

KWALITEITS- RAPPORT 2020

Voorwoord



Terugblikken en
vooruitkijken



Zorg
rondom de
individuele
cliënt



Cliënten-
versie



Reflecties



**KORAAAL KIJKT
TERUG OP 2020**

Meer weten?
www.koraal.nl

Overgangs-
jaar Wet zorg
en dwang



Ervaring van
cliënt en netwerk



**Samen
Sterk**

Feiten en
cijfers



Strategie
langdurige zorg



Onze
medewerker:
betrokken en
vakbekwaam



Koraal wonen
leren
werken



**Samen
Sterk**

Voorwoord

Het Kwaliteitsrapport 2020 is een feit. Een Kwaliteitsrapport dat verslag doet van een jaar dat op elke denkbare wijze anders was dan voorgaande jaren. Waarbij we voortdurend hebben moeten bijsturen, anticiperen maar vooral ook hebben moeten pionieren binnen de uitdagingen waar de corona pandemie ons voor stelde. Een situatie waar kwaliteit en veiligheid meer dan ooit belangrijk waren en wel op een wijze die een andere invulling vraagt dan gebruikelijk.

Het sturen binnen een crisis als de corona pandemie vraagt om een continue afweging van het dilemma van het borgen van veiligheid en gezondheid versus eigen regie. Dit terwijl Koraal de maximale eigen regie van haar cliënten als een van haar belangrijkste doelstellingen beschouwd. Met de Koraal routekaart als kompas hebben we telkens de maatschappelijke ontwikkelingen afgestemd op onze organisatie en daar waar mogelijk de cliënten zoveel mogelijk eigen regie gegeven. Het was zwaar voor onze cliënten en voor onze medewerkers. We kijken terug op een jaar dat heeft gezorgd voor een nieuwe realiteit. Binnen deze nieuwe realiteit is ruimte gebleken voor nieuwe initiatieven, er zijn naast de moeilijke en zware momenten ook mooie ontwikkelingen gerealiseerd.

Samen Sterk

Koraal heeft in 2020 laten zien dat 'samen sterk' ook in dit scenario het credo was waarbinnen de organisatie flexibel, wendbaar en stabiel bleef. 'Samen sterk' heeft echter ook nog een andere kant laten zien. Binnen alle zorgen die er waren voor de gezondheid van onze cliënten en onze medewerkers zijn we als organisatie gegroeid. We zijn met zijn allen gaan staan voor veiligheid en voor het waarborgen van kwaliteit. We hebben nog meer verbinding gemaakt met elkaar en saamhorigheid gevonden.

De helpende hand is van alle kanten uitgestoken en opgepakt.

We zijn trots op onze medewerkers die ondanks de crisis ook nog hebben geïnvesteerd in teamontwikkeling en groei.

Geïnvesteerd in het toetsen van de kwaliteit van de zorg en de zeggenschap van onze cliënten. Daarnaast is er aandacht geweest voor maatschappelijke ontwikkelingen die onder meer hebben geleid tot de implementatie van de Wet zorg en dwang binnen Koraal.

Er lagen veel uitdagingen op het gebied van connectie houden met ouders en verwanten. Er is door iedereen gezocht naar manieren om met elkaar verbonden te blijven daar waar fysiek contact voor een lange periode niet mogelijk was. Met creativiteit en digitaal innovatieve ontwikkelingen is hier een weg in gevonden. Cliënten hebben volop zelf initiatief getoond en zijn actief betrokken bij het aanpassen en invullen van hun dagdagelijks programma. Ook hier zien we dat verbondenheid is versterkt en betrokkenheid nog meer is geborgd.

2020 heeft veel van Koraal, haar medewerkers, verwanten en cliënten gevraagd, maar ook veel kennis en ervaring opgeleverd. Hiermee is een nieuw fundament gelegd dat van grote waarde is in de verdere ontwikkeling van Koraal. Binnen de actualiteit zijn er nog steeds uitdagingen. De coronacrisis ligt nog niet achter ons. Wij zullen de komende tijd alert moeten blijven. Ondanks de uitdagingen zien we, met de kennis en ervaring van nu, de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Radboud Quik,
Ingrid Widdershoven





**Samen
Sterk**

Toolbox

Themagerelateerde werkvormen en oefeningen naar vrije keuze van deelnemers

- 6 maanden doortooptijd voor deelnemers
- Tijdsbelasting: 12,5 uur teamverband, 2,5 uur individueel
- 6 sessies waaronder 3 b...

Deelnemers komen bijeen en analyseren op Beeldtafel hun werksituatie en komen tot 6 uitdagingen waarmee ze aan de slag gaan

Deelnemers komen bijeen en vullen Teamscan in voor de 1e meting

Deelnemers ontvangen uitdagingen voorbereidende contact

Team & individuele resultaten worden op 8 thema's zichtbaar

Deelnemers verzekeren resultaat, krijgen oefening kracht- & ontwikkelpunten en ronden af met reflectie

Team gebruikt de bronnen om Team Ontwikkel Plan (TOP) met zes doelen en concrete acties te formuleren

Deelnemers doen mee aan werkvormen en oefeningen uit Toolbox om hun uitdagingen verder te verbeteren

Deze sessie kunnen ze individueel of in groepen doen

Teamleider/ Schoolleider organiseert en verzorgt de sessies

Leerondersteuner faciliteert de sessies

Het Leerplatform

Klantenservice+

Terugblikken en vooruitkijken

In dit hoofdstuk blikken we terug op het kwaliteitsrapport van 2019 en de doelen en wensen die Koraal zich stelde voor 2020. Maar, we kijken ook vooruit aan de hand van voorliggend rapport met teamleidster Anita van Kranenburg en regiodirecteuren Lone Linssen en Wim Swaak.



Terugblikken en vooruit kijken

2020 heeft ons uitgedaagd om andere en nieuwe dingen te doen maar tegelijkertijd de bestaande kwaliteit en veiligheid van zorg te borgen. De dilemma's waar we tegen aanliepen zijn verwoord in het hoofdstuk Zorg rondom de individuele cliënt.

In het kwaliteitsrapport van 2019 is benadrukt dat "Samen" de overkoepelende kernwaarde is. Zoals in het voorwoord al te lezen is, is aan deze kernwaarde, ondanks de uitdagingen waar Koraal voor stond, ook in 2020 vormgegeven.

Cijfers en kengetallen

Koraal wil meer leren van cijfers en kengetallen; wat zeggen deze cijfers? Zijn ze bijvoorbeeld in geval van klachten of VIM te hoog? In 2020 is Koraal verder gegaan met het beantwoorden van deze vragen.

Verbetercyclus

Aandachtspunten zoals klachten, incidenten en calamiteiten worden binnen Koraal opgepakt binnen een verbetercyclus. Met andere woorden, er worden na het analyseren van belangrijke oorzaken die verband houden met de aandachtspunten gerichte concrete verbetervoorstellen opgesteld, waar verantwoordelijken aan worden gekoppeld. Belangrijk is ook om te bewerkstelligen dat verbeteringen worden geborgd door de verantwoordelijken. Een aantal concrete voorbeelden hiervan zijn:

- Na een medicatie VIM melding wordt een onderdeel van het medicatiebeleid aangepast en ingevoerd.
- Na een calamiteit is het beleid m.b.t. thermostaatkranen herzien in Koraal, is er Koraal breed een check uitgevoerd op alle kranen en zijn deze vervangen waar nodig

- Na seksueel grensoverschrijdend gedrag vinden team-overleggen plaats over de begeleiding van seksualiteit van jeugdigen op de crisisgroep.

De kwaliteitsfunctionarissen ondersteunen in het monitoren en evalueren van de verbeterplannen. Het leren en verbeteren naar aanleiding van een klacht, incident of calamiteit heeft daarnaast een uitwerking in teamplannen en regioplannen en ontwikkeldoelen die daarin voor 2021 zijn opgesteld.

Het Goed leven gesprek

In 2020 is het voeren van dit gesprek ingezet. Binnen de zorgplancyclus is het proces zo ingericht dat dit altijd start met een Goed leven gesprek.

De regiebehandelaren zijn zo veel als mogelijk aanwezig bij het Goed leven gesprek om door te vragen en zo de juiste zorgvraag voor de cliënt te duiden. Om deze vervolgens te verwoorden in het zorgplan en te bepalen wat er gedaan kan worden om de droom van de cliënt samen met de cliënt en zijn naasten te verwezenlijken.

Methodiek trainers en ECD-coaches zijn nog volop bezig met het trainen van medewerkers om een Goed leven gesprek te voeren.

Als organisatie zijn we echt gegroeid het afgelopen jaar. Daar waar we in maart overvallen werden door corona en alles van het een op het andere moment op slot moest om het gezondheidsrisico te beperken, zijn we met elkaar op zoek gegaan naar mogelijkheden en hebben we geleerd van opgedane kennis en ervaringen. We hebben vanuit het crisisteam fors ingestoken op de communicatie en maatwerk. Dit heeft ertoe geleid dat we beter voorbereid waren op een tweede coronagolf en minder rigoureuze maatregelen hebben moeten nemen.

Roel Kramer (Regiodirecteur Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek)



In gesprek met de regio

Teamleidster Anita van Kranenburg (Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek) en regiodirecteuren Lone Linssen (regio Parkstad) en Wim Swaak (regio Noord-Midden Limburg) lezen het kwaliteitsrapport op voorhand. Ze reflecteren erop vanuit hun eigen beleving van het afgelopen jaar en blikken vooruit op 2021. Hoe zijn zij omgegaan met het dilemma eigen regie versus veiligheid en gezondheid.

Diepe buiging voor iedereen

"Hoewel we zeker leerpunten hebben, voorop staat dat we enorm trots zijn op onze medewerkers, cliënten en verwanten", benadrukt Wim. "De manier waarop we samen de schouders eronder hebben gezet onder moeilijke omstandigheden, dwingt veel respect af. Net als de organisatie van de vaccinatie begin dit jaar en de communicatie daarover. Wat mij betreft is een diepe buiging op zijn plaats."

Maatregelen doorvoeren die soms ver van ons afstaan

"Wat ik vooral in het rapport terugzie, is de passie en de creativiteit waarmee onze medewerkers hun werk hebben gedaan in een heel lastige periode", zo zegt Wim Swaak. "Iedereen heeft enorm zijn best gedaan om de situatie voor onze cliënten zo aangenaam mogelijk te maken. Desondanks hebben sommige maatregelen een enorme impact gehad. Het verhaal van Karin en Jo over hun zoon Jeroen, verderop in het rapport, is daar een voorbeeld van. Hun relaas raakt me enorm. Maar ik ben erg blij dat ze zo openlijk vertellen hoe ze het afgelopen jaar hebben ervaren en wat het met hun zoon heeft gedaan. Want daar kunnen we van leren. En reken maar dat we dat doen."

