

KWALITEITSRAPPORT 2023

Verstandelijk Gehandicaptenzorg



KWALITEITSRAPPORT 2023 – VOOR CLIËNTEN

Dit rapport gaat over de kwaliteit van begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking bij Cordaan. We hebben onderzocht wat er goed gaat, en wat minder goed gaat. Wat kan Cordaan doen om te verbeteren? We spraken hierover met cliënten, hun naasten en met medewerkers.



MEDEZEGGENSCHAP

Medezeggenschap betekent dat iedere cliënt van Cordaan mag meepraten over de begeleiding en zorg, maar ook over regels, verbouwingen, veiligheid, enzovoort.

Wat gaat goed?

- Steeds meer cliënten merken dat dingen veranderen als ze hierover hebben vergaderd. Zij merken dat vergaderen helpt om dingen voor elkaar te krijgen.
- Op steeds meer locaties overleggen cliënten en verwanten samen over belangrijke zaken.
- Als cliënten gewend zijn aan vergaderen, durven zij meer hun mening te geven. Zij krijgen vertrouwen, voelen zich veilig om te zeggen wat ze vinden.
- Het visitatieteam van cliënten en verwanten is in 2023 weer gestart! Zij praten op locaties met cliënten, familie en medewerkers, en horen wat er goed gaat en wat beter kan.
- Bij de nieuwbouwplannen voor De Werf hebben de Centrale Cliëntenraad van Cordaan (CCC), de Cliëntenraad VGZ en Verwantenraad van De Werf bij deze lastige adviesaanvraag een mooie samenwerking laten zien.
- Het Medezeggenschapsspel is nieuw. Het spel helpt bewoners, verwanten en medewerkers om in gesprek te gaan. Het levert mooie gesprekken op. Mensen voelen zich meer betrokken.

Wat kan beter?

- Op sommige plekken gaat de samenwerking bij vergaderingen met cliënten nog niet goed. De manager en begeleiders kunnen zich meer inzetten. En beter leren luisteren met aandacht.
- Op sommige locaties kan het team of de manager meer doen om een veilige omgeving te maken voor de inspraak van cliënten. Bijvoorbeeld door hun punten serieus te nemen.

We vroegen aan medewerkers: is het vanzelfsprekend dat cliënten mogen meepraten? 73 van de 100 medewerkers zeiden: ja! Maar het kan altijd beter.

VEILIGHEID

Risico's

In 2022 bedacht Cordaan een betere manier om risico's te herkennen en onveilige situaties te voorkomen. Alle teams gebruiken deze methode nu.

Het helpt begeleiders om afspraken over risico's in het zorgplan te schrijven. De zorgplannen zijn hierdoor beter geworden, en gemakkelijker om te lezen. Teams blijven werken aan verbetering. De directie blijft deze verbetering in 2024 controleren.



Veiligheid bij medicijnen

Begeleiders van Cordaan werken met Amsterdamse afspraken over veiligheid bij medicijnen bewaren en medicijnen geven. De afspraken zijn gemaakt met alle apotheken in Amsterdam. Dat noemen we: 'digitaal aftekenen'. Er was in 2023 een technisch probleem met digitaal aftekenen. Daarom starten woningen voor mensen met een beperking er pas in 2024 mee.

In 2023 was er een medicatieaudit in woningen van Cordaan. Dat is controle of de medicijnen op een goede manier gegeven en bewaard worden. Soms was dat niet goed genoeg. Bijvoorbeeld losse medicijnen zonder doosje in de medicijnkast. Dan kun je niet meer zien van wie de medicijnen zijn. Dat kan gevaarlijk zijn als de medicijnen per ongeluk aan een andere cliënt worden gegeven.

Er zijn nu verbeteringen. Als er iets misgaat met medicatie, melden begeleiders het vaker. Zij proberen in 2024 te blijven verbeteren. Dat vindt Cordaan belangrijk.



ZORGPLANNEN OP ORDE

Het is belangrijk dat iedere cliënt een zorgplan heeft dat past bij haar wensen en mogelijkheden. Een plan dat actueel is, dus niet verouderd.

