

# Kwaliteits rapport 2022



# Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Visie en Identiteit	4
3. Reflectie op kwaliteit van zorg	10
3.1 De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt	10
3.1.1 Ondersteuningsplan	10
3.1.2 Zorgproces rond individuele cliënt	11
3.2 Wat zeggen cliënten en verwanten/vertegenwoordigers?	13
3.2.1 Cliënttevredenheidsonderzoek	13
3.2.2 Klachten	13
3.2.3 Vertrouwenspersonen cliënten	13
3.3 Bevindingen externe en interne audits	17
3.4 Ruimte op het gebied van eigen regie	19
3.4.1 Medezeggenschap	19
3.4.2 Vrijheidsbeperking en onvrijwillige zorg	20
3.5 Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning	22
3.5.1 Samen leren van ongewenste gebeurtenissen in de zorgverlening	22
3.5.2 Verpleegkundige zorg en medicatie	25
4. Reflectie op samenwerking	28
4.1 Samenwerken in de Driehoek	28
4.2 Informeel netwerk van de cliënt	28
5. Vakbekwame en betrokken medewerkers	30
5.1 Teamreflectie en teamontwikkeling	31
5.2 Scholing en deskundigheidsbevordering	32
5.3 Gezond en vitaal werken	39
6. Samenvatting - conclusies en geprioriteerde ontwikkelkansen	41
7. Reflectie van cliëntenraad, ondernemingsraad en raad van toezicht	42
Bijlage 1 Schets van Sprank	45
Bijlage 2 Tabel meldingen incidenten cliënten	47
Bijlage 3 Cliëntversie	48

# 1. Inleiding

Het kwaliteitsbeleid van Sprank vloeit voort uit het missie- en visiedocument van Sprank, het meerjarenbeleidsplan, wetgeving en het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Waar nodig en gewenst wordt aanvullend beleid op organisatieniveau uitgewerkt, waarbij rekening wordt gehouden met de bedoeling van de zorg. Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2022 dat in de vorm van een uitgebreid voortgangsbericht over 2022 is geschreven. We kijken terug, geven een stand van zaken op de doelen die we hebben gesteld voor 2022 en geven onze doelen voor 2023 weer.

Het kwaliteitsrapport maakt deel uit van de begrotings- en jaarplancyclus bij Sprank. Ieder kwartaal wordt er een rapportage 'Kwaliteit en Veiligheid' geschreven en besproken met het management van Sprank, de cliëntenraad, ondernemingsraad en de leden van de raad van toezicht.

Verskillende medewerkers hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit rapport. Ook vormen de jaarplannen, audit- en teamreflectieverslagen een belangrijke bron van informatie. Zie in bijlage 1 een schets van Sprank als organisatie.

Het kwaliteitsrapport is opgebouwd op basis van de thema's in het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028

- Bouwsteen 1:** Het zorgproces rond de individuele cliënt (hoofdstuk 3)
- Bouwsteen 2:** Kwaliteitsverbetering op grond van ervaringen van cliënten (hoofdstuk 3)
- Bouwsteen 3:** Professionele ontwikkeling (hoofdstuk 5)

In hoofdstuk 6 treft u de belangrijkste conclusies aan en de verbeterpunten die worden aangemerkt als prioriteit in 2023. In hoofdstuk 7 zijn de reflecties van cliëntenraad, ondernemingsraad en raad van toezicht opgenomen.

Zwolle, maart 2023

Drs. A. Westerduin de Jong, MBA  
Raad van bestuur



## 2. Visie en Identiteit

Binnen Sprank maken we onze visie om voor elkaar van betekenis te zijn concreet door middel van drie kernwaarden: Betekenisvol leven, Betrokkenheid en een Herkenbare christelijke cultuur. Samengevat betekent onze zorgvisie dat we goede zorg willen verlenen aan mensen met een beperking. We gaan er daarbij vanuit dat elk mens een betekenisvol leven kan leiden. Door in te zetten op betrokkenheid, op toewijding aan onze cliënten, leren we hun persoonlijkheid kennen en dragen we met onze zorg bij aan hun verlangen om tot bloei te komen. Het herkenbare christelijke leefklimaat is voor zowel cliënten als medewerkers daarbij de basis van waaruit we leven en werken.

We vinden het belangrijk om ook in 2023 met elkaar in gesprek te blijven over onze kernwaarden en visie op zorg. Hiervoor hebben we in 2022, een 'Sprank-reflectiepot' *Zo zien wij zorg* ontwikkeld met vragen en stellingen op kaartjes om het gesprek te faciliteren.

### Begeleidingsmethoden

De methoden Driehoekskunde van Chiel Egberts en de hermeneutische cirkel gebaseerd op Bosch en Suykerbuyk worden binnen de



De hermeneutische cirkel

organisatie breed ingezet. Daarnaast gebruiken we specifiek op de doelgroep afgestemde methodieken die aansluiten bij het werken volgens de hermeneutische cirkel. De gebruikte methoden worden cliëntvolgend ingezet. Het individuele ondersteuningsplan van de cliënt is altijd leidend voor de zorg en ondersteuning die we geven. In samenwerking met de gedragsdeskundige wordt door begeleiders een individuele begeleidingsstijl voor de cliënt opgesteld en voortdurend geoptimaliseerd.

Clïentperspectief:

*Ieder leven is waardevol*



Medewerkersperspectief:

*Het werk geeft betekenis*

Cliëntperspectief:

*Toewijding aan  
onze cliënten*



Medewerkers-  
perspectief:

*We doen het samen*

Het afgelopen jaar is extra geïnvesteerd in de ontwikkeling van twee begeleidingsmethodieken, namelijk het *Programma Perspectief* en *Basis voor intensieve begeleiding*.

### **Programma Perspectief**

In januari 2022 is het project Programma Perspectief gestart. Programma Perspectief van Carla Vlaskamp richt zich op de ondersteuning van cliënten met een (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperking. De onderliggende visie van Programma Perspectief is dat cliënten met een (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperking een relatie kunnen aangaan met hun omgeving en dat ze hiervoor hun wensen en behoeften duidelijk kunnen maken. De cliënt is in staat om te reageren op zijn omgeving en kan invloed uitoefenen op het handelen van de begeleider. Het is aan de begeleider om de signalen van de cliënt te herkennen en te begrijpen. Programma Perspectief werkt vanuit een interdisciplinaire aanpak, zodat alle betrokkenen weten wat belangrijk is voor de cliënt.

Het gestelde doel is gehaald en in 2022 zijn we gestart op locatie Vlasakkerstaete groep 3 en dagbesteding groep 3/5 om met het Programma Perspectief te gaan

werken. Medewerkers zijn geschoold en verwanten zijn geïnformeerd door middel van een informatieavond. In 2023 gaan ook Vlasakkerstaete groep 5, Reysigerweg zorggroep, Vathorst groep rood en Parel-Staete groep groen met het Programma Perspectief starten. Daarnaast wordt er ook gewerkt met de methodiek LACCS: Lijf, Alertheid, Contact en Communicatie, Stimulering. Het LACCS-model is een methodische wijze van werken, voor een groot deel gebaseerd op de ervaringstheorie, maar ook op neuropsychologie, basale stimulatie en totale communicatie.



De methode Driehoekskunde

Cliëntperspectief:

*Geloof is  
een belangrijke  
gedeelde basis*



Medewerkersperspectief:  
*Leven en werken vanuit  
het christelijke geloof*

### **Basis voor intensieve begeleiding**

In 2021 is het project Basis voor intensieve begeleiding gestart. De overkoepelende doelstelling van dit project is: het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor de doelgroep begeleidingsintensief en dit te borgen, zodat de zorgkwaliteit op een stabiel en voldoende niveau blijft. We kijken naar wie de cliënt is, wat hij heeft meegemaakt en wat hij aankan. Maar ook wat wij als begeleiders zelf doen in de interactie. Want bij interactie zijn immers minimaal twee mensen betrokken. We investeren daarom veel in intervisie, gericht op de eigen rol en emotie van de begeleider. En daarnaast in kennis over psychiatrie en ontwikkelingsniveaus, maar ook over hoe je (fysiek) de-escalerend kunt werken en letterlijk steviger kunt staan. In 2023 wordt verder gewerkt aan het doel om een visiedocument te schrijven voor de Intensieve Begeleidingsafdelingen, met daarin de uitwerking van verschillende thema's die

belangrijk zijn voor de afdelingen. Aan de hand van dit document zullen voorstellen gedaan worden voor implementatie, scholing en borging. Op basis van deze uitkomsten kan een vervolgproject gestart worden, zodat de beschreven visie geïmplementeerd en geborgd wordt.

### **Ontwikkeling geloofsvormen**

De Bijbel is vol symboliek. Cliënten kunnen veel met symbolen en om die reden delen we bij Stichting Sprank het geloof graag aan de hand van voorwerpen of situaties uit het dagelijks leven. Daardoor gaan de cliënten de Bijbel zien, voelen, ervaren én beter begrijpen. Bij Sprank hebben we in het afgelopen jaar verschillende manieren ontwikkeld om het geloof voor de cliënten zichtbaarder en tastbaarder te maken. Zo kunnen zij tijdens hun hele levensreis ervaren dat God erbij is.

### Wensenboek

Met dit boekje gaan cliënten heel praktisch aan de slag, samen met begeleiders en verwanten, door in te vullen wie ze zelf zijn, wie voor hen belangrijk waren en zijn, en ook wat hun verlangens zijn. Dit rijk geïllustreerde boekwerkje is bedoeld om het gesprek op gang te brengen over thema's in het leven van de cliënten, zoals blijdschap en dankbaarheid, verdriet en verlies, ouder worden, ziekte, sterven en de rol van het geloof daarbij.

### Alpha Superstar

In 2022 is er onderzoek verricht naar de mogelijkheden tot het starten van een Alpha-cursus (geloofscursus) voor mensen met een licht verstandelijke beperking door studenten van Hogeschool Viaa. Twee begeleiders van locatie Hoogeveen hebben de Alpha Superstar ontwikkeld voor hun cliëntengroep. Het is een Alpha-cursus die ze zelf voor cliënten hebben aangepast en waarbij ze allerlei materialen hebben gebruikt om het geloof tastbaar te maken, bijvoorbeeld de geestelijke wapenrusting. De twee begeleiders hebben, in samenwerking met de geestelijk verzorger, hun lessen plus alle benodigdheden uitgewerkt en stellen ze beschikbaar aan andere locaties.

### Zondagmoment

Studenten van Hogeschool Viaa hebben onderzoek verricht en geadviseerd wat de mogelijkheden tot online sfeervieringen zijn voor mensen met een ernstig meervoudige beperking. Op het intranet en de website van Sprank is nu het Zondagmoment te vinden. Iedere maand is er een filmpje van de geestelijk verzorger met een verhaal over een bijbels thema. En een bijbehorend bij-blad om te downloaden en (voor) te lezen, te bekijken en te knutselen. Dit brengt het gesprek op gang over allerlei onderwerpen, bijvoorbeeld: dapper zijn, feest, verdriet, doop, vertrouwen.

Minstens zo belangrijk zijn de gewone, dagelijks terugkerende geloofsrituelen op de woonlocaties van Sprank. Bidden en bijbellezen aan tafel, de christelijke muziek in de woonkamer en het gebed voor het slapengaan, waarbij zorgen én dankbaarheid bij God worden gebracht. In 2023 wordt een

geïllustreerd bijbels dagboekje ontwikkeld dat aansluit bij de leefwereld en het niveau van de cliënten. Voor het terugblikken op het verleden, het leven in het heden en vooruitkijkend naar de toekomst van de cliënt willen we nóg meer beelden aanreiken, zoals kijktafels, films, blogs en andere materialen die de Bijbel toegankelijk maken.

Daarnaast ondersteunt de geestelijk verzorger de teams met scholingen en intervisie op het gebied van Moreel Beraad, zingeving, rouw & verlies, rituelen en ethiek.

Doelen 2022	Status
Ontwikkeling geloofsvormen	●
Training en scholing 'Programma Perspectief'	●
Visiedocument 'Basis voor intensieve begeleiding'	●
<b>Doel 2023</b>	
Reflectie en gesprek in ieder team over de kernwaarden van Sprank	
Uitrol 'Programma Perspectief' bij een aantal Sprank-locaties	
Ontwikkeling bijbels dagboek	
<b>Doel is behaald</b>	●
Doel is gedeeltelijk behaald met vervolg in 2023	●
Doel is niet behaald	●

'Bij Jaap zijn we echt  
aan het zoeken wat hij bedoelt'



## Door de methode **Perspectief** weet Jaap precies wat er wanneer gaat komen

**Jaap Moorlag woont al sinds 1991 in de Vlasakkerstaete in Hardenberg met begeleiding van Sprank. Jaap heeft een ernstig meervoudige beperking (EMB). Hij kan niet met woorden of gebaren duidelijk maken wat hij wel en niet wil. Hoe bepaal je dan als begeleider en ouders wat hij nodig heeft?**



### **Riëtte Krijgheld,** **gedragsdeskundige**

“Het team van groep 3 op Vlasakkerstaete nam zelf het initiatief: de methode **Perspectief** moeten we hebben! Deze methode is wetenschappelijk bewezen

effectief voor mensen met EMB. En dat is bijzonder, want er wordt weinig onderzoek gedaan naar methoden voor deze doelgroep. *Perspectief* werkt simpel: ik bespreek samen met familie en persoonlijk begeleider het perspectief voor de cliënt. Voor Jaap is dat: wij begrijpen Jaap, en Jaap begrijpt ons.”

### **Voorspelbaar**

“Het hoofddoel voor dit jaar is: een voorspelbaar



dagprogramma voor Jaap. Elke zes weken werken we daar met een concreet doel naartoe. En het eerste doel is behaald: elke ochtend hetzelfde handelingsscenario voor het aankleden. Deze voorspelbaarheid zorgt ervoor dat Jaap precies weet wat er wanneer gaat komen, en zo kan hij nu bijvoorbeeld zelf zijn sokken aantrekken. Het perspectief geeft houvast, want zonder concreet doel verzanden we in de waan van de dag. Bijkomend voordeel is dat het team minder vergadert en rapporteert; we bespreken alleen het doel van de cliënt waar we op dat moment aan werken.”

**Reina Moorlag,  
moeder van Jaap**

“Toen Jaap net in Hardenberg woonde, was dat een opluchting voor mij, maar wat heb ik vaak gehuild. Ik vond het verschrikkelijk om hem achter te laten. Inmiddels zijn we jaren

verder en weet ik: hier wordt goed voor hem gezorgd en hij voelt zich hier thuis.”

**Vast stramien**

“Als moeder lees ik heel veel van zijn gezicht af: hoe zijn ogen staan, hoe zijn gedrag is. Ik vind het mooi dat de begeleiders Jaap beter willen leren begrijpen, want dat is ook onze wens voor hem. Met de methode Perspectief bereiken ze meer met Jaap. De weekenden dat hij bij ons is, hadden we altijd al een vast stramien. Het is goed dat die voorspelbaarheid nu ook op Vlasakkerstaete wordt doorgevoerd. Jaap wordt straks vijftig, maar hij leert nog steeds!”

**Gea Zweers, persoonlijk  
begeleider van Jaap**

“Bij Jaap zijn we echt aan het zoeken wat hij bedoelt, vooral de begeleiders die hem nog niet lang kennen. Jaap is de eerste bewoner bij wie we concreet

met Perspectief zijn gestart. Als persoonlijk begeleider ben ik verantwoordelijk voor de voortgang van Jaaps perspectief. Elke dag rapporteren begeleiders op het doel: is het uitgevoerd zoals afgesproken? En dat geeft mij een beeld of we het doel gaan halen of dat we toch wat moeten bijsturen.”

**Stapjes**

“Zes weken lijkt kort, maar omdat we dagelijks met de methode werken, hebben we snel een beeld of we de goede kant opgaan. Kleine stapjes zijn veel werkbaarder dan een groot doel. Het behaalde doel integreren we in het vaste dagprogramma van Jaap.

Het maakt niet meer uit wie Jaap aankleedt, hij herkent de structuur. Bij zijn dagbesteding werken ze met hetzelfde hoofddoel. Zo wordt de dag van Jaap steeds voorspelbaarder, en dat geeft hem rust.”



