

careander

Kwaliteitsrapport

2022



Inhoud



Voorwoord Bestuurder	pagina 3
Samenvatting	pagina 6
Het kwaliteitsrapport Careander algemeen	pagina 7
Het zorgproces rond de individuele client	pagina 9
Ervaringen van cliënten	pagina 10
Betrokken en vakbekwame medewerkers	pagina 14
Zicht op kwaliteit	pagina 17
Reflectie op het kwaliteitsrapport: de kwaliteitsdialog	pagina 19
	pagina 24



Van de bestuurder

Voor u ligt het jaarlijkse kwaliteitsrapport van Careander over 2022 waarin we reflecteren op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten.

Nadat in 2020 en 2021 de aandacht voor een groot deel uitging naar het handhaven van zorg tijdens een pandemie was 2022 het jaar waarin een nieuwe strategische koers in de steigers kwam te staan. Met deze nieuwe strategische koers bereid Careander zich voor op de komende jaren. Ook in een veranderende omgeving blijft de missie van Careander dat onze cliënten het leven kunnen leiden dat bij hen past en medewerkers worden uitgedaagd in hun werk.

In het kwaliteitsrapport geven we in vogelvlucht een overzicht van de zaken die we gerealiseerd hebben, die nog niet af of nieuw zijn, en dus meegaan naar 2023.

Dit is tevens het laatste kwaliteitsrapport dat gebaseerd is op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Vanaf 2023 werken we met het verrijkte Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. In een tweejaarlijkse cyclus geven we dan inzicht in kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het ene jaar een uitgebreid kwaliteitsbeeld en het ander jaar een voortgangsrapportage. Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Karin Velstra
Bestuurder a.i.



cliënten

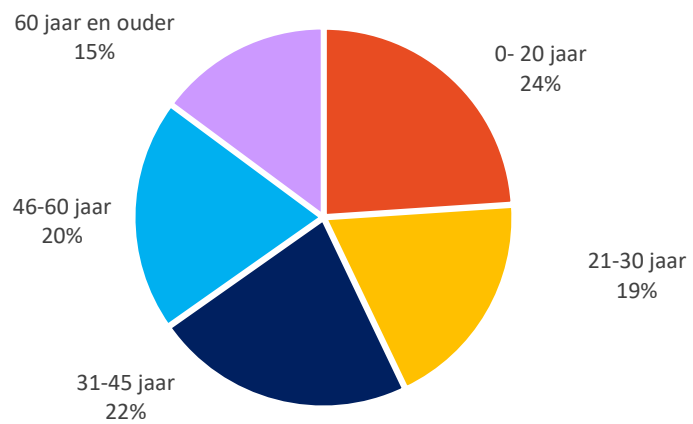
Careander in cijfers

medewerkers

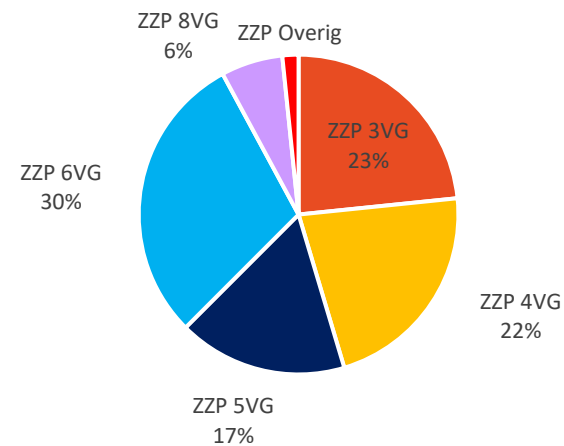
Aantal cliënten

WLZ	685
WMO	158
Jeugdwet	201
PGB	90
Zorg op nota	90

LEEFTIJDVERDELING CLIENTEN



ZORGZWAARTE ZPZ

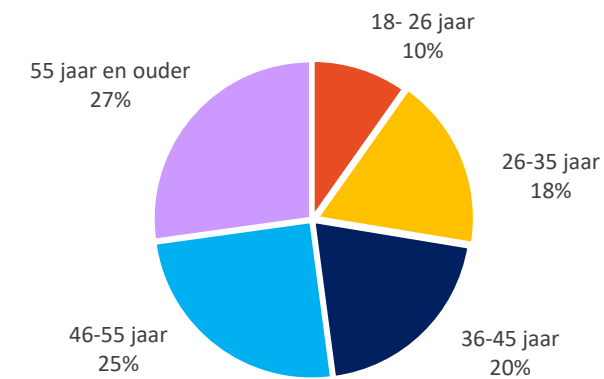


TRAININGEN



Deelnemers / diploma	904
Aantal trainingen	175

LEEFTIJDVERDELING MEDEWERKERS



8,5%
Uitstroom



8,9%
Verzuim



1251

Aantal cliënten



1

Meldingen IGJ



6/4

Meldingen CVP
Cliënt/verwant



5

Klachten



886

Medewerkers



40

Stagiaires



432

Vrijwilligers

Samenvatting

Veel gaat goed bij Careander. Voor een heel groot deel dankzij deskundige medewerkers met hart voor onze cliënten. In 2023 staat voor Careander de uitwerking van strategische koers op de agenda. Deze geeft richting en samenhang voor de toekomst. Een groot deel van de actiepunten uit 2022 zijn afgerond. In 2023 nemen we punten uit 2022 mee, maar er zijn ook nieuwe leer- en verbeterpunten.

Zorg voor de client

Medewerkers zijn trots op de zorg rondom de individuele client. Zij sluiten aan bij de wensen en behoeften van de client. Het nieuwe clientdossier ONS en het cliëntenportaal Caren zijn geïmplementeerd. De inrichting helpt om te werken aan de vastgestelde doelen en ondersteuningsafspraken. Dit kan nog beter. In 2023 is het methodisch cyclus werken en gebruik maken van de functionaliteiten in ONS aandachtspunt. Keuzevrijheid van cliënten en onvrijwillige zorg zijn belangrijke onderwerpen. In 2022 zijn de procedures opgeschreven en is meer aandacht gekomen voor onvrijwillige zorg. In 2023 gaat Careander verder met het vergroten van kennis en bewustzijn over onvrijwillige zorg van medewerkers en cliënten en het bespreken van dilemma's die hiermee te maken hebben.

