

# Langdurige zorg

Jaarlijks evalueren we de langdurige zorg volgens het kwaliteitskader gehandicaptenzorg in de vorm van een kwaliteitsrapportage. De Tussenvoorziening biedt veel verschillende soorten zorg. In het algemene jaarverslag kijken we terug op organisatie brede thema's en bepalen we waarop we verder ontwikkelen. In plaats van een heel rapport is er dit jaar een korte rapportage met daarin alleen de Wlz specifieke informatie. In deze rapportage blikken we terug op 2022, delen we de ervaringen van cliënten en medewerkers en bepalen we de agenda voor 2023.



## 1. Resultaten agenda 2022

Methodisch werken			Cliëntervaringen		Perspectief...
Werkbegeleiding		Gedragswetenschapper betrekken bij het zorgplan	Caren cliëntenportaal		Kader langdurige zorg
Toerusten medewerkers			Reflectiebezoek Dit vind ik ervan!	Vakgroep voor familie en lijf	
Training LVB	Koepelprotocol	Risico taxatie instrument	Samenwerking Abrona		
Van intentie naar overeenkomst					



Doel behaald



Aan doel gewerkt. Doel (nog) niet behaald



Doel mee naar 2023



Niet aan doel gewerkt en vervalt



### 1.1 Wat heeft de ontwikkelagenda van 2022 ons opgeleverd?

- Cliënten en hun naasten krijgen sinds 1 januari 2023 toegang tot het cliëntdossier. We zorgen hiermee voor meer transparantie in de samenwerking. Transparantie geeft vertrouwen.
- Een training LVB voor medewerkers waarin zij leren over cognitieve beperkingen en sociaal-emotionele ontwikkelingsniveaus. Medewerkers oefenen met casuïstiek om deze kennis toe te passen. Door de training kunnen ze beter aansluiten bij de cliënt. In 2023 bieden we de training aan voor alle medewerkers die werken met cliënten met een verstandelijke beperking.
- Een kader voor de langdurige zorg dat ons helpt om onze zorg en aanpak af te stemmen op cliënten met een (complexe) combinatieproblematiek. Het bevat een gedeelde visie en wens en beschrijft onze aanpak. We ontwikkelden het kader met alle betrokken disciplines.
- De samenwerking met Abrona is versterkt in 2022. We delen onze visies en leren van elkaar. Er is vertrouwen in de samenwerking. Dit maken we concreet in 2023 met een samenwerkingsovereenkomst. Na het tekenen van de overeenkomst start een projectfase en werken we toe naar de nieuwe gezamenlijke voorziening in 2024 /2025.
- Een nieuw team werkbegeleiders die werkbegeleiding geeft aan alle individueel begeleiders van de Tussenvoorziening!

Onze **wens voor onze cliënten** is:

- Een duurzame woonplek in een normaliserende omgeving.
- Een zinvolle daginvulling.
- Een stabiele leefsituatie waarin rust en overzicht is.
- Een omgeving die succeservaringen ondersteunt en waarin nieuwe vaardigheden ontwikkeld kunnen worden.
- Formele en informele ondersteuning passend bij de behoeften en beperkingen.



### 1.2 Wat hebben we geleerd van de acties in 2022?

- Van het reflectiebezoek Dit vind ik ervan! (DVIE) leerden we dat we de opbrengsten /ervaringen van cliënten goed benutten in trajecten en in (beleids-) ontwikkelingen.
- Het ons in 2022 tóch niet lukte om praktische, organisatie-brede handvatten te bedenken voor de onderwerpen lijf en familie (uitkomsten DVIE! 2021). Daarom blijven we resultaten op teamniveau bespreken. Dit is nu standaard onderdeel van de opfrustrainingen.
- Dat we inzicht nodig hebben in de sociaal emotionele ontwikkeling (SEO) van een cliënt om goed aan te kunnen sluiten. We gebruiken daarom nu het SEO spel in casuïstiekbesprekingen.
- We zien in de samenwerking met Abrona dat samenwerken met verschillende visies voor nieuwe energie en ideeën zorgt! Het blijft daarom belangrijk om ons te verbinden aan andere organisaties. In het komende jaar doen we dat ook in het project complexe zorg van de VGU.
- Dat passende zorg onze aandacht nodig heeft. Nog te weinig is er een gezamenlijk beeld en perspectief *van* en *met* de cliënt. Nog te weinig brengen we vooraf de risico's in kaart en maken we afspraken over hoe we omgaan met spannende momenten. Om passende zorg te leveren moeten medewerkers beter toegerust worden in het werk. Wat we gaan doen staat in de agenda van 2023.
- Dat onze kracht zit in het normaliserende wonen, we weinig druk zetten op de cliënt en dat medewerkers goed zijn in creatieve oplossingen zoeken.



