



Philadelphia

Het beste uit jezelf



Kwaliteits- rapport 2020

Stichting
Philadelphia Zorg
te Amersfoort

Kwaliteits jaarverslag 2020
Gebaseerd op de wereldwijde
richtlijn 26000 voor
maatschappelijk verantwoorde
organisaties

Contact

Voor algemene vragen, suggesties of opmerkingen over dit verslag kunt u contact met ons opnemen via info@philadelphia.nl.

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Philadelphia Zorg
Adres	Postbus 1255
Postcode	3800 BG
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033 - 760 20 00
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41035166
E-mailadres	info@philadelphia.nl
Internetpagina/website	www.philadelphia.nl

Inhoud

1 Kwaliteitsrapport 2020	4	7 Wat zeggen anderen	43
Inleiding	5	Wat zeggen anderen	44
2 Corona	6	Landelijke Cliëntenraad	44
Corona	7	Landelijke Familieraad	45
De corona cijfers	8	Ondernemingsraad	45
Coronamaatregelen	8	Raad van Toezicht	46
Nieuw kansen	10	Bestuurlijke reflectie	47
Samenvattend: wat we hebben geleerd en (verder) willen ontwikkelen in 2021	11	Bestuurlijke reflectie	48
3 Persoonsgerichte zorg: de visie van Philadelphia	12	Bijlage 1: Ervaringscore 2020	50
Persoonsgerichte zorg: de visie van Philadelphia	13	Clusters en regio's	51
4 Wat zeggen cliënten?	14	Bijlage 2: " Dit vind ik ervan!"	53
Wat zeggen cliënten?	15	Gevoel	54
Het beste uit jezelf	15	Lijf	54
Dit vind ik ervan!	16	Familie	55
Samenvattend: wat we hebben geleerd en (verder) willen ontwikkelen in 2021	19	Vrienden & kennissen	55
5 Wat zeggen medewerkers?	20	Meedoen	56
Teamreflecties	21	Hulp	56
Medewerkersonderzoek	22	Huis	57
Verzuim	23	Doen	57
Leerhuis	23	Kiezen	58
Samenvattend: wat we hebben geleerd en (verder) willen ontwikkelen in 2021	26	Veilig voelen	58
6 Wat zeggen cijfers en feiten?	27	Scores per cluster en regio	59
Veiligheid meldingen BeSmile	28	Ervaringscore 2020 Holding 'Ik vertel'	59
Interne audits	39	Bijlage 3: tips en tops uit teamreflecties	71
Klachten bij de externe klachtencommissie	40		
Samenvattend: wat we hebben geleerd en (verder) willen ontwikkelen in 2021	41		



1 Kwaliteits- rapport 2020

Inleiding

De sector gehandicaptenzorg heeft al enige jaren een kwaliteitskader dat in het brede werkveld is ontwikkeld. Het uitgangspunt van het kwaliteitskader is een gedeelde visie op de vraag wat goede zorg is voor mensen met langdurige beperkingen. Het kwaliteitskader geeft helderheid aan cliënten over goede zorg, helpt teams om de zorg te verbeteren en biedt handvatten voor bestuurlijke verantwoording. Het kwaliteitsrapport biedt ruimte om in gesprek te gaan over wat geleerd is in het afgelopen jaar en hoe we de kwaliteit van de dienstverlening in het komend jaar nog meer kunnen verbeteren.

Het kwaliteitsrapport wordt jaarlijks besproken met de Landelijke Cliëntenraad (LCR), de Landelijke Familieraad (LFR), de ondernemingsraad (OR), de Raad van Toezicht (RvT) en minimaal 1x per 2 jaar met een externe visitatiecommissie. De tips die zij vorig jaar gaven ter verbetering van het kwaliteitsrapport zijn verwerkt in dit verslag. Een vereenvoudigde cliëntversie van het rapport wordt in de vorm van een interview met bestuurder Han van Esch door Hallo Thuis! gepubliceerd op de website van Philadelphia.



2 Corona

Corona

Duidelijk is dat de zorg- en dienstverlening van Philadelphia in 2020 sterk gedomineerd werd door COVID-19 oftewel het coronavirus. Dit heeft een grote impact gehad op cliënten en medewerkers. Cliënten werden beperkt in hun vrijheden, zoals het recht op bezoek en logeren. Hun vaste structuren werden doorbroken, zeker bij het stopzetten van onderwijs, dagbesteding en werk en het sluiten van ontmoetingsplekken gedurende de eerste coronagolf. Ook zij moesten zich -net als alle andere burgers- houden aan de coronarestricties die door de overheid werden opgelegd. Zorgmedewerkers stonden onder druk om zo goed

mogelijke zorg en ondersteuning voor de cliënten te realiseren, waarbij een maximaal beroep op hun veerkracht werd gedaan.

Deze nieuwe werkelijkheid is van invloed geweest op de uitvoering van diverse beleidsvoornemens voor 2020, zoals de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet medezeggenschap cliënten zorg 2018 (Wmcz 2018). Aan de andere kant heeft het nieuwe inzichten opgeleverd, zoals de mogelijkheden van digitale ondersteuning. Kortom, naast de beperkingen die corona met zich meebracht dienden ook nieuwe kansen zich aan.

De corona cijfers

In 2020 werden in totaal 569 cliënten en 612 medewerkers positief getest op besmetting met het coronavirus. 19 Cliënten bij wie besmetting met het coronavirus was vastgesteld zijn in 2020 overleden. Daarnaast zijn 5 cliënten overleden bij wie er vermoeden was van besmetting. Er zijn geen medewerkers overleden aan het coronavirus.

Als we kijken naar het totaal aantal sterfgevallen bij cliënten van Philadelphia (107) valt op dat dit cijfer iets boven het gemiddelde van de afgelopen 5 jaar uitkomt (95), maar lager is dan in 2019 (112). De vergelijkingsaantallen zijn niet gecorrigeerd naar de omvang van de totale cliënten populatie, hoewel het aantal cliënten over de afgelopen 5 jaar gegroeid is. Kortom, van oversterfte als gevolg van corona is in 2020 binnen Philadelphia geen sprake.

De meeste cliënten die in 2020 zijn overleden waren ouder dan 55 jaar (55-72jr: 58, 73-90jr: 29), waarbij verhoudingsgewijs de meeste cliënten een zorgprofiel VG5- wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging- (22) of VG8 -wonen met begeleiding en volledige verzorging en verpleging – (30) hadden. Opvallend zijn de cijfers van de tweede coronagolf en dan

met name de maanden november en december, waarin respectievelijk 13 en 20 cliënten zijn overleden (dit zijn overigens niet alleen de cliënten die aan corona zijn overleden).

Er is een groot verschil tussen de eerste coronagolf en de tweede coronagolf. Tijdens de eerste coronagolf, waarvan de top binnen Philadelphia zichtbaar was in april 2020, hadden we te maken met 28 positief besmette cliënten. Tijdens de tweede coronagolf, waarvan de top in december lag, hadden we te maken met 299 positief besmette cliënten. De druk op cliënten en medewerkers lag qua aantallen duidelijk in de tweede golf. Echter, tijdens de tweede golf was er reeds de nodige ervaring opgedaan, ook met het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). Het coronabeleid binnen Philadelphia stond al maanden en was helder voor iedereen. Ook was inmiddels een team van verpleegkundigen 24 uur per dag operationeel waar de medewerkers gebruik van konden maken. Alhoewel er binnen Philadelphia nooit een echt tekort is geweest aan persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) was er tijdens de tweede golf meer zekerheid op dit vlak en werd overgeschakeld naar preventief gebruik van beschermingsmiddelen.

Coronamaatregelen

Bij de uitvoering van de coronamaatregelen heeft Philadelphia zich gehouden aan de RIVM-maatregelen die in overleg met de brancheorganisatie Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) werden vastgesteld. Philadelphia is landelijk nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van het sector brede coronabeleid (o.m. het opstellen van de 'Handrei-

king Bezoek en Logeren' en de 'Handreiking Dagbesteding in de Gehandicaptenzorg') en de lobby voor de mogelijkheid tot vaccinatie, van zowel cliënten als zorgmedewerkers. Dit gebeurde in het kader van VGN-bestuursactiviteiten en deelname aan de groep 'Ruimtemakers', een initiatief van VGN, Ieder(in) en KansPlus, waarbij ouders, bestuurders, zorgprofessionals, wetenschappers, vertegenwoordigers van

het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) en VWS verkenden wat er door de coronacrisis in de sector gebeurde.

Wat zeker in de eerste coronagolf een grote impact had op cliënten, was de beperking van bezoek en logeren. Daarbij maakte Philadelphia een onderscheid tussen de meest kwetsbare cliënten (EMB/ fragiele ouderen) en minder kwetsbare cliënten. Voor de eerste groep werd een strakker regime gehanteerd dan voor de tweede groep. Mede onder invloed van cliëntvertegenwoordigers groeide het besef dat de eenzijdige aandacht voor de lichamelijke gezondheid van de cliënten ten koste ging van hun sociaal-emotioneel welbevinden. Reden voor Philadelphia om zich in te zetten voor versoepeling van de regels en uiteindelijk de regels aan te passen, in aanloop naar de aangepaste 'Handreiking Bezoek en Logeren' van de VGN, waar de organisatie ook zelf de hand in had.

Een vergelijkbaar traject werd gelopen ten aanzien van de dagbesteding (waaronder de Orthopedagogische Dagcentra voor kinderen), het werk en buitenschoolse opvang. In de eerste coronagolf werden deze locaties gesloten en gingen veel medewerkers van de dagbesteding, maar ook ambulante begeleiders, aan de slag bij woonlocaties of boden hun diensten aan bij DigiContact. Met de versoepeling van de maatregelen in de zomer is het Philadelphia gelukt om de dagbesteding, het werk en de buitenschoolse opvang open te houden.

Direct of indirect, in relatie tot de beperkende maatregelen door corona, is het aantal signalen van ongenoegen en onvrede in 2020 sterk toegenomen. In 2020 waren er 277 meldingen die door de klachtenfunctionarissen zijn afgehandeld, terwijl dat er in 2019 133 meldingen waren.

Als we kijken naar de signalen van onvrede, dan zien we dat die vooral in het derde kwartaal van 2020 enorm zijn toegenomen. Hieronder een staatje met de aantallen.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2020	Totaal 2019
Onvrede	52	29	81	41	203	58
Klachten	20	19	19	16	74	75

De klachtenfunctionarissen hebben het vermoeden dat het coronavirus een cruciale rol speelde in de groei van het aantal meldingen. Het virus en de daarop volgende maatregelen leidden tot onzekerheid bij cliënten en ook stress en irritatie in het dagelijks leven.

Voor de zorgmedewerkers, behandelaren en medewerkers van de ondersteunende diensten bracht de coronacrisis de nodige vraagstukken en spanningen met zich mee. Gedurende het jaar hebben drie medewerkers onderzoeken plaats gevonden gericht op de bijzondere coronasituatie. Terwijl uit de respons van het eerste onderzoek met name de beschikbaarheid en het correct gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) aan bod kwam, ging het bij de uitkomsten van het tweede en derde onderzoek met name om de (veelheid) van berichten bij steeds wisselende beleidsregels, het belang van goedwerkende ICT en de persoonlijke weerbaarheid. Het verzuim steeg in 2020 van 4,93% in januari 2020 naar 6,44% in december 2020. Het verhoogde verzuim hangt samen met het grote aantal medewerkers dat tijdens de tweede golf positief getest was namelijk 259 medewerkers in december 2020 ten opzichte van 41 medewerkers tijdens de top van de eerste golf in april 2020.

Nieuw kansen

Zoals gezegd confronteerde de corona-crisis Philadelphia niet alleen met de nodige vraagstukken, maar bood het ook nieuwe kansen. Op zeer korte termijn werd een volwaardige crisisorganisatie ingericht om de corona crisis zorgvuldig aan te pakken.

In een mum van tijd werd als alternatief voor de dagbesteding 'Hallo Thuis!' opgezet, een digitaal medium voor en door cliënten. Dit was extra belangrijk omdat de cliënten vanwege de 1e lockdown al snel een bepaalde structuur op de dag misten. Ze kregen een reden om op te staan en het bood zingeving op de dag. Daarnaast kwam er begrijpelijke informatie tot hen via Hallo Thuis! over corona en de maatregelen die vanuit overheidswege genomen moesten worden. Items via Hallo thuis! brachten educatie, nieuws, maar brachten ook vrolijkheid via muziek en bingo's en er werd gewerkt aan het thema gezondheid via kookworkshops en beweging thuis.

Met Hallo Thuis! sleepte Philadelphia drie Special Media Awards in de wacht (Lees [hier](#) het persbericht).

Ook werd Sophi online geïntroduceerd een digitaal platform met informatie, tips, adviezen en hulp voor ouders en verwanten van kinderen met een verstandelijke beperking.

En werd een start gemaakt met het opzetten van het platform Mijnwerk.online als alternatieve vorm van werk/dagbesteding.

Het gebruik van het DigiContact voor online begeleiding van cliënten verdubbelde bijna. Daarbij werd ook de verpleegkundige dienstverlening via DigiContact opgestart als triage tussen begeleiders en huisarts of arts verstandelijk gehandicapten (AVG). De verpleegkundige dienstverlening bleek niet alleen voor corona gerelateerde onderwerpen belangrijk, maar er werden ook meer en meer algemeen verpleegkundige vraagstukken gesteld aan de digimedewerkers met verpleegkundige achtergrond. Omdat hier duidelijk een behoefte ligt zal deze dienstverlening blijven bestaan.

Ten behoeve van een sluitende personele bezetting op de woonlocaties werden de zogenoemde Regionale Personeel Planning Teams (REPP's) in het leven geroepen en kreeg het digitaal werken een extra impuls met 19 maal zoveel beeldbelaccounts. De REPP's worden in 2021 doorontwikkeld om de beschikbaarheid van begeleiders op locaties zoveel mogelijk te garanderen. Het digitaal werken geldt in het bijzonder voor medewerkers zonder direct cliënt gebonden activiteiten. Het streven is om in de toekomst maximaal 2 dagen op kantoor te zijn en de overige dagen vanuit huis te werken.

Samenvattend: wat we hebben geleerd en (verder) willen ontwikkelen in 2021

Door de coronamaatregelen konden de beleidsvoornemens om de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet medezeggenschap cliënten zorg 2018 (Wmcz 2018) niet volgens planning worden geïmplementeerd. De verdere implementatie zal in 2021 worden opgepakt.

De coronamaatregelen hebben nieuwe inzichten en mogelijkheden geboden. Deze worden allen in 2021 verder ontwikkeld.

1. De crisisorganisatie die in het kader van het corona virus werd ingericht kan mogelijk-
wijs als voorbeeld dienen voor mogelijke crises in de toekomst.
2. *Hallo Thuis!*
Een digitaal medium voor en door
cliënten als alternatief voor dagbesteding, met onder meer uitleg over corona en de
coronamaatregelen.
3. *DigiContact*.
De online begeleiding is in 2020 bijna verdubbeld.
4. *Verpleegkundig DigiContact*.
Begeleiders kunnen online advies vragen aan medewerkers met een verpleegkundige
achtergrond. Niet alleen corona gerelateerde vragen, maar ook algemeen verpleegkun-
dige vragen kunnen worden gesteld.
5. *Regionale Personeel Planning Teams (REPP's)*.
Ter ondersteuning voor woonlocaties om tot een sluitende personele bezetting te
komen.
6. *Sophi online*.
Een digitaal platform voor ouders en verwanten.
7. *Mijnwerk.online*.
Een alternatieve vorm voor werk/dagbesteding.
8. *Digitaal thuiswerken*.
Met name voor medewerkers zonder direct cliënt gebonden activiteiten. Maximaal 2
dagen op kantoor in 2021.



3 Persoons- gerichte zorg: de visie van Philadelphia

Persoonsgerichte zorg: de visie van Philadelphia

Onder het motto Philadelphia, het beste uit elkaar, met liefde, lef en meesterschap heeft Philadelphia in 2020 haar nieuwe visie gepresenteerd. In 2021 zal deze visie landelijk geïmplementeerd worden. In deze visie staan drie sleutelbegrippen centraal: zeggenschap, ontwikkeling en meedoen.

Kern van deze visie is:

- Ieder van ons heeft mogelijkheden én beperkingen.
- Ieder van ons heeft het recht om die mogelijkheden te ontwikkelen en te gebruiken.
- Ieder heeft recht om mee te doen in de maatschappij en er een bijdrage aan te leveren.
- Ieder mag grenzen verkennen en leren van fouten.
- Ieder heeft recht op een eigen leven. Mét of zonder hulp.
- Met aandacht van mensen die van ons houden. Die ons ondersteunen als het nodig is en ons weten los te laten als het kan.
- Ieder mag vertrouwen op deskundige mensen.

Kortom: Iedereen heeft recht op een eigen leven. Daarom is het belangrijk om goed te kijken naar de mogelijkheden die iedere afzonderlijke cliënt heeft. Elke cliënt is een individu met rechten als keuzevrijheid en zeggenschap. Als een cliënt niet weet wat hij of zij wil of hoe hij of zij zeggenschap moet gebruiken, dan moeten wij proberen het de cliënt te leren.

Philadelphia biedt ondersteuning op maat. Door vanuit een betekenisvolle relatie stevig naast de cliënten te staan, maar hun leven zo min mogelijk over te nemen. Dus stimuleren we zelf kiezen, zeggenschap over het eigen leven en het ontwikkelen van de eigen mogelijkheden. Want kwalitatief goede zorg is naar onze mening zorg die mensen ondersteunt in het ontdekken van hun mogelijkheden en dit doet vanuit een ontwikkelingsperspectief.



4 Wat zeggen cliënten?

Wat zeggen cliënten?

Om erachter te komen hoe het met cliënten gaat, gaan we het gesprek aan met cliënten zelf en met hun verwanten. Als Net Promoter Score (NPS) vragen we aan cliënten en verwanten in hoeverre ze vinden dat Philadelphia het beste uit cliënten haalt. Om dieper in te gaan op de cliënt ervaring

maken we gebruik van de aanpak 'Dit vind ik ervan!'. 'Dit vind ik ervan!' is een van de door de VGN erkende cliëntervaringsinstrumenten uit de zogenoemde waaier en gaat in op de ervaren kwaliteit van bestaan.

Het beste uit jezelf

Cliënten het beste uit zichzelf laten halen. Dat is waar we voor staan. Maar hoe goed slagen we daarin? Ook in 2020 hebben we dit aan cliënten en verwanten gevraagd. Zo zien we in één oogopslag hoe cliënten en verwanten onze bijdrage aan hun kwaliteit van bestaan ervaren.

'Het beste uit jezelf' 2020

94,1% van de cliënten geeft aan dat Philadelphia 'Top!' of 'Goed' helpt om cliënten het beste uit zichzelf te halen. Het aantal 'Top'- beoordelingen zakte dit jaar van 17,0% naar 16,6%.

95,3 % van de verwanten geeft aan dat Philadelphia 'Top!' of 'Goed' helpt om cliënten het beste uit zichzelf te halen. Dit is vergelijkbaar met het percentage in 2019.

