

Voortgangsrapportage 2023

# Kwaliteit in beeld

# Inleiding

## Reflectie op doelen



### Kwaliteitsrapport 2023

Dit is de voortgangsrapportage Kwaliteit in beeld van Pluryn over 2023. Hierin reflecteren wij op de door ons gestelde doelen in 2022. We kijken terug op wat we hebben bereikt en kijken vooruit naar wat ons nog te doen staat in 2024.

Hiernaast staan de thema's en plannen uit het [Kwaliteitsrapport 2022](#) waar Pluryn prioriteit aan geeft in 2023 en 2024.

### Goed leven voor onze cliënten

- Meer persoonsgerichte zorg
- Verder met terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen
- Verbeteren intern crisisproces

### Betrokken en vakbekwame medewerkers en teams

- Actualiseren van de leerlijnen voor medewerkers
- Stimuleren van vaste medewerkers om meer uren te gaan werken
- Delen van analyses over de inzet van PNIL en verzuim

### Kwaliteit van zorg (externe visitatie)

- Kwartaalrapportage en -gesprek
- Kwaliteitsdoelstellingen en KPI's
- PDCA en verbeteringen in de praktijk
- Organisatiecultuur
- Lerende organisatie en reflectie - tussen ZVE's, in directieteam en raad van bestuur

## Inhoud

1. Inleiding	2
2. Goed leven voor onze cliënten	4
3. Betrokken en vakbekwame medewerkers en teams	8
4. Kwaliteit van zorg (externe visitatie)	11
5. Reflectie CCR	16
6. Reflectie COR	17

## Goed leven voor onze cliënten

# Meer persoonsgerichte zorg

**Meer persoonsgerichte zorg is een van de belangrijkste thema's binnen Pluryn. Door onze zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de individuele behoeften en zorgvraag van cliënten en hun naasten, kunnen zij zich optimaal ontwikkelen.**

### **Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?**

- Er is een belofte aan cliënten, hun familie en naasten is geformuleerd.
- Er is een methodisch theoretische kader gekozen en uitgewerkt als inhoudelijke basis.
- Er is gestart met het ontwikkelen van leerlijnen waardoor medewerkers handvatten hebben om passende zorg te geven aan de doelgroep cliënten waarmee zij werken.

### **Wat gaat Pluryn in 2024 doen?**

Pluryn biedt persoonsgerichte zorg en wil de specialist zijn voor de hoogcomplexe doelgroep. In 2024 definiëren en starten we veranderprojecten vanuit de Kwaliteitsagenda om deze ambitie waar te maken. Daarnaast doen we het volgende in 2024:

- We gaan verder met het ontwikkelen van de leerlijnen die nodig zijn om passende zorg te bieden.
- We gaan twee keer per jaar reflecteren op persoonsgerichte zorg door middel van teamgesprekken. We vragen ons dan af: doen we de goede dingen en leveren die ook betere zorg voor onze cliënten op?

## Meer persoonsgerichte zorg



De belofte van Pluryn aan cliënten, hun familie en naasten. Dit is wat wij doen. Wat heb jij nodig om je gelukkig en gezond te voelen? Die vraag staat centraal bij alles wat wij voor jou doen. Pluryn is er voor de meest kwetsbare mensen en hun familie en naasten. We dragen bij aan een betrokken en diverse samenleving. Daarin is plaats voor iedereen. We doen dat door persoonsgerichte zorg te bieden. Dat is zorg die is afgestemd op jouw persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren.

Maar hoe bieden we dan precies persoonsgerichte zorg? Dat hebben we samengevat in zes uitgangspunten:



- 1 We creëren een thuis, een zo gewoon mogelijke omgeving.



- 2 We zien en waarderen je om wie je bent.



- 3 We zijn duidelijk over wat wel en niet kan.



- 4 Jouw ervaring doet ertoe! We blijven met elkaar in gesprek.



- 5 We versterken je veerkracht.



- 6 Dit doen we samen!

## Goed leven voor onze cliënten

# Terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg

**Van overheid (ministeries/gemeentes) tot aan bestuurders en directies van zorginstellingen is de ambitie uitgesproken om te stoppen met gedwongen afzonderen en om de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg te reduceren.**

Pluryn heeft zich gecommitteerd aan deze ambitie en faciliteert alle medewerkers om samen te werken aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg. We ondersteunen de kernstrategieën uit het eindrapport 'Ik laat je niet alleen' (Jeugdzorg Nederland) om de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg terug te dringen. Deze kernstrategieën zijn tevens terug te voeren naar het strategisch beleidsplan en de richtinggevende principes van Pluryn.

