

Directiebeoordeling InteraktContour over het jaar 2022

Opgesteld door: Bestuurssecretaris & Directeur Zorg

Eigenaar: Bestuurder

1 Inleiding

Sinds 2017 is InteraktContour (Maatschappelijke Ondersteuning) ISO 9001:2015 gecertificeerd. De voorliggende directiebeoordeling is een onderdeel van de certificering over 2023. Het is één van de onderdelen van een goed werkend kwaliteitssysteem én een verplicht onderdeel in de ISO 9001:2015 certificering/ CIIO Maatstaf 2016.

In het najaar van 2021 is met het CIIO besproken een koppeling aan te brengen tussen de beleidscyclus en de directiebeoordeling. De directiebeoordeling wordt daarmee logischer geïntegreerd in de jaarlijkse beleidscyclus en planning & control-cyclus. Hiermee wordt dit jaar voor het eerst de directiebeoordeling opgenomen in het kwaliteitsverslag 2022. Aangezien de vorige directiebeoordeling deels 2022 bevat kan het zijn dat er enige overlap is.

Het kwaliteitsrapport geeft een beeld van alles wat op het gebied van kwaliteit en veiligheid in 2022 heeft plaatsgevonden. In het rapport zijn verschillende reflecties over het jaar opgenomen: een reflectie van de bestuurder, van de afzonderlijke leden van het managementteam, van de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Toezicht. Deze reflectie maakt logischerwijs onderdeel uit van het kwaliteitsrapport.

In de directiebeoordeling wordt beschreven of de interne afspraken, procedures, methoden en (management)systemen werkbaar zijn, het resultaat opleveren dat ervan gewenst wordt en of ze daarmee bijdragen aan het realiseren van de missie, visie en koers van de organisatie en/of van organisatieonderdelen. De kwadranten en richtinggevendende principes, zoals beschreven in de directiebeoordeling, geven richting aan de besluitvorming binnen InteraktContour en aan de dagelijkse praktijk.

Op 1 augustus 2022 heeft er een bestuurswisseling plaatsgevonden. Jan van Kampen heeft afscheid genomen vanwege pensionering. Gideon Alewijnse is gestart als nieuwe bestuurder.

2 Terugblik directiebeoordeling over het jaar 2021

De onderstaande actiepunten uit ons vorige directiebeoordeling zijn opgepakt, komen in het kwaliteitsverslag 2022 terug te weten:

- Voortgang projecten in programma Langer Thuis Wonen als een van de strategische ambities
- Huisartsenzorg
- Wet Zorg en Dwang
- Nieuwe Governance Code
- Fusie Boogh
- Nieuwe functiehuis

- NAH +
- NAH++ (strategische ambitie)
- MOPG 2022
- Cliëntveiligheid
- Cliënttevredenheidsonderzoek

Hieronder volgt een toelichting op actiepunten die niet expliciet in het kwaliteitsverslag 2022 aan de orde komen:

- De tariefontwikkeling WMO is een blijvend aandachtspunt bij elke aanbesteding. In 2022 zijn we gegund voor MO Almere, MO Ede, MO Dalfsen, MO Deventer, Rivierenland, Midden IJssel- Noord West Veluwe dagbesteding. In Almere hebben we - mede door onze inbreng via de gemeenteraad - afgedwongen dat in de eerste helft van 2023 de gemeente met gegunde zorgaanbieders de tarieven en de financiële impact hiervan op zorgaanbieders monitort.
- Voor de Wlz-tarieven geldt dat zorgkantoor Zilveren Kruis het tariefpercentage voor 2022 heeft verlaagd met 0,5% naar 96,1%. In 2023 zal een aanvullende verlaging van 0,3% plaatsvinden naar 95,8%. Wel is er eventueel nog een opslag van 0,2% te behalen voor regionale samenwerking. Voor zorgkantoren Menzis en Midden IJssel zijn de tariefpercentages voor 2022 vrijwel ongewijzigd gebleven. Voor Menzis geldt voor 2022 en 2023 nog een tarief op basis van de scores op de differentiatievragenlijst, waardoor vanaf 2024 een overgang verwacht kan worden naar het landelijke richttarief van 95,8%. De normatieve huisvestingscomponent (NHC) is voor 2022 nog op basis van 100%. Vanaf 2023 hebben zorgkantoren de mogelijkheid om lagere tariefpercentages af te spreken met individuele zorgaanbieders. Zorgkantoor Zilveren Kruis heeft al aangegeven daar nog geen gebruik te gaan maken in 2023.
- In 2022 is er geen risico-inventarisatie uitgevoerd. De grootste risico's staan genoemd in het bestuursverslag.
- Vrijwilligers worden ingezet en zijn van meerwaarde. Aandachtspunt vanuit het CIO in 2021 was dat vrijwilligers meer betrokken kunnen worden en hun expertise meer benut mag worden. Het aandachtspunt is in 2022 besproken binnen de kerngroep vrijwilligers en daarna als agendapunt ingebracht in de 1^{ste} bijeenkomst taakhouders-vrijwilligers. Ervaringen en aanbevelingen zijn op dit agendapunt onderling besproken. De taakhouders zijn geïnformeerd over de mogelijkheid voor vrijwilligers tot gebruik van het interne trainingsplatform Pynter. In 2021 en 2022 hebben 35 vrijwilligers de training breinbasic positief afgerond in Pynter. Verder is met de taakhouders het belang van (waar mogelijk) het betrekken van vrijwilligers bij bijvoorbeeld de dagstart besproken. Het is belangrijk dat elke locatie werkt volgens de richtlijnen van het vrijwilligersbeleid (urenregistratie, bedankjes, kerstpakket, aannamebeleid enz.). In het najaar 2022 stond het vrijwilligersbeleid opnieuw op de agenda staan van een 2^{de} taakhouders bijeenkomst. De teams binnen eenheid Zorg&Wonen, die ook werken met vrijwilligers, sluiten aan bij deze bijeenkomst. In 2022 zijn er bij InteraktContour 107 nieuwe vrijwilligers gestart.

- De kanttekening rond kernprocessen van 2021 (achterstand in rapportage en evaluatie van begeleidingsplannen) is opgelost. Wel is rondom rapporteren een nieuwe kanttekening opgesteld: het structureel rapporteren op doelen moet worden verbeterd.
Regiomanagers zijn met de teams in gesprek gegaan in 2022, middels een PowerPoint presentatie, betreffende het belang van rapporteren en hoe zij met elkaar aan de slag konden gaan met deze kanttekening (bijlage 1.0). De presentatie is door de regiomanager in elk team besproken. Begin 2022 zijn verder alle teams aan de hand van de powerpoint 'Basis op orde 2022' (bijlage 2.0) meegenomen waarop binnen de MO teams de focus ligt dit jaar.
De MO teams werken sinds het voorjaar 2022 met een digitale teamplanner (planner online). Alle acties voor het team, die volgen uit het bespreken van de bovenstaande 2 PowerPoint documenten, de MOPG, het CTO, de teambesprekingen worden hierin verwerkt. Ieder teamlid heeft toegang tot de teamplanner van zijn eigen team. Regiomanagers monitoren de voortgang van de teams o.a. vanuit deze online teamplanner en door inzicht dat volgt uit stuurinformatie (Power BI). De Power BI geeft ook inzicht in hoeveel doelen een cliënt heeft en of al dan niet gerapporteerd wordt op een doel.
- De nieuwe werkwijze vervoer is in 2022 geïmplementeerd. Tevens is een traject met onze vervoerspartner Willemsen de Koning gestart om de kosten per cliënt omlaag te brengen en de voordelen eerlijk over beide partijen te verdelen. Dit traject wordt maandelijks gemonitord door een stuurgroep.
- Een thema vanuit de eerdere meerjarenplanning waar wij in 2022 en ook in 2023 aandacht aan besteden, is de focus op afspraken bij onderaanneming. Een verbeterplan is geschreven, waarin gestuurd zal worden op betere inbedding van de afspraken rondom omgaan met onderaanneming voor heel InteraktContour met een centrale toets op onderaannemer. De administratie zal in 2023 zorgen dat zij in de PDCA loop meegenomen worden. In 2023 volgt een evaluatie op dit verbeterplan.
- Verder is er binnen de MO teams de werkwijze collegiale toetsing aangepast en binnen de begeleidingscyclus opgenomen (bijlage 3.0). Tevens heeft de startmodule een aanpassing gekregen en zijn medewerkers hierin meegenomen (bijlage 3.1).
- De facilitair procesmanager heeft in 2022 de processen rondom Hartingbank (hulpmiddelen) en Hectas (schoonmaak) geoptimaliseerd en via Pulse inzichtelijk gemaakt voor medewerkers en locaties. Deze optimalisatie evalueren we in 2024 middels een interne audit.

3. Beschrijving 2022

Koers en jaarplan 2022

In oktober 2021 is de koers, opgesteld in 2019, aangescherpt. De nieuwe strategie betreft de periode 2021 tot en met 2024 (bijlage 4.0). Op de volgende punten is de strategie aangescherpt:

- De ambitie CVA-patiënten 55+ is vervallen als aparte ambitie. Deze ambitie past als onderdeel onder de ambities Thuis wonen met hersenletsel en Passende huisvesting (door grotere appartementencomplexen).
- De overige ambities zijn blijvend actueel.

Vier van de zes strategische ambities liggen op koers. Het realiseren van een NAH + en een NAH++ verloopt redelijk moeizaam. Medewerkers vinden & behouden loopt achter op de gewenste resultaten. Hier zetten we in 2023 extra op in: het onder de loep nemen van ons recruitment-proces, ons werkgevermerk actualiseren, exitgesprekken met alle medewerkers van Zorg&Wonen, managementontwikkeltraject voor de teammanagers. Ook de inzet van zzp'ers in de zorg heeft onze aandacht in formuleren van nieuw beleid.

Het belangrijkste onderdeel van het jaarplan 2022 betreft 'het op orde brengen van de basis'. Het lukte ons in 2022 om in de zorg weer ons "normale" werk te kunnen hervatten. Ook zijn we erin geslaagd om alle projecten uit het jaarplan uit te voeren. Medewerkers hebben weer ruimte en energie om met projecten bezig te zijn. Bij Zorg&Wonen en MO hebben we moeite om het verzuim omlaag te krijgen. Daarom hebben we extra interventies van ProFit ingezet in de teams en voor de managers. Verzuim blijft een belangrijk aandachtspunt voor 2023.

Bij Zorg&Wonen baart de hoge uitstroom zorgen. Hierdoor, aangevuld met het hoge verzuim, zijn veel zzp'ers ingezet in de zorg op de woonlocaties. Dit leidt tot hoge kosten en moet in 2023 omgebogen worden, mede omdat de financiële compensatie voor extra kosten als gevolg van de coronapandemie vervalt in 2023. De eenheid Behandeling heeft ook in 2022 een moeilijk jaar gehad financieel. In de laatste maanden van 2022 is een positieve trend in resultaten zichtbaar omdat de groepsgrootte rond de zomer weer rond pré-corona niveau komt. In 2023 volgen we de behandelintensiteit en productiviteit nauwgezet om de positieve trend voort te zetten. De eenheid MO heeft ondanks hoge verzuim ook zonder de compensatie een positief financieel resultaat behaald. Het aantal cliënten bij MO groeit nog steeds, ook zien we een toename bij de thuiswonende cliënt met WLZ-indicatie (Langer Thuis wonen met hersenletsel).

Externe ontwikkelingen

Gedurende het jaar 2022 werden we geconfronteerd met een forse stijging van de energiekosten. Daarop heeft het MT adequaat gereageerd met een bewustwordingscampagne energieverbruik voor de teams. Zie middels de link: https://youtu.be/Q_WY3sgvbJQ bespaartips en een bespaarpraatplaat (*bijlage 5.0*) ten behoeve van het gesprek met bewoners. Ook zijn medewerkers verrast met een cadeaubon inclusief douchetimer.

In het afgelopen kwartaal zijn teammanagers en taakhouders meegenomen in de rapportages van Energypanel. Met als doel dag op dag inzicht in verbruiksgegevens van de betreffende locatie.

Daarnaast heeft InteraktContour zich door het ondertekenen van de Green Deal Zorg 3.0 (*bijlage 6.0*) gecommitteerd aan een duurzame bedrijfsvoering. De verduurzamingsagenda voor de komende jaren is gericht op verder reduceren van CO2 uitstoot, circulaire bedrijfsvoering, vermindering van afval en een gezonde leefomgeving.

In 2023 werven we een projectleider om de voortgang van verduurzaming te borgen. Doel van deze functie is om samenhang in maatregelen te bewaken, nieuwe initiatieven te ontplooiën en onderzoek te doen ten behoeve van de volgende stap.

De stijging van de brandstofprijzen heeft MT in 2022 doen besluiten, mede na signalen van medewerkers, de reiskostenvergoeding woon-werkverkeer te verhogen ten gunste van de gestegen uitgaven van medewerkers.

In het kader van 'aangesloten blijven bij externe ontwikkelingen' werd deelgenomen aan verschillende kennis- en expertisegroepen over NAH, aan stuurgroepen in het werkgebied en aan landelijke werkgroepen (zoals casemanagement hersenletsel). Op gemeentelijk niveau waren wij aanwezig bij netwerkbijeenkomsten en bijeenkomsten waar kennisdeling centraal staat. De relatiemanagers van InteraktContour hebben in 2022 veel activiteiten samen met de teams ondernomen (*bijlage 7.0*).

