



Inforsa

Kwaliteitsverslag Kwaliteitskader Forensische Zorg
2023

Inhoud

1. Inleiding/voorwoord	3
2. Kwaliteitskader Forensische Zorg: de pijlers	4
2.1 Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg	4
2.1.1 Pijler 1 binnen de kliniek	4
2.1.2 Pijler 1 binnen de FAZ	6
2.2 Pijler 2: Forensisch Vakmanschap	8
2.2.1 Pijler 2 binnen de kliniek	8
2.2.2 Pijler 2 binnen de FAZ	9
2.3 Pijler 3: Organisatie van zorg	10
2.3.1 Pijler 3 binnen de kliniek	11
2.3.2 Pijler 3 binnen de FAZ	12
2.4 Pijler 4: Samenwerking	12
2.4.1 Pijler 4 binnen de kliniek	12
2.4.2 Pijler 4 binnen de FAZ	13
3. Kwaliteitskader Forensische Zorg: de thema's	13
4. Kengetallen	15

1. Inleiding/voorwoord

Inforsa is een specialisme binnen Arkin. Het biedt intensieve behandel- en reclasseringsprogramma's voor cliënten met complexe forensisch psychiatrische problematiek. Inforsa is expert op het gebied van de diagnose en behandeling van cliënten met psychotische stoornissen, vaak in combinatie met verslaving, en hiermee gepaard gaande ernstige gedragsproblemen en/of delictgedrag. De behandelingen worden uitgevoerd volgens de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie, de Stichting Verslavingsreclassering GGZ (SVG), het RNR-model en het Goodlives model.

Inforsa bestaat uit verschillende onderdelen: de Forensisch Psychiatrische Kliniek (FPK), de Kliniek voor Langdurige Intensieve Zorg (LIZ), de Forensisch Ambulante Zorg (FAZ) en de Justitiële Verslavingszorg (JVz). Tevens beschikt Inforsa over een centrum voor elektroconvulsietherapie (ECT) en een afdeling voor Hoog Intensieve Beveiligde Zorg (HIBZ). Elk onderdeel richt zich op een specifieke doelgroep. Onderhavig kwaliteitsverslag heeft betrekking op de onderdelen waar forensische zorg wordt geleverd van Inforsa (de FPK en cliënten van de FAZ binnen een justitieel kader). Beschreven wordt in hoeverre de kwaliteitsaspecten uit het Kwaliteitskader Forensische Zorg 2022-2028 zijn geïmplementeerd binnen Inforsa cq welke ontwikkelingen hiervoor nog noodzakelijk zijn.

Uitdagingen in het afgelopen jaar hebben gelegen in het bestrijden van tekorten in medewerkers en tegelijk het behouden en vergroten van forensisch vakmanschap. Daarnaast is er veel aandacht geweest voor een gezonde financiële huishouding. Er is in 2023 veel geïnvesteerd en het succes is dan ook dat op al deze terreinen winst geboekt is. Ten behoeve van dit verslag heeft een multidisciplinaire groep medewerkers zowel uit de behandelinhoudelijke hoek, als de bedrijfsvoerende tak, meegewerkt aan een zelfevaluatie op alle pijlers aan de hand van onze doelen van het vorige jaar.

Samenvattend kunnen we stellen dat over het geheel genomen de implementatie van het KKFZ goed loopt. Er is nog veel sturing en begeleiding nodig en op punten is verdieping gewenst, denk bijvoorbeeld aan de systematische aandacht voor risico's in de dagelijkse rapportages. Sterke punten zijn de forensische vakbekwaamheid van behandelaren, de cyclische trainingen en de medezeggenschap.

Om de leesbaarheid van dit verslag te bevorderen hebben we de kwaliteitspijlars opgesplitst voor de kliniek en de FAZ apart. Aan het begin van iedere pijler wordt een overzicht gegeven van feiten welke voor zowel de FAZ als de kliniek gelden.

2. Kwaliteitskader Forensische Zorg: de pijlers

Het Kwaliteitskader FZ is een paraplu waaronder alle ontwikkelingen van de afgelopen jaren op het gebied van kwaliteitsverbetering een plekje hebben gekregen.

Het brengt houvast en eenduidigheid binnen het forensische werkveld voor zorgaanbieders, zorgprofessionals, cliënten en hun naasten en DJI. Zo weten cliënten welke verwachtingen ze mogen hebben en instellingen en zorgprofessionals wat herstelgerichte en persoonsgebonden zorg is.

Alle partijen in de forensische sector werken mee aan de ontwikkeling, praktische uitwerking en implementatie van dit kader. Het is de bedoeling dat de sector eind 2028 volledig werkt volgens het kader. Het Kwaliteitskader Forensische Zorg is op 1 oktober 2022 opgenomen in het kwaliteitsregister van het Zorginstituut Nederland. Daarmee is het een afgesproken norm binnen de sector.

Het Kwaliteitskader FZ bestaat uit 5 pijlers:

1. Veiligheid en persoonsgerichte zorg
2. Forensisch vakmanschap
3. Organisatie van zorg
4. Samenwerken
5. Informeren over resultaten

In de volgende paragrafen kunt u lezen hoe Inforsa in het afgelopen jaar invulling heeft gegeven aan deze pijlers en welke activiteiten er voor de komende jaren op de planning staan.

