

Kwaliteitsrapport 2019



Op de foto hierboven staat een afbeelding van de Kletsput. Dit is een pot met kaartjes erin. Op die kaartjes staan allemaal onderwerpen die met kwaliteit van de zorg te maken hebben. Deze kaartjes kunnen worden gebruikt te praten over "wat gaat goed en wat kan beter?". Dat noem je reflectie.

Koninklijke Visio

Organisatie voor mensen met een visuele beperking
Rapportage met betrekking tot Kwaliteitskader
Gehandicaptenzorg



Inhoud

Inleiding	3
Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg	3
Wat staat er in het kwaliteitsrapport?	4
Wat is er gedaan met het Kwaliteitsrapport van 2018?	5
Wat gaat goed en wat kan beter?	6
Visuele beperking. Wat gaat goed?	8
Visuele beperking. Wat kan beter?	8
Eigen regie en zeggenschap. Wat gaat goed?	9
Eigen regie en zeggenschap. Wat kan beter?	9
Duidelijke informatie voor cliënten. Wat gaat goed?	10
Duidelijke informatie voor cliënten. Wat kan beter?	10
Wat gaat goed en wat kan beter in 2020?	11
Reflectie van de Raad van Bestuur op de kwaliteit van de zorg	13
Bijlagen	14
Tot slot	16



Inleiding

Elk jaar wordt er een Kwaliteitsrapport gemaakt.
Alle organisaties in de gehandicaptenzorg moeten zo'n rapport schrijven.
Dit rapport geeft informatie over de kwaliteit van de zorg bij Visio.
Over wat goed gaat en wat beter kan bij Wonen en Dagbesteding.
Ook over de manier waarop er wordt samengewerkt met cliënten.
En met hun ouders of vertegenwoordigers.
In gesprek met elkaar proberen we steeds na te denken over wat beter kan.
En over de manier waarop we dat kunnen regelen.
Het kwaliteitsrapport is in eenvoudige taal geschreven.
Zo is het voor zoveel mogelijk mensen binnen en buiten Visio (voor) te lezen.
Tussendoor in dit kwaliteitsrapport staan soms gele vakken.
Daarin staan uitspraken van cliënten.
Deze uitspraken komen uit Ben Ik Tevreden.
Dat is het systeem waarmee Visio weet of cliënten een fijn leven hebben.
Of ze tevreden zijn of wat ze liever anders zouden willen.
Door de tekst in de gele vakken te lezen is duidelijk wat cliënten goed vinden gaan.
Of wat nog beter kan voor een fijn leven en fijne dagbesteding bij Visio.

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Visio is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).
De VGN heeft het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg gemaakt.
Daarin staat beschreven hoe zorgorganisaties hun werk moeten uitleggen.
Het gaat over uitleg over wat goed gaat en wat beter kan.
Alle zorgorganisaties moeten zich houden aan het Kwaliteitskader.
Dat geldt dus ook voor Visio.
Visio mag wel zelf weten hoe alles geregeld wordt.
Als het maar wel klopt met het Kwaliteitskader.
Begeleiders van Wonen & Dagbesteding moeten zich houden aan het Kwaliteitskader. Daarom is het belangrijk dat er afspraken worden gemaakt.
Zo weten alle begeleiders en managers hoe ze moeten werken.
En cliënten en hun vertegenwoordigers weten hoe het geregeld is bij Visio.
Dat staat allemaal in het Kwaliteitstrapport.
Het Kwaliteitsrapport is een verplicht onderdeel van het Kwaliteitskader.
Wat we bij Visio vooral heel belangrijk vinden is om goed met elkaar te praten.
Zo weten we wat goed gaat en wat beter kan.
Er kunnen 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 zijn we steeds bezig om samen de zorg bij Visio goed, fijn en veilig te maken.



Wat staat er in het kwaliteitsrapport?

