

Kwaliteit

Koraal kijkt terug op 2023

Kwaliteitsrapportage Langdurige Zorg

Koraal wonen
leren
werken



Koraal heeft in 2022 haar strategie op de langdurige zorg vastgesteld onder de naam: 'Samen van betekenis zijn'. Deze strategie is een richtinggevend kader voor ons dagelijks handelen en de ontwikkelingen die we de komende jaren willen maken. Uiteindelijk moet de strategie duidelijk herkenbaar zijn in onze dagelijkse zorg. Daartoe hebben we een vertaling gemaakt naar een zestal concrete onderwerpen waar we ons op richten:

1.

Oprechte aandacht voor de mensen

Samen begint met oprechte aandacht hebben voor elkaar. Niet alleen omdat het bij een bepaalde rol hoort, maar vooral omdat we het als mens echt belangrijk vinden dat we er voor elkaar zijn. Dat we elkaar zien en horen, of beter gezegd: dat we ons door de ander gezien en gehoord voelen. Dat we het gevoel hebben dat de ander ons probeert te begrijpen en waar nodig probeert te helpen. Dat we ons welkom voelen bij elkaar en binnen Koraal.

2.

Samenwerken met 'informele zorg' partners in het ondersteuningssysteem van de client

De term 'informele zorg' roept bij iedereen andere gedachten en verwachtingen op. In de strategie Langdurige Zorg staat dat cliënten zelf kunnen kiezen wie hen ondersteunt in hun leven. Dit kunnen mensen zijn uit hun eigen netwerk/systeem, vrijwilligers (samen de 'informele' zorg), maar ook professionals (de 'formele' zorg). Wie dit ook zijn, zij dragen allemaal op hun manier een steentje bij en zijn daarmee van betekenis in het leven van de client. Over het algemeen komt het de client ten goede als er een goede samenwerking is tussen deze betrokkenen. Dit geldt niet alleen voor de samenwerking tussen de professionals onderling, maar juist ook tussen de betrokkenen uit het 'formele' en 'informele' zorgsysteem.

3.

Het realiseren van krachtige teams

De basis van onze organisatie zijn onze teams. Zij staan het dichtste bij de cliënten en verwanten en regelen de ondersteuning die nodig is. Het is daarom belangrijk dat we krachtige teams hebben.

4.

Vitaliteit en een gezonde leefstijl

Vitaliteit betekent vrij vertaald 'de energie om te leven'. Het zegt iets over hoe vol je 'batterij' is, hoe snel deze leeg raakt en de mate waarin deze zich weer op kan laden. Je lichamelijke en geestelijke gesteldheid speelt hierbij een belangrijke rol. Als je fit bent en je goed in je vel voelt functioneer je nu eenmaal beter dan dat dit niet het geval is.

5.

Daginvulling voor de cliënten

Een passende invulling van je dag is een belangrijke basis in het leven. Het kan je helpen om structuur en betekenis te geven aan je leven; om anderen te ontmoeten, tot rust te komen of jezelf juist eens lekker in te spannen, om jezelf te ontwikkelen of om op jouw manier je steentje bij te dragen aan de wereld om je heen. Daginvulling gaat over hetgeen jij op een dag (24 uur) doet; over slapen en wakker zijn, werken en vrije tijd, het huishouden en hobby's en nog zoveel meer.

6.

Nieuwe dienstverlening met betrekking tot levensbrede en levenslange dienstverlening

Uit de verkenning rondom de strategie Langdurige Zorg is gebleken dat er een sterke behoefte is om kinderen/mensen met een verstandelijke beperking en hun gezinnen al vroegtijdig te ondersteunen. Dit kan hen helpen om ondanks alle uitdagingen niet alleen langer, maar ook op een prettige manier als gezin samen te zijn. Dit gunnen we iedereen en daarom hebben we binnen Koraal uitgesproken dat we gaan kijken op welke manier we dit kunnen doen.

Op al deze onderwerpen vinden al mooie initiatieven plaats waar we met en van elkaar van kunnen leren. Soms zien we ze niet in de hoeveelheid zorg die Koraal biedt, maar dat betekent niet dat ze er niet zijn. In dit kwaliteitsrapport staan enkele voorbeelden en verhalen uit de praktijk van alledag die laten zien hoe cliënten, verwanten en medewerkers bezig zijn met het verwezenlijken van onze doelstellingen.

Verhalen van cliënten

Terugkijken en
vooruitkijken

7

Oud-cliënte
Mildrith start
kledingwinkel

11

Beklimming
Mont Ventoux
blijkt mega
uitdaging

13

Cliënten aan
het woord

15

Verhalen van verwanten

Slachtoffer
zedendelict
heeft weer hoop
en vertrouwen

19

Ouders over
behandeling
Olivia: 'Wat een
ontwikkeling!'

22

Verhalen van medewerkers

Moeder Saskia:
'Noah, ik ben
altijd bij jou.'

23

Werken in het
buitenland

29

Wonen waarbij
zelfstandigheid
en eigen regie
centraal staat

33

Medewerkers
aan het woord

35

Verhalen van de organisatie

Afval scheiden
doen we samen

43

Nieuwsgierig

47

Reflecties en reacties

Fierit Zorg app

48

Shantala: 'Jij bent
goed zoals je
bent. En ik ben
er voor jou.'

51

De zelfscan

55

Grote
vergadering
Koraal regio
NML

59

In de lijn van
de Wet zorg en
dwang!

65

Regiodirecteuren
aan het woord

67

Expertise-
centrum:
Marieke van
meerten

72

Feiten en
Cijfers

73

MijnMening

75

Reactie
Centrale
Cliëntenraad

77

Reactie
MZ Centraal
en Raad van
Toezicht

79

Reactie
Raad van
Bestuur

81

Terugkijken

Onze wensen voor 2023 waren

Dat de uitgewerkte plannen om onze arbeidsmarkt te vergroten en onze vacatures te verminderen gerealiseerd worden en de uitwerking hebben die wij wensen.

Hebben we onze wensen kunnen realiseren?

We kunnen stellen dat onze inspanningen om vacatures in te vullen mooie resultaten heeft opgeleverd. De inzet van Spaanse medewerkers, het inzetten van recruiters om over onze landsgrenzen heen medewerkers te werven en het inzetten van andere goede initiatieven om medewerkers te werven hebben we hieraan bijgedragen. Helaas zijn we er nog niet en blijft het een wens om nog meer vacatures in te kunnen vullen.

We zijn trots op

Op de veerkracht en passie van al onze medewerkers. Ondanks moeilijke momenten, een dynamisch zorglandschap, een veranderende doelgroep, vacatures en andere zaken zijn zij er iedere dag weer. Zorgen zij voor de kwaliteit van zorg waar wij als Koraal trots op zijn.

Wat willen we graag verbeteren?

Participatie blijft een belangrijk thema waarop we ontwikkelingen doormaken. Het kan altijd meer en kan altijd beter.

Voor 2024 wensen we

Dat we verder kunnen gaan met de mooie initiatieven gericht op de arbeidsmarkt om nog meer vacatures in te kunnen vullen en de inzet van personeel niet in loondienst te kunnen afbouwen.

Dat we onszelf verder blijven uitdagen om participatie van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers te vergroten.

Op het gebied van participatie hebben we goede stappen gemaakt. Iedere regio heeft hierin haar eigen speerpunten bepaald met mooie resultaten. Het pakket Eigen regie in Park-stad, het participatieteam in NOB, de grote vergadering in NML, het betrekken van wettelijk vertegenwoordigers bij de behandeling in LEC en het overall vergroten van de participatie binnen MHWM zijn hier goede voorbeelden van. Maar we willen meer.

Dat het woord SAMEN steeds meer binnen onze organisatie naar voren komt. Samen in ontwikkelingen, over de regio's van onze organisatie meer samenwerken, samen besluiten nemen en gebruik maken van elkaars expertise. Samen in efficiëntie, het aanvullen van elkaar.

De werkdruk voor onze medewerkers is nog steeds hoog. Door vacatures, ontwikkelingen en de veelheid van werkzaamheden worden medewerkers iedere dag weer uitgedaagd om 'topsport' te leveren. Projecten, ontwikkelingen als functiedifferentiatie, nieuw ECD, zorgdomotica en capaciteitsmanagement moeten hierin verandering brengen.

Dat we ook in het komende jaar de gestelde doelen op het gebied van participatie verder kunnen verwezenlijken. Dat participatie binnen onze organisatie een vanzelfsprekendheid wordt.

Dat we blijven prioriteren en reflecteren. Dat we in staat zijn om kritisch naar onszelf te blijven kijken en te ontwikkelen.

Kritisch naar onszelf zijn we geweest en zullen we blijven. Voor ons blijkt dit uit het prioriteren van ontwikkelingen, in het stellen van grenzen om druk bij onze medewerkers weg te kunnen halen, in het zorgdragen voor een stabielere basis van waaruit we ontwikkelingen mogelijk maken.

De ontwikkelingen op gebied van zorg die we hebben doorgemaakt. Voorbeelden als opstart van een nieuwe IZEO groep, de samenwerking in de VG poli, ontwikkelingen op de doelgroep LVB+ en EVB+, de ontwikkelingen van een duidelijke behandellijn. Allemaal voorbeelden die bijdrage aan een breder palet van zorg, aan zorg die er toe doet en die andere ontwikkelingen weer mogelijk maken.

Dat we met elkaar oog blijven hebben voor een gezonde bedrijfsvoering in al haar facetten. We willen een duurzame en gezonde organisatie zijn. Dit vraagt structurele aandacht.

Dat we medewerkers kunnen blijven binden, boeien en behouden voor onze organisatie. Dat zij ons blijven zien als een goede werkgever waar ruimte is voor ontwikkeling, waar je gezond en vitaal kunt werken en waar je als medewerker telt.

Vooruitkijken



Verhalen van cliënten

Om ruimte te maken in haar kledingkasten, moest Mildrith spullen wegdoen. "Hierdoor kwam ik op het idee om een shop te openen om mijn kleding een tweede leven te geven", vertelt Mildrith. "Ik wil graag een veilige plek creëren waar jongeren samen kunnen komen om iets te doen en iets leuks uit te zoeken. Voor bijvoorbeeld een feestje of gewoon omdat ze er zin in hebben. Maar ook omdat ik ze wil leren dat iets doen voor een ander niet slecht is en dat ze zichzelf daar beter door zullen voelen."

Oud-cliënte Mildrith start kledingwinkel en buurthuis bij *De La Salle*



Hoi,
Ik ben Mildrith. Ik ben 19 jaar oud en ik woon in Boxtel. Tot een tijdje terug woonde ik net als alle andere jongeren op het terrein van De La Salle in Boxtel. Na veel overwonnen te hebben in mijn jeugd en veel dingen te hebben geprobeerd, kwam ik erachter dat mijn hart toch bij de jeugdzorg lag. Ik begon met een onbetaalde stage in gezonde levensstijl samen met coach Marieke van den Heuvel. Later ben ik dit gaan doen in combinatie met de opleiding helpende zorg en welzijn. Maar dit was voor mij geen succes.

Pop-up store als start

In november kwam ik erachter dat ik in verwachting ben van een klein wondertje. Om ruimte te maken voor een babykamer moest ik mijn kledingkasten gaan uitzoeken en spullen weg gaan doen. Hierdoor kwam ik op het idee om een shop te openen waar ik mijn kleding een mooi nieuw tweede leven kon gaan geven, maar om ook andere jongeren te stimuleren hetzelfde te doen. Hierdoor ontstond Milly's pop-up store! Door hard te werken en te laten zien dat je ergens echt voor wil gaan, krijg ik, na het grote succes van Milly's pop-up store, nu een permanente winkel op het terrein.

Veilige en leuke plek

Maar wat is Milly's shop nu eigenlijk? Het is een kledingwinkel maar ook een buurthuis voor jongeren, waar ze terecht kunnen om leuke kleding uit te zoeken. Maar ook om gezellig samen met andere jongeren een spelletje komen doen. Natuurlijk zijn alle jongeren van De La Salle welkom!

Wat ik belangrijk vind, is dat de jongeren een veilige plek hebben om samen te kunnen komen, waar ze buiten hun eigen groep, ook andere jongeren leren kennen en ze leren om op een goede manier iets te doen voor en met elkaar.

Omdat ik met de jongeren werk en zelf op het terrein heb gewoond, weet ik dat er jongeren op het terrein wonen die bijna niets hebben of geen veilige plek hebben gehad om in op te groeien. Daarom wilde ik graag een veilige plek creëren waar jongeren samen kunnen komen om iets te doen en iets leuks uit te zoeken voor bijvoorbeeld een feestje of gewoon omdat ze er zin in hebben. Maar ook omdat ik ze wil leren dat iets doen voor een ander niet slecht is en dat ze zichzelf daar beter door zullen voelen.

Groetjes Mildrith

Ik vind het belangrijk dat jongeren een veilige plek hebben om samen te komen, waar ze leren om op een goede manier iets te doen voor en met elkaar.

Mildrith

Sinds 2013 wordt jaarlijks een aantal jongeren van De La Salle voorbereid op een grote fietsuitdaging de beklimming van de beroemde Mont Ventoux in Frankrijk. Een waardevol project dat onderdeel is van de behandeling. De kwetsbare jongeren leren wat doorzettingsvermogen is, leren zelfrespect te ontwikkelen en omgaan met moeilijke situaties en succeservaringen.

In november start de inschrijving: wie gaat er mee?! En in het voorjaar wordt bekend gemaakt welke jongeren van De La Salle, Maashorst en De Hondsbeg meegaan en wie hen begeleidt. Het is meteen een klein feestje als de fietskleding, het materiaal en de fietsen worden uitgedeeld.

Het beklimmen van de Mont Ventoux doe je niet zomaar. De jongeren en hun buddy's gaan goed voorbereid op weg. En dat betekent wekelijks trainen. In een groep, maar ook één op één. Voordat ze naar Frankrijk gingen, hadden de deelnemers minimaal 700 km in de benen zitten. Eerst leerden ze fietsen in de omgeving. Daarna volgen langere tochten, zoals De hel van Schijndel, om de conditie op te bouwen. Ondertussen werd er druk gezocht naar sponsors, die het fietsproject mogelijk maken. Een aantal jongeren gaf een presentatie over wat het project inhoudt en wat het voor hen betekent. Super knap! De trainingsperiode werd afgesloten met de verplichte Koninginnenrit in Valkenburg. Zo werd definitief bepaald of een jongere geschikt is om de Mont Ventoux te beklimmen.

Fietskanjers

Op 25 september vertrok de groep naar Frankrijk. Na een dagje rust beklommen zij vanuit Sault de Mont de Mont Ventoux. Rond de middag bereikten Chawn, Deividas, Fleur, Jake, Keano, Leslie, Mark, Mike, Milan, en Zjuul en hun buddy's de top. Iedereen haalde het en de buddy's hoefden niemand te duwen. We zijn super trots!

Twee dagen later worden onze fietskanjers feestelijk binnengehaald. In De Dishoek was er een gezellig samenzijn, een praatje en een mooie terugblik op het beklimmen van de Mont Ventoux natuurlijk met wat lekkers.

Vitaliteit en een gezonde leefstijl

Beklimming van de Mont Ventoux: een mega uitdaging!



Cliënten aan het woord

Johois en Wesley

"Mensen hebben niet altijd een goed beeld van ons. Ze denken dat we roken, dat we drank gebruiken en drugs. Maar dat is niet zo. We willen de goede kant laten zien en dat mensen ons als gewoon zien, en niet dat we weggezet worden als mensen met een handicap. Daarom organiseren wij activiteiten." Johois en Wesley zijn samen met nog een 5-tal andere bewoners de initiators van een aantal activiteiten. Activiteiten voor zowel medebewoners als buurtbewoners, mensen uit Heel. Inmiddels heeft de groep een aantal activiteiten georganiseerd. Zo was er een barbecue voor buurtbewoners op de Piahoeve, was er op de Dag van Samen Doen een karaokemiddag voor medebewoners, medewerkers en wettelijk vertegenwoordigers en een ander hoogtepunt was de bingoavond voor buurtbewoners.

Het idee om dit te gaan doen werd geboren tijdens de woensdagavondinloop op de Piahoeve. Samen met de jongerenwerkers die deze avond leiden werden de plannen gemaakt. De eerste activiteit was het organiseren van de buurtbarbecue. "We hebben alles zelf bedacht en georganiseerd. We bedenken een idee en gaan dan samen kijken wat we nodig hebben en wat we moeten doen. Dan maken we een taakverdeling. Iedereen heeft een taak en natuurlijk worden we daarbij ondersteund door de begeleiders van de woensdagavond inloop en soms personeel van de groep. De taken worden eerlijk verdeeld. Zo zorgt iemand voor de versiering en weer iemand anders voor de flyers voor de reclame. Deze brengen we samen rond. Huis aan huis in de afgesproken wijk van Heel. Dat doen we in onze vrije tijd." Johois en Wesley leggen tot in detail uit hoe zij de activiteiten vormgeven. Ze zijn enorm trots op de resultaten en hebben plannen voor nog veel meer activiteiten en willen ook graag anderen om ideeën vragen. Dat gaan ze doen door een ideeënbus in het leven te roepen. "Dan kunnen ook anderen ideeën aandragen. Want we willen wel ook blijven kijken wat mensen leuk vinden en dat er zoveel mogelijk mensen blijven komen. Want voor die mensen doen we het. Voor de mensen die het minder leuk vinden bedenken we iets anders."