Het programma Technologie heeft in 2022 2 SET-aanvragen bij RVO met succes ingediend. In 2023 ontvangen we voor 3 jaar aanvullend op onze eigen investeringen financiële ondersteuning voor digitale dagbesteding en technologie inzet bij thuiswonende cliënt. Dit helpt enorm bij het opschalen en verder ontwikkelen van onze technologische ambities.

Interne ontwikkelingen

In 2022 is sprake geweest van een aantal wisselingen in bestuur en management van de organisatie. Na een dienstverband van 12 jaar heeft de bestuurder afscheid genomen, per 1 augustus is de nieuwe bestuurder toegetreden. De bestuurssecretaris heeft een andere baan gevonden en de vacature is ingevuld door een interne kandidaat. In september heeft de Directeur Zorg (intramuraal) laten weten ons eind Q1 2023 te gaan verlaten. Dit heeft geresulteerd in een bezinning op de aansturing van de intramurale eenheid en de daaraan gerelateerde staf. Er is besloten om te werven voor 2 Directeuren Zorg, een voor de kernvoorzieningen en NAH(+++) en de ander voor de kleinere woonlocaties. De vacatures zijn inmiddels vervuld door een interne en een externe kandidaat. Zodra zij in dienst getreden zijn zullen de 3 Directeuren Zorg in 2023 een voorstel doen aan het MT over de positionering van de aan Zorg&Wonen en MO gerelateerde staf t.a.v. Kwaliteit en Veiligheid, verpleegkundige zorg, gedragskundigen, teamadviseurs.

Organisatie en kernprocessen

In het kader van de basis op orde (ten aanzien van competentie gericht begeleiden) en de toename van het ervaren van complexere zorg zijn we in 2022 het programma Grip op Gedrag gestart (*bijlage 8.0*). Met deze interventies willen we ons methodisch handelen verbeteren en daardoor medewerkers meer comfort bieden bij het verlenen van zorg en ondersteuning.

In 2022 zijn teams en managers voorzien van betere stuurinformatie. De informatie uit de perspectieven Zorg, HR en financieel zijn nu via Power BI ontsloten. In 2023 is alle financiële informatie via de Power BI ontsloten.

De fusie met Boogh heeft in 2022 veel inzet geleverd van ondersteunende diensten P&O, de diverse administraties, ICT, regiomanagers en Directeur Zorg. Zie link <https://kwaliteitsrapport.interaktcontour.nl/over-2022/#fusie-boogh> naar dit onderwerp in het Kwaliteitsverslag. In 2024 gaan we de fusie met Boogh op zowel proces als resultaat evalueren. Geïnitieerd door Hersenz, zorgbemiddeling en de relatiemanagers gaan we in 2023 ons cliënt/klant volgsysteem digitaliseren met een CRM.

Mensen

InteraktContour heeft in 2022 veel geïnvesteerd in medewerkers door hen persoonlijk en financieel te waarderen, opleidingen aan te bieden en door het afnemen van talentscans in kader van functiehuis. De acties zijn bij het onderdeel mensen hierboven bij bespreking koers en jaarplan 2022 beschreven.

Bij Zorg&Wonen is capaciteitsmanagement van groot belang in het kader van tevredenheid van medewerkers.

Bij MO zijn er verbetermaatregelen Senior begeleider Thuis (*bijlage 9.0*) opgesteld n.a.v. een ingediend bezwaar voor functie senior begeleider thuis en een impactvol incident waarbij de veiligheid van medewerker in geding was.

Partners

De belangrijkste belanghebbenden zijn de cliënten en naasten, de betalers (zorgkantoren en gemeenten), toezichthouders (IGJ, GGD, VWA, AI, enz.), regelgevers (VWS, Nza, enz.) en samenwerkingspartners (Hersenz, revalidatiecentra, universiteiten, VVT-organisaties, GZH zorgorganisaties enz.). Zij worden geïnformeerd over en betrokken bij de gang van zaken via onder andere de cliëntenraden, (de publicatie van dit bestuursverslag en het kwaliteitsrapport) de website, mails/brieven, info-bulletins en middels gesprekken met bestuur, MT en medewerkers. Het platform www.verdermethersensletsel.nl is opgezet om de kennis en ervaring op het gebied van hersenletsel te delen.

Ook zijn we goed vertegenwoordigd bij de brancheorganisatie VGN en regionale samenwerkingsverbanden bij VGU, Zwolle, Twente.

Met zorgkantoren vonden contacten plaats over de inzet van technologie (Zilveren Kruis is mede indiener van de SET aanvragen) en over de inzet van meerzorg. Ten aanzien van de meerzorgaanvragen gaf zorgkantoor Zilveren Kruis bijvoorbeeld terug dat InteraktContour trots mag zijn dat de complexe zorg echt een behoorlijk grote kwaliteitsslag heeft gemaakt. Ook gaven de zorgkantoren in een ander gesprek bruikbare tips over de inzet van het cliënttevredenheidsonderzoek en de instrumenten die zij tegenkomen.

In 2022 hebben we na corona extra aandacht besteed aan de relaties met de gemeenten, zowel op ambtelijk niveau, met wijkteams/Wmo-coördinatoren, als met de wethouders.

Andere belangrijke stakeholders in 2022 betroffen – in het kader van de realisatie van een NAH++ locatie – de samenwerkingspartners Siza en Pro Persona. In deze organisaties zijn betrouwbare samenwerkingspartners gevonden en is de samenwerking geformaliseerd. Hiermee is een mooie basis gelegd voor het verder realiseren van een gezamenlijke NAH++ locatie in Wolfheze.

IGJ en onderzoeken toezichthouders WMO indien ze hebben plaats gevonden, staan in het bestuursverslag.

Tot slot is een groot aantal stakeholders bevraagd in het kader van de jaarlijkse herijking van ons risicoprofiel. Wij vroegen hen wat de belangrijkste risico's voor InteraktContour zijn voor de komende twee tot vier jaar. Wij hebben met hun waardevolle input ons profiel naar tevredenheid kunnen actualiseren.

Los van bovengenoemde specifiek genoemde stakeholdermomenten, is de waardering van InteraktContour door stakeholders in het algemeen groot. InteraktContour maakt waar waar zij voor staat: uitstekende zorg voor mensen met hersenletsel in de chronische fase en hun naasten.

3 Conclusie bestuurder over het jaar 2022

Het voorwoord van het bestuurdersverslag bevat de conclusie van de bestuurder over het jaar 2022.

Zorgplannen op orde & rapporteren op doelen



VOORTKOMEND UIT BASIS OP ORDE

interaktcontour.nl

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL

Wat is rapporteren?

Het **objectief** vastleggen van:

- Voortgang op doelen
 - Veranderingen in de (gezondheid)situatie van de cliënt en diens omgeving
 - Veranderingen in het gedrag
 - Interventies die je hebt ingezet (of gaat inzetten)
-
- *Dus dat wat gebruikelijk is bij de cliënt, rapporteer je **niet**.
Relevant gebruikelijk gedrag noteer je in het persoonsbeeld.

Waarom is rapporteren zo belangrijk?

Client

- het waarborgt de continuïteit van de zorg
- Laat het verloop van functioneren van een cliënt zien.
- De inhoud van de rapportages maakt de voortgang op de doelen en status van cliënt inzichtelijk (*voortgang van het activerings-/ begeleidingsproces*).

Medewerker

- het is informatieoverdracht tussen jou en je collega's (multidisciplinair)
- Dit helpt om veranderingen te signaleren
- Je maakt de voortgang op de doelen inzichtelijk zodat je de juiste interventies kunt inzetten.

Stakeholders

- het toont de waarborging en daardoor kwaliteit van onze zorg
- Meetbare resultaten/ ontwikkeling.

Bedrijfsvoering

- werken vanuit wet- en regelgeving
- voldoen aan de kwaliteitseisen vanuit CIOO.

Wat zijn de afspraken rondom rapporteren?

- Je rapporteert minimaal 1x per maand op een doel
- Je rapporteert bij afwijkingen en bijzonderheden
- Je rapporteert wanneer het gedrag “normaal” is voor de cliënt, maar wel problemen met zich meebrengt
- Je rapporteert om belangrijke (medische) informatie vast te leggen
- Je rapporteert om de door jou uitgevoerde interventies vast te leggen.

Wat rapporteer ik waar?

1. Onder tab Zorgplan in ONS

- Rapporteren op afspraken, doelen en risico's onder de button Rapportage

Zorgplan Nieuw zorgplan

Actief zorgplan
Geldig van 05-07-2018 tot en met 01-12-2018

1. Zorg en Wonen

7. Financiën

7.02 Doel: Cliënt heeft overzicht over eigen inkomsten en uitgaven.
Client kan over een half jaar mijn in- en uitgaven bekijken en een rekening overmaken met behulp van internetbankieren op mijn i-pad.
Streefdatum: zaterdag 1 december 2018
●●●●●●○○○○

1. Acties Cliënt:
- Samen met mijn contactpersoon download ik de internetbankieren

3. Acties Begeleider:
- PO legt het gebruik van de app internetbankieren op de i-pad uit.

Rapportage Voortgang

2. Onder tab Dossier

Hier rapporteer je op overige rapportage.

*Rapportage welke dus **niet** te maken heeft met een afspraak, doel of risico.

Rapportage op doelen, afspraken en risico's worden namelijk in het Zorgplan opgenomen.

The screenshot shows a web application interface for creating a new report. At the top, there is a navigation bar with tabs: Dashboard, Client, Medewerker, Zorg, Rapporten, and Beheer. Below this, a sub-navigation bar includes: Overzicht, Algemeen, Profiel, Zorgplan, Dossier (which is highlighted), Documenten, and Agenda. The main content area is titled 'Nieuw - Rapportage' and contains a large text input field. To the right of the input field are two buttons: 'Markeer rapportage' and 'Opslaan'. Below the input field, there are two dropdown menus: 'Acties voor:' with the selected option 'Niemand (of kies deskundigheden)' and 'Zichtbaar voor:' with the selected option 'Iedereen (of kies deskundigheden)'.

Waar, wanneer en door wie evalueren?

Rapporteren op Voortgang (is evalueren) door (sr) begeleider, elke 6 maanden met cliënt en netwerk.

- Groene bolletjes

Bij start: 0-meting
Elke 6 maanden: Waar sta je nu?

- Notities

Toelichting op voortgang
(groene bolletjes) + streven

Let op: 180 minuten na het maken van de rapportage is deze nog te wijzigen. Hierna staat de rapportage vast.

2.03 Doel: Cliënt heeft een gezonde leefstijl.
Tot november 2017 wil ik minimaal 2 keer een half uur per week bewegen.
Streefdatum: woensdag 1 november 2017
●●●●●●●●○

1. Acties Cliënt:
Ik loop 2 keer per week een rondje door het huis.
Ik fiets elke week samen met stagiaire op de duofiets.
Ik plan met hulp van mijn PO-er een afspraak bij Fit en Vitaal.
Ik ga met mijn PO-er mogelijkheden uitzoeken t.a.v. zwemmen.

2. Acties Netwerk:
Moeder stimuleert mevr. om te bewegen door in het weekend samen te gaan lopen.

3. Acties Begeleider:
PO-er informeert samen met mevr naar mogelijkheid voor proefdag op DB voor module Fit en Vitaal.
PO-er zoekt uit of er mogelijkheden zijn tav zwemmen met een vrijwilliger.

Rapportage Profiel Voortgang

voortgang wissen Kies de voortgang 80%

Notitie
Mevr. heeft afgelopen 3 maand 2 keer per week gelopen. Ook fietst ze elke week met de stagiaire op de duofiets. Hierover is ze tevreden. Afspraak is gemaakt bij Dagbesteding bij Fit en Vitaal. Mevr. geeft aan elk weekend met moeder te lopen.

Opslaan

Pynter:
Rapporteren
in
ONS (MO)
[e-learning]

Zorgplannen

Zorgplan Op Orde (Maatschappelijke Ondersteuning-22-09-2021)

Aantal cliënten

2657

Binnen 1 week verlopen er

51

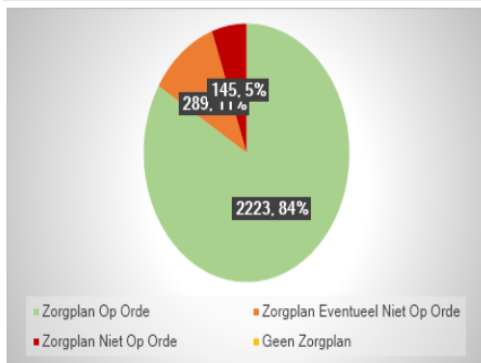
Geen Actief zorgplan

15

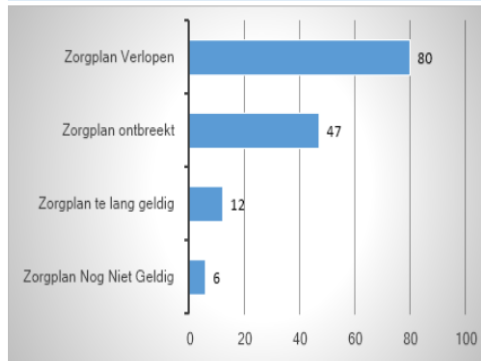
[Details >>](#)

Toelichting:

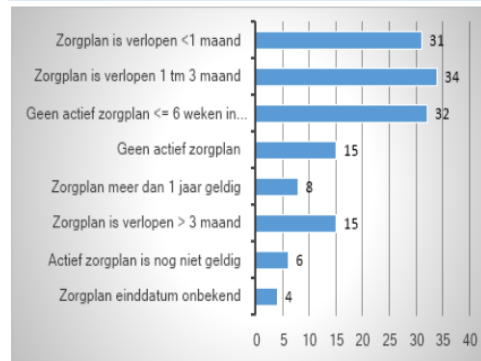
Zorgplan Status



Hoofdredeken waarom Zorgplan NIET op orde is >>



Detail redenen waarom Zorgplan NIET op orde is >>



Verloop van aantal cliënten die langer dan 6 weken in zorg zijn en GEEN ACTIEF zorgplan hebben

Zorgplannen zijn op orde zodat:

Client

- het waarborgt de continuïteit van de zorg
- het laat het verloop van functioneren van een cliënt zien.