2.1 Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg

[Kwaliteitsaspecten pijler 1](#)

In de Forensische Zorg staat de balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg centraal. De behandeling is gericht op het verminderen van het recidiverisico om zo de veiligheid voor de maatschappij te vergroten. Dit wordt gedaan door persoonsgerichte herstelzorg. Deze pijler beschrijft kwaliteitsaspecten die je helpen invulling te geven aan deze balans, hoe de persoonsgerichte zorg vorm krijgt binnen de strafrechtelijke kaders en wat cliënten nodig hebben en kunnen verwachten.

2.1.1 Pijler 1 binnen de kliniek

In het afgelopen jaar heeft de nadruk gelegen op thema 2 en 3: herstelgerichte ondersteuning en risico gestuurde behandelingen.

Algemeen beeld

In de klinische zorg is het RNR werken onder behandelaren en in mindere mate op de afdelingen, inmiddels gemeengoed. Er is ruimte voor de cliënt om regie te voeren over zijn of haar behandeling en voor naasten om betrokken te zijn, maar dit mag systematisch gestimuleerd worden. De risicotaxatie is op orde, net als de delict analyses. Uitkomsten zijn terug te vinden in het behandelplan dat is ontworpen om aan te sluiten bij de stukken die geschreven moeten worden, bijvoorbeeld verlofaanvragen. Dit behandelplan is in het afgelopen jaar volledig geïmplementeerd en in het EPD opgenomen. Hiermee is ook het veiligheidsmanagement beter geborgd, omdat de risico's ten aanzien van recidive, overige schade en onttrekking voor iedereen

beschreven zijn. De inhoud wordt multidisciplinair getoetst, voor alle titels.

Er is een verlobbureau opgericht waardoor ook in de uitvoering van verloven meer aandacht is voor risico's. Het risicodenken mag nog bevorderd worden. Het methodisch bespreken van de risico's mag nog meer vorm krijgen en is nog niet geborgd. Er is een begin gemaakt met het cyclisch trainen van alle medewerkers. Daarnaast is veel geïnvesteerd om de Goodlives principes nadrukkelijker te hanteren. Hier kan nog een slag geslagen worden, met name op het gebied van de invulling van het dagprogramma. De koers en prognose, met betrekking tot het ziektebeeld, door- en uitstroom en einddoel staat vanaf opname op de kaart.

Terugblik afgelopen jaar

- RNR trainingen voor iedere medewerker. Dit is met uitzondering van de Activiteiten begeleiding en medische dienst gelukt. De trainingen worden nu ook cyclisch gegeven.
- Forensisch behandelplan in het EPD. Dit is gelukt.
- Bevorderen van methodisch werken. Hiertoe zijn werkbeschrijvingen gemaakt, protocollen verbeterd, procedures ten aanzien van de RNR behandeling en toetsing van de risico's ingericht. Hierin is een grote slag geslagen, maar er is nog sturing nodig. De RNR rapportages en overlegvormen van de afdelingen moeten nog geïmplementeerd worden.
- Bevorderen van veiligheid en risico denken. Er zijn meerdere interventies gepleegd. Er is een veiligheidsfunctionaris aangesteld die de fysieke veiligheid in kaart heeft gebracht en verbeterplannen heeft opgesteld. De DIM trainingen voor medewerkers zijn geïntensiveerd, de leerlijn is geïmplementeerd en het verlobbureau is opgesteld. Zo stimuleren we het bewustzijn van risico's en vaardigheden om de risico's te hanteren.

Plannen voor het komende jaar

Thema 1 en 4, veiligheidsmanagement en het betrekken van cliënten en hun naasten, zullen expliciet op de agenda komen. Thema 2 en 3 blijven centraal staan.

- Borgen van de RNR trainingen; de planning is gereed, er zijn meerdere trainers. Dit doen we doorlopend
- Consolideren van het methodisch RNR werken, de instructies en overlegvormen, de intervisies, en de planning zijn gereed, de verantwoordelijken zijn aangewezen. Het loopt dus, maar blijft een pijler.
- In Q3 willen we dat de afdelingsrapportages en de MDO's RNR en GLM bestendig zijn. We hebben beschreven hoe we het willen en hebben een implementatieplan.
- In Q3 willen we dat ons aanbod op het gebied van arbeid, onderwijs, hobby en vrije tijd en leefstijl gericht is op veilige resocialisatie en beter verankerd is in het behandelplan. Er is veel voorwerk gedaan. Per 1 juni start de arbeidstraining nieuwe stijl.
- Autonomie en betrokkenheid van de client is nog onvoldoende gewaarborgd. In Q3 willen we starten met een analyse en in Q4 moeten verbeteringen gereed zijn. We laten dit synchroon lopen met het onderzoek naar leefklimaat.
- Het naastenbeleid staat onvoldoende op de kaart. Het is een speerpunt voor dit jaar. Doel is dat in Q3 een duidelijke visie en methode is beschreven voor diagnostiek van het naastennetwerk en dat in Q4 gestart wordt met diagnostiek van het netwerk voor iedere client.

