



Kwaliteitsbeeld 2023

Inhoudsopgave

Voorwoord van de bestuurder	3
Samenvatting kwaliteitsbeeld 2023	4
1. Inleiding	6
1.1 Leeswijzer	6
1.2 Ontwikkeling kwaliteitsbeeld	7
1.3 Kennismaken met Siloah	7
2. Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt	9
2.1 Kwaliteit van zorg	9
2.2 Veiligheid van zorg	11
Praktijkverhalen bij Bouwsteen 1	14
3. Bouwsteen 2: Ervaringen van cliënten	15
3.1 Cliënttevredenheidsonderzoek	15
3.2 Zorgkaart Nederland	16
3.3 Klachten cliënten	17
Praktijkverhalen bij Bouwsteen 2	18
4. Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	19
4.1 Professional worden en blijven	19
4.2 Ruimte voor de professional	20
4.3 De professional samen met de vrijwilliger	20
4.4 Duurzaamheid	21
Praktijkverhalen bij Bouwsteen 3	22
5. Externe visitatie	23
6. Verbeteracties en speerpunten	24
6.1 Opvolging (verbeter)acties 2023	24
6.2 Strategisch Plan en speerpunten	24



Voorwoord van de bestuurder

In dit Kwaliteitsbeeld willen wij u graag iets vertellen over de kwaliteit van de zorg van Siloah. Lees over de mooie en inspirerende punten en de punten waarop we verder kunnen ontwikkelen. Zoals ook in eerdere jaren zien we dat de medewerkers de cliënten goed kennen en sterk bij hen betrokken zijn.

We zien dit onder meer terug in de hoge waardering van de clientvertegenwoordigers in het CTO bij de vraag: 'De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn verwant'. 'Ken de client' is ook één van de drie pijlers van het gedachtegoed BMP van waaruit wij werken. Lees over een bewoner uit de Rondas die zelf zijn beddengoed wast op de dag die hij wenst! En de bewoner van De Burcht die vrijwilligerswerk doet in de ouderenzorg bij de burens in locatie Maranatha! Medewerkers van Beth-San geven aan hoe bijzonder de gesprekken zijn met families als er gewaakt wordt in de laatste levensfase. Het aanbieden van nieuwe dingen is een punt wat we verder kunnen ontwikkelen.

De hoge waardering die de cliënten in het CTO geven bij de vraag: 'Ik kan met mijn begeleiders praten over de Heere en de Bijbel' sluit volledig aan bij onze identiteit.

In 2022 is de keuze gemaakt voor een doorlopend CTO met het als doel het betrekken van de uitkomsten op cliëntniveau bij de begeleidingsplan-bespreking en het op deze wijze doorlopend peilen van de tevredenheid. Uit de lagere respons in 2023 constateren we dat de koppeling met de begeleidingsplanbespreking nog geen vanzelfsprekende zaak is. Aan de implementatie zal in 2024 opnieuw aandacht worden besteed.

Uit de HKZ audit komt naar voren de hoge betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers. Hier zijn we blij mee. De komende jaren zal de inzet van informele zorg naast de professionele zorg toenemend de aandacht krijgen bij de uitwerking van ons strategisch plan 2024- 2026 waarin 'Samen dienen' de richting is.

Er is ook veel aandacht voor professionele ontwikkeling. Dit sluit aan bij de beide andere pijlers van BMP: ken jezelf en ken de ander. Bij een weerbaarheidstraining bij een team van Tharah werd aan de hand van een eigen signaleringsplan gekeken naar het effect hiervan bij de cliënt! Bij de Klokkenberg werd met een boot van PlayMobil gewerkt aan méévaren.

Dit Kwaliteitsbeeld laat zien hoe invulling wordt gegeven aan onze missie: 'Het dienen van mensen die kwetsbaar zijn vanwege hun beperking of hoge leeftijd en daarmee doen wat de Heere van ons vraagt.'

Alle collega's in de zorg en ondersteunende diensten, weer veel dank! Door jullie inzet is er goede en warme zorg, zorg waarin de identiteit verweven is, voor de vele cliënten die aan ons een zorgvraag stellen.

Wat een zegen dat we de Bijbel als richtsnoer mogen gebruiken in het bieden van de zorg. Uw woord is mij een lamp voor mijnen voet, Mijn pad ten licht, om 't donker op te klaren, zingt Psalm 119.

Gerda de Pater, Raad van Bestuur
Zorggroep Sirjon



Samenvatting Kwaliteitsbeeld 2023



Visie

Een verbindende organisatie worden, door samen te leren en te ontwikkelen. Dit geldt zowel voor onze cliënten, intern en in onze positie in de samenleving.



Missie

Het dienen van mensen die kwetsbaar zijn vanwege hun beperking en daarmee doen wat de Heere van ons vraagt.

Kernwaarden Gelijkwaardig - Liefdevol - Toegewijd - Verantwoordelijk

Cliënten:	570
Medewerkers:	782
Stagiaires:	13
Vrijwilligers:	845

Aantal cliënten op basis van:	
Zorgprofiel met dagbesteding	216
Zorgprofiel zonder dagbesteding	128
Volledig Pakket Thuis (VPT)	9
Modulair Pakket Thuis (MPT)	53
Persoonsgebonden Budget (PGB)	107

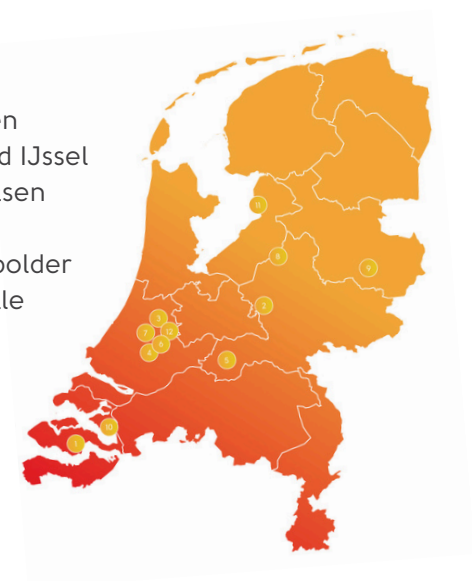
Klachten: **5**
Cliënten zijn gemiddeld zeer tevreden (CTO): ruim **2,8 van 3**
Zorgkaart Nederland: **8,6***

*op basis van 6 waarderingen



Siloah locaties in:

- Barneveld
- Bodegraven
- Capelle a/d IJssel
- Geldermalsen
- Gouda
- 's-Gravenpolder
- Moerkapelle
- Nunspeet
- Rijssen
- Tholen
- Tricht
- Urk
- Waarder



Wat we samen goed vinden:

- Begeleiders kennen je goed
- Liefdevolle betrokkenheid van begeleiders
- Begeleiders praten met je over de Heere en de Bijbel



Waar we hard aan werk(t)en:

- Vrijheid en veiligheid: goed kijken wanneer je iets zelf kan of wanneer je begeleiding nodig hebt
- De zorg voor bewoners met een zeer intensieve zorg- en begeleidingsvraag
- De zorg voor de ouder wordende cliënt

Wat volgens cliënt(vertegenwoordigers) en begeleider beter kan:

- Regelmatig nieuwe dingen beleven
- Begeleiders komen gemaakte afspraken na
- De kwaliteit van de maaltijden



Cliëntvertegenwoordigers

- "De begeleiding kijkt goed naar de behoeften van de individuele cliënten"
- "De persoonlijke en liefdevolle benadering"
- "Ontspannen en gezellige woonsfeer"

Cliënten



- "Begeleiders geven ons persoonlijke aandacht"
- "De afwisseling in het werk is leuk!"
- "Begeleiders doen er alles aan om mij te begrijpen"

Waar wij ook blij mee zijn:

- MijnEigenPlan
- Bijbelmethode 'Door Woord en Geest'
- Doorlopend CTO



1. Inleiding

In dit kwaliteitsbeeld willen wij u iets vertellen over de kwaliteit van zorg en dienstverlening voor onze cliënten.