In 2023 was het moeilijk om alle zorgplannen op orde te hebben. Veel begeleiders werken nog maar kort bij Cordaan, en er zijn vaste begeleiders weggegaan. Daardoor weten begeleiders minder over de cliënten. Gedragsdeskundigen hadden ook minder tijd. Twee keer in het jaar bespreken van het zorgplan is daarom niet overal gelukt.

In 2023 is een checklist gemaakt die begeleiders helpt om zorgplannen goed te bespreken. In 2024 gaat Cordaan hiermee werken.



WET ZORG EN DWANG (WZD)

Cliënten mogen niet gedwongen worden iets te doen en mogen niet beperkt worden in hun vrijheid. Dat is in Nederland geregeld in de Wet zorg en dwang. Daar horen veel regels bij. Het lukt Cordaan niet altijd alle regels te volgen.

Ook andere zorgaanbieders vinden dat lastig. Daarom gaat de minister de wet makkelijker maken. Cordaan hoop dat de minister zorgt voor meer tijd voor overleg tussen begeleiders, cliënten en hun naasten over vrijheid en dwang.

In 2023 volgden alle zorgmedewerkers een training. Nu weten ze beter wat dwang is, en hoe ze kunnen herkennen als een cliënt bepaalde zorg niet wil. Als er veel nadeel is voor andere cliënten of gevaar voor de cliënt zelf, dan mogen begeleiders wel een regel maken voor een bewoner. Zij kijken heel goed en creatief naar de minst ingrijpende voor de cliënt.

De teams mochten een cijfer geven voor hoe goed ze het doen met onvrijwillige zorg. De teams gaven zichzelf een 6,9. Dat betekent: voldoende, maar het kan nog beter!



INCIDENTEN

Soms gebeurt er tijdens zorg en begeleiding per ongeluk iets vervelends. Dat noemen we een incident. Van ieder incident willen we leren. Dit deed Cordaan in 2023 om te leren van incidenten:

- Er is nu een koppeling in ONS en het meldsysteem van incidenten. Dat betekent dat medewerkers het incident maar een keer hoeven te beschrijven. En het toch in allebei de systemen zichtbaar is.
- De training over het melden en leren van incidenten is makkelijker en korter gemaakt.
- We keken naar speciale incidenten, zoals slikincidenten samen met de logopedisten.
- We meten de invloed van trainingen op het aantal meldingen. Bijvoorbeeld het aantal agressie-incidenten na de teamtraining de-escalerend werken.

Medewerkers zeggen dat zij incidenten niet altijd gebruiken om van te leren. Teams gaan vanaf nu incidenten bespreken in iedere teamvergadering, en leren over wat je wel en niet meldt.

Teams melden het minder snel als een medewerker het slachtoffer is van een incident. Maar medewerkers krijgen bijvoorbeeld bedreigingen en agressie van verwanten. Daarom werkt Cordaan in 2024 hard aan een veilige en respectvolle werkomgeving voor alle medewerkers.



VISITATIES

In 2008 startte Cordaan met een visitatieteam. Een groep cliënten, verwanten, en een beleidsadviseur Kwaliteit gaan dan op bezoek bij een Cordaan-locatie. Zij proeven de sfeer en voeren gesprekken met cliënten, verwanten en medewerkers.

In 2023 bezocht het visitatieteam drie locaties. Zij had goede gesprekken met cliënten, verwanten en medewerkers. Er zijn helaas nu te weinig cliënten en verwanten voor de visitaties. In 2024 gaan we dus nieuwe verwanten en cliënten vragen om mee te doen in ons visitatieteam.



NETWERK VAN DE CLIËNT

Het is belangrijk dat familie, vrienden en burens betrokken zijn bij de zorg van een cliënt. Dat heet een netwerk. Om goede begeleiding te bieden, is dit netwerk steeds meer nodig.

Medewerkers van Cordaan geven zichzelf een 6,7 voor samenwerken met het netwerk van de cliënt. Dat betekent een voldoende, maar ook dat het nog beter kan. Bijvoorbeeld door activiteiten te organiseren voor de buurt en familie. Of door gastvrij te zijn. Durven om hulp te vragen uit het netwerk, en ze thuis op te zoeken. Dat is niet altijd gemakkelijk. Bijvoorbeeld bij oudere cliënten: zij zijn al veel mensen kwijtgeraakt. Hun netwerk is heel klein. Maar dan kun je wel het netwerk vragen samen te eten of koken.



