EVEN STILSTAAN & WEER EEN STAP VOORUIT

EENDUIDIGE ONDERSTEUNING

LEREN VAN INCIDENTEN

DESKUNDIGE MEDEWERKERS

HUIS OP ORDE

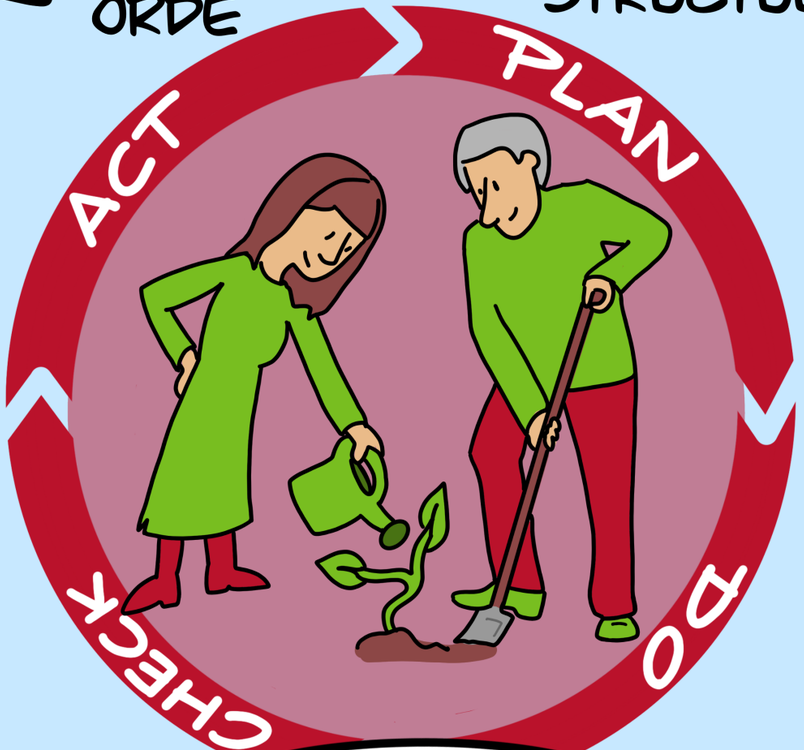
STRATEGIE

NIEUWE STRUCTUUR

BINNEN TEAMS

RONDOM CLIENT

MET (KETEN) PARTNERS



GOEDE ZORG

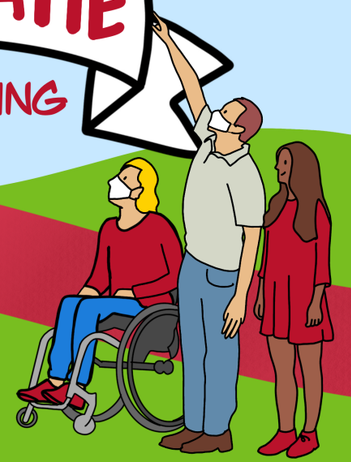
MET MAXIMALE VRIJHEID

IN DIALOOG

ORGANISATIE

ONTWIKKELING

CORONA



KWALITEITSRAPPORT 2020

WONEN & DAGBESTEDING

KWALITEITSRAPPORT 2020
WONEN & DAGBESTEDING

Met trots presenteren wij u het kwaliteitsrapport 2020 van Kentalis Wonen & Dagbesteding. Een bijzonder jaar. Een jaar waarin corona grote impact heeft gehad op onze zorg. In dit document laten we zien waar we betekenisvol waren voor onze cliënten en hun naasten. En wat we willen verbeteren in 2021.

Naast de toelichting op de 'praatplaat' vindt u cijfers van Wonen & Dagbesteding. Zaken die cliëntenraden belangrijk vinden in de zorg en een impressie van de externe visitatie. Aan de hand van dit kwaliteitsrapport bespreken wij komende maanden met medewerkers en cliënten wat voor hen goede kwaliteit van zorg is en hoe we daarin kunnen groeien.

Wij wensen u veel kijk- en leesplezier!