Moeder Reina:  
'Ik vind het mooi dat de begeleiders Jaap beter willen leren begrijpen'

## 3 Reflectie op kwaliteit van zorg

### 3.1 De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

Doelen 2022	Status
Uitrol van het cliëntportaal	<span style="color: green;">●</span>
Nieuw format van de afdruk van het ondersteuningsplan voor cliënten en verwanten	<span style="color: orange;">●</span>
Doel 2023	
Inhoudelijke aanpassingen conform adviesrapport en ondersteuningsplan toegankelijker maken	
Volledigheid en actueel ondersteuningsplan bij 95-100% van de cliënten	

#### 3.1.1 Ondersteuningsplan

##### Evaluatie werken met het ecd

Vanuit de locaties kwam regelmatig het signaal dat begeleiders het werken in het ecd als complex ervaren. Daarnaast gaven verwanten in de interne audits en het cliënttevredenheidsonderzoek aan dat het ondersteuningsplan erg uitgebreid is en dat niet alle informatie relevant is. In 2021 zijn een evaluatie en een analyse van het ondersteuningsplan uitgevoerd en in kwartaal 1-2022 is een adviesrapport opgesteld, gericht op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het ecd en het ondersteuningsplan.

Er zijn globaal twee adviezen:

1. Aanpassingen gericht op vermindering van te beschrijven risico's en cliëntkenmerken (efficiëntie, vermindering registratielast).
2. Advies om langetermijnverbeteringen uit te werken via een vervolgproject gericht op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het ecd en het ondersteuningsplan.

Er is in 2022 een beleidsfunctionaris aangenomen die een uitvoeringsplan heeft geschreven op basis van de adviezen en die dit in 2023 gaat implementeren samen met een projectgroep.

##### Cliëntportaal

Het cliëntportaal is een veilige en efficiënte manier van informatie uitwisselen met cliënten en/of hun vertegenwoordigers. Het doel voor 2022 was dat alle locaties het cliëntportaal actief zouden aanbieden aan cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger. Van de woonlocaties is het nu voor 94% bekend of men wel of niet gebruik wil maken van het cliëntportaal.

Op 76% van de cliëntdossiers 'wonen' is het cliëntportaal actief in gebruik genomen door cliënten en/of verwanten. Voor het totaal (inclusief dagbesteding) ligt het percentage iets lager, namelijk 71%. Bij 20% van de cliëntdossiers (totaal) en 18% van de cliëntdossiers 'wonen' is aangegeven dat men geen account wil. Van 9% (totaal) en 6% (wonen) is het nog onbekend of men wel of niet gebruik wil maken van het cliëntportaal.

##### Overzicht kwaliteitsparameters ondersteuningsplannen

In 2022 zijn de ondersteuningsplanevaluaties regelmatig uitgesteld door corona of andere oorzaken. Eind 2022 is er extra sturing op gezet en heeft er een inhaalslag plaatsgevonden in de ondersteuningsplanbesprekingen die ook begin 2023 zijn effect nog zal hebben.

Hiernaast volgt een overzicht van de uitkomsten op verschillende peildata in het jaar.

Per 1 januari 2023 zijn de parameters waarop gerapporteerd wordt aangepast naar onderstaande kaders en sluiten we met de rapportage meer aan bij de landelijke kwaliteitskaders.

Ook zijn voor 2023 deze kwaliteitskaders met bijbehorende doelen opgenomen in de jaarplannen van de locaties:

- Ondersteuningsplannen zijn binnen 1 jaar geëvalueerd (interne cyclus). Doel: 95-100%

**Tabel 1: Kwartaaloverzicht kwaliteitsparameters wonen, ambulant en dagbesteding in %**

Peildatum	jan 2022	juni 2022	sept 2022	dec 2022	jan 2023
Ecd-meters Sprank totaal *	75-94%	70-92%	73-95%	73-94%	
Ondersteuningsplannen wonen binnen 1 jaar geëvalueerd	81%	75%	77%	76%	81%

\* De ecd-meters zijn de volgende: 1) Is het persoonsbeeld in het afgelopen jaar vastgesteld? 2) Is de laatste ondersteuningsplanbespreking minder dan 1 jaar geleden? 3) Is er een ondersteuningsplanvaststelling die ondertekend is?

- Risico-inventarisatie is uitgevoerd.  
Doel: 95-100%
- Risico-inventarisatie en uitkomsten zijn verwerkt in zorgafspraken per cliënt.  
Doel: 95-100%
- Cliënten bij wie de zorgafspraken jaarlijks in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordiger zijn opgesteld.  
Doel: 95-100%.

### 3.1.2 Zorgproces rond individuele cliënt

#### Doelen 2022

Implementatie van het vernieuwde beleid intimiteit en seksualiteit met onder andere training en scholing begeleiders



#### Intimiteit en seksualiteit

Het beleid intimiteit en seksualiteit is in 2022 geactualiseerd en eind 2022 besproken door een aantal teams. Het staat op de agenda van de overige teams voor kwartaal 1 in 2023. Aanraking, geborgenheid en het ontdekken van het eigen lichaam zijn levensbehoeften van ieder mens, ook van onze cliënten. Aan die behoeften willen we recht doen met goede voorlichting en begeleiding. Het geactualiseerde beleid is meer gericht op

begeleiden dan op beperken/vermijden en geeft duidelijke handvatten aan begeleiders. Er is een routekaart ontwikkeld die begeleiders handvatten biedt of het voor een cliënt nodig is om extra aandacht te geven aan het onderwerp. Per cliënt wordt er gekeken welke voorlichting passend is. Meestal komt het gesprek er op een natuurlijke manier op. Bijvoorbeeld als een begeleider ontdekt dat bij een cliënt de noodzakelijke kennis ontbreekt of wanneer je merkt dat iemand niet weerbaar is. Het is belangrijk om tijd te nemen om te onderzoeken wat iemand aan voorlichting en begeleiding nodig heeft op het gebied van de seksuele ontwikkeling.

We willen de komende jaren als Sprank hierop blijven reflecteren; begeleiders krijgen gerichte training en scholing en kunnen webinars volgen. Begin 2022 is een consultant Seksuele gezondheid aangenomen die begeleiders kan ondersteunen op casusniveau. Er zijn verder allerlei materialen en methodieken beschikbaar gesteld, waaronder die van *Wonderlijk gemaakt* en het *IK-boek* dat in 2022 ontwikkeld is. Ook is er aandacht voor het gebruik van internet en sociale media. Dat is een terugkerend gespreksonderwerp in de teams.

#### Reflectie op het zorgproces rond de individuele cliënt

In 2022 hebben 16 teams gereflecteerd op het zorgproces rond de individuele cliënt,

een thema uit het kwaliteitskader, en hiervan een verslag gemaakt. Dit deden zij door middel van een intervisie, Moreel Beraad of andere reflectiemethode. Met vragen als:

- Is het verantwoord een cliënt bloed te laten prikken ondanks zijn extreme weerstand hiertegen?
- Is het verantwoord dat twee cliënten een relatie met elkaar hebben?
- Is het verantwoord om een cliënt te geven wat ze vraagt als wij zien dat dit niet goed is voor haar gezondheid/gedrag?
- Mogen wij verwanten verbieden om computerspelletjes te geven/te stimuleren als wij zien dat dit leidt tot agressie?
- Hoe gaan wij om met aanraking/knuffelen van een cliënt als dat onprettig wordt ervaren door de begeleider(s)?
- Is er sprake van onveilige zorg als een cliënt alleen in de woning is?

Ook is er gereflecteerd op onderwerpen zoals relatie en seksualiteit, levensende (visie op euthanasie), invulling van de zondag en hoe vorm te geven aan een christelijk leefklimaat.

Het doel van reflectie is om steeds te kijken of de zorg die we bieden goede en passende zorg is. De reflectie geeft oplossingsrichtingen

en inzicht hoe te handelen. Voorbeelden van inzichten in teams zijn:

- Kennis en vaardigheden vergroten op het gebied van seksuele ontwikkeling bij cliënten en gewenste begeleiding bij relaties.
- Samenwerking zoeken of professionals inschakelen op gebieden waar we minder kennis van hebben.
- Beter in positie komen in de Driehoek en vanuit deskundigheid het gesprek aangaan met verwanten.
- Meer aandacht hebben voor de wens van de cliënt. Dat biedt duidelijke kansen om betere zorg te leveren.
- Het inzicht dat het bij het verlenen van goede zorg nodig kan zijn om te begrenzen.
- Meer bewustwording van de specifieke pastorale behoeften van de cliënt.
- Consequent en als team eenduidig zijn in de communicatie richting cliënten.
- Bewuster omgaan met veilig verzenden van persoonsgegevens.

“De reflectie hielp om te focussen op wat we doen en wat we belangrijk vinden.”

“Het Moreel Beraad heeft ons goed geholpen om onze achterliggende gedachten en angsten te bespreken. Dit was erg helpend.”



**Niek** (18) is de jongste bewoner van de Briljant. Hij werkt als servicemedewerker bij de Albert Heijn en doet een opleiding tot verkoopmedewerker. Niek houdt van bakken, wandelen en zijn appartement inrichten. Hij voelt zich thuis bij De Briljant en kookt regelmatig met medebewoners. “Bewoners en medewerkers respecteren elkaar. We doen dingen samen, maar ik kan ook mijn eigen gang gaan.”

### 3.2 Wat zeggen cliënten en verwanten/vertegenwoordigers?

Doelen 2022	Status
Minimaal twee keer per jaar locatiebezoek door externe cliëntvertrouwenspersoon (doorlopend doel 2023)	●
Doelen 2023	
Uitvoeren van het cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten en verwanten/vertegenwoordigers en bespreking/opvolging van verbeterpunten	
Voorlichting (blijven) geven aan teams over toegevoegde waarde cliëntvertrouwenspersonen	
Verbeteringen doorvoeren op de bevindingen uit de externe audits om de minors in april 2023 te kunnen afsluiten	

#### 3.2.1 Cliënttevredenheidsonderzoek

Enmaal in de twee jaar houden we bij Sprank een cliënttevredenheidsonderzoek (cto) onder cliënten en verwanten/vertegenwoordigers. Het eerstvolgende onderzoek gaat plaatsvinden in de maanden april t/m juni 2023 en de vragenlijst wordt bij de cliënten afgenomen door de cliëntgroepondersteuners. De teams krijgen de resultaten in september 2023. Deze kunnen ze gebruiken voor het formuleren van de doelen in hun jaarplan.

#### 3.2.2 Klachten

Stichting Sprank werkt volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Onze medewerkers streven ernaar om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Deskundige en veilige zorg vormen belangrijke waarden

wanneer het gaat om tevredenheid over de zorgverlening. Er zijn ook in 2022 situaties geweest waarbij we dit streven niet konden waarmaken. In drie situaties resulteerde het in een formele klacht, die in behandeling is genomen door de klachtenfunctionaris van Sprank.

Tabel 2: Overzicht klachten in 2022

Aard van de klacht	Q1	Q2	Q3	Q4
Geen vaste begeleider		1		1
Kwaliteit van de zorg			1	

De kwesties in kwartaal 2 en 4 betroffen twee unieke klachten. Beide hadden betrekking op een situatie waarbij er een periode geen vaste persoonlijk begeleider beschikbaar was voor de cliënt. Beide klachten zijn naar tevredenheid van de klachtindieners afgehandeld.

De klacht in kwartaal 3 was gericht op verschillende onderwerpen over de kwaliteit van zorg en deze is in februari 2023 afgerond. In het verslagjaar was er één bijna-klacht over de facturering. Het ongenoegen is tijdig weggenomen.

#### 3.2.3 Vertrouwenspersonen cliënten

Sprank werkt samen met cliëntvertrouwenspersonen Wzd voor ondersteuning bij kleine of grote situaties van onvrijwillige zorg, en met cliëntvertrouwenspersonen reguliere zorg als het gaat over vragen met betrekking tot ondersteuning en dagbesteding (Wlz en Wmo). De vijf cliëntvertrouwenspersonen (cvp's) zijn onafhankelijk (niet in dienst van Sprank), en staan naast de cliënt en de vertegenwoordiger. Het doel van de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon is de cliënt en/of de vertegenwoordiger bij te staan en mee te denken over oplossingen als zich een probleem aandient.

De verschillende cliëntvertrouwenspersonen werken in de regio's met elkaar samen. In 2022 zijn er 49 locatiebezoeken afgelegd door de cliëntvertrouwenspersonen Wzd.

Acht cliënten of vertegenwoordigers hebben negen kwesties voorgelegd aan de cliëntvertrouwenspersonen Wzd. Bij de meeste kwesties ging het over informatie/advies vragen of onvrede bespreken ten aanzien van het onderwerp 'vrijheid om het eigen leven in te richten'.

Zes cliënten en een verwant hebben tien kwesties voorgelegd aan de cliëntvertrouwenspersonen reguliere zorg. De cliëntvertrouwenspersoon werd in de meeste gevallen door cliënten en/of vertegenwoordigers zelf benaderd. Dit gebeurde naar aanleiding van een locatiebezoek of omdat er onderling over de cliëntvertrouwenspersoon gesproken was, of dat er een medewerker heeft gewezen op de ondersteuning die een cliëntvertrouwenspersoon kan bieden.

**Tabel 3: Een overzicht van de aard van de kwesties**

	2022 Wzd-kwesties	2022 reguliere zorg-kwesties	2021 Wzd-kwesties	2021 reguliere zorg-kwesties
Dwang				
Persoonlijke zaken		4		1
Verblijf		2	2	
Organisatie, regels, financiën		2	1	1
Bejegening				2
Zorg en begeleiding		5	2	5
Eigen leven inrichten	3		2	
Bewegingsvrijheid	2			
Medische handelingen	1			
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

# Seksualiteit

**Praten over seksualiteit is voor veel mensen lastig. Maar hierover praten met iemand die een verstandelijke beperking heeft, is vaak nog gecompliceerder. Djoke Jansen werkt bij Sprank als consulent Seksuele gezondheid. In die hoedanigheid ondersteunt ze begeleiders of bewoners bij het gesprek over liefde, intimiteit en seksualiteit. Communicatie over dit thema is vaak hard nodig.**

Djoke Jansen: “Tegenwoordig kan iedereen heel gemakkelijk van alles vinden en bestellen op het gebied van seksualiteit. En dat geldt ook voor onze cliënten. Ze kunnen heel eenvoudig op hun telefoon of tablet kijken naar seksueel getinte films en porno. Of bijvoorbeeld via Tinder afspraakjes maken. Informatie over allerlei vormen van seks is binnen handbereik. Daardoor hebben de cliënten vaak allerlei aannames die onjuist blijken.”

Het lichaam van cliënten met een verstandelijke beperking functioneert doorgaans op een volwassen niveau, terwijl hun emotionele en sociale niveau daar vaak bij achterblijft, vertelt Djoke Jansen. “Je hebt dan bijvoorbeeld te maken met een grote, goed uitziende vent die wel de emotionele behoefte heeft aan liefde en seks, maar het begrip heeft van een kind. Liefhebben en beminnen, wat de basis is van seksualiteit, is voor veel cliënten sowieso een moeilijk thema. Liefde veronderstelt een relatie, het aansluiten bij de ander, en niet alleen het zoeken van je eigen genot. Als dat vermogen

ontbreekt, gaat het bij cliënten al heel gauw mis in een relatie. Vervolgens gaan ze weer op zoek naar een nieuwe ‘liefde’, en herhaalt het probleem zich. Ze denken te weten wat seks is, maar begrijpen niet hoe ze ermee om moeten gaan. Dat vormt vaak een groot probleem.”

## Ongepast gedrag

Zo'n probleem kan zich afspelen buiten de locaties, maar ook tussen bewoners van de groep onderling of met begeleid(st)ers. “De seksuele drang kan zo groot zijn, dat er dingen misgaan. Dat er ongepast gedrag is richting medebewoners of de begeleiding. Cliënten horen dingen op hun werk – stoere praatjes van jongens onder elkaar na het weekend – en die ranzige taal bezigen ze ook in de groep, niet aanvoelend wat je wel en niet kunt zeggen en doen. Daarom is het goed om te spreken over de bedoeling van seksualiteit en over wat gepast is.”

## Verrast

Djoke heeft veel opgestoken van haar post-hbo-opleiding Seksuologie en een meerdaagse training over seksualiteit bij autisme en LVB. “Belangrijk is om bij het gesprek over seksualiteit niet direct te kaderen en te begrenzen, maar te luisteren naar wat er in het hoofd van de cliënt leeft. Misschien schrik je van wat je te horen krijgt, maar het is de kunst dat niet te laten merken, want misschien ben jij als begeleider de enige met wie de



cliënt erover durfde te beginnen. Je zult misschien ook verrast zijn van wat je te horen krijgt. Zo vertelde een cliënt mij eens dat hij zich enorm zorgen maakt over zijn zwangere zus, die had gezegd: ‘De baby eet mij op’. Dan moet je uitleggen dat zo iets niet letterlijk bedoeld is.”