De kwaliteit van de gehandicaptenzorg krijgt vorm aan de hand van vier bouwstenen. Deze vier bouwstenen zijn afkomstig uit het kwaliteitskompas voor de gehandicaptenzorg. In de eerste bouwsteen staat het zorgproces rondom de individuele cliënt centraal. De tweede bouwsteen heeft betrekking op de ervaringen van onze cliënten. Bij de derde bouwsteen is aandacht voor de professionele ontwikkeling van onze medewerkers. Tenslotte biedt de vierde bouwsteen meer inzicht in de kwaliteit van de zorg. Dit kwaliteitsbeeld is dus een uiting van de vierde bouwsteen. In dit kwaliteitsbeeld laten wij namelijk zien hoe Siloah in 2023 vorm heeft gegeven aan de eerste drie bouwstenen.

In dit kwaliteitsbeeld kijken wij ook vooruit. Dit doen wij door de verbeterpunten vanuit dit kwaliteitsbeeld in te passen in de

doelstellingen uit het strategisch plan voor 2024-2026. Het strategisch plan, getiteld 'Samen dienen', is geordend volgens vijf thema's. Deze vijf thema's zullen in het laatste hoofdstuk nader toegelicht worden.

1.1 Leeswijzer

Voorafgaand aan de uitwerking van de bouwstenen van het Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg beschrijven wij in hoofdstuk 1 wie wij als organisatie zijn, wat onze grondslag, visie, strategie, ons gedachtegoed en werkgebied is.

Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 het zorgproces rondom de individuele cliënt beschreven in twee delen: kwaliteit en veiligheid van zorg. Hoofdstuk 3 vertelt meer over de cliëntervaringen en het cliënttevredenheidsonderzoek.

De professionele ontwikkeling van medewerkers wordt in hoofdstuk 4

beschreven.

In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de externe visitatie die heeft plaatsgevonden. De opvolging van de verbeteracties van 2023 en de verbeteracties en aandachtspunten 2024 zijn in hoofdstuk 6 opgenomen.

In de tekst zijn hyperlinks opgenomen, te herkennen aan de gekleurde balken achter de tekst. In de digitale versie van dit rapport leiden zij u desgewenst naar extra informatie, zoals een overzicht, een verhaal, een bijpassende video of een onderbouwende tekst.

Via deze [link \(tip\)](#) wordt u naar de lijst met gebruikte afkortingen en hun betekenis geleid.

1.2 Ontwikkeling kwaliteitsbeeld

In de maanden januari en februari 2024 heeft in elk gebied een dialogotafel plaatsgevonden om aan de hand van de bouwstenen:

1. De individuele cliënt;
2. Cliëntervaringen;
3. Professionele ontwikkeling;

samen bewust terug te blikken op het jaar 2023. Hierbij waren een afvaardiging van de cliëntenraad, verschillende zorgprofessionals, coördinatoren, managers zorg en adviseurs cluster Kwaliteit & Veiligheid aanwezig. Specifiek gericht op de kwaliteit van zorg en de ontwikkelingen van 2023 in de praktijk van elk gebied is besproken: wat gaat goed? Wat kan beter? Welke plannen zijn er voor 2024? Een overzicht hiervan is opgenomen in bijlage C.

In mei 2024 is de inhoud van het concept kwaliteitsrapport tijdens de dialogotafel besproken met een afvaardiging van de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Centrale Cliëntenraad, managers zorg, Ondernemingsraad en cluster Kwaliteit & Veiligheid.

Een reactie op het kwaliteitsrapport is toegevoegd in [bijlage D](#).

1.3 Kennismaken met Siloah

Missie en visie

Zorggroep Sirjon wil mensen dienen die kwetsbaar zijn vanwege hun beperking of hoge leeftijd en is een zorgaanbieder met een reformatorische identiteit. Siloah gehandicaptenzorg is een werkmaatschappij binnen Zorggroep Sirjon en biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking.

Lees [hier](#) meer over de grondslag, missie, visie en kernwaarden van Zorggroep Sirjon.

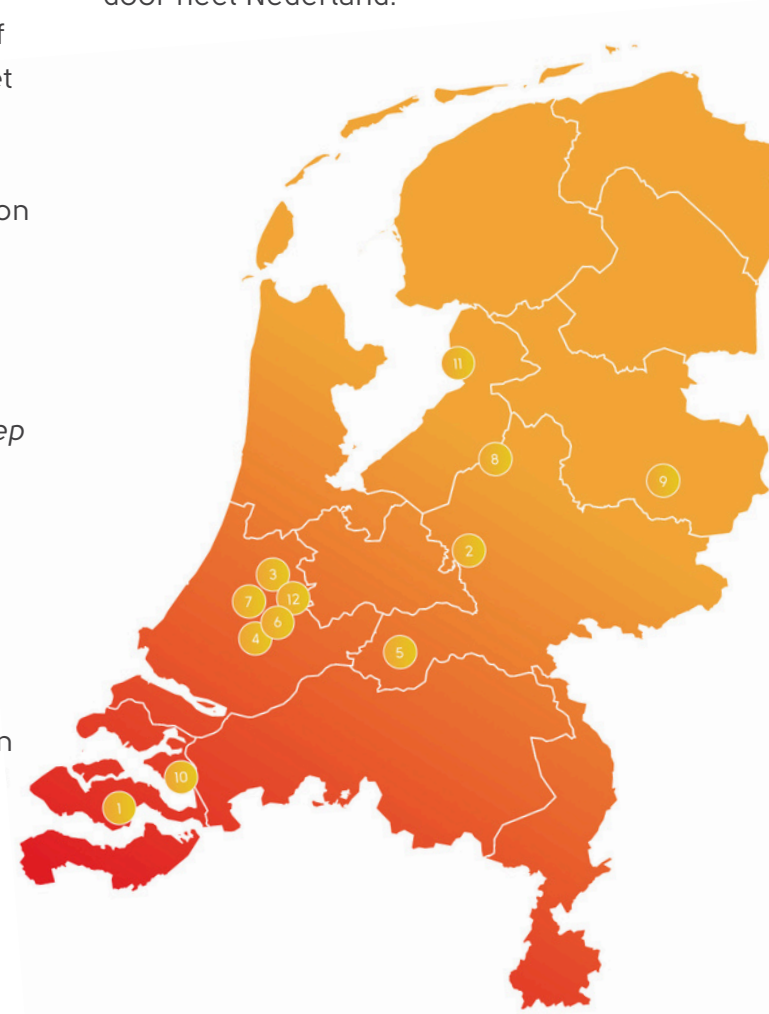
Werkgebied Siloah

In 2023 hebben 570 cliënten zorg ontvangen bij Siloah. Van deze cliënten wonen er 344 bij Siloah. De overige cliënten krijgen ambulante zorg of komen naar de dagbesteding.

Siloah heeft meer dan 20 locaties door heel Nederland, van wonen en dagbesteding tot begeleid zelfstandig wonen en Praktisch Pedagogische Gezinsbegeleiding (PPG).

De locaties van Rijssen tot aan 's Gravenpolder zijn verdeeld over drie gebieden: Oost, Midden en Zuidwest.

Bekijk [hier](#) alle locaties van Siloah door heel Nederland.