Lone Linssen knikt instemmend. "Ik vind het sterk dat we ons kwetsbaar op durven stellen. Dat we ook laten zien waar we mee geworsteld hebben. Want

hoe perfect je je werk ook wilt doen, je zult altijd afwegingen moeten maken. In de complexe tijd die achter ons ligt, hebben we soms maatregelen moeten treffen die ver van onszelf afstaan. We hebben bezoek moeten inperken terwijl we nabijheid prediken. En we hebben maatregelen moeten opleggen terwijl participatie hoog in ons vaandel staat. We wisten dat dat zijn weerslag zou hebben op onze cliënten en hun familie. Dus hebben we er alles aan gedaan om dat zo goed mogelijk op te vangen. In een aantal gevallen is dat helaas niet gelukt. Reden om te gaan kijken hoe we er in de toekomst nóg beter voor kunnen zorgen dat cliënten ook in turbulente periodes als deze een zo 'normaal' mogelijk leven kunnen leiden."

Wim geeft aan dat er daarom ook juist in deze periode regelmatig contact is geweest met een afvaardiging van de medezeggenschapsorganen van cliënten en medewerkers.



Anita van Kranenburg



Lone Linssen



Wim Swaak

Anita van Kranenburg zag van dichtbij hoe medewerkers er alles aan deden om de kwaliteit van de zorg te waarborgen. Maar dat was niet altijd makkelijk. "Maatregelen volgden elkaar in ijtempo op, waardoor het vaak lastig was om er meteen adequaat op in te spelen. Bovendien reageerde elke cliënt weer anders op de nieuwe situatie. Dat vereiste maatwerk. Maar -gegeven de maatregelen- konden we dat niet altijd bieden, ook al waren we nog zo creatief en inventief."

Pro-actiever in besluitvorming en communicatie

Er werd helder gecommuniceerd over de maatregelen en de consequenties ervan. Daarover zijn Anita, Lone en Wim het eens. "Maar we mogen wel wat pro-actiever worden", constateert Lone. Zowel in onze besluitvorming als in onze communicatie. Ons op voorhand inleven in vragen van ouders bijvoorbeeld, zodat we iedereen meteen na een persmoment kunnen informeren. En ouders polsen hoe ze het liefst geïnformeerd worden en hen meenemen in wat we doen en waarom. Maar dat vergt veel van onze organisatie."

"Op het moment dat ouders informatie van Koraal ontvangen, staat de telefoon op de groep roodgloeiend", vult Anita aan. "Het is fijn als je daar goed op voorbereid bent. Dus is het belangrijk om de timing van de communicatie goed af te stemmen met de medewerkers. Die trouwens vooral behoefte hebben aan korte en krachtige informatie waarvan de boodschap in een oogopslag duidelijk is."

Onderscheid jeugd/lvb en langdurige zorg

"In de toekomst zullen we nog meer onderscheid moeten gaan maken tussen jeugd en lvb-cliënten enerzijds en cliënten in de langdurige zorg anderzijds", denken Lone en Wim. "Want we hebben ervaren dat die eerste groep zich veel minder snel conformeert aan geldende afspraken en maatregelen. Dat vergt een andere aanpak en andere communicatie. Ook wat betreft taalgebruik. 'Taal voor allemaal' heeft de laatste tijd een enorme boost gekregen. Dat is geweldig. Maar niet iedereen spreekt dezelfde taal. Dus moeten we meer rekening gaan houden met het niveau van onze mensen."

Voet van het gas, keuzes maken en balans zoeken

"De emotionele schade bij cliënten en verwanten moet nog komen", daarvan is Lone overtuigd. "Daar moeten we straks echt aandacht aan schenken. Dat betekent dat we de voet van het gas zullen moeten halen op de dossiers waar dat kan." Wim beaamt dat. "Ook Koraal heeft ruimte nodig om te herstellen. Maar het reguliere werk en onze projecten loopt gewoon door. Dus daar ligt wat mij betreft een spanningsveld."

Anita herkent die spagaat ook in de teams. "De focus ligt momenteel op het operationele werk op de groep. Maar minstens zo belangrijk is het coachen van het team. Juist in deze tijd. Dat mag er wat mij betreft niet bij inschieten. Daarom zijn de teams alvast digitaal bezig met teamontwikkeling en met het teamplan. Ik merk dat medewerkers het fijn vinden om weer met elkaar bezig te zijn en aandacht te besteden aan de processen in het team. Daarom zou ik aan willen dringen op het maken van keuzes. Wat doen we wel in 2021 en wat niet? Dat kan er wellicht voor zorgen dat de balans in evenwicht blijft."



Hoe kijken we terug op 2020

We zijn trots op

Cliënten hebben volop zelf initiatief getoond en zijn actief betrokken bij het aanpassen en invullen van hun dagdagelijks programma.

De passie, creativiteit, saamhorigheid en inzet bij onze medewerkers. We zijn met zijn allen gaan staan voor veiligheid en voor het waarborgen van kwaliteit. We hebben nog meer verbinding gemaakt met elkaar en saamhorigheid gevonden.

Op onze cliënten en verwanten. Het is geweldig hoe zij in deze voor hen zeer zware periode toch veelal de maatregelen hebben gerespecteerd en de gezondheid van hen zelf en medewerkers centraal hebben weten te stellen.

De snelheid waarmee medewerkers aan de slag gaan en resultaten behalen, zaken georganiseerd werden, zoals de opzet van een centrale cohortafdeling.

Het teamontwikkeltraject en het teamplan; dit wordt breed gedragen en is een fundament waarop zowel het team als de individuele medewerker zich kan blijven ontwikkelen.

Taal voor allemaal heeft een enorme boost gekregen.

Participatie van cliënten en vertegenwoordigers bij ontwikkelingen en vraagstukken, zoals de verkenning van de strategie langdurige zorg, een mooie co-creatie.

De structurele borging van het Goed leven gesprek.

De stappen die gezet zijn in het kader van de Wet zorg en dwang

Het samenvlechten van Mijn mening met Cliënt medezeggenschap: participatie van de cliënten en verwanten is toegenomen en de werkwijze efficiënter.

Dit willen we graag verbeteren

We willen nog meer leren van ervaringen en verhalen van cliënten en verwanten. Op die manier kunnen we er nog beter zijn voor cliënten, ook in turbulente tijden.

Ten tijde van de bezoekregeling (geen bezoek) hadden verwanten niet alleen behoefte aan algemene informatie. Het persoonlijk contact met de cliënt en medewerkers staat voorop.

We willen meer aandacht geven aan diversiteit van doelgroepen en communicatie op maat; Taal voor allemaal is enorm gegroeid binnen Koraal, maar nog niet voor iedereen op maat.

Ook medewerkers hebben behoefte aan compacte informatievoorziening, wanneer er sprake is van veel en snel achter elkaar opvolgende informatie.

Op basis van de nieuwe cliëntmedezeggenschap gaan we met elkaar een traject lopen om de participatie te vergroten binnen de regio's van Koraal en centraal.

Voor 2021 wensen we

Extra persoonlijke aandacht voor elkaar om de impact van 2020 te verwerken.

Weer meer ruimte voor eigen regie en gepersonaliseerde zorg, waarbij de ervaringen van 2020 worden meegenomen.

Behoud van efficiënt werken zoals meer digitaal overleggen.

Ruimte en rust voor herstel.

Weer meer ruimte binnen de mogelijkheden om cliënten te kunnen ondersteunen en hun werk uit te kunnen voeren.





**Samen
Sterk**

natur-memory

PASSIE

Zorg rondom de individuele cliënt

Wat gebeurt er als een onbekend virus om zich heen grijpt? Wat als jij werkt met kwetsbare mensen en naast de zorg voor hen ook zorgen voor jezelf en je omgeving hebt? Hoe is het als je niet meer op bezoek kunt bij je kind? Wat als je in een groep jongeren woont en je met zijn allen binnen moet blijven? Medewerkers, cliënten en vertegenwoordigers aan het woord over de zorg in dit bijzondere jaar. Hoe hebben zij dit beleefd, ervaren? Welke lessen zijn geleerd en welke mooie dingen nemen we mee.



Alle interviews op een rij



Michel
bewoner 'buitenhuis'
De Jachthoorn -
De La Salle

→ LEES ZIJN VERHAAL



Jon Dahl
bewoner De La Salle

→ LEES ZIJN VERHAAL



Jo en Karin Kölgen
ouders van Jeroen,
bewoner St. Anna

→ LEES HUN VERHAAL



Pedro Habets
bewoner

→ LEES ZIJN VERHAAL



Guido Hamers
bewoner Op de Bies

→ LEES ZIJN VERHAAL



Silvie Jacobs
teamleider St. Anna

→ LEES HAAR VERHAAL



Fer Bidlot
verpleegkundige i.o.
Maasveld

→ LEES ZIJN VERHAAL



Astrid Quaaden
medewerker Maasveld

→ LEES HAAR VERHAAL



Melissa Smith
groepsbegeleider
De La Salle

→ LEES HAAR VERHAAL



Lys van der Zeeuw
groepsbegeleidster
jeugdzorg De La Salle

→ LEES HAAR VERHAAL



'We hebben elkaar veel beter leren kennen en zijn een hele hechte groep geworden'

Michel



Michel woont, samen met 6 leeftijdsgenoten, in 'buitenhuis' De Jachthoorn in Rosmalen. Aan het begin van de eerste lockdown gingen ze 'van structuur naar chaos'. Aldus Michel. Dat zorgde niet alleen voor onrust op de groep maar ook voor drukte in zijn hoofd.

"Bij de Jachthoorn leeft iedereen normaal gesproken zijn eigen leven", legt Michel uit. "Je ziet elkaar 's avonds bij het eten, maar daarbuiten heeft iedereen zijn eigen bezigheden en programma. Tijdens de eerste lockdown zaten we van het ene op het andere moment met elkaar opgescheept, 24 uur per dag. Werken mocht niet, dus speelde alles zich op de groep af. De één hield zich strikt aan de regels, de ander totaal niet. Dat zorgde voor spanningen en irritaties."