Ervaringen van cliënten

Ervaringen van cliënten worden nu systematisch opgehaald aan de hand van Dit vind ik ervan! De individuele resultaten vormen de basis voor (nieuwe) ondersteuningsafspraken in het zorgplan. In 2023 gaan we de geanonimiseerde gegevens ook op Careander niveau inzetten voor leren en verbeteren.

Vakbekwame en betrokken medewerkers

De krappe arbeidsmarkt levert ook Careander uitdagingen om goede zorg en ondersteuning te blijven bieden. Medewerkers zijn trots op de samenwerking in hun team maar het medewerker tevredenheidsonderzoek geeft ook aandachtspunten voor 2023: heldere kaders voor zelforganisatie, meer dialoog en verbinding. Studytube, het nieuwe leersysteem voor medewerkers, is in 2022 ingericht. De implementatie is gestart en wordt vervolgd in 2023.



Het kwaliteitsrapport

Jaarlijks reflecteert Careander op de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Deze reflectie leidt binnen de organisatie tot verbetering. Extern dient het als verantwoording: komen we onze klantbelofte na?

Deze belofte luidt: Ieder mens is uniek. Door God geliefd. We ondersteunen cliënten en medewerkers om hun talenten en ambities in de praktijk te realiseren. Vanuit een veilige, stimulerende omgeving bieden wij perspectief om te groeien. Wij helpen dromen en talenten bij elkaar te brengen. Zodat onze cliënten het leven kunnen leiden dat bij hen past en onze medewerkers uitgedaagd worden in hun werk.

Om structuur aan te brengen in de opgave en zicht te geven op de kwaliteit hanteren we het Kwaliteitskader Gehandicapten 2017-2022 dat door de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) in samenspraak met het veld is vastgesteld. Het kwaliteitskader bekijkt kwaliteit van zorg en ondersteuning vanuit verschillende invalshoeken (bouwstenen):

- Is het zorgproces rond de individuele cliënt in orde?
- Wat vinden cliënten en verwanten van de zorg- en ondersteuning?
- Zijn medewerkers en teams in staat om zorg- en ondersteuning uit voeren?

In dit rapport wisselen tellen en vertellen elkaar af. Centrale vragen hierbij zijn steeds:

- Wat is er gedaan in 2022?
- Wat ging goed en wat kan beter?
- Hoe gaan we dat ontwikkelen?

In de laatste hoofdstukken reflecteren we op de kwaliteit zelf. Welke instrumenten zijn ingezet om kwaliteit te monitoren/meten en wat kwam daaruit.



“Isabella kan nu steeds beter aangeven wat ze wil doen. Ik heb al meerdere keren kippenvel gehad”, vertelt Rebekka, de moeder van Isabella.”

Lees op pagina 12 hoe zorgtechnologie het leven van Isabella en haar moeder heeft veranderd.

Veilige woon en werkomgeving: Brand op Carré

Het is 19.00 uur en de woonkamer op de tweede verdieping loopt langzaam vol met de bewoners van Carré. De één zenuwachtig, de ander weet al precies wat een brandoefening inhoudt. Het is namelijk niet de eerste keer dat deze wordt gehouden. Dat maakt het niet minder belangrijk, want dankzij deze oefening is straks iedereen weer scherp als het gaat om het thema brand. Evelien, bewoner van Carré: "ik vind het wel spannend, want het is nieuw. Maar ik vind het ook wel fijn dat deze oefening plaatsvindt."

Als de groep compleet is, gaat Douwe, beleidsmedewerker kwaliteit en veiligheid, van start. Een kleine introductie over wie hij is, is op zijn plaats want niet iedereen kent Douwe. Dat hij daadwerkelijk zelf bij de brandweer heeft gewerkt, maakte indruk. In begrijpelijke taal en met afbeeldingen neemt Douwe iedereen mee in het gevaar dat we 'brand' noemen. Een soepele overgang volgt naar de actiepunten als er brand is bij Carré. "De brandweer komt dan!" klinkt het bijna in koor uit de woonkamer als de vraag wordt gesteld wat er gebeurt bij brand.

Wat doe je zelf?

Belangrijk tijdens de brandoefening is het thema 'wat doe jezelf?' Want de brandweer komt, maar zij zijn niet de enige die actie ondernemen. Om dit goed uit te lichten, starten we met de vraag wat ze hier zelf over denken. Het gesprek komt snel op gang, want er is één ding zeker: ze willen allemaal voorkomen dat er brand ontstaat. Kortsluiting, vlam in de pan en een kaars die niet in een waxinelichthouder zit. Het kan allemaal tot brand leiden volgens de bewoners. En daar hebben ze gelijk in. Maar wat doe je dan als je ziet dat er bijvoorbeeld een kabel kapot is? "Als je iets ziet, laat het weten aan de begeleiders. Dan kunnen zij het maken", zegt Douwe op de vraag.

Het thema wordt afgesloten met afbeeldingen over gevolgen van brand en wat je moet doen bij brand.



Verschillende situaties worden besproken. De boodschap is duidelijk: is er brand in het gebouw, dan blijf je in je kamer. En luister altijd naar de begeleiding als zij zeggen waar je heen moet. "Als we dat allemaal begrepen hebben, gaan we het nu oefenen."

In actie

Tijdens het oefenen gaat het personeel per verdieping aan de slag. Alle bewoners gaan naar hun appartement. Het brandalarm gaat af. De oefening gaat beginnen. De telefoon geeft precies aan waar de brand is. De taken worden verdeeld en het ontruimen gaat beginnen. Tijdens de ontruiming worden de BHV'ers zorgvuldig geobserveerd voor de evaluatie.