## In nood

Bij Sprank is veel aandacht voor seksuele voorlichting en vorming, juist omdat cliënten op dat gebied zo kwetsbaar zijn en vaak moeilijk hun grenzen kunnen aangeven. Cliënten lopen de kans in een relatie tegen hun wil seksuele praktijken te ondergaan. Of overgehaald te worden tot ongewenste handelingen. Zo iets grenst aan seksueel misbruik. Djoke: “Er kan ook andere nood zijn, bijvoorbeeld pijn bij het vrijen, of de angst om zwanger te worden. Die nood is niet altijd duidelijk of zichtbaar. Daarom vinden we het heel belangrijk met cliënten te praten over relaties, over seksuele gevoelens en over het aangeven van grenzen. Te meer omdat we leven in een tijd waarin alles moet kunnen. Zo vroeg een cliënt laatst waarom een ‘trio’ niet zou mogen. Ze zien en horen van alles, maar kunnen het vaak niet in perspectief zien.”

**Tabel 4: Interne audits rode draad: wat gaat goed, wat kan beter?**

Thema	Wat gaat goed	Wat kan beter
Zorgproces rondom individuele cliënt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding en zorg worden liefdevol gegeven.</li> <li>• Verwanten en cliënten geven aan dat er naar hen geluisterd wordt in de persoonlijke zorg en de medezeggenschap op de woonvormen. De bewonersoverleggen verlopen goed. Een voorbeeld dat besproken is in het bewonersoverleg betrof de maaltijden. Er is nu meer variatie in het menu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet alle woonvormen zijn op schema met de ondersteuningsplanevaluaties. Redenen van achterstand zijn onder andere ziekte van begeleiders en druk op de roosters.</li> <li>• Niet alle woonvormen hebben na corona de verwantenbijeenkomsten weer opgepakt (of een andere passende vorm gevonden).</li> <li>• De Wet zorg en dwang wordt in de geauditeerde ondersteuningsplannen zorgvuldig toegepast, echter niet alle verwanten zijn bekend met de terminologie van Wzd en het verschil met de voormalige Wet Bopz.</li> </ul>
Ondersteuningsplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwanten vinden de christelijke identiteit belangrijk en geven aan dat cliënten veiligheid vinden in de identiteit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het interview, een instrument om de cliënt te leren kennen en deze kennis te borgen in het ondersteuningsplan, is niet op alle locaties onderdeel van de werkwijze.</li> </ul>
Deskundigheidsbevordering/teamontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De sfeer in het team is goed (bijvoorbeeld: 'er is eenheid in verscheidenheid').</li> <li>• Teams werken met een jaarplan.</li> <li>• Verwanten geven aan het werken volgens de Driehoekskunde als meerwaarde te zien. Een voorbeeld is dat het eraan bijdraagt dat verwant en begeleiding richting de cliënt één lijn trekken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionalisering is nodig in registratie in ecd. Het betreft hier het methodisch werken, zoals het stellen van SMART-doelen en de wijze van rapporteren.</li> <li>• Begeleiders geven aan dat de positie van een aantal verwanten in de Driehoek soms te dominant is.</li> <li>• Er heerst schaarste op de arbeidsmarkt, met gevolgen voor de bezetting in de teams. Niet alle woonvormen hebben hierdoor evenveel ruimte om te werken aan kwaliteitsverbetering.</li> </ul>



In 2022 zijn in een aantal teams gesprekken gevoerd om uit te leggen dat begeleiders, maar ook cliëntvertrouwenspersonen, er zijn voor het welbevinden van de cliënt. Er is uitgelegd dat bij problemen (of het voorkómen daarvan) een cliëntvertrouwenspersoon geraadpleegd kan worden. De cliëntvertrouwenspersonen reguliere zorg geven aan dat het gewenst is om hierover in 2023 voorlichting te blijven geven.

In de maand juni heeft een afgevaardigde van de cliëntvertrouwenspersonen kennisgemaakt met de cliëntenraad van Sprank en verteld waaruit hun werkzaamheden bestaan. De cliëntvertrouwenspersonen ervaren een goede samenwerking met Sprank. De locatiebezoeken verlopen prettig, afspraken worden vlot gemaakt en de cliënten lijken de cliëntvertrouwenspersonen Wzd steeds beter te herkennen. Doorgaans worden de woonlocaties twee keer per jaar bezocht. Elke locatie geeft zijn eigen invulling aan het bezoek van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Soms wordt het bezoek gepland tijdens een koffiemoment of eetmoment. Een aandachtspunt voor de locaties is de onderlinge communicatie van de geplande bezoeken, zodat cliënten tijdig op de hoogte kunnen worden gesteld van het bezoek. (Bron: Jaarrapportage 2022, cliëntvertrouwenspersonen Wzd).

Twee keer per jaar vindt er een evaluatie plaats met de klachtenfunctionaris, de afgevaardigde vanuit de cliëntvertrouwenspersonen en de beleidsfunctionaris Kwaliteit.

De vertrouwenspersonen Wzd hebben in 2022 op basis van de kwesties geen aanleiding gezien om een signaal af te geven aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

### 3.3 Bevindingen externe en interne audits

Dagbestedingslocatie Fraam te Middelstum is op 2 juni 2022 bezocht door een toezichthouder op de uitvoering van de Wmo. De conclusie was dat de locatie grotendeels voldoet aan de getoetste voorwaarden. De verbeterpunten zijn inmiddels uitgevoerd en gerealiseerd, zoals: afspraken met cliënten die werken met machines/apparaten

vastleggen in de ondersteuningsplannen, en veiligheidsvoorschriften bij machines ophangen. In de regio's Midden en Oost hebben op 31 oktober en op 1 november 2022 externe audits plaatsgevonden om vast te stellen of het managementsysteem van Sprank voldoet aan de eisen van de HKZ-Gehandicaptenzorg. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Een HKZ-keurmerk is een zorggericht keurmerk waar zorgkantoren en gemeentes - en ook Sprank - waarde aan hechten. Twee woonlocaties en een dagbestedingslocatie zijn bezocht. Verder vonden gesprekken plaats met de raad van bestuur, het management en de afdelingen HRM en Kwaliteit.

Positieve punten en voorbeelden van gerealiseerde klantgerichte verbeteringen zijn:

- Lerende organisatie
- Enthousiaste en kwaliteitsbewuste medewerkers. Identiteit is een verbindende factor
- Geïntegreerd risicomangement
- Gedegen beleidscyclus
- Kwaliteitsrapportages
- Actief melden, gedegen analyseren en verbeteren van MIC's
- Aanpassing van de managementstructuur die beter aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van medewerkers en zorgt voor meer 'nabijheid' (van coördinerend begeleider naar teamleider)
- Het Kwaliteitsrapport 2021 geeft een helder beeld van kwaliteitsprestaties.

Er is 1 minor (tekortkoming) geconstateerd op de bewaking van het proces rondom voedselveiligheid. De temperatuur in twee koelkasten week af van de norm. In totaal staan vier minors open. Sprank werkt eraan om zich te verbeteren op de bevindingen en om de minors bij de volgende externe audit in april 2023 te kunnen afsluiten.

Naast de externe audit en farmaceutische audits (hoofdstuk 3.5.1) zijn er in 2022 tien interne audits uitgevoerd bij woon- en dagbestedingslocaties. Het doel is dat een afvaardiging van elk team binnen Sprank eenmaal in de twee jaar een auditgesprek heeft. Sprank werkt volgens het principe van de

Als onderwerpen moeilijk zijn, bespreekt Redmer (l) ze met Fred.



## Bewonersoverleg:

### 'Bewoners voelen zich gehoord'

**Samen in een huis wonen waar iedereen zich prettig voelt. En: kunnen vertellen wat voor jou belangrijk is. Dat wil iedereen graag, en dat geldt ook voor onze bewoners. In het bewonersoverleg kunnen zij uitspreken wat zij van belang vinden. Een team van acht cliëntgroepsondersteuners van Sprank helpt hen daarbij.**

Ethelka van der Geest is een van hen: "Door jarenlange ervaring als cliëntgroepsondersteuner hebben we een band met de bewoners opgebouwd, we spreken hun taal en weten wat zij als prioriteiten zien. Dat ze meepraten doet echt wat met hen, ze voelen zich belangrijk en gehoord.

Als er iets speelt, is het voor ons de kunst om erachter te komen wat er nu echt aan de hand is. Wij faciliteren, maar zorgen niet voor de oplossing. Een voorbeeld: op een locatie was eens budget voor een uitje. De begeleiders vertelden enthousiast: 'We gaan naar de dierentuin.' De bewoners gingen liever naar een pretpark, én naar de McDonald's. Dit vertelden ze niet tegen de begeleiding, dat vonden ze lastig. Via het bewonersoverleg

is het plan veranderd, en hebben ze uiteindelijk een fantastische dag gehad in de Efteling, mét een bezoek aan de McDonald's."

#### Cliëntenraad op locatie: 'Een aanrader'

"We geven cliënten nu echt een stem", zegt Wilma Haan, voorzitter van de cliëntenraad locatie Reysigerweg in Zwolle. "We zijn van een verwantenraad overgegaan naar een cliëntenraad en praten nu nog meer namens en mét de cliënt."

Doordat de cliëntenraad formeel is geregeld, en verankerd is in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, kunnen de cliënten meer invloed uitoefenen. Ook bewoner Redmer Stamhuis is lid van de raad. Vanuit het bewonersoverleg brengt hij

agendapunten in. Dat kan van alles zijn, zoals wensen voor de inrichting, of een uitje met de bewoners. Maar op de agenda staan ook onderwerpen als de grote schoonmaak, de organisatie van een verwantendag, personele wisselingen en er wordt meegedacht over projecten zoals duurzaamheid en het elektronisch cliëntendossier (ecd) voor verwanten. Als onderwerpen moeilijk zijn, bespreekt Redmer ze met mede-clieñtenraadslid Fred Toebes, die betrokken is als verwant bij de Reysigerweg.

#### Doorgevraagd

Alles is erop gericht dat de wensen van de bewoners centraal staan. Er wordt doorgevraagd en goed geluisterd. En doordat de coördinerend begeleider ook aanwezig is, is het lijntje met de bewoners en ook met de rest van het team kort. Wilma: "Ik vind het een aanrader, omdat ik er erg aan hecht dat de bewoners, onder wie een van mijn kinderen, gehoord worden."

waarderende audit. Een waardeerende audit is erop gericht om meerwaarde te creëren voor het auditgesprek. We laten zien dat fouten kansen zijn en dat wat goed gaat een bron kan zijn voor inspireren en leren. Sprank creëert op deze manier draagvlak en eigenaarschap van het auditproces in de hele organisatie. Een aantal begeleiders en consultants vervult naast hun primaire taak binnen Sprank de tweede rol van interne auditor. De auditrapportages bevatten verbetervoorstellen, die door de auditees zijn aangedragen. Bespreking en opvolging van de rapportage vindt plaats door de driehoek van coördinerend begeleider, gedragsdeskundige en sectormanager.

Tijdens de interne audits in 2022 stonden de volgende onderwerpen centraal:

1. Zorgproces rondom individuele cliënt
2. Ondersteuningsplan
3. Deskundigheidsbevordering.

Uit de interne auditgesprekken met cliënten komt naar voren dat er bij Sprank ruimte is voor persoonlijke ontwikkeling en dat begeleiding en zorg liefdevol wordt gegeven. Verwanten en cliënten geven aan dat er naar hen geluisterd wordt in de persoonlijke zorg en de medezeggenschap op de woonvormen.

De rode draad 'wat gaat goed, wat kan beter?' staat in het overzicht op pagina 19.

### 3.4 Ruimte op het gebied van eigen regie

#### 3.4.1 Medezeggenschap

Over zorg en beleid vragen we advies en instemming aan de cliëntenraden. Op lokaal niveau krijgt de medezeggenschap vorm in het bewonersoverleg en in de cliëntenraad op de locatie. Op elke locatie zijn bewonersoverleggen waar cliënten kunnen inbrengen wat zij belangrijk vinden in hun woon- en leefomgeving. Een cliëntgroepondersteuner helpt hen hierbij, elke groep op hun eigen niveau.

De lokale cliëntenraad bestaat uit verwanten en cliënten. De raad is bevoegd te adviseren over alle lokale onderwerpen die van belang zijn voor de groep cliënten waarvoor de

Doelen 2022	Status
Voorlichting geven aan verwanten en cliënten over de Wmcz. In het najaar van 2022 opnieuw de uitvraag op de locaties naar interesse voor het instellen van een cliëntenraad op locatie (uitgesteld naar januari 2023)	
Doel 2023	
Er is verbinding en samenwerking tussen de cliëntenraden op de acht locaties en de cliëntenraad Sprank	

cliëntenraad is ingesteld. Ook is er een organisatiebrede raad van cliënten en verwanten (cliëntenraad Sprank) die de besluiten van de raad van bestuur voorziet van advies of instemming. Het verslag van de cliëntenraad is opgenomen in het bestuursverslag en jaarbericht over 2022.

#### Cliëntenraad op locatie

In 2022 stond de voorlichting aan cliënten en verwanten over de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) centraal. Met hulp van het LSR (Landelijk steunpunt medezeggenschap) werden cliënten, verwanten, sectormanagers, cliëntenraad Sprank en cliëntgroepondersteuners ingelicht over het belang en het doel van de Wmcz.

Vervolgens zijn op basis van een behoeftepeiling acht cliëntenraden op locaties ingericht en opgestart. Het betreft een veranderproces, dat veel afstemming, bijsturing en tijd van de betrokkenen vraagt. Om deze reden is besloten om een nieuwe behoeftepeiling onder de locaties die nog geen cliëntenraad hebben ingericht, uit te stellen naar begin 2023. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de (succesvolle) ervaringsverhalen vanuit de andere lokale cliëntenraden met als doel: van elkaar leren. Voor de locaties die al wel een cliëntenraad hebben zal de focus in 2023 liggen op de verbinding met de cliëntenraad Sprank.

### 3.4.2 Vrijheidsbeperking en onvrijwillige zorg

Doelen 2022	Status
Ondersteuning van de zorgverantwoordelijken Wzd op de woonvormen	●
Verdere verdieping van kennis over de Wzd bij begeleiders	●
Verbetering werkbaarheid stappenplan Wzd	●
Verpleegkundige discipline betrekken bij Wzd in de rol van onafhankelijk deskundige	●
Doelen 2023	
Begeleiders herkennen de invloed van eigen normen en waarden bij goed hulpverlenerschap op de inzet van (on)vrijwillige zorg	
Ecd is overzichtelijk en ondersteunend aan uitvoering van Wzd-taken in het zorgdossier	
Vanuit het primair proces wordt proactief meegedacht ten aanzien van beleid, omgaan met signalen ten aanzien van de uitvoering van beleid en borgen van de kernboodschap van de Wzd	

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Het uitgangspunt van de Wzd is dat onvrijwillige zorg daarbij niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan.

De Wzd regelt:

- In welke situaties onvrijwillige zorg en/of opname aan de orde kan zijn;
- Hoe een besluit tot onvrijwillige zorg genomen wordt;

- Wanneer onvrijwillige zorgverlening geëvalueerd moet worden.

Het stappenplan in de Wzd regelt de stappen die de zorgverantwoordelijke (de persoonlijk begeleider) moet zetten bij de beoordeling of onvrijwillige zorg noodzakelijk is. In het stappenplan staat ook welke deskundigen de zorgverantwoordelijke Wzd daarbij moet betrekken. Het streven naar een veilige omgeving voor de cliënt mag zijn vrijheid niet beperken wanneer het hem/haar of anderen geen schade toebrengt. De Driehoek van de cliënt heeft ook invloed op de afspraken die gemaakt worden rondom veiligheid. Deze afspraken worden samen met verwanten en begeleiders gemaakt en besproken. Ze worden in het eerste jaar driemaandelijks en daarna halfjaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Hiernaast volgt een overzicht van de aantallen maatregelen in het kader van de Wzd.

In vergelijking met 2021 is er sprake van een daling van het aantal unieke cliënten met onvrijwillige zorg en van het aantal maatregelen. De categorie 'medische handelingen en therapeutische maatregelen' laat de grootste daling zien. Dit heeft te maken met de afbouw van psychofarmaca (zie 3.5.2). Psychofarmaca geldt als onvrijwillige zorg wanneer deze buiten de richtlijn is voorgeschreven.

Elk half jaar vindt een analyse plaats van de onvrijwillige zorg. De analyse heeft als doel inzicht te geven in de effecten van het beleid rondom onvrijwillige zorg. De commissie Wzd voert de analyse uit mede op basis van lokale analyses.

