

Kwaliteitsbeeld gehandicaptenzorg 2023

Leger des Heils



Versie

1.2

Opgesteld

01-05-2024

Vastgesteld

29-03-2024

Eigenaar

Sectornetwerk (l)vb

Evaluatie

[xxx]

Inhoudsopgave

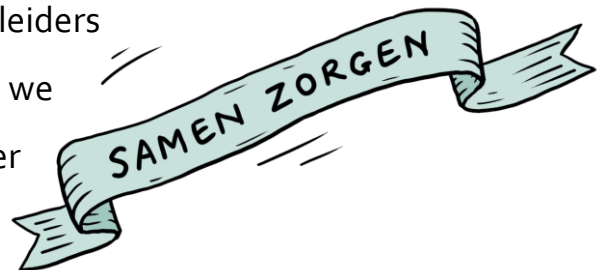
| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | De organisatie | 5 |
| 1.1 | Algemene inleiding organisatie | 5 |
| 1.2 | Onze visie op zorg voor de deelnemers binnen de gehandicaptenzorg | 7 |
| 2 | Wat hebben we gedaan in 2023 | 10 |
| 2.1 | Kanslijnen toekomstbestendige gehandicaptenzorg | 10 |
| 2.2 | Passende zorg..... | 14 |
| 2.3 | Borging kwaliteit WLZ VG zorg bij het Leger des Heils. | 15 |
| 2.4 | Wet en regelgeving | 17 |
| 2.5 | Domein overstijgende samenwerking | 20 |
| 3 | De deelnemer | 23 |
| 3.2 | Wat kan beter en hoe willen wij dat doen | 24 |
| 3.3 | Mening van de Deelnemer..... | 25 |
| 3.4 | Technologische ontwikkelingen om onze deelnemers te helpen om mee te doen in de samenleving. | 30 |
| 4 | De Professional | 33 |
| 4.1 | De professional bij het Leger des Heils | 33 |
| 4.2 | Technologische ontwikkelingen ter ondersteuning van de begeleiding van de deelnemers..... | 38 |
| 5 | Veilige zorg | 43 |
| 6 | Speerpunten 2024 | 49 |

“Samen zorgen we voor elkaar”.

“Samen zorgen we voor elkaar” is de visie op zorg van het Leger des Heils. In deze visie zeggen we dat goede zorg ontstaat in de relatie tussen de begeleider en de deelnemer.

In dit Kwaliteitsbeeld Gehandicaptenzorg 2023 schrijven we over de zorg die we als Leger des Heils geven aan deelnemers. Deelnemers en begeleiders vertellen wat goede zorg is en wat er beter kan.

We vinden het belangrijk om meer met elkaar te praten over goede zorg. We doen dat ook al, maar dat kan nog meer. Praten over wat deelnemers belangrijk vinden en praten over wat begeleiders belangrijk vinden. En dan is het belangrijk dat we samen afspraken maken om het ook echt beter of anders te doen.



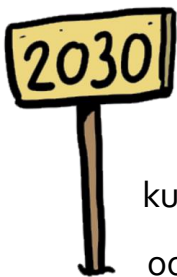
Maar daarnaast denken we ook na over de toekomst. Want we weten allemaal dat er voor de zorg niet genoeg geld is en dat het moeilijk is om voldoende goede begeleiders te vinden.

Dat is ingewikkeld maar ook een kans. Een kans omdat we na moeten denken wat goede zorg in de toekomst is. In dit Kwaliteitsbeeld vertellen deelnemers en medewerkers dat ze het belangrijk vinden om te werken aan herstel van contacten met burens, vrienden en/of familie. Onze ervaringsdeskundigen zeggen altijd dat herstel van relaties heel belangrijk is voor herstel van het gebroken hart. Deelnemers van het Leger des Heils

hebben in hun leven veel meegemaakt, zij leven met pijn en verdriet en juist dan is praten daarover met vrienden, buren of familie heel belangrijk.

We geloven als Leger des Heils dat het werken aan herstel van relaties nu belangrijk is maar ook in de toekomst. Juist als er minder begeleiders zijn is het van groot belang dat er ook andere mensen naast deelnemers staan. Dit kunnen ervaringsdeskundigen zijn, maar ook buren, vrienden of familie.

Het ontmoeten van anderen kan thuis maar ook in de buurt. Het is nodig dat er plekken in de buurt zijn waar deelnemers andere mensen kunnen spreken of kunnen helpen. Het Leger des Heils heeft al 130 buurtkamers waar deelnemers naar toe kunnen. Het Leger des Heils vindt het belangrijk dat er meer van deze buurtkamers komen.



We willen nu en in de toekomst goede zorg blijven bieden aan deelnemers in de woonlocaties en deelnemers in de wijk. Dat kunnen we als Leger des Heils niet alleen. Daar hebben we elkaar maar ook anderen voor nodig.

“Samen zorgen we voor elkaar” Nu en in de toekomst!

Karin Bloemendal
Bestuurder zorg



Raad van Bestuur

1 De organisatie

1.1 Algemene inleiding organisatie

Leger des Heils Nederland is onderdeel van een hele grote organisatie The Salvation Army.



Wij bieden zorg aan mensen die nergens anders terecht kunnen voor hulp¹. Door alle problemen lukt het deze mensen niet om goed mee te doen in de samenleving. Dit kunnen jongeren, volwassenen en gezinnen zijn die problemen hebben. Zij hebben bijvoorbeeld geen huis, schulden, een verslaving, lichamelijke problemen of zij voelen zich niet goed in hun hoofd. Zij voelen zich bijvoorbeeld heel erg verdrietig, bang of zijn verward. Soms hebben deze mensen ook problemen gehad met de politie of lopen zij het risico om in de problemen te komen.

Het Leger des Heils helpt mensen met ingewikkelde problemen, vaak mensen die dak- en thuisloos zijn geweest en die eerder moeilijkheden hadden met hulpverlening. Wij kijken niet alleen naar wat er op papier staat over iemands problemen, maar vooral naar de persoon zelf en wat die nodig heeft.

"Kijken naar de persoon en niet naar de problemen, hun hart blijven zien en lief blijven hebben ondanks dat zij in gedrag het tegenovergestelde oproepen"

(citaat van een medewerker)

Het Leger des Heils geeft verschillende soorten zorg en onder verschillende wetten zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning

¹ Zie visie op zorg

(Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw), forensische zorg (IFZO) en Wet langdurige zorg (Wlz). Dit betekent dat de overheid helpt om de kosten van de zorg te betalen.

Hoeveel geld de overheid betaald voor de zorg hangt af van de regels die er zijn en wat iemand nodig heeft. Dit wordt bepaald door de officiële diagnose, die zegt wat er met die persoon aan de hand is. Mensen met een speciale diagnose, bijvoorbeeld een leer- of ontwikkelingsstoornis die we kennen als een (licht) verstandelijke beperking ((L)VB), vallen onder de WLZ VG zorg. Niet al onze deelnemers met een (l)vb vallen onder de WLZ VG. Ook al valt maar een klein aantal deelnemers van het Leger des Heils onder de WLZ VG, toch vinden we dat deze deelnemers op een WLZ VG afdeling dezelfde zorg en aandacht verdienen. Het maakt niet uit of zij een officiële diagnose hebben.

**“Wij geloven in kansen. In tweede kansen. In derde kansen. En in alle kansen daarna.
Elk mens doet ertoe. Niemand uitgezonderd. Elk leven is het waard om geleefd te worden.”**

(citaat uit de visie op zorg, 2023)

Het Leger des Heils wil van betekenis blijven voor de meest kwetsbaren in onze snel veranderende samenleving. Bij het Leger des Heils staat de zorg voor de deelnemers altijd centraal. Leidinggevenden, medewerkers en de manier waarop dingen zijn geregeld, zijn er om de mensen die het werk doen te helpen. Zoals medewerkers die de deelnemers helpen in hun dagelijkse leven². Wij geloven dat goede beslissingen ontstaan door

² Visie op zorg

vertrouwen en samenwerking. Mensen met ervaring en mensen die hulp nodig hebben werken samen. Samen zorgen we voor elkaar.

1.2 Onze visie op zorg voor de deelnemers binnen de gehandicaptenzorg

Visie is als een grote droom. Het is een idee dat ons vertelt hoe we de wereld beter kunnen maken voor mensen met een

(licht)verstandelijke beperking. Het Leger

des Heils heeft een visie op zorg. Hierin

staat wat onze droom over de zorg en de

samenleving waar zorg wordt gegeven. Het



Leger des Heils wil dat iedereen gewoon mee kan doen in de samenleving³.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen eerlijk behandeld wordt en dat we

elkaar helpen en respecteren. Kijkend naar wat mensen kunnen, niet naar

wat zij niet kunnen. Wij willen dat de samenleving een plek is waar mensen

met een (l)vb kunnen ontdekken waar zij goed in zijn en dat ook kunnen

doen. Daarom letten we extra goed op dat zij zich goed voelen in zowel hun

hoofd als hun lichaam. Het gaat erom dat zij blij zijn, zich veilig voelen en

genieten van de dingen om hen heen. Zodat zij kunnen werken aan hun

"Dat we de mensen onder de ijsberg blijven zien. Soms hebben mensen bijvoorbeeld een hele grote mond, maar we kijken dan echt wat er onder zit."
(citaat van een medewerker over goede zorg)

doelen en kunnen meedoen in de

samenleving. Dat is waar het Leger

des Heils voorstaat. Het is

belangrijk dat we daar consequent

in zijn.

³ Visie op zorg

Het Leger des Heils wil bijdragen aan een samenleving waarin mensen met een (l)vb helemaal oké gevonden wordt.