Begeleiden met perspectief

De zorgvisie krijgt gestalte in de organisatie door te werken vanuit drie pijlers:

- 1 Ken de cliënt
- 2 Ken jezelf
- 3 Ken de ander

Deze drie pijlers vormen de kern van het gedachtegoed Begeleiden met Perspectief dat gericht is op het samen organiseren van de zorg en begeleiding aan de cliënt of de ondersteunende activiteiten die daarvoor nodig zijn. Ieder (cliënt, familie, medewerker, vrijwilliger of manager) vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid, gefundeerd op Gods woord.

Lees [hier](#) meer over het gedachtegoed Begeleiden met Perspectief en de drie pijlers.

Zorg, begeleiding en behandeling

Siloah biedt zorg met en zonder behandeling van ZP3 tot en met ZP8. Tevens wordt er invulling gegeven aan dagbesteding van cliënten. Siloah levert zorg vanuit de WLZ, WMO en Jeugdwet, of (indien gewenst door de cliënt) vanuit een PGB.

Ga [hier](#) naar de overzichtstabel Kerngegevens Siloah 2023.

Samenwerkingsrelaties

Vanuit de strategie wil Siloah een verbindende organisatie zijn. Dat geldt intern, maar ook extern. Siloah werkt daarom nauw samen met allerlei organisaties om de benodigde kwaliteit van zorg en begeleiding te bieden. Dat varieert van samenwerking met behandelaren en deelname aan expertnetwerken tot allerlei organisaties voor dagbesteding.

Ga [hier](#) naar het overzicht met partners waarmee wordt samengewerkt.

Op bestuurlijk niveau wordt steeds nauwer samengewerkt met De Schutse en Adullam, de collega-organisaties in de reformatorische gehandicaptenzorg. Meerdere keren per jaar vindt er een bestuurlijk overleg plaats om gezamenlijke ontwikkelingen door te nemen en af te stemmen. We verkennen van wat we als organisaties gezamenlijk kunnen betekenen voor de zorgvraag in onze achterban. Ook de raden van toezicht hebben een jaarlijks ontmoetingsmoment.

Daarnaast vindt op het beleidsniveau uitwisseling plaats om gezamenlijk ontwikkelingen op te pakken, zoals het uitwerken van de consequenties van het nieuwe kwaliteitskompas, maar ook aan een regionaal samenwerkingstraject om de inzet van zorgtechnologie te stimuleren.

Strategisch Plan 2024-2026

In 2023 is het Strategisch Plan 'Samen dienen' vastgesteld. Bekijk [hier](#) de koers voor de komende jaren en de vijf thema's die centraal staan.

2. Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt

Het zorgproces rondom de individuele cliënt is de eerste bouwsteen voor de kwaliteit van de gehandicaptenzorg. In dit hoofdstuk laten wij zien hoe Siloah de kwaliteit en de veiligheid van de zorg en ondersteuning borgt. Door deze bouwsteen proberen wij een algemeen beeld van het zorgproces te geven. Tegelijkertijd gaan wij ook in op specifieke en actuele onderwerpen, zoals innovatie in de zorg en duurzaamheid.

2.1 Kwaliteit van zorg

De cliënt centraal

Samen willen we de zorg en begeleiding aan de cliënt organiseren. Ieder (cliënt, familie, mantelzorger, medewerker, vrijwilliger) vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid gefundeerd op Gods Woord. Medewerkers blijken de cliënten zeer goed te kennen. Naast de cliënt, wordt ook het cliëntstelsel, de achtergrond en familieverbanden gekend. Tijdens de dialoogtafels werd genoemd dat in 2023 is ingezet op meer aandacht voor mantelzorgers en vrijwilligers. Bijvoorbeeld door een mantelzorgdag met speciale aandacht voor moeders van cliënten op een locatie te organiseren. Door de inzet van vrijwilligerscoördinatoren zijn ook

meer vrijwilligers aangetrokken. In 2023 is ook de rol van de gedragsdeskundige bij de begeleiding van cliënten versterkt. Dit door de invulling van vacatures en verduidelijking van de professionele bijdrage bij de begeleiding.

Ouder wordende cliënt

In 2023 is door de Werkgroep Ouder wordende Cliënt gewerkt aan het doordenken van de behoefte aan en het ontwikkelen van diverse documenten ten behoeve van het zorgaanbod aan de Ouder wordende cliënten van Siloah. De werkgroep bestaat uit managers zorg, adviseurs K&V, verpleegkundigen/cozo's, coördinatoren K&V en een gedragsdeskundige.

De begeleiding van en zorg voor ouder wordende cliënten vraagt specifieke kennis van medewerkers en leidinggevenden. Ook vraagt het een toepassing van diverse bestaande en gebruikte werkwijzen op deze specifieke doelgroep.

Door middel van een Wegwijzer is op basis van de ontwikkelde visie gedetailleerd beschreven waar medewerkers en managers aan moeten denken vanaf de beginfase van het ouder worden/verouderen van cliënten tot het moment dat er palliatieve en terminale zorg wordt verleend. Deze wegwijzer dient als kapstok en verwijzing voor alle ontwikkelde en nog

te ontwikkelen documenten en hulpmiddelen voor de medewerkers en managers. Ook verwijst de wegwijzer vaak naar informatie uit verschillende externe bronnen over dit onderwerp. In 2023 worden verschillende instrumenten al ingezet, in 2024 wordt de toolbox afgerond en organisatiebreed ingezet.

Er zijn verschillende hulpmiddelen ontwikkeld. Zo is er de Signaleringslijst 'Ken de Ouder wordende Cliënt' en een wegwijzer Financiering. Verder is de werkgroep bezig geweest met het ontwikkelen van beleid en hulpmiddelen op het gebied van palliatief terminale zorg.

Siloah Thuis

Binnen Siloah Thuis leveren begeleiders individuele ambulante begeleiding thuis aan jeugd en volwassenen. De doelgroep binnen ambulante begeleiding is divers en dat maakt de begeleiding ook divers. Bij sommige cliënten ondersteunt de begeleider om de bestaande thuissituatie stabiel te houden, soms om mantelzorgers te ontlasten en in een andere situatie om de cliënt vaardigheden aan te leren om zelfstandig te (blijven) wonen.

Nu de overheid mensen stimuleert om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen, zien we bij Siloah Thuis dat de vraag naar ambulante begeleiding toeneemt. Daarom is in 2023 besloten tot een project om samen met de teams en managers te werken aan een professionele ambulante organisatie. Een Siloah Thuis dat klaar is voor de verwachte vraag naar ambulante begeleiding in de komende jaren. Eind 2023 is een projectgroep ingesteld die ondersteund wordt door een kwartiermaker, om het plan in 2024 te realiseren.

Innovatie en (zorg)technologie

Innovatie en technologie worden steeds belangrijker met het oog op de steeds krappere arbeidsmarkt en stijgende zorgkosten. Vanuit Siloah zien wij dit en hier zijn wij actief mee aan de slag. In het strategisch plan van 2024 – 2026 staat deze dan ook als één van de vijf thema's genoemd die de koers bepalen van de organisatie.

Op het gebied van innovatie zoeken we ook bewust de samenwerking met andere organisaties. In eerste instantie is dit vooral op het vlak van kennisdeling, maar soms

gaat dit ook al verder. Met behulp van transitie-middelen vanuit het zorgkantoor zijn wij een samenwerking gestart met Adullam en De Schutse. Zo is er met behulp van een externe innovatieadviseur een gezamenlijke innovatievisie en innovatieroute ontwikkeld.