In onderstaande tabel de percentages van de antwoorden Philadelphia breed.

Cliënten:

Top	16,6%
Goed	77,5%
Matig	5,1%
Slecht	0,8%
Top en goed bij elkaar opgeteld	94,1%

Verwanten:

Top	10,1%
Goed	85,2%
Matig	4,5%
Slecht	0,2%
Top en goed bij elkaar opgeteld	95,3%

Voor inzage in de cijfers voor de afzonderlijke clusters en regio's zie bijlage 1.

De lichte daling in de 'top' score bij cliënten hangt vermoedelijk samen met de coronamaatregelen. Cliënten werden beperkt in hun bewegingsruimte en het dagritme en de sociale contacten werden verstoord.

Dit vind ik ervan!

Met de aanpak 'Dit vind ik ervan!' (en 'ik toon!' voor EMB cliënten) gaan we het gesprek aan met cliënten en verwanten. We hebben gepraat over de thema's gevoel, lijf, familie, vrienden & kennissen, meedoen, hulp, huis, doen, kiezen en veilig voelen. Hier zijn 5787 verhalen van cliënten en verwanten uit voortgekomen.

In de gesprekken vinden wij het belangrijk om op individueel niveau vast te stellen waar men van opbloeit en op welk gebied men nieuwe, soms nog onbekende mogelijkheden wil ontdekken. Wat zijn de mogelijkheden tot ontwikkeling? Waarbij we ontwikkeling niet alleen zien als het aanleren van nieuwe kennis en vaardigheden, maar -zeker voor cliënten met ernstig meervoudige beperkingen (EMB)- ook het uitbreiden van de ervaringswereld.

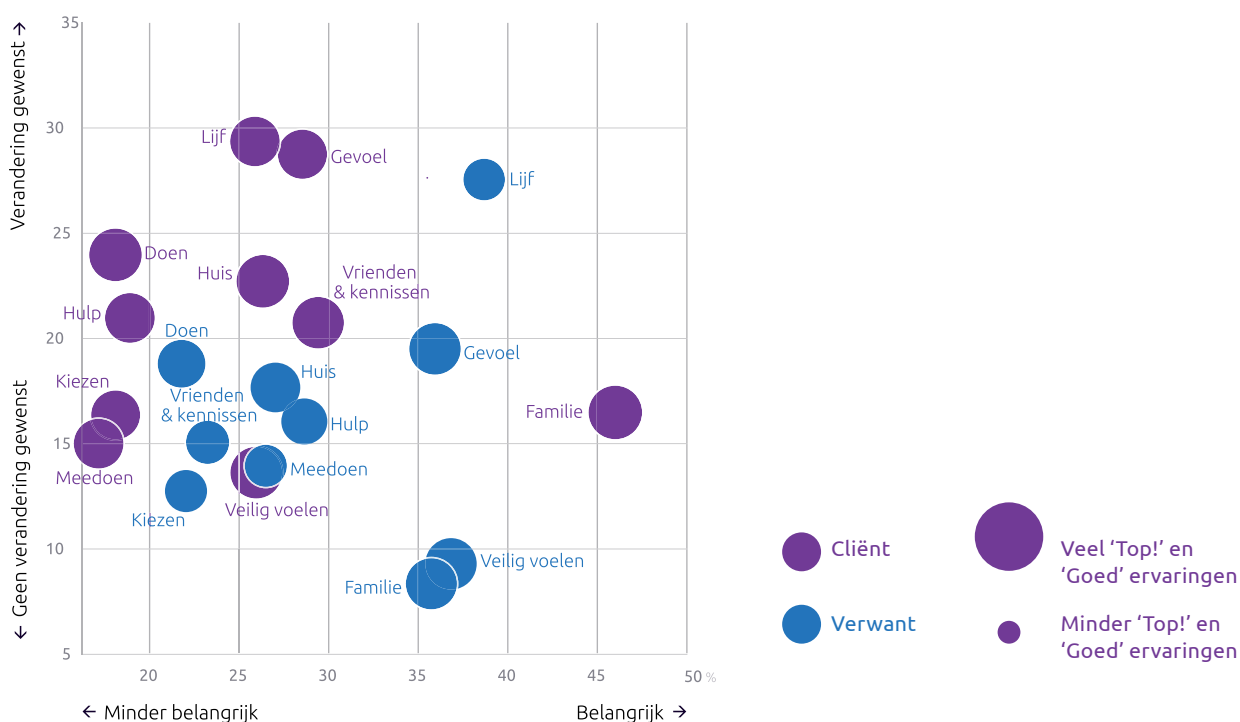
De verhalen laten zien waar individueel wens is tot ontwikkeling. In de afsprakenkaart worden doelen meegenomen, waarbij

de cliënt zelf de richting bepaalt.

Op locatieniveau kan een team de verhalen met elkaar vergelijken. Wanneer bijvoorbeeld meerdere cliënten aangeven graag te willen werken aan hun gewicht, kan met de cliënten van de locatie gekozen worden voor een gezamenlijke aanpak.

Het ervaringsonderzoek 'Dit vind ik ervan!' is niet bedoeld als kwantitatief onderzoek. Cijfers laten zien waar individuele cliënten aandacht aan willen besteden. Inhoudelijk laten de verhalen zien hoe zij hier invulling aan willen geven. Op basis van vragen uit de praktijk worden plannen op organisatie-niveau ondersteund en worden scholingen en hulpmiddelen ontwikkeld.

In vergelijking met 2019 is in 2020, zowel door cliënten als verwanten, het meest gekozen voor het thema 'lijf' en thema 'gevoel' met wensen voor verandering. In Bijlage 2 een overzicht per cluster.



Lijf

Wat betreft het thema 'lijf' wordt net als afgelopen jaren aandacht gevraagd voor een gezonde leefstijl. Het gaat daarbij om voeding, bewegen, vitaliteit. In 2020 is er een herziene versie van het beweegplan geïntroduceerd welke bruikbaar is voor alle doelgroepen. Dit beweegplan geeft de mogelijkheid om methodisch het thema bewegen op te pakken samen met de cliënt, familie, vrijwilligers. Op de meeste locaties is een beweegtas aanwezig met materiaal dat gebruikt kan worden bij bewegingsactiviteiten.

Tevens zijn we door gegaan met het aanbieden van Fit at Home, een 'on demand'-sportplatform, waarbij cliënten en medewerkers gewoon thuis kunnen sporten. Ook in de uitzendingen van 'Hallo Thuis!' is aandacht besteed aan gezond bewegen. Of dit geleid heeft tot het voorkomen van de zogenoemde 'coronapondjes' is niet bekend. Wat betreft de 'gezond en lekker eten' App is veelvuldig contact geweest met Jumbo. Vanwege corona heeft Jumbo niet de gewenste aandacht hieraan kunnen besteden. Dit wordt in 2021 opnieuw opgepakt.

Voorbeeld 1: Ik moet iedere dag insuline spuiten, ik doe dit zelf en dit gaat goed. Ik let goed op mijn eten, soms gaat dit wel eens mis en dan helpt mijn familie en de begeleiding mij hierbij. Ik kook samen met de begeleiding en ze leren mij gevarieerd en gezond koken.

Voorbeeld 2: Als ik in de spiegel kijk zie ik mijzelf en dat vind ik goed. Ik zou niks willen veranderen aan mijn uiterlijk. Wel zou ik wat fitter willen zijn. Daarom wil ik graag meer gaan fietsen.

Gevoel

Ook het thema gevoel blijft een terugkerend item waar cliënten en verwanten verandering op willen. Cliënten praten over hoe het met hen gaat, over emoties en zich gekend voelen.

In de zomer van 2020 is het nieuwe 'Leerbaar en Weerbaar online' beschikbaar gesteld voor cliënten binnen Philadelphia. Via verschillende middelen kan in korte sessies gewerkt worden aan "ik sterkte, zelfvertrouwen, zelfkennis" door aan de gang te gaan met de thema's gevoelens, kiezen, ik, ik en de ander, vriendschap, relaties, seksualiteit en kinderwens. Vooral het thema "gevoelens" legt de noodzakelijke basis voor verdere ontwikkeling op gebied van zeggenschap en opkomen voor jezelf. In de zomer van 2021 zal "Leerbaar en weerbaar online" ook beschikbaar komen voor externen via het online platform.

Verder zijn in 2020 door Philadelphia de mogelijkheden verkend om cliënten in de gelegenheid te stellen te daten. Daartoe zijn met verschillende organisaties afspraken gemaakt.

Voorbeeld 1: Het gaat goed met mij. Ik zit goed in mijn vel. Ik ben tevreden met mijn leven. Ik kan mijn emoties uiten, ik doe dit bij mensen die ik goed ken.

Voorbeeld 2: Emotioneel sta ik niet sterk in mijn schoenen, dit heb ik altijd al gehad. Ik hou mij vaak groot voor anderen maar moet dan vaak in bed wel huilen. Ik zou graag leren hoe ik met mijn emoties om kan gaan en benoemen wat mij bezig houdt.

Huis

Bij het thema 'huis' vertellen cliënten veelal over het huishouden, bezittingen en geld. Het thema 'huis' kwam in 2020 als derde thema naar voren, waar cliënten en verwanten graag veranderingen in willen.

Voorbeeld 1: Ik wil eerst ambulantly wonen en daarna zelfstandig samen met mijn vriend. Ik maak zelf mijn appartement schoon. Dit lukt niet altijd, ik heb dan ook aansturing nodig van de begeleiding.

Voorbeeld 2: Ik vind het fijn hier te wonen. Mijn kamer is niet groot, maar groot genoeg en leuk ingericht. Iedere vrijdag ga ik wassen, stofzuigen en dweilen. Mijn ouders beheren mijn geld, dat is wel goed anders zou ik alleen maar eten kopen. Ik wil zelf leren koken.

Veilig voelen

Bij het thema 'veilig voelen' wordt het gesprek gevoerd over o.a. het gevoel van veiligheid in huis en in de buurt. In 2019 is rond het thema 'veilig voelen' aandacht besteed aan de brandveiligheid. In 2020 is gestart met brandscans. Met deze scan worden locaties op het gebied van brandveiligheid getoetst of er eventueel aanvullende voorzieningen en/of afspraken nodig zijn. Inmiddels zijn er met enige vertraging door o.a. corona op 21 locaties (pilot) brandscans uitgevoerd. In 2021 gaan we door met de uitvoering van de brandscans. Een deel van de locaties zijn al geselecteerd. Naast deze meer technische benadering van veiligheid is er vanzelfsprekend ook aandacht voor sociaal-/emotionele veiligheid. Bij het thema 'gevoel' komt dit nadrukkelijk aan de orde.

Voorbeeld 1: Als anderen ruzie hebben ben ik bang, dan loop ik weg. Als ik bang ben ga ik naar de leiding, ik voel me veilig in de buurt.

Voorbeeld 2: Ik voel me veilig in huis en in de buurt. Ik ga graag zelf naar de winkel en ken de weg goed.

Kiezen en meedoen

Het thema 'kiezen' biedt ruimte voor gesprek over keuzes maken en invloed hebben. Het thema 'meedoen' gaat over het contact met de buurt, iets voor anderen doen, op pad gaan.

Opvallend is het dat cliënten en verwanten geen hoge noodzaak zien voor verandering op de thema's kiezen en meedoen, terwijl Philadelphia in haar visie het belang van deze twee thema's benadrukt. Daarvoor kunnen verschillende verklaringen van toepassing zijn.

Het thema 'kiezen' komt sterk terug in het zeggenschapsprogramma van Philadelphia, waarmee cliënten bewust worden gemaakt en geholpen worden zoveel mogelijk regie over het eigen leven te nemen. In 2020 is er aandacht besteed aan het borgen van goede vertegenwoordiging van iedere cliënt. En voor het regelen van digitale inzage in het elektronisch cliëntendossier (ECD). In lijn met de nieuwe visie worden er in 2021 diverse activiteiten en programma's ontwikkeld om zeggenschap te versterken. Dat op het thema 'meedoen' niet veel veranderingen worden gewenst kan mogelijk verklaard worden door het feit dat cliënten, mede dankzij de in het algemeen sterke band met ouders en verwanten, veelal tevreden zijn met het leven dat zij leiden. Hier kan ook sprake zijn van de zogenoemde disability paradox. Hoewel daar objectief gezien het nodige op af te dingen is ervaren mensen met een beperking vaak toch dat zij voldoende meedoen. Men is tevreden met wat men gewend is en verwacht.

Samenvattend: wat we hebben geleerd en (verder) willen ontwikkelen in 2021

1. *Leerbaar & Weerbaar* is verder ontwikkeld om cliënten te helpen om emotioneel en sociaal sterk te worden en te blijven. Dit sluit aan bij de wens om te werken aan *'gevoel'* en *'vrienden en kennissen'*.
 - In de zomer van 2021 zal *Leerbaar & Weerbaar* ook online beschikbaar zijn voor externen via het online platform.
2. Mogelijkheden die geboden zijn om te werken aan *'lijf'*:
 - a. Beschikbaarheid van een Beweegplan voor cliënten van Philadelphia.
 - b. Fit at Home. Een 'on demand' sportplatform.
 - c. De *'gezond en lekker eten'* App van Jumbo heeft onvoldoende aandacht gekregen. Dit wordt meegenomen naar 2021.
3. Werken aan *'Kiezen'* hangt nauw samen met de het meerjarenproject *'zeggenschap'*. In 2020 is aandacht besteed aan het borgen van goede vertegenwoordiging van iedere cliënt en digitale inzage in het ECD voor cliënten en vertegenwoordigers.
4. Onder het thema *'Veilig voelen'* is in 2019 aandacht besteed aan de brandveiligheid. In 2020 is d.m.v. brandscans gestart met een controle op brandveiligheid. Door de coronamaatregelen heeft dit vertraging opgelopen. In 2021 gaan we verder met de brandscans. Naast de aandacht die we hebben voor sociaal-emotionele veiligheid (zie thema *'gevoel'*).



5 Wat zeggen medewerkers?

Teamreflecties

In 2020 hebben 414 teams binnen Philadelphia een teamreflectie gedaan. Dat is 6% meer dan in 2019. Teams blikken daarbij terug op hun eigen houdingen, opvattingen en motivaties, wat ze meemaken en besluiten. Hier komt waardevolle informatie uit over wat er goed gaat (Top) en over wat er beter kan (Tip). Dat helpt teams leren en vooruitkijken. Zodat ze elke dag nog beter het beste uit zichzelf én uit de cliënten kunnen halen. Het verbeteren

van de relatie met de cliënt en verwanten, het proces rond zorg- en ondersteuning, veiligheid en gezondheidsrisico's zijn hierbij belangrijke onderwerpen van gesprek. Centrale vraag is 'kunnen we als team ons werk goed doen?' en 'welke competenties kunnen we versterken?'

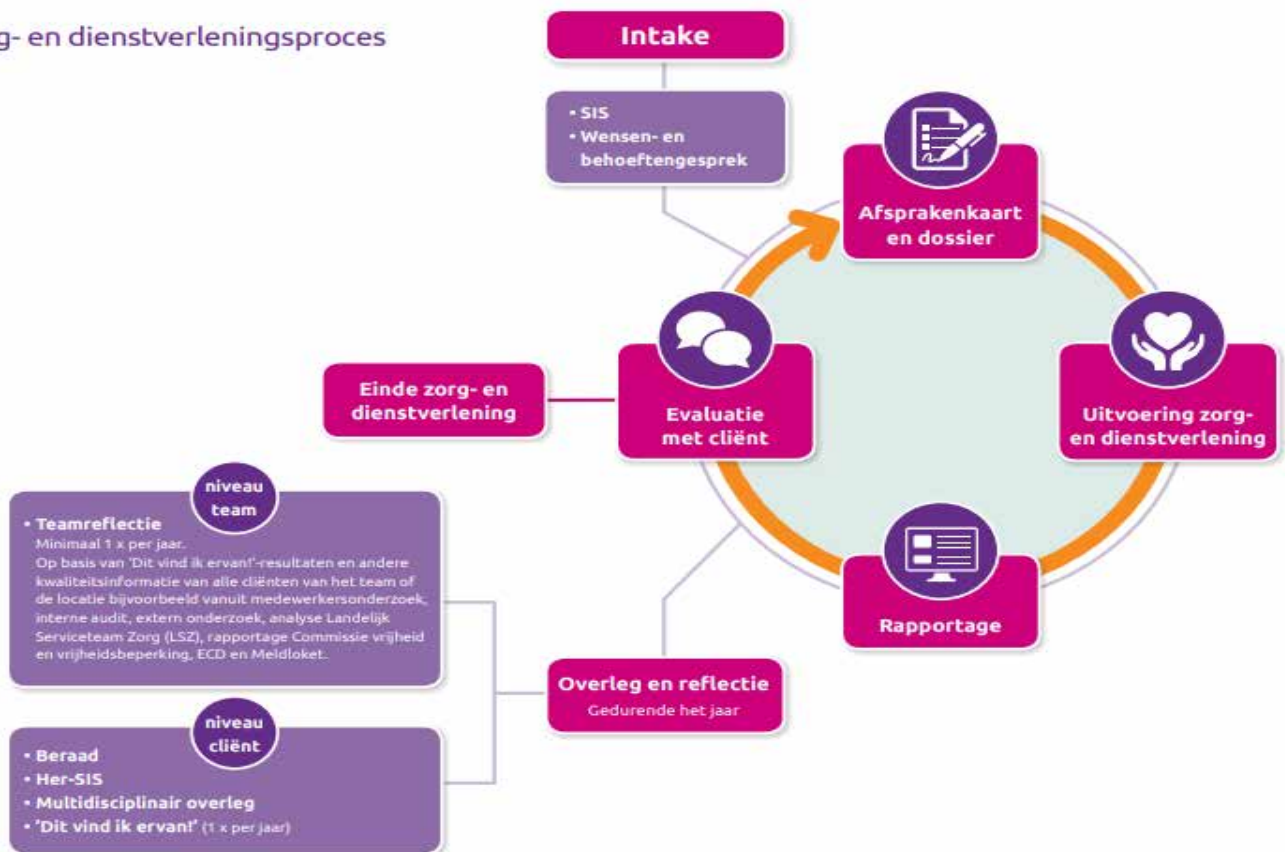
De top 5 belangrijkste Tips en Tops die door teams van Philadelphia genoemd worden zijn:



Tips	Tops
Optimaliseer de onderlinge communicatie, zoek elkaar op.	De samenwerking tussen teams, ook met W&B en behandelaars.
Ontwikkel verder op methodisch werken.	De grote flexibiliteit van medewerkers en teams.
Zorg voor aandacht en waardering, voor cliënten en voor elkaar.	We mogen trots zijn op elkaar in deze coronatijd.
Evalueer en reflecteer regelmatig.	De toename van het digitale contact onderling.
Deel ervaringen met elkaar, daar leer je veel van.	De gedrevenheid in het hebben van aandacht voor de cliënt.

