



Kwaliteitsbeeld 2023

Koninklijke Visio

Expertise organisatie voor mensen met een visuele beperking

Domein Wonen & Dagbesteding

Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg en Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Inhoud

Inleiding	3
Wat is Koninklijke Visio voor organisatie?	3
Landelijk, regio's en locaties	4
Visio en kwaliteit van zorg	5
De kwaliteitskaders voor de zorg bij Visio	5
Wat staat er in het kwaliteitsbeeld?	6
Wat is er gedaan met het kwaliteitsrapport over 2022?	6
In gesprek met de zorgkantoren	7
De drie speerpunten	8
1. Visuele beperking	8
2. Kanslijnen	8
3. Technologie.....	9
Samenwerking Vivis	12
Cliënttevredenheid	12
Leren en verbeteren	13
Leren van incidenten.....	13
Leren van klachten	14
Leren van onderzoeken	14
Een goed leven volgens LACCS	15
De Wet zorg en dwang	16
Wzd-commissie	16
Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	16
Cliënt vertrouwenspersoon	17
Reflectie	17
Reflectie van de directie Wonen & Dagbesteding	17
Reflectie van de domeinraad Wonen & Dagbesteding	18
Tot slot	18

Inleiding

Dit is het kwaliteitsbeeld 2023 van Koninklijke Visio.
Zorgorganisaties moeten sinds dit jaar een tweejaarlijks kwaliteitsbeeld publiceren.
Dit is opgenomen in het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg.
Het kwaliteitskompas geeft richting uit hoe je goede zorg en ondersteuning kan bieden.
Visio heeft gekozen voor een beknopt kwaliteitsbeeld over jaar 2023.
Met een vooruitblik op jaar 2024.
We zien de uitdaging om in 2024-2025 met een vernieuwd kwaliteitsbeeld te komen.

Het kwaliteitsbeeld gaat over alle locaties van Visio voor Wonen & Dagbesteding.
Over alle locaties voor mensen met een visuele en een verstandelijke beperking.
Waaronder ook De Vlasborch.
Dit is het woonzorgcentrum van Visio voor slechtziende en blinde ouderen.
Ook is er een locatie Woontraining Weesp.
Deze locatie is bedoeld voor cliënten die willen leren om zelfstandig te wonen.
Zij hebben een visuele beperking en daarnaast andere beperkingen of problemen.
Ze leren bij Woontraining hier mee om te gaan zodat ze zelfstandig kunnen wonen.

Het kwaliteitsbeeld is voor iedereen toegankelijk.
Visio maakt geen verschillende documenten voor professionals en cliënten.
We kiezen voor één document in begrijpelijke taal.
Dat kan gelezen of voorgelezen worden.
Er worden zo min mogelijk kopjes en vetgedrukte of schuingedrukte teksten gebruikt.
De zinnen zijn maximaal één regel en er worden geen afbeeldingen gebruikt.
Dat doen we voor de lezers die een spraakprogramma of een brailleleesregel gebruiken.

Op een aantal plekken in dit kwaliteitsbeeld staan gele vakken.
Daarin staan linken waar je op kunt klikken voor extra informatie.
Of een voorbeeld van initiatieven over een onderwerp in tekst of met een filmpje.

Wat is Koninklijke Visio voor organisatie?

Visio is een landelijke organisatie voor mensen met een visuele beperking.
Landelijk betekent dat Visio locaties heeft in het hele land.
Er zijn drie grote afdelingen.
Dat zijn Revalidatie & Advies, Onderwijs en Wonen & Dagbesteding.
Revalidatie & Advies adviseert bij het leren omgaan met blind of slechtziend zijn.
Ook kunnen cliënten daar komen voor trainingen en therapieën.
Bij Onderwijs kunnen alle leerlingen die blind of slechtziend zijn naar school.
Dit kwaliteitsbeeld gaat alleen over Wonen & Dagbesteding bij Visio.
Wonen & Dagbesteding is verdeeld over 2 regio's: Noord en Zuid Nederland.
Wonen & Dagbesteding zorgt voor een fijne woonomgeving en dagbesteding.
De meeste woningen zijn voor mensen met een visuele en verstandelijke beperking.
Daar wonen ongeveer 520 cliënten.
Er zijn ook cliënten die alleen voor dagbesteding naar Visio komen.
Dat zijn soms ook ouderen die in een woonzorgcentrum wonen.
Ouderen met een visuele beperking komen dan voor dagbesteding naar Visio.

Visio heeft één woonzorgcentrum voor slechtziende en blinde ouderen.
Daar wonen ongeveer 75 cliënten.
Een aantal cliënten komt ook daar alleen voor de dagbesteding.
Hieronder is het eerste gele vak met een link.
Als je op de link klikt dan komt er een filmpje.
Deze informatie gaat over de visie van Visio.
In een visie wordt uitgelegd wat een organisatie belangrijk vindt.

[Een wendbaar Visio, visie en strategie 2020-2024](#)

In 2023 hebben we de visie en strategie opnieuw bekeken en erop gereflecteerd.
In 2024 wordt deze herziening vastgelegd in een document.
Dat document heet 'Meedoen mogelijk maken, wendbaar op weg naar 2030'.

