

2023

Kwaliteitsverslag

Versie: Definitief
Datum: 30 Mei 2024
Auteurs: Carina van Lobenstein
Emmy van Driel

Inhoud

Voorwoord bestuurder.....	3
Welkom!.....	4
Wie zijn wij.....	5
Persoonsgerichte zorg.....	6
De cliënt centraal.....	7
Waarom Profila Zorggroep?.....	7
Cliënt tevredenheids-onderzoek.....	7
Medezeggenschap.....	9
Professionele ontwikkeling.....	10
Verbindend organiseren.....	10
Scholing medewerkers.....	10
Teamreflecties.....	11
Medezeggenschap Medewerkers.....	12
Verdere ontwikkelingen.....	13
Jeugd.....	13
Forensische Zorg.....	13
Beleid rond verslaving.....	14
Ontwikkeling Medisch Generalistische Zorg.....	14
Interview met Marisa (Arts VG).....	14
De Organisatie: Profila Zorggroep.....	16
Doelgroepen & Financieringsvormen.....	16
Gezinshuizen.....	17
Veiligheid en incidenten.....	17
Calamiteiten.....	17
Incidenten.....	18
Interne en externe audits, inspectiebezoek en proactief toezicht.....	18
Opwekking.....	19
Vooruitblik.....	20
Reacties.....	21
Reflectie van de bestuurder.....	21
Reactie van de LCVR.....	22
Reactie Raad van Toezicht.....	23
Reactie van de OR.....	24

Voorwoord bestuurder

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Profila Zorggroep over 2023. Systematische reflectie op ons handelen helpt ons om onze kwaliteit te blijven verbeteren en aan te passen aan nieuwe uitdagingen. En die uitdagingen zijn er volop. De zorgvraag neemt toe, financiën staan onder druk, en er is een tekort aan personeel in de sector.

Profila Zorggroep bestond in 2023 vijftig jaar. Veel is in die jaren veranderd, maar gebleven is dat de medewerkers die de organisatie dragen, vanuit grote betrokkenheid en bevologenheid hun werk doen. Zij weten zich daarbij geroepen en gedragen door de liefde van Jezus Christus.



Dankbaar kijken we terug op het afgelopen jaar. Wij danken alle collega's die hard gewerkt hebben om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren en veel mochten betekenen in het leven van onze cliënten. Dank aan alle vrijwilligers die ons daar zo trouw bij ondersteunen. Dank ook aan de cliënten en verwanten die ons hun vertrouwen gaven om dit werk te doen. Zij mogen ook veel betekenen in ons leven. Bovenal danken we God voor Zijn liefde, kracht en wijsheid om ons werk te mogen doen.

Welkom!

Voor u ligt het kwaliteitsverslag over 2023. Een rapport dat ons helpt om steeds weer te leren en te reflecteren. Doen we de goede dingen in de begeleiding aan mensen met een beperking, een GGZ-problematiek en hun verwanten? Wat wil de cliënt?

De arbeidsmarktproblematiek is de grootste uitdaging voor de komende jaren. Daardoor staat de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg onder druk. Dit motiveert ons om de zorg anders te organiseren, de inzet van onze professionals te herijken en te onderzoeken hoe we meer kunnen samenwerken met het netwerk en de vrijwilligers. Onze integrale kwaliteitscyclus en het methodisch werken bieden een ondersteunende structuur om te werken aan deze ambitie.

We zien een toename in het aantal cliënten met intensieve ondersteuningsvragen, zowel in woon- en werklocaties, als bij cliënten die in een ambulante setting zorg en begeleiding ontvangen. Het expertisecentrum werkt aan het ontwikkelen van kennis en tools, bijvoorbeeld om beter om te kunnen gaan met agressie en moeilijk verstaanbaar gedrag. Zo werken we steeds meer met de methode Triple-C en is er beleid ontwikkeld hoe om te gaan met verslaving.

We maken scherpe keuzes in wat prioriteit moet krijgen en houden daarbij goed rekening met de haalbaarheid en draagkracht in de teams.

In 2023 hadden wij de volgende speerpunten:

- De teams trainen in Triple-C
- Het verder ontwikkelen van de Medisch Generalistische zorg
- Ontwikkelen van beleid rond verslaving
- Het verder ontwikkelen van Jouw Omgeving en Mijn Eigen Plan

Doelstellingen van het Kwaliteitskompas 2023

- Een herkenbaar beeld geven van kwaliteit binnen de organisatie: het is waardierend en zelfkritisch
- Inspireren en stimuleren tot reflectie, leren en verbeteren
- Prioriteren van verbeteracties

De reikwijdte van het Kwaliteits-Kompas Gehandicaptenzorg heeft formeel betrekking op zorg binnen de Wet langdurige zorg (Wlz). Ons rapport gaat over alle cliënten die zorg ontvangen in het kader van zowel de Wlz, Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Forensische zorg (Fz).

Het kwaliteitsverslag is ook in een cliëntversie beschikbaar. Klik [hier](#) voor deze versie.

Wie zijn wij

Profila Zorggroep is een christelijke zorgorganisatie die al 50 jaar hulp biedt aan mensen met een verstandelijke beperking en/of psychosociale problemen. We laten ons leiden door de liefde van God en laten dit zien in de manier waarop we zorg verlenen. Dat betekent dat mensen die bij ons zorg ontvangen ervan uit kunnen gaan dat wij de christelijke waarden omarmen. We vieren daarom samen de christelijke feestdagen, openen de bijbel na het eten en is er ruimte voor gebed. De medewerkers ondersteunen de cliënten wanneer ze naar de kerk willen.

Bij Profila Zorggroep kunnen cliënten rekenen op zorg vanuit de christelijke identiteit, terwijl we ook actief betrokken willen zijn in de bredere samenleving. Onze missie is gebaseerd op de leer van Jezus Christus die ons leert om van elkaar te houden en naar elkaar om te kijken. We geloven dat elk individu waardevol is in de ogen van God. Daarom bieden we met liefde en lef professionele zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking en/of psychosociale problemen. We streven ernaar om samen met hen te kijken naar wat wél mogelijk is en hen te helpen hun leven zo goed mogelijk vorm te geven, rekening houdend met hun capaciteiten.

Onze missie vertalen we in de praktijk door:

- Het bieden van hoopvol perspectief
- Met lef dichtbij te komen
- Te investeren in mensen en waardevolle sociale netwerken om hen heen
- Vakbekwaam te handelen
- Ons handelen te laten inspireren door onze relatie met God



Uitleg logo: Links zie je een hartje: hiermee zeggen we dat we zorg met liefde en lef bieden. Datzelfde hartje is ook een visje: zo laten we onze christelijke identiteit zien en dit is de P van Profila Zorggroep. Rechts zie je de Z van Zorggroep.