"Afgelopen jaar was er het foto-verhalenproject Ecce Homo (Zie de mens) bij De Saffier. Het merendeel van de deelnemers en medewerkers heeft zich op de foto laten zetten en hun verhaal laten optekenen. In juni was de openingsexpo in de tuin van De Saffier met veel bezoekers. Nu hangt de expo op verschillende locaties. De deelnemers, medewerkers en belangstellenden ervaren dat er ten diepste geen verschil is tussen mensen en ontdekken dat er bij ieder hoop en talent aanwezig is."
(citaat van een begeleider)

Wij willen dat mensen met een (l)vb dezelfde kansen krijgen en dat zij gewaardeerd worden voor wat zij doen. Ons belangrijkste doel is om samenwerking, begrip en hulp te verbeteren. Zodat er een samenleving ontstaat waar iedereen kan en mag meedoen, ook als je een (l)vb hebt⁴.

1.2.1 Wat is er nodig om deze visie op zorg werkelijkheid te maken

Dit begint allemaal met het begrijpen en zien van de mens achter de problemen. Wij vragen onze medewerkers om een basis van vertrouwen op te bouwen met de deelnemers voor wie zij zorgen. Onze medewerkers zijn er onvoorwaardelijk voor onze deelnemers, klaar om te helpen voor hen te zorgen, zonder enige twijfel. Daarom zijn onze collega's belangrijk voor ons. Net zoals de medewerkers onze deelnemers waarderen.

⁴ Visie op zorg

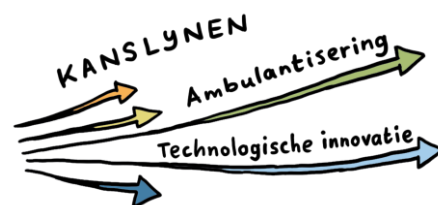
Als je goed voor jezelf zorgt, kan je ook goed voor anderen zorgen. Teams die goed samenwerken zijn heel belangrijk. We kijken naar elkaar om en willen elkaar echt leren kennen. Samen met leidinggevendenden zorgen wij voor een veilige werkomgeving waar we genoeg aandacht en hulp hebben voor elkaar. Wij denken na over wat we doen en hoe we onze organisatie kunnen verbeteren.

"Als ik zie hoe onze medewerkers zich inzetten. Dat zij echt met liefde werken en opkomen voor de deelnemers."
(citaat van een Afdelingsmanager over de begeleiding)

2 Wat hebben we gedaan in 2023

2.1 Kanslijnen toekomstbestendige gehandicaptenzorg

In het voorjaar van 2022 hebben twee grote organisaties in de zorg (de vereniging gehandicaptenzorg Nederland en Zorgverzekeraars Nederland) besloten samen te



werken om betere zorg te bieden aan mensen met (l)vb. De vraag naar zorg wordt steeds groter en ook de kosten voor de zorg zullen toenemen. We zien ook dat er steeds minder mensen zijn om het werk in de zorg te doen. In ons meer jaren plan hebben we daar ook aandacht aan gegeven. Deze organisaties hebben afgesproken om daar de komende jaren extra goed op te letten. Om ervoor te zorgen dat iedereen goede zorg blijft krijgen, hebben ze vijf oplossingen bedacht "De kanslijnen". Deze oplossingen gaan over hoe zorginstellingen slimmer kunnen werken en daardoor tijd en geld kunnen besparen. Alle zorginstellingen moesten minimaal 2 oplossingen uitwerken:

- 1) Ambulantisering (makkelijker maken voor mensen om thuis te blijven wonen)
- 2) Inzet netwerk (het beter gebruiken van de hulp van familie en vrienden in het geven van zorg)
- 3) Passende zorg (ervoor zorgen dat mensen de juiste zorg krijgen)
- 4) Technologische innovatie (Inzetten van slimme apparaten en programma's (SAP'S)).
- 5) Dagbesteding (ervoor zorgen dat mensen bezig zijn en leuke dingen te doen hebben overdag).

In 2022 hebben wij gekeken welke nieuwe oplossingen zouden kunnen aansluiten bij onze visie op zorg en de bredere veranderingen binnen het Leger des Heils. Voor ons is het belangrijk dat de keuze bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor en het leven van onze deelnemers.

Daarom hebben we gekozen voor Ambulantisering, Technologische innovatie. Wij denken dat deze oplossingen de kwaliteit van leven kunnen verbeteren.. als organisatie hebben wij in 2023 nagedacht over wat wij belangrijk vinden voor het wonen in de wijk.

"Dat ik toch nog een keer een eenmanswoning zou willen. Housing First bijvoorbeeld, dat lijkt me wel wat. 'Kunnen jullie het doorgeven? Dat ik eigenlijk wel gewoon een Housing First wil?"

(citaat uit een interview met een deelnemer)

2.1.1 Ambulantisering

"WONEN IN DE WIJK - Ook als je deelnemer bent van het Leger des Heils, is het belangrijk om een huis te hebben. Herstel begint bij een huis. Het idee is dat je eerst een plek hebt om te wonen voordat je aan andere dingen werkt. Dus niet meer in de opvang of een instelling, maar in je eigen huis of een plek waar je samen met anderen woont en waar je je veilig en thuis voelt. Voor een kleine groep mensen zijn andere oplossingen nodig."

(Focusplan 2020-2023, MJB & Visie op zorg 2023)

Wij denken dat mensen met een WLZ VG indicatie ook zelfstandiger kunnen wonen, bijvoorbeeld met een VPT-geclusterde of satellietconstructie. Geclusterd VPT wonen is als een speciaal soort hulp voor mensen die aandacht en zorg nodig hebben, maar die nog steeds in

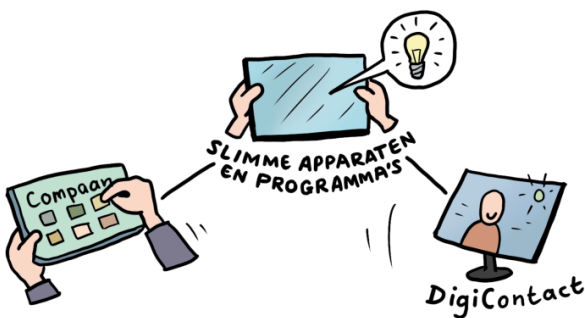


hun eigen huis willen blijven. Ook kunnen ze wonen samen in kleine

groepen waar ze de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Zodat ze een fijn en comfortabel leven thuis kunnen hebben, soms met hulp van familie en vrienden. Het is belangrijk dat zij rustig kunnen wennen aan zelfstandigheid, met zorg die kan worden aangepast aan hun behoeften⁵. In de regio Rijnmond Zuidwest zijn sinds eind 2023 5 studio's beschikbaar gesteld voor dit proefproject. Het project begon eind 2023 en duurt ongeveer 2 jaar. In 2024 gaan we kijken wat goed gaat en wat aangepast moet worden. We willen ook onderzoeken of dit idee in de hele organisatie kan worden gebruikt en op termijn kosten kan besparen.

2.1.2 Technologische innovatie

In dit stukje beschrijven we de inzet van slimme apparaten en programma's, vanaf nu noemen we dit SAP's, die bijvoorbeeld de zorg makkelijker, sneller of leuker kunnen maken. Als je meer wilt weten over de initiatieven die we hieronder beschrijven kan je dit terug lezen in de hoofdstukken "de deelnemer" en "de professional".



In 2023 zijn we doorgedaan met het uitzoeken of Digi-contact geschikt is voor onze deelnemers met een WLZ VG indicatie. We kijken of het de zorg beter maakt. We willen weten of het de deelnemers helpt om zelfstandiger te leven en of het hen makkelijker maakt om hulp te krijgen als zij het nodig hebben. In 2024 gaat er een proefproject starten om te zien of DigiContact onze deelnemers meer regie geeft en de zorg snel en slimmer maakt. Met

⁵ Focusplan

regie bedoelen wij dat het de deelnemers helpt om zelf te bepalen wat er in hun leven gebeurt.

In 2023 hebben we ook verder onderzoek gedaan naar SAP'S die helpen met de duidelijkheid en indeling van hun dag. Voorbeelden hiervan zijn Tinybot Tessa, de tablet-omgeving van Compaan en MijnEigenplan.

*"De deelnemer is regisseur van zijn/haar eigen herstel, zij bepalen welke doelen zij willen behalen, waar nodig sturen wij bij."
(Medewerker over aoede zora)*

In de regio Midden-Nederland maken we voor een aantal deelnemers gebruik van MindDistrict voor onze deelnemers met een (l)vb en zich onrustig voelen in hun hoofd. Deze initiatieven willen we meer gaan inzetten op de verschillende afdelingen in de regio's.

Tot slot draait op een afdeling een proefproject met een online persoon die kan ondersteunen in de begeleiding. In 2024 zullen we gaan onderzoeken of dit werkt. En of we dit voor de hele organisatie kunnen gebruiken

In 2024 hopen we geld te krijgen van ZonMw. ZonMw is een organisatie die zorg instellingen met groeien in slimme en betere zorg. We willen dat geld gebruiken voor SAP'S, de slimme apparaten en programma's.

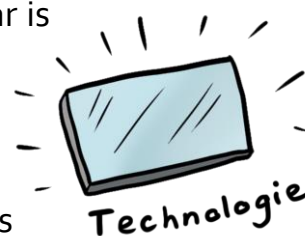
2.1.3 *Het verbeteren van Clever ons ECD.*

Ongeveer 12 jaar geleden begon het Leger des Heils met het maken van Clever, een computer systeem dat hulpverleners helpt bij het geven van hulp en zorg aan mensen. Clever is als een gereedschapskist waar hulpverleners alles kunnen vinden wat zij nodig hebben, zoals ondersteuningsplannen, evaluaties en andere belangrijke informatie. In de loop der jaren is er veel veranderd in de zorg en wat computers moeten kunnen.

Er zijn nieuwe regels gekomen waar Clever zich aan moet houden en er zijn nieuwe mogelijkheden toegevoegd. Omdat er weinig 'technisch onderhoud' is gedaan, werkt Clever niet goed meer. Zoals een grote puzzel waarvan de stukjes niet goed bij elkaar passen. Het belangrijkste is dat de deelnemer herstelt. De band tussen de deelnemer en de medewerker is hierin superbelangrijk. Clever moet hierin doen wat zij nodig hebben.