2.1.2 Pijler 1 binnen de FAZ

In het afgelopen jaar heeft de nadruk gelegen op diverse thema's uit pijler 1.

Algemeen beeld

Behandelen en begeleiden

Een belangrijke voorwaarde voor een geslaagde behandeling is het bewerkstellen van een veilige, betrouwbare werkaliantie. Daarom wordt er gewerkt vanuit de RNR-principes. Daarbij is de behandeling en begeleiding primair gericht op de reductie van het recidiverisico.

In de diagnostische fase (eerste zes weken) worden de doelen geformuleerd en is vanuit de organisatie als uitgangspunt opgesteld om bij elke client een delictanalyse af te nemen. Indien deze niet wordt afgenomen, moet dat gemotiveerd in het dossier worden opgenomen. Tevens wordt er gewerkt met diverse risicotaxaties, afhankelijk van het (index)delict. Bij elke client wordt twee keer per jaar de FARE afgenomen. Op indicatie kan de FARE worden aangevuld met een aanvullende, delict specifieke risicotaxatie. De dynamische risicofactoren worden geïntegreerd in het behandelplan. Deze wordt multidisciplinair opgesteld en twee keer per jaar in soortgelijke samenstelling van specialismen geëvalueerd. Op deze manier houden we de gehele behandeling grip op de risicofactoren die kunnen leiden tot recidive. Ook het signaleringsplan wordt in deze eerste fase opgesteld.

Mede op geleide van het RNR, wordt de cliënt zoveel als mogelijk betrokken in alle fasen van de behandeling. De client wordt betrokken bij het opstellen en evalueren van de doelen. Waar passend en mogelijk worden ook naasten betrokken bij de evaluatie van het behandelplan.

Herstelgericht werken

Het behandelaanbod is veelzijdig, uitgevoerd door bevoegde en bekwame medewerkers. Deze is gericht op zowel directe als indirecte criminogene factoren. Naast forensische doelen hechten wij belang aan (herstel) doelen waaraan client zelf wil werken. Doordat het behandelaanbod aansluit bij de behoeftes, responsiviteit en leervermogen van de cliënt wordt de kans op een geslaagde behandeling vergroot. De FAZ kan gebruik maken van IPS-coaches, meerdere teams hebben ervaringswerkers en de meeste cliënten hebben hersteldoelen in hun behandelplan. De fact-teams hebben in hun teamdocumenten hun visie op herstel beschreven. Tevens is het naastenbeleid een inhoudelijk speerpunt van het jaarplan van de FAZ. Indien mogelijk wordt het informeel netwerk betrokken, het is een aandachtspunt om het informele netwerk beter te borgen in vaste behandelprocessen. Ook werken we samen met een maatjesproject van De Regenbooggroep. In dit project worden cliënten aan vrijwilligers gekoppeld die hen mee de deur uit nemen.

Dossiervoering

De rapportage en dossiervoering worden uitgevoerd conform de professionele standaard. Dit valt onder de algemene werkwijze van Inforsa/ Arkin en het Professioneel Statuut. Dit geldt ook voor de dossierinzage van de client en informatiedeling met naasten, netwerk- of ketenpartners. Hier wordt naar gehandeld en periodiek middels HKZ-audits op getoetst. De Forensische factteams worden eenmaal in de drie jaar geaudit door CCAF ten behoeve van de Fact-certificering. Daarin is o.a. dossiervoering een belangrijk item. Alle forensische factteams zijn met bovengemiddelde scores beoordeeld.

Op- en afschaling van zorg

Conform RNR-model schaal de FAZ op en af, afhankelijk van wat geïndiceerd is: dit varieert van afsluiten zonder vervolgzorg tot en met klinische opname.

Hetzelfde geldt voor ketenzorg; de FAZ blijft zo kort als mogelijk betrokken, maar zo lang als dat nodig is. Besluitvorming gebeurt multidisciplinair, waar nodig in de daarvoor ingestelde overlegvormen.

Veiligheid

Tevens is de eigen veiligheid en daarmee het werken in veilige werkomstandigheden een thema dat constant onder de aandacht is. Zowel op casus- als op beleidsniveau.

Medewerkers worden jaarlijks getraind in de-escalerende gesprekstechnieken en per locatie is er een team dat intervenueert bij alarmering. Ook via trainingen als 'Veilig op huisbezoek' wordt hierop geïnvesteerd.

Netwerk- en ketensamenwerking

In de keten werkt de FAZ nauw samen met onder andere de overige specialismen binnen Arkin, met de reclassering, het Veiligheidshuis, de gemeente en de GGD. Maar ook met begeleidende instanties zoals HVO-Querido, Lister en het Leger des Heils. Naast reguliere ketensamenwerking is Inforsa actief in de Levenslooppaanpak. De Levenslooppaanpak is een samenwerking voor mensen met onbegrepen gedrag en een hoog veiligheidsrisico. Voor hen is het nodig dat forensische zorg langdurig betrokken blijft en er samenhang is tussen ondersteuning, zorg en veiligheid. In de Levenslooppaanpak werken netwerkpartners op landelijk en lokaal niveau met elkaar samen. FAZ Amsterdam is projectleider voor de Levenslooppaanpak. Bij FAZ Midden-Nederland is Fivoor projectleider van de Levenslooppaanpak en participeert FAZ Midden-Nederland als vaste partner hierin.

