



Kwaliteitsbeeld 2024

Gehandicaptenzorg & Geestelijke gezondheidszorg



Versie

1

Opgesteld

08-05-2025

Vastgesteld RvB

26-03-2025

Eigenaar

Sectornetwerk (L)VB & GGZ

Evaluatie

December 2025

Inhoud

Voorwoord	2
2 De organisatie	3
2.1 Onze visie op zorg	5
2.2 Terugblik	6
2.2.1 Zorg die met zijn tijd meegaat	7
2.2.2 Wonen in de wijk	7
2.2.3 Meer gewerkt met slimme apparaten en programma's (SAP'S);	8
2.2.4 Ons elektronisch cliënten dossier, Clever, hebben wij verbeterd;	9
2.2.5 Zorg op maat, voor iedereen anders	10
2.2.6 Onbegrepen Gedrag: Meer begrip en betere zorg	10
2.2.7 Wzd & Wvggz: van beperking naar bescherming	11
3 De deelnemer	14
3.1 Wat gaat goed	15
3.2 Wat kan beter en hoe willen wij dat doen	16
3.3 Mening van de Deelnemer	17
3.3.1 Wat gaat goed	19
3.3.2 Wat kan beter	20
4 De Professional	21
4.1 De professional bij het Leger des Heils	21
4.2 Wat zeggen medewerkers	22
4.2.1 Samenwerking	23
4.2.2 Samenwerking met andere organisaties	25
4.2.3 Inzet van medewerkers	26
4.2.4 Kennis van de zorg	27
4.3 Waar gaan afdelingen in 2025 mee aan de slag	28

Voorwoord

Binnen het Leger des Heils geven wij veel aandacht aan Gehandicaptenzorg (GZ) en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ). Wij richten ons op de mensen die geen ander helper hebben, die nergens anders terecht kunnen.

In dit kwaliteitsverslag lees je dat deelnemers met GZ- en GGZ-problematiek samenwonen. Dit doen we bewust, omdat we merken dat de aanpak voor GZ-deelnemers ook goed werkt voor GGZ-deelnemers. Hierdoor kunnen we deelnemers met een ingewikkelde zorgvragen, vaak gecombineerd met verslaving, goed ondersteunen.

We zien dat veel deelnemers ouder worden, wat vraagt om extra zorg, zoals medische controles en verpleegkundige hulp. Dit is lastig, omdat we alleen financiering krijgen voor begeleiding bij GGZ-, GZ-problematiek en verslaving. Toch proberen we op een goede manier om te gaan met deze zorgbehoefte. Dit maakt ons anders dan reguliere GGZ- en GZ-zorg, wij proberen deze zorg zo dicht mogelijk bij de deelnemer te organiseren.

Wij kijken steeds weer naar hoe wij onze zorg kunnen verbeteren. Een goed voorbeeld van onze aanpak is de keuze voor de methodiek Lifewise. Deze methodiek is geschikt voor deelnemers met zowel GZ- als GGZ-problematiek, het helpt ons om passende zorg te geven.

Om dat goed te doen is medezeggenschap belangrijk. We vinden het belangrijk dat deelnemers en medewerkers meepraten en meebeslissen. Hun ervaring en ideeën helpen ons om de zorg beter te maken. Daarom maken we hier veel tijd voor vrij en waarderen we inspraak. Dit is ook terug te zien in dit verslag.

In ons werk proberen wij de verschuiving te maken naar de samenleving. Dat wil zeggen: in de wijk waar een locatie van het Leger des Heils is of waar deelnemers zelfstandig wonen. Meedoen vinden we daarbij erg belangrijk. Komend jaar vinden er enkele proeftuinen plaats, waarin we vanuit de buurt en de straat gaan werken. De beweging die we willen maken is een beweging van Hoop, omdat we geloven dat mensen met complexe problemen zijn zoals jij en ik.

We kijken hoe we kunnen bijdragen aan een veilige stad of dorp. Gemeentes vragen ons soms om een grote voorziening te starten voor mensen die overlast veroorzaken. Maar dat is niet altijd de beste oplossing, zeker omdat er steeds minder medewerkers beschikbaar zijn voor begeleiding. Daarom willen we juist de verbinding zoeken met de wijk en de mensen om wie het gaat. Zo kijken we samen naar een aanpak die past bij de situatie en niet alleen ontstaat uit nood.

We vinden het belangrijk om de zorg aan de mensen zonder helper te kunnen blijven bieden. Dit vraagt om verandering en inzet van technologie. We zien dat bestaande zorgvormen vaak niet meer genoeg zijn. Wij staan daarom voor de uitdaging om de zorg en begeleiding anders te organiseren. Dat doen we samen met familieleden, burens, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

Karin Bloemendal

Bestuurder Zorg



1 De organisatie

Het Leger des Heils Nederland is onderdeel van The Salvation Army. Wij zijn er voor mensen die hulp nodig hebben en nergens anders terecht kunnen. Onze missie is om, om te zien naar mensen die kwetsbaar zijn en hen te helpen om weer mee te doen in de samenleving. Iedereen verdient een plek en een nieuwe kans. We



spreken bij het Leger des Heils over *deelnemers* en niet over *cliënten*, omdat we het belangrijk vinden om samen te werken. We doen het mét mensen, niet vóór mensen. Daarom noemen we hen deelnemers: ze doen mee, denken mee en worden actief betrokken bij hun eigen proces.

Veel mensen die wij helpen, hebben meerdere problemen tegelijk.

Ze hebben bijvoorbeeld moeite met:

*Je hebt - net als iedereen - recht op een eigen plek in onze samenleving.
(visie op zorg, 2023)*

- Leren en begrijpen.
- Hun gevoelens onder controle houden of zijn vaak in de war.
- Verslaving.
- Geldproblemen of schulden.

Sommige mensen hebben geen huis en leven op straat, of hebben dat eerder gedaan. Door hun problemen passen zij niet in de gewone hulpverlening. Het Leger des Heils biedt hun zorg en ondersteuning.

Mensen met een (lichte) verstandelijke beperking ((L)VB) of psychische problemen (GGZ) kunnen zorg krijgen vanuit een Wlz-indicatie. Ook zonder diagnose vinden wij dat iedereen aandacht en ondersteuning verdient¹. Wij richten locaties in op zorgvraag en niet alleen op indicaties. Hierdoor wonen deelnemers met verschillende (zorg)achtergronden samen op dezelfde afdeling.

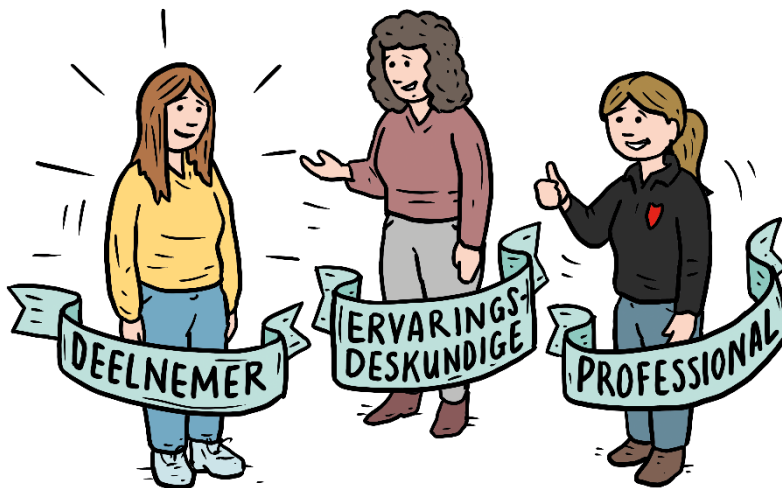
*"Ze hebben mij een plek gegeven, ik had helemaal niemand. Ik heb een heel moeilijk leven gehad. Anders was ik op straat."
(citaat deelnemer)*

¹ Missie en visie

Wanneer deelnemers, medewerkers en mensen met ervaringskennis² samenwerken ontstaat er vertrouwen wat leidt tot goede zorg. In een snel veranderende samenleving willen wij van betekenis blijven voor de meest kwetsbaren. Samen zorgen we voor elkaar.