Over de periode januari-juni 2022 reflecteerden de woonvormen op de analysevragen uit het document: 'Sta even stil bij zorg en dwang', van Vilans (kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning). De methode is gericht op evaluatie van de ondernomen acties en op wat er geleerd en verbeterd is. Voor de periode juli-december 2022 is gekozen voor een thema

**Tabel 5: Aantal cliënten en maatregelen onvrijwillige zorg bij stichting Sprank in 2021 en 2022 (peildatum 31-12)**

<b>Maatregelen onvrijwillige zorg</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Aantal bedden	457	458
Aantal unieke cliënten met onvrijwillige zorg	29	22
Aantal maatregelen onvrijwillige zorg	36	33
<b>Aantal maatregelen onvrijwillige zorg bij Sprank per categorie:</b>		
Cat 1: Medische handelingen en therapeutische maatregelen	7	5
Cat 2: Beperken van de bewegingsvrijheid	14	13
Cat 3: Insluiten	2	1
Cat 4: Uitoefenen van toezicht op betrokkene	1	1
Cat 8: Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten	12	13

uit de visie van Sprank op Wzd, namelijk de 'autonomie van de cliënt'. Als begeleider heb je een eigen idee van autonomie. Soms botsen keuzes voor de cliënt met dit idee of met je eigen normen en waarden. Leidt het tot moeilijke gesprekken met verwanten, cliënt en je team? Hoe ervaar je deze verantwoordelijkheid en ben je voldoende toegerust?

Met beide reflecties hebben de teams een groei doorgemaakt in bewustzijn van (on) vrijwillige zorg en de doelen voor 2022 zijn behaald. In 2022 is geïnvesteerd in 1) een aandachtsfunctionaris aanstellen in ieder team, 2) de mogelijkheid een multidisciplinair overleg (mdo) te organiseren bij het doorlopen van het Wzd stappenplan en 3) waar nodig: actiever optreden van de gedragsdeskundige in samenwerking met de persoonlijk- en coördinerend begeleider.

De doelen voor 2023 zijn:

- Begeleiders herkennen de invloed van eigen normen en waarden bij goed hulpverlenerschap op de inzet van (on) vrijwillige zorg. De halfjaarlijkse reflectie door de teams vormt een van de maatregelen om het bewustzijn te vergroten. Op basis van de rode draad uit de reflecties bepaalt de Wzd-commissie de vervolgstappen.
- Het ecd is overzichtelijk en ondersteunend aan de uitvoering van Wzd-taken in het zorgdossier.
- Vanuit het primaire proces wordt proactief meegedacht bij het beleid, bij het omgaan met signalen, de uitvoering van beleid en het borgen van de kernboodschap van de Wzd. Een van de maatregelen is dat een tweetal begeleiders de Wzd-commissie zal gaan versterken. De begeleiders gaan actief meedenken bij de ontwikkeling, implementatie en uitvoering van het beleid en hebben daarbij een signalerende rol.

### 3.5 Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

#### 3.5.1 Samen leren van ongewenste gebeurtenissen in de zorgverlening

Doelen 2022	Status
In samenhang leren van cliënt- en medewerkersincidenten.	●
Doel 2023	
Ondersteunende driehoeken volgen training van Triaspect en coachen vervolgens de teams 'on the job' op veiligheidscultuur	
Woonvormen analyseren incidenten mede op basis van de nieuwe rapportagefunctie in het ecd op oorzaakinformatie	

Sprank wil een goede veiligheidscultuur creëren op alle niveaus in de organisatie. Een veilig thuis voor de cliënten heeft dagelijks de aandacht. Een cultuur is goed wanneer er sprake is van openheid, elkaar aanspreken, feedback geven, verantwoordelijkheid nemen en wanneer gewerkt wordt aan vertrouwen binnen het team. De visie van Sprank op zorgveiligheid is gestoeld op het TRIAS-model<sup>1</sup> van Stichting Triaspect. Deze stichting heeft als doel de zorg veiliger te maken.

In 2020 is het project 'Samen leren van ongewenste gebeurtenissen in de zorgverlening' gestart en sinds 2020 zijn diverse verbeteringen gefaseerd ingevoerd, zodat het mogelijk is incidenten meer in samenhang te analyseren, te onderzoeken waar het mis ging (of dreigt te gaan) en ervan te leren. Zo kan worden voorkomen dat het opnieuw gebeurt. Het vernieuwde beleid bevat onderdelen gericht op bijvoorbeeld heldere meldprocessen en de voorbeeldfunctie van de ondersteunende driehoek bij het bereiken van een veiligheidscultuur.

Het gaat hierbij om blokkerend of juist stimulerend voorbeeldgedrag naar de teams. In het eerste en derde kwartaal van 2023 volgen de ondersteunende driehoeken een training van Triaspect, waarna zij de teams 'on the job' kunnen coachen.

Daarnaast is in 2022 de incidentenmodule in het ecd uitgebreid met de mogelijkheid om oorzaken aan te vinken. Dit is gedaan op basis van het 'Eindhovens model', een landelijk erkend oorzakenclassificatiesysteem. Het systeem vult zich op deze manier met leerinformatie, waarvan de woonvormen rapportages kunnen uitdraaien. De rapportages vormen een middel om in gesprek te komen over incidenten en dragen bij aan het voorkomen van incidenten. De teams kregen in een instructiefilmpje instructie over het nut en de werking van de module. In 2023 volgt een instructie gericht aan de coördinerend begeleiders om de rapportagemogelijkheden zinvol te gebruiken.

Het doel om cliënt- en medewerkersincidenten in samenhang te analyseren is in 2022 niet volledig behaald. De benodigde faciliteiten in het ecd waren in het verslagjaar nog onvoldoende gerealiseerd.

Met de vernieuwde meldprocessen en het aansluiten van de HR-adviseur Arbo in de VIM (veilig incidenten melden)-commissie gaan we in 2023 ons hierop verder richten.

#### In samenhang leren van meldingen

- Incident
- Calamiteit
- Geweld binnen een zorgrelatie
  - Geweld van een zorgverlener jegens een cliënt
  - Geweld tussen cliënten onderling
- HKS-melding (Huiselijk Geweld en Kindermishandeling)
- Arbeidsongeval

### Cliënt-incidenten

Als er sprake is van een cliënt-incident, vinden er direct acties plaats om schade bij de cliënt te herstellen en herhaling te voorkomen. In het teamoverleg worden de incidenten structureel doorgesproken, om toekomstige risico's nog beter in beeld te krijgen.

Elk kwartaal stelt de coördinerend begeleider in samenwerking met de gedragsdeskundige en sectormanager een analyse op, met als doel om ook overstijgend aan de woonvorm te leren van incidenten. Hierbij spelen de volgende vragen een rol:

1. *Herkennen* – kunnen we deze uitkomsten plaatsen?
2. *Begrijpen* – kunnen we de uitkomsten verklaren?
3. *Waarderen* – is het goed zoals het nu gaat?
4. *Handelen* – welke verbeteracties zijn eventueel nodig?

De MIC-commissie (melding incident cliënt) richt zich op organisatieniveau op analyse van incidenten, het voorkomen van herhaling en op Sprank-brede verbetermaatregelen. Ook geeft de commissie locaties advies bij het maken van analyses. In het tweede kwartaal van 2023 groeit deze commissie door naar een commissie Veilig incidenten melden (VIM) waar cliënt- en medewerkerincidenten in samenhang worden geanalyseerd.

Vanuit het project *Samen leren* is sinds juni 2022 de indeling van typen MIC's vernieuwd. Onder andere is voor gedrag, medicatie en vallen scherper zichtbaar geworden wat de directe aanleiding is. Een overzicht van alle soorten en aantallen incidenten is opgenomen in bijlage 2. Het volgende overzicht (hieronder) toont de drie meest voorkomende soorten incidenten.

### Agressie en gedrag

Het aantal gemelde agressie- en gedragsincidenten daalde met 8 procent. Uit de MIC-analyses bij Sprank komt de volgende rode draad naar voren.

Risicoverhogende factoren zijn:

- Personele wisselingen;
- Onrust door feestdagen;
- Drukke op de groep;
- De ouder wordende cliënt;
- De afbouw van gedragsregulerende medicatie (zie: 3.5.2 Verpleegkundige zorg en medicatie).

De volgende factoren hebben een preventieve werking:

- De begeleiding ervaart in het post-coronatijdperk meer 'mentale ruimte' om voor de cliënt te zorgen;
- De uitwerking van goede dagprogramma's;
- Aanpassingen in de begeleidingsstijl.

**Tabel 6: Overzicht meest voorkomende soorten cliënt-incidenten bij Stichting Sprank in 2022**

Incidenten	Totaal in jaar		Verschil in aantal en %	
	2021	2022	Aantal	%
Agressie en gedrag	1237	1141	-96	-8
Medicatie	728	628	-100	-14
Vallen	187	189	2	1

### Medicatie

In 2022 daalde het aantal gemelde medicatie-incidenten met 14%. Diverse maatregelen hebben hieraan bijgedragen:

- De jaarlijkse farmaceutische audits. In samenwerking met de lokale apothekers bespreken de woonvormen op basis van een vragenlijst hoe medicatieprocessen veiliger gemaakt kunnen worden. Daar zijn verbetermaatregelen uit voortgekomen om de processen veiliger te organiseren.
- Op alle woonvormen werken medicatieverantwoordelijken met een regisserende rol bij de medicatieprocessen. In het verslagjaar is er in kleine groepen structureel overleg geweest tussen de geneesmiddelencommissie en medicatieverantwoordelijken. Bij elk overleg werd er gefocust op een nieuw thema.
- De indeling van de MIC-categorieën voor medicatie is vernieuwd, op basis van de landelijk bekende vuistregel: 'Juiste patiënt,

juiste medicatie, juiste wijze van toedienen, juiste dosering en juiste tijd'. De indeling maakt risico's scherper zichtbaar.

- In 2022 zijn alle woonlocaties overgegaan op de medicatieregistratie-app nCare. Deze applicatie ondersteunt het elektronisch voorschrijven en aftekenen en vermindert daarmee het risico op incidenten.
- Bij medicatie-incidenten is verminderde alertheid een terugkerende oorzaak. De MIC-commissie heeft de teams diverse adviezen gegeven over hoe alert te blijven bij het uitdelen van de medicatie. Het verloop onder het personeel en de inzet van zzp'ers verhoogt de risico's (net als bij agressie en gedrag). Er is vanuit de commissie veel aandacht geweest voor het zorgvuldig inwerken van nieuw personeel.

### Vallen

Het aantal valincidenten is in 2022 nagenoeg gelijk gebleven in vergelijking met het voorgaande jaar. Dat cliënten ouder worden brengt extra risico's mee. In 2022 is er valpreventiebeleid ontwikkeld (zie ook: 3.5.2 Verpleegkundige zorg en medicatie). In het eerste halfjaar van 2023 vindt de uitrol hiervan plaats. Het beleid biedt handvatten om valrisico's van cliënten beter inzichtelijk te maken en preventieve maatregelen te nemen.

### PRISMA-onderzoek

In het najaar van 2021 is er door Sprank melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) van een ernstig valincident in regio Midden. Sprank heeft een PRISMA<sup>2</sup>-onderzoek uitgevoerd. In het onderzoek stonden de volgende vragen centraal: *Welke omstandigheden hebben ertoe geleid dat de cliënt kon vallen? Is de zorg direct na het valincident professioneel passend verlopen?*

Het onderzoek gaf inzicht in de basisoorzaken en heeft Sprank-breed geleid tot de ontwikkeling van afspraken rondom multidisciplinair overleg en valpreventiebeleid. Er volgde een rapportage en een verbeter- en borgingsplan. De IGJ heeft het dossier in het tweede kwartaal van 2022 gesloten.





### 3.5.2 Verpleegkundige zorg en medicatie

#### Beleidsontwikkeling en implementatie

In het jaar 2022 is niet alleen gewerkt aan de ontwikkeling van een valpreventiebeleid, maar ook aan het psychofarmacabeleid. In 2022 zijn eveneens het protocol prik-, snij-, bijt-, krab-, spat- en spuugincidenten en het beleid Risicovolle- en voorbehouden handelingen geactualiseerd. Bij de ontwikkeling en actualisatie van beleidsstukken en protocollen heeft het coördinerend team verpleegkundigen een adviserende rol vervuld.

In 2023 ligt de focus op de implementatie van het valpreventiebeleid. Om valincidenten te voorkomen is het belangrijk dat begeleiders weten wat de risico's zijn voor een val, maar ook wat zij kunnen doen om de kans op een val te verkleinen. Om deze kennis bij begeleiders te vergroten en op peil te houden, geeft het coördinerend team verpleegkundigen (ctv) in 2023 voorlichting in valpreventie. Hoe de begeleider dient te handelen bij een valincident komt ook aan de orde tijdens alle BHV-trainingen.

In 2023 zal ook aandacht zijn voor de implementatie van het psychofarmacabeleid. Het ctv zal door de arts verstandelijk gehandicapten getraind worden in de uitvoering van de halfjaarlijkse psychofarmacacontroles, zodat het ctv vervolgens zelf deze controles op woonlocaties kan uitvoeren. Eveneens is op deze locaties waar psychofarmaca aan de orde is, aandacht voor voorlichting en scholing over de werking en bijwerkingen van psychofarmaca. Deze scholingen worden door het ctv en de gedragsdeskundigen georganiseerd.

Doelen 2022	Status
Uitrol medicatieregistratie-app nCare bij alle woonlocaties	●
Implementatie Beheer Eigen Medicatie (BEM)	●
Ontwikkeling valpreventiebeleid	●
Behandelzorg: - Healthwatch screening downsyndroom - Aanbod spreekuren in de regio's van Sprank - Organiseren achterwacht arts vg	●
Doelen 2023	
Uitvoering van de healthwatch screening downsyndroom bij alle cliënten met het downsyndroom	
Herontwikkeling reanimatiebeleid	
Implementatie beleid valpreventie op alle woonlocaties	
Implementatie psychofarmacabeleid op locaties waar psychofarmaca wordt ingezet	
Implementatie beleid Hepatitis B; voorlichting over de risico's van het virus, het belang van goede hygiënemaatregelen en de vaccinatie	
In 2023 gaan dagbestedingsteams van Sprank werken met de app nCare	
Samenwerking met arts vg, gedragsdeskundigen en paramedische zorg wordt structureel geborgd en ingevuld, alsmede ANW-zorg en (verpleegkundige)triage	

### **Healthwatch screening downsyndroom en reanimatiebeleid**

In het najaar van 2022 is een start gemaakt met het voorbereidend werk voor de healthwatch screening downsyndroom. Vanaf 2023 krijgen alle cliënten met het downsyndroom een periodieke healthwatch screening downsyndroom. Dit oriënterend onderzoek wordt uitgevoerd door de arts verstandelijk gehandicapten bij Sprank, samen met het coördinerend team verpleegkundigen. Zij zullen in 2023 ook betrokken zijn bij de herontwikkeling van het reanimatiebeleid voor alle cliënten. Op verzoek van de ondernemingsraad wordt dit beleid geactualiseerd met daarin aandacht voor voorlichting, wat iemand moet doen tijdens het voorval en de nazorg aan medewerkers.

### **Beheer eigen medicatie en medicatieregistratie-app nCare**

In 2022 heeft de implementatie van het Beheer Eigen Medicatie (BEM) plaatsgevonden. Er zijn BEM-instrumenten beschikbaar gesteld, zodat begeleiding en cliënt kunnen onderzoeken in welke mate de cliënt zelf het beheer kan doen. Op het terrein van medicatie heeft in 2022 ook de uitrol van de medicatieregistratie-app nCare plaatsgevonden op alle woonlocaties. Begin 2023 wordt de app nCare ook gebruikt op de dagbestedingslocaties van Sprank.

Bij Sprank is op elke woonvorm een medicatieverantwoordelijke werkzaam. Deze functionaris ziet toe op de medicatieveiligheid. Een aantal keren per jaar haken de verantwoordelijken in een kleine groep aan bij het overleg van de geneesmiddelencommissie. De focus ligt hierbij op het bespreken van casuïstiek en het geven van educatie op thema's die raken aan medicatieveiligheid.

### **Samenwerking arts verstandelijk gehandicapten, gedragsdeskundigen en het ctv**

In 2023 zal aandacht zijn voor de structurele borging van de samenwerking tussen de arts verstandelijk gehandicapten, gedragsdeskundigen en het ctv. De ontwikkelingen in de gezondheidszorg (complexere zorgvragen, terugtrekkende beweging huisartsen, minder financiële middelen etc.) vragen om een duurzame oplossing voor de organisatie van avond-, nacht- en weekendzorg (ANW-zorg). En ook voor de organisatie van een (verpleegkundige) triage (24-uurs beschikbaarheid en bereikbaarheid als voorwacht voor de huisarts). Voor deze vraagstukken is het van belang om de samenwerking te zoeken met externe zorgorganisaties, zodat gezamenlijk gezocht kan worden naar een oplossing.