Johois en Wesley geven tijdens het gesprek aan dat ze ook willen leren. Dus vragen ze bezoekers van de activiteiten wat ze ervan gevonden hebben, en gaan ze ook zelf op zoek naar verbeteringen. Naar aanleiding van de kienavond hebben ze gemerkt dat de prijzen niet helemaal passend waren, maar: "dat doen we volgende keer anders" aldus Wesley en Johois.

Het enthousiasme spat van beiden af tijdens het gesprek. En ze kunnen nog veel meer. Want o ja, ze maken ook nog kwartetsspellen en andere spellen. ●

Dingen samen doen,
activiteiten
organiseren zodat
we kunnen laten
zien wie we zijn en
wat we kunnen.



Cliënt aan het woord

Manuel Botinga

Manuel Botinga woont 13 jaar op Maasveld. Eerst op de centrumlocatie maar nu woont hij al een aantal jaren begeleid..

"Tijdens de coronaperiode is er samen met 2 andere bewoners en 3 vrijwilligers een soort vriendenclubje ontstaan. Sinds die tijd doen we samen leuke dingen, zo zagen we een advertentie voor een Truckersrun (een bonte stoet vrachtwagens) in Landgraaf waar we samen naartoe zijn gegaan. Dat was supersjiek, ik zag daar ook veel mensen met een LVB en dacht gelijk: hoe vet zou het zijn om zoiets naar Maasveld te halen. Ik ben daar dan ook meteen met truckers en de organisatie gaan praten. Eenmaal terug op Maasveld besprak ik dit idee met de afdelingen recreatie en participatie, en zij waren ook gelijk enthousiast. Samen hebben we een jaar intensief gewerkt om dit voor elkaar te krijgen."

"Het was wel nog even spannend, want vlak voordat de truckersrun op Maasveld zou plaatsvinden gebeurde er een ongeluk tijdens een truckersrun in Enschede. Als gevolg daarvan werd besloten dat er voorlopig geen truckersruns meer zouden plaatsvinden. Dat was echt wel even moeilijk, we moesten een ander plan bedenken. En in plaats van een truckersrun is het ons gelukt om 35 vrachtwagens naar Maasveld te halen. Toen die allemaal het terrein op kwamen rijden, dat was echt een kippenvelmoment! Ik voelde me heel trots dat het gelukt was."

"De hele dag was een groot succes, ik heb ook veel complimenten gekregen over hoe ik dit (samen met de afdelingen recreatie en participatie) voor elkaar gekregen heb. Maar ik vond het vooral fijn om iets te doen waar zoveel mogelijk mensen op Maasveld van konden genieten! Dus wat mij betreft zeker voor herhaling vatbaar!" ●



Een kippenvel-
moment! Ik voelde
me heel trots dat
het gelukt was.





Verhalen van verwanten

Na slachtoffer te zijn geweest van een zedendelict hoop en vertrouwen in de toekomst

In 2007 kwam Patrick als negenjarige jongen bij Koraal locatie De Hondsborg. Patrick was slachtoffer van een zwaar zedendelict. Hij kreeg last van woedeaanvallen. Omdat de situatie thuis niet meer te houden was, verbleef Patrick anderhalf jaar voor observatie, diagnostiek en behandeling bij De Hondsborg. Patrick (nu 26 jaar) en zijn moeder Petra blikken terug op die tijd en vertellen hoe het hen vergaan is.

Petra kreeg veel onbegrip uit haar omgeving. "Ik kreeg te horen: 'Je gaat je kind toch niet op-ruimen?', dat gaf mij een schuldgevoel. Maar ik wist dat dit het beste was voor Patrick. We hadden geen leven meer en ik zag zijn pijn en verdriet. Hem achterlaten was zo moeilijk. Op maandagochtend bracht ik Patrick weg en moest dan moederziel alleen terug naar huis. De tranen liepen dan over mijn gezicht. Maar anderhalf jaar op De Hondsborg was het waard. We hadden onze zoon weer terug."

Trauma leren accepteren en een plekje geven

Patrick: "In die tijd heb ik mijn trauma verwerkt. Ik heb geaccepteerd wat mij is overkomen en rust gevonden. Ook heb ik geleerd om over mijn gevoel te praten, me te uiten en mijn woedeaanvallen beter onder controle te krijgen. Ik heb me bij De Hondsborg leren ontwikkelen en verbeteren. Het was zwaar en niet leuk om van huis te zijn, maar het heeft mij veel gebracht."

Ook Petra had last van het seksueel misbruik van haar zoon. "Ik had nachtmerries over wat er met Patrick gebeurd is. Wat hij heeft beleefd, heb ik meebeleefd. Dat vergeet je je leven lang niet. Bij De Hondsborg heb ik geleerd het een plekje te geven. Ik ben blij dat wij daar zo goed geholpen zijn."

Een terugval

Na De Hondsborg ging Patrick weer naar huis. "Ik ging naar school en had een baantje. Het ging heel goed, tot mijn ouders vier jaar later gingen scheiden. Ons gezin viel uit elkaar en ik maakte als 15-jarige verkeerde keuzes. Ik besloot bij mijn vader te blijven wonen, maar kreeg daar te veel vrijheid. Ik begon te blowen, deed niet meer mijn best op school en spijbelde veel. Ook bouwde ik schulden op. Het was een rollercoaster." >



Zijn moeder hield Patrick van een afstandje in de gaten. "Ik bracht hem zijn lunchtrommeltje en bracht hem naar school of naar zijn stage. Maar zodra ik mijn rug keerde, ging hij daar weg. Ik stond machteloos. Maar ik liet Patrick niet vallen. Ik heb altijd gezegd 'mijn deur staat voor je open, ik help je'. Natuurlijk was ik onzeker over de situatie. Heb ik het wel goed gedaan of had ik het anders moeten doen? Ik heb toen zelf gesprekken en begeleiding gehad. Dat heeft mij sterker gemaakt."

Hoop en vertrouwen in de toekomst

Heel langzaam ging het weer de goede kant op. Wat was het omkeerpunt voor Patrick? "Ik werd toch ouder en dacht: 'zo kan ik niet verder.' Ik ben na gaan denken: 'wat wil ik nu?'. Twee jaar geleden ben ik weer gaan werken en gestopt met blowen. Sindsdien gaat het beter. In de toekomst wil ik graag een eigen huisje, eigen vervoer en ook financieel weer op eigen benen staan. Ik heb er vertrouwen in."

Petra blijft zich zorgen maken, bijvoorbeeld over zijn financiën. "Ik ben heel eerlijk, Patrick heeft zijn leven lang sturing en begeleiding nodig. Ik hoop dat hij een mooie toekomst krijgt, want dat verdient hij. Zo lang ik leef, zal ik hem en mijn andere zoon helpen, wat er ook gebeurt. Twee maanden geleden had ik een gesprek met de huisarts en die zei 'jij, jij bent een échte moeder.' Dat heeft mij veel goed gedaan." ●

Oprechte aandacht voor de mensen

Wat een ontwikkeling!

Olivia krijgt observatie, diagnostiek en behandeling bij *De Hondsborg*. Haar ouders hebben over de behandeling het volgende bericht op Instagram geplaatst. Een bericht dat we mogen delen.

De ontwikkeling van Olivia. Wat gebeurt er veel en wat blijft ze ons iedere keer verbazen. Toch willen we iets uitleggen over de ontwikkeling van Olivia en de reden waarom het lukt om deze mooie stapjes te maken.

In Nederland kennen we verschillende niveaus van zorg. De eerstelijnszorg is ons allemaal het meest bekend, de huisarts en de fysiotherapeut die we allemaal weleens gezien hebben. De tweedelijnszorg is zorg waar je een verwijzing voor nodig hebt. Hier werken zorgverleners die gespecialiseerd zijn in hun vakgebied. Denk hierbij aan het ziekenhuis, verpleeghuis, maar ook een instelling waar mensen met een verstandelijke beperking wonen. Daarna is er ook nog de derdelijnszorg. Dit is hoogspecialistische zorg, ook wel de ondersteuners van de tweedelijnszorg genoemd. Enkele academische ziekenhuizen vallen hieronder alsmede specialistische centra.

De Hondsborg is zo'n specialistisch centrum en de VIC (very intensive care) unit waar Olivia verblijft kent een zeer specialistische kennis. Deze kennis, maar ook deze plek maken dat Olivia in staat is de ontwikkelingen door te maken die er nu zijn. Er is tijd, ruimte, een gedegen team dat haar op de juiste wijze kan begeleiden. En Olivia weet precies wat ze kan verwachten. Er wordt op een ander manier naar Olivia gekeken en ze krijgt een andere benadering. Haar plek is een opname plek, wat ook maakt dat je kan kijken tot waar er gegaan kan worden, omdat er ingegrepen kan worden als de situatie escaleert en Olivia zou terugvallen in haar oude gedrag.

We kunnen niks anders zeggen dan dat we ontzettend trots zijn op de stapjes die Olivia maakt en enorm dankbaar zijn dat ze deze stapjes mag maken. We hopen nog vaak verbaasd te mogen worden! ●



Samenwerken met 'informele zorg' partners in het ondersteuningssysteem van de client

Kinderbehandelgroep Op de Bies

"Noah, ik ben altijd dicht bij jou. Ook al ben ik niet altijd bij je in de buurt."

Noah blies onlangs elf kaarsjes uit. "Door een zeldzame chromosoomafwijking was al voor zijn geboorte duidelijk dat Noah zou worden geboren met een verstandelijke beperking", vertelt moeder Saskia. "In zijn eerste levensjaren woonde hij gewoon thuis. Als ouder probeer je je kind een fijne opvoeding te bieden, maar naarmate hij opgroeide werden ook zijn zorgvragen groter. Noah kon zich nauwelijks uiten, omdat zijn spraakvermogen achterbleef. En frustraties uitte hij op een gegeven moment steeds vaker in schoppen en slaan. Thuis liep de spanning op. Totdat het moment daar was waarop ik tegen mezelf zei: 'dit red jij niet meer. Jij hebt hulp nodig!' Vooral omdat ik ook mijn eigen uitdagingen heb in het leven. Je kunt als ouder nog zo je best doen, maar als de problemen zich opstapelen, dan is het gewoon heel pittig."

Noah kwam via verwijzers voor het eerst bij Koraal locatie Op de Bies terecht in 2017. "Toen was hij vijf", vertelt begeleider Judith Hermesen. "Hij kwam binnen via een crisisplaatsing. Niet lang daarna kon hij doorstromen naar een woongroep die speciaal werd opgezet om in te spelen op de behoeften van jongens en meisjes zoals Noah: de kinderbehandelgroep. Bij Noah begonnen we met het bieden van een duidelijke structuur. Op een gegeven moment betrokken we Saskia daar ook bij en gaven we haar handreikingen om de structuur die Noah nodig had door te trekken in de thuissituatie. Na verloop van tijd ging hij weer eens een nachtje thuis logeren, daarna nog een nachtje in de week erbij en zo bouwden we het rustig op." Saskia vult aan: "Het voelde goed om Noah de duidelijkheid te kunnen geven die hij nodig had. Daar gebruikte ik bijvoorbeeld picto's voor. En Noah bewust belonen om positief gedrag te stimuleren werkte ook goed. Erbovenop blijven zitten kostte me veel energie, maar omdat Noah overdag naar speciaal onderwijs ging, was het te doen."

Bezoekjes en beeldbellen

Door de uitbraak van corona in 2020 kon Noah niet meer dagelijks naar school. "Van de ene op de andere dag was hij de hele dag thuis", gaat Saskia verder. "Van 's morgens vroeg tot 's avonds laat. Dat vroeg zo ontzettend veel van mij dat ik het overzicht opnieuw verloor. Met veel verdriet heb ik toen gevraagd of Noah weer bij Op de Bies kon gaan wonen." Sindsdien verblijft hij weer bij de kinderbehandelgroep. Saskia komt nu twee keer per maand op bezoek, samen met haar nieuwe man Frank. "Ik mag vaker langskomen, maar ik kies bewust voor twee keer per maand. Meer kan ik niet aan, omdat elk bezoek eindigt met een afscheid. Maar gelukkig zijn er andere manieren om contact te houden. Zo beeldbellen we bijna dagelijks. Laatst zat ik 's avonds op de bank en dacht ik: Noah zal nu wel slapen. Maar toen kreeg ik nog een appje van de begeleiders met foto's van wat hij die dag had gedaan. En de tekst: mama ik zie je morgen weer. Dan is hij toch heel dicht bij me!" >

Volop in ontwikkeling

Hoe is het nu met Noah? "Hij heeft grote stappen gemaakt", vertelt Judith. "Vooral op het gebied van communicatie. Noah kan weliswaar niet praten, maar hij kan zich wel steeds beter verstaanbaar maken. Bijvoorbeeld met gebaren." Om zich daar verder in te ontwikkelen, krijgt hij logopedie, hier en op school. Ook maakt hij meters op het gebied van zelfredzaamheid. "Vroeger kon hij niet alleen spelen, nu kun je hem gerust een half uur tot een uur alleen laten op zijn kamer. Waar het binnen spelen eerder vooral gericht was op beeldschermen, doet hij nu veel meer. Zo is hij verzot op spelletjes." Een ander belangrijk ontwikkelpunt is omgaan met gedrag. Judith: "Noah blijft een gifkikkertje. Iets wat vaker opspeelt als er bijvoorbeeld geen bekende gezichten in de buurt zijn. Voor hem is in conflict zijn ook niet fijn en daarom hebben we veel aandacht voor het ombuigen van ongewenst gedrag in iets positiefs. Zo zoeken begeleiders bewust de communicatie op als er sprake is van agressie. Soms lost Noah uit de moeilijke situatie halen en de prikkels verminderen al veel op. Als de rust is wedergekeerd en hij weer in een positieve vibe zit, staat Noah er ook voor open dat wij iets proberen uit te leggen over oorzaak en gevolg."

Persoonlijk maatje én een vader

Hoewel Judith begeleider is bij Koraal, is ze niet de persoonlijk begeleider van Noah. "Dat ben ik wel heel kort geweest, maar ik ken hem vooral vanuit mijn rol als vrijwilliger. Ik leerde Noah kennen toen ik bij de naburige woongroep werkte. Dan kom je bij elkaar over de vloer en wissel je ervaringen uit. Toen zag ik dat het voor Noah best wel eens goed zou kunnen zijn om iemand te hebben die hem kan helpen met sommige dingen wanneer hij niet bij Op de Bies is. In overleg met zijn begeleiders, zijn voogd en Saskia ben ik sindsdien zijn persoonlijke maatje." Noah gaat tegenwoordig niet meer alleen naar het huis waar zijn moeder en nieuwe vader wonen. "Nu ga ik met hem mee op huisbezoek bij Saskia en Frank", licht Judith toe. "Bijvoorbeeld als er een verjaardag is. Om op die manier de wereld van Noah toch wat groter te houden. Zodat niet al zijn contactmomenten op de groep plaatsvinden." Saskia vult aan: "Ik noem Judith altijd de bonus-mama van Noah. Dat klinkt misschien gek, maar zo voel ik het wel. Net zoals ik voel dat Noah nu echt een vader heeft. Laatst tikte hij op een spraak-computer 'papa' in en toen keek hij naar Frank."

"Je merkt dat Noah heel erg naar hem toe trekt", vult Judith aan. "Als we op huisbezoek zijn, dan vraagt hij Frank bijvoorbeeld bewust of ze samen een spelletje kunnen spelen."

Noahs thuis

"Waar wij wonen, dat noemen we als we bij Noah zijn niet meer thuis", vult Saskia aan. "Op de Bies is nu zijn thuis. Hij woont hier en als het goed is, zal hij hier ook blijven. Hier voelt hij zich fijn en veilig. Dat betekent niet dat ik het er niet vaak moeilijk mee heb. Als ik niet in zijn buurt ben, mis ik hem heel erg. Maar het geeft me ook rust wanneer ik me bedenken dat hij hier goed wordt ondersteund. Dat hij hier alles krijgt dat hij kan krijgen. Onder de streep ben ik gewoon heel dankbaar dat er bij Koraal zo goed voor Noah wordt gezorgd. En vooral ook dat Judith er zo betrokken in staat. Ze hoort gewoon bij onze familie!" ●





Verhalen van medewerkers

Werken in het buitenland is een leerzame ervaring. Je leert een nieuwe taal, je maakt kennis met een andere cultuur en je ontmoet veel nieuwe mensen. Maar het is ook een grote stap om je thuisland, je vrienden en familie voor langere tijd te moeten missen. Sierra, Carolina en Kevin, alle drie met een afgeronde opleiding binnen de gezondheidszorg, zetten deze grote stap toen ze vorig jaar vanuit Spanje naar Nederland kwamen om te gaan werken als groepsbegeleider bij Koraal locatie Sint Anna in Heel.

Het eerste wat je moet leren voordat je in het buitenland gaat werken is natuurlijk de taal. Op de Academia Neerlandea in Jávea, Spanje, worden de studenten binnen vier maanden helemaal voorbereid om de taal en de belangrijkste culturele kenmerken van een land te leren. Nederlands is een moeilijke taal om te leren. Je raakt onder de indruk wanneer je met hen spreekt en hoort hoe goed Kevin, Carolina en Sierra zich al kunnen verwoorden in het Nederlands.

