

Kwaliteitskrant

Een reflectie op ons handelen vanuit visie en waarden op het jaar 2022

Samen werken
aan kwaliteit
uit liefde voor
onze bewoners

(afgeleid van motto van vernieuwd kwaliteitskompas: met lef en moed werken aan kwaliteit, uit liefde voor de mens)



Onze bewoners als vertrekpunt

Op 22 mei 2022 is Kalorama 100 jaar geworden. Ons motto is 100 jaar jong. Want zo voelen we ons. We kennen een lange geschiedenis en toch is ons motto 100 jaar jong. Kalorama is uitgegroeid tot een moderne woon-zorgorganisatie en is volop aan het ontwikkelen en vernieuwen. We zijn klaar voor de toekomst waarbij onze bewoners steeds ons vertrekpunt zijn. Ze behouden zoveel mogelijk hun eigen regie en wij begeleiden en bieden zorg aan hen waar nodig. We luisteren, vangen signalen op en bewegen mee. Daarin krijgen onze collega's het vertrouwen om te doen wat zij denken dat het goede is. We doen dit met elkaar en iedereen is uitgenodigd om mee te doen. Onze visie en waarden vormen hierbij de kern. Ze vragen om een andere manier van kijken, denken en doen. En we gebruiken ons gezonde verstand.

We werken met lef en moed aan kwaliteit uit liefde voor onze bewoners. In deze krant reflecteren we op ons handelen volgens onze visie en waarden en vertellen we vol trots over alle mooie ontwikkelingen.

Fieke van Deutekom
bestuurder



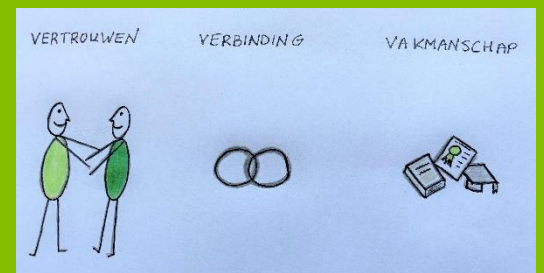
Deze krant verschijnt 1 x per jaar en is voor bewoners en haar netwerk, cliënten en collega's en vrijwilligers van het centrum. Daarnaast gebruiken we deze krant als document voor externe verantwoording. We kiezen ervoor om te reflecteren op ons handelen vanuit onze visie en waarden. Bij verschillende thema's geven we goed weer welke dilemma's en knelpunten we tegenkomen. Daarnaast is er als bijlage een versie speciaal gericht op onze bewoners toegevoegd en zijn een paar overkoepelende onderwerpen terug te vinden in het bestuursverslag en kwaliteitsverslag VVT.

N.B. Daar waar bewoner staat beschreven, wordt ook de cliënt bedoeld. En we gebruiken de 'zij' vorm waar ook 'hij' gelezen kan worden.

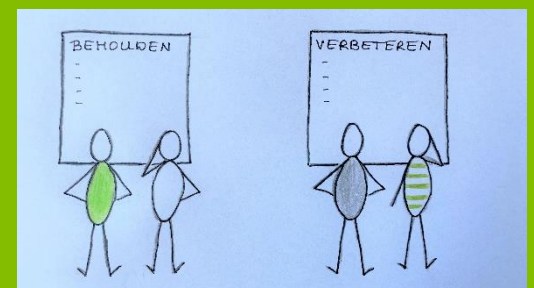
2 Reflectie op ons handelen vanuit visie



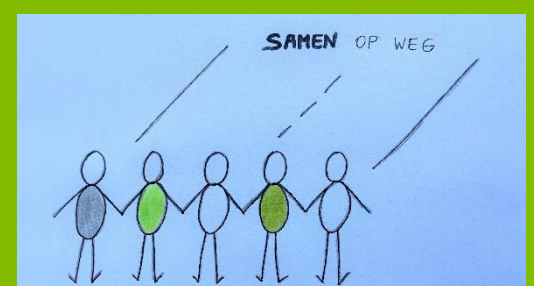
6 Reflectie op ons handelen vanuit waarden



8 Reflectie van anderen



10 Stilstaan en samen verder



11 Feiten en cijfers



Een zo normaal mogelijk leven

Bij Kalorama vinden we het belangrijk dat onze bewoners, ondanks veelal ingrijpende beperkingen, een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden. Hierbij zijn hun wensen en behoeften leidend.

We luisteren, kijken en stemmen steeds af met de bewoner (en/of contactpersoon) over wensen en mogelijkheden. Over wat onze collega's samen met de bewoner, mantelzorgers en vrijwilligers daarop aansluitend kunnen doen, zoals lichamelijke hulp en verzorging, verpleging, aandacht, spirituele impulsen, activiteiten of ruimte om dingen zelf te doen.

Familie en vrienden zijn van harte welkom, ook om mee te denken en te doen; zij horen immers bij onze bewoners en zijn onmisbaar!

We leggen de nadruk van onze visie op:

- Eigen regie
- Gelijkwaardigheid
- Samenwerken en afstemmen met bewoner en haar netwerk

In dit artikel “Reflectie op ons handelen vanuit onze visie” geven we voorbeelden waaruit blijkt hoe we onze bewoners hebben gestimuleerd hun stem te laten horen en hoe we geluisterd hebben. Ook laten we zien hoe we de verbinding met het netwerk van de bewoner opzoeken.

“Het staat toch vreemd als we niet rechtstreeks worden geïnformeerd??”

In 2022 gaven bewoners aan dat zij de post niet rechtstreeks kregen, maar dat alle post via de contactpersonen verliep. **Rens en Joop** (bewoners): “Dat vonden wij op zijn zachtst gezegd niet netjes.”

Op basis van deze signalen hebben bewoners en collega's hun krachten gebundeld en een werkgroep interne communicatie gevormd die zich richt op de verbetering van de communicatie.

Vanuit verbinding met elkaar, wederzijds begrip en inzicht in de behoefte zijn er verschillende initiatieven naar voren gekomen, zoals de toegankelijkheid van de post, het informatiepakket en de inhoud daarvan en een warm welkom voor nieuwe bewoners.

We hebben met betrekking tot de toegankelijkheid van de post een formulier aangepast met de vraag of de (toekomstige) bewoner de post zelf wil ontvangen en zo ja, op welke wijze zij de post wil ontvangen.

In 2023 gaan we verder met het vormgeven van een warm welkom voor nieuwe bewoners en willen we het informatiepakket nog laagdrempeliger, toegankelijker en compacter maken.

Pleinkrant en pleinactiviteiten

Sinds de nieuwbouw rondom een gecentreerd plein is er behoefte ontstaan vanuit de bewoners om meer verbinding te leggen en bewoners en collega's van andere woongroepen beter te leren kennen

Liesbeth (activiteitenbegeleider): “Er kwamen vragen als: wie woont er aan de overkant, wie werkt er op de woongroep

naast mijn woongroep, wie is er op vakantie geweest, wat koken de anderen eigenlijk op de woongroep, wie vindt het leuk om gezamenlijk koffie te drinken, enzovoorts. Deze vragen hebben geleid tot twee activiteiten: de Pleinkrant en de pleinactiviteiten. Beiden activiteiten worden door en voor bewoners en collega's georganiseerd. Voor de pleinactiviteiten hebben we een picknicktafel aangeschaft en om de paar maanden organiseren wij een koffiemomentje met wat lekkers en muziek erbij. Wat is begonnen als een klein groepje is inmiddels uitgegroeid tot een grote groep. Iedereen is welkom, ook mensen van buiten het centrum. De frequentie van de Pleinkrant is om de 6 weken en de pleinactiviteiten worden o.a. bepaald door het weer of feestdag. Het varieert van samen koffie drinken of samen pannenkoeken bakken.”