Op elkaar aangewezen

"Samen met onze begeleiders zijn we het gesprek aangegaan. Hoe kunnen we de komende tijd zo goed mogelijk doorkomen? Hoe kunnen we het aanpakken met z'n allen? Dat bespraken we uitvoerig. Het was goed om ieders mening te horen en om te zien wat de maatregelen bij iedereen losmaakten. Dat zorgde voor begrip. Na een paar moeilijke weken hebben we er samen het beste van gemaakt. Je moet wel, want je bent volledig op elkaar aangewezen. Gaandeweg vonden we als groep opnieuw onze draai. Ik kijk dan ook met een positief gevoel terug. Want we hebben elkaar veel beter leren kennen en zijn een hele hechte groep geworden."

Michel was de eerste bij De La Salle die besmet raakte met het virus. "Dat betekende dat ik in mijn eentje op het cohort in quarantaine moest. Ik zag dat echt niet zitten. Mijn visor heeft urenlang met me zitten praten en luisterde aandachtig naar mijn argumenten. Dat zorgde ervoor dat ik uiteindelijk ervoor koos om toch te gaan. Ik heb nog nooit zoveel geslapen als in die dagen op het cohort. Ik was compleet uitgeput. Later raakte ik nog een keer besmet. Toen mocht ik, vanwege mijn milde klachten, gewoon op mijn kamer in isolatie. Dat voelde toch wat vertrouwd."

Werk viel weg

"Ik werk in het onderhoud bij de Efteling. Daarnaast verzorg ik de paarden op de manege van De La Salle. Dat viel tijdens de eerste lockdown allemaal weg. Dat vond ik erg lastig, want mijn werk is belangrijk voor me."

"Tijdens de tweede lockdown mocht iedereen weer aan de slag en kon ik ook mijn werk bij de Efteling weer oppakken. Dat was een hele opluchting. En ook al waren er geen bezoekers, ik liep er de hele dag vrolijk fluitend rond. Omdat alles weer een beetje normaal was. Sommigen vonden het moeilijk dat we door de avondklok 's avonds niet naar buiten konden. Maar dat we onze tuin hadden om te chillen, dat maakte veel goed."



'Elke dag iets leuks doen samen om de stemming erin te houden'

Jon-Dahl



Achterover leunen en niets doen? Dat is niets voor Jon-Dahl. Hij woont in het appartementencomplex. Want er valt zoveel verzinnen te om de tijd aangenaam door te brengen. Zelfs als er veel niet mag door beperkende maatregelen. Dan kijk je gewoon wat er allemaal wel kan. En dan zet je daar je schouders onder.

"Het werd duidelijk op de groep dat we in lockdown gingen. Om zekerheid te krijgen, belde ik met de groepsleiding en die bevestigde het bericht dat De La Salle inderdaad in lockdown zou gaan. Ik hoorde van mijn baas bij WSD, waar ik indertijd in het magazijn werkte, dat ik voorlopig niet zou kunnen werken. Ik heb meteen mijn ouders gebeld en verteld dat ze me de komende tijd niet thuis zouden zien. Dat vond ik best moeilijk. We spraken af dat we er alles aan zouden doen om met elkaar in contact te blijven. En dat hebben we ook gedaan. Videobellen, chatten, noem maar op. Het is mooi dat het kan, maar het haalt het allemaal niet bij fysiek contact."

Fitnessruimte in leegstaande kamer

"Met de cliëntenraad, waar ik lid van ben, hadden we in het begin elke week een gesprek met de directeur. Hoe kunnen we deze bijzondere tijd het beste doorkomen? Wat hebben de jongeren nodig? En hun ouders? Daar stonden we samen bij stil. Dat resulteerde in een programma op maat, georganiseerd door de mensen van vrijetijdsbesteding. Muziek maken, paardrijden,

voetballen of dj-club, alles was mogelijk. Met een van mijn beste maten ben ik zelf overgegaan tot actie. We vonden het belangrijk om onze conditie op peil houden. Dus hebben we in een leegstaande kamer een fitnessruimte ingericht om met onze groep te kunnen trainen. De lange gang gebruikten we om te kunnen hardlopen. Elke keer checkten we onze tijd. En reken maar dat we vooruit gingen. We hadden immers genoeg tijd om te trainen."

Tijd niet als vervelend ervaren

"Ook bespraken we onderling regelmatig het welzijn van de groep. Hoe stond iedereen ervoor? We besloten al snel om elke dag samen iets leuks te doen om de moed erin te houden. Een potje voetballen, wat dobberen in het zwembadje op warme dagen of samen muziek maken. Zo bleef de stemming goed. En hoewel ik mijn familie gemist heb en moest afzien van mijn geliefde biertje in het café, heb ik die periode niet als vervelend ervaren. Omdat er genoeg afleiding was."

"Inmiddels ben ik alweer lang en breed aan het werk. Ik heb promotie gemaakt en werk nu bij Het Goed, het kringloopwarenhuis in Schijndel. Eind van het jaar hoop ik daar ook te wonen. Zelfstandig, met alleen ambulante begeleiding. Maar eerst nog genieten van de lente en zomer. Van de muziekfestivals, waar ik reikhalzend naar uitkijk. Dan kan ik mijn hart weer ophalen. Ik houd van hard rock en heavy metal. Daar zit tenminste power in. Dat herken ik in mezelf."



'Elke dag een duveltje op je schouder'

Jo en Karin Kölgen



"Je kwetsbare zoon maandenlang niet kunnen zien of horen, dat is verschrikkelijk", zeggen Jo en Karin Kölgen. "Begin maart waren we nog optimistisch en dachten we dat het allemaal zo'n vaart niet zou lopen. Dat we Jeroen na een week of twee vast weer een weekend mee naar huis konden nemen. Zoals we dat altijd deden. Niets bleek minder waar. St. Anna bleef op slot tot 1 juni. Dat betekende dat Jeroen het drie maanden zonder ons moest stellen. En wij het zonder hem."

"Jeroen kan niet praten en wordt onrustig als hij ons in beeld ziet. Dan denkt hij dat hij naar huis mag. Beeldbellen was voor ons daarom geen optie. Natuurlijk lazen we steeds de rapportages en belden we regelmatig met begeleiders om te informeren hoe het met hem ging. Maar we wilden het personeel niet te vaak lastig vallen. We weten hoe druk ze het hebben en vinden het belangrijk dat ze hun tijd zoveel mogelijk aan cliënten kunnen besteden. Dus zagen we Jeroen pas weer op zijn verjaardag, eind mei. Toen mochten we, met het oog op de op handen zijnde versoepelingen, een uurtje op het terrein met hem wandelen."

Machteloos langs de kant

"We hebben er heel wat nachten wakker van gelegen", bekent Jo. "En overdag zat het steeds als een duveltje op onze schouder. Hoe zou het gaan met Jeroen? Zonder zijn vertrouwde dagbesteding en structuur? Met al die mondkapjes om zich heen?"

Jeroen, die juist uit de mimiek van iemand alles moet afleiden. Die vragen spookten voortdurend door ons hoofd. Maar we stonden machteloos langs de kant. Op het moment dat onze zoon ons het hardst nodig had, konden wij er niet voor hem zijn. Het was om gek van te worden."

"Jeroen bleek uiteindelijk 8 kilo te zijn afgevallen", vertelt Karin. "Dat zegt natuurlijk wel wat. Maar wat het precies met hem gedaan heeft, daar kunnen we alleen maar naar gissen. 'Hij trekt zich vaker terug op zijn kamer', las ik in een verslag. Of 'Jeroen heeft de laatste tijd een kort lontje'. Daaruit kunnen we, beetje bij beetje, opmaken wat die maanden teweeg hebben gebracht. Al zullen we dat nooit precies weten. We concluderen wel dat alle veranderingen in die periode hem geen goed hebben gedaan. Want Jeroen kon niet alleen niet naar huis, hij is ook verhuisd met zijn groep en er waren een aantal personele wisselingen. Dat heeft zichtbaar zijn sporen nagelaten." >>



Inkijkje in dagelijkse besomeringen doet wonderen

"Wat pijn deed was dat tijdens de persconferenties van Premier Rutte niet één keer over instellingen voor mensen met een beperking werd gesproken. Het ging tijdens de eerste lockdown alleen maar over de verzorgingshuizen. Onbegrijpelijk, want we hebben het toch over anderhalf miljoen Nederlanders. Maar die groep is blijkbaar zo divers dat ie makkelijk uit beeld verdwijnt."

"Wij weten als geen ander in wat voor een bochten het personeel zich dagelijks heeft moeten wringen om iedereen zo goed mogelijk door die vreselijke maanden te loodsen", benadrukken Jo en Karin. "Iedereen bij St. Anna werkt vanuit zijn hart. Daar hebben we ontzettend veel respect en waardering voor. Onze opzet is dan ook zeker niet om kritisch te zijn. Maar we vinden wel dat we moeten opkomen voor Jeroen, omdat hij dat zelf niet kan."

Wat meer persoonlijke communicatie zou ons in elk geval hebben geholpen. Normaal gesproken kregen we alle ins en outs te horen als we Jeroen gingen ophalen. Dat viel opeens weg. Een algemene nieuwsbrief van Koraal over de maatregelen is mooi. Maar wij hadden vooral behoefte aan een inkijkje in het leven op St. Anna en in de dagelijkse besomeringen op de groep van Jeroen. Vergezeld van een paar foto's kan zoiets wonderen doen. Dan krijg je weer een beetje zicht op het leven van je kind. En dan houdt dat duveltje op je schouder misschien voor heel even zijn mond."



INCLUSIE

'Hoe lang gaat dit duren?'

Pedro Habets



Pedro Habets woont, met ambulante begeleiding, zelfstandig in een appartementcomplex in Witte Vrouwenveld. Samen met 6 andere cliënten van Koraal. De wijk ligt op een steenworp afstand van Maasveld, waar Pedro tot maart vorig jaar werkte in de bakkerij en op de boerderij. Maar corona haalde daar een dikke streep door.

"Ik had er grote moeite mee", vertelt Pedro. "Dat ik van de ene op de andere dag binnen moest blijven en geen bezoek mocht ontvangen. Hoe lang gaat dit duren? Wat moet ik doen de hele dag? En wanneer zie ik mijn familie en vrienden weer? Die vragen spookten voortdurend door mijn hoofd. Ik voelde me ontzettend onzeker en wist niet wat ik met mezelf aan moest."

