



Kwaliteitsrapport 2022

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

Inhoud

Inleiding	3
Wat is Koninklijke Visio voor organisatie?	3
Landelijk, regio's en locaties	4
De kwaliteitskaders voor de zorg bij Visio	5
Wat staat er in het kwaliteitsrapport?	5
Wat is er gedaan met het kwaliteitsrapport over 2021?	6
In gesprek met de zorgkantoren	7
De drie hoofdonderwerpen	8
Visuele beperking	8
Sociale veiligheid	9
Technologie	11
Een goed leven volgens LACCS	13
Cliënttevredenheid	14
Leren en verbeteren	15
Leren en verbeteren met behulp van Triasweb	15
Leren van klachten	15
Leren van onderzoeken	16
De Wet zorg en dwang	16
Wzd-commissie	17
Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	17
Reflectie	18
Reflectie van de directie Wonen & Dagbesteding	18
Reflectie van de domeinraad Wonen & Dagbesteding	19
Tot slot	19

Inleiding

Dit is het kwaliteitsrapport 2022 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 visuele en een verstandelijke beperking.
En ook over De Vlasborch.
Dat is het woonzorgcentrum van Visio voor slechtziende en blinde ouderen.
Ook is er een locatie Woontraining Weesp.
Deze locatie is bedoeld voor cliënten die willen leren om zelfstandig te wonen.
Zij hebben een visuele beperking en daarnaast andere beperkingen of problemen.
Ze leren hier bij Woontraining mee om te gaan zodat ze zelfstandig kunnen wonen.

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 proberen om dit rapport niet te lang te maken met wel genoeg informatie.

Op een aantal plekken in dit kwaliteitsrapport staan gele vakken.
Daarin staan linken waar je op kunt klikken.
Dan komt er extra informatie over een onderwerp in tekst of met een filmpje.

Hieronder is zo'n geel vak met een link.
Als je erop klikt dan kunnen je een stukje luisteren van een radioprogramma.
Dat is opgenomen toen Radio 5 op De Blauwe kamer in Breda was.

[Monique denkt in kwaliteiten in plaats van in beperkingen | NPO Radio 5](#)

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

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

Landelijk, regio's en locaties

Voor alle regio's geldt het landelijke beleid van Visio.
Dat zijn bijvoorbeeld regels omdat iets volgens de wet moet worden uitgevoerd.
Of omdat we dat zo hebben afgesproken bij Visio.
Die regels gelden voor de cliënten en verwanten en voor de medewerkers.
Die regels worden ook besproken met de Domeinraad W&D.
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 een geel vak.

Als je op de link klikt dan komt er een filmpje over de Heukelom in Haren.

Ouders van een cliënt en medewerkers van Visio vertellen over deze locatie.

[Beleef de Heukelom](#)

De kwaliteitskaders voor de zorg bij Visio

Visio is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

Visio is ook lid van de vereniging voor de ouderenzorg Actiz.

Voor de gehandicaptenzorg geldt het 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 Robbert Coppes gemaakt.

Daarin staan speciale punten over zorg aan mensen die blind of slechtziend zijn.

In 2022 hebben we deze aanvulling aangepast op het nieuwe Kwaliteitskader.

Dat kwaliteitskader heet Kwaliteitskompas 2023-2028.

In het gele vak hieronder staat weer een link.

Als je daarop klikt dan kom je bij de eerste bijlage van dit rapport.

Daarin staat de aanvulling op het Kwaliteitskaders van de VGN en Actiz.

[Aanvullende indicatoren visueel bij Kwaliteitskader](#)

Wat staat er in het kwaliteitsrapport?

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.

Niet alles over 2022 staat in dit rapport want dat zou teveel worden.

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

Dit jaar zijn dat visuele beperking, sociale veiligheid en technologie.

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

Naast deze drie onderwerpen zijn er nog een paar dingen belangrijk.

Er is verder gewerkt met het programma LACCS.

Daar vertellen we ook iets over in dit rapport.

En we vertellen ook weer hoe het is gegaan met de Wet zorg en dwang.

Daar moeten alle zorgaanbieders verplicht iets over in het Kwaliteitsrapport zetten.