Medewerker

- het is informatieoverdracht tussen jou en je collega's.

Stakeholders

- het toont waarborging en daardoor kwaliteit van onze zorg
- Informatieoverdracht, samenwerking en verantwoording van/naar stakeholders.

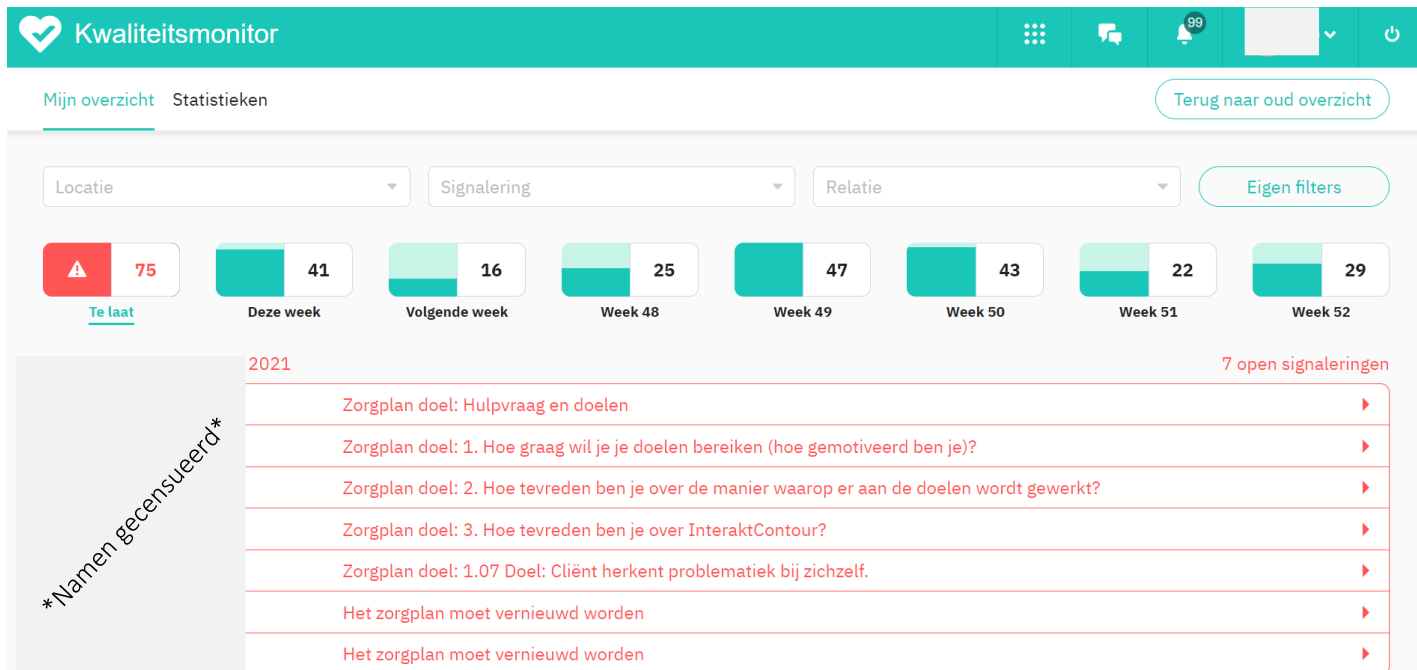
Bedrijfsvoering

- werken vanuit wet- en regelgeving
- voldoen aan de kwaliteitseisen waarop vanuit CIO.

Waar moet je zorgplan aan voldoen?

- Bij WMO indicatie; **doelen vanuit de gemeente**
- **Afspraken** (m.b.t. omgang, met netwerk, praktische zorg, medische zorg en overige afspraken)
- **3 schaalvragen**
- **Doelen** (SMART geformuleerd)
 - acties cliënt
 - acties netwerk
 - acties begeleider
 - inzet eHealth
- Voortgang op doelen (groene bolletjes). *Bij start eerst 0-meting*
- Zorgplan is aan het einde van de dag altijd actueel
- Het zorgplan heeft een geldigheid van maximaal 6 maanden.

Helpende handen: Dashboard & kwaliteitsmonitor



Dialogo & afspraken



interaktcontour.nl

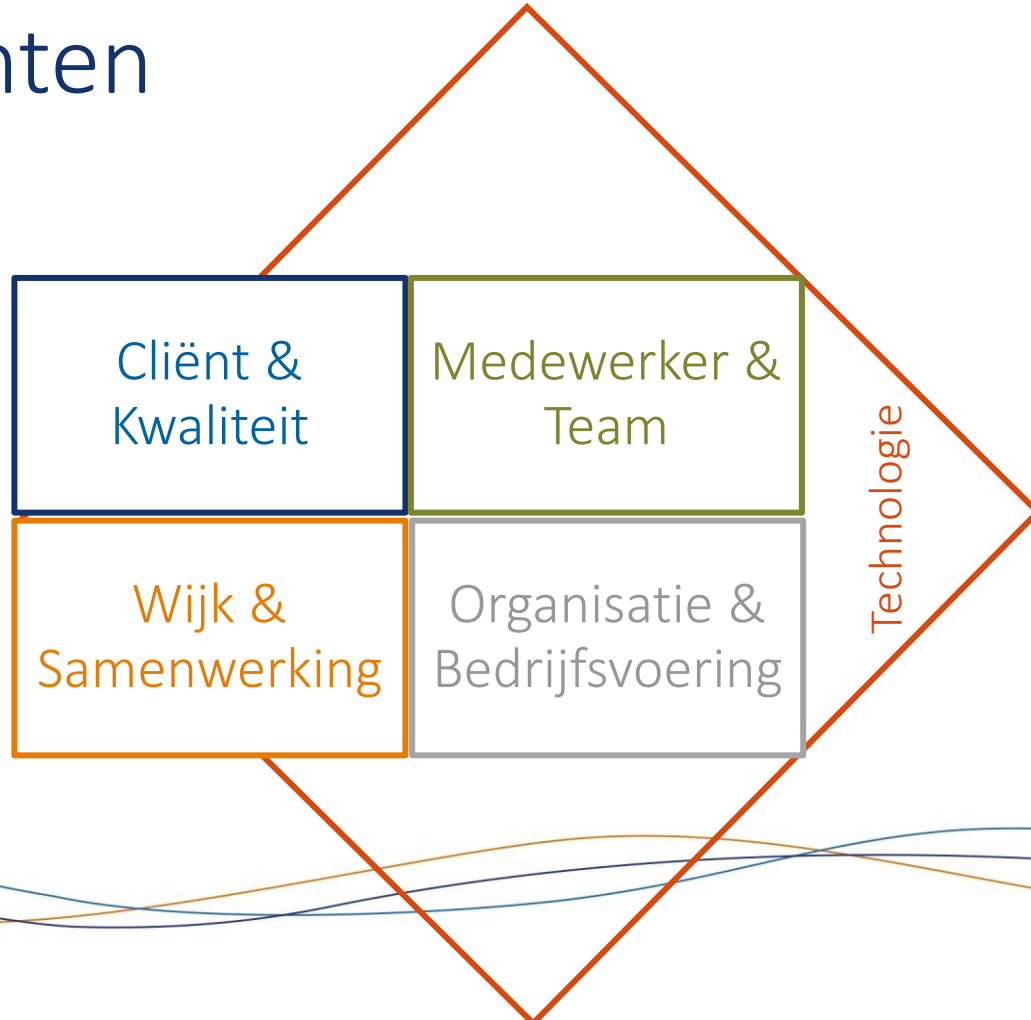
Basis op orde binnen MO

2022

interaktcontour.nl

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL

De kwadranten



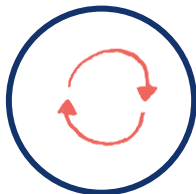


Clïent & Kwaliteit



Zorgplannen op orde & rapporteren op doelen

- 95% v/d zorgplannen conform regels op orde (er wordt 2x per jaar geëvalueerd).
- Ten minste 1x per maand, per client, per doel rapporteren
- De inhoud van de rapportage draagt bij aan de voortgang op doelen.



Begeleidings-cyclus

- Wordt als verplichte training gevolgd.
- We gebruiken de tools vanuit methodiek CGB.



Registratie in ONS

- Dagdelen in ONS groepszorg.
- Uren in ONS agenda.
- Deadline invoer = einde 1ste week v/d nieuwe maand.



FOBO/MIC melding

- Bij (bijna) incidenten wordt systematisch gesignaleerd, gemeld en geanalyseerd.
- Maatregelen worden getroffen conform FOBO beleid.



Clïënt & Kwaliteit



Medezeggenschap cliënten

- Cliëntmomenten vinden minimaal 1x per kwartaal plaats op locatie.
- Uitkomsten worden vastgelegd en besproken, bijv. via een nieuwsbrief.



Ervarings- deskundigheid

Hier wordt in 2022 invulling aangegeven vanuit het nieuwe project ervaringswerken binnen MO.



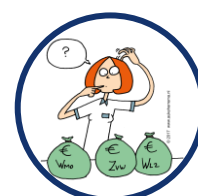
Verpleegkundige zorg op orde

- Verpleegtechnische behoefte van cliënten wordt binnen teams gesignaleerd en opgepakt.
- Handelingen worden bekwaam (scholing) en volgens protocol uitgevoerd.



Gedrags- kundigen

- Structureel contactmoment 2x per jaar.
- Consultatie voor maatwerk blijft mogelijk.

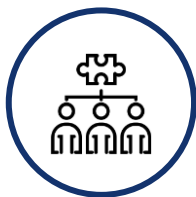


Passende indicatie

Er is zicht op een passende indicatie bij de client. WMO/ WLZ/ BH.



Medewerker & Team



Portfolio & Teamplan

Teamplan is actueel en staat elk teamoverleg op de agenda.



MOPG

- 1x per jaar vindt er een peilstok moment plaats.
- Actiepunten worden opgenomen in het teamplan.



FIT

De FIT bijeenkomsten van het team vinden elke 2 jaar plaats.



Verzuim

- Percentage voor heel MO onder 6%.
- Het team is met elkaar actief in preventie.



Taakhouders-schappen

- Worden 2x per jaar binnen het team besproken: doe je nog de juiste taken?
- Wisselingen worden doorgegeven aan Linda Hoonhorst.



Medewerker & Team



Verplichte scholing

Elke medewerker volgt verplichte scholing in Pynter.



Effectief samenwerken

- Er is aandacht voor effectiviteit en goede samenwerking.
- **DB:** dagstart of dagafsluiting volgens format.
- **IB:** Elke week een kort afstemmingsmoment.



Agressie

- Elke medewerker handelt conform beleid agressie en weerbaarheid
- Afspraken: Altijd melden, altijd handelen en altijd bespreken.



Vitaliteit

- Elke medewerker zorgt voor een gezonde balans tussen werk en privé.
- Successen vieren en af en toe iets ontspannends met elkaar doen (50 euro per medewerker p/jr voor teamuitje begroot op team)



Organisatie & Bedrijfsvoering



Financiën

- Elk team in de zwarte cijfers
- Teams die geen huur betalen houden dit bedrag over.



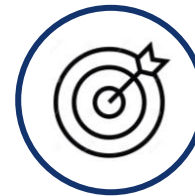
Productiviteit

- Iedere ib-medewerker werkt volgens productiviteitsnorm van 71%.
- De groepsgrootte op de DB is 1 medewerker op gemiddeld 8 cliënten.



Kwaliteitseisen

Er wordt voldaan aan de wettelijke gestelde kwaliteitseisen van huisvesting, brandveiligheid en HACCP (deze punten komen terug in MOPG peilstokmoment).



Thuiswonende WLZ client

- Meer cliënten kunnen langer thuiswonen.
- Resultaten vanuit het onderzoek langer thuiswonen worden hierin meegenomen.
- Er is een omzet groei van 25% WLZ cliënten.



Wijk & Samenwerking



Instroom

Er is blijvend aandacht voor instroom van nieuwe cliënten.



Stakeholders management

Vanuit stakeholders-analyse hebben Kwartiermaker en Directeur Zorg contact met stakeholders.
(wethouder/raad/ andere belangrijke zorgpartijen).



Zichtbaarheid

- Ieder team neemt deel aan (externe) activiteiten om zichtbaar te zijn en te blijven.
- Teams beschikken over een PR kalender voor (lokale) activiteiten zichtbaarheid.



Sociale kaart

Sociale kaart van de (voorliggende) voorzieningen in de gemeente wordt actief gebruikt binnen de ondersteuning van de cliënten.



Technologie



Beeldzorg

- Binnen individuele begeleiding wordt standaard beeldzorg ingezet bij elke cliënt.
- Blended werken is de norm.



Technologie op DB-locaties

Locaties maken gebruik van technologie welke bijdraagt aan afnemen werkdruk en vergroten eigen regie van de cliënt.



Uitleenservice & roulatieservice

EHealth producten lenen, rouleren om zo bij de client technologie in te zetten.



Digitale dagbesteding

Ieder cliënt heeft vanaf eind Q2 2022 de mogelijkheid om digitale dagbesteding te volgen (naast het fysieke aanbod).