"Onze begeleiders deden er alles aan om die eerste periode zo aangenaam mogelijk te maken. Maar ik wilde niets liever dan werken en heb me daar sterk voor gemaakt. Uiteindelijk kon ik aan de slag bij de Kornuiten van Koraal, de dagbesteding van Koraal in Lemiers, vlakbij Vaals. Vanaf de dag dat ik daar binnenstapte, is mijn leven veranderd. Ik ga er met de lijnbus naar toe en geniet van de rit door het heuvelland. Het werk is super afwisselend. De ene keer maken we mutsen voor schoolkinderen ter ere van carnaval, de andere keer hartjes voor Valentijn.

En als ik iets voor mezelf wil fabriceren, dan kan dat ook. Zo heb ik inmiddels een kastje en een tuinset gemaakt. Natuurlijk moeten we ook bij de Kornuiten van Koraal de maatregelen in acht nemen. Maar er is zoveel plek, dat me dat geen enkele moeite kost." "Dat mijn vrijheid door corona beperkt is, vind ik nog steeds verschrikkelijk. Vooral de avonden zijn eenzaam. Maar ik ben het virus dankbaar dat het me naar Lemiers heeft gebracht. Want daar ben ik als een vis in het water."

'Ik wil een DJ die foute muziek draait'

Guido Hamers plant eerste Gay Party bij Op de Bies



Guido is dertig en woont bij Op de Bies. Hij vindt het belangrijk dat je over allerlei zaken kunt praten en dat mensen zichzelf kunnen zijn. "Ik ben homo", vertelt Guido als we hem, samen met Marscha van Dael, consulent seksuele gezondheid, voor deze nieuwsbrief spreken. "Ik ben ook wel eens verliefd geweest op een meisje. Heel vroeger. Maar nu weet ik dat ik op jongens val."

Tijdens ons gesprek praat Guido makkelijk over zijn seksuele geardeheid. Maar hij vertelt ook dat dat niet altijd zo is. "Ik zeg niet vaak dat ik op jongens val. Ik praat er eigenlijk niet veel over. Op tv zie ik wel eens dat mensen soms moeilijk reageren als iemand zegt dat hij homo is. Of zelfs gepest wordt. Zelf heb ik nog nooit vervelende reacties gehad. Dat hoeft ook niet, want homo zijn is normaal en ik vind dat andere mensen daar ook zo over moeten denken."

Guido's droom

Om meer aandacht voor homoseksualiteit bij Op de Bies te vragen, droomt Guido van een Gay Parade zoals we die van Amsterdam kennen. Hij lacht:

"Ik weet ook wel dat dat bij Op de Bies niet kan. Zo groot. Met boten en zo. Maar ik wil wel dat er aandacht komt voor jongens die op jongens vallen en meisjes die op meisjes vallen. En.... "; hij denkt even na.. "ook voor mensen die op allebei vallen."

Of die aandacht er nu niet is, vragen we aan Guido. "Dat wel. Alles is bespreekbaar bij Op de Bies en ik kan heel normaal leven. Maar ik denk dat er onder de cliënten nog meer jongens en meisjes homo zijn, maar dat nog niet zo goed durven zeggen. Daar wil ik iets aan doen. Bovendien wil ik ze leren kennen. Altijd fijn als er mensen zijn waar je mee kunt praten."

Gay Party

Samen met Raphke Schoenmakers, medewerker recreatie en vorming bij Op de Bies, heeft Guido het plan opgevat een Gay Party te organiseren voor cliënten, medewerkers, familie en vrienden van Koraal regio Parkstad. "Iedereen mag komen", vindt Guido. "Maar de mensen moeten wel normaal en respectvol doen. We willen dat in de Grote Zaal doen en hebben ook al op papier gezet wat we allemaal nodig hebben." Hij somt op: "Regenboogvlaggen én een DJ die foute muziek draait. Ik wil graag samen met Jo een playlist maken en aan Gino Sterk vragen of hij wil draaien. Gino is DJ bij Koraal Media en dat doet hij heel goed."

En er mag vooral lekker gedanst worden op het feest vindt Guido, maar er moet ook ruimte zijn om met elkaar te praten. Daarom komen er ook stoeltjes en tafeltjes met mooie roze tafelkleden en allerlei lekkers. Ook in roze als dat kan. Guido: "Je moet wel goed kunnen zien dat het een gay-feestje is."

Toekomst

Guido is nog nooit eerder naar een gay bijeenkomst geweest. "Dat zou ik wel graag willen. Een keer naar Amsterdam of zo. Maar het is ook al tof als we straks de Gay Party bij Op de Bies hebben. En als het slaagt, kunnen we dat elk jaar doen en misschien elk jaar een beetje groter. Maar... eerst maar eens kijken hoe het zo'n eerste keer gaat. Door corona gaat het nog wel een tijdje duren, maar dan hebben we nu wat extra tijd om alles goed voor te bereiden."



'Mooi hoe alles in no time geregeld kan zijn als de nood aan de man is'

Silvie Jacobs



Toen de centrale dagbesteding bij St. Anna in maart gesloten werd, waierden haar medewerkers uit over het terrein om de activiteiten in de woningen aan te bieden. Daardoor had teamleider Silvie Jacobs haar handen vrij voor het inrichten van een cohortafdeling, waar besmette cliënten de zorg kregen die ze nodig hadden.

"Ongelooflijk hoe snel we een team bij elkaar hadden", zegt Silvie. "Mensen van verschillende woningen en dagbestedingsplekken bleken meteen bereid om die taak op zich te nemen. Binnen de kortste keren hadden we een goed functionerend team. Als teamleider probeerde ik nabij te zijn, maar ook ruimte te geven voor eigen regie en verantwoordelijkheid. Dan krijgen mensen vleugels, wist ik uit ervaring.

Samen hadden we maar één doel: ervoor zorgen dat cliënten de afdeling gezond konden verlaten. We werkten zij aan zij met de artsen en kregen hulp uit alle hoeken van de organisatie. Alles was in no time geregeld. Wat was dat fijn! Om te ervaren wat er allemaal kan als de nood aan de man is. En om te zien hoe creatief iedereen wordt als de adrenaline gaat stromen.

Cliënten mochten geen bezoek ontvangen, dus zorgden medewerkers voor contact via video en stuurden ze geruststellende whatsappjes met foto's. Natuurlijk waren er ook hele verdrietige momenten. Maar dan was het team er voor elkaar. Als je zo intensief samenwerkt, weet je precies wat de ander nodig heeft."

"De afgelopen periode heeft mij bewuster gemaakt", concludeert Silvie. "Ik realiseer me dat dingen heel goed anders kunnen dan je gewend bent. Dat digitaal vergaderen heel effectief kan zijn. En met stip op 1: dat je samen als het moet, in korte tijd, heel veel voor elkaar kunt krijgen. Hoe moeilijk het op sommige momenten ook was, ik had het voor geen goud willen missen. Het heeft me enorm verrijkt. Inmiddels ligt er een gedetailleerd draaiboek, waarin de ervaringen die we hebben opgedaan, zijn verwerkt. En worden cliënten van Koraal, die besmet zijn met het coronavirus, verzorgd op de centrale cohortafdeling op Maasveld. We zijn dus goed voorbereid nu."

'Lunchen voor de glazen deur zodat cliënten ons gezicht kunnen zien'

Fer Bidlot



Fer Bidlot zit in het tweede jaar van de opleiding Maatschappelijke Zorg & Verpleegkunde. In augustus 2019 ging hij aan de slag als begeleider op de dagbesteding bij St. Anna. Maar corona haalde al gauw een streep door zijn activiteiten. Dus maakte hij in maart 2020 de overstap naar de groep en belandde meteen in een quarantainesituatie.

"Ik was blij dat ik iets nuttigs kon doen", vertelt Fer. "Al was het in het begin erg zoeken. Welke beschermende kleding moesten we aantrekken? Welke mondkapjes waren goed? Dat was echt improviseren. Samen hebben we ons er zo goed mogelijk doorheen geslagen. Iedereen zette zijn schouders eronder en deed zijn uiterste best om het voor cliënten zo comfortabel mogelijk te maken. Het werk beviel mij zo goed dat ik me uiteindelijk heb opgegeven voor het cohort op Maasveld. Daar ben ik sinds kerst aan de slag."

"Op het cohort is alles tot in de puntjes geregeld. We werken aan de hand van gedetailleerde protocollen en er zijn altijd meer dan voldoende beschermingsmiddelen voorhanden. Daarnaast is er veelvuldig contact met de hoofdwacht of de verpleegkundige van dienst. We werken altijd met twee collega's; je bent dus nooit alleen. Van huisartsen die over de vloer komen, krijgen we regelmatig complimenten hoe goed alles geregeld is.

Ik ben dan ook geen moment bang geweest voor mijn eigen gezondheid. Eerlijk gezegd voelde ik me op het cohort een stuk veiliger dan in de supermarkt."

"Hoe besmette cliënten reageren, dat is heel verschillend. Dat hangt af van hun niveau en voorgeschiedenis. Wie echt ziek is, vindt in de regel alles prima. De pakken en mondkapjes wennen snel. Om te laten zien wie we zonder beschermende middelen zijn, lunchen we vaak vlak voor de glazen deur tussen de keuken en de verzorgingsruimte. Ik merk dat cliënten het fijn vinden dat ze dan even ons gezicht kunnen zien. Cliënten die besmet zijn, maar zich niet ziek voelen, missen op het cohort vaak structuur en hun vertrouwde dagindeling. We leggen dan uit dat je er bent om beter te worden. Dat we het daarom rustig aan doen en dat ze zich vooral lekker moeten laten verwennen. En dat doen ze."

"Ik heb in korte tijd ontzettend veel geleerd", concludeert Fer tevreden. "Eerlijk gezegd had ik deze ervaring niet willen missen. Ik heb echt iets kunnen betekenen voor cliënten en collega's. En ik ben er achter gekomen dat de verpleegkundige taken mij de meeste voldoening geven. Dus dat is ook de richting die ik na mijn opleiding binnen St. Anna in wil slaan."



'Iedereen in de watten leggen en er het beste van maken'

Astrid Quaaden



Astrid Quaaden werkt op Maasveld in de nachtdienst. In april 2020 werd ze gevraagd om mee te helpen bij het opzetten van het cohort.