Kevin (28 jaar): "Ik ben in mei 2023 naar Nederland gekomen om meer werkervaring op te doen. Ik ben in Chili geboren, heb daarna in Peru gewoond en woonde tien jaar in Valencia, Spanje. Ik heb dus al best veel verschillende culturen en landen meegeemaakt en ik vind het heel mooi dat ik nu in Nederland



ben en kennis kan maken met de Nederlanders. Ik voel me welkom in het team waarin ik werk en ik heb echt al het gevoel dat ik iets kan betekenen voor de mensen op de groep waar ik werk. Ik ben opgeleid als psycholoog en vanuit mijn werkervaring met mensen met een autistische stoornis merk ik het verschil tussen de werkwijze in Spanje en die in Nederland. Ik vind het fijn om te merken dat mijn Nederlandse collega's hiervoor openstaan en dat ik op die manier ook een verschil kan maken."

In Spanje is de zorg anders ingericht

Sierra (24 jaar), is opgeleid als sociaal werker: "Voor mij was het ook belangrijk om werkervaring op te doen in een ander land. Ik ben superblij met mijn werkplek op Sint Anna en ik heb het echt naar mijn zin. Zorginstellingen zoals Sint Anna in Heel heb je in Spanje eigenlijk niet. Vaak wonen mensen met een beperking heel lang thuis bij familie. Dit komt met name doordat het in Spanje ingewikkeld is om de juiste financiering te krijgen. De instellingen die we hebben in Spanje zijn veel kleinschaliger. Het valt me op dat er hier in Nederland meer aandacht is voor persoonlijke verzorging en minder voor activiteiten. In Spanje is dat juist omgekeerd. Ik vind het mooi dat ik mijn ervaring vanuit Spanje hier kan delen."

Carolina (25 jaar): "Ik heb psychologie gestudeerd in Santiago de Compostela. In Spanje werkte ik vooral met ouderen en met mensen die schizofrenie hebben. In 2021 woonde ik een jaar in Italië, waar ik vrijwilligerswerk heb gedaan. Eenmaal terug in Spanje ging ik op zoek naar werk. Ik realiseerde me al snel dat ik na mijn ervaring in Italië weer naar het buitenland wilde gaan. Je leert zoveel van een andere cultuur en dat is volgens mij hoe je groeit en volwassen wordt. >

Terugkijkend naar het afgelopen jaar ben ik trots op alles wat we hebben geleerd en hoe we zijn veranderd!

Werken in



V.l.n.r. Carolina, Sierra, Kevin en zijn vriendin Anna

het buitenland



V.l.n.r. Carolina, Sierra, Kevin en zijn vriendin Anna

Je bent op jezelf aangewezen en dingen waar je tegenaan loopt moet je zelf oplossen. Toen de mogelijkheid voorbij kwam om bij Koraal te komen werken, was ik direct enthousiast. Ik wilde graag naar Nederland gaan. Zo'n stap is moeilijk, het is een uitdaging. Het is heel fijn dat we met een grotere groep naar Koraal zijn gekomen. We hebben veel steun aan elkaar en helpen elkaar bij de soms moeilijke uitdagingen die er nu eenmaal bij horen. Terugkijkend naar het afgelopen jaar ben ik trots op alles wat we hebben geleerd en hoe we zijn veranderd!"



Ik voel me welkom in het team waarin ik werk en ik heb echt het gevoel dat ik iets kan betekenen voor de mensen op de groep waar ik werk.

Vriendschap en liefde

Sierra, Carolina en Kevin genieten in hun vrije tijd van Nederland en van het bezoeken van onze buurlanden. Ze hebben al veel bekende steden en attracties in Nederland bezocht. Het is wel nog even wennen aan de temperatuur hier, dat is wel een verschil met Spanje. In het dorpje Heel zijn ze inmiddels goed ingeburgerd. Het dorpscafé is de vaste plek waar ze elkaar ontmoeten en in contact komen met dorpsgenoten.

Zowel Kevin als Sierra hebben bovendien de liefde gevonden in dit buitenlandse avontuur. Kevin: "Tijdens onze tijd op de Academia Neerlandea heb ik Anna leren kennen. We zijn sinds die tijd onafscheidelijk. Zij werkt ook op een groep bij Sint Anna en we doen veel samen. Zo zijn we laatst nog op vakantie naar Portugal geweest. We kunnen elkaar ook echt steunen in ons werk en dat is heel fijn!"

Sierra en Carolina zijn dikke vriendinnen, ze houden beiden van shoppen en dat doen ze dus ook regelmatig. Met name Designer Outlet in Roermond bevalt erg goed! Sierra heeft naast deze vriendschap met Carolina ook nog een hele leuke jongen uit Heel ontmoet. "Hij werkt achter de bar van het dorpscafé. We zijn daar vaak te vinden en op een dag vroeg hij mijn telefoonnummer en zo is het begonnen."

De drie collega's hebben veel plezier op hun nieuwe werkplek. Leuke collega's en fijn contact met de bewoners maken het werken prettig en daarnaast is er ook nog ruimte en tijd om leuke dingen te doen. Het was een goede beslissing om naar Nederland te komen!

Ik vind het mooi dat ik mijn ervaring vanuit Spanje hier kan delen.



Eigen regie

Inge: "De bewoners die hier wonen zijn allemaal doorgestroomd vanuit een andere groep, ze hebben een volgende stap genomen naar nog meer zelfstandigheid. Als begeleider hebben wij vooral een ondersteunende rol: we begeleiden met de handjes op de rug. Het is hun woning, zij hebben de regie over bijvoorbeeld de inrichting maar ook de schoonmaak. Ze staan ze in de ochtend zelf op en gaan naar de dagbesteding of hun werkplek. De meeste bewoners kunnen ook zelf koken, wel begeleiden we vaak nog bij de boodschappen: wat heb je nodig, hoe kom je uit met je weekbudget? Ook zijn we op de achtergrond aanwezig voor hulpvragen, een babbeltje of een stukje ventilatie: even de dag doornemen."

Claudia: "We zijn daarin heel flexibel en soms komt het dan ook wel eens voor dat een bewoner aangeeft dat je niet hoeft langs te komen. Tuurlijk vind ik dat dan jammer, maar ook dat is een stukje eigen regie. Als ze ons niet nodig hebben, komen wij ook niet. Waardoor je een client soms 2 dagen niet ziet. Dat is wel eens lastig, om dat los te laten en het initiatief bij de bewoner te laten. En dat is gelijk ook een groot verschil met andere woningen, daar is er meer en op reguliere basis contact."

Inge: "Bewoners zijn niet verplicht zich elke dag bij ons te melden, als er iets is trekken ze wel aan de bel. Soms zijn er kleine incidentjes, maar die lossen ze zelf meestal goed op. Zo sluiten ze zich wel eens buiten of verslaapt iemand zich, maar daar leren ze ook van. Bewoners hebben hier meer privacy, niet alles hoeft gedeeld te worden. Zo zijn er ook bewoners die een relatie hebben, en er bijvoorbeeld een vriend(in) blijft slapen. Het is heel mooi dat ze ook deze sociale ontwikkeling hier kunnen doormaken!"

Trots

Claudia: "Ondanks dat het soms moeilijk is, vind ik juist dat stuk eigen regie van de bewoner heel bijzonder om te begeleiden. Je kunt hier echt het gesprek aangaan met de bewoner: wat heeft hij of zij nodig?" Inge: "Het is heel mooi dat we deze vorm van zelfstandigheid hier kunnen bieden. Zeker als je van bewoners hoort dat ze op de groep tegen bepaalde situaties aanliepen en dat nu niet meer voorkomt, dat is gewoon sjiek. De groei die bewoners doormaken en de kansen die ze daarvoor aangrijpen, maken je heel trots!"

Nieuwe dienstverlening met betrekking tot levensbrede en levenslange dienstverlening

Wonen in de Stadhoudersstraat Maastricht

Zelfstandigheid en eigen regie centraal

Op de Stadhoudersstraat 22 in Maastricht wonen 8 bewoners op een heel zelfstandige manier, waarbij eigen regie van de bewoner zoveel mogelijk centraal staat. Inge Hochstenbach en Claudia Penders, beide werkzaam op deze locatie, delen hun ervaringen.



Inge Hochstenbach

In de praktijk

Inge: "We hebben ook geen gezamenlijke ruimte, dat was voor ons allemaal wel even wennen. We hebben de bewoners wel gestimuleerd om elkaar op te zoeken maar dat is toch soms lastig. Wel hebben we een bewonersoverleg en dan eten we ook samen. Dat is vrij officieel, waarin bewoners ook kritisch naar elkaar kunnen zijn."

Claudia: "Het ontbreken van die gezamenlijke ruimte zorgt er wel voor dat we bewoners vaker individueel spreken, waardoor je een hechtere band opbouwt. Bewoners weten ook heel goed met welke vraag ze het beste bij wie kunnen zijn. Ze maken hiervoor zelf afspraken met ons, waardoor het ook wel eens voorkomt dat ze moeten wachten met hun vraag totdat iemand dienst heeft. Maar ook dat zijn weer mooie leermomenten."

De buurt

Inge: "We zitten nu 3 jaar op deze plek en contact met de buurt is voor ons erg belangrijk. In eerste instantie was dat door Corona erg lastig, maar afgelopen jaar hebben we op Burendag een kraampje voor de deur gezet."

Claudia: "Dat is heel positief ontvangen, maar je merkt dat het van beide kanten wennen is. Zo wisten de meeste buurtgenoten niet dat dit een pand van Koraal was, dus voor ons fijn om dit toe te lichten en ook aan te geven dat de bewoners ambulante hulp krijgen. Het contact wordt steeds losser en ik hoop dat het alleen nog maar gaat groeien."

Toekomst

Inge: "De verwachting is dat het pand nog lang vol zal blijven zitten, omdat dit voor de meeste bewoners die er nu zitten een eindstation is. Anderzijds weet je nooit wat er kan gebeuren en ontstaat er toch een lege plek. Het is voor bewoners op andere locaties fijn om te weten dat deze plek er is en je hier naartoe kan groeien. Heb je hierover vragen, bijvoorbeeld aan welke basis van zelfstandigheid je dient te voldoen, alvorens je binnen de Stadhoudersstraat kan komen wonen, neem dan gerust contact met ons op!" ●

Medewerker aan het woord

Gerben Kuijt



Ik werk sinds 5 jaar voor Koraal binnen locatie Sint Anna. Voor die tijd werkte ik binnen een andere grote zorgorganisatie op meerdere locaties in en om Amsterdam, waar ik oorspronkelijk vandaan kom. In 2018 ben ik als BBL-leerling (MMZ4) gestart binnen de flexibele schil van de unit EVB+ en na 1,5 jaar 'flexen' gaan werken als persoonlijk begeleider binnen het kernteam van het oude Polderhof 4-6. In 2020 werd ik lid van de ROG NML (Regionale OverlegGroep Noord- en Midden-Limburg) waar ik – tot op heden met veel plezier – sinds 2021 ook de vergaderingen mag voorzitten. In 2021 werd het tijd om mijn horizon te verbreden, na ruim 5 jaar EVB+ en heb ik de overstap gemaakt naar de unit EMB waar ik mocht werken binnen Kastanjelaan 9 en 11 in het eerste halfjaar. Sinds 2 jaar ben ik persoonlijk begeleider en kernteamlid binnen Kastanjelaan 9, waar we samenwerken met een fijne groep mensen die uit alle windrichtingen komen binnen de zorgsector.

Dit zorgt voor een breed palet aan kennis en kunde die de zorg voor onze bewoners ten goede komt.

Er waren gedurende de afgelopen vijf jaar veel momenten waarop ik mij, naast mijn BBL-opleiding, heb mogen ontwikkelen als professional. Dit is niet alleen bij cursussen en interne scholingen, maar ook binnen teamontwikkelingen, het leren van elkaar op de vloer, supervisietrajecten en beeldvormingen rondom cliënten. Ook zijn er verschillende projecten geweest waar ik aan mee mocht werken, met als uitschieter de pilot Spaanse Arbeidsmarkt. Naast het plaatsnemen in de projectgroep mocht ik mee naar Valencia om vanuit mijn rol als EVB+/EMB-begeleider deel te nemen aan de gesprekken die gevoerd werden met de eventuele nieuwe collega's. Los van de ervaring die het is geweest ben ik blij dat ik hieraan voor een deel heb mogen bijdragen, vooral omdat het geslaagd is om professionals in huis te halen en zo een deeloplossing te bieden voor onze uitdaging op personeel gebied. ●

Ik heb mij
verder mogen
ontwikkelen als
professional.

Medewerker aan het woord

Helger Thur



Jouw werk
doet ertoe.

"Wat leuk om jou in deze setting weer te zien zeg!", hoorde ik een stem achter me zeggen. Ik keek om en zag een oud-collega waarmee ik ooit mee op de groepen bij De Hondsborg werkte. Ik ben inmiddels ruim 10 jaar ouder en heb binnen Koraal een grote persoonlijke ontwikkeling mogen doormaken. Inderdaad leuk om weer eens terug te kijken naar 'wat ooit was'. Volgens mijn contract ben ik bij Koraal begonnen in 2009 bij De Hondsborg in de functie van flex-medewerker. Na 10 jaar werken als begeleider op de groepen bij De Hondsborg ben ik inmiddels ruim 4 jaar in de ondersteunende rol als Digicoach aan het werk. Die andere rol was best even wennen in het begin, aangezien het ondersteunen van onze leerlingen/cliënten nu indirect gebeurt. Overigens erg leuk om te wennen aan die rol, en Koraal vanaf een andere kant te kunnen zien en hier mijn expertise in te kunnen zetten. Een brug tussen ondersteunende diensten en het primaire proces is soms hard nodig!

In die ruim 14 jaar heb ik veel collega's zien komen en gaan en ik heb nog veel meer cliënten zien komen en gaan. Elke collega en cliënt heeft zijn eigen verhaal en ik denk dat dit een van de redenen is dat ik nog altijd elke dag met veel plezier naar mijn werk ga. Wat drijft iemand en waar kan deze persoon het beste bij ondersteund worden? Het inspireert me enorm om ervoor te zorgen dat

kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk is. Of dat nu gebeurt door een direct contact met de cliënt/leerling of door medewerkers te ondersteunen in digitale vaardigheden. Koraal heeft mij de kans gegeven om me te mogen ontwikkelen en mijn eigen vaardigheden uit te bouwen in mijn huidige functie. Als je me 14 jaar geleden had gezegd dat ik al coachend, video-makend en projectmatig werkend mijn werkdag zou vullen had ik het nooit geloofd. Toch is het een rol die goed bij me past en waar ik mijn ei in kwijt kan.

Ik denk dat het belangrijk is binnen een grote organisatie zoals Koraal dat we met elkaar blijven zoeken naar hoe we vooruit kunnen. Met een 'Growth Mindset' in plaats van een 'Fixed Mindset' komen we als individu, als team en als organisatie verder en op een hoger niveau. Ik geloof dat een ieder hier op zijn eigen gebied een steentje aan bijdraagt, maar ook dat het soms nodig is om hieraan herinnerd te worden: je werk doet er toe. Met dat besef heb ik vrijwel geen dagen dat ik met tegenzin naar mijn werk ga en tevreden weer naar huis kan. Is alles perfect en goed? Uiteraard is dat niet het geval, het is belangrijk om te blijven kijken hoe we als organisatie onze verbeterpunten aanvlagen. Maar door opbouwend kritisch te kijken naar je eigen werkzaamheden is het wel mogelijk om verandering in gang te zetten.

Ik kijk uit naar de komende jaren en wie weet waar we elkaar eens zullen treffen binnen Koraal! ●

Medewerker aan het woord

Kirsty Pluta



De zorg staat onder druk, je hoort het wel eens in het nieuws. Stijgende werkdruk, personeelstekorten en bezuinigingen zijn aan de orde van de dag. Op het eerste gezicht niet een hele aantrekkelijke sector om in te gaan werken. Toch maakte ik in april 2023 bewust de keuze om bij Koraal aan de slag te gaan als projectmedewerker/projectleider, voornamelijk voor regio Parkstad. Waarom dan deze keuze?

Met mijn achtergrond als sociologe ben ik altijd zeer geïnteresseerd geweest in maatschappelijke vraagstukken en veranderingen. Waarom worden er bepaalde maatschappelijke keuzes gemaakt en wat voor invloed heeft dit op bijvoorbeeld ons huidige zorgstelsel? Naar mijn mening interessante vraagstukken om ons mee bezig te houden om zo de zorg toekomstbestendig te maken en te behouden. Een van de vraagstukken die bij Koraal leeft is het thema personeelstekort. Waarschijnlijk hebben velen van jullie deze verhalen al gehoord of zelf in de praktijk ervaren. Gezien de werving van nieuw

personeel op de huidige arbeidsmarkt niet altijd gemakkelijk verloopt heeft Koraal ervoor gekozen om het project 'Het Potentieel Pakken' uit te rollen over de verschillende regio's. Dit is een project dat zich richt op het realiseren van grotere contracten voor medewerkers door bestaande belemmeringen weg te nemen. In april 2023 ben ik de uitdaging aangegaan om dit project uit te rollen binnen regio Parkstad. Met de uitrol van dit project hopen wij bij Koraal minder vacatures, meer vaste gezichten en meer voorspelbaarheid in het rooster te creëren. Een leuke uitdaging dus voor mij als socioloog om in te duiken.