Er wordt beschreven op welke manier in 2022 is gewerkt aan deze onderwerpen.
Wat er goed is gegaan en wat er nog beter kan.
In 2022 zijn sommige dingen nog steeds anders gegaan door corona.
Daar vertellen we dan soms iets over bij de verschillende onderwerpen.

Wat is er gedaan met het kwaliteitsrapport over 2021?

Gelukkig hadden we in 2022 minder last van corona.
Hoewel er nog steeds dingen later of anders zijn gegaan dan we wilden.
Omdat er toch nog regelmatig cliënten of medewerkers ziek waren.
En ook doordat we ook bij Visio merken dat er personeelstekorten in de zorg zijn.
We hebben gewerkt aan de verbeterpunten die we in 2021 hadden genoemd.
Dat was onder andere teamreflectie.
Reflectie betekent dat je praat over wat goed ging en wat beter kan.
Reflectie kan over allerlei onderwerpen gaan die met goede zorg te maken hebben.
Door het programma LACCS praten teams over wat goede zorg is voor cliënten.
En op welke manier cliënten een goed leveren hebben of wat er beter kan.
LACCS heeft in 2022 de teams geholpen om beter aan reflectie te doen.
In dit rapport vertellen we ook meer over de bedoeling van LACCS.

In 2022 is het bijvoorbeeld gegaan over hoe we beter kunnen leren van incidenten.
Een incident betekent dat er iets mis is gegaan.
Bij Visio wordt het systeem Triasweb gebruikt om alle incidenten op te schrijven.
Zo kunnen we onthouden wat er is gebeurd.
Met hulp van Triasweb kunnen teams ook met elkaar praten over wat er is gebeurd.
Over wat er mis is gegaan en wat er bedacht kan worden zodat het beter gaat.
Er kunnen altijd dingen misgaan of fouten worden gemaakt.
Het gaat erom dat we zoveel mogelijk leren van dingen die niet goed gaan.
In 2022 hebben we verder nagedacht over hoe we kunnen leren van incidenten.
Daar is over gesproken in teams op de locaties.
En we hebben erover gepraat met andere organisaties.
Visio heeft in 2022 meegedaan aan een speciale bijeenkomst over leren van incidenten.
Hier hebben een directeur, een manager en de adviseur Kwaliteit meegedaan.
Deze bijeenkomst werd georganiseerd door Quasir.
Quasir is een bedrijf dat zorgorganisaties helpt om erachter te komen wat beter kan.
En hoe je steeds kunt leren van dingen die niet goed zijn gegaan.
Of hoe je kunt leren van klachten die over de zorg zijn.
Na de bijeenkomst van Quasir is er een plan gemaakt.
Dat plan gaat over hoe we beter kunnen leren van dingen die niet goed zijn gegaan.
Over hoe teams ook meer van elkaar kunnen leren.
En hoe Visio in samenwerking met andere organisaties kan leren.
De Raad van Bestuur vindt het een goed plan wat verder kan worden uitgewerkt.
Dat gaan we in 2023 doen.

In het rapport over 2021 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.
Duidelijke informatie is belangrijk om goed met elkaar te kunnen praten.
We hebben in 2022 weer meer geleerd over begrijpelijke informatie.
In de regio's zijn allerlei manieren bedacht om informatie duidelijk uit te leggen.

Dat wordt gedaan met infographics en met filmpjes.
In een infographic wordt iets uitgelegd met hulp van tekeningen.
Dat doen we bij Visio altijd met de kleuren donkerblauw en geel.
Deze kleuren kunnen mensen die slechtziend zijn nog een beetje zien.
Filmpjes zijn nog makkelijker voor mensen met een visuele en verstandelijke beperking.
Dan kunnen cliënten ook alleen luisteren.
We maken bij Visio ook steeds meer gebruik van informatie van Steffie.
Steffie is de naam van een website.
Daar worden veel onderwerpen op een eenvoudige manier uitgelegd.
Steffie legt ook alles in gesproken taal uit.
Vooral als je ook een visuele beperking hebt is dat handig.
Moeilijke onderwerpen worden stap voor stap duidelijk uitgelegd.
Visio is ook lid van het Netwerk Begrijpelijke Communicatie.
Daarin werken we samen met mensen van allerlei andere organisaties.
Om van elkaar te leren hoe we zo duidelijk mogelijk uit kunnen leggen wat we doen.
Zodat cliënten en hun vertegenwoordigers begrijpen wat we doen.
En mee kunnen praten over wat goed gaat en wat beter kan.