Evalueren

Wat ging goed en waar liggen de verbeterpunten? Voordat de begeleiders en stagiairs met elkaar het proces doorlopen, zijn eerst de bewoners aan het woord. Zo vertelt Mick dat hij het lang vond duren. "Maar ik weet wel wat ik moet doen, namelijk in je kamer blijven. Voor nu heb ik een kopje thee gedronken." Ook kijken we terug op het handelen van de bewoners. Hielden ze de deur dicht? Belden ze niet direct naar de begeleiding wat er aan de hand is? Aan het eind van elke evaluatie hoorden de bewoners wat er goed ging en minder goed. Maar hoe dan ook een applaus, want het was een grote belevenis.

De reacties van de bewoners geven de begeleiders gelijk handvatten om het gesprek aan te knopen. Want in je kamer blijven, is ook echt in je kamer blijven. Hoe onnatuurlijk dat ook kan voelen. Ook Evelien was tevreden: "jullie hebben het heel goed uitgelegd, ik was eerst boos maar nu niet meer. Mijn complimenten"

Careander algemeen

Careander biedt wonen, ambulante begeleiding en ondersteuning bij onderwijs, werk en dagactiviteiten, zorg en behandeling.

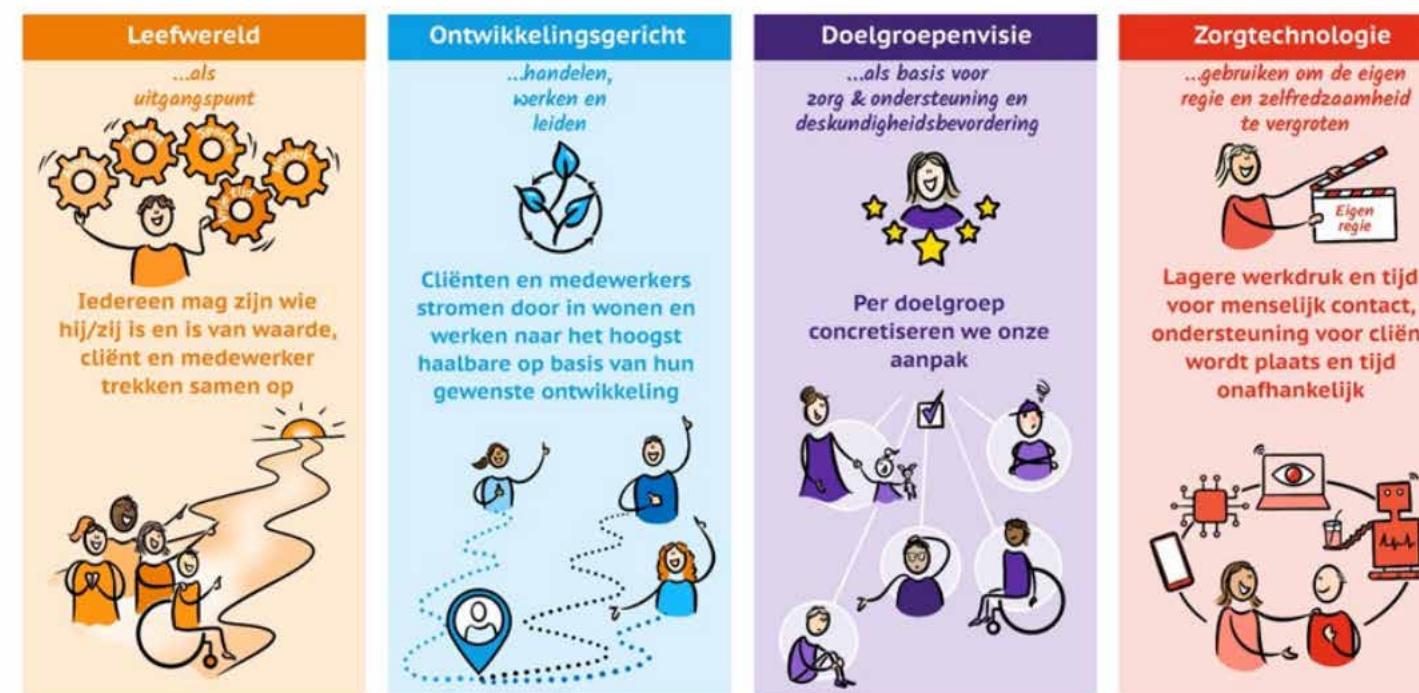
Careander biedt deze ondersteuning op vijftien woonlocaties, veertien locaties voor dagactiviteiten en bij mensen thuis (ambulant). Wij bieden deze ondersteuning op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Jeugdwet of de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO).

In 2022 werken Ruiter Actief en Ruiter Werkt met alle de systemen van Careander.

Strategische koers 2022-2026

In 2022 is gestart met het uitwerken van de speerpunten in de strategische koers. Het landelijke akkoord Transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg tussen VGN en Zorgverzekeraars Nederland heeft geleid tot een aanscherping van onze strategische koers.

In dit rapport wisselen tellen en vertellen elkaar af. Cliëntverhalen zijn belangrijk om kleuring te geven aan de feitelijke of cijfermatige informatie. Samen schetsen zij het beeld van de kwaliteit.



Het zorgproces rond de individuele cliënt

Goede zorg is persoonsgericht, sluit aan op de mogelijkheden, de wensen en het leven van de client. De dialoog daarover wordt bij Careander onder andere gevoerd aan de hand van de vragenlijsten 'Dit vind ik ervan!'. In het ondersteuningsplan worden de afspraken daarover vastgelegd. Persoonsgerichte zorg moet ook veilige zorg zijn en voldoen aan wettelijke richtlijnen. In de verhalen schetsen we een beeld van de individuele zorg en ondersteuning.

Cliëntdossier: ONS en Caren

In 2022 is het elektronisch cliëntdossier (ECD) overgezet van Plancare naar het ONS. Dit is goed verlopen. Alle medewerkers hebben een training gevolgd en alle cliënten hebben hun dossier in ONS. Elk team beschikt over een ECD-coach. Dit is een medewerker met meer kennis over ONS. Vragen en problemen worden sneller onderkend en opgelost. De implementatie van ONS is echter nog niet af. Wisseling van personeel en het ontbreken van tijd om het systeem goed te leren kennen maken dat niet elke medewerkers er optimaal mee werkt. In 2023 staat scholing en verdere implementatie dan ook op de agenda. Door middel van maandelijkse overzichten is meer zicht op volledigheid en actualiteit van de zorgplannen.

