



Ons verhaal over 2020

Kwaliteitsrapport centrum voor doofblinden

Op naar een nieuw thuis!

Inhoudsopgave

Werken vanuit vertrouwen	3
1. De verhalen van onze bewoners	4
2. De ontwikkelingen van onze teams	8
3. Andere ontwikkelingen	19
4. Waar willen we aan werken in 2021?	25
5. Feedback van onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad	26
6. Visitatieverslag	28
7. Bijlagen	
1. De (gemeten) ervaringen van onze bewoners	30
2. Zorgkaart Nederland	32
3. Klachten	32
4. MIC	33
5. Onvrijwillige zorg	35
6. Gevoerde audits	36

Werken vanuit vertrouwen

De kwaliteit van zorg wordt bepaald door onze collega's in relatie tot de bewoners. Daar gaat het om. Het Rijnlands gedachtegoed is onze basis. Dit betekent dat we werken vanuit de waarden vakmanschap, vertrouwen en verbinding. Onze teams zijn dan ook zelforganiserend. We vertrouwen op het vakmanschap van onze collega's en geven hier ook de maximale ruimte voor.

De eerste golf van corona startte in het Centrum voor Doofblinden en dit bracht veel verdriet. Sommige teams zeiden: we hebben ons heel alleen gevoeld. Op het moment dat een woongroep afgesloten was, was dat heel ingewikkeld. We hebben dat ook geëvalueerd, aan de teams gevraagd hoe zij vonden dat het ging, wat ging er goed en wat kon beter. Aandacht voor elkaar hebben is ontzettend belangrijk. Zeker tijdens die momenten.

In dit rapport leest u de verhalen van onze bewoners en van de verschillende teams in het jaar 2020.

We gebruiken dit als hulpmiddel om onszelf een spiegel voor te houden. 'Doen we nog steeds de goede dingen voor onze bewoners met een dubbele zintuigelijke beperking?' Naast de dubbele zintuigelijke beperking hebben onze bewoners vaak nog bijkomende problemen zoals een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, dementie, autisme of psychiatrische kenmerken. Dit vraagt om gespecialiseerde zorg, met gekwalificeerde collega's. We dragen zorg voor en met mensen, unieke individuen.

Al deze mooie, echte en vaak persoonlijke verhalen zijn voor ons belangrijk reflectiemateriaal, om zo het proces van leren en verbeteren te inspireren en stimuleren. In tegenstelling tot de resultaten van een aantal verplichtingen en andere hulpbronnen die in de bijlagen terug te vinden zijn. Voor ons geven ze een beeld, maar zeggen ze minder over de werkelijke kwaliteit van de geboden zorg.

Het jaar 2020 zullen we niet snel vergeten. Veel van onze bewoners en collega's zijn getroffen door corona. De ziekte, de beperkingen en het overlijden van een groot aantal bewoners heeft veel impact gehad op iedereen. Het is en blijft bewonderingswaardig dat iedereen de schouders eronder blijft zetten. We werken samen in een hele mooie, bijzondere organisatie. Waar het gaat over aandacht voor de bewoner, die staat centraal. De bewoners krijgen zorg en ondersteuning en behouden zoveel mogelijk de regie over hun leven. Maatwerk is de norm. We bieden persoonsgerichte zorg. Samen vormen wij Kalorama. Het samen zorgen voor is tijdens de coronatijd verder verstevigd. Dat moeten we vasthouden met elkaar!

Fieke van Deutekom, bestuurder

1. De verhalen van onze bewoners

In dit hoofdstuk geven wij onze bewoners het woord. Hun uitspraken geven een impressie, maar ze zijn niet representatief voor het hele centrum. Wij stelden hen de volgende vragen:

1. Hoe ervaar je het wonen op het centrum voor doofblinden?
2. Wat vind je goed gaan?
3. Wat kan volgens jou beter?

Elke bewoner gaf op eigen wijze input.

Daarnaast zetten wij ook een aantal instrumenten in om de bewoners op andere manieren te horen in hun ervaringen. De uitwerkingen hiervan zijn opgenomen in de bijlagen.

‘Ik woon graag op Kalorama, hier is het leuk. De begeleiders en medebewoners zijn fijne mensen om mee te praten. Mijn kamer is wel klein, graag zou ik groter wonen. Gelukkig gaan we bijna verhuizen, daar kijk ik naar uit!’

Odette
2C



‘Ik hou ontzettend van breien, daar weet ik veel van zoals welke naald ik nodig heb om de spencer te maken die ik nu brei. De begeleiding helpt mij goed. Ik speel graag mee in het Toneel van Kalorama, ‘Mooi Uitzicht’. Dat kan nu helaas niet, ik ben ziek.

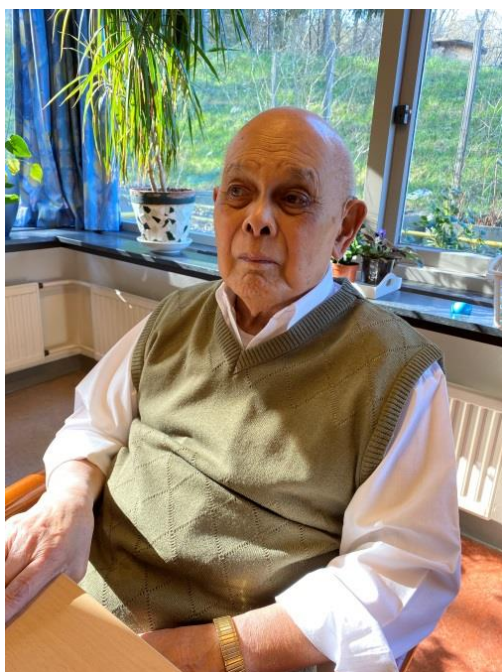
Zomers gaan we graag op vakantie, zo wil ik heel graag naar Egmond aan Zee. Helaas kan dat nu niet door corona. Ik moet afwachten’.

Huibert
Oorsprong

‘Ik woon graag op Kalorama, juist ook met Huibert. We kunnen samen praten, de anderen begrijpen mij niet altijd en dat vind ik onprettig. Ik houd ervan om te trommelen. Van Thea leer ik de gebaren nog beter en de begeleiding helpt mij ook. Dat vind ik erg fijn’.

Trees

Oorsprong



‘Ik woon hier al 3 jaar met plezier op Kalorama. Ik vind dat de verzorgenden hun werk heel goed doen. Ze tonen veel begrip voor iedereen, welke beperking je ook hebt. De verzorgenden kunnen met iedereen goed communiceren. Naast hun zorgtaken proberen ze ook aan alle bewoners te vertellen wat er in de omgeving gebeurt. Ik ben hier op mijn plek, ik vermaak me prima, heb genoeg te doen hier. Ik doe mee met praatgroepen en activiteiten. En straks krijg ik een nieuwe kamer met een eigen wc en badkamer, fijn toch!’

Dhr. Kreeuseler

2B

Zelf geschreven tekst:

'Jos is 68 jaar. Het is leuk op Kalorama. Elke maandagavond om 6 uur tot 19.45 uur heb ik toneel. Dinsdag en donderdag om half 2 tot half 4 heb ik werk. Vrijdag om half 2 ga ik paardrijden. Paard is bruin en wit. Meisje is gevallen. Paard was zwart. Ik heb het gezien. Arm en been gebroken. Zaterdag en zondag heb ik rust. 28 april ga ik naar het ziekenhuis. Operatie in mijn hand. Dinsdag morgen moet ik schoonmaken. Vind ik niet leuk. Maandag om half 2 ga ik in tuin werken. Met Robbie en Wim. Bonen en boerenkool en rode kool. Vind ik leuk. Woensdag om 10.45 uur heb ik klankschaal. Trilt. Dat vind ik leuk'.

Jos
2D



'De mensen van Kalorama zijn fijn, ze vertellen me wat er allemaal gebeurt. Ik praat graag met hen, met de andere bewoners kan ik niet praten. Ik werk graag in de keuken, ook wandel ik graag. Onze tuin is een heerlijke plek om te zitten, in de zon. Mijn broer Jan komt niet meer op bezoek omdat hij bang is voor corona. Ook kan ik niet meer naar de sauna, of zwemmen, uit eten in een restaurant en dat maakt het leven wel saai. Straks gaan we verhuizen, een nieuw huis. Dan heb ik een grotere kamer, een badkamer en WC, daar kijk ik naar uit!

Johan
2A

'Ik woon graag op Kalorama, dat doe ik al 33 jaar op dezelfde groep. Het liefste zit ik op mijn kamer, ik ben niet zo'n prater. Op mijn kamer luister ik graag radio en hoor ik de nieuwe bewoner die zo schreeuwt niet zo. Bezoek krijg ik niet veel, zij wonen ver. Veel behoefte aan afleiding heb ik niet, ik ben tenslotte al 80 jaar. De komende verhuizing vind ik moeilijk, alles opnieuw inrichten en alles opnieuw leren want alles is natuurlijk anders. Maar ik zal wel hulp krijgen!'

Simon
2A



'Ik kom 2 x in de week naar Kalorama, op dinsdag en vrijdag. Op dinsdag ga ik naar het Kulturhus en we beginnen de dag met een kopje koffie en praatje. We nemen het nieuws door en daarna gaan we vaak knutselen of bakken we iets. We hebben laatst nog een kruidkoek gemaakt zonder boter. Die was nog lekker ook! Op vrijdag ga ik naar de hoofdlocatie en daar spreek ik met andere lotgenoten. Vaak gaan we ook wandelen of fietsen. Ik vind het heel prettig op Kalorama. Hier zijn alle mensen gelijk, ik voel me hier echt thuis. Er wordt rekening met je gehouden en dat is heel fijn. Thuis krijg ik ook begeleiding bij belangrijke zaken zoals het doornemen van de post en het op orde houden van de administratie. Ook heb ik begeleiding nodig om mijn eigen wijk in te kunnen gaan, door de nieuwbouw ken ik mijn eigen omgeving haast niet meer.

Ik kom al 18 jaar op Kalorama en ik vind het heel prettig zoals zij er voor mij kunnen zijn!'

Jo
Ambulante cliënt

2. De ontwikkelingen van onze teams

Onze zeer betrokken en vakbekwame collega's leveren goede zorg. Dit doen zij in dialoog met de bewoner. Teams hebben daarom een directe invloed op en verantwoordelijkheid voor de (ervaren) kwaliteit van zorg. Ze reflecteren op de zorg en begeleiding van bewoners om met elkaar scherp te blijven op wat ze met elkaar heel goed doen en waar het beter of anders kan. Teamreflecties leiden tot inzicht in eigen handelen en het effect daarvan op de bewoners.

In tegenstelling tot voorgaande jaren hebben veel teams door de gevolgen van corona zeer beperkt de ruimte ervaren om stil te staan bij hun handelen. De meeste teams hebben er nu voor gekozen om ondersteund door de adviseur kwaliteit hun verhalen te beschrijven. Elk team heeft een titel gekozen, die kernachtig de inhoud van hun verhaal weergeeft.

De bestuurder en de locatiemanagers gaan normaal 2 keer per jaar in gesprek met een team om met hen mee te kijken naar hun ontwikkelingen en hen te ondersteunen waar nodig is. Deze gesprekken zijn door de inmiddels bekende redenen niet doorgaan. In de loop van 2021 worden deze gesprekken weer opgepakt.

Ook is het goed te vermelden dat we met zijn allen hard hebben gewerkt aan onze reis om van ons Centrum voor Doofblinden een expertisecentrum te maken. We zijn deze reis begonnen vanwege de nieuwe en veranderde zorgvragen die op ons afkwamen (toename van ouderdomsdoofblinden die langer thuis wonen, bijkomstige problemen naast de doofblindheid). Deze bewoners en cliënten vragen om explicitering en vergroting van onze kennis en kwaliteit en om een andere inrichting van de zorg en dienstverlening. De kern van onze reis is dat we samen met elkaar (woongroepen, dagbesteding, ambulante zorg, behandelaars) werken aan kwaliteitsverbetering en zorgen voor een optimale afstemming onderling om datgene te kunnen bieden waar de bewoner of cliënt om vraagt. We hopen ook in 2021 mooie vorderingen te kunnen maken.

