

careander

Kwaliteitsbeeld

2023



careander

Inhoud



Van de Bestuurder
Samenvatting
Careander algemeen
Het zorgproces rond de individuele client
Onderzoek naar ervaringen van cliënten
Professionele ontwikkeling
Inzicht op kwaliteit

pagina 3
pagina 6
pagina 9
pagina 10
pagina 16
pagina 21
pagina 24

Van de bestuurder

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2023. In dit rapport blikken we terug en vooruit op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Careander.

In een tijd waarin de zorg steeds complexer wordt en veranderingen aan de orde van de dag zijn, is een heldere visie essentieel. Daarom hebben we de Koers van Careander voor de periode 2023-2027 vastgesteld. De Koers sluit aan op de kanslijnen uit het Zorgakkoord en geeft onze organisatie richting voor de komende jaren.

Hierbij leggen we de nadruk op de vier ontwikkelthema's:

1. Leefwereld centraal
2. Ontwikkelingsgericht
3. Doelgroepvisie
4. Zorgtechnologie

Door ons te focussen op deze vier thema's, streven we naar een toekomstbestendig Careander waarin cliënten zoveel mogelijk eigen regie behouden en een zo zelfstandig mogelijke plaats innemen in de samenleving.

Met dit Kwaliteitsbeeld 2023 introduceren we ook een nieuwe vorm van rapporteren over de kwaliteit van zorg. Dit betekent dat we om de twee jaar een uitgebreid Kwaliteitsbeeld publiceren. Daarnaast zullen we jaarlijks intern reflecteren en evalueren. Dit leggen we vast in een voortgangsverslag. Op deze manier kunnen we tijdig inspelen op de veranderingen in de zorg en sluit het beter aan op onze ambitie; een continue dialoog over kwaliteit.

Samen maken we onze zorg klaar voor de toekomst.

Ik wens u veel leesplezier.

Terry Brouwer
Bestuurder Careander



cliënten

Careander

in cijfers 2023

medewerkers

Indicatie cliënten:

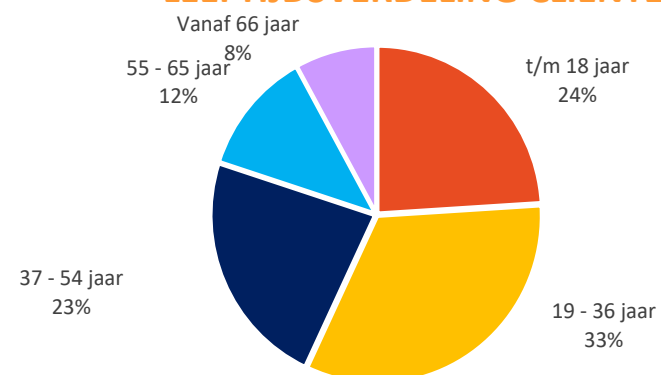
WLZ	723
WMO	173
Jeugdwet	59
PGB	92
Zorg op nota	153
Zorgverzekeringswet	1



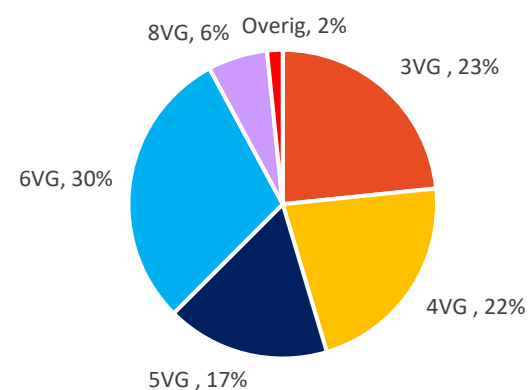
TRAININGEN

Deelnemers	962
Aantal trainingen	73

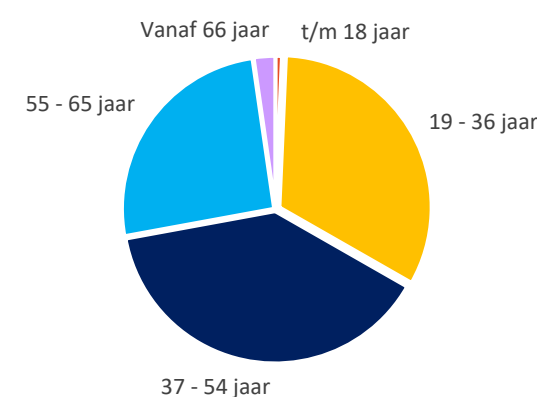
LEEFTIJDVERDELING CLIENTEN



ZORGZWAARTE ZZP



LEEFTIJDVERDELING MEDEWERKERS



8%

Uitstroom



7,2%

Verzuim



1201

Aantal
cliënten



1

Melding externe
toezichthouder



6/1

Meldingen CVP
Cliënt/verwant



2

Klachten



875

Medewerkers



45

Stagiaires



359

Vrijwilligers

Samenvatting

Careander ziet het leven als een ontdekkingsreis. Samen met cliënten zijn we onderweg en zijn we van betekenis voor elkaar. Samen ontdekken en ontwikkelen we talenten. In dit Kwaliteitsbeeld 2023 schrijven we op wat we gedaan hebben, wat gelukt is en waar we mee verder gaan.

Zorg voor de client

In de zorg gaan veel dingen goed. Zorg sluit aan bij de wensen en behoeften van de cliënten. Het nieuwe elektronisch dossier werkt goed. Maar we schrijven nog niet alles goed genoeg op en houden het ook nog niet goed genoeg bij. Hier gaan we in 2024 en 2025 aan werken.

Keuzevrijheid van de client en maatregelen voor onvrijwillige zorg hebben veel aandacht gekregen in 2023. In veel teams en in cliënten- en verwantenraden is uitleg gegeven over dit onderwerp. Dit helpt om zorgvuldig met dit onderwerp om te gaan. In 2024 en 2025 gaan we door met het geven van uitleg. Ook komt er een moreel beraad. Dit is bedoeld om ethische vragen en dilemma's te bespreken. Het helpt om de goede dingen te doen.