Net als vorig jaar is er voor drie onderwerpen gekozen.
Daarvan hebben cliënten of hun vertegenwoordigers gezegd dat ze belangrijk zijn.
Het eerste onderwerp is visuele beperking.
Het tweede onderwerp is eigen regie en zeggenschap.
Het derde onderwerp is duidelijke informatie voor cliënten.
In dit rapport staan punten geschreven over deze drie belangrijke onderwerpen.
Over dingen die goed gaan en dingen die nog beter geregeld moeten worden.
Meer uitleg over deze drie onderwerpen kun je lezen op bladzijde 2 en 3.
Er zijn elf bijlagen bij het rapport.
Daarin staat extra informatie over een bepaald onderwerp.
Op pagina 11 en 12 staat beschreven waar deze bijlagen over gaan.
Iedereen mag het Kwaliteitsrapport lezen.
Daarom staat het op internet.

Wat is Koninklijke Visio voor organisatie?

Visio is een landelijke organisatie voor mensen met een visuele beperking.
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.
Bij Onderwijs kunnen alle leerlingen die blind of slechtziend zijn naar school.
Wonen & Dagbesteding zorgt voor een fijne woonomgeving en dagbesteding.
Voor mensen met een visuele en een verstandelijke beperking.
Alle begeleiders weten hoe je cliënten moet begeleiden.
En wat daarbij belangrijk is als je dingen niet kunt zien of niet goed begrijpt.
Cliënten doen zoveel mogelijk zelf.
Begeleiders helpen cliënten als dat nodig is.
Dat doen ze in overleg met de cliënt.
Als een cliënt niet zelf kan overleggen 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.
Visio heeft veel locaties voor wonen en dagbesteding.
Die zijn verspreid over het hele land.

“Iedereen in mijn omgeving probeert mij te begrijpen. Thuis maar zeker ook bij Visio.”



Wat is er gedaan met het Kwaliteitsrapport van 2018?

In het Kwaliteitsrapport staat wat goed gaat en wat nog beter kan.

Daarover moeten we steeds blijven praten.

Hieronder staat beschreven op welke manier Visio in gesprek is geweest.

Die gesprekken waren in 2019 over het kwaliteitsrapport van 2018.

- Op 23 januari 2019 was er een bijeenkomst van de VGN.
Daar heeft Eelco Hosman, cliënt van Visio, aan mee gedaan.
Hij kon veel vertellen over wat belangrijk is voor goede zorg en begeleiding.
En hoe begeleiders dat goed met cliënten kunnen bespreken.
Iedereen die bij deze bijeenkomst was vond het een goede presentatie.
Eelco kon duidelijk uitleggen wat goed gaat en wat beter kan.
Vooral goed luisteren naar cliënten is belangrijk.
En ingewikkelde onderwerpen rustig uitleggen.
Dat is belangrijk voor een fijn leven.
- Op 22 mei 2019 is het Kwaliteitsrapport 2018 besproken met de Raad van Toezicht.
De Raad van Toezicht bekijkt of alles goed gaat bij Visio.
De mensen in de Raad van Toezicht vonden het een duidelijk rapport.
Vooral de podcast met het gesprek met cliënten en medewerkers van Visio.
- Op 25 september 2019 is er een bijeenkomst geweest over het Kwaliteitsrapport.
Daar waren mensen van de zorgkantoren bij: Menzis, VGZ, Zilveren Kruis en CZ.
Een verslag van deze bijeenkomst staat in bijlage 8.
- Informatie uit het Kwaliteitsrapport is gebruikt voor de Kletskaartjes.
Dit zijn kaarten met onderwerpen waar je met elkaar over kunnen praten.
Medewerkers kunnen daar met elkaar over praten.
Ook kunnen medewerkers de kaarten om te praten met cliënten of hun familie.
Deze kaarten zijn bedacht door begeleiders van Wonen & Dagbesteding Zuid.
Nu worden ze ook in de andere regio's van Visio gebruikt.
Een paar voorbeelden van Kletskaartjes staan in bijlage 11.
- Er wordt steeds beter afspraken gemaakt over samenwerking binnen Visio.
Over samenwerking tussen Wonen & Dagbesteding en Revalidatie & Advies.
Deze samenwerking gaat vooral over de visuele expertise.
Medewerkers kunnen door meer samenwerking veel van elkaar leren.
- In 2018 is afgesproken dat de communicatie met cliënten beter moest.
Sinds mei 2019 kunnen alle cliënten via de computer in hun eigen dossier.
Dat noemen we het cliëntportaal.
Cliënten kunnen daar ook rapportages lezen die begeleiders schrijven.
Je kan natuurlijk alleen bij je eigen dossier.
Ook cliëntvertegenwoordigers kunnen via het cliëntportaal bij het dossier.
Cliënten die zelf hun dossier begrijpen moeten dan wel eerst toestemming geven.
- Het Kwaliteitsrapport wordt steeds meer gebruikt door teams.
Bijvoorbeeld over wat er echt gebeurt aan eigen regie voor cliënten.
In teams moet bijvoorbeeld in ieder overleg een voorbeeld worden genoemd.