Daarom hebben we besloten om Clever te 'moderniseren'. Omdat de oude puzzelstukjes van Clever niet meer passen. Gaan we ze vervangen voor nieuwe puzzelstukjes.

Zo hopen we dat Clever makkelijker te gebruiken wordt en klaar is voor de toekomst. In 2024 zullen we hiermee verder gaan. We willen graag een koppeling tussen clever en een deelnemers app. Via deze app kan de deelnemer taken en afspraken zien. Als hij taken gedaan heeft kan hij deze zelf afvinken.



2.2 Passende zorg

We hebben gezien dat er voor onze deelnemers met een WLZ VG7 enGGZ5 indicatie niet genoeg woonzorg beschikbaar is. Dit zijn deelnemers met een (l)vb en agressief of onbegrepen gedrag, of psychiatrische problemen en agressief gedrag. Vanuit onze visie op zorg zijn wij in 2023 verder gegaan met het ontwikkelen van een plan voor een passende plek voor deze deelnemers⁶. Wij willen dat dit een plek wordt voor langdurig verblijf. Zodat al onze deelnemers zich thuis kunnen voelen. De deelnemers die hier wonen, hebben hun eigen kamer



⁶ Visie op zorg & bijlage i, strategische uitdagingen mjb

met een wc, badkamer en keuken. Er is ook een grote ruimte voor iedereen samen. In de groep zijn er niet meer dan 8 mensen. Op het terrein zijn er veel dingen te doen, zoals sporten, naar de kapel gaan, winkelen en zelfstandig werken.

Aan het eind van 2023 zijn we begonnen met een plan om dit samen met verschillende partners op te starten. In 2024 hopen we dit plan een vaste vorm te geven.

2.3 Borging kwaliteit WLZ VG zorg bij het Leger des Heils.

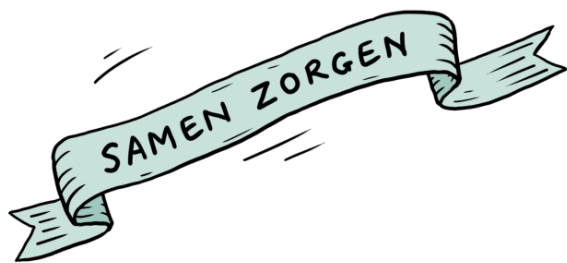
2.3.1 Verandering O&O naar B&I

Deze afdeling denkt mee met het maken van nieuwe richtlijnen en vernieuwing van de zorg die het Leger des Heils biedt. Deze afdeling heette onderzoek en ontwikkeling (O&O). In 2023 hebben we nagedacht over de plaats van de afdeling O&O en de specialisatie netwerken als onderdeel van O&O binnen het Leger des Heils. Het doel is om in een nieuwe samenstelling beter bij te dragen aan de maken van beleid en slimme oplossingen vandaar de nieuwe naam "Beleidsontwikkeling & Innovatie" (B&I).

Vanuit B&I vinden we het belangrijk dat er aandacht is voor de verschillende sectoren waar het Leger des Heils zorg biedt. Daarom hebben de specialisatie netwerken de nieuwe naam "sectornetwerken" gekregen. Met als doel de belangen van deelnemers in een specifieke sectoren te verdedigen.



De sectornetwerken geven nu vaker tips over nieuwe richtlijnen. Het sectornetwerk (l)vb denkt mee over het maken van plannen. Ze geven ook tips over hoe wij die plannen kunnen uitvoeren. De betrokkenheid van een directeur zorg bij het sectornetwerk (l)vb heeft het sectornetwerk geholpen bij het vinden van hun plek. Deze directeur zorgt ervoor dat het bestuur goed samenwerkt met het sectornetwerk, dat contact heeft met alle regio's, van het Leger des Heils. Zo worden de wensen van mensen met speciale behoeften meegenomen



als er belangrijke beslissingen worden genomen. Dit helpt ook om het verhaal over onze deelnemers over te brengen naar de landelijke organisaties waarmee we samenwerken.

2.3.2 Versterking deelnemers perspectief met een (l)vb

In 2023 hebben er mooie ontwikkelingen plaatsgevonden in het versterken van de positie van de deelnemer met een LVB.

2.3.3 Deelnemersprofiel

Het Leger des Heils en onderzoeksbureau HHM zijn samen een beschrijving aan het maken van onze deelnemers met een (l)vb⁷. Hiermee willen wij meer aandacht voor hen krijgen bij zorgautoriteiten. Zorgautoriteiten zijn



organisaties die regels maken en betalen voor hulp aan mensen met een (l)vb. Wij willen laten zien wat onze deelnemers anders maakt. Waarom zij

⁷ Deelnemersprofiel GZ (bureau HHM, 2024)

speciale zorg en begeleiding nodig hebben om hun leven te herstellen. Zodat zij actief kunnen meedoen in de samenleving.



Het Leger des Heils zet zich in voor mensen met een (l)vb zodat zij beter mee kunnen doen in de samenleving. In 2023 zijn wij gevraagd om uit te leggen hoe wij kijken naar

de Participatiewet⁸. Deze wet regelt dat iedereen de kans moet krijgen om te werken. Soms met wat hulp.

In 2024 zullen we ons blijven inzetten voor de plek van onze deelnemers met een (l)vb. We zullen onze mening blijven geven over nieuwe wetten en regels. Wij geven onze mening over welke zorg kan helpen in moeilijke zorgsituaties vanuit de Radbouduniversiteit. "Dit onderzoek wil helpen moeilijke zorgsituaties te voorkomen. Het wil ook de extra moeilijkheden ervan te verminderen.

2.4 Wet en regelgeving

2.4.1 Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang, afgekort Wzd, deze wet regelt onvrijwillige zorg voor mensen die zorg nodig hebben maar dat zelf niet goed kunnen beslissen. Het is een soort handleiding die ervoor zorgt dat mensen met een (l)vb die zorg nodig hebben respectvol en vriendelijk wordt behandeld, vooral als zij extra hulp nodig hebben. De Wzd vertelt medewerkers hoe zij



voor iedereen op een veilige manier zorg kunnen leveren.

⁸ Strategische uitdagingen mjb, Bijlage i

In 2023 hebben we gezien dat onze medewerkers betere hulp van de organisatie willen om deze wet goed te begrijpen en te gebruiken.

In 2024 willen we de informatie beter maken. We willen het beleidsdocument aanpassen zodat iedereen duidelijk begrijpt wat er moet gebeuren en wat de regels zijn. We hopen dat dit zal helpen om de ideeën van de wet

*"Je moet soms van alles in werking stellen, kost veel tijd voor de GW om alles goed te onderbouwen. In Clever zou dat ook per registratie beter kunnen. We zetten het stappenplan soms wel in en hebben dan contact met de Wzd functionaris."
(Medewerker van een Domus over de Wzd)*

over te brengen op de medewerkers. Zodat beter geluisterd wordt naar de deelnemers zelf. Ook willen we de ideeën vanuit de Wzd meer laten samengaan met wat we al doen. In 2023 is de Wzd 41 keer toegepast.

*"De begeleider merkt op dat zij op zijn oude werk al veel verder waren met de wzd, dan bij het leger des heils."
(medewerker die verteld over zijn ervaring)*

2.4.2 Wet langdurige zorg

De Wet langdurige zorg (Wlz) is er voor mensen die hun hele leven lang hulp nodig hebben. Omdat ze langdurig ziek zijn, een beperking hebben of ouder worden.

Hier onder is uitgelegd wat de Wlz doet:

- ☞ Toegang tot zorg: De Wlz zorgt ervoor dat mensen die veel zorg nodig hebben, deze zorg ook echt krijgen.
- ☞ Zorgindicatie: Voordat je hulp kunt krijgen via de Wlz, moet eerst beoordeeld worden hoeveel hulp je nodig hebt.

- ☞ Kiezen van zorgaanbieders: De Wlz vertelt ook welke plekken jou de hulp mogen geven die je nodig hebt, zoals verpleeghuizen of thuiszorgorganisaties.
- ☞ Betaling van zorg: De kosten van de hulp worden betaald door de overheid. Soms moet je wel een deel zelf betalen.
- ☞ Goede kwaliteit: De Wlz zorgt ervoor dat de hulp die je krijgt van goede kwaliteit is.

*"Vergroten kennis op gebied LVG, dementie en Wet Zorg & Dwang"
(wens vanuit een medewerker)*

Als sectornetwerk (l)vb hebben we gemerkt dat veel medewerkers niet genoeg weten over de Wlz. Wij krijgen veel vragen over wat de regels zijn en hoe collega's de zorg het beste kunnen inzetten. Om de zorg beter te maken, willen we dat iedereen meer leert over de Wlz. We hopen in 2024 onze plannen verder te mogen uitwerken en misschien al te starten met de lessen.

*"Het voldoen aan (wettelijke) kaders die horen bij WLZ zorg en het daarbij tijdiger inspelen op signalen en veranderingen in gedrag bij deelnemers."
(verbeterwens van een medewerker)*

2.4.3 Client ervaringsmeting

Tot 2022 hebben we de tevredenheid van onze deelnemers met een WLZ VG iedere 3 jaar gemeten met de C-toets. Vanaf 2025 is de C-toets geen onderdeel meer van de VGN-Waaier wat betekend dat we dit hulpmiddel niet meer kunnen gebruiken voor deze deelnemers. Daarom is het sectornetwerk (l)vb opzoek gegaan



naar een ander hulpmiddel. Uiteindelijk is het sectornetwerk uitgekomen op Dit Vind Ik Ervan (DVIE).

In 2024 gaan we de plannen voor DVIE verder uitwerken, zodat we DVIE in 2025 kunnen gebruiken voor deelnemers met een Wlz VG. Ook gaan we samen met de landelijke afdeling Kwaliteit, Compliance en Audit kijken of we DVIE kunnen gebruiken voor meer deelnemers bij het Leger des Heils. Dit zou het werk van de medewerkers makkelijker maken.

