



Kwaliteitsrapport langdurige zorg 2019



**Samen
op eigen
kracht**

Inleiding

Het kwaliteitsrapport 2019 is gereed. Zo'n rapport doet vermoeden dat kwaliteit en veiligheid – want ook dat is een thema dat hier aan de orde komt – vooral een papieren tijger is. Niets is minder waar. Bij Koraal zijn kwaliteit en veiligheid ondersteunend aan ons werk van alledag. Zowel in de zorg als in ons onderwijs. Wij werken immers voor en vooral mét mensen. Mensen die bij ons komen met heel uiteenlopende zorg- en ondersteuningsvragen. Eén ding hebben zij echter gemeen. Hun problematiek en hun vragen zijn over het algemeen complex. Dat stelt eisen aan ons als organisatie. Het vraagt om kennis van zaken en professionaliteit. Het vraagt ook om een goed kwaliteits- en veiligheidsbeleid. Zowel in de woningen en ruimten waar cliënten en medewerkers wonen, werken en verblijven, als op onze scholen.

Het uitgangspunt van Koraal is altijd kijken waar het beter kan. Daarbij betrekken we cliënten, leerlingen en hun ouders en vragen hen regelmatig om feedback en naar hun ervaringen. Ook medewerkers zijn voortdurend aangehaakt als het gaat om kwaliteit en veiligheid. We gaan daarover samen in gesprek, maar vragen medewerkers ook zelf op deze onderwerpen te blijven reflecteren. Met elkaar, met cliënten, leerlingen en hun ouders. Hoe staan we er samen voor? Wat gaat goed en wat kunnen we samen verbeteren?

Door kwaliteit en veiligheid steeds onderwerp van gesprek te houden, biedt Koraal cliënten, leerlingen, ouders, medewerkers en de vele vrijwilligers duidelijkheid en een stabiele woon- en werkomgeving. 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!

Dit rapport is in een bijzondere periode tot stand gekomen. Ook Koraal was in de greep van de coronacrisis. We willen hier iedereen bedanken die ondanks alle beperkingen en ondanks alle aandacht die corona vroeg, aan dit Kwaliteitsrapport heeft meegewerkt.

Radboud Quik en Ingrid Widdershoven

Raad van Bestuur Koraal



1

Terugblik op kwaliteitsrapport 2018

Teamontwikkeltraject in de praktijk

Een van de verbeterpunten in het kwaliteitsrapport 2018 was het verder uitrollen van het teamontwikkeltraject. Nadat de zogenaamde spitsteams als voorhoedeloper de eerste ervaringen hebben opgedaan volgden in 2019 meer teams. Uitgangspunt was dat zelfreflectie in teams volledig verankerd zou worden in het teamontwikkeltraject. Omdat echter nog niet alle teams in 2019 gestart zijn met het teamontwikkeltraject bleek dit niet haalbaar. Daarom zijn de reflectiemomenten in de teams in 2019 gekoppeld aan het opstellen van de teamjaarplannen. De teamreflectie van 2018 heeft, net als teamontwikkeling en methodiek, een bijdrage geleverd aan de winst die we zien in de reflectie van teams en medewerkers over 2019. Hoewel we daar nog zeker in kunnen groeien wordt duidelijk dat reflectie stap voor stap terrein wint binnen onze organisatie. Hierdoor ontstaan mooie initiatieven, zien we cliënten tot groei komen en kunnen we trots zijn op wat bereikt wordt. Een goed voorbeeld is het serviceteam binnen regio Noord en Midden Limburg bestaande uit cliënten en medewerkers dat inmiddels een plek verworven heeft binnen en buiten onze organisatie, bijvoorbeeld bij een gemeente, door het verrichten van diverse werkzaamheden. Daar waar teams dit nodig hebben is ook gezocht naar alternatieven op maat. Dat heeft voor sommige teams geresulteerd in een tussenstap om uiteindelijk een verdere ontwikkeling mogelijk te maken. Zo werd o.a. groepsintervisie ingezet.

Begrijpelijke taal vanzelfsprekender

Taal voor Allemaal krijgt steeds meer aandacht. Taal voor Allemaal begint een vanzelfsprekendheid te zijn en is ingeburgerd om de cliënt te helpen in begrijpbare taal, om deel te nemen aan besprekingen en daarmee de cliëntparticipatie te vergroten. In elke regio is een regio-coördinator Taal voor Allemaal aangesteld.

Doorontwikkeling elektronisch cliëntendossier

In 2018 werd gewerkt aan het verbeteren van het zorgproces en werd een nieuw elektronisch cliëntendossier met een nieuwe rolverdeling geïntroduceerd. In 2019 werd verdere verfijning van rollen en techniek voortgezet. De overstap werd gemaakt van een individueel ondersteuningsplan naar zorgplan en de rol van regiebehandelaar deed haar intrede in de langdurige zorg. De eigen regie van de cliënt is hiermee versterkt. Binnen het ontwikkelteam ECD is doorlopend aandacht voor verbeterlagen en doorontwikkeling van het zorgplan.

Iedereen een stem

In 2019 is verder vormgegeven aan de Nieuwe Dialoog. Middels de Nieuwe Dialoog wordt medezeggenschap anders georganiseerd. Medezeggenschap vindt plaats vanuit een actieve vroegtijdige betrokkenheid van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers. Zo is een traject doorlopen met medewerkers c.q. teams om te komen tot een herindeling van de flexpool. Dit heeft geleid tot het meer op maat inrichten van de flexpool passend bij de verschillende doelgroepen en naar wens van de medewerkers. Koraal wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor zittende en nieuwe collega's. Daarom is er veel aandacht geweest voor Binden, boeien en behouden van (nieuwe) medewerkers. Samen met medewerkers in het zorgproces, ondersteunende medewerkers én nieuwe medewerkers is gekeken hoe we nieuwe medewerkers vanaf dag één mee kunnen nemen in de werkwijze en processen van de organisatie.

**'Kwaliteit
is voor mij...
samen blijven
ontwikkelen en
verbeteren.'**

2

Zorg rondom de individuele cliënt

Samen vorm geven

Zorgplannen binnen Koraal worden geborgd in een gedigitaliseerd dossier. Binnen dit elektronisch cliëntendossier wordt alle cliëntgebonden (zorg-) informatie samengebracht. Het ontwerpen van dit digitale dossier is een intensief traject geweest. Een brede vertegenwoordiging van medewerkers uit alle regio's is aan de slag gegaan met het vormgeven van het zorgplan binnen het ECD.

ECD volop in ontwikkeling

Oktober 2018 is het ECD live gegaan. In 2019 zijn inspanningen gepleegd om achterstanden betreffende zorgplannen – die ontstonden bij de overgang naar het nieuwe ECD – op te lossen. Tevens is er veel aandacht uitgegaan naar trainingen van medewerkers. Het ontwikkelteam ECD, opgestart in 2019, haalt ervaringen en wijzigingsvoorstellen op vanuit het primaire proces. Stap voor stap worden op deze manier wijzigingen doorgevoerd. De procesflow rondom het zorgplan dient nog verbeterd te worden. De afstemming tussen praktijk en het systeem vraagt aandacht. Een eerste aanzet is in 2019 gedaan; verdere uitvoering vindt in 2020 plaats. Een belangrijke stap betreffende het zorgplan die gezet is, is de ontwikkeling en introductie van het Goed leven gesprek. Dit hulpmiddel wordt sinds 2019 ingezet om de kwaliteit van leven en het perspectief van de cliënt onder de loep te nemen.

Samen op zoek naar de essentie van geluk

Waar hij blij van wordt? Daar hoeft Ritchie van Ee geen seconde over na te denken. Als er iets is dat hem gelukkig maakt, is het de verzorging van Bobby, zijn 'eigen' bok op Park Piahoeve. Als jong bokje kwam Bobby in Ritchie's leven. Inmiddels herkent het beest zijn stem en loopt ie netjes aan de lijn. Dankzij Ritchie. 'Bobby is nog lang niet uitgeleerd', zegt Ritchie trots. 'En ik ook niet.'

Wensen en dromen

Ritchie's opmerking vormt een mooi bruggetje naar het 'Goed leven gesprek', het hulpmiddel dat de locaties St. Anna, Op de Bies en Maasveld inzetten om de kwaliteit van leven en het perspectief van de cliënt onder de loep te nemen. Waar wordt iemand gelukkig van? Wat zijn wensen en dromen? En wat wil en kan iemand nog leren? Dat staat centraal in het gesprek waar, naast de cliënt en zijn begeleider, ook andere vertrouwelingen aan deel kunnen nemen. Het gesprek heeft geen vaste vorm, maar is volledig afgestemd op de cliënt. Zo houdt Ritchie bijvoorbeeld niet van een formeel gesprek aan tafel. Hij praat het makkelijkst als hij met iets bezig is. Dus gaat hij graag een stukje fietsen met zijn persoonlijke begeleider Rina als er iets te bespreken valt. Al fietsend vertelt hij honderduit. Dat hij gek is op mooie auto's en precies weet hoe ze in elkaar zitten. Dat hij daar in de praktijk best iets mee zou willen doen. Maar ook dat hij voortaan graag op woensdagmiddag zou willen werken. En liefst een dag in de week terug wil naar Koningslust, de zorgboerderij waar hij voorheen werkte. 'Rina heeft me allerlei vragen gesteld en beloofd om te gaan kijken wat mogelijk is', aldus Ritchie.

Vraag achter de vraag

'Nu lijkt het misschien het makkelijkst om de terugkeer naar Koningslust voor Ritchie gewoon te regelen', zegt Ans Thijssen (medewerker zorgplan Servicebureau). "Maar zo werkt het niet. De essentie van een Goed leven gesprek is om zo lang door te vragen totdat je de kern van de vraag te pakken hebt. Bij Ritchie bleek dat hij bij Koningslust minder gestoord werd door andere cliënten. Dat deed hem goed. Dus gaan we eerst kijken hoe we dat ook hier kunnen realiseren.'

