



Kwaliteitsrapport 2021

Koninklijke Visio
Expertise organisatie voor mensen met een visuele beperking
Domein Wonen & Dagbesteding
Kwaliteitskaders Gehandicaptenzorg en Verpleeghuiszorg

Inhoud

Inleiding	3
Wat staat er in het kwaliteitsrapport?	3
Wat is Koninklijke Visio voor organisatie?	4
De kwaliteitskaders voor de zorg bij Visio	6
Wat is er gedaan met het kwaliteitsrapport over 2020?	6
De drie hoofdonderwerpen	7
Visuele beperking	7
Sociale veiligheid	9
Technologie	10
Leren en verbeteren	12
De Wet zorg en dwang	14
Reflectie	15
Tot slot	16
Bijlagen bij het kwaliteitsrapport 2021	17
Bijlage 1 gaat over speciale aandachtspunten bij het kwaliteitskader.	17
Bijlage 2 gaat over het gesprek met zorgkantoren over Kwaliteitsrapport 2020	17
Bijlage 3 is de checklist Expertise Visueel.	17
Bijlage 4 is de informatie uit de Vivis-werkbezoeken	17
Bijlage 5 is informatie over incidenten die zijn gemeld in 2021	17
Bijlage 6 geeft informatie over klachten die in 2021 zijn gemeld	17
Bijlage 7 gaat over de Wet zorg en dwang (Wzd).	17

Inleiding

Dit is het kwaliteitsrapport 2021 van Visio.

Alle zorgorganisaties moeten een kwaliteitsrapport schrijven.

Het rapport geeft informatie over de kwaliteit van de zorg.

Over wat goed gaat en wat beter kan bij wonen en dagbesteding.

Het rapport gaat over alle locaties van Visio voor wonen en dagbesteding.

Over alle locaties voor mensen met een verstandelijke en visuele beperking.

En ook over De Vlasborch.

Dat is het woonzorgcentrum voor slechtziende en blinde ouderen.

Iedereen mag het kwaliteitsrapport lezen.

Visio maakt geen verschillende rapporten voor professionals en cliënten.

We kiezen voor één rapport 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.

We hebben geprobeerd om dit rapport niet te lang te maken met wel genoeg informatie.

Over een paar onderwerpen is een bijlage met extra informatie gemaakt.

Als er een bijlage is dan kun je klikken op een link in de tekst.

Er zijn 7 bijlagen bij dit kwaliteitsrapport.

Op pagina 17 staat geschreven waar alle bijlagen over gaan.

Daar staan ook nog een keer alle linken waar je de extra informatie kunt lezen.

Op een aantal plekken in dit kwaliteitsrapport staan gele vakken.

Daarin staan linken waar je op kunt klikken.

Dan komt er informatie over een onderwerp in tekst of met een filmpje.

Hieronder is het eerste gele vak met een link.

Daar kun je lezen hoe Laura regelt dat Wouter naar de bruiloft van zijn zus kan.

[Laura is Visio - \(werkenbijvisio.org\)](http://werkenbijvisio.org)

Wat staat er in het kwaliteitsrapport?

Niet alles over 2021 staat in dit rapport want dat zou teveel worden.

We kiezen elk jaar drie belangrijke onderwerpen om over te schrijven.

Die onderwerpen vinden cliënten, verwanten en medewerkers van Visio belangrijk.

Er wordt beschreven op welke manier in 2021 is gewerkt aan deze onderwerpen.

Wat er goed is gegaan en wat er nog beter kan.

Het eerste onderwerp is visuele beperking.

Daarover wordt altijd geschreven in het kwaliteitsrapport van Visio.

Dat doen we omdat alle cliënten van Visio blind of slechtziend zijn.

Het tweede onderwerp is sociale veiligheid.

Sociale veiligheid gaat over alles wat met veiligheid van mensen te maken heeft. Het is overall een belangrijk onderwerp en dus ook bij Visio. In dit kwaliteitsrapport willen we meer informatie geven over dit onderwerp. Over de manier waarop we bij Visio willen zorgen dat iedereen veilig woont en werkt.

Het derde onderwerp is technologie.

Technologie hebben we als derde onderwerp gekozen. Omdat het belangrijk is dat we op de hoogte blijven van technische hulpmiddelen. Hulpmiddelen waarmee cliënten zoveel mogelijk zelf kunnen doen. Of waarmee begeleiders cliënten zo goed mogelijk kunnen helpen.