Landelijk, regio's en locaties

Voor alle regio's geldt het landelijke beleid van Visio.
Dat zijn bijvoorbeeld regels omdat iets volgens de wet moet worden uitgevoerd.
Of omdat we dat zo hebben afgesproken bij Visio.
Die regels gelden voor de cliënten en verwanten en voor de medewerkers.
Die regels worden ook besproken met de Domeinraad Wonen & Dagbesteding.
Daarnaast kunnen de regio's of locaties ook hun eigen manier van werken hebben.
Dat spreken ze af met medewerkers en in overleg met de regionale cliëntenraad.
Alle begeleiders weten hoe je cliënten moet begeleiden.
En wat daarbij belangrijk is als je dingen niet kunt zien of niet goed begrijpt.
De cliënten doen zoveel mogelijk zelf en begeleiders helpen cliënten als dat nodig is.
Dat doen ze altijd in overleg met de cliënt.
Als een cliënt niet zelf kan overleggen dan doet de mentor van de cliënt dat.
Alleen als iemand iets niet zelf kan dan neemt een begeleider het over.
Ook wordt er gekeken of een cliënt nieuwe dingen wil leren.
Om te leven zoals hij of zij dat wil.
We vinden het bij Visio belangrijk om goed met elkaar te praten.
Zo weten we wat goed gaat en wat beter kan.
Er kunnen natuurlijk soms dingen misgaan.
Of er kunnen dingen zijn waar je niet tevreden over bent.
Daar proberen we dan samen een oplossing voor te vinden.
Zo blijven we steeds bezig om samen de zorg bij Visio goed en veilig te maken.
Zodat cliënten een fijn leven hebben en dingen kunnen doen waar ze blij van worden.

Hieronder is weer een gele vak.
Als je op de link klikt dan komt er een filmpje over de Heukelom in Haren.
Ouders van een cliënt en medewerkers van Visio vertellen over deze locatie.

[Beleef de Heukelom](#)

Visio en kwaliteit van zorg

In 2023 is er gewerkt aan een verdeling.
Een verdeling tussen de kwaliteit voor cliënt en organisatiebelang.
Met aandacht voor onze medewerkers.
Het vinden van een goede verdeling is belangrijk en blijkt steeds lastiger.

De kwaliteit van zorg staat onder druk door personele krapte en financiële uitdagingen.
Er moeten keuzes worden gemaakt waarbij er niet direct een beste oplossing is.
Bijvoorbeeld over wat goede kwaliteit van zorg is.
Bijvoorbeeld als er niet genoeg personeel is.
Niet iedereen kan dan de aandacht krijgen die nodig is op het gewenste moment.
Zorgverleners moeten soms kiezen wie ze als eerste helpen.
Dat is een lastige keuze omdat iedereen recht heeft op dezelfde goede zorg.
Ook is er minder geld beschikbaar.
Daarom moeten we keuzes maken wat we wel doen en wat we niet doen.
Visio maakt gebruik van de kanslijnen.
Deze gaan o.a. helpen om de zorg efficiënter en betaalbaar te houden.
Later in het kwaliteitsbeeld komen wij terug op de kanslijnen.
Het belangrijkste is dat de kwaliteit van zorg goed blijft.

Er zijn ook dingen die goede zorg en ondersteuning makkelijker maken.
Slimme oplossingen kunnen helpen bij wonen, leren, taal en/of gezondheid.
Bijvoorbeeld door de inzet van technologie.
Deze kunnen invloed hebben op het verminderen van werk voor of door zorgverleners.
Eind 2023 heeft Visio een enquête gehouden met het onderwerp regeldruk bij Visio.
Medewerkers van Wonen & Dagbesteding is gevraagd naar hun beleving en ervaring.
In 2024 krijgt dit project een vervolg.

De kwaliteitskaders voor de zorg bij Visio

Visio is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).
Visio is ook lid van de vereniging voor de ouderenzorg Actiz.
Voor de gehandicaptenzorg geldt het kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg.
Voor De Vlasborch geldt het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
De kwaliteitskaders zijn verschillend maar de bedoeling is hetzelfde.
De kwaliteitskaders helpen organisaties om goede zorg te geven.
En om steeds te blijven nadenken over wat goed gaat en wat beter kan.
Er is ook een aanvulling gemaakt op de kwaliteitskaders.
Die heeft Visio samen met Bartiméus en Robbert Coppes Stichting gemaakt.
Daarin staan speciale punten over zorg aan mensen die blind of slechtziend zijn.

In het gele vak hieronder staat weer een link.
Als je daarop klikt dan kom je bij de eerste bijlage van dit rapport.
Daarin staat de aanvulling op het Kwaliteitskaders van de VGN en Actiz.

[Aanvullende indicatoren visueel bij Kwaliteitskader](#)

Wat staat er in het kwaliteitsbeeld?

Elk jaar kiezen we drie onderwerpen om met elkaar aan te werken.
Dit doen we op basis van wat cliënten, verwanten en medewerkers belangrijk vinden.
Wij noemen deze onderwerpen speerpunten.

In 2023 waren de speerpunten voor Woon & Dagbesteding:

- Visuele beperking
- Kanslijnen van de VGN
- Technologie

In dit kwaliteitsbeeld staat beschreven hoe hieraan in 2023 is gewerkt.
Daarnaast zijn er vaste onderwerpen opgenomen in het kwaliteitsbeeld.
Onderwerpen die een beeld geven van de geboden kwaliteit van zorg in 2023.
Bijvoorbeeld de Wet Zorg en Dwang, incidentmeldingen, audits en projecten.
Een terugblik op het afgelopen jaar en een vooruitblik op 2024.

Wat is er gedaan met het kwaliteitsrapport over 2022?

In 2023 hebben we vervolg geven aan teamreflectie.
Reflectie betekent dat je praat over wat goed ging en wat beter kan.
We hebben bijvoorbeeld kletsputten ontwikkeld.
In deze kletsputten zaten vragen om in een team met elkaar te reflecteren.
Teams hebben hier gebruik van gemaakt.
Toch hielp dit niet voldoende om met elkaar te blijven reflecteren.
Door het programma LACCS praten teams wel over wat goede zorg is voor cliënten.
En op welke manier cliënten een goed leven hebben of wat er beter kan.
Zo heeft LACCS er ook in 2023 voor gezorgd dat teams reflecteren.