## 4 Reflectie op samenwerking

Doelen 2022	Status
Extra aandacht en scholing voor samenwerking in de Driehoek	●
Vrijwilligerswerk bij Sprank meer 'zichtbaar' maken en meer gebruik maken van sociale media	●
Doelen 2023	
Herijken visie mantelzorg- en vrijwilligersbeleid	

### 4.1. Samenwerken in de Driehoek

In februari 2022 hebben Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) een landelijk akkoord voor toekomstbestendige gehandicaptenzorg gesloten. Het doel van dit akkoord - voor vijf jaar afgesloten - is om samen een transitie te maken naar een duurzame, toekomstbestendige en betaalbare gehandicaptenzorg.

Een van de thema's is: 'bij elke cliënt wordt een (eigen) netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning'. We vinden het belangrijk dat het netwerk meer betrokken wordt bij de zorg en ondersteuning. Het komende jaar wordt nagedacht hoe een evenwichtige samenwerking tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten kan worden bevorderd, waarbij ieders unieke waarde wordt gezien. Sprank gaat hierover in 2023 meer in gesprek met familie/vertegenwoordigers door onder andere het organiseren van themabijeenkomsten.

Voor cliënten is het belangrijk dat familie/vertegenwoordigers en zorgverleners samenwerken met wederzijds vertrouwen en respect voor elkaars bijdrage. In de Driehoek tussen cliënt, verwanten en professionals moet balans bestaan tussen relationele verbinding zoeken en professionele positie innemen. Dat evenwicht ontstaat lang niet

altijd vanzelf, maar vraagt onderhoud. Dat is terug te horen in een aantal van de uitgevoerde interne audits en vanuit de evaluatie met de cliëntvertrouwenspersonen. Als organisatie willen we door middel van een goede informatievoorziening (zoals bespreken van huisregels), scholing en reflectie in 2023 extra aandacht geven aan een evenwichtige samenwerking. Want een goede verstandhouding met verwanten dient altijd het welzijn van de cliënt.

In 2022 is er een plan van aanpak opgesteld 'Beter samenwerken in Driehoeken'. Met daarin onder andere een inventarisatie om het komende jaar meer inzicht te krijgen in welke mate er handelingsverlegenheid wordt ervaren door medewerkers en/of waar de norm van Sprank wordt overschreden. Ook is in het opleidingsplan van 2023 opgenomen om medewerkers te trainen in dialogische vaardigheden en conflicthantering.

### 4.2 Informeel netwerk van de cliënt

Het netwerk van de cliënt wordt in de toekomst steeds belangrijker. Sprank hecht grote waarde aan de vrijwilligers. Gemiddeld genomen is er 1,4 vrijwilliger beschikbaar per wooncliënt. Vijfenzeventig procent van deze vrijwilligers is nu vijftig jaar of ouder. Hierdoor kan er op de lange termijn een tekort aan vrijwilligers ontstaan. Het komende jaar gaan we onze visie op het vrijwilligersbeleid herijken en onderzoeken waar we meer kunnen samenwerken met vrijwilligersorganisaties, kerken, lokale scholen en opleidingsinstellingen (maatschappelijke stages). Ook willen we het vrijwilligerswerk meer vanuit thema's/ specifieke activiteiten benaderen die een kleine tijdsinvestering van mensen vragen. We willen beter aansluiten bij jongvolwassenen door bijvoorbeeld het organiseren van een beauty-/verwendag voor bewoners of een mannenavond met barbecue.



## 'Ben je er volgende week weer?'

**Iedere dinsdagavond zwemmen Simon (54) en Esther (53) Vermeer met bewoners van De Handpalm en de Rozenhoek in zwembad De Windas in Bergschenhoek.**

Esther: "Door mijn zorgachtergrond wist ik dat ik deze doelgroep leuk vind. En ik houd van zwemmen. Dus toen ik, jaren geleden, de oproep in het kerkblad zag voor een zwemvrijwilliger heb ik me meteen aangemeld. Later is Simon ook aangehaakt." Simon: "We hebben echt een band met ze opgebouwd. Ze zijn heel eerlijk en zeggen gewoon hoe het zit. 'Ben je er volgende week weer? Dat vind ik leuk!', zeggen ze dan. Ze zijn geïnteresseerd en betrokken. We krijgen zoveel liefde terug. Soms krijg je spontaan een knuffel."

In het zwembad is het een gezellige boel. De dames doen fanatiek aan

aqua-gymmen om daarna vrij te zwemmen en ondertussen bij te praten. "Ze vragen standaard wat je hebt gegeten," lacht Esther. "en ze vertellen wat ze afgelopen week hebben meegemaakt."

Ondertussen zwemmen de heren baantjes om daarna nog even lekker te ravotten. Simon: "We gooien ballen om elkaar zo hard mogelijk te raken. De laatste tien minuten gaan we in het warme bad, en als iemand jarig is, zingen we hem of haar toe. Het is voor ons ook een uitje, maar soms moet je je er even toe zetten. Maar we komen altijd blij en voldaan thuis en kunnen dan samen lachen om grappige opmerkingen die zijn gemaakt. We kunnen een hoop van ze leren: Niet te ver vooruit denken en tevreden zijn met wat er is. Hun kijk op het leven relativeert."

## 5 Vakbekwame en betrokken medewerkers

Onze professionals zijn ons kapitaal. Zonder goede, gemotiveerde en deskundige professionals kunnen we geen goede zorg geven aan onze cliënten. Onderling vertrouwen, professionele autonomie, verbinding en persoonlijke aandacht uitstralen, daar gaat het om bij Sprank. We geloven dat medewerkers die zich goed voelen, ook een positief effect hebben op de geleverde zorg. We vinden het belangrijk dat zij zich gezien voelen en uitgedaagd om zelf bij te dragen aan een sprankelende bedrijfscultuur. Zo'n bedrijfscultuur ontstaat alleen als medewerkers het samen doen. We willen elkaar er bij Sprank op aanspreken: wat doe jij om je verantwoordelijkheid te nemen, je stem te laten horen en/of een constructieve bijdrage te leveren aan Sprank als organisatie?

Binnen de organisatie en teams zijn we betrokken op elkaar. Sprank wil een werkomgeving bieden waarin gelijkwaardigheid en wederzijds respect vanzelfsprekend zijn. Een sfeer waarin iedereen verantwoordelijkheid heeft en neemt over wat hij/zij zegt, denkt of doet. We nemen tijd voor samen leren en onderzoeken op het professionele vlak en gaan met elkaar in dialoog. Daarvoor zetten wij, bijvoorbeeld, (preventieve) coaching en trainingen in, zoals intervisie.

De keuzes voor het personeelsbeleid van Sprank baseren we op diverse meetinstrumenten. We maken gebruik van informatie uit het medewerkers-tevredenheidsonderzoek dat we tweejaarlijks laten uitvoeren, uit verdiepende interviews, uitstroombonderzoek en uit evaluatieformulieren van stagiair(e)s. Tezamen met de input van sectormanagers vanuit de teams en ontwikkelgesprekken, de interne audits, teamreflecties en analyse van Meldingen incidenten medewerkers (MIM) bepaalt Sprank haar personeelsbeleid. In het vervolg van dit hoofdstuk geven we de voortgang weer op de doelen die we voor 2022 hadden bepaald en de nieuwe doelen voor 2023. Een overzicht:

Doelen 2022	Status
Deskundigheidsbevordering psychosociale thema's en psychiatrie	●
Implementatiebeleid Palliatieve zorg	●
Professionaliseren van verpleegkundige zorg	●
Jaarlijkse teamreflectie	●
Jaarurensystematiek	●
Conclusies trekken uit proeftuin locatieleider	●
Nieuw beleid ontwikkelgesprekken	●
Voorzetting van het gebruik van het model Huis van Werkvermogen en interventies (Sprank & Vrij)	●
<b>Doelen 2023</b>	
Jaarlijkse teamreflectie	
Project Voucher (scholing)	
Versneld opleiden – startkwalificatie bij aanname	
Implementatie en inkleden van functie begeleider-verpleegkundige en de teamtaak verpleegkundige zorg op de woonlocaties	
Training in verpleegkundige basiszorg voor begeleiders B en C	
Borging beleid Palliatieve zorg	
Jaarplan Arbeidsmarkt-communicatie en recruitment + plannen nieuwbouw	
Medewerkerstevredenheids-onderzoek	
Beleid Onboarding	
Project Mentale Vitaliteit (subsidie ZonNW)	



## 5.1 Teamreflectie en teamontwikkeling

Reflecteren is een belangrijk middel om als professional kritisch te kijken naar het persoonlijke functioneren en hoe dat gebeurt in teamverband. Het doel van reflectie is om steeds te kijken of de zorg die we bieden goede en passende zorg is. Denk bijvoorbeeld aan een evaluatiemoment tijdens een teamoverleg: Waar zijn we trots op? Wat kan beter? Heb je in je werk ergens zorgen over? Reflecteren is belangrijk om samen goede zorg te blijven bieden en helpt om in balans te blijven in het werk.

Sprank stelt zich ten doel dat ieder team een jaarlijkse teamreflectie houdt en hiervan verslag doet om er Sprank-breed van te kunnen leren. Circa de helft van de teams heeft in 2022 een teamreflectie gehouden, en heeft daarvan verslag gedaan. De vijftientig teamreflecties zijn geanalyseerd en onderverdeeld naar de thema's uit het kwaliteitskader. In hoofdstuk 3.1.2 staan de belangrijkste inzichten vermeld over het zorgproces rond de individuele cliënt, veilige zorg en samenwerking in de Driehoek.

Negen teams hebben gereflecteerd op het vierde onderwerp: samenwerking in het team. Dit deden zij door middel van een intervisie, Moreel Beraad of het model van het Huis van Werkvermogen (Hoe vitaal is ons team?). Binnen de teams zijn onder andere onderstaande onderwerpen besproken:

- Stabiliteit in het team (vaste krachten, invalkrachten).
- De samenwerking binnen het team en met externen.
- Inzicht in eigen kwaliteiten en elkaars kwaliteiten/deskundigheid.

- Werkdruk en hoe je een goede balans tussen werk en privé bewaart.
- Kennis en vaardigheden vergroten.

Punten ter verbetering en afspraken die gemaakt zijn:

- Betere en meer open communicatie: elkaar bevragen, erkenning geven voor wat er gebeurd is.
- Goed in verbinding met elkaar blijven door belangrijke besluiten goed te communiceren.
- Samenwerking zoeken met nabijgelegen Sprank-locaties.
- Efficiëntere en heldere lijnen met hulpbronnen/externen als psychiater en huisarts.
- Balans in zorgen, werken en vrij-zijn.
- Positief-kritisch blijven naar elkaar, feedbackmomenten inplannen en elkaar complimenteren.
- Vaker een Moreel Beraad, reflectie of een casusbespreking organiseren.
- Zorgen voor een goede overdrachtsrapportage. Afspraken maken voor een goede overdracht.
- Trainingen en/of scholingsbehoefte opnemen in het jaarplan.
- Elkaar beter leren kennen door ook informele momenten (ontspanning) in te plannen.

Begin 2023 krijgen alle teams de 'Sprank-reflectiepot' *Zo zien wij zorg*, met vragen en stellingen die gaan over de drie kernwaarden van Sprank: 'Betekenisvol leven', 'Betrokkenheid' en een 'Herkenbare christelijke cultuur'. Op deze manier stimuleren we dat reflecteren steeds meer onderdeel in het dagelijkse werk binnen Sprank wordt, bijvoorbeeld tijdens het overleg van de persoonlijk begeleiders of het teamoverleg.

## 5.2 Scholing en deskundigheidsbevordering

De lijn die Sprank de afgelopen jaren heeft ingezet rondom scholing en deskundigheidsbevordering blijven we voortzetten. We gaan continu op zoek naar mogelijkheden om het scholingsaanbod uit te breiden, rekening houdend met de kaders van de budgetten. Maar waar nodig, investeren we ook extra. We zetten de talenten van eigen

medewerkers in om collega's te scholen. We zetten in op effectievere vormen van scholing door regelmatig kritisch met de trainers te kijken naar vorm en inhoud van een bepaalde verplichte scholing. Kwaliteit van de scholing, passend bij de visie van Sprank, is leidend voor de keuzes die we maken.

### Deskundigheidsbevordering

Door diverse maatschappelijke ontwikkelingen en het feit dat cliënten ouder worden is de

## 'Met een Moreel Beraad kom je snel tot de kern'

**Sinds 2022 is Reinette Krikke gespreksleider Moreel Beraad. Teams kunnen bij een lastig dilemma een Moreel Beraad aanvragen. Vaak is het vraagstuk waar je met elkaar niet uitkomt niet zwart/wit en is een gesprek heel helpend.**

"Met je team onderzoek je samen wat de waarden zijn die een rol spelen in de casus en kom je vaak tot nieuwe inzichten en 'oplossingen'. Ik vind het mooie van de methode dat het gesprek kort maar krachtig is. Doordat je met je team stappen maakt die door een gespreksleider worden begeleid, kom je snel tot de kern. De kern wordt gevonden doordat je met elkaar waarden opnoemt die bij een dilemma onder druk komen te staan.

Een moreel dilemma schuurt. Je krijgt er buikpijn van. Er is geen goed of fout, maar de

vraag is steeds: 'Wat is in deze situatie het goede om te doen?' Met andere woorden, wat doet het minste pijn? In ons werk komen deze dilemma's veel voor. Wat voor mij een echte eyeopener was, is dat er in iedere dienst die ik werk, zowel bij bewoners als bij de collega's morele vraagstukken zijn. Bijvoorbeeld: een cliënt heeft een te hoog BMI, zij geniet van eten maar voor haar gezondheid moet zij afvallen. De morele vraag zou kunnen zijn: 'Is het goede zorg als we deze cliënt alleen maar gezond eten geven, terwijl medecliënten aan een lekkere grote koek zitten?'

Het is zo waardevol als je samen met collega's de morele dilemma's kunt zien in je dagelijks werk. Morele kwesties zijn niet allemaal even groot, maar als je steeds jezelf de vraag stelt 'wat is



voor deze bewoner het goede doen?', begeleid je op een andere manier. Daar komt nog bij dat je tijdens een Moreel Beraad samen met je team op zoek gaat. Met hulp van een gespreksleider ga je als team een laagje dieper.

Het helpt ook dat het gesprek niet zozeer gaat over het probleem, maar dat het startpunt de waarden zijn. Je gaat dus uit van iets positiefs. Ik merk dat het je team een boost kan geven. Ja, ik gun ieder team meerdere Moreel Beraden!"



zorgvraag van mensen met een beperking veranderd: deze is complexer en vaak intensiever geworden. Hierdoor hebben teams van begeleiders meer kennis nodig van diverse psychiatrische problematieken. Naast de reguliere uitvoering van het opleidingsjaarplan is daarom in 2021 ook het project deskundigheidsbevordering gestart. In 2022 is dit uitgebreid voortgezet, met als doel dat de teams meer kennis krijgen over cliënten met psychiatrische stoornissen of een licht verstandelijke beperking.

De trainingen zijn ontwikkeld door de gedragsdeskundigen. Hierdoor is een bibliotheek ontstaan met allerlei trainingen die de gedragsdeskundigen blijvend kunnen gebruiken. Bijna alle teams hebben gebruik gemaakt van het trainingsaanbod. De teams zijn getraind op: LVB, Psychiatrie en Schaal voor Emotionele Ontwikkeling, Mediawijsheid, Persoonlijkheidsstoornissen, Ouder wordende cliënt, Autisme, Depressie, Dementie of Hechtingsproblematiek.

Een aantal teams heeft niet specifiek meegedaan met dit project, maar had separaat al een trainingskeuze gemaakt, passend bij de eigen doelgroep of bij andere lopende projecten.

De ontworpen trainingen worden in 2023 opnieuw ingezet binnen het project Vouchers. Iedere medewerker ontvangt een voucher met vier trainingsuren die ingezet kunnen worden voor interne scholing, e-learnings van de VGN-academie, een loopbaanadviesgesprek of meelopen met een ander team.

Daarnaast gaan we in 2023 onderzoeken of we nieuwe medewerkers via een versnelde route met mbo-certificaten kunnen opleiden. We willen deze mbo-certificaten ook gaan inzetten voor eigen medewerkers die zich moeten ontwikkelen binnen het vak van begeleider.

### **Professionaliseren van verpleegkundige zorg**

In 2020 is het beleid Verpleegkundige zorg opgesteld. Inmiddels zijn er bij Sprank veel ontwikkelingen geweest op het gebied van verpleegkundige zorg. Begin 2022 is een beleidsmedewerker Verpleegkundige zorg

aangenomen die het verpleegkundig beleid van Sprank verder ontwikkelt. In 2022 hebben de coördinerend verpleegkundigen een bijdrage geleverd aan de leergang voor begeleiders A+ door training te geven in de verpleegkundige basiszorg. In 2023 zal deze basiszorgtraining eveneens aan begeleiders B en C worden aangeboden.