Andere onderwerpen.

In 2021 zijn ook andere dingen belangrijk geweest voor de cliëntzorg. Omdat we niet alles kunnen beschrijven hebben we gekozen voor nog één onderwerp. Dat onderwerp is de Wet zorg en dwang. De Wet zorg en dwang gaat over hoe Visio om moet gaan met onvrijwillige zorg. 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 Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) controleert de zorgaanbieders. De IGJ wil weten hoe Visio in 2021 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. Op pagina 14 en 15 vertellen we meer over de Wet zorg en dwang.

In het kwaliteitsrapport over 2020 hebben we veel over corona geschreven. In 2021 hadden we nog steeds last van corona en de coronaregels. Daardoor konden veel dingen niet of moesten op een speciale manier geregeld worden. Daar gaan we in dit rapport niet meer apart over schrijven. Wel zijn sommige dingen natuurlijk anders gegaan door corona. Daar vertellen we dan soms iets over bij de verschillende onderwerpen.

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 rapport gaat alleen over wonen en dagbesteding bij Visio. Wonen & Dagbesteding is verdeeld over 3 regio's: Noord, Midden en Zuid Nederland. Wonen & Dagbesteding zorgt voor een fijne woonomgeving en dagbesteding. De meeste woningen zijn voor mensen met een visuele en een verstandelijke beperking. Daar wonen ongeveer 520 cliënten. Er zijn ook cliënten die alleen voor dagbesteding naar Visio komen. Er is één woonzorgcentrum voor slechtziende en blinde ouderen.

Daar wonen ongeveer 110 cliënten.
Een aantal cliënten komt ook daar alleen voor de dagbesteding.
In 2021 is een filmpje over de Vlasborch gemaakt met uitleg over die locatie.
In het gele vak hieronder staat een link naar dat filmpje.

[Visio Woonzorgcentrum De Vlasborch - YouTube](#)

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.
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 wonen en te werken 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 mis gaan.
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 met een geel vlak 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.

[De visie en strategie van Visio](#)

Er zijn in 2021 verschillende nieuwe filmpjes gemaakt.
Met die filmpjes vertellen verschillende medewerkers over de kernwaarden van Visio.
Kernwaarden zijn de punten waarmee alle medewerkers van Visio hun werk doen.
Die helpen ons om samen te werken met dezelfde strategie.
Zodat voor iedereen duidelijk is hoe we bij Visio werken.
En op welke manier we elke dag werken aan goede zorg.
Voor mensen met een visuele en verstandelijke of andere beperking.
Als je op de link in het gele vak hieronder klikt dan komt er een filmpje.

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.
Visio heeft locaties voor wonen en dagbesteding in het hele land.
Daar wonen mensen met een verstandelijke beperking die blind of slechtziend zijn.
Er is één locatie waar mensen met alleen een visuele beperking wonen.
Dat is het woonzorgcentrum voor slechtziende en blinde ouderen De Vlasborch in Vught.
Voor de gehandicaptenzorg geldt het kwaliteitskader 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 de Robbert Coppes Stichting gemaakt.
Daarin staan speciale punten over zorg aan mensen die blind of slechtziend zijn.
In **bijlage 1** is te lezen welke aanvullingen hiervoor zijn gemaakt.

Het kwaliteitsrapport is een verplicht onderdeel van het Kwaliteitskader.
Het gaat over uitleg over wat goed gaat en wat beter kan.
Alle zorgorganisaties moeten zich houden aan de kwaliteitskaders.
Daarom is het belangrijk dat er afspraken worden gemaakt.
Zo weten alle begeleiders, managers en andere medewerkers hoe ze moeten werken.

Wat is er gedaan met het kwaliteitsrapport over 2020?

Door corona zijn er net als in 2020 ook in 2021 veel dingen later of anders gedaan.
Op locaties waren regelmatig cliënten of medewerkers ziek of in quarantaine.
Er is geprobeerd om te werken aan de verbeterpunten die we in 2020 hadden genoemd.
Dat was onder andere teamreflectie.
Jammer genoeg is daar toch te weinig tijd voor geweest.
Daar gaan we in 2022 weer extra aandacht aan besteden.

