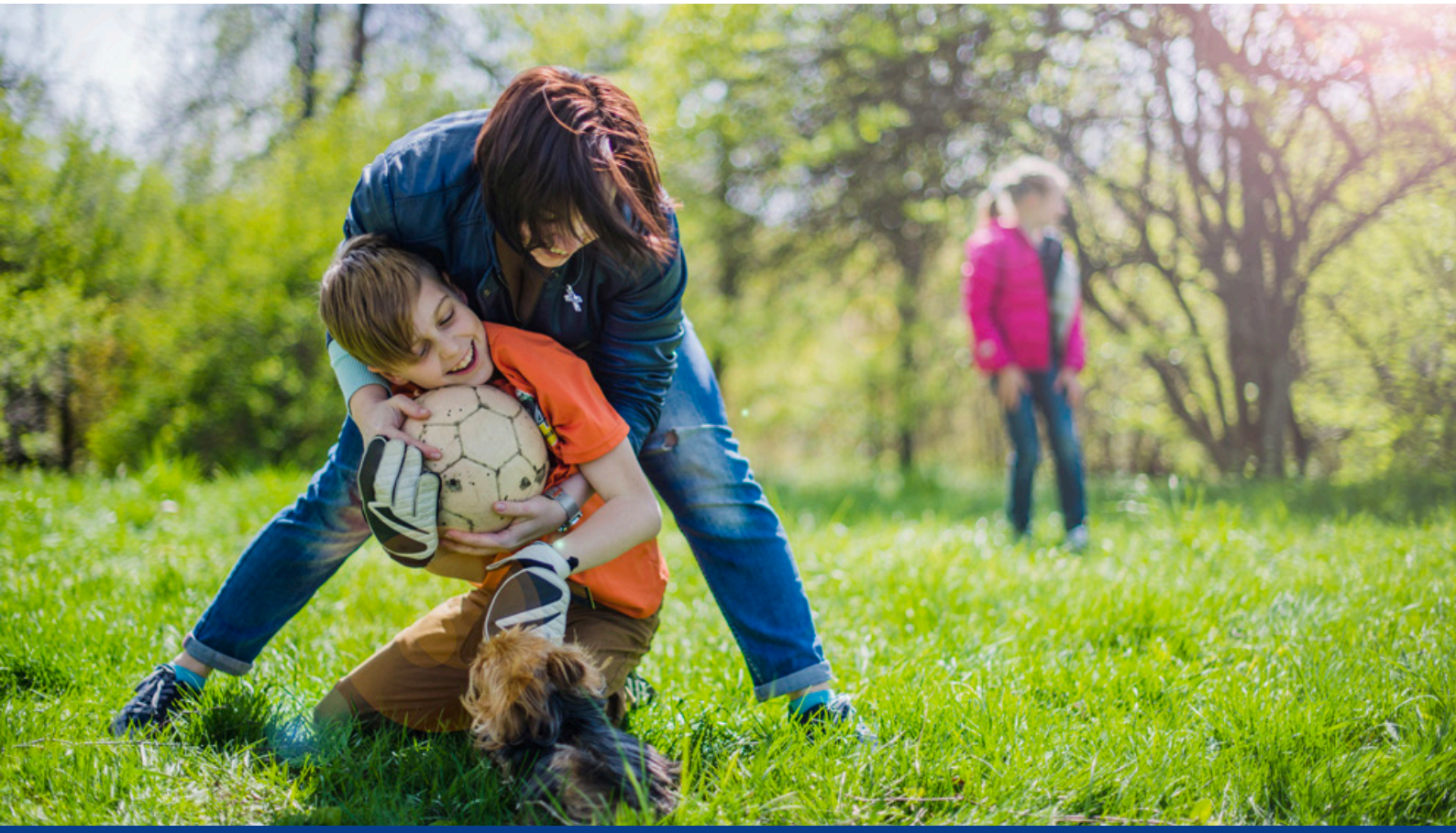
Koraal wonen leren werken



Kwaliteitsrapport Koraal 2017

Samen op eigen kracht

Samen sterk in kwaliteit!

Meedoen in de samenleving. Wonen op een manier die bij je past. Een school of werkomgeving vinden waarin je jezelf kunt ontwikkelen. Dat wil iedereen. We streven allemaal naar geluk en welbevinden. Andere mensen ontmoeten, als mens kunnen groeien. Het is daarbij van wezenlijk belang. Bij Koraal werken wij daar dagelijks aan, samen met de mensen die onze ondersteuning in hun leven van alledag nodig hebben. Wie dat zijn? Jongeren en ouderen met een ernstige (verstandelijke) beperkingen en complexe gedrags- en/of psychiatrische problemen. Maar ook hun omgeving, zoals hun ouders, broers of zussen of andere verwanten en vrienden. Wij bieden hen zowel zorg als onderwijs en arbeid. Passend bij hun behoeften en mogelijkheden. Met als doel dat iedereen kan meedoen in onze maatschappij en daarbij zelf kan bepalen hoé hij dat wil doen.

Wij werken bij Koraal voor en vooral mét mensen. Mensen met heel uiteenlopende zorg- en ondersteuningsvragen. Eén ding hebben zij gemeen. Hun problematiek en hun vragen zijn over het algemeen complex. Dat stelt eisen aan ons als organisatie. Het vraagt allereerst om kennis van zaken en professionaliteit, maar ook om een goed kwaliteits- en veiligheidsbeleid. We kunnen hier uitgebreid ingaan op de manier waarop wij bij Koraal kwaliteit en veiligheid hebben georganiseerd. We kunnen onze certificaten opsommen. Aangeven hoe wij risico's in kaart brengen, houden en daar waar nodig op acteren. Belangrijke zaken! Ze staan allemaal in dit kwaliteitsrapport.

Op deze plek willen wij als Raad van Bestuur echter vooral benadrukken dat kwaliteit bij Koraal geen papieren systeem is. Verre van dat. Ons kwaliteitsmanagementsysteem is ondersteunend aan de dagelijkse praktijk. Zowel op onze scholen als in de woningen en ruimten waar cliënten en medewerkers wonen, werken en verblijven. We werken voortdurend aan het op peil houden van onze kwaliteit. Dat doen wij onder meer door cliënten, leerlingen en hun ouders regelmatig te vragen naar hun ervaringen. Daarnaast vragen wij onze teams steeds alert te blijven op kwaliteit en daar regelmatig samen op te reflecteren. Door het goede gesprek te voeren in de driehoek cliënt/leerling - verwant – medewerker blijven wij bij Koraal werken aan kwaliteit en veiligheid.

Deze aanpak biedt cliënten, leerlingen, hun netwerk, onze medewerkers en niet te vergeten onze vele vrijwilligers duidelijkheid en daarmee een stabiele omgeving. Zij weten wat zij van Koraal mogen verwachten als het gaat om kwaliteit en veiligheid. En het helpt ons, onze ondersteuning, zorg en onderwijs voortdurend te verbeteren, zodat deze nauw blijven aansluiten bij wat cliënten, leerlingen en hun ouders van ons vragen. Met dat ene belangrijke doel.... Dat cliënten en leerlingen bij Koraal die ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om volop en op hun eigen manier aan de samenleving te kunnen meedoen!

Radboud Quik en Ingrid Widdershoven
Raad van Bestuur Koraal

PLUS
halfvolle
MELK

1. Inleiding

In de hoofdstukken 1 en 2 schetsen wij Koraal en de ontwikkeling daarvan in het geheel. Deze twee hoofdstukken vormen daarmee als het ware een gedeelte van het 'decor' waartegen de daarop volgende hoofdstukken gelezen kunnen worden. De hoofdstukken 3 tot en met 5 gaan in op de bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en zullen om die reden meer specifiek voor de onderdelen van Koraal die gericht zijn op deze zorg van toepassing zijn.

Koraal is er voor mensen met een (verstandelijke of psychosociale) beperking en/of belemmering én hun netwerk, zoals ouders en verwanten. Wij helpen hen zichzelf te ontplooien en om zoveel als mogelijk te participeren in de samenleving.

Een belangrijke drijfveer voor Koraal is het leveren van een bijdrage aan inclusie. Daarom sluiten wij nauw aan bij het netwerk rondom onze cliënten en leerlingen, bouwen dat verder met hun en ons netwerk uit én werken met hen samen. Dat is in het kort de kern van de strategie van Koraal, een strategie waarin het woord betrokkenheid centraal staat.

Deze strategie is gebaseerd op de missie en visie van Koraal en daarbij horende kernwaarden.

→ Wij geloven dat wij samen meer bereiken dan alleen.

1.1 Missie en visie Koraal

Onze missie is dat ieder mens op zijn eigen manier moet kunnen meedoen in de samenleving. Sommige mensen hebben daarbij een steun in de rug nodig. Ze zijn lichamelijk en/of verstandelijk beperkt, kampen met (ernstige) gedrags- of psychiatrische problemen of hebben problemen van psychosociale aard. Koraal zet haar deskundigheid, kennis en ervaring voor deze mensen in. Wij doen dat op de domeinen **jeugdzorg, gehandicaptenzorg, speciaal onderwijs** en **arbeidstoeleiding**. Onze ondersteuning is specialistisch, professioneel en op maat.

Op basis van deze missie is onze visie samengevat in: Samen op eigen kracht! Wij geloven dat wij samen meer bereiken dan alleen. Samen met hun persoonlijke omgeving begeleiden wij cliënten en leerlingen. Samen met collega-instellingen richten wij de beste multidisciplinaire ondersteuning in voor onze cliënten en leerlingen. En samen met collega's en beleidsmakers brengen we ons vakgebied een stukje verder. Door samen te werken, begeleiden wij de hele ondersteuningsvraag van een cliënt, leerling en zijn omgeving. Met als doel cliënt en leerling in staat te stellen regie te voeren over zijn eigen leven.

Cliënt, leerling en zijn netwerk
De wensen, kracht en mogelijkheden van onze cliënt, leerling en hun netwerk zijn het vertrekpunt van onze ondersteuning. Samen met onze cliënten, leerlingen en hun netwerk kijken we wat kan en leggen daar de nadruk op. Dat vraagt van onze medewerkers professionaliteit naast de passie voor hun vak. Het is van belang dat zij onze cliënten, leerlingen en hun netwerk blijven aanmoedigen en samen met hen te werken aan groei.

Medewerkers en vrijwilligers
Onze medewerkers zetten zich met hart en ziel voor onze cliënten, leerlingen en hun netwerk in. Zij bemoedigen, stimuleren en zorgen waar nodig voor rust en structuur. Deze manier van werken vraagt om vakmanschap, professionaliteit, intuïtie en durf. Koraal vraagt van haar medewerkers leiderschap en het nemen van de eigen verantwoordelijkheid. Wij bieden daarvoor de ruimte en de mogelijkheid dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen om steeds opnieuw kwaliteit en professionaliteit te kunnen bieden. Daarnaast zijn binnen Koraal veel vrijwilligers actief die met veel toewijding en enthousiasme aanvullende werkzaamheden verrichten gericht op het vergroten van het welzijn van onze cliënten en leerlingen.

Opdrachtgevers en partners
Koraal is op verschillende terreinen actief: jeugdzorg, gehandicaptenzorg, speciaal onderwijs en arbeidsparticipatie. Wij spreken dan ook van een intersectorale samenwerking binnen onze organisatie die ons in staat stelt onze cliënten, leerlingen en hun netwerk te ondersteunen. Daarnaast werken wij intensief samen met onze lokale partners. Daar waar dat in het belang van onze cliënten, leerlingen en hun netwerk is, roepen wij graag hun expertise in. Deze manier van werken maakt dat Koraal voor opdrachtgevers een partner is die de markt en de vraag kent, afspraken nakomt en doet wat hij zegt.

1.2 Kernwaarden

Uit bovenstaande wordt duidelijk dat “samen” een belangrijke kernwaarde is voor Koraal. Dit is dan ook een van de vier kernwaarden van Koraal, naast inclusie, expert en passie.

Inclusie
Wie je ook bent en wat je ook kunt... wij vinden dat iedereen regisseur moet kunnen zijn van eigen leven en waar mogelijk actief deel kan nemen aan de maatschappij. Omdat wij binnen elk van de levensdomeinen (zorg, onderwijs en arbeid) werkzaam zijn, helpen we onze cliënten en leerlingen het beste uit zichzelf te halen. Samen zetten we ieder in zijn kracht.

Expert
Wij vinden dat ondersteunen meer is dan verzorgen. Binnen onze multidisciplinaire organisatie verbinden wij zorg dan ook met onderwijs en arbeid. Met de specialistische kennis en expertise die wij op deze terreinen hebben opgebouwd, kunnen wij cliënten en leerlingen bij veel van hun levensvragen adviseren en ondersteunen. Wij delen deze kennis graag; met elkaar en met anderen. Dat komt cliënten en leerlingen ten goede en uiteindelijk ook de zorg en het onderwijs in Nederland.

Passie
Wij vinden dat iedereen ertoe doet. Met toewijding en genegenheid gaan wij relaties aan. Wij zijn betrokken. Bij onze cliënten en leerlingen, bij ons vak en bij onze collega’s. In onze begeleiding staat aandacht centraal. Wij zijn gedreven en enthousiast en streven op elk vlak en bij al onze cliënten en leerlingen naar plezier en geluk.

Samen
Wij geloven dat wij samen meer bereiken dan alleen. Samen met hun persoonlijke omgeving begeleiden wij cliënten en leerlingen. Samen met collega-instellingen richten wij de beste multidisciplinaire ondersteuning in voor onze cliënten en leerlingen. En samen met collega’s en beleidsmakers brengen we ons vakgebied een stukje verder. Door samen te werken, begeleiden wij de hele ondersteuningsvraag van een cliënt, leerling en zijn omgeving. Met als doel cliënt en leerling in staat te stellen regie te voeren over zijn eigen leven.

Waar actief?