Susanne Scheijen (methodiektrainer) was betrokken bij het ontwikkelen van de methodiek van het gesprek. 'Het stellen van open vragen is essentieel', legt ze uit. 'Net als aandachtig luisteren, samenvatten en doorvragen. En: niet invullen voor de ander. Inmiddels is er een werkinstructie die begeleiders handvatten biedt. Ook de talentenposter, die kwaliteiten en eigenschappen in kaart brengt, is een hulpmiddel. Maar het is vooral een kwestie van oefenen in de praktijk. Dat zorgt ervoor dat we steeds bekwaamer worden in het achterhalen van de vraag achter de vraag.'

Weloverwogen keuzes

'Het gaat dus om wat iemand gelukkig maakt', concludeert Diana Lardinois (ECD coach). 'Wat niet zeggen wil dat we klakkeloos in alles meegaan. Soms is het nodig om de cliënt een spiegel voor te houden en kaders aan te geven. Neem iemand die zelfstandig wil wonen. Voordat we gaan onderzoeken of dat mogelijk is, maken we duidelijk dat je dan zelf moet opruimen, schoonmaken en je financiën op orde moet houden. Zo krijgt de cliënt een beeld van de impact van zijn wens. Pas dan kan hij een weloverwogen keuze maken.'

Ritchie schuift al een tijdje onrustig zijn onafscheidelijk petje heen en weer. Hij kijkt verlangend naar buiten. De boodschap is duidelijk: genoeg gepraat! Hoog tijd voor de verzorging van Bobby. Eenmaal buiten stevent hij met ferme passen richting stal. Uit de verte klinkt vrolijk gemekker. 'Dat is 'm', glundert Ritchie. Met een smile van oor tot oor...



→ Ritchie:
Bobby is nog lang
niet vitgeleerd.
En ik ook niet.

Goed leven gesprek

De komst van het Goed leven gesprek heeft geleid tot een andere manier van voorbereiden en tot een ander gesprek met de cliënt. Zo werd een cliënt met een diep verstandelijk meervoudige beperking voor het Goed leven gesprek helemaal opnieuw geobserveerd. En kwamen medewerker en cliënt erachter dat er nog veel mogelijkheden waren. Daar is vervolgens op ingespeeld. Ook procesmatig zijn er veranderingen doorgevoerd. In plaats van het opsturen van het zorgplan naar cliënt en verwanten, starten we nu met het Goed leven gesprek, zonder te kijken naar documenten. Daardoor is er sprake van een echt gesprek mét en over de cliënt.

Het Goed leven gesprek vereist een andere werkwijze van onze medewerkers. Doorvragen, het achterhalen van de vraag achter de vraag, is essentieel voor een goede output. De werkgroep Goed leven gesprek (die bestaat uit ECD-coaches, regiebehandelaren, methodiektrainers en Taal-voor-Allemaal-collega's) zorgt voor regelmatige training en monitoring op dit punt. Stapje voor stapje worden er steeds meer Goed leven gesprekken gevoerd. De reacties van cliënten en verwanten zijn positief. 'Er wordt beter naar me geluisterd en als je wat vraagt, wordt er ook iets mee gedaan', dat is de teneur. Zo draagt het Goed leven gesprek bij aan de kwaliteit van leven.

Jeugdhulp in Noordoost-Brabant

Koraal Noordoost-Brabant WLZ Jeugd is trots op participatie van cliënten en medewerkers. Participatie is een belangrijk onderdeel van vele initiatieven, projecten en trajecten binnen deze regio. Het is een vanzelfsprekendheid dat cliënten en medewerkers participeren in de diverse platforms, projecten etc.

Interactie stimuleren

Een volgende fase in het Leef-, Leer- en Werkklimaat Koraal Noordoost-Brabant betreft de interventie 'Expert aan tafel'. Belangrijk binnen de behandeling is het stimuleren en ondersteunen van interacties tussen kind en ouder. Voor de cliëntgerichte verbindingen is gekozen voor de interventie 'Expert aan tafel'. Deze fase in het traject ter verbetering van het leefklimaat is erop gericht ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers, experts m.b.t. het kind, binnen de residentiële voorziening jeugd gelijkwaardig te positioneren ten aanzien van de behandeling van cliënten.

Behandelplan op maat

De regio is trots op maatwerk dat geboden wordt. Per cliënt wordt kritisch gekeken wat nodig is voor nu en in de toekomst. Binnen de behandeling durven de behandelaars van de geijkte paden, daar waar nodig, af te wijken!

Samenwerking zorgaanbieders

Trots zijn we op de Transformatieopgaven Jeugdhulp Noordoost-Brabant. Dit betreft een projectsamenwerking met collega zorgaanbieders om via op- om- en afbouw aan de slag te gaan met de herstructurering van het zorglandschap. Er wordt geïnvesteerd in een alternatief aanbod voor jeugdhulp met verblijf met als uitgangspunt: 'Wonen doe je (dichtbij) huis.' Het beter samenwerken en efficiënt arrangeren rondom én in nabijheid van het gezinssysteem staat centraal. Door gelijktijdige inzet van meerdere disciplines met diverse expertises door meerdere jeugdhulpaanbieders wordt maatwerk geleverd en uithuisplaatsing voorkomen en langdurig verblijf teruggedrongen.



**'Kwaliteit
is voor mij...
dat iedereen
zich veilig voelt.'**

3

Veiligheid

De verbeterslag van Veilig Incident Melden

De Vim commissie van Koraal heeft in 2019 onverminderd doorgewerkt aan het optimaliseren van de output van gegevens ten behoeve van analysedoeleinden. Zowel voor cliëntmeldingen als ook voor niet-clientmeldingen is een BI portal gebouwd. Elke regio van Koraal beschikt over een Vim commissie. Op Koraal niveau is er een overkoepelende Vim commissie. In 2020 worden nieuwe keuzes gemaakt om systemen nog verder te verbeteren en het meldproces te vereenvoudigen. Er is behoefte aan meer analysemogelijkheden voor de teams met als doel het identificeren van trends en waar mogelijk het terugdringen van incidenten.

Vim meldingen binnen langdurige zorg Koraal

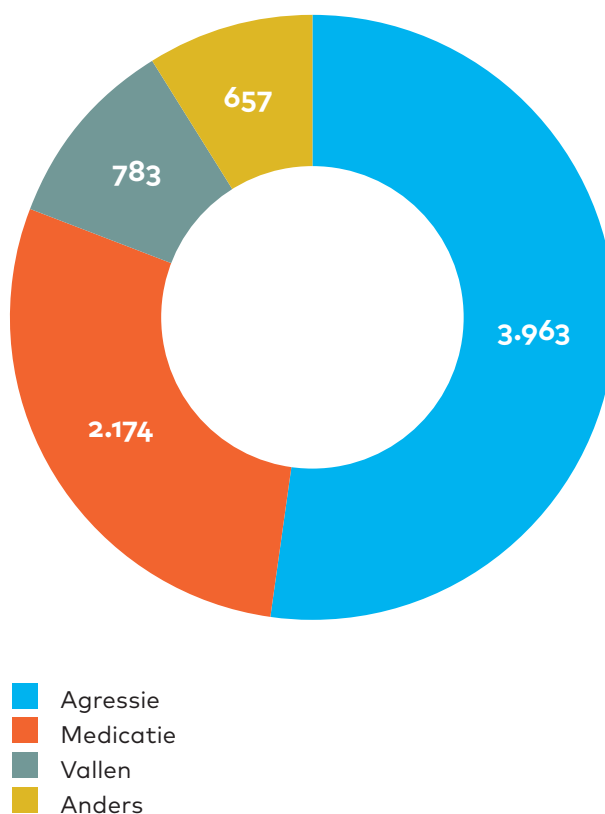
Regio's Maastricht Heuvelland Westelijke Mijnstreek, Parkstad en Noord- en Midden-Limburg.

In 2019 zijn er 7969 Vim meldingen gedaan op cliëntniveau. Het merendeel van de melding betreft meldingen in verband met 'agressie' (3.963 / 50%). Als tweede is het aantal meldingen dat verband houdt met medicatie erg hoog (2.174 / 27%) waarvan het gros 'vergeten uit te delen' betreft. Als derde grote categorie kan 'vallen' genoemd worden (783 / 10%). De categorie 'anders' neemt nog met 657 meldingen 8% van alle meldingen in.

Vim meldingen Wlz- behandeling jeugd

Bij de Wlz jeugdhulp / behandeling, in de Koraal regio Noordoost Brabant, locatie De La Salle verblijven jaarlijks ongeveer 40-50 jongeren met een Wlz indicatie. Wanneer we kijken naar de Vim-meldingen 18+, dan zijn de meldingen minimaal. Deze meldingen liggen met name op het gebied van 'vergeten medicatie' of 'behandeling in het kader van medicatie in eigen beheer' en 'agressie en geweld'.

Vim meldingen naar soort VG Koraal 2019



Veiligheid vormt het fundament voor ontwikkeling

'We hebben bij Koraal de plicht om te zorgen voor een veilige omgeving. Voor cliënten én medewerkers. Maar wat veiligheid precies is, dat is niet in een paar zinnen uit te leggen. Want het is een breed begrip, dat vanuit verschillende invalshoeken kan worden bekeken.' Aan het woord is Christel Bogers, regiodirecteur Noordoost- en Zuid-Brabant. Erica Baarends knikt instemmend. Als onderzoeker van calamiteiten en incidenten bij Koraal weet ze als geen ander wat er allemaal komt kijken bij het waarborgen van een veilige omgeving. En dat is best veel.

