



Kwaliteitsrapport 2021

# Samen voor persoonsgerichte zorg

Eenvoudige versie

 **Pluryn**

*Sterker in de samenleving*

# Inhoud

Voorwoord	3
Pluryn in 2021	4
Goed leven voor cliënten	6
Onze medewerkers	9
Pluryn als bedrijf	12
Corona	14
Kwaliteit van zorg	17
Pluryn leert	20
2022 - De bedoeling	24
Reacties op rapport	28

## Raad van Bestuur

# Voorwoord

Wij zijn sinds de zomer 2021 de Raad van Bestuur. De kennismaking met Pluryn was positief. We zien mooie dingen op de locaties. Medewerkers zijn betrokken. De zorg voor cliënten ging door. Er waren ook problemen in 2021. Dat kwam door Corona. Het is lastig om nieuwe medewerkers te vinden. Geld is ook een probleem. We zijn trots op medewerkers, cliënten en naasten.

Samen kwamen we deze lastige periode door. In dit rapport lees je over het jaar 2021. Waar zijn we trots op? Wat kan beter? En wat doen we in 2022? We kijken goed wat iedereen nodig heeft. Dat noemen we persoonsgerichte zorg. We gaan samen voor nog betere zorg!

Annette Imhof  
Mirjam van den Nieuwenhuijzen  
Eddy van Doorn





# Pluryn in 2021

## In het kort



Wij gaan uit van de eigen kracht en wensen van mensen

Pluryn helpt bij het vergroten van kansen op een gelijkwaardige plek in de samenleving



Dat doen we thuis, in de wijk of op een terreinlocatie

We werken samen om blijvende resultaten te halen



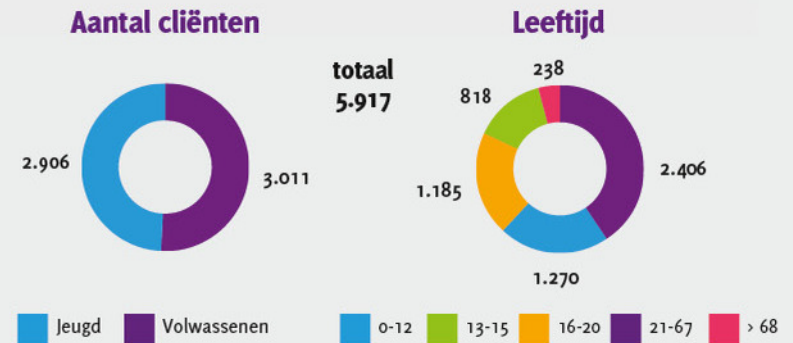
Het individuele doel van de cliënt is bepalend

De cliënt heeft zoveel mogelijk zelf de regie



## Voor wie

Jongeren en volwassenen met complexe zorgvragen



## Met wie

**Medewerkers**

5.803

**Vrijwilligers**

685



**En ook:**

- + Ouders en naasten
- + Maatschappelijke partners
- + Overheden
- + Zorgorganisaties

# Pluryn in 2021

Hier zijn we  
**trots op!**



Cliënten en jongeren

Creatieve en betrokken medewerkers

Elke locatie een cliënten- of jongerenraad

Doorlopende zorg in tijd van corona en personeelstekort

Flexibel werken voor ondersteunende diensten

924 nieuwe medewerkers in dienst

Voldoende op cliënttevredenheid

Persoonsgerichte zorg

Lerende houding

Dit gaan we  
**beter doen**

Terugdringen van  
vrijheidsbeperkende  
maatregelen

Verbeteren PDCA-cyclus  
op kwaliteit

Terugkoppelen op adviezen van  
de centrale cliëntenraad

Binden en boeien  
van medewerkers

Communiceren naar cliënten,  
ouders en naasten over  
ontwikkelingen bij Pluryn

Zorgen voor  
stabiele teams

## Hoofdstuk 1

# Goed leven voor cliënten

### **Persoonsgerichte zorg**

Ieder mens is uniek en heeft eigen wensen.