Zorgtechnologie helpt bij het beter maken van de zorg. In 2023 zijn nieuwe technologische hulpmiddelen ingezet. Er is ook gekeken of het werkt.

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 2024 en 2025 gaan we de geanonimiseerde gegevens ook op Careander niveau inzetten voor leren en verbeteren.

Professionele ontwikkeling van medewerkers

In 2023 is gewerkt aan de aandachtspunten uit het medewerker tevredenheidsonderzoek. In 2024 wordt het medewerker tevredenheidsonderzoek opnieuw gehouden.

In 2023 waren minder medewerkers ziek en dan in 2022. Eigen regie bij ziekte is gestimuleerd. Ook was er meer aandacht voor langer gezond werken.

Het kwaliteitsbeeld

Careander reflecteert doorlopend op de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Deze reflectie leidt binnen de organisatie tot leren en verbeteren. Eenmaal per 2 jaar publiceert Careander een Kwaliteitsbeeld. Dit is een uitgebreidere rapportage over de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Intern geeft het zicht op hoe we leren en verbeteren. Extern dient het als verantwoording: komen we onze klantbelofte na? Deze belofte luidt: 'In onze visie is het leven een ontdekkingsreis, waarin wij altijd onderweg zijn. Onze cliënten en medewerkers zijn van betekenis voor elkaar tijdens deze reis. Wij verrijken elkaars leven. Samen ontdekken en ontwikkelen wij talenten en ambities. Wij bieden iedereen binnen Careander perspectief om te groeien. Zodat cliënten het leven leiden dat bij hen past en medewerkers plezier en uitdaging ervaren in hun werk.'

In dit Kwaliteitsbeeld 2023 geven we zicht op de kwaliteit van zorg en ondersteuning aan de hand van het Kwaliteitskompas 2023-2028. Dit is door de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) in samenspraak met het veld vastgesteld.

Het kwaliteitskompas bestaat uit vier bouwstenen. Dat zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en zicht te krijgen op kwaliteit:

- Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon.
- Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van cliënten.
- Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling: de medewerkers.
- Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Vanaf 2023 rapporteren we in een tweejaarlijkse cyclus. Het ene jaar met een uitgebreid kwaliteitsbeeld en het andere jaar met een voortgangsverslag.

In dit kwaliteitsbeeld doen we verslag over ontwikkelingen en resultaten ten aanzien van de bouwstenen. Tellen en vertellen wisselen elkaar af. Centrale vragen hierbij zijn steeds:

Wat is er gedaan in 2023?

Wat ging goed en wat kan beter?

Wat willen we bereiken in 2025?



1. Thema rondom de cliënt: In gesprek met Wilma, verwant

Een persoonlijk perspectief op zorg

In het leven van Anita spelen haar zussen Wilma en Gerrie Anne een belangrijke rol. Sinds het overlijden van hun ouders zijn zij nog nauwer betrokken geraakt bij Anita's leven. Voor hen voelt deze betrokkenheid niet als een verplichting; Anita is hun zus en heeft hen veel geleerd over onvoorwaardelijke liefde. Wilma vertelt over haar band met Anita en hoe zij een rol speelt in haar leven.

"Wij zijn als zussen erg belangrijk voor Anita", vertelt Wilma. Na het overlijden van hun ouders, vormen zij als zussen de eerste kring van steun voor Anita. Zij zijn het enige wat overblijft van de wereld waarin ze is opgegroeid. Anita is de jongste van de drie. "Jij had drie moeders," werd er vroeger vaak met een knipoog gezegd. Ze vierden elke mijlpaal, ondanks de uitdagingen die haar verstandelijke beperking met zich meebrengt. Hoewel ze ook verlies heeft geleden, heeft dit haar gevormd, vertelt Wilma.

Zelf én samen keuzes maken

Wilma en Gerrie Anne ondersteunen Anita allebei op een ander vlak. "Ze weet ook precies bij wie ze voor wat moet zijn. Daar is onderling bij mij en Gerrie Anne ook geen gedoe over. Die verdeling ging heel natuurlijk", zegt Wilma. Beide zussen hebben korte lijntjes met de begeleiding. Anita woont en werkt bij Careander. "Het is daarom belangrijk dat de driehoek goed op één lijn ligt met zowel de begeleiding van wonen en werken. Wij zijn als familie namelijk op afstand, dus de begeleiding is ontzettend belangrijk voor Anita. Zij maken haar mee als ze terugkomt van haar werk of als ze ergens mee zit. Het belangrijkste vind ik dat ze Anita zien en dat we vertrouwen hebben in elkaar."

Een nieuwe woonplek

Anita is een aantal jaar geleden verhuisd naar een

andere woonlocatie. Wat begon als revalidatie, eindigde in een belangrijk keuzemoment voor Anita: waar wil jij wonen en waar voel jij je thuis? "Wij zagen hoe zij zich thuis voelde op haar revalidatieplek, maar de insteek destijds was tijdelijk. Wij zaten enorm in de spagaat, want het gaat ook om hoe zij erin staat. Zij heeft recht op haar leven en haar keuzes. Dat kan een spanningsveld zijn. Je hebt het beste met haar voor, maar ze heeft haar eigen rechten. Hier heeft de begeleiding ons enorm goed bij geholpen. Ik vind het heel fijn dat Careander de zorg kant oppakt. Zo kan ik zus zijn."

Ruimte voor verbetering

Careander betreft de verwanten door waarde te hechten aan hun inzichten en ervaringen. Het is fijn dat ze samen die zorg dragen, geeft Wilma aan. Toch ziet zij ook mogelijkheden voor verbetering, bijvoorbeeld op het gebied van zorgtechnologie. "Anita wil graag een zelfstandige vrouw zijn. Een digitale agenda kan haar helpen om zelfstandig tanden te poetsen. Hier hoeft de begeleiding haar dan niet in te sturen." Minimaal 1x per jaar bespreken begeleiding, verwanten en cliënt het zorgplan. Welke doelen staan er aankomend jaar centraal en hoe pakken we het aan. "Wij vinden het belangrijk dat de methodiek er goed in zit zoals doelen vaststellen en rapporteren vanuit het ZOP.