Kulkrant

Rinke (activiteitenbegeleider): “Ook het Kulturhus kent een eigen krant. Deze krant wordt ook door en voor bewoners en collega's gemaakt en zorgt voor verbinding met elkaar. Ik vind het heel leuk om samen met de bewoners en cliënten in de redactie te zitten!”



“Kwaliteit is aan het einde van de dag kunnen zeggen dat ik bewoners een prettige dag heb kunnen geven”

Direna (activiteitenbegeleider)

Een middel om de stem van de bewoner te laten horen

Wij maken gebruik van het waarderingsinstrument Ben Ik Tevreden (BIT). Dit vormt een structureel onderdeel van het zorg- en ondersteuningsproces. De teams gebruiken het als middel om het gesprek met bewoners aan te gaan over wensen en behoeften. Voor elke planbespreking (zoals we dit nog zo noemen) worden de wensen en behoeften van een bewoner over haar eigen leven besproken. De acties die eruit voortkomen worden gekoppeld aan doelen van het zorgplan.

Karlijn (persoonlijk begeleider): “Bewoners vinden de vragen over intimiteit en seksualiteit vaak lastig. Dat geldt aan de andere kant ook voor verschillende collega's die dit ter sprake moeten brengen. In 2023 zal een collega een opleiding volgen (intimiteit en seksualiteit) zodat wij ook leren hoe we deze drempel zo laag mogelijk kunnen krijgen, en het onderwerp de aandacht krijgt dat het verdient.”

Een beter ondersteunend dossier

In december 2021 is het nieuwe ECD ONS ingevoerd. Een ECD dat beter ondersteunend is in het gebruik (in de uitvoering, in de besturing en in de declaratie van zorg). **Nicole** (functioneel beheerder): "Begin 2023 vindt een bijeenkomst plaats waarin we in gesprek gaan over hoe we ONS gebruiken. Is ONS ondersteunend genoeg en hoe kunnen we ons hierin verder ontwikkelen."

"Kwaliteit ontstaat alleen waar je de goede richting kiest"

Gijs van Gemert (Raad van Toezicht)

Een 'kanniet' ombuigen naar een 'kanwel'

Direna (activiteitenbegeleider): "Rawie kwam met de vraag of iemand met hem kon gaan hardlopen, dat wilde hij graag. Hij liep vroeger ook hard en zijn begeleider destijds had toen een hulpmiddel bedacht waarbij samen hardlopen mogelijk was. Dat hulpmiddel gebruik ik nu ook, op mijn buik bind ik een riem waaraan twee stokken vastzitten. Rawie loopt achter me aan en houdt die stokken goed vast. Door die stokken voelt hij goed waar ik naar toe ga en kan hij me volgen. Ons doel is ooit een rondje om het Wylerbergmeer te lopen. We zijn nu bezig met de conditieopbouw. We rennen nu rondjes om de binnentuin. Dat is ook erg leuk, want iedereen die ons ziet lopen gaat klappen en aanmoedigen! Ook boksen we graag samen. Het is iedere keer aftasten wat goed gaat en hoe we het nog beter kunnen aanpakken. Dat vind ik zo leuk! Rawie en ik kijken naar de mogelijkheden en probeer ik Rawie te volgen in zijn wensen. Ook al hebben we geen bokslocatie op Kalorama, we blijven samen zoeken waar en hoe het wel kan." Klik hier voor filmpje waarin Rawi een vrijwilliger zoekt voor het sporten <https://youtu.be/4CkxHY-wDwA> of scan de QR code

Rawie: "Vroeger had ik geen keuze. Moest ik of hardlopen, zwemmen of fietsen. Op Kalorama mag ik een keuze maken. Ik vind fitness leuk, dat doe ik op mijn kamer. En 1 x per week hardlopen of boksen met Direna vind ik erg leuk. Niet meer, want dat krijg ik spierpijn. De ene keer boksen, de andere keer hardlopen vind ik erg fijn. Ik mag zelf kiezen!"



"Hoezo schroom? Het is toch een onderdeel van ons leven?"

Karlijn (persoonlijk begeleider): "Een van onze bewoners heeft 2 jaar geleden haar partner verloren. Ze waren heel erg close en ook intiem met elkaar. Na zijn overlijden viel zij in een gat. Een groot deel van haar dag-/weekendinvulling viel weg en ze miste haar maatje met wie ze dagelijks contact had per mail en met wie ze bijna elk weekend samen was. Het had een enorme impact op haar psychisch welbevinden. Ze sliep slecht, ze at slecht en had nergens zin meer in. Ze wilde zelfs niet meer naar de kapper; een uitje dat ze altijd samen met haar vriend ondernam. Een paar maanden na zijn overlijden gaf ze aan graag een nieuwe partner te willen."

Voor onze bewoners is het niet gemakkelijk om nieuwe relaties en/of vriendschappen aan te gaan. Dat is moeilijker en lastiger, omdat enerzijds hun wereld vaak binnen het centrum afspeelt en anderzijds de communicatie moeilijker kan verlopen als gevolg van hun visuele en/of auditieve beperking. Ze hebben dan ondersteuning nodig van hun netwerk (begeleider, familie, tolk of vrijwilliger) in de communicatie. Daarnaast blijkt dat veel bewoners en medewerkers het lastig vinden om over dit onderwerp te praten en hebben ze wel de behoefte om erover te praten. Ik heb onderzocht of er meer bewoners zijn die behoefte hebben aan intimiteit en seksualiteit. Dat blijkt zo te zijn. Daarom ben ik hard aan het werk het centrum lid te laten worden van een website waarop de bewoners veilig en onder begeleiding kunnen daten."

Echt samen met het netwerk van onze bewoner

We willen ook graag de samenwerking tussen familie, collega's, vrijwilligers stimuleren om zo iedere bewoner een fijne dag te kunnen geven. Welke initiatieven zijn er zoal?

Woongroep B3: "We hebben in 2022 een familiedag georganiseerd met een warm en koud lopend buffet. Het was erg gezellig en het zorgde voor verbinding met elkaar. Het is zeker voor herhaling vatbaar!"

Vier enthousiaste collega's: "In 2022 zijn we begonnen met het onderzoeken of een communicatie app voor de zorg (= Familienet) geïntroduceerd kan worden in de organisatie. Deze communicatie app zorgt voor verbinding tussen collega's en het netwerk van de bewoner. Belangrijke en mooie momenten kunnen gedeeld worden. Dit onderzoek krijgt in 2023 een vervolg."

Irene (voorzitter cliëntenraad, (CR)):" In 2022 zijn we doorgegaan met het op een nieuwe manier vormgeven aan de zeggenschap van bewoners/cliënten/familie. We waren nauwer betrokken bij discussies en besluitvorming op de werkvloer. Zo is iemand van de CR betrokken bij de gesprekken over kwaliteit en evaluatie en ontwikkeling van scholingsaanbod. Een ander praat mee in de werkgroep interne communicatie en de werkgroep inclusie en diversiteit. Verder hebben we mee kunnen praten over de onderwerpen vervoer, prijzen van het restaurant, problemen in de nieuwbouw, etc. Deze werkwijze wordt door alle partijen als prettig ervaren. Willen we dit echter volhouden dan zou het fijn zijn als meer bewoners en/of familieleden mee zouden willen doen bij het bespreken van allerlei zaken die het leven van de bewoners en cliënten aangaan."

