



Kwaliteitsrapport 2020

VOORWOORD

Rotterdam juni 2021

Beste lezer,

De periode sinds de uitbraak van de coronapandemie tot nu is een enorm bewogen en dynamische tijd geweest in de geschiedenis van ons 10-jarig bestaan. Deze periode wordt gekenmerkt door deze drie interne en externe grote ontwikkelingen:

1. Coronacrisis
2. Verhuizing naar een grote locatie (mijlpaal voor Cura)
3. Inzetten van een verbetertraject n.a.v. een inspectiebezoek

Deze periode heeft laten zien dat onze organisatie en onze teams een enorme veerkracht hebben en veranderkracht kunnen tonen.

Voor cliënten hebben deze ontwikkelingen ook een grote impact. In dergelijke trajecten kan de neiging groot zijn om op details in te zoomen of op de korte termijn. Het kwaliteitskader is in deze een goede raadgever die ons doet uitzoomen en als team te bespreken waar het echt omgaat en waar we het echt om doen.

Graag nemen we de lezer in dit verslag mee in wat goed gaat, maar ook wat beter kan of beter moet. En hoe we dat dan gaan aanpakken. Dat doen we in alle openheid en vertrouwen, omdat leren en verbeteren alleen dan mogelijk is.

Veel leesplezier gewenst!

Kerami Okumus, bestuurder I.C.Z. Cura Wlz B.V.



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	pagina 3
OVER CURA	pagina 5
TERUGBLIK KWALITEITSRAPPORT 2019	pagina 6
UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEKEN	pagina 8
UITKOMSTEN ZELFREFLECTIE ZORGTEAMS	pagina 13
TOP-3 DILEMMA'S M.B.T. COVID-19	pagina 16
ZEVEN LANDELIJKE THEMA'S	pagina 17
1. <i>De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt</i>	pagina 17
2. <i>De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie</i>	pagina 18
3. <i>Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning</i>	pagina 19
4. <i>Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers</i>	pagina 20
5. <i>De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning</i>	pagina 21
6. <i>Betrokken en vakbekwame medewerkers</i>	pagina 22
7. <i>De geprioriteerde verbetertrajecten</i>	pagina 23
INTERNE SAMENSpraak	pagina 24
EXTERNE VISITATIE	pagina 25
CLIËNTENVERSIE	pagina 26

INLEIDING

Het Kwaliteitsrapport

Het kwaliteitsrapport van I.C.Z. Cura Wlz B.V. (hierna: Cura) verbindt de ervaringen van de drie bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022:

- Een verzorgd proces rond de individuele cliënt borgen: daartoe in dialoog vaststellen welke ondersteuning nodig is, alert zijn op gezondheidsrisico's en op kwaliteit van bestaan;
- Leren van onderzoek naar cliëntervaringen: overzicht maken van inzicht uit dat onderzoek en in afstemming met de cliëntenraad de belangrijke verbeteracties bepalen;
- Kritische zelfreflectie door teams borgen: teams die de praktijk spiegelen aan de visie van de organisatie en stilstaan bij hoe het gaat en wat er verbeterd kan worden in het zorgproces rond cliënten.

De volgende informatiebronnen zijn door Cura gebruikt ten behoeve van het kwaliteitsrapport:

- Eerdere kwaliteitsrapporten en verbetermaatregelen
- Interne en externe ontwikkelingen; risico's en kansen
- Meting van KPI's
- AO/IC-check op dossierniveau
- Resultaten Cliëntervaringsonderzoek
- Uitkomsten van teamreflecties
- Signalen, incidenten en klachten
- Cliënt- en medewerkersverhalen

Opbouw van dit Kwaliteitsrapport

Allereerst geven we algemene informatie over Cura om hierna terug te blikken op het Kwaliteitsrapport 2019. Vervolgens gaan we in op de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken en de uitkomsten van de zelfreflectie van zorgteams.

Daarna behandelen we de top-3 dilemma's die wij in de zorg hebben ervaren met betrekking tot de coronacrisis.

Vervolgens gaan we in op de volgende zeven landelijke thema's waarmee ons kwaliteitsrapport verder wordt opgebouwd:

1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt.
2. De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie.
3. Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning.
4. Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers.
5. De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.
6. Betrokken en vakbekwame medewerkers.
7. De geprioriteerde verbetertrajecten.



Kwaliteitsrapport 2020

Bij deze invulling van deze thema's maken we steeds gebruik van de bronnen zoals hierboven genoemd.

Na behandeling van de zeven landelijke thema's inclusief de geprioriteerde verbetermaatregelen kijken we terug op de interne samenspraak met de Cliëntenraad en de Raad van Commissarissen alsmede de externe visitatie.

Achterin treft u de cliëntenversie van dit rapport.



OVER CURA

Bij Cura bieden we begeleiding en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking. Dit doen we sinds 2011 in Rotterdam. Sinds juni 2020 zijn wij ook actief in Amsterdam en Capelle aan den IJssel. We bieden begeleiding, behandeling en zorgen voor een zinvolle daginvulling. Ook ondersteunen we met persoonlijke verzorging en bijvoorbeeld huishoudelijke taken.

In onze thuishaven Rotterdam hebben wij 11 verschillende locaties waar kleine groepen bewoners wonen; in Amsterdam op dit moment een groepswooning. Wij bieden zorg aan in totaal 35 cliënten, waarvan 25 Wlz, 4 Wfz (forensische zorg) en 6 Wmo.

We hebben voor het grootste deel mannelijke bewoners. Wel komen er steeds meer vrouwelijke bewoners bij en daar zetten we ook op in. De samenstelling van cliënten is een afspiegeling van de multiculturele samenleving waarin Rotterdam en Amsterdam zich bevinden. Ook onder onze medewerkers en verschillende lagen van de organisatie is dit zo. Dit zorgt ervoor dat we de individuele cliënt nog beter begrijpen.