Hieronder staan de verhalen van de teams beschreven.

'We gaan door!'

door team 1A

We zijn vorig jaar heel hard getroffen door corona. Drie van onze bewoners zijn overleden. Het was echt geen leuk jaar. In het begin waren de coronamaatregelen onduidelijk en veranderde het dagelijks. We hebben er uiteindelijk samen een weg in gevonden. Daar zijn we best trots op. We hebben veel ondersteuning gekregen en dat heeft ons goed gedaan. Halverwege het jaar zijn er ook nog twee collega's weggegaan. Toen moesten we alle zeilen bijzetten om de formatie op orde te brengen. Dat is in 2020 niet helemaal gelukt. We hopen dit in 2021 wel rond krijgen. Al onze energie ging uit naar het verzorgen van onze bewoners, het corona en het op orde brengen van de formatie. We hopen in 2021 wat meer te kunnen gaan leven in plaats van overleven.

Onze plannen voor 2021 zijn:

- Onze personeelsbezetting op orde brengen en houden. Dit vraagt om afstemming met de ondersteunende diensten en ook om een goede begeleiding van nieuwe collega's.
- Gezamenlijk onze visie op zorg bepalen en van daaruit verder ontwikkelen als team.
- Verbinding en samenwerking met elkaar zoeken. Hiervoor gaan we hulp zoeken die met ons meekijkt en/of intervisie geeft. Die ons ook 'steviger' maakt, zodat we bijv. ook een lijn kunnen trekken t.a.v. agressieve bewoners.
- Onze bewoners zo goed mogelijk voorlichten, bevragen en begeleiden naar hun nieuwe thuis.

**‘We are not a team because we work together.
We are a team because we respect, trust and care for each other.’**

door team 1B

Inleiding

Het afgelopen jaar was erg pittig voor ons. In korte tijd hebben er veel wisselingen van collega's plaatsgevonden en zijn er veel bewoners overleden. Als gevolg hiervan zijn er vergeleken met andere jaren veel nieuwe bewoners komen wonen op 1B. Ondanks de impact van corona, het overlijden van bewoners, de wisselingen van collega's en alles wat er vanuit de organisatie op ons af kwam, hebben we ons hier als team doorheen geslagen. De nare ervaringen en dingen die we hebben meegemaakt hebben we met elkaar gedeeld. Het was een periode die veel impact op ons heeft gehad.

We zijn trots op

- Dat we ons als team door alle nare dingen heen hebben geslagen. Met zijn allen samen konden klaar staan om zaken op te vangen en ook zaken positief hebben kunnen afsluiten. Ook met familie.
- Het feit dat we tevreden geluiden horen van bewoners en naasten. Ook van de opvang van nieuwe bewoners.
- Onze dossiervoering: ze zijn op orde dankzij onze PB-ers.
- Onze nieuwe collega's die zich zo snel hebben weten aan te passen binnen ons team. Ook op collega's die al langer werken op 1B, die de nieuwe collega's hartelijk ontvangen en begeleiden.
- Alles wat we in 2020 hebben bereikt, zoals:
 - Alle interviews zijn gepland voor 2021
 - Het sneller oppakken van correspondentie (mail)
 - Onderling overleg met elkaar

Speerpunten 2021

- Werkoverleggen beter plannen, waarbij bewoners- team en afdelingsonderwerpen prioriteit krijgen boven de disciplines/mensen die zichzelf, voor ons werkoverleg, uitnodigen.
- MIC/MIM structureel aan de orde brengen tijdens werkoverleggen, zodat ook duidelijker wordt wanneer je een MIC/MIM invult. Daarnaast deze ook laagdrempelig in blijven vullen.

‘De basis opnieuw inrichten’

door team 2A

In 2020 hebben we helaas ook weer met personele onderbezetting te maken gehad en we zijn er trots op dat we het welzijn van onze bewoners toch voorop hebben kunnen zetten. Corona kwam daar nog bovenop, veel van onze collega's waren getroffen. Dat heeft geleid tot veel uitval, personele wisselingen en veel onrust.

Desondanks is het ons gelukt om de focus op het welzijn van onze bewoners te houden. We hebben ons bewust gericht op de doelen van elke bewoner en daarop de acties uitgezet.

Totdat we beseften dat ook wij als team aandacht nodig hadden. Door de personele wisselingen, uitval en onderbezetting was er geen eenheid meer in het team. Corona heeft daar nog meer invloed op gehad. Het was toen een kwestie van overleven. Collega's werkten soms op verschillende manieren, met de beste bedoelingen, waardoor er verschillende werkwijzen ontstonden. We hebben hierbij ondersteuning, waardering en feedback

gemist, ook met het verder ontwikkelen van de zelforganisatie vanuit het Rijnlandse gedachtegoed. We willen het in 2021 anders aanpakken door meer gebruik te maken van de ondersteunende collega's.

We willen in 2021 de basis opnieuw inrichten en met deze basis aandacht geven aan onze volgende speerpunten:

- Ondersteuning vragen bij de voorbereiding van de verhuizing, bij de organisatie van het zelf wassen, koken en schoonmaken. En onderzoeken wat mogelijk is binnen onze huidige personele bezetting.
- Onze personeelsbezetting op orde brengen en houden. Dit vraagt om afstemming met de ondersteunende diensten en ook om een goede begeleiding van nieuwe collega's. We willen hiervoor hulp vragen van ondersteunende diensten om druk op ons weg te nemen. Daarnaast willen we onderzoeken wat nodig is om mensen te behouden. Wat hebben ze nodig om te blijven?
- Een teamuitje organiseren wanneer dat weer mogelijk is. Een 'eenheid' vormen, echt een team vormen met meer afstemming met elkaar, samen beslissingen kunnen nemen.
- Teamrollen opnieuw bespreekbaar maken bijvoorbeeld m.b.v. een organisatiecoach. Wie pakt welke rol op? Welke verwachtingen zijn er naar elkaar toe?

'Opnieuw beginnen met de benodigde ondersteuning'

door team 2B

We hebben een turbulent jaar achter de rug. Waar we eind 2019 de formatie op orde hadden was dat in 2020 helaas niet meer zo. Het was een jaar van 'overleven' door corona, een hoog ziekteverzuim en de toegenomen zorgzwaarte. We hebben in 2020 veel aandacht gegeven aan het op orde brengen van de formatie en we zijn er nog niet. Eind 2020 hebben we hulp ingeroepen van HRM en de coach om meer beweging voorwaarts te krijgen. Deze beweging willen we in 2021 continueren, ook met ondersteuning van de adviseur kwaliteit om gezamenlijk een beeld te krijgen wat er speelt, wat nodig is en hoe we het e.e.a. gaan organiseren. We hebben geconcludeerd dat we niet altijd onze aandacht aan onze bewoners kunnen geven die ze verdienen. Natuurlijk kregen ze de basale zorg, maar het meest belangrijkste wat wij hen willen geven is onze aandacht. We willen telkens weer de wereld naar hen toe brengen. We hebben erbij stil gestaan of time management een oplossing zou kunnen zijn. We begonnen met het inplannen van tijd voor onze bewoners, evenals het inplannen van tijd voor administratie, scholingen etc. Dit leverde een tijdje diepgang op in onze contacten met de bewoners en meer werkplezier. Dit hebben we helaas niet in stand kunnen houden door personele uitval en onderbezetting.

Voor 2021 hebben wij in elk geval de volgende speerpunten geformuleerd:

- De bewoner de aandacht blijven geven die het verdient, ons voortdurend blijven afvragen: Wat wil de bewoner? Welke activiteiten kunnen we uitzetten met de personele bezetting die we hebben.
- Aandacht geven aan de wijze van communiceren met onze bewoners. We willen hierbij hulp inschakelen van de gebarendocent en de communicatiedeskundige. Dat zij ons wat frequenter adviseren en begeleiden in de communicatie met de bewoners.
- Duidelijkheid over waar we willen staan, waar we naartoe gaan en hoe we dat gaan organiseren. Ook de verhuizing naar het nieuwe pand vraagt om een gedegen voorbereiding, omdat we zelf gaan koken, wassen en schoonmaken. We moeten ons afvragen wat mogelijk is binnen ons huidige personele bezetting.
- Onze personeelsbezetting op orde brengen en houden. Dit vraagt om afstemming met de ondersteunende diensten en ook om een goede begeleiding van nieuwe collega's. We willen hiervoor hulp vragen van ondersteunende diensten om druk op het personeel weg te nemen. Daarnaast willen we onderzoeken wat nodig is om mensen te behouden. Wat hebben ze nodig om te blijven?

- Aan het eind van het jaar een teamuitje organiseren. Door het komen en gaan van collega's is er nog geen 'teamgevoel'. Daar hebben we wel behoefte aan.
- Rapporteren in het ECD opnieuw onder de aandacht brengen. Op dit moment is de rapportage niet op orde. We willen inventariseren wie behoefte heeft aan de SOAP-scholing en hierbij ondersteuning vragen aan de medewerkers opleiding.
- Teamrollen opnieuw bespreekbaar maken bijvoorbeeld m.b.v. een organisatiecoach. Er zijn collega's gegaan en nieuwe collega's gekomen. Dit zorgt voor een andere stroom, een ander energieniveau. Het is goed om regelmatig stil te staan bij vragen als:
 - Hoe gaat het?
 - Wat willen we?
 - Wat is nodig?
 - Hoe benutten we ieders kwaliteiten?
- Leerlingen goed blijven begeleiden en enthousiasmeren.

‘Op weg naar een nieuw thuis’

door team 2C

Het afgelopen jaar hebben wij ons team ervaren als een hecht, betrokken en ambitieus team. De sfeer is prettig, we kunnen en durven elkaar aan te spreken. Er is belangstelling voor elkaar. We hebben gemerkt dat het doorwerkt naar de zorg aan onze bewoners.

We hebben veel zaken samen met onze bewoners opgepakt. Het onverwachte overlijden van een bewoner is daar een voorbeeld van. Samen met de bewoners en in samenwerking met de geestelijke verzorger hebben wij het afscheid georganiseerd en vormgegeven. Dat was heel waardevol. Het overlijden van die bewoner heeft zo een mooie plek gekregen bij iedereen.

Als team hebben we met elkaar afgesproken om onze bewoners goed te begeleiden naar hun nieuwe thuis. Het afgelopen jaar hebben we veel gepraat over hun nieuwe thuis. En zijn er veel zaken tastbaar en visueel gemaakt om de wensen en behoeften van iedere bewoner boven tafel te krijgen. We zijn hier en daar geconfronteerd met onmogelijkheden om aan ieders wensen te voldoen. Desondanks bleven wij onze bewoners goed informeren en ondersteunen zodat zij, zoveel mogelijk, hun regie over hun nieuwe woonplek konden behouden.

We gebruikten hiervoor o.a. ons huiskameroverleg dat we normaal 1 x per maand organiseerden. Door de corona maatregelen kon het soms niet doorgaan, maar we hebben er wel voor gezorgd dat er zaken besproken werden die te maken hadden met het woon- en werkklimaat. Ook hebben we de ondersteunende diensten en familie om feedback gevraagd op ons handelen. Juist omdat wij een goede samenwerking wilden bewerkstelligen. Daar kwam uit dat we wat meer om hulp zouden mogen vragen.

En hoe lastig het ook was door de beperkingen door corona, is het ons gelukt om meer individuele activiteiten met onze bewoners te ondernemen. Het was weliswaar in een iets kleinere wereld, maar de aandacht voor elkaar was er niet minder om.

We hebben ook kritisch gekeken naar onze manier van rapporteren in het dossier. Elk teamoverleg bekeken we onze manier van rapporteren op doelen en inspireerden en stimuleerden wij elkaar om het nog beter te doen. Ook in 2021 gaan we dit volgen.