	Gehandicaptenzorg			Jeugdzorg				Arbeids-toeleiding	Totaal
Productie en capaciteit aantallen op 31-12-2017	St. Anna	Maasveld	Op de Bies	Gastenhof	De Hondsberg	De La Salle	Maashorst	Sterk in Werk	**Koraal Groep**
Unieke cliënten	336	348	382	509	167	417	168	68	**2395**
Intramurale cliënten	331	342	358	156	101	231	32	0	**1551**
Extramurale cliënten (exclusief dagactiviteiten)	0	0	9	358	45	172	162	68	**814**
Cliënten dagactiviteiten	6	6	18	63	21	79	42	1	**236**

Per 01-10-2017 was het aantal leerlingen als volgt:

Het Driespan	1.530 leerlingen
Saltho Onderwijs	586 leerlingen
De Vlinder	142 leerlingen

De verdeling van full-time equivalenten (fte's) naar organisatieonderdelen is als volgt:

	2017	2016
St. Anna	349	337
Maasveld	377	369
Op de Bies	389	391
De la Salle	317	306
Gastenhof	225	230
De Hondsberg	213	208
Maashorst De Vlinder	29	28
Saltho Onderwijs	156	168
Het Driespan	355	331
Maashorst	58	61
Sterk in Werk	31	29
RIF Facility Management BV	0	109
RIF Facility Services BV	60	63
Concern Ondersteunende Diensten (COD)	212	114
	2.771	**2.744**

1.3 Kernactiviteiten van Koraal

Kernactiviteiten en doelgroepen
De kernactiviteiten van Koraal zijn:

- **Gehandicaptenzorg**, waaronder het observeren en vervolgens behandelen van kinderen en jeugdigen (met een licht verstandelijke beperking) en 24-uurs zorg voor mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking;
- **Jeugdzorg**, zoals jeugdhulpverlening en specialistisch onderwijs aan jonge, in principe normaal begaafde kinderen tot 12 jaar met (ernstige) ontwikkelings-, gedrags- en leerproblemen;
- **(Voortgezet) speciaal onderwijs** voor kinderen en jongeren met ernstige gedrags- en/of psychiatrische problemen;
- **Arbeidstoeleiding** voor jongeren en jong volwassenen met leer-, gedragsproblemen en/of ontwikkelingsstoornissen;
- **Maatschappelijke Opvang en hulpverlening** aan jongeren.

→ Ieder mens wil op zijn of haar manier meedoen in de samenleving.

1.4 Kwaliteitsbeleid

Ieder mens wil op zijn of haar manier meedoen in de samenleving. Koraal neemt zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om daarin mensen met (complexe) beperkingen en/of belemmeringen integraal te ondersteunen vanuit het perspectief van wonen, leren en werken. Goede zorg is daar onderdeel van. Daar waar in de langdurige zorg voornamelijk wonen, dagbesteding en behandeling prominent aan de orde zijn, vinden wij dat ook onderwijs een belangrijke succesbepalende factor is die een bijdrage levert aan participatie. Dat de bandbreedte voor participatie breed kan zijn in de langdurige zorg wordt niet betwist. Daarom zetten wij ons in om afgestemd op de behoefte en mogelijkheid van elke cliënt een bijdrage te leveren aan participatie.

We werken voortdurend aan het op peil houden en verbeteren van het kwaliteitsniveau dat de cliënt en leerling van ons mag verwachten. Het kwaliteitsmanagementsysteem waarmee Koraal werkt is hierbij onmisbaar.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Koraal
De kracht van kwaliteit bij Koraal ligt in de combinatie van de volgende elementen en legt de nadruk op leren en verbeteren. Het gaat om persoonsgerichte zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van cliënten. Hoe bereiken we dit?

1. Door het optimaliseren van zorgproces rond de individuele cliënt
2. Door onderzoek naar cliëntervaringen
3. Door zelfreflectie in teams.

Deze visie op kwaliteit biedt cliënten helderheid over wat ze mogen verwachten van de zorg. Verder helpt het Koraal om de zorg voortdurend te verbeteren en is het richtinggevend, zodat het Koraal helpt te sturen op kwaliteit. En ten slotte maakt het duidelijk hoe Koraal het zicht op kwaliteit en veiligheid kan gebruiken voor externe verantwoording. De nadruk ligt als altijd op continu leren en verbeteren.

Door steeds het goede gesprek te voeren in de driehoek cliënt - verwant - medewerker, krijgen wij zicht op wat kwaliteit van zorg, ook op individueel niveau, is. Iedere regio van Koraal doet dit middels een methodiek die passend is bij de context van die regio. Deze methodieken bevatten als belangrijk onderdeel teamreflectie en teamontwikkeling.

Koraal beschikt als ondergrond over meerdere kwaliteitscertificaten. Ons kwaliteitsmanagementsysteem is ondersteunend aan de dagelijkse praktijk en levert ons informatie op om bij te sturen, alsook om ons te kunnen verantwoorden; we willen transparant zijn naar onze stakeholders. We waken ervoor dat het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunend is en blijft aan de kern van onze dienstverlening. Daar waar mogelijk regelarm en gebaseerd op vertrouwen.

Naast de certificaten gericht op kwaliteit van zorg beschikt Koraal sinds 2017 over het certificaat NEN7510. Deze norm stelt eisen aan het informatiebeveiligingsmanagementsysteem van een organisatie en de manier waarop de organisatie met de beveiliging van informatie en informatiesystemen omgaat. De NEN 7510 dekt het hele gebied van informatiebeveiliging en blijft dus niet beperkt tot technische specificaties maar geeft ook richting aan de organisatie en het menselijk handelen.

‘Kwaliteit is voor mij... voldoende en kloppende informatie.’

2. Verwezenlijking strategie

2.1 Strategie Koraal

De strategie van Koraal kan in een notendop worden weergegeven als:

- Wij richten ons in alle domeinen op de 'zware en complexe doelgroepen';
- Wij zoeken steeds de verbinding, met onze partners in het veld en binnen Koraal;
- Wij ondersteunen onze cliënten en leerlingen zo samenhangend mogelijk gedurende al hun levensfasen;
- Wij werken intensief samen met cliënten, leerlingen en hun netwerk;
- Wij bieden in ons werkgebied steeds de beste kwaliteit van zorg-, onderwijs, arbeidstoeleiding en ondersteuning en proberen die voortdurend te verbeteren zodat onze ondersteuning blijft aansluiten bij de vraag;
- Voor een aantal specialistische activiteiten, zoals observatie, diagnostiek en exploratieve behandeling aan kinderen met een verstandelijke beperking en met een psychiatrische gedragsproblematiek, willen wij onze landelijke positie als (unieke) specialist nog verder uitwerken;
- Koraal is een dynamische en flexibele netwerkorganisatie; kortom een preferente partner.

2.2 Nieuw besturingsmodel

Met ingang van 1 juli 2017 werkt Koraal met een nieuw besturingsmodel. De essentie daarvan is dat we nog meer dan voorheen 'draaien' naar de cliënt. Dit betekent dat de kern van de organisatie (cliënt- en leerling proces in interactie met professional) zich richt naar de cliënt en leerling en zijn of haar sociaal netwerk, daar waar de vraag zich manifesteert. Dit betekent uitdrukkelijk dat de cliënt in principe in zijn of haar eigen regio blijft. De ondersteunende en faciliterende schillen draaien naar de kern van de organisatie: het primaire proces, de relatie cliënt en professional, en faciliteert deze.

Vanuit de inclusiegedachte en holistische benadering:

1. zorgt de professional voor integrale oplossingen voor elke individuele cliënt/leerling, in aansluiting op zijn/haar specifieke vragen
2. betekent integraal oplossen dat breed op de vier leefdomeinen wordt geacteerd: wonen, werken, leren en vrije tijd
3. vertaalt het zich in de inrichting van de organisatie naar ontschotting van de domeinen, omdat je wilt oplossen binnen, tussen en over de verschillende domeinen heen; kortom de cliënt/leerling ontzorgen en oplossingen bieden, integraal.

Deze kernredenering is zichtbaar geworden in negen besturingsprincipes en een nieuwe organisatiestructuur waarbij dienstverlening regionaal en integraal is ingericht. In de praktijk betekent dit een regio-indeling die grotendeels aansluit bij de regionale ordening die gemeenten hanteren. Wij hebben wij onze organisaties ingedeeld in zes regio's in Limburg en Noord-Brabant en een landelijk werkend Expertise Centrum waarin alle specialistische kennis van Koraal is gebundeld en voor het geheel ontsloten kan worden. Dat stelt ons nog meer in staat mensen met een complexe zorg- en ondersteuningsvraag breed, integraal en vanuit één regionaal aanspreekpunt te ondersteunen.

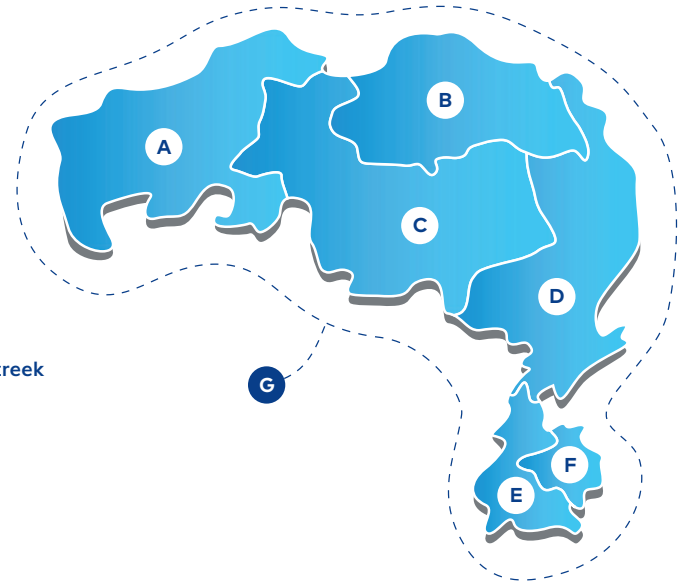
In elke regio biedt Koraal een compleet pakket ondersteuning. Cliënten en leerlingen hebben dankzij deze werkwijze één aanspreekpunt voor hun vragen op het gebied van gehandicaptenzorg, jeugdzorg, speciaal onderwijs en arbeidstoeleiding. Veel vragen kunnen we bij Koraal zelf beantwoorden. Voor expertise die wij niet in eigen huis hebben, werken we samen met onze partners in het veld.

Elke regio heeft met ingang van 1 juli 2017 een regiodirecteur. Die heeft als belangrijkste taak het integrale aanbod in de regio te organiseren en daar ook ketenpartners bij te betrekken.

Een belangrijke basis voor de regio, is het regioplan dat in 2017 door elke regiodirecteur voor de betreffende regio is opgesteld. Belangrijke thema's uit de strategie van Koraal, zoals werken met en voor een complexe doelgroep, integraal en samenhangend werken, onze kennis en expertise met elkaar delen en verder uitbouwen én het ontwikkelen van persoonlijk leiderschap, zijn in alle regioplannen nader uitgewerkt.

Koraal regio's

- A West-Brabant
- B Noordoost-Brabant
- C Zuidoost- en Midden-Brabant
- D Midden- en Noord-Limburg
- E Maastricht / Heuvelland / Westelijke Mijnstreek
- F Parkstad
- G Expertise Centrum



Complexe doelgroep
Bij Koraal gaan we voor de complexe doelgroep. In ons onderwijs ondersteunen we overwegend leerlingen met ernstige gedragsproblemen en/of een psychiatrische stoornis. Eenzelfde focus op complexe doelgroep zie je terug bij onze gehandicaptenzorg en jeugdzorg.

Integraal en samenhangend aanbod in elke regio
Uniek van Koraal is dat wij wonen, leren en werken in eigen huis hebben en daardoor een integraal pakket ondersteuning kunnen (gaan) bieden.

Kennis en expertise
Willen we onze leerlingen en cliënten integraal en dus op al hun levensdomeinen kunnen ondersteunen, dan is het belangrijk dat wij binnen Koraal onze kennis en expertise bundelen en met elkaar delen. Dat organiseren we in het Expertise Centrum dat landelijk, dus Koraal-breed, werkt en waarin ook de expertise van het KEC Onderwijs een belangrijke rol gaat spelen.

Zorg-onderwijsarrangementen
De omgeving om ons heen verandert in rap tempo. Dat heeft ook gevolgen voor onze dienstverlening. Om in de toekomst nog beter op vragen van cliënten, leerlingen en verwanten in te kunnen spelen, kijken we op dit moment heel zorgvuldig naar ons aanbod Koraal-breed. Zo hebben we onder meer zogenoemde zorg-onderwijsarrangementen ontwikkeld voor kinderen en jongeren, die wij verder gaan uitbouwen.

Werken met ketenpartners
Om ervoor te zorgen dat we in elke regio zowel onderwijs, zorg en arbeid kunnen bieden, is het van belang dat we samenwerken met keten partners in die regio.

2.3 Teamconcept en –ontwikkeling

Een belangrijk onderdeel van het nieuwe besturingsmodel van Koraal is het nieuwe teamconcept. Dit teamconcept geeft de kenmerken weer van hoe een team binnen Koraal werkt en de teamleden gezamenlijk de verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering van het werk en het goed organiseren daarvan.

Een volgens de geformuleerde kenmerken acterend team is geen doel op zich, maar een voorwaarde voor het bieden van de ondersteuning aan leerlingen en cliënten. Uitgangspunt is het nieuwe werken: we draaien naar de cliënt, de leerling en zijn netwerk. Met het teamconcept wordt beoogd om in alle onderdelen en regio's van Koraal op een eenduidige wijze in teams te werken, zodat:

1. Al onze activiteiten een toegevoegde waarde hebben voor mens en samenleving.
2. De medewerker met of voor de leerling en cliënt werkt aan integrale oplossingen.
3. We in staat zijn om externe en interne verbindingen te maken gericht op het bieden wat nodig is (aansluit op de vraag).

Hierbij is het van belang ons te realiseren dat:

- wij werken op de woon- of leerplek van mensen, mensen wonen of leren niet op onze werkplek;
- wij vanuit onze expertise en professionaliteit betekenisvol kunnen zijn
- wij werken samen met ouders (voogd), partner en familie; zij worden niet door ons betrokken, zij zijn als vanzelfsprekend onderdeel van het leven van hun kind, broer, zus en partner.

Binnen het Koraal teamconcept onderscheiden we twee vormen van teams. Het basisteam dat de thuisbasis vormt van een groep medewerkers veelal vanuit een gelijksoortige discipline. Deze basisteams vormen als het ware de onderdelen van het organogram. De basisteams vormen en faciliteren vervolgens de uitvoerende teams. Het leveren en organiseren van ons werk doen we in een uitvoerend team. Dit team bestaat, afhankelijk van de vraag, naast de leerling of cliënt uit een ouder, familie, partner, wettelijk vertegenwoordiger, vrijwilliger, professionals vanuit andere organisaties, medewerker(s) Koraal et cetera. Het uitvoerend team beweegt mee met de vraag en het doel dat is gesteld en kan dus (gedurende de tijd) veranderen in samenstelling en eindigt bij einde vraag. Op weg naar het realiseren van de eigen doelen, ervaren leerlingen en cliënten gelijkwaardigheid. Zij, indien gewenst of vereist met de ouder of wettelijk vertegenwoordiger, zijn zelf de regisseur en mede verantwoordelijk. Er is sprake van interactie en partnerschap.

Wat is anders?