Langer thuis met technologie

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek langer thuiswonen wordt dit verder in 2022 vormgegeven.

Onderliggende doelen technologie: arbeidsbesparing, clientveiligheid en zelfredzaamheid van de client

Kaders zelforganisatie





interaktcontour.nl

Werkwijze collegiale toetsing begeleidingscyclus en dossier in ONS

Doel:

- Collegiale toetsing wordt ingezet om de kwaliteit van de begeleiding en het vastleggen daarvan in het cliëntdossier te verhogen én om medewerkers in staat te stellen hun eigen werkwijze en die van de collega's bij elkaar te toetsen.

Hoe toets je;

- Pak een willekeurig dossier uit je eigen caseload en ga hierover met behulp van onderstaande vragen samen in gesprek. Je kunt hier 30/45 minuten de tijd voor nemen.

Wat toets je;

Startmodule

- Heeft de cliënt de startmodule gevolgd en zijn de punten uit de checklist nagelopen? Is de MAZ (Melding Aanvang Zorg) ingevuld
- Is het ZDO aanwezig en zijn alle juiste gegevens ingevuld?
- Is bij de startmodule de netwerkanalyse afgenomen en het netwerk van de cliënt betrokken.
- Zijn de juiste profielvragenlijsten gebruikt? (Denk aan algemene akkoordverklaring en checklist startmodule)
- BSN nagekeken?
- Als er sprake is van zorg uit een andere eenheid is er dan contact met de andere eenheid? Is er gekeken of cliënt in aanmerking komt voor behandeling?
- Zijn er vrijheid beperkende maatregelen aan de orde en staat dit in ONS?
- Zijn er medische gegevens opgevraagd en zijn deze opgeslagen onder documenten?
- Is de wens rond wel/niet reanimeren besproken. Bij niet reanimeren protocol checken.
- Is er sprake van de Meldcode? Zo ja, is er gehandeld volgens protocol? Staat formulier in archief?
- Heb jij jezelf toegevoegd als medewerkersrelatie?
- Zijn alle contactpersonen (huisarts, verwijzer, wettelijke vertegenwoordiging enz.) juist ingevuld?
- Is er een ICE-contact? Als deze niet aanwezig is staat dit beschreven als risico in het Zorgplan? Wordt hier vervolgens jaarlijks op geëvalueerd en vastgelegd onder voortgang?
- Is er beeldzorg ingezet?

Persoonsbeeld

- Is het persoonsbeeld ingevuld? Geeft het persoonsbeeld een goed beeld van de cliënt?
- Staat het persoonsbeeld op actueel?
- Is er een persoonsbeeld vanuit een andere eenheid ingevuld? Zo ja, heb je deze geanalyseerd en zo nodig aangevuld?
- Zijn vanuit het persoonsbeeld valkuilen/risico's benoemd en vind je die terug in het zorgplan?

Zorgplan

- Zijn de doelen/afspraken met de gemeente geformuleerd onder het kopje 'Hulpvragen en doelen geformuleerd door de gemeente'?
- Zijn er specifieke afspraken gemaakt en benoemd in het zorgplan? Denk aan Coördinator Zorg Thuis.
- Zijn in het zorgplan de doelen uitgewerkt? Dat wil zeggen is de juiste module ingezet en zijn er acties gekoppeld aan het doel? Zijn acties cliënt, netwerk, begeleiding en technologie benoemd?
- Wordt er gewerkt aan de afgesproken doelen.
- Wordt er gerapporteerd op de doelen, afspraken en valkuilen/risico's?

Ten minste 1x per maand, per client, per doel rapporteren. De inhoud van de rapportage draagt bij aan de voortgang op doelen. Staat dit onder het kopje 'Rapporteur'?

- Wordt er halfjaarlijks en jaarlijks geëvalueerd op doelen, afspraken en valkuilen/risico's? Staat dit onder het kopje 'Voortgang'? Is dit besproken met de cliënt?
- Zijn de 3 algemene schaalvragen (tevredenheid ICG en hoe er gewerkt wordt) toegevoegd en afgenomen?
- Wordt er gebruik gemaakt van technologie? Welke zijn onderzocht en ingezet en staat dit duidelijk beschreven (ook wanneer iets niet helpend voor de cliënt is)
- Zijn de streefdatums verwijderd uit het zorgplan?
- Staat CarentZorgt genoemd bij de afspraken, zowel bij in gebruik als niet in gebruik? Staat vermeld wie uit het netwerk CarentZorgt gebruikt?

Algemeen

- Wordt in het cliëntdossier professioneel taalgebruik gehanteerd, o.a. zonder spelfouten. Zijn de gegevens in het persoonsbeeld, zorgplan, rapportages zo objectief mogelijk beschreven?
- Is de beschikking/indicatie nog passend bij de begeleiding die de cliënt krijgt?
- Zijn de documenten op de juiste wijze opgeslagen?
- Als er sprake is van zorg uit een andere eenheid is er dan contact met de andere eenheid.
- Is er contact geweest met gedragskundige en is dit terug te lezen in het Zorgplan

Vragen voor IB

- Is jouw caseload rond de afgesproken norm? Zo niet, is instroom op de hoogte en/of is er een aanleiding?
- Gebruikt de cliënt beeldzorg? Zo ja, staat dit beschreven bij de afspraken met emailadres erbij? Geef aan of er sprake is van een leen iPad of eigen apparaat?
- Zijn de volgende zaken besproken m.b.t. kaders IB
Om zoveel mogelijk continuïteit van begeleiding te waarborgen wordt in ieder cliëntsysteem, bij iedere cliënt, naast de vaste begeleider nog een andere begeleider geïntroduceerd. De functie hiervan is 2-ledig. De cliënt en netwerk hebben iemand anders om op terug te vallen. Daarnaast heeft de individueel begeleider een collega die ook op de hoogte is van de situatie en kan fungeren als sparringpartner. Hogere indicaties (+4u) worden begeleid door 2 (of meer) begeleiders. Een begeleider gaat na 2 jaar ondersteuning het gesprek aan met de cliënt om te wisselen van begeleider. De reden hiervan is het voorkomen van tunnelvisie in de begeleiding. Er wordt na maximaal 3 jaar ondersteuning gewisseld van begeleiding. Is er een uitzondering nodig, dan wordt dit binnen je team besproken.

Hoe sluit je af?

- Stel vast of en welke acties nodig zijn om te voldoen aan bovenstaande. Als er acties zijn: bepaal wanneer deze zijn afgerond (in ieder geval binnen 1 maand). Maak een vervolgspraak met elkaar om dit nogmaals te toetsen.
- Sluit af met een tip en een top naar elkaar.

MODULE Start

Doel: bepalen begeleidingsplan en begeleidingspad (welke modules de cliënt gaat volgen)

DAGBESTEDING EN INDIVIDUELE BEGELEIDING

WEEK 0

WEEK 1

WEEK 3
T/M
WEEK 5

WEEK 6



Missie van InteraktContour

InteraktContour is er voor mensen die problemen ervaren als gevolg van hersenletsel. Dit hersenletsel kan ontstaan door bijvoorbeeld een beroerte of een ongeluk. Hersenletsel verandert het leven van mensen en dat van hun naasten. Terug naar werk of school lukt vaak niet en thuis is alles anders. **Toch is er altijd iets mogelijk.** We willen mensen met niet-aangeboren hersenletsel helpen hun mogelijkheden te benutten om een zo waardevol mogelijk leven te leiden. Dat wil zeggen; zo gezond, zelfredzaam en gelukkig als mogelijk.

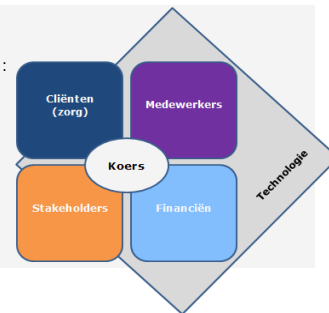
Richtinggevend principes

Wat kenmerkt InteraktContour?

- Er is altijd iets mogelijk
- We zijn er ook voor de naaste
- We kennen de grenzen van onze expertise en schakelen kennis van buiten in wanneer nodig
- We zijn 'onbarmhartig' transparant, ook wat niet lukt laten we zien
- We zijn pragmatisch en resultaatgericht, we denken in praktische oplossingen

Onze benadering:

We kijken vanuit vijf perspectieven:



Onze strategische ambities



Thuiswonen met hersenletsel

De omvang van de zorg & ondersteuning voor mensen met NAH die thuis wonen stijgt met 25% t.o.v. 2020. We bieden cliënt en naasten, samen met ketenpartners, bestaande & nieuwe, structurele & flexibele zorg & ondersteuning. Wij gaan voor arrangementen waarin cliënt, naasten, ketenpartners en wij samen de benodigde zorg leveren, waardoor de mensen met NAH en hun naasten prettiger en langer samen thuis kunnen wonen. Technologie ondersteunt cliënt, naasten en ons hierbij.



Gespecialiseerde zorg

De problematiek van cliënten neemt toe, simpelweg omdat zij ouder worden. Ook zien we steeds vaker een combinatie van problematiek (somaatisch en gedrag) bij cliënten die nieuw instromen. We bieden gespecialiseerde zorg die een bijdrage levert aan een betekenisvol leven van de cliënt. Daar waar de interventie van een expert nodig is, intern of extern, wordt dat georganiseerd.



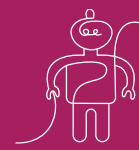
NAH+(+)

In 2023 beschikken we over twee NAH+ locaties en over één NAH++ locatie. Voor deze locaties geldt dat het zorgaanbod principieel afwijkt van het huidige zorgaanbod van InteraktContour. De wet Zorg en Dwang zal bijvoorbeeld aan de orde zijn. De organisatie van de zorg wordt hierop afgestemd. We participeren in de landelijke Zorglandschap NAH.



Medewerkers behouden & vinden

Leiderschap is een cruciale factor in binden & boeien. We investeren onverminderd in de ontwikkeling van leiderschap. Ongewenste uitstroom willen we terugbrengen naar 10%. Arbeidsmarktprofilering blijft een speerpunt. Het bieden van ontwikkelingskansen en doorgroeimogelijkheden binnen InteraktContour is een speerpunt.



Technologie

Technologie is vanzelfsprekend onderdeel van onze werkwijze. We zetten technologie in om slimme en kwalitatief goede zorg te (kunnen blijven) bieden. Technologie ondersteunt cliënten en medewerkers. Het levert meer zelfstandigheid, tijdswinst en efficiënte & goede zorg op. Ook biedt technologie meer veiligheid en zelfredzaamheid voor cliënten.



Passende huisvesting

Het realiseren van twee nieuwe grote appartementencomplexen gaat voortvarend. De uitdaging die voor ons ligt is hoe we de zorgverlening zo goed mogelijk organiseren zodat de cliënt een goed leven leidt. Ook hebben we straks een antwoord klaar op de vraag hoeveel huisvesting we verwachten nodig te hebben als we steeds meer gaan focussen op thuiswonende cliënten.

Bespaarpraatplaat



Besparen doen we samen! Hieronder lees je 6 handige tips

1

Douch korter of minder vaak per week. Hoe korter/minder je doucht, hoe minder water en gas je verspilt.



Ga je weg of slapen? Zet dan de tv en/of radio uit.

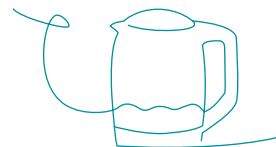
3



Zet de thermostaat een graad lager. En zet de verwarming lager als je langer dan een uur weggaat. Zet de verwarming een uur voor je naar bed gaat alvast op 15 graden. Het koelt niet meteen af.

4

Gebruik de waterkoker zuiniger. Verwarm bijvoorbeeld niet meer water dan nodig of maak het water minder heet.



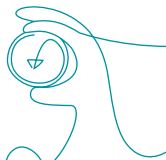
i

Gebruik bijvoorbeeld een stekkerdoos met aan/uit schakelaar.

5

Laad apparaten niet langer op dan nodig en haal de oplader altijd uit het stopcontact als je deze niet meer gebruikt.

6



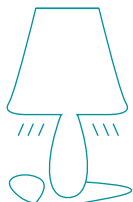
7

Zet apparaten die niet gebruikt worden helemaal uit in plaats van op de stand-by stand. Lampjes die onnodig branden kosten ook energie.



2

Zet de lampen uit als je weggaat of gaat slapen.



De vijf doelen van de Green Deal Duurzame Zorg

De klimaatcrisis is de grootste bedreiging voor de volksgezondheid. Klimaatverandering en milieuverontreiniging leiden tot steeds meer en andersoortige zorgvragen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld infectieziekten en hittestress.

In Nederland is de zorgsector verantwoordelijk voor **7%** van de uitstoot van broeikasgassen, **4%** van het afval en **13%** van het grondstoffengebruik. Met het leveren van zorg draagt de sector dus bij aan de klimaatcrisis. Het is deze paradox die de zorg wil doorbreken.

De zorgsector werkt daarom aan 'duurzame zorg'. Hierover zijn afspraken gemaakt in de *Green Deal samen werken aan duurzame zorg*. Deze Green Deal kent vijf doelen.