Bewoner in zijn kracht door een samenwerkend team om hem heen

Er is een nieuwe bewoner komen wonen op C1, George. Hij woont er inmiddels een half jaar. De docenten Nederlandse Gebarentaal (Thea en Ellen) zijn samen met George en de begeleiders op ontdekkingstocht gegaan. Ook omdat George heeft aangegeven graag meer gebaren te willen leren. Samen volgen ze George en proberen te begrijpen wat hij aangeeft, wat hij precies ziet en welke gebaren en woorden George kent.

Omdat de begeleiders George hele dagen meemaken zijn zij belangrijk in het ontdekken van wat hem bezighoudt en belangrijk voor hem is. Hier sluiten Thea en Ellen graag bij aan. Zo streven we er met zijn allen naar om George's zijn communicatieve wereld zo groot mogelijk te maken. Dit doen we door collega's te coachen on the job en George uit te dagen zichzelf te laten zien. Gaandeweg hebben we ontdekt dat George gebaren uit andere regio's gebruikt en soms ook Spaanse woorden kent en uitspreekt. Er volgt een gesprek tussen George, Thea en Marijn (begeleider). Marijn herinnert George via gebaren aan zijn afspraak 's middags in het ziekenhuis bij de oogarts. Hij geeft duidelijk een bevestiging dat hij haar begrijpt. Ze praten even door over hoe het nu met zijn oog gaat en Thea geeft enkele tips aan Marijn in de communicatie. Vervolgens start George het gesprek over de vakantie van Thea. Vraagt hier wat over en maakt een grapje. George staat vervolgens op en pakt een boek over de Maya's. Er wordt ter plekke het gebaar over de Maya's en Guatemala opgezocht, zodat een gesprek gevoerd kan worden over de jeugd van George. George geeft aan dat de vrouwen mooie versieringen droegen. Omdat George pas een half jaar op het centrum woont, wordt gevraagd naar zijn tevredenheid. Thea vraagt: "woon je hier goed of slecht?". Antwoord van George: "Goed!, fijn personeel, ze plagen mij soms!" Er wordt gelachen om zijn grapje en Thea vertelt dit aan George door middel van gebaren en Social Haptic Communication. Hierna vertelt George weer een grapje over zijn moeder die bier over een aap heen gooide en weer wordt er flink gelachen. **Thea:** "Het blijkt keer op keer hoe waardevol het is dat we met elkaar samenwerken, vanuit de behoefte van de bewoner. Dit komt de communicatie voor onze bewoners ten goede. We hebben een situatie vastgelegd in een filmpje.". Klik hier <https://youtu.be/93WcYCbNEQY> of scan de QR code.



Op naar een Goed Leven Gesprek

Jan en Tim (persoonlijk begeleiders): "We zijn gestopt met het afstemmingsoverleg (AO) zoals die voorheen gebruikelijk was, omdat we stil hebben gestaan bij de vraag: wat is belangrijk voor onze bewoners? We willen dat onze bewoners zelf aangeven wat ze willen en waar hun behoeften liggen en dat ze zelf kunnen bepalen wie zij bij het gesprek over hun ondersteuningsplan aanwezig willen hebben. We vinden het belangrijk dat er MET de bewoner wordt gesproken en niet OVER de bewoner. En dat vooral ook het team bij dat gesprek is betrokken, uiteraard op uitnodiging van de bewoner. Het team kent de bewoner immers door en door. Het project Gezond Werken was de aanleiding voor onze stap. We hebben bijv. geleerd om hierover samen het gesprek te voeren en een besluit hierin te nemen. Ook hebben we samen onderzocht wat de wettelijke vereisten zijn en op basis hiervan hebben we deze stap genomen. In het begin was het spannend, we waren bang voor de reacties van anderen, maar gesteund door de visie en waarden hebben wij de stap doorgezet. We hebben inmiddels met 7 bewoners het gesprek gevoerd, waarbij zij hebben aangegeven wie ze bij het gesprek wilden hebben. Tijdens dat gesprek stonden de wensen en behoeften van de bewoners centraal. We hebben ervaren dat bewoners ondanks meerdere beperkingen toch goed in staat zijn aan te geven wat ze willen en niet willen. We bereiden samen met de bewoner het gesprek voor. Jan: "Een voorbeeld, ik heb aan een bewoner gevraagd wat zijn grootste wens is voor volgend jaar. De bewoner kon daar niet direct een antwoord op geven, Toen ik er de volgende dag naar vroeg zei hij tegen mij: "dat mijn broer niet overlijdt". Het mooie vind ik dat ze over deze belangrijke vraag nadenken en met een antwoord recht uit hun hart komen."

We hebben ervaren dat op onze manier de wensen van onze bewoners meer tot hun recht komen, en dat er meer draagvlak is, vooral ook omdat het hele team hoort wat de bewoner aangeeft. Het zorgt voor nog meer verbinding. We gebruiken de term AO nog, omdat onze bewoners deze term gewend zijn. Maar we willen langzaam toe naar een nieuwe term, geen AO, geen CPB, maar een Goed Leven Gesprek bijvoorbeeld!"

*Kwaliteit is geen daad,
het is een gewoonte*

De ambulante dienstverlening staat als een huis!

Marlijn en Annet (persoonlijk begeleiders): " Wij zijn als pb-ers redelijk nieuw, maar zijn in samenwerking met onze ervaren ambulante begeleiders goed op weg. Soms worden we nog geconfronteerd met zaken die nog niet goed geregeld zijn zoals de BIT vragenlijst. Wij kunnen de BIT vragenlijst die de woongroepen gebruiken niet echt goed hanteren. De vragen zijn niet echt passend bij onze ambulante cliënten. Er kwam wel een nieuwe vragenlijst voor ambulante cliënten en deze hebben wij van commentaar mogen voorzien, samen met onze ambulante cliënten. We zijn nog in afwachting van de definitieve versie van deze vragenlijst en hopen hem dan te kunnen gebruiken. Mocht dit niet het geval zijn, dan bekijken we samen de mogelijkheid om met de juiste onderbouwing af te wijken en zelf een vragenlijst op te stellen, passend bij onze doelgroep. We willen dit ook zoveel mogelijk in samenwerking met onze cliënten oppakken. Want voor ons is het ook belangrijk te weten hoe de cliënten hun leven ervaren en waar we hen zo goed mogelijk in kunnen ondersteunen.

We zijn een goed en stabiel team dat oog heeft voor de individuele cliënt en begeleiding op maat aanbiedt. In 2023 blijven we de verbinding zoeken met collega's van het centrum en sluiten we met een andere pb-er aan bij het "gesprek over kwaliteit". Ook willen we graag regelmatig een gesprek met de adviseur kwaliteit om een aantal zaken goed op de rit te krijgen."

Als ik 's avonds thuis kom heb ik altijd veel te vertellen!

Aloys (ambulante client): "Wij, mijn vrouw en ik, hebben een rondleiding op Kalorama in Beek gehad. Deze rondleiding was erg informatief en uitgebreid. De maatschappelijk werkster had alle tijd en had veel antwoorden op mijn vragen. Met deze maatschappelijk werkster heb ik om de twee weken telefonisch contact. Tijdens die gesprekken beantwoordt zij mijn/onze vragen en kunnen wij kwijt waar we tegenaan lopen. Wij zijn namelijk helemaal 'nieuw' bij Kalorama. Tijdens deze rondleiding heb ik ook gezien wat Kalorama biedt aan wonen. Dit vonden mijn vrouw en ik ook fijn.