De F omarmt de I. Hiermee zeggen we: jij bent kostbaar en waardevol in Zijn ogen. We willen naar elkaar omzien en we komen met lef nabij. Waarden die je ook terugziet in onze missie/visie en kernwaarden. Zorg staat onder fila, de zoon. Hiermee zeggen we dat we vanuit zijn liefde zorg en ondersteuning bieden.

Persoonsgerichte zorg

Profila Zorggroep streeft ernaar om cliënten persoonsgerichte zorg te bieden die volledig is afgestemd op hun individuele behoeften, wensen en voorkeuren. Dit betekent dat we hen ondersteunen bij het maken van eigen keuzes en daarbij nauw aansluiten bij hun behoeften en mogelijkheden. Omdat niemand onze cliënten beter kent dan hun verwanten, werken we samen met hen om de best mogelijke ondersteuning te bieden. Samen leggen we de afspraken over de zorg vast in het cliëntplan, dat toegankelijk is voor zowel cliënten als verwanten via Mijn Eigen Plan en/of Mijn Dossier.

Linda is een 28-jarige vrouw met een lichte verstandelijke beperking. Ze woont zelfstandig met begeleiding van PZG. Linda heeft een passie voor tekenen en schilderen, en ze geniet ervan om creatief bezig te zijn. Om Linda persoonsgerichte zorg te bieden, heeft haar begeleider haar interesses en behoeften goed in kaart gebracht. Ze weet dat creatieve activiteiten haar gelukkig maken en haar zelfvertrouwen vergroten. Daarom hebben ze in het clientplan samen een doel opgesteld dat specifiek gericht is op het ondersteunen van Linda bij haar creatieve bezigheden.

Elke week neemt een medecursist Linda mee naar een lokale kunststudio, waar ze deelneemt aan schilderlessen. Tijdens deze lessen krijgt Linda de kans om haar creativiteit te uiten en nieuwe technieken te leren. De begeleider moedigt haar aan om naar de kunststudio te blijven komen, helpt haar waar nodig en biedt een luisterend oor voor haar ideeën en gedachten.

Daarnaast heeft de begeleider Linda geholpen om een speciale plek in haar huis in te richten waar ze haar kunstwerken kan maken. Haar begeleider heeft geholpen bij het zoeken naar de juiste betaalbare materialen en gereedschappen, zodat ze vrijuit kan experimenteren en haar talent kan ontwikkelen.

Door deze persoonsgerichte benadering voelt Linda zich gewaardeerd en begrepen. Haar zelfvertrouwen groeide, en ze was trots wanneer ze haar voltooide kunstwerken liet zien. De begeleiding zien Linda genieten en weten dat ze op de juiste manier ondersteuning bieden, precies zoals Linda dat nodig heeft.

Wil je meer lezen over de wijze waarop wij sturen op kwaliteit, lees dan [hier](#) meer.

Verwant: Wat fijn dat jullie blijven zoeken naar iets wat werkt voor haar!

De cliënt centraal

Waarom Profila Zorggroep?

Voor Profila Zorggroep is het interessant om te weten waarom cliënten kiezen voor zorg van onze organisatie. Dit inzicht helpt ons om onze zorg nauwkeuriger af te stemmen op de behoeftes van de cliënt. Cliënten vragen zorg bij Profila Zorggroep om diverse redenen. Ongeveer 26% kiest voor de organisatie vanwege de christelijke identiteit, terwijl 35% andere motivaties heeft. Bij ambulante zorg komt naar voren dat de keuze voornamelijk gebaseerd is



op adviezen van de Wmo. Onze christelijke identiteit is dus een belangrijke factor voor het aantrekken van cliënten. Bovendien bieden we specifieke zorg aan voor bepaalde doelgroepen, zoals LVB met verslavingsproblematiek en ambulante cliënten met hoarding-problematiek. Dit aanbod is een belangrijke reden voor cliënten om voor Profila Zorggroep te kiezen.

Cliënt tevredenheids-onderzoek

In 2023 hebben we bij Profila Zorggroep een cliënt tevredenheids-onderzoek gedaan om te zien hoe tevreden onze cliënten zijn. We wilden graag weten wat we goed doen en waar we nog kunnen verbeteren. Daarvoor hebben we een vragenlijst uitgezet waarin cliënten stellingen beoordeelden. We hebben gevraagd waarom ze voor Profila Zorggroep hebben gekozen en ze konden opmerkingen achterlaten. Ze mochten een cijfer geven voor onze zorg.

We hebben de vragenlijsten verspreid onder 810 cliënten. Uiteindelijk hebben 221 cliënten de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Dat betekent dat 27,3% van de cliënten heeft meegedaan.

Uit de antwoorden kwam naar voren dat cliënten over het algemeen tevreden zijn. Ze gaven de zorg gemiddeld een score van 7,8. Specifiek waren ze iets minder tevreden over de 24-uurs zorg (7,3), maar juist heel positief over de ambulante zorg (8,3) en de dagbesteding (8,0). Deze resultaten helpen ons om te begrijpen hoe cliënten onze zorg ervaren en waar we nog kunnen verbeteren. Voor meer cijfers, klik [hier](#).

*Cliënt: Ik heb een diploma
gehaald dat ik met de
bosmaaier mag werken.*

Dit vind ik ervan!

Wat vinden cliënten en hun verwanten belangrijk als het gaat om een goed leven? Sluit onze zorg hier goed op aan? Om dat te weten te komen, gebruiken we de methode 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) Wil je meer lezen over DVIE, lees dan [hier](#) meer.

Lisette en Jessica

Vanuit het Landelijk Platform 'Dit vind ik ervan!' kregen wij de opdracht om een zelfaudit uit te voeren over de afgelopen 3 jaar. Vanuit de onderwerpen van het kader van 'Dit vind ik ervan!', hebben wij samen met verschillende locaties en afdelingen van het servicecentrum onderzocht hoe wij als Profila Zorggroep de cliëntervaringen ophalen, borgen en hierop sturen. Het heeft ons veel informatie en inzicht opgeleverd waar wij de komende 3 jaar via een plan van aanpak op gaan sturen. Hieronder zien jullie een fragment uit het kaderonderdeel 'Dialoog'. Benieuwd geworden naar de gehele zelfaudit? Open dan deze [link](#)



Medezeggenschap

Medezeggenschap begint bij Profila Zorggroep bij de zeggenschap van de individuele cliënt, bijvoorbeeld over zijn of haar persoonlijk cliëntplan. We zien het als onze opdracht om de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de cliënt te leggen. Dat wil zeggen dat onze cliënten, waar dat maar enigszins kan, zelf kiezen en wij hen keuzes bieden. We vinden het heel belangrijk dat cliënten vroegtijdig worden betrokken en gehoord worden bij zaken die hen direct aangaan, zoals op het gebied van wonen, zorg, werk, geloof en vrije tijd. Hier gebruiken we onder andere de methode "Dit Vind Ik Ervan" (DVIE) voor.