Veiligheid is...

Een basisbehoefte

'Laat ik met het belangrijkste beginnen', zegt Christel. 'Je veilig voelen vormt het fundament onder je bestaan. In de Jeugdhulp hebben we vaak te maken met jongeren die dat fundament missen. Die deuken en krassen hebben opgelopen in hun ontwikkelingsproces. Wij investeren in het opbouwen of herstellen van dat fundament. Door regelmaat, stabiliteit en continuïteit te bieden. Door alles in het werk te stellen om een veilige leefomgeving te creëren. Te laten zien hoe je met elkaar omgaat én bescherming te bieden tegen geweld en misbruik. Pas als iemand zich veilig voelt, kan er sprake zijn van ontwikkeling, van kwaliteit van leven. Dat geldt in de Jeugdhulp maar ook in de verstandelijk gehandicaptenzorg.'

Gebaat bij samenwerking

'Als we willen dat kinderen en jongeren zich veilig voelen, moeten we zo snel en gericht mogelijk kunnen helpen. Daarom hebben we de kennis van Jeugd en Opvoedhulp, Licht Verstandelijke Beperking en jeugd GGZ gebundeld. En hebben we JENS in het leven geroepen, het samenwerkingsverband van onder andere Mondriaan, Xonar en Koraal. Zo kunnen we crisissituaties integraal aanpakken. En dat werkt.'

Een gevoel

'Veiligheid is voor een groot deel een subjectief begrip', stelt Erica. 'Veiligheid ervaren, is een gevoel. Je kunt er verschillende visies op hebben. Dat zie je in de praktijk ook vaak, dat ouders, cliënten, behandelaars en begeleiders er allemaal net iets anders onder verstaan. Wat voor de één belangrijk is, hoeft dat voor de ander niet te zijn. Het is daarom essentieel om helder te krijgen wat veiligheid voor iemand persoonlijk betekent. Om er met elkaar over te praten. Zodat we van elkaar weten wat we bedoelen.'

Een dynamisch begrip

'Vanuit maatschappelijk perspectief kijken we steeds anders tegen veiligheid aan. Eisen veranderen voortdurend en er komen steeds nieuwe aandachtsgebieden bij. Neem het toenemend gebruik van sociale media, de druk die dat bij jongeren kan veroorzaken of online pesterijen. Daar besteden we bij Koraal gericht aandacht aan. Een ander voorbeeld is de informatie die we uitwisselen met ouders, verwanten en andere partijen. Dat gebeurt tegenwoordig volledig digitaal. Om de privacy te waarborgen, verzenden we e-mailberichten versleuteld. Ook dat is veiligheid.'

Gebaat bij pro-activiteit

'Ons streven is om zoveel mogelijk te voorkomen dat cliënten zich onveilig voelen of dat er onveilige situaties ontstaan', legt Christel uit. 'Daarom is er beleid en zijn er procedures en protocollen. Daarom voeren we in- en externe audits uit, waarbij veiligheid voor cliënten aan de orde komt. Daarom maken we van elke cliënt die bij Koraal binnenkomt een risicoprofiel en worden onze medewerkers permanent getraind. Zodat ze onveilige situaties zo snel mogelijk signaleren en melden (Veilig Incident Melden). Zodat we preventieve maatregelen kunnen nemen als dat nodig is.'



Christel Bogers

→ Veiligheid vraagt om een permanente inspanning.



Nooit 100% te garanderen

Erica is realistisch: 'Het blijft mensenwerk wat we doen. En we werken met complexe problemen en open terreinen. Maar dat ontslaat ons niet van de inspanning om steeds opnieuw te kijken wat er aan de voorkant verbeterd kan worden. Als onderzoeker kom ik in beeld bij calamiteiten en incidenten. Ik onderzoek wat er gebeurd is, analyseer de situatie en doe aanbevelingen. Zo was er een incident met een cliënt die brandwonden opliep door te heet water. Na onderzoek is er een procedure vastgesteld die ervoor zorgt dat thermostaatkranen voortaan worden begrensd op een veilige temperatuur. Op die manier draag ik mijn steentje bij aan het verbeteren van veiligheid.'

Dat je niet alles kunt voorkomen, daar kan Christel Bogers over meepraten. 'Afgelopen jaar raakten drie jongeren van De La Salle onwel na het gebruik van harddrugs, verstrekt door externe jongeren. De groepsleiding reageerde zeer adequaat door meteen de hulpdiensten in te schakelen. Gelukkig waren de jongeren in de loop van de nacht en ochtend weer thuis, zonder restverschijnselen. Toen het nieuws naar buiten kwam leidde dat tot de nodige media-aandacht. Naast begrip waren er ook verontruste reacties. Dat is begrijpelijk. Maar drugsgebruik voorkomen, dat is in de huidige maatschappij een uitdaging. Neemt niet weg dat

we aanvullende maatregelen hebben getroffen. Zo is er nog uitgebreidere voorlichting en extra toezicht, werken we samen met politie, justitie en gemeenten en is er waar nodig een terreinverbod voor externen. Maar het belangrijkste wapen tegen drugsgebruik blijft onze behandeling, die er voor moet zorgen dat jongeren in hun kracht komen te staan en dus minder vatbaar zijn voor verslavende middelen.'

Een zaak van iedereen

'Veiligheid vraagt de aandacht van iedereen die bij Koraal werkt', daarover zijn Erica en Christel het roerend eens. 'Veiligheidsrisico's zijn er overal. Ze kunnen zitten in ruimtes, materialen, klimaat, maar ook in toezicht, kennis, ervaring, sfeer of begeleidingsvormen. Meestal gaat het mis door een samenloop van omstandigheden, als er meerdere risico's tegelijk spelen. Dus is het belangrijk dat iedereen de risico's kent, alert is en weet wat te doen als er toch iets gebeurt.'

Een werkwoord

'Je bent nooit klaar met veiligheid', is de conclusie. 'Je kunt nooit zeggen, nu hebben we het bereikt. Veiligheid vraagt om een permanente inspanning. Van iedereen.'

Beperken van gedwongen zorg

De invoering van de nieuwe wetten Wzd en Wvvgz heeft grote impact op de organisatie van Koraal. Begin 2019 startte een speciaal daartoe ingestelde projectgroep met het in kaart brengen van de veranderingen en de implicaties. Werkgroepen hebben thema's uitgewerkt en er is een scholing ontwikkeld waarin de veranderingen aan de orde komen.

Verantwoorde zorg als toetssteen

Koraal stelt als norm dat gedwongen zorg nooit vanzelfsprekend mag zijn. Belangrijk is dat medewerkers zich bewust blijven van het ingrijpend effect van gedwongen zorg en dat het continu zoeken naar alternatieven nooit eindigt. De beslissing om gedwongen zorg toe te passen dient altijd weloverwogen te worden genomen. Een weloverwogen besluit vraagt om het telkens bewust zijn van de vraag of gedwongen zorg 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 gedwongen zorg 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.

Protocol en rapportage

Om de medewerkers te ondersteunen in hun afweging heeft Koraal haar beleid inzake gedwongen zorg vertaald in een protocol. Hiermee is een zorgvuldig besluit ten aanzien van toepassing van gedwongen zorg 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 gedwongen zorg 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 (M of M) commissies en door het College van Geneesheren-directeuren gebruikt om intern toezicht te houden en als onderlegger om verbeteracties te formuleren.



Rustig en veilig slapen met de Nachtzorg

Om de bewoners van de locatie St. Anna in Heel rustig en veilig te laten slapen heeft Koraal de Nachtzorg geregeld. De nachtdienst is 24/7 druk om de nachtrust van cliënten te faciliteren. Bewoner Suvhia Bongers: 'Om goed te kunnen slapen is het heel belangrijk dat ik me veilig voel in huis en dat er rust heerst in huis. De Nachtzorg helpt me daar goed bij. Als ik me wel eens niet lekker voel en ik vraag via het geluidssysteem om hulp, is er altijd heel snel iemand bij me om me te helpen.'

Nachtwacht Ingrid Reyners: 'We kennen allemaal het belang van een goede nachtrust. Als je goed slaapt kun je fit en goed aan de dag beginnen. Dat geldt voor onze bewoners misschien nog wel meer. Als het slaapritme is verstoord, kan dat negatieve consequenties voor het gedrag van cliënten hebben.' Marcel Joosten, teammanager (para-) Medische en ondersteunende dienst: 'Bewoners komen overdag niet meer aan zinvolle daginvulling toe. Ze zijn prikkelbaar en gaan niet naar de dagbesteding of het werk. Zulke situaties hebben we natuurlijk liever niet.'

Bewakingssysteem

Hoe is de Nachtzorg van Koraal geregeld? Iedere avond en nacht (22.00 - 7.00 uur) is een ploeg van vijf medewerkers op de been die waakt over de veiligheid en rust van de bewoners. Deze ploeg bestaat uit een hoofdwacht, die de eindverantwoordelijkheid draagt, en vier nachtwachten. In totaal bestaat de Nachtzorg uit 21 medewerkers. Er is een Centrale Post op het terrein waar de medewerkers het bewakingssysteem monitoren dat zowel beeld als geluid registreert. Het beeldmateriaal is hoofdzakelijk afkomstig van buitencamera's die de woningen bewaken waar de jongeren slapen, het geluidsmateriaal komt uit de slaapkamers van de ruim 250 bewoners die hebben aangegeven gebruik te willen maken van het bewakingssysteem. In de buitenwoningen van St. Anna fungeren slaapdiensten als opvang voor de overige bewoners.