Cliënten en verwanten kunnen via het cliëntenportaal Caren in hun dossier kijken. Op dit moment doen 430 cliënten/verwanten dat.

Onvrijwillige zorg

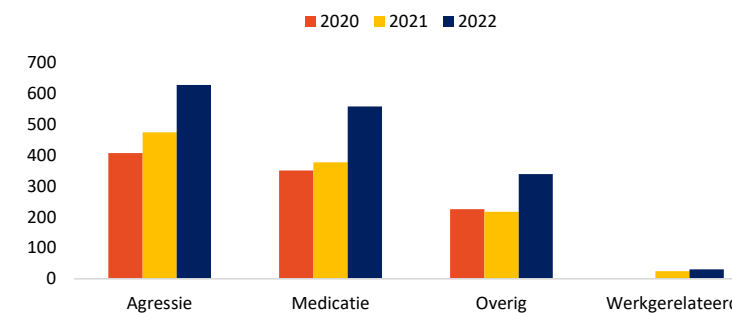
Zelf beslissen en keuzes maken is voor iedereen belangrijk. Als dat niet kan is er soms sprake van onvrijwillige zorg. Het onderwerp onvrijwillige zorg staat bij Careander op de kaart, er is aandacht voor onvrijwillige zorg in alle lagen van de organisatie en er is sprake van continue verbetering. Alle locaties kijken bij de individuele client wat nodig is om onvrijwillige zorg te verminderen dan wel stop te zetten. De functionarissen Wet Zorg en Dwang hebben hierin een effectieve rol.

Er zijn ook verbetermogelijkheden. Op organisatieniveau wordt er voor 2023 ingezet op bewustwordingsbijeenkomsten onvrijwillige zorg per team en verdere ontwikkeling van scholing. Per team zal op basis van verbetermogelijkheden beoordeeld worden welke verbeteracties al dan niet in worden gezet. Bij 25 cliënten zijn in totaal 34 maatregelen toegepast.

Voedselveiligheid

In 2022 heeft een extern bureau getoetst of Careander voldeed aan eisen van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Daaruit bleek dat de bereiding van maaltijden voor cliënten niet voldoet aan alle eisen. In 2023 worden verbeteringen doorgevoerd.

Aantal incidenten per soort per jaar



Incidenten in de zorg

Tijdens de zorg gaat niet altijd alles zoals gepland. Onverwachte gebeurtenissen die te maken hebben met de kwaliteit van zorg schrijven we op. Door deze op te schrijven en te bespreken in het team leren we hoe het een volgende keer beter kan. In 2022 zijn 1159 incidenten gemeld. Dit zijn meer incidenten dan de jaren ervoor. Dit komt onder andere doordat tijdens Corona weinig gemeld werd en omdat er in 2022 meer aandacht was voor het doen van meldingen.

Hele ernstige incidenten (calamiteiten) melden we bij Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ). In 2022 is 1 calamiteit gemeld bij de IGJ. De calamiteit is onderzocht en afgesloten door de IGJ.

Een veilige omgeving van cliënten en medewerkers

Een veilige woon- en werkomgeving voor cliënten en medewerkers is belangrijk. Door middel van de Zorg Rie worden elke 2 jaar de risico's in kaart gebracht zodat locaties weten waar aan gewerkt moet worden. Daarnaast worden medewerkers getraind in bedrijfshulpverlening en brand en ontruimen. Dit jaar zijn voor het eerst ontruimingsoefeningen met cliënten georganiseerd. Deze werden positief gewaardeerd en gaan door in 2023.

Wat	Hoeveel	Toelichting
Veiligheidsstraining medewerkers	21 locaties	Uitleg over alarmeren bij brand en ontruimen. Ervaringen verwerkt in ontruimingsplan van de locatie.
Ontruimingsoefening met cliënten	5 locaties	Goede ervaringen. Gaat door in 2023.
Actuele Risico Inventarisatie & evaluatie	24 locaties	Onderwerpen die extra aandacht hebben gekregen in deze RIE

Evelien: bewoner van Carré:
"Ik vind het wel spannend, want het is nieuw. Maar ik vind het ook wel fijn deze oefening plaatsvindt."

Lees het verhaal van Evelien en haar medebewoners over een veilige woon- en werkomgeving op pagina 7



Keuzes maken: Isabelle en Tobii

Isabelle is 6 jaar. Zij gaat elke dag naar dagcentrum de Schutse. Door haar beperking kan zij niet praten en moeilijk aangeven wat ze wil. Op dagcentrum de Schutse is de logopedist, samen met de orthopedagoog, daarom een project gestart. Aan dit project deden 4 kinderen mee. Isabelle heeft dankzij dit project een apparaat op haar stoel. Dit apparaat heet de Tobii en werkt op haar oogbewegingen. Isabella kan nu steeds beter aangeven wat ze wil doen, wat ze wil vertellen of wat ze nodig heeft. "Ik heb al meerdere keren kippenvel gehad", vertelt Rebekka, de moeder van Isabella.

Meedoen met het project

"De vier kinderen die meededen aan het project, hebben inmiddels allemaal een eigen apparaat", vertelt logopedist Dieke. "Op ieder apparaat is een woordenlijst die past bij het kind. Op de woordenlijst staan bijvoorbeeld de namen van broers en zussen en van huisdieren." Eerder vertelde Rebekka dat ze het fantastisch zou vinden als Isabella meer eigen regie zou krijgen. Inmiddels kan Isabella steeds beter aangeven waar ze behoefte aan heeft. "Het is geweldig, we zien nog meer dan we dachten", vertelt Rebekka. "Als ze thuis komt kan ze kiezen wat ze wil gaan doen, en ze geniet ook echt als het dan lukt."