Dat voorbeeld moet gaan over eigen regie.
En over de manier waarop begeleiders dit bespreken met cliënten of hun familie.
Dat gesprek gaat over wat goed is gegaan en wat nog beter kan.
Als je daarover praat in een team dan noem je dat teamreflectie.

Wat gaat goed en wat kan beter?

In dit rapport staat wat goed gaat en wat beter kan.
Cliënten of hun familie kunnen dit zeggen tegen begeleiders of een manager.
Dat kan bijvoorbeeld in een BIT-gesprek (Ben Ik Tevreden).
Begeleiders praten ook over wat goed gaat en wat beter kan.
Met cliënten, met elkaar, met de manager en soms ook met de directeur.
Een gesprek over wat goed gaat en wat beter kan dat noem je een reflectie.
Het is belangrijk om steeds te blijven praten over wat goed gaat en wat beter kan.
En over goede afspraken die hierover kunnen worden gemaakt.
Niet alles staat in dit rapport.
Dat zou teveel worden.
Het zijn voorbeelden over de drie belangrijke onderwerpen.
Die onderwerpen zijn al genoemd op bladzijde 1.
Nu worden ze per onderwerp kort uitgelegd.
Het eerste en het tweede onderwerp zijn hetzelfde als in het Kwaliteitsrapport 2018.
Het derde onderwerp is anders dan vorig jaar.

Het eerste onderwerp is visuele beperking.

Dat 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.
Ze kunnen leren om daar nog beter rekening mee te houden in de begeleiding.

"Ik heb bij Visio geleerd om te bellen met mijn nieuwe telefoon. Nu kan ik mijn familie vaker spreken."

Het tweede onderwerp is eigen regie en zeggenschap.

Dat betekent dat cliënten zelf kunnen zeggen hoe zij willen wonen en werken.
En mogen meepraten en meebeslissen over hoe dingen bij Visio geregeld worden.
Eigen regie en zeggenschap kan voor iedere cliënt anders zijn.
Er zijn cliënten die in gesprekken met hun begeleiders afspraken kunnen maken.
Er zijn ook cliënten die ernstige beperkingen hebben.
Daarvoor moeten de afspraken worden gemaakt met bijvoorbeeld familie.
Altijd geldt dat wonen en dagbesteding geregeld wordt zoals de cliënt dat wil.



Daar wordt bij Visio veel aandacht aan besteed.
Maar het belangrijk om op te blijven letten dat dat zo blijft.
En dat steeds wordt gepraat over wat nog beter kan.
Over punten die voor alle cliënten belangrijk zijn wordt in speciale groepen gepraat.
De domeindraad Wonen & Dagbesteding bespreekt punten met een directeur.
De Centrale Cliëntenraad bespreekt punten met de Raad van Bestuur.
Dat gaat meestal goed en als er iets beter moet dan wordt dat gezegd.
Of de directeur vraagt aan de domeinraad wat zij ervan vinden.

"De schriftelijke stukken voor de cliënten in de medezeggenschap zijn nog onvoldoende toegankelijk. Graag willen we stukken in "platte tekst". Geen tabellen, grafieken of stroomschema's."

Het derde onderwerp is begrijpelijke informatie voor cliënten.

