een client wonen en ook al kippen en konijnen bij de molen rondlopen.

Maar ook op de andere locaties willen wij nu bijvoorbeeld vogels buiten gaan houden vanwege de beleving die onze cliënten vaak hebben in het contact met dieren. Het belang voor het welzijn van de dieren houden wij natuurlijk daarbij ook goed in zicht.

Belangrijke ontwikkelingen in de organisatie:

- Samenwerking met Kentalis en eigen inzet logopediste om de communicatiemogelijkheden bij cliënten te verbeteren. Scholing van medewerkers in gebarentaal om de ondersteunende communicatie te verbeteren. Scholing in PoPTalk, dit is beeldtaal die ingezet kan worden tijdens gesprekken met kinderen en volwassenen.
<https://youtu.be/YtNNYCOl8wk>
- Bimmen, 'BiM' staat voor 'Beleven in Muziek' en is een lichaamsgerichte methode met instrumentale muziek.
<https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/tips-tools/tools/methode-bim-beleven-in-muziek#:~:text=BiM%20streeft%20om%20mensen%20met,mensen%20met%20ernstig%20meervoudige%20beperkingen> .
- Scholing gedragswetenschappers in ReAttach. Dit is een niet - belastende kortdurende interventie die zich richt op het optimaliseren van stress en emotie regulatie en persoonlijke groei.
- Het uitbreiden van ons behandelaanbod in een aanbod van dagbehandeling voor zowel hele jonge kinderen als kinderen in de basisschoolleeftijd.Het uitbreiden van de inzet behandeling binnen KIO door zowel arts voor verstandelijk gehandicapten als door inmiddels drie gedragswetenschappers.
- Team Leeuwerikhof is geschoold in de methode Geweldloos Verzet.
- Aanbod psychisch motorische therapie voor meerdere kinderen bij externe partij.
- Samenwerking met Praktijk JIPP voor inzet GZ-psycholoog en orthopedagoog.
- Om extra professionaliteit en capaciteit te genereren is er in 2022 een 2^e gedragswetenschapper aangetrokken. In 2023 is er zelfs een 3^e gedragswetenschapper bij gekomen.





Overige ontwikkelingen

Handboek en risico-inventarisatie:

Om de vereiste kwaliteit van zorg en clientveiligheid te kunnen borgen hebben wij een risico-inventarisatie gemaakt in kwaliteitssysteem Qarebase en zijn benodigde acties uitgezet.

Daarnaast hebben wij waar nodig procedures aangepast in ons kwaliteitshandboek, waarin de werkwijze m.b.t ZP-7 begeleiding is vastgelegd rondom in- en exclusie, behandeling, doorverwijzing etc.

Wij hebben besloten om de mogelijkheid van logeren in het huis aan de Bieslookstraat niet meer aan te bieden. In 2023 gaan wij ons hier weer opnieuw op oriënteren om tot een passend logeeraanbod te komen voor de cliënten bij KIO en andere cliënten met een logeervraag.

ICT:

Op het gebied van de ICT zijn een aantal belangrijke veranderingen en verbeteringen doorgevoerd:

We zijn gaan werken met Shiftbase als roostersysteem zodat medewerkers zelf beter en actueel inzicht krijgen in de registratie van uren, verlof en hun werkrooster.

Cabman als pakket om het vervoer te stroomlijnen is nog in de ontwikkelfase is gebleken in 2022, we zijn ons ook nog aan het oriënteren op andere systemen vanwege het achterblijven van een passende doorontwikkeling van het pakket. Het doel is om te komen tot een passend digitaal systeem rondom het beheer van het vervoer dat KIO in eigen beheer uitvoert.

De samenwerking met Infodatek (ICT architectuur en het ICT beheer) als nieuwe IT Leverancier is naar wens verlopen in het afgelopen jaar, de keuze om naar dit bedrijf over te stappen is een goede geweest.

Wet- en regelgeving:

In juli 2020 is de Wet Cliëntrechten bij elektronische verwerking van gegevens gewijzigd. Dit vraagt van ons nog meer focus op de AVG en het bewaken van privacy voor cliënten. Onder andere in dat kader gaan wij in 2023 verder met het werken volgens ons opgezette ISMS (NEN 7510).

Medicatie:

Optimale werkwijze m.b.t. de medicatie van cliënten blijft een uitdaging voor ons. De huisarts (groepspraktijk) waarbij alle inwonende cliënten van KIO zijn aangesloten, heeft besloten om met een N-care, te gaan werken. Dat geldt overigens voor alle huisartsen in de regio de Bevelanden. Daarmee is voor KIO de grootste 'zorg' omtrent medicatie geregeld. In 2023 gaan wij met N-Care werken voor alle woon cliënten.

Er zijn twee contactpersonen (verpleegkundigen) binnen KIO die het eerst aanspreekpunt zijn voor de apotheek van de huisartsen. Zij halen ook de wekelijkste Baxterrollen op bij de apotheek en dragen er zorg voor dat deze op de locaties komen. Zij leggen dit proces ook schriftelijk vast op aftekenlijsten.

Vilans protocollen:

Wij hebben besloten om voor alle relevante functies binnen KIO een licentie te nemen op de protocollen van Stichting Vilans. Daarmee borgen we dat te allen tijde gewerkt wordt met actuele (verpleegtechnische) protocollen.

Inspectiebezoek:

Eind 2022 kregen wij een onverwachts bezoek van de Inspectie (IGJ). Ze kwamen niet omdat er een aanleiding voor was maar omdat ze nog nooit bij een woonlocatie van KIO langs waren geweest. Het verslag van de Inspectie is openbaar gemaakt op de site van de inspectie

(IGJ.nl). Dankzij de inzet en betrokkenheid van het team van SBS (Sleutelbloemstraat 15-31), de teamleider en de gedragsdeskundige bij deze groep bewoners hebben wij nu een rapport waar iedereen best trots op mag zijn! Ook de bewoners zelf wilden best vertellen over hoe fijn ze het wonen op deze locatie ervaren. Via deze link is het rapport inzichtelijk; <https://toezichtdocumenten.igj.nl/> en dan zoeken op KIO.



Personeelsinzet

In 2022 zijn er twee woonlocaties in gebruik genomen (Werrilaan en Hoefbladstraat). Daardoor is er een aanzienlijke investering gedaan, waarvoor al in 2021 financiering in de vorm van een lening was aangetrokken. Door die investeringen zijn er ook hogere afschrijvingslasten. En er is meer personeel nodig dus ook hogere personeelskosten maar uiteraard ook meer productie (hogere omzet).

Het al eerder genoemde probleem om voldoende personeel te krijgen op korte termijn voor de nieuwe locaties speelde een grote rol. Daardoor was er minder productie dan begroot met een negatief effect op het resultaat.

Deels is het personeelsprobleem tijdelijk opgelost met inhuur en deels met het minder opnemen van verlofuren (vandaar hogere schuld verlofuren). Er was ook minder WMO-omzet door verschuiving beschermd wonen naar WLZ.

De locatie Werrilaan is in april 2022 opgeleverd en de locatie Hoefbladstraat in september 2022. Na afronding van de inrichting zijn de locaties in gebruik genomen/geactiveerd. De in zorg name van cliënten op deze locaties betreft verhuizingen van reeds aanwezige cliënten van andere locaties naar de nieuwe locaties alsmede in zorg name van nieuwe cliënten (zorguitbreiding). De locatie Werrilaan was eind 2022 nog niet volledig gevuld. Dit komt mede door het moeilijk verkrijgen van de bij de zorguitbreiding benodigde groei zorgformatie. Om deze reden is er in 2022 ook gebruik gemaakt van inhuur ZZP'ers. (Kwantitatieve gegevens zie bijlage 1)

De tot stand koming van dit rapport is een samenspel geweest met alle betrokkenen bij KIO. Het ISO kwaliteitsrapport en het NEN 7510 rapport verkregen door KIWA, de directieboordeling, het clientervaringsonderzoek en het medewerkerservaringsonderzoek leverden een belangrijke bijdrage.

Een andere externe partij; Qarebase vragen wij ook meerdere malen per jaar om met ons mee te denken hoe wij de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren en borgen binnen de organisatie.

Onderzoeken naar medewerkers- en cliëntervaringen hebben wederom plaatsgevonden. In 2019 is dit ervaringsonderzoek extern uitgevoerd, in 2022 hebben wij intern een onderzoek uitgevoerd voor de medewerkerservaringen en zijn wij gestart met het werken met de methode 'Ben ik Tevreden?'. Dit verslag bevat tevens de resultaten van de bewonersoverleggen.

In het vervolg van dit document zullen wij deze resultaten zo veel mogelijk per bouwsteen toelichten.

Bouwsteen 1: Zorgproces rondom de individuele cliënt



In dit hoofdstuk staat het zorgproces rondom de individuele cliënt centraal. Het hoofdstuk begint met een beschrijving van onze werkwijze rondom ontwikkelplannen. Tevens is de inzet van behandeling binnen KIO toegevoegd aan dit hoofdstuk. Daarnaast staan onze ideeën rondom eigen regie uitgeschreven en de benadering die KIO hanteert ten aanzien van onvrijwillige zorg.

Wij hebben het afgelopen jaar zorg geboden aan 134 cliënten. Hiervan is de zorg voor 52% van de cliënten gefinancierd vanuit de Wet Langdurige Zorg op basis van Zorg in Natura.

Ontwikkelplannen

In 2022 hebben de gedragskundigen een nieuwe opzet gemaakt voor de ontwikkelplannen. In de huidige opzet bestond het risico om het ontwikkelplan meer probleemgericht vorm te geven. In de nieuwe opzet van het ontwikkelplan staat de kwaliteit van leven van de cliënt centraal. De integratieve beeldvorming wordt beknopter beschreven, waardoor belangrijke diagnoses en life events van de cliënt overzichtelijker worden weergegeven. De nadruk ligt op het kwaliteit van bestaan van de cliënt en zijn ontwikkelbehoefte hierbinnen. De nieuwe domeinen zijn gebaseerd op de acht dimensies van kwaliteit van bestaan die door Schalock zijn opgesteld.