*"Wij geloven in kansen. In tweede kansen. In derde kansen. En in alle kansen daarna.
Elk mens doet ertoe. Niemand uitgezonderd. Elk leven is het waard om geleefd te worden."
(missie en visie W&G)*

Bij het Leger des Heils zorgen we voor de hele mens. Dus niet alleen voor het lichaam en het hoofd, maar ook voor wat iemand voelt, gelooft of belangrijk vindt. Op elke locatie is er een geestelijk verzorger. In de plannen én in de dagelijkse begeleiding is er aandacht voor zingeving en moeilijke vragen en wat hen daarbij helpt.



² Passion for people- meerjarenplan 2024-2027 (2023)

1.1 Onze visie op zorg

Het Leger des Heils wil dat iedereen gewoon mee kan doen in de samenleving³. Wij willen dat de samenleving een plek is waar mensen met een (l)vb en psychische problemen kunnen ontdekken wat zij kunnen. Het gaat erom dat zij zich veilig en fijn voelen op de plek die bij hen past en genieten van de dingen om hen heen. Zodat zij kunnen werken aan hun doelen en kunnen meedoen in de samenleving. Dat is waar het Leger des Heils voor staat⁴.

Ons belangrijkste doel is om samenwerking, begrip en hulp voor mensen met een (L)VB psychische problemen te verbeteren. Zodat er een samenleving ontstaat waar iedereen kan en mag meedoen⁵.

Om dit realiseren blijven wij zoeken naar manieren om de zorg aan onze deelnemers te verbeteren.

"Ik ben van niks naar 100 gegaan. Ik heb veel te danken. Ik kan overal aan meedoen. Het Leger des Heils doet veel voor ons. Sluit ons niet buiten zoals anderen dat wel doen. Het Leger des Heils heeft mij een nieuwe kans gegeven en die heb ik gekapt."
(citaat deelnemer)

Hiervoor vragen wij de deelnemers zelf om hun mening te geven over de zorg die wij verlenen. Ook vragen wij medewerkers om hun mening en inbreng te geven over de kwaliteit van zorg en hoe zij hun werk ervaren.



³ Visie op zorg

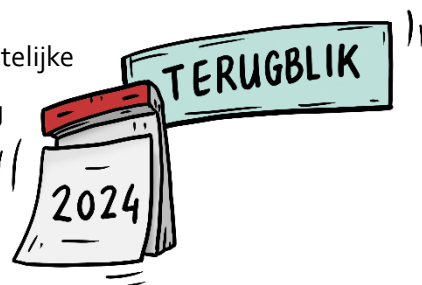
⁴ Visie op zorg: 'Met onze kennis en kunde sluiten we aan bij jouw herstel. Daar nemen we tijd en ruimte voor. Wij zijn creatief en proactief in het zoeken van oplossingen, ook als dat de grenzen raakt van wetten, regelgeving en systemen.'

⁵ Passion for people, - Meerjarenbeleidsplan 2024-2027: Ieder mens heeft recht op een menswaardig bestaan. Strijden voor herstel daarvan behoort tot de kern van de missie van het Leger des Heils

1.2 Terugblik

In 2024 zijn we verdergegaan met de lopende projecten uit 2023 en zijn er ook nieuwe projecten gestart. We hebben veel met elkaar gesproken en nagedacht over wat goede zorg is en hoe we dit in de toekomst kunnen blijven bieden en verbeteren.

Daarnaast is een nieuwe kwaliteitskader Langdurige Woonzorg in de geestelijke gezondheidszorg gekomen. Dit kader helpt het Leger des Heils om de zorg goed te blijven organiseren. Omdat het Leger des Heils een grote organisatie is, kost verandering tijd.



Als organisatie hebben aan de volgende punten gewerkt:

- Toekomstbestendige zorg
 - Deelnemers zijn meer in de wijk gaan wonen;
 - Wij werken meer met slimme apparaten en programma's;
 - Wij hebben ons elektronisch cliënten dossier verbeterd;
- Passende zorg voor deelnemers met een (L)VB en psychische problemen. We hebben nagedacht over goede zorg deze deelnemers. We zijn bezig met het verbeteren van de zorg over de sectoren heen, door beter samen te werken met forensische zorg en verpleging en verzorging.
- Beleid rondom de Wet zorg en dwang en de Wet verplichte GGZ verbeterd.
- We hebben ons actief ingezet om het beeld en de zorg van personen met onbegrepen gedrag te verbeteren.
- We hebben gewerkt aan een plan voor participatie. In dit plan staat dat meedoen in de maatschappij net zo belangrijk is als goede zorg en een veilige woonplek. We willen dat de deelnemers iets doen wat bij hen past. Bijvoorbeeld werk, leren, creatief bezig zijn of iets doen met anderen. Dat helpt mensen om zich beter te voelen en sterker te worden.

In dit voortgangsbericht leggen wij uit hoe wij hier gezamenlijk aan hebben gewerkt.

*"We hebben het wonen, de zorg en het meedoen in de buurt beter op elkaar afgestemd. We bieden nu activiteiten die passen bij wat elke deelnemer wil en nodig heeft. Daardoor doen mensen meer mee."
(citaat medewerker)*

1.2.1 Zorg die met zijn tijd meegaat

In 2023 hebben wij een keuze gemaakt voor twee Kanslijnen, dit zijn oplossingen die door grote organisaties zijn bedacht. Wij hebben gekozen voor ambulantisering, zorg in de wijk, en het werken met slimme apparaten (SAP'S) en programma's. Voor het Leger des Heils is het belangrijk dat deze keuzes de kwaliteit van zorg en het leven van de deelnemers verbeteren en passen bij onze visie op zorg.



1.2.2 Wonen in de wijk

In 2024 zijn we gestart met een proefproject. In deze proef kunnen deelnemers oefenen met zelfstandig wonen. Dat doen ze in een eigen huis of in een klein groepje.

Hier bieden wij hun de ondersteuning die zij nodig hebben⁶. Zo leren ze stap voor stap hoe het is om zelf te wonen. In 2024 zijn de eerste deelnemers verhuisd naar zo'n nieuwe plek. Ze wonen daar nog maar kort. Daarom weten we nog niet goed of het ook echt goed werkt.



In 2025 blijven we dit goed volgen.



"WONEN IN DE WIJK - Ook als je deelnemer bent van het Leger des Heils, is het belangrijk om een huis te hebben. Herstel begint bij een huis. Het idee is dat je eerst een plek hebt om te wonen voordat je aan andere dingen werkt. Dus niet meer in de opvang of een instelling, maar in je eigen huis of een plek waar je samen met anderen woont en waar je je veilig en thuis voelt. Voor een kleine groep mensen zijn andere oplossingen nodig."

(Focusplan 2020-2023, MJB & Visie op zorg 2023)

⁶ Passion for people- meerjarenbeleidsplan 2024-2027: 'een groot deel van ons huidige aanbod, zal zoveel mogelijk worden getransformeerd naar gewoon wonen: een eigen woonplek, met eigen voordeur, keuken en sanitair.'