Hoofdpijn

Ingrid Reyners: 'Via het geluidssysteem in de slaapkamers komen de vragen van de bewoners via de computer binnen in het bewakingssysteem waarop wij vervolgens acteren. Iemand heeft bijvoorbeeld hoofdpijn en wil daarvoor een pilletje. Iemand heeft een late film gezien waardoor hij of zij onrustig is of iemand vertoont gewoon ongewenst gedrag. De man of vrouw in de Centrale Post stuurt op basis van de vraag de nachtwacht aan die vervolgens ter plekke de bewoner gaat helpen.'

Het geluidssysteem geeft de geluiden door die bewoners maken tijdens de slaap. Ook daarop acteert de Nachtzorg. 'We weten het onderscheid te maken tussen de vertrouwde slaapgeluiden van onze bewoners en het geluid van iemand die bijvoorbeeld een toeval heeft. Bij twijfel zullen we altijd ter plaatse controleren.' Een tiental bewoners verkiest naast het geluidssysteem ook een camerasysteem op de slaapkamer, omdat hen dat een extra gevoel van veiligheid geeft.

Ervaren ploeg

De Nachtzorg van St. Anna werkt al vele jaren in dezelfde bezetting. Er is nauwelijks verloop. De ploeg is professioneel en zeer ervaren. Volgens Marcel Joosten draagt de herkenbaarheid en professionaliteit van de medewerkers in belangrijke mate bij aan het veiligheidsgevoel van de bewoners. 'De kwaliteit van de zorg 's nachts wordt bepaald door het vertrouwen dat de cliënt in de nachtdienst-medewerker heeft. En dat is groot' Ingrid: 'Wij hebben 's nachts alle tijd voor de bewoners en zijn met hen niet gebonden aan dagprogramma's. Dat helpt ook.'

Het laatste woord is voor Suvhia. Ze hecht belang aan haar privacy en een goede nachtrust. 's Nachts wil ze geen last hebben van medebewoners die haar soms met geschreeuw uit haar slaap houden. Het waarom laat zich makkelijk raden. 'Als ik goed slaap, sta ik 's ochtends fit op en wil ik leuke dingen gaan doen. Slaap ik slecht, ben ik 's ochtends chagrijnig en heb ik nergens zin in.'

¹ Binnen regio Noord en Midden Limburg



→ Als het slaapritme is verstoord, kan dat negatieve consequenties voor het gedrag van cliënten hebben.

Nachtzorg

De nachtdienst draagt tijdens de nachturen zorg voor de begeleiding en verzorging van onze cliënten. Zij verrichten werkzaamheden gericht op het psychisch, somatisch en sociaal welbevinden van de cliënten conform de afspraken uit het zorgplan. Medewerkers functioneren als zwerfwacht samen met collega's en houden toezicht door middel van het lopen van rondes. Daarnaast kunnen zij door middel van het akoestisch bewakings-systeem cliënten in de nacht volgen en begeleiden. Ook in de nacht wordt de cliënt zo veel mogelijk ondersteunt om regie op hun eigen leven te nemen, te behouden of te verkrijgen. Medewerkers vanuit de nachtdienst werken ook aan de hand van het zorgplan en dragen bij aan een zo normaal mogelijk leven voor cliënten.

**'Kwaliteit
is voor mij...
tevreden
cliënten.'**

4

Ervaring van cliënt en netwerk

In Koraal wordt de ervaring van cliënten gemeten middels de Mijn mening app. De Mijn Mening app is een applicatie voor het meten van cliënttevredenheid op verschillende niveaus. Vragen kunnen worden ondersteund met geluid, foto's, pictogrammen en filmpjes. De cliëntvriendelijke vormgeving maakt het invullen leuk en makkelijk. Daardoor kan de vragenlijst frequent worden ingevuld zonder cliënten te zeer te belasten. Dit betekent dat cliënten op veel momenten invloed uit kunnen oefenen op hun leefomgeving. Hierdoor kunnen we doorlopend 'de vinger aan de pols houden'. Het doel van de Mijn Mening methodiek is om verbeteractiviteiten, op zowel individueel, groeps- als locatieniveau, te genereren. Hiermee kan de zorg en tevredenheid van cliënten in beeld worden gebracht en op termijn worden verbeterd. Mijn Mening is een instrument uit de waaier van VGN dat binnen Koraal ontwikkeld is.

Cliëntervaringen regio's Parkstad, Maastricht Heuvelland Westelijke Mijnstreek en Noord en Midden Limburg

Naast Mijn Mening wordt binnen de regio's Parkstad, Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek en Noord- en Midden Limburg gebruik gemaakt van cliëntmedezeggenschap als onderdeel van Samen Beslissen met Regie op Locatie. Aan de hand van een gesprek en een vragenlijst met een onafhankelijk persoon, wordt met cliënten gesproken over de zaken die zij belangrijk vinden. In dit gesprek worden alle facetten van de cliënt en de groep waar de cliënt woont besproken. De antwoorden worden vertaald in een huis met symbolen; ook dit geeft de mening van cliënten weer.

Toch moeten we ook reëel zijn. Met deze instrumenten bereiken we nog niet alle cliënten. Daarmee zijn en blijven ouders en wettelijk vertegenwoordigers enorm belangrijk. Ook hen vragen we naar hun tevredenheid en zij nemen deel aan de vragenlijsten vanuit Samen Beslissen. Ook hier kunnen we informatie uit genereren om uiteindelijk onze kwaliteit van zorg en processen te verbeteren.

Trots zijn we op de resultaten

De gemiddelde score van Mijn Mening voor Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek is een 8,8. Binnen de regio Parkstad is dit een 8,1. Voor de regio Noord- en Midden Limburg is dit een 7,5. Voor de regio Noordoost-Brabant een 6,6. (cijfers op basis van april 2019 t/m december 2019 i.v.m. vernieuwde versie Mijn Mening).

Kijkend naar de resultaten zijn cliënten het meest tevreden over de inzet van begeleiders en de wijze waarop zij hun werk doen. Cliënten geven aan vertrouwen in begeleiders te hebben en ook het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt scoort hoog. Cliënten zijn tevreden over hun dagbesteding, daginvulling of werk. En cliënten zijn aanzienlijk meer tevreden over het eten, nu er op de groep gekookt wordt.



Regio Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek



Regio Parkstad



Regio Noord- en Midden Limburg



Regio Noordoost-Brabant

Wat kunnen we verbeteren?

Naast de positieve cijfers zien we ook verbeteracties. Allereerst blijft het een uitdaging om het percentage van het aantal cliënten dat Mijn Mening invult te verhogen. Immers meer meningen geven meer informatie om de kwaliteit van zorg te verhogen en de organisatie bij te sturen waar nodig. De percentages van invullen variëren van $\pm 40\%$ tot $\pm 75\%$. Als organisatie streven wij een percentage van minimaal 90% na. Daarop zullen dus verbeteracties worden ingezet.

De resultaten laten daarnaast zien dat wij als organisatie nog meer moeten insteken op het meepraten, meedenken en meebeslissen. Hoewel binnen alle regio's initiatieven worden ontplooid om dit te realiseren, blijven cliënten op onderdelen aangeven dat ze zaken hierin missen. Zo geven ze aan niet altijd te worden gekend in het opstellen van regels of in het beslissen over regels die hen aangaan. Het is een uitdaging om te komen tot een verdere verbetering.

Binnen alle regio's geven cliënten een lage score als het gaat om de situatie op de groep en dan specifiek de vraag: is het rustig in de groep? Aanvullend hierop wordt samenhang gezien met de gezelligheid op de groep en het veilig voelen op de groep. Cliënten geven aan dat nieuwe cliënten invloed hebben op hun welbevinden. Ook worden groepsgenoten die acting-out gedrag laten zien als spannend ervaren. Daarnaast worden ook andere zaken benoemd die inherent zijn aan de doelgroepen waar Koraal zich op richt. Het is een uitdaging deze veilige plek om te wonen, werken of te leren te kunnen bieden.

Jeugdigen in de regio Noordoost-Brabant benoemen de groepsregels en het onderling vertrouwen als aandachtspunten. Een beperkt aantal jeugdigen heeft de vragenlijst ingevuld: de jeugdigen van 18 jaar en ouder met een Wlz indicatie.

Hoe gaan we dit doen?

De verbeterpunten beginnen met de bewustwording. Daar spelen medewerkers een belangrijke rol in. Wij zien het daarom als een plicht medewerkers te informeren en te stimuleren zaken mee op te pakken. Om dit besef te laten groeien wordt in het teamontwikkeltraject en de methodiektraining voor medewerkers hier aandacht aangegeven. Vragen als: hoe kun je beter inspelen op de cliënt? Hoe voer je een Goed Leven gesprek? Welke activiteiten kun je inzetten om informatie te generen en tevredenheid te meten? Maar ook reflectie op eigen gedrag en gedrag van teams vragen aandacht. Het zoeken naar de intrinsieke motivatie van medewerkers om cliënten te betrekken bij alle facetten van de organisatie hopen we hiermee te verhogen. Iedere medewerker dient doordrongen te zijn van het feit dat hij of zij iets kan betekenen in het meedenken, meedoen en meebeslissen van cliënten.

In 2020 wordt nadrukkelijk aandacht gegeven aan het Goed Leven gesprek, het individuele gesprek met de cliënt. Dit gesprek vindt plaats tussen cliënt en persoonlijk begeleider en geeft informatie over de belangrijke zaken in het leven van de cliënt op alle facetten van het leven. Hierin moeten de uitkomsten van Mijn Mening een plek krijgen en dienen nieuwe doelen te worden vastgesteld. Daar iedere cliënt binnen de organisatie een zorgplan heeft, zullen we als organisatie nadrukkelijk gaan sturen op dit proces om te komen tot het gestelde doel: minimaal 90% van de cliënten heeft zijn of haar mening kunnen geven aan de hand van Mijn Mening.