Naast de focus op de kwaliteit van bestaan van de cliënt is er bewust ingezet op het creëren van meer overzicht en minder domeinen, waardoor begeleiders minder administratieve last ervaren zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit. De nieuwe opzet van het ontwikkelplan is geïmplementeerd in het nieuwe ECD (Carefriend), waar in 2023 mee wordt gestart.

Ook de risicoinventarisatie heeft in 2022 een update gehad. De huidige domeinen van de risicoinventarisatie zijn samen met de onderdelen van de Lirix gevormd tot een nieuw format. In het nieuwe ECD is de risicoinventarisatie overzichtelijker en eenvoudiger om in te vullen voor de medewerkers.

Domeinen nieuw ontwikkelplan:

- *fysiek welbevinden*
- *emotionele behoefte*
- *sociale participatie*
- *persoonlijke ontwikkelbehoefte*

In het ontwikkelplan staat alle belangrijke informatie rondom de ondersteuning van de cliënt. Daarom is het erg belangrijk om de kwaliteit van de ontwikkelplannen te waarborgen. Onderstaand staat een lijst vermeld met onderwerpen die wij in de ontwikkelplannen hebben staan. Daarna komen de evaluatie en de analyse van de zorgplannen aan bod.

Het ontwikkelplan bestaat uit:

- de uitgangspunten voor de zorgverlening zoals vermeld in het indicatiebesluit; en beeldvorming van de client;
 - beschrijvende diagnose
 - cognitieve ontwikkeling
 - sociaal emotionele ontwikkeling
 - lichamelijke ontwikkeling (medisch)
 - levensgeschiedenis
 - hulpvraag

- De ontwikkeling van de cliënt met daarbij de kwaliteiten en ontwikkelbehoeften opgesplitst naar;
 - Persoonlijk welbevinden
 - Emotionele behoefte
 - Sociale participatie
 - Fysiek welbevinden
- de overeengekomen smart-geformuleerde doelen (gewenste resultaat);
- de wijze waarop de organisatie en de cliënt de gestelde doelen willen bereiken;
- de manier waarop het resultaat en de voortgang van de zorg- en dienstverlening geëvalueerd wordt.

De volgende items zijn ook een vast onderdeel van het ontwikkelplan:

- begeleidingsafspraken
- Risicoinventarisatie gebaseerd op domeinen¹ (zie rechts)
- WZD (Wet Zorg en Dwang)

Domeinen Risicoinventarisatie:

*lichamelijk welbevinden
psychisch welbevinden
interpersoonlijke relatie
persoonlijke ontwikkeling
materieel welzijn
zelfbepaling en belangen*

Inzet behandeling

Doel inzet behandeling:

Behandeling individueel wordt vooral ingezet om te komen tot een verbetering van de kwaliteit van bestaan van een cliënt. Hiervoor kan behandeling intern aangeboden worden door onze gedragskundigen en onze AVG (arts voor verstandelijk gehandicapten). Tevens doen de gedragswetenschappers ook dossieranalyses en beeldvorming van de cliënten.

AVG

Inzet Arts VG is elke 6 weken mogelijk op basis van consult op locatie. Een consult vindt binnen KIO over het algemeen plaats op gezamenlijk verzoek van zowel cliënt (diens netwerk) als de organisatie. Vanuit die samenwerking stemmen wij met elkaar af wat er nodig is. De consulten vinden ook altijd plaats in aanwezigheid van alle betrokkenen. Naast de betrokken ouders en cliënt sluit de gedragskundige, teamleider en/of betrokken pb-er aan. Doordat zowel AVG-arts als gedragskundigen aansluiten bij een consult is er zowel aandacht voor de medische als de gedragsmatige kant van de vraag van de cliënt. Wij ervaren dit al een zeer waardevolle manier om tot eenduidige afspraken met elkaar te komen.

¹ Voor Hoog en Middelmatig risico worden passende maatregel(en) getroffen en schriftelijk vastgelegd. Er is natuurlijk ook een koppeling naar gestelde doelen.



Gedragskundigen

De gedragskundigen maken bij hun inzet gebruik van verschillende methodieken. ReAttach therapie kan worden ingezet om spanning bij cliënten te verlagen, de prikkelverwerking te stimuleren en cliënten adaptieve strategieën aan te leren. Verder wordt de methodiek poptalk veelvuldig gebruikt om laagdrempelig in gesprek te gaan met cliënten die moeite hebben om zich door middel van taal te gebruiken. Daarnaast kan diagnostiek een onderdeel zijn van de behandeling. De volgende methodieken worden veelvuldig gebruikt: het SEOR2 kleurenprofiel om het emotionele niveau van cliënten in kaart te brengen, de Comvoor-2 voor het communicatieniveau, Vineland-3-NL om het adaptieve niveau in te schatten. Behandeling kan ook in teamverband plaatsvinden in de vorm van coaching van teams en van begeleiders individueel bij ingewikkelde casussen. Om kwaliteit te borgen is er naast de mogelijkheid tot scholing, gekozen om onze gedragskundigen deel te laten nemen aan externe super- en intervisie.

Logopedie

In 2022 is de samenwerking met een ervaren logopediste verbonden aan het Erasmus Medisch centrum uitgebreid. Sinds het najaar van 2022 is zij eens per twee weken een dag aanwezig op locaties bij KIO. Zij richt zich voornamelijk op het inzetten van spraakcomputers om de communicatiemogelijkheden van de cliënt uit te breiden, zodat onze cliënten optimaler kunnen participeren in de maatschappij en hiermee hun kwaliteit van bestaan verbetert. De logopediste is op een aantal locaties gestart, het komende jaar zal zij dit verder uitbreiden.

Overig aanbod

Er wordt ook gebruik gemaakt van het behandelaanbod van externe partijen als Kentalis en Praktijk JIPP.

Behandeling in de vorm van huisartsenzorg, fysiotherapie, tandartsenzorg en ergotherapie vindt niet plaats op kosten van KIO omdat KIO tot op heden niet gekozen heeft om verblijf inclusief behandeling mogelijk te maken.

De inzet behandeling zorgt ook voor een herziening van het scholingsaanbod in ons scholingsplan meer richting agressie, gedragsproblemen en WZD. Zo is het afgelopen jaar een compleet team geschoold in Geweldloos verzet.

In het kwaliteitshandboek worden procedures beschreven waarin de werkwijze m.b.t ZZZ-7 begeleiding is vastgelegd rondom in- en exclusie, doorverwijzing etc.

Evaluatie en bijstelling zoraafspraken

Het ontwikkelplan wordt halfjaarlijks geëvalueerd en minimaal jaarlijks bijgesteld. De evaluatie en bijstelling gebeurt in overleg met cliënt, eventueel wettelijk vertegenwoordiger, persoonlijk begeleider en gedragskundige. Specifieke onderwerpen die aan de orde kunnen komen tijdens een zorgplanoverleg zijn: reanimatie, seksualiteit, voeding, gezondheid, beleving, woningaanpassing, aanvraag hulpmiddelen, toekomstperspectief enz.

Hierdoor komen de onderwerpen van het kwaliteitskader aan de orde, te weten:

- de zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften (wat is nodig);
- de gezondheidsrisico's en veiligheid (een individuele risicoweging);
- de ervaren kwaliteit van bestaan (welke tekorten, wat doen we eraan);
- de betrokkenheid van familieleden en het sociaal netwerk;
- de afspraken over dagelijkse zorg en ondersteuning (komen we afspraken na).

Hierbij is tenminste aandacht voor:

- het bereiken van de vastgestelde doelen;
- de resultaten van de metingen op basis van de vastgestelde indicatoren;
- de ervaringen van de cliënt over de zorg/dienstverlening.

Van het de evaluatie van het ontwikkelplan wordt door de persoonlijk begeleider of de teamleider een verslag gemaakt in Carefriend. Ook dit verslag gaat naar ouders in tweevoud en wordt ondertekend door zowel ouders als persoonlijk begeleider en leidinggevende. De gemaakte afspraken worden verwerkt in het definitieve exemplaar van het ontwikkelplan. Dit ontwikkelplan wordt ook in tweevoud aan ouders aangeleverd en ondertekend. Daarna belanden zowel het ontwikkelplan als het verslag van het ontwikkelplanoverleg in het elektronische dossier van de cliënt.

Eigen regie



Aangezien elke cliënt uniek is met eigen mogelijkheden maar ook beperkingen wordt er individueel gekeken naar wat de cliënt aankan. Dit betekent dat een cliënt bijvoorbeeld wil leren koken op zijn/ haar appartement. Wij bieden dan zoveel en goed mogelijk ruimte om dit te leren onder begeleiding. Het is ook altijd mogelijk om te kiezen of een cliënt in zijn/ haar appartement wil eten of in de gezamenlijke huiskamer. Die huiskamer speelt hierin een belangrijke centrale rol. Het bevordert het gevoel van samen wonen en leven. Er wordt met de cliënten gekookt en samen wordt ook het menu opgesteld voor de week die komt. Natuurlijk speelt daarbij gezonde voeding een belangrijke rol. Wil je een bakje koffie of thee of even aanspraak, de begeleiding is er voor de cliënt. Cliënten in de groepswoning met appartementen maken hun eigen keuzes. Voorbeelden hiervan zijn:

- Waar gaan we dit jaar met elkaar naar toe op vakantie(bewonersvakantie).
- Eet ik mee of toch liever niet.
- Ik wil zelfstandig leren reizen met het openbaar vervoer.
- Wij willen een BBQ in de tuin houden en organiseren met de bewoners.
- Ik wil naar familie op bezoek kun je mij helpen hoe ik dat kan doen.
- Mee gaan wandelen op het strand met de groep of liever alleen.
- Ik wil gezonder eten help je mij te letten op dat ik gezond eten koop en eet.
- Ik kies zelf wat ik als inrichting wil in mijn appartement van kleur tot wat er in staat.
- Ik wil mijn medicatie zelf beheren of wil je mij helpen mijn medicatie te beheren.
- Kies ik ervoor of mijn vriend / vriendin blijft slapen bij mij en hoe vaak wil ik dat.