Een van onze speerpunten in 2020 betrof ook een nieuwe budgetregeling. Voorheen kregen we een budget voor eten en drinken. We hebben het voor elkaar gekregen om een ruimer budget te krijgen waarin kosten als uitjes met de bewoners bekostigd kunnen worden.

Voor 2021 hebben we twee speerpunten benoemd:

1. Zorgen voor een thuis voor onze bewoners in hun nieuwe huis. Hier komt heel veel bij kijken. Goede informatie aan onze bewoners is erg belangrijk, evenals een goede begeleiding vooraf, tijdens en na de verhuizing. De nieuwe woonomgeving dient opnieuw verkend te worden. Dit is ons belangrijkste speerpunt voor 2021 en zal al onze aandacht vragen.
2. Het meer volgen van acties gekoppeld aan doelen en richtlijnen. Elkaar stimuleren om genoemde acties uit te voeren.
3. Het hele team meer betrekken bij het hele proces rondom de cliënt (AO/CPB, doelen, richtlijnen, etc.).

‘We hebben onze schouders er onder gezet!’

door team 2D

2020 was een bewogen jaar. Amper een maand na de eerste coronabesmetting in Nederland, hadden we op de groep ook de eerste besmetting. Al gauw werden meerdere bewoners en begeleiding ziek. Als team hebben we snel geschakeld in de manier van werken. Er was veel onrust bij de bewoners, minder activiteiten op de groep en uitval van collega's. We hebben onze schouders eronder gezet: we hebben diensten van elkaar overgenomen, extra gewerkt en creatieve manieren gezocht om het leven van de bewoner zo normaal mogelijk voort te zetten. In april hebben we de laatste personele wisseling gehad. Sindsdien hebben we een stabiel team, waarbij we elkaars kwaliteiten en teamrollen hebben leren kennen. Een voordeel van de corona-periode is dat we als team steeds beter op elkaar ingespeeld zijn. Taken en vragen die door de transitie naar zelforganisatie bij ons team komen, worden snel opgepakt. Collega's kennen elkaars kwaliteiten, waardoor we niet als team alles samen hoeven te beslissen, maar we vertrouwen erop dat deze taken goed en volledig worden opgepakt. Uiteindelijk worden de opgepakte zaken teruggekoppeld in het teamoverleg of via de mail.

Waar zijn we trots op:

- Onze voortvarendheid wat betreft de verhuizing. Onze bewoners worden, waar dat kan, meegenomen in de keuzes voor de nieuwbouw. We leveren maatwerk en dat betekent dat de ene bewoner tevreden is als we hem ondersteunen bij het opruimen van de kamer, de andere vraagt onze betrokkenheid bij het uitzoeken van de nieuwe spullen en het indelen van de nieuwe kamer.
- Onze flexibiliteit, hoe we met zijn allen goed door de (eerste) coronaperiode heen zijn gekomen. Iedereen was heel flexibel qua inzet, maar ook invulling van de dag. We hebben bijvoorbeeld de roosters van de eerste twee weken volledig omgegooid en we gingen tussen de middag koken, om de avonddienst te ontlasten. Ondanks de vele zieken in het team, was iedereen bereid om bij te springen waar hij/zij kon.
- Onze wil om te zoeken van mogelijkheden. We zijn vooral op zoek gegaan naar de dingen die we wel konden doen, i.p.v. te blijven hangen in wat niet kon. Bijvoorbeeld het virtueel door Nijmegen fietsen met behulp van de hometrainer voor de tv, haren knippen op de groep door collega's die hierin vaardig waren, skypen met familie en de boodschappen laten bezorgen.

Waar gaan we ons in 2021 op focussen?

- We willen extra aandacht geven aan medicatieveiligheid. Afgelopen jaar waren er enkele medicatie-incidenten, waarbij er bijvoorbeeld een pil op de grond werd gevonden.
- De begeleiding aanpassen op de veranderende zorgvraag. De bewoners van 2D worden ouder. Ze kunnen ADL en huishoudelijke taken nog zelf uitvoeren, maar hebben vaak organisatorische ondersteuning nodig (wanneer moet ik wat doen, wat heb ik hiervoor nodig, etc.). Ons doel is om hen hierbij zodanig te

ondersteunen dat de zelfredzaamheid zo groot mogelijk blijft en zonder dat handelingen volledig worden overgenomen.

- Ons, samen met de bewoners, blijven ontwikkelen naar het ‘nieuwe werken en wonen’. Het nieuwe huis zal om een andere vorm van werken en wonen vragen. We worden dan nog meer één huishouden. Ook het wassen van onze gebruikte handdoeken of het schoonhouden van onze woning hoort hierbij. Het is hierbij belangrijk om de bewoners in deze omslag mee te nemen, door hen voortdurend te informeren over veranderingen en hen te betrekken bij het maken van keuzes.

‘Van onbewust bekwaam naar bewust bekwaam’

door team Boszicht

Wij zijn er trots op dat we de rust hebben kunnen bewaren tijdens de eerste corona-uitbraak en de tweede golf. Met z’n allen hebben we hard gewerkt om de besmetting buiten de deur te houden en onze bewoners en collega’s te beschermen. Dat is niet altijd gelukt, maar meer aandacht voor hygiëne en voor elkaar heeft wel verdere escalatie voorkomen.

We zijn trots op de flexibiliteit van het team die ondanks alle veranderingen in bewoners populatie en zelfsturing binnen de organisatie hun schouders eronder zet en altijd warme zorgt biedt aan de bewoner.

Daarnaast zijn we er trots op dat de leerlingen die we begeleiden ervoor kiezen te blijven werken op Boszicht. Dit zegt iets over de keuze van een juiste begeleider, over de passie waarmee de begeleider de leerlingen begeleidt, en over de kennis en ervaring die overgedragen wordt. Zonder dat gaan leerlingen weg en komen niet meer terug. Dat is uit de praktijk gebleken.

Team 1 van Boszicht is gespecialiseerd in het opvangen van bewoners die ter observatie/diagnostiek zijn opgenomen of moeten revalideren. Deze nieuwe doelgroep vraagt om een specifiekere aanpak. Daarom zijn we druk bezig geweest met deskundigheidsbevordering d.m.v. het organiseren van scholingen. Achter de schermen hebben we ook een zorgpad beschreven waarin de indicering van bewoners staat beschreven evenals een overzicht van taken en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken disciplines. Dit hopen we in 2021 te kunnen afronden en gebruiken.

We hebben geleerd dat rapportage in het ECD nog belangrijker is. Elk klein detail kan al tot nieuwe inzichten leiden en dus zorgdragen voor een beter vervolg- en/of zorgtraject.

Daarnaast hebben we gemerkt dat we meer verbinding hebben met de andere woongroepen. Boszicht is in het verpleeghuis gelegen. Dit in tegenstelling tot de andere woongroepen die een plek in het Centrum voor doofblinden hebben. Dit had in eerste instantie een isolerende werking, maar doordat wij ons zijn gaan specialiseren als observatie/revalidatie afdeling is er juist meer verbinding tot stand gekomen met de andere woongroepen. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat bewoners na observatie of revalidatie niet meer terug naar huis kunnen. In dat geval blijkt een plek op een van de woongroepen een goede optie en dan is afstemming met die woongroep erg belangrijk.

We willen in 2021:

- Focus houden op datgene wat voor de bewoner belangrijk is. Wat wil de bewoner? Welke activiteiten kunnen we uitzetten met de personele bezetting die we hebben.
- De woonomgeving nog huiselijker maken.
- Zorgen voor en behouden van rust en werkplezier. Dit willen we doen door haalbare kaders te creëren rondom rooster/ kennis en kunde. We willen wat bewuster worden in ons handelen door te reflecteren op en te leren van casussen. We kunnen hierbij advies vragen aan de adviseur kwaliteit.

- Teamrollen opnieuw bespreekbaar maken bijvoorbeeld m.b.v. een organisatiecoach. Er zijn collega's gegaan en nieuwe collega's gekomen. Dit zorgt voor een andere stroom, een ander energieniveau. Het is goed om regelmatig stil te staan bij vragen als:
 - Hoe gaat het?
 - Wat willen we?
 - Wat is nodig?
 - Hoe benutten we ieders kwaliteiten?
- Onze personeelsbezetting continue op orde brengen en houden. Dit vraagt om afstemming met de ondersteunende diensten en ook om een goede begeleiding aan nieuwe collega's. We willen hiervoor hulp vragen van ondersteunende diensten om druk op het personeel weg te nemen.
- Leerlingen goed blijven begeleiden en enthousiasmeren.

'We blijven lekker eigenwijs, samen met onze bewoners!'

door team 'd Oorsprong

We zijn een team waarbij eigenwijsheid ons karakteriseert. We willen onze eigen dingen doen, met steeds onze visie voor een goede, veilige zorg voor onze bewoners voor ogen. We ondersteunen hen zo goed mogelijk om hun eigen leven te kunnen leven. Het komt dan wel eens voor dat we 'nee' moeten zeggen tegen vragen uit de organisatie. Hierin trekken we als afdeling eensgezind in op. Naar de organisatie toe proberen we onze 'nee' altijd goed te onderbouwen. Een voorbeeld is onze weigering mee te werken aan een plaatsing van een crisisopname, omdat de cliënt niet passend was voor de doelgroep die we momenteel hebben. In combinatie met personeelsgebrek zou dit het welzijn en veiligheid van onze bewoners niet ten goede komen.

We gaan gelijkwaardig met elkaar om, kunnen elkaar goed aanspreken en zijn ons bewust van elkaars talenten en kwaliteiten. Dat hebben we met elkaar goed in beeld. We bespreken met elkaar welke taken een medewerker echt prettig vindt om op te pakken en of het past binnen haar kwaliteiten. Tevens hebben we een format voor een individuele reflectie gemaakt. Daar zijn we trots op. De bedoeling is dat eens per jaar een medewerker in gesprek gaat met een andere medewerker om te kunnen reflecteren op haar eigen handelen. De medewerker maakt hierbij zelf de keuze met wie zij in gesprek gaat. We willen na een jaar zoeken naar een gemeenschappelijke deler uit de reflecties en daar acties op uitzetten. Het is al eens voorgekomen dat tijdens de reflectie acties moesten worden uitgezet. Dat hebben we ook direct gedaan.

We zijn sterk in zelforganisatie en vinden het jammer dat enkele ondersteunende diensten nog niet zo ver zijn. Dat vraagt veel energie. Een voorbeeld is het bestellen van een klapstoel ten behoeve van een bewoner. Hier werden we van het kastje naar de muur gestuurd en heeft het een aantal weken geduurd voordat die klapstoel er was.

We zijn er bijna klaar voor om te gaan verhuizen: het team heeft veel tijd en energie gestoken in het uitzoeken van allerlei zaken rondom de verhuizing, we hebben alles in overleg met onze bewoners geregeld, zij weten waar ze naar toe gaan, wie hun naaste burens worden, hoe de inrichting eruit komt te zien en wanneer en voor wat zij zelf moeten betalen, bijvoorbeeld als ze toch zelf gordijnen willen uitzoeken.

In 2021 willen we werken aan:

- De bewoner centraal blijven stellen in een veilige en vertrouwde omgeving.
- Samen met de activiteitenbegeleider in het nieuwe thuis zoeken naar mogelijkheden voor zinvolle en plezierige activiteiten.

- Actiever werven van zorgpersoneel in afstemming met opleiding. We vinden dat er actiever geworven dient te worden door voorlichting op opleidingen te geven, stageplaatsen aan te bieden en nieuwe collega's beter in te werken.
- Aandacht vragen voor de informatievoorziening en transparantie aan vertegenwoordigers/familie van bewoners m.b.t. de nieuwbouw.
- Personeelsbezetting op orde brengen en behouden, waaronder de werving van een woonzorgassistente voor allerlei hand- en spandiensten in huis en 1 op 1 activiteiten met cliënten.
- Bespreken van de individuele reflecties.