Ook zijn er afspraken gemaakt over een blijvende samenwerking op het gebied van innovatie. Voor 2024 hebben wij ons als doel om vanuit een gezamenlijke lijst met arbeidsbesparende innovaties een doel te kiezen. Met behulp van de innovatieroute willen wij deze innovatie binnen de eigen organisatie te implementeren. Wij hebben gekozen voor App Anne die wij, hopelijk na een geslaagde pilot, gedurende het jaar verder kunnen uitrollen binnen de organisatie. Hierbij maken wij ook zo veel mogelijk gebruik van de innovatie-aandachtvelders vanuit de verschillende locaties om ook de zichtbaarheid van deze collega's op de locatie te vergroten.



Certificering HKZ

Tijdens de externe audit voor de hercertificering HKZ in oktober bezochten twee auditoren verdeeld over twee dagen verschillende locaties: woonlocatie Saron in Geldermalsen, woonlocatie De Burcht in Rijssen, Ambulant Team PPG/BZW in Veenendaal en het Dienstencentrum (DCS) in Ridderkerk. De externe auditoren hebben gesprekken gevoerd met: medewerkers, mantelzorgers vrijwilligers, leden van de cliëntenraad en managers zorg en de Raad van Bestuur. Naast aandacht voor de algemene normen, is speciaal gekeken naar het onderwerp 'informele zorg' (mantelzorgers en vrijwilligers). Waar staat de organisatie, waar wil deze naar toe en wat is er nodig?

Uit de audit blijkt dat de betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers hoog is. De auditoren gaven aan dat de Ambulante zorg (PPG/BZW Veenendaal) een lichtend voorbeeld is van het maximaal inzetten op het zo zelfstandig mogelijk functioneren van de cliënt met passende, minimale professionele begeleiding. We verzamelen de familie, de organisatie en de vrijwilligers rondom de cliënt om zo veilig en zorgvuldig mogelijk samen te werken.

De auditoren roemen de betrouwbaarheid en continuïteit van zorg: men gaat heel tactvol om met het stap voor stap op de vele levensgebieden de cliënten zelfstandiger te maken en met oog voor wat ouders daarbij voelen. De communicatie is open en vertrouwt.

Lees [hier](#) meer over de (belangrijkste) sterke punten en verbeterpunten HKZ-audit.

Moreel beraad

In 2023 is gestart met moreel beraad als instrument wanneer er een moreel dilemma is ontstaan in de zorg aan een cliënt, waarbij alle handelingsalternatieven in bepaalde mate onbevredigend zijn voor betrokkenen. Doel van moreel beraad is dat er een besluit genomen wordt of een situatie ontstaat die gezamenlijk gedragen kan worden. Moreel beraad beoogt in alle gevallen het verhogen van de kwaliteit van zorg én van het professioneel handelen van zorgverleners. Moreel beraad wordt gehouden volgens een vaste procedure en wordt geleid door daarvoor opgeleide gespreksleiders. Sirjon werkt daarbij samen met Cedrah en RST. In 2023 zijn ook binnen Siloah de eerste positieve ervaringen opgedaan met het toepassen van moreel beraad.



2.2 Veiligheid van zorg Cliëntgebonden risico's

In het kader van veilige zorg worden alle medewerkers getraind en begeleid in het proactief handelen bij kwetsbare cliënten. Dat houdt in dat voor alle risico's die 'hoog' en 'matig' scoren, in samenspraak met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en

medewerkers passende beheersmaatregelen als doelen in het ECD worden opgenomen. Na enige tijd wordt de effectiviteit van de ingezette beheersmaatregelen geëvalueerd. Voor maatregelen die niet effectief zijn gebleken worden zo mogelijk andere beheersmaatregelen ingezet.

Ook hiervan wordt de effectiviteit na enige tijd geëvalueerd. Jaarlijks wordt bij de voorbereiding van de begeleidingsplan bespreking geëvalueerd of een risico nog actueel is en wordt ook de risicoscore geëvalueerd.

Medicatieveiligheid

In 2022 is er een vernieuwd medicatiebeleid ingegaan, dat in 2023 is geëvalueerd en aangevuld op de volgende punten:

- De functie 'Helpende Plus' is toegevoegd met bijbehorende bevoegdheden
- Er is een formulier toegevoegd om afspraken te registreren met de apotheek

- Aan het 'Actueel Mediatieoverzicht' is de informatie toegevoegd omtrent de Basisset Medicatie Gegevens.

Daarnaast zijn interne audits uitgevoerd naar de medicatieveiligheid. Met de invoering van Medimo en het vernieuwde medicatiebeleid is de medicatieveiligheid op de bezochte locaties voor een groot deel geborgd. De medicatiecoördinatoren/aandachtvelders zijn goed op de hoogte van het medicatieproces binnen hun eigen locatie en actief in het zoeken naar oplossingen voor knelpunten. Voorschrijven door de (huis)arts gaat over het algemeen goed.

Er zijn ook aandachtspunten. Dubbel controle wordt ervaren als een knelpunt bij het alleen staan op een groep. Er zijn digitale oplossingen, deze zijn ook bekend maar worden niet altijd toegepast. Verdere aandachtspunten voor 2024: het opslaan van (retour) medicatie volgens het medicatiebeleid, het vastleggen van afspraken over medicatie in het zorgdossier van de cliënt en het ongestoord kunnen werken als randvoorwaarde voor het veilig gereedmaken en delen van medicatie.

Vrijheid bevorderende maatregelen (WZD)

In 2022 is er één beleidsdocument gemaakt voor geheel Zorggroep Sirjon, waaronder ook voor Siloah. Daarin zijn in 2023 de extra criteria toegevoegd bij inzet van onvrijwillige zorg buiten een accommodatie. Tevens is het overzicht van betrokken WZD-functionarissen geactualiseerd. In 2023 zijn er binnen Siloah 216 toepassingen geweest van de verschillende categorieën beschreven in de Wet zorg en Dwang. Binnen deze toepassingen is er spraken van 120 unieke cliënten. Dit is 26% van het aantal unieke cliënten in 2023 die woonachtig waren binnen Siloah. In 2022 was dit 24% en in 2021 was dit 7,9%.

In gebied Midden is er sprake van leefcirkels waardoor de cliënten meer bewegingsvrijheid hebben. Ook maken cliënten in de verschillende locaties gebruik van een druppel om de deuren te openen. In gebied Zuid heeft een cliëntvertrouwenspersoon Wzd aan de medewerkers uitleg gegeven over de procedure en de mogelijkheid van dit systeem.

Doelen voor 2024 zijn het vormgeven van de evaluatiecyclus over het stappenplan van de WZD volgens de Bestuurlijke Afspraken van het Ministerie VWS, het actualiseren van het WZD-beleid naar aanleiding van actuele ontwikkelingen en het terugdringen van het beperken van bewegingsvrijheid van cliënten door het toepassen van leefcirkels en/of GPS. Kijk [hier](#) voor tabellen met cijfers rondom onvrijwillige zorg.

Audits Hygiëne en infectiepreventie en Voedselveiligheid in 2023

In 2023 zijn er diverse interne audits Hygiëne en infectiepreventie en voedselveiligheid uitgevoerd. Binnen de bezochte locaties (DAC De Molenhoek en Landzicht, DAC en woonlocatie De Dorsvloer en de Akker, KDC de Mirthe en DAC en woonlocatie Beth San) is hygiëne en infectiepreventie op orde. De focus lag bij deze audits op de DAC's. Het hygiëne- en infectiepreventiebeleid van Sirjon/Siloah is terug te zien bij de medewerkers en de inrichtingen van de DAC's. Bij alle bezochte Siloah-locaties is aandacht voor controleren op houdbaarheidsdata van

handdesinfectantia en persoonlijke beschermingsmiddelen nodig.