In Bijlage 3 de tips en tops per cluster. De teamreflecties zijn een onderdeel van het zorg- en dienstverleningsproces. De uitkomsten uit het cliëntervaringsonderzoek 'Dit vind ik ervan!' kunnen hierbij als kapstok worden gebruikt. In de praktijk blijkt dat dit nog relatief weinig gebeurt. In 2020 is daarom gestart met een Boost-programma om te onderzoeken welke ondersteuning aan teams kan worden geboden, zowel voor de verdere implementatie van 'Dit vind ik ervan!' als voor het benutten van spiegelinformatie voor de teamreflecties. In 2020 is tevens gestart met het project 'methodisch werken'. Zoals de externe visitatiecommissie in 2019 opmerkte nemen zorgmedewerkers niet altijd de tijd of ruimte om nauwgezet te rapporteren. Het zorg- en dienstverleningsproces wordt bij het project 'methodisch werken' onder de aandacht gebracht van de medewerkers.

Zorg- en dienstverleningsproces



Medewerkersonderzoek

Opvallend in dit overzicht is de toename van bevlogenheid, trots op het werk en zinvol werk in contrast tot de toename van de werkdruk. De eerste drie punten komen deels ook terug in de teamreflecties. Corona lijkt hierbij een belangrijke factor. Zoals dat ook geldt voor de werkdruk.

Werkdruk heeft het afgelopen jaar extra aandacht gekregen. Naast het gangbare aanbod uit de providerboog is in 2020 op

verschillende manieren aandacht besteed aan veerkracht en vitaliteit, zoals de beschikbaarheid van flyers met tips & ondersteuning over hoe om te gaan met coronastress en gezond thuiswerken, Webinars over o.a. omgaan met stress, thuiswerken, regie op gezondheid, leiderschap, persoonlijke coaching, begeleiding in het aanleren van gezond gedrag, facilitering van de thuiswerkplek, veerkrachtprogramma voor leidinggevenden.

	2020	2019	2018
Bevlogenheid	7,9	7,7	7,8
Trots op het werk	8,6	8,3	8,4
Zinvol werk	8,7	8,2	8,2
% dat de werkdruk (veel) te hoog ervaart	42,0	35,1	33,8

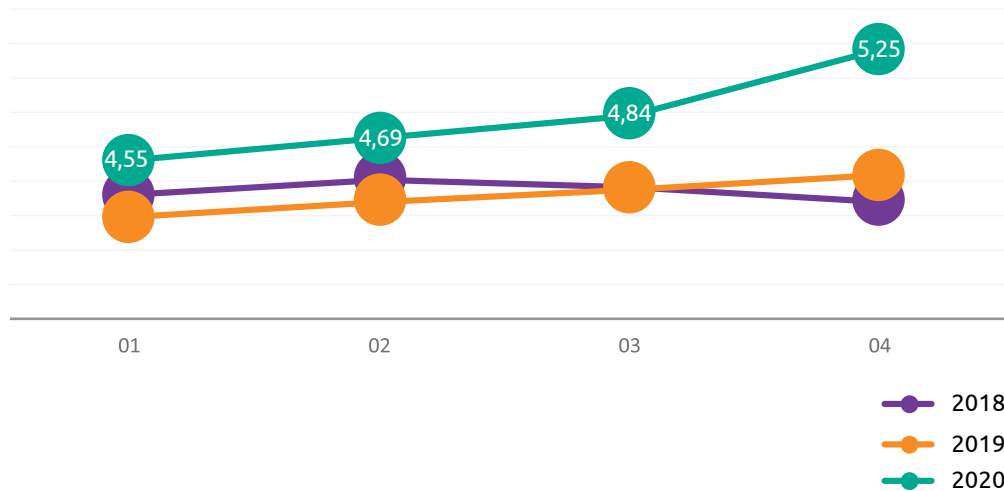
	Nov. 2020	Juni 2020
Uithoudingsvermogen	6,8	7,0
In staat om werkzaamheden op een kwalitatief goede manier te blijven doen	7,4	6,8

Verzuim

Aan het begin van 2020 was het verzuim 4,55%. In de loop van 2020 is het verzuim gestegen naar 6,44% in december. Het voortschrijdend verzuimpercentage over heel 2020 was 5,3% (4,46% in 2019). Volgens de Vernet gegevens ligt het verzuim

van Philadelphia in 2020 1,7% onder het branchegemiddelde van 7,1%. Daarmee behoort Philadelphia tot de top 3 best scorende organisaties in de branche. Het Vernet rapportcijfer is 8,9.

Voortschrijdend verzuim 2018 t/m 2020



Leerhuis

Om bij te dragen aan een steeds betere kwaliteit van zorg is het voor zorgmedewerkers (begeleiders en behandelaars) belangrijk om hun kennis en vaardigheden up to date te houden en verder te ontwikkelen. Ook in 2020 is leren en ontwikkelen heel belangrijk voor Philadelphia. Het trainingsaanbod voor medewerkers is verder uitgebreid. De omstandigheden waaronder getraind wordt zijn vanaf maart echter wel drastisch veranderd.

Door de COVID-19 pandemie zijn vanaf maart fysieke bijeenkomsten niet of nauwelijks meer mogelijk. Alleen de meest urgente trainingen hebben met inachtneming van de veiligheidsmaatregelen fysiek plaats gevonden: Agressie: preventie en hantering, BHV en alle voorbehouden en risicovolle handelingen. Ook de Aan de slag-dagen hebben in oktober en november fysiek in Amersfoort plaats gevonden.

Online trainen

Samen met de interne trainers zijn veel trainingen en leeractiviteiten omgezet naar een online vorm. Door flinke gezamenlijke inspanning zijn de online trainingen een goed lopend alternatief.

In de toekomst verwachten we een deel van het online trainen voort te zetten om de voordelen hiervan vast te houden. In die zin zal sprake zijn van blended learning, deels online, deels fysiek. Het Leerhuis blijft de expertise op dit terrein verder ontwikkelen.

Leerlijn voor behandelaars

Dit jaar is samen met het expertisecentrum een leerlijn voor behandelaars ontwikkeld. Als je net aan je werk als behandelaar bij Philadelphia begint dan volg je de complete leerlijn. Behandelaars die al langer werkzaam zijn maken zelf de keuze welke leer-

activiteiten zij willen volgen, passend bij hun ontwikkelingsdoelstellingen. De modules die samen door behandelaars en begeleiders worden gevolgd maken het mogelijk om samen mediërende behandeling vorm te geven. De leeractiviteiten zijn met ervaren behandelaars ontwikkeld en worden ook veelal door hen gegeven.

Daarnaast starten jaarlijks 2 gedragsdeskundigen met de opleiding tot GZ-Psycholoog en 2 tot 3 gedragsdeskundigen met de opleiding tot Orthopedagoog-Generalist.

Muziek

Het leerhuis heeft ook dit jaar weer een bijdrage geleverd aan het inzetten van muziek in de zorg, door samen met de projectgroep Philala te werken aan de methodiek 'muziek werkt zo'. De methode om muziek doelgericht in te zetten in de begeleiding en ondersteuning van cliënten.

De coördinerend begeleider (CB) in de spotlights

In 2020 is de start gemaakt met een nieuw leertraject De CB in de spotlights. Een leertraject specifiek voor coördinerend begeleiders binnen Philadelphia die serieus werk maken van hun eigen professionele ontwikkeling door het opdoen van nieuwe kennis en het verbeteren van hun vaardigheden. Het leertraject bestaat uit 3 plenaire bijeenkomsten en keuze uit een groot aantal keuzemodules. Centraal staan de taken en verantwoordelijkheden binnen het team en/of in het netwerk. Het leertraject helpt de coördinerend begeleider antwoorden te vinden op vragen als: Hoe geef ik invulling aan de zorgcoördinatie en het methodisch werken voor de cliënt? Welke kennis van ziektebeelden heb ik nodig? Hoe ziet de samenwerking met gedragsdeskundigen of het netwerk voor de cliënt eruit? Hoe krijg ik mijn team mee in veranderingen? Etcetera.

Aantal trainingen in 2020

In 2020 hebben 4.163 medewerkers een training (fysiek en online) bij het Leerhuis gevolgd. De populairste training in 2020

was 'Agressie: preventie en hantering' (235 deelnemers). Deze is fysiek uitgevoerd. Dat deze training uitermate relevant is blijkt wel uit de toename in het aantal meldingen van agressie incidenten. Een nadere analyse van de agressie incidenten wordt gegeven onder het thema 'Veiligheid'.

Verder hebben 4.225 medewerkers gebruikgemaakt van 142 online cursussen.

Top 5 facultatieve online cursussen

1. Online programma Kernactiviteiten in het kader van zelforganisatie – 622 keer gevolgd.
2. Leerbaar & Weerbaar e-learning Basis - 585 keer gevolgd.
3. Dit vind ik ervan! – Voorlichting online – 136 keer gevolgd.
4. Gesprekstechnieken basis – 124 keer gevolgd.
5. Vertegenwoordiging en inzage – 117 keer gevolgd.

Kennis en wetenschap

In het kader van de versterking van de professionaliteit van medewerkers en het verbeteren van de kwaliteit van bestaan (KvB) voor cliënten, participeert Philadelphia in diverse wetenschappelijke onderzoeken. In 2020 namen we aan verschillende (deel) onderzoeken deel binnen volgende onderzoeksconsortia:

- (H)erken je dementie bij VB – Samen kom je verder: Een consortium om het signaleren en diagnosticeren van (mogelijke) dementie bij mensen met VB te verbeteren met o.a. dossieronderzoek. Dit is een belangrijke voorwaarde om vervolgens passende, persoonsgerichte ondersteuning te kunnen bieden.
- De krachten gebundeld-Ondersteunen van een gezonde leefstijl van mensen met een VB: Dit consortium heeft een e-learning voor begeleiders van mensen met een matige tot (zeer) ernstige VB ontwikkeld om te leren hoe je gezonde voeding bij je cliënten kan verbeteren.

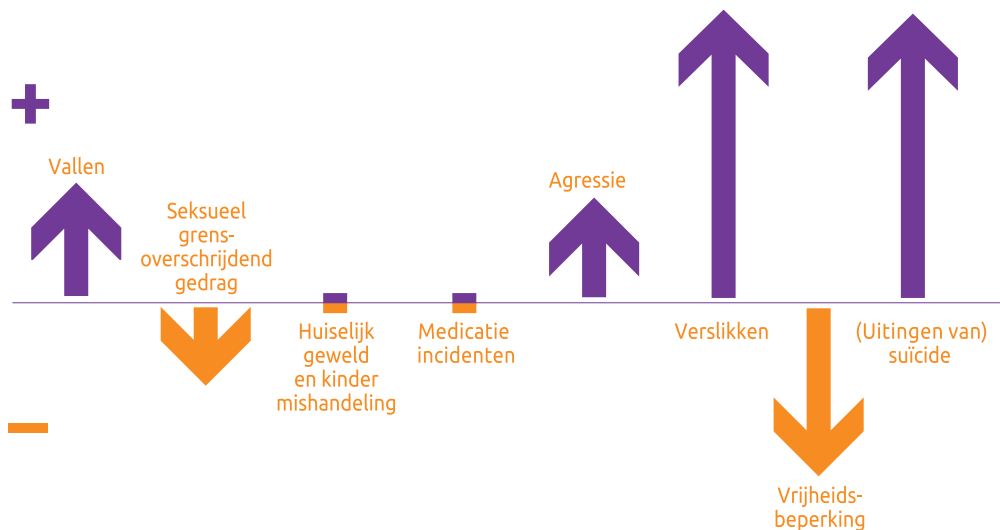
- Ook is een omgevingsscan ontwikkeld om in kaart te brengen hoe mensen, plekken, plannen en geld op de locatie gezond leven ondersteunen.
- Centrum voor cliëntervaringen: Het Centrum voor Cliëntervaringen zet zich samen met verschillende partners in voor het verbeteren van de KvB van mensen in kwetsbare situaties door middel van participatief onderzoek. Participatief onderzoek is onderzoek waarin de betrokkenen (bijv. onze cliënten) samen werken met de onderzoekers als medeonderzoekers (co-onderzoekers). Ons onderzoek naar Digicontact is zo'n participatief onderzoek.
 - EVB+ in beeld: Met EVB+ cliënten worden cliënten met een ernstige VB met moeilijk verstaanbaar gedrag bedoelt. Binnen het platform delen en verbinden professionals hun kennis en ervaringen, met als doel de kwaliteit van leven voor EVB+ cliënten te verbeteren.
 - FAITH – Netwerk: FAITH staat voor Frailty (kwetsbaarheid) by Assessment, Intervention and Technology towards Health. FAITH is de learning community, die kennis ontwikkelt en verbindt over ouderen, (oudere) mensen met een VB en/of psychische aandoening.
 - KvL en veroudering EMB: Dit consortium onderzoekt de veranderingen in de kwaliteit van leven bij het ouder worden van mensen met (Z)EVMB, de zwaarte van de zorg voor ouders tijdens de veroudering van hun kind met EMB, welke kennis van ouders (over hoe hun kind zich voelt) nog onvoldoende gebruikt wordt in de zorg, en hun visie op de toekomst van hun kind met (Z)EVMB.
 - Sterker op eigen benen: Dit consortium houdt zich bezig met gezondheidsvraagstukken bij mensen met een VB. Zij doen (praktisch) wetenschappelijk onderzoek bij de leerstoel Geneeskunde voor mensen met een VB om de vragen rondom gezondheid van cliënten op de werkvloer te beantwoorden en te verbeteren. In 2020 stond m.n. de impact van COVID bij cliënten centraal.
- Bovendien zijn we in 2020 gestart met 2 nieuwe onderzoeksconsortia:
- Tacit knowledge: een kwalitatieve studie naar het gebruik en de overdraagbaarheid van impliciete kennis in de zorg en ondersteuning voor mensen met (Z)EVMB (Start 15 dec 2020 gedurende 3 jaar).
 - Inclusief samenwerken in de zorg rond mensen met een VB (gericht op de extramurale Wlz cliënten) (Start 14 dec 2020 gedurende 2,5 jaar)
- Daarnaast lopen er vanuit Philadelphia in samenwerking met respectievelijk Disability Studies /VUmc, VU en Tilburg University 3 promotieonderzoeken: DigiContact, Muziek, Belevingsgerichte zorg. Dit heeft in 2020 geleid tot een drietal wetenschappelijke publicaties en één acceptatie in (inter) nationale tijdschriften.

Samenvattend: wat we hebben geleerd en (verder) willen ontwikkelen in 2021

1. Uit de teamreflecties blijkt dat de koppeling met spiegelinformatie nog weinig wordt gelegd. Per locatie kan informatie uit '*Dit vind ik ervan!*' benut worden om als team te reflecteren. In 2020 is gestart met een Boost-plan, met als doel te komen tot een ondersteuningsvoorstel in 2021. Teams leren daarmee beter de zorg- en dienstverleningscyclus begrijpen, methodisch te werken en gebruik te maken van spiegelinformatie voor de teamreflecties.
2. De ambitie was om het verzuim in 2020 lager dan 4% te houden. Dit is niet gelukt. Met name door Coronabesmettingen werd dit 5,3%.
3. Het proces van leren is drastisch veranderd door de Coronamaatregelen. Fysieke trainingen zijn beperkt en veel trainingen zijn omgezet naar een online versie. In 2021 zal een deel van de trainingen online blijven en zal meer sprake zijn van blended learning.
4. Er is een leerlijn voor behandelaars ontwikkeld, met leeractiviteiten passend bij ieders persoonlijke leervraag.
5. Er is een leerlijn '*De CB in de spotlights*' ontwikkeld, gericht op persoonlijke ontwikkeling van de coördinerend begeleider met aandacht voor het methodisch werken.
6. Philadelphia besteedt veel aandacht aan wetenschappelijk onderzoek.



6 Wat zeggen cijfers en feiten?



Incidentmeldingen
Verschil aantal
incidentmeldingen
2019 - 2020

Veiligheid meldingen BeSmile

Het Meldloket BeSmile is een digitaal systeem waarin medewerkers van Philadelphia ongewenste gebeurtenissen melden.

In 2020 zijn er 26.329 incidenten gemeld (24.084 in 2019). Dit zijn gemiddeld 2,8 incidenten per cliënt (2,7 in 2019). Het aantal cliënten binnen Philadelphia is van 2019 naar 2020 met 4% toegenomen. Op diverse thema's zoals medicatie en verslikken is extra aandacht besteed aan het belang van het doen van meldingen in het meldloket BeSmile. Daarnaast is er veel aandacht voor het proces na de melding, i.c. het bespreken van het incident in het team om hier lering uit te trekken. Uitgangspunt is een veilig meldklimaat.

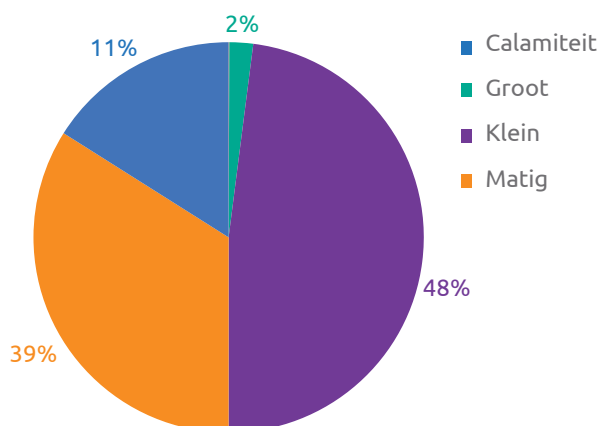
Bij een melding wordt de ernst van het incident beoordeeld als 'calamiteit', 'groot', 'matig' of 'klein'. 'Calamiteit' wordt binnen BeSmile overigens breder gedefinieerd dan de definitie die de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) hanteert.

2% van de incidenten is beoordeeld als 'groot' en minder dan 1% (18 meldingen) als 'calamiteit'. Bij 87% van de meldingen ging het om een 'klein' of 'matig' incident. Bij deze incidenten is geen of alleen lichte extra zorg nodig. Bij 11% is de ernst van het incident niet bekend.

In 2020 zijn door Philadelphia in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) elf meldingen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gedaan. Drie meldingen vielen in de categorie 'calamiteit in de zorg', vier meldingen in de categorie 'geweld in de zorgrelatie' en eveneens vier meldingen in de categorie 'ontslag van een zorgverlener wegens disfunctioneren'.

Ook is bij een gemeente in het kader van de Wmo 2015 een melding gemaakt van een calamiteit.

Beoordeling ernst van incident



Vallen

In 2020 zijn er 2.071 valincidenten gemeld. Dit is 15% meer dan in 2019 toen er 1805 valincidenten zijn gemeld. Waarbij moet worden opgemerkt dat het aantal cliënten binnen Philadelphia van 2019 naar 2020 met 4% is toegenomen. In bijna de helft van de valincidenten (49%) ging het om een klein incident, 1% waren grote incidenten.