### **Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?**

In 2022 is Pluryn gestart met een projectgroep Terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit project heeft het volgende opgeleverd:

- Er zijn veldnormen in de JeugdzorgPlus geïmplementeerd.
- Binnen alle jaarplannen heeft het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg een prominente plek gekregen.
- Er zijn ca. 45 afzonderingsruimtes gesloten.

### **Wat gaat Pluryn in 2024 doen?**

- Vergroting van de expertise van medewerkers door scholing rond het reduceren van onvrijwillige zorg en vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze scholing is gekoppeld aan de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg, methodisch handelen Meer Persoonsgerichte Zorg en gericht op de-escaleren werken.

- Gezamenlijk leren en verbeteren rond het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg. Onder andere door data uit onze BI-tools ondersteunend laten zijn aan het leren en verbeteren. Het kwaliteitssysteem binnen Pluryn kan hier een belangrijke bijdrage aan leveren wat betreft monitoring op kwaliteitsindicatoren. Zo krijgen we beter in beeld waar er veel inzet is van vrijheidsbeperking en onvrijwillige zorg of waar juist een afname is.
- Organiseren van coaching, intervisies en reflectietijd bij medewerkers en teams. Zo kunnen zij stilstaan bij zichzelf en het eigen handelen en reflecteren op situaties waar vrijheidsbeperking is voorkomen of voorkomen had kunnen worden.
- Een alternatievenwaaier vrijheidsbeperkende maatregelen en onvrijwillige zorg ontwerpen.

## Goed leven voor onze cliënten

# Verbeteren intern crisisproces

**Het project Verbeteren crisisproces houdt zich bezig met het inrichten, implementeren en borgen van een integraal crisisproces voor heel Pluryn. Uitgangspunt is de belofte Meer persoonsgerichte zorg. Het accent ligt op het voorkomen van een crisis en herstel in de eigen omgeving.**

### **Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?**

- Er is een ontwerp gemaakt voor het intern crisisproces, waarbij twee hoofdelementen zijn uitgewerkt: Crisis Preventieteam en Time Out Bedden.
- Er is een geslaagde pilot gedraaid met het Crisis Preventieteam.

### **Wat gaat Pluryn in 2024 doen?**

We maken een implementatieplan crisisproces dat medio 2024 ingezet wordt:

- een fase voor de centrale uitvoering, voorbereiding en inrichting
- een fase voor de decentrale uitvoering, in gebruik stellen Crisis Preventieteam en Time Out Bedden

We werken in fases zodat alle ZVE's tijdig en consequent gebruikmaken van het Crisis Preventieteam, waardoor crisissituaties worden voorkomen of worden gestabiliseerd. Hierbij kan tijdelijk gebruik gemaakt worden van een Time Out Bed onder regievoering van het Crisis Preventieteam. Gedurende dit traject krijgen we inzicht in hoe vaak het Crisis Preventieteam wordt ingezet en in hoeverre hiermee crisissituaties worden voorkomen of zich

adequaat stabiliseren. Hierbij kijken we zowel naar specifieke kwaliteitsindicatoren als naar ervaringen van cliënten en zorgteams.

## Betrokken en vakbekwame medewerkers en teams

# Actualiseren van de leerlijnen voor medewerkers

Doel van Pluryn is een goed leven voor kwetsbare mensen. Betrokken en vakbekwame medewerkers zijn daarbij heel belangrijk. Hieronder staat beschreven hoe we medewerkers betrekken en wat we onder andere doen om medewerkers te scholen.

### Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?

Aanpak en start leerlijn EVB+

- Er is een opleidingsbehoefteonderzoek gehouden onder mensen uit diverse functiegroepen door middel van gesprekken.
- De rode draad uit deze gesprekken: het is belangrijk dat er een goede leerlijn ontwikkeld wordt waardoor medewerkers de juiste tools hebben om de juiste begeleiding te kunnen geven aan de doelgroep cliënten waarmee zij werken.