En iedereen verdient een goed leven.

We kijken bij Pluryn wat de cliënt nodig heeft.

Dat heet persoonsgerichte zorg.

Elke cliënt heeft een Perspectief Plan met doelen.

Dat maken we samen met de cliënt en zijn naasten.

We bespreken samen hoe het gaat met de doelen.

En wat misschien anders moet.

### **Samenwerken**

Goed contact met elkaar is heel belangrijk. En ook dat cliënten en naasten kunnen meepraten.

Dat kan:

- Bij bewonersvergaderingen
- In de cliëntenraad of jongerenraad van een locatie
- In de Centrale Cliëntenraad voor heel Pluryn

Er moeten ook dingen beter.

Cliënten en naasten willen betere communicatie.

Voorals er wat verandert voor een cliënt. De Centrale Cliëntenraad wil weten wat er gebeurt met hun adviezen.

### **Doen we wat we moeten doen?**

We willen graag weten hoe de zorg gaat.

En of cliënten tevreden zijn. Daarvoor doet Pluryn verschillende onderzoeken.

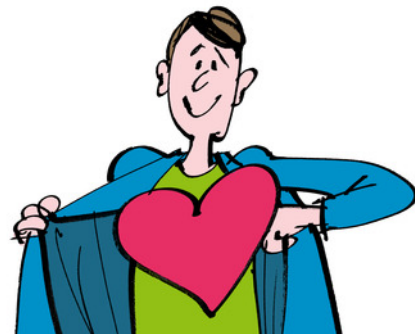
Daar kwam dit uit:

- Cliënten zijn voldoende tevreden over Pluryn
- Jongeren zijn redelijk positief over het leefklimaat

De uitkomsten zijn hetzelfde als in 2020.

Het is beter als er meer cliënten meedoen aan de onderzoeken. Dat is een doel voor 2022. Daarbij kunnen medewerkers helpen. Bijvoorbeeld door cliënten te vragen een vragenlijst in te vullen. En uit te leggen waarom dat belangrijk is.

## Goed leven voor cliënten



### Waar zijn we trots op?

- Elke cliënt heeft een Perspectief Plan
- Elke locatie heeft een cliëntenraad of jongerenraad
- Cliënten zijn voldoende tevreden over Pluryn



### Wat kan beter?

- Communicatie naar cliënten en naasten
- Reactie op adviezen van de Centrale Cliëntenraad
- Meer cliënten die meedoen aan onderzoeken van Pluryn



### Wat doen we in 2022?

- 'Ben ik tevreden' gespreksspel maken
- Onderzoek doen als cliënten uit zorg gaan
- Overzicht maken van uitkomsten onderzoek



*Neeldert werkt bij de technische dienst van Kemnade*

### **Mooie stappen voor Neeldert**

Neeldert woonde bij Kemnade van Pluryn.  
Hij werkte daar aan zijn problemen.  
Dat was in het begin wel moeilijk.  
Neeldert maakte een Toekomst Plan.  
Daarin stonden zijn doelen en dromen.  
Hij wilde graag een eigen huisje.  
En leuk betaald werk.  
En vrijstelling door de rechter.  
Neeldert heeft alle doelen behaald!  
Hij heeft een eigen huisje en krijgt ondersteuning thuis.  
Bij Kemnade werkt hij nu bij de technische dienst.  
Neeldert is heel tevreden met zijn leven.





## Hoofdstuk 2

# Onze medewerkers

Medewerkers van Pluryn werkten hard in 2021.

Er waren veel medewerkers ziek, bijvoorbeeld door corona.

Nieuwe medewerkers vinden was lastig.

Daar hebben veel zorgorganisaties mee te maken.

Dat heet krapte op de arbeidsmarkt.

Pluryn leidt ook zelf nieuwe medewerkers op.

Zij heten zij-instromers, want zij hadden eerst een ander beroep.

Dit is alleen niet genoeg.

De zorg voor cliënten ging altijd door.