Lisette Fuhrmann,
sectormanager Wonen & Dagbesteding

EVEN STILSTAAN, EN WEER EEN STAP VOORUIT

In 2019 hebben we een pas op de plaats gemaakt. 'Even stil staan' bij de activiteiten voor de best mogelijke zorg voor onze cliënten. En een fijne werkomgeving voor onze medewerkers. We hebben met stil staan een hele stap vooruit gezet. Een mooi vertrekpunt voor de stappen van 2020. Nu beschrijven we aan de hand van diezelfde thema's de ontwikkeling die we als sector Wonen & Dagbesteding doormaken. Met een aangepaste titel voor 2020: 'Even stilstaan, en weer een stap vooruit'. U leest het goed, weer 'even stil staan'. Deze keer als noodzakelijk gevolg van corona. We zijn trots dat we toch weer een hele stap vooruit hebben gezet in de ontwikkeling als sector.

We hebben onder andere geïnvesteerd in deskundigheid van medewerkers. En, met inbreng vanuit onderwijs en sector extramurale zorg, de strategie 2021-2023 voorbereid. Met deze strategie realiseren we de komende jaren een completer aanbod voor onze cliënten. Met aandacht voor groei en ontwikkeling of 'gewoon wonen'.

"Kwaliteit ontstaat door dialoog in de driehoek Client, ouder/familie en professional"
Lid Cliëntenraad

"Kwaliteit gaat niet over wat we opschrijven, kwaliteit gaat wél over wat we doen en hoe we ons gedragen." Lid Cliëntenraad

IMPACT VAN CORONA

Ingrijpende maatregelen
Gelukkig kon de 24-uurs-zorg binnen Wonen & Dagbesteding doorgaan en zijn er tijdens de eerste golf geen besmettingen geweest onder de cliënten. Het is moeilijk aan te geven of onze strenge maatregelen hierbij hebben geholpen. Wij begrijpen heel goed dat het zoveel mogelijk beperken van 'verkeer' op de verblijfslocaties voor cliënten en hun naasten heel moeilijk was. En ook de problemen rondom beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen en het testbeleid maakten, net zoals in de hele gehandicaptensector, het er niet gemakkelijker op. Voor cliënten, hun naasten en medewerkers.

Continuïteit van zorg
Tijdens de tweede golf waren opnieuw ingrijpende maatregelen nodig om de continuïteit van de zorg te waarborgen. In deze fase hadden we te maken met uitval van medewerkers door corona en quarantaine maatregelen, omdat er toen wel enkele besmettingen zijn geweest bij cliënten. Gelukkig konden we eind 2020 starten met de voorbereidingen voor de vaccinaties.
Een goede communicatie en betrokkenheid met cliënten en hun naasten stonden tijdens de hele pandemie hoog in het vaandel. Het management heeft medewerkers veel mogelijkheden geboden om vragen te stellen en de medezeggenschap is goed betrokken.

GOEDE ZORG

Eenduidige ondersteuning
Hulpverlening aan onze cliënten is mensenwerk en dus maatwerk. Voor elke cliënt kijken we welke behandeling, communicatie en ondersteuning het beste past bij zijn of haar wensen, behoeften en mogelijkheden. Op elke locatie werken we volgens professionele standaarden en hanteren we zoveel mogelijk methodieken die werken. In het project ‘Harmonisatie van het aanbod’ worden komend jaar keuzes gemaakt. Zodat we eind 2022 op alle locaties een eenduidig aanbod hebben, mét maatwerk.

Leren van incidenten
Fouten, incidenten en (bijna) ongevallen worden goed gemeld. Behandelcoördinatoren bespreken met teams de incidenten. En vooral hoe we deze in de toekomst kunnen voorkomen. In 2021 is het ‘signaleren, leren & verbeteren’ van onder andere incidenten, een verbeterpunt voor de landelijke vakgroep Behandelcoördinatoren. Het melden van incidenten is al een vast onderdeel van onze managementrapportages. Vanaf dit jaar komen daar steeds nieuwe graadmeters voor kwaliteit bij.

Deskundige medewerkers
Door corona zijn we nog creatiever geworden en moesten we keuzes maken. Keuzes in inzet van medewerkers en management zodat de meest noodzakelijke trainingen door konden gaan. Zoals Bedrijfshulpverlening, Omgaan met Moeilijk Verstaanbaar gedrag, Relaties Intimiteit en Seksualiteit (RIS) en de nieuwe methodiek van het cliëntervaringsonderzoek ‘Dit vind ik ervan!’. Hierbij staat, net zoals bij terugdringen van onvrijwillige zorg, het luisteren en kijken naar onze cliënten centraal.