1. Gezondheidsbevordering van patiënten, cliënten en medewerkers

Enkele acties:

- Gezonde, gevarieerde, meer plantaardige en duurzame voeding
- Nieuwe kennis en ervaring over gezondheidsbevordering toepassen



2. Vergroten bewustwording en kennis over de impact van de zorg op het klimaat en andersom

Enkele acties:

- Inbedding van duurzame zorg en Planetary Health in alle zorgopleidingen
- Actief bijdragen aan het maatschappelijk debat over de relatie tussen menselijk handelen, klimaatverandering en milieuvervuiling, een gezonde levensstijl en gezondheid



3. CO₂-uitstoot terugbrengen met **55%** in 2030 en klimaatneutraal in 2050

Enkele acties:

- Grote zorgaanbieders stellen uiterlijk 1 juli 2023 een bestuurlijk vastgestelde routekaart op met een strategisch verduurzamingsplan voor hun vastgoed
- Verminderen van de uitstoot door vervoersbewegingen van personeel



4. Primair grondstofgebruik **50%** verminderen in 2030 en maximaal circulaire zorg in 2050

Enkele acties:

- Kiezen voor 'herbruikbaar' boven 'wegwerp' waar mogelijk
- Circulair inkopen als uitgangspunt voor inkoopbeleid van materialen, hulpmiddelen en voeding



5. Verminderen milieubelasting door medicatie(gebruik)

Enkele acties:

- Gepast voorschrijven en gepaste verstrekking van noodzakelijke medicijnen
- Voortzetten van de Ketenaanpak Medicijnresten uit Water

Wat is een Green Deal?

Green Deals zijn afspraken tussen de Rijksoverheid en andere partijen om duurzame plannen uit te voeren. De Green Deal Samen werken aan duurzame zorg wordt gefaciliteerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en gedragen door de zorgsector.



Green Deal

Rapportage Relatiebeheer 2022



ALICE KOFFIJBERG | PASCALLE WALBRECHT
(WEST) (OOST)

Op dia 2 vind je een overzicht van projecten, activiteiten, processen en middelen waar relatiebeheer in 2022 bij betrokken is geweest. Klik op de linkjes voor meer informatie. Dia 3 t/m 19 zijn ook als URL verwerkt op dia 2.

interaktcontour.nl

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL

Relatiebeheer 2022

Externe zichtbaarheid Zorgaanbod InteraktContour

- Virtuele Tours woonlocaties(uitloop)
- Eventpagina vullen website
- Organiseren advertenties
- Vertegenwoordiging ICG in ketenoverleggen
HUGV, TSSZ, NW Veluwe Flevoland
- Aanleveren input Ketennieuwsbrieven
(Almere, NW Veluwe + HLN Overijssel & NAH Oost)

- 14-4-2022 Almere, Meet and Greet
- 20-6-2022 MST Enschede, Presentatie
- 22-6-2022 Samenwerking CVA Keten Twente:
Webinar onzichtbare gevolgen
- Project Geert de Leeuw Enschede
* Kijkdagen professionals
- Juni 2022 Campagne Hersenstichting
- Behandeling Oost 2 Enschede
- Juli 2022, Video kennismaking woonlocatie Trajekt
- 15-9-2022 Dronten, Meet and Greet
- 10-11-2022 Dronten, Dag van de Mantelzorg
- 18-10-2022 Harderwijk, Informatieavond
Verder na een Beroerte
- 26-10-2022 Almelo, Open dag Klokkenbelt
- Project De Koppels Zwolle, netwerkoverzicht
- 01-12-2022 Dronten, Gezonde leefstijl

Faciliteren van teams & Procesoptimalisatie

- Klantvolgsysteem Hersenz landelijk
- Bulkmailingen in Mailchimp
- Centraal verwijzersbestand bijhouden
- Receptie uitleg nieuwe website
- Berekentool hersenletselcijfers
- Inregelen deelbestand medische gegevens voor BH & ZB
- Project Customer Journey Fabrique
- Taakhouders groep PR
- Flowchart Gespreksvoering Regionale Samenwerking
- Basispresentatie InteraktContour (regio Zwolle)
- Tickets Fabrique m.b.t. verwijzers
- Draaiboek Open dag Klokkenbelt 26-10-2022
- Project Marktbewerking/Regionale Samenwerking

- 15-3-2022, ACT presentatie voor NAH Oost (Caroline)
- 19-5-2022 Zwolle, Gastles Deltion College (Robin)
- 02-6-2022 Raalte, Duofiets (Marlieke)
- 07-6-2022 Hengelo, Mantelzorgbijeenkomst (Saskia)
- 16-6-2022 Deventer, Opening Behandellocatie (Oost1)
- 06-2022 Deventer, Mastercourse Saxxion (Getty, Marieke)
- Juni 2022 Enschede, NAH Wandelvierdaagse
i.s.m. NAH Oost (zelf aanwezig)
- 17-9-2022 Enschede, Sponsor Fietstocht NAH (Leonie)
- 10-10-2022 bezoek DB II. Hoornbeeck College (Jennine)
- Werkgebied Boogh -> kennismaken

Kennisdeling NAH (extern)

- Breinbasics voor professionals
* Evaluaties 2022

Incompany:
* 21-4-2022 Cliëntondersteuning Plus
* 25-5-2022 In de Buurt
- Externe kennisdelingsaanvragen
* Statistieken scholingsaanvragen
* Checklist externe trainingen
- Naslagwerk NAH, informatielinkjes
- Mailreacties op kennisdeling
- 29-3-2022 Zwolle, Digitaal interview Landstede
- 31-3-2022, Advies Hersenzpartner Gemiva
- 31-5-2022, Webinar Emoties en Gedrag
- 06-10-2022, Webinar Verder met Afasie
- Inhoud keuzedeel NAH Landstede/ROC MN
- 21-11-2022 Kampen, Hoornbeeck College
- 07-11-2022 Dronten, Openbaar Webinar
Oorzaken en gevolgen
- Project DenkTank -> lunchpresentaties HAP

Virtuele tours

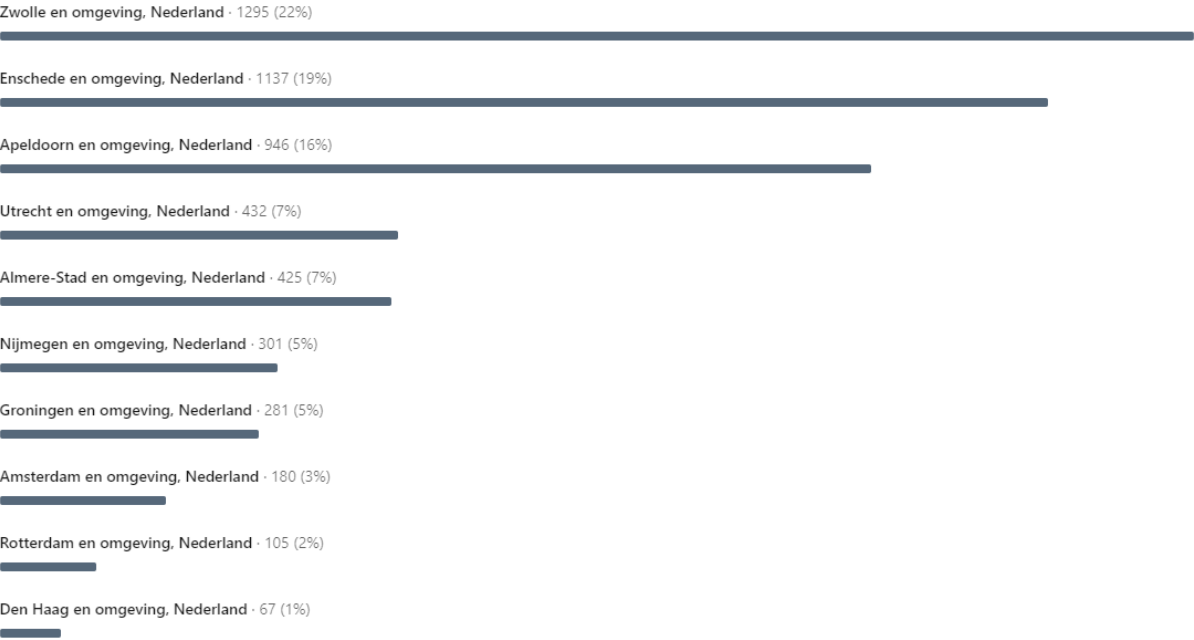


Gebruik 360 graden tours website

	↓ Aantal gebeurtenissen	Totaal aantal gebruikers
	1.821 0,26% van totaal	1.140 1,86% van totaal
https://skynl.eu/WL-DeStuwwal	134	105
https://skynl.eu/WL-DeKlokkenbelt	130	81
https://skynl.eu/WL-Dodoensserre	109	92
https://skynl.eu/WL-Ghandi	109	73
https://skynl.eu/WL-GeertDeLeeuw	102	87
https://skynl.eu/WL-HetRodeKlif	100	69
https://skynl.eu/WL-DeDichter	75	59
https://skynl.eu/WL-Landsherenpoort	73	59
https://skynl.eu/WL-NieuwBloemensteijn	70	39
https://skynl.eu/WL-DeBurgelstee	69	46

Demografische gegevens van volgers

Locatie ▾



LinkedIn In vergelijking tot Insta/FB zien we hier iets meer volgers buiten ons werkgebied

Adverteren



InteraktContour voor thuisblijvers NOP

WAT ALS JE PARTNER NIET MEER PRATEN KAN?

"Ik ben Ed. Ik ben 70 jaar. Mijn vrouw heet Nelly, mijn zoon heet Jeroen. Ik heb twee kleinkinderen", klinkt er uit zijn iPad. Een voor een drukt hij op de verschillende knoppen in een speciaal voor hem ingevulde app op de tablet, waarna de iPad de zinnen uitspreekt. Ed heeft als gevolg van hersenletsel ernstige afasie (een taalstoornis) en spraakpraxie (een stoornis in het aansturen van de spieren die nodig zijn om te spreken). Dit hersenletsel heeft het deel in zijn hersenen dat ervoor zorgt dat hij kan praten ernstig beschadigd. Daardoor kan hij geen enkel woord meer zeggen. Maar een stil leven leidt hij niet, want samen met zijn vrouw Nelly leert hij door intensieve behandeling bij InteraktContour weer communiceren.

Naast de wekelijkse bezoeken van logopedist Rianne volgt Nelly binnen Hersenz een speciaal programma voor partners van mensen met afasie.

Daar krijgt Nelly handvatten waardoor zij beter met het letsel van Ed om leert gaan. Ed gaat 2 keer per week naar de Hersenz behandellocatie van InteraktContour. Daar krijgt hij groepsbehandeling, gericht op het verbeteren van de communicatie en beweging. Ook leert hij in de module 'Omgaan met Veranderingen' om te gaan met de grote gevolgen van zijn hersenletsel.

"We hebben nu meer rust en ontspanning. Doordat wij steeds beter kunnen communiceren, maar ook omdat we weten dat er bij InteraktContour altijd mensen zijn bij wie we terecht kunnen", vertelt Nelly. Daarop begint Ed te lachen en steekt hij zijn duim in de lucht.

Kijk voor meer informatie op interaktcontour.nl.

Zorgkrant Zeewolde

Leren omgaan met veranderingen na hersenletsel

Niet-aangeboren hersenletsel verandert jouw leven en dat van je naasten. Toch is er altijd iets mogelijk. InteraktContour ondersteunt jou en je omgeving bij het leren omgaan met deze veranderingen na hersenletsel.

Het behandelprogramma Hersenz

Met het behandelprogramma Hersenz krijg je inzicht in de veranderingen en welke invloed dit heeft op jou en je omgeving. Je leert omgaan met de gevolgen van hersenletsel, zoals vermoeidheid, lichamelijke beperkingen en taalproblemen zoals afasie.

Behandeling taalproblemen

Voor mensen met taalproblemen (afasie) biedt Hersenz een speciaal programma. Hier leer je omgaan met de taalproblemen en werk je aan persoonlijke doelen op het gebied van communicatie. Dit doe je zowel in een groep als individueel, onder leiding van een logopedist.

Jouw naasten betrekken we bij de behandeling. Daarnaast doe je vaak mee aan een beweeggroep. Dit heeft een positief effect op je herstel.

Contact

Vanuit de regio Zeewolde kun je terecht bij onze behandellocaties in Lelystad, Harderwijk of Almere. Wil je meer weten over het behandelprogramma Hersenz of de afasiebehandeling voor mensen met hersenletsel? Neem dan gerust contact met ons op.

behandeling@interaktcontour.nl | Tel: **0341-255 777**

Verder met hersenletsel

INTERAKTCONTOUR HELPT MENSEN MET NIET-AANGEBOREN HERSENLETSEL

Hersenletselnetwerk Utrecht

Herstart
Hersenletselnetwerk
Utrecht

Werkgroep
Ilse Claessen Coördinator
Peter Brouwers LOHL
Patiëntenvereniging
InteraktContour

brief aan bestuurders

netwerkbijeenkomst utrecht Gooi Vecht

nieuwsbrief

Wie staan je te woord?

Wanneer je een vraag aan de regio Utrecht-Gooi & Vecht stelt, word je te woord gestaan door één van de volgende hersenletseldeskundigen.