Dat lukte bijvoorbeeld door uitzendkrachten.

Maar veel invallers is niet goed voor cliënten.

Het is beter als er vaste medewerkers zijn.

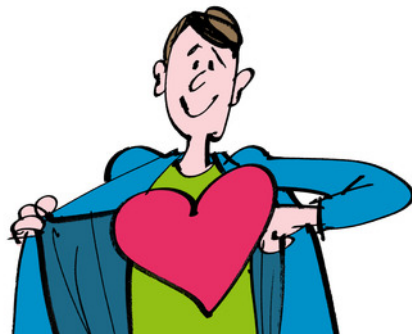
Zij kennen de cliënten goed en weten de afspraken.

Vaste medewerkers is ook beter voor de teams.

Medewerkers kennen elkaar dan goed.

Dat is goed voor de samenwerking.

## Onze medewerkers



### Waar zijn we trots op?

- De zorg ging door
- Opleiden van zij-instromers
- 924 nieuwe medewerkers in dienst



### Wat kan beter?

- Vaste medewerkers en geen uitzendkrachten



### Wat doen we in 2022?

- Medewerkers krijgen een contract voor onbepaalde tijd
- Onderzoek onder medewerkers wat zij vinden van Pluryn

*Sven werkt bij locatie Schoonoord*

### **Van sportschool naar de zorg**

Sven had eerst een eigen sportschool.  
Nu werkt hij als begeleider bij Schoonoord.  
Hij wisselde dus van baan.  
Dan ben je een zij-instromer.  
Hij moest wel een studie doen.  
Sven is blij met zijn keuze voor de zorg.  
Hij helpt graag mensen.  
Mensen met allemaal een eigen verhaal.





## Hoofdstuk 3

# Pluryn als bedrijf

### Herstel

Pluryn was in 2021 bezig met het plan Focus.

De kosten moesten omlaag.

De organisatie van het werk moest slimmer.

Medewerkers moesten anders samenwerken.

Dat was nodig om genoeg geld te hebben om zorg te bieden.

Maar ook voor goede kwaliteit van zorg.

Een deel van het plan is uitgevoerd.

Met een ander deel gaan we in 2022 verder.

### Kwaliteit

Kwaliteit van zorg is belangrijk.

Ook de ondersteunende afdelingen helpen mee.

Zij werken aan een beter cliëntdossier voor heel Pluryn.

Er is ook een afdeling Kwaliteit en Veiligheid.

### Nieuwe Raad van Bestuur

In de zomer van 2021 kwam de nieuwe Raad van Bestuur.

Er zijn drie leden.

Ze leerden Pluryn goed kennen.

Ze zagen mooie dingen.

Zoals het werk van cliëntenraden en jongerenraden.

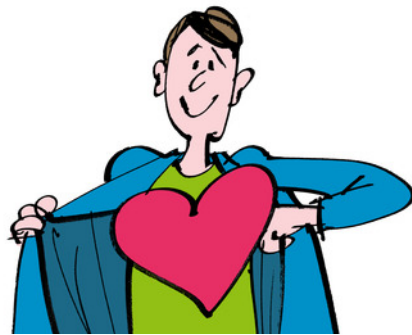
Medewerkers en cliënten waren creatief en flexibel tijdens corona.

Ook vonden ze dat dingen beter kunnen.

Zoals nog betere persoonsgerichte zorg.

En meer samenwerking met familie en naasten.