‘Nog meer rolduidelijkheid’

door team Ambulante zorg

Binnen de ambulante zorg hebben we ons het afgelopen jaar bezig gehouden met het verder uitdiepen van de verschillende rollen binnen het team. Sinds afgelopen oktober hebben we de transitie voltooid. Er zijn nu 3 persoonlijk begeleiders (PB'ers), 6 doofblindenbegeleiders (DB'ers) en 20 cliëntondersteuners (CO'ers). We hebben stilgestaan bij ieders taken en verantwoordelijkheden en de diverse werkbare domeinen. Dat is een intensief proces geweest met veel impact op het hele team. De PB'ers en DB'ers zijn gegroeid in hun rol. De PB'ers hebben zich verder ontwikkeld in de 3 pijlers van hun taak: helicopterview, regiefunctie en coaching. Dit hebben zij gedaan door afstemming en uitwisseling in de intervisie. Ze hebben gemerkt dat het fijn is om van afstand te kijken hoe het met een cliënt gaat. Ze vormen samen met DB'er en CO'er een mooi begeleidingsteam om het afstemmingsoverleg voor te bereiden en later ook weer uit te werken in de praktijk. In deze samenwerking wordt de waarde erkend: de CO'er en DB'er die steeds bij de cliënt over de vloer komen en de PB'er die meer op afstand overkoepelend kan kijken. Het geeft een beter beeld van en daarmee een betere begeleiding aan de cliënt. Ook de CO'ers hebben zich verder ontwikkeld. Zij ervaren nu meer ondersteuning van een PB'er. Zij voelen zich minder alleen en meer betrokken. Dit komt de begeleiding aan de cliënten ten goede. We hebben in 2020 ook hard gewerkt om samen te werken met andere disciplines. Er is nu meer onderlinge afstemming en zicht op de rol van PB'er als centrale spil. In 2021 zullen we de afstemming met de behandeldienst oppakken. We hebben gemerkt dat al deze veranderingen de kwaliteit van begeleiding aan onze cliënten heeft verbeterd. We hebben meer grip gekregen op het cliëntdossier en er is meer rust in het team gekomen. We gaan in 2021 professionele ondersteuning zoeken bij het nog meer los kunnen laten van oude werkwijzen. Daarnaast hebben we veel vorderingen gemaakt met het ontwikkelen van een goed intern samenwerkend multidisciplinair netwerk rondom de cliënt. We liften ook mee op de landelijke ontwikkelingen, zoals het DB-connect, dat de samenwerking met andere partners en de vindbaarheid naar de zorg voor hulpvragers verbetert. We hebben daar de vruchten al van mogen plukken. Kalorama heeft ervoor gekozen tijdens de corona periode ambulante huisbezoeken te blijven aanbieden. We zijn doorgegaan met ambulante begeleiding en cliëntondersteuning waardoor we onze zorg konden blijven garanderen.

Onze speerpunten voor 2021 zijn:

- Scholing voor cliëntondersteuner t.b.v. ondersteuning professioneel werken.
- Inzicht in formatie.
- Stilstaan bij de Meldcode cliëntmishandeling (bespreken in teamoverleg: wat kan dit voor ons betekenen?).
- Aandacht voor MIC opfrissen door MIC-aandachtsvelder.

- Team is voornemens om de ambulante zorg ook binnen Kalorama meer zichtbaar te maken en wil hier acties op uitzetten.
- Het oppakken van teamcoaching en toewerken naar teamontwikkeling. Dat we (met hulp van coach) een teamvisie kunnen schrijven en hiernaar handelen.

‘Verbinding zoeken in kwaliteitsverbetering’

door team activiteitenbegeleiding

In 2020 hebben we heel hard gewerkt aan de verdere professionalisering van ons team dagbesteding. In 2019 is er een kernteam Dagbesteding opgericht met vertegenwoordigers uit de volgende teams: het team Kulturhus, het team AC Kalorama, team welzijn en activering, team ambulante zorg en team behandeling. Het doel van dit kernteam was om met elkaar een visie op dagbesteding voor onze bewoners te vormen. Dat is gelukt. Deze nieuwe visie richt zich op het zoeken en vinden van de samenwerking tussen de verschillende disciplines rondom een bewoner. Elke discipline zet zijn eigen expertise in voor een volledig dagprogramma om aan de behoeften en wensen van een bewoner te voldoen.

Dit heeft ervoor gezorgd dat wij zelf, team dagbesteding CVDB, ons aanbod in 2020 meer hebben afgestemd op de vraag vanuit de bewoners. Zo hebben we 4 domeinen gevormd: arbeid, activering, zintuigstimulatie en recreatie.

1. Bij ‘Arbeid’ draait het om het werken aan arbeidsmatige activiteiten. De bewoners vinden het belangrijk het gevoel te hebben om voor (een deel van) een arbeidsproces verantwoordelijk te zijn. Ze kunnen hierbij nieuwe handelingen en technieken leren. Alles wordt op maat aangeboden. Er wordt vaak in opdracht gewerkt, waarbij de kwaliteit van het product belangrijk is. Er is dus sprake van procesmatig werken met een begin en een eind.
Individuele job coaching valt ook binnen dit domein. Hierbij wordt gekeken of een bewoner buiten de organisatie kan functioneren en wat daar voor nodig is.
2. Bij ‘Activering’ staat de dagbesteding in het teken van “ bezig zijn ” en geprikkeld worden. Het resultaat van de activiteit staat daarbij op de achtergrond. Er wordt gewerkt op (individuele) doelen. Dit onderdeel heeft een breed scala aan activiteiten. De activiteiten worden zowel op individueel niveau als op groepsniveau aangeboden. Hierbij is het samen ontmoeten en delen met elkaar erg belangrijk. Er is ook ruimte om individueel met de bewoners/cliënten aan de slag te gaan. Binnen dit domein zijn er 5 onderdelen:
 - a. Sport
 - b. Individuele activering (op of rondom de woongroep)
 - c. Toneel
 - d. Creatieve activering
 - e. Gespreksgroep/deeltijdgroep. Dit kan een mix van intramurale en extramurale bewoners/cliënten zijn. Hier wordt meer gekeken naar de vraag dan naar bijv. de indicatie. Deze gespreksgroepen vinden op 3 locaties plaats: Beek (Kulturhus en Kalorama), Utrecht en Deventer.
3. Binnen het domein ‘Zintuigstimulatie’ draait het om stimulatie van de zintuigen. Ontspanning, beleving, voelen, proeven, ruiken zijn kernwoorden. Het ervaren van het eigen lichaam doormiddel van zintuigelijke stimulering voorkomt dat bewoners vallen in passiviteit. Daar waar bewoners de functie van het zien en horen zijn verloren kunnen andere zintuigen dit overnemen. Deze zintuigen (van o.a. het ruiken, voelen, evenwicht) worden tijdens deze activiteit aangesproken. Bewoners leren meer op deze zintuigen te gaan vertrouwen. Met name de ouder wordende bewoners met een laag ontwikkelingsniveau worden door deze

manier van dagbesteding aangesproken. Het aanbod wordt gebaseerd op vraag en doel van de cliënt. Alles wordt op maat aangeboden. Binnen dit domein wordt veel individueel gewerkt.

4. Bij 'Recreatie' houdt men zich bezig met activiteiten die bewoners recreatief willen ondernemen naast werk/dagbesteding. Dit kan individueel of in groepsverband georganiseerd worden en ze worden op maat aangeboden. Binnen dit domein zal bij de uitvoering/ondersteuning van de activiteiten veel met vrijwilligers gewerkt worden.

Naast de vorming van de domeinen hebben we met elkaar ons hele team van 27 activiteitenbegeleiders verdeeld over deze domeinen. Dit hebben we gedaan door met elkaar het gesprek aan te gaan over visie maar ook interesses en kwaliteiten van collega's. Elke activiteitenbegeleider werkt in het domein waarin zijn/haar kwaliteiten het beste tot zijn recht komen. Ook is de wens naar voren gekomen twee senior activiteitenbegeleiders aan te wijzen. Zij richten zich op het faciliteren van de randvoorwaarden, het begeleiden en ondersteunen van het team om zo deze nieuwe manier van werken te laten groeien en draaiend te houden.

Het moet vermeld worden dat deze weg die we met elkaar bewandeld hebben door corona bemoeilijkt werd, maar desondanks is het ons gelukt om met een heel groot team de verbinding met elkaar te vinden en vraaggericht te werken. Tevens hebben we in deze periode steeds oog en oor gehouden voor de wensen en behoeften van onze bewoners en cliënten. Ook hebben we kunnen luisteren en kijken naar de eigen wensen en kwaliteiten van ons zelf om zo een goede mix van collega's gekoppeld aan de domeinen mogelijk te kunnen maken. We zien dat we ons vakmanschap nog beter in kunnen zetten binnen deze domeinen. We hebben al vele succesverhalen mogen meemaken voor onze bewoners. Daar zijn we met zijn allen trots op. Ook zijn we er trots op dat we nu, na een lange zoektocht, een muziekagoog in ons midden hebben. Hier hadden de bewoners grote behoefte aan en deze vraag kunnen we nu ook met ons team beantwoorden. We hebben met elkaar heel veel stappen gezet.

Voor 2021 hebben wij in elk geval de volgende speerpunten geformuleerd:

- Verdere verbinding in het eigen team, de woonunits en behandeling zoeken.
- Voorbereiding op de verhuizing naar het nieuwe 'thuis' voor onze bewoners en ons nieuwe Ac. Hierbij de verbinding zoeken tussen de visie op wonen en de visie op het nieuwe werken. We zullen in 2021 moeten uitzoeken hoe we met minder beschikbare vierkante meters toch ons aanbod kunnen blijven geven. Hierin laten we de vraag van de bewoner centraal staan en gaan we kritisch kijken naar wat echt mogelijk is en naar wat écht moet. We blijven duidelijk communiceren naar elkaar en naar de organisatie. Ook nemen we de groei van de extramurale vraag mee in onze plannen.
- Het verder uitdiepen van de domeinen en onze begeleiding d.m.v. het aanbieden van scholingen en modules op maat.

'We zetten mooie stappen richting een expertisecentrum'

door behandelteam

In 2020 zijn we van meerdere vakgroepen naar één behandelteam gegaan. Die verandering is niet vanzelf gegaan. We zijn verschillende keren bij elkaar geweest en we hebben gesproken over onze kernwaarden, zoals veiligheid, verbinding en gelijkwaardigheid. Vragen zoals: 'Hoe krijgen we al onze ideeën verwoord en hoe komen we tot een gezamenlijke visie op behandeling en hoe willen we samenwerken met elkaar en de teams?', 'Op welke wijze kunnen we aan de vragen van teams en bewoners voldoen?' kwamen regelmatig aan de orde.

Het is ons gelukt een mooie visie te formuleren, duidelijker voor ogen te hebben hoe we willen gaan werken en op welke wijze we de verbinding met teams tot stand willen brengen om hen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen.

We hebben ook stil gestaan bij ons eigen aanbod, wat bieden we daadwerkelijk en hoe maken we dit inzichtelijk. In 2021 gaan we dit vormgeven in een productenboek. Voor de externe doelgroep en partners is dit een handig informatiebron.

Ten behoeven van onze ambulante zorgvragers zijn we intensiever met elkaar gaan samenwerken. We vinden het belangrijk om als behandelaar goed op de hoogte te zijn van wat de andere behandelaars doen. Als je bijvoorbeeld een cliënt bezoekt, dan neem je in hoofdlijnen elkaars expertise mee om een brede intake uit te kunnen voeren en zo de cliënt beter te kunnen ondersteunen/adviseren. In 2021 willen wij op onze bijeenkomsten nog dieper inzoomen op vragen als: waar zit iemands vakmanschap?, waar zit een eventuele overlap?, waar en hoe kunnen we elkaar ondersteunen/versterken?

We hebben in 2020 ook samen met het team van Boszicht hard gewerkt aan het vormgeven van een revalidatie afdeling (Boszicht) voor doofblinde revalidanten. Het is ook een afdeling geworden waar veel (onderzoeks)vragen binnen komen en waar gezamenlijk antwoorden worden gezocht en gegeven.