Nu ik bijna zo'n jaar werkzaam ben binnen Koraal als projectmedewerker/projectleider, heb ik deze baan voornamelijk ervaren als een functie met veel afwisseling, uitdaging en het krijgen van kansen om verder te groeien binnen verschillende projecten. Ik begon als projectmedewerker voor 'Het Potentieel Pakken' en ondertussen mag ik diverse projecten binnen de organisatie leiden en uitvoeren.

Koraal zou ik omschrijven als een werkplek met een hart voor de medemens, waar je geheel jezelf kan zijn en authenticiteit gewaardeerd wordt. Een werkplek waar eerst wordt gevraagd hoe het met jou gaat i.p.v. zich alleen te focussen op de te behalen resultaten en daarnaast een hoge mate van collegialiteit kent. Ondanks de schaduwkanten van de zorg die wij allen kennen uit de verhalen en nieuwsberichten, is dit ook de andere kant van het verhaal. Een werkplek waar ik mij thuis mag voelen, volledig mijzelf kan zijn en waar ik dagelijks geïnspireerd word door de vele initiatieven binnen Koraal. ●

Een werkplek
met een hart
voor de
medemens.

Medewerker aan het woord

Narda de Zeeuw

Op 2 oktober 2023 liep ik voor het eerst het hoofdgebouw in Boxtel binnen als teamleider participatie. Een warm welkom met veel nieuwe gezichten, waarbij iedereen wist van mijn komst en mijn naam al kende. "Een grote uitdaging" zijn de woorden die de afgelopen maanden regelmatig zijn uitgesproken, door mijzelf en door collega's die hoorden over de participatie-droom en mijn team.

Naast de mensen is ook de zorginhoud nieuw voor mij. Door alle collega's van Koraal heb ik me veilig gevoeld vragen te stellen en vanuit verschillende hoeken is er, gevraagd en ongevraagd, advies en ondersteuning aangeboden. De regelmatige en oprechte vragen over hoe het met mij gaat en hoe ik het vind bij Koraal hebben er voor gezorgd dat ik me niet alleen uitgedaagd maar ook gesteund heb gevoeld in mijn eerste periode.

Een organisatie waarbij de jongeren centraal staan. Bij elk vraagstuk en elke beslissing horen we de vraag te stellen: 'Wat is in het belang van de cliënt?'. Dat is niet enkel het directe individuele belang maar gaat ook over de jongeren als groep. Het goed kunnen blijven functioneren als team en organisatie speelt tevens mee in de afweging; uiteindelijk altijd voor de jongeren.

Participatie is iets wat we samen doen; de jongeren, Koraal, familieleden, de directe fysieke omgeving en de maatschappij als geheel. Dit klinkt mooi maar vraagt daarnaast veel van iedereen in een tijd met drukke banen, financiële zorgen en wereldnieuws. Soms lijkt het veiliger in je eigen bubbel te blijven, terwijl we elkaar hard nodig hebben.

In 2024 hoop ik dat we elkaar als participatieteam herkennen en erkennen. Dat we de eerste stappen hebben gezet in het ontwikkelen van procedures en routes waardoor ook mensen buiten het team weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en het best mogelijke antwoord krijgen.

Denkend vanuit mogelijkheden waarbij de kwaliteiten en expertises van alle Koraal medewerkers ingezet kunnen worden. Als team, en organisatie breed, zullen we veel moeten blijven communiceren, elkaar aanspreken en verantwoordelijkheid nemen voor het doel waar we voor staan: voor elke jongere passende daginvulling.

Bij Koraal hebben we veel mogelijkheden, tijd en ruimte om te ontdekken, proberen, corrigeren en verbeteren. Uiteindelijk hebben we kaders nodig waarbinnen we kunnen handelen, daarvoor zullen we in 2024 eerst moeten ontdekken wat de vraag is en wat er nodig is om die vraag te kunnen beantwoorden.

Het doel dat ik alle collega's van Koraal mee zou willen geven in 2024: Durf uit je bubbel te stappen en de verbinding met de ander te maken. Voor onze jongeren en voor jezelf. ●

Durf uit je
bubbel
te stappen.



Medewerkers aan het woord

Gaby Salawanej en Chantal Faus



We horen en zien hier natuurlijk veel.

Gaby Salawanej en Chantal Faus zijn de vaste gezichten van de receptie in Maasveld. Beide zijn ongeveer gelijktijdig gestart bij Koraal, zo'n 4 jaar geleden. Vanwege de centrale plek van de receptie op Maasveld hebben Chantal en Gaby veel contact met de bewoners en medewerkers.

Chantal: "Geen werkdag is hetzelfde. Onze werkzaamheden bestaan uit de reguliere receptietaken, zoals het opnemen van de telefoon en het ontvangen van gasten. Daarnaast beheren we de agenda van Cliff Hennen (Facilitair Manager), en verzorgen we het kas-bankboek van het restaurant. Maar meer nog zijn we een luisterend oor voor de bewoners."

Gaby: "Ik vond dat in het begin erg wennen en soms ook wel spannend, die omgang met de bewoners. Ik had geen ervaring met deze doelgroep en ze zijn meestal heel direct en eerlijk. Het was in het begin dan ook even zoeken naar wat je wel en niet kan zeggen."

Chantal: "Dat herken ik heel erg. Ook ik moest wennen aan het contact met de bewoners, maar ik vind het nu zo'n leuke aanvulling op mijn werk. Er zijn een aantal vaste bewoners die hier dagelijks even binnenlopen. Voor een praatje, grapje of kopje koffie."

Gaby: "Ook zijn er een aantal bewoners die ons helpen bij wat klusjes, zoals de post ophalen en sorteren. Je bouwt echt een band op samen. Het is mooi om te zien hoe ze zich openstellen en steeds meer contact maken. En komt het voor ons even niet uit om een praatje te maken, dan zijn we daar ook duidelijk over en begrijpen ze dat meestal ook."

Chantal: "De dagen zijn dus heel afwisselend. Soms kom ik 's ochtends binnen en dan loopt er nog een bewoner in pyjama rond. Dan is mijn eerste prioriteit de groep bellen en zorgen voor de bewoner. De andere zaken komen dan later wel. Ook als er incidenten zijn, zijn wij vaak een verbindende schakel. We horen en zien hier natuurlijk veel!"

Gaby: "We zijn allebei ongeveer tegelijk gestart bij Koraal, ook dat was best wel spannend. Maar gelukkig klikt het heel goed en vullen we elkaar goed aan. Waar de een minder goed in is, is de ander dat juist wel en andersom. We helpen soms ook wel eens uit op andere locaties, maar het vele contact dat je hier met de bewoners hebt maakt deze plek toch wel extra leuk en bijzonder!" ●

LEC - Transfercoördinator

Laura van Esch

Elke dag staat in het teken van ontwikkeling.

Als transfercoördinator houd ik me bezig met de uitstroomprocessen van onze jongeren. Gedurende het observatie- en diagnostiek traject van De Hondsborg kijken we wat de adviezen voor vervolg zijn en hoe we ervoor kunnen zorgen dat onze jongeren naar de juiste plek uitstromen. Ik denk daarover mee, zet lijnen uit en zorg er, samen met de regiebehandelaar, voor dat de contacten met ouders en verwijzers onderhouden worden.

Aangezien deze coördinerende functie nieuw is binnen De Hondsborg, biedt dit mij veel kansen en mogelijkheden. Elke dag staat in het teken van ontwikkeling. Mijn functie is volop in beweging en vervult een spilfunctie binnen de organisatie, waar ik de mogelijkheid krijg om deze in te bedden in de organisatie. Een grote uitdaging, waar ik met veel plezier invulling aan geef!





Verhalen van de organisatie

Daginvulling voor de cliënten



Afval scheiden

doen we samen

Interview
Danny Bouchoms

In vergelijking met een gemiddeld huishouden wordt er in de zorg twee keer zo veel restafval geproduceerd, met name door het gebruik van incontinentiemateriaal. Om de hoeveelheid restafval binnen Koraal terug te dringen, ondernemen we actie. We streven er naar om in 2025 minimaal 20% van dit afval gescheiden aan te bieden. Danny Bouchoms is projectmedewerker Facilitair & Vastgoed bij Koraal. Hij licht toe hoe Koraal deze doelstelling wil bereiken. Bij de groepen waar onze cliënten verblijven, maar ook in onze kantooromgeving.

"Bij de meeste zorgorganisaties wordt er nog niet genoeg aandacht besteed aan het scheiden van afval", vertelt Danny. "Bij Koraal wordt op dit moment ongeveer 11% van het afval gescheiden." Bij Koraal locatie Maasveld in Maastricht hebben medewerkers Nathalie en Alexandra het initiatief genomen om hier bewuster mee om te gaan. "Sommige woongroepen gaven namelijk aan dat ze meer wilden betekenen op het gebied van afvalscheiding. We zijn dit actief gaan ondersteunen

Met kleine aanpassingen in ons gedrag en de juiste faciliteiten kunnen we samen een grote bijdrage leveren.



door een zogenoemde milieugroep te starten. Het gescheiden afval wordt door hen opgehaald en naar onze eigen milieustraat gebracht." Voor Danny was dit de aanleiding om juist bij Maasveld te beginnen met de uitrol van afvalscheiding binnen Koraal.

Picto's en filmpjes

"In samenwerking met afvalverwerker Renewi hebben we de milieustraat op Maasveld opnieuw ingericht", gaat Danny verder. "Zo kunnen wij het afval op de juiste manier verzamelen en kan het door Renewi worden opgehaald. Hiervoor werken we onder andere met picto's bij de afvalcontainers, zodat voor iedereen duidelijk is welk afval in welke container hoort." Bij alle woongroepen is in het buitenhok een aparte ruimte gerealiseerd met daarin een milieukar. "Hier kan PMD, papier en glas gesorteerd worden aangeboden door de bewoners", licht Danny toe. "Ook hier maken we gebruik van picto's. De enthousiaste milieugroep hoeft de bakken vervolgens alleen nog maar naar de milieustraat te brengen. Dat doen ze inmiddels meer-

dere keren per week. Om cliënten en medewerkers aan te moedigen om zoveel mogelijk afval te scheiden zetten we instructiefilmpjes in. Die zijn overal op de locatie te bekijken."

Samen meer scheiden

Is er ook gedacht aan het borgen van de continuïteit wanneer het aankomt op afval scheiden en ophalen? "Jazeker", zegt Danny. "Het facilitair team neemt dit over wanneer het voor cliënten niet mogelijk is om dit zelf te doen." Het is de bedoeling om deze manier van afvalscheiding ook bij andere Koraal-locaties over te nemen. "Als we allemaal samenwerken, kunnen we voor heel Koraal de doelstelling bereiken om minimaal 20% van ons afval gescheiden aan te bieden."

"Ook op onze kantoren gaan we afval scheiden", vervolgt Danny. "Op het hoofdkantoor in Sittard gebeurt dit al. Hier zijn *qubics* geplaatst op strategische plekken, waarin afval gescheiden kan worden weggegooid. Binnenkort zijn deze ook in de kantooromgeving van locatie Maasveld te vinden en vervolgens zullen ze ook bij de overige kantoren worden geplaatst. Op deze manier faciliteren we medewerkers om samen te werken aan een beter klimaat en een gezondere leefomgeving." Inmiddels is in Koraal regio Noord Midden-Limburg ook een enthousiaste milieugroep van start gegaan om het afval op de locatie gescheiden te verzamelen.

Duurzamer Koraal

Koraal werkt ook op andere gebieden aan duurzaamheid. Door optimalisatie in vastgoed heeft Koraal het energieverbruik sinds 2017 structureel met 10% verlaagd. Op locatie Maasveld wordt bijvoorbeeld geen gas meer gebruikt. Daarnaast draaien de datacentra van Koraal geheel op groene stroom, waarbij 70% van de tijd gebruik gemaakt wordt van buitenluchtkoeling.

"We zijn onderweg naar een duurzamer Koraal", besluit Danny. "Met kleine aanpassingen in ons gedrag en de juiste faciliteiten kunnen we samen een grote bijdrage leveren. Als we in 2025 daadwerkelijk 20% van ons afval gescheiden aanbieden, kunnen we 240 duizend kilo afval recyclen. Ieder klokhuis, ieder plastic zakje en ieder vel papier dat in de juiste afvalbak terecht komt, draagt daaraan bij. Laten we samen dat verschil maken!" ●

Nieuwsgierig

Administratieve lasten verminderen door gebruik Fierit Zorg App

De Fierit Zorg App biedt medewerkers de mogelijkheid om op een mobiel device van Koraal o.a. uren te registreren en verantwoorden via de medewerkersagenda, (spraakgestuurd) te rapporteren samen met de cliënt en rapportages in te zien.

Koraal is in juli 2020 gestart met het gebruik van de app met als doel de administratieve lasten van de medewerkers te verlichten. Waarbij naast aandacht voor

technologische functionaliteiten door de projectgroep ook sterk is ingezet op adoptie door de eindgebruiker.

De Zorg App wordt momenteel gebruikt door ambulant medewerkers binnen de jeugdhulp van Koraal. Hoe het gebruik van de Zorg App in de praktijk bevalt, vertellen Sharon Severins (Jobcoach) en Chantal Glas (Medewerker Intensieve Thuisbehandeling & Senior Naschoolse Dagbehandeling).

Handtekening onder zorgplan en evaluatie niet meer nodig

Binnen Koraal zijn we steeds op zoek naar hoe we met elkaar de (administratieve) lasten kunnen verminderen. We doen dit door kritisch te zijn op afspraken die we intern maken, maar ook door goed te kijken welke ruimte we als zorgorganisatie kunnen nemen. Deze ruimte hebben we gevonden in de handtekening van het zorgplan.

We hebben uitgezocht of een handtekening onder het zorgplan en de evaluaties nodig is. De zoektocht heeft uitgewezen dat de overheid aangeeft dat dit niet nodig is en dat andere instanties dit onderschrijven. Wel geven zij aan dat belangrijk is dat we vastleggen of een zorgplan of evaluatie besproken is met cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger, wat er besproken is en wat de mening is over hetgeen besproken is. Binnen ons elektronisch cliënten-dossier (ECD) kunnen we dit registreren. Daarom hebben we besloten dat vanaf 1 juni 2023 de handtekening onder het zorgplan en de evaluatie niet meer nodig is. Een belangrijke stap. Op meerdere plekken binnen onze organisatie

waren medewerkers bezig het proces van ondertekening goed te laten verlopen. Denk aan: printen van documenten, versturen en digitaliseren bij terugkomst van de documenten. Dit proces gebeurde soms meerdere keren, bijvoorbeeld bij personen die hetzelfde document moesten ondertekenen, maar niet samenwonen. Daarnaast zagen we dat we documenten vaker niet retour ontvingen. Waardoor het proces van versturen opnieuw moest worden uitgevoerd. We hopen met de stap van geen handtekening onder het zorgplan en de evaluatie het proces makkelijker te maken en te versoepelen. Ook hopen we dat er meer tijd voor cliënten overblijft.

Natuurlijk blijft het mogelijk een print van hetgeen besproken is te ontvangen. Dat verandert niet.

Het realiseren van krachtige teams

Interview

Sharon Severins en Chantal Glas

Fierit Zorg App

De Fierit Zorg App biedt de mogelijkheid om op een mobiel device van Koraal je uren te registreren en verantwoorden via de medewerkers-agenda, (spraakgestuurd) te rapporteren samen met de cliënt en rapportages in te zien. Daarnaast kun je o.a. ook de werkdoelen bekijken, metingen inzien en invoeren, personalia van de cliënt inzien, navigeren naar het adres van de cliënt of direct bellen naar de cliënt/ eerste contactpersoon.

Naast aandacht voor technologische functionaliteiten is door de project-groep ook sterk ingezet op adoptie door de eindgebruiker.

Koraal is in juli 2020 gestart met het gebruik van de app vanuit een pilot. In 2021 en 2022 is deze verder uitgerold binnen Koraal, met als doel de administratieve lasten van de medewerkers te verlichten. De Zorg App wordt gebruikt door ambulante medewerkers binnen de jeugdhulp van Koraal. In de toekomst kan de app wellicht ook kansen bieden binnen de langdurige zorg.

Ik probeer de rapportages zoveel mogelijk samen met de cliënten in te vullen. Dit scheelt tijd en zorgt ook voor transparantie.

Sharon

Hoe het gebruik van de Zorg App in de praktijk bevalt, vertellen Sharon Severins (Jobcoach) en Chantal Glas (Medewerker Intensieve Thuisbehandeling & Senior Naschoolse Dagbehandeling).

Chantal: "Ik gebruik de app al zo'n 2,5 jaar, ik was ook onderdeel van de pilotgroep. Voor de Naschoolse Dagbehandeling gebruik ik de app vooral voor het rapporteren. Voor mijn ambulant werk waarvoor ik veel bij gezinnen thuis kom, registreer ik naast de rapportages ook mijn uren via de app." Sharon gebruikt de app korter en geeft aan dat ze in het begin wel even moest wennen. "Ik had wat opstartproblemen: rapportages waren soms niet up-to-date en afspraken liepen niet synchroon. Maar na een update van de app was dit opgelost. Ook het rapporteren via de spraakfunctie vind ik nog moeizaam. Ik heb inmiddels begrepen dat je hier even doorheen moet en de app je steeds beter gaat begrijpen." Chantal vult aan: "Daarnaast is het soms ook handig het toch in te spreken, ook al wordt de tekst niet gelijk goed overgenomen. Je kunt het vervolgens handmatig aanpassen, dat scheelt toch een hoop typewerk!"