In het rapport over 2020 schreven we ook dat begrijpelijk informatie belangrijk is.
Informatie moet begrijpelijk zijn voor de medewerkers van Visio.
En informatie moet begrijpelijk zijn voor cliënten en hun familie.
Cliënten, hun familie en vertegenwoordigers willen graag duidelijke informatie.
Bijvoorbeeld over veranderingen bij Visio of over de Wet zorg en dwang.
Cliënten en hun familie hebben gezegd dat de informatie duidelijker kan.
Duidelijke informatie is belangrijk om goed met elkaar te kunnen praten.
We hebben in 2021 meer geleerd over begrijpelijke informatie.
In de regio's zijn allerlei manieren bedacht om informatie duidelijk uit te leggen.
We hadden hier in 2021 meer punten in willen verbeteren.
Daar gaan we in 2022 mee verder.

Dat gaan we onder andere met het netwerk begrijpelijke communicatie.
Dat is een groep mensen van allerlei organisaties.
Van zorgorganisaties maar bijvoorbeeld ook van organisaties zoals Steffie en Pharos.
Dat zijn organisaties die zorgen voor begrijpelijke uitleg van moeilijke onderwerpen.
Steffie legt ook alles in gesproken taal uit.
Zeker voor cliënten die blind of slechtziend zijn is luisteren fijn.
Daarom gebruiken we bij Visio graag de informatie op de website van Steffie.
Bijvoorbeeld voor uitleg over corona of de Wet zorg en dwang.
Dat zijn moeilijke onderwerpen die stap voor stap duidelijk worden uitgelegd.
Hieronder is een geel vak met een voorbeeld van uitleg in begrijpelijke taal.
Als je op de link klikt dan kom je bij de uitleg van Steffie over de Wet zorg en dwang.

[De Wet zorg en dwang in begrijpelijke taal \(hoewerktzorgendwang.nl\)](http://hoewerktzorgendwang.nl)

Op 1 december 2021 is het kwaliteitsrapport 2020 besproken met de Zorgkantoren.
Bij dat gesprek waren mensen van zorgkantoren Menzis, VGZ, Zilveren Kruis en CZ.
Van Visio waren de directeurs Wonen & Dagbesteding erbij en de adviseur Kwaliteit.
Ook de manager die voor Visio afspraken maakt met de Zorgkantoren.
En een manager van wonen en twee coördinerend cliëntbegeleiders.
Visio kreeg weer een compliment over de keuze voor één rapport in begrijpelijke taal.
Ook hadden de mensen van de zorgkantoren weer een paar verbeterpunten.
Dit waren de belangrijkste tips voor verbetering over het Kwaliteitsrapport 2020:

1. Nog meer duidelijk wat blinde of slechtziende cliënten precies hebben aan Visio.
2. Duidelijk schrijven over wat er met verbeterpunten van vorig jaar is gedaan.
3. Vertellen dat goede kwaliteit van zorg soms moeilijk is door personeelstekort.
4. Meer vertellen over de manier waarop Visio werkt aan zorgtechnologie.

In **bijlage 2** kun je het hele verslag van het gesprek met de zorgkantoren lezen.

De drie hoofdonderwerpen

Hieronder wordt verteld over de drie hoofdonderwerpen van dit rapport.

Visuele beperking

Dit is altijd een belangrijk onderwerp bij Visio.
Omdat bij Visio alle cliënten blind of slechtziend zijn.
Alle begeleiders moeten goed begrijpen hoe het is om blind of slechtziend te zijn.
Er zijn ook cursussen en E-learnings die Visio regelt.
Dat doen we vaak samen met Bartiméus en de Robert Coppes Stichting.
Die organisaties werken alle drie voor mensen met een visuele beperking.
De drie organisaties vinden het belangrijk om goed samen te werken.
Daarom werken ze 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.

Bartiméus, de Robert Coppes Stichting en Visio werken ook samen aan een plan. Dat heet het Meerjarig Deelsectorplan Visueel.

Op de website van Visio is hierover meer informatie te vinden.

Bartiméus, de Robert Coppes Stichting en Visio hebben in 2019 een checklijst gemaakt.

Op die 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.

In **bijlage 3** kun je zien hoe deze checklist eruit ziet.

Samenwerken en leren van elkaar door Vivis-werkbezoeken

Visio-begeleiders moeten blinde of slechtziende cliënten goed kunnen begeleiden.

Met werkbezoeken kijken medewerkers van de drie organisaties bij elkaar.

Op die manier kunnen we van elkaar leren.