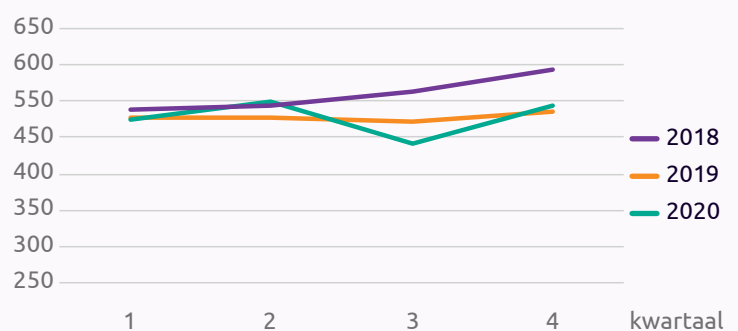
Van 62% van de cliënten die zijn gevallen is het valrisico bekend. Bij 69% van de meldingen heeft de oorzaak van het vallen met de cliënt te maken. Bijvoorbeeld doordat er sprake is van instabiliteit, verlies van evenwicht of fysieke beperkingen. Wanneer een valrisico bekend is wordt door het team in samenwerking met de cliënt en zijn verwanten een afweging gemaakt of hier sprake is van een aanvaardbaar risico afgezet tegen een mogelijke beperking in de bewegingsvrijheid. Meer dan de helft van de valincidenten (55%) vindt plaats in de huiselijke omgeving zoals de eigen woning, de eigen kamer of in de gemeenschappelijke woonkamer. 8% vindt plaats in een sanitaire ruimte, zoals badkamer of toilet. 41% van de valincidenten gebeurt tijdens het lopen. Valincidenten vanuit een stoel of vanaf een bed en tijdens transfersituaties komen ieder met 7% voor.

Meer dan de helft van de meldingen over vallen komt van het cluster Zorg & Wonen (55%). In zeven van de acht regio's zijn meer valincidenten gemeld dan in 2019. De meeste meldingen zijn in de regio West gedaan: 259 valincidenten. Deze regio heeft binnen het cluster Zorg & Wonen een grote populatie oudere cliënten. 41% van de meldingen komen van het cluster Intensieve Zorg. Hiervan gaat 60 % over cliënten met ernstige meervoudige beperkingen (EMB). Deze cliënten kunnen tijdens transfersituaties vallen of uit hun (rol)stoel glijden.

Om zoveel mogelijk aandacht te hebben voor preventie van valincidenten is de richtlijn valpreventie in 2020 een protocol valpreventie geworden. Hierdoor wordt per locatie gewogen of valpreventie specifiek jaarlijks besproken wordt.

Twee fysiotherapeuten zijn betrokken geweest bij het screenen van de top 10 locaties met het hoogst aantal valincidenten uit 2019. Hier is extra aandacht geschonken aan valpreventie. Voor locaties is er de mogelijkheid om een scan uit te laten voeren door een fysiotherapeut zowel op preventie van vallen als op goed gebruik van hulpmiddelen. Ook is er de mogelijkheid om via het leerhuis een training valpreventie te volgen.

Aantal meldingen valincidenten



Seksueel grensoverschrijdend gedrag

In 2020 zijn er 345 meldingen gedaan van seksueel grensoverschrijdend gedrag of een vermoeden daarvan. Dat is 4% minder dan in 2019. De meeste incidenten vallen ook in 2020 in de categorie 'handtastelijkheden' (32%). De meldingen binnen deze categorie zijn in vergelijking met 2019 afgenomen (28%). Het aantal meldingen in de categorie verbale seksuele intimidatie is toegenomen (18%).

Het aantal meldingen in de categorie 'verkrachting' is gedaald van 18 naar 11 meldingen. Negen meldingen hebben betrekking op een actuele situatie. Twee meldingen gaan over een situatie die in het verleden is gebeurd.

Meestal komt het grensoverschrijdende incident aan het licht doordat de cliënt er spontaan over vertelt (40%) of doordat iemand op heterdaad wordt betrapt (24%). Bij 10% van de meldingen wijzen indirecte signalen op het (vermoedelijke) incident. Bij 54% van de meldingen was het slachtoffer een cliënt van Philadelphia, bij 26% was een medewerker het slachtoffer. 72% van de mensen die grensoverschrijdend gedrag vertoont, is cliënt. Hiervan is het grootste deel 18 jaar of ouder (63%). 4% is tussen de 12 en 16 jaar oud en van 28% is de leeftijd niet vermeld.

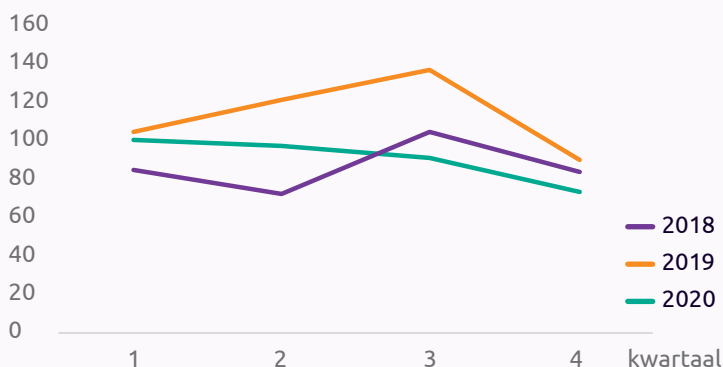
Bij 33% van de meldingen bleek na onderzoek door een gedragsdeskundige aan de hand van het protocol seksueel misbruik, dat er inderdaad sprake was van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Bij 23% bleek dit niet zo te zijn. Bij 44% van de meldingen is de uitkomst niet eenduidig.

60% van de meldingen komt uit het cluster Zorg & Wonen. In de regio West en regio Amsterdam zijn de meeste meldingen gedaan (45 en 43 meldingen). In de regio Noord zijn de minste meldingen (13) gedaan. 29% van de meldingen komt uit het cluster Intensieve Zorg. Hiervan worden de meeste meldingen bij de doelgroep MVG gedaan (84%). Uit het cluster W&B komt 26% van de meldingen. De reden van de verschillen in meldingen per regio zal nader worden onderzocht.

In 2020 is een belangrijk deel van de methodiek Leerbaar en Weerbaar online ontwikkeld en gelanceerd. De online methodiek maakt het mogelijk dat alle begeleiders zelf bij de trainingsmaterialen kunnen en geen afhankelijkheid meer hebben van de Trainers op relaties, intimiteit en seksualiteit (RIS). Ook levert dit op dat er geen wachtlijsten meer zijn om cliënten te trainen want er kan altijd een start worden gemaakt door de begeleiders zelf met trainen met coaching van de RIS trainer. Naast de reeds ontwikkelde trainingsmaterialen zal rond de zomer van 2021 de Leerbaar en Weerbaar game Quork landelijk beschikbaar worden gesteld. Via Quork kunnen cliënten via het concept van gaming ook weer oefenen met de thema's die binnen Leerbaar en weerbaar aan de orde komen. Vanuit de methodiek wordt bevorderd dat cliënten "sterker" worden als persoon om hun mening te uiten en er wordt gewerkt aan weerbaar gedrag. De methode werkt in die zin preventief.

Ook voor kinderen is de methodiek uitgebreid waardoor voor jonge kinderen vanaf 14 jaar hiermee gewerkt kan worden.

Aantal meldingen seksueel grensoverschrijdend gedrag



Huiselijk geweld en kindermishandeling

In 2020 zijn evenveel meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling gedaan als in 2019, namelijk 107 meldingen. Meer dan de helft (62%) betreft huiselijk geweld en 38% kindermishandeling. Dit sluit niet aan bij de verwachting dat door alle corona restricties de spanning bij veel gezinnen zou toenemen en daarmee het aantal meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

In de meeste gevallen is het geweld gericht op een cliënt (49%) of op een gezinslid van een cliënt (30%). Ook de dader is meestal een cliënt (37%) gevolgd door een gezinslid van een cliënt (20%) of een (ex)partner (15%).

De helft van de meldingen komt van het cluster Zorg & Wonen, waarbij in de regio Amsterdam 40% en in de regio Zuid 32% van de meldingen werden gedaan. Dit zijn ook de regio's waar de ouder – kind voorzieningen zijn. 29% van de meldingen komt van het cluster Werk & Begeleiding en 20% van het cluster Intensief. Het aantal meldingen

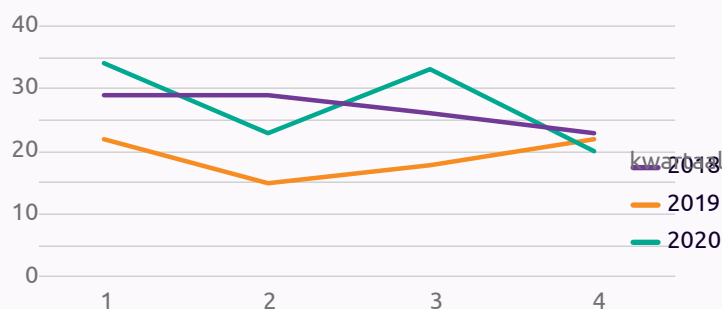
in de W&B Noord-Holland is verdubbeld (van 6 naar 12 meldingen). Binnen het cluster Intensief worden bij de doelgroep MVG de meeste meldingen gedaan (17 meldingen). In deze doelgroep is het aantal meldingen t.o.v. 2019 verminderd (39%).

Voor alle meldingen huiselijk geweld en kindermishandeling heeft interventie plaatsgevonden en zijn acties uitgezet om hernieuwde incidenten te voorkomen.

De aandachtsfunctionarissen 'Relatie, Intimiteit en Seksualiteit' hebben een gezamenlijke training gevolgd en zij hebben de samenwerking met "Veilig Thuis" verstevigd.

Omdat de methodiek 'Leerbaar en Weerbaar' nu ook onderdelen bevat voor kinderen kunnen begeleiders kinderen al vroeg meenemen in de thema's "leuk en niet leuk, fijn en niet fijn" en het bevorderen dat ze praten over wat ze bezig houdt. Hierdoor kunnen nare gebeurtenissen eerder aan het licht komen.

Aantal meldingen huiselijk geweld&kindermishandeling



Agressie

In 2020 zijn er 12.309 meldingen gedaan over agressie: 10% meer dan in 2019. Veruit de meeste meldingen gaan over fysieke agressie (61%). Gevolgd door verbale agressie (27%) en zelfbeschadiging (11%). Ook in 2018 en 2019 waren dit de meest gemelde agressie-incidenten. Het aantal meldingen van uitingen over suïcide' is met 91 meldingen gestegen. 68% van deze meldingen zijn in het cluster Zorg & Wonen gedaan. In alle regio's is sprake van een toename. 20% is in het cluster Intensief gemeld en 12% in het cluster W&B. Net als in het cluster Zorg & Wonen is ook in deze clusters een toename te signaleren. Veelal gaat het om een uiting van wanhoop, bijvoorbeeld: "Alles wordt me teveel en ik weet niet waarom en kan het ook niet uitleggen." Of het ontstaat in een escalerende situatie waarin bijvoorbeeld een mes wordt getrokken met de dreiging zich iets aan te doen. In 2020 zijn twee meldingen gedaan waarin suïcide is gepleegd. Deze incidenten zijn door de onafhankelijke externe onderzoekscommissie onderzocht.

Hoewel dit niet hard te maken is, lijkt de veronderstelling gerechtvaardigd dat de toename van het aantal agressiemeldingen -in het bijzonder bij mensen met een lichte verstandelijke beperking- verband houdt met de corona restricties. Met een bezoekregeling die vooral voor de meest kwetsbare cliënten aanvankelijk redelijk streng was, het wegvallen van werk en dagbesteding en de sluiting van ontmoetingsplekken werden vaste patronen doorbroken. Voor cliënten met een lichte verstandelijke beperking gold in het bijzonder dat zij door alle corona regels –net als alle andere burgers- in hun doen en laten beperkt werden. Ter nuancering dient hierbij te worden opgemerkt dat sommige cliënten ook goed gedijden bij het stopzetten van werk en dagbesteding, doordat zij minder tijdsdruk ervaarden.

In het kader van agressie is in 2020 extra aandacht besteed aan suïcide preventie. Daartoe is het protocol suïcide preventie herschreven om medewerkers meer handvatten te geven

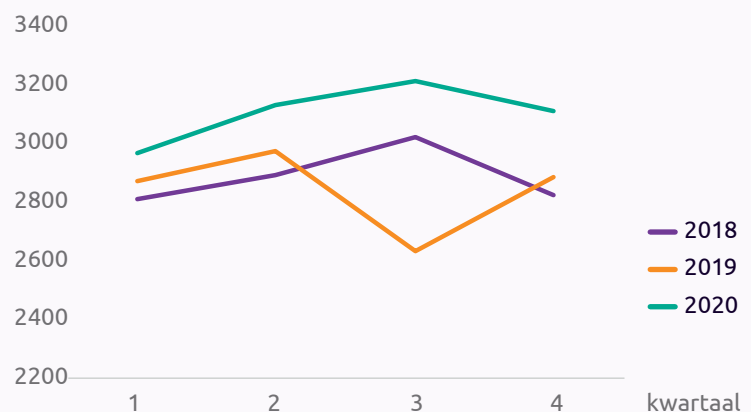
bij uitspraken van cliënten in de richting van suïcide en om behandelaars meer handvatten te geven rondom diagnostiek en behandeling.

Agressie staat ook als thema in de risicochecklist in het ECD die jaarlijks wordt ingevuld. Als daarop een JA wordt ingevuld dan is er een "opdracht" om de gedragsdeskundige te betrekken om dit thema goed in kaart te brengen en te zorgen dat we er methodisch op werken.

Overall proberen we middels verschillende methodieken (zoals "Hou je kop erbij", Triple C, LACCS en Belevingsgerichte zorg) en beeldvorming de cliënten steeds beter te begrijpen. Daarbij kan ervan uit worden gegaan dat het voorkomen van communicatieproblemen ertoe bij zal dragen dat cliënten minder snel hun toevlucht zoeken tot moeilijk verstaanbaar gedrag.

Om nog meer preventief te kunnen werken aan het voorkomen van agressie is in 2020 een experiment gestart met het vroegtijdig signaleren van stress bij cliënten door het gebruik van wearables, zodat daar door begeleiders al in een vroeg stadium adequaat op kan worden gereageerd. In 2021 zal samen met het bedrijf Mentech verder worden gewerkt aan dit project. Daarnaast wordt samengewerkt met de Universiteit van Utrecht om te komen tot een theoretisch wetenschappelijke onderbouwing van stress. Gewerkt wordt aan een stress vragenlijst voor begeleiders en tot een visie op stress.

Aantal meldingen agressie-incidenten



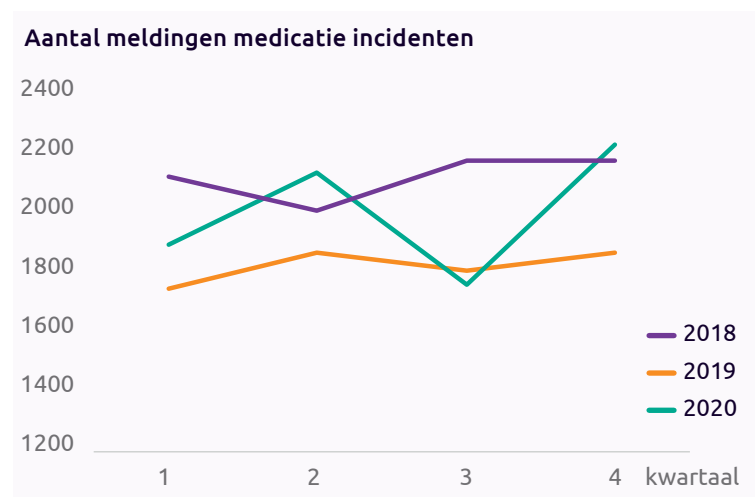
Medicatie

In 2020 zijn er 8.236 incidenten over medicatie gemeld in het Meldloket. Doordat de cliënten populatie met 4 % is toegenomen is het gemiddeld aantal medicatie-incidenten per cliënt is in 2020 gelijk met het gemiddelde van 2019: 0,8.

De meeste van de medicatie-incidenten zijn 'toedieningsfouten' (77%), net als in 2019 en 2018. Bij toedieningsfouten krijgt een cliënt de voorgeschreven medicatie niet, in een verkeerde dosis of op een verkeerd tijdstip. We spreken ook van toedieningsfouten als de cliënt medicatie weigert, als er niet-ingenomen medicatie wordt gevonden of als een cliënt medicatie wel inneemt maar dit niet wordt afgetekend. Naast toedieningsfouten komen 'aflever- of uitzetfouten' (12%) voor, waarbij medicatie niet bij de cliënt terecht komt, en 'overschrijf- en overdrachtsfouten' (9%), waarbij medicatie bijvoorbeeld ontbreekt op de medicatielijst van de cliënt. 'Afliever- of uitzetfouten' en 'overschrijf- en overdrachtsfouten' zijn in vergelijking met 2019 met 6% respectievelijk 3% afgenomen.

De meeste meldingen (64%) over medicatie-incidenten komen van woonlocaties uit het cluster Zorg & Wonen. In de regio West zijn de meeste meldingen gedaan (22%). 35% van de meldingen komt van woonlocaties uit het cluster Intensieve Zorg. 53% daarvan hebben betrekking op de doelgroep MVG. Het aantal gemelde medicatie-incidenten vanuit het cluster Werk & Begeleiding is onveranderd laag (0,4%).

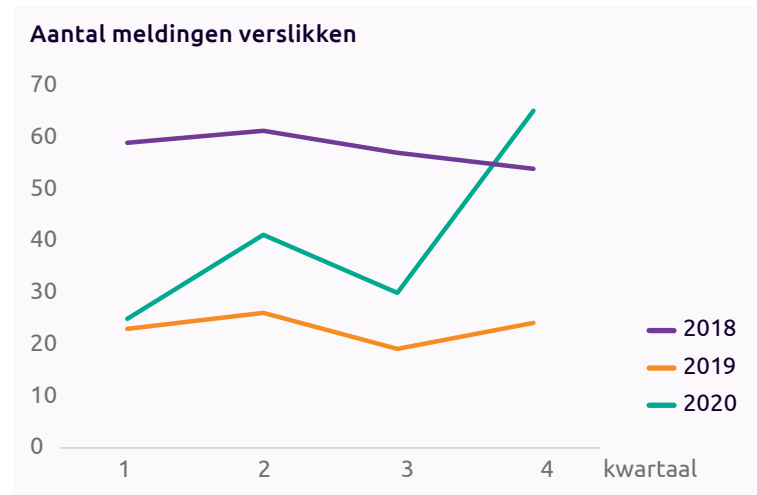
Als enkele jaren wordt geconstateerd dat het aantal medicatie-incidenten een hardnekkig probleem is. Dit terwijl hier door de cluster- en regiodirecteuren veel aandacht wordt besteed, bijvoorbeeld in trainingen. Gerichte scholing lijkt onvoldoende om het aantal medicatiefouten terug te dringen. Wellicht zal het feit dat sinds november 2020 via DigiContact 24/7 een verpleegkundige ter consultatie beschikbaar is bijdragen aan het terug dringen van medicatie-incidenten. Daarnaast wordt in 2021 extra ingezet op de technische ondersteuning van het medicatieproces, via centrale inkoop en distributie van medicatie en de toepassing van een medicatie-app die het toedienproces voor begeleiders ondersteunt. Digitaal aftekenen zal zorgen voor een vermindering van het aantal menselijke medicatiefouten in toediening.