### Wat gaat Pluryn in 2024 doen?

- De leerlijn EVB+ wordt afgerond en geïmplementeerd.
- We maken een plan van aanpak LVB+ programma. Dit programma vraagt wellicht een andere aanpak dan EVB+.
- We starten met het ontwikkelen van de leerlijn EMB en de leerlijn ZVE Nijmegen.
- We ontwikkelen trainingen rondom Meer Persoonsgerichte Zorg.



## Betrokken en vakbekwame medewerkers en teams

# Stimuleren van vaste medewerkers om meer uren te gaan werken om personeelstekorten op te lossen

### Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?

- Pluryn heeft het afgelopen jaar geïnvesteerd in goed leiderschap door scholing en intervisiemomenten te organiseren voor leidinggevenden binnen de organisatie. Zodat leidinggevenden meer handvatten hebben om met hun personeel in gesprek te gaan en een goed werkklimaat neer te zetten.
- Er is een campagne ingezet waarbij zorgpersoneel € 1.000 extra ontvangt bij uitbreiding van het aantal uren. Dit heeft voor 2023 ca. 50 fte aan extra interne capaciteit opgeleverd.
- Een externe campagne wordt uitgezet waarbij sollicitanten met een € 1.000 bonus worden overgehaald om bij Pluryn in dienst te treden.
- De interne € 1.000 campagne wordt voortgezet.

### Wat gaat Pluryn in 2024 doen?

- Pluryn blijft investeren in de ontwikkeling van leidinggevenden, omdat we geloven dat goed werkgeverschap zit in menselijk contact. En dat dit de manier is om personeel te behouden.

## Betrokken en vakbekwame medewerkers en teams

# Delen van analyses over verzuim en de inzet van personeel niet in loondienst (PNIL)

### Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?

#### Verzuim:

- Onze leidinggevenden hebben een verzuimtraining gevolgd.
- Uitbreiding van de ondersteuning van de leidinggevenden bij verzuimbegeleiding door het aannemen van verzuimspecialisten.

#### PNIL:

- Contracteren van preferred suppliers voor PNIL, om zo invloed te hebben op de kwaliteit van medewerkers die van buiten de organisatie bij ons komen werken.
- Scherpe controles van PNIL (zoals VOG en diploma's).

### Wat gaat Pluryn in 2024 doen?

#### Verzuim:

- Inzetten van verschillende interventies voor preventie, gericht op de mentale veerkracht van onze medewerkers.
- Samenwerken met een nieuwe arbodienst.
- Optimaliseren van het verzuimmanagementsysteem met als doel de verzuimbegeleiding te optimaliseren.

#### PNIL:

- Terugdringen van PNIL door vergroting van de interne Flexpool.
- Verhogen personeelscapaciteit door het voortzetten van de interne € 1.000 campagne en het inzetten van verschillende externe campagnes, waaronder de externe € 1000 campagne.

## Kwaliteit van zorg (externe visitatie)

# Kwartaalrapportage en -gesprek

**Het proces van borgen dat de kwaliteit van zorg goed verankerd is doen we via de kwaliteitscyclus. Onze kwaliteitscyclus werkt volgens Plan-Do-Check-Act (PDCA) en Plan-Do-Study-Adjust (PDSA).**

We reflecteren vanuit drie perspectieven:

1. Een goed leven voor de cliënt: kwaliteit van zorg
2. Mooi werk: personeel
3. Een gezond bedrijf: financiën en clientproces

Dit betekent dat we twee cycli doorlopen:

1. Doen we het goede? Gericht leren door middel van reflectie en dialoog (PDSA)
2. Doen we het goede goed? Gericht op operationele sturing en verantwoording (PDCA)

### **Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?**

- De integrale concernrapportages per kwartaal en halfjaar zijn verder vormgegeven, waarmee een basis is gelegd.
- Er is een start gemaakt met het monitoren en evalueren van deze rapportages en -gesprekken.
- In het kader van leren en verbeteren is eind 2023 een opdracht geformuleerd om te komen tot een handreiking voor teamreflectie op alle niveaus, teams en afdelingen ('Doen we de goede dingen en doen we het goede goed?').

### **Wat gaat Pluryn in 2024 doen?**

- In het tweede kwartaal 2024 wordt de evaluatie van de kwartaalrapportages en -gesprekken opgeleverd. Op basis van deze evaluatie bepalen we de vervolgstappen.