1.2.3 Meer gewerkt met slimme apparaten en programma's (SAP'S);

In 2024 hebben we ook gekeken naar SAP's die helpen bij de dagindeling, zoals Tinybot Tessa, de tablet-omgeving van Compaan, DigiContact en MijnEigenplan.

"We gaan werken met kastjes die medicatie uitdelen automatisch regelt voor iemand in zijn eigen kamer/woning. We willen in 2025 leren hoe dat werkt en voor welke soort problemen met medicatie dit goed helpt. "

(Citaat medewerker innovatie over de inzet van 'Medilex')

In de regio Midden-Nederland hebben we een proefproject gedaan met MindDistrict, voor onze deelnemers bleek dit niet goed te werken. Daarom zijn we hiermee gestopt.

In 2024 hebben we geld gekregen van ZonMW. Dat is een organisatie die helpt om de zorg in Nederland beter te maken. Met dit geld doen wij onderzoek naar een nieuwe manier van werken. We



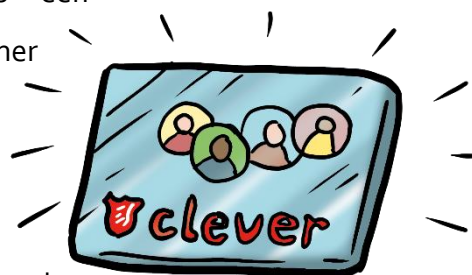
kijken of deze aanpak op meerdere plekken goed werkt, en of we dit in de hele organisatie kunnen gebruiken. Eén van de dingen die we onderzoeken, is welke slimme apparaten het beste passen bij de deelnemer. Deze hulpmiddelen kunnen niet alleen deelnemers helpen, maar ook zorgen dat medewerkers meer tijd hebben voor persoonlijke aandacht. In 2025 besluiten we welke van deze hulpmiddelen we vaker gaan gebruiken. Zo willen we de zorg voor deelnemers stap voor stap verbeteren.

"Ook worden computers steeds slimmer, we oefenen met nieuwe oplossingen zodat medewerkers makkelijker goede verslagen maken van gesprekken en hierbij geholpen worden. We hopen dit in 2025 ook echt te kunnen gaan gebruiken."

(citaat medewerker innovatie)

1.2.4 Ons elektronisch cliënten dossier, Clever, hebben wij verbeterd;

Clever is ons elektronisch cliënten dossier. Het is een computerprogramma waarin we informatie over de deelnemer opschrijven. Denk aan het ondersteuningsplan, de evaluaties en andere belangrijke informatie. Het is belangrijk dat Clever goed werkt en past bij wat wij doen. Daarom blijven we kijken hoe we Clever beter kunnen maken, zodat het goed aansluit bij ons werk en bij de mensen voor wie we zorgen.



In 2024 hebben wij dit gedaan door:

- Een deelnemers app te maken, waarmee deelnemers hun afspraken en taken zelf konden bekijken. In de praktijk werd deze app bijna niet gebruikt. Daarom hebben we besloten om hiermee te stoppen.
- Het hulpverleningsplan in Clever aangepast, zodat het beter past bij de nieuwe wetten, regels en de manier waarop wij zorg geven.



In 2025 gaan we door met het verbeteren van het hulpverleningsplan. Het doel is om het plan beter te laten aansluiten bij de deelnemers. Ook hopen we de computerwerkzaamheden makkelijker te maken voor de medewerkers.

"Door twee wekelijks te evalueren op de doelen en afspraken van de client en deze evt. aan te passen samen met de deelnemer. Het blijft een lopend proces"
(Citaat medewerker)

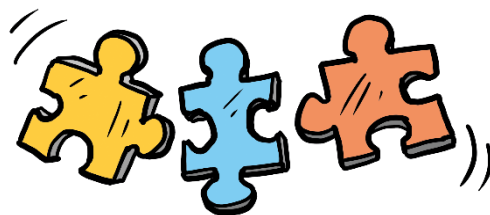
1.2.5 Zorg op maat, voor iedereen anders

In 2024 zijn wij verdergegaan met het ontwikkelen van een passende plek voor deelnemers met een (l)vb en agressief, onbegrepen gedrag of psychiatrische problemen en agressief gedrag⁷.

*"Door de combinatie van LVB, psychiatrie, middelengebruik, somatiek, medicatiegebruik, etc. vraag je veel van je medewerkers: zowel in kennis als in vaardigheden.
Dus niet alleen leren over bijvoorbeeld verstandelijke beperking op zichzelf, maar juist meer over de combinaties van problematiek."
(citaat van een manager behandelstaf)*

Samen met de behandelstaf hebben we onderzocht:

- Hoe we de zorg en begeleiding goed kunnen organiseren voor deze deelnemers.
- Wat medewerkers nodig hebben om deze deelnemers op een goede en veilige manier te ondersteunen.
- We hebben met de directie van regio Oost gesproken over de mogelijkheid om daar een proefproject te starten.
- We hebben voorbereidingen gedaan om te starten met een proefproject voor LifeWise. Een duidelijke werkwijze waarin begeleiding, behandeling en veiligheid samenkomen.



In 2025 zullen we verder gaan met het uitwerken van deze plannen.

1.2.6 Onbegrepen Gedrag: Meer begrip en betere zorg.

In Nederland komen steeds vaker meldingen binnen van personen met verward gedrag. Verward gedrag betekent dat iemand niet goed weet wat er om hem heen gebeurt of niet goed kan nadenken. Deze mensen kunnen overlast veroorzaken of in gevaarlijke situaties terechtkomen. Dit onderwerp is belangrijk, omdat de juiste hulp en zorg kan voorkomen dat iemand (verder) in de problemen raakt. Voor deze mensen is helaas nog niet altijd goede zorg beschikbaar.

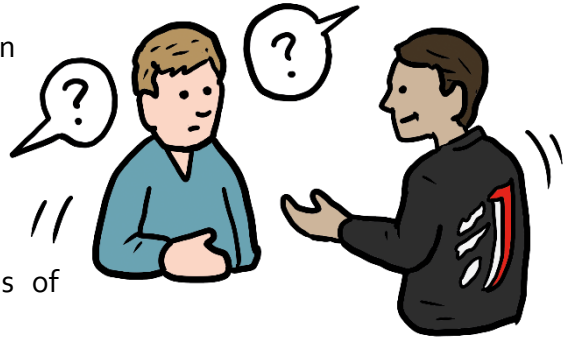
*"We willen dat onze zorgafdelingen plekken worden waar mensen niet alleen wonen en zorg krijgen, maar ook actief meedoen in het dagelijks leven."
(Visie op participatie, 2023)*

⁷ Visie op zorg & bijlage i, strategische uitdagingen mjb

Het Leger des Heils probeert deze mensen op verschillende manieren te helpen:

1. Veilige opvang, zorg en begeleiding
2. Hulp in de wijk (bemoeizorg)
3. Samenwerking met politie, gemeenten en andere zorginstanties
4. Voorkomen van crisis en escalatie, door bovenstaande dingen.
5. Deelnemers stimuleren om (weer) mee te doen in de maatschappij

Door deze aanpak helpt het Leger des Heils niet alleen mensen die in de war zijn, maar zorgen we ook voor veiligere buurten en minder overlast. Kwetsbare mensen krijgen op tijd de juiste hulp, zodat ze niet tussen wal en schip vallen en moeilijke situaties, zoals crisis of overlast, zoveel mogelijk worden voorkomen.