Sneller alles vastleggen

Ondanks deze kleine aanloopproblemen geven zowel Chantal als Sharon aan dat het gebruik van de app vooral tijd en gemak oplevert: je pakt de app op je telefoon er veel sneller bij dan je laptop. Hierdoor kun je ook gemakkelijk tussendoor even administratieve zaken bijwerken, bijvoorbeeld tijdens verloren momenten voor of na een afspraak in de auto.

Minder afstand

Vooral Chantal is al bedreven in het gebruik van de app. "Ik probeer de rapportages zoveel mogelijk samen met de cliënten in te vullen. Dit scheelt tijd en zorgt ook voor transparantie: door ouders mee te laten lezen tijdens het rapporteren en ze hier vervolgens mee in te laten stemmen, voorkom je onenigheid achteraf. Het rapporteren samen met de cliënten probeer ik ook bij de naschoolse dagbehandeling te doen: het werkt veel sneller om de kinderen bij me te roepen en samen te rapporteren op de telefoon dan dat ik hiervoor naar een aparte ruimte moet waar een laptop staat."

Mooie verrijking

Een ander voordeel van de Zorg App is de mogelijkheid om snel gegevens op te zoeken. Sharon: "Het is soms handig om voor of tijdens een afspraak even in te zien wat een collega bijvoorbeeld met de cliënt heeft besproken. Je pakt je telefoon erbij en kunt het snel even opzoeken. Je hoeft geen laptop op te starten en wifi in te stellen. Daarbij zorgt een telefoon voor minder afstand, je kunt elkaar blijven aankijken en het voelt ook minder zakelijk". Chantal: "Ik benoem soms wel expliciet dat ik in de app aan het werk bent zodat collega's of cliënten niet denken dat ik ongeïnteresseerd overkom. Maar dat ik juist alvast meeschrijf zodat ik niets vergeet."

Kortom, zowel Chantal als Sharon zijn erg positief over het gebruik van de app en hopen dat ze andere collega's inspireren om de Zorg App ook te gaan gebruiken. Het kost in het begin wat tijd om de app te leren kennen en in te passen in je routine, maar dan kan het een mooie verrijking zijn! ●



In de zorg voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking denken we vanuit mogelijkheden. Om cliënten een mooi leven te bieden, met zoveel mogelijk woongenot en eigen regie. Dat neemt niet weg dat cliënten in de langdurige zorg op veel vlakken afhankelijk blijven van de bekende gezichten om hen heen. Van de zorgprofessionals op hun woongroep. In de relatief kleine wereld van onze cliënten zijn medewerkers sleutelfiguren en is vooral de manier waarop de benodigde zorg en ondersteuning wordt geboden bepalend. Cliënten voelen haarfijn aan of het ochtendmoment met hun persoonlijke begeleider een aaneenschakeling van handelingen is of dat er oprecht energie wordt gestoken in het aangaan van een wederzijdse connectie. Net zoals cliënten aanvoelen of begeleiders gespannen zijn of er met hun hoofd niet helemaal bij zijn. Een medewerker heeft elke dag opnieuw de kans om het verschil te maken in het leven van een cliënt. Door nabijheid te bieden. Door rekening te houden met gevoeligheden en te zorgen voor een veilige omgeving. Door ontspannen te beginnen aan een 1-op-1-moment. Door niet met woorden maar met aanrakingen te zeggen: jij bent goed zoals je bent. En ik ben er voor jou!

*Shantala:
"Jij bent
goed zoals
je bent.
En ik ben er
voor jou!"*



Met Shantala zeg je eigenlijk: ik maak tijd voor jou. En voor mij is het belangrijk dat jij je fijn voelt. Aangename aanraking en warmte activeren bij onze bewoners het systeem van rust en verbondenheid en geven een gevoel van welbevinden.

Herma



Herma van den Berg is haptonomisch fysiotherapeut bij Koraal locatie Op de Bies. Vanuit die rol weet ze als geen ander hoe groot de meerwaarde is van betekenisvol contact met cliënten. Herma: "Een hele tijd geleden ben ik begonnen met het overbrengen van de principes van Shantala Speciale Zorg aan begeleiders op de woongroepen. Dan heb ik het over veiligheid, vertrouwen en respect. Maar ook over aandacht, tempo en rust. Shantala is een respectvolle manier van benaderen die een impuls kan geven aan de kwaliteit van leven zoals onze cliënten die ervaren." Dat vinden veel begeleiders inmiddels ook. Er is namelijk veel vraag naar de training, ook bij Koraal-locaties Maasveld en St. Anna.

Aanraking en benadering

"Als aanrakingsmethode is Shantala gericht op de zintuiglijke prikkelverwerking", legt Herma uit. "Shantala kan preventief, therapeutisch en kalmerend werken. Als je de aanrakingsmethode en de benaderingswijze met elkaar combineert, biedt dit veel handreikingen voor het beter laten verlopen >

van de dagelijkse zorgmomenten. Denk aan wassen, afdrogen, aan- en uitkleden en eten. Daarnaast kun je Shantala inzetten voor een ontspanningsmoment met een cliënt. Met een gedeeltelijke of gehele Shantala massage zeg je eigenlijk: ik maak tijd voor jou. En voor mij is het belangrijk dat jij je fijn voelt. Aangename aanraking en warmte activeren het systeem van rust en verbondenheid en geven een gevoel van welbevinden. Deze effecten zijn niet altijd direct meetbaar, maar wel waarneembaar aan een cliënt, die zichtbaar lekkerder in zijn vel zit."

Persoonlijke aandacht

Wat vinden medewerkers zelf? Mieke Donners werkt dagelijks met jonge cliënten met een ernstig meervoudige beperking (EMB). Zij volgde eind vorig jaar de training. "Bij Shantala dacht ik eerst aan een rustgevende massagetechniek. Maar Shantala bleek zoveel meer. Het is een benaderingswijze waarbij je jezelf voortdurend bewust bent van hoe je het contact aangaat met de cliënt. Tijdens de training leer je via eenvoudige oefeningen hoe cliënten bepaalde situaties ervaren die je al jaren kent maar dan vanuit je eigen perspectief. Toegegeven, ik vond dat best confronterend. Maar tegelijkertijd zag ik het als een persoonlijk leermoment. Als je jezelf nog bewuster kunt verplaatsen in de cliënt, dan geeft dit de mogelijkheid om veel meer te voorzien in de wensen en de behoeften die iemand heeft. Wat die wensen en behoeften zijn, dat verschilt van cliënt tot cliënt. Maar het begint allemaal met persoonlijke aandacht. Dat is je vertrekpunt om te voorzien in meer."

Vertraging

Wat was voor Mieke de rode draad tijdens de training? "Vertraging", antwoordt ze zonder te aarzelen. "Op onze woongroep zeiden we het al eerder: cliënten leven in een ander tempo. Het is niet aan ons om ze het tempo op te leggen dat wij nastreven. Tijdens de Shantala training werd dat nog eens duidelijk onderstreept. Als zorgprofessional moeten wij voor onze cliënten onthaasten. Ervoor zorgen dat we vanuit ontspanning aan een 1-op-1-moment beginnen. Het is grotendeels bepalend voor hun dag. Neem Kevin, een jongetje op onze groep dat slechtziend is en het verstandelijk niveau heeft van een 6-jarige. Hij is behoorlijk overgevoelig, vooral als je in de buurt komt van zijn hoofd of buik. Je kunt je voorstellen dat het daardoor lastig

was om hem na het wassen af te drogen. Dan dook hij vroeger al vlug in elkaar. Door de handreikingen uit de Shantala training leg ik nu eerst een paar handdoeken over hem heen. Daarna strijk ik met hele rustige en langzame bewegingen van zijn nek tot onderaan zijn rug. Ik kan dan door de handdoek heen voelen dat hij ontspant tot het moment waarop hij bijna in slaap valt. Voor mij is dat het teken dat ik hem kan omdraaien en zijn normaal overgevoelige buik kan afdrogen. Hij vindt dit nog steeds niet heel erg lekker, maar het is wel veel fijner voor hem dan voorheen. Daarbij denk ik: wat mooi dat ik dit voor hem kan betekenen. Dit is iets dat we al onze cliënten zouden moeten gunnen." ●



"Tijdens de Shantala training leer je via eenvoudige oefeningen hoe cliënten bepaalde situaties ervaren die je al jaren kent maar dan vanuit je eigen perspectief. Toegegeven, ik vond dat best confronterend. Maar al snel zag ik het als een leermoment dat mij veel kon brengen."

Mieke

De zelfscan

De zelfscan wint steeds meer terrein binnen Koraal. Niet omdat het moet maar omdat we het zelf willen en omdat het werkt.

De zelfscan die in 2021 werd ontwikkeld en uitgerold binnen de regio Noord- en Midden-Limburg kreeg een vlucht middels de uitrol in Parkstad (PS) en Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek (MHWM) in 2022.

In dat jaar werden de vragenlijsten uitgezet en de eerste gesprekken gevoerd met teams en medewerkers. In 2023 werd in beide regio's de gehele cyclus doorlopen en afgerond.

Inmiddels kijken beide regio's terug op een goed proces waarin medewerkers en teams zich gehoord voelen en met resultaten en verbeteracties als uitkomst die een vervolg hebben gekregen in de plannen van teams en regio.

Inmiddels is ook de regio Noordoost-Brabant (NOB) gestart met de zelfscan. Zij hebben een begin gemaakt en zullen de zelfscan verder uitrollen in 2024. De zelfscan is dus zeker niet alleen iets voor de Langdurige Zorg maar ook binnen de onderdelen Jeugd is het een echte meerwaarde. Dat wordt nogmaals beaamd vanuit Noord- en Midden-Limburg (NML). hier rolde men in 2023 de zelfscan voor een tweede keer uit in afgeslankte vorm, voor zowel Langdurige Zorg als Jeugd.

Wat maakt deze zelfscan een succes?

In gesprek met de kwaliteits- en beleidsmedewerkers uit de diverse regio's wordt duidelijk dat de kracht zit in het daadwerkelijk in gesprek gaan met teams en individuele medewerkers. Gesprekken die gaan over hoe teams hun werkzaamheden ervaren, de knelpunten die ze tegenkomen, en het kunnen delen van de uitdagingen maar ook de momenten van trots. Gesprekken waaraan geen waardeoordeel wordt gehangen maar waarin we samen op zoek gaan naar verbetermogelijkheden en leermomenten, zowel binnen de teams en de regio's als binnen Koraal. Mooi is het ook om te merken dat het medewerkers uitdaagt tot reflectie, zowel persoonlijk als binnen het team. Medewerkers ervaren het daarnaast als prettig dat ze ook zaken kunnen aangeven die anders zouden moeten of kunnen binnen de regio. Leren en verbeteren doe je immers samen en zeker als het gaat om de kwaliteit van zorg die we willen leveren.

Is iedereen enthousiast over de zelfscan?

De kwaliteits- en beleidsmedewerkers zijn daarin unaniem. Nee, zeker niet iedereen is meteen enthousiast. Ook binnen ons eigen team was scepsis. Hoeveel tijd is ermee gemoeid? Levert het voldoende op? Is dit het juiste instrument om onze kwaliteit te meten? Enzovoort. En toch zijn we eraan begonnen.

Ook binnen de teams was men sceptisch. Veel gehoorde kritiek was: wordt er ook daadwerkelijk iets gedaan met de uitkomsten en wat levert het ons als team op? Inmiddels blijkt dat het merendeel van de mensen overtuigd is van het nut van de scan. Het opent niet alleen de mogelijkheid tot gesprek binnen het team maar ook om mee te denken en werken aan beleid binnen de organisatie door zaken open en eerlijk op tafel te leggen en te bespreken. Inmiddels weten alle medewerkers dat er een terugkoppeling plaatsvindt over de uitkomsten en dat bevindingen en leermomenten terugkomen in de plannen van de regio. Dat motiveert. Bij sommige medewerkers blijft de scepsis bestaan en ook dat mag.

Maar, wat zijn nu concrete acties of reacties die vanuit de zelfscan naar voren komen?

De kwaliteitsmedewerkers putten uit een breed scala aan voorbeelden. Samen zijn ze het er over eens dat we door de zelfscan onze PDCA (Plan-Do-Check-Act) nadrukkelijker in het oog hebben en strakker, meer meetbaar kunnen volgen. Vanuit de regio PS wordt aangegeven dat vanuit de zelfscan de communicatie tussen afdelingen van de regio op gang is gekomen. Zo wordt de samenwerking tussen groepen en de medische dienst benoemd. Binnen MHWM wordt met name de terugkoppeling binnen de teams als zeer waardevol ervaren. En binnen NML valt op dat medewerkers en teams een stap maken in (zelf)reflectie.

Voor het komende jaar gaan de ontwikkelingen binnen Koraal met betrekking tot de zelfscan verder. Binnen de regio NOB vindt er een vervolg plaat binnen de andere teams van de regio. Ook binnen NOB komen uiteindelijk alle teams aan bod. Gefaseerd, want ook dat kan binnen de zelfscan. Het Landelijk Expertise Centrum bekijkt op dit moment de mogelijkheden voor het uitrollen van de zelfscan. En wellicht volgen ook zij in 2024. De andere regio's werken gestaag door aan de door hen gestelde doelen, en blijven aan de slag met leren en verbeteren.

Samen werken we middels de zelfscan verder aan het gestelde doel: Iedereen ambassadeur van kwaliteit. ●

Wat is de zelfscan?

De zelfscan bestaat uit drie onderdelen. Het begint met een individuele vragenlijst voor medewerkers. De vragen in de vragenlijst zijn gericht op Persoonsgerichte zorg, Kwaliteit van medewerkers en organisatie, Veiligheid en Toepassing van onvrijwillige zorg.

Nadat de vragenlijsten zijn ingevuld, bezoekt een onafhankelijke collega teams in het bijzijn van de teamleider. De bezoeken zijn bedoeld om met elkaar het gesprek aan te gaan en zaken te verdiepen.

Uiteindelijk worden de uitkomsten van de vragenlijsten en het bezoek samengebracht. De informatie, verbeterkansen of opvallendheden die daaruit voortkomen, worden aan alle teams teruggekoppeld.

De uitkomsten krijgen een plek in het teamplan, het regioplan of in beleid op Koraalniveau.



Leentje van Doesselaere

"Mijn naam is Leentje van Doesselaere. Ik ben 86 jaar oud en maak inmiddels 25 jaar deel uit van de Bewonersraad. Ik ben heel blij met de nieuwe opzet van de Grote Vergadering, want in tegenstelling tot vroeger komen er nu veel meer cliënten. Toch is er ook nog een grotere groep cliënten waarvoor het moeilijk is om naar de Grote Vergadering toe te komen. Daarom is het mooi dat zij de bijeenkomsten vanaf nu kunnen volgen via de televisie op hun woongroep."

Oprechte aandacht voor mensen

Meedenken, meepraten, meebeslissen

Grote Vergadering Koraal regio NML behandelt onderwerpen die cliënten zelf willen bespreken



Medezeggenschap voor cliënten. Kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen over plannen die worden gemaakt binnen de Koraal regio waar je woont, leert en werkt. Daar hebben we binnen Koraal nadrukkelijk aandacht voor. Zo heeft elke regio die langdurige zorg biedt een Bewonersraad die om tafel zit met de directeur en afstemt met mede-clianten. Over de onderwerpen die in het regioplan staan bijvoorbeeld. "Participatie is echter meer dan cliënten betrekken bij de plannen die wij hebben", zegt Wim Swaak, directeur van Koraal regio Midden-Limburg. "Als je echt uit wilt gaan van participatie, dan moet je cliënten ook vragen wat zij belangrijk vinden. Laat ze met elkaar in gesprek gaan. Dan sluiten wij daar op onze beurt bij aan."

Om het bovenstaande mogelijk te maken, heeft Koraal regio Noord- en Midden-Limburg de Grote Vergadering nieuw leven in geblazen. "Live op locatie", licht Wim Swaak toe. "Maar ook te volgen via ons interne televisiekanaal. Zo hebben echt alle cliënten de mogelijkheid om mee te denken, mee te praten en mee te beslissen over de onderwerpen die zij belangrijk vinden. Daar gaan we voor. De Grote Vergadering is nu al een succes. En elke zes weken zien we het aantal deelnemers toenemen. Daar word ik blij van."

Nieuwe formule

"De leden van de Bewonersraad vroegen ons of we de Grote Vergadering opnieuw konden oppakken", vertelt beleidsmedewerker Nanine van Lieshout. "Dat sloot aan op wat we zelf al hadden beschreven in het regioplan. Dus in opdracht van onze directeur ben ik samen met Karin Cortenbach (medewerker cliëntcommunicatie) en Yvonne Schrijen (ondersteuner Bewonersraad) gaan kijken hoe we het concept van de Grote Vergadering konden doorontwikkelen. Met een formule die aansluit op onze doelen op het gebied van participatie. En met een invulling die aansluit op de leefwereld van onze cliënten."