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

[Netwerk Begrijpelijke Communicatie](#)

In gesprek met de zorgkantoren

Op 16 november 2022 is het kwaliteitsrapport 2021 besproken met de Zorgkantoren.
Bij dat gesprek waren mensen van zorgkantoren Menzis, VGZ, Zilveren Kruis en CZ.
Van Visio waren er drie mensen van Wonen & Dagbesteding bij dit gesprek.
Dat waren een directeur, een coördinerend cliëntbegeleider en de adviseur Kwaliteit.
Ook waren er twee mensen bij van de afdeling Zorgcontractering.
Bij deze afdeling werken mensen die voor Visio afspraken maken met de Zorgkantoren.

Visio kreeg weer een compliment over de keuze voor één rapport in begrijpelijke taal.
Ook vonden de zorgkantoren dat duidelijk wordt uitgelegd wat Visio doet.
En wat speciaal is aan zorg voor blinde of slechtziende cliënten.

Ook hadden de mensen van de zorgkantoren weer een paar verbeterpunten.
Dit waren de belangrijkste tips voor verbetering over het Kwaliteitsrapport 2021:

1. Duidelijker schrijven over wat er met verbeterpunten van vorig jaar is gedaan.
2. Duidelijker schrijven over waarom we vinden dat iets goed gaat of wat beter kan.
3. Meer informatie of filmpjes met reflectie op de kwaliteit van zorg.

In het gele vak hieronder staat weer een link.
Als je daarop klikt dan kun je het verslag van het gesprek met de zorgkantoren lezen.

[Verslag gesprek Zorgkantoren 16-11-2022](#)

De drie hoofdonderwerpen

Hieronder wordt verteld over de drie hoofdonderwerpen van dit rapport.

Visuele beperking

Over dit onderwerp wordt altijd geschreven in het kwaliteitsrapport van Visio.
Dat doen we omdat alle cliënten van Visio blind of slechtziend zijn.
Alle begeleiders moeten goed begrijpen hoe het is om blind of slechtziend te zijn.
Er zijn ook cursussen en E-learnings die Visio regelt.
Dat doen we vaak samen met Bartiméus en Robert Coppes.
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.

Vorig jaar hebben we geschreven over het Meerjarig Deelsectorplan Visueel.
Daarin werken Bartiméus, Robert Coppes en Visio samen.
Ze werken samen om steeds te blijven leren over visuele beperkingen.
Om de zorg en begeleiding van blinde en slechtziende mensen te blijven verbeteren.
Bij Wonen & Dagbesteding werken we ook samen om te blijven leren.
Wat nog beter kan voor mensen met een visuele en verstandelijke beperking.
Dit doen we vaak in groepen die over een onderwerp iets uitzoeken.
Dat noemen we expertisegroepen.
Een expertisegroep is een kleine groep die iets uitwerkt over een bepaald onderwerp.
Over dat onderwerp weet die kleine groep veel of ze zoeken informatie op.
Eén expertisegroep werkt voor mensen met een visuele en verstandelijk beperking.
Die noemen we in het kort de expertisegroep VVB.
In deze groep werken medewerkers van Visio en Bartiméus samen.
Alle informatie over VVB wordt door de expertisegroep verzameld.
Zij zorgen dat nieuwe informatie steeds bij iedereen bekend is.

Bartiméus, Robert Coppes 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.
De checklijst is in 2022 weer besproken met begeleiders.
Begeleiders van alle drie de organisaties hebben meegedacht over verbeterpunten.

Soms vonden ze dat de aandachtspunten niet duidelijk genoeg waren.
Bijvoorbeeld duidelijker opschrijven wat een begeleider nou precies doet.
En hoe anders de begeleiding is voor cliënten die blind of slechtziend zijn.
Met die punten is de checklijst aangepast.
Als je klikt op de link in het gele vak hieronder dan kom je bij de vernieuwde checklijst.