Op de locatie Leeuwerikhof zijn inmiddels een aantal jongeren volwassen geworden. Dat brengt ook nieuwe keuzes met zich mee voor de jongeren. Uitleg krijgen over bewindvoering, uitstromen van de ZMLK school en wat wil ik dan? Alle jongeren mogen hun eigen keuzes maken en wij proberen ze daarbij zoveel mogelijk te steunen en begeleiden. Keuze voor dagbesteding of toch naar een sociale werkvoorziening? Dagbesteding bij KIO of bij een andere zorgaanbieder, alles is bespreekbaar. Er kan zoveel binnen de gestelde kaders, maar als we buiten de geijkte paden durven te denken en gaan kan er soms nog veel meer. Zo kregen we al een vraag of samenwonen een optie was voor een jongere binnen KIO. Wij geven altijd het signaal af dat je alles mag vragen en geen vraag gek is om te stellen. Wij denken altijd mee in oplossingen.

Ook op de andere locaties speelt de vrijheid in het maken van keuzes een belangrijke rol. Deuren zijn zo min mogelijk op slot. Zelfs cliënten van een laag verstandelijk niveau laten wij indien mogelijk de vrijheid van naar buiten lopen ervaren. Als het gaat om een behoefte tot weglopen dan ervaren wij vaak dat die behoefte dan gewoon verdwijnt. Als voorbeeld hebben wij een jongere functionerend op laag niveau alle ruimte gegeven om met een druk op de knop buiten te kunnen staan. Begeleiding liep rustig mee en liet hem dit ervaren. Het gedrag veranderde, de behoefte om naar buiten te willen lopen veranderde mee. Tijdens het overleg over de gestelde doelen in het ontwikkelplan komt eigen regie bij verschillende onderwerpen ook terug als gespreksonderwerp.



Ook bij locatie de Molen in Ovezande wordt er gesport, hard gewerkt en is er ook tijd om te knutselen!





Onvrijwillige zorg

De wet zorg en dwang is met ingang van 2020 van toepassing. Er is een beleidsstuk over geschreven door de gedragsdeskundigen van KIO op basis van richtlijnen VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland). Voor iedere cliënt is de WZD een vast onderdeel in het ontwikkelplan. In overleg met de gedragskundigen worden de afspraken over het al dan niet inzetten van onvrijwillige zorg in dit plan vastgelegd en verantwoord. Tevens is er elke 6 weken een AVG aanwezig en is er overleg en afstemming mogelijk door de samenwerking die is aangegaan met Novicare.

De VGN academie heeft een e-learning ontwikkeld over de toepassing van de WZD in de gehandicaptenzorg. Deze e-learning hebben we als verplichte scholing opgenomen in het scholingsplan van 2022. Daarnaast is er tijdens werkoverleggen in de verschillende teams door de gedragskundigen aandacht besteed aan de WZD. In 2023 zal dit aan de hand van de e-learning nog verder uitgebreid worden.

KIO heeft het streven om waar het kan altijd vrijwillige zorg te bieden. Wanneer het toch nodig blijkt om onvrijwillige zorg toe te passen wordt in multidisciplinair overleg met gedragskundige en zo nodig AVG uitgebreid stilgestaan bij alternatieven om onvrijwillige zorg te voorkomen. Situaties waarbij met toestemming van wettelijk vertegenwoordiger vrijheid beperkende maatregelen worden ingezet, zijn opgenomen in het ontwikkelplan.

Een positief signaal is dat de vertrouwenspersoon opmerkt dat er bij Stichting KIO in tegenstelling tot andere organisaties geen gebruik wordt gemaakt van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen als groepsregel (bijvoorbeeld telefooninname, verplichte kamermomenten). Daarnaast zijn er op de website een aantal wijzigingen doorgevoerd, waardoor de functies van vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris duidelijk vindbaar zijn.

*Pascal de Looff, vertrouwenspersoon
Zorgbelang*

Een begeleider van een client met een ernstig verstandelijke beperking vroeg in het verleden bijvoorbeeld tijdens een overleg met gedragskundige en teamleider of er een slot op de deur kon van de groepsruimte, omdat de client regelmatig over de gang dwaalt. In overleg over mogelijke alternatieven is het lokaal anders ingericht en zijn begeleiders bewuster geworden van hun eigen positie in de ruimte, waardoor de client veel minder snel het lokaal uit loopt. Het afstemmen van de ruimtes op de doelgroepen is een terugkerend thema op elke locatie van KIO.

Samenvattend kan gesteld worden dat KIO terughoudend en zorgvuldig omgaat met het inzetten van onvrijwillige zorg. KIO heeft het streven om uitsluitend vrijwillige zorg te bieden.

Bouwsteen 2: De ervaringen van cliënten

In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar de ervaringen van de cliënten. Dit hebben we deze keer vooral in beelden uit willen drukken ipv tekst.

Ook het afgelopen jaar hebben we weer veel ondernomen met en voor de cliënten zodat er weer nieuwe ervaringen opgedaan werden. Dus zijn we na Corona alles gaan vieren wat er maar te vieren was! Het begon met een zomerfeest voor alle cliënten en hun families.



Zomer 2022 ;
Eindelijk weer gewoon alles samen buiten kunnen doen!





Sinterklaas werd natuurlijk ook uitgebreid gevierd met alle cliënten en natuurlijk inclusief een cadeau van KIO. Kerst werd een soort jaarmarkt waar iedereen welkom was om langs te komen om onder andere onze wafels te komen proeven. Verder was er van alles te doen voor de cliënten maar ook opgezet door cliënten. Zo was er een nagelstudio opgezet en was er heerlijke erwtensoep gekookt met de cliënten.



Bewegen is ook een steeds terugkerend thema bij KIO. Voor de cliënten van de dagopvang zijn er beweegdoelen opgenomen in hun ontwikkelplan. Cliënten voor wie zwemmen te moeilijk en/of risicovol leek bleek er toch meer mogelijk en bewegen ze vrij in het water. Ook bij de naschoolse opvang stimuleren wij het bewegen van de kinderen door ook met hen te gaan sporten in de sporthal.



Heerlijk uitwaaien op de Boulevard van Vlissingen Zwemmen in een openbaar zwembad net als iedereen!



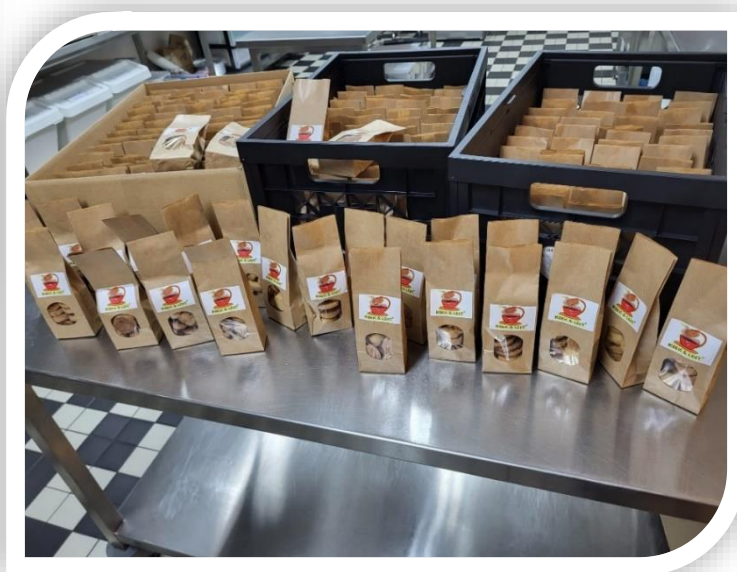
Deze tasjes zijn bezorgd bij ouders van het kinderziekenhuis in Gent

Wij hadden de volgende tekst bijgevoegd op een kaartje: "Wij zijn een Zeeuwse zorginstelling waar ook Marlyn werkzaam is. Haar zoontje Julian is ook onder behandeling in dit ziekenhuis. Wij hebben gevraagd hoe we iets zouden kunnen betekenen voor andere ouders die zich in deze heftige situatie bevinden. Daarom proberen wij via dit kersttasje ons medeleven uit te drukken voor alle ouders die een ziek kind op deze afdeling in behandeling hebben. Wij kunnen alleen maar voor iedereen hopen dat 2023 een jaar van hoop op herstel mag zijn en dat wij aan jullie denken en stil staan bij wat deze kinderen en hun families mee moeten maken." Via Marlyn kregen wij nog dit bericht: "de tasjes zijn een enorm succes in het ziekenhuis. Iedereen is er heel blij mee, verpleegkundigen hebben soms heel emotionele ouders erdoor. Het wordt enorm gewaardeerd. Het personeel van het ziekenhuis vindt het ook erg leuk om uit te delen."

Trots waren we op onze cliënten en team van Koek&Leut die dit mogelijk hebben gemaakt.

Iets doen voor een ander

Dit voelde voor iedereen als heel waardevol het afgelopen jaar nadat Corona de deur uit ging. Zo kwamen we op het idee om te gaan bakken voor de Voedselbank in Goes. Samen met de cliënten van Koek&Leut bakten wij voor alle mensen die gebruik maakten van de Voedselbank onze beroemde koekjes!



De website van [koekenleut.nl](https://www.koekenleut.nl) is online komen te staan met daarop een filmpje van wat er allemaal voor leuks gedaan wordt op deze mooie locatie midden in Nisse.

<https://youtu.be/zlXWxLmBhNs>

De recensies bij Koek&Leut geven ook aan hoe zowel cliënten als klanten de werkzaamheden ervaren.



Meten cliëntervaringen

In 2022 is de keuze gemaakt voor het gebruik van een nieuw cliëntervaringsinstrument 'Ben ik Tevreden?'. De levensdomeinen die in dit instrument worden besproken zijn gebaseerd op de acht domeinen van kwaliteit van bestaan van B. Schalock waar ook de domeinen in ons nieuwe zorgplan op zijn gebaseerd. Doordat het cliëntervaringsinstrument goed aansluit bij het ontwikkelplan, wordt het werken met dit cliëntervaringsinstrument onderdeel van het methodisch werken. De leerdoelen geformuleerd door de cliënt in het cliëntervaringsinstrument kunnen bijvoorbeeld direct worden opgenomen in het ontwikkelplan. Het werken met dit instrument geeft medewerkers handvatten om cliëntgerichte doelen te formuleren, waardoor dit daadwerkelijk een verbetering is van de kwaliteit van de zorg van de cliënten.