Terugblik afgelopen jaar

De FAZ is continu bezig om zich te verbeteren en innoveren op het forensische zorgaanbod en naastenbeleid. Dit ligt op een redelijk niveau, maar kan nog beter.

In beide regio's worden nieuwe behandelmethoden geïmplementeerd (Dialectisch Gedragstherapie (DGT) en Guideline-Informed Treatment for Personality Disorders (GIT-PD)) en verbinden we hieraan wetenschappelijke pilots. Deze methoden geven verdieping en meer houvast voor de behandelingen om met onze complexe doelgroep vorderingen te maken.

Plannen voor het komende jaar

Het verstevigen van de forensische scherpste staat centraal. Een essentieel onderdeel in ons werk, waardoor dit continu aandacht vraagt.

Uitdaging voor het komende jaar is dat alle teams voldoende mensen hebben die bekwaam zijn in het afnemen van de delictanalyse. Met als uitgangspunt dat elke client – al dan niet met een forensisch kader maar wel met dezelfde zorgvraag – een delictanalyse heeft. In 2024 investeren we derhalve in het implementeren van de verkorte delictanalyse. Welke beter aansluit op onze doelgroep dan de uitgebreide versie hiervan.

Ook het behandelplan krijgt meer forensische verdieping. Zowel de risicofactoren als de beschermende factoren worden hierin beter zichtbaar.

Een ander speerpunt voor komend jaar is het verstevigen van het naastenbeleid. Dit doen we onder meer door met aandachtsfunctionarissen te werken en een naastbetrokkenenconsulent op te leiden. Tevens streven we naar meer behandelplaneluvaluaties in aanwezigheid van client en diens naasten/netwerk.

2.2 Pijler 2: Forensisch Vakmanschap

[Kwaliteitsaspecten pijler 2](#)

Deze pijler zorgt ervoor dat professionals weten wat er van ze verwacht wordt als het gaat om methodisch werken, competenties en leerdoelen. Daarnaast maakt het inzichtelijk hoe jouw organisatie het Forensisch Vakmanschap moet stimuleren en op het gewenste niveau krijgt en houdt.

De teams van zowel de Kliniek als de FAZ zijn *multidisciplinair* samengesteld: werkzaam zijn psychiaters, verpleegkundigen, GGZ-agogen, maatschappelijk werkenden, verpleegkundig specialisten, klinische psychologen, GZ-psychogen, masterpsychologen, jobcoaches (alleen bij de FAZ) en ervaringsdeskundigen (vooralsnog alleen bij de FAZ). Vanuit het moederbedrijf Arkin zijn geestelijk verzorgers beschikbaar. Voor gespecialiseerde vragen omtrent verslaving kunnen collega's Jellinek consulteren, bijvoorbeeld een verslavingsarts. Jellinek is net als Inforsa onderdeel van Arkin.

De professionals werkzaam zijn *bevoegd en bekwaam* in het uitvoeren van hun taken. Elke medewerker van Arkin heeft een scholingsbudget om zich te kunnen ontwikkelen. Tevens heeft iedere medewerker van Inforsa toegang tot Psyflix, een online leeromgeving met tal van e-learnings voor de GGZ. Daarnaast zijn er mogelijkheden voor aanvullende scholing mocht dit voor het behandel aanbod van Inforsa en/of de bekwaamheid van medewerker nodig zijn. Voor de beroepsgroepen met verplichte scholing in het kader van herregistratie volgens de wet BIG zijn aanvullende budgetten beschikbaar. Elke professional is daarmee in staat zijn bevoegdheid en vakbekwaamheid vast te houden of te vergroten. Er zijn meerdere opleidingen werkzaam bij Inforsa: GIOS, PIOG, VIOS, HBO-V leerlingen. Deze opleidingen ontvangen werkbegeleiding en supervisie conform de voor hen geldende opleidingseisen. Ook masterpsychologen ontvangen werkbegeleiding en supervisie, en doen diagnostische werkzaamheden en/of behandeling samen met een BIG-geregistreeerde psycholoog. Binnen Arkin is visie ten aanzien van de scholing en inzet van ervaringsdeskundigen.

Bij indiensttreding ontvangen *nieuwe medewerkers* een inwerkprogramma op maat, afhankelijk van beroepsgroep, algemene werkervaring en specifieke kennis en ervaring in de forensische zorg. De nieuwe medewerker heeft een buddy die de nieuwe collega wegwijs maakt binnen de nieuwe werkomgeving. Er is mogelijkheid voor meelopen indien gewenst.