Careander algemeen

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

Careander biedt deze ondersteuning op vijftien woonlocaties, dertien locaties voor dagactiviteiten en 1 orthopedagogisch dagcentrum voor kinderen en bij mensen thuis (ambulant). Wij bieden deze ondersteuning op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de jeugdwet of de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO).

De Koers van Careander 2024-2027

De Koers van Careander beschrijft de weg die de organisatie komende jaren bewandelt. De ambitie is dat onze cliënten een zo zelfstandig mogelijke plek in de samenleving innemen, op het gebied van wonen, werken en vrije tijd. We sluiten hierbij aan bij ontwikkelingen richting een toekomstbestendige gehandicaptenzorg, de kracht van Careander en ontwikkelingen in de buitenwereld. De Koers van Careander kent vier ontwikkelthema's.

Ontwikkelthema's Careander

De Koers van Careander. Dit is waar we samen aan werken.



Leefwereld als uitgangspunt



1

Iedereen mag zichzelf zijn en is van waarde. Cliënt, medewerker en organisatie trekken samen op.

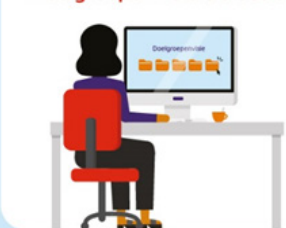
Ontwikkelingsgericht



2

Cliënten en medewerkers halen het beste uit zichzelf. Careander beweegt mee en stimuleert ontwikkeling.

Doelgroepenvisie als basis



3

Per doelgroep concretiseren we onze aanpak als basis voor de zorg, ondersteuning en behandeling.

Zorgtechnologie gebruiken



4

Dit zetten we in voor het vergroten van eigen regie, zelfredzaamheid en arbeidsbesparing. Zo creëren we meer ruimte voor menselijk contact en een lagere werkdruk.

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 vragenlijst "Dit vind ik ervan!" In het ondersteuningsplan van de client 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.

Methodisch cyclisch werken

Methodisch cyclisch werken draagt bij aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De zorg en ondersteuning wordt door methodisch cyclisch werken beter afgestemd op de wensen, behoeften en mogelijkheden van onze cliënten. Het vormt de basis van het handelen van elke medewerker van Careander.

In 2022 is Careander overgegaan naar een nieuw systeem voor het elektronisch clientsdossier (Ons) Dit systeem ondersteunt het methodisch cyclisch werken. In 2023 is het werken met Ons verder gefaciliteerd.

In 2023 zijn vertegenwoordigers van teams, teammanagers en orthopedagogen geïnterviewd over methodisch cyclisch werken: wat gaat goed en waar is ondersteuning/scholing nodig. De uitkomsten hiervan zijn verwerkt in een actieplan methodisch cyclisch werken dat in 2024 uitgevoerd gaat worden. Daarnaast is in 2023 het volgende gedaan:

- ECD-coaches ondersteunen teams bij het werken met Ons en handreikingen Ons zijn beter toegankelijk.
- Een nieuwsbrief geeft informatie over wijzigingen in Ons.
- De procedure methodisch cyclisch werken en de handreiking vernieuwen zorgplan zijn vastgelegd.
- Teammanagers krijgen per kwartaal stuurinformatie over actualiteit van de zorgplannen

Onvrijwillige zorg

In 2023 is aandacht geweest voor het beter vastleggen van de toepassing van onvrijwillige zorg in Ons.

2022	11 locaties	25 cliënten met maatregelen
2023	12 locaties	44 cliënten met maatregelen

In 2023 is het team van twee WZD functionarissen gewijzigd. Inmiddels bestaat het team uit drie gedragskundigen. Zij hebben zich voorgesteld aan de CVR en CCR.

De e-learning onvrijwillige zorg voor medewerkers is vervangen door de e-learning van Vilans. Deze sluit beter aan bij de praktijk.

Het beleid en de procedure onvrijwillige zorg zijn vastgesteld. Ook de procedure wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging is vastgesteld.

Naast de e-learning is gestart met bewustwordingsbijeenkomsten voor teams. Met de teams wordt gesproken over de thema's onvrijwillige zorg, wilsonbekwaamheid, vertegenwoordiging en huisregels. Ook met een aantal verwantenraden zijn hierover bijeenkomsten geweest. Eind 2024 zijn naar verwachting alle locaties bezocht. De bijeenkomsten worden door zowel medewerkers als verwanten als informatief, inspirerend en zinvol ervaren.

Kortom het onderwerp onvrijwillige zorg staat bij Careander op de kaart, er is aandacht voor onvrijwillige zorg in alle lagen van de organisatie. De WZD functionarissen hebben een bewezen effectieve rol in voorkomen dan wel verminderen of stop zetten van onvrijwillige zorg. .