"Ik vond het best spannend allemaal aan het begin van de eerste lockdown", bekent Astrid. "We hadden geen idee wat we konden verwachten en wisten niet hoe ziek mensen zouden zijn. Aanvankelijk werkten we alleen met mondkapje, ook op groepen die in quarantaine moesten. Afstand houden was onmogelijk. Dat kan nu eenmaal niet in ons werk. Dus heb ik me wel eens zorgen gemaakt over mijn eigen gezondheid."

"Sinds november draai ik nachtdiensten op het cohort van Maasveld. Daar voel ik me in mijn beschermende kleding, met bril en mondkapje een stuk veiliger dan elders. Toen we van start gingen, merkte ik dat collega's van het hoofdgebouw me soms probeerden te mijden. Ik heb uitgelegd dat ik tijdens mijn werk op het cohort ontzettend goed beschermd ben en dat ik nog steeds met een gerust hart naast mijn echtgenoot slaap. Dat gaf de nodige duidelijkheid. Inmiddels is de angst om besmet te raken gelukkig gezakt en zijn collega's gewend om er meer ontspannen mee om te gaan."

"Cliënten die op het cohort binnenkomen, stellen we eerst zoveel mogelijk op hun gemak. Want het is tenslotte niet niks. Ze worden toch uit hun vertrouwde omgeving gehaald en de gebruikelijke dagindeling valt opeens weg. En ze zien alleen maar nieuwe gezichten. Alles bij elkaar is dat een ingrijpende verandering. Dus doen we er alles aan om het cliënten naar hun zin te maken. Zo proberen we iedereen in de watten te leggen en er het beste van te maken. Al hangt dat natuurlijk ook af van het aantal zieken dat we moeten verzorgen en de ernst van ieders situatie."

"De informatievoorziening is prima geregeld. Koraal Portaal is een handig hulpmiddel. Daarin kan ik alles vinden over actuele maatregelen. Van de Koraal Luisterlijn heb ik nog geen gebruik gemaakt. Als ik behoefte had om te praten over iets, dan besprak ik dat thuis of met mijn collega's. Er was altijd wel een luisterend oor. Op het cohort werk je samen in een soort bubbel. 's Nachts wordt dat gevoel nog versterkt. Dat brengt je als collega's heel dicht bij elkaar. Aanvankelijk kostte het best moeite om mensen te vinden die op het cohort wilden werken. Maar door alle positieve geluiden was het aanbod uiteindelijk groter dan de vraag."



Dilemma's ten gevolge van corona

Centrale dilemma: veiligheid en gezondheid versus eigen regie



Participatie

Het inperken van vrijheden van cliënten, terwijl we participatie van cliënten van groot belang vinden. Voor cliënten in woongroepen waren vanwege gezondheidsrisico's bij henzelf of bij medebewoner(s) de beperkingen vele malen groter dan voor mensen die thuis wonen.



Balans in takenpakket

De balans vinden tussen het bieden van individuele zorg en aandacht en het volgen van de maatregelen; waarbij de maatregelen in de eerste periode niet goed passend waren bij de doelgroep van Koraal.



Afstand versus nabijheid

Het creëren van afstand terwijl we nabijheid zouden willen hebben. Zeker in de eerste fase waar bezoek niet welkom was en alles op afstand moest was de impact groot. Daarna was bezoek mogelijk maar met vele beperkingen. Er was onvoldoende tijd voor een goed gesprek onder vier ogen, geen ruimte voor verwerking en verdriet. Dat alles creëerde een afstand tussen cliënten en wettelijk vertegenwoordigers en tussen medewerkers en wettelijk vertegenwoordigers.



Individuele aandacht en zorg

Het vinden van een balans tussen de tijd en energie die de extra / andere ondersteuning vraagt die cliënten nodig hadden als gevolg van de context en de tijd en energie die gevraagd werd vanuit de administratieve verantwoording van deze ondersteuning.



'Ik ben geen moment bang geweest om zelf besmet te raken'

Melissa Smith



Melissa Smith werkt sinds maart 2020 als groepsbegeleider in de flexpool van De La Salle. In de loop van het jaar maakte ze kennis met de verschillende groepen. Ook meldde ze zich aan om te werken op de centrale cohortafdeling van Noord Brabant binnen De La Salle. Een leerzame ervaring.

"Voor de meeste jongeren was het moeilijk te begrijpen", zo begint Melissa haar verhaal. "Wat is corona precies? Welke maatregelen moet je nu wel en niet in acht nemen? Zeker de jongsten hadden daar moeite mee. Sommigen waren bang dat ze iemand zouden besmetten. Hun oma of opa bijvoorbeeld. Daar maakten ze zich zorgen over. Maar het meest ingrijpend was natuurlijk dat kinderen tijdens de eerste lockdown niet naar huis konden. Dat hakte er echt in. We deden er als begeleiders alles aan om zaken zo goed mogelijk uit te leggen en alles zo normaal mogelijk te laten verlopen. Maar het was natuurlijk allemaal anders dan anders."

"Het werken op het cohort heb ik als bijzonder prettig ervaren. Het was een fijn gevoel dat ik echt iets kon betekenen. We zijn begonnen met een klein team van mensen, die zowel op het cohort als op de groep werkten.

Dat zorgde voor de nodige hoofdbreken bij het maken van de roosters. Daarom werd het team na verloop van tijd uitgebreid. De samenwerking en de onderlinge communicatie verliep super. Je zit toch met elkaar in een soort bubbel. Dat scheidt een band. Teamleiders waren 24/7 bereikbaar, je mocht dag en nacht bellen. Alles was perfect geregeld. Ik ben dan ook geen moment bang geweest om zelf besmet te raken.

De jongeren op het cohort waren vaak niet echt ziek. Dat maakte het moeilijk om zo afgezonderd te zitten. We probeerden als begeleiders zoveel mogelijk nabijheid te bieden. Desondanks was het soms best pittig en emotioneel. Ook voor ouders, die bezorgd waren hoe het met hun kind ging maar niet op bezoek konden komen. Natuurlijk mochten ze altijd bellen. Dat stelde hen meestal wel gerust."

"Hoe fijn ik het werken op het cohort ook vond, ik ben blij als alles weer zijn normale gangetje gaat", verzucht Melissa. "Als onze jongeren weer onbezorgd kunnen genieten van hun vrijheid. Daar kijk ik reikhalzend naar uit."



'Grote saamhorigheid en prettige werksfeer'

Lys van der Zeeuw



Lys van der Zeeuw kwam aan het begin van de eerste lockdown in dienst als groepbegeleidster jeugdzorg bij De Brug in Boxtel, dat onderdeel uitmaakt van De La Salle.

"Best een rare periode om aan een nieuwe baan te beginnen", vertelt Lys. "Je weet dan eigenlijk niet wat de normale gang van zaken is. Omdat bezoek niet was toegestaan, hadden veel ouders hun kind naar huis gehaald. Dat betekende dat groepen niet compleet waren. De scholen waren gesloten, waardoor de dagelijkse routine wegviel. Dat was best wennen, zowel voor de jongeren als voor de begeleiders."

"Omdat ik me realiseerde dat ik unieke ervaring op kon doen, heb ik me ook aangemeld voor werken op de cohortafdeling, die voor de regio Brabant op het terrein van De La Salle was ingericht. Na een korte cursus kon ik er in oktober aan de slag. Ik kreeg vaak de vraag of ik het niet eng vond, of ik niet bang was om besmet te raken. Maar door alle voorschriften en regels voelde ik me -in mijn pak en met mijn mondknapper- op het cohort veiliger dan elders op het terrein. Het was er prettig werken. Collega's hadden graag iets voor elkaar over, de saamhorigheid was groot. Voor de jongeren, probeerde we de sfeer op het cohort zo ontspannen mogelijk te houden en een soort van vakantiegevoel te creëren. We wilden er vooral voor hen zijn. Zo bleef de stemming positief."

Gevoel voor elke cliënt anders

"De reacties van onze jongeren op de maatregelen waren heel verschillend. Tijdens de eerste lockdown hield iedereen zich in het algemeen goed aan de regels, ook al begrepen ze die vaak niet. Maar gaandeweg trad er wel iets van coronamaoehheid op. Ook bij verwanten. Vooral ouders die hun kind in die eerste periode naar huis hadden gehaald, merkten op den duur hoe zwaar dat was en raakten soms overbelast. Dat had dan weer zijn weerslag op het kind. Maar er waren ook jongeren die juist opbloeden thuis, omdat er minder prikkels waren en ze zich veilig voelden. Het gevoel was dus voor elke cliënt anders."

Voorkeur voor korte en krachtige info

"Koraal deed ontzettend zijn best om iedereen goed te informeren als de regels weer veranderden", concludeert Lys. "Maar voor mij had het allemaal wat compacter gemogen. Ik vind het fijn om in een oogopslag te kunnen zien wat er gewijzigd is, in een kort en krachtig bericht. Of om van een collega te horen hoe de vork precies in de steel zit. Dat heeft bij mij veel meer effect dan een uitvoerig bericht waar ik zelf de essentie uit moet halen."



**Samen
Sterk**

Overgangsjaar Wet zorg en dwang

Het jaar 2020 was ook het jaar van de implementatie van de Wet zorg en dwang. De implementatie heeft duidelijk onder invloed gestaan van de coronapandemie. Een voorbeeld daarvan zijn de trainingen met betrekking tot de Wet zorg en dwang. Deze konden niet meer plaatsvinden, zoals aanvankelijk bedacht en gepland.

Maatwerk blijft de sleutel

Zorg voor mensen met een verstandelijke beperking moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de betrokken persoon of zijn omgeving. Dan is er een stappenplan om te beoordelen of onvrijwillige zorg noodzakelijk is. Dat is in het kort de inhoud van de Wet zorg en dwang (Wzd), die op 1 januari 2020 is ingegaan. Inmiddels is het overgangsjaar verstreken.

Digitale bijeenkomsten

Koraal heeft de scholing in 2020 omgezet naar digitale bijeenkomsten. Inmiddels blijkt dit een goed alternatief te zijn. Daarnaast hebben er nog andere activiteiten plaatsgevonden in het kader van de borging van de Wet zorg en dwang zoals:

- Er zijn gadgets uitgedeeld onder de groepen, om verdere bewustwording te creëren. Dit betrof de oepsjeskalender en de alternatievenbundel van Vilans.
- De aandacht functionarissen Wet zorg en dwang zijn beter in positie gebracht
- Er is een digitale versie ontwikkeld voor de Wet zorg en dwang themadagen.
- Aanwezige materialen voor vrijheidsbeperkende maatregelen of interventies zijn gekeurd door een externe partij. Dit zal jaarlijks plaatsvinden.