"Als je hen wat vraagt dan staan zij voor je klaar. Zij helpen je meteen, bijvoorbeeld als je bankpas geblokkeerd moet worden."

(Een deelnemer over de begeleiding)

2.5 Domein overstijgende samenwerking

Bij het Leger des Heils wonen mensen met verschillende problemen en zorgbehoeften samen op één afdeling. Dit betekent dat medewerkers met verschillende richtlijnen en taken te maken hebben. We willen dit beter aanpakken door samen te werken.



Samenwerken helpt om lastige zaken op te lossen die ontstaan omdat mensen verschillende soorten problemen hebben. We willen de zorg verbeteren en computer taken verminderen. Daarom werken verschillende domeinen, zoals forensische zorg, geestelijke gezondheidszorg en gehandicaptenzorg, samen. Bijvoorbeeld door gezamenlijke richtlijnen en trainingen te ontwikkelen.

We willen ervoor zorgen dat de zorg overal beter wordt, zonder dat er een groep deelnemers wordt vergeten. In 2023 zijn we gestart met het testen van teamreflecties op alle afdelingen, als onderdeel van deze samenwerking. De medewerkers vonden dit goed gaan. Daarom willen wij in 2024 op meer afdelingen teamreflecties gaan organiseren. Op deze manier hopen we de kwaliteit van zorg op alle afdelingen te vergroten. Ook als er op dat moment maar 1 of misschien wel geen deelnemers met een VG indicatie zorg krijgen

Ook hebben de sectornetwerken het plan om in 2024 gezamenlijke bijeenkomsten te organiseren. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen de vertegenwoordigers van de verschillende netwerken elkaar ontmoeten. Zij kunnen praten over onderwerpen die zij op de zelfde manier tegen komen.



2.5.1 Reflectie RvT

De RvT is blij met de centrale plek voor de deelnemer en de rol die de medewerker heeft gekregen. Ook is de RvT zeer te spreken over de makkelijk leesbare tekst van het rapport.

De RvT vindt het belangrijk dat er brede aandacht is voor het Thema veiligheid en stimuleert de aandacht en zorg voor een gezonde levensstijl.

Ambulantisering (het bieden van gespecialiseerde zorg niet gebonden aan een vaste plaats) en Technologische Innovatie (vernieuwing met behulp van kunstmatige intelligentie en technische oplossingen) ziet de RvT als goede keuzes om verder te innoveren en te experimenteren.

Wel met het aandachtspunt om kwetsbare doelgroepen daarbij goed te begeleiden en het proces goed te bewaken.

Ambulantisering kan voor deze doelgroep samengaan met geclusterd wonen. Bij nieuwe technologie blijft ook persoonlijk fysiek contact nodig. Goed dat hier aandacht voor is. De RvT zal de effecten van deze innovaties voor de deelnemers met aandacht volgen.

De RvT blijft de vereiste doorontwikkeling van de 'gereedschapskist' Clever, het elektronisch cliëntendossier, als aantoonbare maatregel om de Kwaliteit van zorg, op orde te houden, kritisch volgen.

Verder spreekt de RvT haar waardering uit dat ook deelnemers die formeel niet onder WLZ VG vallen van het Leger des Heils toch de WLZ zorg krijgen die nodig is. De RvT vindt het daarbij van groot maatschappelijk belang dat er ook voor deze groep deelnemers met een licht verstandelijke beperking en Multi problematiek passende financiering komt.

3 De deelnemer

3.1.1 Evaluatie goede zorg



Goede zorg en ondersteuning draait om jou, de deelnemer van het Leger des Heils. Wij vinden het belangrijk om te luisteren naar wat jij nodig hebt en wilt. Iedereen is anders en er is geen standaard aanpak. Samen met je begeleider en mensen om je heen bespreken jullie wat jij belangrijk vindt voor jouw herstel. Met deze informatie maak je samen met je begeleider een plan. Hierin schrijven jullie samen aan welke doelen jij wilt gaan werken. Hierbij kijken we naar wat

mogelijk is en hoe jij je krachten het beste kan gebruiken⁹.

Hieronder beschrijven wat hierin goed gaat, wat wij nog beter kunnen doen en hoe wij dat willen gaan doen.

“goede zorg is maatwerk, kijken wat de deelnemer nodig heeft, wat is zijn droom, welke stappen kunnen we samen zetten om dit te realiseren”

(Citaat van een medewerker)

3.1.2 Wat gaat goed

We merken dat we goed luisteren naar wat onze deelnemers willen en waar zij goed in zijn. Hierdoor kunnen we samen met hen doelen maken die goed bij hen passen. Daarom kunnen wij de deelnemers beter ondersteunen in hun herstel.

“Ik vind het contact met mijn pb’er en de begeleiders fijn”.

(Citaat van een deelnemer)

⁹ Visie op zorg

"een deelnemer van de domus zit in de cliëntenraad"
(citaat van een medewerker)

Door gezelligheid te creëren, duidelijke afspraken te hebben en leuke activiteiten te organiseren, zorgen we ervoor dat iedereen zich prettig voelt.

Tijdens bijeenkomsten geven we deelnemers ook de kans om hun mening te geven en onze deelnemers worden beter gezien door de cliëntenraad.

3.2 Wat kan beter en hoe willen wij dat doen

We willen dat onze deelnemers meer te zeggen hebben over hoe zij geholpen worden. Op dit moment hebben zij nog niet genoeg inspraak in hun behandeling en begeleiding? We vinden het

"We betrekken de deelnemer steeds meer bij veranderingen op de afdeling en nemen de punten die vanuit de bewonersvergadering komen serieus"
(citaat van een medewerker)

belangrijk dat zij meer kunnen beslissen en meepraten over wat hen helpt bij hun herstel. We willen daarom meer tijd maken voor de deelnemers. En hen meer betrekken bij de gesprekken over de zorg¹⁰.

"Er ontbreekt ervaring en kennis in het team; Om voldoende aan te kunnen sluiten bij de deelnemers hebben we gerichte kennis nodig om de juiste inschatting te kunnen maken zodat we de juiste trajecten hebben voor de verschillende deelnemers."

(verbeterpunten van een afdelingsmanager)

Onze deelnemers hebben soms moeite om goed voor hun huis te zorgen. Daarom willen we hen helpen met hun huis of kamer. Of het nu gaat om opruimen, schoonmaken of andere taken, we willen

ervoor zorgen dat zij zich prettig voelen op hun eigen plek¹¹.

¹⁰ Visie op WLZ VG zorg 2020

¹¹ Dit sluit aan bij onze strategische uitdagingen verwoord in Bijlage i van het mjb

De begeleiding wil je graag helpen om je netwerk te versterken en je netwerk meer te betrekken bij jouw herstel. Of het nu gaat om familie, vrienden of andere mensen die belangrijk voor je zijn, we willen dat zij meer betrokken zijn bij jouw weg naar herstel.

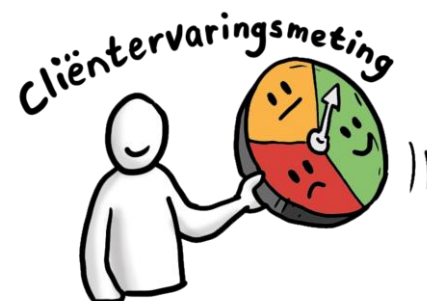
"ik vind mijn kamer opgeruimd maar jullie hebben altijd wat te zeuren"
(deelnemer over de begeleiding)



Ook het team dat zorgt voor de deelnemers kan wel wat extra hulp gebruiken. We willen het team versterken zodat zij beter voor de deelnemers kunnen zorgen. Of het nu gaat om meer mensen in het team of extra training, wij willen zorg voor de deelnemers verbeteren¹².

3.3 Mening van de Deelnemer

In 2022 wilden wij weten wat jullie vonden van de zorg. We hebben daarvoor de C-toets gebruikt. Jullie hebben toen punten gegeven aan de zorg 2022. In 2023 mochten jullie opnieuw je mening geven over de



"Ik kan het met elke begeleider goed vinden".
(een deelnemer over het contact met de begeleiding)

onderwerpen die in 2022 goed en mindergoed gingen.

In 2023 hebben we gekeken naar vijf onderwerpen: Hoe het contact met de begeleiders was, hoe het

wonen was, hoe het zat met hygiëne en de sfeer, hoe het ging met doelen en begeleiding, en tot slot, het praten over seksualiteit.

¹² Strategische uitdagingen MJB, bijlage i.

Het voelt goed om bij de begeleiding te zijn en jullie voelen je veilig. Jullie vinden de begeleiding leuk, aardig en behulpzaam. Dit is belangrijk, want het betekent dat je je op je gemak voelt.

Samen hebben jullie gezegd dat de afdeling schoner mag.

Ook is de sfeer niet altijd fijn waar je woont

"Als iemand te veel koffie gedronken heeft gaat het van ... en van en wordt de WC"
(een deelnemer over de hygiëne op de afdeling)

"Ik vind het wispelturig. Soms is het chill. Soms gebeurt er shit."
(deelnemer die verteld over de veiligheid op de afdeling)

Wat ook is verteld is dat er meer hulp nodig is bij het bereiken van doelen. We gaan ons best doen om het beter te maken.

Ook gaan wij proberen om meer uit te leggen en te praten over relaties en seks. En we zullen kijken of we het makkelijker kunnen maken om over deze dingen te praten. Hieronder lees je meer over jullie mening en hoe de begeleiding hier naar kijkt.

3.3.1 Wat gaat goed

👍 Goed Contact met Begeleiders:

Deelnemers: Ik vind het fijn om met de begeleiders om te gaan. Zij zijn vriendelijk, helpen me goed, laten me veilig voelen, en luisteren naar mij. Tijdens het maken van plannen begrijpen zij mij en nemen ze mij serieus.

Medewerkers: We weten dat het belangrijk is om een goede band te hebben met deelnemers¹³. We willen meer tijd besteden aan persoonlijke aandacht, maar het is soms moeilijk vanwege te veel werk en te weinig mensen.