## 2. De langdurige zorg in cijfers



Gemiddeld waren er 80 cliënten in zorg. In totaal waren er 89 unieke cliënten in 2022 in zorg.



**18 %** van de begeleiding was op basis van **MPT**  
Bij **7 cliënten** werd de begeleiding **afgeschaald** naar MPT



**46 %** van de begeleiding was op basis van **VPT**  
Bij 3 cliënten is de begeleiding in afgeschaald naar MPT  
Bij **1 cliënt** is de indicatie **omgezet naar verblijf**



**36 %** van de begeleiding was op basis van **verblijf**  
Bij 4 cliënten is de begeleiding afgeschaald naar MPT



In 2022 was er **instroom** van **15 cliënten**.

**10 cliënten kregen een WLZ indicatie.** Zo werden al begeleid door de Tussenvoorziening op basis van een WMO financiering.

**5 nieuwe cliënten** zijn ingestroomd.

In 2022 was er **uitstroom** van **9 cliënten**.

Bij **3 cliënten** was het **hulpdoel bereikt**.

**3 cliënten** zijn doorgestroomd naar een **andere organisatie**.

**2 cliënten** zijn **overleden**.

Bij **1 cliënt** is de **begeleiding eenzijdig beëindigd** door de Tussenvoorziening.



Er werden **24 cliënten aangemeld**. 8 daarvan zijn vanuit Fivoor. De andere vanuit verschillende VG en GGZ organisaties. **5 cliënten** waren **dak- of thuisloos**.

**8 aanmeldingen** werden **beëindigd door de verwijzer of cliënt**.

Bij **8 aanmeldingen** hadden wij **geen passend aanbod**, onder andere vanwege zorgprofielen die wij niet bieden.



8 cliënten zijn op de wachtlijst geplaatst. In totaal stonden er 27 cliënten op de wachtlijst. 20 voor **geclusterd wonen** en 7 voor **wonen in de wijk**. De wachtlijst is in werkelijkheid kort. Opvallend is dat een **groeïende groep** cliënten op de wachtlijst **niet plaatsbaar** is. Dit komt bijvoorbeeld door toename in de problematiek of klinische behandeling die voorliggend is.

Alle hulp was vrijwillig. Er waren **geen** interne meldingen van **onvrijwillige zorg**. 2 unieke cliënten benaderden de **externe vertrouwenspersoon Wzd**, vanwege **onvrede**.



Alle cliënten hebben een **zorgplan**, waarvan **99% niet ouder dan 1 jaar**

81 %  van de zorgplannen is **actueel** (< 6 maanden)

19 %  van de zorgplannen is **verlopen** (> 6 maanden)



45 **incidenten** in de langdurige zorg gerelateerd aan 21 unieke cliënten

In **58 %** van de gevallen gaat het om **agressie-incidenten**

In **11 %** van de gevallen gaat het om een **medisch incident**

In **29 %** van de gevallen gaat het **om overige incidenten of zorgen**

Er was 1 melding van huiselijk geweld of kindermishandeling

Er werd 1 klacht ingediend in 2022 door een cliënt uit de langdurige zorg



## 2.1 Wat gaat goed?

- Meldingen van zorgen over cliënten nemen toe. Het gaat daarbij vaak over de impact van de cliënt op zijn (woon) omgeving. Dit geeft meer zicht in de problematiek in een vroeg stadium.
- Er is een daling te zien in het aandeel agressie-incidenten. Vorig jaar ging het om 75% van de meldingen
- De geboden begeleiding en indicaties zijn steeds beter op elkaar afgestemd.