Van	Naar
Leerling en cliënt wordt betrokken	Leerling en cliënt is leidend
Ouders, voogden, partner en familie worden betrokken	Iedereen pakt zijn rol en verhoudt zich vanuit die verantwoordelijkheden tot elkaar
Werken vanuit Koraal	Wat wij bieden is ondergeschikt
Taakgericht denken en handelen	Oplossingsgericht denken en handelen
Hiërarchische verantwoordelijkheid	Ruimte voor professionele verantwoordelijkheid
Van top-down sturing	Samen sturen, regelen en samen verantwoordelijk
Systemen en procedures bepalend en beperkend	Systemen en procedures zijn naast bepalend ook helpend
Koraal als doel	Koraal als middel
De organisatie moet het voor mij mogelijk maken dat…	Ik regel mee hoe we het organiseren

2.4 Strategisch portfolio

Naast de inrichting van onze organisatie – zoals in voorgaande paragraaf weergegeven – heeft Koraal een strategisch portfolio ingericht. Een achttal projecten hebben in 2017 aan de basis gestaan van het strategisch programma van Koraal. Deze projecten zijn verdeeld over vier pijlers:

Cliënt en leerling
Een belangrijk project dat zich vooral richt op cliënten, leerlingen en verwanten is Samen Beslissen / Regie op Locatie.

Vanaf 2016 zijn de Koraal locaties St. Anna, Maasveld en Op de Bies met Samen Beslissen / Regie op Locatie aan de slag gegaan. Anders kijken, anders denken, anders doen: daar draait het om. Gezamenlijk knelpunten aanwijzen, oorzaken onder de loep nemen en problemen met elkaar oplossen. Cliënten, medewerkers en verwanten doen dit vanuit hun eigen kracht en vanuit gedeelde medezeggenschap. Dit betekent niet alleen meedenken en meepraten, maar ook meebeslissen! (zie ook hoofdstuk 5 teamreflectie)

→ Anders kijken, anders denken, anders doen: daar draait het om.

Medewerker
Twee basisprojecten zijn gericht op onze medewerkers: het project Persoonlijk Leiderschap en het project Kennismanagement.

Met het project Persoonlijk Leiderschap willen we komen tot één gezamenlijke visie op Leiderschap, waarbij de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers én de ontwikkeling van teams centraal staan. Het kernbegrip is daarbij 'eigenaarschap'. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk om met hun persoonlijk handelen de missie en visie van Koraal waar te maken. Zij krijgen hiervoor de ruimte binnen professionele, maatschappelijke en financiële kaders.

In het project kennismanagement gaat het om het ontwikkelen van een gezamenlijke taal voor onze zorg en behandeling. Op termijn ook voor onderwijs en participatie. Maar het gaat ook om kennis delen en uitwisselen; zowel binnen Koraal als daarbuiten.

Omgeving
De omgeving om ons heen verandert in rap tempo. Dat heeft ook gevolgen voor onze dienstverlening. Om in de toekomst nog beter op vragen van cliënten, leerlingen en verwanten in te kunnen spelen, kijken we op dit moment heel zorgvuldig naar ons aanbod Koraal-breed. Onder het kopje "Omgeving" vallen dan ook drie van de acht basisprojecten: Ontwikkelagenda Jeugd, Ontwikkelagenda VG en Interactie Zorg, Onderwijs & Arbeid. Inmiddels zijn hieraan de ontwikkelagenda Onderwijs en de ontwikkelagenda Participatie toegevoegd.

Ontwikkelagenda Jeugd en VG
Zowel in het domein verstandelijk gehandicaptenzorg als in de Jeugdzorg wil Koraal een strategie ontwikkelen die voor al onze regio's dezelfde is. Bij de bepaling van de strategische ambitie gaan beide domeinen enerzijds uit van de eigen kracht en anderzijds anticiperen zij op de ontwikkelingen in de externe omgeving.

Samenwerking Zorg, Onderwijs & Arbeid.
Het project samenwerking Onderwijs, Zorg en Arbeid gaat uit van één kind, één plan. In werkgroepen met deelnemers van onderwijs, zorg en arbeid is er gewerkt om van drie gescheiden processen richting de cliënt/leerling te werken aan één gezamenlijk proces in de praktijk.

Organisatie
De twee laatste basisprojecten van ons strategisch programma staan onder het kopje Organisatie. Het gaat dan om het Merkentraject en om het eerder genoemde nieuwe Besturingsmodel. Het nieuwe Besturingsmodel is hierboven vermeld (zie paragraaf 2.1).

Merkentraject
In dit traject staat de vraag centraal welke dienstverlening wij bieden, of en hoe die herkenbaar is en hoe de stakeholders daar tegenaan kijken. Ook de verschuiving in toeleiding maakt het van belang dat een goede reputatie wordt opgebouwd bij verwijzers en/of nieuwe doelgroepen. Daarnaast wordt Koraal door een toenemend aantal samenwerkingen (binnen en buiten onze organisatie) op andere manieren zichtbaar in de markt, wat vraagt om een eenduidige signatuur. Een sterk merk zorgt ervoor dat de juiste mensen ons weten te vinden en weten wat Koraal voor ze kan betekenen.

Naast het invoeren van het nieuwe besturingsmodel, het werken vanuit Koraal regio's, is met ingang van 1 juli 2017 ook het merkenbeleid aangepast. Sinds 1 juli 2017 gaat Koraal onder één merknaam en logo als één organisatie verder.

Aangepaste huisstijl
Nu ons merk een belangrijkere rol gaat spelen naar onder andere onze toeleiders en ketenpartners, is het van belang dat onze uitstraling ook deze doelgroepen aanspreekt. Op 1 juli 2017 konden wij, met het lanceren van de nieuwe besturing en de aangepaste naam, ook onze geheel nieuwe huisstijl presenteren.

‘Kwaliteit is voor mij... een gesprek voeren op mijn niveau.’

3. Zorg rondom de cliënt

3.1 Individueel ondersteuningsplan

Wie je ook bent en wat je ook kunt... wij vinden dat iedereen regisseur moet kunnen zijn van zijn eigen leven en waar mogelijk actief deel moet kunnen nemen aan de maatschappij. Omdat wij binnen elk van de levensdomeinen -zorg, onderwijs, arbeid en vrije tijd- werkzaam zijn, helpen we onze cliënten en leerlingen het beste uit zichzelf te halen. Samen helpen we ieder in zijn kracht te komen om zijn of haar autonomie te stimuleren en zelfredzaamheid te versterken om mee te kunnen doen in onze maatschappij.

Samen
Wij geloven dat wij samen meer bereiken dan alleen. Samen met hun persoonlijke omgeving begeleiden wij cliënten en leerlingen. Samen met collega-instellingen richten wij optimale en op de individuele behoefte afgestemde multidisciplinaire ondersteuning in voor onze cliënten en leerlingen. En samen met collega's en beleidsmakers brengen we ons vakgebied een stukje verder. Door samen te werken, begeleiden wij de integrale ondersteuningsvraag van een cliënt, leerling en zijn omgeving. Met als doel cliënt en leerling in staat te stellen regie te voeren over zijn eigen leven.

Deze ondersteuningsvraag leggen wij voor cliënten vast in het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan is opgebouwd uit een cliënt- en een zogenaamd professioneel deel. Beide delen zijn hulpmiddelen bedoeld om de cliënt in zijn omgeving/systeem in beeld te brengen.

Bij het samenstellen van het ondersteuningsplan is het in beeld brengen en houden van de cliënt een belangrijke stap, zo niet de belangrijkste stap, om te komen tot de juiste hulpvraag van de cliënt en samen te bepalen welke ondersteuning de cliënt daar bij nodig heeft. Welke hulpvragen, wensen en toekomst ziet de cliënt voor zichzelf en welke ondersteuning heeft hij nodig om deze wensen en hulpvragen te kunnen behalen is een belangrijke vraag. Dit vragen we uiteraard in eerste instantie aan de cliënt zelf. Daar waar de cliënt dit moeilijk kan verwoorden doen we dit (ook) met zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Vanuit dit startpunt bepalen we welke mensen om de cliënt heen een bijdrage kunnen leveren aan zijn ondersteuningsvragen en ontwikkeling vanuit hun expertise. De afspraken die gemaakt worden, worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en worden minimaal twee keer per jaar met alle betrokkenen geëvalueerd en opnieuw afgestemd. Belangrijke onderdelen in het ondersteuningsplan zijn dan ook de verwoording van de wensen, perspectief, afspraken, ondersteuningsvragen, doelen en evaluaties.

Veiligheid is een belangrijke randvoorwaarde in de ondersteuning aan cliënt Voor alle cliënten wordt daarom een risico inventarisatie en risico-evaluatie (RIE) uitgevoerd. De resultaten van deze RIE worden vertaald naar doelen in het ondersteuningsplan.

In het ondersteuningsplan worden zaken die vanuit dialoog zijn ontstaan en die essentieel zijn voor de cliënt verwoord. Het is een overeenkomst die we met elkaar aan gaan en die ons ondersteunt in het begeleiden van de cliënt.

→ Samen zetten we ieder in zijn kracht.

“Als ik Paula zie genieten, is voor mij het IOP geslaagd”

Daar kwam Paula. In maart 2016. Op de Bies werd haar nieuwe plek. Je moest éven weten hoe je met deze dame moest omgaan... Nukkige momenten en af en toe wat sombere buien maakten het niet altijd makkelijk om Paula ‘op de rails te houden’. Nu, twee jaar later, is Paula de koningin van de ouderensoos, ligt elke dag een tekening klaar voor haar favoriete begeleiders en regelt ze graag voor iedereen een vakantie. Naar Griekenland. “Het lijkt wel alsof Paula een ander mens is geworden”, zegt haar zus en vertegenwoordiger Berth, “ze is veel liever en benaderbaarder. Zó fijn om te merken.”

Hoe zou je het zelf willen?

“Toen Paula bij ons kwam, hebben we de structuur die ze gewend was, voortgezet”, kijkt begeleider Michael Vanhixe terug. “Haar pit en eigengereidheid waren ook voor ons wel eens uitdagend. Inmiddels hadden we met het team de opleiding ‘Respectvol en methodisch begeleiden van oudere en dementerende mensen met verstandelijke beperkingen’ gevolgd. De ‘methode Urlings’ gaat uit van het ‘volgen’ van de cliënt, meegaan in zijn behoeften en gemoedstoestand, uiteraard binnen kaders en onder onze regie. Respect en oog hebben voor de eigenheid van de ander zijn de belangrijkste voorwaarden. Zó met de cliënt omgaan, zoals je ook met je ouders zou omgaan of zoals je zelf behandeld zou willen worden als je in die situatie zat.’

De madam en de trukendoos

“Een andere manier van werken als Paula en haar familie gewend waren”, vervolgt Michael. “We overlegden met de familie: ‘Mogen we loslaten...? Krijgen we jullie vertrouwen?’ “Dat was even spannend”, zegt Berth, “maar we durfden het aan. Al snel merkten we dat het Paula goed deed en nu hebben we een heel andere zus! Ze is veel meer ontspannen, ze is vrolijk en maakt grapjes, ze is nieuwsgierig en betrokken. Uiteraard zien we ook nog steeds de ondeugende en eigenzinnige Paula, met haar rijke fantasie en antenne om de ander te bespelen. Dan gaat ze ‘de madam” uithangen.” “Geen enkel probleem”, lacht Michael, “we kennen Paula’s trukendoos. Met een flinke scheut humor en een lach geven we de grens aan. Humor, daar is ze gevoelig voor. Waar we haar eerst krampachtig in het spoor probeerden te houden, gooien we het nu open. Het werkt.’

Kijken en luisteren

Michael: “Om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op Paula’s behoeften, wordt in het Individueel Ontwikkelingsplan (IOP) vastgelegd welke richting we de komende periode opgaan, welke aspecten aandacht verdienen en welke activiteiten voor Paula meerwaarde hebben.” Berth: “Paula vond het lange tijd heerlijk om met haar uiterlijk bezig te zijn: nagels lakken, bezig zijn met haar haar, armbandjes, kettingen, noem maar op. Maar nu is ze liever creatief bezig en breit, kleurt en knutselt ze alsof het een lieve lust is. Een ander aandachtspunt in het IOP was haar gewicht; ze was iets te zwaar.

→ Ook wij als familie zijn geruster en meer ontspannen. De liefde en de zorg van de begeleiders is zó groot, dat je weet: het is goed.

Maar sinds Paula in Op de Bies is, is ze veel mobieler en verdwijnen de pondjes als sneeuw voor de zon. Onlangs was ik bezorgd over een verandering in haar gedrag; ik vreesde voor dementie. Toen is in overleg met het team meteen een dementie-test gepland. Gelukkig, mijn zorgen bleken ongegrond. Het is fantastisch te merken dat naar je geluisterd wordt, dat je serieus genomen wordt."

Altijd up-to-date

Berth: "Volgens de procedure evalueren we het IOP vier keer per jaar. Dan bekijken we of er zaken veranderd zijn of bijgesteld moeten worden. De samenwerking en het contact met de leiding zijn echter zo goed, dat er eigenlijk voortdurend afstemming is. Daar ben ik blij mee. Met grote regelmaat lees ik ook de verslagen van de leiding, dus ik ben altijd op de hoogte van Paula's welbevinden. Natuurlijk, die formele momenten moeten er zijn, maar wat voor mij véél belangrijker is, is het moment dat ik binnenkom en zie dat Paula geniet.... Dan is het IOP voor mij geslaagd.'

Gerust hart

Paula's plek in Op de Bies doet overigens niet alleen haarzelf goed, het doet ook iets met haar familie. Berth: ''Wij hebben van de leiding geleerd óók meer los te laten, haar meer te volgen. Het is zó veel fijner nu. Ook wij zijn geruster en meer ontspannen. De liefde en de zorg van de begeleiders is zó groot, dat je weet: het is goed. Na een bezoek ga ik met een gerust hart weg en ik voel me niet meer schuldig. Ook als ik een keer een bezoekje oversla. Want ik weet dat dit Paula's thuis is...'

Elektronisch cliëntdossier (ECD)
Koraal heeft de ambitie om tot een nieuw gedigitaliseerd dossier te komen waarin alle cliëntgebonden (zorg)informatie wordt samengebracht. In 2016 is Koraal gestart met het opnieuw ontwerpen van dit digitale dossier. Een intensief project waar een brede vertegenwoordiging van medewerkers van Koraal de schouders onder heeft gezet. Koraal staat nu aan de vooravond van de implementatie van het nieuwe digitale dossier.

Het ECD van Koraal ondersteunt primair de vijf zorgprocessen van Koraal, te weten Werven en Toeleiden, Intake en aanmelding, Zorg – behandelen – begeleiden, Plannen en verantwoorden, en Participatie.

Daarmee ondersteunt het ECD het integrale werkproces voor cliënt en medewerker dat voorziet in:
- Het registreren van contacten en/of afspraken met potentiële cliënten en het ondersteunen van werving
- Het in zorg nemen van de cliënt
- Het opstellen van de diverse plannen voor de cliënt, alle registraties en rapportages, medisch dossier/medicatie
- Het plannen van zorg, de registratie van zorg(productie) en de bijbehorende financiële afhandeling
- Het uitwisselen van cliënteninformatie met cliënt, en derden (ketenzorg, naasten), verwantenportalen.