Herkenning

Maar ook als het niet lukt, is dat een soort mijlpaal. "Ze gaf een tijdje geleden aan dat ze op schoot wilde, terwijl ik haar net helemaal in de stoel had geïnstalleerd. Voor het eerst kreeg ze niet haar zin, dat is toch mooi?" Rebekka vindt het ook mooi om te zien dat Isabella familieleden herkent. "Laatst was ik met mijn moeder aan het bellen, en Isabella klikte direct op 'oma'. Dat vind ik echt heel bijzonder."



Ook kan Isabella vertellen wat ze heeft meegemaakt. "Ik kan foto's toevoegen aan de Tobii, bijvoorbeeld van dingen die we in het weekend hebben gedaan", vertelt Rebekka. "Die gebruikt Isabella om te vertellen wat er is gebeurd. Je merkt dat ze dat heel leuk vindt."

Wens

De grootste wens van Rebekka was dat Isabella kan aangeven als ze pijn heeft. "We hebben ook woorden zoals 'buikpijn' en 'hoofdpijn' toegevoegd aan de Tobii", vertelt Dieke. "Isabella had laatst een afspraak met de fysio maar voelde zich niet lekker. Via de Tobii communiceerde ze dat ze in de zitzak wilde, en daarna ging het een stuk beter met haar."

Ondanks dat het project is afgerond, hebben Isabella en de andere kinderen nog twee keer in de week individuele logopedie om nog beter te oefenen. Dieke en haar collega's zijn in gesprek met het zorgkantoor over een vervolg, waarbij nog meer kinderen gebruik kunnen maken van deze mooie technologie. "Het zou gaaf zijn om alles wat we nu geleerd hebben nog breder in te zetten!", vertelt Dieke. "Isabella had laatst een afspraak met de fysio maar voelde zich niet lekker. Via de Tobii communiceerde ze dat ze in de zitzak wilde, en daarna ging het een stuk beter met haar."

Ondanks dat het project is afgerond, hebben Isabella en de andere kinderen nog twee keer in de week individuele logopedie om nog beter te oefenen. Dieke en haar collega's zijn in gesprek met het zorgkantoor over een vervolg, waarbij nog meer kinderen gebruik kunnen maken van deze mooie technologie. "Het zou gaaf zijn om alles wat we nu geleerd hebben nog breder in te zetten!"

Onderwerp	Resultaat 2022	Voornemen 2023
Overstap naar ONS en Caren	👍	Kennis en gebruik van ONS door medewerkers verbeteren
Zorgproces auditen middels interne audits	👍	Herhalen
Kennis en bewustwording onvrijwillige zorg	👍	Bewustwording en scholing in (voorkomen van) onvrijwillige zorg
Medicatie veilig verstrekken	👍	Blijvend aandacht
Meer leren van incidenten	👎	Analyses leiden tot gesprek en verbetering
Informele zorg plaats geven in het zorgproces	👎	Uitwerking in strategische koers
Aandacht voor gezonde leefstijl	👍	Bewegen is steeds meer een vast onderdeel voor cliënten
Dossier op orde		Monitoren van afgesproken indicatoren
Voedselveiligheid		Bereiding van maaltijden voldoet aan de normen
Planmatiger werken aan ontwikkeling van de client		<ul style="list-style-type: none"> Teams werken volgens de kaders uit de methodische cyclus Versterken van de driehoek client-verwant-begeleider

"Met de knoppen kiezen bewoners zelf welke kant ze op willen, hierdoor houdt de fietser altijd eigen regie."

Zorgtechnologie zorgt ervoor dat bewoners van woonlocatie 't Schild met behulp van een hometrainer door bekende plaatsen kunnen fietsen.

Lees meer op pagina 21.



Ervaringen van cliënten

Zoals in hoofdstuk 4 ook genoemd is goede zorg, ondersteuning en behandeling persoonsgericht. Dus is het belangrijk goed te weten wat de client verwacht, nodig heeft en wat de client vindt van de zorg- en ondersteuning. Per cliënt brengen we dit in kaart met behulp van DVIE! Daarnaast moeten cliënten kunnen meepraten en meebeslissen. Dat gebeurt o.a. in de lokale cliëntenraden en in de centrale cliëntenraad.

Dit vind ik ervan!

Sinds 2022 is DVIE! onderdeel van het zorgproces. De (half) jaarlijkse evaluatie doen we aan de hand van de vragenlijsten van DVIE!. Met behulp van de onderzoekende dialoog bespreken begeleider en cliënt op maximaal 10 domeinen hoe de client deze ervaart en wat mogelijk anders kan. De resultaten leggen we vast in het zorgplan. Dit gebeurt zowel verhalend en samenvattend in vier categorieën (Top, goed, matig, slecht). In 2023 werken we aan het genereren van client overstijgende rapportages (op team, cluster en Careander niveau) die aangeven wat de scores per domein zijn.

In 2022 zijn in totaal 314 vragenlijsten ingevuld. Omdat we pas halverwege 2022 zijn gestart met deze werkwijze is nog niet bij elke client een volledig ingevulde vragenlijst gemaakt.

Medezeggenschap

Cliënten en verwanten worden betrokken bij ontwikkelingen en besluitvorming binnen de organisatie, op lokaal en centraal niveau. Medezeggenschap hebben we goed geregeld.

Lokaal

In de woon- en werklocaties worden cliënten vertegenwoordigd door een cliëntenraad waarin cliënten opkomen voor hun belangen. In 12 locaties zijn cliëntenraden ingesteld. Daarnaast worden in 12 locaties afgeleide vormen van de cliëntenraad georganiseerd. Bij deze bijeenkomsten zijn alle cliënten van de locatie of groep welkom om mee te praten. Deze vormen vallen onder de 'open cliëntenraad'. In de locatie worden ze ook inspraakavond of groepsvergadering genoemd.

Leden van de cliëntenraden gaan bezoeken, samen met de coach cliëntenraden, locaties om te vertellen van de cliëntenraad zoal doet en om anderen enthousiast te maken ook deel te nemen.

Daar waar cliënten in de formele medezeggenschap meedoen, worden zij ondersteund door de coach cliëntenraden. Ook verwanten hebben een rol in de medezeggenschap. In de meeste locaties zijn verwantenraden actief.