[Vernieuwde checklist expertise visueel VIVIS 2022 2023](#)

Samenwerken en leren van elkaar door Vivis-werkbezoeken

Visio-begeleiders moeten blinde of slechtziende cliënten goed kunnen begeleiden.
Medewerkers van Visio, Bartimeus en Robert Coppes leren ook van elkaar.
Dat doen we bijvoorbeeld door uitwisselingsgesprekken te houden.
Die uitwisselingsgesprekken gaan over werken met het kwaliteitskader.
En over wat we speciaal doen voor cliënten die blind of slechtziend zijn.
In 2022 heeft uitwisseling plaatsgevonden met woonbegeleiders.
Ze hebben met elkaar gepraat via MS-Teams op de computer.
De woonbegeleiders hebben eerst met elkaar gepraat.
Na de gesprekken in kleine groepen met elkaar was er een grote bijeenkomst.
Bij deze bijeenkomst waren ook de adviseurs kwaliteit van de drie organisaties.
In 2022 is verder nagedacht over hoe we van elkaar kunnen leren.
Begeleiders willen ook graag meer bij elkaar op bezoek op de locaties.
Dat kost meer tijd dan met elkaar praten via de computer.
Er is een verslag gemaakt van wat er is besproken.
Dat verslag stond in het Kwaliteitsrapport van vorig jaar.
Omdat deze gesprekken in januari 2022 zijn gehouden maar ze gingen over 2021.
In het Kwaliteitsrapport 2023 zullen we verslag doen van de volgende uitwisseling.
Die is met gedragswetenschappers van Visio, Bartiméus en Robert Coppes.

Sociale veiligheid

Sociale veiligheid gaat over alles wat met veiligheid van mensen te maken heeft.
Het is overal 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.
In het rapport van 2021 was sociale veiligheid ook al één van de thema's.
Omdat we het belangrijk onderwerp vinden heb we het thema nog een keer gekozen.

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 werkgroepen sociale veiligheid.
Iedere regio heeft een werkgroep.
In de regio's zorgen deze werkgroepen dat sociale veiligheid in teams besproken wordt.
Of dat er een cursus wordt gegeven als het nodig is.

Ook kan aan de werkgroepen worden gevraagd om mee te denken.
Over regels die bij Visio gelden of misschien nog bedacht moeten worden.
Door wisselingen in personeel is de werkgroep in de regio Midden tijdelijk gestopt.
In samenwerking met de werkgroepen in de andere regio's wordt in 2023 weer gestart.
Er gaat dan in twee regio's in plaats van in drie regio's worden gewerkt.
Dat worden de regio's Noord en Zuid.
Er komt dan een werkgroepen sociale veiligheid voor Noord en voor Zuid.
Die gaan samenwerken en met elkaar afspraken maken.
Dan kunnen we beter duidelijke regels afspreken met elkaar.
We willen niet teveel regels maken.
Alleen de regels die nodig zijn voor alle cliënten en medewerkers.
Om met elkaar veilig te kunnen wonen en werken bij Visio.

In 2021 schreven we in het rapport dat we de gedragscode zouden gaan aanpassen.
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.
In de oude gedragscode stond wel veel opgeschreven maar niet duidelijk genoeg.
Daarom is er een nieuwe gedragscode gemaakt.
We hebben afgesproken dat de vernieuwde gedragscode begin 2022 klaar zou zijn.
Het heeft iets langer geduurd maar aan het eind van het jaar was de gedragscode klaar.
Deze gedragscode geldt voor alle medewerkers, cliënten, bezoekers en vrijwilligers.
We willen daarmee duidelijk maken wat we wel en wat we niet willen.
En hoe iedereen kan mee helpen aan fijn en veilig wonen en werken bij Visio.
We vinden het belangrijk om met elkaar te praten over de gedragscode.
Dat willen we doen met iedereen voor wie de gedragscode geldt.
We denken na over manieren die helpen om met elkaar over gedrag te praten.
Op welke manier hebben cliënten een veilig en goed leven bij Visio?
En op welke manier kunnen medewerkers goed en veilig werken bij Visio?
In Breda zijn al eens kletsspotkaarten gemaakt om te helpen met elkaar te praten.
Op kletsspotkaarten staan vragen over een bepaald onderwerp.
We willen ook kletsspotkaarten maken over de gedragscode.
In het rapport over 2023 zullen we vertellen of de kaarten hebben geholpen.
En of iedereen daardoor beter weet wat de gedragscode van Visio is.

Wil je weten wat er in de gedragscode van Visio staat?
Dan kun je klikken op de link in het gele vak hieronder.