Net als in 2022 had Visio ook in 2023 te maken met personeelstekorten in de zorg.
Het is moeilijk om vacatures in te vullen.
Dat betekent dat we soms hetzelfde werk moeten doen met minder mensen.

In 2023 hebben we nog meer gebruik gemaakt van infographics en filmpjes.
In een infographic wordt iets uitgelegd met hulp van tekeningen.
Dat doen we bij Visio altijd met de kleuren donkerblauw en geel.
Deze kleuren kunnen mensen die slechthoortend zijn nog een beetje zien.
Filmpjes zijn nog makkelijker voor mensen met een visuele en verstandelijke beperking.
We proberen alle informatie die we verstrekken begrijpelijk te maken voor iedereen.
We zijn blij met de manier waarop we informatie duidelijk uitleggen aan onze cliënten.
Dit horen wij ook terug van de cliënten.

In gesprek met de zorgkantoren

Op 15 november 2023 is het kwaliteitsrapport 2022 besproken met de zorgkantoren. Op locatie De Blauwe Kamer Breda.

Bij dat gesprek waren mensen van zorgkantoren Menzis, Zilveren Kruis en CZ. Van Visio waren er acht mensen van Wonen & Dagbesteding bij dit gesprek aanwezig. Dat waren twee directeuren, een directiesecretaris, een manager. Een coördinerend cliëntbegeleider en de adviseur Kwaliteit. Ook waren er twee mensen bij van de afdeling zorgcontractering. Bij deze afdeling werken mensen die voor Visio afspraken maken met de zorgkantoren.

Naast het bespreken van het kwaliteitsrapport was er ook een rondleiding. De rondleiding vond plaats op De Blauwe Kamer. De mensen van het zorgkantoor vonden de rondleiding erg fijn. Zo konden zij goed zien welke zorg alle bewoners krijgen. Dit kwam overeen met de beschrijving in het kwaliteitsrapport.

De zorgkantoren vinden het goed dat we één rapport in begrijpelijke taal schrijven. Ook vonden de zorgkantoren dat duidelijk wordt uitgelegd wat Visio doet.

De zorgkantoren zien de beweging die Visio probeert te maken in het rapport van 2022. Ze hebben ook nog een paar verbeterpunten.

Dit zijn de belangrijkste verbeterpunten:

1. Duidelijker schrijven over waarom we vinden dat iets goed gaat of wat beter kan.
2. Meer informatie of filmpjes met reflectie op de kwaliteit van zorg.
3. De bouwsteen 'Zorg rondom de cliënt' uit het Kwaliteitskompas toelichten.
4. Reflectie van de cliëntenraad toevoegen.

Vanuit eerdere locatiebezoeken werd opgemerkt dat het implementeren beter kan. Daarmee bedoelen ze het invoeren van projecten en nieuwe dingen. De medewerkers die projecten leiden zijn in 2023 hierin getraind.

In het gele vak hieronder staat weer een link.

Als je daarop klikt kun je het verslag van het laatste gesprek met de zorgkantoren lezen.

[In gesprek met zorgkantoren over het Kwaliteitsrapport](#)

De drie speerpunten

Hieronder vertellen we over de drie speerpunten van Visio in 2023.

1. Visuele beperking

Over dit onderwerp wordt altijd geschreven in het kwaliteitsbeeld van Visio. Dat doen we omdat alle cliënten van Visio blind of slechtziend zijn. Alle begeleiders moeten goed begrijpen hoe het is om blind of slechtziend te zijn.

Visio is een expertise organisatie. Bij Wonen & Dagbesteding zorgt team visus voor de visueel functie onderzoeken. Ook geven ze teamscholingen. Ze geven workshops 'Beleven en ervaren samen met cliënten'.

Vanuit de Blauwe Kamer in Breda is er in 2023 ook een workshop gegeven. Aan studenten van zorgonderwijs-organisatie Curio. Twee medewerkers en een aantal ervaringsdeskundigen gaven de workshop. De workshop heet 'Beleven en ervaren van een visuele beperking'. Met als doel om de expertise uit te dragen die nodig is bij onze doelgroep. Zowel Curio als De Blauwe Kamer willen in de toekomst vaker samenwerken. Door middel van een subsidietoekenning kan hiermee een start worden gemaakt.

Er zijn ook cursussen en E-learnings die Visio regelt. Dat doen we vaak samen met Bartiméus en Robert Coppes Stichting. Die organisaties werken alle drie voor mensen met een visuele beperking. We werken samen in een vereniging die Vivis heet. Vivis is een afkorting met letters van de naam van de vereniging: Vereniging van Instellingen voor mensen met een Visuele beperking. De adviseurs kwaliteit van de drie organisaties zijn bij de werkgroep betrokken.

Zo blijven we samen leren over visuele beperkingen. We werken samen in verschillende projecten en werkgroepen. Eén werkgroep helpt mensen die zowel een visuele als verstandelijke beperking hebben. Een andere werkgroep helpt oudere mensen met een visuele beperking. We zorgen ook voor kennis. Bijvoorbeeld over visuele beperking in combinatie met autisme. Alle werkgroepen en projecten leggen we vast in een 'kennisagenda'. Sommige medewerkers leiden een project. Of praten met anderen over de onderwerpen om de kennis te delen.