Daarnaast hebben we ook ondersteuning geboden aan woongroepen die het zwaar hadden door corona. Het was mooi om de verbinding te ervaren en we willen deze verbinding in 2021 ook continueren.

3. Andere ontwikkelingen

3.1. Corona

Corona heeft in de eerste golf veel impact gehad binnen Kalorama, zowel voor onze bewoners als onze collega's. In maart 2020 sloten we de deuren een week eerder dan het overheidsbeleid. We moesten goed nadenken over de veiligheid van een ieder en helaas konden we de vrijwilligers, bezoekers en mantelzorgers tijdelijk niet meer binnen laten. Een heftig besluit, maar we hadden vele besmettingen op een aantal woningen binnen het Centrum voor doofblinden waardoor we ons genoodzaakt voelden. De verspreiding van het virus binnen een aantal woongroepen ging ook snel. Dat was niet te voorkomen door de wijze waarop we met elkaar communiceren: dichtbij elkaar en met veel handcontact. De situatie in maart heeft ons binnen het Centrum overvallen. De eerste golf binnen Kalorama hebben we in de maanden juli en augustus geëvalueerd. Wij stonden stil bij vragen als 'hoe hebben onze bewoners het ervaren, wat was er lastig voor onze collega's, waar zijn we ondanks alles trots op, wat kunnen we achteraf leren van ons handelen? Daar zijn verbeterpunten uit voortgekomen waardoor we sommige dingen anders zijn gaan doen. Tijdens de tweede golf in het najaar van 2020, maar ook in het algemeen pakken we bepaalde zaken nu anders aan.

Bij een crisis horen ook dilemma's. Dilemma's die te maken hebben met het zoeken naar de juiste balans tussen welzijn en veiligheid. Hoe zorgen we dat ongelijkheid binnen verschillende contexten niet tot wantrouwen leidt? Hoe zijn we transparant in keuzes en waarop zijn die gebaseerd? We hebben met elkaar afgesproken dat we altijd redeneren vanuit het welzijn van een bewoner. Het was (en is) iedere keer een spanningsveld tussen veiligheid en welzijn. We gingen, in lijn met onze besturingsfilosofie, al snel over van algehele Kaloramabrede coronamaatregelen naar coronazorg op maat. De verantwoordelijkheid lag, zoals we gewend zijn, weer bij de teams. Hierdoor groeide hun regie: zij kennen de bewoners tenslotte het beste! Onze dilemma's hadden (en hebben nog steeds) o.a. te maken met:

- De groepsactiviteiten: voortdurend afwegen welke activiteiten/dagbesteding en in welke samenstelling verantwoord door kunnen gaan. Wetend wat het belang ervan is voor onze bewoners en wat de impact op hen is als het langdurig on hold staat. Door hierover af te stemmen en goede afspraken met elkaar te maken, hebben we veel activiteiten verantwoord door kunnen laten lopen. Denk bijvoorbeeld aan de toneelgroep en dagbesteding.
- De individuele wensen en behoeften van onze bewoners. Er waren vragen zoals: bewoner A wil haar verjaardag vieren op die en die manier, meneer B wil graag op bezoek naar ..., een echtpaar wil hun 40 jaar jubileum vieren, bewoner C, met daarnaast ook een verstandelijke beperking, wil dat haar moeder komt, want ze is afhankelijk van haar zorg. Zo zijn er vele voorbeelden. Het was iedere keer zoeken voor de teams en hen helpen bij het zoeken naar antwoorden op hun vragen hoe iets zo verantwoord mogelijk te organiseren. In de afweging namen we onze ervaringen met de familie mee: in welke mate zijn zij in staat de gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen?. Ook de vraag: 'Hoe leggen we aan anderen uit wanneer we de ene keer een 'ja' geven en de andere keer een 'nee' kwam regelmatig aan bod. Door uit te leggen dat iedere context een andere aanpak vraagt, omdat iedereen en elke situatie anders is, leidde dit tot waardevolle gesprekken.
- De bezoekenregeling: wanneer, op welke wijze en hoe laten we bezoek toe en hoeveel bezoekers? We volgden hierbij de handreiking vanuit het ministerie. We hebben deze vertaald volgens de principes van Kalorama en voorgelegd aan de teams. Met de vraag om gezamenlijk na te denken over hoe zij de regeling het liefst zouden invullen, passend bij hun bewoners en bijbehorende familie. De individuele wensen, behoeften en situaties leidden tot gezamenlijke besluiten in de teams voor aanpassing of maatwerk.

3.2. Nieuwbouw

In 2019 is het startsein gegeven voor de nieuwbouw van het Centrum. De oplevering van de twee nieuwe gebouwen vindt medio 2021 plaats. In 2020 is er hard gewerkt aan het vormgeven van een visie op wonen, zorg en welzijn en comfort. Deze visie komt voort uit onze Kaloramabrede visie en besturingsfilosofie.

De afgelopen jaren vonden diverse informatiebijeenkomsten plaats voor zowel bewoners als collega's om hen goed voor te bereiden op hun nieuwe thuis. Teams krijgen ondersteuning van collega's van o.a. facilitair, om een soepele overgang mogelijk te maken. De bewoners spreken regelmatig over de komende verhuizing en het leeft enorm. Om die reden organiseerde de geestelijk verzorger gespreksgroepen om over het nieuwe thuis te praten en over wat 'verhuizen' kan betekenen.

3.3. Toneel Mooi Uitzicht

2020 was het jaar waarin de toneelgroep Mooi Uitzicht het 10-jarig jubileum vierde. Dat wilden ze natuurlijk heel graag met hun publiek vieren, maar helaas zijn de redenen waarom dit niet kon bekend. Als alternatief maakten ze daarom een prachtige film met als titel: 'Camping kleurrijk'. Alle spelers van de toneelgroep hebben in een week, verdeeld in groepjes, allerlei leuke activiteiten ondernomen om zo het jubileum te vieren. Zoals t-shirt's maken, elkaar fotograferen, cadeautjes uitpakken, taart eten, dansen, zingen en samen proosten als echte filmsterren. De trots en het plezier waren er niet minder om en we hopen in 2021 weer te kunnen optreden voor publiek!

3.4. Het levensverhaal

Voorgaande jaren ontbrak de mogelijkheid om het levensverhaal van een bewoner goed in het ECD weer te geven. Wij vinden het belangrijk dat we onze bewoners de ruimte geven om hun levensverhaal te vertellen, maar ze ook te vangen via contactpersonen als ze daartoe niet meer in staat zijn. Juist door het kunnen opzoeken in het ECD van het levensverhaal, kunnen de nieuwe collega's beter inspringen op de wensen en behoeften van de bewoners. Dit alles, in combinatie met de organisatieontwikkeling, heeft ertoe geleid dat in 2021 een nieuw ECD wordt aangekocht waar het werken vanuit de bewoner in het systeem nog logischer wordt.

3.5. Plancare

Sinds 2014 werken we binnen Kalorama met het ECD Plancare. Het huidige contract met de leverancier van dit ECD eindigt eind 2021. We hebben er in 2020 voor gekozen om stil te staan bij de vraag of we doorgaan met het huidige ECD of dat we gaan starten met een selectietraject voor een ander ECD. Om een goede keuze te kunnen maken startte een projectgroep ECD en volgde, mede na evaluatie met gebruikers, het besluit op zoek te gaan naar een ander ECD. We hebben de volgende doelen geformuleerd:

- Het nieuwe ECD past binnen de visie van Kalorama en is ondersteunend in gebruik.
- Op 31-12-2021 is de inrichting en implementatie van het nieuwe ECD afgerond en zijn de gebruikers getraind.
- Op 1-1-22 starten we met het nieuwe ECD.

Om voortvarend te werk te kunnen gaan is er een projectgroep samengesteld waarin collega's vanuit verschillende afdelingen, locaties en disciplines vertegenwoordigd zijn. Afhankelijk van de fase van het traject worden collega's actief betrokken en geïnformeerd.

3.6. Laten we het eens hebben over

In het vorige kwaliteitsrapport staat aangegeven dat we in 2020 een plan opstelden met verschillende activiteiten voor 2020 om te kunnen praten over lastig bespreekbare onderwerpen. Voor 2020 stond het thema intimiteit en seksualiteit centraal. Door de uitbraak van het coronavirus is dat thema minimaal aan bod geweest. Het is onze geestelijk verzorgers wel gelukt om een scholing te verzorgen over het onderwerp intimiteit en

seksualiteit binnen de tweejarige opleiding tot doofblinden begeleider. We hebben de cursisten meteen de opdracht meegegeven om dit thema onder de aandacht te brengen bij hun collega's tijdens het teamoverleg. Op deze manier is het thema toch bij een aantal teams onder de aandacht geweest. Dit werd als zeer waardevol ervaren.

Daarnaast voegden we vragen omtrent intimiteit en seksualiteit toe aan het waarderingsinstrument Ben Ik Tevreden (BIT). Tijdens de dataverwerking van dat instrument konden we al concluderen dat veel van de vragen betreffende intimiteit en seksualiteit niet zijn beantwoord. Er heerst een taboe op die onderwerpen waardoor het belang groot is om door te gaan op de ingeslagen weg.

3.7. Leren communiceren in tijden van corona

Het land ging door corona op slot. Elkaar ontmoeten was minder mogelijk en dit betekende heel veel in het leven voor onze bewoners. Hun wereld werd nóg kleiner. Onze communicatietrainers en -adviseurs voor onze cliënten op afstand, hebben op het gebied van ICT in 2020 een andere rol gespeeld. Een leven zonder digitale componenten is voor ons haast ondenkbaar. En die digitale componenten zijn zonder aanpassingen niet toegankelijk voor onze bewoners. Hun behoefte aan contact en communicatie was groot. Nog meer dan voor corona. Het heeft veel creativiteit, kennis en extra inspanning gevraagd om die digitale communicatie toch mogelijk te maken. We delen graag dit verhaal: Er waren bewoners die nog nooit gebruik hadden gemaakt van die digitale snelweg. Het is ons gelukt om ook hen op afstand te trainen met behulp van specifieke apparatuur die we tot onze beschikking hebben en met de hulp van tolken en de zorgmedewerkers. Op deze manier konden zij communiceren met de buitenwereld. We gaan in 2021 verder op de ingeslagen weg, zodat onze bewoners het contact met de buitenwereld kunnen behouden en niet in een sociaal isolement terecht komen. Dit is een voorbeeld van een ontwikkeling die er zonder corona (nog) niet was geweest, maar waar we voor onze cliënten ontzettend blij mee zijn.

3.8. Verder ontwikkelen van vakmanschap

Om aan de vragen en behoeften van bewoners te kunnen voldoen bieden wij scholingen aan voor zowel de bewoners als de collega's. Gebarenlessen of andere vormen van tactiele communicatie zijn onontbeerlijk om elkaar goed te kunnen verstaan en begrijpen. Door corona was het een lastig jaar om dit goed georganiseerd te krijgen. Dat gold ook voor de andere scholingen op het gebied van verpleegkundige vaardigheden. In de eerste golf werd alles stopgezet of uitgesteld. In de tweede golf zijn essentiële opleidingen zoveel mogelijk wel doorgegaan. Ook konden de cursisten hun 2 jarige erkende MBO+ opleiding tot doofblindenbegeleider niet afronden zoals wij gewend zijn en verwachten we dat zij in juni 2021 alsnog hun diploma kunnen halen.

Daarnaast zijn we gestart met het omzetten en opnieuw inrichten van ons kwaliteitshandboek dat nog is gebaseerd op de HKZ normen. We vinden dit niet meer passen bij onze besturingsfilosofie. We willen komen tot een toegankelijke en laagdrempelige bibliotheek waar onze collega's handvaten of wegwijzers kunnen vinden ter ondersteuning van hun vakbekwaamheid. Dit vraagt veel tijd en zal naar verwachting in 2022 voor onze collega's beschikbaar zijn.