"Dat de bewoners zich gehoord en gezien voelen, dat zij weten bij wie zij terecht kunnen als zij vragen hebben. Dat de bewoners zich veilig voelen."

(Medewerker over goede zorg)

Actieplan: We gaan samenwerking en communicatie verbeteren. We willen onze manier van werken aanpassen, zodat dit soepeler verloopt. Op dit moment stellen deelnemers vaak willekeurige vragen zonder structuur. Daarom gaan we beter organiseren hoe we met vragen omgaan. Dit zal helpen om de communicatie te verbeteren en ervoor te zorgen dat

"Ik mis gewoon erg die gesprekjes, vaak ook als je buiten de deur was met een deelnemer voor een afspraak of even naar de speeltuin, waarbij je eens echt de tijd een aandacht kunt hebben voor wat de ander werkelijk bezig houdt. Dit heeft me eerder zo geholpen om echt te kunnen aansluiten bij wat de deelnemer nodig heeft. Nu zit ik meer op de afspraken in het plan, maar ik mis soms de tijd om aan te voelen wat de deelnemer werkelijk nodig heeft om die afspraken/doelen te gaan behalen"

(medewerker over wat beter kan)

iedereen de juiste hulp krijgt. Ook willen we meer tijd besteden aan individuele begeleiding, zodat we beter kunnen inspelen op wat elke deelnemer nodig heeft.

¹³ Dit komt overeen met de visie op zorg vanuit de organisatie.

👉 Wonen Algemeen & 🧼 Hygiëne en Sfeer:

Deelnemers: Ik vind de plek waar ik woon en de dingen die we hebben leuk, maar soms is het niet schoon genoeg en hebben sommige mensen zich niet goed gedragen. Ik wil graag dat het schoon en veilig is.

Medewerkers: We zijn blij met de verbeteringen in de plek waar jullie wonen, maar er zijn nog problemen met schoonmaken en gedrag. Regels zijn belangrijk.

"Ja. Ik ben altijd op mijn kamer. Ik woon hier al 10.5 jaar. Ik ga altijd naar zie en doe, dat is de dagbesteding hier. We kunnen ook wel eens naar de film en er zijn zo nu en dan uitjes. Sommige mensen hier zijn leuk, andere mensen zijn minder leuk.

Maar de hulp is goed, zij staan altijd voor je klaar."

(deelnemer over zijn ervaring bij het Leger des Heils)

Actieplan: We gaan beter opletten op hoe schoon de kamers en



gemeenschappelijke ruimtes zijn. Als mensen moeite hebben met schoonmaken, helpen we hen. We willen de fijne sfeer behouden, dus we gaan een plan maken om alles beter te onderhouden. We willen samen zorgen voor een fijne plek om te wonen en daarom zullen we meer aandacht besteden aan het volgen van de regels. Samen maken we het hier leuk. We gaan

"In 2024 gaan de etages van de afdeling gerenoveerd worden. Dan lijkt ons een goed idee om ook te kijken naar de veiligheid van het pand. op dit moment schort er het een en ander aan de veiligheid."

Citaat uit de quickscan waar aan de medewerkers is gevraagd of zij nog tips hebben voor het management."

(citaat van een medewerker)

ook praktische dingen verbeteren, zoals het repareren van ramen en het plaatsen van zonwering voor meer comfort.

We willen jullie helpen bij het schoon en mooi houden van jullie kamers en gemeenschappelijke ruimtes.

3.3.2 Wat kan beter

Doelen en Begeleiding:

Deelnemers: Ik merk dat sommige mensen meer hulp krijgen bij het stellen en bereiken van doelen. Ik wil meer hulp en doelen die haalbaar zijn.

"Jullie helpen mij niet om een scooter te kopen"
"Ik heb soms het idee dat er niet goed naar me geluisterd wordt"
(ontevreden deelnemers)

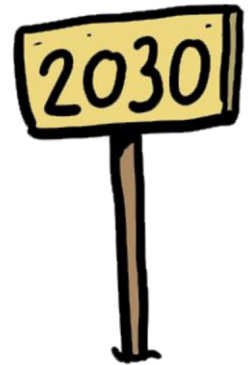
Medewerkers: We willen dat iedereen haalbare doelen heeft en we praten regelmatig met deelnemers hierover. We willen beter individueel helpen.

Actieplan: We stellen samen doelen op en voegen ze toe aan het plan. We hebben goede gesprekken waarin we luisteren naar de deelnemers zodat we begrijpen wat zij nodig hebben. We gaan alle plannen bijwerken. We praten met hen over hoe we verder gaan en wat zij willen bereiken volgend jaar. Dit zetten we in het plan.

👉 Extra Doel: Seksualiteit:

Reflectie: Sommige mensen vinden het moeilijk om over seks te praten, maar willen dat wel.

Actieplan: We gaan meer praten over seks tijdens vergaderingen en individuele gesprekken. We zullen extra aandacht besteden aan wat deelnemers nodig hebben¹⁴.



3.4 Technologische ontwikkelingen om onze deelnemers te helpen om mee te doen in de samenleving.

Het Leger des Heils gebruikt Slimme apparaten en programma's (SAP'S) om de deelnemers te helpen actief mee te doen in de samenleving¹⁵. We kijken naar wat er nieuw is en passen het toe om de deelnemers te helpen.



Lees verder om meer te weten te komen over hoe we de SAP'S gebruiken om de zelfstandigheid te vergroten zodat zij beter kunnen meedoen. Natuurlijk gebruikt het Leger des Heils ook SAP's voor deelnemers die medicatie gebruiken.

3.4.1 Mijn Eigen Plan

Op twee locaties van het Leger des Heils zijn we begonnen met een proefproject van "MijnEigenPlan". Dit is een bord dat begeleiders en deelnemers helpt beter met elkaar te praten en plannen te maken. Het

¹⁴Dit is in lijn met de (visie op seksualiteit, Leger des Heils, 2021)

¹⁵Visie op zorg, mjb en focusplan 2020-2024

maakt praten en plannen makkelijker. Helaas wordt MijnEigenPlan nog niet gebruikt om het plannen makkelijker te maken.

3.4.2 Tessa

Tessa is een hulpmiddel in de zorg dat mensen helpt met zelfstandigheid. Het Leger des Heils wil de regio Noordoost kennis laten maken met Tessa. Eerdere ervaringen laten zien dat Tessa het leven van sommige bewoners beter maakt. Dit is vooral het geval wanneer ze op een afdeling bij het Leger des Heils wonen. Het geeft hen meer controle over hun leven. We kijken wanneer Tessa handig en wanneer niet. Ook onderzoeken we hoe we Tessa kunnen gebruiken voor mensen die thuis wonen.

3.4.3 Reflectie LCR

De LCR herkent zich grotendeels in het kwaliteitsbeeld gehandicaptenzorg. Het kwaliteitsbeeld ziet er overzichtelijk uit en is makkelijk leesbaar. Inhoudelijk vinden we het belangrijk dat bij de ambulantisering zeer goed gekeken wordt naar wie geschikt is en dat er genoeg ambulante zorg verleend wordt. Zodra er een mismatch is zijn de gevolgen voor de deelnemer groot maar ook voor de woonomgeving die dan snel draagkracht verliest voor toekomstige deelnemers die ambulant willen.

Het gebruik van technologische innovaties zoals SAP's juichen we toe zolang de persoonlijke begeleiding hierdoor niet gaat afnemen. Het belangrijkste punt van de zorg is de connectie met de deelnemer, een veilige relatie.

Wat regionale cliëntenraden melden waren vooral klachten over de regelmatige wisselingen van medewerkers en het inzetten flexwerkers of zzp'ers. Hierdoor heeft de deelnemer moeite om vertrouwen te vinden en zijn verhaal te delen. Een ander veel gehoorde vraag was naar vrijetijd of dagbesteding in het weekend. Na vrijdagmiddag en tot maandagochtend wordt er over het algemeen weinig georganiseerd voor de deelnemers wat vaak zorgt voor verveling en daardoor meer drank- en drugsgebruik. Ook werd er geklaagd over pestgedrag en dat er niet werd ingegrepen door de leiding. De leiding en/of medewerker gaf aan dat het moeilijk is te bewijzen omdat het voor komt wanneer zij niet aanwezig zijn.

Samenwerking zoeken met andere zorginstelling met gehandicaptenzorg vindt de LCR een zeer goede richting om zo tot de beste zorg te komen. Vaak zijn er al betere methodieken of werkwijzen bekend bij collegae instellingen waar je eenvoudig gebruik van zou kunnen maken.

4 De Professional

4.1 De professional bij het Leger des Heils

Bij het Leger des Heils werken wij met ongeveer 7 duizend mensen, dit zijn net zoveel mensen als er op een half voetbalveld kunnen staan. Het is belangrijk dat wij blijven leren en nadenken over hoe wij ons werk doen. Zodat onze deelnemers goede zorg krijgen. Zodat onze deelnemers een beter leven krijgen. Als



*"We hebben onze deelnemers dit jaar een stapje verder kunnen helpen in hun herstel:"
(trotse medewerker)*

de medewerkers van het Leger des Heils de kans krijgen om te blijven leren en nadenken over hun werk, vinden zij hun baan leuker.

Hierdoor zijn zij trots op wat zij doen en blijven zij bij ons werken. Dit is belangrijk om goede zorg te bieden aan onze deelnemers.

4.1.1 Wat gaat goed

*"Door vele wisselingen in het team moeten we weer wennen aan elkaar en weer stil staan bij samenwerking. We moeten elkaar weer vinden in de samenwerking"
(medewerker)*

Soms waren er niet genoeg medewerkers en veel veranderingen. Toch hebben de teams van het Leger des Heils hun best gedaan om goede zorg te blijven geven aan de deelnemers. Zij hebben trainingen gehad om dingen die goed gaan te verbeteren of nieuwe dingen te leren. Vooral het begrijpen en begeleiden van onze deelnemers met een (l)vb is hierdoor

verbeterd¹⁶. Daarnaast hebben zij meer als team samengewerkt en meer geleerd van elkaars ervaringen.