Zij krijgen ook trainingen op het gebied van deskundigheidsbevordering. Deze trainingen staan in het teken van het vergroten van kennis in de basiszorg. In 2022 is het waardevol gebleken dat agogisch geschoolde begeleiders uitleg krijgen over de algemene dagelijkse handelingen (ADL) bij de cliënt, zoals ondersteuning bij het eten/drinken en het gebruik van hulpmiddelen (bijvoorbeeld tillift, rolstoel).

Het coördinerend team verpleegkundigen heeft haar plek gevonden in de organisatie. In 2022 zijn we weer een stap verder gegaan met professionaliseren van de verpleegkundige zorg door de functie van begeleider-verpleegkundige op te nemen in ons functiehuis. De implementatie daarvan vindt plaats in het eerste kwartaal van 2023. Dit betekent dat er op onze intensieve zorglocaties een medewerker wordt aangesteld in de functie van begeleider-verpleegkundige. Daarnaast stellen alle andere teams een aandachtsfunctionaris verpleegkundige zorg aan. Ook hiervoor is een taakomschrijving gemaakt.

In 2023 zal de focus liggen op het instellen van de functie, het aanstellen van de aandachtsfunctionarissen en zal het ctv haar jaarplan uitvoeren. In 2023 zal het ctv themabijeenkomsten organiseren en zoekt het op deze manier verbinding met de begeleiders-verpleegkundigen en de begeleiders met een teamtaak verpleegkundige zorg; zo worden ze toegerust in verpleegkundige kennis.

### **Palliatieve zorg**

In 2020 is Sprank gestart met een tweejarig project om de palliatieve zorg binnen de organisatie verder te ontwikkelen. Dit project kreeg ondersteuning vanuit het Nivel.

Het kon worden uitgevoerd met subsidie vanuit het Palliatieve programma van ZonMw 'Gereedschapskist Aan de slag in de palliatieve zorg voor mensen met een verstandelijke beperking'. Het beleid op palliatieve zorg is in 2021 opgesteld. Er zijn vervolgens in 2022 op de woon- en dagbestedingslocaties twee instrumenten ontwikkeld en geïmplementeerd: het Wensenboek en de Set Signalering. Over het Wensenboek schreven we in hoofdstuk 2 al. De methodiek Set Signalering is een interventie ten behoeve van de palliatieve zorg. Het wordt in een palliatieve fase ingezet, maar ook in de dagelijkse zorgverlening. Het helpt begeleiders om veranderingen bij de cliënt te kunnen signaleren, interpreteren en hierop te anticiperen. Er zijn bij Sprank vijftien medewerkers opgeleid als trainer in de Set Signalering. Zij hebben volgens het train-de-trainer-concept training gegeven aan 33 zorgteams, aan de groep gedragsdeskundigen en aan het coördinerend team verpleegkundigen.

Als resultaat is de Set Signalering structureel onderdeel geworden van de palliatieve zorgverlening binnen Sprank. Aan de training waren kick-off-bijeenkomsten gekoppeld. Voorafgaand aan de training kwam de

geestelijk verzorger bij de zorgteams op bezoek om over palliatieve zorg te praten. Het delen van ervaringen en het kennis opdoen zagen de teams als een meerwaarde.

De methodiek Set Signalering krijgt borging doordat de training ingebed is binnen het opleidingsmanagement van Sprank. De vijftien trainers in de Set Signalering organiseren samen een jaarlijkse bijeenkomst waarin ervaringen en vragen met elkaar worden uitgewisseld. Enkele trainers nemen ook deel aan de kennisgroep Palliatieve zorg. Deze kennisgroep heeft als doel palliatieve zorg binnen Sprank te borgen. Doordat de kennisgroep uit medewerkers met verschillende functies en vanuit verschillende afdelingen bestaat, heeft palliatieve zorg breed aandacht binnen Sprank.

#### Voldoende personeel

In 2022 is het team HRM uitgebreid met een recruiter. Deze recruiter verbindt kandidaten die belangstelling hebben om te werken bij Sprank aan locaties. In augustus 2022 hebben we een online recruitmentsysteem geïmplementeerd. De cijfers vanaf augustus 2022 laten zien dat we naast het vervullen van reguliere vacatures ook 23 medewerkers konden aannemen via een open sollicitatie of kennismakingsgesprek met de recruiter. De recruiter heeft op basis van de kennismaking een match gerealiseerd met de locaties.

In samenwerking tussen HRM en Communicatie is beleid ontwikkeld voor recruitment en arbeidsmarktcommunicatie. Met de managers zijn de focuspunten voor 2023 bepaald en vastgelegd in het jaarplan. Er is een campagne opgezet met een variatie aan beeldmateriaal en met de pay-off: 'Bij Sprank komen werk en geloof samen'. De cijfers tonen aan dat Sprank is gegroeid in het aantal medewerkers. Per saldo is er een hogere instroom dan uitstroom.

Sprank heeft plannen om in 2024 een aantal nieuwe woonlocaties te realiseren. De focus voor 2023 zal dan ook zijn om het reguliere jaarplan uit te voeren en separate plannen te maken voor strategische personeelsplanning,



## 'Ik kijk graag breder dan mijn eigen werk'

**Ethelka van der Geest, locatie Urk in Bunschoten, vierde op 1 april 2023 dat ze 12 ½ jaar in dienst is bij Sprank. In die jaren zet ze heel wat stappen, volgt ze trainingen en is ze actief in allerlei commissies, werkgroepen en functies. "Ik vind het fijn dat je bij Sprank de regie hebt over je carrière."**

Ethelka beschrijft zichzelf als iemand die graag vragen stelt: Waarom werken we op deze manier? Zetten we wel de juiste tools in? Is dit het beste voor de cliënt of is er een beter alternatief? Lopen de processen goed, wat kan er beter?

"Ik ben beschouwend, iemand met een helicopterview: ik bekijk de zorg die we bieden graag van een afstandje. In het team hebben we ook collega's die andere accenten leggen en zo vullen we elkaar goed aan. Ook kijk ik breder dan mijn eigen werkerrein: Hoe reilt en zeilt het bij Sprank als organisatie? Hoe functioneert de zorg landelijk? Welke keuzes maakt de politiek en waarom, wat zijn de gevolgen? En welke relatie heeft dat met ons werk?"

### Van ver gekomen

Ethelka moet wel van ver komen als ze bij Sprank begint. Met haar vwo-diploma, een werkverleden en de nodige ervaring in diverse vrijwilligersfuncties, komt ze op de groep te werken als invalkracht. Maar ze heeft dan nog geen opleiding in de zorg. Dat verandert al snel als ze een vast contract krijgt. "Via het EVC-traject heb ik mijn mbo-4-diploma gehaald. Die

afkorting staat voor Erkenning van eerder Verworven Competenties. Dit betekent dat wat je geleerd hebt, wordt beoordeeld en erkend."

### Zijstapjes

Ethelka groeit via een aantal tussenstappen van begeleider door naar coördinerend begeleider, "want ik wil altijd graag meer weten." Zo wordt ze ook cliëntgroepondersteuner. "Ik vind het heel belangrijk dat cliënten hun mening mogen geven en om ze daarbij te begeleiden. Ik wil ze helpen hun wereld te begrijpen. Daarom ben ik ook cliëntversies gaan maken van het meerjarenbeleidsplan, het kwaliteitsrapport en andere stukken. Je zou het bijna een missie kunnen noemen dat ik voor de cliënt belangrijke teksten wil hertalen in begrijpelijke taal en met gebruikmaking van illustraties en picto's." Ze wordt ook gespreksleider Moreel Beraad, waarbij haar helicopterview en interesse voor processen goed van pas komt. En ze zet allerlei 'zijstapjes', zoals ze dat noemt; ze gaat deel uitmaken van diverse commissies en werkgroepen.

### Loopbaanadvies

Op een zeker moment vraagt Ethelka zich af: zit ik nog goed, wat wil ik nog? En ze vraagt een loopbaanadviesgesprek aan dat Sprank medewerkers eens in de drie jaar aanbiedt. Als sterke kanten komen onder andere haar analytische geest en interesse voor beleid naar voren.



Het stimuleert haar om een hbo-opleiding management in de zorg te gaan volgen. "Ik heb niet zozeer ambitie om manager te worden; ik wil een betrouwbare cb'er zijn en zorgen voor een stabiel team. Dat komt de cliënt ten goede en dat motiveert mij. En ook, dat we bij Sprank als christen kunnen werken. Dat is een duidelijke meerwaarde voor cliënten. We kunnen met elkaar lachen en huilen én bidden. Bij twijfel en boosheid kunnen we cliënten de goede weg wijzen. Naast elkaar, met respect voor elkaar, want we hebben dezelfde basis. En verder wil ik naast mijn werk steeds andere taken blijven oppakken. Het verbreedt je horizon, zeg ik ook altijd tegen collega's. Er zijn diverse werkgroepen, commissies en trainingen. Je kunt bijvoorbeeld Driehoekskundetrainer worden of auditor. Als je zelf actief op zoek gaat, ontdek je dat bij Sprank heel veel mogelijk is."

arbeidsmarktcommunicatie en recruitment. Zo kunnen deze locaties worden voorzien van voldoende medewerkers.

Daarnaast blijven we inzetten op het opleiden van zij-instromers via reguliere BBL-opleidingen. Ook onderzoeken we of we versneld kunnen opleiden via mbo-certificaten. Deze willen we ook inzetten om de interne doorstroming te bevorderen.

### Ontwikkelgesprekken

In 2022 is het beleid rondom ontwikkelgesprekken geëvalueerd. Dat heeft geleid tot nieuw beleid op basis van een aantal veranderde uitgangspunten:

- Medewerkers reflecteren jaarlijks en vullen hier een Persoonlijk Reflectie- en Ontwikkelplan in. Deze jaarlijkse reflectie doen ze samen met een of meerdere collega's. Ieder team bepaalt jaarlijks de vorm waarin dit gebeurt. De leidinggevende accordeert het reflectieplan.
- Een keer per twee jaar is er een ontwikkelgesprek met de leidinggevende. Als een van beiden aanleiding ziet voor een andere frequentie is dat mogelijk.

Het Persoonlijk Reflectie- en Ontwikkelplan is wat betreft inhoud en vragen ingekort. Daarnaast zijn de drie nieuwe kernwaarden van

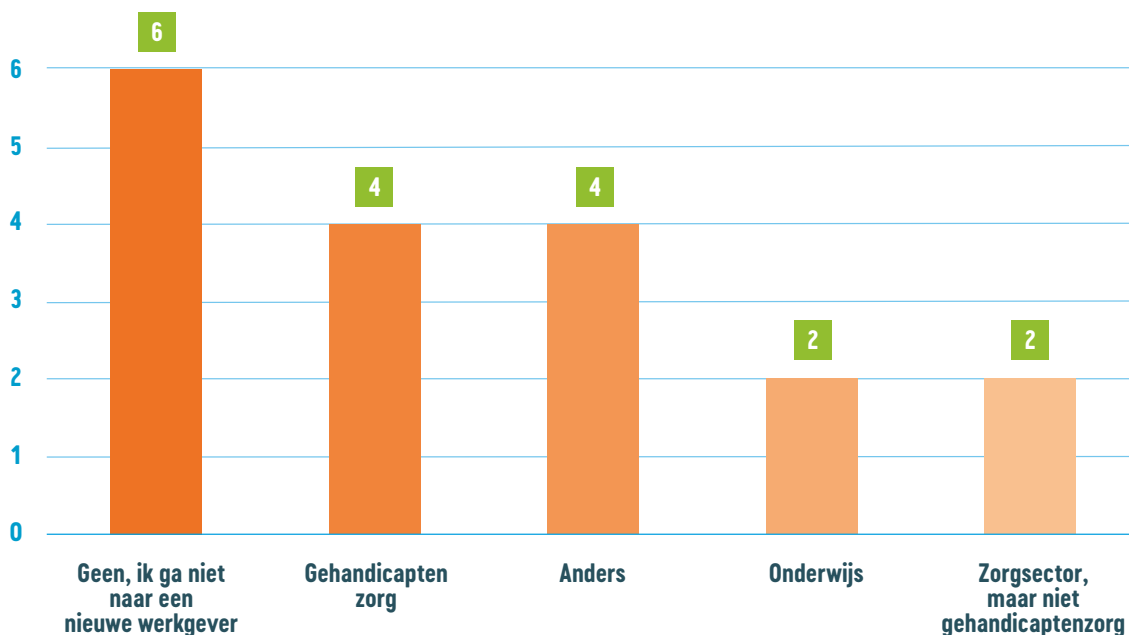
Sprank hierin geïntegreerd. Ook het Huis van Werkvermogen, een model dat aanzet om na te denken over de eigen vitaliteit, is in de vragen geïntegreerd.

### Jaarurensystematiek

Dit project is afgerond; alle teams werken vanuit de spelregels die zijn gemaakt voor de jaarurensystematiek. Borging gebeurt door het jaarlijks organiseren van online bijeenkomsten met planners en coördinerend begeleiders. Bij deze bijeenkomsten worden ze bijgepraat door HRM over bijzonderheden, kunnen ze hun vragen stellen aan HRM en leren ze ook van elkaar.

### Conclusies 'proeftuin locatieleider'

Uit de conclusies van de proeftuin locatieleider kwam de wens naar voren om het personeelsbeleid dichterbij de teams te organiseren. Daarom willen we de coördinerend begeleiders door laten ontwikkelen naar teamleider. De uitvoering van het personeelsbeleid (ontwikkelgesprekken, preventie, verzuimbegeleiding) gebeurt daardoor dichterbij de teams. Dit besluit is met een positief advies overgenomen door de ondernemingsraad en cliëntenraad. In 2023 wordt deze nieuwe functie in iedere regio gefaseerd geïmplementeerd. Voor 2023 en 2024 hebben we een interne leergang



**Tabel 7: Overzicht van redenen uitstroom, 2022**

<b>Reden uitstroom</b>	<b>Totaal</b>
Arbeidsomstandigheden, onregelmatig werken	7
Arbeidsomstandigheden, werk/privébalans	12
Arbeidsvoorwaarden, omvang contract	1
Bewust afscheid (bijv. vaststellingsovereenkomst / bewust tijdelijke functie)	30
Mismatch functie / doelgroep	3
Niet bekend	12
Ontslag in proeftijd	5
Onvrede divers	2
Pensionering	5
Persoonlijke ontwikkeling	23
Verhuizing	5
Meerdere werkgevers / keuze voor andere werkgever	7

ontwikkeld voor deze teamleiders. Onderdeel van de leergang zijn trainingen (georganiseerd door interne of externe partijen), intervisie en de functie van evaluatie.

#### **Personeelsverloop**

In 2022 hebben 112 medewerkers de organisatie verlaten, maar hebben we 143 nieuwe collega's mogen verwelkomen. HRM heeft navraag gedaan bij de leidinggevenden naar de reden van uitstroom en deze geclusterd onder een aantal thema's.

De afgelopen jaren hebben we via vragenlijsten vanuit het Landelijke Uitstroomonderzoek gegevens proberen te krijgen van vertrekkende medewerkers zelf over hun reden van vertrek. Deze vragenlijsten werden echter te weinig ingevuld, waardoor de gegevens niet beschikbaar kwamen. We hebben het proces rondom de vragenlijsten aangepast en hebben

ook een eigen vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is er sinds het laatste kwartaal van 2022. Uit de gegevens halen we de volgende informatie:

De vragenlijst is 17 keer ingevuld (vooral door begeleiders B en C ). De medewerkers werkten verspreid over alle locaties. De medewerkers zijn vertrokken naar sectoren zoals te zien op pagina 36.

De belangrijkste reden om Sprank te verlaten zijn:

- Kon het niet meer combineren met privé (4)
- Verhuizing (2)
- Onvrede over team/leidinggevende (2)
- Mismatch met de functie (2)
- Onregelmatige werktijden (1)
- Persoonlijke ontwikkeling (1)
- Overig (5).

Op de vraag wat Sprank om het vertrek te voorkomen had kunnen doen, komen wisselende antwoorden. De helft van de ondervraagden geeft aan dat het vertrek niet voorkomen had kunnen worden, omdat de keuze voor vertrek niet gebaseerd was op een negatief punt van de werkgever. Een aantal geeft aan dat een regelmatig werkpatroon of dagdiensten geholpen zouden hebben. Twee personen vulden in dat je als verpleegkundige te weinig uitdaging hebt in de organisatie. Twee personen zeiden dat ze op de locatie graag met een andere doelgroep hadden willen werken. Eén persoon was ontevreden over het team en de manager.