## Pluryn als bedrijf



### Waar zijn we trots op?

- Flexibele cliënten tijdens corona
- Creatieve en flexibele medewerkers tijdens corona
- Het gaat financieel beter met Pluryn



### Wat kan beter?

- Nog betere persoonsgerichte zorg
- Meer samenwerking met familie en naasten
- Beter cliëntdossier



### Wat doen we in 2022?

- Nog betere persoonsgerichte zorg
- Meer samenwerking met familie en naasten
- Ontwikkelen van een cliëntdossier voor heel Pluryn

## Hoofdstuk 4

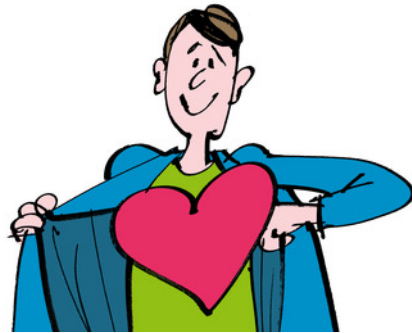
# Corona

Ook in 2021 was er corona.  
In februari begon het vaccineren bij Pluryn.  
Medewerkers en cliënten maakten zich minder zorgen.  
Toch was het nog moeilijk.  
Iedereen had te maken met regels.  
Er was minder contact met familie, vrienden en collega's.  
Ook waren veel medewerkers ziek.  
Er was een tekort aan vaste medewerkers.  
En er waren minder werkplekken voor cliënten.

Toch ging de zorg en begeleiding van cliënten door.  
Medewerkers en cliënten waren flexibel en creatief.  
Daardoor ging op veel plekken de dagbesteding door.  
Medewerkers werkten ook thuis als dat kon.  
Dat ging goed.  
De communicatie op afstand werd beter.  
We zijn trots op medewerkers en cliënten.  
Zij gingen goed met corona om!



## Corona



### Waar zijn we trots op?

- Hoe cliënten en medewerkers met corona omgingen
- Zorg en dagbesteding gingen door
- Thuiswerken ging goed
- Communicatie op afstand werd beter



### Wat kan beter?

- Vaste medewerkers op de groepen



### Wat doen we in 2022?

- Corona-beleid uitwerken
- We blijven thuis en op kantoor werken

*Joshua was blij dat hij op de groep kon werken tijdens de lockdown*

### **Multimediateam bracht werk voor Joshua naar de groep**

Joshua werkt bij het Multimediateam van Pluryn.

Hij is verslaggever en hij bewerkt films.

Door corona kon dat even niet.

Alleen dagbesteding op de groep kon.

Dat vond Joshua niet leuk.

Het Multimediateam bedacht een oplossing.

Joshua kon op de groep zijn werk doen.

Daar was hij heel blij mee!



## Hoofdstuk 5

# Kwaliteit van zorg

### Incidenten

Soms gebeurt er iets ergs.

Bijvoorbeeld als een cliënt zichzelf of iemand pijn doet.

Of als er een brand is.

Dat noemen we een incident.

De meeste incidenten in 2021 gingen over agressie en medicijnen.

Pluryn doet soms ook onderzoek na een incident.

Waardoor ontstond het?

Wat kunnen we anders doen?

We willen hiervan leren.

Dan wordt de kwaliteit van zorg beter.

### Klachten

Pluryn heeft twee medewerkers voor klachten.

Zij helpen cliënten en naasten als er een klacht is.

Bij de gehandicaptenzorg waren er in 2021 meer klachten dan in 2020.

Bij de jeugdzorg waren er iets minder klachten dan in 2020.

De meeste klachten gingen over medewerkers en hoe zij werken.

Corona en de maatregelen zorgden ook voor meer klachten.

Mensen met klachten gingen in 2021 vaker schelden of dreigen.

### Onvrijwillige zorg

Soms gaat het niet goed met een cliënt. Hij gedraagt zich bijvoorbeeld agressief of schreeuwt.

Pluryn wil cliënten goed begrijpen.

En ook weten hoe we dit gedrag kunnen voorkomen.

We willen minder maatregelen inzetten die de vrijheid beperken.

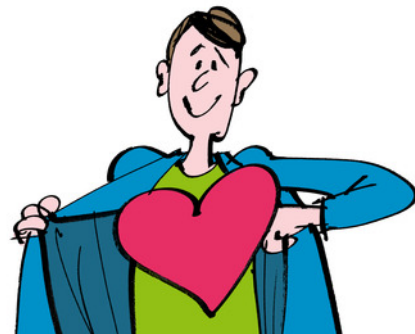
En minder onvrijwillige zorg.