"We hadden te maken met een meneer die eigenlijk intensieve 1-op-1 zorg nodig had. Toch hebben wij hem tijdelijk opgevangen, terwijl het team al veel had meegemaakt. Het was spannend, maar het is gelukt. Hij is uiteindelijk goed uitgestroomd. Dat laat zien dat we ook in hele moeilijke situaties samen kunnen volhouden."
(citaat medewerker over een succesmoment)

1.2.7 Wzd & Wvggz: van beperking naar bescherming

De Wzd & de Wvggz vertelt medewerkers hoe zij op een goede manier zorg kunnen leveren aan de deelnemer, als hij niet meer goed zelf kan beslissen over wat goede zorg voor hem is ⁸.

"Een van de grootste dilemma's waar we tegenaan liepen, was het vinden van een balans tussen het bieden van structuur en begeleiding aan de ene kant, en het respecteren van de autonomie van de deelnemers aan de andere kant."
(citaat medewerker)

Visie op zorg versie 1.0 (04-04-2023): "Ik zie jou. Van mens tot mens. In zijn geheel. Dit is als een goede dans. Waar soms de ene leidt. Soms de ander. Wij doen dat professioneel, liefdevol en begrenzend."

In 2024 is het aantal toegepaste Wzd-maatregelen binnen het Leger des Heils gedaald van 41 naar 14, terwijl het aantal consultaanvragen bij de Wzd-functionarissen is gestegen van 95 naar 118. Ondanks dat het aantal onvrijwillige zorgmaatregelen in 2024 is gedaald, zijn er vragen over hoe goed het melden van deze zorg verloopt.

Regio	Aantal	Aantal per locatie
Midden-Nederland	10	De Hoek: 7 Heijcopperkade: 2 Opaal: 1
GWCA, Oost, Noordwest, Rijnmond Zuidwest & Noordoost	0	0
Zuidoost	4	Vrieheide: 2 Molenberg: 2

Het Leger des Heils wil de deelnemers zo veel mogelijk helpen op een manier die zij zelf willen. We willen dus zo min mogelijk onvrijwillige zorg geven. Daarom hebben we hier het afgelopen jaar hard aan gewerkt.

"En het lijkt me goed om vaker concreet over de praktijk van WZD te spreken samen; soms lijkt de indruk te zijn dat we niets meer mogen terwijl het gaat om met een andere manier met bepaalde noodzakelijke grenzen en afspraken omgaan. Hoe doen we dit dan precies in specifieke situaties."
(Citaat van medewerker)

Medewerkers hebben uitleg gekregen over de Wet zorg en dwang. Ook kregen ze hier training over. In elke regio zijn collega's aangewezen die hier veel van weten. Medewerkers kunnen bij hen terecht met vragen.

Daarnaast hebben we samen duidelijke afspraken gemaakt. Bijvoorbeeld over wanneer we onvrijwillige zorg wel of niet gebruiken. Zo zorgen we ervoor dat we in alle regio's op dezelfde manier wordt gewerkt.

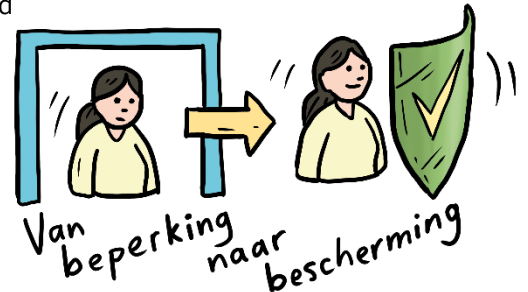
Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat de trainingen die we nu geven niet goed passen bij hun werk in de praktijk. Ook vinden zij het lastig om onvrijwillige zorg goed op te schrijven in Clever. Daarom hebben we in 2024 een plan gemaakt om deze problemen op te lossen, zodat de medewerkers beter worden ondersteund en er beter geluisterd wordt naar wat de deelnemers willen⁹:

"WZD zorgt voor kwaliteitsverlies en beperkingen in handelen."
(Citaat van medewerker)

⁹ Dit sluit aan bij onze strategische uitdagingen verwoord in Bijlage i van het mjb

- Wij hebben het beleidsplan van de Wzd aangepast, waarin de ideeën vanuit de Wzd meer aansluiten op de zorg die we bieden;
- Wij hebben een notitie over de Wvvgz geschreven, waarin is opgeschreven wat de regels zijn en wat deze wet voor het leger des heils betekent.
- We hebben ervoor gekozen om te werken volgens de 'Bestuurlijke afspraken Wet zorg en dwang'. De Wzd wordt namelijk vernieuwd. Tot die tijd volgen wij deze nieuwe afspraken

Zorginstellingen mochten kiezen tussen de oude wet of de nieuwe afspraken. Het Leger des Heils kiest voor de nieuwe afspraken, omdat wij denken dat dit beter aansluit bij wat de deelnemer wil en medewerkers helpt om de wet beter te gebruiken.



 In 2025 willen we zorgen dat Clever beter ondersteunend is en het trainingsaanbod aanpassen aan wat onze medewerkers nodig hebben.

2 De deelnemer

Goede zorg en ondersteuning draait om jou, de deelnemer van het Leger des Heils. Het is belangrijk dat jij de hulp krijgt die bij jou past. Daarom maken wij tijd om een praatje met jou te maken en een band met jou op te bouwen en proberen we jou een veilig gevoel te geven. Door goed te luisteren naar wat jij kan, wilt en nodig hebt proberen we samen doelen op te stellen. Zodat jij goed kan werken aan jouw herstel.

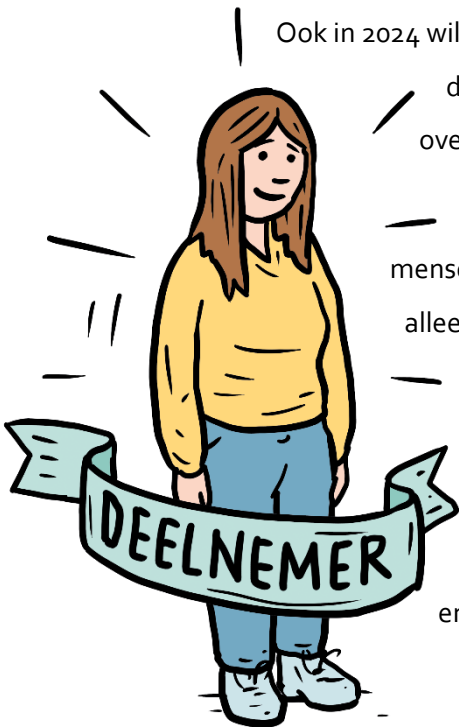
"Mijn doel is vooral om te blijven groeien, en uiteindelijk echt een plek te vinden waar ik kan wonen en alles op een rijtje heb. De begeleiding helpt mij met problemen, doelen, met mijn financiën en mijn werk. En ik merk wel dat ik hierdoor echt vooruit ben gegaan."

(citaat deelnemer)

Ook in 2024 wilden we weer graag weten wat jullie vinden van de zorg. We hebben hiervoor de C-toets gebruikt. Zowel medewerkers als deelnemers hebben nagedacht over wat er nodig is om de zorg beter te maken.

- Omdat mensen steeds ouder worden, merken we dat er steeds vaker mensen in de laatste fase van hun leven bij ons komen wonen. Dit gebeurt niet alleen in de verpleeghuizen, maar ook op de locaties waar mensen beschermd wonen. We krijgen steeds meer kennis om al onze locaties te helpen, zodat we iedereen de beste zorg kunnen geven, ook in de laatste fase van hun leven.