2.2.1 Pijler 2 binnen de kliniek

Algemeen beeld

Als het gaat om de klinische zorg is voor een deel het forensisch vakmanschap beschreven in bovenstaande pijler. Forensisch vakmanschap is ten slotte het fundament van een goede balans tussen risicomanagement en resocialisatie. In dit hoofdstuk zullen we dus beschrijven hoe het er voor staat met de medewerkers. We komen uit een situatie waarin grote tekorten waren in de behandelstaf en op de afdelingen. Deze werden opgevuld door het inhuren van personeel niet in loondienst. Dit is niet alleen duur, maar gaat ook ten koste van het methodisch werken. En dat zorgt er weer voor dat processen inefficiënt worden, meer personeel nodig is en er foutgevoeligheid ontstaat. Door te sturen op methodische uitvoering van de forensische behandeling en efficiënte inzet van medewerkers, tegelijk in te zetten op het vinden en binden van medewerkers in loondienst en de banden met de beroepsopleidingen te verbeteren is er veel verbeterd.

De behandelstaf is inmiddels stabiel en de inhuur van medewerkers voor de afdelingen is teruggedrongen. Er zijn duidelijke instructies voor het werk beschikbaar, maar doordat veel medewerkers nieuw zijn moet er nog veel geïnvesteerd worden in taakvolwassenheid en teamcohesie. Sommige teams hebben veel begeleiding nodig in het risico denken en in het hanteren van de dynamiek inherent aan het klinisch werken. Ook in de behandelstaf zijn investeringen nodig. Forensische senioriteit is schaars.

Terugblik afgelopen jaar

Thema 5 en 6, vakbekwaamheid en opleidingsplan, stonden centraal. Thema 7, ervaringsdeskundigheid heeft op dit moment geen prioriteit. De benodigde inbedding is nog onvoldoende aanwezig in de organisatie voor een verantwoorde implementatie.

- Vinden en binden, een project voor het werven van nieuwe medewerkers en vasthouden van bestaande. Dit heeft heel veel opgeleverd en is nog niet klaar. Dit zal een doorlopend project worden. De behandelstaf is op orde, de afdelingsteams zijn beter gevuld.
- Efficiënte inzet van medewerkers op de afdelingen. De diensten zijn anders ingericht. Er is een speciaal interventie team opgericht die flexibel in kan springen. Er is een herstart geweest van het verlofbureau.
- Verbeteren contacten met artsen opleiding en verpleegkundige opleiding. De contacten zijn verstevigd en dat heeft ook geleid tot de instroom van meer opleidingen.
- De werkinstructies en protocollen zijn beschreven en vernieuwd.
- Een opleidingsplan voor alle medewerkers is opgeleverd.
- Aanpakken van een cultuur waarin een gevoel van stress en verwaarlozing overheerst. Intervisie is opgestart, de aandacht is verlegd naar de inhoud van het werk en er zijn veel nieuwe mensen. De sfeer is verbeterd maar vraagt nog steeds aandacht. Er zit wel weer energie op.

Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

- Organiseren van forensische senioriteit in alle onderdelen door opleiding en aantrekken van ervaren medewerkers.
- Verder uitbouwen van efficiënte inrichting zodat er ook verantwoord met minder mensen dan nu gewerkt kan worden (denk aan behandelstaf, maar bijvoorbeeld ook nachtdienst).

2.2.2 Pijler 2 binnen de FAZ

Algemeen beeld

Binnen de teams van de FAZ levert elke collega vanuit diens professie een bijdrage aan het eindresultaat. Binnen de Forensische Ambulante Zorg (FAZ) van Inforsa kan het volgende genoemd worden ten aanzien van het Forensisch Vakmanschap.

De *afstemming van de zorg* vindt plaats tijdens het multidisciplinair overleg (MDO, wekelijks), het FACT-bord overleg (iedere ochtend bij aanvang van de werkdag), en de periodieke afstemmingsgesprekken tussen de direct betrokken behandelaren van een cliënt, waarbij in ieder geval de regiebehandelaar en de eerst-verantwoordelijke behandelaar aanwezig is. In de teams heerst een cultuur van vertrouwen, elkaar mogen en kunnen aanspreken en feilbaar mogen zijn ('het even niet weten', ongeacht werkervaring of beroepsgroep). Intervisie heeft een belangrijk plaats in het werk en draagt bij aan een open samenwerking en een reflecterende werkhouding.

Intervisie vindt eenmaal per twee tot vier weken plaats gedurende een klokkuur. Er wordt gewerkt met vaste methodieken en indien nodig tijdelijk in de vorm van begeleide interventie. Inhoudelijk kan genoemd worden dat de zorgprofessionals methodisch werken, zo veel als mogelijk werken volgens de geldende (zorg)standaarden en richtlijnen en gevalideerde instrumenten gebruiken. Binnen de FAZ doorloopt een nieuwe medewerker 'de ambulante forensische leerlijn', een zestal e-learnings specifiek gericht op het ambulante forensische werken. Gezien de brede cliënten populatie wordt continue aandacht besteed aan ontwikkeling op dit punt. Binnen de FAZ wordt breed en specialistisch gewerkt, om zo veel als mogelijk cliënten diagnostiek en behandeling volgende de laatste inzichten te kunnen bieden. Afwijkingen van richtlijnen worden besproken en beargumenteerd in het MDO en in het dossier.