Ilse Claessen
Hersenletseldeskundige &
regiocoördinator



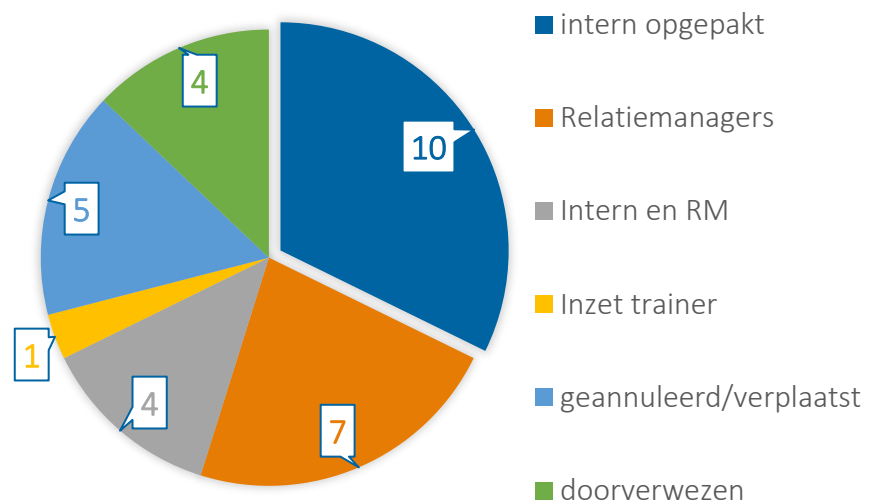
Ada Grasmeijer
Hersenletseldeskundige



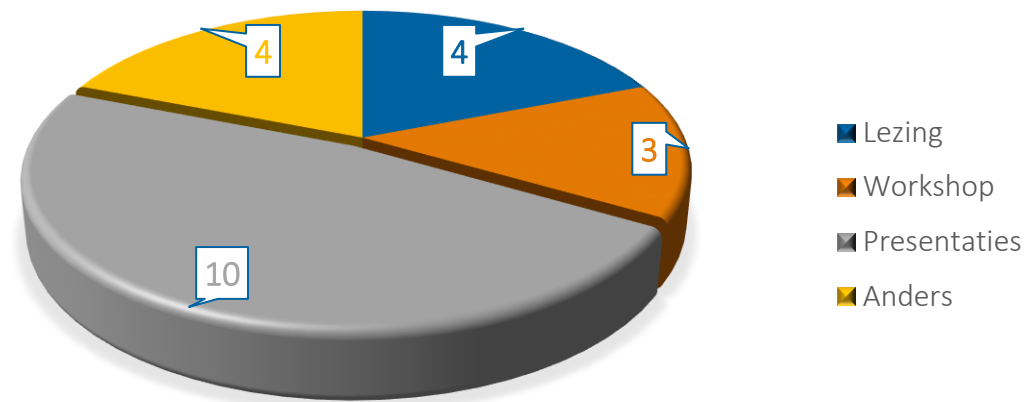
Antoinette Schotman
Hersenletseldeskundige

Scholingsaanvragen Statistieken

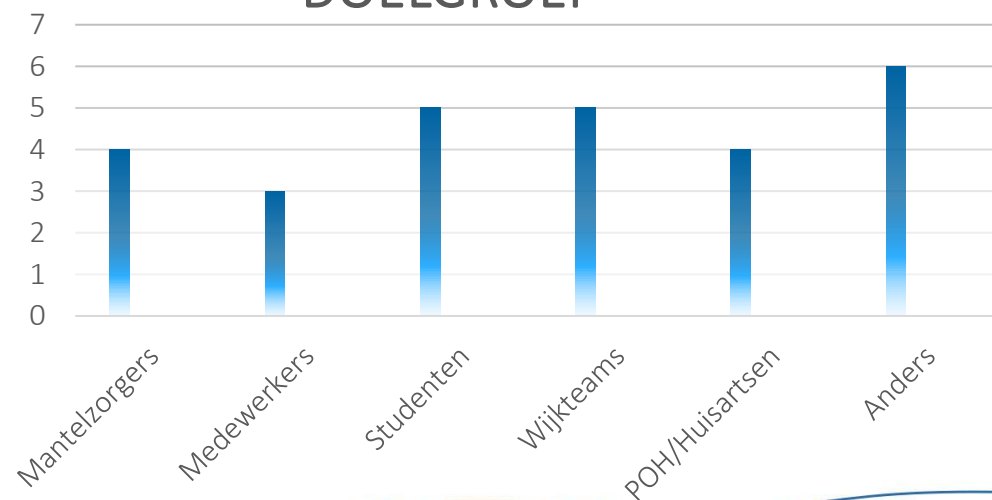
SCHOLINGEN



VERSCHILLENDE SCHOLINGEN



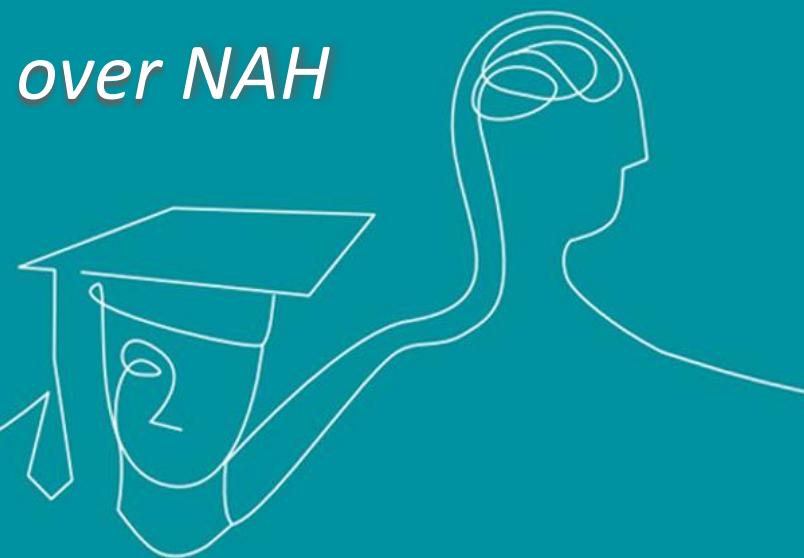
DOELGROEP



Breinbasics voor zorgprofessionals

Online dagtraining met essentiële basiskennis over NAH

www.interaktcontour.nl/breinbasics



Kleinschalig | Interactief | Afwisselend | Toepasbaar

- Inzicht en bewustwording, impact van NAH
- Signaleren, verklaren en begrijpen
- Praktische tips en handvatten
- Verwijzen

- 10 februari
- 5 april
- 1 juni
- 29 september
- 9 november
- 15 december

Geaccrediteerd (7 punten)
inclusief online module

- POH-GGZ
- NVvPO
- V&VN

€85,-

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL⁷

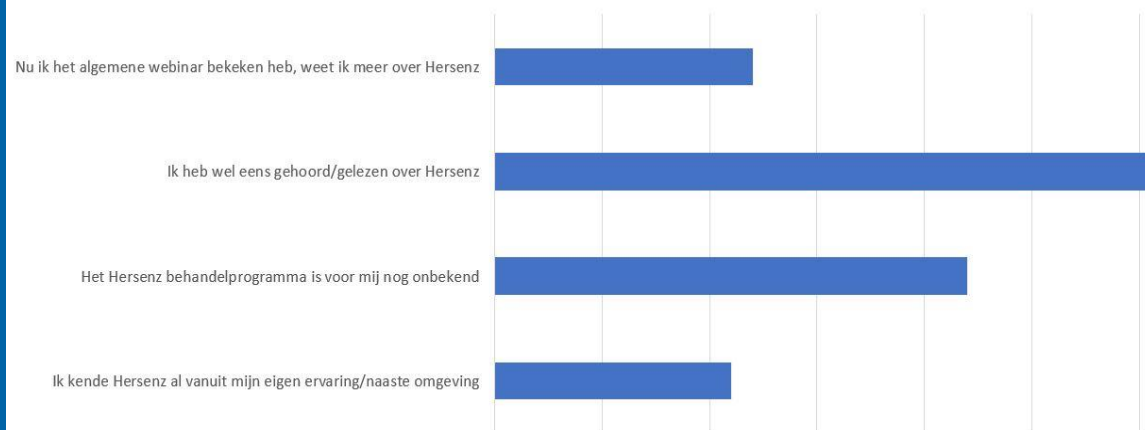
Webinar Emoties en gedrag

Behandelprogramma Hersenz



Webinar Emoties en gedrag 31-5-2022

In hoeverre ben je al bekend met Hersenz?



Bekijk de [uitnodiging](#), de [aanmeldingen](#) en de [opname](#)



Woonlocatie Geert de Leeuw

Uitnodiging per mail. Mailing 2. Mailing 3.
Vooraankondiging en Aankondiging HLN Overijssel



KIJKDAGEN WOONLOCATIE GEERT DE LEEUW

Woensdag 22 juni 2022 | 12.00 - 15.00 uur
Donderdag 23 juni 2022 | 09.30 - 15.30 uur

InteraktContour biedt gespecialiseerde zorg in Midden- en Oost-Nederland aan volwassenen met niet-aangeboren hersenletsel door bijvoorbeeld een beroerte, ongeluk of een tumor.

24-uurs zorg - Begeleiding - Dagbesteding - Behandeling

WOONLOCATIE GEERT DE LEEUW
Wethouder Beversstraat 12 7543 BL Enschede
zorgbemiddeling@interaktcontour.nl 0341-255 776

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL



PRIJSVRAAG

Uit hoeveel stenen is woonlocatie
Geert de Leeuw opgebouwd?

Doe mee en win een verwenpakket van Bakkerij de Bothof!



WOONLOCATIE GEERT DE LEEUW
Wethouder Beversstraat 12 7543 BL Enschede
zorgbemiddeling@interaktcontour.nl 0341-255 776

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL

Webinar CVA keten Twente – 22-6-2022



- [LinkedIn](#)
- [Opname](#)
- [Evaluatie](#)

Webinar Onzichtbare gevolgen van een CVA - 22-6-2022 - CVA keten Twente



InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL



(De eerste!) NAH Wandelvierdaagse

Zichtbaarheid



Doe mee!!

NAH

4-daagse

2022





MAANDAG 27 JUNI
DINSdag 28 JUNI

DONDERdag 30 JUNI
VRIJdag 1 JULI



InteraktContour en NAH-Oost introduceren dit jaar met veel plezier een wandel 4-daagse in Enschede voor mensen met NAH. Daag jezelf uit, kom in beweging, schrijf je in en doe mee met dit gezellige evenement!

We starten elke avond om 19.00 uur

- Er is een route van maximaal 2 kilometer en van maximaal 5 kilometer
- De 2 km route is toegankelijk voor gebruikers van wandelstokken, rollators, rolstoel/scootmobiel
- Kom je in een rolstoel dan graag begeleiding meenemen
- Deelname is gratis
- Zorgprofessionals aanwezig
- Gezonde versnaperingen gratis
- Locaties:
 - Maandag Universiteit Twente
 - Dinsdag Ledeboerpark
 - Donderdag van Heekpark
 - Vrijdag InteraktContour Roessingsbleekweg

Geniet van het landschap, de wandeling en van elkaar!

Bij deelname aan alle 4 dagen ontvang je een leuk aandenken aan dit gezellige en uitdagende evenement.

Schrijf je in voor 20 juni via info@nah-oost.nl of via de QR code:

Voor meer informatie:

- Bo Nijman (InteraktContour) 06-83799568
- Ellen van Assen (NAH-Oost) 06-36514115



InteraktContour
VERDER MET HERSCHUETEL

NAHOOST

2022
6 oktober

2022
6 oktober



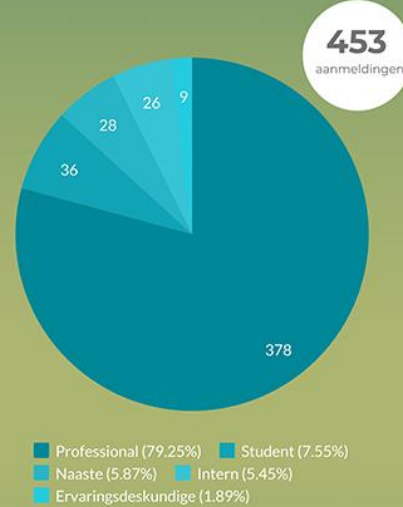
**Bijdragen aan inzicht in Afasie,
tijdens De Week van de Afasie**



Behandelprogramma Hersenz: Toelichten meerwaarde



Ervaringswerker betrekken



InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL



97 min. webinar



83 gestelde vragen



47 x
Afasiesleutelhanger



298 x
Afasiepagina



55 gecorrigeerde
mailadressen



Webinar Verder met Afasie 6-10-2022 **Interakt**Contour

- Mailing - uitnodiging
- Aankondiging HLN Overijssel
- Aanmeldlijst (record)
- Reacties op ervaringsdeskundige Jaap
- Gestelde vragen tijdens webinar

Open dag woonlocatie de Klokkenbelt 26-10-2022



Programma 26 oktober

15.00 - 15.45 uur Inloop en ontvangst met koffie & thee
 15.45 - 15.50 uur Opening
 15.50 - 16.50 uur Lezing 'Vroegdiagnostiek van probleemgedrag na het ontstaan van hersenletsel' door Jan Wiersma, neuropsychiater
 17.00 - 18.00 uur Presentaties - workshops - rondleiding, gevolgd door een hapje & drankje

15.50 - 16.50 uur

Lezing

'Vroegdiagnostiek van probleemgedrag na het ontstaan van hersenletsel', door Jan Wiersma, neuropsychiater

Als je hersenletsel oploopt, verandert het leven veelal grondig. Met name in het begin zijn er veel onzekerheden. Onze hersenen houden juist van duidelijkheid, overzicht en voorspelbaarheid. Het voortduren van onduidelijkheid en onvoorspelbaarheid veroorzaakt veranderingen in de hersenen. Dat is ongunstig, zeker in combinatie met een aangedaan brein.

Een logische vervolgstap om regie te krijgen, is kennis over wat je mag verwachten en waar je op kan letten om signalen op te vangen over probleemgedrag in de toekomst.

Toch is dat vaak onbekend gebied. De lezing gaat in op het belang van vroegdiagnostiek van probleemgedrag in relatie tot de effecten op het stresssysteem door hersenletsel en het voortduren van onzekerheid.