We hebben verschillende projecten, bijvoorbeeld LACCS en Triple C. Maar ook 'Geef me de 5' en over 'Ouder worden met een verstandelijke beperking'. We doen deze projecten om aandacht te besteden aan de visuele beperking.

2. Kanslijnen

Om goede zorg te blijven geven moeten er dingen veranderen in de zorg. We moeten nadenken over oplossingen voor problemen in de gehandicaptenzorg. Zoals minder mensen die in de zorg willen werken. En steeds meer mensen die zorg nodig hebben. Dat maakt het moeilijk om goede zorg te blijven geven.

Er is een plan gemaakt zodat mensen ook in de toekomst goede zorg blijven krijgen. Geschreven door Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). En Zorgverzekeraars Nederland (ZN). In dit plan schrijven zij over kanslijnen. Visio vindt het belangrijk dat iedereen zorg kan krijgen van Visio die dit nodig heeft. Ook in de toekomst.

Om deze problemen aan te pakken zijn er kanslijnen bedacht. De kanslijnen gaan helpen om de zorg efficiënter te maken en betaalbaar te houden. Het belangrijkste is dat de kwaliteit van zorg goed blijft.

Visio heeft twee kanslijnen gekozen om aan te werken.

1. Kanslijn 1

Stelt dat elke persoon met een beperking een zinvolle dag invulling krijgt. De dag invulling past bij wat hij of zij wil en kan. Dit kan helpen om kosten te verminderen en zijn er minder zorgverleners nodig.

2. Kanslijn 5

Stelt dat er een plan is om het netwerk van de cliënt meer te betrekken. We willen ze betrekken bij de zorg en bij de ondersteuning. De VGN en ZN willen dat in 2025 alle zorgaanbieders dit doen. Dit kan ervoor zorgen dat het netwerk meer helpt bij de zorg. Waardoor zorgverleners kunnen doen waar ze het meest nodig zijn. In 2023 hebben we medewerkers, cliënten en hun netwerk geïnformeerd. Over de kanslijnen en de noodzaak om deze in te zetten. Visio heeft bijvoorbeeld bijeenkomsten georganiseerd. Om te praten over de gekozen kanslijnen. Aanwezigen konden vragen stellen en ideeën delen. Op dit moment wordt op sommige locaties het netwerk al betrokken. Vooral op locaties waar wonen en dagbesteding zijn samengevoegd. En daar helpt het netwerk van de cliënt een handje mee.

Als je klikt op de link in de gele balk hieronder kom je op de website van Visio. Daar lees je meer informatie over hoe Visio aan de slag gaat met deze kanslijnen.

[Kanslijnen](#)

3. Technologie

Technologie is een jaarlijks terugkerend onderwerp. Omdat het belangrijk is dat we op de hoogte blijven van technologische hulpmiddelen. Hulpmiddelen waarmee cliënten zoveel mogelijk zelf kunnen doen. En waarmee begeleiders cliënten zo goed mogelijk kunnen helpen. We vertellen in dit rapport wat er in 2023 op het gebied van zorgtechnologie is gebeurd.

In alle regio's wordt nagedacht over hoe techniek kan worden gebruikt. Elke regio heeft een werkgroep Zorg en Technologie. Deze werkgroep bestaat uit collega's die op de groepen werken.

Daarnaast zijn ze geïnteresseerd in de mogelijkheden van technologie.
De collega's van de werkgroep helpen cliënten en andere collega's.
Met het beantwoorden van vragen over technologie.

In het gele vak staat een link naar het Zorg & Technologie magazine.
Dit magazine is in januari 2024 uitgebracht.
Voor het eerst gaat het om een landelijk magazine.
Er staan verhalen in vanuit verschillende locaties in het land.
Je kunt lezen wat we binnen Wonen & Dagbesteding doen met zorg en technologie.

[Zorg & Technologie Magazine](#)

Op een aantal locaties zijn ruimtes ingericht met technologische hulpmiddelen.
We merken dat deze ruimtes een belangrijke plek zijn.
Cliënten en begeleiders kunnen daar leren wat technologie voor hen kan betekenen.
Ze kunnen daar vragen stellen en informatie over nieuwe technologie krijgen.
Er kan geoefend worden en er kunnen producten worden geleend.

Bij Wonen & Dagbesteding zijn er twee projectleiders voor zorgtechnologie.
Zij houden zich dagelijks bezig met mogelijkheden van technologie voor de cliënt.
Deze collega's geven de werkgroepen Zorg en Technologie in de regio's advies.
De projectleiders werken ook voor het VisioLab.
Het VisioLab is een landelijk team.
Met collega's uit alle domeinen.
Onderwijs, Revalidatie & Advies, Wonen & Dagbesteding.
Expertise & Kennis en Informatisering & Automatisering.
In het VisioLab worden nieuwe hulpmiddelen getest en uitgeprobeerd.
Op die manier onderzoeken we welke hulpmiddelen geschikt zijn onze doelgroep.
Dus voor mensen met een visuele (en verstandelijke) beperking.
De inzet van een technologisch hulpmiddel is wel altijd maatwerk.
En afhankelijk van de persoon of het goed aansluit bij de hulpvraag.

Sommige technologische hulpmiddelen ondersteunen begeleiders in hun werk.
Andere hulpmiddelen helpen vooral cliënten om zoveel mogelijk zelf te doen.
Zodat ze minder hulp aan begeleiders hoeven vragen en minder afhankelijk zijn.