3.9. Expertteam Doofblind

Het Expertteam Doofblind, bestaande uit diverse collega's en dat inhoudsdeskundig is op het gebied van zorg, begeleiding en behandeling van doofblindheid en een voortrekkersrol vervult om doofblinden-expertise bereikbaar te maken voor zowel onze collega's als externe partners, heeft in 2020 de focus gelegd op het verder ondersteunen van de teams. Daarnaast leverde het Expertteam een bijdrage aan de deelonderzoeken van Deelkracht (Expertiseontwikkeling van de Auditieve Sector). Dat vinden we belangrijk, om onze doelgroep en daarmee onze teams zo goed mogelijk te kunnen blijven ondersteunen en daarmee ook een brede

kwaliteitsverbeterslag te kunnen maken. Samen met de bestuurder zijn er verkennende gesprekken geweest met vertegenwoordigers van Vivis (de overkoepelende Visuele Sector) om te onderzoeken waar mogelijkheden liggen in samenwerking met partners van Vivis. Dit omdat we erkend willen worden als ZG organisatie. In 2021 zal verder gewerkt worden, ook door middel van onderzoek, aan het verkrijgen van de ZG toelating.

In 2021 zal er expliciet aandacht zijn om de kennis en kunde door middel van casuïstiek te delen met de teams. Deze kennis en kunde gaan we ook extern delen. Ook gaan we naast de bestaande tweejarige opleiding voor doofblindenbegeleider, werken aan een modulaire opzet, zodat kennis laagdrempeliger aangeboden kan worden aan de collega's. Daarnaast gaat het Expertteam zich oriënteren naar de mogelijkheden van specifiek onderzoek binnen het CvDB, met een externe partner.

3.10. Uitvoering onvrijwillige zorg

Hieronder volgen puntsgewijs de resultaten van onze acties van het afgelopen jaar om de inzet van onvrijwillige zorg voor onze bewoners goed uit te kunnen voeren.

1. Regionale samenwerking en werkgroep 'onvrijwillige zorg'

Samen met collega organisaties uit de regio, namelijk zorgorganisatie Maas en Waal, Waalboog en de ZZG Zorggroep, hebben we afspraken gemaakt over het beoordelen van noodzaak tot gedwongen opname in de thuissituatie, het opstellen van een medische verklaring, de invulling van een externe consultatiefunctie en het verbeteren van de samenwerking met de regionale crisisdienst.

Binnen Kalorama is de werkgroep 'onvrijwillige zorg' gevormd bestaande uit: aandachtsvelders, Wzd functionarissen, een ergotherapeut en een psycholoog. Deze werkgroep komt maandelijks bij elkaar en heeft een actieve rol in het signaleren en bespreken van problemen en/of onduidelijkheden in de praktijk.

Uit de samenwerking met de regionale werkgroep is een beleidsdocument opgesteld. Dit dynamische beleidsdocument beschrijft dat Kalorama zich inzet voor het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven van de bewoners. Dat betekent voor ons dat bewoners niet alleen goede en veilige zorg ontvangen, maar juist zorg waarbij de menselijke waardigheid voorop staat. Dit betekent dat wij voorwaarden scheppen waardoor de bewoners een 'eigen' leven kunnen leiden.

2. Aanstellen Wzd functionarissen

We hebben 3 Wzd functionarissen aangesteld, zij kijken mee en beoordelen het cliëntplan na starten van onvrijwillige zorg. Hierbij wordt voortdurend gelet op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg gedurende een zo kort mogelijke periode. De Wzd functionarissen zijn ook verantwoordelijk voor de algemene zaken rondom de uitvoering van de Wzd.

3. Presentatie en scholing voor collega's en cliëntenraad

De centrale cliëntenraad, de specialisten ouderengeneeskunde en de psychologen hebben een presentatie gehad over de Wzd. Zowel de specialisten ouderengeneeskunde, psychologen en als de collega's uit de werkgroep 'onvrijwillige zorg' hebben een scholing gevolgd via Noordhoff (e-learning). In de werkgroep werd maandelijks stil gestaan bij de nieuwe wetgeving en casuïstiek besproken. Voor alle andere collega's hebben we licenties aangevraagd zodat zij via e-learning die scholing ook kunnen volgen. Dat vindt in 2021 plaats.

4. Externe cliëntvertrouwenspersoon

In het eerste kwartaal van 2020 hebben we kennisgemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang. Het is een nieuwe rol die voortkomt uit de wet zorg en dwang. De cliëntvertrouwenspersoon heeft

ook contact gehad met onze externe onafhankelijke klachtenfunctionaris ter afstemming. Op onze website hebben we nu ook beide rollen toegelicht bij de meest gestelde vragen.

5. Omzetting van dossiers naar de Wzd regelgeving

De omzetting van de dossiers is door de coronacrisis nog niet volledig gerealiseerd. We hebben hiervoor het implementatieplan moeten bijstellen. Dit wordt in 2021 verder gecontinueerd.

6. Verantwoording inzet onvrijwillige zorg

Eind december hebben wij een eerste inventarisatie opgemaakt van de ingezette onvrijwillige zorg. Deze inventarisatie is nog niet compleet.

Hoe nu verder?

In 2021 willen zij ons verder richten op:

- Verder scholen van zorgmedewerkers in de Wzd (d.m.v. e-learning voor zorgmedewerkers).
- Verdere omzetting van de dossiers naar de Wzd regelgeving, d.w.z. signaleren van onvrijwillige zorg en als zodanig vastleggen in het ECD.
- Casuïstiek bespreking ondersteunen in teams waar gewenst en in de werkgroep onvrijwillige zorg.
- Toetsen van onze toepassing van de onvrijwillige zorg.
- Verdere samenwerkingsafspraken maken met onze partners in de zorg. Met name ook m.b.t. stap 3 van het stappenplan WZD.

3.11. Nieuwe apotheker

Vorig jaar gaven we aan dat we ontevreden waren over de farmaceutische zorg door NEXT. Afgelopen oktober heeft Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) deze zorg overgenomen. Er zijn voor een goede overgang diverse bijeenkomsten georganiseerd om de collega's op de hoogte te brengen van de nieuwe werkwijze. Documenten met betrekking tot deze nieuwe werkwijze zijn ingevoerd en geborgd in het kwaliteitssysteem. In 2021 vindt er een tussenevaluatie plaats.

3.12. Heidagen

Er zijn een aantal heidagen georganiseerd voor verschillende disciplines om met elkaar in gesprek te gaan over de visie op doofblindenzorg en op welke wijze er invulling gegeven kan worden aan multidisciplinair samenwerken ten behoeve van de zorg voor de bewoners. Hierbij stond centraal de vraag: Wat wil de bewoner en op welke wijze kunnen wij onze zorg op hen afstemmen? Omdat in 2021 de verhuizing centraal staat en daarmee ook het 'nieuwe werken' hebben we met elkaar afgesproken ook in 2021 hierover met elkaar en met de bewoner in gesprek te blijven gaan. In 2021 zal moeten uitwijzen op welke manier wij het beste onze zorg kunnen geven.

3.13. Zorgproducten catalogus

In 2020 hebben we een start gemaakt met passend in beeld brengen van ons aanbod door middel van een zorgproducten catalogus. In deze catalogus is het ZG-behandelaanbod van het Centrum beschreven. Zo is helder wat Kalorama de bewoners en cliënten biedt waardoor verwachtingen en aanbod goed op elkaar zijn afgestemd. In 2021 gaan we hiermee verder om de catalogus actueel te houden.

3.14. Zorgovereenkomsten

Bewoners, cliënten en collega's vinden het prettig om in een overeenkomst de wederzijdse verwachtingen verder vorm te geven. Hiertoe is gestart met het ontwikkelen van nieuwe zorgovereenkomsten. In 2021 zal dit proces verder worden vormgegeven.

3.15. Cliëntenraad

Afgelopen jaar is het functioneren van de cliëntenraad mede bepaald door corona en door het formuleren van een nieuwe visie op medezeggenschap. In het vorige kwaliteitsrapport hadden we aangegeven dat we de invloed van bewoners anders willen organiseren. We hadden gezegd dat binnen het Rijnlands werken louter formele invulling van medezeggenschap niet past. Maar medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de bewoners regelen wel. Ook medezeggenschap als gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dat het dus een zaak is voor van iedereen: bewoners en/of hun vertegenwoordigers, verpleegkundigen, verzorgenden, geestelijk verzorgers, management, collega's facilitaire dienst etc.

De CR heeft dit jaar weinig ondersteuning ervaren vanuit het management om invulling te kunnen geven aan de nieuwe visie en heeft zelf bekeken welke onderwerpen besproken moesten worden of waar besluiten over genomen dienden te worden. Ook de teams waren nog niet voldoende op de hoogte van de nieuwe visie op medezeggenschap en hadden deze nog niet verwerkt in hun handelen.

De CR is begonnen met periodieke gezamenlijke overleggen over thema's die direct invloed hebben op (de zorg en het welbevinden van) de bewoners. Thema's die dicht bij de bewoners staan, zoals de verhuizing naar de nieuwbouw. Ook zijn cliëntenraadsleden in gesprek met gegaan met de woongroepen over het bijwonen van de huiskameroverleggen.

In de bijeenkomsten van de cliëntenraad zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest: nieuwbouw, afschaffen van het betalen met contact geld in het restaurant, wijziging van de was-afspraken, de ontwikkeling van zelforganisatie van de teams, het koken op de groepen, het toepassen van de hygiëne maatregelen en de bezoeksregeling.

Voor 2021 zijn we op zoek naar uitbreiding van hun raad.

4. Waar willen we aan werken in 2021?

Teams hebben speerpunten geformuleerd waaraan zij in 2021 willen werken en gaan hier zelf mee aan de slag. Ze vragen hulp om dit niet alleen maar gezamenlijk te doen. Het blijft aandacht vragen om de transformatie naar een organisatie gebaseerd op het Rijnlandse gedachtengoed vorm en inhoud te geven. Wij willen in 2021 onze teams verder ondersteunen wanneer zij werken aan hun eigen speerpunten. Verder willen we, om aan de vragen en behoeften van mensen met een visuele en auditieve beperking te kunnen voldoen, ook overkoepelend werken aan de volgende speerpunten:

1. Het intensiveren van de samenwerking en de afstemming op bewoners of cliënt niveau van de collega's van wonen, dagbesteding en behandelen.
2. Benutten van de ervaringen van familie/verwanten en vrijwilligers als informatiebron.
3. Verdere uitwerking van de zorgpaden bij Boszicht, t.a.v. de (tijdelijke) revalidatie en onderzoeksvragen. Dit om elke revalidant de juiste zorg te kunnen bieden en met elkaar te kunnen afstemmen wie wat doet.
4. Opstarten zorgpaden voor de ambulante diagnostiek en begeleiding /behandeling om adequaat een antwoord te formuleren op de vragen die thuiswonende cliënten hebben. Dit zal tot stand komen door een samenwerking tussen het ambulante team en behandelen.
5. Intensiveren van de samenwerking van collega's van het zorgbureau, de collega's van de woongroepen, de behandelen en de collega's van de activiteitenbegeleiding.
6. Opstarten GZ psycholoog voor nadere diagnostiek in het Centrum en (ambulant) bij mensen thuis als onderdeel van de expertiseontwikkeling van het centrum. Tevens opstarten van onderzoek in samenwerking met externen.
7. Verdere verdieping van de scholing voor onze collega's betreffende psychische problemen (bijvoorbeeld dementie, verstandelijke beperking, autisme, etc).
8. Omvormen van de tweejarige opleiding doofblindenbegeleider naar laagdrempelige modules om deze flexibel en vaker per jaar aan te bieden toegespitst op de doelgroep waar onze collega's werken.
9. Een ZG erkenning met Lidmaatschap bij VIVIS en SIAC om de landelijke samenwerking te vergroten, zodat zorgvraag en zorgaanbod beter op elkaar afgestemd kunnen worden.
10. Om onze ambitie waar te maken is het ook wezenlijk dat we werken aan een heldere positionering in de DB wereld, met natuurlijk een officiële ZG erkenning. We willen trots uitdragen dat we de grootste woonlocatie voor mensen met doofblindheid in Nederland zijn en al meer dan een halve eeuw expertise hebben in het werken met volwassenen die zowel problemen hebben met hun gehoor als met hun visus!