We gaan nog bewuster insteken op het betrekken van cliënten in de processen van de organisatie zowel op organisatie als groepsniveau. Zo kan worden gedacht aan participatie bij jaarplannen van groepen, sollicitatiegesprekken, deelname aan woongroepzaden, voeren van groepsgesprekken. Concreet doen we dit door teamleiders en teams te betrekken in de bewustwording, door formats aan te passen waardoor het voor cliënten mogelijk is zaken in te zien waardoor meepraten gemakkelijker wordt, door documenten te hertalen middels Taal voor Allemaal en door nadrukkelijk sturing te geven aan dit proces.

Het onderdeel rust in de groep, veiligheid en sfeer binnen de groep dient verder te worden uitgewerkt. Het is een breed thema. De zaken die worden aangegeven raken het plaatsingsbeleid, raken voor een deel het wooncomfort maar ook groepssituaties. Bewonersraden en cliëntenraden zullen worden betrokken in de nadere verkenning hoe het thema nader uit te werken en te concretiseren om van daaruit verbeteracties te kunnen formuleren en realiseren om de tevredenheid van cliënten in deze te vergroten.



**'Kwaliteit
is voor mij...
medewerkers
die het beste uit
zichzelf halen.'**

5

Onze medewerker: betrokken en vakbekwaam

In Koraal vindt op diverse wijzen reflectie binnen teams plaats. Het programma teamontwikkeling sluit volledig aan op zelfreflectie, zoals bedoeld in het kwaliteitskader. Koraal streeft naar een structurele borging van zelfreflectie binnen de teamontwikkeling. Met het programma teamontwikkeling wordt een gedragsverandering nagestreefd waarbij zelfreflectie een vanzelfsprekendheid wordt. Tevens wordt er met een format aan teamplannen gewerkt, waarin teamreflectie meegenomen wordt. Teamreflectie maakt conform een PDCA cyclus continu onderdeel uit van de ontwikkelingen van de teams.

In dit hoofdstuk laten de regio's zien wat zelfreflectie hun brengt en op welke behaalde resultaten ze trots zijn.

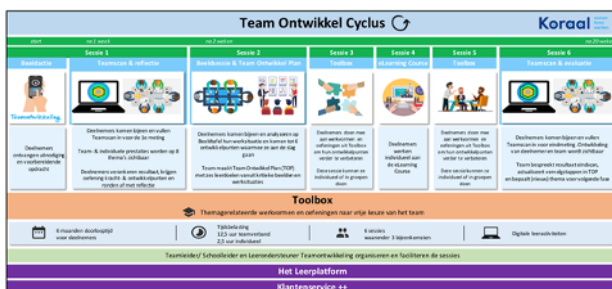
Regio Noordoost-Brabant

De regio Noordoost-Brabant is trots op de medewerkers in het primaire proces die elke dag klaar staan om jongeren te behandelen en te begeleiden naar de toekomst. Zij richten zich vooral op het geven van Zorg op Maat en uitvoering geven aan een goede overgang van 18- naar 18+. We zien dat door de decentralisatie van de jeugdhulp de regio Noordoost-Brabant geconfronteerd wordt met een steeds complexere doelgroep. Er wordt veel gevraagd van medewerkers. Dit vraagt om een verdere professionalisering waaraan op diverse manieren vorm wordt gegeven.

Het aandachtsgebied Expert aan Tafel, met ouders samen komen tot verbetering van zorg, geeft een mooi resultaat. Trots zijn we dat onze medewerkers zich in deze kwetsbaar opstellen. Ook de uitbreiding van het aantal ervaringsdeskundigen en de toegenomen participatie van de cliënt is een mooi resultaat. De regio ziet een hogere medewerker tevredenheid. Uit de resultaten van het zogenaamde Leer Leef en Werkklimaat is een positieve teambetrokkenheid ervaren en gescoord. Het programma teamontwikkeling draagt bij aan al deze ontwikkelingen doordat teams hierover meer en beter in gesprek gaan.

Eén van de teams uit deze regio is een SPITS team in het kader van teamontwikkeling. Dit team zegt hier zelf het volgende over: 'In september 2018 is Linde 6 als spitsteam begonnen met de teamontwikkeling. Na meerdere cursussen te hebben gehad, waren de teamleider en leerondersteuner erg enthousiast om met de teamontwikkeling aan de slag te gaan. Vanaf de start is het team betrokken bij het proces, om hen te enthousiasmeren over de teamontwikkeling. De eerste fase, leer en feedbackcultuur heeft Linde 6 meer inzicht gegeven. Gedurende zes maanden is er een duidelijke groei gezien en met een positief effect op cliënten. Inmiddels zijn ze gestart met de volgende fase: leerling en cliëntgerichtheid.'

Team Ontwikkel Cyclus



Regio Noord- en Midden-Limburg

In de regio Noord- en Midden-Limburg heeft de reflectie op de bevindingen van 2018 een grotere bewustwording over hun eigen functioneren als team en een hogere mate van zelfreflectie bewerkstelligd. Een voorbeeld hiervan is de cliënt risico inventarisatie en -evaluatie, waar risico's worden gesignaleerd op meerdere vlakken. Waren deze voorheen redelijk eenzijdig, nu worden elementen benoemd op gezondheidsvlak, veiligheid voor cliënt maar ook in omgeving, in randvoorwaarden etc. De rol van regiebehandelaar werd ingevoerd in de langdurige zorg. In 2019 heeft deze zich nadrukkelijk verder ontwikkeld. Was de rol in eerste instantie wennen voor gedragswetenschappers, door scholing en intervisie is gewerkt aan het eigen maken van de rol en de taken en verantwoordelijkheden die daarbij horen. Dit heeft geleid tot de gewenste ontwikkeling en tot verdere professionalisering.

Daarnaast heeft de invoering van het vernieuwde ECD waarin de rol van regiebehandelaar nadrukkelijk is weggezet tot verdere inbedding geleid. De ontwikkelingen om meer regalarm te werken kennen wel vooruitgang, maar gaan langzaam. Dit heeft ermee te maken dat veel van de onderwerpen die vereenvoudigd zouden moeten en kunnen worden, niet altijd in de beïnvloedingsfeer van de regio liggen. Trots zijn we op de stappen die gezet zijn in de bewustwording dat zaken eenvoudiger kunnen, dat we zaken slim in elkaar moeten vlechten waardoor we meer tijd hebben voor cliënten en de zorg die hen toekomt. Minder administratieve last, reële doelen stellen is steeds meer onderdeel van ons dagelijks handelen. In 2020 zullen we hiermee verder gaan: haalbare doelen stellen, het vereenvoudigen en comprimeren van team-ontwikkelplannen, het vereenvoudigen van procedures en processen en minder controle drang zijn daar onderdelen van.

De regio is trots op de stappen die gezet zijn gericht op cliëntparticipatie en communicatie: een toenemende bewustwording bij medewerkers met betrekking tot meepraten en meebeslissen door cliënten en wettelijk vertegenwoordigers. Mooie resultaten worden gezien in familiedagen, overlegsituaties met cliënten en het voeren van Goed Leven gesprekken. Daarnaast zien we steeds meer cliënten die op maat gebruik maken van werk/dagbesteding en vrijetijdsbesteding buiten de instelling. We zien dat communicatie en samenwerking steeds beter gaat, maar dit blijft een aandachtspunt, ook voor 2020. We kunnen en willen hierin daarom nog verder ontwikkelen en de bewustwording van medewerkers verder vergroten.

Trots zijn we op alle medewerkers die er iedere dag zijn voor de cliënten en de zorg proberen te geven die cliënten nodig hebben. Echter voor 2020 ligt er een nadrukkelijke uitdaging in het binden en boeien van medewerkers voor de zorg binnen de regio. Voldoende scholing, flexibiliteit in roostering en het op zoek gaan naar creatieve oplossingen is een doel voor 2020.



Sterk team ziet nog groeikansen

Het team Hereweg 155A van de locatie Op de Bies van Koraal in de regio Parkstad keek ietwat argwanend naar het programma teamontwikkeling toen het in november vorig jaar met het eerste thema 'Leer en feedbackcultuur' begon. Groepsbegeleider Erwin van Splunter: 'We hadden zoiets van: 'ons team staat als een huis en het werk loopt op rolletjes; daag ons uit, we staan er voor open'. Gaandeweg de rit ontdekten we dat we met name in het feedback geven nog behoorlijk konden groeien en sloeg de aanvankelijke scepsis bij het programma om in enthousiasme.'

Het team Hereweg 155A vormt een hechte op elkaar ingespeelde ploeg die kan bogen op jarenlange ervaring. Erwin van Splunter werkt al elf jaar in het team, maar is daarmee het teamlid met de minste dienstjaren. 'Wij kennen elkaar door en door, accepteren elkaar als persoon en vertrouwen in het werk op elkaars ervaring en deskundigheid', zegt hij. 'Ondanks dat we behoorlijk kritisch naar elkaar zijn, scoorden we in de teamscan in het feedback geven lager dan verwacht. Dat was voor de groep een eyeopener die ons aan het denken zet: we kunnen hiervan toch iets leren.'

Diep in de ogen

Nicole Mommer is Junior Teamleider van drie teams bij Op de Bies waaronder Hereweg 155A. Als deelnemer aan het programma zag ze 'mooie momenten ontstaan' tijdens de training. 'De teamleden werken inderdaad al buitengewoon lang met elkaar, vertonen een grote mate van zelfstandigheid en weten precies wat de cliënt nodig heeft. Toch gebeurde er iets toen de medewerkers elkaar diep in de ogen keken en elkaar bevroegen op: Waar vind ik jou nu echt sterk in? Waarin kun jij je nog ontwikkelen? Dat leidde tot heel open en eerlijke gesprekken.'