[Gedragscode Koninklijke Visio](#)

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.
Dit onderwerp was vorig jaar ook al een thema.
We vertellen in dit rapport wat er in 2022 verder met zorgtechnologie is gebeurd.

In alle regio's wordt nagedacht over hoe techniek kan worden gebruikt.
Veel technische apparaten kunnen helpen in het leven van cliënten.
Voor cliënten is het fijn als zij ook soms zonder begeleiding zelf iets kunnen.
Bijvoorbeeld zelf regelen dat er muziek aangaat of zo zelfstandig mogelijk eten.
Elke regio heeft een werkgroep Zorg en Technologie.
Die werkgroep bestaat uit verschillende medewerkers en komt regelmatig bij elkaar.
De werkgroep is een plek waar cliënten en begeleiders hun vragen stellen.
De werkgroep kijkt of de vraag met een technologisch hulpmiddel opgelost kan worden.

Als je klikt op de link in het gele vak hieronder dan kun je lezen wat de werkgroep doet.
Het is het Zorg & Technologie magazine van april 2022 van de regio Noord.

[Krant Zorg Technologie Noord april 2022](#)

Om goed advies te kunnen geven moet de werkgroep goed op de hoogte zijn.
Ze moeten veel weten over de allerlei technologische hulpmiddelen.
Dat kunnen hulpmiddelen voor cliënten en voor begeleiders zijn.
De mensen in de werkgroep zoeken steeds naar nieuwe apparaten.
Ze proberen ook uit of apparaten echt helpen voor mensen die blind of slechtziend zijn.
Of wat ook geschikt is voor mensen met een visuele en een verstandelijk beperking.

In de regio's zijn een paar ruimtes speciaal ingericht voor technologie.
We merken dat deze ruimtes een belangrijke plek zijn.
Cliënten en begeleiders kunnen daar leren wat technologie voor de zorg is.
Ze kunnen daar vragen stellen en informatie over nieuwe technologie krijgen.
Cliënten kunnen daar ook onder begeleiding met een technologisch hulpmiddel oefenen.
En het is ook een plek waar technische studenten werken aan onderzoeken.

Er wordt veel uitgetoetst en ontwikkeld bij Visio.
Met de werkgroepen in de regio's en met de projectleiders en het VisioLab.
Ook op verschillende locaties kunnen cliënten apparaten een tijdje lenen.
Zo kunnen ze uitproberen hoe een apparaat kan helpen.
En hoe ze het kunnen gebruiken om mee te leren of van te genieten in vrije tijd.
We kunnen niet alles in dit kwaliteitsrapport zetten.

Hieronder is weer een geel vak met een link.
Als je daarop klikt kan kun je een nieuwsbrief van de regio Zuid lezen.

[Krant Zorg en Technologie Zuid nummer 1 2022](#)

Er zijn voor Wonen & Dagbesteding twee projectleiders speciaal voor Cliënt ICT. Deze medewerkers geven de werkgroepen Zorg en Technologie in de regio's advies. De projectleiders voor cliënt ICT werken ook voor het VisioLab. Hier schreven we ook over in het Kwaliteitsrapport 2021. In het VisioLab worden nieuwe uitvindingen getest en uitgeprobeerd. Om te onderzoeken welke geschikt zijn voor mensen met een visuele beperking. Door het VisioLab probeert Visio vragen van cliënten op te lossen met technologie.

In het gele vak hieronder staat weer een link.
Als je daarop klikt dan kun je luisteren naar een podcast
Daarin zijn twee projectleiders van Visio in gesprek over zorgtechnologie.

[Podcast Zorg voor de zorg technologie](#)

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

Sommige hulpmiddelen helpen begeleiders én cliënten.
Als je de link in het gele vak hieronder klikt dan komt er informatie over PGO.
PGO betekent Persoonlijke Gezondheids Omgeving.
Dat is een app of een website waarmee iedereen zelf bij medische gegevens kan.
Het een technisch hulpmiddel dat helpt om makkelijk in je medisch dossier te kunnen.
De overheid wil dat dit makkelijk wordt dan nu en Visio denkt mee.
Over hoe deze app ook goed kan werken voor mensen met een visuele beperking.
Daarin werkt Visio samen met de maker van de app.
Op locatie De Vlasborch wordt de app PGO uitgeprobeerd.