## 2.2 Wat heeft aandacht nodig?

- Het aantal medische incidenten stijgt. De doelgroep wordt ouder en heeft meer zorg nodig. We moeten meer aandacht hebben voor deze problematiek. In 2022 overleden er 4 cliënten.
- Vorig jaar was nog 87 % van de zorgplannen actueel (volgens onze eigen norm). Door veel wisselingen in de teams en een hoog ziekteverzuim loopt dit percentage terug.
- Betere bekendheid van ons aanbod bij verwijzers, voor een toename van (passende) aanmeldingen.



### 3. Ervaringen van cliënten

#### 3.1 Opbrengsten Dit vind ik ervan!



Het **meest positief** zijn cliënten over:

- Geloof
- Veilig voelen
- Kiezen

---

*“Ik kan goed keuzes maken en als ik twijfel over bepaalde keuzes, dan ben ik wel zo iemand, als ik je vertrouw om je om raad te vragen over bepaalde dingen. Heb wel het gevoel invloed te hebben op de keuzes die ik maak.”*



Het **minst positief** zijn cliënten over:

- Lijf
- Gevoel
- Vrienden en kennissen

---

*“Het is niet leuk dat ik geen vrienden heb. Ik wil wel iemand waarbij je een bakkie kunt gaan doen, bij elkaar naar binnen lopen. Ik heb een goede buurman gehad hier, die is nu weg. De buurvrouw komt wel eens langs, maar die praat alleen maar over haar problemen, daar kan ik niks mee.”*



Het **meest belangrijke** vinden cliënten:

- Familie
- Huis
- Lijf

---

*“Mijn moeder helpt ons veel. Daar ben ik heel blij mee. Met de kinderen gaat het goed. Ik ben trots op mijn kinderen. Ze doen het echt heel goed. Ze luisteren goed naar mij.”*



Clënten willen het **meest veranderen** bij:

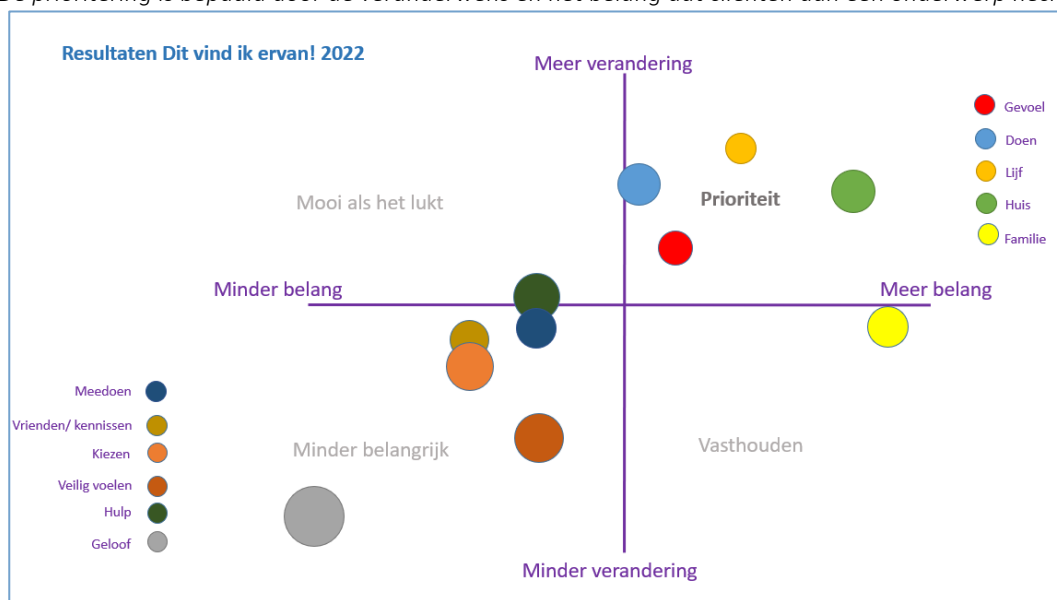
- Lijf
- Huis
- Doen

---

*“Ik heb veel rugpijn. ik voel mij vaak moe. ik heb veel last van mijn astma. Mijn botten doen veel pijn. ik heb last van mijn ogen. Maar het gaat wel goed met mij.”*

## Resultaten in Overzicht

De prioritering is bepaald door de veranderwens en het belang dat cliënten aan een onderwerp hechten.



Aan de grootte van de rondjes is te zien hoe groot het percentage ervaringscore goed/ top! is per onderwerp.

