



Kwaliteitsverslag

Woonzorgnet – Zorgverlening PGZ | 2023

Voorwoord

Wij ervaren dat het zorglandschap/ de ggz te maken heeft met uitdagingen. Dat motiveert ons om op een slimme manier de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden. Zonder de aandacht op de kern van onze activiteiten in het primaire proces te verliezen. Sterker nog, het primaire proces is het vertrekpunt om de uitdagingen in het landschap aan te gaan. Organiseren op de behoeften die daar liggen. Juist door nog meer ruimte te creëren voor de mensen die de dienstverlening bieden. Het aanjagen van de professionele- en persoonlijke ontwikkeling, stimuleren van eigenaarschap en goed leiderschap, verminderen van administratieve lasten, inzet van innovatieve middelen, etc. Deze activiteiten maken dat we de juiste aandacht hebben voor de cliënt. Het hoge cijfer wat de bewoners en ambulante cliënten aan ons geven, bevestigt ons dat we op de goede weg zijn.

Dit wordt gesterkt door een hoge medewerkerstevredenheid. Het relatief lage percentage ziekteverzuim laat zien dat we een gezonde werkomgeving kunnen bieden. Het percentage ligt lager dan het gemiddelde in de sector ggz. We blijven kijken hoe we dit percentage verder terug kunnen dringen. Daar hoort een gezonde en veilige werkomgeving bij. Een rookvrije ggz blijft komende periode dan ook een belangrijk agendapunt. In goed overleg met elkaar worden de plannen gesmeed, zodat in 2025 onze locaties rookvrij zijn.'

Samenwerken

Afgelopen jaar én aankomend jaar is samenwerken de rode draad geworden in veel van onze activiteiten en doelstellingen. 'De intensieve samenwerking tussen Woonzorgnet en Pro Persona bloeide afgelopen jaar al op tot het zorgconcept 'Bloesem'. Op het terrein van Pro Persona in Nijmegen biedt Woonzorgnet sinds kort Beschermd wonen plus aan. Ondersteuning en begeleiding van Woonzorgnet, samen met de specialistische GGZ-behandelingen van Pro Persona. Een mooi initiatief voor mensen, voor wie wonen in de wijk (nog) niet haalbaar is.

De samenwerking tussen Zorgverlening PGZ, Compleet Mensenwerk en Woonzorgnet kreeg afgelopen jaar meer vorm. Op basis van een fijne synergie en een goede sfeer zal zich dit jaar zich verder ontwikkelen. Op veel vlakken trekken we al samen op.

Hanne Derickx
Operationeel Directeur

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Jaarverslag kwaliteit 2023.....	5
Woonzorgnet	6
Zorgverlening PGZ.....	7
Meten is weten: interne audits 2023.....	8
ROPI-festival.....	9
Tevredenheid	10
Cliënttevredenheid Woonzorgnet 2022-2023	10
Medewerkerstevredenheid Woonzorgnet 2023	11
Leren en ontwikkelen zorg en kwaliteit.....	12
Stem van de Zorgprofessional	14
Dagbesteding en een fijne daginvulling op de locaties	15
Werk aan de winkel	19
Pilot Resourcegroepen.....	20
ISO-certificering	21
De cliëntenraad.....	21
Zomerfeest 2023.....	22
Ontwikkelingen in 2024	23
Visitatie Woonzorgnet – Neocura.....	26

Cliënten* Bezettingsgraad

188

Extramurale cliënten (+4%)



Totaal aantal uur extramurale/ambulante zorg

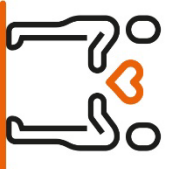
11820

269

Intramurale cliënten (+6%)



97,4%
Bezettingsgraad beschermd wonen



Doelgroepen

- ASS
- EPA
- Verslaving
- Jeugd
- VG

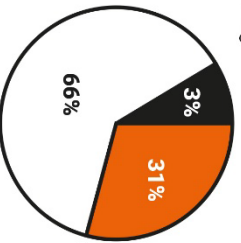


Activiteiten

- Zomerfeest: jaarlijks themafeest speciaal voor alle cliënten van Woonzorgnet.
- ROP-festival: interactieve bijeenkomst voor cliënten en medewerkers waarbij de inzet van herstelondersteunende zorg centraal staat.
- Lokaal vanuit locaties: familieleden, markten, bewonersvakanties, enz.

Cliënten

- WMO
- WLZ
- Jeugd



Cliënten tevredenheid



Intramuraal: 7,1
Jeugd: 6,9
Extramuraal: 8,7
Aantal Klachten: 21
Klachten opgelost: 20

Kwaliteit & zorg

Gezonde leefstijl

- Zwangerschap: kansrijke start
- Rookvrije ggz in 2025

Innovaties

- Pilot met Tessa, 6 tiny bots
- Cliënten maken gebruik van E-health platform Mind district

Werkgroep Zorg voor Beter

- Medicatie veiligheid Neare
- Interne Audit medicatiekast
- Alcohol en drugsbeleid

Onderzoeks-methodieken

- CTO (Cliënttevredenheids-onderzoek)
- Prisma: leren van incidenten en calamiteiten
- Phishing simulaties (Security awareness)
- ROP (herstel-ondersteunende zorg)
- Interne audits
- ISO 9001 certificering



Medewerkers*

Ziekteverzuim
Jaargemiddelde ggz-branche 2023: 7,4%

5,7%

Medewerkers tevredenheid

Bevlogenheid: 7,9
Betrokkenheid: 8,1
Werkgeverschap: 7,8



Clientteam

- Begeleider gezonde levensstijl
- Begeleider Women & Welzijn
- Coördinator Medewerker dagactiviteiten
- Coördinator Zorg
- Ervarengsdeskundige
- Helpende Zorg & Welzijn
- Instellingshulp
- Medewerker dagactiviteiten
- Slaapdienst-medewerker
- Trajectbegeleider
- Vrijwilliger

Aantal medewerkers

303



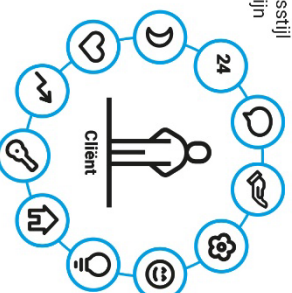
- Jubilarissen 9 medewerkers
- 12,5 jaar in dienst

Wat doen ervaringsdeskundigen?

- Individueel contact met cliënten
- ROP-aframe samen met begeleiding of de begeleider
- Faciliteren van inloop, herstelcursussen en peersupport
- Participeren in projecten

Inbreng ervaringskennis

- Tijdens expertisedagen, ROP-festival
- In de teams
- Tijdens HOZ-training



Locaties

- Arnhem
- Cuijk
- DruTen, Tiel,
- Beneden Leeuwen
- Nijmegen
- Nunspeet
- Oss, Reek, Geffen, Uden
- Renkum (2x)
- Rheden
- Silvold
- Wageninigen (2x)



Participatie locaties Werk aan de Winkel

We mochten in totaal 7931 intra- en extramurale cliënten van Woonzorgnet (buurt)bewoners uit de gemeente en externe zorgprofessionals verwelkomen:

- 936 mensen in Nunspeet
- 817 mensen in Renkum
- 3878 mensen in Silvold
- 2300 mensen in Rheden

Ontwikkelingen locaties

- Herhuisvesting locatie Silvold in ontwikkeling
- Renovatie nieuwe woonlocatie Cuijk in afronding
- Ontwikkeling nieuwe locatie Mill
- Ontwikkeling locatie Bloesem

Compleet mensenwerk

- Voorbereidingen Juridische fusie (1 jan 2024)
- 14 medewerkers
- 49 beschutte werkplekken
- 22 deelnamers Module Arbeids Participatie
- 39 re-integratieraden
- 105 jobcoachingtrajecten
- Ontwikkelingsgericht wonen

Pro Persona: Bloesem

- Urieke samenwerking: begeleiding/behandeling
- Nieuwe dienst in ontwikkeling beschermd wonen plus

Zorgverlening PGZ

- Samenwerking ontwikkeling
- Samenwerking tussen centrale diensten



Jaarverslag kwaliteit 2023

Woonzorgnet, PGZ en Compleet Mensenwerk vormen samen de ggz-pijler van emeis (voorheen Orpea). Onze organisatie is volop in beweging, binnen de pijler werken we steeds meer samen. Een reis die we samen met elkaar maken. We hebben afgelopen jaar processen geharmoniseerd en werken steeds intensiever samen. Zo hebben we in 2023 met het project clientbureau 2.0 het proces van zorgbemiddeling geharmoniseerd. In 2024 werken we toe naar een gezamenlijke visie en een verdere integratie van onze processen.