Verslikken

In 2020 zijn er 231 verslikincidenten gemeld. Dat is 44% meer dan de 160 meldingen in 2019. Bijna driekwart van de verslikincidenten betreft cliënten die ouder zijn dan 40 jaar. De meeste incidenten zijn gemeld als 'matig' (50%) of 'klein' (37%); 5% van de meldingen was 'groot'. 53% van de verslikincidenten werd gemeld door het cluster Intensief. In vergelijking met 2019 is hier sprake van een duidelijke toename (74%). In het cluster Zorg & Wonen worden 43% van de meldingen gedaan. In vier van de acht regio's is sprake van een toename: Midden, West, Noordwest en Noord. Groot Veluwe en Amsterdam melden minder incidenten met verslikken. In regio West worden de meeste verslikincidenten gemeld. Deze regio kent een grote groep cliënten van de doelgroep ouderen. Binnen het cluster Intensieve Zorg verslikken vooral EMB-clieënten zich (61%). In het cluster Werk & Begeleiding is, net als in 2019, het aantal verslikincidenten met 8 meldingen laag.

In 2020 zijn er drie diëtisten gaan werken binnen Philadelphia. Samen met de logopedisten hebben zij aandacht voor mogelijke slikproblemen bij cliënten. Het aantal uren inzet logopedie is opgehoogd in 2020 waarbij zij meer en meer vraagstukken binnen het cluster Zorg en Wonen hebben opgepakt. Eenmaal aanwezig binnen wordt er ook meer gesignaleerd, ook door begeleiders die n.a.v. 1 casus in een locatie slikproblemen beter gaan herkennen en vervolgens ook vaker melding doen van een verslikincident. In 2021 zullen er vanuit het Expertisecentrum meer logopedisten in gezet worden binnen het cluster Zorg en Wonen.

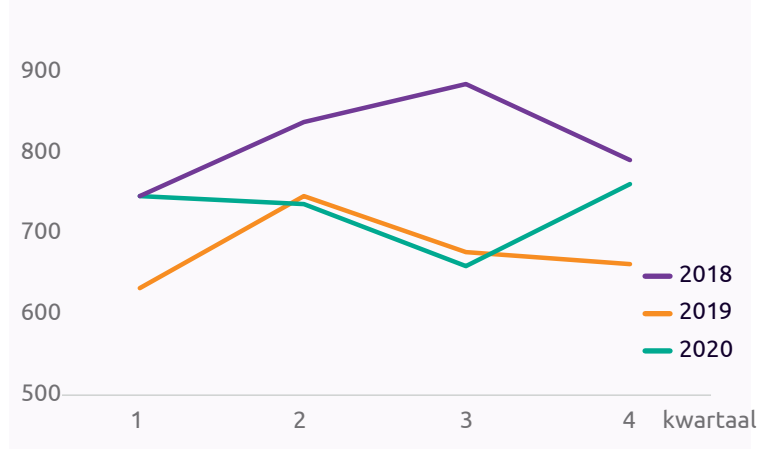


Andere incidenten

In 2020 zijn er 3.261 'andere incidenten' gemeld (in 2019 waren dat er 2.895). Het aantal cliënten binnen Philadelphia is met 4% toegenomen.

Sommige incidenten vallen niet in een van de hoofdcategorieën van het Meldloket. Daarom kunnen incidenten ook gemeld worden als 'ander incident'. Het aantal meldingen in deze categorie is ten opzichte van 2019 met 13% gestegen (waarbij moet worden opgemerkt dat verslikincidenten met 7% onderdeel zijn van deze categorie). 26% van de meldingen gaat over een onveilige situatie en 13% over een cliënt die is weggelopen of vermist is. 5% van de meldingen vallen in de categorie 'alcohol/middelengebruik' en 'vernietiging'. 4% van het totaal betreft meldingen in de categorie 'Zorg onder de maat'. 'Diefstal' en 'prik-bijtspat-snij-incident' maken ieder 2% van de meldingen uit.

Andere meldingen incidenten



Externe onderzoeken

Philadelphia laat standaard incidenten met cliënten waarbij sprake is van ziekenhuis opname of politie betrokkenheid onderzoeken door een onafhankelijke onderzoekscommissie.

In 2020 zijn 24 incidenten door de onafhankelijke externe commissie onderzocht. Eén derde hiervan (8 incidenten) waren valincidenten. Vier incidenten behoorden tot de categorie '(poging tot) suïcide'; waarbij twee incidenten het dezelfde persoon betrof. In drie situaties was sprake van overlijden van een cliënt. Andere incidenten die zijn onderzocht hadden betrekking op brand (1); val na duwen (1); bedreiging (2); aanrijding (1); medicatie (1); ziekenhuisopname/ verslavingsproblematiek (1); wegloop-/verdwaalincident (1) en Relatie, Intimiteit en Seksualiteit–RIS (1). Vrijheid & Vrijheidsbeperking.

Door de externe onderzoekers zijn 'rode draden' gehaald uit de onderzoeken naar incidenten die in 2020 gedaan zijn. Samengevat gaat het om de volgende punten:

- De intake wordt niet altijd conform de binnen Philadelphia gehanteerde afspraken uitgevoerd. Dit kan leiden tot een onvolledig beeld van de cliënt en later problemen geven, niet alleen voor cliënt zelf, maar ook voor medebewoners en begeleiders.
- (Eerdere rapportage) Niet altijd wordt voldoende rekening gehouden met de mogelijkheid dat een incident zich voor kan doen en zijn scenario's over hoe in een dergelijk geval te handelen in kaart gebracht.
- Meestal wordt direct na een incident door de betrokkenen goed gehandeld.
- Voor begeleiders is het niet altijd duidelijk wat hun bevoegdheden zijn, bv. ten aanzien van toegang tot het appartement van de cliënt. Huisregels zijn vaak summier zonder dat zij worden aangevuld met individuele afspraken voor cliënten als voorwaarden voor (voortzetting van) verblijf.
- Bij LVB jongeren is sprake van terugkerende problemen: geschiktheid locatie, toezicht en overzicht, omgaan met zorgweigering, etc.
- De uitdagingen/problemen waarvoor begeleiders staan worden zwaarder; het blijkt soms lastig geschikte medewerkers aan te trekken en te zorgen dat reeds aanwezige medewerkers qua competenties meegroeien met de veranderende cliëntenpopulatie.
- Het functioneren van de 'keten' met externe hulpverleners (van buiten Philadelphia), zoals huisarts, AVG-arts en psychiater vertoont soms gebreken variërend van toegankelijkheid en beschikbaarheid tot betrokkenheid/rolinvulling/samenwerking.
- De onderzoeken in 2020 onderstrepen de noodzaak dat het ECD compleet en actueel is.

Deze 'rode draden' worden door Philadelphia in het directieberaad besproken.

Vrijheid en vrijheidsbeperking

2020 gold als overgangsjaar voor de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd). De intentie van Philadelphia was om hiermee op 1 april te starten. In verband met de coronacrisis is de implementatie uitgesteld naar 1 september 2020. Door de corona maatregelen hadden zorgmedewerkers geen ruimte voor de geplande scholing en was het gezien de extra belasting voor de medewerkers niet de juiste timing om over te gaan op een nieuw registratieformulier.

Het overzicht 2020 is gebaseerd op de Bopz cijfers van 1 januari 2020 tot 15 september 2020 geëxtrapoleerd tot aan 1 januari 2021.

- In 2019 zijn 1.886 cliënten in hun vrijheid beperkt.
- In 2020 zijn 1.621 cliënten in hun vrijheid beperkt (waarbij moet worden opgemerkt dat het aantal cliënten binnen Philadelphia van 2019 naar 2020 met 4% is toegenomen).
- Hiervan was bij 121 cliënten een Bopz-maatregel nodig (11% meer dan in 2019). Deels zou dit verklaard kunnen worden door een toename van het aantal cliënten met een zorgzwaartepakket VG7 of VG8 van 1459 in 2019 naar 1547 in 2020 (een groei van zo'n 6%).

- De toename van Bopz-maatregelen in vergelijking met 2019 zit met name in de categorie 'overig'.
- Het afzonderen vindt meestal plaats op de eigen kamer.
- Overigens zie je over de laatste drie jaar wel een geleidelijke daling van het aantal dwangmaatregelen. Dit zijn maatregelen waarbij de cliënt verzet pleegt.

Wat is in 2020 in het kader van de implementatie van de Wzd gerealiseerd

De implementatie van de nieuwe werkwijze in het kader van de Wzd is stapsgewijs uitgevoerd. Op de al geplande data voor evaluatie van bestaande vrijheidsbeperkende maatregelen is overgegaan naar de nieuwe werkwijze.

Tussen 15 september 2020 tot 1 jan 2021 zijn er 42 registraties gedaan van onvrijwillige zorg waarbij de Wzd-functionaris het toepassen van onvrijwillige zorg heeft goedgekeurd. Er waren daarnaast 51 registraties afgekeurd door de Wzd-functionaris en er waren nog 100 registraties die ingediend waren bij de Wzd-functionaris ter beoordeling. We zagen dat de zorgverantwoordelijken (Coördinerend Begeleiders)

Vrijheidsbeperking ¹	2018	2019	2020
Totaal aantal cliënten met een beperking van keuzevrijheid	1.857	1.886	1.621
Waarvan: aantal cliënten met gedrag beïnvloedende medicatie	1.140	1.241	1.111
Totaal aantal cliënten met een BOPZ maatregel	126	109	121
Waarvan: aantal cliënten met maatregel 'afzonderen'	46	27	32
Waarvan: aantal cliënten met maatregel 'separeren'	2	2	
Waarvan: aantal cliënten met maatregel 'fixatie'	63	65	54
Waarvan: aantal cliënten met maatregel 'gedwongen medicatie'	7	6	6
Waarvan: aantal cliënten met maatregel 'gedwongen vocht en voeding'	3	0	0
Waarvan: aantal cliënten zonder specificatie categorie	11	15	21
Waarvan: aantal cliënten met een BOPZ dwangmaatregel	60	39	22
Totaal aantal cliënten met een BOPZ noodmaatregel	19	25	12

1 Voor het overzicht 2020 is een extrapolatie gedaan op basis van de Bopz cijfers tot 15-9-2021.

veel aan het oefenen zijn met het invullen (>500 conceptversies van registraties) om de nieuwe werkwijze van de Wzd te leren.

Door de bestaande evaluatiecyclus te gebruiken zullen medio 2021 alle bestaande maatregelen zijn omgezet volgens het stappenplan van de Wzd. Nieuwe maatregelen zijn vanaf september 2020 meteen volgens het stappenplan uitgevoerd.

Als onderdeel van de implementatie van de Wzd zijn verder in 2020 de volgende stappen ondernomen:

- Er is een beleidsplan Wzd en een protocol voor onvrijwillige zorg opgesteld.
- Er is informatie over onvrijwillige zorg beschikbaar voor cliënten, verwanten en vertegenwoordigers.
- Het ECD is per 15 september 2020 aangepast aan de Wzd zodat de voormalige Bopz-formulieren kunnen worden omgezet en de registratie van de onvrijwillige zorg volgens de Wzd kan plaatsvinden.
- Medewerkers in de organisatie zijn geïnformeerd over de inhoud van de Wzd en de implicaties voor het werkproces.
- In 2020 3 waren er Webinars voor Coördinerend Begeleiders (CB) als zorgverantwoordelijken en voor gedragswetenschappers over Wzd in de praktijk en 2 Webinars voor CB voor de registratie in het ECD. Er zijn ook nog drie Webinars Wzd in de praktijk in 2021.
- Er zijn met instemming van de Landelijke Cliënten Raad en Landelijke Familie Raad 21 Wzd-functionarissen aangesteld.
- In de meeste regio's zijn regionale samenwerkingsafspraken gemaakt met externe partijen over de inzet van externe deskundigen. Waar dit in 2020 nog niet gelukt is zal dit in 2021 worden gerealiseerd.
- De voormalige Bopz commissies (Commissies Keuze en Vrijheid) in de regio's zijn omgevormd tot Wzd commissies per regio, waarbij de Wzd-functionarissen een belangrijke rol hebben. Door deze commissies worden dilemma's georganiseerd.

- Over de positie van de cliëntenvertrouwenpersoon (CVP) zijn afspraken gemaakt met de relatiebeheerder voor alle CVP's die voor Philadelphia vanuit een viertal organisaties door de zorgkantoren zijn gecontracteerd.
- De cliëntenvertrouwenpersoon zijn al in de meeste overleggen van de regionale commissie Keuze en Vrijheid geweest om zich te presenteren. Er zijn ook presentaties gegeven door CVP's aan regionale cliëntenraden en er zijn contacten gelegd tussen CVP's en locaties.
- Philadelphia participeert samen met drie andere zorgaanbieders, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en het ministerie van VWS in de pilot gegevensuitwisseling voor registratie aan de bron, t.b.v. rapportage van onvrijwillige zorg aan de IGJ.

In het najaar van 2020 heeft de IGJ in het kader van haar thematisch onderzoek naar het functioneren van de Wzd in de praktijk een bezoek aan Philadelphia afgelegd. In haar rapportbrief spreekt de IGJ zich positief uit over de wijze waarop Philadelphia zich al jaren inzet voor het terugdringen van vrijheidsbeperking. De visie op Leven in Vrijheid draagt bij aan de bewustwording van medewerkers bij het zo min mogelijk toepassen van vrijheidsbeperkingen.

Concluderend kan gesteld worden dat ondanks de Corona vertraging in 2020 belangrijke stappen zijn gezet ten aanzien van de implementatie van de Wzd, maar dat er ook in 2021 nog het nodige werk te verzetten is. Daarbij kan in het bijzonder gedacht worden aan extra training voor coördinerend begeleiders die als zorgverantwoordelijken fungeren, alsmede de locatiemanagers die hierbij ondersteunend zijn.

Interne audits

De afdeling Interne Audit bezoekt ieder jaar locaties voor onaangekondigde en integrale audits. Door de uitbraak van corona is het alleen in het voorjaar mogelijk geweest om locaties van het cluster Werk & Begeleiding fysiek te bezoeken. Daarna moest worden overgestapt op het digitaal auditen van locaties, waarbij de onaangekondigde audits kwamen te vervallen.

De meeste onderwerpen die tijdens een locatiebezoek voor een integrale audit worden behandeld, zijn ook digitaal aan de orde geweest. Waar bij een locatiebezoek meerdere bronnen beschikbaar zijn waarop de auditoren hun oordeel kunnen baseren, is bij een digitale audit voor een aantal onderwerpen het verhaal van de medewerkers de enige bron. Tijdens de vele plezierige gesprekken met medewerkers die open en enthousiast over hun werk vertelden, heeft men niet de indruk gekregen dat men daarvoor tot een ander oordeel is gekomen.

Bij de integrale audits is dit jaar vooral aandacht besteed aan de punten uit Huis op Orde. De 23 punten van Huis op Orde bevatten zaken waarvan Philadelphia heeft gezegd dat die altijd op orde moeten zijn, zoals een actuele afsprakenkaart voor de cliënt, een overzicht van risico's en afgesproken acties, een verslag van een jaarlijks beraad of de bevoegd- en bekwaamheid van zorgmedewerkers op orde hebben. De ambitie was dat in juli 2020 95% van de locaties het huis op orde hadden.

Uit de in het voorjaar bij 28 locaties van het cluster Werk & Begeleiding uitgevoerde integrale audits bleek dat op de getoetste punten uit Huis op Orde gemiddeld 80% 'in orde' kon worden gescoord. In 2019 was dit percentage op vergelijkbare punten gemiddeld 69%.

Uit de integrale audits bij 97 locaties van de clusters Zorg & Wonen en Intensieve Zorg (periode augustus tot en met december) werd op de Huis op Orde items eveneens 80% 'in orde' gescoord. In 2019 was dat gemiddeld 73%. Op items die iets zeggen over het methodisch werken zoals het jaarlijks voeren van het 'Dit vind ik ervan!' gesprek, de aanwezigheid van een actuele afsprakenkaart, het rapporteren op ontwikkelingsafspraken, het jaarlijks evalueren van de risico's en het jaarlijks voeren van een evaluatie beraad, zag men een lichte verslechtering ten opzichte van 2019.

Het corona virus bracht met zich mee dat men soms de keuze moest maken voor de directe zorg, waardoor bijvoorbeeld de beraden werden uitgesteld. Hierbij speelde ook het feit dat niet alle verwanten in staat waren om digitaal aan te sluiten bij een gepland beraad.

Op de items die betrekking hadden op het op een veilige en controleerbare wijze verstrekken van medicatie zag men daarentegen een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar.

Er wordt gewerkt aan 24/7 beschikbaarheid van data m.b.t. Huis op Orde via een Business Intelligence (B.I.) dashboard. Deze data zijn beschikbaar voor de directeuren van de clusters en regio's alsmede de locatiemanagers van woonlocaties en de regiomanagers en managers dienstverlening van het cluster Werk & Begeleiding.

Klachten bij de externe klachtencommissie

Klachten 2019

Er is één klacht vanuit 2019 doorgeschoven naar 2020 en deze is door de onafhankelijke externe klachtencommissie commissie behandeld en afgerond. De aard van deze klacht had te maken met door de klager als onprofessioneel getypeerde handelingen. In het uitgebrachte advies zijn 19 deelklachten ongegrond verklaard en 1 deelklacht gegrond. De gegronde deelklacht had te maken met het feit dat een aantal gespreksverslagen (van gesprekken waaraan klager wel heeft deelgenomen) niet aan hem zijn verzonden, terwijl dit wel had moeten.

Klachten 2020

Er zijn in 2020 drie klachten bij de externe klachtencommissie ingediend, één minder dan in 2019. Het betreft algemene klachten. Dit zijn klachten over gedrag van mensen die bij Philadelphia werken of over Philadelphia zelf.

De drie klachten zijn door de commissie behandeld. De aard van de klachten had te maken met:

Zorg/ondersteuning en communicatie/informatie

- de gang van zaken rond de ambulante begeleiding van een cliënt die het oneens was met een personeelwisseling. Deze klacht is deels gegrond (communicatie) en deels ongegrond (vervangen begeleidster) verklaard.
- klacht over geboden begeleiding van medewerkers en het feit dat de cliënt als zorgmijder werd beschouwd. De klacht is deels gegrond verklaard, in die zin dat er wel sprake is van zorgmijndend gedrag, maar dat Philadelphia hieraan mede schuldig is.

Financiën en zorg/ondersteuning

- schade aan een iPad en onterechte melding/aangifte Philadelphia over moeder aan politie en Veilig Thuis: Deelklacht I met betrekking tot de vergoeding van de iPad schade is gegrond verklaard. Deelklacht II (melding politie) acht de commissie ongegrond. Deelklacht III (melding Veilig Thuis) acht de commissie gegrond, voor wat betreft de vraag of de melding op deze wijze had moeten plaatsvinden. De commissie heeft uitdrukkelijk geen inhoudelijk oordeel over de melding, maar wel over de wijze waarop deze tot stand is gekomen. Deze acht zij niet juist.

De commissie heeft geen specifieke klachten ontvangen die vallen onder artikel 55 van de Wet zorg en dwang. De commissie neemt dit soort klachten niet in behandeling, omdat deze door de externe Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) worden behandeld.