5. Feedback van onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht, Ondernemingsraad

Cliëntenraad

Door de cliëntenraad Centrum voor doofblinden is onderstaande reactie gestuurd:

- De CR heeft waardering voor de plannen voor 2021 van de teams. Dit rapport geeft ook meer systematisch aan dat er wordt gewerkt aan de afgesproken richting (Rijnlands denken en handelen).
- In de verslagen van de teams komt naar voren dat corona een grote invloed heeft gehad op bewoners en medewerkers. Mede daardoor heeft een aantal teams amper aan andere zaken kunnen werken. Dat de medewerkers alles hebben gedaan om de bewoners zo goed als mogelijk te beschermen, te verzorgen en te helpen het leven zo aangenaam mogelijk te maken, kan de CR uit eigen ervaring beamen. We herkennen het zoeken naar mogelijkheden om bezoek te ontvangen, digitale middelen in te zetten e.d. Onze complimenten!
- De CR zou het fijn vinden als er ergens expliciet kan worden weergegeven welke doelen zijn bereikt en welke niet.
- De CR vraagt zich af of dit kwaliteitsrapport wel voldoende sturing geeft gezien de geringe concretisering van de doelen. De CR merkt op dat er flinke verschillen zijn in de ontwikkeling van teams en vraagt zich af of duidelijk is waardoor dit komt.
- De CR vindt het interessant om ook de plannen te lezen van ambulante zorg en activiteitenbegeleiding omdat daar geen informatie over werd gegeven aan de CR, terwijl ook daar nog zaken te verbeteren zijn voor de bewoners/cliënten. De CR zal in contact treden met de ambulante cliënten en hoort graag regelmatig iets van de activiteitenbegeleiding en inzet van de vrijwilligers.
- De CR vindt het van ook van belang de ervaringen/verhalen van familie/verwanten en vrijwilligers te benutten als informatiebron m.b.t. de kwaliteit van zorg.
- De CR mist in het rapport informatie over de communicatie naar bewoners, verwanten en cliëntenraad. Op welke wijze is er gecommuniceerd, waarover en met wie? CR wil graag meer aandacht voor het tijdig en adequaat (met de geschikte middelen) communiceren naar bewoners, vrijwilligers en CR.
- De CR vraagt aandacht voor onderzoek naar vertrek van de medewerkers.
- De CR mist de meerjarige tevredenheidsmetingen van medewerkers.
- In het kader van de nieuwe stijl van medezeggenschap wil de CR de komende tijd meer aansluiten bij bewonersoverleggen en huiskamerbijeenkomsten en andere gesprekken aangaan. De CR vraagt daarvoor aandacht van management en woongroepen om de samenwerking ook daadwerkelijk mogelijk te maken.

Raad van Toezicht

Het verslag over 2020 geeft de RvT een aardig inzicht over de zorgsituatie, de ontwikkeling van kwaliteit en de persoonlijke beleving ervan door de bewoners/cliënten van het Centrum. De gekozen vorm van het verslag, waarbij de ervaringen en gebeurtenissen ruimschoots vanuit het perspectief van bewoners en teams aandacht krijgen doet recht aan de visie dat kwaliteit pluriform is en in sterke mate contextueel bepaald wordt.

Het was een bijzonder jaar en de RvT spreekt zijn waardering uit over de enorme inzet die uit dit verslag blijkt. Corona is van grote invloed geweest en de uitdagingen waarvoor men zich gesteld zag en de spankracht verschillen tussen de teams. Sommige voorgenomen acties zijn dan ook enigszins getemporeerd. Het verhaal geeft het beeld dat voorgenomen acties in 2021 alsnog zullen worden opgepakt en uit het gesprek bleek ook dat er aandacht is voor elkaar. De RvT geeft het advies om zaken die vanuit wet- en regelgeving zijn ingegeven van de benodigde prioriteit te voorzien. De RvT heeft de verwachting dat ook 2021 een memorabel jaar zal worden waarbij de verhuizing naar nieuwbouw, waar reeds lang naar uitgekeken is, eindelijk bewaarheid wordt. Dit aspect zal ongetwijfeld in een volgend kwaliteitsverslag aan de orde komen.

Ondernemingsraad

Uit het kwaliteitsrapport blijkt duidelijk dat er hard is gewerkt door alle medewerkers om de zorg te kunnen blijven geven die onze bewoners, cliënten en collega's verdienen. Het is goed om te lezen en te merken hoe bewoners en collega's meegenomen zijn en worden in alle ontwikkelingen van de nieuwbouw. Ze mochten van tijd tot tijd een kijkje nemen in de nieuwe gebouwen. Het is fijn dat onze bewoners er qua woonruimte en eigen sanitair zeer op vooruit gaan. Ze kijken er ook naar uit.

Uit het rapport blijkt ook dat samenwerken tussen de woongroepen en andere ondersteunende diensten regelmatig aan de orde komt. Dat zien wij als een goede ontwikkeling. Corona heeft er mede voor gezorgd dat we nog intensiever met elkaar zijn gaan samenwerken.

Voor 2021 vragen wij aandacht voor het volgende:

- Het verbeteren van ICT. Door corona konden vergaderingen op Kalorama niet meer fysiek doorgang krijgen, waardoor alles digitaal gehouden moest worden. En dat is van invloed op het ICT-netwerk van Kalorama. Kalorama is al bezig om dit te vernieuwen en we hopen dat de nieuwbouw hier ook een stuk verbetering in brengt.
- Meer aandacht binnen Kalorama en de woongroepen voor de individuele ontwikkeling en groei. Meer ruimte om hierover het gesprek met elkaar aan te gaan.
- De bekendheid over de doelgroep doofblindheid en het Centrum voor Doofblinden van Kalorama vergroten bij externen, bijv. de opleidingen van de HAN. Of door het geven van hoorcollege's
- Het actiever aanbieden van stageplekken.

6. Visitatieverslag

Externe visitatie Kalorama, Centrum Doofblinden en Kentalis, sector Wonen & Dagbesteding op 29 april 2021 in Sint-Michielsgestel

Aanwezigen

Kalorama: Bouwine van Roon, Karin van den Heuvel, Mea Verbunt, Stephanie Brons

Kentalis: Désirée Nobels, Ellen Knippers, Irene Bakker, Leo Sybesma en Monique van Driel

Inleiding

Vanwege de corona-maatregelen hebben we een 'visitatie light' georganiseerd waarbij we op elkaars kwaliteitsrapporten willen reflecteren aan de hand van vragen:

1. Wat spreekt jullie aan in wat wij doen?
2. Wat valt jullie in positieve zin op?
3. Wat zouden jullie meteen over willen nemen?
4. Wat verdient volgens jullie meer aandacht?
5. Welke tips/aanbevelingen hebben jullie voor ons?

Eerste verkenning

Het was een open gesprek over elkaars organisatie, ieders actuele ontwikkelingen en (vergelijkbare) vraagstukken. We kwamen er al snel achter dat onze kwaliteitsrapporten erg verschillend zijn, en dat het ook passend was binnen de visies en werkwijzen van de organisaties.

Beide organisaties met hun cliëntenraden hebben de drive en de passie om goede zorg te kunnen verlenen aan de bewoners en cliënten.

En ook beide organisaties hechten veel waarde aan de dialoog over de kwaliteit met medewerkers en bewoners. De wijze waarop is verschillend: Kalorama ziet de dialoog als input voor het kwaliteitsrapport en Kentalis ziet het voorblad juist als vertrekpunt voor het gesprek met medewerkers en bewoners. De vorm en het proces van schrijven van het kwaliteitsrapport past bij de organisatie(omvang), de besturingsfilosofie en de werkwijze.

Kalorama is al een aantal jaren aan het transformeren naar een organisatie gebaseerd op het Rijnlandse gedachtegoed. De teams zijn ook zelforganiserend geworden. Binnen het Rijnlandse gedachtegoed zijn onderwerpen als eigenaarschap, vakmanschap, vertrouwen en samenwerken erg belangrijk. Het is een dynamisch proces dat in nauwe samenspraak met teams vorm en inhoud krijgt. Het tempo van de transformatie is hierbij in belangrijke mate afhankelijk van de ontwikkeling van medewerkers. Zelforganisatie is hierbij geen doel op zich maar een middel om bewoners zo veel als voor hem of haar mogelijk is, de regie te geven over diens leven. We geven ruimte voor de eigen regie van bewoners en ook ruimte voor professionals om zelfstandig te handelen en zorg op maat te kunnen leveren.

Op basis van dit gedachtegoed, zijn we van mening dat cijfermatige resultaten niet veel toevoegen, en zijn om die reden in de bijlagen te vinden.

Ook bij Kentalis wordt groot belang gehecht aan de eigen regie van cliënten en ruimte voor professionals om zelfstandig te handelen en zorg op maat te kunnen leveren. Cijfers, bijvoorbeeld het aantal incidenten, geven inzicht. Analyse van incidenten binnen een team of op cliëntniveau geeft inzicht in mogelijke oorzaken en kunnen aanleiding zijn om werkprocessen of hulpverlening aan te passen.

Wonen en Dagbesteding heeft minder goede ervaringen met zelforganiserende teams.

Vanaf 1 januari 2020 is er binnen Wonen en Dagbesteding voor het eerst gewerkt met een nieuwe organisatiestructuur. Aangestuurd door een sectormanager. De vacatures voor de managers die de zorgeenheden aansturen zijn ingevuld en teamleiders zijn (opnieuw) benoemd. We hebben ook een vakgroep opgericht van behandelcoördinatoren. Hun specialistische input gaat enorm helpen bij beleidsbeslissingen. In 2021 werken we verder aan het inrichten en borgen van deze nieuwe fijnstructuur

Feedback aan elkaar

Reactie op kwaliteitsrapport van Kalorama

- Verhalen van cliënten spreken tot de verbeelding – de stem van cliënt en medewerkers staan voorop. Mooi!
- Tip: vermeld de rode (ontwikkel)draad van de teams (hoofdstuk 2) en het geeft een volledig beeld als de cijfers van het waarderingsinstrument Ben Ik Tevreden (BIT) meer geduid worden (bijv. gemiddelde van de BIT uitkomsten is 3,2. Wat zegt dat? Bij welk cijfer zijn wij tevreden?)

Reactie op kwaliteitsrapport van Kentalis

- Kwaliteitsrapport is vanuit het perspectief van de organisatie beschreven; in algemene termen beschreven. Is het een idee om ook vanuit de bewoners en teams te schrijven?
- Tip: diepgang toevoegen door het verhaal erachter te vertellen, dat geeft meer inzicht en duidelijkheid waarin men staat met een bepaalde ontwikkeling. Wat is er gebeurd? Wat is het effect? . Inzicht dat overigens wel in het gesprek vandaag zichtbaar is geworden.

Afspraken

We kunnen veel van elkaar leren, we hebben hetzelfde doel voor ogen, wel andere wegen om er te komen, maar deze visitatie wordt als waardevol ervaren. We spreken het volgende af:

1. We gaan bij elkaar op bezoek:
 - We willen een uitwisseling laten plaatsvinden over de zorg aan mensen met doofblindheid en zelforganiserende teams ; (Kalorama neemt initiatief na de zomervakantie)
 - We willen een uitwisseling over het wel/niet hiërarchische aansturen van de organisatie en consequenties en mogelijkheden voor medewerkers en cliënten; eigen invloed op werk en leven (Kentalis neemt initiatief)
2. En we maken een gezamenlijk verslag voor in het kwaliteitsrapport.