Tips en tops

Erwin van Splunter knikt instemmend. 'We doen het werk al zo lang samen en vullen elkaar aan waar nodig. Samen zoeken we steeds naar oplossingen. Natuurlijk zeg je wel eens iets van iemands werk, maar we maken er nooit een punt van. Je kent elkaars sterke en zwakke punten. Zo zijn we niet geneigd om elkaar snel een compliment te geven, maar dat gebeurde nu wel bij de tips en tops die we elkaar moesten geven. Ik vond het persoonlijk wel fijn om van collega's een paar tops te krijgen. Daar kun je ook van groeien.'

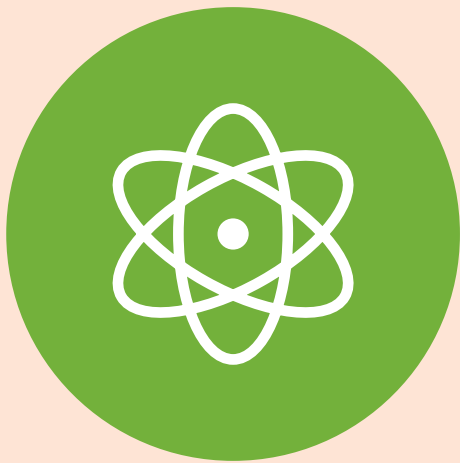
Doel

Het team heeft zich tot doel gesteld maximale verantwoordelijkheid te nemen voor de cliënt en elkaar. 'Dat deden we uiteraard al, anders zouden we niet zo goed draaien, maar het kan altijd beter. En daar gaan we voor.' Wat dit team ontzettend helpt, zegt Nicole Mommer, is dat het de doelgroep (EVB+) zo goed kent. 'De mensen kunnen heel makkelijk iemand lezen en weten zeer zeker ook non-verbaal in samenhang met elkaar te handelen. Dat maakt deze groep tot een voorbeeldteam van Op de Bies. Ik heb er eigenlijk nauwelijks werk aan.'

Zelfreflectie

Gelukkig is het programma niet al te theoretisch, zegt Van Splunter. 'Je leert echt door te doen en in mijn ogen leer je dan ook veel meer. Je bent bezig met elkaar en al doende komt er veel los bij de mensen waarover je vervolgens met elkaar in gesprek gaat. Het leidt ook tot zelfreflectie: hoe goed ken ik mezelf? En dat is ook weer van meerwaarde.'

Net als Erwin is Nicole nieuwsgierig naar het vervolg van het programma. Het team Hereweg 155A heeft nog drie thema's te gaan. Nicole heeft tenslotte nog een tip voor de andere teamleiders. 'Durf buiten de lijntjes van het format te kleuren', besluit ze. 'Geen enkel team is hetzelfde en dus heeft ieder team iets anders nodig. Geef als teamleider je team dat wat het nodig heeft!'



→ Het kan altijd beter.
En daar gaan we voor.

Regio Parkstad

Binnen regio Parkstad heeft men goed zicht op het proces rondom de individuele cliënt. Wensen en behoeftes van cliënten zijn helder, en worden goed in kaart gebracht via Mijn mening en het zorgplan. Veiligheid- en gezondheidsrisico's zijn voldoende geborgd in zorgplan. Het Goed leven gesprek heeft geleid tot mooie doelen voor cliënten. Waar het eerst lastiger was om te komen tot concrete doelen, is dit dankzij dit instrument nu beter haalbaar. Tevens werden rollen en processen rondom het zorgplan duidelijker door de invoering van het nieuwe ECD en de positionering van de regiebehandelaar.

De communicatie binnen de teams verloopt over het algemeen goed. Men maakt gebruik van elkaars expertise. Het teamontwikkelprogramma en metho-
diekttraining dragen hier positief aan bij. De bejegening naar cliënten en verwanten staat hoog in het vaandel. Een mooi voorbeeld hiervan is dat bij diverse projecten niet alleen medewerkers betrokken zijn maar ook cliënten en verwanten. Tijdens de opleverdag, Deliveryday, een vast onderdeel van de projectstructuur in deze regio, ontvingen alle deelnemers van de projecten een certificaat. Ook cliënten dus. Cliënten voelden zich gewaardeerd en waren trots op hun bijdrage. Medewerkers vragen om regelarm te gaan werken. Daar waar mogelijk, nemen medewerkers zelf initiatief om zaken eenvoudiger te gaan doen.

Regio Maastricht Heuvelland Westelijke Mijnstreek

Methodiektrainingen en het teamontwikkelprogramma zijn duidelijk van toegevoegde waarde. Een toename van besef, verbetering van bejegening en een verhoogde tevredenheid zijn de vruchten er van. Het teamontwikkelprogramma richt zich op het gehele team. De samenstelling van het team en het optimaal gebruik maken van elkaars kwaliteiten draagt bij aan een verbetering van het team functioneren. Ook de samenhang met de jaarplannen wordt daarbij niet vergeten. Specialistische zorgvraag wordt steeds vaker als een uitdaging gezien, waarbij medewerkers trots zijn op behaalde resultaten.

Daar waar nodig gaan teams op zoek naar scholing, coaching en ondersteuning. Eigen regie nemen, middels Samen beslissen, blijkt inmiddels ingeburgerd te zijn binnen deze regio; dit komt de uitvoering van het werk ten goede. Er worden haalbare doelen gesteld, verbetertrajecten uitgezet waar nodig en dilemma's besproken met betrokkenen. De relatie tussen cliënt, verwant en medewerker staat meer dan ooit centraal. Er worden samen doelen gesteld en middels ondersteuning van trainers en coaches worden deze doelen gerealiseerd. Vanwege de toename van complexiteit van zorg is dit zeer belangrijk.

Ook is er steeds meer vraag naar hulp om te ontzorgen. Leidinggevenden nemen initiatieven om oplossingen te zoeken en er wordt zowel intern alsook extern gezocht naar mogelijkheden om de zorg regelarm te maken.

De grootste uitdaging zit in het creatief op zoek gaan naar oplossingen voor het aanpakken van hoge werkdruk, en te denken in uitdagingen en mogelijkheden. De grote winst zit in het eigenaarschap dat veel teams hebben aangenomen met als doel zo goed mogelijk aan de zorgvraag van de cliënt te kunnen blijven beantwoorden. Het integreren van de nachtzorg bij het 24 uren pallet van de zorg wordt ervaren als een toegevoegde waarde en draagt bij aan de verbetering van het zorgplan van de cliënt.



→ We hebben alle tools gebruikt die ons zijn aangereikt om te groeien.

Teamontwikkeling op het juiste moment

Teamontwikkeling kwam voor het team Franklinstraat van de locatie Maasveld in Maastricht precies op het juiste moment. Groepsbegeleider Claudia van Keeken: 'De sfeer in ons team was absoluut voor verbetering vatbaar. De persoonlijke intenties van één ieder om goede zorg te verlenen was goed, maar desondanks slaagden we er onvoldoende in om een hecht team te smeden. Een aantal collega's vertrok en nieuwe kwamen erbij. Een beter moment om met het programma Teamontwikkeling te beginnen, was er niet.'

Het team Franklinstraat startte in oktober 2018 als één van de SPITS-teams met het eerste thema uit het programma: 'Leer en feedbackcultuur'. Uit de teamscan die werd gemaakt kwam naar voren dat het team met name op het gebied van feedback geven en ontvangen stappen wilde maken. Voorwaarde daartoe is dat de teamleden zich veilig voelen, zegt groepsbegeleider Gianni Peeters. Als nieuwe werknemer van Koraal mocht hij in zijn eerste werkweek meteen met het programma beginnen. 'Dat vond ik wel fijn', zegt hij terugkijkend, 'want het was een ideale manier om mijn collega's snel goed te leren kennen. Ik werd met open armen ontvangen waardoor ik me welkom én meteen veilig voelde. Dat gevoel van veilig zijn in een groep is essentieel om vragen te durven stellen. Dat kon ik nu onmiddellijk doen. Als je je niet veilig voelt durf je géén vragen te stellen en kun je dus ook niet groeien.'

Basisveiligheid

Het eerste trainingsprogramma duurde tot juni 2019. Het was een intensief traject waarbij op interactieve wijze, dynamisch, veel afwisselende oefeningen werden gedaan. "Het mooie was dat we zelf onze eigen items konden inbrengen waarmee we aan de slag wilden", zegt Gianni Peeters. 'Het programma legt je niks op. Daardoor voelt Teamontwikkeling als iets specifiek van ons.' Claudia van Keeken: 'Wij hebben in het eerste thema vooral geïnvesteerd in de versterking van het gevoel van

basisveiligheid van onze mensen. Als de basisveiligheid klopt, staat een team stevig in de schoenen. Vervolgens kun je daarna focussen op waar we hier met zijn allen voor zijn: namelijk de beste zorg leveren voor de cliënt.'

Fantasialand

Een van de acties die het team ondernam was een groepsuitje naar pretpark Phantasialand in Duitsland. Claudia van Keeken: 'Deze dag is buitengewoon van toegevoegde waarde geweest. Collega's hadden aangegeven elkaar buiten het werk persoonlijker te willen leren kennen. Want naar je werk neem je niet alleen je professionaliteit, maar ook je persoonlijkheid mee. Mag je op het werk zijn wie je bent? Word je geaccepteerd en gerespecteerd? Pas als dat zo is, kun je je veilig voelen.' Gianni Peeters: 'Het was een geweldige dag. We hebben de grootste lol met elkaar gehad en tegelijkertijd persoonlijke zaken met elkaar gedeeld. Hierna zijn we steeds meer in vertrouwen naar elkaar toegegroeid.'