Binnen de bezochte woonlocaties is voedselveiligheid op orde (Saron en De Burcht). Er is voldoende kennis en aandacht voor voedselveiligheid binnen de teams. De keukens en andere ruimten van de woonlocaties zijn goed opgeruimd en schoon. De voorraadkasten zijn schoon en overzichtelijk, met een kleine hoeveelheid voorraad. De temperatuur van een aantal koelkasten was tijdens de audit te hoog. Verder is een aandachtspunt om bereid voedsel direct na afkoelen in de koelkast te plaatsen.

Lees [hier](#) meer over de organisatie van hygiëne en infectiepreventie

Incidenten & calamiteiten

Incidenten met cliënten worden door medewerkers gemeld door het invullen van een Melding Incident Cliënt (MIC). Als organisatie willen we graag leren van de incidenten en de zorg zo beter en veiliger maken. In 2023 zijn er in totaal 2681 incidentmeldingen gedaan (2022: 1930 meldingen). De top-3 van meldingen bestaat uit ongewenst gedrag en agressie

(1415 meldingen), incidenten rondom medicatie (557 meldingen) en (bijna) vallen (302 meldingen). De toenames van het aantal meldingen heeft zich gedurende het gehele jaar voorgedaan. Naast dat 2022 nog gedeeltelijk een 'coronajaar' is ook de toenemende meldingsbereidheid van medewerkers een mogelijke verklaring voor de stijging. MIC-meldingen zijn onderdeel van de sturingsinformatie en worden regelmatig besproken in de teamoverleggen. De MIC-rapportage maakt ook deel uit van het tertaaloverleg per gebied met de Manager zorg en de Raad van Bestuur. In 2024 zijn de MIC-meldingen onderdeel van de kwaliteitsinformatie in het nieuwe dashboard van de organisatie en biedt dit mogelijkheden om ontwikkelingen sneller te kunnen analyseren.

In 2023 zijn er geen meldingen van 'geweld in de zorgrelatie' bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd gedaan.

Bezoeken IGJ

In 2023 zijn er geen bezoeken van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd aan Siloah geweest.



Praktijkverhalen bij Bouwsteen 1

De Burcht: afbouw medicatie MROZ

Jaarlijks worden de bewoners besproken, waaronder ook hun gedragsmedicatie. MROZ is een 31-jarige vrouw met een ernstig verstandelijke beperking met PDD-NOS en een lage sociaal-emotionele ontwikkeling. MROZ krijgt al jarenlang methylfenidaat, zonder dat de diagnose ADHD ooit gesteld is (wel heeft ze PDD-NOS). Deze medicatie is nooit afgebouwd. Omdat ze maar een lage dosering (18 mg) slikte, had het volgens de arts ook weinig effect. En omdat ze gedragsbeïnvloedende medicatie slikt voor ADHD, terwijl ze nooit echt die diagnose heeft gekregen, moesten we proberen deze medicatie in verband met de Wzd af te bouwen. Mocht dit niet goed gaan, dan zou ze weer mogen starten met deze medicatie, maar dan heb je wel bewijs dat ze deze gedragsmedicatie niet voor niets slikt.

Heeft de afbouw van medicatie gewerkt?



Siloah Beth-San: betrokkenheid familie in de laatste levensfase

In de laatste levensfase van bewoners komt de familie vaak waken. Ze zijn veel aanwezig op locatie, met name voor hun eigen cliënt. Ze helpen mee met de zorg aan bed en na het overlijden helpt de familie met het afleggen van de cliënt die overleden is. Wat vooral bijzonder is, zijn de gesprekken bij het bed. We blikken samen terug op het leven van diegene. Soms horen we ook dingen die we niet wisten, bijvoorbeeld hoe iemand vroeger was, maar we wel graag hadden willen weten om een completer beeld van iemand te krijgen. Veel informatie helpt bij het leren kennen van de cliënt en de zorg zoveel mogelijk op maat te geven.

[Lees het op onze website](#)



3. Bouwsteen 2: Ervaringen van cliënten



In dit hoofdstuk staan de ervaringen van de mensen met een beperking centraal. In 2023 hebben wij onder onze cliënten een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Dit onderzoek is een middel om in verbinding te blijven met onze cliënten. Een andere manier om contact te houden met onze cliënten en hun vertegenwoordigers is via de waarderingen die door Zorgkaart Nederland aan Siloah gegeven zijn. In dit hoofdstuk is ook aandacht voor de klachten die in 2023 binnengekomen zijn.

3.1 Cliënttevredenheidsonderzoek

Siloah heeft in 2023 een doorlopend cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. De gedachte achter een doorlopend CTO is dat het zorg- en begeleidingsplan op het tevredenheidsonderzoek van de cliënt afgestemd kan worden. De praktijk is in 2023 echter weerbarstig gebleken. Het doorlopend CTO is namelijk door 211 cliënten ingevuld, in vergelijking met 385 respondenten in de periode 2021-2022. Omdat Siloah in 2023 aan 557 cliënten zorg verleend heeft, is het percentage cliënten dat het doorlopend CTO ingevuld heeft ongeveer 38%. Ook de respons van medewerkers en cliëntvertegenwoordigers is ten opzichte van 2022 teruggelopen.

Bij de lagere respons zijn twee kanttekeningen te plaatsen. Allereerst zijn wij in het gebied Midden en Oost pas halverwege het jaar begonnen met het afnemen van het doorlopende CTO. Daarnaast werd er door het onderzoeksbureau door een data-incident abusievelijk data verwijderd. Dit incident heeft invloed op de beschikbare respons voor dit onderzoek met betrekking tot de vertegenwoordigers-lijsten. De respons biedt echter een voldoende representatief beeld van de tevredenheid van de cliënten, maar is wel een punt van aandacht voor de toekomst.

De vragen in het CTO zijn door de cliënten met behulp van smileys beantwoord. Door middel van deze driepuntschaal zijn de

cliënten bevraagd op de kwaliteit van de begeleiding van Siloah.

Cliëntvertegenwoordigers en medewerkers maken gebruik van tienpuntschaal. De vragen uit het CTO gaan onder andere over emoties, maaltijden, begeleidingsbehoeften en identiteit. Over het algemeen blijkt dat onze cliënten over zowel het wonen als de dagbesteding erg tevreden zijn [\(zie tabel\)](#).

Siloah scoort met name goed op wooncomfort en zorgzaamheid. Daarnaast waarderen de cliënten de aandacht die er is voor de Heere en de Bijbel. Al met al getuigt de waardering die Siloah van haar cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers gekregen heeft van een hoge mate van tevredenheid.

Aan de andere kant zijn er ook verbeterpunten. Zo laten cliënten via het CTO weten dat ze graag beter betrokken zouden willen worden bij het maken van hun begeleidingsplan. Daarnaast geven cliëntvertegenwoordigers en medewerkers aan dat er meer variatie in de activiteiten van de cliënten mag komen. De diversiteit van de activiteiten bleek in het CTO van 2022 ook een punt te zijn waarbij verbetering mogelijk was. Voor de toekomst blijft de variatie in de activiteiten dus een punt van aandacht.

De resultaten van het CTO zijn besproken met de cliënt of diens vertegenwoordiger tijdens zijn begeleidingsplanbespreking. Waar mogelijk is het CTO vertaald naar nieuwe afspraken in het begeleidingsplan. De bevindingen zijn ook besproken door de manager tijdens de teamvergaderingen op de locaties en met de Cliëntenraad (CR). Daarnaast is het jaarverslag gedeeld met de Centrale Cliëntenraad (CCR) en de Raad van Toezicht. Acties ter verbetering worden indien nodig opgenomen in de jaarplannen van het betreffende gebied en de locatie.