Deze werkbezoeken konden in 2020 helaas niet doorgaan door corona.

In 2021 hebben we gekeken op welke manier dit weer kon.

De bezoeken zijn tussendoor nog een keer uitgesteld.

Maar op 26 januari 2022 kon het gelukkig doorgaan.

Omdat alles in 2021 is voorbereid staat het verslag hiervan toch in dit rapport.

Van elke organisatie hebben vier woonbegeleiders meegedaan.

Zij konden door de coronamaatregelen nog niet op bezoek bij elkaars locaties.

Ze hebben met elkaar gepraat via MS-Teams op de computer.

De woonbegeleiders hebben eerst met elkaar gepraat.

In het gele vak hieronder staat een link naar een presentatie.

Deze is gemaakt door 2 begeleiders over de locaties Emmen, Meppel en Hoogeveen.

Deze presentatie hebben ze gebruikt voor de Vivis-werkbezoeken.

Na de gesprekken in kleine groepen met elkaar was er een grote bijeenkomst.

Die was ook digitaal, dat wil zeggen via de computer.

Bij deze bijeenkomst waren ook de adviseurs kwaliteit van de drie organisaties.

Die hebben een verslag van wat de begeleiders van elkaar hebben geleerd.

Hieronder staat in vier korte punten geschreven wat er uit de werkbezoeken is gekomen.

Als je hier meer over wilt lezen dan staat het hele verslag in **bijlage 4**.

Wat is er uit de werkbezoeken gekomen?

1. Veel medewerkers werken al lang met blinde en slechtziende cliënten.
Daardoor houden zij hier automatisch rekening mee.
Wat beter kan is meer praten en opschrijven waarom begeleiders iets doen.
Op een bepaalde manier of met een bepaald hulpmiddel.
Daardoor leren begeleiders steeds beter waarom ze iets doen.
En kunnen ze dit ook vertellen aan mensen die hier minder van weten.
Begeleiders vertellen dus wat ze doen en waarom ze dat doen.
Dat noem je bewust en bekwaam.
2. Begeleiders vertellen vaak over dingen die cliënten niet of moeilijk kunnen zien.
Er zijn veel hulpmiddelen die meer gebruikt zouden kunnen worden.
Vooral voor cliënten die zelf moeilijk of niet kunnen praten.
En ook moeilijk kunnen begrijpen wat begeleiders zeggen.
Over ideeën om dit beter en meer te doen kan meer gepraat worden.

- Dat gaan Bartiméus, de Robert Coppes Stichting en Visio in 2022 verder doen.
3. Er worden methodieken gebruikt om cliënten goed te begeleiden.
Dat methodieken en programma's uit de gehandicaptenzorg.
Zoals bijvoorbeeld zoals Triple-C of het programma LACCS.
Dit wordt gecombineerd met hulpmiddelen voor blinde of slechtziende cliënten.
Die speciale aandacht daarvoor kan duidelijker naar voren worden gebracht.
Daardoor kan duidelijker worden gemaakt wat we anders doen.
En wat cliënten eraan hebben dat ze bijvoorbeeld bij Visio wonen.
In plaats van bij een "gewone" gehandicaptenzorgorganisatie.
 4. De "Checklist expertise visueel-VIVIS" vinden de begeleiders heel handig.
Ze vinden dat sommige punten nog wel wat duidelijker kunnen.
Ze hebben in de gesprekken meteen wat verbeterpunten genoemd.
En ze willen graag meedenken in hoe het nog beter kan.
Ook hebben ze gezegd dat de checklist nog niet genoeg bekend is.
Er moet beter bekend worden dat deze checklist er is.

Sociale veiligheid

Sociale veiligheid is een heel belangrijk onderwerp.
Sociale veiligheid gaat over alles wat met veiligheid van mensen te maken heeft.
Mensen met een verstandelijke beperking zijn extra kwetsbaar.
En mensen die blind of slechtziend zijn zien soms gevaar ook niet aankomen.
Dat is een extra punt om rekening mee te houden.
Bij Visio Wonen & Dagbesteding zijn aandachtfunctionarissen.
Aandachtsfunctionarissen zijn begeleiders van Visio.
Zij hebben extra aandacht voor een bepaald onderwerp.
Er zijn in alle regio's aandachtfunctionarissen sociale veiligheid.
Deze aandachtfunctionarissen zorgen dat het onderwerp in teams besproken wordt.
Of dat er een cursus wordt gegeven als het nodig is.
Bijvoorbeeld aan nieuwe medewerkers of om informatie weer een keer te herhalen.