Als je klikt op de link in het gele vak hieronder kun je meer lezen over PGO.

[Visio en Quli werken aan een toegankelijk PGO](#)

Als laatste over technologie willen we nog iets vertellen over Hey-ECD!.
In oktober 2021 was er in Nieuwegein een grote bijeenkomst over technologie.
Het thema van deze dag was meer tijd voor zorg.
Visio heeft met drie andere zorginstellingen die dag gewerkt aan een nieuw idee.

Een idee dat begeleiders helpt om minder tijd kwijt te zijn aan rapporteren.
Aan het einde van de dag is de oplossing gepresenteerd.
Die oplossing is Hey ECD! genoemd.
Het is een eerste idee dat nog verder uitgewerkt moest worden.
Hier is in 2022 hard aan gewerkt.
Met Hey ECD! hoeven begeleiders minder achter de computer.
Ze kunnen met een speciale app vertellen wat die dag belangrijk was voor een cliënt.
Zo kunnen ze de rapportage tijdens hun dienst gewoon inspreken.
En wat ze hebben gezegd wordt in tekst in het dossier van de cliënt gezet.
Het is de bedoeling dat begeleiders daarmee minder achter de computer hoeven zitten.
En daardoor hebben ze meer tijd om cliënten te begeleiden.
Dit idee is in 2022 verder onderzocht om te kijken of het echt kan werken.
In het derde kwartaal van 2023 hopen we te kunnen starten met een pilot.
Een pilot betekent dat Hey ECD! met een kleine groep verder wordt uitgeprobeerd.
In het Kwaliteitsrapport 2023 zullen we hier meer over vertellen.

Een goed leven volgens LACCS

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

In alle regio's van Visio wordt gewerkt met LACCS.
Er is een plan geschreven om ervoor te zorgen dat LACCS goed wordt gedaan.
Dat plan is geschreven door een landelijke projectgroep.
En de directeuren van Wonen & Dagbesteding hebben dat plan goedgekeurd.
Op de locaties waar met LACCS wordt gewerkt, krijgen alle medewerkers de cursus.
Die kan niet iedereen tegelijk doen.
Dat wordt verspreid over een paar jaren.
Veel begeleiders en coördinerend cliëntbegeleiders hebben de opleiding al gedaan.
Ook gedragswetenschappers hebben deze opleiding gedaan.
Met elkaar kunnen ze al zorgen dat er goed met LACCS gewerkt wordt.
Er is al veel gedaan in 2022 en dat gaat door in 2023 en 2024.
In het volgende kwaliteitsrapport zullen we er meer over vertellen.

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

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

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 en 2022 zijn geen BIT-vragenlijsten voor alle cliënten ingevuld. In 2023 doen we dat weer voor en met alle cliënten van Wonen & Dagbesteding. In 2022 hebben we verder nagedacht over hoe we beter met BIT kunnen werken. Over hoe beter kunnen leren van wat cliënten vinden van hun leven bij Visio. Hiervoor is een systeem dat bij BIT past en daarover hebben we gesprekken gevoerd. Met mensen bij Visio die verstand hebben van computersystemen en met Praktikon. Praktikon is het bedrijf dat zorgt dat BIT gebruikt kan worden door zorgaanbieders. De medewerkers van Praktikon overleggen met Visio en andere zorgaanbieders. Over het steeds beter maken van BIT en over hoe je de informatie kunt gebruiken.

In 2022 heeft Visio besloten om een systeem te kopen dat helpt om dit beter te doen. Dat systeem heet BergOp. In 2023 gaan we weer BIT-gesprekken met en voor alle cliënten voeren. En we gaan leren hoe we goed kunnen werken met BergOp.

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

[Home | BergOp](#)

Leren en verbeteren

Bij Visio willen we zoveel mogelijk leren van cliënten en van hun familie en van elkaar. We leren van dingen die cliënten of hun familie zeggen in gesprekken op de locaties. En van wat ze vertellen in de BIT-gesprekken of invullen in de BIT-vragenlijst. We kunnen ook 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. Dingen die niet goed gaan noem je ook wel incidenten. Managers en teams op de locatie praten over incidenten die zijn gebeurd. Door te praten over wat er niet goed is gegaan kun je leren. Begeleiders kunnen daarna afspraken maken hoe het beter kan. Dat doen ze zoveel mogelijk in overleg met cliënten en hun familie. Soms neemt een manager of een directeur hier ook een beslissing over. We vinden dat we nog beter kunnen praten over incidenten. In teams gebeurt dat wel maar we vinden dat dit beter kan. En op welke manier het systeem Triasweb ons meer kan helpen. Hier gaan we in 2023 mee aan de slag.