3.2 Zorgkaart Nederland

In 2023 is Siloah op Zorgkaart Nederland gewaardeerd met een 8,7 op een schaal van 10. Dit cijfer is gebaseerd op vijf waarderingen. Gezien het beperkte aantal ontvangen beoordelingen kunnen er geen concrete conclusies worden getrokken uit de waarderingen. Desalniettemin zijn we dankbaar voor de positieve beoordeling die Siloah heeft ontvangen van deze cliënten en hun vertegenwoordigers. Het cijfer is een gemiddelde van de waarderingen op verschillende aspecten, waaronder afspraken, deskundigheid, informatievoorziening, herkenning van veranderingen, passende zorg en ondersteuning, continuïteit van het zorgteam, luisterend vermogen en accommodatie.

Citaten Zorgkaart Nederland

"Het zou fijn zijn als er wat meer 1 op 1 begeleiding zou zijn. Verder tevreden over de zorg."

"Grote betrokkenheid, zorgzaam en liefdevol. Ze werken er vanuit een positieve houding: God is de Schepper en Onderhouder, ook van de gehandicapte medemens."

"Onze zoon krijgt veel aandacht, waar hij van geniet. De interne DAC en ook zijn eigen kamer wordt keurig schoon gehouden."

[Meer waarderingen lezen?](#)



3.2 Klachten cliënten

Siloah hecht veel waarde aan de tevredenheid van haar cliënten en hun vertegenwoordigers. Daarom nodigen we hen uit om eventuele ontevredenheid over de behandeling door Siloah met ons te delen. We zien klachten als waardevolle feedback die ons in staat stelt om onze dienstverlening te verbeteren. In het jaar 2023 heeft de klachtenfunctionaris vijf klachten ontvangen (2022: 4 klachten), die allemaal in datzelfde jaar zijn afgehandeld. Vier van deze klachten vielen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ), terwijl één onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) viel.

De klachten hadden betrekking op:

- Communicatie over de zorg met de familie
- Onvrede over bejegening bij de viering van een bijzondere gelegenheid
- Klacht over de sfeer op een locatie door verwachtingen die niet waar gemaakt werden
- Klacht over kwijtgeraakte kleding
- Onduidelijkheid over hoe cliëntvertrouwenspersoon benaderd kan worden

Aan het einde van de klachtenbemiddeling is gevraagd naar de tevredenheid van de cliënt of diens familie over de dienstverlening van de klachtenfunctionaris. In 2023 zijn vier van de vijf klachten naar tevredenheid afgehandeld. Bij een van de klachten is er bedankt voor de inzet van de klachtenfunctionaris, maar was de uitkomst van de behandeling niet voldoende naar wens.



Praktijkverhalen bij Bouwsteen 2



Rondas: zelf keuzes maken

Een bewoner van de Rondas in 's-Gravenpolder wast zelf zijn beddengoed. Al jaren staat dit op zijn planning voor de woensdagmiddag. Een paar maanden terug gaf hij aan dat hij op vrijdag zijn beddengoed wil wassen. Op woensdag is het vaak druk en vrijdag heeft hij er meer tijd voor. Ik heb dit met hem opgepakt en in mijn eigen plan gezet. En voor ons als begeleiders om dit de komende weken even goed te herhalen. Ik vond het mooi dat de bewoner zelf aangaf dat hij het na al die jaren anders wilde. De week erop kwam hij toch op woensdag zijn beddengoed wassen. Hij benoemde daarbij dat er vrijdag een bewonersuitje is en dat hij 's morgens tot en met 's avonds weg is. De bewoner heeft er zelf heel goed over nagedacht. Tegenwoordig gaat elke vrijdag zijn beddengoed in de was.

De Burcht: bewoner is vrijwilliger in woonzorgcentrum Maranatha

In 2023 is M komen wonen in woonlocatie de Burcht. M woonde eerst in de Klokkenberg in Nunspeet, waar ze werkte ze in een verzorgingshuis in Zwolle. Afgelopen jaar is M verhuisd naar Rijssen en woont nu op de Burcht afdeling De Eekhoorn. We zijn samen op zoek gegaan naar een mooie werkplek voor M. Ze had één wens: werken bij oudere mensen. En dat is gelukt!

Benieuwd wat M. precies doet?



[Lees het op onze website](#)



4. Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Dit hoofdstuk gaat over professionele ontwikkeling. Professionele ontwikkeling is een belangrijke bouwsteen voor de kwaliteit van de gehandicaptenzorg. De zorg aan de cliënt kan namelijk verbeterd worden als er professionele ontwikkeling plaatsvindt. Binnen Siloah proberen we daarom een gunstig klimaat te creëren voor het opdoen, delen en toepassen van kennis. In dit hoofdstuk beschrijven wij hoe dit concreet vormgeven.

4.1 Professional worden en blijven

Bij Siloah wordt ruimte geboden aan leerlingen van verschillende opleidingen, zoals de opleidingen maatschappelijke zorg, verpleegkundige of helpende. Het werven van deze leerlingen gebeurt tijdens beurzen en beroepenmarkten. Voor medewerkers is het ook mogelijk om zich te scholen door middel van BBL-opleidingen voor volwassenen of door te kiezen voor het keuzedeel helpende plus. Deze opleidingen worden gefaciliteerd door het Hoornbeeck College.

Als organisatie investeren we in de kennis en vaardigheden van onze medewerkers. Jaarlijks wordt er een scholingsplan per locatie opgesteld waarin beschreven staat

welke scholingen het komende jaar gevolgd gaan worden. Daarnaast wordt aanvullende scholing aangeboden die afgestemd wordt op de leerbehoefte van het team. In 2023 zijn trainingen aangeboden over weerbaarheid, omgaan met agressie, epilepsie en effectief communiceren met familie. Medewerkers kunnen daarnaast allerlei e-learning's volgen die aansluiten op hun eigen interesses.



Epilepsieavond Saron

Bij woonlocatie Saron hebben we een avond over epilepsie georganiseerd voor de vrijwilligers. De training is gegeven door Mirjam de Bruine uit Bodegraven. Tijdens de avond stonden we stil bij verschillende

onderwerpen:

- *Bespreken van de nieuwe codering van verschillende vormen van epilepsie*
- *Bespreken van uitlokkende factoren*
- *Wat te doen bij epilepsie?*
- *Risicoafwegingen in de ruimte*
- *Werken met protocollen*
- *Hulpmiddelen om meer over epilepsie te weten te komen*

Naar aanleiding van de avond hebben we een protocol opgesteld waarin wordt uitgelegd hoe je moet handelen bij een epilepsieaanval. Deze is ook in de bus gelegd en gedeeld met alle andere vrijwilligers. Ook is de bus indeling veranderd, zodat cliënten die bekend zijn met epilepsie in het zicht zitten van de vrijwilliger/chauffeur. Het was een hele geslaagde bijeenkomst. De vrijwilligers stelden dit erg op prijs!



Meer verhalen lezen?

4.2 Ruimte voor de professional

Werknemers vormen de kern van een organisatie en zijn van cruciaal belang voor Siloah. Ze dragen in grote mate bij aan de kwaliteit van de organisatie. Ons streven is om werknemers enthousiast, betrokken en gemotiveerd te houden. In 2023 heeft er een tevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden. Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers het meest trots zijn op de cliëntgerichtheid, identiteit, onderlinge samenwerking en sfeer. Aandachtspunten zijn onder andere de zeggenschap voor medewerkers, werkdruk en samenwerking tussen teams. Kijk [hier](#) voor een factsheet over het MTO.