Sociale veiligheid gaat over verschillende dingen.
Het gaat erover dat cliënten zich veilig voelen in hun woning en op de dagbesteding.
Slaan, schoppen, met spullen gooien of pesten noem je agressief gedrag.
Het wordt ook wel grensoverschrijdend gedrag genoemd.
Bij Visio vinden we dat agressief gedrag nooit een goede manier is.
Dan voelen cliënt en medewerkers zich niet veilig.
Het kan wel gebeuren en dan hebben we de afspraak dat we dit altijd melden.
We melden grensoverschrijdend gedrag in het incidentmeldsysteem Triasweb.
We praten erover en maken afspraken over hoe het beter kan.
Er zijn ook speciale aandachtfunctionarissen voor agressie.
Zij zijn meestal ook trainer voor agressietrainingen.
Cliënten kunnen soms agressief zijn doordat ze dingen moeilijk kunnen begrijpen.
Ze kunnen niet vertellen dat ze zich rot voelen en daarom gaan ze slaan.
Of schelden of met spullen gooien.
Met agressietrainingen leren begeleiders hoe ze om kunnen gaan met agressief gedrag.
En hoe ze cliënten die daar last van hebben het beste kunnen begeleiden.

Sociale veiligheid gaat ook over relaties en seksualiteit.
Iedereen heeft het recht op het ontwikkelen van zijn of haar seksualiteit.
Praten over seksualiteit en relaties is best moeilijk.
Omdat het heel persoonlijk is en echt iets van jezelf.
Bij Visio is een themabox gemaakt om begeleiders te helpen hierover te praten.
Er zitten verschillende ideeën in de themabox .
Bijvoorbeeld een spel waarmee je verschillende onderwerpen met elkaar leert praten.
En zo kunnen begeleiders er ook beter met cliënten over praten.

In 2021 is Visio bezig geweest met het aanpassen van de algemene gedragscode.
In een gedragscode staat geschreven waar iedereen zich aan moet houden.
Afspraken over hoe het niet hoort en hoe het wel hoort.
Om met elkaar veilig wonen, leren en werken bij Visio mogelijk te maken.
Deze gedragscode geldt voor alle afdelingen van Visio.
Voor medewerkers, cliënten, bezoekers en vrijwilligers.
We hebben afgesproken dat de vernieuwde gedragscode begin 2022 klaar is.

Technologie

Sinds januari 2017 heeft Visio een manier om nieuwe uitvindingen te testen.
En om te onderzoeken welke geschikt zijn voor mensen met een visuele beperking.
We noemen dit het VisioLab.
Door het VisioLab probeert Visio vragen van cliënten op te lossen met technologie.
De mensen die voor het VisioLab werken doen dat samen met veel andere mensen.
Mensen die bijvoorbeeld bij Bartiméus of de Robert Coppes Stichting werken.
Of mensen die bij scholen of universiteiten in Nederland of het buitenland werken.
Zo blijven we met elkaar steeds op de hoogte van nieuwe technische ontwikkelingen.
Het belangrijkste is dat technologie goed gebruikt kan worden.
Door mensen die blind of slechtziend zijn zodat zij zoveel mogelijk zelf kunnen.
Daarom worden de testen in het VisioLab samen met cliënten gedaan.
In het gele vak hieronder staat een link met uitleg.
Deze uitleg gaat over het gebruik van een Ipad voor blinde of slechtziende mensen.
En speciaal voor mensen die ook een verstandelijke beperking hebben.

[iPad gebruik voor mensen met een visuele en verstandelijke beperking](#)

Ieder jaar organiseren de Robert Coppes Stichting, Bartiméus en Visio een kennisdag.
Op die dag vertellen allerlei medewerkers over nieuwe hulpmiddelen of activiteiten.
Door hierover aan elkaar te vertellen leren we van elkaar.
In het gele vak hieronder is een voorbeeld van een presentatie op de kennisdag in 2021.
Als je daarop klikt dan komt er een filmpje over een bijzonder instrument.
Als twee mensen dit instrument en elkaar aanraken dan hoor je geluid.
Het wordt bij Visio veel gebruikt om met cliënten om contact te maken.
Vooral met cliënten voor wie contact maken met anderen moeilijk is.
Het instrument werkt door aanraking en met geluid.
Daarom is het ook een fijn instrument voor mensen met een visuele beperking.