Tijd om de balans op te maken

"Laat ik voorop stellen dat we het bij Koraal al heel goed deden", zegt Marlies van Rooijen, kennisdrager Wet zorg en dwang binnen regio Parkstad. "Wat onvrijwillige zorg betreft, was het altijd al 'nee, tenzij'. Nieuw is dat we een stappenplan volgen om die onvrijwillige zorg uiteindelijk te mogen verlenen. Dat we die stappen vastleggen in het zorgplan en evalueren met de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger. En dat we op basis daarvan afspraken met elkaar maken die het kader vormen waarbinnen we zorg en behandeling verlenen."

Top of mind

Als kennisdrager Wet zorg en dwang was Marlies nauw betrokken bij de (basis)scholing van medewerkers. Belangrijk is nu het borgen van kennis. "Om ervoor te zorgen dat de Wet zorg en dwang 'top of mind' blijft, beschikken alle groepen over een aandachtsfunctionaris Wet zorg en dwang. Die focust op bewustwording, op goed kijken en luisteren naar de cliënt. En stimuleert collega's om na te denken over alternatieven voor 'iets dat de cliënt moet maar niet wil, of juist wil maar niet

mag'. Kennis van de afspraken in het zorgplan is daarbij essentieel. Net als het signaleren en zorgvuldig rapporteren van situaties waarin je daarvan moet afwijken", aldus Marlies.

Als de cliënt gelukkig is, dan zijn wij het ook

De Wet zorg en dwang stelt dat de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger moeten kunnen terugvallen op een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Jeannette Hendriks is sinds vorig jaar als zodanig beschikbaar voor cliënten van Koraal-locaties Maasveld en Op de Bies. "Ik ben partijdig en behartig hun belangen", benadrukt Jeannette. "Ik ga uit van de wens van de cliënt, ook als die botst met wat ik als professional nodig acht. Samen met hem of haar zoek ik een weg om die wens in de organisatie bespreekbaar te maken."

Onafhankelijk

"Mijn onafhankelijkheid is mijn grootste kracht. Al zit ik er met dezelfde intentie in als de mensen van Koraal. 'Als de cliënt gelukkig is, dan ben ik het ook', dat is wat ik heel sterk ervaren heb. Daardoor verloopt de samenwerking heel constructief."

Improviseren door corona

"Corona haalde een dikke streep door mijn kennismakingsrondje", vertelt Jeannette. "Maar gelukkig kon er veel digitaal. In de zomer ben ik rondgeleid op onderdelen van Maasveld. Op de Bies volgt zodra dat weer kan. Cliënten weten me in elk geval te vinden. Mijn flyers en de voorlichting aan teamleiders, zorgcoördinatoren en Wzd-functionarissen hebben zichtbaar effect gehad."

Corona raakte ook het werk van Marlies. "Tijdens de eerste lockdown mochten cliënten geen fysiek bezoek ontvangen. Gelukkig werd het overheidsbeleid bij de tweede lockdown versoepeld. Toen hebben we - met de Wzd in ons achterhoofd - bezoeksafspraken op maat gemaakt voor elke cliënt. Dat werkt prima. Maatwerk is toch de sleutel. Daar worden cliënten blij van. En wij ook."

Welke stappen zijn er in 2020 gezet?

- De beleidsnotitie Gedwongen Zorg binnen Koraal is opgesteld.
- Basisscholing voor iedereen die contact met cliënten heeft is uitgerold.
- Wzd-functionarissen zijn benoemd, die:
 - zorgen dat de randvoorwaarden aanwezig zijn om de wet goed uit te voeren;
 - het zorgplan beoordelen;
 - toezien op inzet van de minst ingrijpende onvrijwillige zorg en zo snel mogelijke afbouw.
- Externe, onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wzd zijn geïntroduceerd bij cliënten.
- Met collega-organisaties zijn afspraken gemaakt over de inzet van extern deskundigen.
- Er is aansluiting gezocht bij een onafhankelijke klachtencommissie (KCOZ).

Wat is nog nodig?

- Optimaliseren registratiesysteem
- Borgen van het proces van analyse gegevens
- Borgen van structurele scholing en toegankelijke informatievoorziening over Wzd

Onvrijwillige zorg

Insluiten:	126
Beperken van bewegingsvrijheid:	541
Uitoefenen van toezicht op de cliënt:	1
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen:	8
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten:	8
Onderzoek van woon-/verblijfruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen:	5
Onderzoek aan kleding en lichaam:	1



SAMEN



**Samen
Sterk**

Ervaring van cliënt en netwerk

MijnMening

Ook dit jaar hebben cliënten hun mening kunnen geven over de kwaliteit van zorg middels MijnMening.

vanaf

6,2

Eigen regie

Meepraten / meebeslissen

Participeren binnen organisatie

tussen

7,2 - 8,9

Daginvulling

Woninginrichting

Vrijtijdsinvulling

9

Bejegening en begeleiding

Cliënt voelt zich op zijn gemak

Veiligheid



Wat wensen we?

- Meer eigen regie, meepraten en beslissen door cliënten
- Meer cliënten gaan Mijn mening invullen
- Kennis bij medewerkers vergroten over Mijn mening
- Uitrol in andere regio's



Wat gaat goed?

- Cliënten zijn tevreden over begeleiding en bejegening
- Verbeterslag op gebied van veiligheid is te zien; we zien vooruitgang





Het beste van twee werelden

MijnMening en Cliënttevredenheid en
-medezeggenschap (CMZ) gecombineerd



Koraal meet met MijnMening de cliënttevredenheid. En peilt via CMZ –een pilot in MHW- hoe tevreden cliënten zijn over hun inspraak en medezeggenschap. Joyce Rempelberg en Sylvia Gubbels bekeken of er kruisbestuiving mogelijk was tussen die twee metingen. En zagen alleen maar voordelen.

“Het meten van de cliënttevredenheid is een van mijn taken als projectmedewerker ondersteuning zorg”, vertelt Joyce. “Wat mij opviel was dat de meeste cliënten hulp van begeleiders nodig hadden om de vragenlijsten in MijnMening in te kunnen vullen. Ik vroeg me af hoe we konden zorgen voor objectievere resultaten. Zo kwam ik terecht bij Sylvia. Als coördinator cliëntmedezeggenschap (CMZ) stuurt zij de medewerkers aan die getraind zijn om cliënten objectief te bevragen en rekening te houden met de manier waarop een cliënt het makkelijkst communiceert. Daar wilde ik graag mijn voordeel mee doen.”

Doel: een eerlijker antwoord en beter beeld

“Uitgangspunt van Koraal is dat cliënten moeten kunnen leven zoals ze dat zelf graag willen”, zo begint Sylvia haar verhaal. “Daarom meten we regelmatig of cliënten dat ook zo ervaren. Kunnen ze inderdaad voldoende invloed uitoefenen op de verschillende aspecten van hun leven? Dat onderzoeken we aan de hand van de vragenlijst van CMZ. MijnMening daarentegen onderzoekt hoe tevreden cliënten zijn. Dat is een andere insteek. Al hebben de mate van inspraak die cliënten ervaren en hun tevredenheid natuurlijk wel met elkaar te maken. Dus ligt samenwerking voor de hand.”

“Een eerlijker antwoord krijgen van de cliënt en daardoor een beter beeld, dat is wat we beiden voor ogen hebben”, leggen Joyce en Sylvia uit. “Daarom willen we de voordelen van beide onderzoeken combineren. De vragenlijst van CMZ is niet geautomatiseerd, MijnMening is dat wel. De resultaten van MijnMening maken bovendien deel uit van de kwaliteitswaaier van de VGN. Dat betekent dat we de onderzoeken niet simpelweg aan elkaar kunnen koppelen. Wat wel kan, is de vragenlijsten afnemen in één gesprek. En dat gesprek laten voeren door de, speciaal voor dat doel getrainde, mensen van CMZ. Zo zorgen we ervoor dat de vragenlijsten de exclusieve aandacht krijgen die ze verdienen. En voorkomen we dat MijnMening nog even snel wordt ingevuld omdat de zorgplanbespreking voor de deur staat.”

Continu werken aan verbeteren kwaliteit van leven en zorg

De resultaten van de twee onderzoeken worden uiteindelijk vevat in een geïntegreerd verslag. De begeleiding op de groep zet die resultaten vervolgens, samen met cliënt en verwante, om in doelen. Zo werken we continue aan de verbetering van kwaliteit van leven en zorg!”

“Verwanten werden al betrokken bij het onderzoek vanuit CMZ. Bij Mijn Mening was dat nog niet het geval. Door de samenwerking krijgen verwanten nu ook binnen Mijn Mening een rol. Hun mening is immers essentieel om een goed beeld te krijgen. We beginnen met een pilot, en als die succesvol is dan gaan we los.”



Sylvia Gubbels



Joyce Rempelberg

EXPERT



**Samen
Sterk**

**Onze medewerker:
betrokken en
vakbekwaam**

Van beleid naar praktijk – op zoek naar verbinding

Koraal is een organisatie waar gewerkt wordt met een robuuste beleidscyclus. Er wordt gewerkt met een strategiebrieven die richting geeft aan het meerjarenbeleid en daarin jaarlijks de belangrijkste issues aangeeft. Met deze strategiebrieven gaan alle regio's aan de slag hetgeen resulteert in regioplannen en begrotingen. Teamleiders binnen de regio formuleren op basis hiervan hun teamjaarplannen. Hierin worden de doelen voor het komende jaar opgetekend.





Eigendom

Hoewel het beleid strak is neerzet, werden deze teamjaarplannen niet overal gedragen door het team. Teamjaarplannen bleven te veel eigendom van de teamleiders en er moest veel gestuurd worden op het behalen van de doelen. Kortom, het eigenaarschap van het teamplan lag op de verkeerde plek en dat moest voortaan anders worden georganiseerd. Vanuit de medewerkers kwam het signaal dat er behoefte was aan een structuur waarbinnen veranderingen kunnen worden bewerkstelligd.

Aan de slag!

Met deze opdracht zijn we binnen Koraal aan de slag gegaan. Medewerkers van verschillende disciplines zijn aan de slag gegaan om vanuit verschillende perspectieven verbeterpunten in kaart te brengen.