Een week later zijn wij bij de dagbesteding in Deventer gaan kijken. Wij werden daar zeer vriendelijk en hartelijk ontvangen. Ik kon meteen bij deze groep aansluiten. Inmiddels kom ik elke week met zeer veel plezier naar Deventer. De groep biedt verrijking aan mijn leven. Wij moeten allemaal omgaan met onze slechthorendheid en slechthorendheid. Dit geeft herkenning bij elkaar. Dat is fijn. Als ik 's avonds thuiskom heb ik altijd veel te vertellen! De begeleiding helpt ons met elkaar in contact te komen. De begeleiding stimuleert het lotgenotencontact. We maken samen veel mee. Positieve dingen, maar ook verdrietige dingen. Dat hoort natuurlijk bij het leven. In korte tijd zijn er twee groepsleden overleden. De begeleiding heeft hier met de groep aandacht aan gegeven en samen hebben we hierover gesproken. Daarbij stimuleert de begeleiding het gebruik van onze hersenen en onze handen. Dit houdt ons actief. Ik zeg maar zo: "Inmiddels weet ik van de hoed en de rand, de begeleiding heeft het verstand." En inmiddels heb ik ook les van de communicatietrainer. Ik leer hier hoe ik met mijn slechthorendheid en slechthorendheid toch zelfstandig kan telefoneren. Hier ben ik erg blij mee!"



Wat een dierenweetje kan doen!

Alice O (activiteitenbegeleider): "Jos en Johan zijn allebei gek op dieren en wilden graag met dieren gaan werken. We hebben toen gekeken waar zij mogelijk als vrijwilligers in een dierenwei konden werken. Dat hebben we gevonden. Het is een groot succes, het dierenweetje levert Jos en Johan veel op. Er komen vaak ouders of grootouders met kinderen op bezoek in de dierenwei en Jos en Johan hebben dan contact met hen. Tijdens die bezoeken ontstaan er gesprekjes waardoor de bezoekers het handalfabet willen leren. Jos en Johan laten hen dan zien hoe het moet. Het verrijkt



hun wereld. Jos heeft op zijn verjaardag zijn familie zijn werk in het dierenweetje laten zien. Zijn gevoel van verantwoordelijkheid is groot. Ook werden Johan en Jos uitgenodigd voor een bijeenkomst van de vrijwilligers van de dierenwei. Ze zijn zo echt een onderdeel van de maatschappij. Jos wilde ook nog praten met iemand van het bestuur van de dierenwei en die is op de koffie gevraagd. Jos vertelde dat de geiten brutaal zijn en dat er iets aan gedaan moet worden. Ook tijdens de 'NL doet dag' zijn Jos en Johan samen met Eggie naar de dierenwei geweest, ze hebben extra gewerkt en extra klussen gedaan. Ze praten er nu nog steeds over, zo trots zijn ze! Ook maken Johan en Jos onderling afspraken: wat doe jij wat en wat doe ik? Tijdens de kerstviering in december hebben Johan en Jos een kaarsje gebrand voor een overleden kip van de dierenwei."

Kwaliteit is de trots
van vakmanschap

Bij een meningsverschil komt de begeleiding op voor de bewoner

Rens (bewoner): "Wat ik erg fijn vind om te merken is dat mijn persoonlijk begeleider mij steunt in mijn meningen. Mijn ouders vinden bijvoorbeeld dat de schoonmaak verbeterd kan worden op bepaalde punten. Er wordt dan aan mij gevraagd wat ik zelf vind en ik word hierbij ondersteund. Dat vind ik prettig.

Joop (bewoner): "Ja, er wordt goed meegedacht met de bewoners. Sommige zaken kunnen helaas niet gerealiseerd worden zoals bijvoorbeeld zelf de temperatuur op je kamer regelen. Maar wat we wel voor elkaar hebben gekregen is dat het raam nu op nog een andere manier open kan. Hij kon eerst in kiepstand open, maar we hebben het voor elkaar gekregen het raam ook in draaistand open te krijgen. Zo kunnen we de temperatuur in onze kamer enigszins regelen. De technische dienst hierbij goed meegedacht met ons.

Ik vind het daarnaast een aangename verbetering dat er op de groep gekookt wordt. Ook is er een mogelijkheid dat bewoners om beurten een maaltijd kiezen. Dit kan dan tweemaal per week. Soms wordt er in bijzondere gevallen rekening gehouden met specifieke wensen."

Joop en Rens: "Wat we jammer vinden is dat de CR zo weinig leden telt. Vroeger hadden we vanuit elke woongroep een afgevaardigde, maar dat is nu niet meer zo. De CR kan als stem van de bewoner fungeren, dat is erg belangrijk. De CR heeft onlangs een voorstel geschreven om de medezeggenschap een boost te geven. Dit voorstel zal in 2023 worden besproken in het 'gesprek over kwaliteit'. We zijn erg benieuwd wat daar uit zal komen.

Verder zijn we erg tevreden hoe de begeleiders ons benaderen. Ze zien ons als gelijkwaardig en begeleiden ons waar nodig."

Vakmanschap, verbinding en vertrouwen

Al een aantal jaren werken we volgens de Rijnlandse besturingsfilosofie. Deze wordt gekenmerkt door de volgende waarden:

- Vakmanschap
 Goed vakmanschap is weten wanneer en waarom regels worden gehanteerd én de moed hebben om er van af te wijken als daarmee het goede wordt gedaan. Ruimte voor leren en ontwikkelen door tijd, reflectie en aandacht. Het betekent ook samen verantwoordelijk zijn.
- Verbinding
 Om de zorg zo goed mogelijk te organiseren, wordt er samengewerkt en afgestemd met het netwerk (familie, mantelzorgers) van de bewoner en ondersteunende diensten om de zorg voor onze bewoners zo optimaal mogelijk vorm te geven.
- Vertrouwen
 Bij het organiseren van de zorg voor de bewoner, werk je samen. Het is belangrijk dat we vertrouwen hebben in elkaar. Het gaat hierbij niet om het beoordelen of controleren van elkaar, we gaan met elkaar in gesprek (ook als het even schuurt).

In dit artikel “Reflectie op ons handelen vanuit onze waarden” staan situaties beschreven waaruit blijkt hoe we handen en voeten geven aan de waarden die wij belangrijk vinden, maar ook waar wij dilemma’s en knelpunten ervaren.

Een Warm Welkom

Bouwine en Alice M (organisatiecoach en adviseur kwaliteit): “We willen onze nieuwe collega’s en vrijwilligers een warm welkom bieden om elkaar te ontmoeten, te leren kennen en met elkaar in gesprek gaan over waar wij voor staan en wat werken volgens onze visie betekent. In 2022 zijn we begonnen met twee pilotbijeenkomsten. We hebben hiervoor de behoeften bij nieuwe collega’s gepolst en op basis daarvan een programma opgezet. Met de ervaringen en feedback van de deelnemers hebben we van het warme welkom een vaste activiteit in de inwerkperiode gemaakt”.

In 2022 hebben we daarnaast een werkgroep gevormd die zich bezighoudt met inclusie en diversiteit. **Daniella** (geestelijk verzorger): “We willen alle collega’s een volwaardige werkplek geven waarbij ze gehoord, gezien en erkend worden om wie ze zijn met hun eigen talenten. Kalorama staat open voor alle verschillende individuen of je nu jong of oud bent, man, vrouw of het bent of voelt, homoseksueel of heteroseksueel, met of zonder getinte huid, met of zonder een bepaalde geloofsovertuiging, theoretisch of praktisch opgeleid en met of zonder een beperking. Kalorama hecht veel waarde aan het woordje SAMEN. Samen werken waarbij iedereen tot zijn of haar recht komt. Juist al die verschillende collega’s met al hun ervaringen, geloof en levenswijsheden dragen bij aan inspiratie en ontwikkeling. Samen, waar het verschil er ook gewoon mag zijn, verhoogt dat de werkkwaliteit. Samen staan we sterker, komen we verder en weten we meer. Deze werkgroep zal in 2023 uitvoering geven aan haar activiteiten.”