Dit is anders dan in het Kwaliteitsrapport van 2018.
Toen was het derde onderwerp: deelname aan de maatschappij.
Dat betekent bijvoorbeeld: kunnen reizen met de trein, taxi of bus.
Of zelf kleren kopen, iets drinken op een terrasje of naar een concert.
Dat kan soms alleen of samen met een vrijwilliger of met iemand van je familie.
Het onderwerp begrijpelijke informatie voor cliënten is ook belangrijk.
Dat is als derde onderwerp voor het kwaliteitsrapport van 2019 gekozen.
Alles wat voor cliënten belangrijk is moet goed worden uitgelegd.
Er moeten folders zijn die cliënten zelf of met hulp kunnen lezen en begrijpen.
Cliënten moeten kunnen begrijpen wat er in hun eigen cliëntplan staat.
Dat betekent dat er in eenvoudige taal dingen moeten worden uitgelegd.
Sommige cliënten kunnen zelf lezen of informatie horen via hun computer of Ipad.
Informatie willen zij zelf kunnen lezen of horen met een aangepast programma.
Dat noem je toegankelijkheid van de informatie.
Als cliënten die de informatie niet zelf kunnen lezen dan legt de begeleider het uit.
Duidelijke en begrijpelijke informatie is ook belang voor eigen regie.
Als je niet begrijpt hoe je dingen kunt regelen dan is ook eigen regie moeilijk.
Vaak is de informatie voor cliënten nog niet duidelijk genoeg.
Dat wil Visio beter doen.

Hierna volgt informatie over alle drie de onderwerpen.
Steeds wordt per onderwerp eerst beschreven wat goed gaat.
En dan over hetzelfde onderwerp wat beter kan.



Visuele beperking. Wat gaat goed?

Visio werkt samen met Bartiméus en de Robert Coppes Stichting. Die organisaties werken alle drie voor mensen met een visuele beperking. We vinden het belangrijk dat we goed samenwerken. Om goed wonen en goede dagbesteding te regelen voor een speciale groep. Voor mensen die blind of slechtziend zijn en ook nog andere beperkingen hebben. In 2019 zijn medewerkers van de dagbesteding bij elkaar op bezoek geweest. Er is gekeken hoe het gaat bij Bartiméus, bij Robert Coppes en bij Visio. Er is vooral gekeken of alles goed geregeld is voor blinden en slechtzienden. Dat hebben ze gedaan met een checklijst. Op die checklijst staat allemaal punten die belangrijk zijn om op te letten. Het zijn punten over hoe gebouwen en kamers goed kunnen worden ingericht. Het zijn ook punten over waar je bij wonen en dagbesteding op moet 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 over waar begeleiders rekening mee moeten houden. Visio-begeleiders moeten blinde of slechtziende cliënten goed kunnen begeleiden. Deze checklijst met alle belangrijke punten is in 2019 gemaakt. Als je wilt weten welke punten erop staan dan kun je dat lezen in bijlage 2. Visio, Bartiméus en Robert Coppes zijn het eens dat deze checklijst belangrijk is. Omdat het duidelijk maakt wat de drie organisaties doen. En wat wonen en dagbesteding anders maakt dan bij andere organisaties. En vooral: wat de cliënten daaraan hebben om goed te wonen en te werken. Zodat zij een fijn leven hebben. We hebben ook weer nieuwe afspraken gemaakt voor 2020. We blijven bij elkaar op bezoek gaan zodat we van elkaar kunnen leren.

“Ik heb nog veel moeite met mijn plotselinge slechtziendheid. Visio helpt mij daarbij.”

Visuele beperking. Wat kan beter?

Alle begeleiders van Visio weten wat het betekent om blind of slechtziend te zijn. En wat nodig is om blinde of slechtziende cliënten goed te kunnen begeleiden. Over die begeleiding zijn cliënten of hun vertegenwoordigers meestal tevreden. Maar een paar dingen kunnen beter. Visio kan nog duidelijker maken wat er anders is dan bij andere zorgaanbieders. Cliënten en hun vertegenwoordigers moeten merken dat er speciale aandacht is. Speciale aandacht voor als je blind of slechtziend bent. Dat moet duidelijk zijn aan de manier waarop cliënten kunnen wonen bij Visio. En aan de manier waarop cliënten kunnen werken of naar dagbesteding kunnen.