De commissie heeft in 2020 geen aanleiding gezien om klachten over een ernstige situatie te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Bij ieder advies van de commissie heeft Philadelphia de commissie laten weten welke maatregelen er zijn getroffen.

Clusters/regio's en	aantal – 2019	aantal – 2020
Zorg & Wonen Noordwest 1	1	1 (uit 2019)
Zorg & Wonen Amsterdam 1	1	1
Zorg & Wonen West		
Zorg & Wonen Midden		
Zorg & Wonen Groot Veluwe		
Zorg & Wonen Noord		
Zorg & Wonen Oost		
Zorg & Wonen Zuid 1	1	
Intensieve Zorg		1
Werk & Begeleiding 1	1	1

Klachten via de Geschillencommissie

Philadelphia is ook (verplicht) aangesloten bij een Geschillencommissie.

Eind 2019 is er één klacht via de Geschillencommissie ingediend. Deze klacht had te maken met een verzoek om een schadevergoeding voor niet geleverde begeleiding en gemaakte fouten, en klager voelde zich niet gehoord en wilde daarover uitleg. Deze is begin 2020 tijdens een zitting door de

Geschillencommissie behandeld. De Geschillencommissie is van mening dat Philadelphia de cliënt onvoldoende serieus heeft genomen, hem op een verkeerde locatie heeft geplaatst en dat hij onvoldoende begeleiding en zorg heeft gehad. Het oordeel van de commissie is dat de klacht gegrond is. Philadelphia heeft een immateriële schadevergoeding betaald aan de cliënt.

Samenvattend: wat we hebben geleerd en (verder) willen ontwikkelen in 2021

1. Ondanks extra aandacht voor valpreventie in 2020 is het percentage meldingen gestegen met 15% t.o.v. 2019. De richtlijn valpreventie is veranderd in een protocol, zodat locaties specifiekere aandacht geven aan valpreventie. Locaties kunnen een scan laten uitvoeren door een fysiotherapeut, zowel op preventie als op goed gebruik van hulpmiddelen. Ook is er via het leerhuis een training valpreventie te volgen. En met het beweegplan voor iedere cliënt wordt ingezet op voorkomen van vallen bij de cliënt zelf. De diverse ingezette acties zijn gedurende 2020 ontwikkeld. Gedurende 2021 wordt gemonitord of de ingezette strategie effect krijgt.
2. Het aantal meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag is met 4% gedaald. Het aantal meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling is gelijk gebleven. In 2020 is een belangrijk deel van de methodiek 'Leerbaar en Weerbaar door' ontwikkeld en gelanceerd. Vanuit de methodiek wordt bevorderd dat cliënten 'sterker' worden als persoon om hun mening te uiten en wordt gewerkt aan weerbaar gedrag. Ook voor kinderen vanaf 14 jaar is de methodiek uitgebreid. Daarnaast is zeggenschap van cliënten een algemeen thema binnen Philadelphia. In 2021 zal de methodiek verder worden aangevuld met de game Quork. Cliënten kunnen dan via gaming oefenen met de thema's in Leerbaar en Weerbaar.
3. Het aantal meldingen van agressie is met 10% gestegen. Mogelijk hangt dit -vooral bij LVB cliënten- samen met de corona restricties. In 2020 is gestart met een experiment voor het vroegtijdig signaleren van stress bij cliënten. In 2021 zal samen met het bedrijf Mentech en de Universiteit van Utrecht verder worden gewerkt aan dit thema.

4. Het aantal meldingen uitingen over suïcide' is met 91 meldingen gestegen. In 2020 is extra aandacht besteed aan suïcide preventie. Eind 2020 is het protocol suïcide preventie herschreven om medewerkers meer handvatten te geven bij uitspraken van cliënten in de richting van suïcide en om behandelaars meer handvatten te geven rondom diagnostiek en behandeling.
5. Ondanks een vernieuwde aanpak voor het toedienen en verantwoorden van medicatie is het aantal medicatie-incidenten gelijk gebleven. In 2021 wordt extra ingezet op de technische ondersteuning van het medicatieproces, via centrale inkoop en distributie van medicatie en de toepassing van een medicatie-app, die het toedienproces voor begeleiders ondersteunt. Digitaal aftekenen kan zorgen voor een vermindering van het aantal menselijke medicatiefouten in toediening.
6. In 2020 zijn er 231 verslikincidenten gemeld. Dat is 44% meer dan de 160 meldingen in 2019. Er is in 2020 extra ingezet op het voorkomen van verslikincidenten, door de inzet van logopedisten en diëtisten. Zij hebben meer en meer vraagstukken rond slikken binnen het cluster Zorg en Wonen opgepakt. Het aantal meldingen stijgt na de komst van een logopedist op locatie, omdat slikproblemen beter worden herkend. In 2021 zullen er vanuit het Expertisecentrum meer logopedisten in gezet worden binnen het cluster Zorg en Wonen.
7. 2020 gold als overgangsjaar voor de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd). De intentie van Philadelphia was om hiermee op 1 april te starten. In verband met de Coronacrisis is de implementatie uitgesteld naar 1 september 2020. Door de Corona maatregelen hadden zorgmedewerkers geen ruimte voor de geplande scholing en was het gezien de extra belasting voor de medewerkers niet de juiste timing om over te gaan op een nieuw registratieformulier. Het aantal vrijheid beperkende maatregelen is in 2020 met 14% gedaald t.o.v. 2019. In 2021 vindt afronding van de implementatie plaats.
8. Het traject Huis op orde had als ambitie dat 95% juli 2020 op orde zou zijn. Uit de integrale audits blijkt dit 80%. Op items die iets zeggen over het methodisch werken zoals het jaarlijks voeren van het 'Dit vind ik ervan!' gesprek, de aanwezigheid van een actuele afsprakenkaart, het rapporteren op ontwikkelingsafspraken, het jaarlijks evalueren van de risico's en het jaarlijks voeren van een evaluatie beraad, zag men een lichte verslechtering ten opzichte van 2019. Op de items die betrekking hadden op het op een veilige en controleerbare wijze verstrekken van medicatie zag men daarentegen een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar.

Methodisch werken zal in 2021 gericht aandacht krijgen.



7 Wat zeggen anderen

Wat zeggen anderen

Het kwaliteitsrapport is besproken met verschillende gremia binnen Philadelphia. Natuurlijk met de Landelijke Cliëntenraad en met de Landelijke Familieraad, maar ook met de Ondernemingsraad en met de Raad van Toezicht.

Landelijke Cliëntenraad

De Landelijke Cliëntenraad kan zich vinden in het kwaliteitsrapport. Voor hen zijn de ontwikkelingen op het gebied van zeggenschap belangrijk.

In 2019 is aandacht gevraagd om pesten tegen te gaan. Mooi dat Leerbaar en Weerbaar wordt geboden om cliënten handvatten te geven om sterker te worden en op te komen voor zichzelf. Het zou prettig zijn als er ook mogelijkheden zijn om strengere maatregelen te treffen tegen degene die pest. Hierover zal de LCR in 2021 in gesprek gaan met de bestuurder.

De vraag wordt gesteld in hoeverre de cijfers van de meldingen van incidenten vergeleken worden met andere zorgorganisaties. Want zijn het nu veel of weinig incidenten? De vergelijking wordt alleen gemaakt met voorgaande jaren, omdat vergelijkingen met

andere organisaties lastig zijn. De definities die door verschillende organisaties worden gebruikt zijn niet altijd hetzelfde.

De opbouw van organisaties, vooral het aantal cliënten met een bepaalde beperking, is zeer divers. Vergelijken is daardoor ingewikkeld.

Afgesproken wordt om in 2021 te onderzoeken of het zinvol is om de cijfers te differentiëren op basis van zorgintensiteit.

Tot slot vraagt de Landelijke Cliëntenraad aandacht voor het feit dat Dit vind ik ervan! in 2021 niet zal worden gebruikt voor cliënten met een WMO beschikking. Zij maken alleen gebruik van dagbesteding of ambulante begeleiding. De methodiek Dit vind ik ervan! richt zich op het hele leven en sluit niet goed aan bij wat cliënten belangrijk vinden om te vertellen.

Landelijke Familieraad

Het kwaliteitsrapport schetst een goed beeld van 2020. Corona is zeer bepalend geweest voor iedereen in Nederland. Philadelphia krijgt complimenten voor de aanpak met Hallo Thuis. M.n. voor de manier waarop de persconferenties in begrijpelijke taal werden uitgelegd.

De nieuwe visie laat zien dat er aandacht is voor de balans tussen individuele wensen tot ontdekken en veiligheid, tussen zelfstandigheid en bescherming. En hoe deze balans kan wisselen.

De Landelijke Familieraad vraagt aandacht voor de ontwikkeling van het goed-leven-gesprek als het gaat om cliënten die zichzelf moeilijk kunnen uiten. Tijdens een goed-leven-gesprek praten betrokkenen (verwanten, begeleiders en gedragskundigen), over de cliënt. Middels een aantal vragen wordt het leven van de cliënt in kaart gebracht waardoor een compleet beeld van de cliënt en zijn of haar leven ontstaat. Het zou wenselijk zijn als het goed-leven-gesprek en

'Ik toon!' geïntegreerd worden.

Bij de meldingen incidenten wordt bij val-incidenten het advies gegeven om met de gemeente contact op te nemen als stoepen niet goed onderhouden zijn. Wanneer melding gemaakt wordt dat mensen met een verstandelijke beperking vaak gebruik maken van een bepaalde route, is de gemeente zeker bereid om hier snel actie op te ondernemen.

De vraag wordt gesteld of er ook externe audits worden gehouden. Het risico van een interne audit is dat dit gekleurd wordt vanuit de blik van Philadelphia. Ongemerkt kunnen er gewoontes insluipen die niet meer opgemerkt worden. Philadelphia werkt met een auditteam die zeer kritisch is en los staat van het primair proces. De tip wordt gegeven om te onderzoeken in hoeverre er een relatie bestaat tussen het 'huis op orde' hebben en het verloop van personeel. Mogelijk dat bij sterke wisselingen van personeel het huis ook minder op orde is?

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad vraagt aandacht voor de beoordeling van de cliënt ervaring. Het 'Beste uit jezelf' laat al jaren ongeveer dezelfde uitslag zien. En 'Dit vind ik ervan!' laat zien wat voor cliënten belangrijk is en waar zij verandering in willen. Er zijn geen branchenormen waar tegen de resultaten kunnen worden afgezet.

Ook voor ten aanzien van meldingen van incidenten bestaan geen branchenormen. Meer meldingen betekent niet automatisch een verslechtering van de kwaliteit.

Het kan immers ook een teken zijn van een hogere meldingsbereidheid.

In 2021 zal 'Dit vind ik ervan!' niet meer worden ingezet voor WMO cliënten, omdat dit onvoldoende aansluit bij de wens van de cliënt. 'Dit vind ik ervan!' richt zich op het hele leven, terwijl WMO cliënten ondersteuning krijgen op een beperkt onderdeel. De ondernemingsraad is benieuwd naar de effecten op de totaaluitslag van 'Dit vind ik ervan!' in 2021.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht laat weten respect te hebben voor de manier waarop Philadelphia is omgegaan met de coronacrisis. Met name de uitleg die via Hallo Thuis aan cliënten werd gegeven na de persconferenties wordt positief benoemd.

Het feit dat de uitslag van 'Het beste uit jezelf' nauwelijks afwijkt van 2019 laat zien dat corona en de coronamaatregelen geen invloed hebben gehad op het beeld dat cliënten van Philadelphia hebben.

De ontwikkeling van een nieuwe visie en de samenhang tussen de kernwaarden biedt nieuwe ontwikkelmogelijkheden voor de cliënten, medewerkers en organisatie. De Raad van Toezicht is positief over de

aandacht voor het gebruik van technologie binnen Philadelphia. Wel vraagt men aandacht voor het veilig opslaan van data bij het gebruik van technologie.

De Raad van Toezicht onderschrijft het belang van teamreflecties. Maar niet alle teams hebben een teamreflectie gehouden. De vraag is waarom niet? Kan deze teams extra ondersteuning worden geboden?

Tevens vraagt de Raad van Toezicht om aandacht voor het methodisch werken.

In het verlengde hiervan wordt de suggestie gedaan om zorgmedewerkers nadrukkelijker te betrekken bij de integrale audits. Het heeft meerwaarde als collega's elkaar auditen.



Bestuurlijke
reflectie

Bestuurlijke reflectie

In een jaar dat het corona virus domineerde gold als grootste uitdaging voor Philadelphia om de kwaliteit van zorg en ondersteuning op een goed niveau te houden.

Daarbij werden we geconfronteerd met diverse dilemma's. Zo werkten we eraan om de risico's op besmetting van cliënten en medewerkers zoveel mogelijk te beperken door onder meer de landelijke gedragsregels te volgen, uitvoering te geven aan de landelijk vastgestelde bezoekenregeling en zorgvuldig te handelen bij het sluiten en weer heropenen van werk en dagbesteding.

Daarbij zocht Philadelphia continue de balans tussen enerzijds de lichamelijke gezondheid van cliënten en anderzijds hun sociaal emotioneel welbevinden. Met als nadrukkelijk aandachtspunt hoe de zeggenschap van cliënten maximaal te respecteren binnen de grenzen die voor elke Nederlandse burger gelden. Want zeggenschap over het eigen leven is een van de speerpunten in de nieuwe visie op zorg van Philadelphia en daarmee in het beleid.

Ook hadden we aandacht voor de veiligheid en het welzijn van de zorgmedewerkers o.m. door het beschikbaar stellen van Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM), door helder over alle coronamaatregelen te communiceren zonder medewerkers te overladen met informatie en door te zoeken naar een evenwicht tussen wat echt moest gebeuren en de draagkracht van de medewerkers op de werkvloer.

Gezien alles wat op cliënten en medewerkers af kwam, kunnen wij als Raad van Bestuur alleen maar trots zijn op hoe cliënten met de ingewikkelde omstandigheden zijn omgegaan en hoe medewerkers zich met veel toewijding en creativiteit en met de nodige flexibiliteit hebben ingespannen om goede zorg voor cliënten te realiseren.

Dit komt ook tot uitdrukking in de informatie die we over de kwaliteit van zorg en ondersteuning in 2020 verzameld hebben.

Waarbij natuurlijk de ervaringen van de cliënten/verwanten enerzijds en die van de professionals maatgevend zijn.

Kijken we naar hoe de zorg- en dienstverlening door cliënten/verwanten ervaren wordt zien we op basis van de antwoorden op de vraag 'Vindt u dat Philadelphia het beste uit jezelf haalt?' en de uitkomsten van 'Dit vind ik ervan!' dat de zorg- en dienstverlening ook in 2020 goed wordt gewaardeerd. De scores zijn nagenoeg op een zelfde niveau als over 2019.

Net als voorgaande jaren wordt in het kader van 'Dit vind ik ervan!' aandacht gevraagd voor thema's als gezonde leefstijl (lijf) en het sociaal emotioneel welbevinden (gevoel). Nieuw is de aandacht die men vraagt voor het thema 'huis'. Het afgelopen jaar is aan deze thema's de nodige aandacht besteed. De uitkomsten maken helder dat aandacht voor deze thema's ook in 2021 door gezet moet worden.

Een positieve cliëntbeleving kan alleen maar gerealiseerd worden doordat de medewerkers hun schouders eronder zetten om de continuïteit en kwaliteit van zorg en ondersteuning te waarborgen. Uit het medewerkers onderzoek 2020 komt naar voren dat medewerkers over het algemeen bevlogen en trots op hun werk zijn. Dit wordt bevestigd in de teamreflecties waarin aangegeven wordt dat men een belangrijke drijfveer vindt in de aandacht voor de individuele cliënt, men trots is op de onderlinge samenwerking (ook met de behandelaars) en trots op elkaar. Wat wel naar voren komt is de ervaren werkdruk. Niet raar in corona tijd, maar zeker iets dat aandacht vraagt.

Als we vervolgens naar de cijfers en feiten kijken, zien we dat in vergelijking met 2019 op sommige punten beter scoren en op sommige punten minder scoren. Opvallend is de toename van het aantal meldingen op het gebied van val- en sliksincidenten. Daarbij geldt dat deze thema's in 2020 extra

aandacht hebben gekregen, hetgeen in de regel leidt tot een hoger aantal meldingen. Ook het aantal meldingen van agressie incidenten is toegenomen, wat mogelijk verband houdt met de corona beperkingen. Niet voor niets was 'Agressie: preventie en hantering' de populairste training die in 2020 vanuit het Leerhuis aangeboden is. Ook laten de cijfers zien dat het nog altijd lastig is om het aantal medicatiefouten te verminderen. Tot nu toe heeft Philadelphia vooral ingestoken op extra scholing van medewerkers. In 2021 zal vooral gewerkt worden aan technische ondersteuning van het medicatieproces.

Een toename van incidentmeldingen hoeft overigens niet perse negatief te worden geïnterpreteerd. Het geeft ook blijk van een veilig meldklimaat en dat alle betrokkenen het belang van meldingen zien om deze in het team te bespreken, ervan te leren en te verbeteren.

Om bij te dragen aan een steeds betere kwaliteit van zorg en ondersteuning blijft het voor zorgmedewerkers (begeleiders en behandelaren) belangrijk om hun kennis en vaardigheden up to date te houden en verder te ontwikkelen. Door de corona pandemie zijn de omstandigheden waaronder getraind wordt in 2020 drastisch veranderd. In hoog tempo zijn veel trainingen en leeractiviteiten omgevormd naar een online aanbod. Daarmee zijn goede ervaringen op-

gedaan. In de toekomst verwachten we een deel van het online trainen voort te zetten om de voordelen hiervan vast te houden. Daarmee ontstaat een vorm van blended learning, van online- en fysieke scholing.

Ten slotte. Een crisis zoals corona, brengt bijna automatisch met zich mee dat je als organisatie ertoe neigt om vooral naar binnen gericht te zijn. Niettemin is het gelukt om als grote organisatie ook naar buiten toe actief te zijn. Te denken valt aan activiteiten op het gebied van zorginnovatie, het terugdringen van administratieve belasting voor zorgmedewerkers, het regelarm werken, en de landelijke bemoeienis in het kader van de medisch generalistische zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, ketenzorg en de uitvoering van de Wet zorg en dwang. Daarnaast is ook veel aandacht besteed aan de krapte op de arbeidsmarkt, met name wanneer het gaat om medewerkers voor de doelgroep cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag.

Dit alles kon alleen tot stand komen doordat alle betrokkenen in 2020 het beste uit elkaar hebben gehaald om bij te dragen aan de kwaliteit van bestaan van de cliënten: cliënten zelf, ouders/verwanten, vrijwilligers en medewerkers.

BIJLAGE 1:

Ervaringsscore 2020

BIJLAGE 1: Ervaringscore 2020

Vraag in hoeverre vindt u dat Philadelphia het beste uit cliënten haalt?