Dit jaar is onze nieuwe locatie in Rotterdam geopend waar 26 cliënten gehuisvest kunnen worden. Vergeleken met onze huidige locaties is dit van een grotere schaal. Deze locatie is geheel nieuw en gerenoveerd en biedt zeer moderne faciliteiten voor onze cliënten en medewerkers. Met deze locatie proberen we invulling te geven aan de roep van onze cliënten en medewerkers (te lezen in voorgaande verslagen) om naast ondersteuning ook gedegen huisvesting te bieden.

In 2020 hadden wij ca. 25 medewerkers in dienst verdeeld over ca. 15 fte. Ons verzuimpercentage lag in 2020 enkele procentpunten hoger dan in voorgaande jaren vanwege de coronacrisis. Er waren geen klachten en calamiteiten. De meeste incidentenmeldingen gingen over gedrag, verslaving of verbaal geweld van cliënt naar medewerker.

IGJ-bezoek

Ten slotte is het belangrijk te vermelden dat wij in januari dit jaar bezocht en getoetst zijn door de IGJ (Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd). Uit deze toetsing kwamen afwijkingen naar voren die vooral te maken hebben met: medicatieveiligheid, infectiepreventie/hygiëne en systematisch leren en verbeteren. Deze punten moeten we verbeteren in periode van een maand en in zes maanden. Inmiddels hebben we ons eerste resultatenverslag aangeleverd waarin we ingaan op de verbeteractie m.b.t. medicatieveiligheid en infectiepreventie/hygiëne. In het vervolg richten we ons met namen op de duurzame borging van deze verbeteringen en op het systematisch leren en verbeteren. Oktober dit jaar zullen we ons tweede resultatenverslag aanleveren bij de IGJ. Op dit moment werken we met veel gedrevenheid aan de verbeterpunten. Onze cliënten en medewerkers betrekken we bij dit proces om ze enerzijds goed te informeren en anderzijds hun verbetervoorstellen mee te nemen.

TERUGBLIK KWALITEITSRAPPORT 2019

In het rapport van vorig jaar kwamen deze zaken naar voren waarop we hadden beloofd in te zetten:

- Dagbesteding
- Scholing
- Gezondheid van de cliënt
- Netwerk van de cliënt
- Wonen
- E-health

Met betrekking tot dagbesteding hebben we allereerst een goede inventarisatie gemaakt van de behoeften, maar ook de beperkingen en mogelijkheden van onze cliënten. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de volgende stappen gezet. Inmiddels is er een groep cliënten die meerdere dagen per week arbeidsmatig aan de slag is om dozen voor maatschappelijke organisatie en voor het bedrijfsleven te verpakken. Dat doen we in samenwerking met een professionele verpakker. Gezien de structuur die dit met zich meebrengt gaan we hier mee op inzetten en ook uitbreiden naar andere vormen van arbeidsmatige dagbesteding. Daarnaast zijn we op de nieuwe locatie bezig met het oprichten van een dagbesteding “dichtbij huis”, omdat voor heel veel cliënten dit een extra motivatie zal vormen om naar de dagbesteding te komen. Ten slotte hebben we de activiteiten binnen de bestaande dagbesteding behouden. Tijdens de coronacrisis hebben we enkele maanden de dagbesteding stop moeten zetten, maar voor sommige cliënten bracht dit een grotere complicatie met zich mee waardoor we besloten hebben om de dagbesteding met gepaste maatregelen toch open te stellen en per cliënt samen met de begeleider te beschouwen hoe veilig te handelen.

Ten aanzien van scholing kunnen we zeggen dat we niet al onze plannen waar hebben kunnen maken volgens het opleidingsplan. Dit komt vooral door corona waarbij vooral in de eerste zes maanden van de crisis de organisatie bezig was om de problemen vanwege de pandemie het hoofd te bieden. Inmiddels hebben we dat onder controle en zijn opleidingen en trainingen hervat. Wel hebben we tijdens de coronacrisis enkele online kennissessies kunnen voortzetten, wat zeer positief is ontvangen. Hier gaan we meer op inzetten. Daarnaast hebben we meerdere klinische lessen kunnen voorzetten waarbij ingegaan is op ziektebeelden. Dit is erg positief ontvangen door medewerkers en dit zal ook een vast onderdeel zijn van de komende programmering.

Ook tijdens de coronacrisis hebben we aandacht gehad voor de gezondheid van de cliënt. Het verzorgd zijn, voeding en middelengebruik zijn zaken die continu goed in beeld zijn bij onze medewerkers. Zij kennen de cliënten op dit gebied goed. Wel zijn er gezondheidsrisico's met betrekking tot de mentale gezondheid van sommige cliënten, omdat we meer angst constateren die gerelateerd kan zijn aan corona, maar ook aan berichtgeving en social media over corona maar ook andere zaken. Binnen de teams is besproken om hier aandacht voor te hebben.

Het netwerk van de cliënt verdient nog steeds aandacht. Daarbij gaat het erom om cliënten te behoeden voor “verkeerde vrienden”, maar daarbij rekening houden dat we respect hebben voor het netwerk van de cliënt. Daarnaast is er sprake van risicoverhoging voor eenzaamheid die verband houdt met de coronamaatregelen. Per cliënt proberen we dat goed in beeld te hebben en houden, maar het vergroten van zijn/haar netwerk is vooral in deze tijden extra moeilijk.



Kwaliteitsrapport 2020

Het wonen hebben we eerder besproken: er zijn grote stappen hierin gezet door het betrekken van een gloednieuwe en moderne huisvesting maar ook door het opknappen van de bestaande woningen.