Lange lijst

Nanine vervolgt: "We wilden deelnemen aan de Grote Vergadering vooral duidelijk houden en onderwerpen gestructureerd aanbieden. Tijdens de eerste bijeenkomst konden cliënten aangeven wat ze in de komende vergaderingen willen bespreken. Wat hen bezighoudt, waar ze tegenaan lopen en waar ze vragen over hebben. Al die onderwerpen hebben we op een lijst gezet. Bas, de voorzitter van de Bewonersraad, stemt vervolgens met de directeur af welk hoofdonderwerp we in de eerstvolgende Grote Vergadering gaan behandelen. Meestal een actueel item of een onderwerp dat verbonden is aan het betreffende seizoen."

Actief meedoen

Karin: "Als het onderwerp is bepaald, gaan Nanine, Yvonne en ik bekijken in welke vorm we dat thema op een aantrekkelijke manier kunnen presenteren. Een onderwerp als vitaliteit is bijvoorbeeld behoorlijk abstract voor cliënten. Dus hebben we de uitgangspunten vertaald in een quiz. Met vragen als: in welke frisdrank zit het meeste suiker? En hoeveel slaap heb je eigenlijk nodig? Je ziet dat cliënten actief meedoen en hun mening geven als ze worden uitgedaagd met leuke opdrachten. De vragen die ze stellen proberen we meteen te beantwoorden. En als dat niet kan, geven we aan dat we er later op terugkomen of zelf het antwoord ook niet weten. Door de communicatievorm af te stemmen op de doelgroep zie je dat ze hun aandacht beter kunnen houden bij wat we zeggen of vragen. Om die reden hebben we er bijvoorbeeld ook bewust voor gekozen om de Grote Vergadering maximaal een uur te laten duren. Langer past niet bij de concentratieboog van veel cliënten."

Groei

Nanine: "In de quiz over vitaliteit zat ook de vraag: uit hoeveel botten bestaat het menselijk lichaam? Wist je dat één van onze cliënten meteen 206 riep? Toen ik hem vroeg hoe hij dat wist, antwoordde hij droogjes: "Goed opgelet tijdens de biologieles." Cliënten blijven je verbazen, elke dag opnieuw. Sommige cliënten hebben een hoger niveau dan je denkt, andere zie je groeien. Bas bijvoorbeeld, de voorzitter van de Bewonersraad. Hij opent altijd de Grote Vergadering. Je ziet dat hij met sommige onderwerpen meer affiniteit heeft dan met andere. Maar je ziet ook dat hij groeit in zijn rol. Ervaringen opdoen om er vervolgens van te leren, ook dat is participatie!"

Medezeggenschap voor cliënten

In de verschillende regio's van Koraal wordt medezeggenschap voor cliënten op uiteenlopende manieren georganiseerd. Afgestemd op de doelgroep, met als doel optimale participatie. In de regio Maastricht - Heuvelland - Westelijke Mijnstreek wordt participatie bevorderd met een soortgelijke Grote Vergadering. ●



Bas Kuckelkorn

"Mijn naam is Bas Kuckelkorn. Ik ben voorzitter van de Bewonersraad van Koraal regio Noord- en Midden-Limburg. Vanuit die functie doe ik ook veel voor de Grote Vergadering. Samen met Wim en Nanine maak ik de agenda voor elke vergadering. We bespreken ook hoe we de vergadering gaan aanpakken. Ik open en sluit de vergadering. Nanine en Karin helpen me om alles aan elkaar te praten. Als voorzitter luister ik goed naar wat alle bewoners zeggen. Wat zij zeggen, dat bespreken we later weer in de Bewonersraad."





Reflecties en reacties

In de lijn van de Wet zorg en dwang!

2023 is het vierde jaar sinds de start van de Wet zorg en dwang. Voor- gaande jaren lag vooral de focus op implementatie van de wet, we zijn daar bij Koraal goed in geslaagd. Hoewel er blijvend verbeterlagen te maken zijn en de wetswijziging aanpassingen met zich mee zal brengen verbreedt de focus zich naar onze cliënten zorg bieden zoals in de Wzd bedoeld is.

Eind 2022 is de projectgroep implementatie Wet zorg en dwang beëindigd en zijn we overgegaan naar commissies bestaande uit een dwarsdoorsnede van functionarissen werkzaam in de directe en indirecte zorg (evenredig verdeeld over de regio's) en daarnaast een vertegenwoordiging van de cliëntenraden. Het College (intern toezichthouder) woont als toehoorder het overleg van de commissies bij.

Deze commissies hebben als doel de Wet zorg en dwang voor Koraal goed te borgen, zij zijn de "spin in het kwaliteitsweb" in relatie tot onvrijwillige Wzd-zorg.

De commissies werken vanuit een 4-tal kerntaken:

1. Monitoring wetgeving/ontwikkelingen en actualiseren beleidsdocumenten
2. Opstellen kwalitatieve Koraal analyse
3. Aanleveren rapportages (kwalitatief en kwantitatief) aan IGJ
4. Monitoring intern Koraal - We vinden het belangrijk om ontwikkelingen intern bij Koraal te volgen. Wat zijn trends in de verschillende regio's, zowel kwantitatief als kwalitatief? Hoe kunnen best-practices in de andere regio's gehanteerd gaan worden, etc?

Bewustwording rondom inzet van onvrijwillige zorg

We worden ons steeds meer bewust van hoe een cliënt onvrijwillige zorg kan ervaren en wat dat voor zijn/haar toekomst kan betekenen. Er wordt meer met elkaar (: de cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger, de begeleider, de zorgverantwoordelijk en evt de arts) in dialoog gegaan over hoe we onvrijwillige zorg kunnen voorkomen of afbouwen.

Er wordt blijvend gezocht naar alternatieven.

Het is duidelijk zichtbaar dat met de invoering van de Wet zorg en dwang ook nog meer wordt nagedacht over de eigen regie van de client.

Een van de drie onderdelen van de strategie LZ is: cliënt aan het roer. Samen met de bewonersraad is een werkpakket "eigen regie" ontwikkeld in Taal voor Allemaal, het is de bedoeling dat cliënten elkaar kunnen vertellen wat eigen regie betekent; zelf keuzes maken of hierover met elkaar in gesprek gaan.

Belangrijkste inzichten

Onze cliënten zijn ermee gebaat dat de begeleiders ze goed kennen, weet hebben van de specifieke zorgvraag en welke afspraken belangrijk zijn voor de client. Ten gevolge van de arbeidsmarktproblematiek zien we dat meer onbekende begeleiders op de groepen werken. Dit heeft invloed op de stabiliteit van de context van de client waardoor er bij de client een gevoel van 'onveiligheid' kan ontstaan. Dit kan leiden tot een tijdelijke toename van onvrijwillige zorg op bepaalde groepen waarbij er veel veranderingen zijn binnen het (kern)team. Koraal heeft veel aandacht voor de uitdaging op de arbeidsmarkt.

Vilans heeft dit jaar een nieuwe weekkalender WZD uitgebracht, deze heeft als thema: Ken je mij? Iedere week worden thema's beschreven die in de praktijk kunnen aansluiten en aanleiding kunnen geven hier met elkaar op in te gaan en deze tools te gebruiken in de praktijk. Vanuit de life-by-5 methodiek wordt er veel aandacht besteed aan het samen in gesprek gaan en het (in de context) kijken waar gedrag van de cliënt(en) vandaan komt. De begeleiders krijgen vanuit de life-by-5 handvatten om hier vaardig in te worden. Doordat er zo gekeken wordt naar de oorzaak van gedrag kan er preventief gewerkt worden en wordt er minder onvrijwillige zorg toegepast.

Wat is bereikt?

Kwaliteitsverbetering en kennisverbetering is een doorlopend proces binnen de WZD, zo zijn in 2023 de handleidingen geschreven ter ondersteuning van starten registratie en zorgvuldig omschrijven, reflecteren en beoordelen van (onvoorziene) onvrijwillige zorg. Tevens is eind 2023 het registratie en evaluatieformulier WZD samengevoegd, wat gezorgd heeft voor minder administratieve last. Ook is er focus aangebracht in het informeren over het klachtrecht en het recht op bijstand van de CVP, dit zorgt ervoor dat de positionering van de CVP nog beter is verankerd.

We hebben duidelijkheid gekregen over de meest haalbare informatiemogelijkheid van de PNIL medewerkers, zij ontvangen nu een kennismakingsmodule over o.a. WZD, waarin ook de visie van Koraal over onvrijwillige zorg is opgenomen. Tevens continueren we de basisscholing WZD voor alle nieuwe medewerkers en geven we herhalingsmodules waar nodig.

De Weerbaarheid & Agressie trainers worden steeds vaker betrokken voor het ondersteunen middels handvatten, ook ter preventie en het mee opstellen van protocollen en signaleringsplannen. Een aantal afzonderingsruimten zijn afgebouwd en enkele zijn verbouwd zodat ze maximaal humaan zijn ingericht.

Wat mag beter?

- Hoewel er proactief kleine verbeteringen zijn doorgevoerd in het ECD, blijft met name het analyseren van toepassingen veel tijd vergen, o.a. dit aandachtspunt is meegegeven aan de projectgroep nieuw ECD.
- Er was in de zomermaanden een piek van onvoorziene onvrijwillige zorg te zien, er is uitvoerig met de zorgverantwoordelijken geëvalueerd hoe dit kan worden voorkomen, daar waar echt nodig zijn registraties gestart. De signalen en resultaten zouden een plek in de kwaliteitsrapportage moeten krijgen welke daarbij online inzichtelijk zijn voor iedereen die professioneel betrokken is.
- Er is blijvende aandacht voor het op orde krijgen van basisteams, waardoor de cliënten meer stabiliteit en veiligheid zullen ervaren. ●

Wim Swaak

1

Hoe kijk je terug op 2023?

Belangrijke topics en ontwikkelingen

Het jaar 2023 sloot ik met een positief gevoel af. Binnen de regio ligt inmiddels een solide basis waarop we verder kunnen bouwen. Belangrijk hierbij is dat ik het gevoel heb dat we dit echt samen hebben gedaan. Met alle medewerkers uit de regio en met ondersteuning van Interne Dienstverlening. Daar ben ik trots op. We rondten mooie en belangrijke projecten af in 2023. Zoals de inzet van Spaanse medewerkers binnen de regio. Na een intensief voortraject mochten we 15 Spaanse medewerkers ontvangen in Nederland en inmiddels hebben zij hun draai gevonden binnen onze organisatie. Ook op het gebied van participatie maakten we een mooie stap. Zo bliezen we de grote vergadering voor cliënten nieuw leven in. 1 x per 6 weken vergaderen we met cliënten over onderwerpen die zij belangrijk vinden. En voor diegene die niet naar de vergadering kunnen komen, wordt de vergadering live uitgezonden. Het is mooi om te zien hoe we samen onderwerpen kunnen bespreken en belangrijke thema's kunnen belichten. In 2023 richtten we ons ook op de Vitaliteit van medewerkers en bewoners. Voor ons een belangrijk thema, want we hebben vitale medewerkers nodig om kwalitatief goede zorg te kunnen bieden voor onze cliënten, maar ook om als organisatie gezond te blijven. De vitaliteit van cliënten vinden wij belangrijk om de gezondheid van onze cliënten te vergroten en hen een mooi leven te kunnen bieden, nu en in de toekomst. Verder startten we een nieuwe groep op, renoveerden we diverse woningen en maakten we de eerste stappen om te komen tot nieuwe zorgdomotica.

2

In hoeverre is het gelukt om de ambities die we vorig jaar benoemden, te realiseren?

Op het gebied van arbeidsproblematiek maakten we zeker stappen voor de regio NML. De inzet van een recruiter die de focus heeft op de Belgische arbeidsmarkt, intensief inzetten op werving en selectie en het project Spaanse medewerkers zorgden ervoor dat we het aantal vacatures konden reduceren. Dat is een mooie stap, maar we moeten ook erkennen dat nog steeds niet alle vacatures zijn ingevuld. Dat heeft enerzijds te maken met de beschikbare potentiële medewerkers op de arbeidsmarkt, maar anderzijds ook met het feit dat we zittende medewerkers moeten blijven binden en boeien. Zeker gezien de huidige arbeidsmarkt eveneens een uitdaging vormt.

We zien verder dat de druk op onze medewerkers nog steeds hoog is. In 2023 maakten we zeker stappen op lastenverlichting. Een voorbeeld is het stopzetten van de handtekening onder het zorgplan. Een mooie stap, maar er zijn vele stappen nodig om de lasten van onze medewerkers echt te kunnen verlichten. En daarin zijn zeker nog stappen te maken. Het blijft dan ook een belangrijk thema voor 2024.

Op het gebied van zorg en dagbesteding maakten we zeker ook stappen. Zo startten we een nieuwe woongroep op voor senioren, maakten we ontwikkelingen door op onze dienstverlening voor LVB+ cliënten en startten we binnen de dagbesteding een milieugroep op. De milieugroep betekent mooi werk voor onze cliënten, maar zorgt daarnaast ook dat we wederom een mooie stap maken in het duurzaam maken van onze organisatie. Op het gebied van participatie zijn we trots op de grote vergadering voor cliënten en de goede samenwerking met de ROG voor onze medewerkers.

3

Welke verwachtingen en ambities heb je voor 2024?

Voor 2024 stellen we onszelf natuurlijk weer nieuwe doelen. Eén van de belangrijkste doelen blijft het realiseren van volledige teams. Het invullen van vacatures, het verminderen van het verzuim maar zeker ook het binden en boeien van onze medewerkers blijven onverminderd onze aandacht vragen. We blijven zoeken naar vernieuwende ideeën om te komen tot volledige teams. Ook lastenverlichting voor onze medewerkers blijft een belangrijk aandachtspunt.

Daarnaast geven we een vervolg aan doelen waarmee we in 2023 gestart zijn. Zo willen we het aantal plaatsen voor cliënten en onze dienstverlening uitbreiden, werken we verder aan het zorgtraject voor cliënten LVB+, komen er vervolgacties op vitaliteit en positieve gezondheid voor zowel cliënten als medewerkers, gaan we verder op de ontwikkelingen met betrekking tot zorgdomotica en zal participatie van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers verder worden uitgebreid.

Ook de bedrijfsvoering krijgt in 2024 de aandacht die het nodig heeft. Belangrijk om als organisatie gezond te blijven en kwalitatief goede zorg te kunnen blijven bieden. ●



Jeroen Hoenderkamp

1 Hoe kijk je terug op 2023?

Belangrijke topics en ontwikkelingen

2023 was voor regio Parkstad geen gemakkelijk jaar geweest. De regio kreeg te maken met een spiraal van zieke en vertrekkende medewerkers, waardoor werkdruk en -plezier van de overblijvende collega's onder druk kwam te staan. Gelukkig lieten zij hun 'Hart voor Parkstad' zien en zetten zij hun schouders eronder. Hierdoor lukte het om gedurende het hele jaar goede zorg en ondersteuning te blijven leveren. In de loop van het jaar lukte het met vereende krachten om de weg naar boven weer te vinden. Het aantal medewerkers dat onze regio verliet daalde flink, het aantal mensen dat bij ons kwam werken groeide juis. En – daar ben ik super blij mee – het hele hoge ziekteverzuim van het begin van dit jaar daalde en bevindt zich inmiddels op een 'normaal' peil. Hierdoor daalde de werkdruk – al is deze op sommige groepen nog steeds erg hoog – en ontstond er ruimte om weer te gaan bouwen aan de toekomst. Bijzonder trots ben ik op de ontwikkeling van een 'eigen regie'-pakket door onze cliëntenraad, op de succesvolle activiteiten die werden georganiseerd voor onze cliënten en medewerkers en op de stappen die gezet werden rond de medische dienst.



2

In hoeverre is het gelukt om de ambities die we vorig jaar benoemden, te realiseren?

Random participatie van cliënten hebben we in 2023 mooie resultaten gerealiseerd, bijvoorbeeld in het al genoemde 'eigen regie'-pakket en de projecten Mijn Leefplan en Begrijpelijke doelen. Daarnaast is het zoals gezegd gelukt om de loop van het jaar het tij te keren waar het verloop en verzuim van medewerkers betrof. Tegelijkertijd weten we dat we er nog niet zijn. We hebben nog steeds veel vacatures, die we dolgraag zouden invullen om onze ondersteuning nog verder te verbeteren en het werkplezier te vergroten.

Onze regio heeft in 2023 flinke stappen gezet in het verstevigen van de manier waarop we zijn georganiseerd, waardoor we stevig beslagen ten ijs zijn gekomen in 2024.

3

Welke verwachtingen en ambities heb je voor 2024?

In 2024 zoeken we enerzijds de balans tussen het voortzetten en afmaken van het herstel van de basis zoals we die in 2023 hebben ingezet. Anderzijds hebben we de ruimte om een aantal nieuwe ontwikkelingen op te pakken. Belangrijke doelstellingen zijn het realiseren van een diverser en hoogwaardiger aanbod van dagbesteding en het bieden van extra ondersteuningsmogelijkheden aan (gezinnen met) jonge kinderen met een forse beperking. De kwaliteit van ons werk verbeteren we ook door op elke groep samen met bewoners/jeugdigen, verwanten en medewerkers een groepsplan/zorgvisie op te stellen, waarin we samen vastleggen hoe we onze zorg en ondersteuning in die groep (willen) vormgeven. Tenslotte verwachten we in 2024 een begin te maken met de meerjarige vernieuwing van de centrumlocatie Op de Bies in Landgraaf. We maken dit jaar een toekomstplan én beginnen met de verbouw van de socio-woningen. ●

Maurits Barendrecht

1

Hoe kijk je terug op 2023?