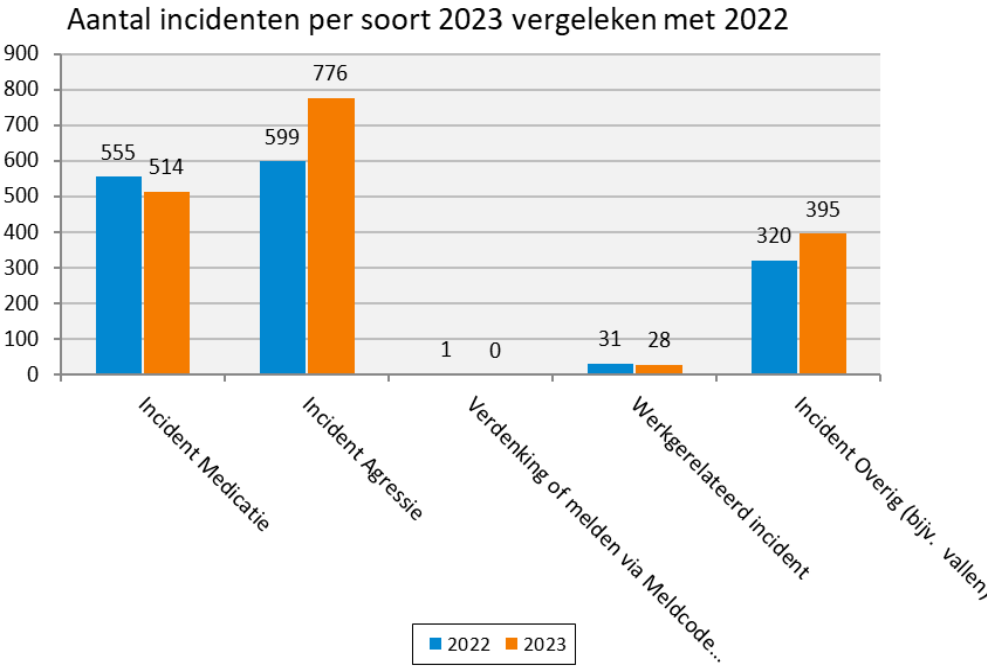
Er zijn ook verbetermogelijkheden. Op organisatieniveau wordt er voor 2024 en 2025 ingezet op het voortzetten van bewustwordingsbijeenkomsten onvrijwillige zorg per team, volgens afspraak evalueren en kwalitatieve analyses per locatie maken.

Opzetten moreel beraad

De ervaringen uit zowel het project VG-GGZ als onvrijwillige zorg hebben geleid tot het besluit om binnen de organisatie het moreel beraad te organiseren. In een moreel beraad bespreken deelnemers ethische onderwerpen met een geschoolde gespreksleider. In het gesprek onderzoeken deelnemers wat aannames en overtuigingen zijn. Samen verkennen deelnemers wat de beste aanpak of oplossing voor een kwestie kan zijn. In 2024 en 2025 wordt het moreel beraad ontwikkeld en geïmplementeerd. Er worden in 2024 zes medewerkers geschoold tot gespreksleider moreel beraad.

Incidenten in de zorg

Hele ernstige incidenten (calamiteiten) melden we bij Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ). In 2023 is op verzoek van een gemeentelijke toezichthouder 1 gebeurtenis onderzocht. Deze is afgesloten.



Het aantal medicatie incidenten is in 2023 afgenomen. Dit komt doordat het aantal toedieningsfouten sinds de introductie van Ncare is gedaald. De stijging van het aantal agressie en val incidenten wordt in 2024 nader onderzocht.

In 2023 waren er 249 agressie incidenten tussen cliënten.

In 2023 zijn door het team kwaliteit en veiligheid 3 incidenten onderzocht met behulp van de Prisma methode. Het meldingsteam huiselijk geweld en seksueel misbruik is door de teams 13x ingeschakeld. Het meldingsteam geeft advies of levert een onafhankelijk voorzitter voor het multidisciplinair overleg.

In 2023 is een start gemaakt met het verbeteren van de inrichting van het meldsysteem Zenya. Hierdoor wordt de afhandeling van incidenten beter geborgd en wordt het melden voor medewerkers eenvoudiger. Dit wordt geïmplementeerd in 2024.

In 2024 en 2025 zal het team voor het uitvoeren van Prisma onderzoeken worden uitgebreid. Ook zal een werkwijze ontwikkeld worden die bijdraagt aan methodisch cyclisch leren van incidenten.

Een veilige omgeving voor 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. In 2023 is op 8 locaties een RIE&E uitgevoerd. Daarmee zijn alle 32 locaties afgelopen twee jaar bezocht. Alle geconstateerde knelpunten zijn opgenomen in verbeterplannen. In 2024 worden deze plannen uitgevoerd. In 2025 start de nieuwe cyclus.

In 2023 is het plan 'Altijd BHV aanwezig op locatie' uitgevoerd. Taken en randvoorwaarden zijn beschreven en er is een inhaalslag met betrekking tot scholing uitgevoerd. De scholing loopt door in 2024.

Wat	Hoeveel	Toelichting
Brandveiligheid	5 locaties	Voorlichting alarmering en ontruiming met cliënten. Een ontruimingsoefening is onderdeel van de voorlichting.
Actuele Risico Inventarisatie & evaluatie	32 locaties	Onderwerpen die extra aandacht hebben gekregen in deze RIE: Inventarisatie BHV-organisatie, fysieke belasting en Corona maatregelen.

Voedselveiligheid

In 2022 heeft een extern bureau getoetst of Careander voldeed aan eisen van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. In 2023 zijn de volgende resultaten gerealiseerd:

- Elke locatie heeft een handboek voedselveiligheid waarin de juiste registratieformulieren aanwezig zijn.
- Koks hebben een instructie gekregen over het invullen van de registratieformulieren en er is afgesproken wie verantwoordelijk is.
- Maaltijden die worden bereid maar niet direct worden gegeten moeten op de juiste wijze worden gekoeld. Locaties waar dit speelde konden kiezen om dagelijks vers te gaan koken, convenience food bestellen als niet vers gekookt wordt of een Blastchiller (terugkoeler) aanschaffen om volgens de norm te koelen. Alle locaties die maaltijden bereiden die niet direct worden gegeten hebben een Blastchiller aangeschaft en uitleg gekregen over de werking.

- Per locatie is een schoonmaakplan voor de keuken opgesteld door een extern bureau. In iedere keuken hangt nu een schoonmaakplan en een aftekenlijst voor de uitgevoerde werkzaamheden.
- De informatie en formulieren op intranet zijn up-to-date gemaakt.

Hiermee zijn de bevindingen uit de externe toetsing opgelost.

In 2024 wordt een beleid voeding geschreven. Voedselveiligheid is daar een onderdeel van.

Zorgtechnologie

Zorgtechnologie speelt een (steeds belangrijker) rol bij de zelfstandigheid van de client. Ook kunnen we door middel van zorgtechnologie werkzaamheden van de begeleiding vergemakkelijken. Zorgtechnologie is dan ook één van de vier ontwikkelthema's de komende jaren.