Ten slotte kunnen we melden dat innovatie altijd een speerpunt is geweest binnen ons beleid, maar door corona hier een versnelling in is gekomen. Inmiddels gebruiken we meerdere digitale toepassingen in de zorgrelatie (zoals Boomerweb voor aftekenen medicatie) en hebben we de inzet van een digitaal platform voor psycho-educatie: Therapieland. De inzet van Therapieland zal in de komende periode onderdeel vormen van ons zorgproces waarbij we inzetten op “blended care”.

UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEKEN

Ook dit jaar hebben we –ondanks de coronacrisis– nagenoeg bij alle cliënten (ook buiten de Wlz, namelijk Wfz en Wmo) het cliëntervaringsonderzoek volgens *Dit vind ik ervan!* (geaccrediteerd instrument voor cliëntervaringsonderzoeken in de gehandicaptenzorg uit de zogeheten “Waaier”) afgenomen.

De uitkomsten hiervan zijn op de volgende pagina’s gevisualiseerd.

Daarbij hanteren we de volgende legenda:

		blauw	PRIO ↑
		ervaring	score ↑
		verandering	nee ↑
		ervaring	score ↓
		verandering	ja ↑

Ofwel:

- Hoe belangrijker een thema voor de cliënt is, des te donkerder blauw is de PRIO-score
- Hoe positiever de ervaring van een cliënt op een thema is, des donkerder groen is de ervaringsscore
- Hoe minder verandering de cliënt wenst op een thema, des te donkerder groen is de veranderingsscore
- Hoe negatiever de ervaring van een cliënt op een thema is, des donkerder oranje is de ervaringsscore
- Hoe meer verandering de cliënt wenst op een thema, des te donkerder oranje is de veranderingsscore

Wat opvalt uit het samenbrengen van de ervaringen van cliënten is het volgende:

- Familie is het belangrijkste thema voor cliënten (score 25)
- Daarna volgen Huis, Gevoel en Lijf (respectievelijk scores 21, 20 en 20)
- Cliënten willen vooral geen verandering in Vrienden & Kennissen, gevolgd door Familie, Kiezen en Veilig Voelen
- Iets meer dan helft van de cliënt wil vooral verandering in Huis, gevolgd door Gevoel



Kwaliteitsrapport 2020

		blauw	PRIO ↑
		ervaring	score ↑
		verandering	nee ↑
		ervaring	score ↓
		verandering	ja ↑

GEVOEL		LIJF		FAMILIE		VRIENDEN & KENNISSEN		MEEDOEN		HULP		HUIS		DOEN		KIEZEN		VEILIG VOELEN	
PRIO	20	PRIO	20	PRIO	25	PRIO	16	PRIO	8	PRIO	16	PRIO	21	PRIO	18	PRIO	7	PRIO	14
Top!	5	Top!	4	Top!	9	Top!	5	Top!	4	Top!	2	Top!	2	Top!	5	Top!	6	Top!	4
Goed	13	Goed	15	Goed	16	Goed	16	Goed	10	Goed	13	Goed	10	Goed	12	Goed	7	Goed	10
Matig	8	Matig	9	Matig	7	Matig	5	Matig	3	Matig	7	Matig	12	Matig	6	Matig	4	Matig	6
Slecht	3	Slecht	4	Slecht	-	Slecht	3	Slecht	6	Slecht	3	Slecht	3	Slecht	3	Slecht	3	Slecht	-
Ja	16	Ja	14	Ja	8	Ja	5	Ja	8	Ja	12	Ja	14	Ja	12	Ja	6	Ja	6
Nee	14	Nee	17	Nee	25	Nee	24	Nee	17	Nee	13	Nee	12	Nee	13	Nee	16	Nee	15
% ja	53,3	% nee	54,8	% nee	75,8	% nee	82,8	% nee	68,0	% nee	52,0	% ja	53,8	% nee	52,0	% nee	72,7	% nee	71,4

Zorg-vorm	Cliënt #		GEVOEL	LIJF	FAMILIE	VRIENDEN & KENNISSEN	MEEDOEN	HULP	HUIS	DOEN	KIEZEN	VEILIG VOELEN
Wlz	# 1	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	X	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO
		SCORE	Matig	Goed	Goed	Matig	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed
		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Wlz	# 2	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	X	X	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO
		SCORE	Top!	Top!	Top!	Top!	Top!	Top!	Top!	Top!	Top!	Goed
		VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee
Wlz	# 3	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	X	PRIO	PRIO	PRIO
		SCORE	Matig	Goed	Goed	Slecht	Slecht	Matig	Matig	Slecht	Goed	Goed
		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
Wlz	# 4	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	X	X	PRIO
		SCORE	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Matig	Matig	Goed	Goed	Matig
		VERANDER?	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja
Wlz	# 5	PRIO?	PRIO	X	PRIO	PRIO	X	PRIO	PRIO	X	X	PRIO
		SCORE	Goed	Goed	Goed	Goed	Slecht	Goed	Goed	Goed	Goed	Top!
		VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee



Kwaliteitsrapport 2020

Zorg- vorm	Clïënt #		GEVOEL	LIJF	FAMILIE	VRIENDEN & KENNISSEN	MEEDOEN	HULP	HUIS	DOEN	KIEZEN	VEILIG VOELEN	
Wlz	# 6	PRIO?	X	PRIO	PRIO	PRIO	X	PRIO	PRIO	PRIO	X	X	
		SCORE	Top!	Matig	Top!	Top!	Goed	Top!	Matig	Top!	Top!	G.A.	
		VERANDER?	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	
Wlz	# 7	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	
		SCORE	Goed	Matig	Goed	Goed	Matig	Goed	Matig	Matig	Matig	Top!	Goed
		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
Wlz	# 8	PRIO?	PRIO	X	PRIO	X	PRIO	X	X	PRIO	X	X	
		SCORE	Matig	Goed	Top!	Goed	Matig	Matig	Matig	Slecht	Goed	Goed	Top!
		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
Wlz	# 9	PRIO?	PRIO	X	PRIO	X	X	X	PRIO	X	X	PRIO	
		SCORE	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed
		VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Wlz	# 10	PRIO?	X	X	X	X	X	PRIO	X	X	X	X	
		SCORE	Matig	Goed	G.A.	G.A.	G.A.	Goed	Slecht	Goed	Goed	Goed	Goed
		VERANDER?	Nee	X	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
Wlz	# 11	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	X	PRIO	PRIO	PRIO	X	X	
		SCORE	Goed	Matig	Matig	Goed	Slecht	Slecht	Goed	Goed	Goed	G.A.	X
		VERANDER?	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	X
Wlz	# 12	PRIO?	PRIO	X	PRIO	X	X	X	X	X	X	X	
		SCORE	Matig	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Matig	Goed	Matig	G.A.
		VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja
Wlz	# 13	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	X	PRIO	PRIO	PRIO	X	PRIO	
		SCORE	Matig	Slecht	Goed	Matig	G.A.	G.A.	G.A.	X	X	X	Matig
		VERANDER?	Ja	Ja	Nee	X	X	Ja	X	X	X	X	Ja
Wlz	# 14	PRIO?	X	PRIO	X	X	PRIO	X	PRIO	PRIO	X	X	
		SCORE	Slecht	Matig	Goed	Matig	Goed	Matig	Slecht	Goed	Slecht	Slecht	Goed
		VERANDER?	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	X	Ja	Nee
Wlz	# 15	PRIO?	PRIO	PRIO	X	X	X	PRIO	X	PRIO	PRIO	PRIO	
		SCORE	Matig	Matig	Matig	Top!	Goed	Goed	Matig	Matig	Matig	Matig	Goed
		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee
Wlz	# 16	PRIO?	X	PRIO	PRIO	X	X	X	PRIO	X	X	X	
		SCORE	X	Matig	Goed	X	X	X	X	Matig	X	X	X
		VERANDER?	X	Ja	Nee	X	X	X	X	Ja	X	X	X
Wlz	# 17	PRIO?	X	PRIO	X	X	PRIO	X	PRIO	X	X	X	
		SCORE	Slecht	Slecht	Goed	Goed	Slecht	Matig	Slecht	G.A.	X	X	G.A.

Zorg-vorm	Clïënt #	VERANDER?	GEVOEL	LIJF	FAMILIE	VRIENDEN & KENNISSEN	MEEDOEN	HULP	HUIS	DOEN	KIEZEN	VEILIG VOELEN
		VERANDER?	X	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja	X	Ja	X
Wlz	# 18	PRIO?	PRIO	X	PRIO	PRIO	X	PRIO	PRIO	PRIO	X	PRIO
		SCORE	Goed	Goed	Goed	Goed	Slecht	Goed	Goed	Matig	X	Goed
		VERANDER?	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	X	Nee
Wlz	# 19	PRIO?	X	X	PRIO	PRIO	X	X	X	PRIO	X	X
		SCORE	X	X	Top!	Matig	X	X	X	Goed	X	X
		VERANDER?	Nee	X	Ja	Ja	X	X	X	Ja	X	X
Wlz	# 20	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	X	X	X	X	X	X	X
		SCORE	Goed	Goed	Matig	X	X	X	X	X	X	X
		VERANDER?	Ja	Ja	Ja	X	X	X	X	X	X	X
Wlz	# 21	PRIO?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		SCORE	X	Top!	X	Matig	X	X	X	Goed	X	X
		VERANDER?	X	X	X	Nee	X	X	X	Nee	X	X
Wlz	# 22	PRIO?	X	PRIO	PRIO	X	X	X	PRIO	PRIO	X	X
		SCORE	X	Matig	Matig	X	X	X	Matig	Matig	X	X
		VERANDER?	X	Ja	Ja	X	X	X	Ja	Ja	X	X
Wlz	# 23	PRIO?	PRIO	X	X	PRIO	X	X	X	PRIO	X	X
		SCORE	Goed	X	Goed	Goed	X	X	X	Goed	X	X
		VERANDER?	Nee	X	Nee	Nee	X	X	X	Nee	X	X
Wlz	# 24	PRIO?	X	X	PRIO	PRIO	X	X	X	X	X	PRIO
		SCORE	Top!	Top!	Top!	Goed	Top!	Slecht	Top!	Top!	Top!	Top!
		VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Wlz	# 25	PRIO?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		SCORE	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	X	X	X	X
		VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	X	X	X	X
ForZo	# 26	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO
		SCORE	Goed	Goed	Matig	Goed	Goed	Goed	Goed	Matig	Goed	Goed
		VERANDER?	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
ForZo	# 27	PRIO?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		SCORE	Goed	Goed	Top!	Top!	X	X	X	X	X	X
		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Nee	X	X	X	X	X	X
ForZo	# 28	PRIO?	PRIO	X	X	X	X	PRIO	PRIO	X	X	PRIO
		SCORE	Top!	Top!	Top!	Slecht	Top!	Matig	Matig	Top!	Slecht	Top!