In het merendeel van de gevallen was de leidinggevende op de hoogte van de wens om te vertrekken. Een aantal personen geeft aan dat beloning en waardering beter zou kunnen. Andere tips die meegegeven werden, liggen in de lijn van het gehoord en gezien worden. Een kwart van de personen geeft op de vraag wat Sprank vooral moet behouden aan: de christelijke identiteit. Acht personen overwegen in de toekomst terug te komen bij Sprank en vijf personen willen dat misschien. De netto promotor score (NPS) op de vraag of men Sprank aanraadt als werkgever bij bekenden is 11,76%.



Iets meer dan de helft van de vertrekkende medewerkers werkt 0-3 jaar bij Sprank. Dit is deels verklaarbaar, doordat we van een grote groep bewust afscheid nemen. (Dit zijn medewerkers die we geen vast contract aanbieden omdat ze onvoldoende functioneren, of die zelf weg willen, of leerlingen die het op de opleiding niet redden of vakantiekrachten). Om dit aantal te laten dalen, willen we in 2023 ons onboardingsbeleid (introductieproces) evalueren en verbeteren. Daarnaast gaan we teamleiders trainen in het voeren van sollicitatiegesprekken.

### 5.3 Gezond en vitaal werken

Het verzuimcijfer binnen Sprank blijft stijgen. In 2022 was dit 9,09%. We zien met name langdurig verzuim, waarbij sprake is van psychische klachten ten gevolge van een verstoorde balans. Door complexe persoonlijke omstandigheden en/of de extra druk op het werk door veel zieke collega's, was bij een aantal medewerkers de balans werk en privé verstoord, met een ziekmelding tot gevolg.

Zoals eerder aangegeven heeft Sprank de functie van teamleider in het functiehuis opgenomen. Teamleiders worden verantwoordelijk voor de verzuimpreventie en de uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter. Door dit dichterbij de teams te organiseren, verwachten we beter inzicht te krijgen in de redenen van verzuim. We hopen hiermee ook het verzuim te laten dalen. Binnen de leergang voor teamleiders is als eerste activiteit een verzuimtraining opgenomen, met inzet van een acteur voor goede gespreksvoering. Ook is een tweede HR-adviseur Verzuim en Arbo aangesteld die het verzuimbeleid nog verder inhoud gaat geven.

In de zomer van 2022 hebben we een subsidie aangevraagd en eind 2022 ontvangen van ZonMw. Met deze subsidie gaan we binnen de organisatie aan de slag met het thema Mentale vitaliteit. Dit project behelst vier activiteiten:

- Een training voor leidinggevend en coördinerend begeleiders om het gesprek aan te gaan over mentale vitaliteit op een waarderende manier (appreciative inquiry).
- Een spreker op de Sprank-dagen over mentale vitaliteit.
- Een teamactiviteit gericht op het in gesprek gaan over mentale vitaliteit.
- Onderzoek naar beleidsinterventies voor HRM.

#### Medewerkersvertrouwenspersoon

Bij Sprank zijn er twee onafhankelijke medewerkersvertrouwenspersonen beschikbaar en hun contactgegevens zijn te vinden op het intranet. In 2022 hebben we meer bekendheid gegeven door hen opnieuw voor te stellen op intranet. De medewerkers kunnen bij hen terecht voor zaken die een vertrouwelijk karakter hebben en waarvoor men niet (meer) bij een leidinggevende of een collega terecht kan of wil. De medewerkersvertrouwenspersoon adviseert bij het vinden van een oplossing. De medewerkersvertrouwenspersonen zijn in 2022 twaalf keer benaderd, waarbij af en toe twee personen gelijktijdig contact zochten en sommige personen twee keer gebeld hebben. In 2022 zijn geen formele klachten binnengekomen van medewerkers.

## Het verzuimbeleid van Sprank

### Goed voor jezelf zorgen

Het gevaar dat je je eigen grenzen overgaat, ligt bij elke leeftijdscategorie op de loer, zegt Arjan Koopman, adviseur Verzuimbeleid en Arbo bij Sprank. Jonge mensen tussen de twintig en dertig jaar hebben bijvoorbeeld met grote *life events* te maken, zoals een huwelijk, ouderschap, een verhuizing, een studie of een nieuwe baan. Voor hen is het zoeken naar een goede balans. De eigen verwachtingen en die van de omgeving zijn vaak groot. Het switchen tussen werk en privé is vooral voor vrouwen een ingewikkeld issue. In de leeftijdscategorie van rond de vijftig en daarna kunnen overgangsklachten een rol spelen waardoor vrouwelijke medewerkers tegen hun grenzen aanlopen. Goed je grenzen bewaken is dan een voorwaarde om het werk te kunnen volhouden.

### Bewustwording

Wat doet Sprank om haar medewerkers vitaal en langdurig inzetbaar te houden? "Alleen

bewustwording is al belangrijk", zegt Arjan Koopman. "Dat je beseft: ja, er komt veel op me af en ik moet zelf voorkomen dat ik eraan onderdoor ga. Op tijd gas terugnemen, zelf de regie nemen, voordat ik slachtoffer word van de omstandigheden. Soms is er een stapeling van factoren, zoals werkdruk, mantelzorgtaken en geldproblemen in de privésfeer, waardoor mensen het gevoel hebben overbelast te raken. Er is zelfreflectie nodig: in welke situatie bevind ik mij? En stel dan op tijd de hulpvraag. Wij hebben bijvoorbeeld alle Sprank-medewerkers een brief gestuurd dat ze contact opnemen met onze afdeling als er (geld)problemen spelen. Dan kunnen we ondersteunen en adviezen geven, zoals: trek aan de bel bij je huisarts, de gemeente, de zorgverzekeraar, een overgangsconsulent, onze vertrouwenspersonen of de geestelijk verzorger."

Ook een gezonde leefstijl is van belang: voldoende slaap, gezond eten, sporten en op tijd afstand nemen van het werk.

### Training verzuimbeleid

"Sprank heeft van ZonMw subsidie gekregen om de mentale weerbaarheid van medewerkers te vergroten. Hiervoor is aandacht tijdens een inspiratiesessie op de Sprank-dagen en begeleide teamactiviteiten. Ook wordt het HRM-beleid op het gebied van mentale vitaliteit getoetst en waar nodig verfijnd. Leidinggevendenden kunnen een training volgen waarin zij leren een goed gesprek met hun medewerkers te voeren over verzuim. Hoe zorg je ervoor dat begeleiders op tijd vrij nemen?"

Omdat de werkdruk zo hoog is door de arbeidskrapte en het verzuim en er weinig ruimte in het rooster is, durven mensen bijna geen balansuren op te nemen, 'want dat kan ik niet maken'. Totdat ze vastlopen en zich ziekmelden. Maar een ziekmelding moet ook opgevangen worden. Wellicht had de ziekmelding voorkomen kunnen worden door tijdig vrij te nemen. Hoe kun je als leidinggevende ervoor zorgen dat het zover niet komt?"

Het doel van de HRM-afdeling van Sprank is om alle teams te bezoeken en het verzuimbeleid en preventie toe te lichten, om zo de bewustwording rond dit thema te vergroten. Arjan Koopman: "Leiding nemen over je eigen situatie is belangrijk, maar je hoeft het niet alléén te doen."

'Leiding nemen over je eigen situatie is belangrijk, maar je hoeft het niet alléén te doen'





## 6 Samenvatting - conclusies en geprioriteerde ontwikkelkansen

We zijn blij dat kwaliteit binnen Sprank inmiddels zo'n vanzelfsprekende plek heeft ingenomen. Medewerkers door de hele organisatie heen zijn zich bewust van het belang van sturen op kwaliteit van de zorg. Reflecteren en analyseren is meer en meer onderdeel geworden in het dagelijks werk. En op organisatieniveau hebben we in 2022 Sprank-brede verbetermaatregelen ontwikkeld en doorgevoerd. Het beleid Palliatieve zorg en het vernieuwde beleid 'Samen leren van ongewenste gebeurtenissen in de zorg' zijn daarvan voorbeelden. De halfjaarlijkse analyse en reflectie op thema's rondom onvrijwillige zorg en deskundigheidsbevordering op verschillende gebieden, hebben gezorgd voor meer bewustwording en kennis bij medewerkers. En voor een veilig thuis en meer autonomie voor onze cliënten. We blijven in 2023 alert op risico's die personele wisselingen door verzuim en de krappe arbeidsmarkt meebrengen, met het oog op het welzijn van onze cliënten en medewerkers.

### De belangrijkste aandachts- en verbeterpunten voor Sprank in 2023 zijn:

#### **Focus op vitaliteit en verzuim**

Ook in het jaar 2022 was er sprake van een hoog ziekteverzuim (9,09%) dat niet alleen te wijten was aan de 'staart' van de coronaperiode. We zien met name langdurig verzuim, waarbij sprake is van psychische klachten ten gevolge van een verstoorde werk/privébalans. Privé zijn het met name complexe persoonlijke omstandigheden die tot uitval leiden, terwijl de extra druk op het werk door zieke collega's of personeelstekort op het werk bijdragen aan ziekteverzuim. Sprank is zich ervan bewust dat het privébestaan en het werk twee kanten van de levensmedaille zijn en wil haar medewerkers faciliteren daar een goede balans in te houden. Om die reden focussen we in 2023 vooral op vitaliteit, door bewust werk te maken van duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

De thema's gezondheid, competenties, normen en waarden en werkomstandigheden krijgen daarbij extra aandacht. Door coördinerend begeleiders door te laten ontwikkelen naar

teamleiders, organiseren we de uitvoering van het personeelsbeleid (ontwikkelgesprekken, preventie, verzuimbegeleiding) dichter bij de teams.

#### **Deskundigheidsbevordering**

De lijn die Sprank de afgelopen jaren heeft ingezet rondom scholing en deskundigheidsbevordering blijven we voortzetten. We gaan continu op zoek naar mogelijkheden om het scholingsaanbod uit te breiden, rekening houdend met de kaders van de budgetten. Maar waar nodig investeren we ook extra. We zetten de talenten van eigen medewerkers in om collega's te scholen. We zetten in op effectievere vormen van scholing door regelmatig kritisch met de trainers te kijken naar vorm en inhoud van een bepaalde verplichte scholing. Kwaliteit van de scholing, passend bij de visie van Sprank, is leidend voor de keuzes die we maken.

Een belangrijk onderwerp voor het komende jaar is de begeleiding van cliënten bij hun seksuele ontwikkeling, met aandacht voor hun grenzen en weerbaarheid. Hier willen we de medewerkers in scholen en trainen. Ook ligt de focus op het trainen van medewerkers in dialogische vaardigheden en conflicthantering. En verder: professionalisering van de verpleegkundige zorg door het structureel aanbieden van verpleegkundige scholing. Ook hebben we aandacht voor preventieve zorg, zoals valpreventiebeleid en verpleegkundige basiszorg.

#### **Samenwerking in de Driehoek**

We vinden het belangrijk dat het netwerk meer betrokken wordt bij de zorg en ondersteuning. Het komende jaar gaan we nadenken hoe we een evenwichtige samenwerking kunnen bevorderen tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten, waarbij de unieke waarde van ieder wordt gezien. Ook gaan we in 2023 hierover in gesprek met familie/vertegenwoordigers door onder andere het organiseren van themabijeenkomsten. Hierbij willen we de toekomst van de zorg die meer gericht is op netwerkzorg aan de orde te stellen

# 7 Reflectie van cliëntenraad, ondernemingsraad en raad van toezicht

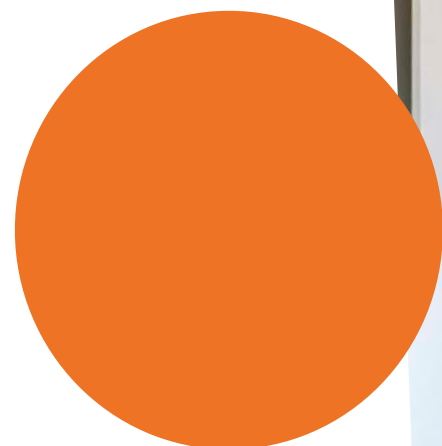
## Reflectie raad van toezicht

### Algemeen

De raad van toezicht is onder de indruk van de wijze van rapporteren, vooral omdat er focus is op de cliënt, het rapport zorgvuldig is opgebouwd en Sprank steeds dichterbij de kern komt.

### Bespreking

- Als punten om trots op te zijn noemt de rvt de drie kernwaarden, alsmede de ondersteunende praktijkonderzoeken identiteitsontwikkeling in samenwerking met hogeschool VIAA, ontwikkelingen rond intimiteit en seksualiteit, de palliatieve zorg, de versterking van de teams en de focus op en de liefde voor de cliënt. Het vormen van de commissie kwaliteit en veiligheid noemt de rvt ook als pluspunt.
- Ook de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon wordt gewaardeerd. Achtergrondinformatie van kwaliteitsfunctionaris Margreet van Buuren: Vanuit de Wkkgz en Wzd is er al jaren een cliëntvertrouwenspersoon: een goedwerkend proces. De cliëntvertrouwenspersoon staat naast de cliënt en/of verwant.
- De rvt ziet dat er goed zicht is op de kwaliteit in de verschillende dimensies en waar de verbeterpunten liggen, zoals het verlagen van de registratielast in het ecd. De rvt uit zorgen over: het ziekteverzuim, de personeelsbezetting en het afnemen van het aantal vrijwilligers.
- Op de vraag hoe de reflectie binnen de teams functioneert is het antwoord dat Sprank hierin gegroeid is. Doel is dat de teams er elementen uithalen om van te leren. Er wordt ook gereflecteerd met de ondersteuningsdriehoek op cliëntincidenten en onvrijwillige zorg
- Op de vraag of Sprank in beeld heeft welke teams in de gevarenzone zitten, is het antwoord bevestigend. Er wordt via een plan van aanpak aan gewerkt.
- Zijn de in het kwaliteitsrapport van 2021 en eerdere rapporten genoemde verwachtingen uitgekomen? Het antwoord is dat bij Sprank structureel naar het verleden gekeken wordt om lering uit te trekken voor de toekomst. Elk jaar wordt gerapporteerd op de doelen uit het voorgaande kwaliteitsrapport. Er worden tevens lijnen getrokken naar het meerjarenbeleidsplan en de kaderbrief. Omdat veel doelen langer dan een jaar nodig hebben, is er sinds 2023 een tweejaarlijks kwaliteitsrapport en het andere jaar een voortgangsrapportage. De thema's in het kwaliteitsrapport 2022 zijn in grote lijnen vergelijkbaar met het jaar daarvoor, met een aantal accentverschillen. Dit jaar bijvoorbeeld extra focus op vitaliteit & verzuim en professionalisering verpleegkundige zorg.
- De definitieve versie en cliëntversie worden verspreid onder de teams. De cliëntversie wordt ook besproken in de bewonersoverleggen.



## Reflectie ondernemingsraad

### Algemeen

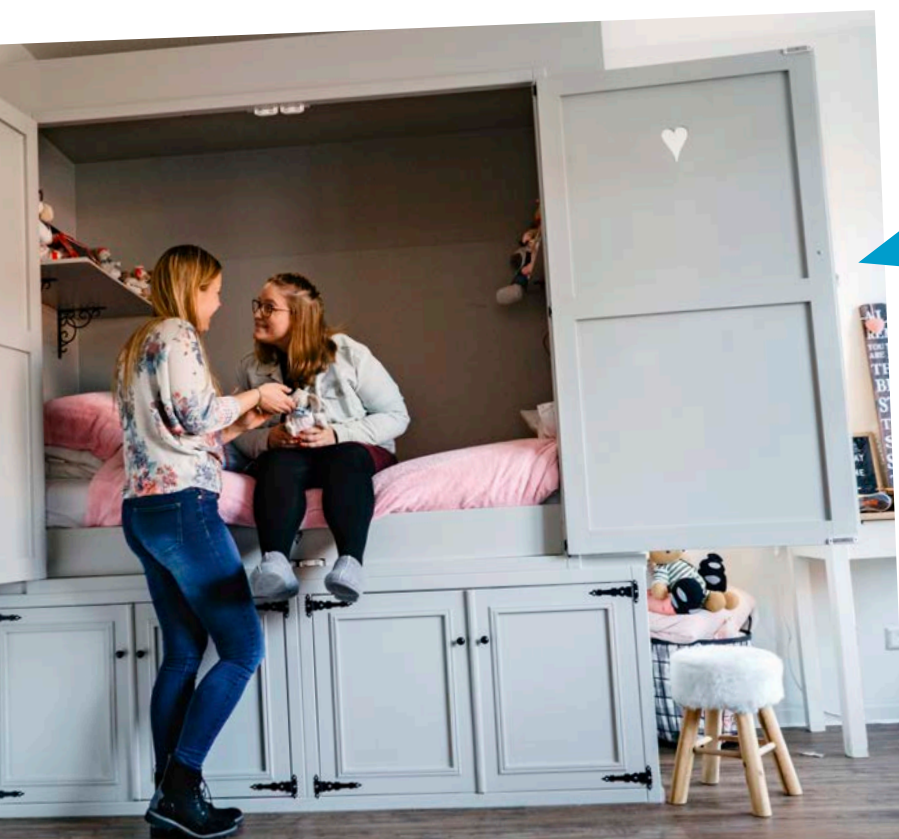
Het is een uitgebreid, mooi rapport en geeft een goed beeld.