In 2023 hebben we de diverse technologieën waar we mee werken in kaart gebracht. Deze zijn beschreven en zijn, voor medewerkers, op het intranet te vinden in de digitheek. In 2024 komt deze informatie ook beschikbaar voor cliënten en verwanten.

In 2023 zijn de volgende nieuwe technologieën ingezet:

- Eenvoudiger digitaal communiceren met de huisarts middels OZOverbindzorg: beschikbaar op alle Careander locaties waar ook de huisartsen aangesloten zijn bij OZOverbindzorg.
- Digitaal medicatie controleren en aftekenen middels de Ncare applicatie zorgt voor minder medicatiefouten
- Cliënten bewegen meer door verschillende technologieën zoals het fietslabyrint, de tovertafel en beleef TV.
- Een veilige omgeving en meer bewegingsvrijheid voor cliënten door inzetten van slimme sensoren en leef cirkels.
- Nachtzorg op afstand (inluisteren en kijken) middels slimme sensoren.



Hoe ging het in 2023 en wat gaan we willen we bereiken in 2025?

Onderwerp	Acties 2024 en 2025	Resultaat 2025
Methodisch cyclisch werken	Uitvoeren actieplan methodisch cyclisch werken.	Methodisch cyclisch werken is vanzelfsprekend voor elke medewerker. Dit is terug te zien in het clientdossier.
Onvrijwillige zorg	Voortzetten activiteiten bewustwording en scholing. Verbeteren analyses.	Medewerkers herkennen onvrijwillige zorg en handelen volgens procedure.
Moreel beraad	Opzetten moreel beraad.	Dilemma's in de zorg en ondersteuning worden besproken middels een moreel beraad.
Incidenten in de zorg	Team Prisma onderzoekers opzetten. Analyses incidenten gemeld in Zenya leveren informatie om te leren en verbeteren.	Zowel op team als op Careander niveau vormen incidenten input voor leren en verbeteren.
Zorgtechnologie	Inzet van zorgtechnologie verder ontwikkelen. Borgen van de inzet van zorgtechnologie	Effectieve interventies zijn beschreven. Procedures voor inzet zijn vastgelegd. Kansrijke interventies worden middels pilots getest.
Informele zorg heeft een plaats in het zorgproces	Geen acties uitgevoerd.	

Resultaat is minder als verwacht
Resultaat is zoals verwacht

2. Thema rondom gezondheid

Samen dansen voor plezier en fitheid

Samenwonen en samen dansen, dat doet een groep met de bewoners van groep 3 van de Anne Franklaan. Elke donderdagavond gaan zij dansen bij de Kiekmure in Harderwijk, een buurtcentrum in de buurt van de woonlocatie.



Hier komen zij samen met ongeveer 25 andere mensen met een verstandelijke beperking en iedereen danst gezellig door elkaar heen. Milou, begeleider bij de Anne Franklaan, vindt het leuk om op de donderdagavond mee te gaan. "Het maakt niet uit hoe gek we dansen, iedereen doet mee en heeft het naar zijn zin!" Ook op andere woonlocaties wordt samen gedanst. Bij de disco op woonlocatie t Schild in Harderwijk was een grote opkomst. "Het was een groot succes!", zegt Youri, leerlingbegeleider op woonlocatie De Rotonde.De disco is ontstaan op de Rotonde, maar was toen nog een stuk kleiner. Hier verbouwden de begeleiding het kantoor dan om naar een discozaal. "We schoven de tafels aan de kant en de voetjes gingen van de vloer ", vertelt Petra, begeleider van de Rotonde. "Nu hebben wij samen met 't Schild en vrijwilligers het initiatief opgezet om drie keer per jaar een disco te organiseren voor verschillende locaties."

Petra heeft samen met Hanneke, begeleider van 't Schild, dit idee uitgewerkt. "Hier op 't Schild in het Grand Café houden we de disco. We huren een DJ in en zorgen voor drankjes en lekkere hapjes. Iedereen die naar de disco komt, betaalt entree en krijgt daar muntjes voor", vertelt Hanneke. Petra en Hanneke proberen zoveel mogelijk locaties rondom Harderwijk mee te krijgen. "Het is heel goed voor de verbinding tussen locaties en ook bewoners vinden het leuk om elkaar te leren kennen, zowel jong als oud."

De eerste disco's zijn geweest en Petra en Hanneke hopen dat er zoveel mogelijk vrijwilligers aansluiten. "Het zou mooi zijn als de disco in de toekomst geleid kan worden door vrijwilligers en eventueel verwanten", vertelt Hanneke. "En dat nog meer locaties meedoen", voegt Petra toe. "Het is zo mooi om iedereen te zien genieten op zijn eigen manier. Iedereen kan en mag zichzelf zijn. De ene danst mee in een rolstoel en de ander geniet op eigen wijze afstand. Als we de bewoners zien genieten, weten wij: daar doen we het voor!"

Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Zoals in hoofdstuk 4 ook genoemd is goede zorg en ondersteuning 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 client 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 client 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).

Ingevulde vragenlijsten:

2022 314 ingevulde vragenlijsten.

2023 386 ingevulde vragenlijsten

In 2023 zijn er geen scholingen DVIE! georganiseerd. Dit kwam door het ontbreken van een trainer en andere prioriteitstelling. De implementatie van Ons vroeg nog veel aandacht.

Ook het analyseren van gegevens op team, locatie en organisatieniveau is hierdoor niet gerealiseerd.

Medezeggenschap

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

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 11 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.

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.

Elk jaar is er een gezamenlijke thema vergadering van de CCR deelraden met de Raad van Toezicht en het Managementteam van Careander. In de bijeenkomst in het najaar van 2023 hebben we gesproken over de koers van Careander en de belangrijke rol die wij daar zelf in hebben.

Waarover spraken zij?