Onder het motto “jezelf zijn” ondersteunen wij mensen met een psychiatrische beperking om een door hen gewenste plek in de samenleving in te nemen. Wij gaan hierbij uit van de mogelijkheden en kracht van de persoon zelf en hun sociale omgeving. Woonzorgnet en PGZ hebben herstel en kwaliteit van leven als vertrekpunt.

Onze visie

Het is onze visie dat door de juiste omstandigheden en randvoorwaarden te creëren, een optimale omgeving ontstaat, waarin een bewoner met de professionele ondersteuning van zijn begeleiders, tot een optimale invulling van zijn of haar persoonlijke woon- en leefsituatie kan komen. Daarom staat bij Woonzorgnet de bewoner met zijn of haar persoonlijke situatie centraal en is zijn of haar optimale beleving en tevredenheid ons hoogste doel. Alle overige processen binnen onze organisatie zijn daaraan ondersteunend en dienstbaar.

Herstel ondersteunende zorg en ervaringsdeskundigheid binnen Woonzorgnet

Woonzorgnet biedt mensen de gelegenheid tot herstel. Iedere bewoner kan daar zelf richting aan geven, in een eigen tempo. Niets hoeft, maar de begeleiding nodigt wel uit. Ze zullen een beroep doen om gebruik te maken van de eigen mogelijkheden en de aanwezige talenten, op het benutten van meerdere rollen en het gebruik maken van contacten en netwerk. In het kader van de herstel ondersteunende zorg, vinden wij de eigen ervaring van de bewoner, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid belangrijk. Ervaringsdeskundigen kunnen als geen ander aansluiten bij de belevingswereld van de bewoner. In veel gevallen hebben zij namelijk hetzelfde of iets vergelijkbaars meegemaakt. Binnen de begeleiding die wij bieden, wordt hier actief ruimte voor gemaakt. Om ervaringsdeskundigheid toe te voegen aan de werkwijze van PGZ is er een voorstel gedaan om begin 2025 te starten met de toevoeging van herstelcoaches die binnen de gehele GGZ-Pijler ingezet kunnen worden om op deze manier herstel en aandacht voor herstelinitiatieven te vergroten.

Woonzorgnet

Geschiedenis

In november 2003 is Woonzorgnet opgericht. De juridische vorm is een Besloten Vennootschap. Woonzorgnet is statutair gevestigd te Renkum. Sinds 27 december 2022 is Zorggroep t'Zicht gefuseerd met Woonzorgnet. Zij levert haar zorg binnen de WMO, Jeugdwet en WLZ. Woonzorgnet is onderdeel van Emeis Nederland. Woonzorgnet wordt bijgestaan door haar raad van commissarissen, een cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Clënten

We begeleiden mensen naar een zelfstandig en fijn leven. We richten ons met name op mensen met een psychiatrische aandoening en/of verstandelijke beperking. We begeleiden zowel volwassenen als jeugd. In heel 2023 hebben we 269 cliënten intramuraal ondersteund en 188 extramuraal.

Medewerkers

Binnen Woonzorgnet werken 303 medewerkers. Vanuit één team bieden wij met aandacht en vanuit verschillende expertises ondersteuning. Een team bestaat uit diverse functies en rollen zoals hieronder weergegeven.



Zorgverlening PGZ

Woonzorgnet en PGZ hebben afgelopen jaar intensief samen gewerkt en achter de schermen zijn een aantal processen geharmoniseerd en systemen ingericht.



Juridische vorm

PGZ is statutair gevestigd te Nederweert. PGZ is net als Woonzorgnet onderdeel van emeis (voorheen Orpea) Nederland.

Cliënten

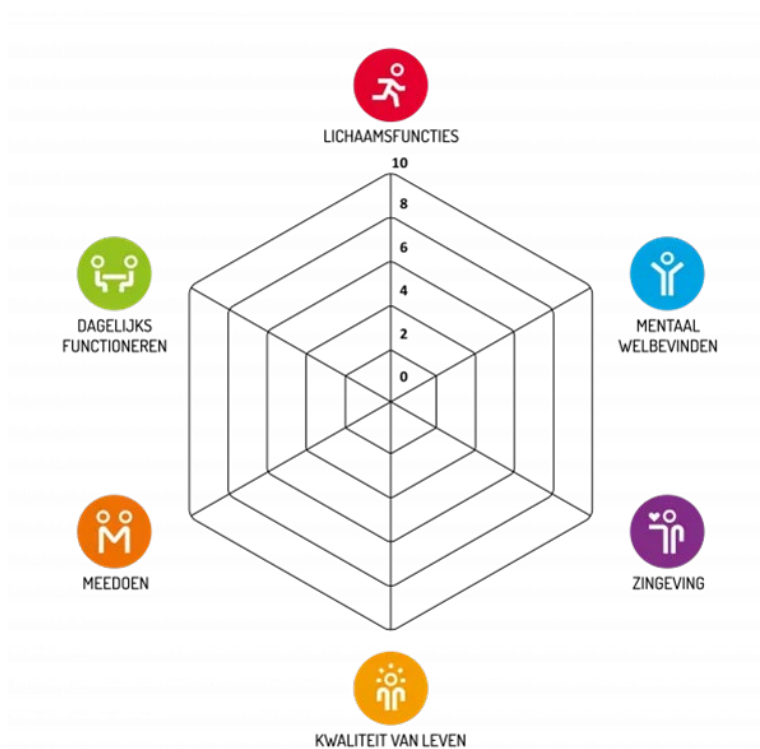
Wij zijn gespecialiseerd in de begeleiding en behandeling van kinderen, jongeren en volwassenen met alle vormen van autisme. Ons belangrijkste inzicht: elk mens met autisme is uniek en heeft dus een unieke begeleiding en/of behandeling nodig. We begeleiden mensen naar een zelfstandig en fijn leven. We richten ons met name op mensen met een psychiatrische aandoening en/of verstandelijke beperking. We begeleiden zowel volwassenen als jeugd. In heel 2023 hebben we 156 cliënten intramuraal ondersteund en 702 extramuraal inclusief behandeling en diagnostiek.

Medewerkers

Binnen PGZ werken 176 medewerkers.

Positieve Gezondheid en PGZ

Binnen PGZ wordt gewerkt vanuit positieve gezondheid. Positieve gezondheid is een bredere kijk op gezondheid uitgewerkt in 6 dimensies.