### Bespreking

- De or vraagt in hoeverre het rapport wordt gevoed door de werkvloer en daar ook terugkomt. Daarop is het antwoord dat het beleid gezamenlijk wordt vastgesteld. Na de advies/instemmingsrondes volgt het implementatieplan. Dit wordt besproken in de ondersteuningsdriehoek. Er zijn interne audits, reflecties vanuit verschillende kanten en werkgroepen. Aandachtspunt: de deelnemers in de verschillende commissies rouleren, waardoor input niet altijd van dezelfde medewerkers komt.
- De or stelt vast dat de deskundigheidsbevordering rond seksuele ontwikkeling een belangrijk onderwerp is, en wil weten of hier vraag naar is vanaf de werkvloer. Als antwoord wordt gegeven dat deskundigheidsbevordering rond seksuele ontwikkeling is benadrukt omdat het beleid Seksualiteit en intimiteit afgelopen jaar is vastgesteld en het zo ingebed raakt bij de medewerkers. Er lijkt in het rapport een

focus op seksuele ontwikkeling, maar het is één van de domeinen. Het thema wordt besproken als er behoefte aan is, als maatwerk.

- De or ziet de mogelijkheid tot inzet van vouchers voor scholing/deskundigheidsbevordering en stappen rondom verzuim als mooie ontwikkelingen. In sommige gevallen is de praktijk wat weerbarstiger als de omschreven tekst. Als voorbeeld noemt de or het ruimte bieden tussen werk en privé. Dit is vaak door het hoge ziekteverzuim en de arbeidskrachte niet gemakkelijk te realiseren. Daarop wordt bevestigend gereageerd. De balans tussen werk en privé is een samenspel tussen teamleider/sectormanager/team. Er moet gekeken worden naar wat mogelijk is binnen het team. Er kunnen groepstrainingen worden aangeboden hoe hier mee om te gaan.
- Een ander voorbeeld noemt de or de geloofsbeleving: wordt hier voldoende tijd voor gemaakt en (hoe) kun je het netwerk van de cliënt hiervoor gebruiken?



## Reflectie cliëntenraad

Op 14 april 2023 is in de cliëntenraad(plus) het Kwaliteitsrapport 2022 besproken met de bestuurder, geflankeerd door de beleidsfunctionarissen Kwaliteit, Marketing & Communicatie en HRM.

De cliëntenraad heeft de gewoonte ontwikkeld om gerezen vragen bij kennisname van kwartaalrapportages vooraf voor te leggen aan de opstellers van de rapportages en de antwoorden hierop terug te koppelen in haar periodieke vergadering, waarbij toelichting door de beleidsfunctionarissen doorgaans niet gegeven hoeft te worden.

Bij de bespreking van een Kwaliteitsrapport waarin een heel kalenderjaar wordt beschouwd, worden de antwoorden op de eveneens vooraf door de cliëntenraad geformuleerde vragen besproken in de cliëntenraad(plus), samen met de desbetreffende beleidsfunctionarissen. Dit doet recht aan het vele werk dat aan een jaarlijkse Kwaliteitsrapportage wordt besteed.

### Vragen en discussie over het Kwaliteitsrapport 2022 hadden betrekking op:

- Verduidelijking van de begrippen hermeneutische cirkel (pag.4) en healthwatch screening downsyndroom (pag.26).
- Het draagvlak op locaties om naar het Zondagmoment te kijken en te luisteren (pag.7).
- Hoe om te gaan met het 20% percentage cliëntdossiers waarbij men geen account wil en hoe wordt die groep dan van informatie voorzien? Beknopt antwoord: via de reguliere manier: het zorgplan.
- Bij het overzicht kwaliteitsparameters ondersteuningsplannen is in de kolom januari 2023 niets ingevuld. Beknopt antwoord: er wordt geschakeld naar een aantal andere meetvariabelen die ook landelijk gehanteerd worden.
- Bij par. 3.1.2. zorgproces rond individuele cliënt wordt van gedachten gewisseld over de vormgeving van beleid Intimiteit en seksualiteit als handvat voor begeleiders: er is consensus over de insteek om meer te richten op begeleiden dan op beperken.
- Bij par. 3.4.1 wordt opgemerkt dat op basis

van een behoeftepeiling acht cliëntenraden op locaties zijn ingericht en opgestart.

Vraag is hoe de verbinding in 2023 met de cliëntenraad Sprank wordt vormgegeven.

Dit proces is nog niet uitgekristalliseerd en krijgt medio 2023 een vervolg.

- Bij par. 3.5.1 subhoofd Agressie en gedrag wordt een aantal risicofactoren vermeld. Gevraagd wordt of ook aversie bij een bestaande groep jegens een nieuw ingekomen cliënt voorkomt en of dat als risicoverhogende factor moet worden meegewogen. Er zijn geen registraties over, maar dat betekent nog niet dat het dus niet kan voorkomen.
- Ten slotte wordt van gedachten gewisseld over de onderwerpen:
  - waarom het professionaliseren van verpleegkundige zorg nog niet gehaald is (pag. 30);
  - redenen van het hoge ziekteverzuim bij medewerkers;
  - het teruglopen van het aantal vrijwilligers (pag. 46);
  - en de toename van de registratie in aantal verslikking/verstikking (bijlage 2 pag. 47).

Het geheel van antwoorden en discussie wordt door de cliëntenraad als bevredigend ervaren en waardering wordt uitgesproken voor de gedegen uitstraling die van het Kwaliteitsrapport 2022 uitgaat.

De cliëntenraad constateert met dankbaarheid dat het Kwaliteitsrapport 2022 een solide basis heeft en verder bouwt op eerder doorgemaakte processen en historie die hun waarde hebben bewezen, waarbij de missie en visie van Sprank, te weten de liefde van God voor de mens als drijfveer voor betrokken zorg geborgd is en blijft.

De cliëntenraad is onder de indruk van de voortdurende drive bij leidinggevend en medewerkers om de beschikbare ondersteuning aan de hun toevertrouwde cliënten liefdevol en professioneel uit te voeren. Daarom stemt de cliëntenraad volmondig in met de conclusies en geprioriteerde ontwikkelkansen en wenst zij de Sprank-organisatie Gods zegen toe op alle inspanningen bij beleid en uitvoering.

# Bijlage 1

## Schets van Sprank

Sprank (KvK-nummer: 41188061) is een christelijke zorgorganisatie en begeleidt circa 500 cliënten met een (licht) verstandelijke en/of lichamelijke beperking en autisme. Sprank is HKZ-gecertificeerd en levert zorg op maat in kleinschalige woonvoorzieningen, van een paar uur ondersteuning in de week tot 24 uur

per dag intensieve begeleiding. Sprank zorgt, ondersteunt en begeleidt in 20 gemeenten in Nederland op woon- en dagbestedingslocaties. Dat doen we samen met familie en andere mensen die bij de cliënten horen. Sprank werkt samen met 610 vrijwilligers.

	2022	2021	2020	2019
Wonen	443	451	436	437
Wonen (logeren)	4	2	1	3
Dagbesteding	176	159	134	114
Ambulante zorg	14	16	54	65

### Overzicht van het aantal cliënten Wlz, Wmo en onderaanneming

499 cliënten (31-12-2022)	Wlz	Wmo	Onderaanneming	Stage	Totaal
Wonen (incl. VPT-intern, PGB) met bed	433	9	1		443
Dagbesteding bij Sprank	166	5	3	2	176
Wonen (logeren)	4				4
Ambulant (incl. VPT - extern)	10	2	2		14

### Overzicht van het aantal medewerkers & verzuim

Per 31 december	2022	2021	2020	2019
Aantal medewerkers	765	736	739	681
Aantal medewerkers FTE	420	407	405	380
Ziekteverzuim	9,09%	8,1%	8,4%	5,6%
Personeelsverloop (uitstroom medewerkers)	15,2% (112 medewerkers)	15,7% (116 medewerkers)	13,5% (92 medewerkers)	16,3% (100 medewerkers)
Personeelsverloop (instroom medewerkers)	19,4% (143 medewerkers)	14,5% (107 medewerkers)	21,6% (147 medewerkers)	22% (142 medewerkers)

### Overzicht van het aantal vrijwilligers

	2022	2021	2020	2019
Aantal vrijwilligers	610	643	650	659

## Bijlage 2

### Tabel meldingen incidenten cliënten

Incidenten	Totaal in jaar 2021	Totaal in jaar 2022	Vershil in aantal	Vershil in %
Agressie	816	804	-12	-1
Gedragsproblemen	421	337	-84	-20
<b>Subtotaal gedrag</b>	<b>1237</b>	<b>1141</b>	<b>-96</b>	<b>-8</b>
Geweld cliënten onderling	(nieuw)	27		
Automutilatie	(nieuw)	34		
Weglopen	38	31	-7	-18
Ongewenste intimiteiten	14	10	-4	-29
Seksualiteit	8	1	-7	-88
Vermissing	4	7	3	75
Medicatie	728	628	-100	-14
Valincident	187	189	2	1
Verslikking / verstikking	20	35	15	75
Vervoer / verkeersdeelname	3	11	8	267
Hulpmiddel (onjuist gebruik defect)	15	12	-3	-20
Vuur- / hitte-incidenten	13	10	-3	-23
Afzonderen	1	1	0	0
Middelengebruik	1	4	3	300
<b>Totaal</b>	<b>2269</b>	<b>2141</b>	<b>-128</b>	<b>-6</b>



Clëntversie

Hoe goed  
was de zorg die  
Sprank in 2022  
aan jou  
heeft gegeven?



Kwaliteitsrapport  
in gewone taal  
maart 2023



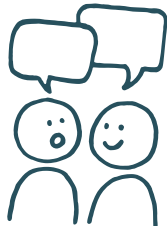
# Waarom dit verslag?

In Nederland werken alle zorgaanbieders met een lijst van afspraken over wat goede zorg is. Goede zorg voor jou, voor de mensen die bij Sprank werken, jouw familie en de vrijwilligers.



Anne Westerduin  
de Jong

In dit verslag staat hoe goed Sprank zorg heeft gegeven in 2022. Hiermee kan de bestuurder van Sprank (Anne Westerduin)



aan iedereen laten zien waar we trots op zijn en blij van worden. Elk jaar maakt Sprank een nieuw verslag. We noemen ook wat beter kan. En hoe we hieraan gaan werken.

## Hoe is dit verslag gemaakt?

Sprank heeft aan verschillende mensen gevraagd hoe Sprank voor jullie zorgt. Bijvoorbeeld aan jullie familie, begeleiders en andere medewerkers. Al deze informatie is gebruikt voor dit verslag.

## Betekenisvol leven

Bij Sprank leven, wonen en werken we vanuit de liefde van God. Vanuit Gods liefde zorgen wij voor elkaar. Dit doen we samen met je familie, vrienden en vrijwilligers. Jij mag rekenen op een veilig thuis. Wat we beloven, moeten we ook doen.

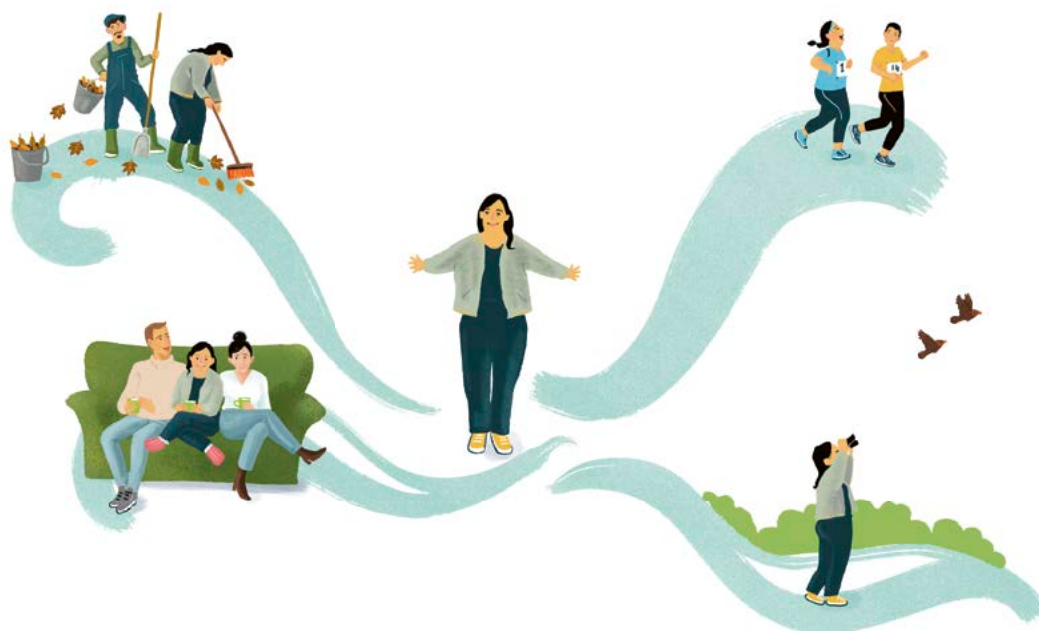
### Het doel van onze zorg

#### Iedere cliënt...

- is geliefd en hoort bij God;
- verdient een veilige omgeving;
- heeft een eigen plek in de buurt, kerk en samenleving;
- kan tot ontplooiing komen.

#### Zodat jij ervaart...

- ik leef met God;
- ik voel me thuis;
- ik doe mee;
- ik ben van betekenis.



# Wat is belangrijk voor goede zorg?

## 1. Jouw zorgplan

In het zorgplan staat wat voor jou belangrijk is. Dit plan stellen we samen op. 1 keer per jaar is er een gesprek om te kijken of alles nog klopt.

Al deze afspraken staan ook in de computer. In het elektronische cliëntendossier (ecd).



Een aantal van jullie kan meelesen wat de begeleiding opschrijft, en soms kan je familie dit ook lezen. Dit heet het cliëntportaal.

## 2. Jouw mening

In het bewonersoverleg kun je meepraten over wat er op de woning gebeurt. Ook is jouw mening belangrijk bij de afspraken die in het zorgplan staan.

In 2023 komt er weer een tevredenheidsonderzoek. Je kan dan vertellen wat er goed gaat en wat er beter kan.

In de cliëntenraad wordt er met de bestuurder overlegd wat er binnen Sprank gebeurt.

Op sommige woningen is een locatieraad gestart.

Dit is een overleg met begeleiding, familie en bewoners van jouw woning.



## 3. Jij, je familie en je begeleider

Bij Sprank werken we als cliënt, familie en begeleiding samen in de Driehoek, met de cliënt bovenaan. Dit vinden we erg belangrijk! Ook werken we samen met de kerk, vrijwilligers, huisartsen en andere organisaties.

## 4. Jouw veiligheid

Bewoners zijn blij met de veilige, christelijke sfeer op de woning.

Meer bewoners hebben medische zorg nodig. Daar komt meer aandacht voor.

De begeleiders kunnen dan goed voor jullie blijven zorgen.

Het goed uitdelen van medicijnen is ook heel belangrijk!



## 5. Jouw begeleiders

Sprank heeft aandacht voor de medewerkers. Zij doen belangrijk werk.

Als zij gezond en tevreden zijn, kunnen zij goed voor jou zorgen.



# Waar gaan we aan werken in 2023?

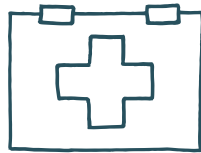
- Goed luisteren en nadenken met elkaar over wat belangrijk is voor jullie.



- Nog beter samenwerken tussen begeleiding en jullie familie. En samen praten over wat belangrijk is voor jullie.



- De begeleiders gaan meer leren over het geven van medische zorg en hoe ze nog beter jullie kunnen begeleiden.



- Aandacht voor de begeleiders. Voor de gezondheid en de werkomstandigheden.



Heel belangrijk is dat **Jezus** in alles ons voorbeeld blijft. Wat er ook gebeurt!

*Het doel van Sprank is dat jij het leven kunt leiden dat bij jou past!*





**Sprank**  
Samen leven vol betekenis

Postbus 1222 | 8001 BE Zwolle

t 088 - 007 07 00 | e [info@stichtingsprank.nl](mailto:info@stichtingsprank.nl)

i [www.stichtingsprank.nl](http://www.stichtingsprank.nl)