- Instemmingsverzoek Beleid Onvrijwillige zorg
- Selectiegesprekken Raad van Bestuur
- Koers van Careander 2023 – 2027
- Betrokkenheid cliënten en verwanten bij opstellen beleid
- Externe audit
- Jaarverslagen 2022 Klachtenfunctionaris en Cliëntvertrouwenspersonen
- Taxivervoer naar en van dagactiviteitenlocaties
- Inventarisatie onderwerpen voor begroting 2024
- Directiebeoordeling
- Kwaliteitsrapport 2022
- Jaarrekening 2022
- Kaderbrief 2023 en jaardoelen
- Kwaliteitsdialoog met Zorgkantoren
- Verzuimbeleid
- Beleid Informele zorg
- Voedingsgeld cliënten
- Thema identiteit
- Functioneren TV en internet op locaties
- Instemmingsverzoek aanstelling Wzd functionarissen
- Thema Duurzaamheid en energiebesparing
- Begroting 2024
- Brochure Wie betaalt wat?



Klachten

Careander wil goede kwaliteit van zorg en ondersteuning bieden. Toch kan het voorkomen dat cliënten en verwanten ontevreden zijn over de ontvangen zorg en ondersteuning. Dan is het belangrijk dat zij deze onvrede kunnen uiten, zodat in een vroeg stadium gezocht kan worden naar een oplossing. Careander kent een klachtenregeling. Onderdeel van deze regeling is de mogelijkheid om gebruik te maken van de diensten van de Cliëntvertrouwenspersoon (Cvp).

De cliëntvertrouwenspersoon; een luisterend oor

Cliënten en verwanten kunnen bij de interne Cvp terecht als zij ergens onvrede over ervaren, vragen hebben of behoefte hebben aan een luisterend oor. De Cvp ondersteunt hen bij het zoeken naar een oplossing voor de onvrede of klacht. Als blijkt dat de onvrede of klacht te maken heeft met onvrijwillige zorg dan wijst de Cvp op het bestaan van de Cliëntvertrouwenspersonen vanuit de Wet zorg en dwang (Cvp Wzd) en de mogelijkheid om gebruik te maken van hun ondersteuning.

Met de externe Cvp'en Wzd zijn samenwerkingsafspraken gemaakt. De interne Cvp heeft een loket functie. Hij is in de organisatie zichtbaar en voor cliënten laagdrempelig. Dat vinden we belangrijk, zodat cliënten ook daadwerkelijk, als zij dat willen, de stap naar de Cvp durven te zetten.

Aantal kwesties/klachten	Onderwerp
Interne cliëntvertrouwenspersoon 7 kwesties (6 cliënten en 1 verwant)	• Agressief gedrag bewoners onderling (2x) • Zorgen om gedrag van bewoners onderling (1x) • Ontevreden over de begeleidingsafspraken (1x) • Onheuse bejegening door begeleider (1x) • Loon van cliënten op de werkplek (1x) • Zorgen om veilige woonplek kind i.v.m. agressief gedrag medebewoner
Externe cliëntvertrouwenspersoon 2 nieuwe klachten (1 cliënt en 1 verwant)	• Omstandigheden waaronder de werkzaamheden cliënt bij een bedrijf werden beëindigd. • Zorgen over realiseren van veilige woonomstandigheden voor client die te maken heeft met gedragsproblematiek en (fysieke) bejegening door mede cliënt. (klacht ouders).
Externe klachtencommissie Kind & Jeugd	0
WZD	0

3. Thema gezondheid

Omgaan met slikproblemen bij mensen met dementie

Dementie komt regelmatig voor bij mensen met een verstandelijke beperking. Mensen met het Syndroom van Down kunnen vanaf 50 jaar gaan dementeren. Onderzoek toont aan dat zij ook een verhoogd risico hebben op de ziekte van Alzheimer. Dit is een vorm van dementie.



Lydia Gorter is Logopedist bij Careander en vertelt ons over haar werk. "Slikproblemen en communicatieproblemen zijn bij onze doelgroep het meest aanwezig. We hebben als team logopedisten de laatste tijd veel aandacht besteed aan deze problemen omdat deze, onder andere, veel voorkomen bij cliënten met dementie."

Het logopedieteam heeft een slikbeleid geschreven, dat in de praktijk is gebracht. In dit beleid staat dat alle cliënten van 50 jaar en ouder of cliënten met bepaalde aandoeningen om de drie jaar gescreend worden op slikproblemen. "Inmiddels zijn alle cliënten binnen de doelgroep gescreend en is, waar nodig, een behandeling gestart. Daar ben ik heel trots op", vertelt Lydia.

Om slikproblemen te voorkomen heeft Lydia drie tips voor een optimale houding:

1. Zorg dat je rechtop zit bij het eten en drinken.
2. Schuif de stoel goed aan bij de tafel.
3. Zit ontspannen aan tafel en houd, voor zo ver mogelijk, de schouders laag.

Onderwerp	Acties 2024 en 2025	Resultaat 2025
Clientervaringen ophalen	DVIE! bij elke client gebruiken om ervaringen en wensen op te halen. Gegevens uit individuele vragenlijsten geanonimiseerd verwerken tot informatie over clienttevredenheid bij Careander.	Elke client heeft een zorgplan waarin de informatie uit DVIE! is gebruikt. Careander weet hoe tevreden cliënten zijn en welke zaken zij willen veranderen
Klachten	Huidige klachten procedure is geïmplementeerd. Klachtenprocedure vereenvoudigen..	Careander heeft een klachtenprocedure die helder is voor cliënten en verwanten.
Lokale cliëntenraden	Versterken van band met de achterban.	Cliënten weten wat de locatie cliëntenraad doet.
CCR	Mensen uit de organisatie betrekken de CCR in een vroeg stadium bij het maken van plannen.	In procedures is terug te zien wanneer de CCR betrokken wordt.

Resultaat is minder als verwacht

Resultaat is zoals verwacht



Wilma: ‘Ik vind het heel fijn dat Careander de zorgkant oppakt. Zo kan ik zus zijn.’

Lees het verhaal van pagina 8.