Dat is beter voor de cliënt.

In 2022 maken we hiervoor een plan.



## Kwaliteit van zorg



### Waar zijn we trots op?

- We doen onderzoek om te leren en de zorg te verbeteren



### Wat kan beter?

- Minder vrijheidsbepenkende maatregelen
- Minder onvrijwillige zorg



### Wat doen we in 2022?

- Plan maken voor minder onvrijwillige zorg en vrijheidsbepenkende maatregelen

## Jongeren Eefde praten over Leven in Vrijheid

Er is een projectgroep Leven in Vrijheid bij Pluryn in Eefde.

Zij vinden meer inspraak voor jongeren belangrijk.

Ze organiseerden in 2021 bijeenkomsten voor jongeren van locatie Eefde.

Dat deden ze samen met de jongerenraad. De bijeenkomsten gingen over leven in vrijheid.

Zoals vrijheidsbeperkende maatregelen en afzonderen.

Er waren goede discussies en resultaten.

Daar kon de projectgroep mee verder.



## Hoofdstuk 6

# Pluryn leert

Pluryn wil zich ontwikkelen.

En de kwaliteit van zorg verder verbeteren.

Daarvoor zijn er:

- Commissies voor incidenten en veiligheid
- Verbeterregister
- Teamreflecties

### **Commissies voor incidenten en veiligheid**

De locaties van Pluryn noemen we ook wel RVE's.

Elke RVE heeft een commissie voor incidenten en veiligheid.

Die commissies bespreken wat beter kan. Er zitten verschillende medewerkers in de commissie.

Soms doen er ook cliënten mee.

De directeur Zorg & Behandeling heeft de leiding.

De voorzitters van alle commissies komen 3x per jaar samen.

Zij praten over dingen die opvallen.

Zo kan Pluryn leren en verbeteren.

### **Verbeterregister**

Pluryn kan leren van klachten en incidenten.

En ook van controles (audits) en bezoeken van de inspectie.

Vaak komen daar verbeteringen uit.

Die verbeteringen staan allemaal in een nieuw overzicht.

Dat heet het verbeterregister.

Dat is er sinds de zomer van 2021.

RVE's kunnen zelf verbeteringen in het register zetten.

Het geeft een mooi overzicht.

Het register moet nog makkelijker werken voor medewerkers.

Dat is een doel voor 2022.



## Teamreflecties

Bijna alle RVE's organiseren teamreflecties. Dan geven medewerkers aan wat ze vinden en wat anders moet.

Dat kan op veel manieren.

Bijvoorbeeld door vragenlijsten of bijeenkomsten.

Er komen vaak goede dingen uit de reflecties.

Die gebruiken de teams voor nieuwe plannen.

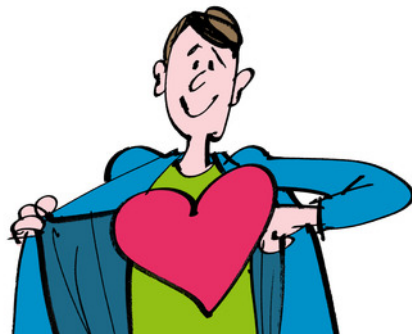
Door corona gingen teamreflecties in 2021 soms niet door.

Of niet vaak genoeg.

In 2022 moet dat anders.



## Pluryn leert



### Waar zijn we trots op?

- We willen leren en doen dat ook
- Pluryn heeft veel data, kennis en kunde
- Bij problemen handelen medewerkers meestal goed



### Wat kan beter?

- Beter controleren op kwaliteit
- Verbeteringen goed doorvoeren



### Wat doen we in 2022?

- Processen goed inrichten
- Verbinding Pluryn verbeteren
- Duidelijke doelen stellen
- Verbeterregister beter maken
- Teamreflecties 3x per jaar
- Teamreflecties steeds op dezelfde manier doen

## Uit teamreflecties:



### Waar ben je als team trots op?

“Veiligheid, rust en plezier maken”

Team Jan Pieter Heije



### Waar ben je als team trots op?

“We hebben er alles aan gedaan om alles goed en veilig te laten verlopen voor de cliënt. Ondanks corona.”