2.3 Pijler 3: Organisatie van zorg

Kwaliteitsaspecten pijler 3

Wat moeten organisaties zelf of samen organiseren om kwalitatief goede en veilige Forensische Zorg mogelijk te maken, zowel voor cliënten als voor professionals als voor de maatschappij? Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het hebben van een werkend kwaliteitsmanagementsysteem en het op orde hebben van de volledige bedrijfsvoering.

Algemeen beeld

Inforsa is als onderdeel van Stichting Arkin aangesloten op een aantal basisstructuren voor een goede organisatie. Er is o.a. een professioneel statuut, een visie en missie, een medezeggenschapsraad en een cliëntenraad. Vanuit deze koepelorganisatie zijn er tevens initiatieven voor verduurzaming en het verminderen van de administratieve lasten.

Alle medewerkers van Inforsa zijn medio juni 2023 uitgenodigd om een enquête van het Great Place to Work in te vullen. Great Place to Work is een bedrijf dat over de hele wereld onderzoek doet onder medewerkers van allerlei soorten organisaties. Aan de hand van 60 vragen krijgen ze een beeld van de volgende dimensies van het werk: geloofwaardigheid, respect, eerlijkheid, trots en kameraadschap. Doordat het een beproefde methode is, weten ze dat goede uitkomsten een prettige werksfeer, goede zorg en weinig verloop en verzuim voorspellen. Voor Inforsa zijn dit uiterst belangrijke onderwerpen en daarom willen we graag weten hoe we ervoor staan en wat nog beter kan.

Inforsa is HKZ gecertificeerd, waarmee is aangetoond dat Inforsa op duurzame wijze werkt aan de verbetering van de kwaliteit van zorg. Inforsa voldoet op basis hiervan aan de eisen die worden gesteld door de cliënten, andere professionals en stakeholders.

Het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) is van en voor alle medewerkers van Inforsa. Binnen Inforsa heeft het team van Zorgontwikkeling en Kwaliteit de rol om het continu verbeterproces te bewaken en te regisseren zodat management en professionals worden ondersteund om te werken aan (optimale) kwaliteit en veiligheid van zorg. En om de risico's op kwaliteit en veiligheid te bewaken en zo nodig bij te sturen.

Zo is in het KMS vastgelegd hoe incidenten gemeld moeten worden (IMS) en de verschillende procedures zijn hierin beschreven. Incidenten, calamiteiten en klachten worden op systematische wijze onderzocht en de uitkomsten worden meegenomen als verbeterpunten in een PDCA-cyclus.

Op individueel niveau is na een incident of calamiteit altijd aandacht voor het welzijn van medewerker en client. Elk kwartaal nemen de managers van de teams in samenwerking met het team van Zorgontwikkeling en kwaliteit en een afvaardiging vanuit de teams, de ingediende IMS-meldingen door. Waarbij er oog is voor rode draden, opvolging en leerpunten.

Inforsa werkt op verschillende niveaus binnen de organisatie met aan jaarplan. Deze worden van MT-niveau tot op teamniveau besproken, uitgezet, gemonitord en geëvalueerd. Dit heeft als doel om richting te bepalen, deze aan te houden en waar nodig bij te sturen. Tegelijk is daarin niet alles top-down belegd, maar creëren we vanuit de teams inbreng en draagvlak voor de gewenste aanscherping of verandering.

Inforsa heeft een Academische Werkplaats Forensische Zorg. Hieraan zijn meerdere medewerkers verbonden die wetenschappelijk actief zijn. Meerderen van hen zijn met promotietrajecten bezig of zijn nadien alsnog betrokken in wetenschappelijk onderzoek. Momenteel lopen er binnen de FAZ onder andere onderzoeken naar DGT en GIT-PD in de forensische doelgroep (zie pijler 1).

2.3.1 Pijler 3 binnen de kliniek

Algemeen beeld

Inforsa heeft een kwaliteitsfunctionaris. Deze ziet erop toe dat er is een werkende VIM commissie is met een afvaardiging uit alle gelederen. Onder haar leiding heeft de VIM commissie een kwaliteitsslag gemaakt. De reconstructiebesprekingen van incidenten worden geprofessionaliseerd.

De resultaten van het Great Place To Work onderzoek binnen de kliniek waren ook dit jaar goed. De verbeterpunten die het onderzoek ook opleverde zijn door het management van alle lagen met de teams besproken. Waar nodig heeft dit tot verbeteracties geleid. Onder andere is er een traject geweest onder leiding van een externe om het managementteam effectiever samen te laten werken. In zijn algemeenheid is geconstateerd dat er veel aandacht wordt besteed aan zaken die verbetering behoeven, maar dat de opvolging van verbeterprocessen nog beter kan. Het cliënttevredenheidsonderzoek en het leefklimaat onderzoek zal weer plaats vinden in 2024. Er is een nauwe samenwerking met de cliëntenraad.