Ten behoeve van de benodigde ondersteuning kiest Koraal in het ECD voor een gestandaardiseerde wijze van registratie met als doel herkenbare en eenduidige informatie voor cliënten, verwanten, medewerkers en ketenpartners. Koraal volgt de ontwikkeling van het ECD in de markt. Innovatieve oplossingen worden continu geëxploreerd en ingezet. Partnership met de leverancier en samen optrekken met collega instellingen vormen de pijlers voor optimalisatie en nieuwe functionaliteit. Het onderdeel Plannen en verantwoorden van het ECD komt onder andere tot uiting in de dagrapportage op cliëntniveau. Daar waar de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger instemt, kan de wettelijk vertegenwoordiger (veelal een verwant) via het zogenaamde Verwantenportaal deze rapportage meelezen. Op deze wijze wordt niet alleen informatie gedeeld maar kan de verwant ook vanuit zijn betrokkenheid een bijdrage leveren aan de zorg en ondersteuning.

3.2 Kwaliteit verbeteren door te leren van incidenten en veilig incidenten melden (VIM)

Koraal heeft centraal een proces veilig incidenten melden ingericht (VIM). Een geïntegreerd lerend karakter in het proces zorgt ervoor dat medewerkers van Koraal continue kunnen werken aan preventie van incidenten en daarmee het verbeteren van de kwaliteit.

Dit proces zorgt ervoor dat incident meldingen gedaan worden volgens een vaste routing en periodiek geanalyseerd (kunnen) worden. Vanuit de analyse kunnen concrete lange en korte termijn doelstellingen en acties bepaald, uitgevoerd, geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Dit alles beoogt een lerende organisatie te creëren, waarbij met een 'blame free' attitude naar onverwachte en onbedoelde gebeurtenissen in de organisatie wordt gekeken. Niet het falen van personen maar het ontbreken of niet goed functioneren van procedures, afspraken of veiligheidsbarrières is de focus.
De kern van de incidentmeldingen is om te leren en te verbeteren ter bevordering van de veiligheid van medewerkers en cliënten. De evaluatie dient om de kans op herhaling te minimaliseren en te leren van de incidenten. Kortom: het VIM proces binnen Koraal zorgt voor een centrale plaats in de organisatie waar incidenten veilig gemeld kunnen worden en een lerend karakter ervoor zorgt dat Koraal continue kan werken aan het voorkomen van incidenten en daarmee het verbeteren van de kwaliteit.

Incidenten melden is niet alleen nodig om te identificeren wat er is gebeurd en hoe het is gebeurd, maar met name om te achterhalen waarom het is gebeurd en hoe het komt dat de veiligheidsmechanismen (barrières) niet voorkomen hebben dat een incident is opgetreden.

Alleen als duidelijk is waarom een incident is ontstaan, kunnen effectieve maatregelen, genomen worden die zoveel als mogelijk voorkomen dat in de toekomst nog een keer een dergelijk incident zal plaatsvinden. Door het melden komen gegevens beschikbaar die in belangrijke mate kunnen bijdragen aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg en risicovolle situaties kunnen beperken.

VIM commissies
Elke regio binnen Koraal heeft een VIM commissie op regioniveau die direct onder de verantwoordelijkheid van het management van de betreffende de regio valt. Op Koraalniveau is er een overkoepelende VIM commissie met afvaardiging uit de VIM commissie op regio niveau.

De leidinggevende van een team ontvangt een VIM-melding en analyseert samen met de betrokkenen deze melding. Zodoende kan er snel en op maat beoordeeld worden welke verbetermaatregelen veelal op individueel niveau mogelijk zijn.

De regionale VIM commissie draagt zorg voor de bewaking van het VIM proces in de regio's. De commissie stimuleert het melden en het bespreken van de meldingen, analyseert trends, interpreteert deze en geeft hierop advies. Ook streeft de commissie het vergroten van kennis en het lerend vermogen binnen de regio na.

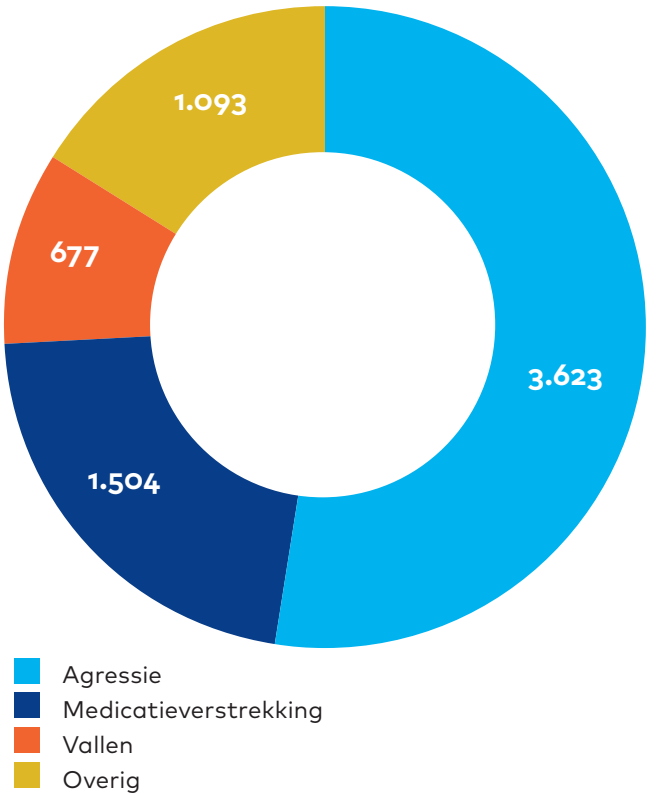
De VIM commissie Koraal ondersteunt de commissies op regio niveau in de uitvoering van hun taken. Dat doet de VIM commissie onder andere door het interpreteren van de VIM gegevens op Koraal niveau. De VIM commissie Koraal heeft eind 2017, kort na de oprichting, het initiatief genomen om naast een Koraalbrede rapportage te komen tot een analyse. Gezien de omvang en variatie in dienstverlening binnen Koraal is dit geen eenvoudige opgave, maar het belang daarvan wordt niet betwist: hiermee kunnen we onze kennis vergrootten en het lerend vermogen binnen Koraal nog beter benutten en borgen.

Meest voorkomende meldingen
In maart 2017 is een nieuw meldingssysteem in gebruik genomen. Onderstaande gegevens hebben betrekking op de periode 1 april 2017 tot en met 31 december 2017.Binnen de WLZ locaties ligt het aantal meldingen op 6.897.

Meest voorkomende meldingen binnen WLZ locaties:
- Agressie 3.623
- Medicatieverstrekking 1.504
- Vallen 677

Van deze thema's zal een retrospectieve en prospectieve risico-analyse uitgevoerd worden om herstelmaatregelen te formuleren en vervolgens te implementeren zowel op Koraal als op regio niveau.

Meldingen binnen WLZ locaties



3.3 Beperken van vrijheidsbeperking

Het toepassen van een vrijheidsbeperkende maatregel is een inperking van het grondrecht van de cliënt en hierdoor een ingrijpende handeling. Koraal stelt als norm dat vrijheidsbeperkende maatregelen nooit vanzelfsprekend mogen zijn. Belangrijk is dat medewerkers zich bewust blijven van het ingrijpend effect van een vrijheidsbeperkende maatregel en dat het continu zoeken naar alternatieven nooit eindigt. De beslissing om vrijheidsbeperking toe te passen dient altijd weloverwogen te worden genomen. Een weloverwogen besluit vraagt om het telkens bewust zijn van de vraag of vrijheidsbeperking aan de orde is, wat het doel is dat wordt nagestreefd en of het doel ook op een andere manier bereikt kan worden Bij deze afweging staat het begrip verantwoorde zorg centraal. De toetssteen is, dat:

elke toepassing van vrijheidsbeperking gericht dient te zijn op het bevorderen dan wel in stand houden van de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking. (ook wel de waarden: autonomie, zelfbeschikking en zelfontplooiing).

Om de medewerkers te ondersteunen in hun afweging heeft Koraal een beleid en protocol. De essentie van deze documenten wordt weergegeven in een overzichtelijk stappenplan. Hiermee is een zorgvuldig besluit ten aanzien van toepassing van vrijheidsbeperking geborgd. Gedurende het hele proces wordt gerapporteerd en verslag gedaan van het besluit, de achtergronden en de overwegingen. Tevens dient men continu in het proces afstemming te zoeken met de cliënt of diens vertegenwoordiger.

De rapportage van vrijheidsbeperking vindt plaats in het speciaal hiervoor ingericht registratiesysteem, hetgeen onderdeel is van het ECD van de cliënt. Dit systeem wordt door de Middelen of Maatregelen (MofM) commissies en door het College van Geneesheren directeuren gebruikt om trendanalyses te destilleren van waaruit verbeteracties worden geformuleerd, respectievelijk intern toezicht te houden.

M of M commissie
De regio's waar 90% van de Wlz-zorg wordt geleverd , hebben sinds twee jaar een gezamenlijke MofM-commissie. Deze commissie vervult een sleutelpositie voor de regio's voor wat betreft het Bopz-beleid, zij analyseren de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen en faciliteren van hieruit het leren met betrekking tot toepassen en afbouw van vrijheidsbeperking. De commissie stelt elk jaar een jaarplan op, waarbij de trendanalyses als input dienen voor het plan.

Aantal toepassingen vrijheidsbeperkende maatregelen
Binnen de regio's waarin het overgrote deel (90%) van de Wlz zorg geleverd wordt, zijn in 2017 het volgend aantal toepassingen vrijheidsbeperkende maatregelen geregistreerd. Het betreft de regio Parkstad, regio Maastricht Heuvelland en Westelijke Mijnstreek (MHWM) en de regio Noord- en Midden Limburg (NML):

Regio	VBM zonder dwang	VBM met dwang
Parkstad	252	12
MHWM	475	34
NML	406	36

Wat betreft de aard van de maatregel geeft onderstaande tabel een weergave van de registratie:

Regio	Fysieke maatregel	Domotica	Psychofarmarca	Indiv. afspraak
Parkstad	96	65	0	103
MHWM	108	77	0	324
NML	134	127	4	177

3.4 Kwaliteit en intern toezicht, College Geneesheren-directeuren (college GHD)

Sinds enkele jaren heeft Koraal een College van Geneesheren-directeuren. De verantwoordelijkheid van dit college omvat twee aspecten: het algemeen medisch beleid en de bevoegdheden die zijn gekoppeld aan de rechtspositie van de cliënten die binnen Koraal Groep (tijdelijk) verblijven. Naast het gegeven dat het college als een zelfstandig bestuursorgaan is gepositioneerd, staat het zoeken én het tot stand brengen van de juiste verbinding met en tussen de verschillende regio's hoog in het vaandel bij het college. Met respect voor de eigenheid van elke regio en aandacht voor de diversiteit in doelgroepen, voert het college eenduidig aangestuurd beleid en toezicht en wordt regio-overstijgende kennisdeling, -opbouw en -borging gefaciliteerd.

Door het installeren van het college wordt een kwaliteitsslag gemaakt ten aanzien van de rechtspositie, behandeling en veiligheid van onze cliënten.

Afbouw afzonderingsruimtes tot comfortrooms
Door onze medewerkers is, actief ondersteund door zowel de MofM commissie als vanuit het college Geneesheren-directeuren, voortdurend geïnvesteerd in bewustwording omtrent toepassing van vrijheidsbeperking. Onderdeel hiervan is het beleid tot afbouw van afzonderingen.

Voor wat betreft de afzonderingsruimtes zijn inmiddels vier ruimtes omgebouwd tot comfortroom. In totaal betreft dit een reductie van ruim 25%. Deze ontwikkeling zal worden doorgezet.

Ook ten aanzien van de toepassingen van het aantal afzonderingsmomenten zijn goede resultaten behaald. Deze afbouw is 50-100% voor wat betreft afzondering met de deur niet op slot en 12-22% voor wat betreft afzondering met de deur wel op slot. Kortom de inzet omtrent het creëren van bewustwording heeft een positief effect gehad op de kwaliteit van zorg voor de cliënt.

Medische zorg
Naast de verantwoordelijkheid voor het intern toezicht op het Bopz-beleid binnen Koraal, heeft het college van Geneesheer-directeuren ook een initiërende rol voor wat betreft het medisch beleid. Ten aanzien van medische zorg is door het college van GHD geïnvesteerd in:

Ketenzorg en capaciteit
Het langjarig landelijk tekort aan artsen voor verstandelijk gehandicapten (AVG) heeft, in samenhang met de onzekerheid in de vraag naar AVG-capaciteit die door de transitie is veroorzaakt, aandacht gekregen. Dit heeft geleid tot:

- Regionale samenwerkingsovereenkomsten tussen de eerste lijn en de AVG
- Kennisoverdracht aan regionale huisartsen voor wat betreft behandeling en verwijzing van mensen met een verstandelijke beperking, waardoor opnamen kunnen worden voorkomen en/of uitgesteld
- Inrichting van een expertisecentrum in samenwerking met en in aansluiting op de tweede lijn.

Waken over de rechten van cliënten en kwaliteit van zorg

Inge Koopmans is voorzitter van het College van Geneesheer-directeuren van Koraal. Met de aanstelling van specialist ouderengeneeskunde Rachele Arends in februari van dit jaar is het College weer op sterkte. Met Inge Koopmans, die in 1995 als kinderpsychiater bij Koraal binnenkwam en de organisatie van binnen en buiten kent, nemen we de taken en werkwijze van het College eens nader onder de loep.

Mag een medewerker een cliënt in de koffiepauze van het personeel even opsluiten op zijn kamer? Waarom moet iemand eerst een boterham met hartig beleg eten en mag hij pas daarna ééntje met zoet? Waarom mag een cliënt niet 's ochtends douchen, maar alleen 's avonds? Waarom wordt iemands slaapkamer 's nachts gesloten? In een aantal sprekende voorbeelden maakt Inge Koopmans duidelijk wat haar focus is in haar werk als geneesheer-directeur. Ze houdt toezicht op de uitvoering van alle vrijheidsbeperkingen van de cliënten in onze organisatie en waakt over de rechten van cliënten.

Inge Koopmans: "Dat doe ik op basis van de wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) die de rechten beschermt van mensen die niet vrijwillig worden opgenomen in een instelling, zoals cliënten die gedwongen opgenomen worden en een groot deel van onze cliënten die verstandelijk te beperkt zijn om aan te kunnen geven of ze wel of niet bij ons willen wonen. Zij vallen allemaal onder deze wet."

Rechten van cliënten

Het is van eminent belang dat het College van Geneesheer-directeuren waakt over de rechten van cliënten, zegt Inge. "Vrijheid is een grondrecht en is wettelijk vastgelegd in artikel 5 van het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens. Als iemand in zijn vrijheid wordt beperkt, tast je zijn grondrecht aan. We hebben het hier over mensen die soms heel kwetsbaar zijn en moeilijk voor zichzelf kunnen opkomen. Vrijheidsbeperkingen dienen derhalve altijd heel zorgvuldig en goed beargumenteerd te worden toegepast als het echt niet anders kan."