Belangrijke topics en ontwikkelingen

Binnen de regio Noordoost-Brabant zetten we in 2023 belangrijke stappen in het samenbrengen van plannen op kwaliteitsthema's en het te voeren beleid hierin. Er is veel tijd gestoken in het uitwerken van de inhoudelijke doorontwikkelingen en het neerzetten van structuren waarin doorlopende monitoring plaats kan vinden. Zo is er een slag gemaakt op de kwaliteitsrapportages en zijn concrete doel- en actieverantwoordingen vanuit het regioplan ingezet. De basis op orde was een belangrijk doel voor 2023 en daarin maakten we een grote slag met elkaar in de regio.

2

In hoeverre is het gelukt om de ambities die we vorig jaar benoemden, te realiseren?

In het kader van participatie, waaronder het organiseren van passende daginvulling voor onze cliënten, is het gelukt om verschillende disciplines binnen onze regio samen te brengen. Hierdoor slagen we er steeds beter in om zorg en daginvulling op elkaar aan te laten sluiten. Hiervoor hebben we een nieuw participatieteam opgezet, waarin zorg, onderwijs, arbeid en daginvulling bij elkaar gebracht en gecoördineerd worden. 2023 stond daarbij in het teken om dit zo in te richten, 2024 en verder zullen we participatie inhoudelijk en organisatorisch verder uitbouwen.

Daarnaast hebben we in 2023 onze visie van Binden, Boeien en Behouden van medewerkers omgezet naar concrete acties. We voeren een mensgericht HR-beleid en dat heeft onder andere geleid tot het uitrollen van het project capaciteitsmanagement opgestart en teamleiders hebben deelgenomen aan sessies Leiderschapstrajecten. Dit alles met het doel om de juiste aandacht te kunnen schenken aan onze medewerkers. Dit door ons te richten op duurzame inzetbaarheid, nieuwe programma's in leren en ontwikkelen en ze de ruimte te bieden om het eigen werk zoveel als mogelijk zelf in te richten.

3

Welke verwachtingen en ambities heb je voor 2024?

Teams op orde zal in de huidige arbeidsmarkt het belangrijkste thema zijn en blijven om kwaliteit te borgen. In 2024 gaan we ten aanzien van de kwaliteitsthema's de ontwikkelingen en uitwerkingen borgen binnen de organisatie en de PDCA-cyclus volgen. Veiligheid en seksualiteit zijn daarbij belangrijke thema's van kwaliteit. Dit met het oog op het continue leren, ontwikkelen en verbeteren van zowel de medewerkers als de organisatie. ●



Roel Kramer

1

Hoe kijk je terug op 2023? Belangrijke topics en ontwikkelingen

In 2023 gingen we verder met de doorvertaling van onze strategie LZ 2022/2027; 'Samen van betekenis zijn' binnen de regio.

We staken in eerste instantie in op het versterken van het 'Samen'. Onze belangrijkste pijlers hierbij zijn dat we onze teams op orde hebben, we meer aandacht voor elkaar hebben en dat we kijken hoe we meer gebruik kunnen maken van de mensen om ons heen. In 2023 namen we diverse acties om deze pijlers te versterken. Zo gingen we van start met het leiderschapstraject voor teamleiders en regie-behandelaren, investeerden we in ons leer- en ondersteuningslandschap voor medewerkers en zijn we begonnen met capaciteitsmanagement, functiedifferentiatie en woningbreed roosteren.

Daarnaast waren er veel activiteiten en initiatieven om vrijwilligers aan te trekken. En met succes: het aantal vrijwilligers nam afgelopen jaar sterk toe. Bijzonder trots zijn we hierbij op ons project 'Samen de zomer door'. Een project waarin medewerkers van Koraal (die normaal niet op de woon- of dagbestedingsgroepen werken) samen met vrijwilligers en mantelzorgers cliënten zijn gaan ondersteunen bij activiteiten die ze graag wilden doen. Op deze manier droegen we niet alleen bij aan waardevolle momenten, maar ontlasten we ook teams en deden betrokkenen nieuwe ervaringen/



contacten op. Ondanks een aantal leerpunten was dit project een groot succes waar we zeker een vervolg aan gaan geven.

2

In hoeverre is het gelukt om de ambities die we vorig jaar benoemden, te realiseren?

Terugkijkend op 2023 ben ik van mening dat we daarmee belangrijke stappen hebben gezet om in 2024 verder op te kunnen bouwen. Ditzelfde geldt voor onze inhoudelijke ambities om in de toekomst nog meer 'van betekenis' te kunnen zijn voor mensen die te maken hebben met leven met een verstandelijke beperking en alle uitdagingen die daarbij komen kijken. Vanuit het programma LZ zijn afgelopen jaar diverse voorbereidingen getroffen rondom 'participatie', 'eigen regie', 'ambulante- en deeldienstverlening' en 'het jonge kind'. Voorbereidingen die in 2023/2024 vanuit de regio verder (zijn) opgepakt en vertaald (gaan worden) naar concrete acties. Denk hierbij aan het opstarten van de VG poli in samenwerking met de regio's PS en NML. Naast onze strategische ambities zijn we in 2023 in de regio ook aan de slag gegaan met concrete doelen en acties om onze ondersteuning te verbeteren. Zoals bijvoorbeeld op het gebied van onze vrijetijdsactiviteiten. Het mooie is dat het ons hierbij steeds beter lukt om aan te sluiten bij behoeften van de bewoners en dat we ook steeds vaker gebruikmaken van samenwerking met mensen en organisaties in onze omgeving.

3

Welke verwachtingen en ambities heb je voor 2024?

Kortom, in 2023 zijn we verder aan de slag gegaan met zowel de voorbereiding als de uitvoering van onze strategische ambities. 2024 zal een belangrijk jaar worden om te kijken hoe we dit binnen de context van onze regio verder vorm gaan geven en wat daarvoor nodig is. Daarbij is het van belang dat we de balans vanuit focus en aandacht creëren en vasthouden om met elkaar hieraan te werken. Dit betekent dat we niet teveel tegelijk moeten willen, dat we wat we doen goed doen, tijd en ruimte hebben om weloverwogen acties te nemen en ons waar nodig beperken om ons niet te overeten. En vooral ook dat we doen waarvoor we ook (contractueel) aan de lat staan en opletten voor teveel 'verdunnen'. ●

Marieke van Meerten

1

Hoe kijk je terug op 2023? Belangrijke topics en ontwikkelingen

Ik kan terugkijken op een jaar waarin we een flinke professionaliseringsslag hebben gemaakt. Dat begint bij een gezamenlijk bewustzijn dat we als behandelsetting een passant zijn in het leven van mensen. Dat maakt dat we het systeem actief willen betrekken in plaats van overnemen. Ook willen we ons behandelproces zo kort mogelijk houden. Ik ben trots op de processen die we hebben geïmplementeerd om dit te versnellen. Het feit dat we een derdelijns organisatie zijn, brengt ook de verantwoordelijkheid met zich mee om het werkveld mee te ontwikkelen, door onze kennis te delen, zowel in onderzoek als in consulten. Ook hierin hebben we stappen gezet.

2

In hoeverre is het gelukt om de ambities die we vorig jaar benoemden, te realiseren?

Wat betreft het vergroten van de participatie van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers zijn er we erin geslaagd om het koken met en op de groep als standaard in te voeren op bijna alle groepen. Zo krijgen de jongeren meer regie en dragen we bij aan het streven om "zo thuis mogelijk" hulp aan te bieden binnen de 24-uurszorg. In aanvulling daarop zijn op de woongroepen assistent begeleiders ingezet boven op de formatie. Zij stemmen het weekmenu met de groep af, helpen bij de boodschappen, doen een spelletje en dragen op die manier bij aan het creëren van een huiselijke sfeer. Ook is er een vrijetijdscommissie gestart die op basis van input van de jongeren allerlei activiteiten aanbiedt. Zoals een zomerprogramma en een circus op locatie De Hondsborg in december. Deze leuke activiteiten nodigen uit tot ontmoeting op het terrein. Tegelijkertijd buigt een werkgroep zich over hoe we ouders meer kunnen betrekken bij het zorgproces. Er werden in 2023 vijf Systeem therapeutisch werkers aangenomen.



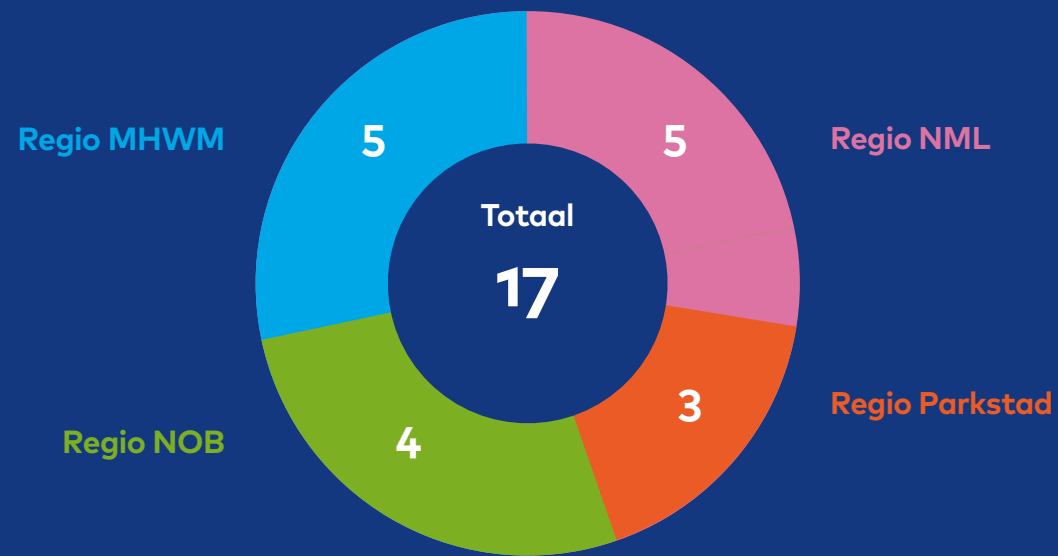
Hoewel we hier grote inspanning op leveren, blijft het helaas een uitdaging om vacatures te vullen. Ondanks de krapte is de ontwikkelkracht groot. Dankzij een helder meerjarenprogramma werken we met focus aan onze ambities. Dit doen we vanuit een strakke projectstructuur waarin we elke twee weken de voortgang bewaken en elke drie maanden evalueren.

3

Welke verwachtingen en ambities heb je voor 2024?

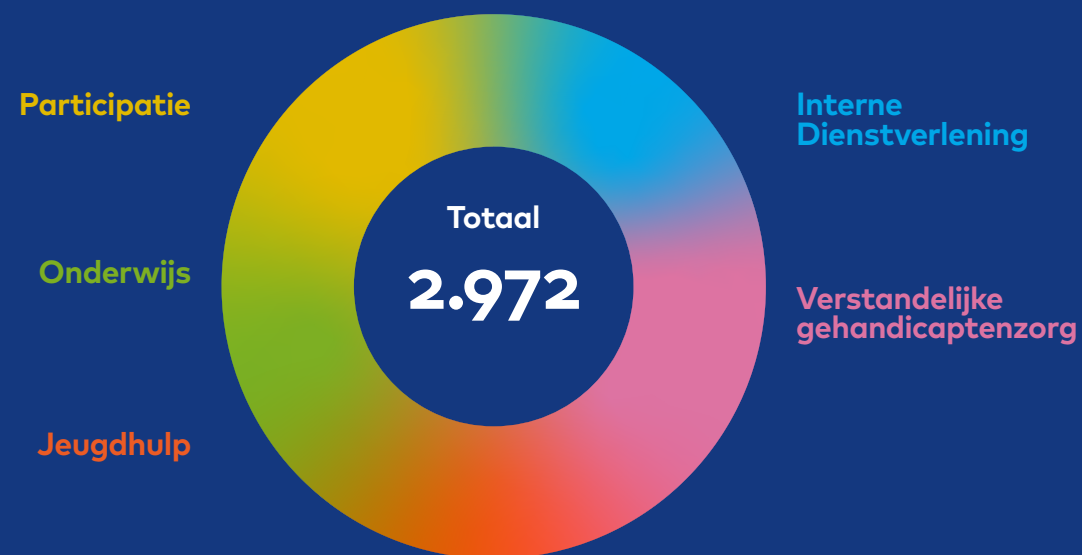
Onze ambitie is om een TOPGGz organisatie te worden. Met het borgen van de inmiddels uitgewerkte arrangementenstructuur in de lijn bereiken we de stip die we in 2021 op de horizon zetten. Daarnaast blijft het betrekken van het systeem en de omgeving van jongeren belangrijk. Dit doen we door ouders en verwanten actiever te informeren, het terrein aantrekkelijker te maken en te experimenteren met dienstverlening die dicht bij het systeem ingezet kunnen worden. Tot slot maken we ruimte voor persoonlijke aandacht voor het zittende personeel, en richten we ons op de werving van nieuwe collega's van binnen en buiten de landsgrenzen. ●

Feiten en Cijfers

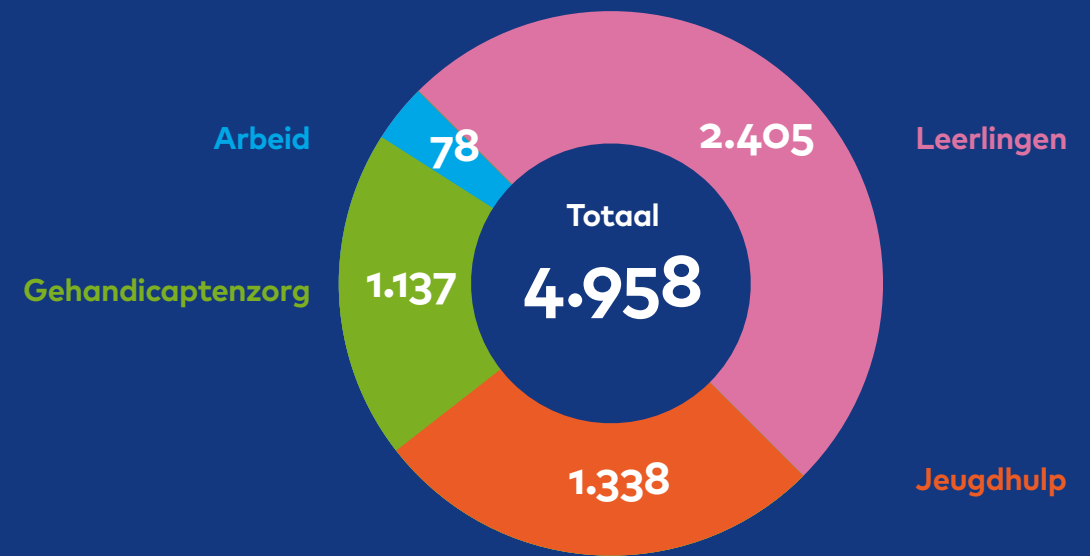


Klachten*

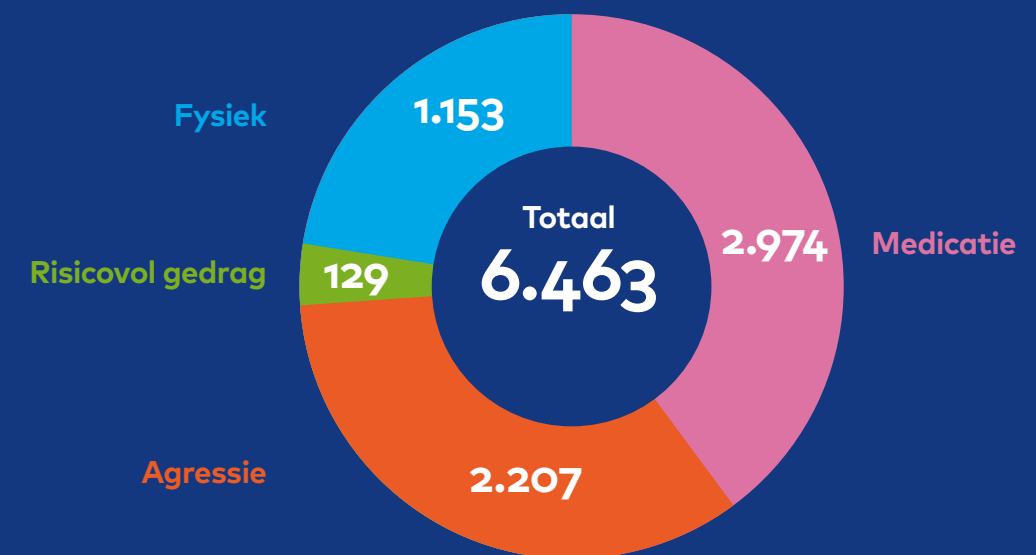
* Er heeft 1 WZD gerelateerde klacht plaatsgevonden.



FTE's



Kerncijfers



Gemelde incidenten*

* Het aantal meldingen in het kader van Veilig Melden Incidenten (VIM).