En aan de manier waarop begeleiders helpen om zoveel mogelijk zelf te doen.
Zodat cliënten mogelijk zelf kunnen regelen en alleen hulp krijgen als dat nodig is.
Zodat cliënten zoveel mogelijk kunnen leven zoals zij dat willen.

"Ik ga proberen samen met mijn begeleiding te leren om mijn kleding uit te zoeken."

Eigen regie en zeggenschap. Wat gaat goed?

Over eigen regie wordt op meerdere manieren gepraat.
Door cliënten met hun begeleiders.
Of door begeleiders met de familie of andere vertegenwoordiger van een cliënt.
Er wordt ook in teams gepraat over eigen regie en zeggenschap.
Begeleiders noemen dan voorbeelden.
Over wat zij doen in de begeleiding zodat cliënten zelf kunnen doen wat zij willen.
Of wanneer dat nog niet zo goed gelukt is.
Dan worden afspraken gemaakt over hoe het beter kan.
Ieder jaar hebben alle cliënten een BIT-gesprek.
Dat gaat over de tevredenheid van de cliënt.
Dat gaat ook over eigen regie en zeggenschap.
De cliënt kan dan zeggen over wat zo moet blijven of wat liever anders moet.
Als de cliënt dat niet zelf kan dan zegt de familie of cliëntvertegenwoordiger dat.
Ook in de cliëntenraad voor wonen en dagbesteding wordt eigen regie besproken.

"Er is een huiskamerbespreking. De begeleiding moet mij wel helpen want ik vind het moeilijk om mijn mening te geven."

Eigen regie en zeggenschap. Wat kan beter?

Hoe eigen regie besproken wordt dat is in ieder team verschillend.
Het wordt ook nog niet altijd besproken.
Soms beslissen begeleiders nog te snel dingen voor een cliënt.
Dat doen ze omdat ze goed voor cliënten willen zorgen.
Of omdat er soms snel iets geregeld moet worden.
Het is belangrijk dat een cliënt altijd zelf kan zeggen hoe iets geregeld moet worden.
Of dat de begeleiders daar samen met familie van de cliënt achter komt.
Dat is soms moeilijk zeker als cliënten het zelf niet goed kunnen zeggen.
Daar moet veel over gepraat blijven worden.
Zodat Visio zoveel mogelijk zorgt dat cliënten zelf bepalen hoe zij fijn leven.
Cliënten of hun familie kunnen in het cliëntdossier en het cliëntplan.
Ook kunnen zij de rapportage lezen die begeleiders elke dag schrijven.



Dat kan met het cliëntenportaal in PlanCare.
Met een code voor de computer kunnen cliënten of hun familie in het dossier lezen.
De domeinraad Wonen & Dagbesteding heeft gezegd dat dit beter kan.
Sommige mensen begrijpen niet goed hoe het werkt met de computer.
En dan wordt het niet altijd goed uitgelegd door Visio.
Ook staan er soms dingen in de rapportage waar een familielid van schrikt.
Bijvoorbeeld als een cliënt gevallen is.
Het is het belangrijk om goed met elkaar afspraken te maken.
Wanneer de begeleiding een appje stuurt of even belt als er iets gebeurd is.
Dat wil de familie graag weten voordat ze het in de rapportage lezen.

"Ik ga met mijn zus overleggen dat ik ook graag bij haar op bezoek wil en zij niet alleen bij mij."

Duidelijke informatie voor cliënten. Wat gaat goed?

Steeds meer moeilijke informatie wordt eenvoudig uitgelegd.
Soms gebeurt dat doordat begeleiders dingen uitleggen.
En soms doordat er in brieven worden uitgelegd over moeilijke onderwerpen.
Iemand uit de cliëntenraad leest bijvoorbeeld een brief eerst.
En dan wordt gekeken of alles duidelijk genoeg wordt uitgelegd.
Als alles duidelijk genoeg is dan gaat de brief naar alle cliënten en hun familie.

Duidelijke informatie voor cliënten. Wat kan beter?