Vrijheidsbeperkingen

Ze is dagelijks bezig om mensen in de organisatie te laten nadenken over vrijheidsbeperkingen. Wie is waar verantwoordelijk voor? Wat moet er allemaal zijn geregeld? Hoe vaak checken we of vrijheidsbeperkingen nog nodig zijn? Dat soort vragen bediscussieert ze in frequente vergaderingen met artsen, behandelaren en gedragswetenschappers als ook met medewerkers in de woongroepen waar ze graag komt om voeling te hebben met de werkvloer. Zo'n twaalf keer per jaar licht het College een woongroep in een audit helemaal door. "Een drukke, gevarieerde baan, jazeker, je bent nooit klaar", zegt ze. "Maar ik doe het graag, ik werk graag met mensen."

→ Waarom mag een cliënt niet 's ochtends douchen, maar alleen 's avonds?

Terugdringen bureaucratie

Inge is blij dat met de komst van Rachele Arends het College van Geneesheer-directeuren weer compleet is. Naast de twee artsen bestaat het verder uit een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige en een directiesecretaresse. Rachele heeft als taak om het algemeen medisch beleid bij Koraal te toetsen. "Dat is een beetje een abstract begrip, maar daar vallen zaken onder als: Hoe goed is de medicatieveiligheid geregeld? Is de bezetting van artsen goed geregeld? Is het personeel goed opgeleid, enzovoort."

Dit jaar heeft het College nog een ander doel en dat is het terugdringen van de bureaucratie. "Die wordt helaas niet minder. Mensen kiezen niet voor de zorg om achter een computer te zitten. Dus willen we graag zorgen voor minder registratie- en regeldruk in de organisatie."

Onafhankelijk

Het College van Geneesheer-directeuren werkt onafhankelijk. "Wij hebben een eigenstandige verantwoordelijkheid, geen functie in de lijn en hoeven dus aan niemand binnen Koraal verantwoording af te leggen. Dat is belangrijk om ons werk goed te kunnen doen." Als voorzitter is Inge het aanspreekpunt voor de Raad van Bestuur en de buitenwereld. De relatie met het Bestuur bestempelt ze als goed. "Ook dat is belangrijk, want anders kan een College niet functioneren. De kwaliteit van zorg en veiligheid van cliënten staat voor ons beiden voorop."

Medicatieveiligheid
Medische zorg is een belangrijk aspect binnen het totale zorg- en ondersteuningsaanbod aan de cliënten van Koraal. Het verder verbeteren van medicatieveiligheid vraagt inzet van alle schakels in de keten: cliënt, arts, apotheker, begeleider en zorgorganisatie. Voor een sluitende keten is het cruciaal dat ieder de verantwoordelijkheid neemt die bij zijn/haar functie hoort. Binnen dit project is de nadruk binnen gelegd bij het creëren van bewustwording ten aanzien van de risico's in het medicatieproces, met als doel deze risico's in te perken of acceptabel te maken. Dit heeft geleid tot o.a. een e-learning en teamscholing.

3.5 Klachten

Koraal hecht groot belang aan de wijze waarop "wij" met elkaar omgaan; met "onze" cliënten / leerlingen, hun netwerk, met partners én met elkaar. In onze missie en visie staat "de dialoog" dan ook centraal; in dialoog met onze cliënten en medewerkers willen ons inzetten om het unieke van de persoon tot ontplooiing te brengen. Respect, geloof in gelijkwaardigheid en eigen kracht zijn hierbij belangrijke uitgangspunten voor Koraal. In de wijze van omgaan met cliënten en met elkaar moeten deze uitgangspunten doorklinken en wanneer deze naar mening van cliënten en medewerkers niet of onvoldoende worden nageleefd, moeten we daarop kunnen worden aangesproken.

Koraal wilt zo optimaal mogelijk ruimte bieden aan cliënten en medewerkers bij het kenbaar maken van wat hen wel en wat hen niet bevalt en, bij voorkeur in dialoog, zoeken naar oplossingen voor wat niet goed gaat. Koraal is gericht op het bevorderen van een open klimaat rondom klachten en/of fouten en heeft de ambitie om daarvan te leren, met als doel de ondersteuning aan de cliënten te verbeteren en/of de rol van werkgever te optimaliseren.

Koraal voorziet in meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken. De klachtenregeling beschrijft de mogelijkheden: **be**spreken, **be**middelen of **be**handelen (door een onafhankelijke klachtencommissie). Daarnaast kan zowel de klager als diegene over wie geklaagd wordt - naar wens en behoefte - gebruik maken van toegankelijke en professionele klachtondersteuning. Koraal heeft hiervoor zogenoemde 'vertrouwenspersonen' beschikbaar. Er zijn vertrouwenspersonen voor cliënten én vertrouwenspersonen voor medewerkers. Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, in de lijn op te lossen.
Voor informatie en coördinatie op het klachtenproces beschikt Koraal over een centrale Klachtenfunctionaris.

Ten behoeve van het leerproces wordt er elk jaar door de inhoudelijk betrokken professionals, die een actieve rol vervullen binnen de uitvoering van de klachtenregeling, gerapporteerd waaruit vervolgens een trendanalyse wordt geabstraheerd.

Ten opzichte van het voorgaande jaar lag de focus in 2017 vooral op onvrede rondom communicatie, terwijl bejegenings- en zorgvraagstukken minder dan in voorgaande jaren werden benoemd. Vanuit de trendanalyse van de cliëntvertrouwenspersonen bleek dat het aantal wettelijk vertegenwoordigers welke contact zochten met de cliëntvertrouwenspersoon in 2017 daalde ten opzichte van 2016.
Als voornaamste reden hiervoor werd aangegeven – op basis van informele contactmomenten met de cliëntvertrouwenspersonen en verwanten - dat wettelijk vertegenwoordigers aangaven dat zij zich gehoord voelden onder meer door het in traject Samen Beslissen.

In de meeste gevallen zijn deze klachten laagdrempelig door middel van een gesprek opgelost of verminderd. Zowel de Klachtenfunctionaris als de cliëntvertrouwenspersonen van Koraal vervullen daarbij een centrale rol. Bij twee casussen is om een oordeel gevraagd van de onafhankelijke Klachtencommissie. Op basis van het oordeel van de Klachtencommissie is aan Koraal gevraagd om - op de gegrond verklaarde klachten – gepaste acties en/of maatregelen kenbaar te maken.

Ten behoeve van de follow-up zijn er - afhankelijk van de aard van de klacht – maatregelen genomen, zoals:

- het voeren van gesprekken met betrokken medewerkers, waarbij verbetermaatregelen zijn afgesproken en geïmplementeerd op zowel cliëntniveau als organisatieniveau.
- een beleidsmatig vervolgtraject, waarbij het betreffend werkproces is aangepast.
- Praktische aanpassingen in de leef- en woonomgeving.

→ Koraal hecht groot belang aan de wijze waarop 'wij' met elkaar omgaan.

‘Kwaliteit is voor mij … vast personeel. Ook in de vakanties!’

4. Ervaringen van cliënt en netwerk

Koraal vindt het meten van tevredenheid van onze cliënten erg belangrijk. Dit vormt een graadmeter voor onze kwaliteit van zorg. Daarom gebruiken we Mijn Mening!, een door Koraal ontwikkeld instrument. De validiteit en betrouwbaarheid van de Mijn Mening!-methodiek is onderzocht in samenwerking met de Universiteit van Utrecht. De methodiek is gevalideerd en opgenomen in de waaier cliëntervaringsinstrumenten van de VGN.

Mijn Mening! is een online vragenlijst die afgestemd kan worden op meerdere communicatieniveaus. De vragen worden ondersteund met geluid, foto's, picto's en filmpjes. Dit maakt het invullen van de vragen niet alleen toegankelijk, maar ook uitnodigend voor de cliënt. Een bijkomend voordeel is dat het voor cliënten op deze manier niet belastend is om hun mening te geven, waardoor we dit ook regelmatig kunnen toetsen. Een cliënt kan de vragenlijst zelf invullen óf met ondersteuning van de persoonlijk begeleider. In beide situaties kunnen cliënt en begeleider concreet afspreken wat er gedaan kan worden aan eventuele ontevredenheid.

De methodiek van Mijn Mening! genereert naast individuele uitkomsten ook cijfers voor de groep, op locatie- en regioniveau en voor Koraal als geheel. Deze resultaten worden besproken met cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Dit betekent ook dat ze kunnen worden opgepakt als actiepunten bijvoorbeeld in het ondersteuningsplan , teamjaarplan of regioplan.

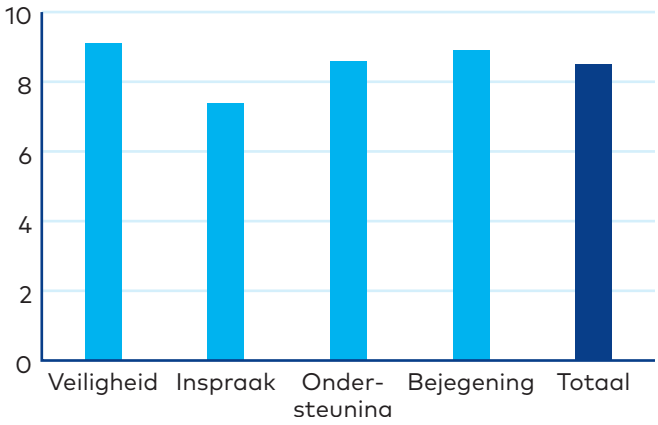
In 2017 is gestart met doorontwikkeling van Mijn mening! Een vernieuwde app dient de gebruiksvriendelijkheid nog meer te vergroten. Het meten van de cliënttevredenheid is in 2017 gekoppeld aan de zorgplancyclus. Daarnaast is er een e-learning ontwikkeld en zijn er filmpjes als leerinstrument beschikbaar.

→ Koraal vindt het meten van tevredenheid van onze cliënten erg belangrijk.

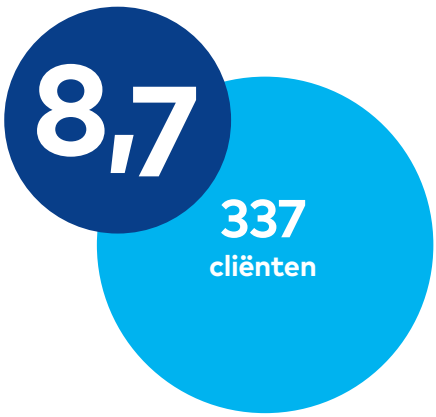
4.1 Resultaten Mijn Mening

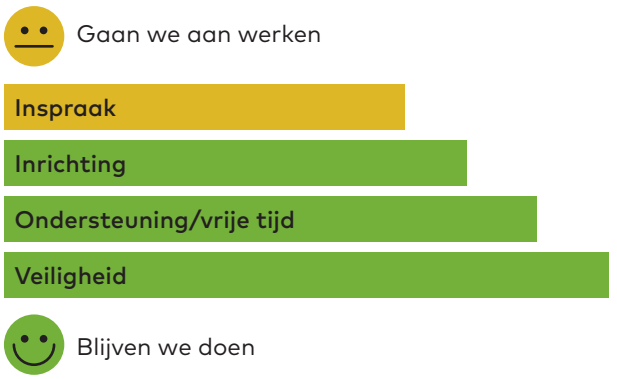
Binnen de regio's waarin het overgrote deel (90%) van de Wlz zorg geleverd wordt, zijn in 2017 de volgende resultaten geboekt in de tevredenheids-meting. Het betreft de regio Parkstad, regio Maastricht Heuvelland en Westelijke Mijnstreek (MHWM) en de regio Noord- en Midden Limburg (NML)

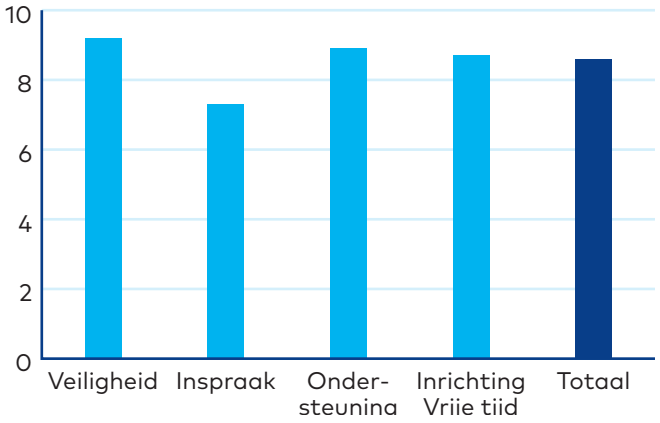
Regio Parkstad
Gemiddelde score: 8,5
Aantal cliënten die ingevuld hebben: 200



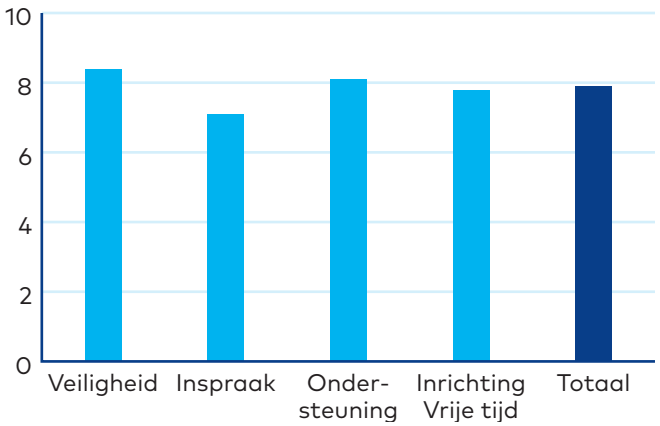
Regio Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek
Gemiddelde score: 8,7
Aantal cliënten die ingevuld hebben: 337







Regio Noord en Midden Limburg
Gemiddelde score: 8
Aantal cliënten die ingevuld hebben: 275



“Mijn tevredenheid? Een 7,5. Maar het is belangrijk dat het met iedereen goed gaat.”

Als je grote steun en toeverlaat overlijdt en je daardoor niet meer thuis kunt wonen, dan is het superbelangrijk dat je op een fijne, nieuwe plek terecht komt. Sinds 2 jaar woont Pascal in Op de Bies, samen met 8 anderen in een woongroep. Hoewel de medebewoners een ander sociaal-emotioneel niveau dan Pascal hebben, koos hij bewust voor deze plek: “Door mijn spierziekte kan ik niet overál wonen. Goede zorg is voor mij belangrijk en de woning moet goed toegankelijk zijn met mijn rollator en scootmobiel. Ik heb dan misschien wat weinig aanspraak, maar als ik daar behoefte aan heb, ga ik gewoon op pad, zoek ik het gezelschap op. Ik vind het ook fijn om lekker alleen op mijn kamer te zijn, beetje tv kijken of een spelletje doen op de iPad.”