WOONLOCATIE DE KLOKKENBELT
 Klokkenbelt 1a 7602 AG Almelo
 relatiebeheer@interaktcontour.nl
 06-51 50 98 55 (open dag)

InteraktContour
 VERDER MET HERSENLETSEL

[Uitnodiging per mail](#)

[Flyer](#)

[Aanmeldlijst](#)

[Draaiboek](#)

Programma open dag Klokkenbelt

2022
26 oktober

InteraktContour
 VERDER MET HERSENLETSEL

	15.00	15.45	17.00	17.30	18.00	18.30
GEMEENSCHAPS- RUIMTE	ONTVANGST Koffie/thee Verse koekjes en cake Bakkerij de Bothof			NETWERKEN & NAPRATEN Hapjes en drankjes	NETWERKEN & NAPRATEN Hapjes en drankjes	
RUIMTE DAGBESTEDING VRIJE INLOOP		CENTRALE LEZING Vroegsignalering van probleemgedrag na het ontstaan van hersenletsel	DAGBESTEDING INDIVIDUELE BEGELEIDING Toelichting modules Demonstratie Fit & Vitaal	DAGBESTEDING INDIVIDUELE BEGELEIDING Toelichting modules Demonstratie Fit & Vitaal		
RUIMTE 5 VRIJE INLOOP			BEHANDELPROGRAMMA HERSENZ Informatiemateriaal/vragen/toelichting	BEHANDELPROGRAMMA HERSENZ Informatiemateriaal/vragen/toelichting		
RUIMTE 6 VRIJE INLOOP			ZORGPAD AFASIE Behandelprogramma Hersenz Informatiemateriaal/vragen/toelichting	ZORGPAD AFASIE Behandelprogramma Hersenz Informatiemateriaal/vragen/toelichting		
RUIMTE 7 WORKSHOP 15 x per groep			DE KRACHT VAN HET DOEN Behandelprogramma Hersenz Psychomotorische therapie en fysiotherapie	DE KRACHT VAN HET DOEN Behandelprogramma Hersenz Psychomotorische therapie en fysiotherapie		
RUIMTE 12 PRESENTATIE 15 x per groep			DE KRACHT VAN HERSENZ Behandelprogramma Hersenz Leren omgaan met hersenletsel	VERDER MET AFASIE Behandelprogramma Hersenz Zorgpad Afasie		
RUIMTE ENTREE RONDLEIDING +/- 20 min.			RONDLEIDINGEN KLOKKENBELT E-Health en bezichtiging appartement			
VERZAMELEN BIJ DE BALIE 6 x per groep			• 17.00 uur • 17.10 uur • 17.20 uur	• 17.30 uur • 17.40 uur • 17.50 uur		

Kennisdeling NAH - reacties

Heel hartelijk dank

 Baaij, R.M.F. (Ralph) <r.baaij@rocmn.nl>
Aan:  Relatiebeheer

Hallo Pascalle,

Heel hartelijk dank voor je uitgebreide email met de fantastische informatie die je hebt gedeeld met ons. Gisteren kon ik nog niet reageren omdat we een studiedag hadden met alle docenten. Ik heb dit nu mondeling onder de aandacht gebracht gisteren maar op verzoek van collega's ga ik dit nu breder inzetten bij al mijn collega's. Ze zijn echt zeer onder de indruk van de informatie.

Ik zou zelf graag een gastles willen inplannen met jullie, daarvoor kom ik volgende week bij je terug omdat ik dan de eerste les heb gegeven aan mijn NAH groep die ik de komende periode les ga geven. Zelf wil ik wel graag de braintraining volgen, ik moet roostertechnisch even kijken wanneer dat lukt. Morgen spreek ik mijn collega Tiny Barmantloo die ook lessen gaat verzorgen, wellicht kunnen wij dan met z'n tweetjes de training gaan doen, dat zal dan online zijn.

Ik wacht ook even af hoe jouw informatie wordt ontvangen op onze locatie binnen de drie teams, we moeten dat even stroomlijnen zodat niet iedereen individueel contact opneemt voor bijvoorbeeld een gastles of training. Ik houd je hiervan op de hoogte.

Nogmaals heel hartelijk dank voor alle moeite,

Met hartelijke groeten,

Ralph

Docent Zorg en Welzijn

 Kurvers - Custers, Mariëlle <mkurvers@sgl-zorg.nl>
Aan:  BreinBasics
Beste heer/mevrouw,

SGL is ook bezig met het opzetten van online sessies voor verwijzers. Ik zag jullie mooie aanbod van Breinbasics waarbij accreditatie verleend wordt. Ik ben heel erg benieuwd hoe jullie dit geregeld hebben en wat het kost? Willen jullie met mij contact hierover opnemen, dat zou fijn zijn!

Met vriendelijke groet,

Mariëlle Kurvers

Marketing adviseur
Zorgbemiddelaar Maastricht Heuvelland

Mijn werkdagen zijn: maandag t/m donderdag



Dag Alice,
Dank nog voor je mail! Inderdaad, de studenten hebben een indrukwekkende ochtend gehad op de dagbesteding in Nunspeet met Jennine. We hebben ze gevraagd een reflectie te schrijven over dit bezoek; vandaar dat deze mail als antwoord even op zich liet wachten. Hierbij ontvang je een greep uit de reacties die we ontvingen:

Algemeen

- De ontvangst was heel hartelijk, ze vonden het echt leuk dat we er waren.
- Leuke indeling van werkruimte, huiselijke sfeer

Reacties op verhaal van cliënt:

- Ik vond zijn verhaal bijzonder en intens. Het maakte zeker wat los en zet je ook aan het denken. Het verhaal blijft ook bij.
- Ingrijpend verhaal: er hoeft niet perse een groot ongeluk te gebeuren, waardoor je leven drastisch verandert. Ontbreken van een vangnet aan familie/geliefden is ook heftig!
- Wat een indrukwekkend verhaal was dat zeg! Normaal vind ik het erg lastig om geconcentreerd ergens te voor blijven en om stil te blijven zitten, maar ik heb daar geen seconde last van gehad.
- Ik vond het erg mooi hoe hij vertelde over zijn leven.
- Het stukje wat mij het meest raakte, was toen hij zei dat je niet moet weglopen voor je problemen en dat je trauma's onder ogen moet zien. Je moet er niet voor blijven vechten, maar omarm ze en verwerk ze. Daar kom je her versterkt mee. Bedankt voor het bezoek dat wij mochten brengen bij Interakt Contour!
- Ik vond het een heel heftig verhaal. Je ziet iemand voor je die met dit verlies moet leren omgaan. En dat het nog steeds een strijd kan zijn. Dat dat heel zijn leven zal blijven. Door dit verhaal van hem, ga je meer nadenken. Het hoeft maar zoiets 'kleins' te zijn, en heel je leven is anders. Het zet je even stil.

Reactie op begeleider

- Ook de begeleider die erbij was vertelde goed haar verhaal, over waarom ze dit werk zo leuk vindt en wat het verschil voor haar maakt.
- Ik ben blij dat we dit werkveldbezoek hebben gehad. Het was absoluut de moeite waard en ik zou het anderen ook aanraden.
- Zelf vond ik dat we veel informatie kregen. Janine was heel open over haar taken en hoe InteraktContour werkt.
- Een top is dat ze zo open zijn en goed voorbereid waren.
- Een tip die heb ik eigenlijk niet.

Nogmaals dank voor de gastvrije ontvangst! In de les grijpen we nog regelmatig terug op ons bezoek aan InteraktContour. Wie weet: tot een volgende keer!

Met vriendelijke groet,
G.J. (Rianne) van Leeuwen - Van Norel
Invalidocent Welzijn



 SafeDoc K.Michilsen <koos@safedoc.online>
Aan:  Relatiebeheer

Hi Pascalle,

Ik wil je oprecht bedanken voor alles wat je me hebt verteld over NAH patiënten en de complexiteit van NAH. Je kennis en je betrokkenheid hebben indruk op me gemaakt. En ook je gerichte vragen over ons project.

Ik hoop je een keer te ontmoeten.

Met een gezonde groet,

Koos Michilsen
Commercial director | Managing partner

Van: Dannenberg-Keijzer de, Pauline <P.Dannenberg-Keijzer@dz.nl>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 13:28
Aan: Alice Koffijberg - Paulus <a.koffijberg@interaktcontour.nl>
Onderwerp: dank!

Dag Alice

Veel dank voor het gesprek.
Bij deze ontvang je mijn e-mailadres van het werk.
Ik hou je op de hoogte!

Met vriendelijke groet,

Pauline Dannenberg- de Keijzer
Casemanager hematologie
BIG- nummer: 39043573030
Aanwezig op maandag, donderdag en vrijdag
OCD
0570 53 53 53
Deventer
ziekenhuis

Gezonde Leefstijl Dronten

In Dronten is er een project gesubsidieerd vanuit de Gemeente. I.s.m. verschillende organisaties is er een beweegcarroussel ontstaan waarbij de organisaties een activiteit organiseren met als doel: bewegen en gezond eten. InteraktContour heeft een leuke beweegactiviteit georganiseerd en een workshop gezond eten met een diëtist. Cliënten en naasten zijn hiervoor uitgenodigd.

- [Vragenlijst gezonde leefstijl](#)
- [Infographic InteraktContour](#)



Pilot Lunchpresentatie Huisartsen

In 2022 startte het project 'Denktank'. Dit is een werkgroep met zes ervaringsdeskundigen vanuit Behandeling. Zij zijn de 'deuropener' richting hun huisarts en leggen het voorstel tot een lunchpresentatie voor.

Het doel:

- Kennisoverdracht over de onzichtbare gevolgen van hersenletsel
- Omgang in je praktijk met patiënten met hersenletsel
- Hoe en waar kun je verwijzen

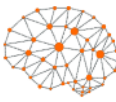
21 februari 2023 vond de eerste lunchpresentatie bij een Huisartsenpraktijk Piket plaats, in Enschede. Voor de komende periode staan er sowieso nog 2 gepland.



Naslagwerk niet-aangeboren hersenletsel

	Platform met(zorg)aanbod voor mensen met (NA)H		Een gratis landelijk loket waar je terecht kunt met alle vragen over hersenletsel. Een deskundige in jouw regio verwijst je naar passende zorg en ondersteuning. Dit is een overkoepelend orgaan van Hersenletselnet Overijssel
	Transmurale Stroke-Service Meppel/Zwolle e.o		Alles informatie over niet-aangeboren hersenletsel. Heel veel informatie. O.a. Omgangsadviezen voor professionals . Opgezet door ervaringsdeskundigen, gerund door vrijwillige inzet van professionals, getroffen en naasten.
	Gevolgen van NAH zijn veelal onzichtbaar, waardoor hersenletsel regelmatig niet of te laat herkend wordt. Hersenletselcijfers en videoregistraties van ervaringsdeskundigen en professionals . Brochure		Digitaal boekje (Lesbrief) met Basisinformatie over niet-aangeboren hersenletsel voor (aankomende) wijkprofessionals en studenten in de zorg en hulpverlening. Ontwikkeld door o.a. hogeschool Windesheim.
	Gevolgen van NAH uiteen gezet op de website van Hersenz . Bekijk de specials per probleemgebied en de folder voor verwijzers met verwijfsroute en inclusiecriteria Artikel revalidatiemagazine		Mini-documentaire (3.21 min.) van Danny, een van onze ervaringsdeskundigen, nu ambassadeur van de Hersenstichting. Over overprikkeling. Poster Anatomie Hersenen en functies
	Online trainingsdag voor professionals, met basiskennis over NAH o.l.v. deskundige trainer met praktijkkennis. Kleinschalig, interactief en afwisselend. Geaccrediteerd voor POH en verpleegkundigen		Hersenletselnet Overijssel Een samenwerkingsverband tussen vele zorgaanbieders in de provincie Overijssel.
	Organisatie met zorg, begeleiding en behandeling voor volwassenen met NAH in de chronische fase. Behandelprogramma Hersenz Individuele begeleiding thuis Dagactiviteiten op locatie Wonen met Zorg	Zie hieronder een aantal webinars: Behandelprogramma Hersenz, met ervaringsdeskundige Roy (team Enschede) Behandelprogramma Hersenz, met ervaringsdeskundig Frans (team Enschede) Behandelprogramma Hersenz voor mensen met NAH, met ervaringsdeskundige Marieke (team Enschede) Onzichtbare gevolgen, met ervaringsdeskundige Jetty (team Raalte) Impact van Afasie op het dagelijks leven, met ervaringsdeskundige Jaap (team afasietherapeuten)	

Naslagwerk niet-aangeboren hersenletsel

 	Factsheet Zorg voor mensen met NAH in de chronische fase Factheet Herkenning van niet-aangeboren hersenletsel	Mantelzorg	- De online leermodule mantelzorgers - De online reflectiemodule mantelzorgers Hersenletselwaaier digitaal: tips van en voor (partners van) mensen met hersenletsel.
 Kennishetwerk CVA Nederland	Zorgstandaard CVA/TIA		Signaleringslijst Volwassenen NAH Signaleringslijst voor CVA patiënten
 Hersenletsel Alliantie	Zorgstandaard THL Volwassenen Zorgstandaard THL kinderen en volwassenen	 Kennishetwerk CVA Nederland	Signaleringsinstrument voor de lange termijn gevolgen van een beroerte (SIGEB)
 Expertisecentrum Hersenletsel Limburg	Zelfanalyse Onzichtbare gevolgen Zelfanalyse Cognitieve gevolgen na IC opname		Een digitale zelfmonitor na hoofd- of hersenletsel, voor patiënten en naasten.
 Kennishetwerk CVA Nederland	Webinars en podcasts van Kennishetwerk CVA Nederland, over gevolgen van niet-aangeboren hersenletsel. Deze serie is bedoeld voor zorgverleners in de CVA/NAH zorg		De podcast van de Hersenstichting 'Hoofdzaken' met de serie 'Tussen je oren'. Met o.a. de afleveringen: Hoogleraar neuropsychologie Caroline van Heugten, Erik Scherder, Margôt Ros van Toren C en Annemarie van der Sar
	Hersenletsel, de wereld op z'n kop, van de podcast 'De Genezers' Aan het woord neurloog en professor Joukje van der Naalt	Stroomdiagram Hersenletsel	Voor huisartsen en POH: een tool om hersenletsel en de gevolgen daarvan te herkennen

Terugblik 2021

Benieuwd naar de ontwikkelingen van 2021?
Klik op de afbeelding om de rapportage te bekijken.