Op lokaal niveau organiseren we bewonersoverleg op de woonlocatie en werkoverleg op de dagbesteding. Hier kunnen alle cliënten meepraten en meedoen over onderwerpen zoals huisregels, taken in huis en het maken van de menu's.

Daarnaast hebben we ook medezeggenschap op cluster- en landelijk niveau. Dit wordt gedaan door cliëntenraden en de Landelijke Cliënten/Verwantenraad (LCVR). Deze raden worden betrokken bij het beleid en zij adviseren en nemen beslissingen vanuit het perspectief van cliënten en verwanten.

Door deze mix van informele en formele medezeggenschap zorgen we ervoor dat cliënten en verwanten betrokken zijn bij besluitvorming op alle niveaus binnen Profila Zorggroep, zoals voorgeschreven door de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz 2018).

Team Dordrecht:

Wij hebben om de 6 weken bewonersvergadering op de woning die door collega's wordt voorbereid. In deze gesprekken hebben cliënten zeggenschap over alle zaken waar ze tegen aanlopen. Hier gaan wij met elkaar in gesprek hoe wij hierin samen verandering kunnen

Professionele ontwikkeling

Verbindend organiseren


Binnen Profila Zorggroep wordt gewerkt met het begrip verbindend organiseren. Twee vormen die we hierbij gebruiken zijn de zogenaamde driehoek: Manager Expertisecentrum en/of systeemcoach, de clustermanager en de gedragsdeskundige. Hierin wordt de behandelvisie besproken zodat er altijd steun en 'voeding' is vanuit het expertisecentrum.

Daarnaast gebruiken wij de driehoek tussen clustermanager, gedragsdeskundige en meewerkend teamleider. Hierin wordt het behandelklimaat uitgewerkt. We merken dat de structuren van 'verbindend organiseren' behulpzaam zijn bij het behouden van de samenhang en het uitwerken van kwaliteit en steun naar de primaire zorg toe. Het structureel ondersteunen van de leidinggevenden draagt vrucht en wordt zeer gewaardeerd.

Scholing medewerkers

In 2023 heeft bijna elke woon- en Werk Leer en beleef locatie onze vijfdaagse Triple-C training voltooid. Triple-C richt zich op de behoeften van onze cliënten. In plaats van alleen het gedrag te bekijken, gaan we op zoek naar de reden erachter. Ons doel is om cliënten een normaal leven te laten ervaren, met dagelijkse routines en betekenisvolle activiteiten. Zelfs in uitdagende situaties houden we vast aan het dagprogramma, waardoor het vertrouwen groeit en de zelfstandigheid toeneemt. Belangrijk is het behouden van contact en begrip voor de behoeften achter het gedrag.

In 2024 gaan we verder met Triple-C trainingen. De training wordt uitgebreid naar de ambulante teams en medewerkers van het servicecentrum. We streven ernaar dat de hele organisatie dezelfde aanpak hanteert en dezelfde taal spreekt. Nieuwe medewerkers zullen ook de training volgen, wat bijdraagt aan een consistente aanpak en ondersteuning in al onze teams. Ons doel blijft helder: begrip tonen voor de vraag achter het gedrag, het creëren van een normaal leven en het opbouwen van vertrouwen tussen cliënt en begeleider.



*Hoarding team:
Cliënten zijn blij met onze
hulp. Het lukt ons om
samen met hen een stukje
hoop te bieden.*

Teamreflecties

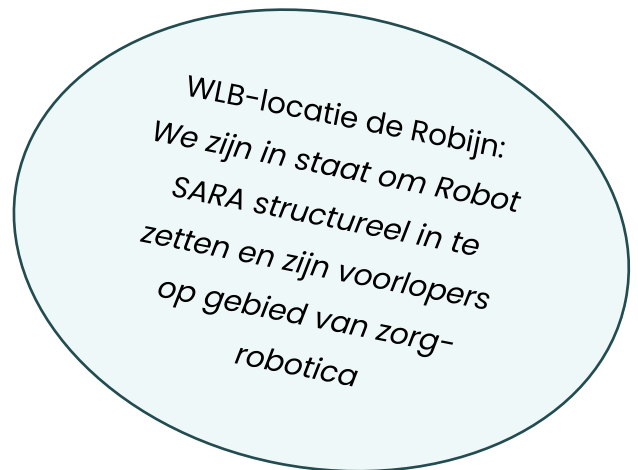
Profila Zorggroep stelt zich ten doel dat ieder team een jaarlijkse teamreflectie houdt en hiervan verslag doet om er organisatie breed van te kunnen leren. Vrijwel alle teams hebben in 2023 een teamreflectie gehouden en hebben daar verslag van gedaan.

Binnen de teams zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- Welke momenten in het afgelopen jaar waren voor jullie vooral van betekenis?
- Hoe werken jullie met elkaar samen als team, manager en gedragsdeskundige? Kunnen jullie met liefde en lef spreken met elkaar?
- Waaraan merken jullie, de cliënt/deelnemer, naasten en samenwerkingspartners dat jullie werken vanuit onze christelijke visie en missie? Is jullie christelijke identiteit verweven in jullie professioneel handelen?
- Gaan jullie als team bewust om met afstand en nabijheid? Hoe zorgen jullie met elkaar voor het bieden van nabijheid, houden van voldoende afstand en voor het bepalen en hanteren van grenzen?
- Lopen jullie tegen (morele) dilemma's aan?
- Voelen jullie je voldoende vakbekwaam voor jullie werk?
- Ervaren jullie belemmerende factoren waardoor het werk niet goed verloopt?

De belangrijkste positieve punten die bij meerdere teams terugkomen zijn:

- Samenwerking en afstemming gaan goed.
- Er is een fijne werksfeer en de contacten met de verwanten zijn ook positief.
- Samenwerken in een team waarin iedereen dezelfde christelijke identiteit heeft wordt als prettig ervaren.
- Er is een goed contact met de verwanten van de cliënten.



De belangrijkste knelpunten die bij meerdere teams terugkomen zijn:

- Er wordt te weinig feedback of complimenten naar elkaar toe gegeven
- De overdracht is soms gehaast of rommelig
- De vacatures zijn moeilijk vervulbaar en er is een hoge werkdruk, waardoor er soms te weinig tijd is om bijvoorbeeld scholing te volgen via de Profila Academie.