Clusters en regio's

STICHTING W&B	SCORE	PROCENTEN
Goed	560	78,9
Matig	21	2,9
Slecht		
Top	129	18,2
Totaal	710	Top en goed: 97,1%

CLUSTER IZ	SCORE	PROCENTEN
Goed	240	73,8
Matig	22	6,8
Slecht	7	2,1
Top	56	17,2
Totaal	325	Top en goed: 91,0%

CLUSTER IZ MVG	SCORE	PROCENTEN
Goed	77	74,0
Matig	11	10,6
Slecht	5	4,8
Top	11	10,6
Totaal	104	Top en goed: 84,6%

Z&W AMSTERDAM	SCORE	PROCENTEN
Goed	249	75%
Matig	23	6,9%
Slecht	2	0,6%
Top	58	17,5%
Totaal	332	Top en goed: 92,5

Z&W GROOT VELUWE	SCORE	PROCENTEN
Goed	218	79,0%
Matig	14	5,1%
Slecht	3	1,1%
Top	41	14,9%
Totaal	276	Top en goed: 93,9

Z&W MIDDEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	299	81%
Matig	15	4,1%
Slecht	2	0,5%
Top	53	14,4%
Totaal	369	Top en goed: 95,4%

Z&W NOORD	SCORE	PROCENTEN
Goed	256	76,9%
Matig	10	3,0%
Slecht	2	0,6%

Top	65	19,5%
Totaal	333	Top en goed: 96,4%

Z&W NOORDWEST	SCORE	PROCENTEN
Goed	200	77,2%
Matig	17	6,6%
Slecht	3	1,1%
Top	39	15,1%
Totaal	259	Top en goed: 92,3%

Z&W OOST	SCORE	PROCENTEN
Goed	179	75,2%
Matig	19	8,0%
Slecht	2	0,8%
Top	38	16,0%
Totaal	238	Top en goed: 91,2%

Z&W WEST	SCORE	PROCENTEN
Goed	341	78,0%
Matig	20	4,6%
Slecht	3	0,7%
Top	73	16,7%
Totaal	437	Top en goed: 94,7%

Z&W ZUID	SCORE	PROCENTEN
Goed	168	77,8%
Matig	17	7,9%
Slecht	3	1,4%
Top	28	13,0%
Totaal	216	Top en goed: 90,8%

BIJLAGE 2:

“Dit vind ik ervan!”

BIJLAGE 2: “Dit vind ik ervan!” per thema

Gevoel

Clënten en verwanten praten over gevoel. Hoe het met ze gaat, over hun emoties, of ze zich gekend voelen.

QUOTE:

“Gaat goed met mij, ben soms wat onzeker en heb dan bevestiging nodig over of ik het wel allemaal goed doe. Complimenten helpen mij daarbij en humor kan ik ook zeker waarderen.”

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Gevoel'?

Client 2020: 28,81%

Verwant 2020: 36,51%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Gevoel'?

Client 2020: 28,25%

Verwant 2020: 19,75%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Gevoel'?

Client 2020:

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	2497	66,0%
Matig	724	19,1%
Slecht	135	3,6%
Top	425	11,2%

Verwant 2020

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	1026	72,9%
Matig	235	16,7%
Slecht	22	1,6%
Top	123	8,7%
Totaal:	1406	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'Gevoel'

Clënten 2020: 77,2%

Verwanten 2020: 81,6%

Lijf

Binnen het thema 'Lijf' praten cliënten over zaken als gezondheid, uiterlijk, eten en drinken en bewegen.

QUOTE:

“Ik ben tevreden over hoe ik er uit zie. Ik beweeg genoeg op het werk. Ik ben lid van de sportschool, het sporten zou beter kunnen, maar dat heeft te maken met de situatie nu. Ik loop al een geestelijk marathon op het werk. Ik kom er dan niet toe om naar de sportschool te gaan. Ik eet en drink goed. Ik verzorg me zelf verder goed.”

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Lijf'?

Client 2020: 26,41%

Verwant 2020: 38,86%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Lijf'?

Client 2020: 29,45%

Verwant 2020: 27,56%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Lijf'?

Clënt 2020:

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	2552	68,2%
Matig	703	18,8%
Slecht	94	2,5%
Top	390	10,4%

Verwant 2020:

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	911	65,0%
Matig	377	26,9%
Slecht	29	2,0%
Top	84	6,0%
Totaal:	1401	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'Lijf'

Clënt 2020: 78,6%

Verwant 2020: 71

Familie

Bij het thema 'Familie' praten cliënten en verwanten onder meer over de betekenis die familie in hun leven heeft.

QUOTE:

"A. mist zijn zus nog wel eens. Soms denkt hij aan haar. Hij gaat liever niet in de coronatijd naar de begraafplaats."

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Familie'?

Client 2020: 46,24%

Verwant 2020: 36,76%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Familie'?

Client 2020: 17,02%

Verwant 2020: 8,51%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Familie'?

Cliënt 2020:

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	2346	62,2%
Matig	478	12,7%
Slecht	96	2,5%
Top	851	22,6%

Verwant 2020:

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	978	70,8%
Matig	135	9,8%
Slecht	19	1,4%
Top	250	18,1%
Totaal:	1382	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'Familie'

Cliënt 2020: 84,8%

Verwant 2020:

88,9%

Vrienden & kennissen

Bij het thema 'Vrienden & kennissen' bespreken cliënten en verwanten vriendschappen, contacten, liefde, relaties, knuffelen en seks.

QUOTE:

"Ik heb goede vriendschappen. Ik zou wel een grotere vriendengroep willen, zodat ik vaker wat met iemand kan afspreken."

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Vrienden & kennissen'?

Client 2020: 29,58%

Verwant 2020: 23,56%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Vrienden & kennissen'?

Client 2020: 20,93

Verwant 2020: 15,05%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Vrienden & kennissen'?

Cliënt 2020:

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2662	69,6%
Matig	556	15,1%
Slecht	60	1,6%
Top	501	13,6%

Verwant 2020:

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	926	71,7%
Matig	226	17,5%
Slecht	32	2,5%
Top	108	8,4%
Totaal:	1292	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'Vrienden & kennissen'

Cliënt 2020: 83,2%

Verwant 2020:

80,1%

Meedoen

Binnen het thema 'Meedoen' hebben cliënten en verwanten het bijvoorbeeld over contact met de buurt, iets voor anderen doen, op pad gaan.

QUOTE:

"Contact maken in de buurt gaat nu moeilijk vanwege de Corona. Het kookproject gaat nu niet door in het buurthuis, maar ik wil daar wel heen blijven gaan als ik ben verhuisd."

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Meedoen'?

Client 2020: 16,97%

Verwant 2020: 26,54%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Meedoen'?

Client 2020: 14,99%

Verwant 2020: 14,41%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Meedoen'?

Cliënt 2020:

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2564	73,5%
Matig	481	13,8%
Slecht	62	1,8%
Top	382	10,9%

Verwant 2020:

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	916	72,2%
Matig	230	18,1%
Slecht	32	2,5%
Top	91	7,1%
Totaal:	1269	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'Meedoen'

Cliënt 2020: 84,4%

Verwant 2020: 79,3%

Hulp

Bij het thema 'Hulp' bespreken cliënten en verwanten zaken als afspraken, luisteren, omgang en vakmanschap.

QUOTE:

"Ik wil graag zelf bepalen of ik iemand help of niet. Begeleiding denk nu al snel dat ik geen nee durf te zeggen, maar soms vind ik het echt alleen maar fijn als ik iemand kan helpen, begeleider of medebewoner. Ik zou graag willen dat begeleiding mij dan even vraagt of ik dit echt wil, dan kunnen zij wel aan mij merken of ik het echt wil."

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Hulp'?

Client 2020: 21,80%

Verwant 2020: 28,63%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Hulp'?

Client 2020: 18,5%

Verwant 2020: 16,19%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'hulp'?

Cliënt 2020:

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	2632	73,4%
Matig	485	13,5%
Slecht	48	1,3%
Top	419	11,7%

Verwant 2020:

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	944	72,7%
Matig	212	16,3%
Slecht	20	1,5%
Top	123	9,5%
Totaal:	1299	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'hulp'

Cliënt 2020: 85,1%

Verwant 2020: 81,7%

Huis

Cliënten praten binnen het thema 'Huis' bijvoorbeeld over huishouden, bezittingen en geld. Vrijwel alle cliënten zijn tevreden over hun huis.

QUOTE:

“ik ben blij met de spullen die ik heb, ik zou wel wat meer lego willen hebben, dan kan ik mijn huis van lego mooier en groter bouwen. niet te groot hoor maar een middelmaatje.”

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Huis'?

Client 2020: 26,66%

Verwant 2020: 26,98%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Huis'?

Client: 2020: 22,54%

Verwant 2020: 17,90%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Huis'?

Cliënt 2020:

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	2580	70,1%
Matig	448	12,2%
Slecht	72	1,9%
Top	582	15,8%

Verwanten 2020:

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	974	70,9%
Matig	197	14,3%
Slecht	25	1,8%
Top	179	13,0%
Totaal:	1375	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'Huis'

Cliënt 2020: 85,9%

Verwant 2020: 83,9%

Doen

Binnen het thema 'Doen' bespreken cliënten en verwanten werk, dagbesteding, school, vrije tijd, ontwikkelen en leren.

QUOTE:

“Werk is hartstikke leuk, ik wil er graag meer dagen heen. In mijn vrije tijd ben ik graag bezig, ik kan moeilijk stilzitten. ik verveel me wel eens. Ik ga dan muziek luisteren.”

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Doen'?

Client 2020: 18,96%

Verwant 2020: 21,97%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Doen'?

Client 2020: 24,72%

Verwant 2020: 18,60%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Doen'?

Cliënt 2020:

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2594	70,1%
Matig	515	13,9%
Slecht	58	1,6%
Top	531	14,4%

Verwant 2020:

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	1036	76,2%
Matig	202	14,9%
Slecht	14	1,0%
Top	108	7,9%
Totaal	1360	

'Top!' en 'Goed'-ervaring binnen het thema 'Doen'

Cliënt 2020: 84,5%

Verwant 2020: 84,1%

Kiezen

Bij het thema 'Kiezen' praten cliënten en verwanten over keuzes maken, invloed hebben.

QUOTE:

"Ik vind het fijn dat ik met de begeleiding en Digi contact kan overleggen. Ik heb zelf invloed op de keuzes die ik maak. Ik weet ook goed wat ik wel/niet wil. In het weekend kan ik mijn eigen tijd indelen."

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Kiezen'?

Client 2020: 18,17%
Verwant 2020: 22,22%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Kiezen'?

Client 2020: 16,38%
Verwant 2020: 13,84%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Kiezen'?

Cliënt 2020:

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2523	71,9%
Matig	543	15,5%
Slecht	58	1,6%
Top	383	10,9%

Verwant 2020:

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	904	71,2%
Matig	272	21,4%
Slecht	22	1,7%
Top	72	5,7%
Totaal:	1270	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'Kiezen'

Cliënt 2020: 82,8%
Verwant 2020: 76,9%

Veilig voelen

Bij het thema 'Veilig voelen' praten cliënten en verwanten over het gevoel van veiligheid in huis en in de buurt.

QUOTE:

"Ik voel me soms niet veilig in het gebouw, omdat er nare dingen zijn gebeurd. In mijn huis voel ik me wel veilig."

Feiten & cijfers

We vroegen cliënten en verwanten welke thema's ze belangrijk vinden. Hoeveel mensen noemden 'Veilig voelen'?

Client 2020: 26,02%
Verwant 2020: 37,08%

Willen cliënten en verwanten dat er iets verandert binnen het thema 'Veilig voelen'?

Client 2020: 13,84%
Verwant: 9,02%

Hoe ervaren cliënten en verwanten het thema 'Veilig voelen'?

Cliënt 2020:

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2580	71,7
Matig	451	12,5
Slecht	69	1,9
Top	497	13,8

Verwanten 2020:

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	1047	78,7%
Matig	122	9,1%
Slecht	19	1,4%
Top	143	10,7%
Totaal:	1331	

'Top!' en 'Goed'-ervaringen binnen het thema 'Veilig voelen'

Cliënt 2020: 85,5%
Verwant: 89,4%

Scores per cluster en regio

Onderstaande grafieken laten verschillen en overeenkomsten zien tussen de clusters en regio's binnen Philadelphia. Dit geeft ons de mogelijkheid om scores met elkaar te vergelijken en het helpt ons het gesprek met elkaar aan te gaan: wat zijn de verhalen achter de scores?

Ervaringscore 2020 Holding 'Ik vertel'

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	2497	66,0
Matig	724	19,1
Slecht	135	3,6
Top	425	11,2
Totaal	3781	

TOP EN GOED OPGETELD: 77,2

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	2552	68,2
Matig	703	18,8
Slecht	94	2,5
Top	390	10,4
Totaal	3739	

TOP EN GOED OPGETELD: 78,6

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	2346	62,2
Matig	478	12,7
Slecht	96	2,5
Top	851	22,6
Totaal	3771	

TOP EN GOED OPGETELD: 84,8

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2662	69,6
Matig	556	15,1
Slecht	60	1,6
Top	501	13,6
Totaal	3679	

TOP EN GOED OPGETELD: 83,2

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2564	73,5
Matig	481	13,8
Slecht	62	1,8
Top	382	10,9
Totaal	3489	

TOP EN GOED OPGETELD: 84,4

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	2632	73,4
Matig	485	13,5
Slecht	48	1,3
Top	419	11,7
Totaal	3584	

TOP EN GOED OPGETELD: 85,1

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	2580	70,1
Matig	448	12,2
Slecht	72	1,9
Top	582	15,8
Totaal	3682	

TOP EN GOED OPGETELD: 85,9

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2594	70,1
Matig	515	13,9
Slecht	58	1,6
Top	531	14,4
Totaal	3698	

TOP EN GOED OPGETELD: 84,5

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2523	71,9
Matig	543	15,5
Slecht	58	1,6
Top	383	10,9
Totaal	3507	

TOP EN GOED OPGETELD: 82,8

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	2580	71,7
Matig	451	12,5
Slecht	69	1,9
Top	497	13,8
Totaal	3597	

TOP EN GOED OPGETELD: 85,5

Cluster Intensieve Zorg

Ervaringscore 2020 Cluster IZ

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	227	64,7
Matig	73	20,8
Slecht	15	4,3
Top	36	10,3
Totaal	351	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	219	70,9
Matig	59	19,1
Slecht	11	3,5
Top	20	6,5
Totaal	309	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	226	66,1
Matig	72	21,0
Slecht	17	5,0
Top	27	7,9
Totaal	342	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	223	68,8
Matig	46	14,2
Slecht	7	2,1
Top	48	14,8
Totaal	324	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	221	62,6
Matig	49	13,9
Slecht	9	2,5
Top	74	21,0
Totaal	353	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	237	70,7
Matig	46	13,7
Slecht	7	2,1
Top	45	13,4
Totaal	335	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	227	67,4
Matig	62	18,4
Slecht	5	1,5
Top	43	12,7
Totaal	337	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	230	73,2
Matig	42	13,4
Slecht	8	2,5
Top	34	10,8
Totaal	314	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	217	69,1
Matig	59	18,8
Slecht	9	2,9
Top	29	9,2
Totaal	314	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	211	68,7
Matig	62	20,2
Slecht	12	3,9
Top	22	7,2
Totaal	307	

Cluster Werk & Begeleiding

Ervaringscore 2020 Cluster Werk & Begeleiding

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	427	60,7
Matig	193	27,4
Slecht	52	7,4
Top	31	4,4
Totaal	703	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	553	80,2
Matig	49	7,1
Slecht	7	1,0
Top	80	11,6
Totaal	689	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	435	62,3
Matig	209	30,0
Slecht	31	4,4
Top	23	3,3
Totaal	698	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	480	70,0
Matig	133	19,4
Slecht	26	3,8
Top	46	6,7
Totaal	685	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	455	64,9
Matig	151	21,5
Slecht	31	4,4
Top	64	9,1
Totaal	701	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	482	70,2
Matig	143	20,8
Slecht	20	2,9
Top	42	6,1
Totaal	687	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	464	67,6
Matig	155	22,6
Slecht	22	3,2
Top	45	6,5
Totaal	686	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	462	70
Matig	151	22,9
Slecht	13	2,0
Top	34	5,1
Totaal	660	

Thema meedoen score	procenten	
Goed	479	72,9
Matig	125	19
Slecht	16	2,4
Top	37	5,6
Totaal	657	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	510	76
Matig	91	13,6
Slecht	20	3,0
Top	50	7,4
Totaal	671	

Cluster Zorg & Wonen

Ervaringscore 2020 Cluster Zorg en wonen

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN	THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	1845	67,5	Goed	1864	72,0
Matig	460	16,8	Matig	377	14,5
Slecht	68	2,5	Slecht	30	1,2
Top	358	13,1	Top	319	12,3
Totaal	2731		Totaal	2590	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN	THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	1892	70	Goed	1877	70,2
Matig	423	15,6	Matig	270	10,1
Slecht	46	1,7	Slecht	39	1,5
Top	340	12,6	Top	488	18,2
Totaal	2701		Totaal	2674	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN	THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	1670	61,4	Goed	1877	70,1
Matig	280	10,3	Matig	326	12,2
Slecht	56	2,0	Slecht	31	1,2
Top	713	26,2	Top	444	16,6
Totaal	2719		Totaal	2678	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN	THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	1871	70,4	Goed	1834	72,3
Matig	340	12,8	Matig	351	13,8
Slecht	33	1,2	Slecht	37	13,3
Top	413	15,5	Top	315	12,4
Totaal	2657		Totaal	2537	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN	THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	1871	74,2	Goed	1861	71,0
Matig	296	11,7	Matig	298	11,4
Slecht	37	1,5	Slecht	37	1,4
Top	316	12,5	Top	425	16,2
Totaal	2520		Totaal	2621	

Cluster Zorg & Wonen Zuid

Ervaringscore 2020 Cluster Zuid

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	167	69
Matig	49	20,2
Slecht	6	2,5
Top	20	8,3
Totaal	242	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	162	69,8
Matig	41	17,7
Slecht	5	2,1
Top	24	10,3
Totaal	232	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	171	70,1
Matig	44	18,0
Slecht	4	1,6
Top	25	10,2
Totaal	244	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	177	72,0
Matig	21	8,5
Slecht	3	1,2
Top	45	18,3
Totaal	246	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	151	62,1
Matig	21	8,6
Slecht	7	2,9
Top	64	26,3
Totaal	243	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	172	70,8
Matig	30	12,3
Slecht	2	0,8
Top	39	16,0
Totaal	243	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	160	67,5
Matig	39	16,4
Slecht	2	0,8
Top	36	15,2
Totaal	237	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	165	71,1
Matig	39	16,8
Slecht	2	0,9
Top	26	11,2
Totaal	232	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	157	72,3
Matig	30	13,8
Slecht	3	1,4
Top	27	12,4
Totaal	217	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	170	73,6
Matig	25	10,8
Slecht	3	1,3
Top	33	14,3
Totaal	231	