IN DIALOOG

Binnen teams
In 2020 is gewerkt aan het stimuleren van de dialoog binnen teams. Met teamreflectie leer je wat goed gaat en waar het beter kan. We kijken en luisteren naar wat onze cliënten hebben verteld in ‘Dit vind ik ervan!’. We bespreken met elkaar hoe we ondersteuning bieden aan individuele cliënten. Zoals bijvoorbeeld: ken ik de wensen, dromen en verwachtingen van de cliënt? Hoe ga ik om met familie en netwerk? Hoe werken we samen rond de cliënt? Doen we met elkaar de goede dingen? Door corona hebben de teams niet de optimale energie kunnen steken in teamreflectie. Voor 2021 blijft dit een belangrijk aandachtspunt.

Rondom cliënt
Kwaliteit ontstaat in de relatie tussen cliënt en zijn of haar hulpverlener. Daar zijn wij van overtuigd. De stem van de cliënt vinden wij belangrijk. Zowel de stem in zijn of haar eigen hulpverleningsproces als in het beleid van Wonen & Dagbesteding. Ook de stem van de naasten van cliënten die langdurig bij Kentalis wonen is van belang. De implementatie van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorg is in 2020 gestart.
Ook zijn we in 2020 gestart met ‘Dit vind ik ervan!’. Eind 2021 hebben ruim 200 medewerkers een training gevolgd om de onderzoekende dialoog met cliënten te kunnen voeren. De cliënt vertelt of laat zien wat hij of zij belangrijk vindt in het leven en de zorg die Kentalis biedt. De uitkomsten nemen wij mee in onze (evaluatie van de) zorg. Zo blijven wij onze zorg en de processen verbeteren.

Met (keten)partners
Corona heeft nog meer het belang laten zien van goede relaties met bestaande– en nieuwe (keten)partners. We delen informatie en expertise voor de best mogelijke zorg voor onze cliënten. Zo hebben we samengewerkt aan een cohortafdeling. De voorgenomen kennisuitwisseling dag met Prisma hebben we moeten verplaatsen naar 2021.

ORGANISATIE

Huis op orde
Binnen heel Kentalis is het verbeterprogramma ‘Basis op orde’ gestart. Ondanks corona zijn we op veel thema’s vooruit gegaan. Voor Wonen & Dagbesteding is vooral gewerkt aan de verbetering van de planning en control-cyclus (door de invoering van de zogenoemde M- en GRIP-gesprekken), invoering van teamreflectie, ontwikkeling van het ondersteuningsplan en de implementatie van het meetinstrument ‘Dit vind ik ervan!’. Een hele vooruitgang op thema’s die belangrijk zijn voor goede zorg en plezierig en veilig wonen en werken.

Strategie
In 2020 heeft Kentalis haar strategie voor de periode 2020-2023 gepresenteerd. Voor Wonen & Dagbesteding vertalen we deze strategie voor de cliënten met een communicatief meervoudige beperking (CMB), cliënten met doofblindheid (DB) en cliënten met doof- of slechthorendheid (D/SH) . Focus, Expertise en Eenduidigheid zijn steeds leidend bij te maken keuzes om de beste zorg te blijven bieden. Voor Wonen & Dagbesteding betekent dat:
• beter aansluiten met een passend aanbod in de thuissituatie van cliënten en hun naasten;
• (woon)oplossingen aandragen voor cliënten die vanwege meervoudige beperkingen (zintuigelijke beperking, verstandelijke beperking en GGZ-problematiek) tussen wal en schip vallen;
• werken aan een passende daginvulling;
• expertise t.a.v. communicatie delen met instellingen voor verstandelijk gehandicapten en
• concentreren van aanbod waardoor we onze expertise kunnen behouden en doorontwikkelen.

Nieuwe structuur
In 2020 hebben we binnen Wonen & Dagbesteding voor het eerst gewerkt met een nieuwe organisatiestructuur, aangestuurd door een sectormanager. De vacatures voor de managers die de zorgeenheden aansturen zijn ingevuld en teamleiders zijn (opnieuw) benoemd. We hebben een vakgroep opgericht van behandelcoördinatoren. Hun specialistische input gaat enorm helpen bij beleidsbeslissingen