Hieronder beschrijven we wat jullie als deelnemer goed vinden aan de zorg en wat het Leger des Heils kan verbeteren.



2.1 Wat gaat goed

De begeleiding helpt jou om duidelijkheid te krijgen in je dag. Dit betekent dat je op vaste tijden eet, je medicijnen krijgt en meedoet aan activiteiten. Denk aan samen koken, klusjes doen of naar school of werk gaan. We merken dat dit helpt. Het zorgt voor rust in je hoofd. Je weet beter wat er komt. Dat maakt het makkelijker om mee te doen¹⁰.

"Meedoen is belangrijk om je beter te voelen"
(Visie op participatie, 2023)

"Ze luisteren goed naar mij. Ik kan gewoon vertellen wie ik ben, wat ik wil en nodig heb en ik word hier ook in geholpen. Daarin moedigen ze mij ook echt aan."
(Citaat deelnemer)



Samen werken wij aan jouw doelen en helpen wij jou waar nodig. Wij kijken dagelijks hoe het met jou gaat en helpen jou wanneer we zien dat dit nodig is. Dit kan betekenen dat jij de ene dag bijvoorbeeld de afwas zelf doet, maar een andere dag hulp krijgt bij de afwas. Daardoor zien wij verandering. Dit betekent dat jij dingen leert, beter voor jezelf zorgt en soms zelfs zelfstandig kan gaan wonen. Dit geeft jou vertrouwen en maakt jou trots op jezelf.

"Ik heb weinig contact, maar ik vind het wel prima."
(citaat van een deelnemer, over het betrekken van zijn netwerk)

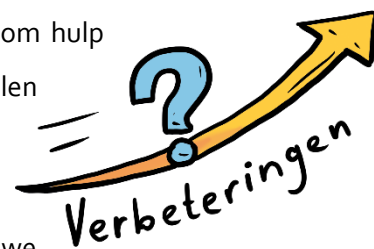
Als een deelnemer het wil, betrekken wij familie of vrienden, zodat jij ook mensen buiten de zorg hebt. Deze punten laten zien dat er een fijne en veilige basis is. Een plek waar jij jezelf kan zijn en dat de begeleiding voor jou klaar staat.

"Meer momenten zoeken voor gesprekken, iets eenvoudigs doen in een groep of per persoon. Pas als er een goede sfeer is, voel ik me veilig genoeg om direct mijn grenzen aan te geven."
(Citaat van een deelnemer)

¹⁰Dit sluit aan bij onze strategische uitdagingen verwoord in Bijlage i van het mjb

2.2 Wat kan beter en hoe willen wij dat doen

Het valt medewerkers op dat sommige deelnemers makkelijk praten en vaak om hulp vragen. Terwijl anderen stiller zijn en minder makkelijk om hulp vragen. Wij willen ervoor zorgen dat iedereen de hulp krijgt die nodig is, ook als iemand minder vaak iets zegt. Daarom letten we beter op en vragen we vaker hoe het gaat. Wij passen de hulp aan op wat jij op dat moment aan kan. Wij blijven aanwezig, zodat we kunnen zien wanneer je ons nodig hebt of jij naar ons toe kan komen.



"Goede zorg betekent het bieden van basisbehoeften zoals eten, medicatie en hygiëne, gecombineerd met een respectvolle en menselijke benadering waarbij deelnemers als individu worden gezien"
(Citaat medewerker)



Medewerkers willen ook dat deelnemers beter snappen wat er in hun zorgplan staat, zodat ze weten wat er gebeurt en waarom. Door deelnemers mee te laten beslissen over hun begeleiding, wordt het plan van henzelf. Ook willen we vaker praten over belangrijke onderwerpen zoals internetgebruik en relaties, zodat deelnemers hier beter mee om kunnen gaan.

"Alleen ik heb contact met mijn familie en vriend, dat is privé. Mijn begeleider hoeft hier geen contact mee, alleen als dit echt nodig is."
(Citaat deelnemer)

Wij willen als het kan familie en vrienden meer betrekken, zodat deelnemers niet alles alleen hoeven te doen. Dit kan ook ons helpen om jou beter te leren begrijpen. Medewerkers vinden het lastig dat er geen duidelijke werkwijze vanuit de organisatie is over het samenwerken met naasten. Deelnemers willen meestal niet dat hun familie of vrienden betrokken worden. Dit komt omdat ze het moeilijk vinden of omdat hun relatie niet altijd goed is.

"Ik mis steun van mensen om mij heen en zou willen dat de begeleiding me helpt om meer contact te krijgen."
(citaat van een deelnemer)

2.3 Mening van de Deelnemer

De deelnemers hebben hun mening gegeven over de zorg. Gemiddeld hebben zij ons een 7,5 gegeven voor de zorg. Hieronder is een opsomming van de belangrijkste punten die wij in de volgende hoofdstukken uitleggen.

Wat gaat er goed:

- De begeleiding krijgt gemiddeld een 9. Deelnemers zijn positief over de begeleiding. Ze zeggen dat begeleiders vriendelijk zijn, goed luisteren en helpen waar nodig. Veel deelnemers voelen zich gezien. Ook merken deelnemers dat de begeleiding beter samenwerkt dan vorig jaar. Toch zijn er ook zorgen. Sommige deelnemers zijn minder tevreden. Zij vinden het lastig dat er vaak andere begeleiders komen.



*"De begeleiding doet goed hun werk. Ik heb er geen klachten over."
(Citaat van een deelnemer)*

- De deelnemers geven hun vrije tijd een 8,5. Ze zijn blij met de activiteiten die worden aangeboden. Vooral sporten vinden ze fijn. Ook vinden ze het prettig als er vers wordt gekookt.
- Deelnemers denken verschillend over werk en dagbesteding. Gemiddeld geven zij hiervoor het cijfer 7. Sommige deelnemers hebben passend werk of dagbesteding en zijn daar blij mee. Anderen zoeken nog iets dat bij hen past. De meeste deelnemers voelen zich goed geholpen door hun begeleiders.
- Deelnemers hebben een 9,5 gegeven voor het hebben van een eigen plek. Dit wordt als heel belangrijk en prettig ervaren.



*"Ik werk als tuinman. Dat vind ik fijn werken het past bij mij. Ik moet iets met mijn handen doen. Lezen en schrijven kan ik niet dus ik doe dat wat ik kan. Lezen en schrijven zou ik misschien later willen leren maar niet nu. Ik ben tevreden hoe het nu gaat."
(citaat van een deelnemer)*

Ook zijn er verbeterpunten:

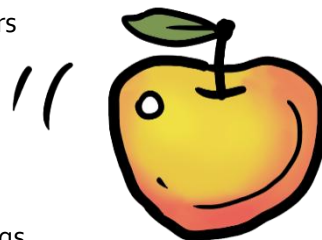
- De cliëntenraad is nog te onbekend. Veel deelnemers weten niet wat de cliëntenraad is. Deelnemers weten ook niet wat de cliëntenraad voor hen kan doen of hoe ze in contact kunnen komen. Deelnemers geven dit onderwerp het laagste cijfer van allemaal: een 3,5. Hier is dus nog veel te verbeteren.



- Praten over seksualiteit gebeurt weinig. Veel deelnemers willen liever niet praten over seksualiteit met hun begeleiding. Daarom krijgt dit onderwerp een gemiddeld cijfer: een 5. Ook weten veel deelnemers niet goed wat de regels zijn over seksualiteit op de locatie. Toch zeggen sommige deelnemers dat ze wel naar hun begeleider gaan als het echt nodig is. Een paar deelnemers weten wel dat ze met vragen terecht kunnen bij de GGD. Hier is dus nog ruimte om het beter te doen.