[Wat is een CRDL en hoe werkt het?](#)

Hieronder is nog een geel vak met een link.
Als je daarop klikt dan krijg je in een filmpje uitleg over de Moofie.
De Moofie is een stok die stap voor stap zegt wat je moet doen.
Allerlei beweegoefeningen worden eenvoudig uitgelegd.
Daarbij worden ook geluiden of muziek gebruikt.
Het helpt cliënten om te bewegen op een leuke manier.
Een bewegingsagoog van De Blauwe Kamer in Breda legt uit hoe het werkt.
En waarom dit een handig hulpmiddel is voor blinde en slechtziende cliënten.

[Moofie Care Pro, een interactieve beweegstok - YouTube](#)

Binnen Visio zijn een paar beleeflocaties opgezet.
Dat zijn plekken waar je allerlei technische spullen kan uitproberen.
Visio heeft wonen en dagbesteding voor veel verschillende mensen.
Daarom zijn er verschillende beleeflocaties.
Iedere beleeflocatie is anders en voor een andere groep mensen.
In Grave is een beleeflocatie voor kinderen en jongeren met een visuele beperking.
In Vries is een beleeflocatie voor ernstig meervoudig beperkte cliënten.
In het gele vak hieronder kun je weer op een link klikken.
Dan kun je informatie lezen over de beleeflocatie in Vries.
En over spullen die in het VisioLab zijn uitgetoet.

[Krant-Zorg-Technologie.pdf \(visio.org\)](#)

Vilans is een organisatie die zorgt voor informatie over de zorg.
Het gaat over gehandicaptenzorg en ouderenzorg.
Kennisplein Gehandicaptensector is een website van Vilans.
Daar is alle informatie over en voor de zorg te vinden.
Ook Visio zorgt voor informatie op die website.
Dat is speciale informatie voor goede zorg aan mensen die blind of slechtziend zijn.
In Vught op de Vlasborch is een beleeflocatie voor ouderen.
In het gele vak hieronder staat de laatste link over technologie.
Het gaat over gebruik van Google Home op de Vlasborch.

[Koninklijke Visio | Kennisplein Gehandicaptensector](#)

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 Ben Ik Tevreden (BIT). Tot 2021 vulden we ieder jaar de BIT-vragenlijsten in. Dat deden we in gesprek met cliënten of hun vertegenwoordigers. In het rapport van 2020 schreven we over de evaluatie van BIT. Een evaluatie betekent dat je praat over wat goed gaat en wat beter kan. Drie studenten hebben de evaluatie van BIT in 2020 gedaan. Hiermee heeft Visio informatie gekregen over hoe BIT beter gebruikt kan worden. Er was een punt waar cliënten, verwanten en begeleiders het over eens waren. Dat punt is dat elk jaar de BIT-vragenlijst invullen teveel is. Visio gaat dat nu één keer in de drie jaar doen. In 2021 zijn geen BIT-vragenlijsten voor alle cliënten ingevuld. In 2023 doen we dat weer voor en met alle cliënten. In 2021 is gewerkt aan het verwerken van de BIT-vragen in ONS. En we zijn aan het nadenken over een manier waarop we meer kunnen. Een manier die Visio helpt om antwoorden beter te begrijpen en van te leren. Hiervoor is een systeem dat bij BIT past en daarover hebben we contact 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. Om steeds te blijven praten over de manier waarop cliënten willen wonen en werken. In 2021 hadden we met het maken van verdere afspraken nog last van corona. In 2022 zijn weer afspraken met Praktikon over hoe BIT kan verbeteren. En wat begeleiders nodig hebben om de BIT-gesprekken te kunnen doen.

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 BIT-gesprekken. We kunnen ook veel leren van dingen die niet goed gaan. 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. Dingen die soms niet goed gaan die noem je incidenten.

Leren en verbeteren met behulp van Triasweb.

Bij Visio schrijven we alle incidenten op in Triasweb. Dat is een speciaal systeem om op te schrijven wat er niet goed is gegaan. Het is natuurlijk vervelend of soms heel verdrietig als dingen niet goed gaan. Door steeds te blijven 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. In **bijlage 5** staat informatie over incidenten in 2021.

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.
In **bijlage 6** staat informatie over de klachten in 2021.