Metten is weten: interne audits 2023

Afgelopen jaar zijn bijna alle locaties bezocht voor een brede interne audit, de overige locaties hebben afgelopen jaar een externe audit gehad. Zo hebben we een goed beeld van de kwaliteit van zorg op onze locaties. De verbeterpunten uit de audits worden gemonitord in de ondersteuningsgesprekken met de teamleiders.

Tevens hebben we de uitkomsten van deze audits als input meegenomen bij het ontwikkelen van een voor beide organisaties functionerend intern auditsysteem, waarin zowel de organisatorische kwaliteit als de zorginhoudelijke kwaliteit wordt getoetst.

In 2024 zullen we tools ontwikkelen waar teams zelf mee aan de slag kunnen om de kwaliteit doorlopend te verbeteren.

ISO certificering

In juni 2023 heeft een ISO-certificeringbezoek plaatsgevonden en zijn zowel Woonzorgnet als PGZ gezamenlijk ISO 9001 gecertificeerd.

ROPI (Recovery Oriented Practices Index)

ROPI is een instrument wat bij Woonzorgnet wordt gehanteerd en waarmee vastgesteld wordt in hoeverre een team herstel ondersteunende zorg verleent. Om tot deze vaststelling te komen gaat een team van auditoren, bestaande uit een ervaringsdeskundige en een begeleider, in gesprek met medewerkers en cliënten van de locaties. Bevindingen worden vastgelegd in een verslag waarin ook verbeterpunten en aanbevelingen zijn opgenomen.

Sterke punten zijn:

- Inzet van ervaringsdeskundigheid
- Inventariseren van zorgbehoeften, krachten en wensen
- Zorg die aansluit
- Medezeggenschap en
- Zeggenschap over het eigen zorg- en begeleidingsplan

Organisatie breed zijn er nog enkele aandachtspunten die eruit springen:

- Uitdragen van de herstelvisie en herstel ondersteunende houding
- Het organiseren van herstelactiviteiten
- Betrekken van het netwerk
- Stigmabestrijding
- Begeleidingsdoelen gebaseerd op eigen kracht en
- Cliënt in regie

Gemiddeld ligt de score op een 6.

Met de uitkomsten gaan de teams aan de slag om herstelondersteunend werken te verbeteren en te laten groeien. De aandachtspunten zijn meegenomen in de locatie jaarplannen voor 2023 en 2024. Het bestrijden van Stigma heeft op de locaties extra aandacht gekregen door themabijeenkomsten met bewoners te organiseren.

In 2024 zal nader worden onderzocht hoe sterke punten van zowel herstelondersteunend werken, als positieve gezondheid zowel bij Woonzorgnet als PGZ op uniforme wijze kunnen worden verwerkt in een gezamenlijk zorgportfolio dat een vernieuwde basis gaat vormen voor ons handelen.

ROPI-festival

In het verlengde van de ROPI afname heeft het ROPI-festival plaatsgevonden, een kennisfestival waar aandachtsgebieden vanuit de ROPI centraal staan. Cliënten en hulpverleners van alle locaties hebben het festival bezocht.

Op 27 november 2023 organiseerde Woonzorgnet voor de 3e keer het ROPI-festival.

Van creatieve workshops tot onderwerpen met spelelementen die uitnodigen om op een laagdrempelige manier tot gesprek te komen. Bewoner Hendrik volgde onder andere de portret workshop:

“André heeft een portret van mij gemaakt en ik van hem. Ik kom helemaal uit Nunspeet. Fantastisch om hier weer te zijn, want ik houd van mensen.”

Ook onze directeur Hanne is tevreden: “Het is een dag om elkaar te ontmoeten, inspireren en kennis te delen. We hebben het dit jaar groter kunnen organiseren, ik hoop dat dit een mooie traditie in de organisatie blijft.” Dit jaar is het festival namelijk voor het eerst niet alleen voor Woonzorgnet georganiseerd. Ook Compleet Mensenwerk en locatie Bloesem van Pro Persona waren uitgenodigd.

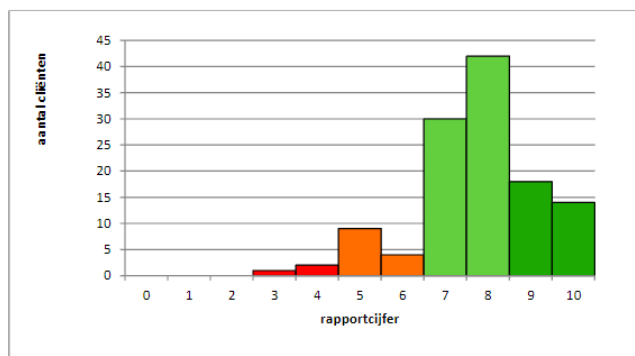
Dit jaar hebben we het ROPI-festival georganiseerd bij De Lindenberg in Nijmegen. Een sfeervolle locatie met volop ruimte voor workshops. Het programma bestond uit 2 rondes met elk 10 workshops, het verbindende thema was meedoen. Aan de dag hebben ruim 175 cliënten en medewerkers deelgenomen.



Tevredenheid

Clïenttevredenheid Woonzorgnet 2022-2023

In juni 2022 heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden op iedere woonlocatie. Het gemiddelde cijfer voor onze intramurale zorg is een 7,7. Voor onze extramurale zorg kregen we het cijfer 8,5.

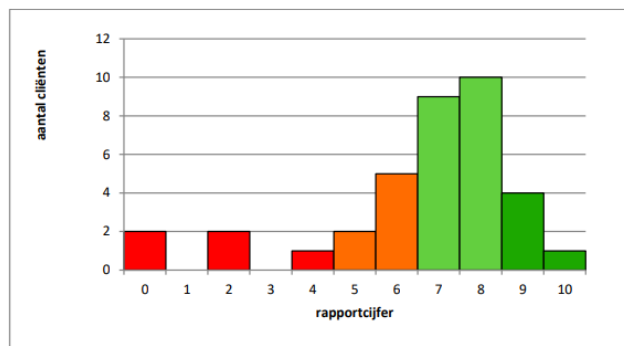


Gemiddeld rapportcijfer
(n=120)

7,7

Clienttevredenheid locaties Oss, Geffen en Reek (voormalig zorggroep t'zicht)

November 2022 hebben we door onderzoeksbureau Triqs een tevredenheidsonderzoek CQI uit laten voeren. Onderstaande is het totaalresultaat van de metingen van alle cliënten van beschermd wonen van bovengenoemde locaties. De respons was 56.92 % en het totaalcijfer een 6,6.

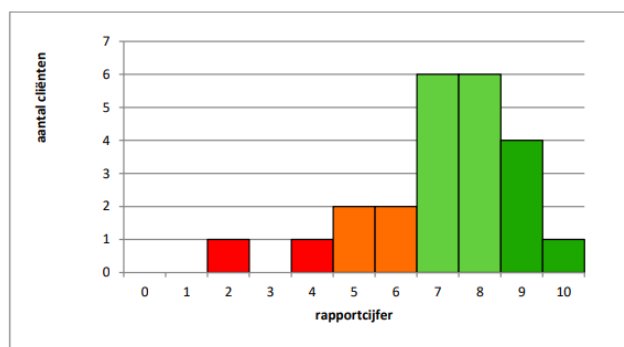


Gemiddeld rapportcijfer
(n=120)

6,6

Clienttevredenheid Kloosterhuis Oss

Van locatie het Kloosterhuis is er ook nog een aparte rapportage gemaakt De respons was 53,94%.



Gemiddeld rapportcijfer
(n=120)

7,1

Cliënttevredenheid PGZ en Woonzorgnet

In het derde kwartaal van 2024 zal er een gezamenlijk clienttevredenheidsonderzoek plaatsvinden uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau.