Het cliëntplan kan meer worden aangepast zodat het echt het plan van de cliënt is.
In 2019 is verder gepraat over een nieuw systeem voor het cliëntdossier.
Daar wordt in 2020 verder aan gewerkt.
Ook cliënten en cliëntvertegenwoordigers krijgen dan informatie.
Aan het begin van 2021 wordt het nieuwe systeem ingevoerd.
Ook moet er meer in eenvoudige taal geschreven worden.
Cliënten moet hun eigen plan kunnen lezen en begrijpen.
Of hun vertegenwoordiger moet dit voor hen kunnen doen.
Visio werkt samen met andere organisaties in de gehandicaptenzorg.
We willen van elkaar te leren.
Ook hoe we informatie over zorg goed uit kunnen leggen.
Dat moet voor cliënten die blind of slechtziend zijn ook op een andere manier.
In eenvoudige taal in een folder of op de website.
Deze informatie moet ook geschikt zijn voor gebruik van een spraakprogramma.
Of bijvoorbeeld informatie die is uitgelegd in een podcast.
In een podcast wordt een verhaal verteld of iets over een onderwerp uitgelegd.
Mensen die liever luisteren dan lezen kunnen dan op die manier informatie krijgen.



Dat kan gaan over de afgesproken huisregels op een woning.
Of over de regels van de regering en de wetten waar Visio zich aan moet houden.
In 2019 hebben we gepraat over wat er beter kan met informatie in eenvoudige taal.
Dat hebben we gedaan met cliënten of met hun vertegenwoordigers.
Ook met collega's van andere organisaties in de gehandicaptenzorg.
In 2020 gaan we zorgen dat er meer eenvoudige uitleg komt voor cliënten.
Dan willen we doen over alle onderwerpen die belangrijk zijn voor een goed leven.
Zodat cliënten weten waar ze recht op hebben.
En waar ze op kunnen rekenen bij Visio.

"Ik ben zelf bij de cliëntplanbespreking geweest. Ik ben dan meestal aan het luisteren want ik vind de bespreking ook best wel moeilijk."

Wat gaat goed en wat kan beter in 2020?

Begeleiders en managers leren van elkaar en van cliënten.
Dat komt omdat cliënten of hun familie vertellen wat ze graag willen.
Of omdat ze zeggen wat er anders moet.
Meestal luisteren begeleiders en managers goed.
Soms wordt er niet goed van tevoren verteld wat er gaat veranderen.
Of wordt er niet duidelijk uitgelegd wat er gaat gebeuren.
Dat gaat we steeds beter maar het blijft belangrijk om daar op te letten.
En om steeds aan cliënten te vragen wat wij willen.
En om de informatie uit te leggen in eenvoudige taal.
In 2018 hebben we afgesproken dat we gaan nadenken over Ben Ik Tevreden (BIT).
Dat is het systeem waar Visio informatie krijgt over tevredenheid.
We zouden in 2019 nadenken over hoe Visio BIT beter kan gebruiken.
Om nog beter te weten waar cliënten tevreden over zijn of wat zij anders willen.
Sommige cliënten kunnen moeilijk vertellen wat zij willen.
Dan is het belangrijk dat hun familie dit namens hen doet.

"Er is een apart doel opgesteld om X op gepaste manier informatie te geven over de komende verhuizing."

In november 2019 hebben we afspraken gemaakt met 3 studenten.
Zij studeren over hoe de zorg beter kan worden.
Zij hebben de opdracht gekregen van Visio om BIT te onderzoeken.
Over wat er goed is aan BIT en wat er beter kan.
Ze gaan dat onderzoek doen van februari tot juni 2020.
Met het onderzoek krijgen ze hun diploma voor de studie.
Zo krijgt Visio informatie over hoe BIT beter gebruikt kan worden.
En kunnen de studenten iets leren voor hun studie.



In het Cliëntplan staat geschreven wat belangrijk is voor een cliënt.
Dit Cliëntplan is voor de cliënten en de meeste familie nog moeilijk te begrijpen.
Dat moet nog beter en eenvoudiger worden geschreven.
Ook informatie van Visio is vaak te moeilijk.
In 2019 hebben we daar aan gewerkt.
Visio werkt steeds meer met podcasts.
Daardoor kunnen cliënten luisteren naar informatie.
Dat is voor de meeste blinde en slechthorende cliënten makkelijker dan lezen.
Vooral ook voor cliënten die ook een verstandelijke beperking hebben.