“De kraan is vervangen, waardoor er lekkage is ontstaan. Mijn laminaat moet vervangen worden. Dit zorgt voor stress.”

De meeste prioriteit hebben de thema’s:

- Gevoel
- Lijf
- Doen
- Huis

“Ik werk bij de kiosk en dat vind ik fijn om te doen. Toch zou ik wel meer willen doen zoals werken als vrijwilliger bij COC. Inmiddels heb ik voor de kiosk ook een diploma behaald 'ambassadeur van de kiosk'.”



### 3.2 Veranderingen ten opzichte van 2021

In bijlage 1 is zichtbaar hoe de resultaten van 2022 zich verhouden tot vorig jaar. We zien daar dat cliënten meer verandering willen. De veranderwens is vooral groter bij vrienden en kennissen, hulp, huis en kiezen. Cliënten vinden hulp en huis belangrijker geworden. Doen is opvallend minder belangrijk geworden dan vorig jaar. Op de meeste thema’s geven cliënten minder vaak een ervaringscore goed of top! De grootste verschillen met 2021 zien we bij: huis, lijf en gevoel.

## 4. Ervaringen van de teams



Ieder begeleidingsteam bepaalt de eigen ontwikkeldoelen en volgt deze in het teamplan. De teams evalueren ieder jaar hoe het afgelopen jaar is verlopen, welke ervaringen zij hebben opgedaan en wat dat betekent voor nieuwe doelen. Nieuwe doelen worden opgenomen in een teamactieplan.

### Traject cliënt

- Zorg voor ouder wordende cliënten
- Bij meer cliënten de SEO in kaart brengen
- MDO mét de cliënt
- Ambulante trajecten

### Werkrelatie cliënt

- Methodiek sluit niet aan
- Met cliënt in gesprek blijven over wat niet goed gaat
- Grenzen aangeven en omgaan met uitschieters

*“We voelen ons niet altijd serieus genomen door externe partijen.”*

## Aandacht

- Onderhoud woningen geeft stress bij cliënten
- Aandacht vóór plaatsing
- Afstand tot begeleiding bij wonen in de wijk

### Veiligheid

## aan geven

- Afstemmen met zorgbemiddeling
- Samenwerken in en met locatieteams
- Regie op de samenwerking met externen

### Samenwerking

### Traject cliënt

- Maatwerk
- Creatieve oplossingen vinden
- Methodisch werken met het netwerk is verbeterd

### Werkrelatie cliënt

- Rust en ruimte geven
- Gezelligheid op de geclusterde woonlocaties
- Cliënten worden meer gezien en zoeken ons steeds vaker op

## Onze

- Structurele casuïstiek-besprekingen
- Werken met signaleringsplannen
- We zien incidenten beter aankomen
- Veel aandacht voor veiligheid en elkaar

### Veiligheid

## Kracht

- Goede sfeer in de teams
- We staan voor elkaar
- Stevige basis in de teams
- Een goed extern netwerk

### Samenwerking

*“Als er iets nodig is, staan teamleden meteen klaar.”*

Tijdens de teamevaluaties komt naar voren dat het een intens en druk jaar was. Er was druk door wisselingen in de teams en uitval door ziekte. Samenwerken met veel invalkrachten maakte het soms chaotisch. Daarnaast waren er veel cliënten ziek en overleden er 4 cliënten (in 2022 en eerste maanden 2023). Er waren veel zorgen over de cliënten en over de juiste zorg in de palliatieve fase. Daarentegen was het ook een leerzaam jaar. Medewerkers geven aan dat ze als team gegroeid zijn en benoemen specifiek de warmte in het team. Ondanks de moeilijke momenten wordt er veel passie gevoeld bij het werken met deze cliënten.