Jij en je werk krant

Manon en Alice M (inzetbaarheidsregisseur en adviseur kwaliteit): “Met deze krant, die maandelijks verschijnt, besteden we aandacht aan hoe jij goed voor jezelf kan zorgen en daarmee ook voor onze bewoners. De eerste editie is in november 2022 verschenen en het ging over het hoe en waarom van de ‘jij en je werk krant’ met uitnodigende artikelen over in beweging komen, mentale fitheid en workshops: ontspannen werken, een moment voor jezelf. De tweede editie die in december is uitgekomen ging over leren en ontwikkelen bij Kalorama.”

Waardevolle gesprekken over kwaliteit

Pieter (doofblindenbegeleider): “In 2022 heeft de adviseur kwaliteit samen met de organisatiecoach het initiatief genomen om in verbinding met elkaar structureel (5 x per jaar) een gesprek te voeren over kwaliteit. Met elkaar bedoelen we de vertegenwoordigers van de woongroepen, vakgerichte collega’s en collega’s uit de ondersteunende diensten.

In 2022 zijn de volgende onderwerpen tijdens dit gesprek aan bod gekomen:

- Samenzeggenschap
- Verbinding zoeken en behouden met elkaar
- De inzet van vrijwilligers
- De rol van het netwerk van de bewoner
- Eten en drinken
- Vernieuwde kwaliteitskompas

Ik vind deze bijeenkomsten erg prettig, inspirerend en waardevol! In 2023 zullen we ook casussen bespreken waarbij er dilemma’s en knelpunten worden ervaren rondom het thema welzijn versus veiligheid. De werkgroep ethiek zal hierbij dan aansluiten.”



Delen en verspreiden van kennis is belangrijk!

Annelies: (communicatiedeskundige/logopedist) “In 2022 verzorgden we een externe scholing voor specialisten ouderengeneeskunde uit Nijmegen en omgeving en hebben wij een presentatie verzorgd aan huisartsen en hun ondersteunend personeel. Daarnaast hebben we onder de naam ‘Deelkracht’ meegewerkt aan een aantal onderzoeken met als doel het creëren van een toegankelijke samenleving voor mensen



met een dubbele zintuiglijke beperking. In 2022 zijn er drie onderzoeksprojecten afgerond: het definiëren van de dubbele zintuiglijke beperking op basis van functionaliteit en niet op basis van de medische gegevens, het inrichten van de sociale kaart en de evaluatie van de loketfunctie van DB-connect. De evaluatie geeft aan dat de loketfunctie functioneert zoals beoogt.

In 2023 willen wij de uitkomsten van bovengenoemde onderzoeken in verbinding met elkaar delen en willen we onze werkwijze nog meer in het licht houden van de visie en de waarden.”



Lastig hoor die dilemma's, met elkaar erover praten helpt!

Rachelle (geestelijk verzorger): “Tijdens de ethiek cafés gaan collega's met elkaar in gesprek over verschillende dilemma's rondom

de zorg. In 2022 zijn de thema's eten en drinken besproken. Vragen zoals: 'wat doe je als familie eten aanbiedt dat voor een bewoner een (verslik) risico kan opleveren?' Of dit: 'een bewoner met dementie is in korte tijd veel aangekomen. De familie vraagt om vader geen lekkere dingen meer te geven, waar meneer nu juist van houdt. Is het goede zorg om daar gehoor aan te geven?'. Dit levert mooie en waardevolle gesprekken op.”

Gezond werken, werkgeluk en werkrisico's

Ceciel (wetenschappelijk onderzoeker): “Kalorama wordt door het Team Radboud Gezond Werken ondersteund om op een gezonde en prettige manier te kunnen blijven werken in de (ouderen)zorg. We hebben daarvoor de Gezond Werken Aanpak ontwikkeld. In deze aanpak staan drie thema's centraal in verschillende bijeenkomsten met teams: blijven leren en ontwikkelen, het samen doen en een gezonde werkomgeving. Tijdens de bijeenkomsten die in 2022 werden gehouden bedachten de teams zelf oplossingen die ze uitprobeerden. Bijvoorbeeld: elkaar complimenten geven, scholingsbehoefte inventariseren, veiligheid/visie bespreken in werkoverleggen. De bijeenkomsten helpen teams om boven te krijgen, waarmee ze aan de slag willen en werkt als een stok achter de deur om het ook echt te gaan doen. In 2023 geven we hier verder vervolg aan. In wetenschappelijk onderzoek worden de effecten van deze aanpak verder onderzocht”.

Manon en Annita (inzetbaarheidsregisseurs): “Ook het hoge ziekteverzuim is een belangrijk aandachtspunt. Wij als inzetbaarheidsregisseurs, zetten in op preventie en waar collega's ziek zijn is veel aandacht voor begeleiding en voor wat collega's nodig hebben om weer te starten of te re-integreren, ook met de bedoeling om samen te kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen.”

SCHOLING

Geslaagd!

In 2022 hebben vier cursisten de opleiding doofblindenbegeleiding met succes afgerond.

Petra (doofblindenbegeleider): “De opleiding duurt oorspronkelijk 2 jaar en we hebben ervoor gekozen de opleiding in 1 jaar af te ronden. Het was pittig, maar we hebben het gehaald!”



Evaluatie ‘Badje’ en opleiding Doofblindenbegeleiding

In verbinding met enkele gespreksgroepen met bewoners en alle collega's die betrokken zijn bij het Centrum hebben we in 2022 ons scholingsaanbod geëvalueerd. **Bart** (doofblindenbegeleider): “Uit dit onderzoek blijkt o.a. het volgende:

- De bewoners willen als ervaringsdeskundigen ingezet worden
- Er is enorm veel behoefte aan scholing op maat, een frequenter en flexibeler aanbod en een vorm dat passend is bij deze tijd en onze manier van organiseren.
- Scholing dient op alle aspecten van ons aanbod gericht te worden, dus zowel begeleiding als de ambulante zorgverlening.

In 2023 zal een nieuwe leerroute in samenwerking met de HAN worden uitgestippeld.”

Instructiebijeenkomst hygiëne en infectiepreventie

Ria (doofblindenbegeleider): “In november 2022 hebben we als aandachtsvelders hygiëne en infectiepreventie een instructiebijeenkomst gevolgd om met een gebruiksvriendelijke app te toetsen hoe het met de hygiëne en infectiepreventie op de woongroepen gaat. Deze app ondersteunt ons in onze kennis en gedrag. We zijn er nog niet helemaal, sinds de nieuwbouw moeten we met elkaar nog goede afspraken maken over de hygiëne op de woongroepen in relatie tot onze visie op wonen.”

Wist je dat?

wij als vakgerichte collega's:

- In samenwerking en verbinding met de bewoner en andere collega's onze passie, creativiteit en kennis inzetten om het leven van bewoners zo comfortabel mogelijk te maken.
- Ons vakmanschap niet alleen tot Beek beperken maar ook brengen van Amsterdam tot Dronten en van Dordrecht tot Almelo.
- Ons voortdurend blijven ontwikkelen om tegemoet te komen aan de vraag van de bewoner en andere collega's. Een collega heeft de opleiding video interventie ouderenzorg afgerond, waardoor we een iets nieuws kunnen aanbieden ter begeleiding van bewoner en collega's.
- In verbinding met bewoners en andere collega's zichtbaarder willen zijn.
- Altijd open staan voor tal van vragen van bewoners en collega's.
- Soms nog zoekende zijn waar ieders vakmanschap ligt en door hierover met elkaar in gesprek te gaan samen kunnen blijven bouwen aan vertrouwen en verbinding.