Binnen de teams waar mensen zorg ontvangen met ggz-problematiek komen de volgende punten vaker naar voren:

- Veel vragen rond euthanasie en genderidentiteit als dilemma.
- De problematiek rond suïcide en zelfverwonding lijkt toe te nemen en men voelt zich soms machteloos.
- Complexere zorgvragen (ambulante teams) in combinatie met de tijd die door de gemeente wordt gegeven om zorg te verlenen.



Wil je meer achtergrond lezen over bovengenoemde cijfers, klik dan [hier](#)

Medezeggenschap Medewerkers

Binnen Profila Zorggroep vervult de Ondernemingsraad (OR) een belangrijke rol bij het ontwikkelen van beleid. De OR is een gekozen vertegenwoordiging die de belangen en rechten van de medewerkers van Profila Zorggroep behartigt, zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen. De OR fungeert als gesprekspartner voor zowel de medewerkers als de bestuurder, en vormen zo de brug tussen beide partijen. De OR streeft ernaar om bij te dragen aan een positieve werkomgeving binnen een financieel gezonde organisatie, waar kwaliteit en professionaliteit voorop staan. Wil je meer lezen over waar de OR zich in 2023 aan meegewerkt heeft, lees dan [hier](#) verder.

Verdere ontwikkelingen

Jeugd

Binnen Profila Zorggroep bieden wij meerdere vormen van jeugdhulp. Er wordt ambulante jeugdhulpverlening geboden in verschillende regio's en er zijn een aantal gezinshuizen verbonden aan de organisatie. Het afgelopen jaar is de [Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028](#) vastgesteld. Er is aandacht voor de gevolgen van de Hervormingsagenda voor de jeugdhulp binnen onze organisatie.

Voor gezinshuizen wordt gewerkt aan een handboek en visiedocument. Het handboek biedt gezinshuisouders praktische informatie over de zorgorganisatie, het visiedocument geeft weer welke visie Profila Zorggroep heeft op gezinshuizen. De visie vloeit voort uit de [Kwaliteitscriteria Gezinshuizen](#). In het vierde kwartaal is een start gemaakt met het auditen van gezinshuizen. De audit richt zich op kwaliteit van zorg en de samenwerkingsrelatie tussen gezinshuizen en Profila Zorggroep. De eerste uitkomsten van de audits zijn in Q1 van 2024 gedeeld met cluster Jeugd & Gezin.

Forensische Zorg

Profila Zorggroep biedt gespecialiseerde zorg aan mensen die in aanraking zijn gekomen met justitie vanwege strafbaar gedrag. Dit gebeurt op verschillende locaties in het land, zowel residentieel als ambulant, en valt onder de noemer forensische zorg. Deze vorm van zorg is gericht op individuen met een verstandelijke beperking, mogelijk gecombineerd met een psychische of psychiatrische stoornis en/of verslavingsproblematiek. Belangrijk om te benadrukken is dat forensische zorg niet op vrijwillige basis wordt verleend.

Een deel van de kwaliteitsaspecten die zijn opgenomen in het kwaliteitskader voor forensische zorg implementeren we reeds binnen de organisatie. Echter, er zijn ook nieuwe kwaliteitseisen geïntroduceerd waar we aan moeten voldoen. We hebben tot het einde van 2028 de tijd om dit te realiseren. Om hieraan te voldoen, hebben we een gedetailleerd projectplan opgesteld.

Dit [projectplan](#) beschrijft op welke manier Profila Zorggroep invulling geeft aan het kwaliteitskader forensische zorg. Het geeft inzicht in wat de organisatie al concreet heeft geïmplementeerd, wat nog moet worden ontwikkeld (de zogenaamde nulmeting), en welke doelen en acties Profila Zorggroep voor ogen heeft, gebaseerd op de pijlers en kwaliteitsaspecten uit het kwaliteitskader. Met dit plan streven we naar verbetering van de kwaliteit van de forensische zorg binnen de organisatie en daarmee ook naar een betere kwaliteit van leven voor onze cliënten binnen het forensische zorgsysteem. Hierbij proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaand beleid en bestaande kennisdoelen.

Beleid rond verslaving

Jongeren met een LVB zijn kwetsbaarder voor problemen veroorzaakt door drugs- en alcoholgebruik. Deze kunnen eerder tot complicaties leiden. Bovendien experimenteren zij meer met deze middelen dan leeftijdsgenoten zonder verstandelijke beperking. Binnen Profila Zorggroep hebben we niet alleen bij jongeren, maar ook in het algemeen opgemerkt dat deze problematiek toeneemt. Daarnaast biedt Profila Zorggroep op de Ark, ondersteuning aan LVB-cliënten met een verslavingsproblematiek. Profila Zorggroep heeft als doel cliënten te ondersteunen bij het verantwoord omgaan met middelen die zij in het dagelijks leven kunnen tegenkomen (alcohol en softdrugs bijvoorbeeld), met als uiteindelijk doel, de cliënt te helpen van de verslaving af te komen en wanneer die niet lukt, ernaar streven om schade door (overmatig) gebruik te voorkomen. In ons [beleid](#) staat beschreven hoe we dit aanpakken.

Ontwikkeling Medisch Generalistische Zorg

Door de toenemende complexiteit van zorgvragen in combinatie met een groeiende schaarste aan medewerkers met een verpleegkundige achtergrond, wordt het steeds moeilijker voor cliënten van onder andere Profila Zorggroep om vanuit huisarts en arts VG toegang tot zorg te krijgen. Daarom heeft Profila Zorggroep zich in 2023 actief ingezet om medisch generalistische zorg te versterken en dit zullen we in 2024 voortzetten.

Interview met Marisa (Arts VG)

1. Wat is het belang van de Medisch Generalistische Zorg (MGZ) binnen Profila Zorggroep?

“Het belang van de MGZ is om te zien dat cliënten met een beperking ook naar de huisarts of naar het ziekenhuis gaan als ze klachten hebben. Profila Zorggroep heeft gedragskundigen en een arts VG in dienst, zodat er bij specifieke problematiek van de cliënt meegekeken kan worden. Deze deskundigen kunnen nog beter aansluiten bij de vraag van de cliënt.



Het is van belang dat de cliënt als een integraal persoon wordt gezien, dus dat er niet alleen naar de gezondheid wordt gekeken, maar ook naar zijn sociale leven, zijn werk en hobby's.

Profila Zorggroep heeft de laatste drie jaar ook veel in het dossier geïnvesteerd zodat familie, cliënten, begeleiders en professionals geïnformeerd kunnen worden over de gang van zaken. Dat includeert een medisch dossier, een gedeeld dossier met de apotheek en een gedeeld dossier met de specialisten. Dat alles naast het al bestaande interne dossier”.

