

VERBETERAGENDA 2023

Wat is er gebeurd in 2022?

✓ Tijdens je zorgplangesprek vertel je over je wensen en dromen, je doelen en je mogelijkheden. In je ecogram beschrijven we welke mensen belangrijk voor je zijn en hoe jullie elkaar steunen en helpen. Als je wil, helpen je familie en vrienden bij het maken van je zorgplan. Het liefst werken we allemaal samen. Elk half jaar bespreken we je zorgplan.

✓ MijnMening! is een vragenlijst die je invult voor je zorgplangesprek. De vragen gaan over de zorg. Met je begeleider bespreek je wat je fijn vindt en wat beter kan.



✓ Onze psychologen beschrijven samen met jou de risicofactoren en de beschermende factoren in je zorgplan. Je signaleringsplan is integraal onderdeel van je zorgplan.

✓ Onze meesters zijn ervaren persoonlijk begeleiders. Ze werken al jaren volgens het Meesterwerk Model. De meesters kijken één keer per jaar met jou en je begeleider mee. Ze geven advies en ze bewaken de kwaliteit van je zorg.

✓ Begeleiders melden incidenten om ervan te leren. Elke week bespreekt onze incidentencommissie of er goede (preventieve) maatregelen zijn genomen. De maatregelen moeten ervoor zorgen dat een incident niet (meer) hoeft plaats te vinden. Deze acties zijn uitgevoerd in 2022 naar aanleiding van de incidentenanalyse:

- Team zorginhoud volgt de gatekeeperstraining over suïcidepreventie.
- De zorgteams krijgen interventie.
- Alle medewerkers volgen de training omgaan met agressie (twee keer per jaar).
- Team zorginhoud beschrijft de medische aanpak in het medisch dossier in ONS.
- De medicatiefunctionarissen bespreken wekelijks medicatiefouten met het team.
- Samen met de GGD ontwikkelen we een voorlichting over seksualiteit.
- Tactus traint de zorgteams in het begeleiden bij verslaving.
- Het signaleringsplan is onderdeel van het zorgplan.
- Tijdens de vergaderingen oefenen we het herkennen van onvrijwillige zorg en het bedenken van alternatieven hiervoor.
- De rol van de psycholoog wordt beschreven in het zorgplan (indien van toepassing).

Wat gaat er gebeuren in 2023?

Jouw dossier is veilig in Nedap-ONS. In 2023 onderzoeken we samen met de cliëntenraad hoe we Caren willen gebruiken. Caren is het gedeelte in Nedap-ONS waar jij zelf in je zorgdossier kunt kijken en werken.



De uitkomst van MijnMening! en de evaluatie van de Meesters worden gebruikt om de zorg te verbeteren. De uitkomst wordt door de methodiekencommissie opgenomen in de analyse van de doelgroep. De methodiekencommissie doet verbetervoorstellen voor de toolkit, trainingen voor medewerkers en samenwerkingsafspraken.

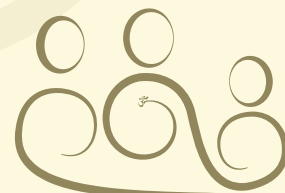
Onze psychologen beschrijven de Meesterwerk Methode. We praten hier met deskundigen en andere organisaties over. Zo kunnen we van elkaar leren. We maken Podcast afleveringen van deze gesprekken.

De Meesterwerk toolkit staat op intranet. Samen met je begeleider kan je de toolkit gebruiken als je vragen hebt over een bepaald leefdoel of thema (bijvoorbeeld financiën of seksualiteit).



Elk half jaar bespreken we een samenvatting van de incidenten in het team. We zien bijvoorbeeld welke incidenten vaak voorkomen. Hier leren we samen van. Het team denkt mee over verbeteracties. Deze verbeteracties vinden plaats in 2023:

- De zorgteams hebben kennis over medicatierisico's en krijgen meerdere keren per jaar voorlichting tijdens de teamvergadering.
- Middelengebruik is onderdeel van de Meesterwerk Toolkit. Een groep ervaren begeleiders is hiervoor verantwoordelijk.
- Team zorginhoud gebruikt de risicospiegel om het gesprek te voeren over risicofactoren.

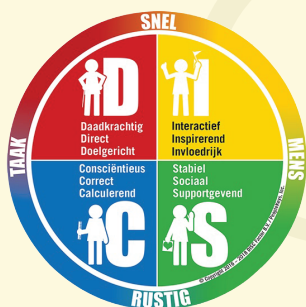


- ✓ In 2022 hebben we geen onvrijwillige zorg ingezet. De cliëntvertrouwenspersoon bezocht de dagbestedingslocaties.