CORONA DILEMMA’S

Extra moeilijk voor onze cliënten, hun naasten en onze medewerkers waren:
• Het dragen van een mondkapje. Dat beperkt juist voor onze doelgroep de communicatie. Gezichten en mimiek vallen voor de helft weg en medewerkers zijn daardoor slechter herkenbaar en moeilijker verstaanbaar.
• Voor onze cliënten is het heel moeilijk uit te leggen als zij niet naar huis mogen of hun ouders niet mogen ontvangen. En juist nu mistten zij de steun van hun naasten.
• Uitval van medewerkers door corona en alle maatregelen zorgden voor een personeelstekort. Dit gaf een enorme druk op de rest van het team en hun veerkracht. .
• Het sluiten van dagbestedingslocaties waardoor we aangepaste daginvulling moesten bieden aan onze cliënten had tot gevolg dat een vaste structuur wegviel. Voor de een had dat een positief effect (bijvoorbeeld rust) en voor de ander had dat juist nadelige gevolgen die zichtbaar werden in moeilijk verstaanbaar gedrag. Met deze ervaring kijken we opnieuw naar de invulling van dagbesteding.

“Kwaliteit is gehoord en gezien worden. Kwaliteit is een medewerker die zich inspant om cliënt te kunnen begrijpen.” Lid Cliëntenraad

Aantal cliënten

Bij Kentalis woonden en logeerden in 2019 en 2020 respectievelijk 338 en 342 cliënten.

	2020	2019
Amsterdam	42	45
Brabant	239	227
Nijmegen	13	11
Vries	48	55

Daarnaast maakten bijna 50 cliënten gebruik van alleen dagbesteding.

Incidenten

In 2020 zijn iets meer incidenten gemeld dan in het jaar ervoor. Afgelopen jaren is aandacht besteed aan het belang van het melden van incidenten.

	2020	2019
Gemelde incidenten	5260	5108

Veruit de meeste meldingen gaan over agressie en onveiligheid met uiteenlopende oorzaken. Veel incidenten betreffen een klein aantal cliënten. Door de incidenten te analyseren, en dan met name hetgeen eraan vooraf ging, ontstaat zicht op oorzaken én dus ook op mogelijkheden om incidenten in de toekomst zoveel als mogelijk te voorkomen.

Klachten

gemeld bij de klachtenfunctionaris

Kentalis streeft er naar om een klimaat te scheppen waarin cliënten, hun vertegenwoordigers of medewerkers zich uitgenodigd voelen om ontevredenheid te uiten. Daarvoor bestaan meerdere mogelijkheden. Allereerst rechtstreeks bij de betreffende persoon of leidinggevende. Daarnaast kunnen cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers ook de onafhankelijke klachtenfunctionaris benaderen of een klacht indienen bij de klachtencommissie van Kentalis. In 2020 zijn er vanuit Wonen & Dagbesteding 30 klachten door de klachtenfunctionarissen behandeld en is er één klacht ingediend bij de klachtencommissie. Door actief met elkaar te praten over de klachten, leren we en proberen we herhaling te voorkomen.

	2020	2019
Cliënten	17	13
Medewerkers	13	8
Totaal	**30**	**21**

Cliëntervaringen

Kwaliteit ontstaat in de relatie tussen mensen met een beperking, hun familie en hun begeleiders en behandelaren. Cliënten en hun familie zijn het hele jaar door met begeleiders in gesprek over hun ervaringen. Zij praten over wat voor hen belangrijk is in de kwaliteit van hun bestaan en hoe de zorg en ondersteuning daarop aansluit. Bij elke evaluatie van de hulp wordt expliciet gevraagd naar de tevredenheid daarover en de onderlinge samenwerking. Ongeveer 75% van de cliënten heeft de vragen beantwoord. Daaruit blijkt dat cliënten, familie/wettelijk vertegenwoordigers over het algemeen (zeer) tevreden zijn, zowel over de behandeling als ook over de onderlinge samenwerking. Een klein aantal cliënten (15%) geeft aan ontevreden te zijn over een aspect van de behandeling of samenwerking, waarbij vaker worden genoemd: samenwerking, bereikbaarheid groep, contact met groepsleiding, informatie over incidenten of wie er wanneer werkt of communicatie via whatsapp zonder naam afzender en (communicatie over) personele wisselingen.