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.
Dat gaat een commissie onderzoeken wat er precies is gebeurd.
Daar schrijft die commissie een rapport over waar punten in staan.
Punten 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.
In 2022 gaat Visio samen met andere zorgorganisaties kijken hoe dit beter kan.
Hoe we beter met heel Visio kunnen leren van grote incidenten.
En hoe we ook kunnen leren van wat er bij andere organisaties gebeurt.

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.
Het interne audit wordt gedaan door Visiomedewerkers.
Zij hebben een cursus hiervoor gevolgd.
Elk jaar wordt bij Visio ook een externe audit uitgevoerd.
Daar 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.
Daarvoor heeft Visio het ISO-certificaat.
Aan dat certificaat kan iedereen zien dat de kwaliteit goed genoeg is.
En bij Visio weten we wat goed gaat en wat beter kan.
Het genoeg en goed uitvoeren van interne audits kan bijvoorbeeld beter.
En daar is een plan van aanpak voor gemaakt.
In november 2022 komt CIIO weer kijken of dit beter gaat.

Het laatste voorbeeld van een onderzoek waar Visio van leert is bezoek van de IGJ.
De IGJ heeft in mei een woonlocatie van Visio in Ruinen bezocht.
De IGJ doet dit soort bezoeken het hele jaar door bij zorgorganisaties.
De inspecteurs van de IGJ vonden een paar verbeterpunten.
Die hebben ze ontdekt door gesprekken te voeren met cliënten en medewerkers.
Ook hebben ze een paar familieleden van cliënten gesproken.
De punten die goed gaan en die beter kunnen hebben ze in een rapport gezet.
Dat rapport is besproken op de locatie in Ruinen.
En ook in andere regio's van Visio.

De verbeterpunten voor Ruinen gelden namelijk soms ook voor andere locaties.
Of er moet iets verbeterd worden aan landelijk beleid van Visio.

Zo proberen we steeds in gesprek te blijven over wat goed gaat en wat beter kan.
Dat is soms wel moeilijk.

We hebben we eigenlijk heel 2021 last gehad van corona.

Daardoor waren er lange tijd veel cliënten en begeleiders ziek.

En toen we dachten dat het wat beter ging kwam er in november toch een lockdown.

Overall in de zorg is tekort aan personeel en ook bij Visio merken we dat.

Veel ziekteverzuim en personeelstekort maken het leveren van goede zorg moeilijk.

Daar moeten we de komende tijd rekening mee houden.

En met elkaar zorgen dat de veiligheid en kwaliteit van zorg goed blijft.

De Wet zorg en dwang.

De Wet zorg en dwang is ingegaan op 1 januari 2020.

Meestal wordt voor deze wet een afkorting gebruikt: de Wzd.

Deze wet gaat over vrijwillige zorg en onvrijwillige zorg.

Vrijwillige zorg is alle zorg waar de 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.

In het gele vak hieronder staat een link.

Als je daarop klikt dan kun je informatie over de Wzd in begrijpelijke taal lezen.

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

Wzd-commissie

Iedere regio van Visio heeft een Wzd-commissie.

In die commissie zitten alle mensen die een taak hebben in de uitvoering van de Wzd.

Die commissie zorgt voor informatie over de wet en ze bespreken voorbeelden.

Door die voorbeelden met elkaar te bespreken kunnen ze leren van elkaar.

In hun eigen regio en ook van andere regio's.

Zo leren we binnen Visio steeds meer over hoe onvrijwillige zorg wordt uitgevoerd.

Zodat alle cliënten zoveel mogelijk vrijheid hebben.

En we alleen onvrijwillige zorg uitvoeren als het echt niet anders kan.

Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De IGJ controleert of zorgaanbieders de Wet zorg 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 van 2021 op tijd aan de IGJ gestuurd.

Er moet ook worden opgeschreven hoe Visio met de Wzd heeft gewerkt.

Dat moet elk jaar in een verslag worden gedaan.

Dat verslag moet in het Kwaliteitsrapport staan.
Zo weet de IGJ hoe Visio met onvrijwillige zorg is omgegaan.
En kunnen alle cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van Visio dit lezen.
In **bijlage 7** staat de informatie over wat goed ging en wat beter kan.