De cliëntenraad aan het woord

Irene (voorzitter): “De cliëntenraad (verder te noemen CR) bestaat momenteel uit drie leden: een bewoner en twee naasten.

De CR herkent dat er gewerkt wordt vanuit vertrouwen, verbinding en vakmanschap: er wordt erop vertrouwd dat ieder kan doen wat zij denkt dat goed is. Ook wordt er steeds meer vanuit de visie en waarden gewerkt. De CR krijgt daarnaast ook het vertrouwen om bij te dragen in gesprekken over allerlei onderwerpen. Problemen worden open voorgelegd en adviezen worden gehoord. Vanuit vertrouwen wordt er geluisterd naar ieders inbreng.

De CR heeft meegepraat in overleggen over

- de kwaliteit van zorg (gesprek over kwaliteit);
- (gebreken in) de nieuwbouw;
- Interne communicatie;
- Inclusie en diversiteit;
- vervoer;
- eten en drinken.

Er wordt door de organisatie en sommige teams verbinding gezocht met de CR. Men wil dan graag horen hoe bewoners/cliënten en hun netwerk denken over bepaalde zaken. De inbreng van de CR wordt daarbij serieus genomen. Omdat we als CR vaak aanwezig zijn bij overleggen op de werkvloer zien we de in de kwaliteitskrant geschetste ontwikkelingen ook terug. We kunnen nog niet goed overzien hoe groot de verschillen zijn tussen de woongroepen en ook niet welke groepen nog wat moeite hebben met het handelen vanuit de visie en waarden. Al krijgen we de indruk dat de visie en waarden steeds meer gedeeld worden en dat de medewerkers ook bereid zijn om na te denken over hoe zij de visie en de waarden nog meer tot leidraad van hun handelen kunnen maken.

Zoals aangegeven telt de CR drie leden. Om nog meer mee te kunnen praten en denken zijn er meer betrokkenen vanuit de bewoners/cliënten en hun netwerk (familie, vrijwilligers, vrienden) nodig. We zijn daarom ook blij dat nu in het ‘gesprek over kwaliteit’ is afgesproken dat het een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt om meer bewoners en hun netwerk te betrekken bij de invulling van de medezeggenschap.

‘Wij hechten veel waarde aan het woordje SAMEN’

Ondernemingsraad: “De ondernemingsraad van Kalorama heeft met veel plezier en interesse de kwaliteitskrant gelezen. We vinden de balans tussen de inhoudelijke informatieverstrekking en de hartverwarmende voorbeelden hoe onze collega’s het elke dag weer een beetje beter proberen te doen zeer geslaagd.

Kwaliteit in de zorg gaat over vakmensen die professionele liefdevolle aandacht bieden aan cliënten, bewoners, gasten en hun naasten. Dit betekent dat we naast aandacht voor onze bewoners/cliënten ook oog hebben voor de technische kant. Als zorgprofessionals zoeken we steeds naar de balans tussen de wens van de bewoner/cliënt, de doelen die we samen stellen en de mogelijkheden om dit te realiseren op een kwalitatief zo hoog mogelijk niveau.

Dit betekent dat we niet alleen begeleiding en zorg moeten bieden van hoge technische kwaliteit, maar ook van hoge persoonlijke kwaliteit. En dat is waar onze rol als zorgprofessional zo belangrijk wordt. Het zijn immers wij die dag in dag uit direct contact hebben met onze bewoners/cliënten. Uit onderzoek blijkt dat de kwaliteit van zorg omhooggaat wanneer bewust gestuurd wordt op positieve emoties. Zo willen zorgprofessionals graag samenwerken binnen Kalorama. Met ruimte voor oprechte, liefdevolle aandacht voor onze bewoners/cliënten, die hierdoor meer levensgeluk ervaren. Kortom, wij zijn degenen die het verschil maken in de kwaliteit van de zorg die we bieden.

Maar het belang van kwaliteit in de zorg gaat verder dan alleen ons werk als zorgprofessionals. Kwaliteit heeft namelijk een enorme impact op de ervaring van onze bewoners/cliënten. Wanneer we persoonsgerichte begeleiding en zorg van hoge kwaliteit bieden, voelen zij zich meer op hun gemak, begrijpen ze beter wat er aan de hand is, en voelen ze zich sneller “thuis”.

Daarom is het zo belangrijk dat we binnen Kalorama ons blijven inzetten voor het leveren van begeleiding en zorg van de hoogste kwaliteit. Het gaat om het tonen van begrip en empathie voor onze bewoners/cliënten, maar ook het naleven van afspraken. Laten we ons daarom samen blijven inzetten om elke dag hen de best mogelijke wooncomfort, begeleiding en zorg te bieden.

Zoals onze collega Daniella het op pagina zes zo treffend aangeeft: “Wij, Kalorama, hechten veel waarde aan het woordje SAMEN.”



“Allemaal samen”. Tekeningen gemaakt door onze bewoners

De basis ligt in het structureel aangaan van de dialoog

Svetlana (lid van de Raad van Toezicht): “De kwaliteitskrant heeft een zeer aansprekende vorm en inhoud. De krant getuigt van een heldere visie en een waardengestuurde insteek. Het is fraai verzorgd, nodigt op een prettige wijze uit tot aandachtig lezen en geeft inzicht in veel facetten en perspectieven die in samenhang bepalend zijn voor de kwaliteit van bestaan van de bewoners van het centrum. Er is veel te delen en er wordt mooi en goed werk verricht, vanuit vertrouwen, verbinding en vakmanschap. Dat gaat overigens verder dan aandacht hebben voor de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. Kwaliteit dient vooral tot uitdrukking te komen in de door de bewoner ervaren kwaliteit van bestaan en hoe de relaties, de bejegening, de context en de professionele dienstverlening daaraan bijdragen.

Het blijft de kunst om in de kwaliteitskrant het perspectief van de bewoner leidend te laten zijn. Dat kan mede gezien de soms moeilijke communicatie met de bewoners een uitdaging betekenen. De aparte bijlage voor bewoners is een welkome aanvulling en nodigt uit tot het geven van een oordeel over de ervaren kwaliteit. De basis ligt niettemin in het structureel aangaan van de dialoog op basis van relevante gebeurtenissen of soms ingewikkelde dilemma's in de praktijk en hiervan leren. Concrete ervaringen van de bewoner en andere betrokkenen gelden hierbij als uitgangspunt. Aansprekende voorbeelden hiervan, inclusief de manier waarop de organisatie deze insteek faciliteert, doen recht aan de visie en ambities om merkbaar waarde toe te voegen aan kwaliteit van bestaan.”

De reflectie van Kentalis op onze kwaliteitskrant

1. Wat spreekt ons aan in wat en hoe jullie het doen?

Het is erg leuk dat er gekozen is voor de vorm van een krant, informeel, waardoor het laagdrempelig voelt en uitnodigt om te lezen. Er is veel afwisseling in het rapport tussen talige en visuele informatie waardoor het voor een breed publiek aantrekkelijk is. Erg sterk is de reflectie vanuit de visie en waarden bij Kalorama, waarbij ter illustratie de persoonlijke verhalen van zowel cliënten als medewerkers worden benoemd.