Wil je meer lezen over de incidenten bij Visio in 2022?
Dan kun je klikken op de link in het gele vak hieronder.

[Informatie over incidentmeldingen 2022](#)

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.

Wil je meer lezen over klachten die in 2022 zijn gemeld?
Dan kun je klikken op de link in het gele vak hieronder.

[Informatie over klachten 2022](#)

Leren van onderzoeken

Visio leert ook van tussentijdse onderzoeken.
Er zijn verschillende soorten onderzoeken.
Als er iets ernstigs is gebeurd op een locatie of met een cliënt.
Dan gaat een commissie onderzoeken wat er precies is gebeurd.
Die onderzoekscommissie schrijft een rapport.
Dat rapport gaat over dingen die goed zijn gegaan en dingen die beter kunnen.
Dat wordt bij Visio altijd besproken met het team van de locatie waar iets gebeurd is.
Wat beter kan is dat we dat ook bespreken op andere locaties.
Zo kan iedereen leren van iets dat niet goed is gegaan.
In 2022 heeft Visio samen met andere zorgorganisaties gepraat over hoe dit beter kan.
Daarna hebben we verder nagedacht hoe we beter kunnen leren van grote incidenten.
En ook over hoe we incidenten beter kunnen onderzoeken.
Daar hebben we een plan voor gemaakt.
Dat is nog niet af en daar gaan we in 2023 mee verder.
In 2023 willen we dat plan af hebben.

Bij Visio leren we ook van interne en externe audits.
Een audit is ook een soort onderzoek.
Een audit is eigenlijk een gesprek over hoe Visio de zorg aan cliënten regelt.
En of iedereen de zorg en ondersteuning uitvoert zoals dat is afgesproken.
Een interne audit wordt gedaan door 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.
In 2022 heeft CIIO vastgesteld dat de plannen beter moeten passen bij de praktijk.
Op de locaties gaat het soms anders dan dat in een jaarplan van Visio staat.
Het bespreken van plannen met medewerkers kan beter.
Waardoor iedereen weet wat de bedoeling is in de zorg aan cliënten.
En dat we met elkaar precies weten wat er goed gaat en wat er beter kan.
En ook op welke manier we gaan werken aan verbeteringen.
Dat is nu nog niet voor iedereen die bij Visio werkt duidelijk genoeg.
En daar is een plan van aanpak voor gemaakt.
In november 2023 komt CIIO weer kijken of dit beter gaat.

De Wet zorg en dwang

In de Wet zorg en dwang staat 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.
Meestal wordt voor deze wet een afkorting gebruikt: de Wzd.
De Wzd gaat over vrijwillige zorg en onvrijwillige zorg.
Vrijwillige zorg is alle zorg waar een cliënt het mee eens is.
Met onvrijwillige zorg is een cliënt het niet eens maar die kan soms toch nodig zijn.
Dan is het belangrijk dat er goede afspraken worden gemaakt.
Zodat alles goed met de cliënt of de cliëntvertegenwoordiger wordt overlegd.

En ook dat onvrijwillige zorg alleen wordt gegeven als het echt niet anders kan.

We hebben informatie over de Wzd in begrijpelijke taal geschreven.

In het gele vak hieronder staat een link.

Als je daarop klikt dan kun je deze informatie lezen.

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

Wzd-commissie

Iedere regio van Visio heeft een Wzd-commissie.

In 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 over 2022 op tijd aan de IGJ gestuurd.

Elk jaar wil de IGJ ook weten hoe Visio met deze wet heeft gewerkt.

En op welke manier cliënten zoveel mogelijk vrijheid in de zorg hebben.

Dat moeten we opschrijven in het kwaliteitsrapport.

De IGJ kan dan in de kwaliteitsrapporten lezen wat goed gaat en wat beter kan.

Alle cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van Visio weten dit zo ook.

Alle regio's hebben informatie over de uitvoering van de Wzd opgeschreven.

Als je klikt op de link in het gele vak hieronder dan kun je deze informatie lezen.