- Per 1 juni start de implementatie van de handreiking teamreflectie.

## Kwaliteit van zorg (externe visitatie)

# Kwaliteitsdoelstellingen en stuurinformatie

**Het proces van borgen dat de kwaliteit van zorg goed verankerd is doen we via de kwaliteitscyclus. Onze kwaliteitscyclus werkt volgens Plan-Do-Check-Act (PDCA) en Plan-Do-Study-Adjust (PDSA).**

We reflecteren vanuit drie perspectieven:

1. Een goed leven voor de cliënt: kwaliteit van zorg
2. Mooi werk: personeel
3. Een gezond bedrijf: financiën en clientproces

Dit betekent dat we twee cycli doorlopen:

1. Doen we het goede? Gericht leren door middel van reflectie en dialoog (PDSA)
2. Doen we het goede goed? Gericht op operationele sturing en verantwoording (PDCA)

### **Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?**

- Kwaliteit van zorg staat overal binnen de organisatie op de agenda. Bij de raad van bestuur, directieteams, managementteams op locaties en de ondersteunende diensten.
- Uniformiteit en integraliteit in kwartaalrapportages en –gesprekken is een lopend project in 2023 en wordt in 2024 voortgezet.
- Halfjaarlijks reflectiegesprek op concernniveau is steviger ingebed in de beleidscyclus.
- Een eerste integrale halfjaarlijkse rapportage Kwaliteit van zorg (inclusief trendanalyse) is opgeleverd.
- Er is een keuze gemaakt voor een verbeterregister (systeem). Dit wordt in 2024 verder ingericht en gaat in 2024 de Plan-Do-Check-Act (PDCA) jaarplan/verbetercyclus ondersteunen.

### **Wat gaat Pluryn in 2024 doen?**

Zoals boven genoemd gaat Pluryn in 2024 verder met het aanscherpen van de verschillende onderdelen van de kwaliteitscyclus. Dit door bijvoorbeeld kpi's, rapportages en gesprekken nog beter op elkaar af te stemmen. We gaan de jaarplan- en leercyclus optimaliseren door jaarplanning, schema's, reflecties, leren en verbeteren. Daarnaast gaan we de stuurinformatie en de mogelijkheden om hier efficiënter mee om te gaan kritisch bekijken en verder vervolmaken.

## Kwaliteit van zorg (externe visitatie)

# Reflectie en verbeteringen in de praktijk

We willen gericht leren door middel van reflectie en dialoog.

### Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?

- Leren en verbeteren heeft een prominentere rol gekregen binnen de PDCA-cyclus door het integreren van de PDSA-cyclus binnen de huidige structuur.
- De eerste concernbrede reflectie samen met de medezeggenschapsorganen heeft plaatsgevonden (2024).
- Er is een begin gemaakt met het opstellen van een handreiking teamreflectie, om het leren en verbeteren binnen de teams te ondersteunen.
- Er is een start gemaakt met integraal leren en reflecteren. Hiermee wil Pluryn breder kijken dan wat er per ZVE of ondersteunende dienst wel of niet goed gaat. Door hier samen naar te kijken kunnen we processen beter inrichten,

dubbele handelingen voorkomen en leren van elkaar.

### Wat gaat Pluryn in 2024 doen?

- Nog meer control op het geheel en afmaken van de jaarplan (PDCA)-cyclus. Duidelijke keuzes maken op welke verbeterprocessen we de focus leggen.
- Samen met de medezeggenschapsorganen onderzoeken hoe wij hun kennis optimaal kunnen integreren binnen onze kwaliteitscyclus.
- Een start maken met de implementatie van de teamreflecties.
- Nog meer professionaliseren in het integraal leren en reflecteren.

## Kwaliteit van zorg (externe visitatie)

# Organisatiecultuur

### Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?

- De oprichting van de Professionele Adviesraad (PAR) als niet-wettelijk medezeggenschapsorgaan is een belangrijke stap in het verbeteren en borgen van de zorgkwaliteit en thema's rondom de positionering van professionals.
- We hebben de routekaart ontwikkeld om samen te werken naar één slagvaardig Pluryn voor complexe zorg- en ondersteuningsvragen met regionale verankering.
- Een Management Developmenttraject voor leidinggevendenden is gestart om de ambities van de organisatie en het realiseren van de veranderingen waar te maken. Hiermee kiezen we ervoor om de organisatie goed te laten draaien op basis van goed leiderschap.