2. Wat valt ons in positieve zin op?

Goede verhouding in het rapport tussen talige en visuele informatie. Mooie verhalen en leuk om te zien hoe jullie de krant voor de bewoners hebben uitgewerkt. Dit is ook een mooie manier waarop inspraak van de bewoners binnen de organisatie terug te zien is. De combinatie van foto's, QR-codes en filmpjes maakt dat bewoners op hun eigen niveau/manier toegang hebben tot de informatie. Het gebruik van foto's maakt de krant persoonlijk.

3. Wat zouden wij meteen over willen nemen in onze eigen organisatie?

Uit het hele rapport blijkt de verbinding met elkaar in de organisatie. Deels door het Rijnlandse gedachtegoed, deels door de uitvoering die jullie daar ook daadwerkelijk aan geven. We hebben het wat langer gehad over hoe tot waardevolle gesprekken over kwaliteit te komen en hoe dit aangepakt is. Uiteindelijk blijkt dat dit een olievlek werking heeft en de bijeenkomsten nu druk bezocht worden. Dit is echt mooi om te zien. Daarnaast geven de cijfers over cliëntervaringen veel inzicht.

Hoe jullie binnen de organisatie samenwerken en de positie die de medewerkers op de groepen bij jullie hebben. Verantwoordelijkheden worden bij jullie op een andere plek neergelegd waardoor de medewerker op de groep meer wordt meegenomen. Mooi ook om hierbij jullie uitleg te horen.

4. Wat verdient volgens ons meer aandacht?

Op sommige onderwerpen komt niet altijd inhoudelijk terug wat ervan geleerd is. Een voorbeeld zijn de MIC-meldingen. Op proces wordt beschreven wat er gedaan wordt, maar inhoudelijk is niet duidelijk wat bijv. de top 3 uitkomsten (of conclusies) afgelopen jaar zijn geweest, voor de teams en voor de hele organisatie.

5. Welke tips/aanbevelingen hebben wij voor jullie?

Er staan in het rapport een aantal dilemma's benoemd maar over het algemeen worden en succesverhalen gedeeld. We hebben het in het gesprek ook gehad over de verhalen m.b.t. waar het binnen de organisatie wringt. Kentalis heeft er voor gekozen om juist toe te lichten welke specifieke expertise er nodig is in combinatie met een doelgroepbeschrijving. Daarbij hebben we het gehad over de vraag: voor wie schrijf je het kwaliteitsrapport? Onze insteek was om dit juist wel te benoemen, terwijl Kalorama ervoor gekozen heeft om dit niet te doen. Onze tip zou toch zijn om bijv. iets meer beeld te schetsen van het aantal bewoners, omdat niet alleen cliënten en medewerkers het lezen.

Acties en uitwisseling:

- Kalorama in contact brengen met Amanda Buijs als het gaat om persoonlijke leerroutes
- Delen van informatie ten aanzien van continuïteitsplannen (kleurcodes)
- Kalorama deelt met ons data van kwaliteitsbijeenkomsten om hier eens bij aan te sluiten
- Aan te sluiten bij Ethiek café





Stilstaan en samen verder betekent voor ons:
 Samen met de bewoner en haar netwerk en met elkaar terugblikken en
 in gesprek gaan, onderzoeken en ontdekken
 hoe wij onze bewoner zo gelukkig mogelijk kunnen maken.

In het kwaliteitsrapport van 2021 staat aangegeven waar we in 2022 aandacht aan willen geven. Dat waren o.a. de volgende onderwerpen: aandacht voor teamontwikkeling (begeleiden bij de zelforganisatie), op orde brengen van de personele bezetting, oppakken van tips uit het onderzoek van Gezond werken, evaluatie van het badje en de opleiding doofblindenbegeleiding, scholing op maat aan de cliënt ondersteuners, afronden van de Deelkracht-onderzoeken en aandacht voor hygiëne en infectiepreventie.

De ontwikkeling van veel van de genoemde zaken is terug te vinden in deze krant. Wat betreft de personele bezetting is ons HR team hard aan het werk om samen met de woonteam voldoende bezetting te hebben. Daarnaast ontwikkelen we in 2023 een 'bouwsteen-product' om meer houvast te bieden bij het werken vanuit onze visie en waarden. Het 'bouwsteen-product' maakt duidelijk waar we voor staan, het geeft weer wat we van elkaar onderling en van onze andere collega's mogen verwachten. Het geeft richting aan ons handelen, met de visie en onze manier van organiseren als uitgangspunt.

Karin (adviseur kwaliteit): "In 2023 willen we verder graag stil staan bij een aantal processen binnen het centrum en deze in het licht houden van de visie en waarden. Wat goed gaat behouden we graag en samen kijken we wat beter kan. Te denken valt aan de aanmeldteams, de AO/CPB en de scholing. Met de scholing zijn we, zoals elders in een andere artikel vermeld, al begonnen.

In het licht van de visie en waarden betekent dit voor de kwaliteit van zorg dat we ons focussen op:

- Bij alles wat we doen werken MET en VANUIT onze bewoner en hen bevragen en stimuleren hun eigen stem te gebruiken
- De inzet en betrokkenheid van de bewoner
- Het stimuleren en uitbreiden van de familieparticipatie
- Richtten op mogelijkheden in plaats van beperkingen en risico's durven nemen
- Afstemming en samenwerking met de bewoner en haar netwerk

We willen het motto van het vernieuwde kwaliteitskompas volgen: met lef en moed werken aan kwaliteit, uit liefde voor onze bewoners!"

*"Echt een mens zien,
 echt kijken begint bij
 anders spreken, denken en doen.
 Dan pas kun je een mens
 met een beperking goed begeleiden
 op basis van gelijkwaardigheid".*

Geluk (lees kwaliteit) zit in de kleine dingen!



Met deze feiten en cijfers voldoen we aan de eisen vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. De cijfers en feiten zeggen niet direct of we het beter of slechter doen, maar ze vormen wel een onderwerp in onze gesprekken met onze bewoners en haar netwerk en met elkaar.

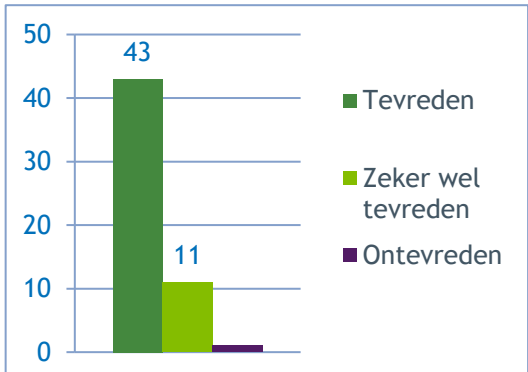
Instrument Ben Ik Tevreden

Enkele feiten

- 58 bewoners kwamen in aanmerking voor een BIT gesprek
- 55 bewoners hebben een gesprek gevoerd met collega’s
- De uitkomsten van het gesprek worden meegenomen in het ondersteuningsplan.
- De waarderingen: 1 = zeer ontevreden, 2= ontevreden, 3 = tevreden, 4 = zeer tevreden.