Zorgdossier op orde

Iedere 6 maanden wordt er een controle/steekproef uitgevoerd op de volledigheid van het zorgdossier. De coördinator zorg heeft hier een belangrijke rol in, deze monitort de plannen en doelen en is sparringpartner voor de trajectbegeleiders. Het huidige ECD voldoet niet en is voor medewerkers niet prettig om in te werken. Overgang naar een ander ECD, namelijk ONS-Nedap is dan ook in oktober 2023 gerealiseerd.

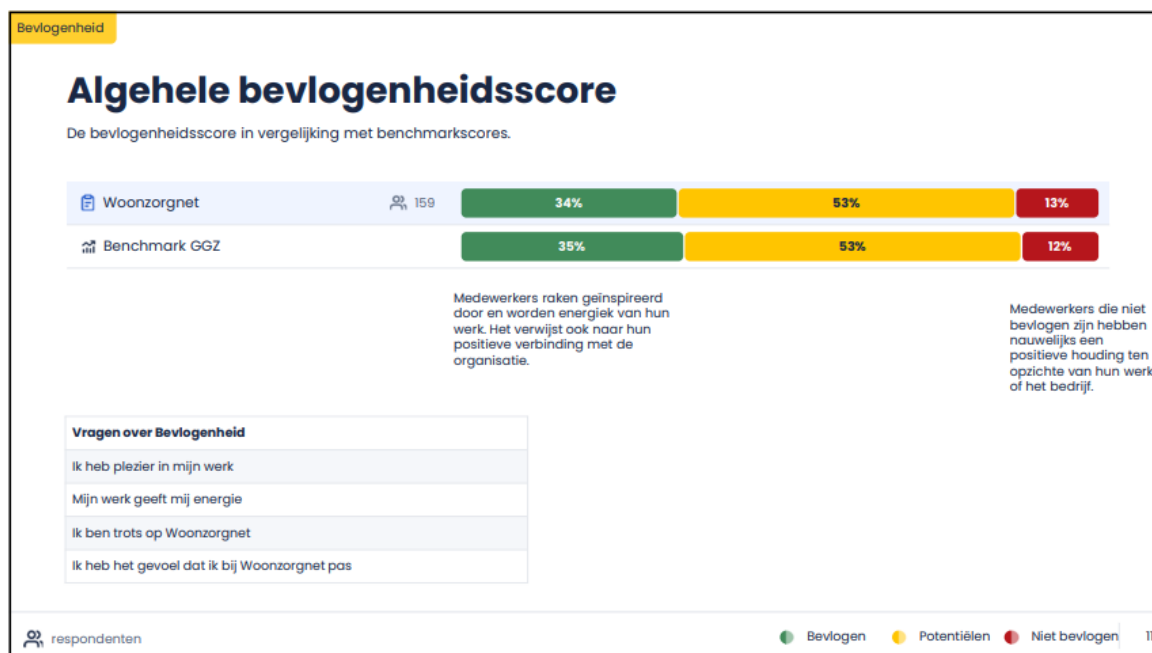
Cliëntportaal Caren

Woonzorgnet maakt gebruik van het clientportaal Caren zodat zij toegang hebben tot hun zorgplan en mee kunnen lezen met de rapportage. Daarnaast kunnen bewoners naast toegang verlenen tot het clientportaal. In 2024 zal PGZ ook gebruik gaan maken van Caren.

Medewerkerstevredenheid Woonzorgnet 2023

Wij zijn trots op de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2023, uitgevoerd door Effectory. Het onderzoek is uitgevoerd in Januari 2023 en had een respons van 64%.

Wij constateren dat we dicht op de Benchmark GGZ zitten, ons doel is om hierin meer onderscheidend te zijn. Het Binden & Boeien van medewerkers heeft dan ook een hoge prioriteit. Dit doen we door medewerkers scholing aan te bieden, doorgroeimogelijkheden te creëren, ruimte te bieden voor autonomie en eigenaarschap. Beloning is eveneens een aandachtspunt dat door onze medewerkers werd aangegeven in het onderzoek.





Leren en ontwikkelen zorg en kwaliteit

Werkgroep zorg voor beter

De werkgroep Zorg voor Beter bestaat uit zorgmedewerkers vanuit de diverse woonlocaties. Zij bespreken maandelijks de stand van zaken op de woonlocaties op het gebied van zorg en medicatieveiligheid.

Leren van incidenten

Ieder kwartaal worden de incidenten geanalyseerd en gerapporteerd. De meldcultuur is goed. Incidenten worden besproken in de teams met als doel om ervan te leren en eventuele toekomstige incidenten te voorkomen. 2 Medewerkers hebben de Prisma-Light training gevolgd om bij calamiteiten een goede opvolging te kunnen geven. Er zijn in 2023 meerdere Prisma -light onderzoeken uitgevoerd om te leren van calamiteiten en incidenten.

Expertisebijeenkomsten

Woonzorgnet heeft dit jaar drie expertisebijeenkomsten georganiseerd voor haar medewerkers. Onderwerpen waren o.a. herstel en dieren, het moeilijke gesprek voeren en inzet van ervaringsdeskundigheid. Per bijeenkomst zijn ongeveer 40 medewerkers aanwezig geweest.

De onderwerpen sluiten aan bij de praktijk. Zo zien we steeds meer cliënten met een hulphond, is er landelijk een kwaliteitssysteem voor ervaringsdeskundigen ontwikkeld en zien we een toename aan suicidaliteit en wensen tot levensbeëindiging.



Versterken van de sociale basis

Binnen vier van onze locaties zijn we aangesloten bij landelijke initiatieven, welke voortkomen uit de overheid ingezette koers voor het versterken van de sociale basis.

Locatie Nunspeet sluit aan bij GEM (Ecosysteem Mentale Gezondheid), Rheden en Silvolde zijn aangesloten bij het leernetwerk Wij in de Wijk (Movisie) en locatie Redichem is aan de slag gegaan met Resourcegroepen. Binnen alle projecten participeren ervaringsdeskundigen.

Aansluitend bij deze beweging is ook het Peersupport project, waar ervaringsdeskundigen bij alle Werk aan de Winkel locaties aan de slag zijn gegaan met het versterken van een peersupportomgeving, in samenwerking met cliënten. Dit project is mogelijk gemaakt met subsidie van ZonMw.

Behandeling en ambulante ondersteuning PGZ Zuid-Limburg

In 2023 hebben we onze behandeldienst aan volwassenen in Zuid-Limburg verder geprofessionaliseerd. Waarbij we enerzijds flink hebben ingestoken op de zakelijke kant: zoals het registratie en declaratieproces. Daarnaast op de teamgerichte kant, waarbij we als team onze ambities hebben onderzocht en een multi-disciplinaire samenwerking met onze ambulante tak hebben opgezet. Tevens hebben we ons gericht op de cliëntgerichte kant. Waarbij we ingezet hebben op groepsbehandelingen en 2 groepen a 6 cliënten in groepsverband psycho-educatie gevolgd op het gebied van autisme. Ook hebben we geïnvesteerd in processen met als doel onze wachtlijst van meer dan 100 cliënten en meer dan 2 jaar wachttijd terug te dringen.

Hiervoor hebben we in 2023 onze processen herzien en verbeteracties voorbereid om per 1-1-2024 mee te starten. Verbeteracties zoals:

- een duidelijke procesomschrijving,
- vermindering van indirecte tijd door administratielast te verkleinen,
- structuur aanbrengen in de agenda's van behandelaren,
- vermindering van registratieverplichtingen
- vernieuwd triage en intake proces om te komen tot een zorgvuldigere triage met minder kans op afwijzing na intake.