### Wat gaat Pluryn in 2024 doen?

We bouwen verder aan het waarmaken van de meerjarenstrategie:

- We gaan door met de Routekaart.
- Onze belofte aan cliënten, hun familie en naasten wordt uitgewerkt in een Kwaliteitsagenda. Van daaruit starten we verandertrajecten gericht op Persoonsgerichte zorg voor onze hoogcomplexe doelgroep.
- Onze Medewerkersbelofte wordt uitgewerkt in een bijbehorende Medewerkersagenda.
- We zetten het Management Developmenttraject voort door middel van intervisie.

## Kwaliteit van zorg (externe visitatie)

# Lerende organisatie en reflectie - tussen ZVE's, in directieteam en raad van bestuur

### Wat heeft Pluryn in 2023 bereikt?

- Het onderwerp kwaliteit van zorg staat standaard op de agenda van het overleg tussen de raad en bestuur en de directie.
- We kijken niet meer alleen naar kpi's, maar ook of we de goede dingen doen. We gebruiken de kpi's om te meten of onze ingezette acties ook resultaat opleveren ten aanzien van onze Strategische Koers en de doelen uit ons jaarplan.
- Er is meer afstemming tussen directies om van elkaar te leren. Deze trend zet zich voort op het niveau van teammanagers.

### Wat gaat Pluryn in 2024 doen?

- Leren en reflecteren niet meer per afdeling of ZVE, maar meer integraal organiseren.
- Reflecteren of we met de goede acties die we inzetten ook daadwerkelijk het beoogde resultaat bereiken en daarop handelen.
- Medewerkers de tijd en de middelen geven om te leren en te reflecteren. Bijvoorbeeld door het organiseren van teamreflecties.
- Een goed aaneensluitende PDCA-jaarcyclus draaien.

## Reflectie CCR

# Terugblik op 2023 en vooruitblik op 2024 met de cliëntenraad

### Wat ging er goed in 2023?

- De werkgroep ervaringsdeskundigheid waar de cliëntenraad bij betrokken is, begint goed vorm te krijgen en komt met goede ideeën.
- De lokale raden worden actief betrokken bij bijvoorbeeld:
  - Overleg over het jaarplan ZVE: waar kan de lokale raad in meedenken?
  - Vormgeven van beleid rondom roken en telefoongebruik
  - Afbouw vrijheidsbeperkende maatregelen (jeugdraden)

### Wat kan er nog beter?

Cliënten horen veel terug over positief behaalde resultaten van Pluryn, maar het is nog moeilijk te volgen wat dit cliënten in de praktijk oplevert.

### Wat zijn de speerpunten vanuit de cliëntenraad voor 2024?

- Privacy op jouw woonplek
- Je veilig voelen op je woonplek
- Zinnvolle dagbesteding



## Reflectie COR

# Terugblik op 2023 en vooruitblik op 2024 met de ondernemingsraad

### Wat ging er goed in 2023?

- De Centrale Ondernemingsraad (COR) is blij met de projecten 'terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen' en 'verbeteren crisisproces'. Deze helpen om de onderwerpen gestructureerd en eenduidig te implementeren ter bevordering van de zorg en ter ondersteuning van de medewerkers.
- Het bewustzijn hoe te handelen en registreren rondom de Wet zorg en dwang is verbeterd.

### Wat kan er nog beter?

- Het streven om een lerende organisatie te zijn, kan volgens de COR nog beter. De COR ziet bijvoorbeeld graag een actueel opleidingsbeleid, arbobeleid en roosterbeleid, ter ondersteuning van de kwaliteit van zorg en het behouden van de huidige medewerkers.
- Het op orde hebben van de teams en personeel niet in loondienst is cruciaal voor de kwaliteit van zorg. De COR ziet hier graag verbetering op in 2024. Op het moment dat er een gebrek is aan vaste medewerkers heeft dit effect op de kwaliteit van zorg.

## Contact

Industrieweg 50  
6541 TW Nijmegen

088 - 779 20 00  
info@pluryn.nl

[www.pluryn.nl](http://www.pluryn.nl)