In 2019 is er veel informatie aan begeleiders gegeven over een nieuwe wet.
Die wet heet de Wet Zorg en Dwang.
Deze wet regelt dat goed met cliënten wordt overlegd over zorg en begeleiding.
En dat er goede afspraken worden gemaakt als iets niet kan.
Soms moet er iets worden besloten voor de veiligheid.
Voor een cliënt zelf of voor de veiligheid van anderen.
De Wet zorg en dwang gaat in op 1 januari 2020.
Het is een ingewikkelde wet die belangrijk is voor goede zorg.
Daarom is het belangrijk dat iedereen goede informatie krijgt.
Zodat de wet ook bij Visio goed kan worden uitgevoerd in 2020.
Begeleiders, managers en gedragswetenschappers zijn naar bijeenkomsten geweest.
Dat waren bijeenkomsten waar iedereen naar toe kon.
Ook cliënten konden daar naartoe.
Meestal waren het mensen van verenigingen die alles met en voor cliënten regelen.
Zij zorgen dan weer dat de wet voor alle cliënten goed wordt uitgevoerd.

"Als ik ouder word dan maak ik nog steeds mijn eigen keuzes. Die zullen dan vast anders zijn dan nu."



Reflectie van de Raad van Bestuur op de kwaliteit van de zorg

Een reflectie is nadenken en zeggen wat je vindt van dingen die gebeurd zijn.
De Raad van Bestuur moet zorgen dat alles bij Visio goed geregeld wordt.
Margreeth Kasper de Kroon en Annelies Versteegden zijn de Raad van Bestuur.
Margreeth Kasper de Kroon werkt sinds 1 oktober 2019 bij Visio.
Zij is de voorzitter van de Raad van Bestuur.
Annelies Versteegden is lid van de Raad van Bestuur.
Zij werkt sinds 1 juni 2020 bij Visio.
Visio heeft dus een nieuwe Raad van Bestuur.
Ine Berkelmans is één van de drie directeurs van Wonen & Dagbesteding.
Ine let speciaal op de kwaliteit van de langdurige zorg bij Visio.
Ine is ook de directeur die altijd bij de domeinraad Wonen & Dagbesteding is.
Ine, Margreeth en Annelies hebben een gesprek gehouden.
Dat ging over de kwaliteit van de zorg bij Visio.
Over dingen die goed gaan en over dingen die beter kunnen.
Dat noem je een reflectiegesprek.
In het reflectiegesprek heeft de Raad van Bestuur voorbeelden genoemd.
Van dingen die zij als nieuwe bestuurders opvallend vinden bij Visio.
Dingen die goed gaan en dingen die beter kunnen.
De Raad van Bestuur vindt goede kwaliteit van de zorg natuurlijk belangrijk.
En voor goede zorg heb je goede begeleiders nodig.
Die begeleiders moeten allereerst aardig zijn voor cliënten.
En ze moeten de cliënten graag willen helpen bij een fijn en goed leven.
Als dat zo is en je maakt goede afspraken dan komt het goed.
De Raad van Bestuur merkt dat begeleiders bij Visio plezier in hun werk hebben.
Begeleiders vinden het belangrijk dat cliënten een fijn leven hebben.
En ze letten speciaal op wat nodig is voor cliënten die blind of slechtziend zijn.
Dat doen ze automatisch, omdat ze de cliënten goed kennen.
En omdat ze weten wat cliënten fijn vinden.
Begeleiders kunnen nog wel leren om duidelijker te maken wat ze doen.
En waarom ze iets op een bepaalde manier met een cliënt doen.
En wat ze dan speciaal doen omdat een cliënt slecht of niet kan zien.
Dat kan nog beter.
De Raad van Bestuur vindt het belang om steeds te praten over goede zorg.
En over wat goed gaat en wat beter kan.
Soms wordt er niet helemaal gedaan wat er wel is afgesproken.
Daar moet je dan ook over praten.
Dat gebeurt niet altijd en dan worden dingen niet goed afgemaakt.
Daarom moeten we zorgen dat dat beter gaat.
En dat we het duidelijk tegen elkaar zeggen als iets niet goed gaat.