Alles met als doel meer tijd en ruimte te creëren om cliënten te kunnen zien voor diagnostiek en behandeling. Met als gevolg dat onze wachtlijst van 2 jaar (!) aanzienlijk afneemt. Tegen het einde van 2023 zien we al dat de wachttijd terug loopt van 2 jaar naar ongeveer een jaar. Verwachting is dat deze in 2024 nog verder terug zal lopen.

Binnen het ambulante team in Limburg Zuid hebben we ingezet op het primaire proces en de multidisciplinaire samenwerking met behandeling. Het team volgde een workshop met als doel mensen te laten snappen hoe het proces in ons ECD verloopt en te ondersteunen bij het onderzoeken van de hulpvraag om deze vervolgens te kunnen vertalen naar concrete doelen en acties in het zorgplan.

De multidisciplinaire samenwerking met het behandelteam is vooral praktisch terug te zien doordat de ambulante begeleiders gebruik kunnen maken van het mdo. Zij hun casuïstiek mogen inbrengen en een advies vanuit het team terug krijgen. Soms vloeit er uit voort dat een behandelaar nog even langer meekijkt, maar meestal kan de ambulante begeleider weer vooruit.

Daarnaast proberen we de samenwerking te vergroten door naast behandeling ook begeleiding in te zetten. Zodat een behandeltraject eerder afgesloten kan worden, of beide naast elkaar oplopen zodat de cliënt het geleerde in behandelkamer in de praktijk kan omzetten in de thuissituatie. Vaak is het fijn om daar wat ondersteuning bij te krijgen van een ambulante begeleider.

Stem van de Zorgprofessional

Binnen de organisatie zijn er vijf kwaliteitswerkgroepen die samenwerken aan kwaliteit. Zowel zorgmedewerkers vanuit de GGZ, Thuiszorg als de Ouderenzorg nemen deel aan deze werkgroepen. Iedere werkgroep heeft zijn eigen jaarplan en hebben een adviserende rol op het gebied van beleid binnen de organisatie. In 2023 is PGZ ook aangehaakt bij deze kwaliteitswerkgroepen

De werkgroepen zijn:

- E-Health en innovatie
- Medicatie
- Veilig wonen en werken
- Infectiepreventie
- Hulpmiddelen

Dagbesteding en een fijne daginvulling op de locaties

Dagbesteding op de Keijenberg

Op locatie de Keijenberg speelt kwaliteit van leven een grote rol en het ondernemen van zinvolle activiteiten maakt hier onderdeel van uit. Wij doen daarom ons best om onze bewoners plezierige en nuttige activiteiten aan te bieden. Dit doen wij middels een activiteitenprogramma, dit programma is in overleg met bewoners en collega's opgesteld. Dit programma brengt structuur aan in het dagelijks leven maar biedt ook continuïteit. Het is een gevarieerd aanbod met verschillende soorten activiteiten, denk aan zingeving (ook met een geestelijk verzorger) en aan gezonde leefstijl, zo wordt er dagelijks gesport, veel gewandeld en ook samen met bewoners gekookt. Verder wordt er driemaal per week op vaste dagen een creatieve activiteit aangeboden als bijvoorbeeld tekenen, schilderen maar ook macramé. Verder werken we met een beloningssysteem waarmee we de deelname aan dagbesteding gerelateerde activiteiten willen stimuleren. Bewoners ervaren dit als een stukje waardering, zo kunnen zij punten sparen door bijvoorbeeld te helpen met koken of door mee te doen met sportieve activiteiten. Deze punten kunnen zij uiteindelijk verzilveren voor een uitje of bijvoorbeeld een cadeaubon.

Onze activiteitenbegeleidster speelt een grote rol in dit programma. Zij organiseert en begeleidt verschillende activiteiten. Hieronder een stukje door haar geschreven;

“Van sprankeling naar verbinding. Om een activiteit op te zetten ga ik graag eerst in gesprek met een bewoner om hem/haar beter te leren kennen. Luisteren, doorvragen en opzoek gaan naar die sprankeling in hun ogen. Waar liggen de interesses, de vroegere positieve ervaringen of juist de knelpunten en het verdriet? Het mooiste is natuurlijk om hierin opzoek te gaan naar andere bewoners die hierin iets delen of juist dezelfde interesses en behoeftes hebben om vervolgens met elkaar te kunnen verbinden. Het doel naast het verbinden is de bewoners plezier laten beleven, een zinvolle dag invulling bieden en ze in beweging brengen, ze gehoord en gezien te laten voelen. Lukt het om welke reden dan ook niet om mee te doen in een activiteit in groepsverband? Dan gaan we opzoek naar iets passends op maat!

Een voorbeeld hiervan is ‘de Keijenberg in beweging’. Sporten in onze fitnessruimte is helaas niet voor iedere bewoner haalbaar. Daarom wordt er nu tweemaal per week een laagdrempelige, sportieve activiteit aangeboden voor deze bewoners. Aan de hand van het programma Nederland in Beweging nodigen we ook deze bewoners uit om in beweging te komen. We denken in mogelijkheden en niet in tekortkomingen.

Ik vind dat ik een ongelofelijke mooie functie heb als activiteitenbegeleidster op de Keijenberg en dit doe ik dan ook met alle liefde voor onze prachtige bewoners.”



Filmavond in de tent



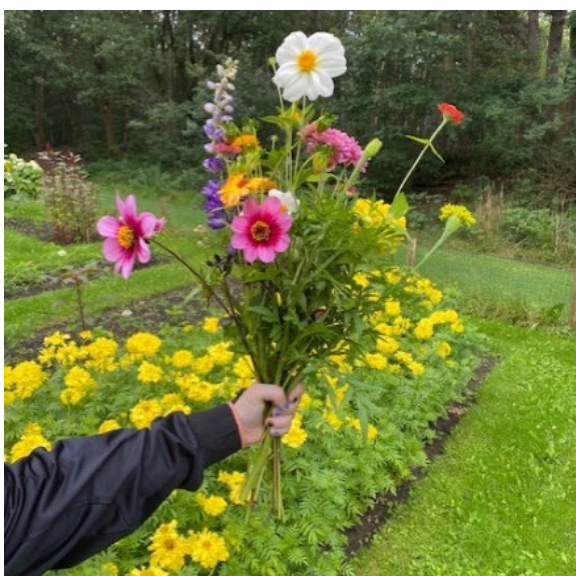
Dagbesteding Kloosterhuis Oss

Creatieve dagbesteding op onze locatie Kloosterhuis in OSS heeft voor de nieuwe woonlocatie in Cuijk de huisnummers gemaakt. Voor elke verdieping een unieke kleur. Ook hebben zij kerstornamenten gemaakt die o.a. gebruikt gaan worden om de kerstlunch van Centrale Diensten, PGZ en Compleet Mensenwerk aan te kleden.



Kloosterhuis en dagbesteding OSS

In de Kloostertuin bieden we dagbesteding waar we samen met de bewoners de dieren verzorgen, samen met de Tuinmannen de tuin onderhouden en groente, fruit en bloemen oogsten. De Kloostertuin stond deze zomer prachtig in bloei. Samen met de bewoners hebben we groente en stukken fruit geoogst en naar de kok gebracht om te verwerken in het menu. In de tuin komen bewoners van het Klooster, bewoners van andere Woonzorgnet locaties en externe locaties dagbesteding volgen. De tuin is van maandag tot en met vrijdagochtend open. Op onze dagbesteding hebben we een vaste planning die in werkzaamheden varieert. In de ochtend verzamelen we gezamenlijk in het tuinhuisje waar we beginnen met een kopje koffie of thee.