Hoe kunnen we ervoor zorg dragen deze punten meer gaan leven? Dat teams zelf aan de slag kunnen gaan? Hoe realiseren we meer verbinding met elkaar? Hoe behalen we gestelde doelen? Hoe gaan we op ons eigen gedrag reflecteren? In deze zoektocht werden documenten verzameld en gesprekken gevoerd. Daarnaast hebben we gekeken naar best practices van organisaties om ons heen. Al deze elementen werden samen gebracht in de werkgroep.

Met vooraf geformuleerde verbeterpunten heeft de werkgroep vorm en inhoud gegeven aan het nieuwe teamplan. Dit heeft geresulteerd in een geheel nieuw format waarin de eerste grote stap is dat we niet meer spreken van een teamjaarplan maar een teamplan. Een bewuste keuze;

we gaan namelijk werken in een cyclus van 4 maanden. Per 4 maanden gaat een team aan de slag met doelen, reflecteert het team op deze doelen en worden nieuwe doelen gesteld. Het format heeft een eigentijds jasje gekregen in de vorm van een maandkalender. Hierin komen alle belangrijke thema's met betrekking tot kwaliteit aan bod. Daarnaast is er ruimte voor verslaglegging en kan de kalender worden voorzien van foto's ter ondersteuning. Op deze manier kan iedereen op zijn eigen wijze invulling geven aan het teamplan.

Betrokken en vakbekwaam

In het teamplan is daarnaast ook ruimte voor teamontwikkeling en individuele evaluaties. Aan de hand van de competenties van iedere individuele medewerker, die benoemd worden in het teamplan, kunnen teams met elkaar het gesprek aangaan welke competenties er zijn, wie welke bijdrage kan leveren aan het team, wat er gemist wordt en hoe dit kan worden opgevangen. Daarmee kunnen de kwaliteiten optimaal worden ingezet en geeft de werkwijze een mooie basis om samen een goed gesprek aan te gaan met ruimte voor feedback en reflectie.

Ook wettelijk vertegenwoordigers en cliënten worden betrokken

In het 4e kwartaal van 2020 is het nieuwe format geïmplementeerd. Vanaf 2021 kunnen de teams aan de slag met hun eigen teamplan. De 4 maanden cyclus pakken ze op wanneer het eerste teamplan klaar is en zo komen we in een continue verbetercyclus. Deze cyclus willen we doorlopen in samenspraak met cliënten en wettelijk vertegenwoordigers. Een mooie stap

om participatie van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers te laten groeien en ruimte te bieden aan meer betrokkenheid bij de zorg.

Het teamplan geeft een stem aan iedereen in de organisatie. Het is breed gedragen omdat het is gebouwd met de bouwstenen die zijn opgehaald van binnen uit. Dit zorgt voor een fundament waarop zowel het team als de individuele medewerker zich kan blijven ontwikkelen. Door meer structuur, minder administratie en dus meer tijd voor onze cliënten is de kwaliteit van de zorg nog beter gewaarborgd.

In het Kwaliteitsrapport 2021 delen we graag het vervolg.



Het nieuwe teamplan: alle relevante thema's in één document

Om een goede start te maken, moet je eigenlijk met het hele team om de tafel gaan zitten.



Ilse Kiggen en Yvonne Sonnemans

Eind 2020 zag het nieuwe teamplan van Koraal het levenslicht. Een vanuit de praktijk ingestoken plan dat richting geeft aan de activiteiten van het team. Activiteiten die moeten bijdragen aan een goed leven voor cliënten, mooi werk voor medewerkers én een gezonde bedrijfsvoering. Het bijzondere aan het plan is dat alle belangrijke items voor het eerst in één document zijn samengebracht.

Ilse Kiggen en Yvonne Sonnemans, groepsbegeleider bij St. Anna, waren nauw betrokken bij de totstandkoming van het teamplan. "Ik denk dat dit ook de kracht ervan is", constateert Yvonne. "Dat mensen uit de praktijk hebben kunnen meedenken en meebeslissen over het format. Uitgangspunt was dat het een toegankelijk en vooral werkbaar document moest worden. Een handig hulpmiddel waar mensen graag mee werken, in plaats van iets dat je doet omdat het zo nodig moet. Dus daar zijn we voortdurend alert op geweest."

Compact plan, voor iedereen leesbaar

"Om te beginnen hebben we alle plannen die er op de verschillende locaties in omloop waren, verzameld", vertelt Ilse. "En de voor- en nadelen zorgvuldig onder de loep genomen. Wat moet er perse in en wat kan weg? Dat was de leidende vraag. Zo zijn we uiteindelijk gekomen tot een compact plan, dat voor iedereen leesbaar is. Met vragen die iedereen makkelijk kan beantwoorden. Een plan dat bovendien uitnodigt en uitdaagt om met het team aan de slag te gaan. En dat je, als je dat wilt, naar hartenlust kunt oprispen met foto's en anekdotes. Dan gaat het echt leven."

Haalbare doelstellingen formuleren

Medewerker kwaliteit, Nanine van Lieshout, knikt instemmend. "Het teamplan moet zorgen voor minder administratieve last en meer tijd voor cliënten en verwanten. Het daagt uit om zelf de regie te nemen en haalbare doelstellingen te formuleren. Die evalueer je tijdens de teamvergaderingen, dan pak je het plan erbij. En elke 4 maanden maak je samen de balans op. Als je dat steeds doet en het format volgt, heb je aan het eind van het jaar alle thema's van de kwaliteitscyclus doorlopen. Teamleiders zijn enthousiast over de opzet. Dat is mooi, want zij moeten er tenslotte voor zorgen dat het plan wordt uitgerold en eigendom wordt van het team. Ook kregen we een groot compliment van de externe auditor. Als medewerkers net zo enthousiast worden, dan zijn we dik tevreden."

"We hadden ons de introductie van het plan wel iets anders voorgesteld", bekennen Ilse en Yvonne. "Toen het eenmaal klaar was, kon het ons niet snel genoeg gaan. Om een goede start te maken, moet je eigenlijk met het hele team om de tafel gaan zitten. Door corona lukte dat niet meteen. Blijkt de introductie fysiek niet mogelijk, dan doen we het digitaal. We hebben de rest van het jaar nog om er flink mee aan de slag te gaan. In ons eigen team zijn we er al voor een deel mee begonnen. Want we vonden het plan te mooi om langer te wachten."





**Samen
Sterk**

Strategie langdurige zorg

De ontwikkelingen in de Nederlandse samenleving hebben ook hun weerklank in de langdurige zorg van Koraal. De behoefte aan meer privacy, behoefte aan eigen en / of grotere (eigen) woonruimte, kleinschaliger, zorg dichtbij en zorg op maat en met name eigen regie zijn allemaal facetten van de wensen van mensen met een hulpvraag in de huidige maatschappij. Dit betekent een transitie van de langdurige zorg van "weldoener" naar "serviceverlener" en van aanbodgericht naar vraaggericht. Dit vraagt om maatwerk en differentiatie van ons huidige aanbod binnen de langdurige zorg.

Belangrijk uitgangspunt

Een belangrijk uitgangspunt in deze transitie is dat mensen met een beperking als het kan thuis wonen en / of kunnen kiezen waar en met wie ze wonen en gewoon meedoen in de samenleving.

Van Koraal vraagt dit dat we een duidelijke marktstrategie ontwikkelen, waarin maatwerk voor de klant wordt gestimuleerd door de ontwikkeling naar een samenhangende en duurzaam ingericht (regionale) infrastructuur, waar persoonsgerichte zorg, ondersteuning en dienstverlening op elkaar zijn afgestemd. Samenhang veronderstelt samen werken. Dit sluit aan bij de visie van Koraal "Samen op eigen kracht!". Wij geloven dat wij samen meer bereiken dan alleen. Waarbij we samen met onze cliënten en hun netwerk ontdekken waar hun kracht ligt om die vervolgens gezamenlijk verder tot ontwikkeling te brengen. En waarbij we samen met partners in de regio de best mogelijke ondersteuning realiseren.

Strategie

Eind 2020 is voor de langdurige zorg een strategie ontwikkeltraject gestart, waarbij al aan de voorkant van het proces de co-creatie als basisbeginsel heeft gediend. Samen met cliënten, familie en medewerkers zijn de huidige ontwikkelingen en actuele vraagstukken verkend, waarbij tevens landelijke en regionale analyses en inzichten vanuit meerdere invalshoeken (o.a. klantreizen, wetenschap, innovatie) als input hebben gediend. Op basis van deze verkenning zijn vervolgens gezamenlijk keuzes gemaakt, ontwikkellijnen geformuleerd en geprioriteerd. Dit creatie-proces is al een essentieel onderdeel van het veranderproces an sich, de draai die we met z'n allen willen maken. Namelijk starten vanuit de leefwereld.

Van zorg naar leven

Inmiddels is duidelijk dat de kern van de nieuwe strategie van Koraal is gebaseerd op het principe: iedereen leidt (en bepaalt) zijn eigen leven binnen de mogelijkheden die men heeft. Dit lijkt een vanzelfsprekendheid, maar bevat in wezen een fundamentele perspectiefverschuiving, namelijk de verschuiving in denken "van zorg naar leven". Het leven van het individu is het uitgangspunt, dit in de breedste zin van het woord. De ondersteuning wordt ingericht op basis van de vraag, de vraag is leidend en bepalend, met als focus de kwaliteit van leven: herstel, groei en veerkracht van het individu en zijn netwerk. Denk bijvoorbeeld concreet aan een levensplan in plaats van een zorgplan. Of een levenscoach in plaats van een groeps- / cliëntbegeleider.

Thema's

Om de rollen van een ieder hierin te verduidelijken, en hiermee hoe we dit samen kunnen realiseren, zijn de contouren van de strategie gevat in 3 thema's:

1. Jouw verhaal;
2. Medewerker vitaal;
3. Koraal loyaal

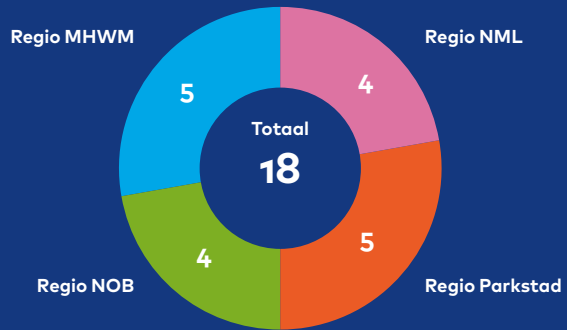
Begin 2021 worden bovenstaande contouren nader uitgewerkt, hetgeen uiteindelijk zal resulteren in een strategisch plan c.q. programma voor de komende strategische periode (2025) van het domein van de langdurige zorg.