Beleidsnotitie geactualiseerd

Eind 2021 is de Visio-beleidsnotitie voor de uitvoering van de Wzd opnieuw bekeken.
De titel is ook veranderd en de notitie heet nu "Vrijheid in de zorg bij Visio".
In 2022 worden in samenwerking met Visio-Onderwijs nog wat punten aangepast.
Soms moet ook in het Onderwijs rekening worden gehouden met de Wzd.
We maken de afspraken voor Visio in één beleidsplan.
Dan is het duidelijk voor alle cliënten en leerlingen met een verstandelijke beperking.

Reflectie

Een gesprek over wat goed gaat en wat beter kan dat noem je een reflectie.
Begeleiders praten over wat goed gaat en wat beter kan.
Met cliënten, met familie van cliënten, met elkaar, met de manager en met de directeur.
In het Kwaliteitskader is reflectie een belangrijk onderdeel.
Reflectie kan je op veel verschillende manieren doen.
Het kan over grote onderwerpen gaan maar ook over hele kleine dingen.
Ook in 2021 is er bij Visio op verschillende manieren aan reflectie gedaan.
Teams willen nog wel meer leren over goed reflecteren.
Daar zouden we in 2021 meer aandacht aan besteden.
Door corona is dat minder gebeurt dan we van plan waren.
Daarom gaan we in 2022 verder met elkaar bespreken hoe we dit kunnen doen.
Reflectie kan namelijk op verschillende manieren.
De gesprekken hoeven ook niet altijd over grote onderwerpen te gaan.
Met cliënten praten over wat goed gaat en wat beter kan is ook reflectie.
Bijvoorbeeld als er een keer iets mis is gegaan.
Of juist als iets heel goed gegaan is.
Soms hebben begeleiders goede ideeën over hoe het een volgende keer beter kan.
Soms kunnen cliënten dat goed of zelfs beter zelf vertellen.
Zo leren we van elkaar en werken we samen aan steeds betere zorg.
En aan een fijn leven voor de cliënten van Visio.
In het gele vak hieronder staat een laatste link.
Het is de link naar het speciale kookboek waar Visio het jaar 2021 mee afgesloten heeft.
Het is ook de afsluiting van dit kwaliteitsrapport.

[Visio Kookt! - Koninklijke Visio](#)

Tot slot

Dit kwaliteitsrapport is gemaakt op basis van informatie uit alle regio's van Visio. Er is helaas weinig tijd geweest voor het samenstellen dit Kwaliteitsrapport. Dat kwam doordat corona veel tijd van medewerkers heeft gevraagd. Het rapport van volgend jaar willen we weer anders maken. Meer met cliënten en medewerkers samen. Als u vragen heeft dan weten wij dat graag. Stuur dan een mail aan kwaliteit@visio.org en we nemen contact met u op.

Bijlagen bij het kwaliteitsrapport 2021

Er zijn 7 bijlagen met extra informatie.

Hieronder staat geschreven waar de bijlagen over gaan.

Als je op de link onder de beschrijving klikt dan opent de bijlage.

Bijlage 1 gaat over speciale aandachtspunten bij het kwaliteitskader.

Deze punten gaan over speciale aandacht voor visuele beperkingen.

Ze zijn gemaakt door Bartiméus, de Robbert Coppes Stichting en Visio.

Zij werken samen binnen VIVIS.

[Bekijk bijlage 1.](#)

Bijlage 2 gaat over het gesprek met zorgkantoren over Kwaliteitsrapport 2020

[Bekijk bijlage 2.](#)

Bijlage 3 is de checklist Expertise Visueel.

Die heeft Visio in samenwerking met Bartiméus en de Robert Coppes Stichting gemaakt.

Deze checklijst is gemaakt tijdens de workshop in april 2019 en vastgesteld in juli 2019.

[Bekijk bijlage 3.](#)

Bijlage 4 is de informatie uit de Vivis-werkbezoeken

[Bekijk bijlage 4.](#)

Bijlage 5 is informatie over incidenten die zijn gemeld in 2021.

[Bekijk bijlage 5.](#)

Bijlage 6 geeft informatie over klachten die in 2021 zijn gemeld.

[Bekijk bijlage 6.](#)

Bijlage 7 gaat over de Wet zorg en dwang (Wzd).

Deze bijlage geeft informatie over hoe er gewerkt is aan de uitvoering van de Wzd in 2021. Er staat beschreven wat goed is gegaan en welke punten in 2022 nog verbeterd moet worden.

[Bekijk bijlage 7.](#)