"Er zijn niet echt regels over seksualiteit op de locatie. Ik praat nu niet over seksualiteit met begeleiding, maar het zou wel kunnen."

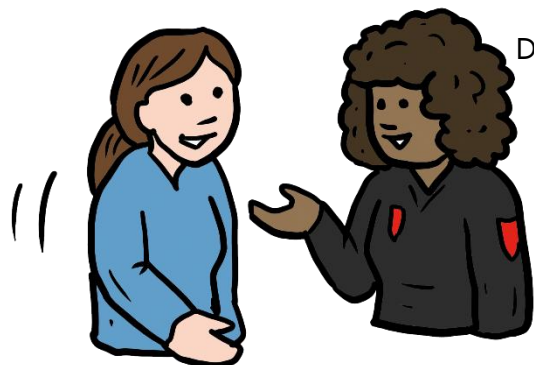
- Gezond leven en hygiëne krijgen nog te weinig aandacht. Deelnemers vinden dat er weinig wordt gesproken over gezond leven. Ook wordt er te weinig gedaan met onderwerpen zoals persoonlijke verzorging en schoonmaken. Het cijfer dat deelnemers hiervoor geven is een 6. Sommige deelnemers vinden het moeilijk als anderen alcohol of drugs gebruiken, terwijl zij dat zelf niet doen. Ze missen dan steun van de begeleiding. Ze hebben het gevoel dat de begeleiding daar niks mee doet. Dit komt niet alleen terug in de C-toets, maar ook in teamreflecties en de kwaliteitsgesprekken.



*Pas als er een goede sfeer ontstaat tussen deelnemers en begeleiding is er veiligheid om ook direct te zijn in het aangeven van grenzen t.o.v. bv drugsbeleid/kamerzorg/medicatiebeleid enz.
(Citaat medewerker)*

2.3.1 Wat gaat goed

Goed Contact met Begeleiders:



Deelnemers vertellen dat zij zich gehoord en gesteund voelen door hun begeleiders. Ze ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd, dat ze met hun vragen en problemen terecht kunnen, en dat ze samen met de begeleiding werken aan doelen die voor hen belangrijk zijn. Dit sluit goed aan bij wat medewerkers willen bieden: een veilige en

steunende omgeving, waar de zorg aansluit op de wensen en behoeften van de deelnemer. Medewerkers zijn blij dat dit op veel momenten lukt, maar zien ook kansen om hierin nog beter te worden. Daarom willen ze zich verder verdiepen in wat deelnemers nodig hebben, zodat ze hun begeleiding nog beter kunnen afstemmen op iemands persoonlijke situatie en doelen.

"Ik ben blij met de begeleiding en wat ze voor mij doen. Ze luisteren naar wat ik wil en nodig heb. Ik kan bij de begeleiding terecht met mijn vragen en problemen. Begeleiding helpt mij bij het maken van een plan en om aan mijn doelen te werken."
(deelnemers over hun begeleiders)

Wonen Algemeen & Hygiëne en Sfeer:

Deelnemers zijn blij met hun eigen kamer, waar ze zich kunnen terugtrekken wanneer ze dat willen. Tegelijk is het op sommige plekken niet altijd schoon en is de sfeer in de gezamenlijke ruimtes niet zo prettig.

Alles mag gesloopt worden. De vloeren zijn vies, badkamer stinkt."
(citaat deelnemer)

Medewerkers herkennen dit. Ze vinden het belangrijk dat iedereen zich thuis kan voelen en merken dat er op verschillende plekken extra aandacht nodig is voor hygiëne en gezelligheid.

"Ik ben blij met de woonplek, het is erg mooi en schoon en de mensen zijn ook fijn ik kan met iedereen praten. Ook kan ik gewoon in mijn kamer alleen zijn als ik dit wil, dus ik ben blij hier."
(Citaat deelnemer)

Daarom wordt schoonmaken onderdeel van de dagelijkse structuur, zodat medewerkers beter kunnen helpen waar dat nodig is. Samen met de deelnemers willen ze zorgen voor een warmere sfeer in de woonruimtes. Ook letten ze beter op wat er kapot is of onderhouden moet worden, zodat dit op tijd wordt opgepakt. Ook willen we meer gaan praten over een gezonde levensstijl en alcohol en/of drugs gebruik tijdens bewonersvergaderingen en individuele gesprekken. We zullen tijdens de individuele gesprekken ook aandacht hebben voor persoonlijke verzorging en hygiëne.

"Als ik beneden kom zie ik vaak mensen die niet schoon zijn. Personeel kijkt niet echt naar hoe schoon mensen zijn. Bewoners gaan soms vies naar de huisarts."

(Citaat van deelnemer)

2.3.2 Wat kan beter

Clëntenraad:



Deelnemers weten vaak niet goed wat de cliëntenraad doet of wat ze eraan kunnen hebben. Ook is het voor veel mensen niet duidelijk wie de vertrouwenspersoon is. Medewerkers vinden het belangrijk dat iedereen weet waar je terecht kunt met ideeën, zorgen of klachten.

Clëntenraad

Wat deelnemers missen, sluit aan bij wat medewerkers willen verbeteren: meer uitleg geven over de cliëntenraad en de vertrouwenspersoon. Deelnemers hebben zelf al slimme ideeën bedacht, zoals het ophangen van informatie op een vaste plek en het laten langskomen van de cliëntenraad op de locatie. Medewerkers gaan hiermee aan de slag en zorgen dat deze informatie makkelijker te vinden en beter zichtbaar wordt.

"Ik wil graag weten wat de cliëntenraad precies doet en wat ik er zelf aan zou kunnen hebben. Ik ben niet bekend met de vertrouwenspersoon."

(deelnemers over de cliëntenraad)

3 De Professional

3.1 De professional bij het Leger des Heils

Bij het Leger des Heils werken wij met ongeveer 7 duizend mensen. Stel je een volle Ziggo Dome voor, met bijna elke stoel bezet. Dat is het aantal mensen dat dagelijks bij ons werkt.

Al deze mensen zetten zich in om goede zorg te geven aan deelnemers. Dat doen ze met aandacht en betrokkenheid.

"We zoeken allemaal naar manieren om deelnemers in beweging te krijgen waarbij we zoeken naar de intrinsieke motivatie. Bij deelnemers staat dat creatieve denken vaak uit. wij helpen dat aan te slingeren. Wij doen aan morgen denken. Dat is goede zorg"
(citaat medewerker)



We vinden het belangrijk dat medewerkers blijven leren. Zo houden zij plezier in hun werk. En krijgen deelnemers steeds betere zorg. Veel collega's zijn trots op wat ze doen. Die trots zien we terug in gesprekken en op de afdelingen.

Om te weten hoe het gaat op de werkvloer, vragen we medewerkers naar hun mening. Dat doen we met teamreflecties, met de nulmeting van het nieuwe kwaliteitskader voor de GGZ en met gesprekken in de regio's. Elk jaar bezoeken collega's van de sectornetwerken Gehandicaptenzorg (GZ) en Geestelijke gezondheidszorg (GGZ), samen met iemand van de landelijke cliëntenraad minstens vier locaties. Daar praten ze met deelnemers, begeleiders, gedragswetenschappers en leidinggevenden over de zorg die het Leger des Heils biedt.