2. Hoe staat het met de ontwikkelingen van de MGZ?

“De MGZ is voortdurend in ontwikkeling en zou er altijd moeten zijn en blijven. Niet alleen de kennis binnen de disciplines wordt constant met nascholing verhoogd en toegepast, maar ook de netwerkagenda en contacten op allerlei niveaus. Zo werkt Profila Zorggroep steeds meer en steeds nauwer met andere organisaties samen, wat we niet beschikbaar hebben, lenen we en anders om,

zo worden de mogelijkheden ontelbaar. Vanzelfsprekend hebben we een goed contact met de CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise) en het zorgkantoor dat ons in moeilijke tijden ook kan bijstaan. De structuur waarin zorg wordt verleend is ook heel belangrijk, wie doet er wat en door wie worden we aangestuurd (ondersteund)? Denk hierbij aan de onmisbare functie van een projectleider binnen de medische wereld en de doktersassistent als verlengde arm van de hele structuur”.

3. Wat was in 2023 onder andere jouw taak als Arts VG binnen Profila Zorggroep?

“Ik werk niet alleen maar altijd samen met anderen. We hebben in 2023 de cliënten geprobeerd uit te leggen wat een gezond leven is, hen te ondersteunen om dat te doen. Als iemand een ziekte heeft, probeer ik op niveau de ziekte uit te leggen en te vertellen wat de cliënt zelf kan doen om niet ziek te worden of de ziekte onder controle te houden. Dat is een mooi streven maar heel moeilijk. Wie kan zijn suikerziekte onder controle houden als overal de suiker producten heel goedkoop en lekker zijn? Fruit en groenten zijn duurder en sociaal zijn we gewend om een verjaardag met een gebakje te vieren, niet met een stuk komkommer. Dus dat is een moeilijk vraagstuk”.

4. Wil je verder nog wat kwijt over de huidige stand van zaken van de MGZ?

“We worden allemaal steeds wijzer in onze manier van werken, maar gaan steeds meer beseffen wat we missen. We gaan hierover in gesprek en bouwen verder door op de basis die we nu hebben liggen. We overleggen niet veel, maar wel hier over”.

5. Wat kunnen we in 2024 nog verder ontwikkelen met de MGZ?

Er zijn nog genoeg wensen die ik heb voor de MGZ. De paramedici kunnen zich nog verder verdiepen in de doelgroepen waar ze mee werken. Ik zou het eet- en slaapteam verder willen ontwikkelen. Daarnaast wordt er een speciaal team opgericht om de uitdagender casussen te bespreken. Er is nog veel te doen en er zijn nog genoeg ideeën om te verbeteren.

De Organisatie: Profila Zorggroep

Doelgroepen & Financieringsvormen

Profila Zorggroep biedt zorg en begeleiding aan uiteenlopende doelgroepen:

- Mensen met een verstandelijke beperking (met en zonder behandeling)
- Mensen met een psychiatrische beperking
- Mensen met een stoornis in het Autisme Spectrum
- Jongeren onder de 18 jaar
- Mensen met een Hoarding problematiek
- Mensen die een beroep doen op de maatschappelijke opvang

Daarnaast ondersteunen we een klein aantal mensen met

- Een VG-indicatie en een justitiële maatregel en
- Mensen met een VG-indicatie en een verslavingsproblematiek

Deze zorg wordt gefinancierd vanuit de volgende wettelijke financieringsvormen en is als volgt verdeeld:

- Wet Langdurige Zorg (WLZ), ZIN met en zonder behandeling en WLZ PGB
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)
- Jeugdwet (Jw)
- DJI / Justitie (Forensische zorg)
- Subsidies of overige

Onze cliënten zijn verdeeld over de volgende financieringsstromen:

Kwantitatieve gegevens	1 jan 2023	31 dec 2023
Aantal cliënten	1048	1086
<i>Jeugdwet-Zin</i>	45	56
<i>Forensische Zorg</i>	9	6
<i>WLZ-PGB</i>	12	13
<i>WLZ-ZIN</i>	247	269
<i>WMO-PGB</i>	8	7
<i>WMO-Subsidie</i>	68	99
<i>WMO-ZIN</i>	387	520

Clënten waar de zorg op een andere manier verrekend wordt.

Onderaannemer	65	92
Particulier	1	2
Voor rekening van zorgteam	91	125

Gezinshuizen

Op 31 december had PZG 2 gezinshuizen in loondienst, 10 in Franchise en 4 gezinshuizen in onderaanneming.

Veiligheid en incidenten

De analyse van de Wet zorg en dwang (Wzd) binnen Profila Zorggroep begint met het vaststellen van het beleid om onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen bij **alle** cliënten van de zorggroep. Dit beleid is gebaseerd op het uitgangspunt dat onvrijwillige zorg alleen wordt toegepast wanneer er geen andere optie beschikbaar is.

De Wzd zelf regelt specifiek de rechten met betrekking tot onvrijwillige zorg en opname van personen met een verstandelijke beperking en mensen met psychogeriatrische aandoeningen, zoals dementie. Binnen Profila Zorggroep wordt dus zorgvuldig omgegaan met de toepassing van onvrijwillige zorg, waarbij de Wzd als leidraad dient om de rechten en belangen van de cliënten te waarborgen en onnodige inbreuk op hun autonomie te voorkomen.

Lees [hier](#) de analyse van de Wzd binnen Profila Zorggroep.

Calamiteiten

In 2023 zijn er meerdere meldingen gedaan bij de toezichthouder en de IGJ. In vijf gevallen hebben de toezichthouder en de IGJ verzocht om nader onderzoek te verrichten, wat in alle vijf gevallen is gebeurd. Profila Zorggroep heeft een aantal medewerkers opgeleid om Prisma-onderzoek¹ uit te voeren. De onderzoeken betroffen diverse situaties:

- Geweld tussen twee cliënten
- Ambulante cliënt die vanwege ondervoeding was opgenomen
- Valincident
- Geweld in de zorgrelatie
- Een geslaagde suïcide.

Deze onderzoeken hebben inzicht gegeven in de basisoorzaken en hebben geleid tot het maken van brede afspraken binnen Profila Zorggroep. Voor alle vijf gevallen is een rapportage opgesteld met verbeter- en borgingsplannen. De IGJ en de toezichthouder heeft alle dossiers in 2023 gesloten.