Grip op gedrag

'Zo doen we dat'

September 2022

AANLEIDING

Medewerkers van InteraktContour krijgen bij zowel de eenheden Zorg & Wonen (Z&W), Maatschappelijke Ondersteuning (MO) als Behandeling te maken met (een toename van) complexe zorgvragen. Soms komen deze zorgvragen onverwachts en moet er ad hoc worden gereageerd, soms spelen deze zorgvragen al langer maar weet men niet hoe hiermee om te gaan en/of wie erbij te betrekken. Wanneer deze zorgvragen worden opgepakt, wordt hier divers op geacteerd. Het is juist bij toenemende complexiteit van een zorgvraag van belang om daarop zo vroeg mogelijk te kunnen anticiperen en een ad hoc aanpak zoveel mogelijk te voorkomen. Dat vraagt om een ontwikkeling naar (verder) methodisch werken.

PROBLEEMSTELLING

InteraktContour werkt volgens een bestaande begeleidingsmethodiek namelijk Competentie Gericht Begeleiden (CGB). Het beschikbaar hebben van een methodiek die bij iedereen bekend is en waarmee iedereen kan werken, ondersteunt het begeleiden van mensen met NAH. Óf en hoe de instrumenten van CGB ingezet worden is echter zeer divers. De wens van zowel management als medewerkers is dat hier eenduidiger mee gewerkt wordt. Daarnaast lopen zorgteams soms tegen complex gedrag aan waarbij de inzet van instrumenten van CGB niet afdoende is. Dan treedt er handelingsverlegenheid op en ontstaat een vorm van 'onvoorspelbaarheid' voor zowel hulpverleners als cliënt hoe met bepaalde zorgvragen wordt omgegaan. Verder komen we tot het inzicht dat er weinig consensus is over wat voorspellers zijn van complex gedrag, waarbij tevens wordt opgemerkt dat de definitie van complex gedrag verschillend wordt beschreven.

DOELSTELLING

Het creëren van handelingskennis bij medewerkers waarbij zowel minder als meer complexe situaties zich bevinden binnen onze 'window of tolerance', waardoor we comfortabel passende zorg organiseren en leveren. Deze diepgaande automatisering ('zo doen we dat') van handelen zal leiden tot afname van ad hoc handelen en toename van regie in de meer complexe situaties. Dat zal leiden tot toename van comfort bij de medewerkers en afname van stress.

RESULTAAT

Bovenstaande probleemstellingen vragen om een methodisch antwoord. Het hebben van een heldere methode helpt hulpverleners te denken in een oplossingsrichting. Het helpt in het houden van regie, hebben van handelingskennis en ervaren van voorspelbaarheid. Deze oplossingsrichting is in 3 stukken op te knippen.

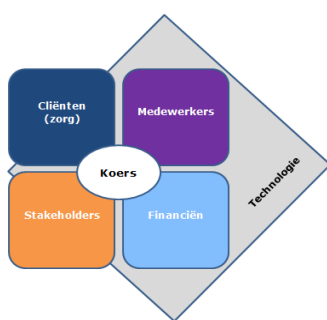
1. Vroegsignalering: tijdig herkennen van probleemgedrag en daar adequaat op acteren.

2. Uitvoering en doorontwikkeling van de basismethode Competentiegericht Begeleiden.
3. Ondersteuning/training voor teams bij probleemgedrag door een laagdrempelig expertise team.

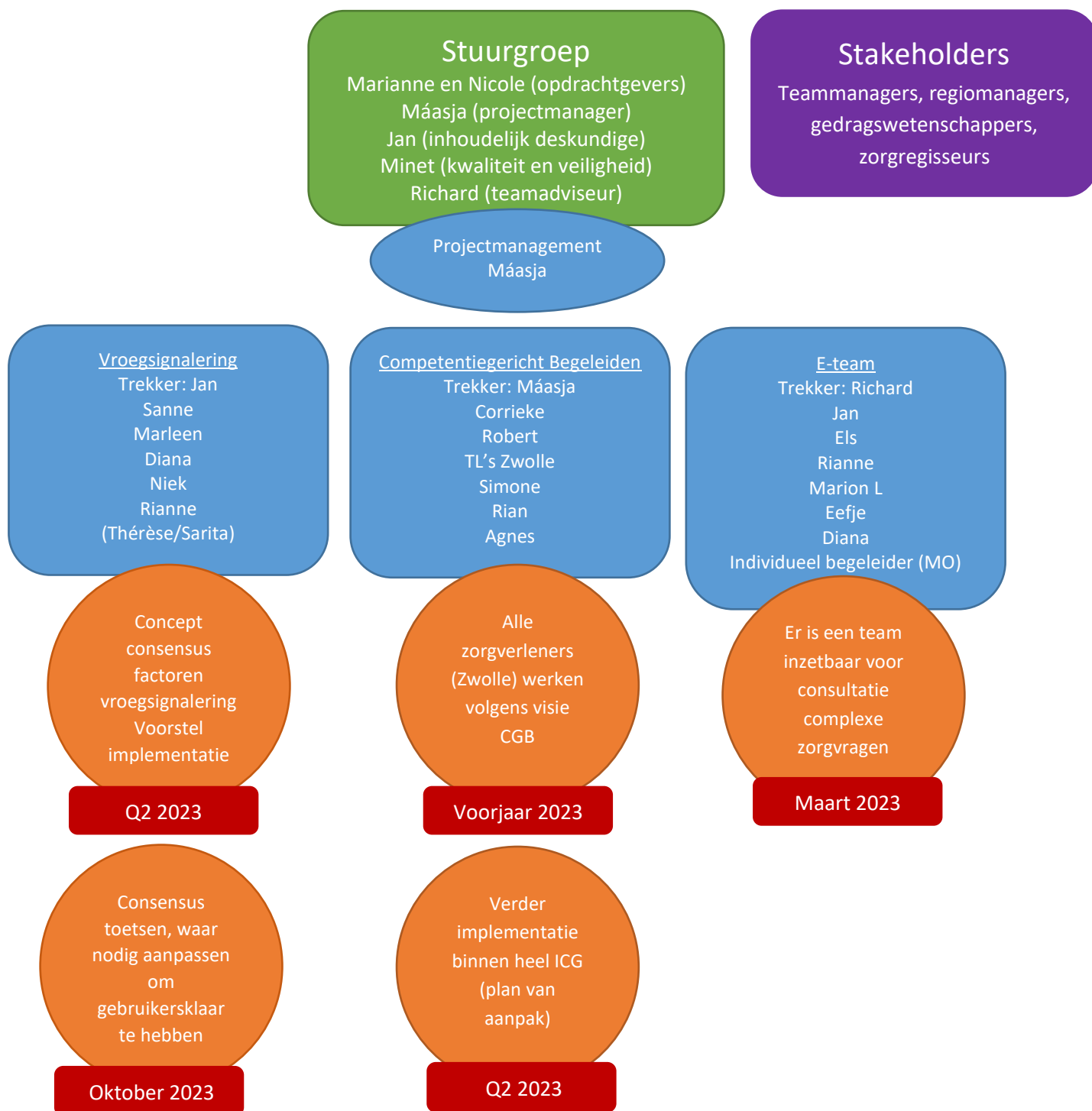
AFBAKENING

Het methodisch werken is gericht op inhoudelijke methodiek. Het betreft niet de operationele organisatie binnen de zorgteams. Per project wordt de afbakening specifiek gedefinieerd.

Het gaat niet automatisch opleveren dat bijvoorbeeld het aantal of de ernst van incidenten zal afnemen, het zou echter wel bijvangst kunnen zijn als een gevolg van methodisch werken.



PROJECTSTRUCTUUR



Opvolging verbetermaatregelen individueel begeleiders st v zaken 2022

8 van de 14 verbetermaatregelen zijn geïmplementeerd en uitgevoerd. De andere 6 zijn lopend.

issue	Acties	wie	gereed
medewerkers kennen beleid IB kaders en agressiebeleid onvoldoende en/of houden zich niet aan de afspraken	1.IB kaders en agressiebeleid aanscherpen en verduidelijken samen met sr begeleiders thuis.	Nicole	IB kaders aangescherpt
	2.bestaaende afspraken uit kaders IB naleven, afspraken maken over als dit niet gebeurt: eerste waarschuwing, tweede waarschuwing.	Nicole en RM	loopt
ontstaat te weinig uitwisseling over wat doen we wel wat niet, om elkaars ervaringen te gebruiken, gaan te lang door, negeren signalen / rode vlaggen	3.Medewerkers IB bespreken minimaal maandelijks teamoverleg casuïstiek.Bij eerste agressie incident cliënt bespreken in team in aanwezigheid van regiomanager, besluiten gedragskundige mee te laten kijken, afspraken maken om de veiligheid van medewerker te borgen. Afspraak met cliënt kan elders in openbare setting plaatsvinden waar hulptroepen aanwezig zijn, of met twee collega's gaan.	RM	Afgesproken met teams
	4.training voor alle IB-ers: signaleren van onpluis gevoel, wat en hoe te handelen (ingrijpen en de-escaleren oefenen). Kies Weerbaar in gesprek om specifieke training voor IB ontwikkelen. Miranda akkoord.	Simone en Chrisja	Start in februari, alle ib teams aangemeld
Medewerkers hebben te weinig momenten ingebouwd in het werk om te kunnen reflecteren op eigen handelen, hoe eigen grenzen te bewaken maar wel voldoende uitdaging in werk te behouden	5.instellen van begeleide verplichte intervisiegroepen over de teams heen, per regio. Keuze om intern medewerkers op te leiden om intervisie gespreksleider te zijn zodat kwaliteit van intervisie en daarmee effect voor medewerker geborgd is.	Sonja & Hetty	Werving bijna afgerond, mrt 2023 training, start medio april

Is het mogelijk door ons passende zorg te leveren? Andere partijen inschakelen? juiste indicatie?	6.alle cliënten IB worden per IB team doorgenomen in aanwezigheid van regiomanager en beoordeeld op situatie, kunnen wij passende zorg leveren? Moeten we andere zorg bijschakelen? Moeten we cliënt met gedragskundige bespreken? hierin kan ook de screening wmo /w/z meegenomen worden. op	RM	Alle teams opgepakt.
Veiligheid medewerker en vindbaarheid	7.digitale agenda invullen en open zetten zodat er elk moment inzichtelijk is waar je als medewerker bent. Controle moment in november instellen	RM	Deels voldaan
onplanbare zorg beter regelen met elkaar (24/7 bereikbaarheid voor cliënten, mantelzorgers en medewerkers)	8. platform digicontact van Philadelphia onderzoeken in sept, en besluit in okt.	Nienke & Annegreet LTW	Pilot start januari 23
gedragskundige zijn moeilijk snel te spreken, ook worden ze vaak te laat betrokken in casuïstiek	9. zie punt 3. en beschikbaarheid kantooruren van het expertiseteam waar medewerker snel consultatie op complexe situatie kan krijgen, sparren bij onderbuik gevoel bij een client en welke acties uit te zetten, hoe er mee om te gaan, etc . NA BESPREKEN GEKOMEN TOT HET MAKEN VAN EEN VOORSTEL VOOR CONSULTATIEDIENST OVERDAG.	Diana	Consultatiedienst overdag per 30 januari 2023
	10. IB kaders en agressiebeleid in mijn eerste 100 dagen?, en basis op orde, eens per jaar onder de aandacht brengen van kaders in teamoverleg.	Simone door NT	loopt
	11. RM lezen 'protocol opvang na schokkende gebeurtenissen' en kennen inhoud, 2. RM leest deze minimaal 1x per jaar. 1 keer per 2 jaar aangepaste training BHV voor RM volgen.	RM	half september 2022
	12. vroegsignalering: instroom van cliënten: signaleringslijsten bij nieuwe cliënten. procesafspraken komen, en introductie.	Jan Wiersma	loopt
	13. plan van aanpak agressie per team in 2022 overal gedaan, round up maken met belangrijkste punten	Maasja en NT	Bezig met round up

	14. inzet gedragskundige. - duidelijkheid over wat de verantwoordelijkheid Ib-er is en wat gedragskundige: opnemen in kaders IB. - alle teams hebben contact met gedragskundige met minimale frequentie van 2 keer per jaar dat gedragskundige aansluit bij casuïstiek overleg - er is een lijstje met "ingewikkelde" cliënten per team waarbij gedragskundige en ib-er de situatie volgen en aan elkaar terugkoppelen - indien nodig maken we afspraken binnen welke termijn gedragskundige reageert op bericht van ib-er. - Maasja sluit een keer aan bij half uurtje	Maasja en NT	Ingevoerd, opgenomen kaders IB
--	--	--------------	--------------------------------