4.1.2 Wat kan beter

De teams willen leren hoe zij elkaar beter kunnen vertellen wat goed gaat en wat beter kan. Dit wordt ook wel feedback genoemd.

Zij willen ook meer weten over het gedrag van onze deelnemers en wat zij moeilijk vinden. Zodat zij hen beter kunnen helpen. Omdat er vaak medewerkers wisselen en er niet genoeg teamleden zijn, weten de



medewerkers niet altijd wie wat moet doen. Door alle veranderingen voelen de teams zich niet goed met elkaar in contact. Ook ervaren zij veel druk omdat er niet genoeg medewerkers zijn om al het werk te doen.

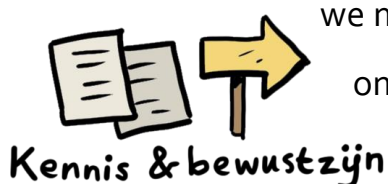
"Zo worden medewerkers nu getraind in het geven van psychoeducatie, wat al heel waardevol is gebleken bij 2 deelnemers"
(afdelingsmanager)

Hierdoor vinden zij het lastig om goed samen te werken. Ook maken zij niet genoeg gebruik van wat de ander al weet. Afspraken worden soms niet nagekomen, wat het moeilijk maakt om elkaar te vertrouwen.

4.1.3 Hoe willen we hier aan werken

De plannen voor 2024 zijn gericht op het verbeteren van hoe we feedback geven en hoe goed blijven in ons werk als medewerkers. Daarom vragen

we mensen die niet bij het Leger des Heils werken om ons extra les te geven.



¹⁶ Visie op zorg

Ze zullen ons helpen om beter te worden in feedback geven en krijgen. Ook willen we dat medewerkers meer trainingen volgen en hun kennis bijhouden. We organiseren bijeenkomsten waarin we samen praten over ons werk, om zo beter te worden in ons werk.

"Cursus feedback geven voor het team & Vormen van feedback leren en inzetten"
(afdelingsmanager)

Daarnaast zijn we onze taken duidelijker aan het opschrijven. Zodat we beter kunnen samenwerken¹⁷.

Deze plannen zijn bedacht omdat we hebben gemerkt dat er dingen zijn die niet zo goed gaan. Zoals het geven van feedback en het begrijpen van onze deelnemers. We willen onze zorg beter maken en ervoor zorgen dat we beter kunnen samenwerken. Zodat we ons werk nog beter kunnen doen.

"De SPW₃ en SPW₂ medewerkers maken te weinig gebruik van elkaars kennis, ervaring en inzet om samen tot resultaat te komen"
(afdelingsmanager over samenwerking in het team)

¹⁷ focusplan

Medewerkers ervaringsonderzoek:

Uitkomst Quickscan 2023:

Over het algemeen zijn de medewerkers van het Leger des Heils tevreden over de zorg die zij hebben gegeven. Onze medewerkers zien de deelnemers als mensen. Het is belangrijk voor hen om te luisteren naar wat de deelnemers kunnen en willen ¹⁸. Toch moeten medewerkers soms ingrijpen om erger te voorkomen.



Medewerkers willen graag dat er meer aandacht is voor het vergroten van het netwerk van de deelnemers en het betrekken van die vrienden en familie. Ook vinden zij het belangrijk dat de deelnemers meer te zeggen hebben over de regels.

Tot slot vinden medewerkers dat het goed zou zijn als er meer aandacht is voor het gezond leven.

4.1.4 Sterke punten:

- 👍 Goed luisteren: We nemen echt de tijd om te horen wat de deelnemers nodig hebben en helpen hen op de manier die het beste voor hen werkt.

*"Goede zorg is zorg die deelnemers nodig hebben die zij zelf niet kunnen regelen of bedenken of inzien dat zij nodig hebben."
(medewerker over wat goede zorg is)*

¹⁸ Visie op zorg, Mjb, strategische uitdagingen

- 👉 Fijne sfeer: Onze plek voelt warm en gastvrij, zodat de deelnemers zich veilig en gewaardeerd voelen.

*"Deelnemers voelen zich vaak veilig om alles te bespreken en zoeken het contact met de begeleiding vaak op."
(medewerker over de sfeer op de afdeling)*

- 👉 Respectvolle aanpak: We behandelen elke deelnemer met respect en begrip voor hun unieke behoeften en achtergronden.

4.1.5 Verbeterpunten

- 👉 Netwerk betrekken: Medewerkers willen meer aandacht voor het vergroten en betrekken van het netwerk van deelnemers¹⁹.

*"Zoals eerder aangegeven denk ik dat we meer met het netwerk kunnen doen. In de DEO formulieren kwam er meerdere keren terug dat bewoners zich soms eenzaam voelen en wel een maatje van buiten het LDH zouden willen hebben. Ik weet dat dit lastig is maar misschien kunnen we er iets mee doen of dit bespreken"
(medewerker over netwerk)*

- 👉 Regels & afspraken evalueren: Medewerkers willen regels en afspraken vaker evalueren met deelnemers. Deze zijn vaak onduidelijk en worden soms als oneerlijk gezien.

¹⁹ MJB en visie op zorg.

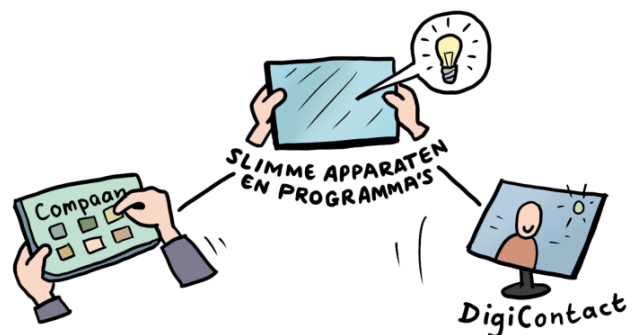
- 👉 Gezonde levensstijl aanmoedigen: Medewerkers willen meer aandacht voor een gezonde levensstijl binnen ons team. Samen kunnen we meer bewegen, gezonder eten en beter voor onszelf zorgen, zodat we ons allemaal beter voelen en beter kunnen werken, en een goed voorbeeld zijn voor deelnemers.

*"het contact met deelnemers is beperkt en de groepsmaaltijden worden matig bezocht. Waardoor gesprekken over huisregels beperkt en individueel worden besproken. En vooral pas wanneer regels overtreden worden."
(medewerker over inspraak van de deelnemer)*

4.2 Technologische ontwikkelingen ter ondersteuning van de begeleiding van de deelnemers

4.2.1 Slimme apparaten en programma's

Wij zetten ons in voor betere ondersteuning en begeleiding van deelnemers. Hiervoor gebruikt het Leger des Heils slimme apparaten en programma's vanaf nu noemen we dit SAP's. We willen de zorg verbeteren en de



deelnemers op een persoonlijke en efficiënte manier helpen. Ontdek hieronder hoe we technologieën toepassen om de ondersteuning van deelnemers te verbeteren.

*"Deelnemers de kans geven om uit te proberen, zelf te ervaren en te leren, met en/of zonder fouten, met ons begeleiders als vangnet."
(een medewerker over goede zorg)*

We gebruiken SAP's om op nieuwe manieren de medewerkers en de deelnemers te helpen. Bijvoorbeeld, met speciale programma's of handige apparaten. Op deze manier zorgen we ervoor dat de hulp beter past bij wat onze deelnemers en medewerkers nodig hebben. We blijven altijd zoeken naar manieren waarop technologie ons kan helpen. Op deze manier willen we de hulp nog beter en persoonlijker maken. Hieronder lees je meer over hoe we technologieën gebruiken om de medewerkers beter te ondersteunen.

4.2.2 Compaan:

Het Leger des Heils gebruikt Compaan-tablets in regio RZW. Er zijn 20 tablets in gebruik. Deze tablets kunnen worden aangepast aan de behoeften van de deelnemers.



Ze helpen vooral bij dagelijkse structuur en communicatie op afstand. Deelnemers kunnen zelf kiezen welke functies zij willen gebruiken. De regionale cliëntenraad weet hiervan.

Het Leger des Heils gebruikt Compaan-tablets voor verschillende doeleinden, zoals:

1. Digitale inclusie: deelnemers leren over de digitale wereld, zodat zij er beter aan kunnen deelnemen.
2. Dagstructuur: De tablets ondersteunen bij het organiseren van de dagelijkse activiteiten.
3. Communicatie op afstand: Met Compaan kunnen deelnemers contact houden met anderen, zoals familie, vrienden en hulpverleners, zelfs als zij ver weg zijn.

4. Individuele planning: De Compaan-tablets kunnen worden gebruikt om persoonlijke doelen en plannen bij te houden en werkt samen met MijnEigenPlan

Kortom, Compaan draagt bij aan het welzijn van de deelnemers door hen te helpen bij dagelijkse activiteiten en communicatie, en door hen vertrouwd te maken met de digitale wereld.

4.2.3 Digicontact

DigiContact is een hulplijn waar de deelnemer via beeldbellen, 24 uur per dag, 7 dagen per week, hulp kan krijgen. Met één druk op de knop kun je verbinding maken met professionele begeleiders die er zijn om onze deelnemers te helpen. De deelnemer kan op elk moment van de dag contact maken via een computer, laptop, tablet, telefoon of e-mail. Deze begeleiders zijn er voor de deelnemers als zij vragen hebben over medicijnen, of als zij gewoon willen praten. De begeleiders van DigiContact willen de deelnemers graag leren kennen en houden contact met de eigen begeleider als die er is. Alles wat gezegd wordt blijft tussen je eigen begeleider en die van DigiContact.