Siloah ondersteunt de medewerkers en teams in vragen die ze hebben over inzetbaarheid, samenwerking, ontwikkeling van competenties of andere vraagstukken, door de inzet van coaches. Op die manier werken we aan een fijne, veilige en vitale organisatie.



Verhaal teamcoach Anja

Als coach was ik in 2023 bij een locatie betrokken om de kernteams te begeleiden bij de opstart van hun intervisie. Daarbij stelde ik vragen om de inbrenger haar leervraag helder te krijgen en de groepsleden coachte ik om verdiepende en open vragen te stellen, voordat ze al gingen denken in oplossingen. Een boeiend proces!



In 2023 is gewerkt aan een optimalisatie van het onboarding- en inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Een goede onboarding van nieuwe medewerkers is een belangrijke factor in het binden en behouden van medewerkers. Het verhoogt de betrokkenheid, het werkplezier en productiviteit van de medewerker. We zorgen ervoor dat medewerkers die beginnen bij Siloah beschikken over alle

benodigde informatie en faciliteiten, zich welkom voelen en weten waarvoor ze bij wie terecht kunnen.

Siloah vindt het belangrijk dat zorgcollega's mee kunnen denken over hun werk en het zorgbeleid van de organisatie. De regionale spreiding van de locaties en het diverse zorgaanbod zorgt er echter voor dat directe inspraak niet zomaar van de grond komt. Om die reden heeft Zorggroep Sirjon in 2023 besloten deze zeggenschap te formaliseren door het oprichten van een professionele adviesraad. Deze heeft als taak om vanuit een beroepsinhoudelijke optiek gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de raad van bestuur teneinde de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren.

4.3 De professional samen met informele zorg

Siloah is heel dankbaar voor de dagelijkse inzet van haar vele vrijwilligers. Ze helpen vaak mee bij de verzorging en begeleiding van de cliënten en zijn daarom van groot belang voor de cliënten van Siloah. Hierbij kan gedacht worden aan het helpen bij maaltijden, het wassen en strijken, het vervoeren van cliënten, het ondernemen

van activiteiten met individuele cliënten en tuinonderhoud. Deze informele zorg is bijzonder waardevol voor de cliënten. In 2023 is er veel aandacht besteed aan de inzet van vrijwilligers en is dit verder geprofessionaliseerd. Zo zijn er in gebied Oost en West coördinatoren voor informele zorg benoemd. Deze coördinatoren zijn inmiddels ook gestart. Binnen hun gebied zijn ze aan de slag gegaan met verschillende vragen rondom de werving en waardering van vrijwilligers. In gebied Zuid en Midden zullen in de loop van 2024 coördinatoren aan de slag gaan.

Daarnaast heeft in 2023 de uitrol plaatsgevonden van de nieuwe strategie voor de periode 2024-2026. Onderdeel van deze strategie is dat er de komende jaren meer ingezet zal worden op de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers. In veel teams is in 2023 hierover al het gesprek gevoerd en zijn teams aan de slag gegaan met het nadenken over hoe er meer vrijwilligers en mantelzorgers ingezet kunnen worden.

De rol van de medewerkers, de professionals, verandert hierdoor gedeel-

telijk, waarbij de nadruk meer komt te liggen op zorg- en begeleidingstaken en het regisseren van het netwerk rondom de cliënt.

Wij zijn gestart met het ontwikkelen van een soort handboek voor vrijwilligers. Hierin krijgen alle belangrijke afspraken die voor vrijwilligers van toepassing zijn een plek. Siloah toont hiermee aan dat ook voor vrijwilligers zaken georganiseerd worden die belangrijk zijn voor hun veiligheid. De ontwikkeling van het handboek krijgt een vervolg in 2024.

4.4 Duurzaamheid

Begin 2023 is het duurzaamheidsbeleid vastgesteld. In het beleid zijn doelstellingen voor de korte termijn voor 2025 en voor de lange termijn voor 2030 benoemd. Dit jaar stond in het teken van de implementatie van het beleid in de organisatie. Voor de implementatie is een tijdelijk projectleider aangesteld en een ambassadeursteam gevormd.

Het team ambassadeurs bestaat uit medewerkers op de locaties en het dienstencentrum.

Zij hebben een eerste start gemaakt met het enthousiasmeren van de medewerkers op locatie om meer bewustwording en draagvlak te creëren. Hierbij proberen zij de medewerkers te motiveren om bij te dragen aan duurzaamheid door zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaande initiatieven of laagdrempelige acties te starten. Tegelijkertijd verkennen de ambassadeurs, samen met de projectleider en andere betrokken collega's, de mogelijkheden voor bijvoorbeeld duurzamere inkoop, afvalverwerking en mobiliteit.

De communicatieadviseur houdt de organisatie op de hoogte van de ontwikkelingen en inspireert middels berichten en video's in nieuwsbrieven en op InSite. Tot slot verkent de projectleider de mogelijkheden om Sirjon aan te sluiten op landelijke ontwikkelingen via Milieuplatform Zorg, de Green Deal zorg 3.0, Actiz en VGN. Ook richt de projectleider samen met vastgoed en de technische dienst het monitorings- en verantwoordingsstelsel in. Hiermee monitoren we de komende jaren of we de doelstellingen voor 2025 en 2030 behalen.

Praktijkverhalen bij Bouwsteen 3



Tharah: weerbaarheidstraining

Als medewerkers van team Zwaluw van woonlocatie Tharah hebben we een weerbaarheidstraining gevolgd. We hebben ons verdiept in de signaleringsplannen van onze VG07 bewoners en van onszelf. We hebben elkaar bevraagd op de fases en inzicht gekregen in welk effect je eigen signaleringsplan heeft op de cliënt. Daarnaast zijn we ook bezig geweest met een gedeelte fysieke weerbaarheid die je in kan zetten voor je eigen veiligheid en de veiligheid te waarborgen van medebewoners. Dit hebben we met elkaar geoefend en besproken.

Wat kwam er nog meer naar boven tijdens de training?



[Lees het op onze website](#)



5. Externe visitatie

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van de tweejaarlijkse externe visitatie beschreven.

Op 23 april 2024 heeft externe visitatiecommissie Siloah bezocht. Deze commissie is aan de hand van het kwaliteitsbeeld in gesprek gegaan met de bestuurders, de managers en het zorgpersoneel van Siloah. De visitatoren hebben hun bevindingen opgeschreven in een verslag. In dit verslag is ook aandacht voor enkele aanbevelingen.

In alle lagen van onze organisatie is er sprake van een grote passie voor de doelgroep. Dat is het eerste wat de visitatoren opgevallen is. Volgens hen blijkt dat cliëntgerichtheid de kern voor het handelen van onze medewerkers is. Tijdens de visitatie hebben de visitatoren doorgevraagd op een van de kernwaarden van de organisatie, namelijk gelijkwaardigheid. De externe visitatiecommissie concludeert vanuit het kwaliteitsbeeld en de gesprekken dat deze waarde in de praktijk ruimschoots uitgewerkt wordt.

De visitatoren zien ruimte voor verbetering op het gebied van samenbindende taal binnen de organisatie. Een waarde zoals gelijkwaardigheid krijgt in de praktijk voldoende vorm, maar lijkt in minder mate een plaats te hebben in de documenten van Siloah. De externe visitatiecommissie beveelt ook aan om een verdere uitwerking te geven aan gespreid leiderschap binnen de organisatie. Zodoende zullen wisselingen in het management geen afbreuk doen aan de kwaliteit van de zorg.