Professionele ontwikkeling

Zorg en ondersteuning voor clienten 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. In 2023 hebben teams gewerkt aan hun eigen verbeterpunten. Careander breed zijn in 2023 de volgende actiepunten uitgezet:

- Zorgen voor duidelijke ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden voor medewerkers: U
- Zorgen voor balans tussen werk en privé. Aandacht besteden aan het welzijn van medewerkers:
 - In 2023 is gestart met het aanbieden bedrijfsmaatschappelijk werk.
 - Visie op leiderschap is bepaald. Leiderschapstrainingen voor managers zijn gestart.
- Maak de serviceteams beter zichtbaar in de organisatie:
 - Het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers is aangepast. Er is aandacht voor de ondersteuning die de serviceteams bieden aan de locaties.
 - Er is een pilot gestart over zichtbaarheid serviceteams.

In 2024 staat een nieuw medewerkers tevredenheidsonderzoek gepland.

Verzuim

Het verzuimpercentage is gedaald van 8,91% in 2022 naar 7,20 % in 2023. De meldingsfrequentie is gedaald van 1,45 in 2022 naar 1,16 in 2023. In april 2023 is het vernieuwde verzuimbeleid geïmplementeerd. Hierin staat het eigen regie model centraal. In 2023 heeft een externe A&O deskundige 1 op 1 sessies met leidingge-venden gehad om hen te trainen in het voeren van het juiste gesprek. Dit is belangrijk tijdens verzuim en nóg belangrijker: aan de voorkant. Daarnaast zijn leidinggevendens begeleid bij de uitvoering van het eigen regie-model. Medewerkers hebben deelgenomen aan sessies om het bewustzijn van duurzame inzetbaarheid en het nemen van eigen regie te vergroten. Voor leidinggevendens is een themabijeenkomst duurzame inzetbaarheid georganiseerd waarbij de vervolgacties zijn verwerkt in het jaarplan M&O 2024.

Leren en Ontwikkelen

In 2023 zijn de laatste eindjes van de implementatie van het leervolgsysteem Studytube afgerond. Medewerkers krijgen vanuit het systeem signalen over scholingen die zij moeten volgen.

4. Thema doen en meedoen

Persoonlijke groei en werk op maat met jobcoaching

Jobcoaching is een unieke begeleidingsmethode die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of beperking ondersteunt bij het vinden en behouden van werk dat bij hen past. Het gaat niet alleen om het werk zelf, maar ook om het gevoel van verantwoordelijkheid en eigenwaarde dat het met zich meebrengt.



Binnen jobcoaching zijn zelfstandigheid en persoonlijke groei dan ook belangrijke pijlers. “Een van de mooie aspecten van jobcoaching is de mogelijkheid die onze cliënt-medewerkers hebben om contact te maken met anderen. Bij het ziekenhuis St. Jansdal werken een aantal cliënten van Careander. Zij zijn echt onderdeel van het team. Ze hebben daar de gelegenheid om te praten met vrijwilligers, medewerkers en patiënten. Maar ook om bezoekers van het ziekenhuis te helpen”, vertelt Conny, jobcoach bij Careander.

Zo is ook Arnold werkzaam bij St. Jansdal. “Ik werk nu een halfjaar bij St. Jansdal. Ik zorg dat de parkeergarage en het terrein netjes en verzorgd zijn. Dat is bijvoorbeeld papierprikken en vuilnisbakken legen. Ik heb het hier heel erg naar mijn zin. Je hebt je eigen werkzaamheden, er is afwisseling en ik werk op mijn eigen tempo. Ik hoor echt bij het team, ook ik draag bedrijfskleding van het St.Jansdal. Daarmee ben ik herkenbaar en kan ik bezoekers soms de weg wijzen.” , vertelt Arnold enthousiast. “Door regen laat ik mij ook niet tegenhouden. Dan ga ik naar een andere plek op het terrein. Bijvoorbeeld de parkeergarage, want die moet ook schoon blijven”.

Bij Careander creëren we een fijne omgeving waarin de leefwereld van de cliënt centraal staat. Werk en dagactiviteiten zijn hier ook onderdeel van. We moedigen onze cliënten aan om zelfstandig te werken en ook zelf aan te geven wanneer ze ondersteuning nodig hebben.

Training	Aantal trainingen	Deelnemers
Herhaling Kinder EHBO	1	8
Digitale vaardigheden	1	13
Basis training VG/GGZ	1	18
Basistraining werkbegeleiders	1	17
Basis BHV Inhaalslag	23	265
BHV herhaling	11	138
Verdiepingscursus Geef me de 5	1	11
Uitzuigen	1	6
Veiligheidstraining	3	30
Pensioenpresentatie voor medewerkers geboren vóór 1965	1	34
Pensioenpresentatie voor medewerkers geboren op of na 1965	1	35
Klinische les verzorgen suprapubische blaaskatheter	1	12
Basiscursus voor professionals in de verstandelijk gehandicaptenzorg	3	49
Tekenen voor jouw cliënt	1	43
Medicatieveiligheid voor aandachtsvelders	1	20
Beoordelaarstraining	1	19
ADF sociale veiligheid	6	64
Verdiepingstraining voor werkbegeleiders	1	11
Workshop Visuals maken	1	34
Herhaling agressiepreventie- en hantering	1	10
Financiële stromingen	2	10
Geef me de 5 Basistraining (4 daagse)	2	45
LACCS Basistraining voor nieuwe medewerkers EMB-groepen	2	13
LACCS Verdiepingstraining	4	42
Wettelijke vertegenwoordiging	2	15
	73	962

Onderwerp	Acties 2024 en 2025	Resultaat 2025
Teamreflectie	Implementatie van tool voor teamreflectie.	Elk team reflecteert op haar handelen mbv de reflectietool
Tevredenheid medewerkers	Organisatie heeft resultaten 2022 omgezet in acties. In 2024 opnieuw een MTO afnemen. In 2025 u uitvoeren acties n.a.v. de uitkomsten 2024.	Medewerkers van Careander zijn met elkaar in gesprek over in standhouden of vergroten van het werkplezier.
Scholing & ontwikkeling is afgestemd op ontwikkelingsgericht werken en de doelgroepenvisie.	Inrichting is afgeordnd in 2023. In 2024 en 2025 Studytube ondersteunend aan leerlijnen invullen.	Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam voor de zorg en ondersteuning die zijn geven aan cliënten.
Onboarding medewerkers	Onboarding programma verbeteren.	Elke medewerker heeft een adequaat inwerkprogramma.
Kaders voor eigenaarschap uitwerken.	Onderwerp is opgenomen in de Koers. In 2024/2025 beschrijven van de kaders.	Elke medewerker weet van van hem/haar verwacht wordt in het kader van eigenaarschap. De kaders voor aandacht functionarissen zijn beschreven.
Duurzame inzetbaarheid	Afspraken duurzame inzetbaarheid uitvoeren.	Medewerkers zijn langer gezond aan het werk.