Als lid van de bewonersraad draagt Pascal graag zijn steentje bij aan de organisatie. Denkt hij de ene keer mee over mogelijke activiteiten voor cliënten, de andere keer schuift hij aan bij een sollicitatiegesprek van een nieuw directielid. “Ik stel vragen en uiteraard luister ik naar zijn of haar antwoorden, maar veel belangrijker vind ik hoe die persoon met mij en ons omgaat. Of hij echt contact maakt. Dat zegt alles over iemand.”

Aandacht

“Onze inbreng wordt serieus genomen, dat gevoel heb ik zeer zeker. Wij geven onze mening en adviseren. Een paar keer per jaar is Lone (regiodirecteur) bij onze vergaderingen aanwezig en dan licht ze toe waarom zaken wel of niet uitgevoerd kunnen worden. Dat is goed. Als ik kijk naar de communicatie en het contact met mij persoonlijk, daar ben ik blij mee. De medewerkers nemen de tijd voor me. Ze luisteren en kijken naar me, ze weten precies wat ik bedoel. Ze kennen me goed.”

Niet leuk of niet mogelijk

Pascal heeft zijn week goed gevuld; 3 dagen werken, af en toe een bezoekje aan het winkelcentrum, dagbesteding, genieten van DJ Gino, de bewonersraad, zwemmen en natuurlijk gezellig samenzijn met zijn knappe en lieve vriendin. Over de activiteiten die voor de cliënten worden georganiseerd, is Pascal minder te spreken. “Er wordt te weinig ondernomen”, zegt hij heel stellig. “En als er iets georganiseerd wordt, vind ik het óf niet leuk óf ik kan niet deelnemen óf het past niet bij me, dan is het te hard of te druk. Dat is overigens ook de mening van de hele bewonersraad.”

→ Vaste prik is ook het toetje. Na het eten eerst een potje kaarten en dan om half 8: toetje!

Lekker!

"Het eten...? Ik mag zelf kiezen en bestellen! Dat was eerst wel anders, toen de centrale keuken ons eten nog verzorgde. Niet zo lekker en vaak hetzelfde. Nu, met Daily Fresh, is het véél beter. Vers en gevarieerd. Ik lust niet alles, maar proef wel alles. Stamppotten vind ik heerlijk, mijn vader maakte die vaak. Niemand kan tippen aan zijn stamppotten. Vaste prik is ook het toetje. Na het eten eerst een potje kaarten en dan om half 8: toetje!"

Stand-by

Pascal is erg zelfstandig en geniet dan ook van de rust op zijn kamer. Het gevaar van vallen is echter reëel, maar dan is er altijd een backup. Staat de deur langer dan 2 minuten open, dan zorgt een signaaltje voor alertheid bij de medewerkers. In de kamer kan gecommuniceerd worden via het akoestisch systeem. Hebben de medewerkers een 'niet-pluis-gevoel', dan zoeken ze even contact: "Pascal, alles in orde?" Na een geruststellend "Ja hoor" gaat iedereen weer over tot de orde van de dag of de nacht. Hoewel Pascal zeker het nut en de noodzaak van het akoestisch systeem inziet, zou hij toch liever niet via het systeem praten: "Als ik mocht kiezen, dan liet ik het weg."

Goed, met aandachtspunten

Als Pascal terugkijkt op de twee jaar die hij in Op de Bies woont, voelt het al als 'gewoon'. "Als ik een rapportcijfer moest geven, zou ik mijn leven hier een 7,5 geven. Maar ik vind het wél belangrijk dat er meer georganiseerd wordt, voor alle cliënten, voor heel Op de Bies. Het moet namelijk met iedereéén goed gaan", besluit Pascal.

‘Kwaliteit is voor mij... gezelligheid en lekker eten.’

5. Teamreflectie

Koraal faciliteert dat medewerkers continu werken aan hun vakbekwaamheid. Dit past binnen het nieuwe vereiste, voortkomend uit het nieuwe kwaliteitskader, om – naast de reguliere werk-overleggen, intervisies en andere bijeenkomsten – jaarlijks een systemische teamreflectie uit te voeren ten behoeve van de zorg aan de individuele cliënt.

Het uitvoeren van een teamreflectie hoort even-eens bij de toepassing van het teamconcept en de kernwaarden van Koraal. Teamreflecties zijn niet nieuw - natuurlijk wordt deze dialoog continu gevoerd - maar het is wel een nieuw onderwerp vanuit het vernieuwde kwaliteitskader.

Werkwijze
Ten behoeve van voorliggend kwaliteitsrapport hebben we voor de teamreflectie aansluiting gezocht bij instrumenten en methodieken die reeds binnen Koraal geïmplementeerd zijn, hun effectiviteit en efficiëntie bewezen hebben en tevens aansluiten bij de eisen die gesteld worden aan de teamreflectie in het nieuwe kwaliteitskader.

Door een - speciaal hiervoor ingerichte – werkgroep bestaande uit inhoudelijk betrokken professionals vanuit alle regio's van Koraal is voorgesteld om bij de rapportage betreffende teamreflectie Samen Beslissen (met Regie op Locatie) en het Leef- Leer-Werk- klimaat onderzoek, als uitgangspunt te nemen (de uitkomsten van dit laatste vallen buiten de scope van dit Kwaliteitsrapport).

Bij beide methodes wordt het begrip "team" breed geïnterpreteerd. Passend bij het besturingsmodel en teamconcept van Koraal wordt het "team" gezien als het uitvoerend team in het verband: Cliënt – verwant (netwerk) – medewerker (het nieuwe "teamconcept"). Het kan niet anders, dan dat onze ondersteuning wordt vormgegeven samen met de cliënten waar we het voor mogen doen. Hierbij werken we nauw samen met ouders (voogd) en familie; zij worden niet door ons betrokken, zij zijn als vanzelfsprekend onderdeel van het leven van hun kind, broer/ zus.

→ Teamreflecties zijn niet nieuw, maar het is wel een nieuw onderwerp vanuit het vernieuwde kwaliteitskader.

5.1 Samen Beslissen

Zoals in de strategie verwoord, kan de zorginhoudelijke transformatie binnen Koraal worden weergegeven in de omslag "van zorgen voor naar zorgen dat". In deze cultuuromslag stelt Koraal het Samen Beslissen centraal. Samen beslissen is meer dan een methodiek, het is een andere manier van denken, werken en organiseren: anders kijken, anders denken, anders doen. Het sluit aan bij de intentie om de organisatie te "draaien" naar de mensen die met een vraag bij ons komen, daadwerkelijk vraaggericht werken.

Samen Beslissen met Regie op locatie
Hier heeft men de afgelopen twee jaar binnen de drie zuidelijke regio's fors in geïnvesteerd zowel in tijd als in financiële middelen. Samen Beslissen met Regie op Locatie is geïmplementeerd binnen alle woonunits van de locaties: Maasveld, Op de Bies en St. Anna[1]. De impact van dit ontwikkeltraject is omvangrijk, het betreft alle cliënten, hun verwanten en de medewerkers. Zij zijn allen in dit traject uitgedaagd en gestimuleerd om anders te kijken, te denken en te doen.

- Cliënten of hun verwanten en medewerkers geven samen vorm aan de alledaagse gang van zaken op een locatie. Zij bespreken samen hun wensen en knelpunten, kijken wat er beter kan binnen de (financiële) kaders en realiseren dat dan ook. Zo komen stapsgewijs "kleine" verbeteringen tot stand. De cliënten, verwanten en medewerkers zijn in dit proces begeleid door de (interne) procesbegeleiders / "Regie-op-locatie-experts". Hierbij komen de volgende vragen aan bod:
  - Waartoe doen we dit? (tevredenheid cliënt-medewerker-verwant)
  - Wat willen we bereiken op de locatie? (resultaten)
  - Hoe doen we dat nu en hoe kunnen we dat handiger doen? (procesoptimalisatie)
  - Hoe werken we daarin vanuit eigen kracht met elkaar samen? (houding en gedrag)
- Deze manier van werken vraagt eigenaarschap van alle partijen, gelijkwaardigheid, partnerschap (gedeelde verantwoordelijkheid) en de dialoog staat centraal.
- Elke uitrol is afgesloten met een continu verbeterplan, dit betreft een dynamisch document opgesteld door de cliënten, verwanten en medewerkers van de betreffende unit.
- Ten behoeve van de borging van het nieuwe gedachtegoed is als kader gesteld dat elke woonunit minstens twee keer per jaar een verbetercyclus doorloopt (continue reflectie en verbetering) middels de werkwijze van ROL. Cliënten, verwanten en medewerkers blijven zo gezamenlijk knelpunten opsporen, deze diepgaand analyseren en vervolgens op lossen. Op deze wijze werken medewerkers, cliënten en verwanten gestructureerd en stapsgewijs samen aan:
  - een goed leven,
  - mooi werk
  - een gezonde bedrijfsvoering

1 Dit betreft 90% van de WLZ productie van Koraal.

Pedro Habets, bewoner van Maasveld

"Het fijnste van Samen Beslissen is dat zaken veel sneller worden opgelost. Er wordt beter naar de bewoners geluisterd. Mijn wasbak moest uit mijn kamer en dat was binnen een week geregeld. Voorheen moest ik daar eerst 20 mails voor sturen. Met mijn vader en zusje heb ik meegeholpen om onze tuin netjes in orde te maken. Dat hebben we als afdeling gewoon zelf gedaan, we hebben niet gewacht op Maasveld. Ik hoop dat Samen Beslissen op alle afdelingen van Maasveld wordt ingevoerd, zodat alle bewoners hiervan profijt hebben en zaken misschien nóg sneller kunnen worden geregeld."

→ Mijn wasbak moest uit mijn kamer en dat was binnen een week geregeld.

5.2 Bevindingen Samen beslissen

Uit de teamreflectie vanuit de teams en met de procesbegeleiders overall blijkt dat:

- De bewustwording enorm is gestegen in de teams.
- Men ziet "het team" als een breder geheel. Met team wordt dan ook naast medewerkers, ook cliënten en verwanten bedoeld.
- De dialoog wordt meer aangegaan dan vroeger en er is meer begrip en betrokkenheid vanuit verwanten naar de organisatie toe. Dit heeft effect op denken en handelen; hoe het team functioneert en ook het inzicht in taken, structuren en verantwoordelijkheden.
- Samen Beslissen heeft geleid tot een betere samenwerking en meer zeggenschap. De cultuur verandert; de bewustwording dat de bewoner "een stem" c.q. regie heeft, hetgeen gezien en gehoord mag en moet worden is een goot winstpunt. Het tempo waarin en de mate waarin is wel nog in teams verschillend. Voor sommige teams is het een succesverhaal terwijl het anderen veel moeite kost om het nieuwe gedachtegoed en werkwijze te integreren c.q. eigen te maken. De voortgang per team wordt hierin wel gemonitord.
- Teams zoeken elkaar op en tonen eigenaarschap. Bijvoorbeeld door het aanwijzen van aanjaagfunctionarissen die in een kenniskring bij elkaar komen, kan er een kijkje in elkaars keuken worden genomen.
- Er is binnen de teams bewustwording ontstaan over de mogelijkheden om zelf de regie te nemen. Aangereikte methodieken worden vaker gebruikt en geven houvast als tool (bv Visgraat, Meten is weten, Mindmap in teamoverleg). Gevoel/aannames worden steeds meer onderbouwd.
- Vanuit de verwanten wordt als positief benoemd:
  - het samen beleven en doen.
  - warme zorg en goede verzorging van bewoners.
  - flexibiliteit van team, respect, betrokkenheid bij bewoner met als gevolg de betrokkenheid van de verwant.
  - Minder oordelen en meer begrip.
  - Samen zoeken naar de goede zorg.
  - De relatie is veranderd. Zijn zelf actiever ook om anderen mee te trekken. In een enkel geval heeft de verwant zelfs de functie van aanjager in het team. Mooi dat dit ontstaat.
- Zaken waar teams trots op zijn:
  - Onderlinge samenwerking
  - Draagkracht
  - Flexibiliteit
  - Collegialiteit
  - Warme zorg bieden
- Zaken die de teams veelal als verbeterpunt hebben genoemd:
  - Samenwerking met ondersteunende diensten
  - Samenwerking met en betrokkenheid van verwanten
  - Verbinding met reeds lopende Koraal projecten: het schetsen en communiceren van de samenhang door het management
  - Minder bureaucratie
  - Communicatie binnen team en naar verwanten
- Verbeterpunten die naar voren zijn gekomen en die in het bijzonder betrekking hebben op reflectie van het eigen team
  - Meer gebruik maken van de talenten/kwaliteiten binnen het team;
  - Effectief vergaderen;
  - Leren een betere dialoog te voeren binnen het team (o.a. feedback geven: bespreken, afspreken, aanspreken);
  - Zorgen voor een goede taakverdeling

→ Samen Beslissen heeft geleid tot een betere samenwerking en meer zeggenschap.

‘Kwaliteit is voor mij... gastvrije begeleiders die ons bezoek goed vriendelijk ontvangen.’

6. Professionaliteit

Leren gaat niet meer alleen over het expliciet overdragen van kennis van de een op de ander. Het gaat vooral over het delen van kennis, over nieuwe inzichten creëren, over innovaties tot stand brengen, over wat tussen de regels gebeurt (het impliciete leren), het zelf ontdekken, het doen en ervaren. Als het in Koraal gaat over leren , dan hebben we het over de inzichten die betrekking hebben op al deze vormen van leren. Leren is dus veel tegelijk. Het is het volgen van een opleiding. Het is het spontane inzicht dat ontstaat bij de uitvoering van een project, bij de ontmoeting in een overleg, of teambespreking. Leren wordt zo ook een sociaal proces.

Er wordt veel gedaan aan het ontwikkelen van onze medewerkers. We maken gebruik van ontwikkelgesprekken, nodigen medewerkers uit actief deel te nemen aan ontwikkelteams en bieden een breed scala van beroepsgerichte en algemene opleidingen. Ons mobiliteits- en loopbaanbureau ondersteunt bij de ambities en loopbaanwensen van onze medewerkers.

6.1 Methodiek ontwikkeling

Binnen Koraal is het project methodiekontwikkeling gestart. Het doel hiervan is de opleidingen voor begeleiders en professionals van de cliënt doelgroepen LVB, MVB, EMB, EVB en senioren te stroomlijnen. Een tweede doel is de professionalisering met betrekking tot leren en de bekwaamheid van ons personeel in aansluiting op de complexere doelgroepen te borgen. Verder liggend doel is op termijn een optimaal scholingsklimaat en leerbedrijf voor deze doelgroepen te hebben.

Voor alle doelgroepen is volgens de zelf ontwikkelde kijkwijzer per onderdeel vastgelegd over welke competenties en vaardigheden onze medewerkers dienen te beschikken. Deze hebben o.a. betrekking op Relatiebejegening (sensitief, echt zijn, interactiestijlen); evenwicht lichamelijk en psychisch (mentaliseren, stress regulatie, leefstijl); omgeving (groepsdynamica, participatie); leren (sociale weerbaarheid, omgaan social media, zelfstandiger wonen); motivatie (uitgaan van kansen, oplossingsgericht, uitdagingen geven).