Daarna gaan we samen de dieren verzorgen, we verschonen de hokken en de weiden, geven de dieren schoon water een te eten. Wanneer onze werkzaamheden bij de dieren klaar zijn is er tijd voor een kopje koffie met een koekje bij het tuinhuis. Na de koffiepauze is er tijd om de tuinmannen te ondersteunen in de tuin. We schoffelen en plukken het onkruid, geven de planten water, planten en zaaien nieuwe bloemen en planten en oogsten groente en fruit voor de kok, of een mooi boeket. Daarna is er tijd voor de lunch, bij het tuinhuis of bij de woongroep wordt er heerlijk geluncht, met een soep of salade met ingrediënten uit de tuin. Gemaakt door de kok die in het Klooster werkt, en de producten uit de tuin in zijn menu verwerkt. Na de lunchpauzen maken we onze taakjes van voor de lunch nog even af en maaien we bijvoorbeeld het gras. Aan het einde van de dag geven we de dieren nog wat extra water en voeren we ze nog wat bij. Daarna sluiten we de dag samen in het tuinhuisje af, met wat te drinken.

PGZ: Wonen Sinselbeek komt in beweging

Gamen, tv kijken of spelen met de mobiele telefoon zijn activiteiten die de bewoners op woonlocatie Sinselbeek veelvuldig doen in hun vrije tijd. Begin 2023 signaleerde de begeleiders dat cliënten niet of nauwelijks in beweging kwamen en dat het een uitdaging zou zijn om cliënten daadwerkelijk te mobiliseren. Aangezien het begeleiderteam de training 'positieve gezondheid' recent had gevolgd kwam tijdens een teamvergadering het gesprek op gang over het thema 'bewegen'. Er werd afgesproken om eerst met de bewoners in gesprek te gaan over dit thema en een behoeftepeiling te doen.

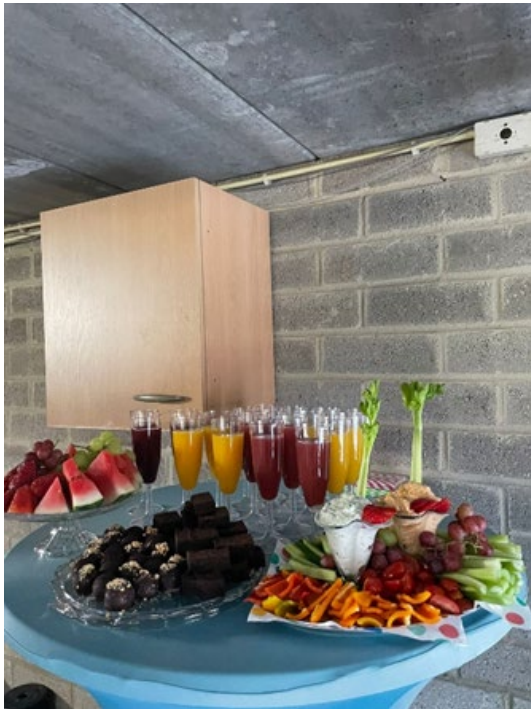
Vanuit de gesprekken met de doelgroep bleek dat de bewegingsbehoefte bij onze bewoners wel degelijk aanwezig is, maar dat een stap naar buiten (naar bijv. een sportfaciliteit) voor de meeste bewoners te groot blijkt te zijn.

De begeleiders kwamen vervolgens op het idee om zelf bewegingsactiviteiten te gaan organiseren. Zo is een begeleider met regelmaat gaan wandelen met enkele bewoners, en een andere begeleider heeft in de gezamenlijke ruimte een 'dans-activiteit' opgezet. Tijdens de evaluatie bleek dat veel bewoners hieruit ontzettend veel voldoening haalde.

Vanuit deze eerste initiatieven kwam vervolgens vanuit het begeleiderteam het idee om een eigen fitness-faciliteit in te richten. De woonlocatie heeft de beschikking over een (leegstaande) garage. Na goedkeuring van de huisbaas en toestemming vanuit de teamleider zijn de begeleiders begonnen om de garage om te toveren tot een echte fitness-studio. Eerst werd er in de gezamenlijk bedacht welke zaken een meerwaarde kunnen hebben in de sportfaciliteit en werd er een plan gemaakt voor de inrichting.

Op maandag 11 maart 2024 jl werd de fitnessstudio officieel geopend. Alle bewoners en een groot gedeelte van het begeleiderteam waren hierbij aanwezig. De begeleiding had gezorgd voor een lekker (gezond) hapje en drankje en de fitnessruimte werd officieel geopend. Tijdens de opening werd ook de naam van de sportfaciliteit bekend gemaakt: 'de Sinsel-Gym'.

Alle cliënten van alle woonlocaties in het Heuvelland zijn welkom om de ruimte te gebruiken. Enkele foto's van de opening van de Sinsel-gym:



Werk aan de winkel

Naast ons begeleidingsaanbod dragen we graag een steentje bij aan maatschappelijke participatie en preventie. Wij doen dit met onze Werk aan de Winkel concept. Werk aan de winkel is een ontmoetingsplek voor participatie en herstel. Het is een plek voor en door de (kwetsbare) inwoners van de gemeente Renkum, Rheden, Nunspeet en Silvolde. We onderzoeken of er mogelijkheden zijn en behoefte is aan meer Werk aan de winkels in de gemeentes waar wij actief zijn. Zo dragen we bij aan het welbevinden van inwoners.

In Oss is een start gemaakt met een Werk aan de Winkel locatie, deze zal in 2024 verder ontwikkeld worden.



Doelstellingen Werk aan de Winkel

- Geef psychiatrie een stem in de wijk, creëer ontmoetingen en activiteiten
- Ondersteun de participatie van kwetsbare ggz cliënten midden in de wijk
- Bied informatie over erbij horen en meedoen aan mensen die kwetsbaar zijn door psychische problematiek
- Creëer een plek waar professionals binnen het sociale domein samen kunnen werken
- Breng mensen bij elkaar door informatie aan te bieden, activiteiten te organiseren en plannen te maken.
- Samenwerkingsplek zijn voor medewerkers en ketenpartners
- Dagbestedingsplek zijn voor cliënten Woonzorgnet en daarbuiten



Pilot Resourcegroepen

Locatie Redichem is gestart met de pilot Resourcegroepen. Uit onderzoek blijkt dat resourcegroepen bijdragen aan significante verbeteringen voor wat betreft empowerment, persoonlijk herstel, functioneren en kwaliteit van leven.

Een resourcegroep is een groep mensen, door de cliënt uitgekozen, die voor de cliënt belangrijk is en die hem helpt persoonlijke, zelfgekozen herstel doelen te bereiken. Het belangrijkste kenmerk van de resourcegroepenmethodiek is dat eigenaarschap en regie bij de cliënt liggen. Ander belangrijk kenmerk is dat een resourcegroep betrokken blijft, ook als opname niet meer nodig is. Hierdoor wordt de stap naar zelfstandigheid kleiner gemaakt.

Binnen de pilot worden cliënten uitgenodigd om een resourcegroep om zich heen te verzamelen. De regioondersteuner heeft hierin een belangrijke rol.

ISO-certificering

In Juni 2023 hebben we een externe audit gehad voor de ISO-certificering. Voor zowel Woonzorgnet als PGZ en Compleet mensenwerk.

Met als resultaat een mooi rapport waar wij trots op zijn! In het najaar van 2024 staat de volgende externe audit op de planning.