Team Nijmegen e.o.



### Wat zijn ontwikkelpunten?

“Meer aandacht voor vrije tijd van jongeren en sportieve activiteiten, doelen van jongeren mogen meer leidend worden, in gesprek met elkaar blijven gaan.”

Team Midden Nederland



## Hoofdstuk 7 2022 - De bedoeling

De nieuwe Raad van Bestuur sprak met veel mensen. Ze zien mooie dingen bij Pluryn. En ook verbeterpunten. Ze schreven 'de bedoeling'. Daarin staat wat Pluryn doet en waarom. Ook schreven ze hoe we dat doen. Dat zijn 'de richtinggevende principes'.

De Raad van Bestuur maakt een plan voor de toekomst. Dat is het Strategisch Beleidsplan 2022 - 2025. Dat plan maken ze niet alleen. Cliënten, naasten, medewerkers en relaties kunnen meepraten.



## 'De bedoeling' vertelt wie Pluryn is. Wat doen we en waarom doen we dat?

Iedereen heeft recht op een goed leven.  
Ook als dat niet op eigen kracht lukt.  
Pluryn is specialist.  
We helpen mensen met een complexe zorgvraag.  
Zowel jongeren als volwassenen.  
Samen bouwen we aan een goed leven.

Pluryn kan niet zonder de kennis en betrokkenheid van medewerkers.  
Zij krijgen alle ruimte om het beste uit zichzelf en de cliënt te halen.

Pluryn ondersteunt mensen op alle gebieden van het leven.  
We geven goede behandeling.  
En we helpen bij wonen, leren, werk en vrije tijd.  
De eigen kracht van mensen is ons uitgangspunt.  
We kijken naar wat ze wél kunnen.

We werken nauw samen met ouders en naasten.  
Maar ook met andere organisaties.  
Wij kijken goed naar wat er nu nodig is.  
Daar passen we onze zorg op aan.  
Zo kunnen mensen zich blijven ontwikkelen.  
Ze houden plezier in hun leven.  
Dat verdient iedereen.

In 'de richtinggevende principes' staat hoe we dit willen bereiken.



### **We zijn er voor jou**

Tijdig de juiste hulp bieden, in de nabijheid van de cliënt. Dat vinden wij de beste zorg. Niet alleen de cliënt, maar ook familie en naasten kunnen bij ons terecht. Dat is net zo belangrijk.



### **We bieden kwaliteit**

We werken voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg. Dat doen we met goed opgeleide medewerkers. Maar ook in goede samenwerking en met behandelmethodes die effect hebben.



### **We leveren persoonsgerichte zorg**

Wij werken vanuit de leefwereld van de cliënt en de medewerkers. Samen bepalen we de doelen van de cliënt. Iedere mens is uniek. De cliënt houdt zoveel mogelijk de regie over zijn eigen leven.



### **We behandelen en ondersteunen**

Wij bieden cliënten een goede behandeling.

We werken aan hun wensen bij wonen, leren, werk en vrije tijd.



### **We doen het samen**

We hebben anderen nodig om onze zorg mogelijk te maken.

Samen met de cliënt en anderen bouwen we aan een goed leven.

Een leven waarin de cliënt zichzelf kan zijn.

Reactie op rapport

# Wat vindt de Centrale Cliëntenraad?



## Wat is goed?

Het kwaliteitsrapport ziet er mooi uit. Door de verhalen gaat het rapport echt over cliënten. Er is een speciale versie voor cliënten met praatplaat. Pluryn kijkt kritisch naar zichzelf en wil leren. De Raad van Bestuur wil beter reageren op de adviezen van de CCR. Dat is goed.