Momenteel doen we ervaring op met de zogenoemde slimme sok van Mentech.
De slimme sok meet spanning bij degene die de sok draagt.
We doen dit onderzoek samen met andere organisaties.
Zoals 's Heeren Loo, Philadelphia Zorg, De Zijlen en Nieuw Woelwijck.
De sok helpt om moeilijk verstaanbaar gedrag van een cliënt in kaart te brengen.
Er zijn een aantal cliënten die de sok hebben geprobeerd.
De eerste ervaringen zijn positief.
In 2024 gaan we onderzoeken of we de slimme sok kunnen aanschaffen.
Dan kunnen we de sok vaker gaan inzetten.

In 2023 liepen er ook een paar andere projecten over technologie.
Bijvoorbeeld het project 'Innoveren doe je samen'.

Over hoe je samen kunt werken in projecten met mensen met een visuele beperking.
Het project 'Technische kennis delen en gebruiken' is een ander project.
Dit onderzoekt waarom technologische kennis niet goed op de juiste plek terecht komt.
Een ander project, 'Robotica' gaat over het inzetten van Robots.
Om mensen met een visuele en verstandelijke beperking te ondersteunen.
Samen met de werkgroepen gaan we in 2024 hiermee verder aan het werk.

In het kwaliteitsrapport van vorig jaar schreven we over PGO.
Dat is een afkorting van Persoonlijke Gezondheids Omgeving.
Een PGO is een app of een website.
Waar je veilig een kopie van je medische gegevens kan ophalen en beheren.
Je kan ook eigen gezondheidsgegevens toevoegen.
Visio wil dat haar cliënten ook gebruik kunnen maken van een PGO.
Wij streven naar zoveel mogelijk zelfstandigheid en zelfredzaamheid voor onze cliënten.
We werken daarom samen met PGO Quli.
Op locatie De Vlasborch wordt de app PGO uitgetest.
Begin 2023 hebben we gebruikerstesten met ervaringsdeskundigen georganiseerd. Erva-
ringsdeskundigen zijn in dit geval mensen met een visuele beperking.
Zij onderzochten de toegankelijkheid en bruikbaarheid van de PGO.
De vier ervaringsdeskundigen kregen opdrachten om uit te voeren in de PGO.
Zo kregen we veel inzichten in hoe PGO Quli gebruikt en ervaren wordt.
Quli is tevreden met het resultaat.
In de basis is het toegankelijk en bruikbaar.
Quli is ook blij met de gebruikerstesten.
Zo is het waardevol om echte ervaringen van echte gebruikers op te halen.
Ze weten nu wat er goed gaat en waar gebruikers vast lopen.
Ook waren er een paar kleine aanpassingen nodig die een groot verschil maakten.

In het kwaliteitsrapport van 2022 hebben we gesproken over Hey ECD.
Hey ECD is een idee, bedacht door meerdere zorginstellingen.
Tijdens een grote bijeenkomst over technologie in oktober 2021 in Nieuwegein.
Het thema van deze dag was meer tijd voor zorg.
Het idee is dat begeleiders de rapportages kunnen inspreken in plaats van typen.
Dit kan veel tijd besparen.
Het kan ook de kwaliteit van de rapportage verbeteren.
En de cliënt kan beter betrokken worden bij de rapportage.
Door het in te spreken met en/of bij de cliënt.

In 2023 volgden we de ontwikkelingen van het spraak gestuurd rapporteren.
Dit doen we bij een aantal andere organisaties.
Visio heeft ervoor gekozen om deze eerste resultaten af te wachten.
Voordat we er zelf mee gaan starten.
Dit komt vooral omdat er nog veel onduidelijk is in spraak gestuurd rapporteren.
Zo moet iedere medewerker op een eigen iPad of telefoon spraak gestuurd rapporteren.
Dat betekent dat iedere medewerker een eigen iPad of telefoon nodig heeft.
Aangezien dit een apparaat van Visio moet zijn, is het lastig om direct te starten.
Dat kost tijd en geld om te regelen.
Of dat de moeite waard is hangt van de resultaten af.

Samenwerking Vivis

Visio-begeleiders moeten blinde of slechtziende cliënten goed kunnen begeleiden. Medewerkers van Visio, Bartimeus en Robert Coppes Stichting leren van elkaar.

Dat doen we bijvoorbeeld door uitwisselingsgesprekken te houden. Die uitwisselingsgesprekken gaan over werken met het Kwaliteitskompas. En over wat we speciaal doen voor cliënten die blind of slechtziend zijn. In maart 2023 heeft uitwisseling plaatsgevonden met gedragswetenschappers. Ze hebben met elkaar gepraat via MS-Teams op de computer.

Het doel van de gesprekken richt zich op drie punten:

- Kennis uitwisselen
- Vergroten bewustzijn van de meerwaarde van onze specifieke zorg
- Bekwaamheid van medewerkers meer in beeld brengen

De checklist expertise visueel VIVIS werd tijdens de gesprekken gebruikt als leidraad. Op deze checklijst staat allemaal punten die belangrijk zijn om op te letten. Om het voor blinden en slechtziende cliënten zo goed mogelijk te regelen. Het zijn punten waarmee cliënten zoveel mogelijk zelf kunnen doen. En kunnen beslissen over hun woning en hun dagbesteding. Het zijn ook punten waar begeleiders rekening mee moeten houden.

De gedragswetenschappers hebben de volgende onderwerpen met elkaar besproken:

- Het goed voorbereiden van medewerkers op werken in de visuele sector.
- Diagnostiek binnen de visuele sector
- Andere thema's voor een mogelijke samenwerking

De mogelijkheden worden verkend om op de punten verder te gaan samenwerken. Er is een verslag gemaakt van wat er is besproken.

Cliënttevredenheid

Met cliënten en cliëntvertegenwoordigers worden regelmatig gesprekken gevoerd. Over hun tevredenheid over wonen en dagbesteding.