De ontwikkelplanbesprekingen worden op locatie- en organisatieniveau verzameld en halfjaarlijks geanalyseerd door gedragswetenschappers. In 2022 en 2023 zijn we gestart met het scholen van medewerkers in het werken met "Ben ik Tevreden?"

Ben ik Tevreden? is het cliëntervaringsinstrument waarmee cliënten met de begeleiders en cliëntvertegenwoordigers hun tevredenheid over verschillende levensdomeinen kunnen bespreken. Het instrument geeft de begeleider handvatten om met een gesprek en/of observaties een beeld te krijgen hoe de cliënt zijn kwaliteit van bestaan ervaart en welke acties ondernomen kunnen worden om de kwaliteit te verbeteren. De acties kunnen als (onderdelen van) doelen worden opgenomen in het persoonlijk plan / het zorgdossier. Stichting KIO komt hiermee tegemoet aan de eis om de mate van tevredenheid van cliënten in beeld te brengen.

De cliënt waardeert zichzelf aan de hand van vier mogelijkheden, van zeer ontevreden tot zeer tevreden. De mogelijkheden 1 t/m 4 geven ruimte om de waardering aan te geven en verschillen over tijd waar te nemen.

Als het gaat om cliënten die zich moeilijk verbaal kunnen uitdrukken kan gebruik gemaakt worden van de BiT Observatielijst of van de BiT Klein Kijken - Observatielijst EMB. Voor cliënten die hulp krijgen vanuit de Wmo kan de BiT In Eigen Huis worden gebruikt. Daarnaast zijn er enkele modules beschikbaar die in combinatie met de BiT Gesprekslijst of de BiT Observatielijst kunnen worden ingezet. (Praktikon, 2022)

Routing binnen het methodisch werken

De BiT-gesprekslijsten zullen worden afgenomen bij aanvang van zorg en daarna jaarlijks 6 weken voor de ontwikkelplanevaluatie. De input van de lijsten wordt gebruikt om doelen te formuleren voor in het ontwikkelplan. We zijn in 2023 gestart met alle woningen.

Bewonersoverleggen



Bewonersoverleggen leverde informatie op over wensen en verwachtingen voor de toekomst. Onderwerpen die besproken werden:

- Corona, al die regels die er waren en wat mag er nu wel of niet?
- Een altijd terugkerend thema is het eten. Bewoners hebben inspraak in de maaltijden die elke week op het menu komen te staan. Op de vrijdagen is het op alle woonlocaties frites dag geworden en daar zijn niet alleen de cliënten blij mee maar ook de plaatselijke snackbar.
- Het inspectieverslag over hun woning, sommige bewoners waren boos dat er iets op te merken viel over de medicatie terwijl het zo van de apotheek was gekomen 😊. Uitgelegd dat het toch onze verantwoordelijkheid blijft dat het leesbaar moet zijn en kloppend.
- Het doen van uitstapjes wordt zeer gewaardeerd, welke komen er op de planning de komende tijd.
- Gezonde voeding, samen koken maar ook individueel op het appartement.
- Vakantieplannen maken: op kosten van KIO naar een vakantiewoning wie wil er mee?
- Opzet IJswinkel bij KIO, meedenken in mogelijkheden.
- Bewoners gaven aan de inhoudelijke ondersteuning van onze gedragsdeskundige zeer te waarderen; het helpt ze om te praten over hoe het met ze gaat. Ook het "pianospelen op je handen" (Re-Attach) wordt genoemd als helpend. Meerdere bewoners hebben met regelmaat gesprekken
- Wonen in een groep is niet altijd makkelijk. Er wordt soms overlast ervaren van elkaar. Bewoners vertellen waar ze last van hebben en wanneer dat is. Erover praten maakt het duidelijker om er vervolgens afspraken over te maken. Gaat het over elkaar pesten of begrijpen we elkaar niet zo goed? We spreken af om gewoon te vertellen als er sprake van overlast is in de woning zodat we dit ook sneller kunnen proberen op te lossen met elkaar.
- Kunnen we ons in de toekomst zonder een slaapdienst in de woning veilig voelen als begeleiding dan in het huis er naast slaapt? Wat is daarvoor nodig?
- Op eigen initiatief van cliënten zelf zijn er ook gesprekken geweest. Ze kwamen daarvoor naar de bestuurder om te vertellen hoe zijn het wonen op een locatie ervaren. Het ging er dan vooral over waar zij last van hadden binnen de groep. Dit soort signalen nemen wij heel serieus op binnen KIO. Het is natuurlijk ook erg knap dat ze dit zonder enige bemoeienis zelf bespreekbaar hebben gemaakt. Ze voelden zich gehoord en gesteund gaven ze aan door het te delen.
- Het beheren van medicatie is met elkaar besproken. Waarom het soms veilig is om dit samen met begeleiding te beheren.



Covid, hoe waren de ervaringen bij KIO in 2022

Het lijkt alweer lang geleden maar met deze terugblik op 2022 kwamen wij er toch achter dat 2022 nog een lastig jaar was vol Corona uitbraken en ook nog vaccinaties.

- Vanwege Covid zijn er veel extra beschermingsmaterialen aangeschaft.
- Mondkapjes waren de gehele periode voldoende op voorraad. Daar was tijdig op ingespeeld. Nieuwe noodbedden en beddengoed zijn op voorraad gezet voor een eventuele uitbraak.
- Er zijn meerdere coronauitbraken geweest, die impact hebben gehad op zowel cliënten die in quarantaine moesten als op de medewerkers die volledig beschermd hun werk moesten doen en daarbij ook risico liepen voor hun eigen gezondheid.

Nieuwsbeicht intern jan 2022:

25% van onze collega's zijn ziek

Ten eerste wensen wij natuurlijk iedereen van harte beterschap die nu ziek thuis is! Het betekent wel dat het roosteren een enorme puzzel is geworden voor de teamleiders. Twee woningen zijn in quarantaine door alle besmettingen bij bewoners. Op locaties waar iedereen positief is getest mogen we nu ook medewerkers inzetten die corona hebben (in combinatie met beperkte klachten). Zij hoeven dan ook niet beschermd te werken wat natuurlijk erg prettig kan zijn voor zowel cliënten als medewerker. Dit kan uitsluitend als iedereen op die locatie positief is getest. We hebben elkaar nu dus extra hard nodig om goede zorg te kunnen blijven bieden! Ik reken wederom op jullie betrokkenheid en extra inzet om deze tijd met elkaar zo goed mogelijk door te komen. Dan hoop ik dat we deze zomer eindelijk weer eens een leuke personeelsbijeenkomst kunnen organiseren met elkaar!

Nieuwsbeicht intern febr 2022:

Zorgverleners zoals begeleiders in de gehandicaptenzorg krijgen het advies om een chirurgisch mondneusmasker te gebruiken. Zij werken volgens medische richtlijnen en volgen de landelijke en regionale maatregelen. Zij kunnen hier op basis van hun professionele inschatting in specifieke situaties van afwijken en bepalen of ze wel of juist niet een mondneusmasker gebruiken.

Corona zorgde voor onzekere tijden. Maar in 2022 werd het leven eindelijk weer normaal! Alhoewel nog veel mensen er ziek van werden en dat vroeg steeds weer om aanpassingen binnen KIO.

Nieuwsbeicht intern juli 2022:

Beste mensen, Corona doet vrij rap zijn intrede binnen KIO momenteel, wij stellen daarom weer volop de medisch mondneusmaskers beschikbaar. Het werken met type 2 R is verplicht bij besmettingen in de woning. Er zijn al diverse medewerkers en cliënten positief getest, dit betekent dat we echt alle hulp nu heel hard nodig hebben om alles draaiende te kunnen houden in de vakantieperiode! Erg fijn om te merken dat zovelen van jullie bereid zijn om te helpen in deze lastige tijd. Later volgt er nog meer info via de mail over de huidige spelregels die eigenlijk niet veel verschillen van hoe wij dat altijd gedaan hebben.

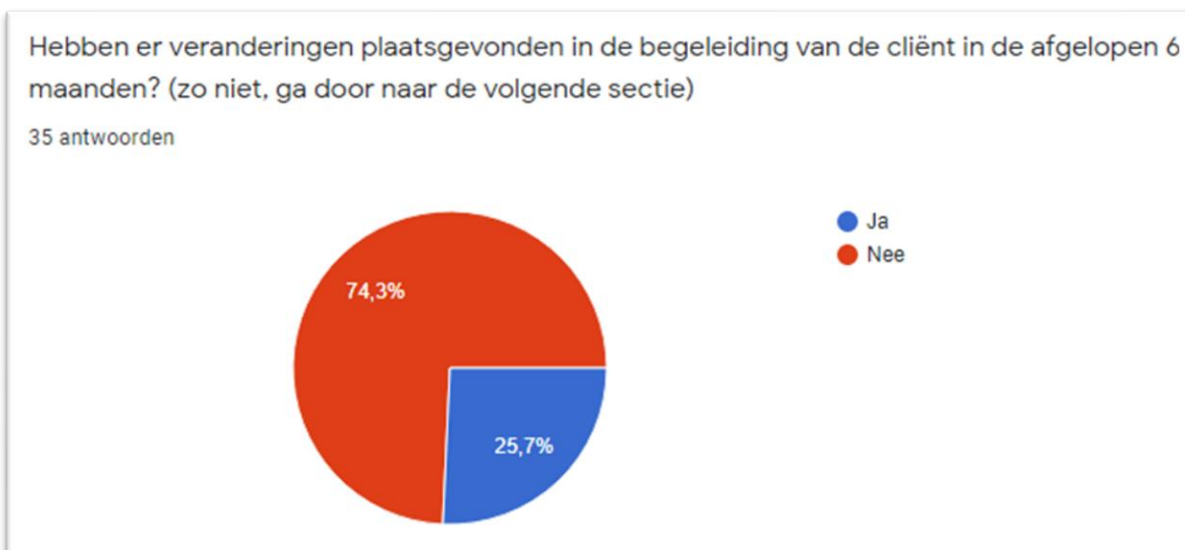
Het ziekteverzuim van onze medewerkers was in 2022, uitgedrukt in fte's: 65,5 FTE

- totaal	6,92 %
- inclusief gedeeltelijke re-integratie	6,86 %
- exclusief gedeeltelijke re-integratie	8,00 %

Dit is lager dan het gemiddelde ziekteverzuim in deze sector dat in 2022 op 8,5 % stond. Deze cijfers zijn exclusief werknemers die in thuisquarantaine zaten of wachtten op een Covid-19-testuitslag.