De cliëntenraad

De Cliëntenraad is een belangrijke schakel tussen de bewoners van Woonzorgnet en de Directie. Iedere locatie heeft een afgevaardigde in de cliëntenraad. De cliëntenraad vergadert eens per 4 weken en wordt hierbij ondersteund door een onafhankelijk clientondersteuner van Zorgbelang Inclusief. Eens per 4-6 weken is er een bewonersvergadering op de woonlocaties waarin ook de punten vanuit de cliëntenraad aan bod komen. De cliëntenraad denkt actief mee met beleid en vraagstukken.

Wat heeft de cliëntenraad in 2023 gedaan en bereikt? Een paar voorbeelden:

- De cliëntenraad heeft meegeholpen bij het maken van een nieuwe medezeggenschapsregeling. Die was nodig omdat 't Zicht fuseerde met Woonzorgnet
- Ook de ontwikkelingen rondom de medezeggenschap bij Orpea werden gevolgd. Er werd kennisgemaakt met CEO Anton van Mansum. Woonzorgnet vormt de GGZ-pijler van Orpea. In november werd ook daar een nieuwe medezeggenschapsregeling ondertekend.
- Er werd een mooie informatiefolder over de cliëntenraad gemaakt
- Er is advies gegeven over de fusie met Bloesem in Nijmegen
- En over de fusie met Compleet Mensenwerk
- De cliëntenraad zorgde ervoor dat de hoogte van het voedingsgeld werd gekoppeld aan de adviezen van het Nibud. Dat betekent dat bewoners nu meer voedingsgeld krijgen als de inflatie toeneemt.
- De klachtenfunctionarissen Ingrid Nauta en Esseline McKenzie bespraken hun rapportage met de cliëntenraad. Ook gaf de cliëntenraad feedback op de klachtenprocedure.
- De cliëntenraad maakte ook kennis met vertrouwenspersoon Pieter Straatsma en gaf advies over de informatievoorziening naar bewoners toe.
- Er werd meegedacht over het rookbeleid en de cliëntenraad zette zich ervoor in om dit zoveel mogelijk op maat te maken voor de bewoners en per locatie.

En verder nam de cliëntenraad het op voor de bewoners van Woonzorgnet door allerlei zaken met de directie en management te bespreken die bewoners naar voren hebben gebracht. Bijvoorbeeld de gang van zaken rondom bewonersvergaderingen of de dagbesteding.

De cliëntenraad hoort graag van bewoners en cliënten hoe zij het wonen bij en de ondersteuning door Woonzorgnet ervaren. Dingen die goed gaan en ook dingen die nog beter kunnen.

Vertrouwenspersoon en Klachtenfunctionaris

Het komt voor dat cliënten zich onvoldoende gehoord en gezien voelen. Jaarlijks ontvangen wij een verslag van de Klachtenfunctionaris welke klachten zij heeft binnengekregen. In 2023 zijn er 20 klachten bemiddeld door de Klachtenfunctionaris van Woonzorgnet. Een aantal meldingen bevatte meerdere klachten in dezelfde melding. De klachten zijn naar tevredenheid van betrokken partijen afgehandeld.

Voor de locaties PGZ zijn er in 2023 vier meldingen ontvangen van onvrede/klachten. Klachten worden veelal in de lijn door de teamleider opgelost.

Zomerfeest 2023



Ontwikkelingen in 2024

Project Bloesem

In 2022 zijn we samen met Pro Persona gestart met project Bloesem: Beschermd wonen plus. Wonen aan de rand van het terrein van Pro Persona Nijmegen, de nabijheid van het behandelteam en de veiligheid van wonen op een terrein, willen we combineren met herstel ondersteunende zorg vanuit het begeleidingsteam. In 2023 hebben we hard gewerkt om de overgang soepel te laten verlopen. In januari 2024 is de overname door Woonzorgnet een feit en gaat bloesem verder onder de vlag van Woonzorgnet. Een mooie ontwikkeling.



Project Peersupport:

Afgelopen zomer hebben we van ZonMw subsidie gekregen om met peersupport aan de slag te gaan bij de WadW-locaties. Een jaar lang kunnen we aan de slag met het ontwikkelen van peersupport. Op alle vier de WadW-locaties zijn cliënten, bezoekers en ervaringsdeskundigen aan de slag gegaan met de vraag 'Wat is peersupport en wat betekent dat voor ons?'. Het project hebben we samen afgetrapt op 3 november. Samen met Josephine Tukker en Anne Thomassen hebben we met elkaar kennis gemaakt en onderzocht wat Hoopgevende houding, Gelijkwaardigheid, Wederkerigheid, Empowerment en Verbondenheid voor een peersupported omgeving betekenen. Ook hebben we onze ideeën en wensen opgeschreven en een plek gegeven in de wensenboom (zie foto). Op de verschillende WadW-locaties gaan de peersupport-groepjes hier verder mee aan de slag.

Locaties Kloosterhuis Oss, Geffen en Reek

Voor de locaties van voormalig zorggroep 't Zicht stond 2023 in het teken van aanhaken op de systemen en werkwijze van Woonzorgnet. Zo is in het eerste kwartaal van 2023 NCare (digitaal medicatie toedieningsysteem) geïmplementeerd. Een aantal medewerkers is opgeleid om als superuser in het team te kunnen fungeren. Ook is in oktober 2023 de overgang naar het ECD ONS gerealiseerd. De implementatie van Minddistrict (e-herstel) heeft eind 2023 plaatsgevonden.

Open en alert (herzien alcohol en drugsbeleid)

Vanuit het Trimbos instituut is "open en alert" een methodiek om te komen tot een goed alcohol en drugsbeleid. Volgens deze methodiek hebben wij met een werkgroep van diverse begeleiders en medewerkers ons alcohol en drugsbeleid herzien met als kapstok "Van verbieden naar ontmoedigen". De preventiemedewerker van Iriszorg heeft ons geholpen en meegedacht in het komen tot een nieuwe procedure. De vraag naar een herziening van de procedure komt voort uit

onveiligheid die medewerkers ervaren bij alcohol en drugsgebruik. Het nieuwe beleid gaat niet meer uit van verbieden en het opleggen van sancties maar juist meer in het investeren in de samenwerking en samen afspraken maken. Wij hopen op deze wijze minder agressie rondom middelengebruik te krijgen. Voor medewerkers en cliënten is deze manier van werken ook prettiger. In 2023 zal Iriszorg en Novadic de medewerkers van Woonzorgnet scholing geven op het gebied van alcohol en drugsgebruik en hoe hiermee om te gaan als begeleider.

Kompas (zenya), documentbeheersysteem.

In 2023 stond op de planning om een documentbeheersysteem voor de GGZ-pijler te hebben staan, dit is nog niet gelukt. Achter de schermen wordt er nog hard aan gewerkt. En zullen wij hier in 2024 mee verder gaan.

Locatie Mill

In het najaar zal Woonzorgnet in samenwerking met PGZ een nieuwe woonlocatie openen aan de Houtwolstraat 101 in Mill.

Het betreft een nieuwbouwlocatie in het centrum van Mill bestaande uit 10 studio's met gezamenlijke ruimtes en 10 zelfstandige appartementen. De doelgroep wordt nog nader bekeken.



Kwaliteit van wonen

Een deel van de huidige woonvoorzieningen voldoet niet meer aan de eisen die wij hieraan stellen. De locaties zijn verouderd en het onderhoud onder de maat. Dit heeft zich vertaald in een lage score voor huisvesting binnen het CTO. Doel is deze locaties af te stoten en te vervangen door nieuwbouw. In de tussentijd zoeken we naar een goede balans. Met beperkte investeringen houden we het huurdersonderhoud op niveau.