Terugblik afgelopen jaar

- Verbeteren VIM
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Management verbetertraject onder leiding van Morgens
- Beschrijven en opvolgen van lopende projecten, op voor iedereen inzichtelijke plaats
- Beschrijven en accorderen sturingslijnen

Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

- Implementeren sturingslijnen
- Bevorderen lerende organisatie door verbeteren reconstructie systeem en opzetten van een (bijna) incidenten bespreking, bijvoorbeeld tijdens VIM, waarbij de nadruk zal liggen op acties en opvolging daarvan
- Herhaling leefklimaat onderzoek en client tevredenheidsonderzoek in Q3

2.3.2 Pijler 3 binnen de FAZ

Bij de Forensisch Ambulante Zorg (FAZ) zijn onderstaande punten aan de orde wat betreft de organisatie van zorg:

Algemeen

Veilige werkomgeving

Met gepaste trots kan ook de FAZ mededelen dat het een Great Place to Work is.

Op meer dagelijkse basis is er in de teams aandacht voor veilige werkomgeving. Met vaste regelmaat is er aandacht voor de werkdruk en de werksfeer. Binnen de FAZ is er tijd, ruimte en mogelijkheden voor scholing, reflectie en ontwikkeling. Zowel op teamniveau als voor individuele (regie)behandelaren is er de mogelijkheid tot intervisie, referaten, moreel beraad, casuïstiekbesprekingen, wetenschappelijk onderzoek en kennisnetwerken.

Naast het meer sociale aspect van een veilige werkomgeving, komt ook de fysieke veiligheid aan bod. Zowel in de afwegingen in beleid en bejegening rondom de client, als de letterlijke veiligheid in pand. Dit laatste meer ingegeven door het bewustzijn van het dragen van piepers en gebruik van veilige spreekkamers.

Kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem

De forensische facteams zijn met de hoogste beoordelingscategorie gecertificeerd door het CCAF. Het gaat hier om een driejaarlijkse beoordelingscyclus.

Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

Extra aandacht is er komend jaar voor het beter onder de aandacht brengen van de meldingsbereidheid van incidenten. Duidelijk is dat er – met name rondom verbale agressie vanuit client naar medewerker – een zekere beroepsdeformatie is. Belangrijk is om bij de teams de enigszins bagatelliserende houding niet als de normaal te zien. Komende jaar gaan drie teams wederom op voor de fact-certificering. Hiervoor zal dus extra aandacht en tijd voor worden ingeruimd.

2.4 Pijler 4: Samenwerking

[Kwaliteitsaspecten pijler 4](#)

De pijler samenwerken heeft betrekking op de samenwerking tussen en met (zorg)organisaties in de keten in het kader van de Forensische Zorg.

Inforsa neemt actief deel aan de landelijke fora zoals TBS Nederland en het FZ beraad. Maar daarnaast nemen deelnemers ook zitting in de reviewdagen die door het EFP worden georganiseerd en wordt er actief kennis gedeeld op alle niveaus. Binnen de netwerken op social media en op beroepsopleidingen en congressen.

2.4.1 Pijler 4 binnen de kliniek

Algemeen beeld

In de FPK heeft de prioriteit het afgelopen jaar gelegen op het verbeteren van de interne processen. De ambitie is om zodra die wat meer naar wens verlopen ook meer te investeren in de buitenwereld.

2.4.2 Pijler 4 binnen de FAZ

Algemeen beeld

In de keten werkt de FAZ nauw samen met onder andere de overige specialismen binnen Arkin, met de reclassering, het Veiligheidshuis, de gemeente en de GGD. Maar ook met begeleidende instanties zoals HVO-Querido, Lister en het Leger des Heils. Naast reguliere ketensamenwerking is Inforsa actief in de eerder genoemde Levenslooppaanpak. FAZ Amsterdam is projectleider voor de Levenslooppaanpak. Bij FAZ Midden-Nederland is Fivoor projectleider van de Levenslooppaanpak en participeert FAZ Midden Nederland als vaste partner hierin.

Terugblik afgelopen jaar

Terugblikkend op het afgelopen jaar kan gesteld worden dat de FAZ in alle regio's goed ingebed is en dat de FAZ een volwaardige samenwerkingspartner is binnen de keten van de betreffende regio. De inbedding in de keten vergt voortdurende aandacht, onderhouden van de samenwerking is van belang. Op behandelniveau is er continue aandacht voor de samenwerking van de betrokken partijen bij een behandeling. Afsproken wordt wie wat doet en waar welke partij verantwoordelijk voor is. Deze afspraken worden zo veel als mogelijk opgenomen in het behandelplan. De afstemming van de samenwerking verloopt zo veel als mogelijk via de bestaande keten-overleggen (bijvoorbeeld TOP-X, TOP 600, PGA etc.). Daar waar de zorg voor de client niet ingebed is in een regio-overleg, organiseert FAZ dit zelf. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de zorg-afstemmingsgesprekken (ZAG) wanneer een client is opgenomen in een kliniek of in een woonvoorziening woont.

Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

Blijvende aandacht voor de inbedding van de FAZ in de regio's en scherp blijven op de periodieke afstemming wanneer er andere zorgpartijen betrokken zijn.