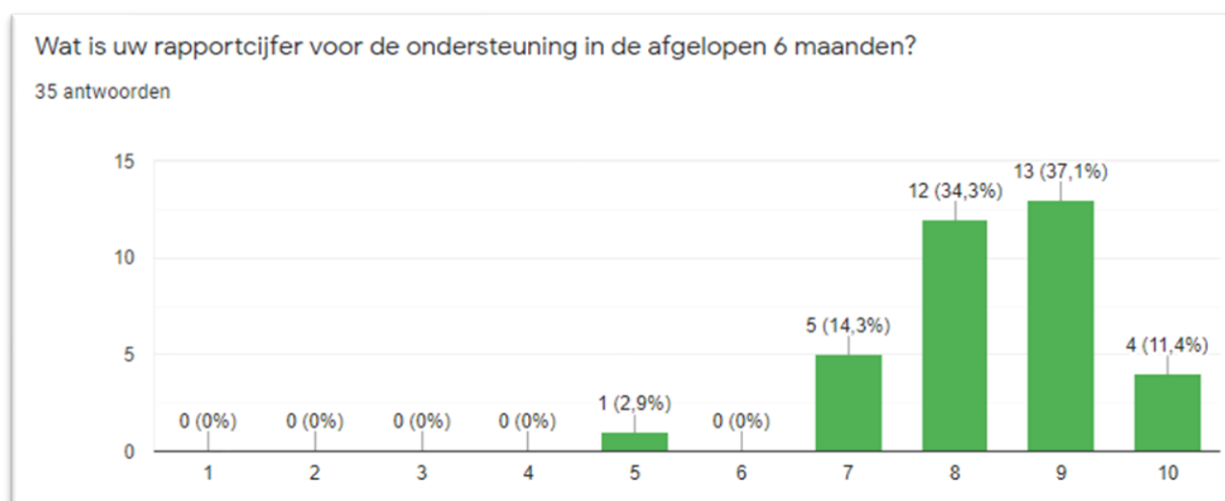
Resultaten cliëntervaringsonderzoek 2021-22

Er zijn 35 reacties gekomen op de uitvraag in januari 2022 voor het invullen van de vragenlijst. Dit ligt hoger dan in het vorige onderzoek van januari 2021. De ondersteuningsvraag blijft voor de meesten onveranderd. Bij een kwart van de ondervraagde cliënten/vertegenwoordigers hebben er wijzigingen plaatsgevonden in de zorg. Van deze mensen geeft 66% aan dat deze wijzigingen het gewenste effect hebben



gehad.

Verder zijn mensen positief over de kwaliteit van de ondersteuning in de laatste 6 maanden van 2021. De doelen uit het ontwikkelplan sluiten voor het overgrote deel goed aan bij de zorgvraag (94,3% geeft een 7 of hoger). Het rapportcijfer voor zorg komt gemiddeld uit op een 8,4. Daarnaast geeft iedereen minstens een 7 op de vraag of zij KIO zouden aanbevelen en geeft meer dan de helft een 9 of 10.



Kortom, mensen zijn positief over KIO. De zorg verloopt goed en de begeleiding op maat wordt gewaardeerd. Als verbeterpunten zien zij minder verandering van personeel en meer logeeropvang.

“Vertrouwde en betrouwbare begeleiders. Zorgzaam, deskundig en betrokken.” - reactie cliëntervaringsonderzoek

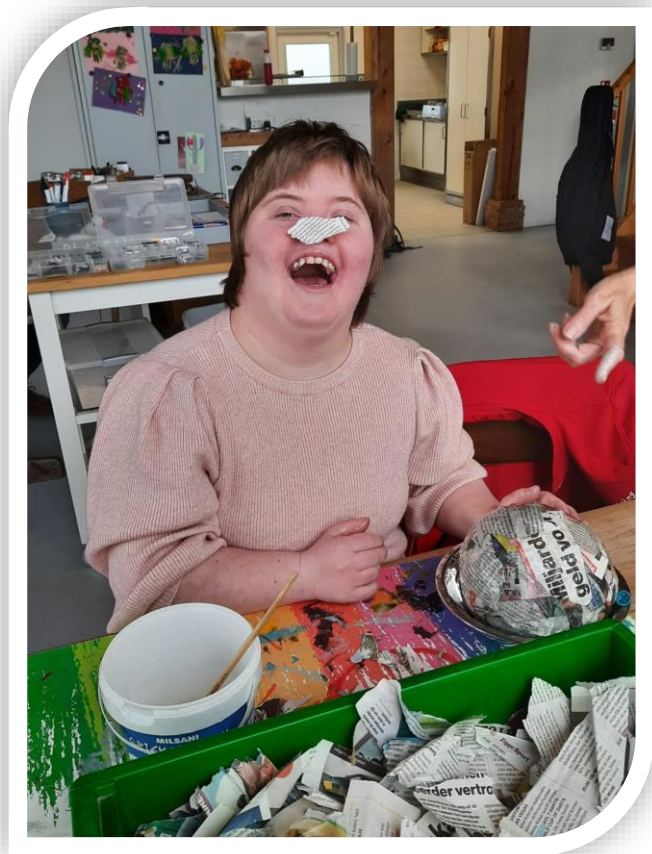
Natuurlijk speelde Corona destijds een grote rol in de vele roosterwijzigingen die we hebben moeten invoeren. Het doel is altijd om zoveel mogelijk een stabiele voorspelbare omgeving te creëren voor elke client. Daarbij hoort ook een vast team van medewerkers. Logeeropvang hebben wij geminimaliseerd het afgelopen jaar. Mede door

Corona en de risico’s die wij daarbij zagen als er ook nog logees zouden komen binnen de woningen. Wij hebben dat altijd geprobeerd uit te leggen en in geval van nood een passende oplossing geboden. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld als een ouder een operatie moest ondergaan, er emotionele problemen waren in een gezin enz.

“Ontbreken aan communicatie als er nieuwe begeleiders of stagiaires zijn of komen” - reactie cliëntervaringsonderzoek

Voor 2023 is er een extra aandachtspunt bij teamleiders gemeld om duidelijker te communiceren bij veranderingen in de begeleiding. Er is meer rechtstreeks contact vanuit de teamleiders naar ouders ipv dat dit centraal gaat via de nieuwsbrief van KIO.

Daphne “onder de plak” bij de molen.



Incidentenmeldingen



Afwijkingen:

Onderstaand zijn enkele overzichten gemaakt van Meldingen (afwijkingen) die in Qarebase zijn gedaan. Vervolgens worden opvallende zaken geanalyseerd en toegelicht.

Aantal meldingen per locatie 01-01-2022 t/m 31-12-2022:



Aantal meldingen per locatie 01-01-2022 t/m 31-12-2022:

Gedurende dit jaar zijn er 198 meldingen gedaan in Qarebase, hiervan waren 149 meldingen van incidenten, 3 meldingen gingen over informatiebeveiliging/ data lek, 17 meldingen zijn reparatieaanvragen, 12 meldingen zijn gemaakt naar aanleiding van een interne audit over de NEN 7510 in oktober en 8 meldingen naar aanleiding van interne audits volgens de auditplanning op locaties.

Opvallend is dat er veel incidenten plaats hebben gevonden op locatie Leeuwerikhof, met name in de maanden mei en juni. Dit had te maken met een nieuwe client die veel onrustig gedrag liet zien en hierbij vaak agressief was. Er is besloten dat deze cliënt individuele begeleiding kreeg, met goed resultaat: vanaf het moment dat de extra begeleiding is gestart zijn er aanzienlijk minder incidenten gemeld.

Verder zijn er enkele incidenten betreffende medicatie gemeld. Een paar keer is voorgeschreven medicatie niet gegeven of stond medicatie onbeheerd waardoor een client het kon pakken. Er wordt geen melding gemaakt van klachten dit jaar, complimenten zijn niet gegeven via Qarebase en ook de meldingstypes werkoverleg en klacht over leverancier worden niet gebruikt.

Evaluatie

Evaluatie en verbeteracties:

Evenals in vorige jaren betreffen veel meldingen agressie incidenten. Dit past bij het type cliënten van verschillende locaties van KIO en ligt in de lijn met eerdere jaren. Aan de medewerkers van de locatie Leeuwerikhof is de training "Geweldloos verzet" gegeven om beter te leren omgaan met agressie tijdens het werk. Voor cliënten kan er indien nodig een behandelaanbod worden gerealiseerd. Via beeldvorming wordt er tijdens

werkoverleggen extra gefocust op uitbreiding van kennis en inzicht bij medewerkers. Via intervisie kunnen de moeilijke momenten met elkaar gedeeld worden.



Er zijn, net als vorig jaar, weer een paar meldingen gedaan omtrent medicatie. Om verdere fouten te voorkomen stappen we over op het medicatiesysteem N-Care. De implementatie hiervan kost iets meer tijd dan verwacht, maar gaat zeer binnenkort van start. Hierdoor is meer controle mogelijk en wordt de kans op medicatiefouten kleiner.

Net als vorig jaar blijkt dat de meeste medewerkers uitsluitend meldingen doen voor incidenten en reparatieaanvragen. We zullen nog meer moeten stimuleren om ook de andere meldingstypes te gebruiken.

Er zijn 3 meldingen gedaan over informatiebeveiliging/ data lek. Dit is vrij weinig, dit kan aangeven dat medewerkers zich nog niet altijd bewust zijn van datalekken en dit niet melden. Het onderwerp zou vaker in werkoverleggen terug kunnen komen. Er zijn geen opvallende trends te zien t.o.v. vorige perioden.

De AVG, die als adviserend AVG via Novicare al ruim 10 jaar betrokken is bij KIO doormiddel van periodieke consultdagen, geeft aan dat hij de openheid en voortdurende zoektocht naar de meest optimale en passende zorg voor de cliënten die hij ziet bij KIO als zeer prettig ervaart. De zorg en begeleiding die Kio kan bieden en zo nodig actief aanpast aan de cliënt, heeft er voor gezorgd dat een aantal uitdagende casussen, die bij de meeste organisaties niet zouden kunnen worden begeleid, bij KIO een veilige en langdurige veilige plek hebben kunnen krijgen. Altijd staat de wil om de juiste zorg te bieden voorop zonder de realiteit van de beperkingen die nu eenmaal gelden in de zorg uit het oog te verliezen.