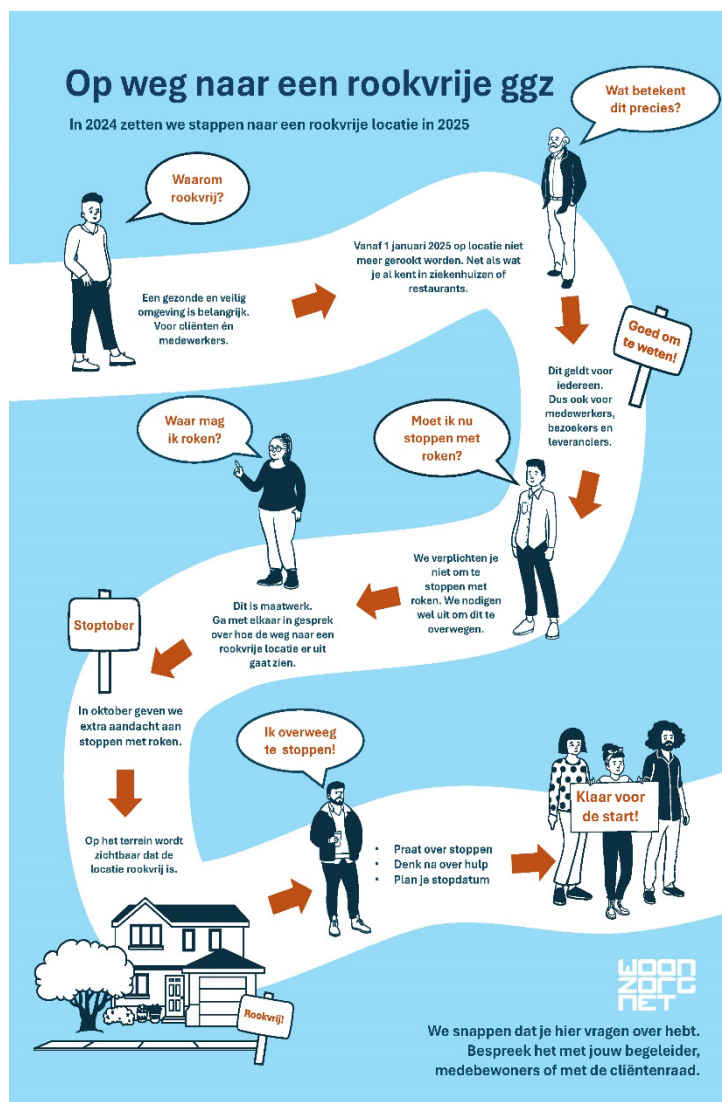
Opening nieuwe WLZ Locatie in Cuijk

In het eerste kwartaal van 2024 opent Woonzorgnet B.V een 24-uurszorg woonlocatie op de Gildekamp 8 in Cuijk. Het gaat hier om een locatie met 36 appartementen, die in twee afdelingen zal worden gesplitst.

Op de bovenste verdieping zijn er 24 appartementen beschikbaar voor ouderen met een psychische kwetsbaarheid. De benedenverdieping heeft 12 appartementen. Op deze verdieping zullen we ons meer richten op ontwikkelingsgerichte zorg voor volwassenen met een psychische kwetsbaarheid. Wij bedienen hierin cliënten vanuit de WMO en WLZ. Binnen de locatie is er ook een dagbestedingsruimte, zodat cliënten zingeving en structuur in de dag ervaren en zo ook sociale contacten onderhouden.

Juridische fusie Compleet Mensenwerk

Op 1 januari 2024 gaan Woonzorgnet en Compleet Mensenwerk juridisch verder als één organisatie. Vanaf april 2022 werken Woonzorgnet en Compleet Mensenwerk al intensief samen, met het oog op een fusie in de toekomst.



Rookvrije GGZ

Rookvrije zorg en omgeving heeft het afgelopen jaar aandacht gehad in de werkgroep Gezonde leefstijl en maakt onderdeel uit van het jaarplan van de woonlocaties. Er zijn diverse initiatieven geweest op de locaties, zoals het uitnodigen van Trimbos voor voorlichting aan medewerkers en cliënten. Ook is er op de locaties aandacht besteed aan Stoptober. In 2024 zal er op diverse manieren aandacht worden besteed aan de Rookvrije GGZ. Zo is er een poster gemaakt voor bewoners en ondersteunt Trimbos ons met materiaal.

Pijlerbrede vertrouwenspersoon Woonzorgnet-PGZ-Compleet Mensenwerk

Door de groei van onze organisatie gaan we in 2024 op zoek naar een betere invulling van de rol van vertrouwenspersoon binnen onze organisatie. En zijn wij op zoek naar een vertrouwenspersoon voor onze bewoners in Gelderland, Brabant en Limburg.

Visitatie Woonzorgnet – Neocura

*‘Jullie kwaliteitsrapport ziet er netjes uit en mooi verzorgd. Het is duidelijk en overzichtelijk en er zit een prettige opbouw in. Ondanks dat tijdens het gesprek bleek dat de realiteit mogelijk inmiddels alweer wat veranderd is, hebben jullie in 2023 **mooie cijfers** met betrekking tot ziekteverzuim weten te behalen, ik kan mij voorstellen dat dit voor medewerkers (en voor jullie uiteraard) erg prettig is geweest.*

*Jullie hebben een **mooie diversiteit aan functies of mogelijkheid tot neventaken**, die de mogelijkheden geven voor medewerkers om extra uitdaging te vinden. Gezien de schaalgrootte van jullie t.o.v. ons, is dat denk ik een mooi voorbeeld in waarom wij ook nog wat willen groeien en zie ik bij jullie echt de toegevoegde waarde daarvan in.*

*De **cliëntenraad** loopt bij jullie goed en in dit proces zijn jullie al ver, rondom de betrokkenheid van de bewoners. De beloningen die jullie hierin geven aan bewoners, ook m.b.t. dagbesteding bijvoorbeeld, gaan wij ook meenemen bij ons.*

*Het **MTO** was wisselvallig ingediend, het zou mooi zijn om medewerkers in grotere aantallen bereid te krijgen om mee te doen aan die onderzoeken, maar ik herken de moeite die je hierin moet stoppen, dus ik begrijp ook hoe moeilijk dit helaas kan zijn. Het kan echter wel een nog beter beeld creëren van wat er speelt op de locaties en binnen de teams, dus je hoopt ergens dat medewerkers dit ook inzien.*

*Als **tip** heb ik nog mee gegeven om ook de trainingen mogelijk met elkaar te evalueren, omdat duidelijk werd dat dit mogelijk niet altijd overeen kwam op elke locatie in hoe dit ervaren of beleefd is.*

*We hebben **prettige gesprekken** gevoerd en veel herkenning bij elkaar gevonden qua doelgroep uitdagingen en rondom personeel. Mogelijk biedt dit ook nieuwe samenwerkingen voor de toekomst en kunnen we bij elkaar af en toe kijken hoe we uitdagingen aanpakken, om elkaar hierin te steunen en te helpen.’*

Meer Informatie?

Heeft u een vraag of wilt u informatie aanvragen? Stuur ons een bericht en we nemen contact met u op.

T [\(0317\) 398 800](tel:(0317)398800)

E info@woonzorgnet.nl

Algemene informatie vindt u op:

www.woonzorgnet.nl

Woonzorgnet

Postadres:

Postbus 25
6870 AA Renkum

Bezoekadres Centrale Diensten:

Nieuwe Keijenbergseweg 171
6871 VS Renkum

T (0317) 39 88 00

E info@woonzorgnet.nl

I www.woonzorgnet.nl