Kwaliteitsrapport 2020

		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee
Zorg-vorm	Clïent #		GEVOEL	LIJF	FAMILIE	VRIENDEN & KENNISSEN	MEEDOEN	HULP	HUIS	DOEN	KIEZEN	VEILIG VOELEN
ForZo	# 29	PRIO?	X	X	PRIO	X	X	X	PRIO	X	X	X
		SCORE	Top!	Goed	Top!	Top!	Top!	Goed	Goed	Top!	Top!	Matig
		VERANDER?	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja
Wmo	# 30	PRIO?	X	PRIO	PRIO	PRIO	X	X	PRIO	PRIO	X	X
		SCORE	G.A.	Matig	Goed	Goed	G.A.	Matig	Goed	Matig	X	X
		VERANDER?	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	X	X
Wmo	# 31	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO	PRIO
		SCORE	Matig	Slecht	Matig	Slecht	Slecht	G.A.	Matig	Slecht	Slecht	Matig
		VERANDER?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	X	Ja	Ja	Ja	Ja
Wmo	# 32	PRIO?	X	PRIO	PRIO	X	X	PRIO	PRIO	PRIO	X	X
		SCORE	X	Slecht	G.A.	X	X	Goed	Matig	G.A.	X	X
		VERANDER?	X	Ja	X	X	X	X	X	X	X	X
Wmo	# 33	PRIO?	PRIO	PRIO	PRIO	X	X	X	X	X	X	X
		SCORE	Goed	Matig	Top!	X	X	X	X	X	X	X
		VERANDER?	Ja	Ja	Nee	X	X	X	X	X	X	X
Wmo	# 34	PRIO?	X	PRIO	X	X	X	X	PRIO	X	X	X
		SCORE	Slecht	Goed	Matig	Goed	Matig	Slecht	Goed	G.A.	Matig	Matig
		VERANDER?	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	X	Nee	X
Wmo	# 35	PRIO?	PRIO	X	PRIO	PRIO	X	X	X	X	X	X
		SCORE	Goed	X	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Matig	Matig
		VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja

UITKOMSTEN ZELFREFLECTIE ZORGTEAMS

Dit jaar is de jaarlijkse teamreflectie gehouden in twee groepen op locatie en met gepaste afstand. De opkomst van de zorgverleners was hoog als ook de inbreng. Cura heeft een betrokken team dat hart voor de zaak en oog voor de cliënt heeft. Het op deze wijze bijeenkomen wordt zeer gewaardeerd door medewerkers.

De onderstaande zaken zijn naar voren:

- Er is een opfrustraining nodig voor *Dit vind ik ervan!* en hoe dit instrument toe te passen. Met name hoe bepaalde thema's te interpreteren, maar ook wat wel en niet het waard is om te noteren zijn vragen die opkomen. Er is veel verschil tussen hoe medewerkers dit instrument inzetten. Dat vraagt ook om procesmatige stroomlijning, naast het kennisaspect.
- Het cliëntvervalsonderzoek kan voor een en dezelfde cliënt veel fluctuaties vertonen. Hoe hiermee om te gaan, is een vraagstuk binnen het team.
- Voor sommige deelnemers aan de teamreflectie was het instrument onbekend alsmede het proces van leren en verbeteren middels het kwaliteitskader. Ook dit vraagt de komende periode aandacht.
- Cliëntervaringen zijn niet op locatieniveau gedifferentieerd. Zorgverleners merken op dat er verschillen bestaan tussen locaties. Op dit punt wordt nader ingegaan en naar voren komt dat de teamleiders op de locatie veel eigen invulling kunnen geven het groepsworkshop. Dat heeft volgens het team voordelen, omdat cliëntprofielen ook anders zijn per locatie maar sommige zaken met betrekking tot locatiemanagement moeten wel uniform zijn. Naast standaardisatie van het zorgproces zou een blauwdruk voor alle locaties goed zijn.
- Sommige cliënten willen geen antwoord geven op vragen tijdens het cliëntvervalsonderzoek of geven aan dat onbeantwoord terug te willen zien. Medewerkers geven aan dat "geen antwoord" even belangrijk is als de gegeven antwoorden. Hiermee wordt geen rekening gehouden bij aggregeren van de uitkomsten. Hierover kan voor de resultaten van vorig jaar nagedacht worden.
- Met betrekking tot het thema veilig voelen geven medewerkers aan dat cliënten vaak de buurt als onveilig ervaren. Het verzoek is om bij dit thema een onderscheid te maken tussen je veilig voelen bij Cura en veilig voelen in de buurt.
- De medewerkers vinden het beleid omtrent drugsgebruik onduidelijk, op zijn minst in de toepassing van dat beleid. Wat wordt wel toegelaten of niet, dat moet breed opnieuw geagendeerd te worden.
- Cliënten praten niet graag over drugsgebruik vanwege schaamte, ontkenning of willen geen bemoeienis. Middelengebruik dient breed bespreekbaar gemaakt te worden met cliënten. Totaalverbod op locatie maakt ook dat cliënten niet erover durven te praten. Daarentegen brengt acceptatie van middelengebruik het risico met zich mee dat andere cliënten gemakkelijker toegang hebben. Het team is het ermee eens dat hierover meer nagedacht moet worden. Niet te snel een richting kiezen, maar eerst alle richtingen helder op een rij hebben en dan onderling discussie hierover.
- Veilige zorgrelatie vraagt aandacht. Wat is de grens bijvoorbeeld tussen zorgverlener zijn en vrienden zijn. Leidraad Veilige zorgrelatie is niet bij alle medewerkers bekend, maar het agenderen ervan wordt omarmd.
- Veel cliënten (vooral mannelijke) ervaren problemen met betrekking tot seksualiteit. Net zoals praten over het middelengebruik van een cliënt, vraagt praten over seksualiteit

aandacht. Naast het praten en inzicht hebben van de problematiek van cliënten, is het belangrijk om beleid te formuleren wat de instelling daarin kan betekenen en wat niet. Mag de organisatie bijvoorbeeld bij sommige cliënten seksueel contact met professionele sekswerkers faciliteren, wat zijn daarin de mogelijkheden?