Daarnaast hebben we dit jaar een de nulmeting gedaan vanuit het kwaliteitskader GGZ woonzorg gedaan. Dit kwaliteitskader bestaat sinds juli 2024. Veel van onze afdelingen werken met deelnemers die zorg krijgen vanuit de GZ en deelnemers die zorg krijgen vanuit de GGZ daarom bekijken we de zorg vanuit beide kanten.

3.2 Wat zeggen medewerkers

Wij vinden het belangrijk om van medewerkers te horen hoe het is om bij het Leger des Heils te werken. Het cijfer dat de medewerkers zichzelf geven voor geleverde zorg is een 7. Het hoogste cijfer geven medewerkers geven voor de onderlinge samenwerking.

Dit cijfer is een 8.



We werken beter samen

De samenwerking in de teams is duidelijk beter geworden. Collega's helpen elkaar vaker en weten goed wie wat doet. Dat zorgt voor rust en overzicht op de werkvloer. Ook als er collega's wisselen, blijft het team goed draaien. Er is vertrouwen in elkaar en het werkplezier is groot. Dat is fijn voor de medewerkers én voor de deelnemers.

"Door intensieve samenwerking met interne en externe zorgprofessionals is zorg beter afgestemd op de complexe behoeften van de bewoners, wat bijdraagt aan hun zelfredzaamheid en kwaliteit van leven."

(citaat van een medewerker)

Een veilige plek om te werken

Medewerkers voelen zich over het algemeen veilig in het werk met deelnemers. Gemiddeld geven ze hier een 7 voor. Toch zijn er situaties die lastig of spannend kunnen zijn. Om zich dan nog zekerder te voelen, is meer aandacht nodig voor hun eigen veiligheid.



"We willen zorgen dat het gebruik van portofoons en alarmsystemen een standaard onderdeel van het werk wordt"

(doel uit de teamreflectie)

"visie is om het gewone leven in huis te stimuleren door een huiselijke uitstraling te vergroten, met minder klinische elementen, meer kleur op de muren, een gezellige inrichting, dagelijkse activiteiten, samen eten, een open woonkamer, uitbreiding van het dagbestedingsaanbod en bijvoorbeeld een boksbal"

(visie van een afdeling)

Op sommige plekken voelt de afdeling nog niet als een thuis¹¹. Dat komt bijvoorbeeld door de inrichting of door hoe het gebouw is gemaakt. De sfeer lijkt dan meer op een opvang.

Ook is er behoefte aan meer tijd voor teambuilding. Samen bouwen aan een sterk team helpt om het werk beter te doen. Medewerkers willen ook graag duidelijke structuur, goed overleg en extra training.

Hieronder sommen wij de belangrijkste onderwerpen op. In alle onderwerpen zitten punten die wij goed doen en wat beter kan. In de volgende hoofdstukken werken wij dit verder uit.

Thema's:

- Rollen en taakverdeling in de teams
- Samenwerking met andere organisaties
- Inzet van medewerkers
- Kennis van de zorg



3.2.1 Samenwerking

Rollen en taakverdeling

De samenwerking in de zorgteams is beter geworden. Medewerkers helpen elkaar en weten wie welke taak heeft. Dat zorgt voor rust en vertrouwen. Iedereen voelt zich meer welkom en gesteund, ook als er een nieuwe collega komt of iemand vertrekt.

"Het veilige werkklimaat bij ons wordt gekenmerkt door onderling contact, vertrouwen, autonomie, perspectief en een prettige sfeer."

(Citaat van medewerker.)

¹¹ Passion for people- meerjarenplan 2024-2027: 'In een goed samenspel tussen teamleden en leidinggevendenden creëren we een veilige werkomgeving waar voldoende aandacht, ruggeleuning en zorg voor elkaar is.'

"Ik ervaar vertrouwen vanuit collega's in mijn handelen. Ik voel me veilig in mijn team"
(citaat medewerker)

Eerder was er vaak onduidelijkheid over wie wat moest doen. Nu is dat beter geregeld. Dit komt door de inzet van de zorgcoördinator, de gedragswetenschapper en de afdelingsmanager. Zij zorgen voor structuur en overzicht. Daardoor werken collega's beter samen en kunnen ze elkaar makkelijker steunen.



Afgelopen jaar hebben wij ons team in zijn kracht gezet en daardoor in staat geweest om de samenwerking, de kwaliteit van zorg en het zorgcontact te verbeteren. Er is ontzettend veel gereflecteerd op ons als team en daarin kwamen mooie krachten en kwaliteiten naar voren.

(behaald succes van een team)

Op plekken waar geen gedragswetenschapper is, wordt die wel gemist. Soms is er lange tijd geen vaste persoon of zijn er te weinig uren. Dan missen medewerkers niet alleen inhoudelijke hulp, maar ook de extra zorg voor de deelnemer.

Om als team nog sterker te worden, is er behoefte aan meer tijd voor teambuilding, goede afspraken, overlegmomenten en extra trainingen.

"De gedragswetenschapper heeft onvoldoende uren om bewoners zelf te spreken en goed in beeld te krijgen. Hierdoor is zij vooral afhankelijk van de observaties van medewerkers. Extra uren zijn nodig voor goede beeldvorming, behandeling, coaching on the job, het organiseren van MDO's en het ondersteunen van deskundigheidsbevordering en trainingen."

(citaat uit kwaliteitsgesprek)

De samenwerking tussen afdelingen gaat nog niet overal goed. Toch lukt het vaak wel om elkaar te vinden bij moeilijke zorgvragen. Vooral als er zorgen zijn over deelnemers met psychische problemen, weten collega's elkaar te vinden. Als er zorgvragen zijn over mensen met psychische problemen spelen de regievoerders een belangrijke rol.

3.2.2 Samenwerking met andere organisaties

Goede samenwerking met andere zorgorganisaties is belangrijk. Zeker als de zorg ingewikkeld is, hebben medewerkers steun en kennis van anderen nodig. Hoe die samenwerking gaat, verschilt per regio. Er is geen vaste manier van werken. Ook mogen organisaties door de privacyregels niet altijd informatie met elkaar delen. Afspraken worden soms niet duidelijk opgeschreven. Daardoor is het soms onduidelijk wat er precies is afgesproken.

"We werken samen met meerdere partijen, zoals verslavingszorg, GGZ en de wijkagent. Die samenwerking verloopt wisselend: de ene organisatie is actiever betrokken dan de andere. We stemmen onze signaleringsplannen op elkaar af, waarbij onze aanpak leidend is. Zo zorgen we voor maatwerk voor de deelnemer. We organiseren ook MDO's om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven."
(citaat van een afdeling)

Veel medewerkers willen graag meer samenwerken met de gehandicaptenzorg. Ook is er behoefte aan een arts VG in het team. Met veel organisaties in de GGZ werken we goed samen. Maar met sommige lukt dat minder goed. We werken op een andere manier en begrijpen elkaar daardoor niet altijd goed.

Soms verandert de situatie van een deelnemer. Bijvoorbeeld als iemand ouder wordt of meer last krijgt van onrust in het hoofd. Dan is het moeilijk om passende zorg te regelen. Dat zien we ook bij deelnemers met een verstandelijke beperking of verslavingsproblemen. Dit maakt samenwerken extra lastig.