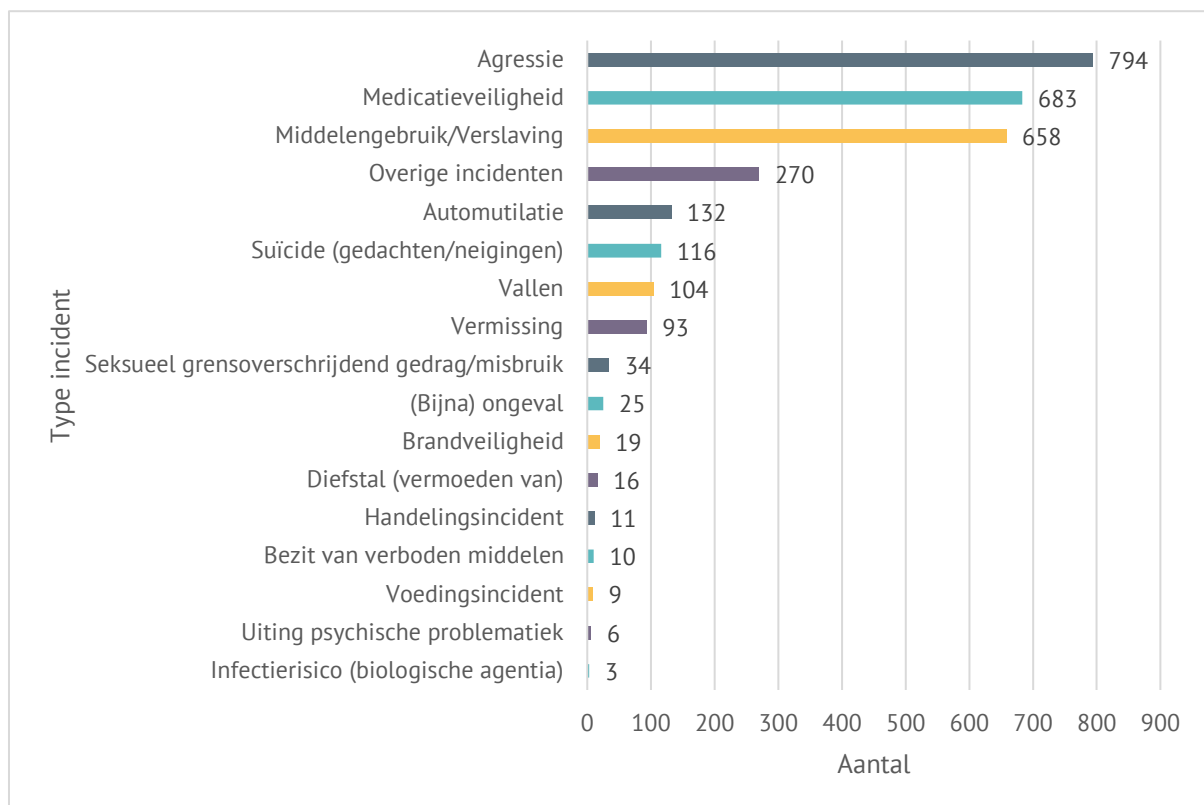
¹ PRISMA staat voor: Prevention Recovery Information System for Monitoring and Analysis

Incidenten

Wanneer er een cliënt-incident plaatsvindt, worden er onmiddellijk acties ondernomen om de schade bij de cliënt te herstellen en herhaling te voorkomen. Tijdens het teamoverleg worden de incidenten besproken en worden er verbetermaatregelen afgesproken.

De 'Meldingen Incidenten'-commissie richt zich op organisatieniveau op incidenten en stelt organisatiebrede verbetermaatregelen voor om herhaling te voorkomen. Daarnaast biedt de commissie advies aan locaties bij het uitvoeren van analyse.

Wil je lezen over hoe we binnen Profila Zorggroep omgaan met incidenten, lees dan [hier](#)



Interne en externe audits, inspectiebezoek en proactief toezicht

In 2023 heeft de afdeling Kwaliteit van Profila Zorggroep zoals gepland interne audits uitgevoerd bij ongeveer een derde van de teams. Uit deze audits bleek dat er goede zorg wordt verleend en dat cliënten regie hebben over hun leven. Er wordt echter ook gezocht naar de grenzen van eigen regie in combinatie met Triple-C, waarbij medewerkers zich bewust zijn van onvrijwillige zorg en actief alternatieven zoeken om deze te voorkomen.

Veel medewerkers geven aan dat de kwaliteit van zorg kan lijden onder het tekort aan gekwalificeerd personeel, het verhoogde ziekteverzuim en moeilijk te vervullen vacatures. Dit heeft geleid tot prioriteit voor dagelijkse zorgtaken, waardoor administratieve taken, zoals het bijhouden van cliëntplannen en het identificeren van risico's, te weinig aandacht hebben gekregen.

Uit de externe audit door DNV GL voor her-certificering in mei 2023 op locaties Lavendeloord, Spoorzicht, Vreeweg en Team Jong Veluwe, bleek dat de kwaliteit van zorg hoog was en medewerkers bevlogen zijn. Op verzoek van de organisatie is er extra aandacht geweest voor informatieveiligheid.

Drie niet kritische punten werden geconstateerd, waaronder het ontbreken van een directiebeoordeling en het niet uitvoeren van RI&E's op locaties Spoorzicht en Lavendeloord, en problemen met het bijhouden van VOG's van vrijwilligers op Lavendeloord. Een verbeterplan om deze punten aan te pakken is ingediend bij DNV.

Een inspectiebezoek en proactief toezicht door IGJ op Keyenburg en GGD IJsselland resulteerden in over het algemeen positieve beoordelingen, met één aandachtspunt wat betreft het gebrek aan concreetheid en tijdige evaluatie van clientplannen. Een vergelijkbaar inspectiebezoek bij Fivelzorg Groningen door GGD Groningen toonde aan dat de kwaliteit van zorg ook hier goed was, maar er was een verbeterpunt met betrekking tot het ontbreken van diploma's en VOG's in personeelsdossiers.

Opwekking

Op de Pinksterconferentie, Opwekking, mag de Bijzondere Mensen Tent niet ontbreken! Hier zijn kinderen, tieners en volwassenen met een verstandelijke beperking of een ontwikkelingsstoornis van harte welkom voor hun eigen programma dat past bij het thema van de conferentie. De Bijzondere Mensen Tent wordt georganiseerd door Profila Zorggroep.

In de tent hanteren we een gestructureerde aanpak met duidelijkheid, rust en gezelligheid. We werken met kleine groepjes en hebben extra veel vrijwilligers om de deelnemers de zorg en aandacht te bieden die ze nodig hebben.