MOGEN ZIJN WIE JE BENT (Diversiteit en inclusie)

Bij Cordaan wonen en werken mensen met heel veel verschillende achtergronden, culturen, religies, seksuele voorkeuren en genderidentiteiten. Bij Cordaan mag iedereen zijn wie die is.

Sinds augustus heeft Cordaan een speciale projectleider Diversiteit en Inclusie. Zij helpt Cordaan om te zorgen dat iedere cliënt en medewerker zich thuis voelt. En mag zijn wie die is.



ERVARINGSDESKUNDIGEN: BURO ERVARINGSKRACHT

Cordaan werkt samen met Buro Ervaringskracht. Hier werken 10 ervaringsdeskundigen. Zij adviseren medewerkers en bestuurders binnen en buiten Cordaan over thema's en over omgaan met mensen met een beperking. Ze geven bijvoorbeeld veel trainingen aan de politie. Een vraag van de politie, die steeds terugkomt, is hoe mensen met een beperking willen dat er met hen wordt omgegaan. Op verschillende hogescholen wordt training gegeven aan studenten, bijvoorbeeld over huiselijk geweld. Daar hebben we helaas ook ervaring mee.



Buro Ervaringskracht geeft ook een training met een VR-bril: de LVB-experience. Zet je de bril op, dan ervaar je hoe het is om een licht verstandelijke beperking te hebben. Ook testen zij websites en teksten, en werken ze mee aan de Corso (magazine voor cliënten van Cordaan). En ze geven de training “Niemand is hetzelfde”. Dan leer je te kijken naar je eigen vooroordelen.

Soms vinden teams het spannend om ervaringsdeskundigen te laten komen. Er zijn vooroordelen. Dat geeft een gevoel dat je je moet bewijzen. Buro Ervaringskracht wil als gelijkwaardige partner worden gezien binnen Cordaan. We blijven volhouden en merken dat het steeds wat beter gaat.

In 2024 denken de ervaringsdeskundigen na over de vraag waarom er eigenlijk altijd een coach meegaat met de ervaringsdeskundigen. Ze kunnen toch veel zelf. En ze krijgen weer een ervaringsdeskundige voor het onderwerp autisme. Dat is echt heel fijn.

KLACHTEN

Cordaan heeft een team voor klachten. Het klachtenteam kijkt niet of een klacht klopt of niet, maar of de relatie tussen de klager en Cordaan hersteld kan worden.



Het klachtenteam schrijft alle klachten in een systeem, om te zien waar Cordaan het beter moet gaan doen, en wat de wens is van cliënten. Zo verbetert de zorg. In 2023 hebben ze een nieuw systeem gemaakt, en werken ze sneller en slimmer samen. Ze kunnen ook beter afdeling Kwaliteit adviseren.

In het rapport van 2023 stonden meer verhalen en minder cijfers. Daarom werd het beter en gemakkelijker gelezen binnen Cordaan. Veel adviezen uit het rapport zijn besproken en opgepakt.

REFLECTIE CLIËNTENRAAD VGZ

De Cliëntenraad VGZ heeft het rapport gelezen. Zij vinden dat sommige dingen beter kunnen.

- Het veilig omgaan met medicatie is belangrijk. Medicijnen moeten goed worden opgeborgen.
- Een goede woonplek. Het is belangrijk dat je op een plek woont waar je je thuis voelt. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat duidelijk is wanneer je wel of niet ergens kan wonen.
- De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat er aandacht is voor mogen zijn wie je bent. Zij merken dat dit belangrijk is en blijft. Binnen, maar ook buiten Cordaan.
- Soms gaan er dingen niet goed met het vervoer. Dan staan cliënten lang te wachten tot ze worden opgehaald of weggebracht. De Cliëntenraad hoopt dat dit beter wordt.



HEEFT U VRAGEN OVER HET KWALITEITSRAPPORT?

Wilt u meer weten over het kwaliteitsrapport?
Stel dan uw vragen aan uw begeleider.