Michiel Vermaak, arts voor verstandelijk gehandicapten

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

Teamreflecties

Systematische reflectie binnen het team “Wat doen we goed en wat kan beter”

De volgende thema's komen minimaal een keer per jaar aan de orde:

- het proces rond de individuele cliënt. Zijn de **wensen** van de cliënt duidelijk? Worden afspraken nagekomen, is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's per cliënt en doen we wat nodig en gewenst is?
- de kwaliteit van de **relatie** tussen cliënt en medewerkers. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om bejegening en communicatie, maar ook om de competenties van medewerkers en de samenwerking in het team en met nabije familie;
- borging van **veiligheid** met accent op een persoonlijke afweging per cliënt over aanmerkelijke risico's en gezondheidsbescherming;
- de **toerusting** van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten, samen met de vraag 'kunnen we als team ons werk goed doen?'
- seksualiteit dit zijn we KIO breed meer gericht aan het oppakken. Het komt ook terug in de teamreflecties als thema

Werkwijze systematische reflectie:

KIO hanteert de volgende werkwijze om systematisch te reflecteren:

- Binnen elke locatie vindt er minimaal vier keer per jaar een werkoverleg plaats. Tijdens dit algemene werkoverleg worden de algemene zaken en daarnaast de protocollen en procedures besproken. Verder is dit ook het moment voor reflectie binnen de teams. Thema's als veiligheid en de toerusting van medewerkers komen dan aan de orde.
- Er wordt periodieke beeldvorming op cliëntniveau op de verschillende locaties en met verschillende teams aangeboden.
- Beeldcoaching gericht op medewerkers en team waarin onderliggende thema's binnen de begeleiding en het professioneel handelen aan bod zijn gekomen.
- Ervaringen uitwisselen; teamleden werken zoveel mogelijk op een vaste locatie, maar kunnen als dat nodig is ook op andere locaties ingezet worden. Tijdens de werkoverleggen en intervisie worden de ervaringen van het werken op andere locaties met elkaar gedeeld;
- Kwaliteitsmedewerkers voeren audits bij elkaar uit om van elkaar te leren. Hoe wordt er gewerkt op een locatie en waarom gaat dit zo? Wat kan er beter? En wat is daarvoor nodig?
- Per team vindt er minimaal één keer per kalenderjaar teamreflectie plaats.

Teamreflectie 2022

Bewustwording, reflecteren op wetgeving en de landelijke thema's hebben een grote meerwaarde voor alle teams.



Per team heeft er in 2022 een teamreflectie plaatsgevonden met elk team. De teamleider plaatst de verbeterpunten op de agenda van de teamvergaderingen zodat deze terug blijven komen als onderwerp zolang deze aan de orde zijn. Teams laten zien dat zij met elkaar sterk kunnen reflecteren op onder andere het zorgproces rondom de cliënten, het groepsproces in woningen in relatie tot eigen werkhouding. Het omzetten naar nieuwe doelen ivm start met nieuw ECD in 2022; Carefriend i.p.v. Qurentis is de komende tijd een aandachtspunt.

Teamleden werken binnen een vast team, daarnaast werken veel teamleden ook met regelmaat binnen een ander team/andere locatie. Hierdoor is er de mogelijkheid om met elkaar mee te kijken en informatie over kwaliteitsbevordering met elkaar te delen.

Verbeteracties

Belangrijk onderdeel is om de risico's rondom de zorg voor cliënten met elkaar nog verder uit te diepen. Op deze manier verwachten wij tot een verbetering van de risicoanalyses te komen met de bijbehorende maatregelen en afspraken in het ontwikkelplan.

Verbeteracties vanuit de teamreflecties 2022 zijn zowel gericht op seksualiteit als WZD. Risico's rondom de zorg van de client komt bewuster terug in de teamreflecties. Zonodig kunnen we voor ondersteuning op een WZD functionaris terugvallen in de persoon van een geschoolde WZD GZ-psycholoog

Medewerkers gedrag en scholing

De kwaliteit van de geleverde zorg is voor een groot deel afhankelijk van de kwaliteit van de medewerkers die met de cliënten werken. Om de kwaliteit te waarborgen dienen medewerkers zich aan de gedragscodes en het huishoudelijk reglement te houden. Hierin komen onderwerpen aan bod zoals rapportages, de aanschaf van materialen, bereikbaarheid, ontwikkelplannen. De volledige gedragscodes en reglementen zijn voor medewerkers terug te vinden in het kwaliteitshandboek van KIO.

Naast het werken volgens de regels is het goed voor medewerkers om zich te blijven ontwikkelen. Daarom biedt KIO scholingen aan. Jaarlijks wordt een scholingsplan opgesteld in samenspraak met de ondernemingsraad. In dat plan staan alle scholingen die dat jaar aangeboden worden. Enkele scholingen die in 2022 gegeven zijn: BHV scholingen, epilepsie en omgaan met agressie en ongewenst gedrag. Naast enkele scholingen die nog op locatie hebben plaatsgevonden hebben de medewerkers dit jaar ook toegang tot een digitale leeromgeving vanuit de VGN academy (Studytube) en de protocollen van Vilans. Daarin staan enkele verplichte scholingen en veel optionele scholingen die medewerkers kunnen volgen als ze hun kennis willen verbreden.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De tevredenheid onder medewerkers is gemeten middels een vragenlijst. Deze hebben medewerkers anoniem digitaal in kunnen vullen. Het onderzoek is in december 2022 uitgevoerd.

Resultaten onderzoek

Voor dit onderzoek hebben 44 medewerkers (39% van medewerkers) de vragenlijst ingevuld. Het van der Biltplein, vervoer en kantoor zijn het best vertegenwoordigd. Vanuit locatie 'molen' zijn er geen reacties gekomen.

De locaties die in 2022 zijn geopend (Hoefbladstraat, Werrilaan, Arnemuiden) scoren lager dan de andere locaties. De faciliteiten op deze locaties kunnen nog verbeterd worden. Daarnaast kan de hygiëne op verschillende locaties verbeterd worden.

De voornaamste oorzaken van werkdruk zijn extra taken tijdens werktijd (schoonmaak, administratieve taken, vervoeren van cliënten), gevraagd worden voor inval en het op tijd komen bij cliënten/locaties tijdens het vervoer. Er lijken aardige verschillen te zitten in de mate van werkdruk die wordt ervaren om in te vallen. Dit kan erop duiden dat steeds dezelfde medewerkers worden gevraagd of dat het voor sommige mensen meer stress oplevert dan voor anderen.

De directe leidinggevende van medewerkers scoren over het algemeen goed. Wel geven sommige mensen aan dat zij meer behoefte hebben aan een teamleider die ook op de locatie meewerkt of in ieder geval vaker aanwezig is op de locaties. De communicatie in algemene zin kan beter. Het is voor mensen niet altijd duidelijk bij wie ze terecht kunnen.

De samenwerking binnen de afdelingen is goed. De organisatie scoort ook prima met een 7,5. De kleinschaligheid en de flexibiliteit voor de cliënt worden gewaardeerd. Het kan een goed idee zijn voor KIO om af en toe uit te zoomen en op sommige plekken wat meer structuur en planning aan te brengen.

Ook het onderling contact proberen wij te stimuleren; Afgelopen zomer hebben wij weer een personeelsBBQ kunnen organiseren die door veel collega's werd bezocht en ook met Pasen hadden wij een attentie die wel wat groot uitviel maar waarmee wij onze waardering voor de inzet van de medewerkers extra aandacht wilden geven. Verder stellen wij geld beschikbaar voor teambuildingsactiviteiten.

Via de OR is er aandacht gevraagd voor ons kwaliteitshandboek om dit breder onder de aandacht te brengen bij medewerkers als er vragen zijn.

De OR wil ook een bijdrage leveren om bij onduidelijkheden of vragen bij medewerkers dit intern voor te leggen. Er is een apart mailadres voor de OR gekomen. Via Shiftbase wordt er vaker en gericht gecommuniceerd naar medewerkers. Via dit systeem kun je behalve op organisatieniveau ook op afdelingsniveau een mededeling doen, medewerkers kunnen er ook direct op reageren in Shiftbase.

Het verbeteren van de communicatie naar de werkvloer is verbeterd door het intensiever gebruik van Shiftbase voor interne communicatie.

Mede ook door de aandacht die de OR erover vroeg zijn de reiskostenvergoedingen omhoog gegaan van 8 cent naar 12 cent de kilometer het afgelopen jaar.



Locatie Molen de Blazekop





Bouwsteen 4 : Externe visitatie

Een korte samenvatting van de bevindingen van de externe visitaties die in 2022 hebben plaatsgevonden:

Visitatie Qarebase

Ter voorbereiding van de externe audit is op 4 en 5 april een interne audit uitgevoerd door de externe adviseur Willy Limpens van Qarebase Company BV.

De interne audit is op een prettige en open manier verlopen. Tijdens de locatiebezoeken zijn veel zaken aan bod gekomen en heeft iedereen geprobeerd zo goed mogelijk inzage te geven m.b.t. de besproken onderwerpen.

- Positief is de aandacht vanuit het MT voor het thema Informatiebeveiliging
- Positief is ook de betrokkenheid van de bestuurder en het faciliteren van het opzetten en invoeren van het ISMS.
- Positief is ook het bewustzijn onder de medewerkers m.b.t. het belang van Privacy en Informatiebeveiliging t.b.v. de cliënten.
- Positief is ook dat de bezochte locaties in het algemeen een opgeruimde indruk maken, er slingeren geen privacygevoelige documenten.

De belangrijkste aandachtspunten, die vaak tijdens meerdere gesprekken naar voren kwamen, komen terug in het rapport.