## Wat kan beter?

De acties in het rapport moeten concreter beschreven zijn. En ook wat het effect daarvan is. Bijvoorbeeld: voor reflecties gebruiken teams het feedbackspel. Het contact met naasten van de cliënt kan beter. Dat staat ook in het rapport en dat herkent de CCR. Het is fijn als naasten meer betrokken zijn bij de zorg.



## En verder

Een Perspectief Plan is belangrijk. Het is goed om af te spreken hoe dit plan wordt gemaakt. Gebruik bijvoorbeeld 'Die Ken Ik' voor cliënten en een cursus voor medewerkers. De CCR wil twee dingen weten:

- Is het beleid aangepast na het nieuwe verbeterregister?
- Kan de CCR dit verbeterregister zien?



Reactie op rapport

# Wat vindt de Centrale Ondernemingsraad?



## Zorgen voor medewerkers

Kwaliteit van de medewerkers is belangrijk voor cliënten. De COR vindt dat Pluryn goed moet zorgen voor medewerkers. Dan is de zorg voor cliënten ook beter. Daarover praatte de COR in 2021 met de Raad van Bestuur.



## Medewerkers behouden

Medewerkers moesten in 2021 hard werken. Het waren ook moeilijke omstandigheden. De COR heeft waardering voor de medewerkers. Het behouden van medewerkers is een belangrijk punt. De kwaliteit van zorg staat bij verschillende locaties onder druk. Daar maakt de COR zich zorgen over.



## Ondersteuning en geld

Locaties en ondersteunende diensten moeten samen overleggen. Wat hebben de locaties nodig? De COR wil minder inhuur van deskundigen van buiten Pluryn. En meer gebruikmaken van de kennis van medewerkers van Pluryn. Dat bespaart kosten.

Reactie op rapport

# Wat vindt de Raad van Toezicht?



## Wat is goed?

De RvT vindt het rapport concreet en informatief. En het is goed te begrijpen. De kwaliteit van zorg werd de afgelopen twee jaren beter. Er zijn positieve financiële resultaten door herstelplan Focus binnen Focus.



## Wat kan beter?

De inhoud van het rapport is vooral positief. Maar er zijn ook moeilijkheden en uitdagingen op het gebied van kwaliteit. De RvT mist de uitleg hierover. De RvT denkt dat het rapport vooral gaat over Gehandicaptenzorg. En minder over Jeugdzorg. Volgend jaar wil de RvT meer lezen over 'verantwoorde jeugdhulp'. En ook over de samenwerking tussen zorg en onderwijs.



## En verder

In 2022 zijn een paar onderwerpen belangrijk:

- Inrichting van processen
- Meerjarenplan over kwaliteit
- Meer verbinding tussen organisatieonderdelen
- Reflecties bij directie en Raad van Bestuur
- Blijvende verbeteringen op het gebied van financiën

Reactie op rapport

# Wat vinden de schrijvers?



## Onderwerpen

Medewerkers van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid maakten dit kwaliteitsrapport 2021. Ze bekeken het rapport van 2020 en de reacties daarop. Ze bepaalden wat voor 2021 het belangrijkste is. Dat was best lastig. Pluryn is een grote organisatie. Er gebeuren veel mooie en goede dingen. En er zijn ook verbeterpunten.



## Begrijpelijke tekst

Het is niet mogelijk om alles in het rapport te noemen. Dat is ook niet de bedoeling. Maar is de inhoud van het rapport duidelijk? En is het genoeg informatie om alles goed te begrijpen? Die vragen stelden de schrijvers zichzelf.



## Weinig tijd

Pas laat was bekend wie het rapport ging schrijven. Dat kwam door veranderingen binnen Pluryn. Dat zorgde ervoor dat er weinig tijd was om het rapport te maken. De schrijvers zijn wel tevreden over het rapport. Hier kan de organisatie mee verder.

## Contact

Industrieweg 50  
6541 TW Nijmegen

Postbus 53  
6500 AB Nijmegen

088 - 779 20 00  
info@pluryn.nl

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



*Sterker in de samenleving*