3. Kwaliteitskader Forensische Zorg: de thema's

Om de implementatie te bevorderen heeft DJI samen met de sector thema's opgesteld. De thema's komen onder andere in de kwaliteitsgesprekken aan de orde, verdeeld over de looptijd van de implementatie van het Kwaliteitskader FZ. Thema's zijn niet verplicht en men kan ook kiezen om een ander thema op te pakken of een thema op een ander moment dan in het schema op te pakken. (thema's: <https://kwaliteitskaderfz.nl/wat-is-het/14-themas>)

De risico gestuurde behandeling en herstel ondersteunende zorg zijn in de afgelopen jaren onze voornaamste prioriteiten geweest en zullen dat ook het komende jaar blijven. Dit gebeurt zoals beschreven door te zorgen dat de medewerkers RNR en GLM getraind zijn, maar ook doordat alle overlegvormen en documenten zijn aangepast, zodat de medewerker steeds wordt herinnerd aan de onderwerpen die van belang zijn. De processen worden gemonitord tijdens overlegmomenten, maar ook met behulp van een dashboard. Het komende jaar zal het meer gaan over het professionaliseren van de activiteiten die horen bij herstelonderstenende zorg en over het verbeteren van de focus op veiligheid.

De thema's forensische vakbekwaamheid en opleidingsplan hebben ook veel aandacht gehad. Het opleidingsplan is opgeleverd, dus zal minder aandacht krijgen.

Het continu bevorderen van de forensische kennis moet nog geborgd worden en er mist op sommige plekken senioriteit. Dit zal punt van aandacht zijn in 2024. De monitoring vindt plaats via R&O gesprekken.

Inforsa werkt met Great Place To Work en dit systeem is geborgd in de organisatie. Thema 11 heeft dus in het afgelopen jaar veel aandacht gehad. Het komende najaar zal de aandacht uit gaan naar clientmetingen. In het eerste deel van 2024 willen we extra aandacht besteden aan de lerende cyclus door de VIM en reconstructiebesprekingen meer te verbinden met verbeterprocessen en beter op te volgen.

Samenwerking in de keten zal in de klinische zorg dit jaar geen extra aandacht krijgen, maar staat wel op de agenda voor 2025. De blik is nu vooral gericht op het optimaliseren van behandeling en bedrijfsvoering binnen de kliniek, zodat de client zo snel en goed mogelijk zijn of haar terugkeer naar de maatschappij kan starten.

De volgende thema's zijn bij de FAZ meegenomen in het jaarplan 2024 en daarmee speerpunten:

Forensische scherpte. Om het forensisch denken en werken op een hoger niveau te krijgen is er een FAZ-brede werkgroep Forensische scherpte. De implementatie van de verkorte delictanalyse staat in 2024 centraal. Binnen FAZ MNL loopt de delictanalyse inmiddels zo'n 2 jaar en is nu goed ingebed. Alle cliënten met een justitiële titel krijgen een delictanalyse, mits nog niet recent elders gedaan (dan wordt het opgevraagd, met toestemming van de client). Recent is delictanalyse voor LVB uitgekomen via de KFZ. Deze wordt sinds kort gebruikt bij cliënten met LVB of vermoeden ervan.

Naastenbeleid is eveneens een speerpunt van de FAZ. Om het naastenbeleid te borgen in de werkwijze van de verschillende teams is er eveneens een FAZ-brede werkgroep geformeerd.

Samenwerken in de keten is een belangrijk thema in 2024. Daarom is FAZ A'dam projectleider van de Levensloopaanpak regio Amsterdam. In regio midden Nederland is Fivoor projectleider maar participeert FAZ Midden Nederland actief mee. Daarnaast zit de FAZ aan diverse tafels van het Veiligheidshuis/ Actiecentrum zorg en veiligheid. Tot slot zoekt FAZ de samenwerking met andere specialismen van Arkin om expertise te delen en doorstroom te bevorderen.

Het thema medewerkerstevredenheid is bij de FAZ vertaald als Gezonde teams. Om stabiliteit in teams te verkrijgen is het tegengaan van verloop essentieel. De FAZ doet dit door de teams meer in verbinding te krijgen. Zo zijn er FAZ-brede werkgroepen opgestart, zijn er FAZ-brede bijeenkomsten waar naast deskundigheidsbevordering tijd is gereserveerd voor gezelligheid. Daarnaast wordt verder kijken dan het eigen team en het benutten van expertise FAZ Inforsabreed gestimuleerd.

4. Kengetallen

De omvang van de geleverde forensische zorg is onderdeel van de gesprekscyclus tussen DJI en Arkin/Inforsa. Deze loopt van de aanbestedingscyclus, tot aan accountmanagement- en financiële overleggen. Tevens zijn er jaarplan- en kwaliteitsoverleggen tussen DJI en Inforsa waarin dit besproken wordt. Daarnaast is uiteraard tot op detailniveau vanuit facturatie bij DJI bekend wat de exacte omvang van de geleverde zorg en de afzonderlijke prestaties is.

Inforsa loopt daarnaast het traject met DJI mbt het aanleveren van forensische prestatie indicatoren. Ook over 2023 wordt deze data conform deadline in CTM geüpload, extern getoetst en aan DJI aangeleverd. Wij kiezen ervoor om in het jaarverslag KKFZ de nadruk op het KKFZ te leggen en verantwoorden ons op de door DJI aangewezen manier over de forensische prestatie indicatoren.

Wel kan hier vermeld worden dat Inforsa zowel klinisch als ambuland over 2023 ruim aan alle normen heeft voldaan.