Werkwijze

Op 4 en 5 april 2022 is een Interne Audit uitgevoerd op het ISMS (Information Security Management System) van Stichting KIO, op basis van de eisen zoals gesteld in de NEN7510 normen. De scope van deze interne audit is gelijk aan de scope van de ISO 9001 certificering, De verslaglegging vindt plaats op basis van de hoofdstukken in de normen. Daarbij ligt de focus op de geconstateerde verbeterpunten.

Alle gevonden verbeterpunten zijn onder de aandacht gebracht binnen KIO en waar nodig direct opgepakt.

Een paar voorbeelden hieruit zijn:

Informatiebeveiliging:

Periodieke rapportage aan de directie op voortgang op SMART geformuleerde doelen, KPI's waarop gerapporteerd wordt, (technisch, incidenten, HRM issues, IT performance etc.) heeft nog niet plaats gevonden. In de nabije toekomst zal daarmee het proces m.b.t. IB volledig beheerd worden.

Toegangsbeveiliging en Cryptografie:

1. Een formele registratie- en afmeldingsprocedure voor rechten/beheer behoort nog verder te worden geïmplementeerd om toewijzing van toegangsrechten volledig te beheren.
2. Functioneel management de mogelijkheid geven om permanent een check te doen op uitgezette en aangepaste autorisaties.

Verder is er beleid opgesteld voor de NEN 7510 over hoe om te gaan met informatie beveiliging, hiervoor is een apart handboek ISMS (information Security Management system) toegevoegd aan ons kwaliteitssysteem.

Voor 2021 hebben we het volledige handboek weer herzien en uitgebreid audits gedaan op alle locaties in verband met de nieuwe toetsing voor de ISO certificering, in 2022 hebben wij hiervoor een hertoetsing gehad.



Bevindingen externe audits

Er zijn tijdens de externe audit, uitgevoerd door Kiwa, geen tekortkomingen vastgesteld m.b.t. het kwaliteitssysteem van KIO. Vanzelfsprekend zijn wij erg tevreden met dit resultaat. Zie onderstaande samenvatting van de externe audit.



Visitatie ISO-9001 certificering Nathalie Haast (KIWA):

De lead assessor heeft volgende conclusies getrokken.

- De doelstellingen van het fase 2 assessment werden behaald.
- Het managementsysteem is doeltreffend, en laat toe om te voldoen aan de eisen die van toepassing zijn. Het levert de verwachte resultaten op.
- De organisatie heeft doeltreffende processen voor het uitvoeren van interne audits en de directiebeoordeling.
- Het managementsysteem is geschikt voor het toepassingsgebied zoals dit is vastgelegd in dit rapport.
- De doeltreffendheid van de corrigerende maatregelen die genomen werden voor voordien vastgestelde tekortkomingen werd beoordeeld. Tijdens het assessment werden geen tekortkomingen vastgesteld.

Visitatie NEN 7510 certificering Tom Luhukay (KIWA):

De audit heeft volgens de auditdoelstellingen plaatsgevonden.

Het managementsysteem is doeltreffend en heeft het vermogen om aan de toepasselijke eisen en de verwachte resultaten te voldoen en heeft een effectief proces van interne audits en directiebeoordeling. Tevens is het passend en geschikt bij het toepassingsgebied zoals aangegeven in dit rapport. Het systeem functioneert effectief (beleid, doelstellingen, review en acties).

Het onderliggende positieve bewijs hiervoor is vastgelegd in de auditrapportage

Enkele uitgelichte thema's uit de rapportage zijn

Operationele planning en beheersing:

Medewerkers moeten herhaaldelijk getraind worden om incidenten op de juiste manier in te dienen.





Beheer van informatiebeveiligingsincidenten/ Beheer van Informatiebeveiligingsincidenten en -verbeteringen:

Uitwerken van een verbeteractie en vermelden wie de verantwoordelijke/eigenaar is

Informatiebeveiligingsdoelstellingen zijn bijvoorbeeld:

- Het informatiebeveiligingsbeleid van onze organisatie heeft als doel het beschermen van bovenstaande informatie. Door het uitbrengen van het informatiebeveiligingsbeleid geeft de directie uitdrukking aan het belang dat zij hecht aan informatiebeveiliging en demonstreert zij dat zij dit beleid van harte ondersteunt.
 - Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar kritische en minder kritische informatie, afhankelijk van de aard van de informatie, waarbij hogere of lagere eisen aan de betrouwbaar (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) gesteld worden. Deze classificatie is terug te lezen in een separaat document.
 - Tevens heeft het informatiebeveiligingsbeleid als doel het waarborgen van de continuïteit van de kritische bedrijfsprocessen die afhankelijk zijn van software en hardware.
- In het volgende actieplan is bepaald wat gedaan moet worden, door wie, wanneer, welke middelen daarbij nodig zijn en wanneer dit moet zijn voltooid.

Stichting Kind in Ontwikkeling heeft voor 2022 een aantal speerpunten en acties geformuleerd:

- Ouders krijgen een eigen portal in ons ECD CareFriend. Daarmee verdwijnt de noodzaak om via email en whatsapp te communiceren met ons
- Medewerkers krijgen in ons HRM systeem een eigen portal. Daarmee is een zorgvuldige borging van privacygevoelige P-informatie geborgd en tevens verdwijnt de noodzaak om via email en whatsapp te communiceren over privacygevoelige aangelegenheden.
- Tijdens werkoverleg wordt Privacy en IB een vast onderwerp. Hiervoor zullen korte maar pakkende casus worden ingebracht.
- In Qarebase ontwikkelen wij een 'publiek formulier'. Daarmee kunnen ouders laagdrempelig melden.

Stichting Kind in Ontwikkeling heeft de middelen vastgesteld en beschikbaar gesteld die nodig zijn voor het inrichten, implementeren, onderhouden en continue verbeteren van het managementsysteem.

Conclusies:

Reflectie Cliëntenraad:

De cliëntenraad is in 2022 vier keer bij elkaar geweest. Waarbij alle voorliggende thema's binnen KIO zijn besproken. De overleggen sluiten aan op de onderwerpen die ook bij de Raad van Toezicht en de ondernemingsraad worden besproken.

Reflectie cliëntenraad:

Leden 2022 zijn:

Carla de Jonge, Marion Kouwenberg en Yvonne van Belzen

“Er is veel overleg geweest met de directie en teamleiders. We werden voortdurend op de hoogte gehouden veranderingen/gebeurtenissen, die op KIO plaatsvonden. We hadden daar geregeld contact over.

Dan denken we b.v. aan de gevolgen van de coronaperiode. (O.a. besmettingen van cliënten en personeel, de genomen maatregelen, zoals boosterprikken, mondkapjes), het starten van nieuwe locaties, het wonen en logeren bij KIO, Sinterklaasmiddag en Kerstmarkt, het Kwaliteitsverslag en veel andere zaken. Kortom, we zijn goed geïnformeerd en dat is erg fijn. Er is, tijdens een vergadering van de cliëntenraad, ook kennis gemaakt met de nieuwe leden van de Raad van Toezicht, Mevr. Deij en Mevr. Steenbakker. Beiden hebben aangegeven, dat ze geregeld aan willen sluiten bij een vergadering van ons.

Dit wordt als positief ervaren”. Carla de Jonge namens CR.

Er is in 2022 in de cliëntenraad ook gesproken over verder professionaliseren van de cliëntenraad en over haar rechten en plichten Dit onderwerp staat ook voor het komend jaar op de agenda.

Reflectie ondernemingsraad

De vertegenwoordiging van het personeel is sinds 2021 omgevormd tot een ondernemingsraad.

“We gaan nu het 3e jaar in van de OR, en ondertussen hebben we samen met het bestuur en de voorzitter, Auke Klaver, van de Raad van Toezicht, al wat ontwikkelingen op de kaart kunnen zetten. Denk hierbij aan verhoging van

kilometervergoeding, meer duidelijkheid over het gebruik van Quarebase en wordt het personeel meer op de hoogte gehouden van eventuele gebeurtenissen/nieuws door middel van berichten op Shiftbase. Het is een fijne ontspannen samenwerking, met korte lijntjes. Hierdoor kunnen we snel met elkaar “sparren” en samen tot mooie besluiten komen”.

Elise tramper namens OR KIO



Leden OR waren in 2022; Bianca Lambregtse, Elise Tramper, Raynor Suurd (VZ), Agnes vd Waart

Refectie Raad van Toezicht

De raad van toezicht.

De RvT bestaat in 2022 uit:
mevrouw Annemiek Deij
mevrouw Margot Goeijers
de heer Peter van der Borgt
de heer Auke Klaver, voorzitter

de heer Dick Koomen, Vice voorzitter

In 2022 heeft de Raad van Toezicht na de afgelopen corona perioden weer regulier fysiek haar toezichthoudende vergaderingen kunnen houden. Hierdoor is de RvT in staat geweest om het complete overlegprogramma met de bestuurder te realiseren.

Nieuw voor KIO is ook dat de RvT gekozen heeft om een trainee toezichthouder, Christie Steenbakker, te laten deelnemen aan de vergaderingen en ook in overleg aan de commissievergaderingen.

Wegens einde looptijd na de reguliere zittingsperiode van Hennie Vleugel en Marco Simonse zijn middels een vacature twee nieuwe toezichthouders (Annemiek Deij en Peter van der Borg), binnen de Raad van toezicht benoemd.

Met hun komst is er ook een nieuwe taakverdeling gemaakt, bestaande uit de auditcommissie (Peter van der Borgt en Dick Koomen), kwaliteitscommissie (Annemiek Deij en Margot Goeijers) en de remuneratiecommissie (Margot Goeijers en Auke Klaver).

Daarnaast neemt Annemiek Deij periodiek deel aan het overleg van de bestuurder met de cliëntenraad en neemt Auke Klaver periodiek deel aan het overleg van de bestuurder met de OR.

De Raad van Toezicht vergadert middels een gestructureerd jaarprogramma. De drie commissies hebben eveneens een jaarschema dat ze voor hun commissievergaderingen aanhouden.

In 2022 heeft Dick Koomen de Governance zorgcode zoals KIO die uitvoert in beeld gebracht en getoetst aan de vernieuwde governance richtlijnen. In 2023 zal hierop aansluitend middels een heisessie voor KIO daar waar nodig een aanpassing van de governance-richtlijnen van deze code nader worden ingevuld.