Cluster Zorg & Wonen West

Ervaringscore 2020 West

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	339	68,2
Matig	81	16,3
Slecht	8	1,6
Top	69	13,9
Totaal	497	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	355	73,5
Matig	55	11,4
Slecht	7	1,4
Top	66	13,6
Totaal	483	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	352	71,0
Matig	67	13,5
Slecht	7	1,4
Top	70	14,1
Totaal	496	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	366	74,2
Matig	33	6,7
Slecht	5	1,0
Top	89	18,1
Totaal	493	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	300	60,2
Matig	46	9,2
Slecht	13	2,6
Top	139	27,9
Totaal	498	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	371	75,9
Matig	40	8,2
Slecht	6	1,2
Top	72	14,7
Totaal	489	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	345	71,0
Matig	58	11,9
Slecht	9	1,8
Top	74	15,2
Totaal	486	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	346	76,0
Matig	49	10,8
Slecht	5	1,1
Top	55	12,1
Totaal	455	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	340	74,2
Matig	44	9,6
Slecht	9	2,0
Top	65	14,2
Totaal	458	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	341	70,2
Matig	55	11,3
Slecht	7	1,4
Top	83	17,1
Totaal	486	

Cluster Zorg & Wonen Oost

Ervaringscore 2020 Cluster Oost

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	187	69,3
Matig	54	20,0
Slecht	5	1,8
Top	24	8,9
Totaal	270	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	185	79,1
Matig	37	15,2
Slecht	2	0,8
Top	19	7,8
Totaal	243	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	185	72,3
Matig	44	17,2
Slecht	6	2,3
Top	21	8,2
Totaal	256	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	179	69,6
Matig	31	12,1
Slecht	4	1,6
Top	43	16,7
Totaal	257	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	170	63,4
Matig	36	13,4
Slecht	4	1,5
Top	58	21,6
Totaal	268	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	183	72,6
Matig	33	13,1
Slecht	1	0,4
Top	35	13,9
Totaal	252	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	185	72,0
Matig	38	14,8
Slecht	5	1,9
Top	29	11,2
Totaal	257	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	171	70,4
Matig	43	17,7
Slecht	2	0,8
Top	27	11,1
Totaal	243	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	190	76,9
Matig	30	12,1
Slecht	2	0,8
Top	25	10,1
Totaal	247	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	181	72,4
Matig	30	12,0
Slecht	5	2,0
Top	34	13,6
Totaal	250	

Cluster Zorg & Wonen Noordwest

Ervaringscore 2020 Noord West

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	202	63.9
Matig	47	14.9
Slecht	14	4.4
Top	53	16.8
Totaal	316	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	198	69.0
Matig	43	15.0
Slecht	5	1.7
Top	41	14.3
Totaal	287	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	211	68.7
Matig	46	15.0
Slecht	8	2.6
Top	42	13.7
Totaal	307	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	207	68.7
Matig	31	10.3
Slecht	3	1.0
Top	60	19.9
Totaal	301	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	178	58.0
Matig	25	8.1
Slecht	8	2.6
Top	96	31.3
Totaal	307	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	208	69.6
Matig	32	10.7
Slecht	5	1.7
Top	54	18.0
Totaal	299	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	199	67.5
Matig	40	13.6
Slecht	3	1.0
Top	53	18.0
Totaal	295	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	203	71.2
Matig	45	15.8
Slecht	4	1.4
Top	33	11.6
Totaal	285	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	211	74.8
Matig	31	11.0
Slecht	5	1.8
Top	35	12.4
Totaal	282	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	205	71.2
Matig	34	11.8
Slecht	3	1.0
Top	46	16.0
Totaal	288	

Cluster Zorg & Wonen Noord

Ervaringscore 2020 Noord

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	261	70.9
Matig	51	13.8
Slecht	1	0.3
Top	55	14.9
Totaal	368	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	269	76.0
Matig	44	12.4
Slecht	0	0
Top	41	11.6
Totaal	354	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	264	72.7
Matig	43	11.8
Slecht	2	0.5
Top	54	14.9
Totaal	363	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	251	69.5
Matig	39	10.8
Slecht	4	1.1
Top	67	18.5
Totaal	361	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	248	66.5
Matig	32	8.6
Slecht	1	0.3
Top	92	24.7
Totaal	373	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	253	70.9
Matig	34	9.5
Slecht	4	1.1
Top	66	18.5
Totaal	357	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	261	72.3
Matig	36	10.0
Slecht	1	0.3
Top	63	17.4
Totaal	361	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	257	73.6
Matig	39	11.2
Slecht	4	1.1
Top	49	14.0
Totaal	349	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	264	76.7
Matig	32	9.3
Slecht	4	1.2
Top	44	12.8
Totaal	344	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	261	72.5
Matig	34	9.4
Slecht	3	0.8
Top	62	17.2
Totaal	360	

Cluster Zorg & Wonen Midden

Ervaringscore 2020 Cluster Midden

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	261	68.1
Matig	67	17.5
Slecht	8	2.1
Top	47	12.2
Totaal	383	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	262	70.6
Matig	62	16.7
Slecht	4	1.1
Top	43	11.6
Totaal	371	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	272	71.2
Matig	66	17.3
Slecht	3	0.8
Top	41	10.7
Totaal	382	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	280	74.1
Matig	35	9.3
Slecht	4	1.1
Top	59	15.6
Totaal	378	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	248	63.6
Matig	42	10.8
Slecht	5	1.3
Top	95	24.4
Totaal	390	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	270	70.7
Matig	50	13.1
Slecht	3	0.8
Top	59	15.4
Totaal	382	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	278	73.2
Matig	45	11.8
Slecht	4	1.0
Top	53	13.9
Totaal	380	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	281	75.7
Matig	47	12.7
Slecht	7	1.9
Top	36	9.7
Totaal	371	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	285	79.6
Matig	40	11.2
Slecht	2	0.5
Top	31	8.7
Totaal	358	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	270	72
Matig	42	11.2
Slecht	3	0.8
Top	60	16
Totaal	375	

Cluster Zorg & Wonen Groot Veluwe

Ervaringscore 2020 Cluster Groot Veluwe

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	193	65.2
Matig	51	17.2
Slecht	11	3.7
Top	41	13.8
Totaal	296	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	197	70.6
Matig	44	15.8
Slecht	1	0.3
Top	37	13.3
Totaal	279	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	202	68.0
Matig	46	15.5
Slecht	9	3.0
Top	40	13.5
Totaal	297	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	195	66.1
Matig	40	13.5
Slecht	5	1.7
Top	55	18.6
Totaal	295	

THEMA FAMILIE	SCORE	PROCENTEN
Goed	168	57.7
Matig	34	11.7
Slecht	8	2.7
Top	81	27.8
Totaal	291	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	194	64.4
Matig	43	14.2
Slecht	6	2.0
Top	58	19.3
Totaal	301	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	201	67.4
Matig	44	14.8
Slecht	4	1.3
Top	49	16.4
Totaal	298	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	183	66.5
Matig	48	17.4
Slecht	6	2.2
Top	38	13.8
Totaal	275	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	201	72.3
Matig	39	14.0
Slecht	1	0.4
Top	37	13.3
Totaal:	278	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	196	69
Matig	36	12.7
Slecht	5	1.8
Top	47	16.5
Totaal	284	

Cluster Zorg & Wonen Amsterdam

Ervaringsscore 2020 Amsterdam

THEMA GEVOEL	SCORE	PROCENTEN
Goed	235	65.4
Matig	60	16.7
Slecht	15	4.2
Top	49	13.6
Totaal	359	

THEMA HULP	SCORE	PROCENTEN
Goed	236	69.2
Matig	51	14.9
Slecht	6	1.8
Top	48	14.1
Totaal	341	

THEMA LIJF	SCORE	PROCENTEN
Goed	235	66.0
Matig	67	18.8
Slecht	7	2.0
Top	47	13.2
Totaal	356	

THEMA HUIS	SCORE	PROCENTEN
Goed	222	64.7
Matig	40	11.6
Slecht	11	3.2
Top	70	20.4
Totaal	343	

Thema familie	score	procenten
Goed	207	59.3
Matig	44	12.6
Slecht	10	2.9
Top	88	25.2
Totaal	349	

THEMA DOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	226	63.7
Matig	64	18.0
Slecht	4	1.1
Top	61	17.2
Totaal	355	

THEMA VRIENDEN EN KENNISSEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	242	70.5
Matig	40	11.7
Slecht	5	1.4
Top	56	16.3
Totaal	343	

THEMA KIEZEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	228	69.7
Matig	41	12.5
Slecht	7	2.1
Top	51	15.6
Totaal	327	

THEMA MEEDOEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	223	66.4
Matig	50	14.9
Slecht	11	3.3
Top	52	15.5
Totaal	336	

THEMA VEILIG VOELEN	SCORE	PROCENTEN
Goed	237	68.3
Matig	42	12.1
Slecht	8	2.3
Top	60	17.3
Totaal	347	

BIJLAGE 3:

tips en tops uit teamreflecties

Bijlage 3: tips en tops uit teamreflecties



Cluster Intensieve Zorg

Tips	Tops
Zorg dat medewerkers in deze periode van onzekerheid aandacht en waardering blijven houden voor cliënten, zichzelf en voor elkaar.	Er is creatieve, professionele en gedreven samenwerking binnen de teams, ook met de dagbesteding en behandelaars.
Aandacht voor begrijpelijke, duidelijke en transparante communicatie naar en met de cliënt.	Medewerkers hebben aandacht voor de cliënt en voor elkaar. Er wordt met elkaar meegedacht en ondersteuning van het management wordt gewaardeerd.
Blijf elkaar feedback geven. Wees eerlijk naar elkaar en geef feedback als je ziet dat iets niet klopt.	Er is aandacht voor ontwikkeling op het gebied van o.a. zelforganisatie, LACCS, medicatie, Be-smile en werken vanuit waarden.

QUOTE VAN EEN TEAM INTENSIEVE ZORG:

'Collega's geven elkaar de ruimte om te groeien/re-integreren. We ervaren ruimte en warmte om te kunnen uiten wie we zijn. Dit vinden wij een enorme goede eigenschap van onze samenwerking in het team. Dit willen we blijven volhouden.'

Cluster Werk & Begeleiding

Tips	Tops
Neem meer tijd voor het bespreken van casuïstiek in de teams, de communicatie met externe partijen en het op orde houden van de dossiers.	Teams zijn goed op elkaar ingespeeld, vullen elkaar aan en maken gebruik van elkaars talenten en kwaliteiten.
Creëer meer maatwerk voor cliënten door het toepassen en verder ontwikkelen van Mijn Werk en Mijn Netwerk.	Medewerkers zijn ondanks de beperkingen van corona gedreven om cliënten te helpen het beste uit zichzelf te halen.
Houd vast en versterk de creativiteit en veerkracht die het cluster W&B tijdens de coronacrisis heeft getoond.	De samenwerking zowel binnen als buiten Philadelphia is versterkt door nauwer contact tussen dagbestedings- en woonlocaties, andere zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, woningcorporaties, etc.

QUOTE VAN EEN TEAM WERK & BEGELEIDING:

'De rolverdeling binnen het team: Ieder teamlid kan zich extra inzetten voor een onderdeel wat haar interesse heeft. De één organisatorisch, iemand voor financiën, de ander met stagiaires, de volgende met kwaliteit (bv. ECD' s) en zo nog enkele aandachtsgebieden. Het is belangrijk om elkaars kwaliteiten te omarmen. De afgelopen jaren hebben we onze talenten en mogelijkheden, met alle nieuwe en jongere collega's, zo goed kunnen aanvullen.'

Cluster Zorg & Wonen regio Amsterdam

Tips	Tops
Onderzoek hoe we persoonlijk en als team voldoende aandacht hebben voor opladen en ontspannen na het werk.	De teams zijn wendbaar in een veranderende maatschappij.
Evalueer en reflecteer vaker, met als doel: van elkaar te leren en elkaar te waarderen.	De teams tonen lef, zijn creatief en in beweging. De nieuwe visie is deze regio op het lijf geschreven.
Verfijn de uitwerking en borging van aantoonbaar werkende concepten, procedures en ideeën en deel deze met anderen.	De teams zijn goed op weg richting Zelforganisatie. Het is een mooi en leerzaam proces wat we met elkaar vormgeven.

QUOTE VAN EEN TEAM Z&W AMSTERDAM:

'Bevraag cliënten tijdens 'Dit vind ik ervan!' ook over de Corona periode. Wat vonden zij fijn aan die periode en wat niet.'

Cluster Zorg & Wonen regio Groot Veluwe

Tips	Tops
Blijf helder en concreet communiceren met cliënten en medewerkers. De coronaperiode niet vergeten vast te leggen.	Corona heeft ons wat gebracht: meer samenwerking tussen cliënten, medewerkers en andere clusters.
Bewaak je grenzen, zoek naar een goede balans, bespreek als je iets dwars zit en vraag om hulp als dat nodig is.	De teams zijn flexibel in diensten, samenwerken en in buiten de kaders denken en handelen.
Geef aandacht aan medicatieveiligheid en de basisafspraken van Philadelphia ('Huis op Orde')	De samenwerking met W&B over de daginvulling op locatie was heel waardevol.

QUOTE VAN EEN TEAM Z&W GROOT VELUWE:

'Door de sluiting van alle dagcentra moest voor cliënten binnen de locatie de uitdaging gezocht worden. Cliënten hebben zes kampen georganiseerd, tuinen onderhouden en contact met de buurt gehouden via raam pamfletten.'

Cluster Zorg & Wonen regio Midden

Tips	Tops
Zoek naar oplossingen voor digitalisering en ga innovatieve projecten aan.	Er is veel aandacht voor het beste uit cliënten en het beste uit medewerkers. We zorgen voor elkaar.
Onderzoek hoe kwaliteiten van medewerkers nog meer ingezet kunnen worden.	Medewerkers steunen elkaar en er is onderling vertrouwen ondanks de (digitale) afstand.
Optimaliseer het doorleren, vasthouden en verbinden binnen een team.	De teams zijn creatief, werken samen en zijn ondernemend.

QUOTE VAN EEN TEAM Z&W MIDDEN:

'Dat we als team meer onze eigen grenzen mogen aangeven maar hierbij niet vergeten dat er ook dingen moeten gebeuren en niet alles bij een paar personen kan blijven liggen. Het vinden van de juiste balans tussen de eigen ik en het takenpakket wat gedaan moet worden, is een aandachtspunt waar aan gewerkt wordt.'

Cluster Zorg & Wonen regio Noord

Tips	Tops
Besteed meer aandacht aan het betrekken van ouders/verwanten in veranderingen en ontwikkelingen binnen de organisatie op het gebied van Zorg & Dwang en Zeggenschap.	De teams hebben contact gehouden via digitale communicatie, dit is vanwege de omstandigheden in een stroomversnelling gekomen.
Blijf ervaringen delen en het gesprek aangaan over 'het beste uit jezelf als medewerker'.	Medewerkers op locatie hebben maatwerk geleverd en grote mate van flexibiliteit laten zien. We hebben dit samen gedaan en doen het nog steeds samen
Ga aan de slag met factoren die werken zwaar maken in deze hectische periode, zodat medewerkers veerkrachtiger worden.	Zowel het MT als de teams van alle locaties zijn op weg naar zelforganisatie en maken hierin stappen.

QUOTE VAN EEN TEAM Z&W NOORD:

'Er ontstonden hele leuke contacten tussen bewoners die normaal weinig contact met elkaar hadden. Ze hielpen elkaar, en leerden elkaar op een andere manier kennen.'

Cluster Zorg & Wonen regio Noordwest

Tips	Tops
Verfijn de planning en communicatie: houd dingen bespreekbaar.	Medewerkers ervaren de samenwerking met cluster W&B als erg positief.
Ga op zoek naar mogelijkheden om de systemen ondersteunend te laten zijn.	Er wordt anders gewerkt: meer digitaal, wat als efficiënter wordt ervaren.
Blijf goed met elkaar communiceren: wees duidelijk in wat je van elkaar nodig hebt en zoek elkaar op.	Het regionale corona team zorgde voor goede eenduidige communicatie.

QUOTE VAN EEN TEAM Z&W NOORDWEST:

'Ondanks, of misschien wel dankzij corona hebben medewerkers zich meer verdiept in 'Dit vind ik ervan!', ouders en verwanten zijn er meer bij betrokken en samen met de cliënten in gesprek gegaan waar weer hele waardevolle dingen uit zijn gekomen.'

Cluster Zorg & Wonen regio Oost

Tips	Tops
Besteed meer aandacht aan methodisch werken.	De teams hebben flexibel en met creativiteit ingespeeld op de behoeften van de cliënten in dit jaar dat gekenmerkt wordt door corona.
Onderzoek hoe dagbesteding op eigen locatie voor bepaalde cliënten meer structureel ingebed kan worden.	Medewerkers zijn betrokken en zijn er vol voor gegaan om klaar te staan voor de cliënt. Ze hebben zich extra ingezet, zowel in uren als in ondersteuning die nodig was.
Blijf kritisch naar elkaar: kom afspraken na, spreek elkaar aan, geef elkaar feedback en communiceer duidelijk.	Er is veel verdieping ervaren in de relatie met de cliënten doordat zij overdag meer thuis waren.

QUOTE VAN EEN TEAM Z&W OOST:

'Corona heeft ons veel gebracht. We hebben veel geleerd over onze bewoners. We zien een positieve ontwikkeling in deze rare tijd. Zo zien we onze bewoners nog meer, omdat ze meer thuis zijn.'

Cluster Zorg & Wonen regio West

Tips	Tops
Blijf gebruik maken van elkaars kwaliteiten en onderzoek hoe dit meer ingezet kan worden.	De teams zijn trots op elkaar en op de onderlinge samenwerking in de coronatijd.
Optimaliseer de onderlinge communicatie.	Medewerkers halen energie uit de flexibiliteit die ze zien bij de cliënten en zijn trots op hoe goed ze de coronatijd samen met de cliënten hebben doorstaan.
Bedenk als team hoe je je verder kunt ontwikkelen op het gebied van methodisch werken zonder dit als afvinklijst te ervaren.	De teams ervaren meer waardering van elkaar en reflecteren meer onderling.

QUOTE VAN EEN TEAM Z&W WEST:

'Omdat het een spannende, onzekere tijd is, is het belangrijk hoe je communiceert. Raak niet in paniek, ga met een neutrale houding de groep op en bewaar de rust voor de cliënten.'

Cluster Zorg & Wonen regio Zuid

Tips	Tops
Laat muziek een rol spelen, dat is juist in deze tijd heel fijn.	De teams zijn vasthoudend, zetten door en pakken door als dat nodig is.
Zorg dat medewerkers zich kunnen uitspreken en zich veilig voelen in hun team.	De medewerkers zijn loyaal, hun hart is bij de cliënt.
Luister zonder meteen klaar te staan met raad en daad.	De teams zijn veerkrachtig, gaan om met onvoor- zien en onverwacht. Dat geeft houvast voor wat nog komen gaat.

QUOTE VAN EEN TEAM Z&W ZUID:

'Gevoel creëren dat ieder zijn eigen mening mag en kan delen en dat er over gesproken kan worden om zo tot een gezamenlijk beleid te komen. Je gehoord voelen waardoor je serieus genomen wordt en je veilig kan voelen om dit te doen.'