Over de manier waarop cliënten een zo fijn mogelijk leven kunnen hebben.

Bij Visio gebruiken we hiervoor de Ben Ik Tevreden (BIT) vragenlijst.

Tot 2021 vulden we ieder jaar de BIT-vragenlijsten in.

Dat deden we in gesprek met cliënten of hun vertegenwoordigers.

Maar cliënten en vertegenwoordiger vonden ieder jaar te veel.

Dat hebben we aangepast en nu doen we dat één keer in de drie jaar.

We hebben ook nagedacht over hoe we nog beter met BIT kunnen werken.

Over hoe beter kunnen leren van wat cliënten vinden van hun leven bij Visio.

Hiervoor is een systeem dat bij BIT past en daarover hebben we gesprekken gevoerd.

Met mensen bij Visio die verstand hebben van computersystemen en met Praktikon.

Praktikon is het bedrijf dat zorgt dat BIT gebruikt kan worden door zorgaanbieders.

De medewerkers van Praktikon overleggen met Visio en andere zorgaanbieders.

Over het steeds beter maken van BIT en over hoe je de informatie kunt gebruiken.

Visio heeft een systeem aangeschaft dat helpt om dit beter te doen.

Dat systeem heet BergOp en dat kunnen we vanaf 2024 gebruiken.
We wilden dit in 2023 al doen maar dit is door omstandigheden niet gelukt.

Wil je meer weten over BergOp?
Dan kun je klikken op de link in het gele vak hieronder.

[BergOp](#)

Leren en verbeteren

Bij Visio willen we zoveel mogelijk leren van cliënten en van hun familie en van elkaar.
We leren van dingen die cliënten of hun familie zeggen in gesprekken op de locaties.
En van wat ze vertellen in de BIT-gesprekken of invullen in de BIT-vragenlijst.
We kunnen ook leren van dingen die niet goed gaan.
Door deze te onderzoeken kunnen we zorgen dat het niet opnieuw gebeurt.

Leren van incidenten

Dingen die niet goed gaan noemen we incidenten.
Bij Visio hebben we afgesproken dat we alles opschrijven wat niet goed is gegaan.
Het kan gebeuren dat een begeleider een fout maakt bij het geven van medicijnen.
Of dat er een cliënt een andere cliënt slaat omdat hij heel boos is.
Bij Visio schrijven we alle incidenten op in TriasWeb.
Dat is een speciaal systeem daarvoor.
Het is natuurlijk vervelend of soms heel verdrietig als dingen niet goed gaan.
Managers en teams op de locatie praten over incidenten die zijn gebeurd.
Door te praten over wat er niet goed is gegaan kun je leren.
Begeleiders kunnen daarna afspraken maken hoe het beter kan.
Dat doen ze zoveel mogelijk in overleg met cliënten en hun familie.
Soms neemt een manager of een directeur hier ook een beslissing over.
We vinden dat we nog beter kunnen praten over incidenten.
In teams gebeurt dat wel maar we vinden dat dit beter kan.
We willen graag dat verbeter ideeën in heel Visio gebruikt worden.
Niet alleen in het team waar het incident heeft plaats gevonden.
Er is een plan gemaakt hoe we dit kunnen doen.
In 2023 wilden we hiermee aan de slag maar dat is niet gelukt door omstandigheden.
Daarom zullen we in 2024 een vervolg hieraan geven.
Zo kijken we ook naar soort gelijke situaties uit het verleden.
Hier leren we van en nemen dit mee in het oplossen van het incident op dit moment.

Wil je meer lezen over de incidenten bij Visio in 2023?
Dan kun je klikken op de link in het gele vak hieronder.

[Incidentmeldingen W&D 2023](#)

Leren van klachten

Soms hebben cliënten of hun familie klachten over Visio.
Dan kunnen ze bellen met een speciaal telefoonnummer.
Dan krijgen ze de klachtenfunctionaris aan de telefoon.
Die helpt met het oplossen van de klacht.
Visio kan veel leren van de klachten.
Daarom worden die goed opgeschreven en besproken.
Bijvoorbeeld in een overleg met de directie.

Wil je meer lezen over klachten die in 2023 zijn gemeld?
Dan kun je klikken op de link in het gele vak hieronder.

[Klachten W&D 2023](#)

Leren van onderzoeken

Visio leert ook van tussentijdse onderzoeken.
Er zijn verschillende soorten onderzoeken.
Als er iets ernstigs is gebeurd op een locatie of met een cliënt.
Dan gaat een commissie onderzoeken wat er precies is gebeurd.
Die onderzoekscommissie schrijft een rapport.
Dat rapport gaat over dingen die goed zijn gegaan en dingen die beter kunnen.
Dat wordt bij Visio altijd besproken met het team van de locatie waar iets gebeurd is.
Wat beter kan is dat we dat ook bespreken op andere locaties.
Zo kan iedereen leren van iets dat niet goed is gegaan.
Visio heeft verder nagedacht hoe we beter kunnen leren van grote incidenten.
En ook over hoe we incidenten beter kunnen onderzoeken.
Daar hebben we in 2023 een plan 'Beleid en calamiteiten onderzoek' voor gemaakt.

In het plan staat onder andere dat we bij een onderzoek vertegenwoordigers en medewerkers vooraf betrekken.
En ook aan hen vragen wat de commissie precies moet gaan onderzoeken.