Inzicht in kwaliteit

Werken aan kwaliteit van zorg en ondersteuning is een voortdurend proces van leren en verbeteren. Door volgens een vaste cyclus te rapporteren leren we wat werkt en wat beter kan. Vanaf 2023 is met het herziene Kwaliteitskompas 2023-2028 ook de externe verantwoordingscyclus gewijzigd

De organisaties publiceert 1x 2 jaar (start vanaf 2023) een Kwaliteitsbeeld. In het tussenliggende jaar maakt de organisatie een voortgangsrapportage. Deze s intern en vooral bedoeld voor interne reflectie, dialoog over kwaliteit en input voor Kwaliteitsbeeld.

Wat	Wanneer
Kwaliteitsbeeld 2023	Voor 1 juni 2024
Voortgangsrapportage 2024	Voor eind 2025
Kwaliteitsbeeld 2025	Voor 1 juni 2026
Voortgangsrapportage 2026	Voor eind 2027
Kwaliteitsbeeld 2027	Voor 1 juni 2028

Binnen Careander organiseren we in het najaar de Kwaliteitsdialoog. Een bijeenkomst waarin afdelingen binnen de organisatie met elkaar in gesprek gaan over kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Kwaliteitstoetsing

Externe audit door Certificering 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 audit begin 2023 waren positief. We behouden het certificaat.

Samen dansen
Persoonlijk Begeleider Petra:
"Als we de bewoners zien
genieten, weten wij: daar
doen we het voor!"

Lees het verhaal van 15.



Samen streven naar zelfstandigheid en zelfredzaamheid bij het kind

Begeleiders van Careander Kind & Jeugd en de ouders gaan samen in gesprek over de behoefte van het kind. Samen worden er doelen opgesteld en oplossingen besproken. Daarnaast zijn de begeleiders op de hoogte van ontwikkelingsproblemen en beperkingen.



Marijke Korenberg is moeder van Eline (15) en zij zijn vanaf 2012 betrokken bij Careander. Eline is een vrolijke meid met het Syndroom van Down. Ze houdt van gezelligheid, zingt en voetbalt graag. "We zijn in 2012 gestart met kleine stapjes, daarna de peuter-speelzaal en nu is er Begeleiding op Locatie (BOL) op haar school. De begeleiders die bij ons gezin zijn betrokken, denken in alles mee. Zij geven advies met als doel om Eline zelfstandiger en zelfredzamer te maken. Doordat ze Eline goed kennen, is het eenvoudig om snel te schakelen en een plan te maken of advies te geven", vertelt Marijke.

Daniëlle het Lam is begeleider bij Careander Kind & Jeugd en heeft recent de opleiding 'Begeleider Leespraat' afgerond. Leespraat is een communicatiemethode waarbij kinderen leren lezen en daardoor leren praten. De methodiek werkt vanuit de beleving van het kind en sluit aan bij hun interesses. Naast veel andere kinderen maakt ook Eline gebruik van Leespraat. "In mijn werk als begeleider heb ik vaak gezien en ervaren dat gedrag soms verkeerd geïnterpreteerd wordt. Een kind is vervelend of eigenwijs. Terwijl dat vaak helemaal niet het geval is. De communicatie sluit in dat geval niet aan. De methodiek Leespraat helpt hierbij", vertelt Daniëlle.

Wat waren de bevindingen?

Careander is een professionele organisatie met stevige fundamenten. Nieuwe ontwikkelingen moeten als gevolg van de vele wijzigingen in bezetting nog tot ontwikkeling komen. Aandacht is nodig voor het methodisch cyclisch werken in de organisatie. Het gebruik van gegevens en het volgen van verbeterpunten zijn daarbij van belang. Het duiden van de kernwaarden (samen, verantwoordelijk en professioneel) en eigenaarschap verdient aandacht

Interne audit

De algemene interne audit van 2023 is gehouden op 9 locaties. De gesprekken zijn gevoerd met begeleiders, gedragskundigen en teammanagers.

De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Periodieke gesprekken.
- Uitvoeren van DVIE!
- Melden incidenten.
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Op basis van de bevindingen zijn onderstaande aanbevelingen gedaan:

- Evalueer de huidige procedure periode gesprekken die dateert uit 2015. Doe dit samen met de doelgroep van de procedure.
- Hervat de trainingen DVIE! Nog niet alle medewerkers zijn hierin geschoold terwijl het een verplicht instrument is.
- Onderzoek mogelijkheden voor gewenste verbeteringen van het meldsysteem Zenya en voer deze door.
- Meldcode: bespreek de meldcode jaarlijks in de teams. Niet iedereen kent de procedure. Zorg voor passende scholing.

Naast de algemene audit zijn medicatie audits op locatie uitgevoerd door de aandachtsfunctionarissen medicatie.

De belangrijkste bevindingen waren:

- Temperatuur van de koelkast onvoldoende bijgehouden.
- Maandelijkse check op de opslag van medicatie gebeurd niet overal.
- Niet overal staat de naam van de client op de medicatie.

De aandachtsfunctionarissen meeddicatie gaan aan de slag met de verbeterpunten voor hun locatie.



www.careander.nl

(0341) 46 78 20
info@careander.nl
Westeinde 27a in Harderwijk

Volg ons op Facebook, Instagram en LinkedIn

-  /Careanderveluwe
-  /careanderveluwe
-  /careander