Medicatieveiligheid 2022

- ✓ Als je medicatie gebruikt vullen we samen het BEM-formulier (beheer eigen medicatie) in. Dit formulier helpt ons bij het maken van ondersteuningsafspraken. We helpen je bijvoorbeeld door je te herinneren aan je medicatie, samen met jou herhalingsrecepten aan te vragen of je medicatie te beheren.
- ✓ Alle begeleiders mogen medicatie uitgeven. Onze begeleiders krijgen voorlichting, training en worden ieder jaar bekwaam getoetst.
- ✓ Dagbestedingsbegeleiders kunnen ook medicatie uitgeven.
- ✓ In het systeem nCare tekenen begeleiders medicatie af. Via het systeem hebben we contact met de apotheek. Bij veranderingen in je medicatie is dit vaak dezelfde dag al geregeld.
- ✓ Met nCare en het BEM-formulier brengen we je medicatierisico's in beeld voordat het mis kan gaan.
- ✓ Het baxtersysteem werkt goed. We overleggen met de apotheek om het proces te verbeteren. De medicatiecheck vindt twee keer per jaar plaats.
- ✓ Meesterwerk heeft een medicatieteam en medicatiefunctionarissen. Zij worden bekwaam getoetst door de apotheek. Onze medicatiefunctionarissen geven voorlichting aan onze begeleiders. Ze geven ook advies over de werkwijze die het best bij jou past.
- ✓ Onze begeleiders zijn door de Isala Academie getraind in het bieden van ondersteuning bij diabetes Mellitus.
- ✓ Hoe we veilig medicatie beheren staat beschreven in ons medicatiebeleid.

- ✓ Met de DISC methode brengen we de talenten van onze medewerkers in beeld. Tijdens coaching werken ze aan hun ontwikkeldoelen.



- ✓ Werken volgens het Meesterwerk Model is onderdeel van ons opleidingsplan, net als het programma forensisch vakmanschap.
- ✓ In het medewerkersoverzicht houden we bij welke scholing de medewerkers hebben gevolgd en nog willen volgen. We weten waar ze goed in zijn. Zo ontstaan onze aandachtsfunctionarissen (bijvoorbeeld over medicatie en huiselijk geweld).
- ✓ Nieuwe medewerkers krijgen een introductieprogramma. Met ondersteuning van twee ervaren begeleiders ontwikkelen de nieuwe medewerkers zich in het werken volgens het Meesterwerk Model. Na het introductieprogramma start de individuele coaching en wordt het persoonlijk meesterplan gemaakt.

- De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon geeft de zorgteams voorlichting over de wet zorg en dwang.



- In het project stakeholdermanagement beschrijven we hoe- en waarom we willen samenwerken met andere organisaties en partijen.

- In het plan voor wijkgericht (samen)werken beschrijven we de rol van de relatiemanager, maar onderzoeken we ook wat Meesterwerk kan betekenen in een wijk en wat de wijk voor jullie kan betekenen.

- De medewerkers werken met een Persoonlijk Meesterplan. Hierin staan talenten, ambities, valkuilen en ontwikkeldoelen.

- We ontwikkelen een EVC-programma voor zij-instromers. Na het EVC-programma kan je werken volgens het Meesterwerk Model.

- We ontwikkelen de (digitale) Meesterwerk Academie. We ontwikkelen leerlijnen met verplichte onderdelen en keuzeonderdelen.

- De functieomschrijvingen bevatten talenten, elementen van het Meesterwerk Model en het cultuurstatement.

✓ Meesterwerk heeft stage- en leer-werkplekken. Onze praktijkbegeleiders evalueren het stageproces elk jaar op basis van de stagewaarderingsformulieren en de gesprekken met de stagiaires. Onze stagecoördinator houdt zicht op de kwaliteit van de praktijkbegeleiding en onderhoudt het contact met scholen.

✓ Meesterwerk heeft het HKZ certificaat Zorg & Welzijn (versie 2018). Alle onderdelen van het managementsysteem en de procesdoelen worden elk half jaar geëvalueerd en beoordeeld door de directie. Dit doet de directie samen met de verantwoordelijke managers. Waar nodig worden verbeteracties vastgesteld.

✓ Meesterwerk heeft een integraal veiligheidsmanagementsysteem want alle veiligheidsprocessen zijn met elkaar verbonden. Elk half jaar maakt de veiligheidsgroep de veiligheidsanalyse (o.a. de incidentenanalyse, het plan van aanpak voor de medewerkerrisico's, de veiligheidscultuur en de uitkomsten van de interne audits).

✓ In TriasWeb melden we incidenten, brengen we de medewerkerrisico's in beeld en vullen we het medewerkerstevredenheidsonderzoek in. In 2022 bespraken de teams de uitkomst van het MTO en maakten ze verbeterplannen. In 2022 brachten we opnieuw de medewerkerrisico's in beeld.

✓ In het strategisch programma staan alle strategische doelen en acties. Elk kwartaal evalueren de directie en de managers welke acties zijn uitgevoerd en welke acties nog uitgevoerd moeten worden. Met behulp van nieuwsbrieven brengen we medewerkers op de hoogte van de ontwikkelingen.



In 2023 is de medewerkersbeleving opnieuw in beeld gebracht. De teams voeren teamdialogen, evalueren de verbeteracties en maken een nieuw verbeterplan. Ook maken de teams verbeterplannen voor de medewerkerrisico's. De verbeterplannen worden getoetst door een onafhankelijke veiligheidskundige.



Medewerkers worden al uitgenodigd om te helpen bij- en mee te denken over het beleid en de kwaliteit van Meesterwerk. In 2023 staat het overzicht van werkgroepen en brainstormsessies op ons intranet. Medewerkers zien wat er speelt en kunnen zich aanmelden of op eenmalig input geven. In 2023 ronden we het strategisch programma 2021-2023 af.

**ALS LIEFDE EN TALENT SAMENWERKEN,
KAN MEN EEN MEESTERWERK VERWACHTEN.**