Bij Visio leren we ook van interne en externe audits.
Een audit is ook een soort onderzoek.
Een audit is eigenlijk een gesprek over hoe Visio de zorg aan cliënten regelt.
En of iedereen de zorg en ondersteuning uitvoert zoals dat is afgesproken.
Een interne audit wordt gedaan door Visio-medewerkers.
Zij hebben een cursus hiervoor gevolgd.
In 2023 is er bijvoorbeeld een interne audit geweest op medicatieveiligheid.
Op 2 locaties: Warmelo en Zeisweg.
Elk jaar wordt bij Visio ook een externe audit uitgevoerd.
De laatste keer was in oktober 2023.
Dat gebeurt door CIIO en dat is een bedrijf dat dit werk speciaal doet.
CIIO helpt Visio met het regelen van goede kwaliteit van zorg en onderwijs.
Als we dat goed doen krijgt Visio het ISO-certificaat.
Aan dat certificaat kan iedereen zien dat de kwaliteit goed genoeg is.

In 2023 heeft CIIO vastgesteld dat we beter moeten kijken naar de interne audits. En dat we erop moeten letten dat verbetervoorstellen ook echt worden uitgevoerd. Daar is een plan van aanpak voor gemaakt. In november 2024 komt CIIO weer kijken of dit beter gaat. Wil je het CIIO-certificaat bekijken? Dan kun je klikken op de link in het gele vak hieronder.

[CIIO-Certificaat van Visio](#)

Een goed leven volgens LACCS

Bij Visio werken we op meerdere groepen met het programma LACCS. LACCS is bedacht door twee orthopedagogen die in de zorg werken. LACCS betekent dat alles goed voor elkaar is voor een goed leven voor cliënten. Het is vaak moeilijk om zeker te weten dat het goed voor elkaar is voor cliënten. Zeker als ze zelf niet goed kunnen laten weten hoe ze zich voelen of hoe het gaat. Hoe weten begeleiders of een cliënt die dit niet zelf kan vertellen een goed leven heeft? Daar helpt het programma LACCS de begeleiders bij. Ze leren bijvoorbeeld hoe ze kunnen weten dat een cliënt geen pijn heeft. Of hoe iemand lekker kan slapen of welke dingen iemand leuk vindt om te doen. Of dat iemand nog iets nieuws wil leren en welke familie of vrienden belangrijk zijn. LACCS helpt begeleiders bij de zorg en begeleiding. Mét elkaar zorgen we ervoor dat alle cliënten een goed leven bij Visio hebben.

In verschillende regio's van Visio wordt er gewerkt met LACCS. Dit doen we op de Blauwe Kamer in Breda, op de Brink in Vries. En op sommige groepen in de regio Hoogeveen. In 2023 zijn we begonnen met het plan dat in 2022 is goedgekeurd. We gebruiken nu ook LACCS in ONS. ONS is waar we al onze plannen, verslagen en rapporten bewaren. We doen dit nu allemaal op de LACCS manier. Ook de gesprekken met nieuwe cliënten doen we nu op de LACCS manier. We maken een speciale LACCS training die rekening houdt met de visuele beperking. Deze training kunnen we dan geven aan nieuwe medewerkers. De begeleiders hebben elk jaar een gesprek met de cliënt of zijn ouders/verwanten. Dit gesprek gaat over 'een goed leven'. Dit noemen we het Goed Leven Gesprek. Op de Blauwe Kamer hebben de meeste medewerkers de basistraining LACCS gehad. En zijn alle ccb'ers Post Hbo geschoold. In Vries en regio Hoogeveen volgen veel medewerkers de basistraining.

Wil je wat meer weten over wat LACCS is en hoe Visio hiermee werkt? Dan kun je klikken op de link in het gele vak hieronder.

[Informatie over het programma LACCS bij Visio](#)

De Wet zorg en dwang

In de Wet zorg en dwang staat hoe Visio om moet gaan met onvrijwillige zorg. Meestal wordt voor deze wet een afkorting gebruikt: de Wzd. Onvrijwillige zorg is zorg die een cliënt zelf niet wil maar die wel nodig is. De Wet zorg en dwang geldt sinds 1 januari 2020. De Wzd gaat over vrijwillige zorg en onvrijwillige zorg. Vrijwillige zorg is alle zorg waar een cliënt het mee eens is. Met onvrijwillige zorg is een cliënt het niet eens maar die kan soms toch nodig zijn. Dan is het belangrijk dat er goede afspraken worden gemaakt. Zodat alles goed met de cliënt of de cliëntvertegenwoordiger wordt overlegd. En ook dat onvrijwillige zorg alleen wordt gegeven als het echt niet anders kan.

We hebben informatie over de Wzd in begrijpelijke taal geschreven. In het gele vak hieronder staat een link. Als je daarop klikt dan kun je deze informatie lezen.

[Informatie over onvrijwillige zorg in begrijpelijke taal](#)

Wzd-commissie

Iedere regio van Visio heeft een Wzd-commissie. In 2023 zijn we van 3 commissies naar twee gegaan: domein Noord en Zuid. Noord bestaat uit de regio's Vries en Hoogeveen. Zuid bestaat uit de regio's Breda en Huizen. In de commissie zitten alle mensen die een taak hebben in de uitvoering van de Wzd. De commissie zorgt voor informatie over de wet en ze bespreken voorbeelden. Door die voorbeelden met elkaar te bespreken kunnen ze leren van elkaar. Er is een keer per kwartaal een landelijk overleg. Zo kunnen alle regio's van elkaar leren. We willen dat cliënten zoveel mogelijk vrijheid hebben. En dat we alleen onvrijwillige zorg uitvoeren als het echt niet anders kan. De Wzd-commissie zorgt er ook voor dat medewerkers weten wat onvrijwillige zorg is. Bijvoorbeeld door voorlichting te geven en e-learnings aan te bieden.

Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De IGJ controleert of zorgaanbieders de Wet en dwang goed uitvoeren. Zorgaanbieders moeten twee keer per jaar informatie over de Wzd aan de IGJ sturen. Die informatie gaat over hoeveel keer er bij Visio onvrijwillige zorg is gegeven. Visio heeft deze informatie over 2023 op tijd aan de IGJ gestuurd. Elk jaar wil de IGJ ook weten hoe Visio met deze wet heeft gewerkt. En op welke manier cliënten zoveel mogelijk vrijheid in de zorg hebben. Dat moeten we opschrijven in het kwaliteitsrapport. De IGJ kan dan in de kwaliteitsrapporten lezen wat goed gaat en wat beter kan. Alle cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van Visio weten dit zo ook.

De regio's hebben informatie over de uitvoering van de Wzd opgeschreven.
Als je klikt op de link in het gele vak hieronder dan kun je deze informatie lezen.

[Informatie over uitvoering WZd 2023](#)

Cliënt vertrouwenspersoon

Voor elke regio is er een onafhankelijke cliënt vertrouwenspersoon.
Zij helpen wanneer de cliënt het niet eens is met een vrijheid beperkende maatregel.
Dit doen ze door:

- Een luisterend oor bieden bij opmerkingen of vragen over onvrijwillige zorg.
- Helpen om in gesprek te komen met de zorgverlener over een probleem.
- Samen gesprekken voorbereiden die gaan over onvrijwillige zorg.
- Helpen bij het schrijven van brieven of mails die gaan over onvrijwillige zorg.
- Bewoners ondersteunen bij het doorlopen van een klachtenprocedure.

In 2023 zijn er locatiebezoeken geweest.
De bezoeken hebben een signalerende functie.
De bezoeken zijn positief afgerond en voor 2024 staan er nieuwe bezoeken gepland.

Reflectie

Een gesprek over wat goed gaat en wat beter kan dat noem je een reflectie.
In het Kwaliteitsbeeld is reflectie een belangrijk onderdeel.

In 2023 is er aandacht geweest voor reflectie.
Soms over grote onderwerpen in vergaderingen die bij Visio gehouden worden.
Bijvoorbeeld over hoe bij Visio alle cliënten veilig kunnen wonen.
En hoe begeleiders kunnen zorgen dat cliënten goede en veilige zorg krijgen.
Of over kleine dingen die voor één cliënt belangrijk zijn.
Dit wordt besproken in een zorgplanbespreking.
Reflectie gebeurt tussen cliënten, hun verwanten en medewerkers.
We leren van elkaar en werken samen aan betere zorg.

Reflectie van de directie Wonen & Dagbesteding

Casper de Jong en Erik van Ginhoven zijn de directeuren van Wonen & Dagbesteding.
Casper is directeur van de regio Noord en Erik van de regio Zuid.
Zij vormen samen de directie voor Wonen & Dagbesteding bij Visio.
De directie heeft een reflectie geschreven over de kwaliteit van zorg.

In 2023 is door alle locatie gewerkt om beter samen te werken.
Een voorbeeld hiervan is het leiderschapsprogramma.
In 2023 hebben managers de eerste cirkel van het leiderschapstraject doorlopen.
Er zijn meerdere teams gestart met Disc & Drijfveren.
De coördinerend cliëntbegeleiders zijn gestart met het leertraject.
Dit wordt in 2024 verder uitgerold.

Samenwerken tussen de twee regio's gaat steeds beter.
Overall op eenzelfde manier werken is nog niet helemaal gelukt.
Daar blijven we aan werken.

Belangrijk is dat iedereen die bij ons woont of dagbesteding volgt een goed leven heeft.
Zodat iedereen mee kan doen.

We vragen aan de cliënt wat zijn of haar behoefte is en houden daar rekening mee.
Medewerkers hebben geleerd om mensen met een visuele beperking goed te begeleiden.
De medewerkers blijven leren zodat ze de cliënten steeds beter kunnen begeleiden.

Er is soms te weinig personeel voor de zorg en dat merken we ook bij Visio.

We doen ons best om de zorg voor cliënten goed te houden.

En te blijven zorgen dat cliënten een fijn leven bij Visio hebben.

Er is minder geld beschikbaar in de zorg en dat is ook zo voor Visio.

Hierdoor moeten we lastige keuzes maken.

Wat we wel gaan doen en wat we niet gaan doen.

We willen de kwaliteit minimaal zo houden als dat deze in 2022 was.

Dat is een uitdaging door drie dingen:

- Er werken minder mensen bij Visio.
- Er is minder geld.
- Mensen die bij Visio wonen en/of dagbesteding volgen hebben meer zorg nodig.

[Reflectie directie W&D Kwaliteit 2023](#)

Reflectie van de domeinraad Wonen & Dagbesteding

Bij Visio zijn er drie domeinraden en een Centrale Cliëntenraad.

Er is een domeinraad voor Onderwijs, voor Revalidatie en voor Wonen & Dagbesteding.

De domeinraad W&D praat regelmatig met de directie W&D.

Ze hebben daarvoor een paar keer per jaar een vergadering.

Ook is er tussendoor overleg als dat nodig is.

De domeinraad heeft het kwaliteitsbeeld nagelezen.

Tot slot

Dit kwaliteitsrapport is gemaakt op basis van informatie uit alle regio's van Visio.

In samenwerking met betrokkenen.

Waaronder de portefeuillehouders kwaliteit en directie Wonen & Dagbesteding.

Ook heeft een client meegedacht met het rapport.

Hij heeft gekeken of het duidelijk is voor cliënten.

Als u vragen heeft dan weten wij dat graag.

Stuur dan een mail aan kwaliteit@visio.org en we nemen contact met u op.