Naast de eigen Koraal trainers en Koraal als opleidingsbedrijf worden de volgende zaken ontwikkeld:

- Een eigen gecertificeerde basis Post MBO (evt. HBO) opleidingsprogramma;
- Adequate coaching on the job;
- Aantoonbare beheersing van kennis (instroom criterium voor de training);
- Behalen van het vaardigheidscertificaat (uitstroomcriterium training on the job);
- Behalen en behouden van praktijk certificaat (o.a. ontwikkelportfolio).

Het traject wordt begeleid door opleidingsfunctionarissen in Koraal. Het curriculum wordt ontwikkeld met een extern specialist en een kadergroep van inhoudsdeskundigen per doelgroep.

Deze methodiek ondersteunt de medewerkers in de zorg bij het herkennen van de ziektebeelden en de gedragsproblematiek van onze cliënten. Op basis van deze herkenning leren zij de juiste interventiemethode toe te passen. De kracht van de methodiekontwikkeling is gelegen in het feit dat de medewerkers een gemeenschappelijk professioneel kader aangereikt krijgen, waardoor een lerende organisatie ontstaat.

6.2 Pro actief HR Beleid

De strategische HR agenda wordt gemaakt in samenwerking met de regiodirectie, medezeggenschap medewerkers en cliënten/leerlingen. Voor de huidige beleidscyclus zijn een vijftal speerpunten benoemd, te weten: het aantrekken van voldoende gekwalificeerd personeel ((beschikbaarheid/ arbeidsmarkt) ,inzetbaarheid van medewerkers, binden en boeien, ontwikkeling van medewerkers, en generatiemanagement.

Beschikbaarheid
Door middel van arbeidsmarktcampagnes, het anticiperen op de vraag van de sollicitant, het bieden van een loopbaan i.p.v. alleen een functie en door middel van zij-instroom en het creëren van meer opleidingsplaatsen wordt hieraan inhoud gegeven. Koraal is meer zichtbaar en werft met de boodschap dat ze een hoog professioneel bedrijf is voor een complexe doelgroep, die zingeving en loopbaan biedt aan medewerkers. Accenten voor de korte termijn kunnen gelegd worden op een (nog) actiever stagebeleid, het aantrekken van meer mannen op de groepen, het binden van huidige stagiaires door het aanbieden van weekenddiensten en de oproep aan medewerkers om als ambassadeur van Koraal te fungeren.

Beschikbaarheid heeft ook te maken met beschikbaar zijn. Voor cliënten, voor elkaar (presentie, luisteren, aandacht geven), voor training en voor informatie. In het verlengde hiervan ligt de ervaren veiligheid in het werk, waarbij durf een rol speelt. Gestimuleerd wordt dat medewerkers zich uiten in het team en naar de leiding, te zeggen dat iets niet kan, grenzen te stellen. Durven fouten te maken, te doen, te laten, te proberen en te beslissen. Kortom door veiligheid in het team en het creëren van een feedbackcultuur wordt gewerkt aan verbeteringen in de zorgverlening en aan een continue leerklimaat.

Inzetbaarheid
Inzetbaarheid ligt in het verlengde van beschikbaarheid. Belangrijk is dat de medewerkers ook op de groepen en in de ondersteuning daadwerkelijk ingezet kunnen worden. Belemmerende factoren als een te laag deskundigheidsniveau en handelingsverlegenheid, niet passend bij de complexiteit van de doelgroep, leerling of vak domein, worden via ontwikkeling van kennis en vaardigheden weggenomen. Rand voorwaardelijke barrières worden besproken en waar mogelijk verwijderd.

Ontwikkeling (binden en boeien)
Koraal investeert in ontwikkeling, zowel collectief als individueel. Zo start in 2018 een team ontwikkeltraject van twee jaar. Gedurende deze twee jaar worden teams begeleid naar meer zelforganisatie. Medewerkers zijn er aan toe regie te nemen, eigenaarschap te pakken en regelruimte te krijgen om in hun functie en in relatie met cliënten, leerlingen, collegae zelf inhoud te geven aan het werk. Het vertalen van wat ze als professional hebben geleerd is randvoorwaardelijk voor hun tevredenheid.

Kaderstelling voor de ontwikkeling is de strategie van Koraal, de negen besturingsprincipes en daarvan afgeleid het teamconcept. Elk team maakt op basis van een beginscan zijn eigen leerprogramma. Elk half jaar worden nieuwe leerdoelen bepaald, die aan het eind van de cyclus worden geëvalueerd op bereikte resultaten. Doelstelling is dat deze uitvoerende teams betere zorg en onderwijs kunnen bieden aan cliënten en leerlingen wanneer zij meer regelruimte hebben om passende interventies of afspraken met hen te maken. Ook de Team- en schoolleiders doorlopen een vergelijkbaar traject. Aan de hand van een assessment wordt hun ontwikkeltraject bepaald. Elk van de deelnemers volgt een op maat gericht programma, met daarnaast trainingen op regionaal of Koraal niveau.

Koraal nodigt medewerkers van de regio's uit om mee te denken over beleid en vraagt hen deel te nemen in projectgroepen. Inmiddels is deze aanpak standaard voor Koraal projecten.

De medezeggenschap maakt een transformatie door van een meer formeel, via wet en regelgeving geleid proces, naar een van draagvlak en participatie. In plaats van de wet leidend te laten zijn, ligt het accent op draagvlak, acceptatie en vertrouwen. Dit wordt bereikt door medewerkers in de gelegenheid

te stellen deel te nemen aan participatieteams, waarin beleidsvoorstellen kunnen worden becommentarieerd, dan wel eigen initiatieven worden ontwikkeld die te maken hebben met hun arbeidsomstandigheden, -verhoudingen, -relaties en -inhoud.

Generatiemanagement
Inmiddels werken 4 generaties in Koraal en varieert de leeftijd van 20 tot 65 jaar. Elke leeftijdsgroep met eigen wensen, verworvenheden, ambities, deskundigheden, waarden en normen. Koraal bevordert de discussies in de teams over de verschillen en over de overeenkomsten tussen de generaties en over de toegevoegde waarde (het behouden en doorgeven van expertise binnen en tussen de verschillende generaties) naar elkaar toe.

Belangrijk voor de dienstverlening aan cliënten en onderwijs aan leerlingen is het komen tot gedeelde waarden en normen en een juiste mix tussen de generaties op afdelingen, waarbij over en weer van elkaar geleerd kan worden.

6.3 Ontwikkeling en loopbaan

Koraal heeft een loopbaancentrum. Dit centrum biedt trainingen, cursussen loopbaan en jobcoaches aan. Van deze dienstverlening wordt steeds meer gebruik gemaakt. Vanaf 2018 is gestart met Talentontwikkeling. Langs drie lijnen worden talenten ontwikkeld naar andere horizontale of verticale carrierpaden. De eerste lijn is de formele lijn. Via deze lijn worden medewerkers voorbereid op zwaardere en voor Koraal kritische bedrijfsfuncties. In de tweede lijn worden medewerkers ingezet als leider of lid van projectgroepen. Zij doen ervaring en kennis op en Koraal krijgt inzicht in hun talenten en mogelijkheden. De derde lijn is gereserveerd voor traineeships. Jonge, veelbelovende net afgestuurde HBO of WO studenten wordt een traineeship van 2 jaar geboden. Na deze twee jaar is er de mogelijkheid in dienst te treden van Koraal.

6.4 Verzuimbeleid en Duurzame Inzetbaarheid

Binnen de zorg is het verzuim de afgelopen jaren gedaald naar rond de 5% .

De belangrijkste oorzaken voor verzuim zijn fysieke en psychische belasting, beiden in vergelijkbare verhoudingen. Ten aanzien van fysiek belasting is er doorgaans sprake van beperking van het bewegingsapparaat. Voor wat betreft psychische belasting is het veelal gelegen in factoren zoals ervaren werkdruk, agressie en passendheid van de functie. Om het verzuim terug te dringen zijn veel inspanningen verricht. Sinds begin 2018 is er sprake van een nieuw verzuimbeleid. Zo is leiding getraind, zijn medewerkersbijeenkomsten georganiseerd met als doel bewustwording te creëren over verzuim en ziek zijn. Met alle langdurig zieken is gesproken en een plan van aanpak opgesteld om herstel te bevorderen. Soms hebben deze gesprekken er toe bijgedragen dat medewerkers andere keuzes hebben gemaakt dan in de zorg te blijven.

Eind 2017 is een onderzoek naar Duurzame Inzetbaarheid op 5 locaties uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven veel aanknopingspunten om Duurzame Inzetbaarheid te bevorderen. In 2018 worden deze aanbevelingen opgepakt.

6.5 Medewerkerstevredenheid onderzoek

Koraal hanteert een eigen werkwijze voor het onderzoeken van medewerkerstevredenheid (MTO), onder de naam 'Content.' Het gemiddelde cijfer MTO 2017 is voor Koraal 7,2.

Koraal heeft niet gekozen voor landelijk opgestelde vragenlijsten, waarvan de uitslag nauwelijks is te relateren aan de gegeven antwoorden van de medewerkers. Sinds enkele jaren wordt gewerkt met een eigen systeem. Dit voorziet in het voeren van gesprekken in het werkoverleg over de ervaren tevredenheid. Medewerkers formuleren gezamenlijk een aantal verbeterpunten, waaraan zij als team willen werken. Het team volgt zelf de voortgang van deze verbeterpunten in het werkoverleg. Zij vormen zelf de verbeterteams en zij daarmee direct betrokken en verantwoordelijk voor de verbetering en de tevredenheid. Onderwerpen die hun invloed te boven gaan worden meegegeven aan de teamleider, die deze op zijn niveau bespreekt. Een keer per jaar geeft elk teamlid een cijfer over het afgelopen jaar. Deze individuele cijfers worden gecumuleerd tot een cijfer op teamniveau.

Als ruggensteun is een instructiekaart beschikbaar, waaruit de teams kunnen putten. Thema's zijn: Vitaliteit en werkdruk, werksfeer, omgang met collega's, verzuim, motivatie, leiderschap, taak- en rolduidelijkheid, klantgerichtheid, veiligheid, agressie en geweld, efficiency, effectiviteit en bureaucratie.

→ Binnen de zorg is het verzuim de afgelopen jaren gedaald naar rond de 5% .

Het gemiddelde cijfer MTO 2017 voor Koraal:

‘Kwaliteit is voor mij... vrijheid, veiligheid en privacy is belangrijk voor cliënten.’

7. Reflectie en conclusie

Het Kwaliteitsrapport Koraal 2017 begint met de inleiding die als titel heeft Samen sterk in kwaliteit! We vermelden hier het voeren van het goede gesprek in de driehoek cliënt/leerling – verwant – medewerker. Dit voeren we zowel op cliëntniveau als ook op organisatieniveau met de medezeggenschap en Raad van Toezicht.

In dit laatste hoofdstuk presenteren we de reflecties van de medezeggenschap te weten de Centrale Cliëntenraad en de Centrale medezeggenschap voor medewerkers en vanuit de Raad van Toezicht, de commissie Kwaliteit, Veiligheid en Vitaliteit. De Raad van Bestuur heeft het Kwaliteitsrapport uitvoerig met de geledingen besproken. Mondelinge en schriftelijk reflecties zijn in dit laatste hoofdstuk integraal opgenomen.

Het hoofdstuk wordt afgesloten met een korte beschouwing door de Raad van Bestuur en vervolgens met de conclusie die zij aan dit Kwaliteitsrapport verbindt.

7.1 Reflectie van de interne stakeholders

Reflectie van de Centrale Cliëntenraad
"Kwaliteit kent vele verschijningsvormen en Koraal laat met dit Kwaliteitsrapport zien dat zij op diverse fronten daaraan werkt, de Centrale Cliëntenraad (CCR) juicht dit toe en wil net als nu ook in de toekomst daar nauw bij betrokken blijven.

De CCR onderschrijft de ambities van Koraal en realiseert zich dat het bereiken daarvan een proces van jaren zal zijn. De nieuwe organisatiestructuur biedt daarvoor de kansen om de integrale benadering van cliëntvragen te bewerkstelligen. In gezamenlijkheid (cliënten, verwanten en medewerkers) kunnen die kansen verzilverd worden. Dit is soms spannend maar ook fantastisch om samen aan te gaan. De eerste positieve signalen daarvan zijn reeds ontvangen.

De initiatieven die voor cliënten leiden tot kwaliteitsverbetering verdienen een continue sturing en monitoring. De CCR legt hierbij een accent op de implementatie van 'Samen Beslissen' waarin nog geïnvesteerd wordt om dit goed te laten beklijven. Dit is nodig om het risico op 'terugvallen in het oude denken' te verkleinen. Ook zal er geappelleerd moeten blijven worden aan de regie die cliënten, binnen hun mogelijkheden, mogen én kunnen nemen. Cliënten vinden het belangrijk en in samenspraak met begeleiders kan dan worden bezien wat ondernomen kan worden. Specifieke aandacht vraagt de CCR voor die cliënten waarbij hun directe netwerk helaas is weggevallen.

De CCR benadrukt dat medewerkers van Koraal oog blijven houden voor de directe omgeving van cliënten, denk aan buurtbewoners in de wijk. Als zij meegenomen worden in de ontwikkelingen die gaande zijn dan kunnen zij mogelijk ook hun bijdrage leveren aan het wonen, werken en leren van de cliënt.

De CCR vraagt aandacht voor het explicieter beschrijven van de uitdagingen en dilemma's waarmee Koraal wordt geconfronteerd en aan welke oplossingsrichtingen wordt gedacht. Naar oordeel van de CCR wordt het rapport hiermee sterker.

Tot slot spreekt de CCR haar complimenten uit voor het geleverde werk om dit rapport tot stand te brengen. Het maken van een dergelijk nieuw rapport is ook een leerproces waaraan cliënten, verwanten en medewerkers hun bijdrage leveren."

Reflectie van de Centrale Medezeggenschap voor medewerkers
"De Centrale Medezeggenschap voor medewerkers (CMZm) vindt het Kwaliteitsrapport Koraal 2017 een uitgebreid rapport waarin de medezeggenschap veel elementen herkent. Met name de ontwikkeling die de organisatie heeft doorgemaakt en waar de medewerkers en de medezeggenschap nadrukkelijk bij zijn betrokken kan de CMZm onderschrijven.
De CMZm vindt het positief dat ook de input van medewerkers beschreven wordt. Er zijn mooie initiatieven ontwikkeld binnen Koraal.
De CMZm vraagt aandacht voor de inzet van kwaliteitssystemen die door medewerkers als controlesysteem ervaren worden. De CMZm vindt het belangrijk dat onderzocht wordt hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden?"