Centraal

Op centraal niveau is een centrale cliëntenraad (CCR) ingesteld die bestaat uit een deelraad cliënten en een deelraad verwanten. Deze deelraden vergaderen afzonderlijk van elkaar met de bestuurder. Eenmaal per jaar is er een gezamenlijke bijeenkomst.

Waarover spraken zij?

- Betekenisvolle dag invulling.
- Betrokkenheid van het netwerk van de client bij diens zorg.
- Voordracht CCR voor een lid Raad van Toezicht met zorgprofiel.
- Notitie Wet zorg en dwang
- Uitkomsten externe audit.
- Elektronisch cliëntendossier ONS en cliënten- en verwantenportaal Caren.
- Collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering.
- Jaarverslagen 2021 van de Klachtenfunctionaris en de Cliëntvertrouwenspersonen.
- Wenseninventarisatie voor begroting 2023.
- Kwaliteitsrapport 2021.
- Kwaliteitsdialoog met Zorgkantoren.
- Herziene Klachtenregeling.
- Vergoeding gebruik eigen vervoer.
- Jaarrekening 2021 - Selectiegesprekken voor interim Raad van Bestuur.
- Klachten over de producten TV en internet van de nieuwe provider.
- Beleid onvrijwillige zorg.

Onderwerp	Resultaat 2022	Voornemen 2023
Bij elke client is gestart met DVIE!		Kennis en gebruik van ONS door medewerkers verbeteren.
Careander heeft inzicht op clientervaringen op locatie en organisatieniveau.		Gegevens uit individuele vragenlijsten verwerken tot informatie voor locaties/teams/organisatie
Klachtenprocedure implementeren.		Procedure is vastgesteld en bekend gemaakt.
Beleid medezeggenschap vaststellen en implementeren.		Beleid is vastgesteld en bekend gemaakt.
Lokale cliëntenraden versterken het contact met de achterban		Doorlopend aandachtspunt.
Nieuw in 2023		
Anders communiceren		Vanuit de organisatie meer en eerder in processen verbinding zoeken met cliënten en verwanten

Ontwikkeling: De belevenistafel Bongerd

Woonlocatie de Bongerd heeft een belevenistafel gekregen. De belevenistafel hebben ze gekregen van stichting Vrienden van Careander. De belevenistafel stimuleert de bewoners om samen te spelen, leren en zingen.

"Het mooiste vind ik dat bewoners hiermee leren samenwerken", vertelt Joyce van de Beek, persoonlijk begeleider bij De Bongerd in Lunteren. Via een touchscreen kunnen bewoners gebruik maken van de Belevenistafel. Ze kunnen bijvoorbeeld zelfstandig een tekening maken, of met z'n vieren een spel spelen. De belevenistafel is kantelbaar, waardoor ook bewoners in een rolstoel mee kunnen doen.

Verbinding

Door al deze opties zorgt de tafel voor verbinding. "Sommige bewoners kijken tegen andere bewoners op, door wat ze doen of zeggen. Maar juist tijdens zo'n spel fleuren ze op. Dan zijn ze gelijk aan elkaar, want ze spelen hetzelfde spel", vertelt Joyce.

"Veel bewoners hebben altijd wel hun vaste maatje, maar door de tafel gaan ze ook met andere bewoners spelen. Andere bewoners die dezelfde interesses delen." De bewoners kunnen de tafel altijd zelf pakken, de meesten weten ook hoe hij aan moet.



"De intentie was om de tafel alleen in te zetten voor interne dagbesteding," legt Joyce uit, "maar nu blijkt dat de tafel ook door bewoners wordt gebruikt die overdag niet thuis zijn. Ze gaan er 's avonds mee aan de gang. Bewoners die meer uitdaging nodig hebben zetten de snelheid van de spellen gewoon wat hoger."

Herinnermenu

Thea, een bewoner met dementie, is in de afgelopen tijd minder actief geworden dan voorheen. Het was dan ook een verrassing voor de begeleiders om te zien hoe Thea reageerde op het 'Herinnermenu', waar foto's en platen van vroeger te zien zijn. "Ze werd zo blij van die platen! Ze zag simpele dingen zoals een pan en een gans en dat herkende ze. Wij als begeleiders waren verbaasd en verrast tegelijk, en Thea fleurde helemaal op."

Al met al zijn de begeleiders en bewoners van De Bongerd ontzettend blij met de nieuwe aanwinst. Toch zorgt de Belevenistafel niet alleen maar voor lol. "Soms krijgen de bewoners ruzie, omdat ze bijvoorbeeld niet tegen hun verlies kunnen. Maar ook dat is alleen maar leerzaam. Dan zetten we muziek op en gaan we samen zingen. We zorgen er samen voor dat de sfeer zo weer goed is en dat is ook een mooi onderdeel van het samenwerken."

Betrokken en vakbekwame medewerkers

Zorg en ondersteuning voor klanten wordt beter als medewerkers blijven leren en ontwikkelen. Dit vereist van de medewerkers een professionele werkhouding. De organisatie heeft een rol in het het scheppen van de voorwaarden hiervoor.

Hoe ervaren medewerkers hun werk?

Van 23 mei tot en met 10 juni 2022 is, in samenwerking met onderzoeksbureau Effectory, een tevredenheids-onderzoek onder medewerkers uitgevoerd. 51,4% van de medewerkers heeft de vragenlijst ingevuld. De resultaten zijn gedeeld met de teams die met hun eigen trots- en verbeterpunten in 2022 en 2023 aan de slag gaan. Uit het onderzoek kwamen de volgende hoofdpunten:

Top 3

Trotspunten	%	Aantal	Verbeterpunten	%	Aantal
Aansluiten op wensen en behoefte client	55,8	237	Overleg en besluitvorming	36,4	142
Samenwerking in het team	48	204	Feedback en aanspreken	33,6	131
Verantwoordelijkheid in het team	41,2	175	Omgaan met werkdruk	24,9	97

Verzuim

Het verzuim van Careander was in 2022 8,9%. Voor 2023 heeft Careander een norm van 8% ziekteverzuim vastgesteld.