[Informatie over de uitvoering Wzd 2022](#)

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.
Teams willen nog wel meer leren over goed reflecteren.
In 2021 was hier door corona weinig tijd voor.
In 2022 zouden we met elkaar bespreken hoe we dit beter kunnen doen.
Er is in 2022 op verschillende manieren aan reflectie gedaan.
Soms over grote onderwerpen in vergaderingen die bij Visio gehouden worden.
Bijvoorbeeld over hoe bij Visio alle cliënten veilig kunnen wonen.
En hoe begeleiders kunnen zorgen dat cliënten goede en veilige zorg krijgen.
Soms gaat het ook over kleine dingen die voor één cliënt belangrijk zijn.
Dan wordt besproken wat goed gaat en beter kan in een zorgplanbespreking.
Soms hebben begeleiders goede ideeën over hoe het een volgende keer beter kan.
Soms kunnen cliënten dat goed of zelfs beter vertellen.
Zo leren we van elkaar en werken we samen aan steeds betere zorg.
We merken dat het wel moeilijker wordt om genoeg tijd te hebben voor gesprekken.
Er is soms te weinig personeel voor de zorg en dat merken we ook bij Visio.
We doen ons best om de zorg voor cliënten goed te houden.
En te blijven zorgen dat cliënten een fijn leven bij Visio hebben.

Reflectie van de directie Wonen & Dagbesteding

Casper de Jong en Erik van Ginhoven zijn de directeuren van Wonen & Dagbesteding.
Casper is directeur van de regio Noord en Erik van de regio Zuid.
Zij zijn dus samen de directie voor Wonen & Dagbesteding bij Visio.
De directie heeft een reflectie geschreven over de kwaliteit van zorg.
Ze schrijven dat in november 2022 Visio is overgegaan van drie naar twee regio's.
De bedoeling is dat alle locaties daardoor beter samen kunnen werken.
En dat er daardoor ook beter op eenzelfde manier gewerkt kan worden.
Dat is belangrijk voor de kwaliteit van zorg aan de cliënten.
Dat is namelijk de bedoeling van Wonen & Dagbesteding.
Een goed leven en goede kwaliteit van zorg voor alle cliënten.
Met speciale aandacht voor de visuele beperkingen van cliënten.
Daar heeft Visio samen met Bartiméus en Robert Coppes in 2022 aan verder gewerkt.
Visio merkt wel dat het steeds moeilijker wordt om goed personeel te krijgen.
Daar hebben alle zorgaanbieders last van.
Daar vertellen Erik en Casper ook iets over in hun reflectie.
In het gele vak hieronder staat weer een link.
Als je daarop klikt dan kun je de hele reflectie van de directie lezen.

[Reflectie directie W&D kwaliteit 2022](#)

Reflectie van de domeinraad Wonen & Dagbesteding

Bij Visio zijn drie domeinraden en een Centrale Cliëntenraad.

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

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

Ze hebben daarvoor een paar keer per jaar een vergadering.

Ook is er tussendoor overleg als dat nodig is.

De domeinraad heeft het kwaliteitsrapport gelezen en vindt het een duidelijk rapport.

De raad vindt dat alle onderwerpen duidelijk worden uitgelegd.

De domeinraad vindt het aantal incidenten wel hoog.

De leden van de raad hopen dat er de komende tijd minder incidenten zullen zijn.

En dat er geleerd wordt van dingen die niet goed zijn gegaan.

Hier zullen ze ook verder over praten met de directie.

De leden van de domeinraad zijn ook benieuwd naar Hey ECD.

En of dat de medewerkers goed zal helpen bij hun werk.

Tot slot

In het gele vak hieronder staat de laatste link.

Als je daarop klikt dan komt er een filmpje over Peter.

Peter woont op de Blauwe Kamer in Breda.

Monique is zijn begeleider en vertelt over wat zijn talent is.

[Bijzonder mensen, bijzondere talenten](#)

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

Het is gemaakt in samenwerking met het Platform Kwaliteit Wonen & Dagbesteding.

In dit platform zitten verschillende medewerkers met verschillende functies.

Ook hebben een paar cliënten meegedacht met het rapport.

Zij hebben gekeken of het duidelijk was voor cliënten.

Als u vragen heeft dan weten wij dat graag.

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