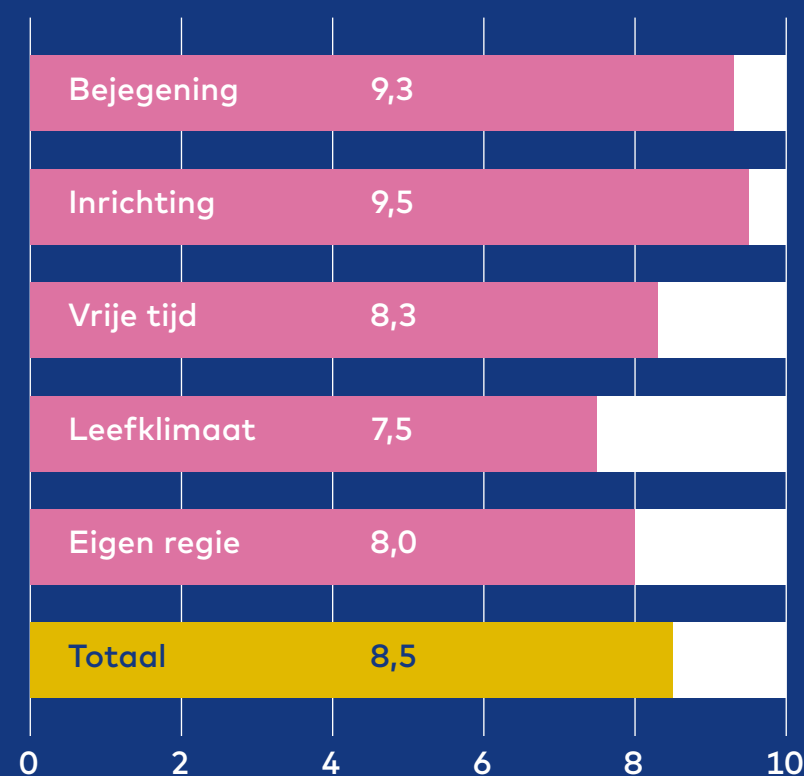
MijnMening

In 2022 werd voor de cliënten MijnMening vragenlijst via de MijnMening webapp ingevuld als voorbereiding op het Zorgplan. Cliënten vullen zoveel mogelijk zelf de lijst in. Indien nodig, of gevraagd, worden zij hierbij ondersteund.

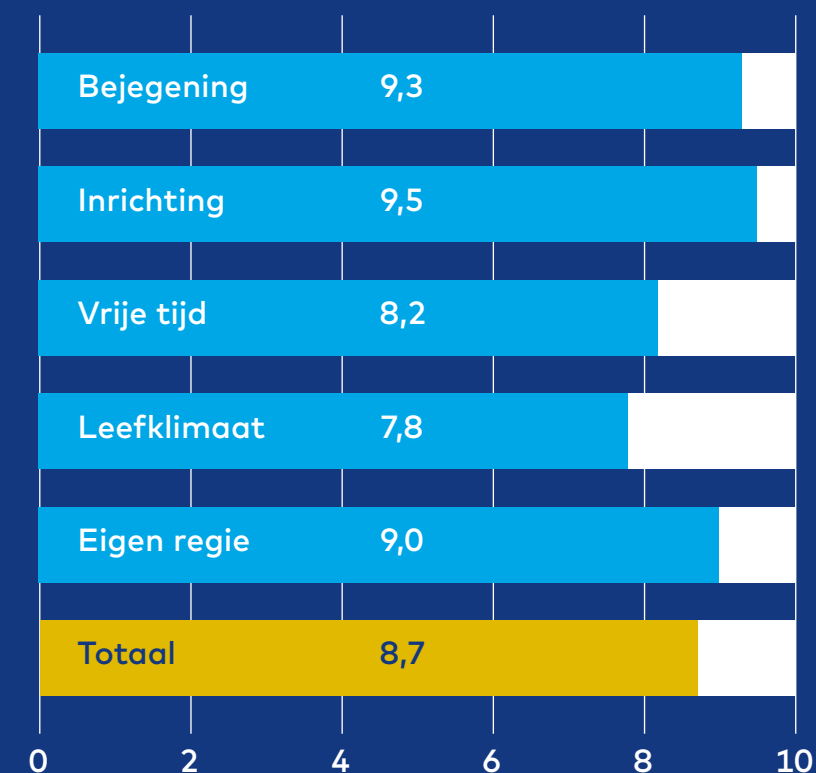
Gemiddeld totaalcijfer van de 3 regio's

8,7

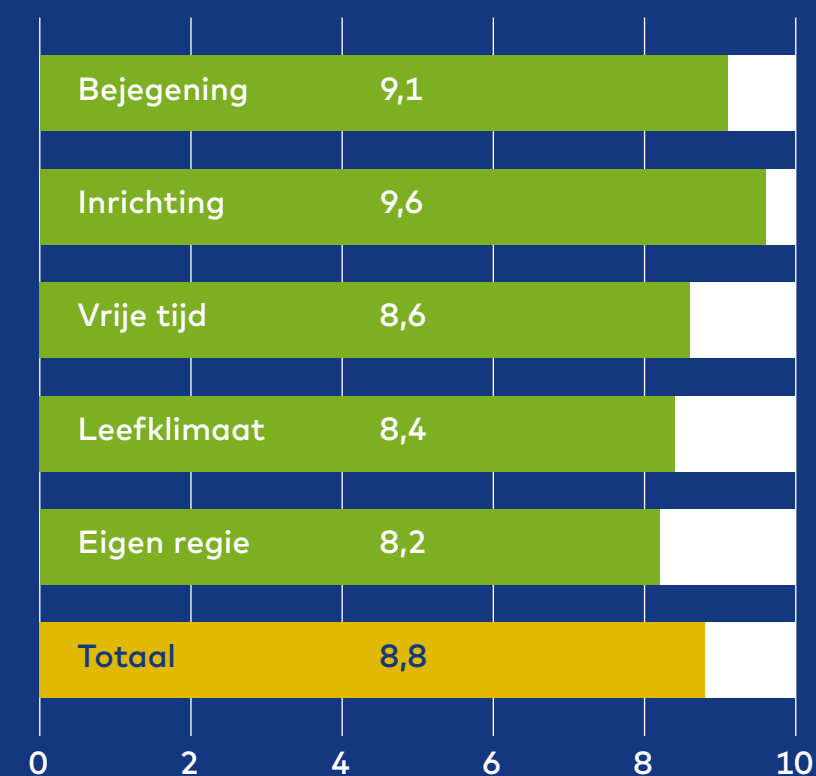
Regio NML / St. Anna



Regio PS / Op de Bies



Regio MHWM / Maasveld



Postbus 5109 6130 PC SITTARD

Raad van Bestuur Stichting Koraal
t.a.v. dhr. dr. D.H.M. Creemers
lid Raad van Bestuur
Postbus 5109
6130 PC SITTARD

Bezoekadres
Poststraat 1
6135 KR SITTARD
Postadres
Postbus 5109
6130 PC SITTARD
(046) 4775252
info@koraal.nl
koraal.nl

NL74 ABNA 0231 4365 72
KvK 41066221

Datum 29 mei 2024
Briefnummer CCR24.0008
Referentie KA/NvL/GV/ss
Classificatie Intern gebruik
Doorkiesnr. 06 – 22 50 07 32
E-mail gvliegen@koraal.nl

Onderwerp Reflectie CCR Kwaliteitsrapport Langdurige Zorg 2023

Geachte heer Creemers, beste Daan,

De CCR heeft het Kwaliteitsrapport Langdurige Zorg 2023 gelezen. In de gesprekken met de deelraden is over het kwaliteitsrapport gesproken.

De leden van de raad zijn positief over wat er in het rapport staat.

Het rapport laat goed zien wat er binnen Koraal allemaal gedaan wordt.

Het is fijn dat er verhalen in het rapport staan van cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en medewerkers.

In het rapport staan mooie verhalen, maar ook verhalen van wettelijk vertegenwoordigers die het soms moeilijk hebben. En, verhalen van medewerkers die iedereen kent maar die niet vaak gevraagd worden iets over zichzelf te vertellen.

Het is duidelijk dat Koraal het woord 'Samen' belangrijk vindt. Het woord 'Samen' dat ook in de strategie Langdurige zorg staat.

[Lees verder op de volgende bladzijde](#)

1/2

De raad vindt het kwaliteitsrapport een waardevol rapport. Het laat zien wat Koraal doet. Het rapport vertelt op een goede manier de kwaliteit van de zorg binnen Koraal voor zorgkantoren, officiële organisaties en aan voor Koraal belangrijke mensen. Ook mensen die Koraal belangrijk vinden, kunnen lezen wat Koraal allemaal doet.

De raad heeft over het rapport nagedacht. De raad wil Koraal vragen na te denken over hoe ze het rapport makkelijker kan maken. De raad vindt het belangrijk dat er minder taal gebruikt wordt. Het is wel belangrijk dat de goede verhalen nog steeds verteld worden. En, dat ook de cijfers in het rapport worden uitgelegd. Door dit te doen kan het rapport meteen in Taal voor allemaal worden gemaakt. Dan kan de raad het rapport ook goed begrijpen.

De raad geeft aan dat er misschien ook nog verhalen in het kwaliteitsrapport kunnen die gaan over mensen die belangrijk zijn voor Koraal. Ook zij kunnen dan aangeven hoe zij de zorg van Koraal zien.

De raad vindt het verder belangrijk dat de verbeterpunten die in het rapport staan terugkomen in de Strategiebrieven van Koraal en de regioplannen. Dit om de punten te kunnen verbeteren.

De CCR hoopt dat haar gedachten over het kwaliteitsrapport helpen in de verdere ontwikkeling van kwaliteit binnen Koraal en het kwaliteitsrapport.

Met vriendelijke groet,
namens de centrale cliëntenraad,

Karel Arz MBA,
voorzitter

2/2

Reactie MZ Centraal

De leden van MZ Centraal is gevraagd om een reflectie te geven op het kwaliteitsrapport langdurige zorg 2023. De leden van MZ Centraal hebben het rapport met veel waardering gelezen en herkennen de beschrijvingen. Mooi dat er ook dit jaar weer voor is gekozen om naast de feitelijke gegevens veel aandacht te besteden aan het delen van ervaringen van cliënten, verwanten en medewerkers. Dit maakt het geheel nog beter herkenbaar en invoelbaar. Hiermee wordt tevens zichtbaar dat het rapport tot stand is gekomen met de input vele betrokkenen.

MZ Centraal wil graag de volgende reflectie geven.

Met het rapport Kwaliteit, "Koraal kijkt terug op 2023", wordt een uitgebreid en helder beeld gegeven over waar we als organisatie voor willen staan en aan werken. De leden van MZ Centraal herkennen en onderschrijven de ontwikkelingen die opgenomen zijn in dit kwaliteitsrapport. In het rapport is zichtbaar dat de strategie voor langdurige zorg op basis van participatie nog verder wordt ontwikkeld samen met medewerkers, cliënten en hun verwanten. Het rapport straalt participatie uit, wat past bij de visie van Koraal en van de medezeggenschap. Door het delen van de mooie verhalen en foto's van cliënten, verwanten en medewerkers maar ook van activiteiten die we aanbieden binnen Koraal, wordt de lezer echt uitgenodigd om het hele rapport te lezen.

Koraal laat met dit rapport zien dat de organisatie open wil staan voor reflectie en dialoog met medewerkers, cliënten en verwanten. Dit zorgt er mede voor dat Koraal gezien kan worden als een aantrekkelijk werkgever voor medewerkers die willen meedenken over en werken aan de ontwikkelingen binnen Koraal.

MZ Centraal gaat ervan uit dat bovenstaande reflectie voldoende is voor het rapport. Mochten er meer gegevens vanuit MZ Centraal nodig zijn, dan horen we dat natuurlijk graag.

Reactie Raad van Toezicht

Het Kwaliteitsrapport 2023 biedt op een toegankelijke manier inzicht in hoe cliënten, verwanten en medewerkers de zorg binnen Koraal ervaren. De verhalen zijn levendig en overtuigend positief, met af en toe kritische kanttekeningen. De opbouw en vormgeving sluit aan bij de warme organisatie waar Koraal voor staat.

Cliëntgerichtheid komt goed naar voren, in de verhalen is te lezen dat cliënten eigen regie kunnen voeren, ze worden meegenomen in ontwikkelingen, maar ook wordt verteld wat kan en niet kan. Om te zorgen voor kwalitatief goede zorg wordt er nadrukkelijk samengewerkt met ouders/verwanten. Ouders/verwanten zijn belangrijk voor cliënten, door samen te werken kunnen professionals en ouders/verwanten elkaar aanvullen.

De raad ziet in het rapport een belangrijk maatschappelijk doel van Koraal terug, er wordt vanaf de jongste jeugd gebouwd aan een basis waar de client in het vervolg van zijn/haar leven op kan bouwen. Een ander maatschappelijk doel wat aan bod komt wordt geïllustreerd met enkele voorbeelden de aandacht voor duurzaamheid, een thema dat ook in de Strategiebrieven 2024 naar voren komt.

Door toevoeging van de "Feiten en Cijfers 2023" wordt de narratieve vorm van het rapport verrijkt, waardoor de lezer meer getal en waarde heeft bij het lezen ervan.

Het kwaliteitsrapport laat zien dat dat de medewerkers trots zijn op wat er gedaan wordt en er met bevologenheid wordt gewerkt.

Door met elkaar de kanttekeningen en ontwikkelingen te blijven bespreken en oppakken kan Koraal een lerende organisatie blijven. De raad ziet dat dit onder andere gebeurt in de brede opzet van de medezeggenschap voor cliënten, verwanten en medewerkers.

Bestuurlijke Reactie op het Kwaliteitsrapport 2023 van Koraal:

Het Kwaliteitsrapport 2023 biedt een helder en toegankelijk overzicht van hoe cliënten, verwanten en medewerkers de zorg binnen Koraal ervaren. De levendige verhalen, afgewisseld met kritische kanttekeningen, geven een genuanceerd beeld van de organisatie. De opbouw en vormgeving van het rapport sluiten goed aan bij de warme en cliëntgerichte organisatie waar Koraal voor staat.

Trots en Ontwikkelingskansen

We zijn niet alleen trots op de behaalde resultaten en de wijze waarop dit rapport tot stand is gekomen, maar we zien ook aanknopingspunten om door te ontwikkelen. Dit rapport is een waardevol instrument om te reflecteren op onze successen en de gebieden waar we kunnen verbeteren.

Toegankelijkheid van het Rapport

De Centrale Cliëntenraad vraagt om een meer toegankelijke en minder talige versie van het kwaliteitsrapport, zodat een breder publiek het kan begrijpen en waarderen. Hiervoor maken we telkens een extra editie in Taal voor Allemaal. Het blijft een uitdaging om een vorm te vinden die voor alle lezers - binnen en buiten Koraal - toegankelijk en informatief is, zonder het rapport steeds uitgebreider te maken.

Continuïteit van Personeel en Beperken van Inzet van PNIL

We erkennen de trots en bevolegheid waarmee medewerkers hun werk bij Koraal uitvoeren, zoals duidelijk naar voren komt in het rapport. Het is echter cruciaal om te zorgen voor continuïteit van personeel. Stabiele personeelsbezetting is essentieel voor het handhaven en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Dit voorkomt dat cliënten steeds te maken krijgen met wisselende gezichten en draagt bij aan het opbouwen van vertrouwen en een stabiele zorgomgeving, waar vanuit een gedeelde visie op behandeling en bejegening met en voor elkaar wordt gewerkt. Daarom blijven we doorgaan met het zoeken naar nieuwe initiatieven die de continuïteit van personeel waarborgen en de afhankelijkheid van Personeel Niet In Loondienst (PNIL) beperken. Het is van groot belang dat medewerkers zich langdurig verbonden voelen aan Koraal en zich kunnen blijven ontwikkelen binnen de organisatie.

Zinvolle en Perspectief Biedende Daginulling

Het rapport benadrukt ook het belang van een zinvolle daginvulling voor cliënten. Dit sluit naadloos aan bij de maatschappelijke doelen van Koraal, zoals het bieden van een sterke basis vanaf de jongste jeugd, waarop cliënten in hun verdere leven kunnen voortbouwen. Activiteiten die zinvol en perspectief biedend zijn, dragen bij aan het welzijn en de ontwikkeling van cliënten. Door samenwerking met ouders, verwanten en andere stakeholders kan Koraal deze activiteiten verder vormgeven en verbeteren. Het is belangrijk dat deze samenwerking blijft groeien en dat nieuwe initiatieven op dit vlak voortdurend worden ontwikkeld en geëvalueerd. In het rapport worden mooie voorbeelden hiervan genoemd, maar we zijn er nog niet. Daarom blijven we ook op dit vlak investeren.

Conclusie

Het rapport "Koraal kijkt terug op 2023" biedt een uitgebreid en helder beeld van waar Koraal voor staat en aan werkt. De Raad van Bestuur herkent en onderschrijft de ontwikkelingen die hierin zijn opgenomen. Door de nadruk op participatie, reflectie en samenwerking, blijft Koraal een betrouwbare zorgverlener en een aantrekkelijke werkgever. Binnen Koraal stimuleren we om de lijn van continuïteit, betrokkenheid en zinvolle daginvulling voort te zetten en te versterken, zodat Koraal zijn missie en maatschappelijke doelen nog beter kan realiseren.



Koraal wonen
leren
werken

Kwaliteitsrapportage langdurige zorg 2023