## 5. Agenda 2023

Passende zorg		Toekomstbestendige zorg		Toerusten medewerkers	
Behandelteam uitbreiden en positioneren	Methodiek voor LVB+	Inzet technologie	Inzet informele zorg	Werkprocessen aanpassen op kader langdurige zorg	
				Inzet ervaringsdeskundigheid	Leerlijn voor langdurige zorg
Project persoonsgerichte aanpak met de VGU					

### 5.1 Passende zorg



- Om passende zorg te leveren is een multidisciplinaire blik nodig. De complexiteit neemt toe en cliënten worden steeds ouder. Het doel voor 2023 is een inhoudelijk ondersteuningsteam met daarin een orthopedagoog generalist, een psycholoog en mogelijk een verpleegkundig (specialist). Gezamenlijk hebben zij kennis over LVB, GGZ, verslavingen en somatiek. De kennis zetten zij in ten behoeve van passende zorg. Zij doen dit door aan te sluiten bij MDO's en casuïstiekbesprekingen. Ze maken gebruik van diagnostische - en risicotaxatie instrumenten. Er blijven afspraken met externe organisaties voor consultatie van andere disciplines.
- In 2023 kiezen we voor een passende methodiek voor de LVB + doelgroep en maken we afspraken over de mogelijkheid om deze te implementeren binnen de Tussenvoorziening. Het gebruik van een methodiek geeft handen en voeten aan onze visie op zorg, ondersteunt medewerkers bij het werk en maakt het werk beter overdraagbaar.
- In 2023 zijn we onderdeel van het projectteam van de VGU in het project complexe zorg.



### 5.2 Toerusten medewerkers

- Het kader langdurige zorg bespreken we in 2023 met alle teams! Alle betrokkenen gaan uitvoering geven aan de acties uit het kader. Daarmee werken we toe aan passende en toekomstbestendige zorg. Alle werkprocessen worden aangepast op de afspraken uit het kader.
- Om medewerkers en managers meer zicht te geven op de kennis die nodig is voor de langdurige zorg ontwikkelen we in 2023 een leerlijn. De medewerker kan zich zelf inschrijven bij de trainingen en hiermee zijn kennis op peil houden.
- We vinden de inzet van ervaringsdeskundigheid nodig. Dit geldt niet alleen voor de langdurige zorg, maar voor alle hulp van de Tussenvoorziening. We ontwikkelen in 2023 een organisatie

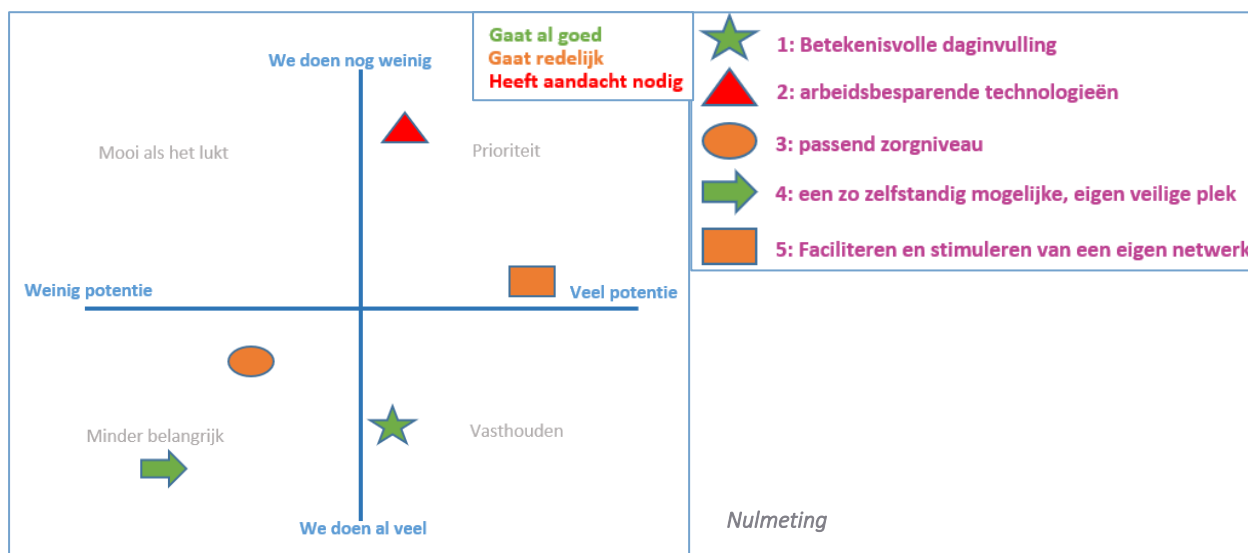


brede visie en beleid op de inzet van ervaringsdeskundigheid. We kijken hierbij wat de Wlz doelgroep specifiek vraagt op dit onderdeel.