Vooruitblik

Het komende jaar staan de volgende zaken op de agenda van de organisatie:

- In november 2023 werd bekend dat Philip Miedema per 1 februari 2024 de nieuwe bestuurder zal worden van Profila Zorggroep. De Raad van Toezicht ziet in hem een passende opvolger van Peter van Wijk. In gesprekken met de Raad van Toezicht heeft Philip aangegeven zich te realiseren welke opdracht hij als bestuurder aangaat en dat hij samen met het MT wil voortbouwen op de goede ontwikkelingen die afgelopen jaren zijn gerealiseerd.
- Een van de belangrijkste doelen in 2024 is het volledig uitrollen van Triple-C. Hierbij hoort ook het trainen van onze medewerkers van het Servicecentrum, zodat zij deze benadering effectief kunnen implementeren in het beleid. Daarnaast moet de Triple-C werkwijze ook terug te vinden zijn in al onze documenten en het ECD.
- Daarnaast streven we ernaar om de applicaties Jouw Omgeving en Mijn Eigen Plan verder uit te rollen. Deze applicaties zijn van belang in het bieden van blended begeleiden en het organiseren van de dagstructuur van de cliënten. De SET-subsidie hiervoor loopt tot eind 2024.
- Een ander belangrijk project op onze agenda is de implementatie van de Hervormingsagenda Jeugd. Hierbij zetten we ons in voor het verbeteren van de jeugdzorg binnen Profila Zorggroep. Dit starten wij in de zomer, wanneer alle implementatie plannen door VNG gepubliceerd zijn.
- We hebben in 2023 een start gemaakt met het Kwaliteitskader Forensische Zorg. We hebben geïnventariseerd wat we al in huis hebben en wat er nieuw ontwikkeld moet worden. Hier is een projectplan voor geschreven. Dit is een meerjarig project vanuit Justitiële Zorg.
- In de eerste twee kwartalen van 2024 zal HR de focus leggen op het sturen van de kwalificaties van de medewerkers, zodat de medewerkers de over juiste vaardigheden en expertise beschikken om goede zorg te blijven leveren.

Al met al belooft het komende jaar een jaar te worden van vooruitgang, doorontwikkeling en het borgen van het nieuwe.

Activiteit	Wanneer	Door wie
TripleC	t/m Q4 2024	Expertisecentrum
Jouw Omgeving en Mijn Eigen Plan	t/m Q4 2024	Innovatie Advies Team
Hervormingsagenda Jeugd	Vanaf Q3 2024	Afdeling Kwaliteit
Kwaliteitskader Forensische Zorg	t/m Q3 2027	Afdeling Kwaliteit en expertisecentrum
Kwalificaties medewerkers	Q1 en Q2 2024	HR

Reacties

Reflectie van de bestuurder

Het kwaliteitsrapport biedt een transparant beeld van de ontwikkelingen en resultaten op het gebied van kwaliteit binnen Profila Zorggroep over het afgelopen jaar. Vanuit hun professionaliteit werken medewerkers dagelijks aan het verbeteren van de kwaliteit. Het gekozen beleid geeft hierbij de kaders en ondersteunt hen daarbij. Het is mooi om op grond van cliënttevredenheidsonderzoek te zien dat cliënten deze kwaliteit ook ervaren.

Het toepassen van het Triple-C-gedachtengoed heeft in 2023 een stevige impuls gekregen. Alle zorgteams zijn getraind en meewerkend teamleiders en teams zijn gecoacht door de systeemcoach Triple-C. De keuze voor Triple-C is een keuze vanuit overtuiging en zal dan ook de komende jaren de basis vormen voor het beleid en de praktijk van onze zorg en begeleiding.

Het reflecteren op eigen handelen en het cyclisch beoordelen en verbeteren van beleid is de basis voor voortdurende kwaliteitsontwikkeling. Methodisch werken en goede opleidingen zijn daarbij onmisbare onderdelen. Het komende jaar zal er daarom aandacht zijn voor het verhogen van het percentage actuele cliëntplannen en het behalen van kwalificaties binnen de Profila Academie. We zien dat er verhoudingsgewijs niet veel Wzd-maatregelen zijn opgenomen in de cliëntplannen. Hier zal komend jaar meer aandacht aan gegeven worden.

Het afgelopen jaar is stevig geïnvesteerd in het inzetten van ondersteunende technologieën in het zorgproces, zoals blended begeleiding, Jouw Omgeving en Mijn Eigen Plan. Invoering van deze technologieën kan de zelfredzaamheid van cliënten ondersteunen, de zorg verbeteren en arbeidsinzet besparen. We zien dit ook in de eerste evaluaties terug. Het komende jaar zullen we hiermee doorgaan en zullen de effecten nog meer zichtbaar zijn.

In hun reflectie wijzen de LCVR en de RvT op de breedte van de doelgroepen van Profila Zorggroep. Samen met de financiële situatie van de organisatie heeft dit geleid tot een heroverweging van het dienstenaanbod in 2024. Het doel is om meer focus aan te brengen en daarmee de kwaliteit te kunnen blijven waarborgen.

De arbeidsmarkt stelt ons de komende jaren voor grote uitdagingen. Technische innovatie en samenwerking binnen de regio worden daarmee nog belangrijker. Daarnaast zet Profila Zorggroep in op het activeren van het netwerk van cliënten en het bouwen van vitale communities.

Profila Zorggroep kenmerkt zich door bevlogen medewerkers die vanuit liefde en lef professionele zorg en ondersteuning bieden. De liefde van Jezus Christus inspireert hen hiertoe. Cliënten herkennen dat en waarderen dat.

Daarom spreek ik graag mijn waardering uit aan alle medewerkers en vrijwilligers voor al het goede en mooie werk dat gedaan is.

Reactie van de LCVR

De LCVR heeft het Kwaliteitskaderverslag 2023 van Profila Zorggroep (PZG) ontvangen en met grote belangstelling doorgenomen. Wij zijn blij met de duidelijke weergave en de ordening van het geheel. Dat geeft voor ons gevoel aan dat PZG haar beleid nu heeft vertaald naar het kwaliteitssysteem en dat ook kan monitoren en sturen. Met name de indeling van de bouwstenen spreekt ons aan. Spreken over bouwstenen laat ook zien dat het gaat om verdere opbouw. Deze indeling is ook voor de cliënt in de LCVR herkenbaar in de organisatie. Het is dus niet alleen theorie.

De verslaglegging maakt op ons een open en transparante indruk.