Wij-gevoel

In november vorig jaar is het team met het tweede thema van het programma begonnen: 'Samen werken aan cliënt- en leerlinggerichtheid'. Het team Franklinstraat wil aan de hand daarvan dichter bij de kern van de zorg rondom de cliënt komen. 'Als je ieders specifieke kwaliteiten optimaal weet te benutten, kun je samen de beste kwaliteit van zorg bereiken', zegt Claudia van Keeken. 'Samen, dat wij-gevoel is hierbij heel essentieel.'

Dreamteam

De groei van het team Franklinstraat is binnen de organisatie niet onopgemerkt gebleven. Claudia: 'Wij worden door sommigen al het dreamteam genoemd en die naam willen we natuurlijk eer aan doen. We hebben het aangedurfd om vaste patronen los te laten en hebben alle tools gebruikt die ons zijn aangereikt om te groeien.' Gianni Peeters: 'Er staat een team dat voor de cliënt en elkaar door het vuur gaat. Dat maakt ons allemaal ontzettend trots.'



De cliëntenraad aan het woord

Medezeggenschap cliënten Maasveld kent hoog niveau

Medezeggenschap van bewoners van de locatie Maasveld van Koraal staat op een hoog niveau. Daarover zijn Bert Deguelle, vader van de 33-jarige bewoner Joep en lid van de verwantenraad én Centrale Cliëntenraad (CCR), en Marian Gubbels, teamleider van zeven teams, het roerend eens. Bert Deguelle: 'De stem van de bewoner binnen Maasveld wordt heel nadrukkelijk gehoord. Bewoners worden serieus genomen.' Marian Gubbels: 'Als de cliënt het gevoel heeft dat wat hij zegt belangrijk is, en dat hij het óók kan zeggen, denk ik, dat we heel goed bezig zijn.'

De locatie Maasveld van Koraal in de regio Maastricht/Heuvelland/Vestelijke Mijnstreek kent in een bepaalde gelaagdheid een aantal vormen van medezeggenschap van cliënten. De meeste woningen hebben een bewonersraad. 'Daar begint de vraag van de cliënt', zegt Marian Gubbels. 'Participatie van onderop.' Overkoepelend is er de bewonersraad Maasveld die één keer per week bij elkaar komt om bewonersaangelegenheden te bespreken.

Gelijkwaardigheid

Naast de bewonersraad is er de verwantenraad. Samen vormen deze - nu nog - de cliëntmedezeggenschap van Maasveld. Verder bestaat er nog het woongroepoverleg; hierin bespreken de bewoners (indien mogelijk gezien de doelgroep) met verwanten, begeleiders en teammanager onderwerpen die in de groep leven. Daarnaast worden bewoners ook regelmatig uitgenodigd in de vergadering van teammanagers om zaken die zij zelf op de agenda hebben geplaatst te bespreken. Marian Gubbels: 'Op Maasveld denken de bewoners écht mee. Tussen bewoner en medewerker bestaat volkomen gelijkwaardigheid.'

Lijnen korter

In het laatste kwartaal van 2019 is nog een nieuwe overlegvorm bedacht. De verwantenraad heeft het initiatief genomen om in gesprek te gaan met de teammanagers. Reden hiervan is de constatering van de verwantenraad dat het gedachtegoed van Samen Beslissen (ROL) niet in alle groepen op dezelfde wijze wordt nageleefd. 'Er zijn groepen die geen bewonersraden hebben en waar het tevens moeilijk is om verwanten in te schakelen die opkomen voor de belangen van de bewoners', licht Bert Deguelle toe. 'Daarom hebben wij tegen de teammanagers gezegd: hoe kunnen we jullie vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid helpen om Samen Beslissen wel goed te organiseren?'

Borgen

Marian Gubbels: 'De teammanagers zijn blij met het initiatief van de verwantenraad, want daarmee neemt de betrokkenheid bij de bewoners weer toe. We vinden het belangrijk om input van de verwantenraad te krijgen.' Dat een aantal groepen geen bewonersraad heeft en ook nauwelijks verwanten die hen kan vertegenwoordigen, heeft alles te maken met de doelgroep, verklaart ze. 'Van een senioren groep EMB mag je op het gebied van participatie niet veel verwachten en dat geldt ook voor hun verwanten die vaak op hoge leeftijd zijn. Het is prima dat de verwantenraad waar mogelijk hun rol kan overnemen, zodat het principe van Samen Beslissen alsnog wordt geborgd.'

Cultuuromslag

Bij Samen Beslissen werken cliënten, verwanten en medewerkers samen aan een goed leven voor de cliënten, mooi werk voor de medewerkers en een gezonde organisatie. 'De samenwerking in deze driehoek is ontzettend belangrijk', zegt Bert Deguelle. 'Met elkaar dragen we de verantwoordelijkheid voor de zorg van de bewoners. Aan verwanten wordt tegenwoordig gevraagd: denk mee over de zorg van uw kind. Dat is een behoorlijke cultuuromslag. Bij jongere ouders zie je de betrokkenheid heel nadrukkelijk, voor ouders op leeftijd is dat vaak moeilijk.'

Nieuwe model

De afgelopen jaren is er gewerkt aan een nieuwe vorm van cliëntmedezeggenschap per regio van Koraal conform het nieuwe besturingsmodel. Naar verwachting vindt de introductie hiervan in de loop van 2020 plaats. Bert Deguelle: 'In dit nieuwe model is gegarandeerd dat bewoners en jongeren nóg nadrukkelijker hun stem kunnen laten horen. Op dit moment vindt er bijvoorbeeld nog geen gesprek plaats tussen de Raad van Bestuur en de bewoners, omdat de bewoners geen deel uitmaken van de CCR. In het nieuwe model participeren de bewoners en jongeren wel in de regio-clëntenraad. Dat ziet de verwantenraad als enorme meerwaarde.'



→ Tussen bewoner en medewerker bestaat volkomen gelijkwaardigheid.



7

Binden, boeien en behouden

Binnen Koraal

In Koraal is er veel aandacht voor Binden, boeien en behouden van medewerkers. Dit wordt in elke regio afzonderlijk opgepakt zodat er aandacht kan zijn voor regionale verschillen op de arbeidsmarkt.

Het aantrekken en behouden van gekwalificeerde medewerkers is een forse uitdaging. De input van nieuwe medewerkers middels enquêtes en interviews, en de ervaring van medewerkers reeds in dienst en ervaringsdeskundigen ((ex) bewoners/ cliënten) hebben een bijdrage geleverd aan een nieuwe wijze van werven, selecteren, warm welkom, binden, boeien en behouden.

Wegwijs maken

In een enkele regio is de buddyrol geïntroduceerd. Deze maakt de nieuwe medewerker de eerste weken wegwijs binnen de organisatie en draagt samen met het team zorg voor een warm welkom. Binnen andere regio's wordt deze rol in 2020 geïntroduceerd.

Daarnaast is een app ontwikkeld, voor nieuwe medewerkers waarin ze op weg geholpen worden binnen de organisatie.

Successen delen

Door de regio Noord- en Midden-Limburg is ook de Belgische arbeidsmarkt verkend. Dit heeft ertoe geleid dat de instroom van Belgische medewerkers is toegenomen; deze trend zet zich voort.

Naast aanpassingen van procedures en werkwijze worden meer successen gecommuniceerd. Medewerkers zijn niet altijd op de hoogte van elkaars werk en successen. Met een publiciteitscampagne gaan we collega's informeren over elkaars werk, maar ook de successen die medewerkers hierin individueel en collectief boeken.

**'Kwaliteit
is voor mij...
reflecteren en
evalueren.'**

8

Reflecties

Reflectie Centrale Cliëntenraad op het kwaliteitsrapport 2019

De Centrale Cliëntenraad heeft het kwaliteitsrapport met veel belangstelling gelezen en zij constateert dat cliënten en verwanten worden betrokken bij beslissingen die hen betreffen. Zij is verheugd om te lezen dat de praktijkverhalen die in het rapport zijn opgenomen het cliëntperspectief benadrukken. Het beeld dat wordt geschetst in het rapport waarbij zowel vanuit de cliënten als vanuit de medewerkers de positieve en de negatieve beleving wordt vermeld, doet recht aan de praktijk. De Centrale Cliëntenraad benoemt de herkenbaarheid van het rapport voor zover het de communicatie tussen de verwantenraad en de directie betreft. Er zijn ook een aantal punten waar de Centrale Cliëntenraad aandacht voor vraagt. Het betreft het gewicht en de opvolging van de eindconclusies van het rapport en de ambities en eventuele normen die Koraal hanteert of wil hanteren. Een tweede aandachtspunt betreft het verschil in beleving door medewerkers en door verwanten en dan met name het risico dat medewerkers bepaalde onderwerpen positief beschrijven om een positievere indruk te maken.

Reflectie van MZ Centraal op het kwaliteitsrapport 2019

MZ Centraal vindt het een uitgebreid rapport waarin de medezeggenschap de beschreven elementen herkent. Met name de ontwikkeling die de organisatie doormaakt en waar medewerkers en de medezeggenschap nadrukkelijk bij betrokken worden kan MZ Centraal onderschrijven. De beschreven nieuwe dialoog en de participatie van medewerkers krijgen steeds meer een plek in de organisatie.

Naast het delen van gegevens zijn de beschrijvingen van ervaringen van cliënten en medewerkers van toegevoegde waarde voor het rapport. Hierdoor is het een rapport van ons allemaal. Er worden en zijn mooie initiatieven ontwikkeld binnen Koraal waarbij het uitgangspunt, om medewerkers en cliënten te betrekken, zichtbaar is.