Reflectie van de Commissie Kwaliteit, Veiligheid en Vitaliteit van de Raad van Toezicht
"De commissie Kwaliteit, Veiligheid en Vitaliteit vindt het Kwaliteitsrapport Koraal 2017 een compact document waarin de kern van – de dienstverlening van – Koraal (en in dezen toegespitst op de gehandicaptenzorg) is samengevat.
De inhoud is voor de commissie herkenbaar en de verbeterpunten zijn bekend. De commissie geeft haar complimenten voor de inhoud van deze rapportage en de wijze waarop deze is vorm gegeven."

7.2 Reflectie en conclusie van de Raad van Bestuur

Reflectie van de Raad van Bestuur
Binnen Koraal werken we met verschillende kwaliteit- en toetsingskaders en daarop gebaseerde (verantwoording)systemen. Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en het Kwaliteitsrapport Koraal 2017 zijn een voorbeeld daarvan. Het is soms ingewikkeld om deze kaders en systemen naast elkaar en in samenhang te beoordelen, dit is onderdeel van gesprek in de organisatie en met de medezeggenschap en toezichthouder. Het is onze opdracht en uitdaging om enerzijds tegemoet te komen aan de afzonderlijke eisen waaraan Koraal dient te voldoen - en die veelal sectoraal (gehandicaptenzorg, jeugdzorg en onderwijs) opgesteld zijn - en anderzijds te laten zien op welke wijze Koraal juist een integraal en samenhangend antwoord geeft op vragen en behoeften van cliënten en leerlingen. Door de opzet van dit Kwaliteitsrapport, waarin een mix is gemaakt van tellen en vertellen, komen we voor een groot deel hieraan tegemoet. Naast de cijfers en de teksten die gerelateerd zijn aan het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, zijn het de verhalen en quotes van cliënten en medewerkers die 'ongehinderd' door kwaliteitskaders en eisen hun ervaring met ons delen. Het is hun weergave van wat kwaliteit ofwel goede zorg is en kan zijn. Vaak is dit individueel en subjectief, maar dat is nu ook juist de essentie van zorg, omdat deze in de relatie tussen cliënt en medewerker tot stand komt. Een mooi voorbeeld van onze slogan Samen op eigen kracht!

Koraal heeft ook in 2017 weer belangrijke stappen gezet in het verder verbeteren van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Niet omdat deze niet 'goed' was maar voornamelijk omdat het beeld van goede zorg verandert, hetzij door nieuwe vragen en behoeften van cliënten, de mogelijkheden die wij hebben en de veranderende omgeving waarvan Wet- en regelgeving onderdeel uitmaken. Een voorbeeld hiervan in het Kwaliteitsrapport is het nog verder terug dringen van vrijheidsbeperkende maatregelen en het stimuleren van bewustwording hieromtrent. Zowel het College van Geneesheer Directeuren als de M of M commissie vervullen hierbij een belangrijke rol. De in 2017 behaalde resultaten zoals het afbouwen van afzonderingsruimten is het resultaat van intensieve samenwerking tussen cliënten en medewerkers en tussen

medewerkers onderling. In het kader van de nu voor ons liggende implementatie van de Wet Zorg en Dwang is en blijft het terugdringen van vrijheidsbeperking een proces dat continu onze aandacht heeft.

Met het Kwaliteitsrapport laten we ook zien dat nieuwe vragen (het Kwaliteitsrapport als verantwoordingsinstrument) niet altijd om geheel nieuwe oplossingen vragen. Zo is er binnen Koraal voor de teamreflectie in dit rapport aangesloten bij bestaande werkwijzen, namelijk 'Samen beslissen' en het onderzoek 'Leef- werk-, leerklimaat' uit de Jeugdzorg. Op deze wijze realiseren we over en weer een versterkend effect.

Binnen de regio's van Koraal worden over deze teamreflectie nagenoeg dezelfde ontwikkelpunten aangegeven. Met name competenties zoals functioneel aanspreken, onderlinge samenwerking, het kennen en benutten van elkaars kwaliteiten en deskundigheidsbevordering zijn onderwerpen waar de teams hun ontwikkeldoelen op formuleren. Deze doelen nemen we mee in ons Koraal-brede programma voor teamontwikkeling en ontwikkeling voor team- en schoolleiders.

De resultaten van de cliënttevredenheidsmetingen die uitgedrukt zijn in een cijfer, variërend van een 8 tot een 8,7 vormen een mooi resultaat. De metingen tonen wat cliënten belangrijk vinden, wat we blijven doen en wat we beter moeten gaan doen. Het resultaat van de medewerkerstevredenheid is een 7,2. Dit is weliswaar een mooie voldoende maar omdat medewerkers het belangrijkste 'kapitaal' vormen van onze organisatie, moeten wij samen de uitdaging aangaan om ook deze tevredenheid naar een hoger resultaat te tillen.

Conclusie
De Raad van Bestuur is tevreden over het Kwaliteitsrapport Koraal 2017. Het Kwaliteitsrapport bevestigt op haar wijze dat de strategie van Koraal waarde toevoegt aan het leven van cliënten die een beroep op Koraal doen. Het proces om te komen tot een dergelijk Kwaliteitsrapport is uiteraard ook onderwerp van gesprek binnen Koraal. De uitdaging voor komend jaar is een oplossing vinden voor verschillende verantwoordingsrapporten (Kwaliteitsrapport, Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording et cetera) waarin soms overlap zit; hoe we deze goed op elkaar laten aansluiten en cliënten en medewerkers een nog grotere rol laten nemen om dit rapport op te stellen.

Inhoudelijk levert het Kwaliteitsrapport ook een aantal aandachtspunten op die de Raad van Bestuur mee neemt in de bespreking met de regiodirecteuren en in de planning en control cyclus waarvan de regioplannen onderdeel zijn.

Het betreft de volgende onderwerpen:

Binnen Koraal zijn we in 2017 gestart met een nieuw teamconcept. Het doel van het teamconcept is leveren van toegevoegde waarde voor cliënten en hun omgeving waarvan verwanten en ook andere ondersteuners uit de omgeving een belangrijke rol spelen. Hiermee maken we op maat verbindingen die aansluiten bij de vraag en behoefte van de cliënt. De ontwikkeling van teams en leidinggevende die nodig is om de uitwerking van het teamconcept praktisch te maken zal in 2018 en in 2019 verder gefaciliteerd worden. De uitkomsten van de teamreflectie, cliënt- en medewerkerstevredenheid vormen hierbij een belangrijk bron van informatie om focus aan te brengen in de ontwikkelingsrichting. Net als binnen het Kwaliteitsrapport zijn cliëntervaring en teamreflectie onderdeel van het werken binnen Koraal. Het verder verankeren van teamreflectie en cliëntervaring om op basis daarvan de zorg en ondersteuning te verbeteren heeft onze aandacht. Het project Samen Beslissen, als hulpmiddel om participatie van cliënten te versterken, levert daaraan een belangrijke bijdrage waarin we blijven investeren.

Medewerkers van Koraal zetten zich dagelijks in voor cliënten. In de relatie die zij samen opbouwen zijn bejegening en communicatie van groot belang. We doen dit goed, maar het kan altijd beter. Veelal

komen verbeterpunten voort uit klachten maar ook uit de cliënttevredenheidsmeting over communicatie-aspecten. Het gaat over begrijpen en begrepen worden, over wat de ander ervaart, voelt en zegt. Taal is hierbinnen cruciaal. Koraal zal daarom verder investeren in het project Taal voor Allemaal, dat een speerpunt is binnen het bijzonder lectoraat Inclusie voor mensen met een verstandelijke beperking en dat tevens aan de basis staat van de app ZieMij waarmee Koraal tijdens de eerste landelijke VG Hackathon deelnam.

In termen van 'organiseren' en 'besturen' in 2017 is veel aandacht uitgegaan naar het in de praktijk brengen van ons nieuwe besturingsmodel waarmee we ondersteuning integraal, samenhangend en dichtbij de cliënten, leerlingen en hun netwerk organiseren. Voorts zetten onze medewerkers zich met veel passie en toewijding dagelijks in voor de cliënten. Zij doen dit in een organisatie die in beweging is om dat ook in de toekomst te blijven doen. Wij zijn trots op deze medewerkers. Om duurzame inzetbaarheid ook in de toekomst mogelijk te maken, is het personeelsbeleid naast het zorgbeleid ook een belangrijke pijler van Koraal.

→ Om duurzame inzetbaarheid ook in de toekomst mogelijk te maken, is het personeelsbeleid naast het zorgbeleid ook een belangrijke pijler van Koraal.

“Ik heb zó veel geluk gehad...”

Dinsdagmiddag. We mogen Stephan wel even storen tijdens zijn werk als ervaringsdeskundige bij De La Salle voor het interview. Graag zelfs, zo blijkt later. “Twee uur achter een computer zitten is niks voor mij. Langzaam maar zeker raak ik door vanalles afgeleid - een collega, een vogel, ‘wie wil er nog koffie?’, behalve door de computer. Maar ja, ook zulk kantoorwerk hoort erbij!”, lacht Stephan. Laat hem maar rondleidingen of gastlessen aan Fontys-studenten verzorgen en hij is he-le-maal in zijn element. “Geef mij maar elke dag een groep van 50 man”, zegt Stephan, “als ik mijn verhaal kan doen, ervaringen kan uitwisselen en vragen kan beantwoorden, dat vind ik geweldig.” Iemand verder helpen, een vertrouwensband opbouwen en zijn ervaring inzetten, dat is wat hij wil. Het liefst zou Stephan werken als Buddy: “Dat is mijn ambitie, maar ik weet niet zeker of dat er op korte termijn in zit; het is nogal een pittige opleiding. Ik ben realistisch. Mijn werk bij De La Salle is supermooi; wat ben ik blij dat ik deze kans heb gekregen! Het is niet alleen leuk, het gaat ook heel erg goed. Weet je, eigenlijk zou ik gewoon moeten blijven. Vanwege m’n werk, maar ook omdat ik De La Salle helemaal niet kan en wil missen...”

Op eigen benen

De komende tijd gaat er voor Stephan veel veranderen; hij is nu 23 en moet op eigen benen gaan staan. De laatste 2,5 jaar heeft hij zich daar al langzaam op kunnen voorbereiden, want sinds die tijd woont hij zelfstandig in een satellietwoning in Reek. Dat zorgt voor een dubbel gevoel. “Enerzijds vind ik het heerlijk dat ik m’n eigen ding kan doen, anderzijds vind ik het helemaal niet fijn om alleen te zijn. Ik heb zo’n 12 jaar in een groep gewoond; dan is er altijd wel iemand met wie je een praatje kunt maken. Ook het samen eten - wat trouwens echt niet beter kan! - mis ik en het gevoel dat ik daarbij heb. Dat is ‘thuiskomen’. Figuurlijk, maar ook iemand bezig zien met het voorbereiden van de maaltijd. Supergezellig.”

Gekke, gezellige hond

Met de komst van Rosco kwam anderhalf jaar geleden een eind aan het alleen zijn. Stephan: “Het is fijn om een dier om je heen te hebben. Je hebt iets om voor te zorgen, je maakt een wandelingetje en hij brengt gezelligheid. Onder Rosco’s stoere voorkomen zit trouwens een héél zacht karakter; hij slaapt in m’n bed, is een echte knuffelkont, hij vindt het heerlijk om te douchen, hij houdt van Zwitsal en wil geföhnd worden. Gekke Rosco.”

‘Ik kan het’

Twee keer per week komt Stephans begeleider langs. Dan worden praktische zaken geregeld, gezellige dingen besproken, boodschappen gedaan of wat die dag zich aandient. “Mijn begeleider kent mij door en door, dat is fijn. Straks, als ik zelfstandig woon, zie ik haar niet meer. Ik zie er tegenop om hier weg te gaan, maar... ik weet dat ik het kan.”

Regels? Te licht

In de 12 jaar dat Stephan bij Koraal woonde, heeft hij veel zien veranderen. Zo vindt hij de omgang met elkaar, binnen de groep, veranderd: 'Het begint al met de taal die gebezigd wordt... Veel harder. Soms zelfs, als mensen boos worden, gaat het nog verder. Dan wordt het ook wel eens fysiek. Dat vind ik ongelooflijk. Je weet toch wel wat goed en slecht is..? En je weet toch óók wanneer je je mond moet houden...? Daar mag voor mij echt strenger op toegezien worden. Over het algemeen vind ik de regels op de groepen te licht; je mag echt álles. Met alle gevolgen van dien.... Dan heb ik het over drugs, diefstal, dat soort zaken."

Onbehagen

Een gevoel van onbehagen tijdens de nacht ontstond toen de groepsleiding tijdens de 'sluitronde' eens een onbekende persoon op de gang bij de slaapkamers aantrof. Niemand had hem zien binnenkomen, hij wilde zich niet bekendmaken en vertellen wat hij er deed. "Je moet er toch niet aan denken dat er een onbekende man in je huis staat....? Dan voel je je toch niet meer veilig?", zegt Stephan. "Ik woon er niet meer, dus ik heb er gelukkig geen last meer van."

Te veel schakels

Daarnaast mag de communicatie sneller en efficiënter: "Als je een aanvraag doet waarvoor toestemming nodig is bijvoorbeeld, dan moet dat te vaak over álle schakels: visor, teamhoofd, manager, directie. Dat moet toch anders kunnen?"

Kijk naar de doelgroep

Ook heeft Stephan een duidelijke mening over de activiteiten en uitstapjes: "Vroeger, toen er nog sprake was van 'vrijetijdsbesteding', waren we vrij om te kiezen waar we naartoe gingen. Zo gingen we graag naar de bioscoop, hebben we gekart en gingen we op kamp. Wat we daar meegemaakt hebben... Geweldige herinneringen heb ik daaraan. Dat mis ik. Nu kan ik me de laatste activiteit al bijna niet meer herinneren. Jawel, we gaan met Sinterklaas en kerst uit eten - wat wel heel leuk en gezellig is - maar dat is het. Er mogen dus méér en leukere uitstapjes georganiseerd worden. Met een groep van 18 jaar en ouder in de zomer naar het pretpark gaan? Wij werken! Daar moeten we vrij voor vragen. Wat denk je dan...?"

Groot geluk

Stephan kijkt met een kritische blik naar de organisatie. Maar, als we hem vragen naar zijn tevredenheid, naar zijn leven bij Koraal, is hij ook heel duidelijk: "Ik heb zó veel geluk gehad. De vrijheid en de ruimte die ik altijd heb gekregen, de plek waar ik nu zelfstandig mag wonen. Dat is bijzonder. Maar... dat heeft ook alles met vertrouwen te maken. Dat moet je verdienen. Eén keer heb ik het vertrouwen misbruikt en daar heb ik spijt van. Nee, meer vrijheid dan dat ik heb gehad, kun je op je 20e niet krijgen... Ik ben tevreden."

→ Ik zie er tegenop om hier weg te gaan, maar... ik weet dat ik het kan.

koraal.nl