- Er is een nieuwe zorgplansystematiek ingevoerd die gebaseerd is op de thema's van de cliëntervaringsonderzoeken. Zo is er een goede aansluiting op het zorgproces. Aan de andere kant is deze werkwijze nog niet bij alle medewerkers even helder. Daarnaast vraagt het werken met het ondersteuningsplan aandacht. In hoeverre mag je iets als zelfregie zien en wat te doen met zaken waarvan de zorgverlener vindt dat die nodig zijn voor de cliënt.
- Voor de coronacrisis was er een start gemaakt met casuïstiekbesprekingen wat als zeer positief wordt ervaren. Nu worden deze besprekingen in kleinere groepen gehouden en minder frequent. Er is vraag om hier aandacht aan te besteden.
- Medewerkers geven aan dat ze veel ideeën voor veranderingen tijdens zo een overleg in kunnen brengen, maar vragen tegelijkertijd om voorzichtig te zijn om veel of te snel veranderingen in te zetten, omdat medewerkers daar ook moe van zijn geworden.
- Er is onduidelijkheid over zorgpaden. Hoe dit te gebruiken? Een training hiervoor is gewenst.
- Er wordt speciale aandacht gevraagd voor forensische cliënten omdat zij niet alles durven zeggen vanwege hun verleden en forensische titel. Zij durven niet altijd open te zijn.
- Cliënten zijn erg onvoorzichtig met corona, is de mening van medewerkers. Ondanks meerdere malen uitleg en verzoeken zijn sommige cliënten continu onveilig aan het handelen. Dit wordt als onprettig ervaren en hierover moet nagedacht worden: wat te doen?
- Avondklok hanteren bleek soms een uitdaging, vooral bij enkele cliënten. Ook hier geldt: hoe te handelen?
- Er is een grotere angst bij sommige cliënten vanwege corona. En de angst is niet alleen gericht op corona maar overheerst sommige cliënten die alles met angst benaderen. Hiervoor is speciale aandacht nodig.
- Sommige cliënten en met name met een taalachterstand of een grotere verstandelijke beperking weten weinig over corona of over hoe te handelen. Coronavoorschriften versimpelen zou bijdragen aan het begrip, misschien zelfs met tekeningen of video's.

Hieronder wordt opgesomd wat het team aangeeft nodig te hebben:

- Zorgverleners hebben meer structuur nodig. Het leiderschap moet gericht zijn op het eenduidig maken van beleid en het creëren van duidelijkheid. Ook protocollen vallen hieronder.
- Het team geeft aan dat we ervoor moeten waken dat er een groot verschil ontstaat tussen de nieuwe en oude locaties. Dat moet voorkomen worden.
- Bij de indeling van nieuwe locaties willen medewerkers meer inspraak. Zij kennen de cliënten het beste en moeten meebeslissen in de verdeling van groepen.
- Communicatie is over het algemeen een aandachtspunt. Medewerkers willen eenduidige en vroegtijdige informatie over ontwikkelingen en over beleid.
- Het team wil een overzicht wat de opleidingsmogelijkheden zijn, dus een soort menukaart, ook als er vrijheid is om zelf met voorstellen te komen.
- Tijdens jaarlijkse evaluaties/functioneringsgesprekken is er geen aandacht voor een persoonlijk ontwikkelplan (POP). Dat is wenselijk.
- Beveiliging is in sommige situaties gewenst, zoals bij lastige gesprekken maar ook als een situatie met een cliënt escaleert of er dreigementen zijn vanuit cliënten.
- “We hebben soms het gevoel dat het gaat om veranderingen bij Cura en niet over ons als begeleiders”, geeft een zorgverlener aan. Zorgverleners geven aan dat er meer ingezet wordt op de medewerkers, op hun ontwikkeling en op wat ze te zeggen hebben.
- Vaak zijn het de “praktische dingetjes” die negativiteit veroorzaken bij medewerkers, zoals het regelen van parkmobile of een tankpas. Dat zijn kleine dingen die grote frustraties geven. Iemand kan verantwoordelijk gemaakt voor facilitaire zaken.
- Het team geeft aan de volgende cursussen of opleidingen nodig te hebben voor de komende periode:
 - BHV
 - Ziektebeelden
 - Agressietraining
 - Sterker in je schoenen staan als medewerker
 - Praktische cursussen → gelijk toepasbaar, zoals hoe meldt je een incident en gebeurt er daarna?
 - Forensische training

TOP-3 DILEMMA'S M.B.T. COVID-19

De volgende dilemma's worden vanuit het team benoemd met betrekking tot COVID-19:

1. Hoe om te gaan met cliënten die het niet zo nauw nemen met corona? Door laten gaan van de begeleidingsrelatie met alle risico's van dien of ermee stoppen met risico's voor cliënten. Veel cliënten waren niet voorzichtig genoeg tijdens de coronacrisis ondanks meerdere waarschuwingen. Dit brengt een dilemma met zich mee in de zorgverleningsrelatie. Ook is het goed om hierover na te denken en eenduidig op te treden richting cliënten.
2. Dagbesteding door laten gaan of niet? En bij een alternatieve invulling, hoe deze dan vorm te geven? Aangezien dagbesteding een belangrijk onderdeel is in ons zorgproces, was dit een moeilijke keuze waarbij elke keuze negatieve aspecten kent. Voor toekomstige crises moeten we voorbereid zijn om hiermee om te gaan, ofwel door de scenario's klaar te hebben ofwel door alternatieven te ontwikkelen die altijd doorgang kunnen hebben (zoals online, buiten of op afstand).
3. Je ziek melden of niet, is een persoonlijk dilemma bij veel medewerkers of hoe om te gaan met het idee dat jij als medewerker er bent en een collega niet. Ondanks het feit dat medewerkers aangeven er zeker alle begrip voor te hebben dat er veel ziekmeldingen zijn geweest tijdens de eerste en tweede golf (vaak in afwachting van testuitslagen), vonden ze het gevoelsmatig lastig om meer werkdruk te moeten ervaren. Enerzijds moet dit er niet voor zorgen dat collega's die zich ziek willen/moeten melden, zich niet bezwaard voelen en anderzijds moeten we wellicht de collega's die het werk voortzetten in het zonnetje zetten. Als organisatie maar ook als team is het goed om dit bespreekbaar te maken en niet te oordelen.