"Kwaliteit gaat over resultaat van hulp én over het proces: zie wat er mis gaat en organiseren wat beter kan." Lid Cliëntenraad

Onvrijwillige zorg

In 2020 is de nieuwe wet Zorg en Dwang ingevoerd. In het verlengde hiervan zijn de cliëntvertrouwenspersonen geïnstalleerd. En er is hard gewerkt om alle handelingsplannen aan te passen aan deze nieuwe wet. Afspraken zijn op cliëntniveau vastgelegd in het cliëntregistratiesysteem. In het afgelopen jaar zijn zo afspraken vastgelegd voor:

Vastgelegde onvrijwillige maatregelen bij deze cliënten	
Aantal cliënten met onvrijwillige zorg	**110**
Opnamestatus van deze cliënten	
Vrijwillige opname	30
Art. 21 Zorg en Dwang (geen bereidheid/geen verzet tegen opname)	78
Rechterlijke Machtiging	0
Onvrijwillige zorg zonder opname (alleen dagbesteding)	2
Totaal aantal maatregelen	**298**

In de onderstaande tabel zijn deze 298 maatregelen uitgesplitst naar soort interventie.

Aantal in het individuele handelingsplan vastgelegde onvrijwillige maatregelen per type interventie:	
Toedienen gedragbeïnvloedende medicatie *	**22**
Beperken van bewegingsvrijheid (fixatie) *	**91**
Fysieke fixatie	56
Mechanische fixatie	35
Insluiting (Afzondering) *	**58**
Insluiten in afzonderingsruimte	2
Insluiten in eigen kamer	52
Insluiten overige	4
Toedienen vocht, voeding of medicatie	**4**
Medische handelingen vanwege verstandelijke beperking of lichamelijke ziekte	**6**
Toezicht houden op betrokkenen:	**43**
Uitluisteren	22
Cameramonitoring	13
Toepassen deurmelder/-sensor	8
Onderzoek van kleding, tassen of op lichaam	**2**
Onderzoek woon- en verblijfsruimte op gedragsbeïnvloedende middelen en wapens.	**0**
Lichamelijke controle op middelen die gedrag beïnvloeden	**0**
Beperken van vrijheid om eigen leven in te richten	**68**
Beperken van recht op ontvangen van bezoek	**4**

Toepassing van onvrijwillige zorg gebeurt op basis van de in het handelingsplan vastgelegde interventies, zoals hierboven uitgewerkt. In uitzonderlijke gevallen kan toepassing plaatsvinden zonder dat hierover vooraf afspraken zijn vastgelegd. Dan is er sprake van nood-onvrijwillige zorg. Deze noodtoepassingen worden besproken met de behandelcoördinator en gemeld bij de eigen Wet Zorg Dwang-functionaris. De tabel hieronder geeft het aantal (nood-)toepassingen in 2020 en 2019 weer. Er is alleen gerapporteerd over de interventies met de meeste impact, omdat een digitaal meldproces nog niet beschikbaar was. Het betreft vaak een beperkt aantal cliënten waarbij meerdere maatregelen zijn.

	2020	2019
Onvrijwillige maatregelen – afgesproken	**2776**	**3023**
Afzondering	881	1025
Fixatie	1893	1846
Gedwongen toediening	2	152
Onvrijwillige maatregelen – nood	**66**	**57**

Als gevolg van het coronavirus gelden, soms op advies van RIVM, extra beperkende maatregelen voor cliënten. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen collectieve maatregelen (bijvoorbeeld terreinafsluiting, wandelbeperking, bezoekregeling of een hele groep in quarantaine plaatsen) of individuele maatregelen (bijvoorbeeld inzetten rustgevende medicatie of afsluiten van een deur i.v.m. individuele quarantaine). Deze maatregelen worden bepaald door de behandelcoördinator, indien nodig in samenspraak met de arts.

Externe visitatie

'In dialoog' is één van de kernthema's in het kwaliteitsrapport. De uitwisseling en reflectie met een collega-aanbieder op elkaars organisatie, visie en werkwijze, was erg waardevol. Welke rapportagevorm je kiest over werken aan kwaliteit van zorg is niet zo belangrijk. Als het maar past bij medewerkers en cliënten. Aandacht voor en vertrouwen in elkaar zijn essentiële voorwaarden voor zorg van goede kwaliteit. Kwaliteit ontstaat tenslotte in de relatie tussen cliënt, verwant en hulpverlener.

Wonen & Dagbesteding heeft gekozen voor een praatplaat als kwaliteitsrapport, en een beschrijving op hoofdlijnen om goede zorgkwaliteit te kunnen realiseren. De concretisering vindt plaats in het gesprek tussen teams en met cliënten: wat betekent 'goede zorg met maximale vrijheid' voor ons? Hoe doen we dat? Zijn we tevreden? Wat hebben we nodig om het nog beter te doen? Dit is een doorlopend gesprek. En helpt ons als mens en als team te blijven ontwikkelen.