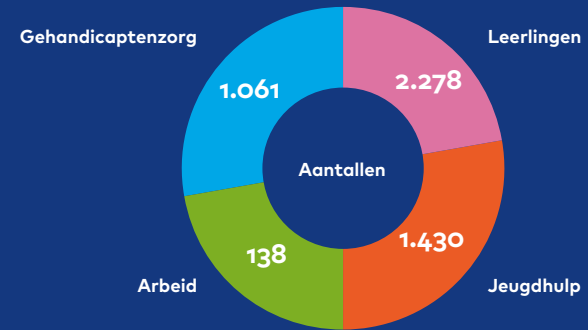


**Samen
Sterk**

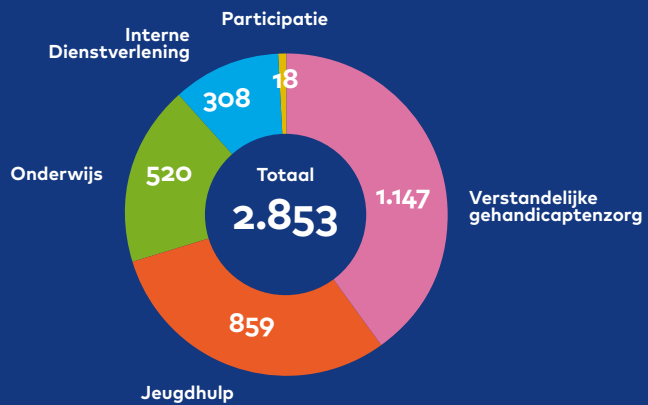
Feiten en cijfers



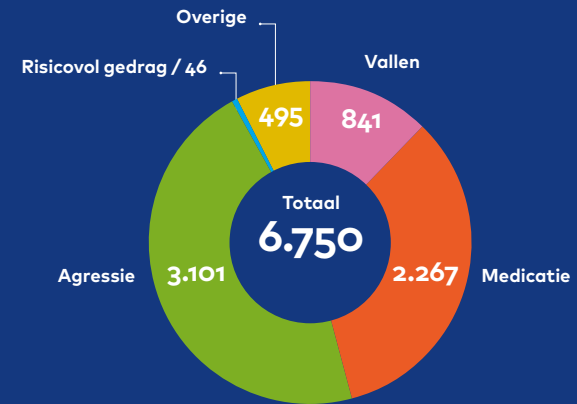
Klachten*



Kerncijfers



FTE's



Incidenten melden

* Er heeft 1 WZD gerelateerde klacht plaatsgevonden.



**Samen
Sterk**

Reflecties

Reactie Raad van Bestuur

Het Kwaliteitsrapport 2020 is uiteraard geheel gekleurd door de gevolgen van de coronapandemie. Het afgelopen jaar heeft van iedereen veel gevraagd. We hebben veiligheid van cliënten en medewerkers laten prevaleren. Dit was zwaar, zeker daar waar het de vrijheden van onze cliënten heeft geraakt. Terugkijkend heeft deze keuze goed uitgepakt. Binnen de context van de pandemie is Koraal er goed doorheen gekomen. We zijn er in geslaagd de continuïteit van zorg en ondersteuning elke dag steeds weer te realiseren. Daar zijn we trots op. We hebben respect voor het getoonde geduld, uithoudingsvermogen en flexibiliteit van onze cliënten, verwanten en medewerkers

We zijn ook trots op de mooie waardering die we hebben mogen ontvangen van onze cliënten en hun verwanten ondanks alles. We werden telkens weer geconfronteerd met een realiteit waarbij we eigen regie van onze cliënten niet altijd konden laten prevaleren boven gezondheidsrisico's. Dit terwijl we eigen regie juist zo belangrijk vinden. Samen met cliënten en medewerkers hebben we via de medezeggenschapsorganen hierin samen opgetrokken en de juiste afweging en keuzes gemaakt.

De lastige vraagstukken die dit met zich meebrengt komen goed tot uitdrukking in de dilemma's die onderdeel uitmaken van de rapportage. Zoals het verhaal van de ouders van Jeroen dat dit treffend illustreert. Daarnaast lezen we ook de verhalen van Michel, Jon, Pedro en Guido, van medewerkers én de reflecties van onze medezeggenschapsorganen. Zij benadrukken dat cliënten en medewerkers goed betrokken werden bij het nemen van beslissingen.

Dit waren soms moeilijke beslissingen waarbij participatie niet alleen belangrijk was voor begrip en draagvlak maar ook voor de kwaliteit van onze besluitvorming.

De opmerking vanuit de medezeggenschapsraad betreffende de ontwikkelingen binnen de VIM en inspectiemeldingen heeft onze aandacht.

Uit de reacties op het Kwaliteitsrapport concluderen we dat de verhalen, die naast de cijfers de 'feiten' vertellen, herkenbaar zijn vanuit cliënt- en medewerkersperspectief. Dit doet ons deugd. De essentie van onze dienstverlening krijgt concreet vorm en inhoud in de relatie tussen de cliënt en de medewerker. Dit gaat over begrijpen én begrepen worden.

2020 heeft inzichtelijk gemaakt wat we al goed doen en wat beter kan. Ondanks corona zijn we doorgedaan. Er zijn mooie ontwikkelingen gerealiseerd zoals bijvoorbeeld het Team ontwikkelplan en de nieuwe strategie langdurige zorg. Het is mooi om te zien hoe we met zijn allen zijn blijven bouwen. Hoe we door zijn gegaan ondanks corona.

Wij herkennen het genoemde commitment en de energie van onze medewerkers. Wij treden daarom de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Reflectie Commissie Kwaliteit, Veiligheid en Vitaliteit

De Commissie Kwaliteit, Veiligheid en Vitaliteit complimenteert het bestuur en de medewerkers van Koraal die via het kwaliteitsrapport laten zien dat zij zich met passie en energie inzetten voor cliënten van Koraal. De verhalen van cliënten en verwanten in het rapport zijn naast de cijfers belangrijke graadmeters. Hierbij wordt in het bijzonder genoemd de aandacht die er is voor diversiteit die op een mooie wijze tot uitdrukking komt in het verhaal van Guido, een cliënt. Maar, ook het verhaal van de ouders van Jeroen heeft indruk gemaakt, met name omdat het een aspect van de Corona crisis laat zien wat onderbelicht is gebeven in het landelijk debat.

Wat betreft de cijfers laten de thema's Veiligheid en Bejegening mooie resultaten zien, de waardering voor Eigen regie is daarentegen relatief laag, gezien de Covid-19 maatregelen is het echter moeilijk om daar nu conclusies aan te verbinden. De leden van de Commissie zijn benieuwd naar de waardering van Eigen regie, na de Covid-periode, als er sprake is van minder maatregelen en weer meer ruimte ontstaat voor eigen regie.

De rapportage laat duidelijk zien dat 2020 een jaar van uitersten was, waarin veel bereikt werd onder moeilijke omstandigheden. De rapportage geeft naast de aandacht voor Covid-19 ook duidelijk blijk van veel aandacht voor zelfreflectie, het creëren van leermomenten, een groot uithoudingsvermogen en een grote mate van veranderbereidheid bij medewerkers, juist onder moeilijke omstandigheden. De rapportage laat daarnaast zien dat ook in het afgelopen jaar de kernwaarden van Koraal herkenbaar blijven in het dagelijks handelen.

Een aspect waar de leden van de Commissie aandacht voor vragen is de behoefte aan ruimte om te herstellen die in het rapport benoemd wordt. De toezichthouder begrijpt deze uiting, maar plaatst daar de kanttekening bij dat vanuit grote betrokkenheid voor cliënten, verwanten en medewerkers de positiviteit en creativiteit van Koraal niet verloren mag gaan. Het is belangrijk om stil te staan bij de emotionele schade van de afgelopen periode, maar dat mag er niet toe leiden dat ontwikkelingen stil komen te liggen, juist bij een organisatie als Koraal met medewerkers die zo graag willen leren en innoveren. De leden van de Commissie zijn onder de indruk van de passie en de energie die Koraal heeft laten zien. Zij geven graag de suggestie aan het bestuur om met name die passie en getoonde energie van medewerkers die vanuit een intrinsieke drijfveer voortkomen, te stimuleren en aan te wenden om de veranderingen die cliënten en maatschappij vragen, mogelijk te maken.

Reflectie Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad heeft kennisgenomen van het kwaliteitsrapport 2020. De raad heeft met plezier de mooie verhalen in het rapport gelezen. De raad ziet in het rapport dat de cliënten ook in dit coronajaar op de meeste plaatsen waar het kon betrokken zijn geweest bij beslissingen. Daarbij is het duidelijk, dat de gevolgen van de coronamaatregelen een duidelijke plaats hebben gekregen in de verhalen in het rapport. De raad ziet ook in het rapport dat het cliëntenperspectief zowel in de verhalen van de cliënten als in de verhalen van de medewerkers nadrukkelijk aanwezig is. De raad volgt de ontwikkelingen betreffende VIM en inspectiemeldingen met buitengewone interesse.

Namens de Centrale Cliëntenraad,
Hans Fiolet, voorzitter



Reflectie Medezeggenschapsraad

MZ Centraal vindt het een uitgebreid en helder rapport waarin de medezeggenschap de beschreven elementen herkent. Met name de ontwikkeling die de organisatie doorgemaakt en waar medewerkers en de medezeggenschap nadrukkelijk bij betrokken worden kan MZ Centraal onderschrijven. De beschreven dilemma's door Corona zijn herkenbaar. We hopen daarnaast dat positieve ervaringen die voortkomen uit de ervaringen tijdens de Corona-periode meegenomen worden in de verdere ontwikkeling van Koraal.

Het rapport laat zien dat participatie steeds meer een uitgangspunt is wat hoort bij Koraal. Deze participatie is ook het uitgangspunt van de medezeggenschap van Koraal. Naast het delen van formele gegevens zijn de beschrijvingen van ervaringen van cliënten en medewerkers van toegevoegde waarde voor het rapport. Hiermee laat Koraal zien dat de organisatie openstaat voor reflectie en betrokkenheid van medewerkers, cliënten en verwanten, wat dit rapport compleet maakt.



Wil je ook het
maatschappelijk
jaarslag lezen?