	Cijfer 1 – 4
Lichamelijk welbevinden	3,1
Psychisch welbevinden	3,2
Persoonlijke ontwikkeling	3,2
Zelfbepaling	3,3
Interpersoonlijke relaties	3,2
Deelname samenleving	3,2
Materieel welbevinden	3,5
Rechten	3,4
Intimiteit en seksualiteit	2,9
Gemiddeld	3,2

(M.b.t. onderstaande tabel: Cijfers van 2021: 42 tevreden en 3 zeker wel tevreden)



Nieuw

Zijn onze vragen over de zorgrelatie. De uitkomsten:

Woongroep	In hoeverre ben ik tevreden				Gemiddeld
	over de steun die ik ervaar	over de aandacht die de begeleiding voor mij heeft	dat de begeleiding aansluit bij wat ik nodig heb	dat ik mij respectvol behandeld voel door de begeleiding	
B1 (N = 4)	3	3	3	3	3
B2 (N = 9)	3,1	2,9	2,9	3,1	3
B3 (N = 6)	3,7	3,2	3,5	3,7	3,5
C1 (N = 2)	3	2	2,5	3,5	2,8
C2 (N = 4)	4	3,8	3,8	4	3,9
C3 (N = 9)	3,4	3,3	3,4	3,3	3,4
C4 (N = 3)	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
Boszicht (N = 3)	3	3	3,3	3	3,1
Ambulant (N = 0)					
Totaal	3,4	3,1	3,3	3,4	3,3

“Kwaliteit betekent dat we het goed doen als niemand kijkt”

Henry Ford

En....hoe je kijkt bepaalt wat je ziet!

De ontwikkeling in de tevredenheidsscores van de groepen

Over het geheel genomen scoren de groepen op alle onderdelen met ‘tevreden’. De uitkomsten zijn t.o.v. vorige jaar per groep minimaal veranderd. Onderwerpen waar meerdere groepen (3 of meer) lager scoren dan 3 bespreken we in het “Gesprek over kwaliteit” om dit met elkaar te duiden. Het e.e.a. heeft waarschijnlijk te maken met interpretatie van deelname aan de samenleving, voor de een is contact met de burens al deelname aan de samenleving, voor de ander als die daadwerkelijk participeert buiten Kalorama. Daarnaast blijft het onderwerp seksualiteit en intimiteit een lastig bespreekbaar onderwerp. In de werkgroep inclusie en diversiteit wordt hier aandacht aan besteed.

Domeinen	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Boszicht
N = (totaal aantal ondervraagden)	6	9	9	4	5	11	5	6
Lichamelijk welbevinden	3,3	2,9	3,1	3,3	3,4	3,3	3,2	2,7
Psychisch welbevinden	3,3	3,2	3,0	3,0	3,2	3,5	3,3	2,7
Persoonlijke ontwikkeling	2,8	3,1	3,2	2,8	3,8	3,2	3,0	3,1
Zelfbepaling	3,0	3,2	3,2	3,3	3,9	3,5	3,5	3,2
Interpersoonlijke relaties	3,2	3,1	3,1	3,3	3,5	3,4	3,2	3,0
Deelname samenleving	2,9	2,9	3,1	2,7	3,7	3,5	3,2	2,8
Materieel welbevinden	3,5	3,5	3,5	3,9	3,6	3,5	3,6	3,4
Rechten	3,3	3,2	3,3	3,4	3,7	3,5	3,5	3,1
Intimiteit en seksualiteit	3,0	2,6	2,9	3,0	3,2	3,1	2,9	2,9
Totaal gemiddelde	3,2	3,1	3,1	3,2	3,6	3,4	3,3	3,0

Melding incidenten cliënten (verder: MIC-melding)

We hebben de afspraak binnen Kalorama, dat de teams 1 keer per kwartaal of 2 x per jaar een MIC analyse maken van de incidenten die zich hebben voorgedaan om het leren en verbeteren te stimuleren. Deze analyse wordt in het werkoverleg van een team besproken. Waar ondersteuning nodig is, kan het team altijd een beroep doen op bijvoorbeeld de adviseur kwaliteit.

Een overzicht van de MIC meldingen voegen we niet toe aan de krant. De losse cijfers zonder de context van de bewonersgroep zeggen weinig.

De totalen vanaf 2019 hebben we naast elkaar gelegd, om zo enigszins een beeld te vormen van de trend over de jaren heen.

Totaal overzicht MIC meldingen van het Centrum:

Totaal MIC-meldingen			
2019	2020	2021	2022
188	168	158	164

In de vergelijking van de totalen over vier jaar zien we na een aanvankelijke lichte afname nu een lichte toename in het totaal aantal MIC-meldingen. De cijfers zeggen niet direct of we het beter of slechter doen. Dit is afhankelijk van verandering van bewoners binnen een groep en de meldingstrouwheid van collega’s. Bij hoge werkdruk en druk op de bezetting lukt het niet altijd een MIC-melding te doen en/of kan het worden vergeten. Deze cijfers geven daarmee alleen een indicatie.

Prisma onderzoek

In 2022 vond één calamiteit plaats bij het Centrum waarvoor het PRISMA-team opdracht kreeg een onderzoek op te starten en die gemeld is bij het IGJ.

Kaloramabreed is het proces rondom het uitvoeren van PRISMA-onderzoeken geëvalueerd en geüpdatet. Naast de formele kant van dit onderzoek, hebben we hernieuwde afspraken gemaakt over de interne communicatie na een calamiteit, de communicatie met naasten en nazorg voor betrokken collega’s.

Interne ‘toetsingen’ en evaluaties

Hygiëne en infectiepreventie: Eenmaal per jaar wordt er door middel van een gebruiksvriendelijke en laagdrempelige app gecheckt hoe het met de hygiëne en infectiepreventie gesteld is op de werkvloer. Dit wordt vaak ondersteund door onze externe deskundige hygiëne en infectiepreventie.

Medicatieveiligheid: Tweemaal per jaar vindt een interne toetsing plaats op het gebied van medicatieveiligheid. Eenmaal een interne en eenmaal een externe door de apotheker van het CWZ.

Mondzorg: in 2023 gaan we opnieuw starten met het geven aan scholing aan de aandachtsvelders mondzorg.

Zorgkantoor: In het najaar kregen we bezoek van het zorgkantoor en hebben we met elkaar het gesprek over kwaliteit gevoerd. Het was een open en prettig gesprek. Het Zorgkantoor zal in 2023 worden uitgenodigd om een keer aan te sluiten bij onze eigen gesprekken over kwaliteit.

Wat weetjes over onze technologische ontwikkelingen

Frans en Harry (dienstenbeheerder ICT en procesbeheerder informatie): “Om nog gebruiksvriendelijker en laagdrempeliger te werken hebben wij in 2022 een start gemaakt met het doorontwikkelen van de ICT werk omgeving en het Kalorama Servicepunt (KAS)”. Daarnaast is de MIC registratie ondergebracht in het dossier ONS en is daarmee de administratieve last verminderd. In 2023 hopen we met een nieuwe KAS en ICT omgeving te kunnen werken”.

Klachten

Er zijn in 2022 drie klachten ingediend. De voorgaande twee jaar waren er geen klachten gemeld. De klachten hebben te maken met de basiszorg, medicatie verstrekken, controles uitvoeren, afspraken niet nakomen, zorgplan, rapportage of onvoldoende gekwalificeerde medewerkers aanwezig. Een samenvatting van het verslag van onze externe klachtenfunctionaris is terug te vinden in het kwaliteitsverslag VVT of bestuursverslag.



Onvrijwillige zorg

Kaloramabreed hebben we volop aandacht voor het bevorderen van vrijheidsbevorderende maatregelen. In 2022 hebben we slechts 1 x onvrijwillige zorg moeten toepassen. In 2023 willen we nog meer de focus van gesloten naar open leggen met ondersteuning van de benodigde domotica.



COLOFON

De kwaliteitskrant 2022 is een uitgave van het centrum, Nieuwe Holleweg 12 te Beek-Ubbergen. Vormgeving: Karin van den Heuvel. Tekst en fotografie: collega’s van Kalorama. Tekeningen: Karin van den Heuvel. Alle rechten voorbehouden. Artikelen mogen gedeeld worden met toestemming van het centrum.
Tips/ideeën? Mail naar Karin van den Heuvel (K.vandenHeuvel@Kalorama.nl)