ZEVEN LANDELIJKE THEMA'S

1. *De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt.*

Wat gaat goed?

- Cura kent haar cliënten goed en biedt persoonsgerichte zorg
- Ook tijdens de coronacrisis hebben onze zorgverleners de nauwe band met hun cliënten weten te behouden. Dit was niet altijd even makkelijk, mede gezien de risico's maar ook de vele ziekmeldingen door collega's

Wat kan beter?

- De begeleidingsrelatie kan op een meer systematische en methodische wijze voorgegeven worden. Daarbij kunnen verschillende methoden gebruikt worden zoals motiverende gespreksvoering of Triple-C methodiek
- De inzet van psycho-educatie middels Therapieland (e-health) kan standaard deel zijn van het zorgproces waarmee de kwaliteit van het zorgproces wordt verbeterd
- Bij de casuïstiekbespreking met de GZ-psycholoog kunnen er meer zorgverleners betrokken worden om het leereffect te vergroten
- De inzet van het instrument *Dit vind ik ervan!* kan gebruikt worden voor verbeteringen op individueel niveau

Wat moeten we doen?

- Het zorgproces herzien waarbij we rekening houden met o.a. inspraak medewerkers, veranderopgaven en ontwikkelingen op het gebied van e-health
- De zorgplansystematiek opnieuw onder de aandacht van medewerkers brengen en samen casussen doornemen



2. *De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie.*

Wat gaat goed?

- Medewerkers kennen de cliënten en hun verhalen goed, waardoor wensen van de cliënten beter mee wordt genomen in de planvorming

Wat kan beter?

- Medewerkers kunnen al heel snel iets willen beslissen voor de cliënt vanuit het idee dat dat goed is voor hen.

Wat moeten we doen?

- Intervisie met medewerkers over ethische dilemma's in de zorgverleningsrelatie, vooral over het evenwicht tussen zelfregie en begeleiding/sturing

3. *Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning.*

Wat gaat goed?

- Cliënten zijn over het algemeen tevreden over Cura, hun begeleiders en de ondersteuning die zij ontvangen. Ze hebben het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd.

Wat kan beter?

- Cura moet meer inzetten op voeding en bewegen.
- Cura moet middelengebruik en seksualiteit beter bespreekbaar maken; weten waar de knelpunten liggen en wat de organisatie daarin kan of moet betekenen.
- Cliënten ervaren door de coronacrisis vaker angst; begeleiders kunnen hier alerter op zijn en dit meenemen in de begeleidingsrelatie
- Huisvesting blijft een belangrijk vraagstukken, waarbij oude locaties niet onderbelicht mogen raken vanwege de nieuwe locatie
- De dagbesteding is –ondanks de coronacrisis– op punten verbeterd maar dient nog verder geborgd te worden

Wat moeten we doen?

- Voeding en bewegen vast onderdeel laten uitmaken van het ondersteuningsplan bij iedere cliënt
- Aandachtvelden voor middelengebruik en seksualiteit benoemen; hiervoor discussies starten; intern maar ook extern met collega-instellingen hierover in dialoog treden
- Angst en gerelateerde problematiek signaleren en bespreken met de GZ-psycholoog

4. *Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers.*

Wat gaat goed?

- Het samenspel tussen cliënt en medewerkers is goed; onze medewerkers bieden persoonsgerichte zorg en kennen de verhalen van de cliënten
- Medewerkers hebben toegang tot de behandelaren van cliënten waardoor dit de zorg ten goede komt.

Wat kan beter?

- Medewerkers zijn niet altijd goed op de hoogte van de vriendenkring van cliënten. Dit kan beter.
- Hetzelfde geldt voor de familie of mantelzorgers van de cliënt. Ook daarin missen we soms de connectie.

Wat moeten we doen?

- Binnen de begeleiding en in de bespreking met cliënten de vriendenkring en familie expliciet benoemen en mee laten nemen in het ondersteuningsplan



5. *De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.*

Wat gaat goed?

- Medewerkers zijn leergierig en vragen zelf om ontwikkeling en scholing
- Veiligheid in de ondersteuning heeft veel aandacht van medewerkers, waardoor cliënten zich veilig voelen bij de medewerkers en zich openstellen om begeleid te worden

Wat kan beter?

- Tegenover veiligheid in de ondersteuning is veiligheid in de zorg een aandachtspunt bij Cura, met name op het gebied van medicatieveiligheid en infectiepreventie/hygiëne

Wat moeten we doen?

- Inmiddels hebben we mede n.a.v. het inspectiebezoek van de IGJ een verbetertraject ingezet waarbij medicatieveiligheid en infectiepreventie/hygiëne urgent zijn opgepakt. Het komend halfjaar wordt hier verder op ingezet

6. *Betrokken en vakbekwame medewerkers.*

Wat gaat goed?

- Medewerkers zijn leergierig en vragen zelf om ontwikkeling en scholing
- Medewerkers zijn enorm betrokken bij de cliënten en ook bij de organisatie
- De organisatie beschikt over relevante ervaringsdeskundigheid

Wat kan beter?