Een paar opmerkingen van onze kant:

- Wij zijn blij met de organisatiebrede implementatie van de methodiek Triple C. Complimenten daarvoor. Het is een mooie methode en de cliënt merkt ook dat het in de praktijk werkt en cliënten ten goede komt. Het past goed bij de missie en visie en de identiteit van PZG.
- Ten aanzien van zeggenschap en medezeggenschap, daar staat nu een tekst over hoe dat ideaal gezien moet werken. Zelf ervaren wij dat het nog niet helemaal op orde is. Met name de bezetting van de LCVR en de communicatie met de clusterraden moet nog verbeterd worden. Dit staat ook op onze agenda en we weten dat PZG hier ook mee bezig is. Maar we onderstrepen het belang van actie op dit punt.
- Ten aanzien van de gesignaleerde morele dilemma's, zoals rond euthanasie en genderidentiteit. Zou dit ook structureel opgepakt worden, bijvoorbeeld in de identiteitsraad van PZG? Dat daar een soort van bezinning of kader voor komt. Die duidelijkheid kan cliënten en verwanten ook helpen, zeker in deze tijd, waarin deze thema's volop spelen. In het algemeen denken we dat het van belang is als er goede ethische reflectie is bij zorgverleners, waarin ook het belang van cliënten zwaar weegt. Hier komen we graag nog een keer over te spreken. Niet alleen in de identiteitsraad. We herkennen het vraagstuk wat speelt als het gaat om hoe handelen bij suïcidale gedachten.
- Goed dat ook het punt van de werkdruk bij zorgverleners wordt aangekaart. Dat heeft invloed op de zorg, dat merkt de cliënt ook. Dat zal in de huidige arbeidsmarkt een blijvend aandachtspunt zijn. We zijn blij met de inspanningen voor werving en selectie van personeel en ook dat die succes hebben. Blijf dit volhouden!
- Een laatste opmerking is de veelheid van doelgroepen binnen een relatief kleine organisatie als PZG. Dat levert wel knelpunten op, kun je alles op elk terrein goed doen en blijven doen. Hier hebben we geen advies over, we voelen eerder het dilemma. We zijn blij met het unieke van PZG, de aandacht voor geloof, de hartelijke betrokkenheid van medewerkers op cliënten, ruimte voor vieringen en gebed, en contact met geloofsgemeenschappen. Dat gunnen we zoveel mogelijk cliënten. Maar we denken ook dat het aanbrengen van focus helpt voor kwaliteit van zorg. Maar wij gaan niet zeggen: stop hier of daar maar mee. Maar we zien ook dat het wel ingewikkeld is. Graag blijven we hierover met u in gesprek. Zou het nog meer betrekken van vrijwilligers en de netwerken van bijvoorbeeld kerken nog kunnen helpen?

Reactie Raad van Toezicht

Profila Zorggroep blijft de kwaliteit van zorg verder versterken, waarbij de relatie met God het dagelijks handelen inspireert. In lijn met het organisatiejaarplan 'Zichtbaar zijn' wordt steeds meer waarneembaar dat goede zorg geleverd wordt. Dat blijkt uit de kwalitatieve verbetering van samenhangende plannen, rapportages en een steeds beter consequent doorgevoerde methodische cirkel. In de diverse ondersteuningsdriehoeken wordt er gereflecteerd, waarbij er steeds beter zicht ontstaat op de kwaliteiten en aandachtspunten van de diverse teams.

Als Raad van Toezicht streven we er in ons toezicht naar om een zo compleet mogelijk beeld te vormen van de kwaliteit van zorg. Dat doen we door middel van locatiebezoeken, gesprekken met cliënten en medewerkers, interne en externe rapportages en presentaties in de auditcommissie Zorg. We zijn geraakt door de bevlogenheid van de medewerkers, die elke dag weer met liefde en lef de ondersteuningsbehoefte van de cliënt centraal stellen en hun handelen daar waar mogelijk op afstemmen.

Ondanks de forse financiële uitdagingen in het afgelopen jaar zijn de zorginhoudelijke verbeteringen verder doorgezet. We juichen toe dat de reflectie op het effect van bedrijfskundige maatregelen op de kwaliteit van de dienstverlening, cliënt- en medewerkerstevredenheid onderwerp van gesprek is.

Vanuit dit verslag blijkt dat PZG planmatig de kwaliteit van zorg en de deskundigheden monitort en bevordert. Wij waarderen in het bijzonder de focus op persoonsgerichte zorg en medezeggenschap. Verheugd hebben we kennisgenomen van de hoge cliënttevredenheid en de afname van onvrijwillige zorg. We zijn content met de toegenomen aandacht voor de versterking van medisch generalistische zorg, kwaliteit van gezinshuizen en implementatie van beleid ten aanzien van verslaving. Als relatief kleine speler is Profila Zorggroep groots in de inzet van technologische innovatie. Daarbij worden ICT-middelen onder andere aangewend ter versterking van de eigen regie van de cliënt en wordt geanticipeerd op de krapte op de arbeidsmarkt en de stijgende zorgkosten. Op sommige fronten is er ruimte voor verbetering, zoals ten aanzien van de uitvoering van benodigde acties ten aanzien van dossiervorming, de kwalificaties van personeel en de verdere terugdringing van het aantal uitzendkrachten.

Met de bestuurder blijven we in gesprek over de progressie in de toepassing van de methodische cirkel en het verder objectiveren van de kwaliteit van zorg. Komend jaar zal het maken van keuzes om te komen tot een meer samenhangend productportfolio aandacht vragen. Daarbij vormen de toename in complexiteit van ondersteuningsvragen en nieuwe kwaliteitseisen belangrijke aandachtspunten.

Reactie van de OR

Op verzoek van de bestuurder heeft de Ondernemingsraad (OR) het Kwaliteitskaderverslag 2023 besproken. De bestuurder heeft de OR in het achterliggende jaar regelmatig op de hoogte gebracht van de diverse ontwikkelingen binnen de organisatie en de branche. Dit heeft de OR geholpen om een beeld te vormen van het kwaliteitsrapport.

Overall is de OR van mening dat het een goed en helder rapport betreft. De dit jaar gekozen vormgeving, maakt het een prettig en leesbaar rapport. De OR constateert dat er op gebied van kwaliteit en alle zorgaspecten daaromtrent, ook in het kalenderjaar 2023 wederom mooie stappen zijn gemaakt.

De OR herkent dat een eenduidige methodiek, Triple C, en de inzet van op meerdere plekken van een driehoek, bijdraagt aan kwaliteit en de monitoring daaromtrent. Op deze punten ziet de OR in 2023 een duidelijke kwaliteitsverbetering en moedigt de organisatie aan om dit consequent door te pakken. Ook ten aanzien van het onderwerp 'clusterraden' moedigt de OR de organisatie aan om dit consequent door te voeren voor alle clusters.

Net als vele zorgorganisaties, staat Profila Zorggroep in 2024 en volgende jaren voor (forse) financiële uitdagingen. De kosten/uitgaven zullen kritisch gemonitord moeten worden, waarbij bezuinigingen niet uitgesloten kunnen worden. In dit kader vraagt de OR aandacht voor het onderwerp kwaliteit. Naar mening van de OR moet het aspect kwaliteit de komende jaren goed bewaakt worden.