### 5.3 Toekomstbestendige zorg

- In 2023 bepalen we wat we gaan doen op de kanslijnen uit het zorgakkoord. Op basis van een nulmeting besloten we aan de slag te gaan met de kanslijnen *arbeidsbesparende technologieën* en *faciliteren en stimuleren eigen netwerk*. We verkennen met alle disciplines en cliënten op welke manier we de meeste impact kunnen maken op deze thema's. We sluiten hierbij aan bij de ontwikkelingen in de totale organisatie en kijken wat er dan nog specifiek nodig is voor de Wlz. Vervolgens maken we prestatieafspraken met het zorgkantoor.



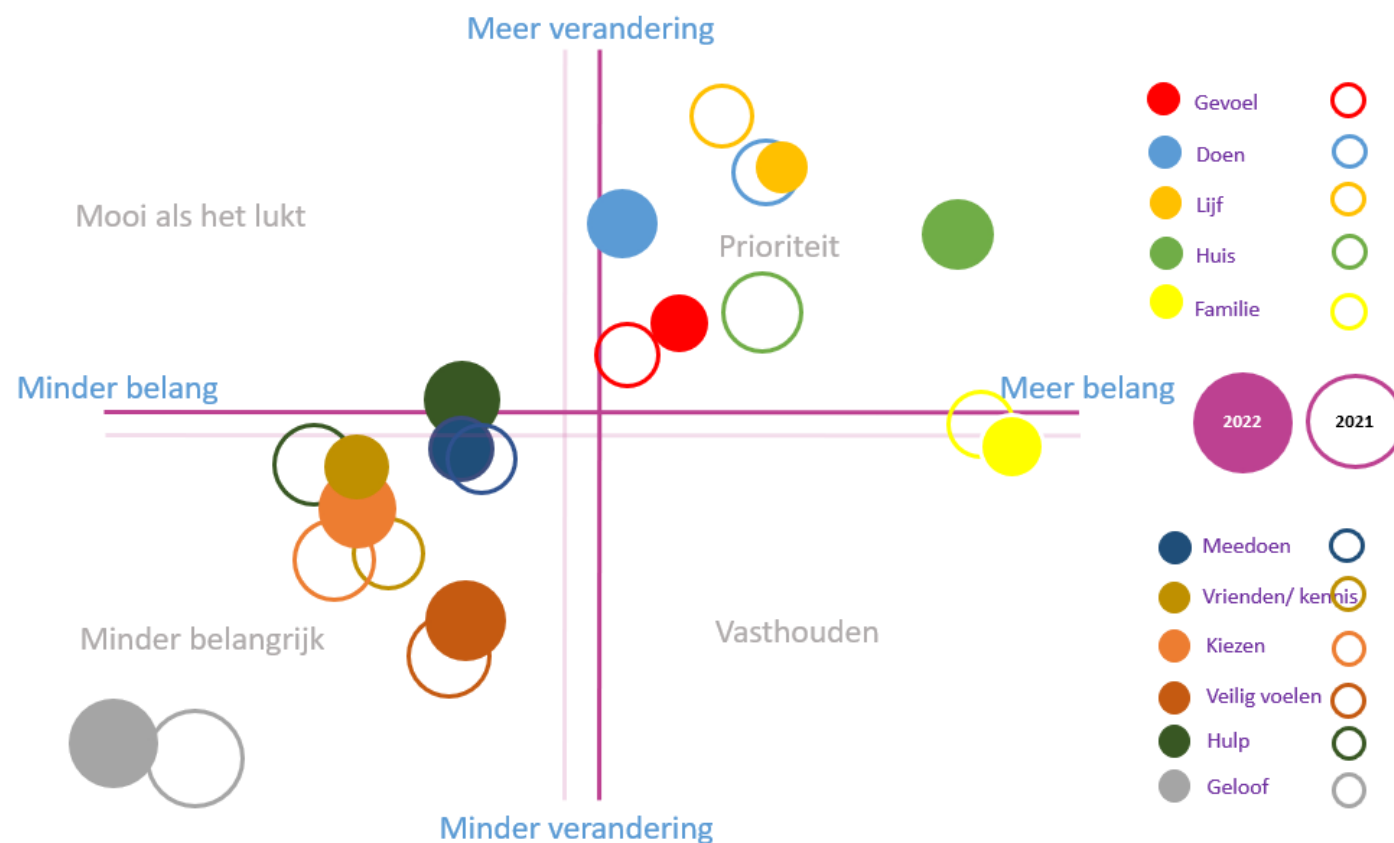
### 5.4 Wat we meenemen uit 2022

In 2023 werken we nog door aan de volgende doelen uit 2022:

- In 2023 tekenen we de samenwerkingsovereenkomst met Abrona.
- De basistrainingen LVB worden in 2023 opgenomen in het standaard trainingsaanbod.
- Met de uitbreiding van een inhoudelijk ondersteuningsteam worden de (gedrags-) deskundigen ook betrokken bij alle trajecten en zorgplannen.
- We implementeren een risicotaxatie-instrument waarmee we beter risico's in kaart brengen en vooraf bedenken hoe we daarmee omgaan.

- Cliënten willen **meer** verandering.
- De veranderwens is vooral groter bij vrienden en kennissen, hulp, huis en kiezen 
- In 2022 vinden cliënten vooral **hulp** en **huis** belangrijker geworden.
- **Doen** is opvallend minder belangrijk geworden dan vorig jaar. 
- Op de meeste thema's geven cliënten % **minder** vaak een ervaringscore goed of top! 
- De grootste verschillen met 2021 zien we bij: **huis, lijf en gevoel**

Bijlage 1: Resultaten DVIE 2022 versus 2021



## Bijlage 2: Reacties van de cliëntenraad, ondernemingsraad en Raad van Toezicht

### Cliëntenraad

De cliëntenraad is blij met dit rapport. Het geeft een goed beeld van wat er speelt. Mooi dat het bieden van passende zorg een belangrijk punt is. In de praktijk zien we dat dit nog wel meer aandacht mag hebben. Het hebben van een goede relatie tussen cliënt en begeleider is heel belangrijk. Vooral dat de begeleiding de lijntjes kort houdt naar alle organisaties waar de cliënt mee te maken heeft en hier de cliënt ook over informeert.

Een passende plek is een plek die goed voelt voor de client en niet omdat het handiger is dat een client op plaats X woont.

Uit de clienttevredenheid komt naar voren dat cliënten 'lijf' belangrijk vinden. Cliënten weten vaak niet welke activiteiten er allemaal zijn zodat ze daar ook nieuwe mensen leren kennen. De cliëntenraad wil graag dat begeleiders (nog) beter op de hoogte zijn van de mogelijkheden.

De cliëntenraad vindt het positief dat er meer gedragsdeskundigen komen. Het sluit aan bij wat cliënten aangeven in het tevredenheidsonderzoek. Meer aandacht voor 'Gevoel'.

### Ondernemingsraad

De OR heeft met interesse de kwaliteitsrapportage Langdurige Zorg gelezen. We lezen ambitieuze plannen die met name gericht zijn op de verdere professionalisering van de langdurige zorg. De OR leest dat de Tussenvoorziening een goede balans heeft ontwikkeld in het bieden van langdurige zorg en een continu perspectief. De realiteit geeft wel aan dat de cliëntendoelgroep verandert. De bewoners worden ouder en hebben steeds meer medische en lichamelijke zorg nodig. Ook de achtergrond van cliënten is steeds complexer geworden, wat maakt dat de scheidslijn die nog steeds op papier gemaakt wordt tussen WLZ VG en WLZ GGZ in het dagelijks leven verdwijnt voor zowel de cliënt als de medewerker. Dat ziet de OR als een uitdaging voor de Tussenvoorziening.

De kwaliteitsrapportage geeft een goede weergave van de ervaringen van de cliënt(en), met daarnaast de weergave van de medewerkers in de begeleiding. Dit maakt dat de OR graag als aandachtspunt mee wil geven dat het van belang is dat de voorgestelde doelen voor 2023, helder, concreet en toegerust op de praktijk zijn. Zodat elke medewerker die werkt op een locatie waar langdurige zorg wordt verleend, een professionele en praktische uitvoering hieraan kan geven.

### **Raad van Toezicht**

Een mooie kwaliteitsrapportage dat goed de ontwikkelingen van de zorg bij de WLZ cliënten laat zien. We hebben het met veel interesse gelezen en besproken.

We zien een aantal positieve ontwikkelingen met potentie naar een toekomstbestendige zorg, die we met warme belangstelling zullen volgen.