Vanaf 2017 werkt Careander bij verzuim volgens het eigen regie model. De eigen regie van de medewerker en leidinggevende staat centraal. In 2022 is deze werkwijze geëvalueerd. Medewerkers blijken nog onvoldoende de regie te pakken/krijgen. Naar aanleiding hiervan is het verzuimbeleid herschreven waarbij de rol van de medewerker duidelijker is uitgewerkt. Dit beleid is eind 2022 vastgesteld. In 2023 volgt de implementatie. In de zomer van 2022 is Careander gaan samenwerken met een nieuwe verzuimbegeleider. Deze heeft een actievere rol in het stimuleren van de eigen regie en het verleggen van de focus naar preventie.

Leren en Ontwikkelen

De leverancier van het bestaande leervolgsysteem stopte met het systeem waardoor Careander in 2022 het systeem heeft vervangen door Studytube. In 2023 staat verdere verfijning van de inrichting op de agenda.

Zicht op kwaliteit

Kwaliteit is het goede doen en het goede goed doen. Zowel interne als externe ogen kijken naar en beoordelen of we de afspraken over kwaliteit die we met elkaar gemaakt hebben nakomen.

Kwaliteitstoetsing

De kwaliteit van Careander is op onderdelen getoetst:

Externe audit door Certificatie in de zorg

Careander wil voldoen aan onafhankelijke kwaliteitseisen. Deze eisen zijn opgeschreven in de ISO 9001 -2015 norm. Als Careander aan deze eisen voldoet krijgen we een kwaliteitscertificaat. Eenmaal per jaar komen onafhankelijke deskundigen van Certificatie in de Zorg bij Careander onderzoeken of we voldoen aan de eisen uit de norm. De resultaten van de audit begin 2023 waren positief. We behouden het certificaat.

Wat waren de bevindingen?

- Ondanks de veranderingen in het managementteam van Careander in 2022 is de organisatie overeind gebleven en zien de auditoren dat de basis beschikt over veel kennis en ervaring, ondernemerschap en in staat is tot innovatie. In de strategische koers is focus aangebracht, de kanslijnen van het zorgkantoor zijn erin verwerkt en het proces om de koers te gaan uitvoeren is in gang gezet.
- Er is veel verloop en verzuim. Dit brengt discontinuïteit. Gelukkig staan daar bevlogen en loyale medewerkers tegenover die zich volledig inzetten en goede kwaliteit weten te bereiken.
- Careander is goed in plannen en doen maar kan verbeteren op leren en verbeteren. Informatie die beschikbaar is kan hiervoor beter gebruikt worden.
- Organisationsensitiviteit ten opzichte van de medewerkers kan beter.

De dialoog met cliënten wordt bij Careander onder andere gevoerd aan de hand van de vragenlijsten 'Dit vind ik ervan!'.



Training	Aantal trainingen	Deelnemers
Medicatieveiligheid	2	21
Agressiepreventie en -hantering	2	18
Basisvaardigheden werkbegeleider	2	21
BHV herhaling/veiligheid	15	105
Bijeenkomst ADF Sociale Veiligheid	5	45
Dit vind ik ervan!	1	7
Financiële stromingen	2	21
Geef me de 5	8	71
Intake voor persoonlijk begeleiders van wonen en dagbesteding	2	9
LACCS opfrisdag	3	28
Sliktraining	3	22
Wettelijke vertegenwoordiging	2	7
Start met ONS	122	529

Onderwerp	Resultaat 2022	Voorname 2023
Elk team reflecteert op functioneren.	👎	Niet elk team reflecteert. In 2023 is het onderwerp verbreed naar vakbekwame teams.
Beleid beroeps praktijkvorming (BPV) implementeren.	👍	Afgerond
Trainingen DVIE! oppakken.	👎	Besloten is de trainingen aan te passen en te integreren in programma methodisch cyclisch werken. Dit gaat van start in 2023.
Implementeren leervolgsysteem Studytube.	👍	Inrichting afronden.
Onboarding medewerkers	👎	Onboardingsprogramma verbeteren.
Medewerker tevredenheidsonderzoek uitvoeren.	👍	Teams en organisatie gaan aan de slag met verbeterpunten.
Nieuw in 2023		
Kaders voor zelforganisatie uitwerken		Elke medewerker weet wat van hem/haar verwacht wordt in het kader van zelforganisatie.

Interne audit

Wat waren de bevindingen?

- Elke client had een ondersteuningsplan en doelen. Tijdens clientbesprekingen wordt gereflecteerd op het ondersteuningsplan.
- Nog niet alle cliënten met zowel wonen als dagbesteding hebben 1 plan. Ook blijkt dat het rapporteren op doelen voor wonen en dagbesteding in 1 plan lastig is.
- Informatie over de kaders zoals doelen SMART formuleren en rapporteren volgens SOAP is op intranet moeilijk of niet te vinden.
- Medewerkers hebben de e-learning en de scholing van orthopedagogen over onvrijwillige zorg gevolgd en het onderwerp wordt besproken in de teams. Er wordt niet vaak een onafhankelijke deskundige betrokken. Dit zou kunnen helpen bij het bespreken van dilemma's.
- De kaders over teamreflectie zijn onduidelijk en niet goed vindbaar op intranet. Medewerkers weten dan ook niet dat dit verplicht is. Ondanks dat reflecteren zij op hun functioneren. Elk team bepaalt zelf op welke wijze zij dit doen. Er is geen verslaglegging verplicht.

Quick scans WMO gemeenten Ede, Barneveld en Nijkerk en WMO/Jeugdwet regio Meerzicht.

De GGD heeft in opdracht van de gemeenten een quick scan uitgevoerd waarbij getoetst werd of Careander voldeed aan de WMO kwaliteitseisen. Op de onderwerpen ondersteuningsplannen, klachten, kwaliteit, rechten van de client en risico inventarisatie voldeed Careander aan de kwaliteitseisen.

Naar aanleiding van de quickscans zijn veranderingen doorgevoerd in de frequentie van evalueren en opleiding van medewerkers, de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, in regie op casussen met complexe problematiek en op het afstemmen met andere hulpverleners die bij de zorg voor een client betrokken zijn.