- Het niveau van medewerkers moet op de volgende punten verbeterd worden: medicatieveiligheid, infectiepreventie, VIM, Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, Veilige zorgrelatie, ziektebeelden
- Medewerkers voelen zich veiliger wanneer er beveiliging ingezet kan worden

Wat moeten we doen?

- Scholingsprogramma herzien aan de hand van de meeste recente interne en externe audits en toetsingen
- Bij het aannemen van nieuwe medewerkers meer gericht zijn op vakbekwaamheid en benodigde ervaring

7. *De geprioriteerde verbetertrajecten.*

Naar aanleiding van bovenstaande analyses prioriteren we de volgende verbetertrajecten:

- Inzetten op medicatieveiligheid en op hygiëne en infectiepreventie
- Inzetten op veilig incidenten melden en borging VIM via de Meldingencommissie
- Scholingsprogramma herzien en baseren op de uitkomsten van dit verslag alsmede tekortkomingen vanuit de interne en externe toetsingen
- Het kwaliteitskader en de processen daaromheen organisatie-breed agenderen net zoals bij de eerste publicatie ervan was gedaan; bij de PDCA-cyclus voor leren en verbeteren medewerkers en cliënten betrekken
- Aandachtvelden benoemen en inzetten op relevante thematiek zoals middelengebruik, seksualiteit en ziekteprofielen
- Herzien van het zorgproces waarbij aandacht is voor planvorming, coaching, e-health en casemanagement
- Dagbesteding verder verrijken met arbeidsmatige dagbesteding
- Blauwdruk voor locatiemanagement ontwikkelen, opdat de werkwijze op alle locaties uniform is
- Samenwerking aangaan met een beveiligingsbedrijf in de zorg



INTERNE SAMENSpraak

Clëntenraad

Met de cliëntenraad is er samenspraak geweest over de cliëntervaringsonderzoeken en de geprioriteerde verbetermaatregelen.

Vanuit cliëntperspectief bezien is de verhuizing naar de nieuwe locatie en het opknappen van de oude locaties een van de belangrijkste zaken van dit rapport.

Daarnaast vormt het verder uitbouwen van de arbeidsmatige dagbesteding een belangrijk punt waarop de cliëntenraad vorderingen in zou willen zien.

Raad van Commissarissen

Met de Raad van Commissarissen is er samenspraak geweest over dit rapport. De uitkomsten hiervan als ook de maatregelen hiervoor worden gedeeld, waarbij de vraag naar de planning en plannen van aanpak het belangrijkste is.

Met de RvC is afgesproken dat er een plan van aanpak komt waarin zijn ondervangen: (1) de punten uit dit rapport, (2) verbetertrajecten vanuit IGJ en (3) verbetertrajecten vanuit de interne audit uitgevoerd door een extern bureau. Dit plan wordt vergezeld met een oorzaakanalyse waarbij er ook verbetermaatregelen worden benoemd om de (grond)oorzaken weg te nemen.



EXTERNE VISITATIE

De laatste externe visitatie was gedaan in juli 2020, een klein jaar terug. De volgende staat gepland voor volgend jaar, voor de publicatie van het volgende kwaliteitsverslag.

De punten die tijdens de laatste externe visitatie naar voren zijn gekomen zijn onverminderd relevant. Voor deze punten verwijzen wij de lezer naar het vorige kwaliteitsverslag of het verslag van de externe visitatie zelf.

CLIËNTENVERSIE

Beste cliënt,

Met deze brief vragen wij jouw aandacht voor ons jaarlijkse kwaliteitsverslag.

2020 was een heel raar jaar. Voor jou, maar ook voor ons. Voor ons allemaal.

Gelukkig worden de coronamaatregelen versoepeld. Dus we mogen steeds meer doen. Maar let op we bewaren nog steeds afstand, wassen onze hand altijd goed en doen een mondkapje op als er ergens veel mensen zijn. Als je je beetje ziek voelt, meld je dat bij begeleider en die helpt jou verder.

Wat is een cliëntervaringsonderzoek?

Dat is een vragenlijst waarmee we weten hoe jij en alle andere bewoners bij Cura zich voelen.

Namelijk zo:

- Familie is het belangrijkst
- Daarna is Huis belangrijk
- Ook Gevoel en Lijf zijn belangrijk
- Jullie willen verandering voor Huis en voor Gevoel

Wat is een kwaliteitsverslag?

Dat is een verslag waar we zeggen wat goed gaat en wat we beter moeten doen.

- *Wat gaat goed?*
 - Jullie relatie met de begeleiders is goed
 - Maar sommige voelen zich niet voldoende gehoord of hebben angsten
 - Weet dat we altijd voor je klaarstaan!
 - De dagbesteding waar je kunt verpakken gaat heel goed en dat gaan we uitbreiden
 - Met je smartphone en met video kunnen we veel leren over onszelf en wat we allemaal kunnen doen
- *Wat moeten we beter doen?*
 - Medicatie is belangrijk. Inspectie heeft gezegd dat dat niet gaat bij Cura. Samen gaan we dat verbeteren. Medicatie moet veilig en makkelijk zijn.
 - Ook hygiëne of schoon zijn is belangrijk. Was je handen en jezelf vaak. Lees alle regels over hygiëne en over de corona. Hou je aan de regels!
 - Wij gaan als begeleiders lessen volgen om jou nog beter te helpen.
 - We gaan samen meer doen met gezond eten en bewegen
 - We beloven je een verzorgde woning. Op de nieuwe locatie of de locatie waar je al zit! De oude locaties gaan we namelijk allemaal opknappen!

Tot snel!

Kerami Okumus, directeur van Cura (juni 2021)