Het Leger des Heils gaat in 2024 een proefproject doen bij een team dat deelnemers begeleid die zelfstandig thuis wonen. We willen onderzoeken of DigiContact de zorg voor de deelnemers beter maakt. In de regio Oost is er een plan gemaakt voor een proefproject in Enschede. We willen we onderzoeken of DigiContact hulp buiten kantooruren beter maakt voor deelnemers die bij ons wonen. Ons doel is om de hulp in de woonlocaties te verbeteren en meer mogelijkheden te

bieden voor zelfstandig wonen en begeleiding thuis. Er is geld beschikbaar gesteld om ervaring op te doen, met iemand die speciaal is aangesteld om het project te leiden. Tot nu toe zijn de mensen die hulp ontvangen niet betrokken geweest bij dit proces.

4.2.4 Reflectie COR

De COR is verheugd te zien dat er opnieuw een verslag ligt, dat er in de basis goed uit ziet. De COR vindt het verstandig dat de nieuwe visie op zorg en de visie op 2030 er in is verwerkt.

Goed dat te zien is dat er terug gekeken wordt naar 2023. Hierbij wordt wel gemist wat de speerpunten voor 2023 waren en of deze behaald zijn. Mooi om te lezen dat aangegeven wordt wat goed gaat maar ook wat beter kan en gewerkt wordt aan kwaliteitsverbetering. Hierbij merkt de COR op dat innovatie belangrijk is en steeds beter een plaats krijgt binnen de organisatie.

Ten aanzien van het proefproject geclusterd wonen in RZW, waarbij gekeken wordt wat goed gaat en wat aangepast moet worden, zodat het neergezet kan worden in de gehele organisatie, moet ook leiden tot het op termijn besparen van kosten. De COR raadt aan dit om te zetten naar de juiste zorg en aandacht van onze collega's zodat deelnemers met een WLZ VG indicatie ook zelfstandiger kunnen wonen en niet de financiën als resultaat leidend te laten zijn

Mooi te lezen dat medewerkers aangeven met het verbeterpunt 'een gezonde levensstijl aanmoedigen' aan de slag te willen en hier mogelijkheden voor zien.

Daarbij kan de COR u meegeven dat de COR positief nieuwsgierig is geworden naar de praatplaat als bijlage bij dit verslag.

5 Veilige zorg

Goede zorg begint wanneer mensen zich veilig voelen. Het is heel belangrijk dat onze medewerkers zich veilig voelen. Als de medewerkers zich veilig voelen kunnen zij goed voor onze deelnemers zorgen. Dit is niet alleen belangrijk voor henzelf, maar het maakt ook dat anderen zich goed voelen.

Als Leger des Heils vinden wij het erg belangrijk dat onze medewerkers



onze deelnemers zich veilig voelen²⁰. Wij willen dat iedereen zich geholpen en beschermd voelt. Onze medewerkers zijn heel belangrijk voor het maken van een veilige en fijne

omgeving waarin iedereen zich goed voelt.

Wij vinden het ook belangrijk dat onze medewerkers blijven leren en groeien. Hun vaardigheden zijn erg belangrijk om goede zorg te bieden. Omdat wij vinden dat de zorg altijd veiliger kan bieden het Leger des Heils hulp en training. Zo zijn de medewerkers goed voorbereid op verschillende situaties. Wij staan altijd klaar om te helpen als er vragen zijn.

Samen maken we een verschil in het leven van onze deelnemers. Onze medewerkers zorgen ervoor dat de werkomgeving veilig en ondersteunend is, zodat iedereen kan groeien en zich goed kan voelen.

*"De fysieke omgeving is aangepast om de behandeling goed uit te kunnen voeren en het gevoel van veiligheid te kunnen vergroten."
(afdelingsmanager)*

²⁰ Visie op zorg, focusplan

5.1.1 Wat gaat er goed

We zijn beter geworden in het melden van gevaarlijke situaties. Deze gebeurtenissen noemen we ook wel incidenten. We melden incidenten nu vaker op de juiste manier en in het juiste systeem. Na een incident bespreken we wat er gebeurd is. We bekijken ook wat nodig is zodat het niet nog een keer gebeurt. Hierdoor voelen medewerkers en deelnemers zich veiliger.

*"Meer rust op de afdeling, waarbij de meldcultuur inmiddels stevig staat. Waarin zowel medewerker als deelnemer zich gezien en gehoord voelt na een incident."
(afdelingsmanager over een teamdoel)*

*"Preventief risicovolle situaties monitoren. Hierdoor verkleinen van incidenten en vergroten van veiligheid op de afdeling" & "Het standaard gebruik maken van de CRI in de dagelijkse behandeling;"
(doel van een afdeling)*

We voorkomen nu beter problemen door snel te reageren op bekende signalen bij deelnemers. Dit komt doordat we de Client Risico Inventarisatie (CRI) en signaleringsplannen beter

toepassen. Hierdoor wordt de veiligheid voor iedereen gewaarborgd. Medewerkers weten nu beter hoe zij moeten handelen bij problemen.

*"Deelnemers voelen zich veilig om zich uit te spreken."
(Medewerker over het leefklimaat)*

5.1.2 Wat kan beter

*"Uitspreken spanning/angst,
collega hierop ook bevragen.*

Openheid, het mag er zijn"

*(doel van een afdeling om de veiligheid te
vergroten)*

Om goede en veilige zorg te bieden, moeten medewerkers beter samenwerken in de teams en met collega's van andere vakgebieden. De teams moeten duidelijke regels afspreken over de omgang met deelnemers en het volgen van hun behandeling. Dit helpt de medewerkers om

beter voor de deelnemers te zorgen en ervoor te zorgen dat zij zich veilig voelen. We moeten meer leren over regels en procedures, vooral over de Wet zorg en dwang (Wzd). We moeten ook leren hoe we risico's kunnen inschatten en signalen herkennen. Dit helpt ons om problemen op tijd te zien en te voorkomen dat de situatie onveilig wordt.

Om de veiligheid te verbeteren is het ook belangrijk dat de medewerkers beter leren omgaan met gedrag dat over grenzen gaat. Ook is het belangrijk dat medewerkers snel reageren als het gedrag van deelnemers verandert. Zodat zij problemen kunnen voorkomen. We moeten samen leren hoe we dingen binnen ons team kunnen doen, zodat we een veilige



**Gedrag over
grenzen?**

werkomgeving creëren voor iedereen. Dit helpt om een prettige leef en werkomgeving voor iedereen te maken.

5.1.3 Hoe willen we dat aanpakken

In 2024 gaan we ons meer richten op hoe wij reageren op dingen die onverwacht gebeuren. We willen beter begrijpen wat er gebeurt door goed te kijken naar wat er gemeld wordt. Het is belangrijk dat iedereen in het team weet wanneer en hoe zij iets moeten melden en waarom het belangrijk is. We gaan regelmatig praten over dingen die zijn gebeurd en

*"Opvolgen van meldingen samen met alle directe collega's (ook BTM) en ketenpartners"
(afdelingsdoel)*

kijken hoe we hebben gehandeld en wat dit met deelnemers en medewerkers doet. We zorgen ervoor dat medewerkers en deelnemers de

hulp krijgen na gevaarlijke situaties als dat nodig is. We maken duidelijke afspraken waar wij ons allemaal aan houden. We willen ook proberen om dingen te voorkomen voordat ze gebeuren, door speciale methoden te gebruiken, zoals NVR. NVR betekent 'Non-Violent Resistance', wat betekent dat we problemen oplossen zonder te schreeuwen of te slaan. In plaats daarvan praten we rustig en zoeken we samen naar oplossingen. Het draait allemaal om samenwerken en begrip tonen voor elkaar."



*"Door heldere werkafspraken te maken; regelmatig te evalueren en waar nodig bij te stellen. Preventief in gesprek gaan en hiermee anticiperen op mogelijke risicovolle situaties."
(afdelingsdoel)*

We zorgen ervoor dat alle deelnemers en het team weten wat zij moeten doen in geval van nood. We willen dat alle teamleden meer leren over de betekenis van de Wet zorg en

dwang (WZD). Zodat wij zorg kunnen dragen voor veilige onvrijwillige zorg wanneer dat nodig is.

1. Verbetering van samenwerking en teamafspraken:

- Samenwerken met collega's en partners vanuit verschillende vakgebieden versterken.
- Ontwikkelen van duidelijke richtlijnen binnen het team over de benadering en opvolging van deelnemers, zodat zij zich goed en veilig kunnen voelen.

"We streven ernaar om de NVR methode bewust toe te passen in ons dagelijks handelen. Hierdoor gaat het veiligheid op de afdeling vergroot zowel voor de deelnemers; kinderen als werknemers."
(afdelingsmanager)

2. Verhoging van kennis en bewustzijn over regels en procedures:

"MW-ers weten waarom & hoe je een MIC melding maakt teneinde meer ondersteuning te krijgen vanuit management/kwaliteit en zodoende meer veiligheid te kunnen creëren op de groep"
(afdelingsmanager)

- Verdiepen van kennis over de Wet zorg en dwang (Wzd) en het gebruik van risico-inventarisatie en signaleringsplannen.
- Implementeren van methoden om risico's vroegtijdig te herkennen en onveilige situaties te voorkomen.



3. Versterking van vaardigheden en reactievermogen:

- Verbeteren van de omgang met grensoverschrijdend gedrag om de veiligheid te vergroten.
- Sneller reageren op veranderingen in het gedrag van deelnemers om problemen te voorkomen.

"Door heldere werkafspraken te maken; regelmatig te evalueren en waar nodig bij te stellen. Preventief in gesprek gaan en hiermee anticiperen op mogelijke risicovolle situaties."
(Afdelingsdoel)

4. Bevordering van een veilige werkomgeving:

- Meer aandacht besteden aan teamtrainingen en kennisdeling om een veilige en ondersteunende werkomgeving te creëren.
- Implementeren van systemen voor het regelmatig melden, bespreken en evalueren van incidenten met het

"Deelnemers voelen zich niet altijd veilig omdat er verschillend op deelnemers en afspraken wordt gereageerd door collega's"
(medewerker)



**Gevaarlijke
situaties
melden**

hele team.