Zorgproces: Het vernieuwde cliënt- en verwantenportaal ziet er duidelijk en overzichtelijk uit

Careander wil graag op een makkelijke manier toegang geven tot het Elektronisch Cliënt Dossier. Dit past ook binnen de nieuwe strategische koers van Careander, waarin samenwerking een belangrijk uitgangspunt is.

Portaal Caren

Inzage in het cliëntendossier kan al vanaf 2019. In samenspraak met de klankbordgroep van cliënten en verwanten is gekozen om over te stappen naar het portaal van Caren. Met deze overstap zijn er mooie nieuwe mogelijkheden. Zo kan er vanuit Caren gereageerd worden op rapportages, een afspraak gemaakt worden in de agenda en kan het zorgplan digitaal ondertekend worden.

Cliënten en verwanten die al bekend waren met het gebruik van het portaal zijn uitgenodigd om over te stappen. Voor nieuwe gebruikers is het nu een mooi moment te starten. Een animatie en uitleg over Caren is te lezen op onze website. < link Caren - Careander - Beveiligde digitale cliëntgegevens ONS dossier. Om gebruik te gaan maken van Caren, kan je contact opnemen met de Persoonlijk Begeleider.

Ervaring

Marjo Sikkers is verwant en deelt graag haar ervaring: "Het nieuwe portaal van Careander is nu voor mij, als verwant, beschikbaar. Wat een verademing in vergelijking met het eerdere portaal. Het ziet er mooi, duidelijk en overzichtelijk uit. Ik kan reageren en een 'levensverhaal' schrijven, dat zijn pluspunten. Ik heb 1 klein minpuntje en dat is dat ik alleen een melding krijg als er iets in berichten wordt geschreven en niet als de 'gewone' rapportage wordt ingevuld. Conclusie: ik ben heel blij met Caren!"



Gebruik

Ook is Caren te gebruiken door cliënten, wat vaak positief wordt ontvangen. Mariëlle Lentjes is projectleider voor Caren en vertelt: "Een cliënt die sinds kort gebruik maakt van Caren was blij verrast. Zij kan nu het Zorgplan digitaal ondertekenen. Een hele mooie toevoeging in het gebruik."

Persoongericht zorg: 't uurtje van Carré

Op woonlocatie Carré heeft iedere bewoner 1 uur per week de volledige aandacht van de begeleider. Dit uur staat bekend als: 'het uurtje'. De bewoner kiest zelf wat hij met de begeleider wil doen tijdens 'het uurtje'. Er kan gekozen worden voor bijvoorbeeld wandelen, fietsen, een spelletje doen of gezellig kletsen. Maar er kan ook gekozen worden om tijdens 'het uurtje' dingen te regelen. Zoals bijvoorbeeld de post of de financiën.

Tijd voor een spelletje

Bewoonster Dicky kiest vaak voor een spelletje. "Maar als het mooi weer is gaan we lekker naar buiten", vertelt ze. De begeleiders hebben geen telefoon bij zich tijdens 'het uurtje'. Hierdoor hebben ze echt alle aandacht voor de bewoner. "En als ze per ongeluk toch een telefoon bij zich hebben, dan leg ik die gewoon weg" vertelt Dicky lachend.

Bewoonster Tonia vindt het juist fijn dat ze extra hulp krijgt bij plannen. "En daarbij wil ik ook graag kletsen", zegt Tonia. "Dat helpt me om mijn hoofd leeg te maken, en kletsen is gewoon mijn hobby!"

Tijd voor gesprekken

Begeleider Margreet vertelt dat het idee jaren geleden is ontstaan. "We begonnen met 10 minuten per bewoner, maar dat is veel te weinig. Sommige gesprekken hebben gewoon tijd nodig. Een werkgroep heeft de uitbreiding van dit idee uitgewerkt. Nu is 'het uurtje' inmiddels een vaste gewoonte geworden.

Het is belangrijk om de bewoners echt te zien, om echt ongestoord aandacht voor ze te hebben. Daarnaast geeft het ook de mogelijkheid om aan doelen te werken."

Een aanrader

Margreet raad alle woonlocaties 'het uurtje' aan. "Veel mensen denken dat het extra tijd kost, maar je wint er juist tijd mee. Korte regelzaken tussendoor kun je juist even inplannen in het uurtje. Daarbij is het zo belangrijk om ook juist de 'normale' dingen in huiselijke sfeer te doen samen met de bewoners."



Gezondheid: Fietsen op t Schild

Er worden veel kilometers gefietst op 't Schild in Harderwijk. Niet op een gewone fiets voor buiten maar op een fiets voor binnen; een hometrainer. Op deze hometrainer zit een beeldscherm. Op dit beeldscherm kan je kiezen uit verschillende fietsroutes.



Fietsroutes

Bijvoorbeeld uit een fietsroute door Parijs of uit een fietsroute door de bossen van Harderwijk. Als je een route hebt gekozen en je gaat fietsen lijkt het of je echt in Parijs fietst of door de bossen van Harderwijk. Dit maakt het fietsen voor bewoners veel leuker.

Motivatie

"Om bewoners op een hometrainer te krijgen was soms best moeizaam", vertelt een begeleider. "Maar met het gebruik van fietsroutes op een beeldscherm hebben ze wat te zien. Ze kunnen overal heen waar ze maar willen. Een cliënt die vroeger in Kampen woonde, fietst nu steeds digitaal door Kampen."

Naast de mooie beelden, versterken ook de geluiden van voorbijgangers, vogels en verkeer het fietsplezier. Wanneer bewoners 1-op-1 begeleiding nodig hebben, is naar buiten gaan niet altijd een mogelijkheid. Dus ook daarvoor is het beeldscherm met de fietsroutes heel fijn.

Zelf regie houden

Bewoners kunnen zelfstandig fietsen en zelf kiezen. "Met de knoppen kiezen bewoners zelf welke kant ze op willen, hierdoor houdt de fietser altijd eigen regie."