Bijlagen

Er zijn elf bijlagen met extra informatie.
Als je dit graag wilt lezen dan kan dat.
Hieronder staat 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.
VIVIS is een afkorting en betekent:
Vereniging van Instellingen voor mensen met een VISuele beperking.
Hieronder staat de link naar deze bijlage:
[Bekijk bijlage 1 over het Kwaliteitskader.](#)

Bijlage 2 is de checklijst 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.
Hieronder staat de link naar deze bijlage:
[Bekijk bijlage 2: checklijst Expertise Visueel.](#)

Bijlage 3 is de Visio-waaier met informatie voor begeleiders.

Informatie over ondersteuning aan cliënten met een verstandelijke en visuele beperking.
Hieronder staat de link naar deze bijlage:
[Bekijk bijlage 3: de Visio-waaier.](#)

Bijlage 4 is een verslag van de Samenwerking met Bartiméus, Robert Coppes en Visio

[Bekijk bijlage 4: verslag over de samenwerking.](#)

Bijlage 5 geeft informatie over de tevredenheid van cliënten bij Visio.

Hierbij maakt Visio gebruik van Ben Ik Tevreden (BIT).
De bijlage geeft informatie over de tevredenheid van 2019.
Ook wat er veranderd is vergeleken met andere jaren.
Hieronder staat de link naar deze bijlage:
[Bekijk bijlage 5: tevredenheid van cliënten.](#)



Bijlage 6 geeft informatie over incidenten die in 2019 bij Visio zijn gemeld.

Dit wordt bijgehouden in het systeem Triasweb.

Deze informatie wordt gebruikt om in gesprek te gaan over hoe de zorg beter kan.

De managers en directeuren gebruiken het voor gesprek met de Raad van Bestuur.

Managers en begeleiders gebruiken de informatie om verbeterplannen te maken.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bekijk bijlage 6: incidentmeldingen.](#)

Bijlage 7 geeft informatie over klachten die in 2019 zijn gemeld.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bekijk bijlage 7: klachten in 2019.](#)

Bijlage 8 is een PowerPoint presentatie

Deze is gebruikt bij het gesprek met de zorgkantoren op 29 september 2019.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bekijk bijlage 8: Powerpoint.](#)

Bijlage 9 is een presentatie over het cliëntenportaal.

In alle regio's is daarover informatie gegeven aan cliënten en hun familie.

Deze presentatie is een voorbeeld uit de regio Noord.

[Bekijk bijlage 9: presentatie cliëntenportaal.](#)

Bijlage 10 is de opzet van het communicatiepaspoort.

Dit wordt gebruikt voor cliënten met en ernstige meervoudige beperking (EMB).

Het is een hulpmiddel om cliënten die weinig of niet kunnen praten beter te begrijpen.

[Bekijk bijlage 10: communicatiepaspoort.](#)

Bijlage 11 zijn voorbeelden van Kletskaartjes.

Die worden gebruikt om te praten over wat goed gaat en wat beter kan.

Dat noem je reflectie.

Het gesprek tussen begeleiders in een team noem je teamreflectie.

De kaarten kunnen ook worden gebruikt voor andere gesprekken.

Bijvoorbeeld gesprekken met cliënten, hun familie en begeleiders.

[Bekijk bijlage 11: voorbeelden Kletskaartjes.](#)



Tot slot

Dit Kwaliteitsrapport is gemaakt op basis van informatie uit alle regio's van Visio. Van locaties voor wonen en dagbesteding. Dat zijn allemaal locaties voor mensen met een visuele en verstandelijke beperking. Ook cliënten of familie uit de domeinraad hebben gezegd wat ze vinden. Door de coronamaatregelen hebben we dit jaar helaas geen podcast kunnen maken. We hebben andere keuzes moeten maken bij het maken van dit rapport. Hopelijk kunnen we het Kwaliteitsrapport 2020 weer meer samen met cliënten maken. En met familie, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers. Hopelijk heeft u als lezer goede informatie over de kwaliteit van zorg bij Visio gekregen. Als u vragen heeft dan weten wij dat graag. Stuur dan een mail aan kwaliteit@visio.org en we nemen contact met u op.