Reflectie van Commissie Kwaliteit, Veiligheid & Vitaliteit van de Raad van Toezicht

De Commissie Kwaliteit, Veiligheid & Vitaliteit van de Raad van Toezicht is van oordeel dat er een helder en goed leesbaar rapport ligt. De individuele verhalen van cliënten en medewerkers geven een mooi beeld van hoe de zorg en begeleiding door cliënten ervaren wordt. Deze persoonlijke verhalen zijn de pareltjes van het rapport en geven het rapport kleur.

Het Goed Leven gesprek heeft een prominente plaats in het rapport. De Commissie is verheugd met deze ontwikkeling die de kern van de zorg raakt. De Commissie is benieuwd wat op de lange termijn de impact is van deze persoonsgerichte benadering en in welke mate dit bijdraagt aan de tevredenheid van cliënten, verwanten en medewerkers. De Commissie geeft de suggestie om te onderzoeken in hoeverre deze benadering van toegevoegde waarde kan zijn voor medewerkers in de vorm van een Goed-werkgesprek.

In algemene zin zijn in beperktere mate kwantitatieve gegevens opgenomen waardoor het duiden van een aantal aspecten om nadere toelichting vraagt. Dit is een keuze omdat Koraal naast het Kwaliteitsrapport ook andere rapportages opstelt en waarmee de cirkel van kwaliteitszorg 'rond' is. Ten aanzien van de kengetallen van de klachten in hoofdstuk 9, zou het Kwaliteitsrapport verrijkt kunnen worden door ook te benoemen wat Koraal gedaan heeft met de uitkomsten en hoe - in beleidsmatige zin - daarvan geleerd wordt. Dit is één van de pijlers waarover een Raad van Toezicht regelmatig spreekt met de Raad van Bestuur. Tegen die achtergrond reflecteert de Commissie ook op de implementatie van het ECD waarin belangrijke stappen gezet zijn. Een dergelijke implementatie kent altijd verschillende kanten waaronder de technische kant en de wijze waarop dit beleefd wordt.

In het Kwaliteitsrapport, dat gaat over de kwaliteit van zorg, de inrichting daarvan en hoe de 'kwaliteitscirkel rond wordt gemaakt' is de ervaring van de cliënten een belangrijke graadmeter. Hoewel er verschillen zijn tussen de regio's en locaties is het in termen van kwaliteitszorg mooi om te zien hoe de cliëntervaring aanleiding geeft tot de concreet genoemde verbeteracties. Werken aan kwaliteit begint immers bij de cliënt en medewerker en is oneindig.'

Reflectie Raad van Bestuur

Bij het lezen van het Kwaliteitsrapport 2019 realiseren we ons hoe anders het in 2019 was. De impact van de Coronapandemie in 2020 is groot; Cliënten die wonen en/of werken binnen Koraal konden een hele tijd niet meer naar hun werk, stage of dagbesteding. Op bezoek gaan of bezoek ontvangen, was lange tijd niet mogelijk. We hadden zorgen over hoe we de kwaliteit van zorg op peil zouden houden want ook onze medewerkers waren kwetsbaar terwijl juist zij de verbinding vormden tussen de 'buitenwereld' en het wonen en werken 'binnen' Koraal. Als gevolg van Corona hebben we het opstellen van het Kwaliteitsrapport 2019 uitgesteld, alle energie lag immers bij het zorgen voor de continuïteit van de zorg aan onze cliënten. Nu de draad weer opgepakt is in de nieuwe werkelijkheid mét Corona laat het Kwaliteitsrapport zien dat hetgeen we in het verleden samen bereikt hebben ons ook veel steun en energie heeft gegeven om een bijzondere eerste helft van 2020 door te komen.

Terug kijken

Het Kwaliteitsrapport 2018 werd afgesloten met de conclusie dat wij het belangrijk vinden dat het Kwaliteitsrapport 2019 nog duidelijker vanuit de regio en in samenwerking met de regionale Cliëntenraden tot stand komt. Dit is belangrijk omdat we niet alleen vertellen waarom en hoe we werken aan kwaliteit van zorg maar dat we het nog concreter maken in het Kwaliteitsrapport: meer de praktijk van alledag laten zien want daar gaat het per slot van rekening om. Het Kwaliteitsrapport 2019 en de reflecties daarop laten zien dat we daarin geslaagd zijn.

Het doel van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is voor de cliënt en verwant duidelijk maken wat zij mogen verwachten. In het Kwaliteitsrapport willen we daarom ook de ervaringen van cliënten en verwanten tot uitdrukking laten komen. Dat doen we met verhalen. Het zijn deze verhalen die aansprekend zijn en die gewaardeerd worden in de vorm waarin we het rapport hebben gegoten. Het is voor ons een keuze geweest om met name de cijfermatige manier van kijken naar kwaliteit beperkt in dit rapport op te nemen. De Raad van Bestuur ziet het Kwaliteitsrapport als complementair aan het Maatschappelijk Jaarverslag waarbij het Kwaliteitsrapport vooral gericht is op de (toekomstige) cliënt en het Maatschappelijk

Jaarverslag op andere belanghebbenden zoals financiers en inspecties. Het is deze afweging die vooraf ging aan de keuze voor de inhoud en gebruikte stijl.

Rode draad 2019

In het Kwaliteitsrapport herkennen wij als het ware drie rode draden. De eerste rode draad is het Goed leven gesprek. Wij zijn trots op deze manier van werken die we in 2019 gestart zijn. In een maatschappij waarin we zorgvuldig omgaan met de middelen die beschikbaar zijn voor de zorg, hebben we ook te maken met regels waaraan we voldoen en waarover we verantwoording afleggen. Dat is prima. Echter hier schuilt ook een risico in dat belangrijke momenten zoals het bespreken van een zorgplan een technisch of instrumenteel karakter krijgt: zorgen dat alle formuliertjes ingevuld zijn. Met de introductie van het Goed leven gesprek brengen we het gesprek weer in evenwicht. Máár het Goed leven gesprek is meer dan een naam die we aan een gespreksvorm of werkwijze geven, het is ook het ultieme doel waar iedereen naar streeft en intrinsiek motiveert om voor cliënten daar elke dag opnieuw een bijdrage aan te geven.

Een tweede rode draad die wij uit het Kwaliteitsrapport halen is het belang van veiligheid. Veiligheid is nooit af; Hoe veilig voel ik mij, voor mezelf, in de groep, in de samenleving, overdag en in de zorg aan kwetsbare cliënten zeker ook in de nacht. Veiligheid proberen we ook te objectiveren door het uit te drukken in trends en daar hebben we cijfers voor nodig. Ons VIM-traject is daar een voorbeeld van. De cijfers kunnen vragen oproepen. Is het aantal meldingen hoog, te hoog of misschien wel laag? Hoe weeg je dat, wat vind je daarvan? Wat is je norm waarmee je het cijfer vergelijkt, Vragen die de Centrale Cliëntenraad ons stelt. Dit is een terechte én ook een lastige vraag. Immers, we willen natuurlijk het liefst geen incidenten maar we ontkomen er ook niet aan. Elk gemeld incident is een kans om ook van te leren. Daarom kijken we vooral naar hoe de cijfers zich ontwikkelen, wat de essentie van de problematiek is en hoe we ons - wellicht nog beter - daartoe verhouden.

Een derde lijn is de successen die we behaald hebben door te blijven benadrukken dat "Samen" voor ons de overkoepelende kernwaarde is en die uiteindelijk ook het ultieme doel is van onze strategie (participatie). In een maatschappij waarin we samen leven

hoort ook een praktijk binnen Koraal waarin we samen wonen, werken en leren én ontwikkelingen oppakken. Deze lijn waarbij we de manier van overleg eerder de Nieuwe Dialoog noemden is nu stevig verankerd in ons handelen. De Nieuwe Dialoog is nu een vanzelfsprekende dialoog.

Vooruit kijken

Met het opstellen van een Kwaliteitsrapport sluit je een periode af en breekt een nieuwe periode aan. Voor Koraal is de nieuwe periode, 2020, niet zomaar een periode van een jaar. 2020 is ook het jaar waarin we gestart zijn met het opstellen van een nieuwe strategie voor de langdurige zorg. In dit traject nemen we de ervaringen die we hebben opgedaan mee. Een voorbeeld daarvan is dat we bij het opstellen van de nieuwe strategie redeneren vanuit zogenaamde klantreizen waarbij de cliënt en de verwant een prominente rol hebben. We kijken wat we geleerd hebben van het verleden en welke ervaring bruikbaar zijn voor de toekomst. We kijken ook wat we van anderen kunnen leren, wetenschappelijke inzichten zijn daarbij van belang. Ook de wijze waarop we het traject inrichten staat in het teken van de goede ervaringen met het participeren van cliënten en verwanten in projecten om hen zo nog meer te betrekken in het maken van goede beslissingen gericht op veilige zorg en een goed leven!

9

Kengetallen

Klachten

In 2019 zijn 19 klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris. 13 Klachten zijn middels bespreking met betrokkenen opgelost en niet voorgelegd aan de klachtencommissie. De overige 6 klachten zijn behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie. Ten opzichte van 2018 is sprake van een lichte stijging. Dit kan gedeeltelijk verklaard worden door het feit dat cliënten de klachtenfunctionaris beter weten te vinden.

Als rode draad in de aangeleverde klachten komen de navolgende onderwerpen regelmatig naar voren: ontevreden over de communicatie, wederzijdse verwachtingen zijn onvoldoende afgestemd, geen continuïteit bij het zorgpersoneel, waarborgen van veiligheid en onvrede over de inhoudelijke behandelingslijn. De ervaring leert dat cliëntvertegenwoordigers de commissie benaderen op het moment dat direct overleg met betrokken medewerkers niet leidt tot een adequate oplossing of als zij het gevoel hebben geen gehoor te krijgen voor hun problemen.