Vanuit de vorige externe visitatie is de aanbeveling gedaan om de indeling en opzet van de rapportage te herzien ten behoeve van de leesbaarheid en het overzicht. De visitatoren vinden het huidige kwaliteitsbeeld plezierig lezen. Ze geven Siloah als advies om het kwaliteitsbeeld in te richten vanuit de doelen van de organisatie zoals die verwoord zijn in het strategisch plan.

Voor een uitgebreid verslag van de externe visitatie klik [hier](#).



6. Verbeteracties en speerpunten

In dit hoofdstuk leggen wij uit hoe er binnen Siloah opvolging gegeven is aan de verbeteracties uit het kwaliteitsrapport van 2022. De verbeterpunten die voortvloeien vanuit het kwaliteitsbeeld van 2023 krijgen een plek in de beschrijving van het strategisch plan voor 2024-2026.

6.1 Opvolging (verbeter)acties 2023

In het kwaliteitsrapport van 2022 zijn vijf speerpunten geformuleerd. Deze speerpunten zijn omhooggekomen tijdens verschillende dialogotafels in februari 2023.

- Het faciliteren van medewerkers door training en coaching
- Het versterken van de rol van de gedragsdeskundigen
- Investeren in de functieontwikkeling van de Coördinator Zorg (COZO), Coördinator Mens & Organisatie en Coördinator Kwaliteit & Veiligheid
- Aandacht voor elke medewerker door het (ontwikkel-) gesprek, met aandacht voor trainings- en ontwikkelwensen
- Goede borging van het doorlopend cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

In de hoofdstukken over de bouwstenen is al zijdelings aandacht gegeven aan de opvolging van bovenstaande verbeteracties. Zo is bij bouwsteen 3 aangegeven dat er in 2023 diverse trainingen aangeboden zijn. Er zijn ook verschillende teamcoaches aan de slag gegaan. Bij bouwsteen 1 is benoemd dat de rol van gedragsdeskundigen versterkt is door het opvullen van vacatures en door het verduidelijken van de professionele bijdrage bij de begeleiding.

In 2023 zijn er ten behoeve van de functieontwikkeling van de diverse coördinatoren trainingen georganiseerd. In 2024 krijgt dit een vervolg door middel van een verdere uitdieping van de functies.

Zoals eerder in dit kwaliteitsbeeld is geconcludeerd, is de borging van het doorlopend CTO nog niet naar wens vanwege de lagere respons. Dit speerpunt blijft dus ook voor 2024 van belang.

6.2 Strategisch Plan en speerpunten

Vanaf 2024 werkt Siloah aan de uitrol van het strategisch plan, getiteld 'Samen dienen'. Het samen dienen van onze cliënten en bewoners krijgt vorm aan de hand van vijf thema's. De thema's waar wij ons de komende periode op inzetten, zijn hieronder beschreven.

Bekijk voor meer informatie de

[infographic](#) of de [website](#).

Thema 1: Zorg en begeleiding bieden we samen

Speerpunten: Bij bouwsteen 3 is aangegeven dat Siloah vanaf 2024 organisatiebreed coördinatoren informele zorg in gaat zetten. Het werk van deze coördinatoren past uitstekend binnen het thema 'Zorg en begeleiding bieden we samen'. Door de inzet van meer vrijwilligers zal de rol van onze medewerkers gedeeltelijk veranderen. Er wordt namelijk meer gebruik gemaakt worden van het netwerk van de cliënt. Het handboek voor vrijwilligers dat in 2024 verder ontwikkelt zal worden, helpt ook bij de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers.

Thema 2: De cliënt in het midden

Speerpunten: Om de cliënt centraal te stellen is het nodig om de uitkomst van het CTO en het zorg- en begeleidingsplan te koppelen. Zoals we bij bouwsteen 2 concludeerden, is dit helaas bij een deel van de cliënten nog niet het geval. Een ander speerpunt dat onder dit thema valt, is de diversiteit van de activiteiten die wij onze cliënten en bewoners bieden.

Thema 3: Ruimte voor de professional

Speerpunten: Uit de derde bouwsteen van het kwaliteitsbeeld blijkt dat medewerkers verbetermogelijkheden zien op het gebied

van zeggenschap, werkdruk en de samenwerking tussen teams. In 2024 willen wij de zeggenschap van onze medewerkers vergroten door middel van het oprichten van een professionele adviesraad.

Thema 4: Arbeidsondersteunende en technische innovaties

Speerpunten: Vanuit meerdere dialogotafels is naar voren gekomen dat het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) voor veel medewerkers nog onoverzichtelijk is. Een arbeidsondersteunende innovatie die in 2024 geïmplementeerd zal gaan worden is App Anne. Doordat deze app het mogelijk maakt om spraakgestuurd te rapporteren in het ECD, draagt deze innovatie hopelijk bij aan verlichting en vereenvoudiging van het werk van de zorgmedewerker.

Thema 5: Duurzaam organiseren

Speerpunten: In 2024 gaat Siloah verder met de samenwerking met Adullam en De Schutse op het gebied van innovatie, het kwaliteitsbeeld en allerlei ethische thema's. We willen gebruik blijven maken van wederzijdse kennis en expertise. Dit jaar zal het duurzaamheidsbeleid ook verder uitgerold worden.



Samen dienen

Strategisch plan 2024 - 2026

Op deze infographic zie je vijf thema's waar we de komende jaren samen aan gaan werken. Voor het uiteindelijke doel: het samen dienen van onze cliënten en bewoners.



De cliënt in het midden

De cliënt met eigen behoeften, mogelijkheden en verantwoordelijkheden staat centraal. Zorgen zit in onze natuur, maar we stimuleren wat de cliënt zelf kan op de plaats waar hij of zij zich thuis voelt en vullen aan wat nodig is.



Zorg en begeleiding bieden we samen

Het zorgen voor mensen met een beperking en ouderen doen we als gemeenschap, samen met familie, vrijwilligers, mantelzorgers, kerken en wij als zorgverleners en ondersteunende diensten. We dienen namelijk allemaal hetzelfde doel: de cliënten. Per cliënt voeren we het gesprek over wie wat doet. De kwaliteit van zorg en de zorgbehoefte verandert niet, wel de manier waarop en door wie de zorg gegeven wordt.



Ruimte voor de professional

We werken aan vaardigheden die nodig zijn om in een netwerkverband de zorg te verlenen en begeleiding te bieden. De professionele kennis en vaardigheden komen meer centraal te staan, waarin je kunt leren en ontwikkelen. Er is ruimte voor zeggenschap over het eigen werk en het zorgbeleid. Ons personeelsbeleid sluit aan bij de verschillende levensfasen en de daaraan verbonden behoeften waarin je als (zorg)medewerker kan zitten.



Duurzaam organiseren

Sirjon wordt sterker door samenwerking tussen locaties en met collega-organisaties. Daarnaast gaan we verder met de uitwerking van het duurzaamheidsbeleid en werken we aan leiderschap en aansturing vanuit de principes 'ken de cliënt, ken jezelf, ken de ander'. Daarmee willen we doorgroeien naar een proactieve en vernieuwende zorgorganisatie.



Arbeidsondersteunende en technische innovaties

We zetten arbeidsondersteunende en technische innovaties in om de zorg slimmer en eenvoudiger te organiseren. Daarbij kijken we hoe zorgtechnologie bijdraagt aan het welzijn, de vrijheid en de veiligheid van de cliënt én aan verlichting van het werk van jou als zorgmedewerker. De menselijke maat is hierbij altijd het uitgangspunt.