- Zorgen voor adequate nazorg voor medewerkers en deelnemers na incidenten.
- Vaststellen van duidelijke afspraken die door alle teamleden worden nageleefd.

"Meer rust op de afdeling, waarbij de meldcultuur inmiddels stevig staat. Waarin zowel medewerker als deelnemer zich gezien en gehoord voelt na een incident."
(Afdelingsdoel)

6 Speerpunten 2024

verbeteren van de plek in de samenleving van de deelnemers van het Leger des Heils

Wij willen dat de zelfstandigheid van onze deelnemers met een (l)vb zo groot mogelijk maken. Daarom gaan we nieuwe slimme apparaten en programma's vanaf nu noemen we dit SAP'S testen om onze deelnemers helpen. We werken aan een plan voor een langdurige woonplek. Zodat onze deelnemers met een VG7 of een GGZ5 zich ook thuis kunnen voelen. We willen ook betere richtlijnen



maken voor het geven van zorg en vernieuwen. Hierbij willen we beter luisteren naar wat deelnemers willen. Tot slot willen we onze medewerkers meer leren over de richtlijnen voor zorg en proberen we samen te werken met anderen collega's om de zorg te verbeteren. Al deze plannen zijn bedoeld om de zorg en hulp voor al onze deelnemers te verbeteren²¹.

"Vraag wel of zij het willen. Geef hen de ruimte als zij boos worden en ga daarna als de rust terug gekomen is. Apart nemen en vraag van waar de boosheid. Bied hen een luisterend oor, heel belangrijk. Laat zien dat je er voor hen bent"
(voorbeeld van een medewerker)



Deze plannen zijn hieronder uitgewerkt in een PDCA-cyclus. Het idee is dat je eerst bedenkt wat je wilt doen (**Plan** is plannen), het dan doet (**Do** is doen), kijkt of het goed is gegaan (**Check** is nakijken), en als er iets beter kan, neem je actie (**Act** is stappen zetten om het beter te maken).

²¹ Dit is in lijn met de visie op zorg en de verder ontwikkelingen binnen de organisatie

De PDCA cyclus:

6.1.1 Zelfstandig wonen:

- **Plan:** Zelfstandigheid van mensen met een WLZ VG indicatie vergroten. Door het organiseren van een proefproject voor meer zelfstandige woonplekken in de buurt van een woonzorg groep.



Om deelnemers te trainen in zelfstandig wonen

waardoor ze misschien weer terug gaan naar een eigen huis in de wijk.

- **Do:** Monitoren van een proefproject in de regio Rijnmond Zuidwest met zelfstandige studio's (kleine eigen woningen) voor deelnemers met een WLZ VG indicatie. Waar begeleiding kan worden ingezet naar wat nodig is.

- **Check:** Evalueren van de het project na het eerste jaar. Wat gaat er goed, wat moet er verbeterd worden.

- 1) Is de zelfstandigheid vergroot
- 2) Draagt het bij aan hun geluk, gezondheid en veiligheid

Act: De punten aanpassen die verbeterd moeten worden. Zodat de zelfstandigheid van onze deelnemers groter wordt en zij gelukkig zijn.

6.1.2 Gebruik van technologie:

- **Plan:** Inzetten van slimme apparaten en programma's (SAP's), die de zelfstandigheid van onze deelnemer vergroten. Maar ook om de zorg makkelijker en sneller te maken voor de medewerkers²².

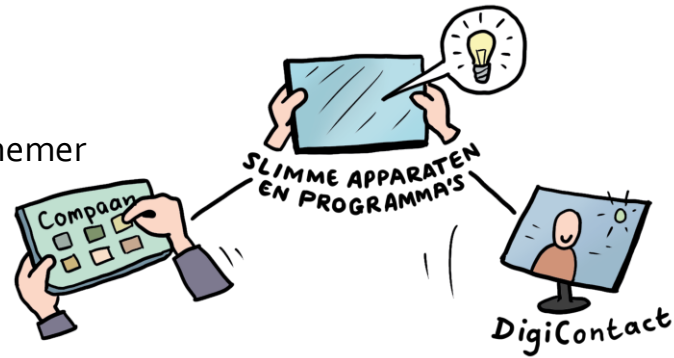
- **Do:** starten van proefprojecten met de inzet van SAP'S (DigiContact, Mijn Eigenplan, Mind district, Tiny boot Tessa en Compaan . Subsidie aanvragen om de inzetbaarheid te verbeteren en deze SAP'S te kunnen monitoren.

²² Visie op innovatie

- **Check:** Evalueren of de nieuwe SAP'S:

Wat gaat er goed, wat moet er verbeterd worden

- 1) de zelfstandigheid van de deelnemer vergroten
- 2) de zorg daadwerkelijk sneller en slimmer maakt.



- **Act:** de punten aanpassen die verbeterd moeten worden. Zodat de deelnemers meer zelfstandigheid ervaren en de medewerkers de zorg makkelijker en sneller kunnen doen.

6.1.3 Gerichte zorg:

- **Plan:** Opzetten van een nieuwe kleinschalige voorziening voor (onze) deelnemers met een VG7 of GG5 indicatie, zodat de zorg krijgen die zij verdienen.

- **Do:** uitwerken van het plan voor de kleinschalige voorziening. En beschrijven welke soort zorg deze groep deelnemers nodig hebben. Belangrijk is dat het bedraagt aan goede zorg en een fijn leven voor deze deelnemers.

- **Check:** Evalueren of het uitgewerkte plan voor de voorziening

Wat gaat er goed, wat moet er verbeterd worden

- 1) Werkt?
- 2) voldoet aan de behoeften van deelnemers?
- 3) bijdraagt aan hun geluk, gezondheid en veiligheid?



- **Act:**

- 1) het plan aanpassen op basis van de verbeterpunten

2) als het plan uitvoerbaar is starten met de uitvoering.

Zodat uiteindelijk een voorziening komt waar onze deelnemers met een specifieke zorgvraag de juiste zorg kunnen krijgen.

6.1.4 Beter beleid en innovatie:

- **Plan:** Als Leger des Heils hebben wij ideeën en maken wij plannen over hoe wij goede zorg willen organiseren die aansluiten bij wat de deelnemers met een (l)vb nodig hebben.

- **Do:** Om goed te kunnen begrijpen wat deze deelnemers nodig hebben is het belangrijk dat het sectornetwerk (l)vb wordt meer betrokken is de nieuwe ideeën en plannen.

- **Check:** evalueren van de betrokkenheid van het sectornetwerk (l)vb

Wat gaat er goed, wat moet er verbeterd worden

1) worden adviezen van het sectornetwerk mee genomen in nieuwe ideeën en innovaties vanuit het Leger des Heils?

2) dragen de ideeën van het Leger des Heils breed bij aan de kwaliteit van zorg die we organiseren.

- **Act:** de punten aanpassen die verbeterd moeten worden om de samenwerking te optimaliseren en meer tot een gemeenschappelijke aanpak te komen. Zodat onze deelnemers met een (l)vb ook iets hebben aan de nieuwe plannen en ideeën van de organisatie.



6.1.5 Meer begrip over richtlijnen:

- **Plan:** Wij hebben meer kennis nodig over hoe we moeten werken volgens de voorschriften van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit geeft onze medewerkers meer richting aan de zorg die zij aan de deelnemers geven en maken we het zorgproces makkelijker voor iedereen. Zodat we hen op de best mogelijke manier kunnen ondersteunen

- **Do:** we gaan trainingen organiseren over relevante voorschriften in de zorg voor onze deelnemers met een (l)vb. En zorgen dat de informatie over de 2 wetten duidelijker is en goed te vinden is.

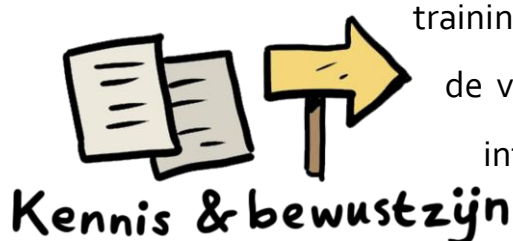
*"We hebben met het gehele team een LVB training gedaan. Dat was zeer waardevol omdat we d.m.v. een VR bril ook even een kijkje mochten nemen in de belevingswereld van een Lvb'er"
(afdelingsmanager)*

- **Check:** Evalueer of de trainingen aanslaan en of de informatie beter beschikbaar is en duidelijker

Wat gaat goed en wat moet er verbeterd worden

- 1) Is de kennis van de medewerkers beter geworden
- 2) is de informatie duidelijker
- 3) is de informatie beter te vinden

- **Act:** punten verbeteren die verbeterd moeten worden, door gaan met de trainingen. Zodat onze medewerkers op de hoogte zijn van de voorschriften vanuit de Wlz en de Wzd en dat deze informatie duidelijk en goed te vinden is



6.1.6 samenwerken met anderen:

- **Plan:** De sectornetwerken (l)vb, GGZ en FZ werken samen om gemeenschappelijke problemen op te lossen. De betrokken mensen uit de organisatie weten elkaar beter te vinden om kennis uit te wisselen.
- **Do:** er worden jaarlijks een aantal gemeenschappelijke bijeenkomsten georganiseerd voor de 3 netwerken, waar medewerkers elkaar kunnen ontmoeten en kennis kunnen uitwisselen
- **Check:** evalueer of dit het werk voor de medewerkers makkelijker en sneller heeft gemaakt.

Wat gaat goed en wat moet er verbeterd worden

- 1) er wordt kennis uitgewisseld tussen de regiovertegenwoordigers
- 2) de medewerkers voelen zich gesteund in de zorg voor onze deelnemers
- 3) er is een meer gezamenlijke manier van het geven van zorg.
- 4) Maakt het de samenwerking beter

- **Act:** We willen beter samenwerken door te kijken naar wat goed gaat en wat beter kan. Op die manier kunnen we de samenwerking verbeteren en samen werken aan moeilijke dingen.