Auke Klaver



Bestuurder:

We konden in 2022 eindelijk elkaar weer wat minder ruimte geven.....niet meer met een grote boog om elkaar heen. Niet meer vooral bezig met afstand houden maar elkaar weer ontmoeten

Voor 2023 gaan wij ons oriënteren op een vernieuwende manier van het evalueren van de ondersteuning zoals beschreven staat in het kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Wij hebben er zin in om met dit kompas op zoek te gaan naar verbeterpunten op het gebied van het leveren van goede zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking.

Het verhuizen van veel van onze cliënten had enorm veel impact op alle betrokkenen. Ik denk dat wij al snel onderschatten hoeveel dit doet met een cliënt maar ook met ouders, familie en zijn/haar begeleiders. De euforie over de nieuwe plek, het moeten wennen om weer ergens anders te gaan slapen, ervaren hoe het werkt op deze nieuwe plek, nieuwe medebewoners en burens.....We hebben moeten ervaren dat er burens waren die zelfs meerdere rechtszaken aanspanden omdat wij een woning "in de duurste woonwijk" van Heinkenszand gingen bouwen en daar toch gewoon vergunning voor hadden gekregen.

Wij hebben uit ervaring geleerd dat buiten de lijntjes kleuren soms nieuwe inzichten geeft en dat wij daar op in kunnen spelen met elkaar. Dit zullen wij de komende jaren vaker gaan uitproberen. Het hoeft niet altijd te gaan zoals we het altijd al deden. Soms is anders ook beter! Kijken naar de mogelijkheden van de cliënt en daarmee de regio op eigen leven kunnen vergroten blijft ons streven.

Een goed voorbeeld hiervan is de verbouwing van ons een deel van ons kantoorpand in Heinkenszand tot een ijswinkel waar weer cliënten deel kunnen gaan uitmaken van de maatschappij met een product waar mensen blij van worden.

Bij beeldvormingsbijeenkomsten voor teams werden individuele cliënten besproken en beelden bekeken.

Zo ontstaat een goed beeld van wat zij nodig hebben om hun kwaliteit van leven verder te optimaliseren. Vaak zijn daarbij behalve medewerkers, teamleider en gedragsdeskundige ook ouders of andere familieleden aanwezig. Alleen gezamenlijk komen we tot nieuwe plannen die ook breed gedragen worden door alle betrokkenen

De ondernemingsraad is in 2021 gestart binnen KIO. Samen geven we hier zo goed mogelijk vorm en inhoud aan. Er is regelmatig overleg binnen de OR en ook vanuit het team komen er vragen binnen bij de OR. Het gezamenlijk overleg met bestuurder verloopt ook naar wens.

Samenwerking hebben wij zelf opgezocht met de Zuidwester om de nodige aanpassingen voor cliënten aan hulpmiddelen mogelijk te maken binnen de WLZ. Tevens kwam er zo een extra optie om een fysiotherapeut en een logopediste binnen KIO in te zetten. Wij organiseerden tilliftscholingen gezamenlijk en de rolstoelen van cliënten werden binnen de WLZ aangepast indien nodig. Samenwerking zochten wij ook met Kentalis om de mogelijkheden met elkaar te spreken voor de kinderen van Kentalis die bij uitstroom soms nog extra hulp nodig hebben maar ook voor de kinderen van KIO die extra ondersteuning

"Ik vind t dan ook super leuk en gezellig op mijn nieuwe werkplek! Heerlijk dat je ineens ziet van ; jee is t al zo laat. De interactie dat vind ik echt 👍. En wat een fijne club bij elkaar. Hoe ze elkaar aanvullen is mooi om te zien. En ook waar ieder zijn voorkeur naar uitgaat. En fijne collega's. Dat is ook belangrijk. Mooi om te zien hoe de cliënten met ze zitten te grappen. Stralen een goede basis uit. "

Citaat nieuwe collega

nodig hebben op het gebied van taal-spraakontwikkeling. Deze samenwerking verloopt voorspoedig en biedt voor beide partijen nieuwe mogelijkheden voor de komende tijd. Kentalis biedt binnen KIO een gebarentaal scholing aan voor een grote groep medewerkers. Voor sommigen is dat een “opfriscursus” voor anderen is het helemaal nieuw. KIO ziet de meerwaarde voor deze scholing in het verbeteren van de communicatiemogelijkheden van en voor de cliënten.

Communicatie blijft op alle vlakken een terugkomend thema, daarom passen wij onze website opnieuw aan om onderwerpen nog meer te verduidelijken. Via korte filmpjes willen we beter kunnen laten zien wat wij op alle locaties kunnen bieden aan diverse doelgroepen. De communicatie naar ouders en cliënten zelf gaat via kortere lijnen, veelal via de teamleider van de locatie of de persoonlijk begeleider. De nieuwsbrieven gaan alleen nog over de grote lijnen binnen KIO.

Wij willen nu het weer kan informatieavonden opzetten voor ouders van kinderen met een verstandelijke beperking. Thema's kunnen dan zijn: Wie zorgt er voor mijn kind later? Wat is er allemaal mogelijk en hoe zorg ik dat mijn kind een goede toekomst heeft? Wat verandert er als mijn kind 18 wordt wat moet ik dan regelen? Valt er iets te kiezen als het gaat om waar mijn kind woont?

Het dossier van de client is steeds vaker inzichtelijk voor de client en clientvertegenwoordiger nu we zijn gaan werken met Carefriend als ECD.

Door de cliëntenraad is er ook uitgesproken om zich inhoudelijk te verdiepen in de taken en verantwoordelijkheden van een cliëntenraad. Wij stellen de samenwerkingsafspraken opnieuw met elkaar op. We gaan ook met elkaar uitzoeken hoe wij de inspraak ook van cliënten zelf kunnen verbeteren. Momenteel vergaren wij wensen en verwachtingen van cliënten door bewonersoverleggen te organiseren. Tevens gaan we actief op zoek naar nieuwe leden omdat de zittingstermijn afgelopen is inmiddels van twee leden en er slechts een nieuw lid bij is gekomen.

Het melden van incidenten is “normaal” binnen KIO, dit gebeurt het hele jaar door. De inhoud van het kwaliteitshandboek proberen we vaker onder de aandacht te brengen tijdens overleggen met medewerkers. We merken dat niet alles goed gelezen wordt en dat willen we verbeteren.

Er hebben zich dit jaar geen grote calamiteiten voor gedaan waarbij arbeidsinspectie of IGZ voor ingeschakeld moest worden. Er is extra aandacht geweest voor alle betrokkenen. Verder is duidelijk dat er op alle fronten geregistreerd wordt.

De teamleiders laten de meldingen op de werkoverleggen terug komen zodat dit een vast onderdeel is. Het maken van meldingen wordt intern gestimuleerd. Het analyseren ervan komt ook bij de intervisies terug met de betrokken medewerkers in het team. De verbetering moet vooral in 2023 gezocht worden in het tijdig preventief signaleren en het inhoudelijk analyseren van de incidenten. Hierbij zullen de beeldvormingsbijeenkomsten een rol gaan spelen.

De aanschaf van Medimo als medicatiesysteem bracht niet wat we ervan verwacht hadden omdat de samenwerking met de apotheken niet haalbaar bleek voor onze huisartsen. In 2023 gaan we daarom met een ander pakket alsnog ons doel proberen te realiseren; de medicatieveiligheid verbeteren. De risico's bij medicatie zijn altijd groot. De noodzaak tot een beter werkend systeem is daarom ook zeer gewenst.

KIO wil ook in de toekomst flexibel zijn in haar denken en doen. Het blijven ontwikkelen van nieuwe initiatieven is een blijvend kenmerk van KIO. Wij willen meedenken over nieuwe woonvormen om hiermee ook voor de toekomst de zorg betaalbaar te kunnen gaan houden. Ons laatste plan gaat om het ontwikkelen van een woonvorm op basis van een groep tiny houses bij elkaar. In 2023 zijn daar weer overleggen over met de woningstichting en de gemeente. In Arnhem willen wij het aanbod logeren verder uitbreiden en diverse groepen begeleidig en behandeling bieden.



De bouw van een zorgwoning in Heinkensand en de aankoop van een grote woning in 's Heerenhoek zijn de eerste stappen geweest naar verbetering van de woonplekken voor onze cliënten. Tevens hebben wij daarmee een aantal cliënten op de wachtlijst aan een woonplek te kunnen helpen.

De beschikbare middelen en het aantal medewerkers met hun kwalificaties en ervaring waren bij KIO voor het eerst niet meer voldoende om de gewenste zorg te bieden toen er twee woningen bij kwamen. We zijn een samenwerking gestart met een vaste partij BEZ, bemiddelingsbureau voor Begeleiding en Zorg.

De totale formatie nam in 2022 iets toe en schommelt rond de 115 medewerkers.



bronnen:

- cliënt ervaringsonderzoek 2021
- medewerkers ervaringsonderzoek 2022
- jaaroverzicht MIC meldingen 2022
- directiebeoordeling 2022
- scholingsplan KIO 2022
- rapport nieuwe certificering ISO 9001
- rapport certificering NEN 7510
- uitkomsten team reflectie
- medezeggenschap OR / CR
- verwijzingsmatrix en visitatie kwaliteitskader Qarebase

Bijlage 1: Kwantitatieve jaargegevens



Kwantitatieve jaargegevens					2018	2019	2020	2021	2022
Personeel:									
formatie verloond					60,39	63,82	67,04	68,15	76,49
aantal medewerkers 31-12					108	108	115	117	124
ziekteverzuim percentage					6,4%	5,6%	6,9%	5,9%	7,0%
Omzet (x 1.000):									
WLZ					2.241	2.807	2.903	3.430	4.258
Jeugd					869	919	903	792	872
WMO					680	578	630	512	425
PGB					516	452	471	487	486
verhouding personeelskosten/zorgprestaties					64,6%	65,7%	71,9%	68,3%	73,6%
Kengetallen:									
budgetratio (eigen vermogen / opbrengsten)					37,5%	43,5%	46,7%	53,1%	49,0%
resultaattratio (resultaat / opbrengsten)					10,1%	9,5%	6,4%	7,7%	2,8%
solvabiliteit (eigen vermogen / balanstotaal)					79,2%	78,4%	74,5%	71,1%	69,2%