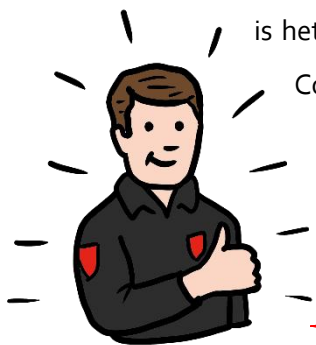
"We willen de banden met de gehandicaptenzorg aanhalen voor behandeling die is gespecialiseerd voor mensen met een LVB. Ook willen we samenwerking met een arts VG realiseren."
(Citaat uit de teamreflectie)

In alle regio's zoeken we contact met de buurt. Samen in gesprek gaan helpt om elkaar beter te begrijpen. Door buurtbijeenkomsten of burendagen leren we elkaar kennen. Dat zorgt voor minder vooroordelen en meer begrip voor onze deelnemers.

"Buurt overleggen en buurtinitiatieven, zoals burendagen en gezamenlijke activiteiten, zorgen voor laagdrempelig contact en het versterken van het onderlinge begrip."
(Citaat uit de o-meting GGZ-kwaliteitskader)

3.2.3 Inzet van medewerkers

Op veel afdelingen is het hard werken om alles goed te laten lopen. Een belangrijk onderdeel daarvan is het maken van een goed rooster. Dat blijft lastig, vooral omdat teams vaak veranderen. Collega's vertrekken of er komt iemand nieuw bij. Gelukkig zorgt de komst van nieuwe medewerkers meestal voor meer rust en een beter draaiende afdeling.



*Samenwerking binnen het team is een uitdaging, omdat het team zelden stabiel is door veel verloop. Continuïteit aanbrengen is hierdoor moeilijk. En er is een bepaalde vermoeidheid bij mensen die er al langer zijn, omdat afspraken telkens opnieuw besproken moeten worden
(Citaat uit teamreflectie)*

Ondanks die veranderingen blijft de basis in veel teams sterk. Toch is het steeds moeilijker om nieuwe mensen te vinden. Daarom is het belangrijk dat collega's zich gewaardeerd voelen en bij ons willen blijven werken. Zo blijft de kennis in het team behouden, dat is goed voor de zorg.

Wat medewerkers ook missen, is de inzet van collega's met eigen ervaring in de zorg. In sommige regio's zijn ervaringsdeskundigen al betrokken, maar dit gebeurt nog niet overal. Er zijn projecten gestart om dit te verbeteren. Toch is voor veel teams nog niet duidelijk hoe deze collega's ingezet kunnen worden in het dagelijks werk.



"Er is nu nog weinig ruimte om ervaringskennis in te zetten, maar de wens is er wel – zodra het team sociaal veiliger is, kunnen we daarover in gesprek."

"Een oud-deelnemer is nu ervaringsdeskundige op de groep en heeft een goede klik met de meiden; we zouden graag ook iemand met LVB-ervaring inzetten."

(citaten uit kwaliteitsgesprekken)

Ook over de inzet van vrijwilligers is nog veel onduidelijk. Medewerkers zien kansen, maar weten niet goed wat er mogelijk is of bij wie ze moeten zijn. Meer duidelijkheid helpt om deze waardevolle mensen beter in te zetten.

"De woonlocatie maakt onderdeel uit van een hechte gemeenschap; het dorp wordt betrokken bij het leven van de deelnemers en vice versa, bijv. door de inzet van vrijwilligers uit de kerk."

(citaat van een medewerker)

3.2.4 Kennis van de zorg

Medewerkers krijgen steeds meer kansen om bij te leren en beter te worden in hun werk. Ze volgen verschillende trainingen, zoals omgaan met agressie, het gebruik van GHB en forensische zorg. Daarnaast zijn er verplichte trainingen en krijgen medewerkers begeleiding op de werkvloer, zoals coaching on the job.



"Goed te horen dat medewerkers meer trainingen willen volgen via de Academie. Graag willen wij de samenwerking met alle betrokken afdelingen rondom scholing verder verstevigen om samen voor een goede aansluiting te zorgen bij de uiteenlopende behoeften van onze collega's."
(medewerker van de LDH-academie)

In sommige regio's werken teams samen met ervaringsdeskundigen. Dat helpt om te leren vanuit de praktijk en beter aan te sluiten bij wat deelnemers nodig hebben. Deze samenwerking draagt bij aan een herstelgerichte manier van werken.

"Hoewel ons team over het algemeen goed functioneert, zien we nog ruimte voor verbetering, vooral met betrekking tot het verminderen van repressief gedrag en het vergroten van kennis over omgang met VG."
(citaat van een medewerker)



Medewerkers volgen vaker trainingen via de Academie. Medewerkers vinden dat trainingen niet altijd goed aansluiten bij de praktijk. Daarom willen zij graag meer training om beter om te gaan met moeilijke situaties, Wet zorg en Dwang, psychiatrie, verstandelijke beperkingen en verslaving.

Naast extra kennis over specifieke doelgroepen, willen medewerkers ook beter leren hoe ze herstelgericht en methodisch kunnen werken.

"Interne trainingen zijn geclusterd in een aantal belangrijke thema's zoals Gedrag & Psychopathologie, LdH Grondhouding, Interactie & Grenzen e.a. Iedere Cluster kent een Clustertrainer die graag met de leidinggevende van een team in gesprek gaat om bijvoorbeeld na afloop van een teamtraining voor transfer op de werkvloer te zorgen, we leveren dan echt maatwerk."
(medewerker van de LDH-academie)

Dat helpt om gestructureerd te begeleiden en goed aan te sluiten bij wat de deelnemer nodig heeft. Tegelijkertijd zien we dat dit niet altijd makkelijk is.

Bij 40% van de deelnemers ontbreekt een actueel zorgplan of signaleringsplan. Zonder deze plannen is het lastig om op tijd te merken wanneer het niet goed gaat. Hierdoor worden problemen soms te laat gezien en aangepakt.

3.3 Waar gaan afdelingen in 2025 mee aan de slag

Werken aan verbeteringen in 2025

Als onderdeel van de teamreflecties stellen afdelingen zelf doelen om hun kwaliteit van zorg te vergroten. De voortgang op deze doelen is het uitgangspunt voor de teamreflectie van 2025. Op deze manier volgen wij de groei van de afdelingen. De afdelingen gaan aan de slag met de volgende 5 thema's:



-  Wij leren van elkaar. Wij volgen trainingen en verbeteren onze kennis en vaardigheden.
-  Wij werken beter samen. Wij verdelen de taken goed en zorgen dat we snel en beter werken. Wij zorgen ook voor een sterk team door de juiste mensen aan te nemen.
-  Wij nemen meer tijd om na te denken over ons werk. Wij gebruiken intervisie en werkbegeleiding om van elkaar te leren en samen successen en moeilijke situaties te bespreken en te verbeteren.
-  De Ethische Advies Raad van het Leger des Heils een landelijke richtlijn ontwikkelen over hoe we moeten omgaan met mensen die wensen dat hun leven wordt beëindigd. Deze richtlijn helpt ons om goed om te gaan met zulke moeilijke keuzes en zorgt ervoor dat we respectvol blijven voor de wensen van onze deelnemers.
-  De komende vier jaar gaan we dit ontwerp gebruiken in alle regio's. We doen dit stap voor stap. Zorgteams gaan werken als een activerende leefgemeenschap. Dat betekent: een plek waar deelnemers worden geholpen om mee te doen. De 50|50-locaties gaan ook veranderen. Nu is daar alleen werk voor deelnemers. Straks komen er ook andere soorten activiteiten. Bijvoorbeeld creatieve, sportieve of leerzame activiteiten. Zo is er voor elke deelnemer iets dat past.

Wij maken een veilige plek. Hier voel jij je sterk. Hier werk jij professioneel. Deze plek is voor iedereen: voor medewerkers en deelnemers