Bijlage 1: De (gemeten) ervaringen van onze bewoners (m.b.v. instrument Ben Ik Tevreden)

Enkele feiten

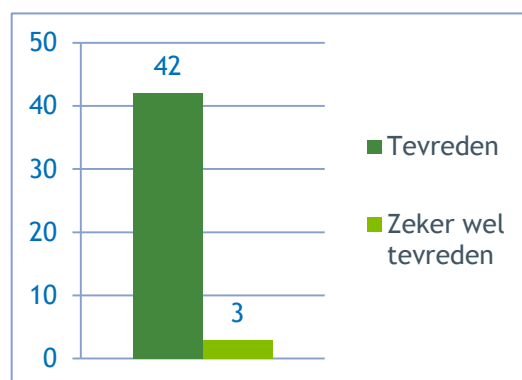
- 68 Bewoners kwamen in aanmerking voor een BIT gesprek
- 45 Bewoners hebben een gesprek gevoerd met de collega's
- De uitkomsten van het gesprek worden meegenomen in het ondersteuningsplan.
- De waarderingen staan voor: 1 = zeer ontevreden, 2 = ontevreden, 3 = tevreden, 4 = zeer tevreden.

Waar zijn onze bewoners tevreden over?

Cijfer 1 – 4

Lichamelijk welbevinden	3,1
Psychisch welbevinden	3,1
Persoonlijke ontwikkeling	3,1
Zelfbepaling	3,2
Interpersoonlijke relaties	3,2
Deelname samenleving	3,0
Materieel welbevinden	3,3
Rechten	3,2
Intimiteit en seksualiteit	3,0
Gemiddeld	3,2

Hoe tevreden?



De waarderingen per team (cijfers tussen 1-4)

		1A	1B	2A	2B	2C	2D	Boszicht	Oorsprong	Ambulant
Aantal bewoners bevraagd		3	6	5	3	5	4	11	7	1
Domeinen:	Lichamelijk welbevinden	2,8	2,8	3,0	3,3	3,5	3,4	3,0	2,9	3,8
	Psychisch welbevinden	3,2	3,0	3,1	3,1	3,4	3,5	3,1	3,1	3,3
	Persoonlijke ontwikkeling	2,7	3,0	3,3	3,0	3,7	3,3	3,2	3,1	3,0
	Zelfbepaling	3,0	3,1	3,5	3,1	3,8	3,3	3,0	3,1	3,8
	Interpersoonlijke relaties	2,9	3,0	3,2	2,9	3,4	3,6	3,3	3,1	3,3
	Deelname samenleving	2,4	2,8	3,4	3,0	3,0	3,2	3,0	3,0	3,5
	Materieel welbevinden	3,6	2,9	3,3	3,1	3,1	3,0	3,5	3,3	4,0
	Rechten	3,2	2,9	3,3	3,0	3,5	3,5	3,2	3,2	3,6
	Intimiteit en seksualiteit	2,3	3,0	2,8	2,9	3,3	3,3	2,9	2,9	3,9
	Gemiddeld	2,9	3,0	3,2	3,1	3,4	3,4	3,1	3,1	3,6

Een greep uit de waarderingen van onze bewoners

- ‘Ik probeer mijn lichamelijke acteruitgang te accepteren’.
- ‘Mevr. wil meer gecompimenteerd worden met haar waarde voor de groep’.
- ‘Ik wil meedenken over het eten op zaterdag, ik heb ideeën en wil helpen’.
- ‘Ik wil blijven oefenen met mijn iPad’.
- ‘Ik heb een fijn contact met mijn zus, bewindvoerder en mentor’.
- ‘Ik vind het fijn dat ik zelf kan beslissen over mijn dagprogramma’.
- ‘Ik wacht met smart op de nieuwbouw, ik wil dan een grote wandkast voor mijn kleren’.
- ‘Ik heb hulp nodig om te kunnen communiceren met mijn mede bewoners’.
- ‘Ik ga meestal tussen 23.00 – 01.00 uur slapen. Ik heb veel beweging nodig omdat ik naar de winkel loop en mijn kamer poets. Soms schrik ik ’s nachts wakker, maar vaak slaap ik goed’.
- ‘Ik voel me veilig en ben niet bang.’
- ‘Ik leer nieuwe dingen, nieuwe gebaren en op de computer. Dat vind ik leuk. Ik heb ook geleerd om een ei te bakken.’
- ‘Massage helpt mij erg, ik blijf zoeken naar medicatie die de reuma klachten beperken’.

Zijn wij tevreden?

Tevreden we gaan door met:

- De BIT vormt een structureel onderdeel van het zorg- en ondersteuningsproces. Voor elke cliëntplanbespreking wordt de waardering van een bewoner over zijn/haar eigen leven besproken. De acties die eruit voortkomen worden gekoppeld aan doelen van het zorgplan.
- Teams zien eens per jaar de resultaten van de BIT op teamniveau en bespreken dit in hun werkoverleg.
- Het Centrum blijft aandacht houden voor de eigen regie van de bewoner en stimuleert dit voortdurend.
- De bewoners vinden de vragen over intimiteit en seksualiteit vaak lastig. Het blijft een moeilijk bespreekbaar onderwerp. Toch gaan we ermee door omdat het een onderdeel is van hun leven.

Minder tevreden we gaan wat doen aan:

- Steekproefsgewijs blijven onderzoeken of de uitkomsten van BIT worden opgenomen in het cliëntplan.
- Onderzoeken of de BIT relatielijst toegevoegd kan worden aan de BIT lijst. Deze relatielijst geeft antwoord op de vraag hoe de bewoner de zorg ervaart. In plaats van hoe hij zijn leven ervaart. Dat was een aandachtspunt uit 2020 maar door corona is daar geen gevolg aan gegeven.

Bijlage 2: Zorgkaart Nederland

Voor 2020 zijn er geen waarderingen geplaatst op Zorgkaart Nederland, ondanks onze inspanningen om hier bekendheid aan te geven.

Bijlage 3: Klachten

De klachtenfunctionaris heeft over 2020 een jaarverslag geschreven waarin geen klachten worden beschreven voor wat betreft het Centrum voor doofblinden, wel zijn er 3 soorten klachten geuit m.b.t. de ambulante zorg. De beschreven klachten hebben betrekking op Kalorama als geheel, waarbij het ingaat op de communicatie. De klachtenfunctionaris heeft aangegeven dat deze klachten beïnvloed of veroorzaakt werden door de maatregelen rondom corona.

Bijlage 4: Melding incidenten cliënten

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.

1. Totaal overzicht MIC meldingen van het centrum:

Locatie	Vallen	Medicatie-incident apotheek	Medicatie-incident overig	Agressie en geweld	Vermissing bewoner	Stoten knellen botsen	Verbranden	Inname gevaarlijke stof	Voeding	Verpleeg technisch handelen	Overig	Totaal
CvDB 1A	1	3	12	2	0	0	0	0	0	0	3	21
CvDB 1B	4	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	9
CvDB 2A	24	1	7	17	0	1	0	0	0	0	0	50
CvDB 2B	2	1	10	1	0	0	0	0	0	0	1	15
CvDB 2C	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5
CvDB 2D	1	0	6	2	0	0	0	0	1	0	0	10
Boszicht	4	2	9	0	0	0	0	0	0	0	2	17
CvDB Oorsprong	22	4	8	2	0	0	0	0	0	0	4	40
Kulturhus	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kulturhus ambulante zorg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	59	14	57	24	0	2	0	0	1	0	11	168

2. Oorzaak van de valincidenten

Locatie/afdeling	Anders	Geen of verkeerd schoeisel	Gezondheidsproblemen	Medecliënt	Niet of verkeerd gebruik van een hulpmiddel	Obstakel	Visuele beperking	Vloer	Totaal
CvDB 1A	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CvDB 1B	4	0	0	0	0	0	0	0	4
CvDB 2A	11	1	9	0	2	1	0	0	24
CvDB 2B	1	0	1	0	0	0	0	0	2
CvDB 2C	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CvDB 2D	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Boszicht	0	0	0	0	1	2	0	1	4
CvDB Oorsprong	5	1	16	0	0	0	0	0	22
Kulturhus	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Kulturhus ambulante zorg	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	22	2	26	0	3	4	1	1	59

3. Oorzaak van de medicatie incidenten

Locatie/afdeling	Anders	Toedienfout: vergeten door medewerker	Toedienfout: vergissing door medewerker	Vergeten door cliënt	Voorschrijffout arts	Totaal
CvDB 1A	4	4	4	0	0	12
CvDB 1B	0	1	0	0	0	1
CvDB 2A	1	4	2	0	0	7
CvDB 2B	1	8	1	0	0	10
CvDB 2C	0	1	2	1	0	4
CvDB 2D	1	3	1	1	0	6
Boszicht	2	5	2	0	0	9
CvDB Oorsprong	3	2	1	1	1	8
Kulturhus	0	0	0	0	0	0
Kulturhus ambulante zorg	0	0	0	0	0	0
Totaal	12	28	13	3	1	57

Bijlage 5: Onvrijwillige zorg

Categorie onvrijwillige zorg	Subcategorie	Aantal bewoners	Aard van ernstig nadeel (aangeven met A, B, C of D)	Duur van de beperking / periode waarin het geldt
A. Toedienen van vocht, voeding en medicatie alsmede het doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen	Dwangmedicatie			n.v.t.
	Toediening vocht en voeding			n.v.t.
	Overige medische handelingen en therapeutische maatregelen.	1	C,D	n.v.t.
B. Beperking bewegingsvrijheid	Fysieke fixatie			
	Mechanische fixatie (met hulpmiddel vastgehouden)			
C. Insluiten	Insluiting in een separeerruimte			
	Insluiting in een afzonderingsruimte			
	Insluiting in een privéruimte van de bewoner			
	Overig insluiten			
D. Uitoefenen van toezicht op betrokkene	Toepassing van domotica in de privéruimte van de bewoner			n.v.t.
	Toepassing van domotica waardoor getraceerd kan worden waar de bewoner zich bevindt.			n.v.t.
E. Onderzoek aan kleding of lichaam	n.v.t.			n.v.t.
F. Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	n.v.t.	En: hoe vaak?		n.v.t.
G. Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	n.v.t.			n.v.t.
H. Beperkingen van de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moeten doen of nalaten, waaronder begrepen het gebruik van communicatiemiddelen	Beperkingen in het gebruik van communicatiemiddelen / sociale media			
	Overige beperkingen			
I. Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.	n.v.t.			

Bijlage 6: Gevoerde audits

De uitgevoerde audits betreffen:

- Waarderende audit op het Activiteitscentrum (met ook als onderwerp MIC en de meldcode cliënt mishandeling)
- Waarderende audit van de ambulante zorg
- Mondzorg over alle locaties

De resultaten van de eerste twee audits zijn direct in een gesprek teruggekoppeld met de betreffende teams.

De audit op mondzorg en het verslag van de resultaten in dit kwaliteitsverslag is een vereiste vanuit het Zorgkantoor. Om dit goed te kunnen uitvoeren hebben wij in samenwerking met onze tandarts een externe auditor gezocht die deze audit voor ons kon uitvoeren.

Een korte weergave van de aanbevelingen uit deze audit:

- Richtlijn mondzorg voor zorg afhankelijke cliënten als leidraad gebruiken in de mondverzorging. Hierin de aandachtsvelders zo trainen dat ze de kennis kunnen doorgeven aan collega's. Veel punten waar het misloopt kunnen door het volgen van deze richtlijn worden opgevangen.
- Een standaardformat maken waar een aandachtsvelders mondzorg mee vooruit kan, zodra ze aandachtsvelders worden. Bijv: een format met de volgende zaken: hoe de richtlijn te krijgen, hoe ze het team moeten aansturen hierin, waar ze de mondzorgprocedures kunnen vinden etc.
- Bijscholing aanbieden in mondzorg, ook in e-learning voor elke verzorgende. Proberen prioriteit te verhogen. Preventie is beter dan ingrijpen.
- Het zorgdossier zo aanpassen met opties dat het mondzorgteam daar aantekeningen in kan maken i.p.v. losse rapportages. Ook dat de medicatiegegevens goed toegankelijk worden voor hen.
- Een uitbreiding maken in het dossier dat de verzorgende in 1 klik kan zien of de cliënt een kunstgebit heeft of eigen tanden en hierbij de precieze verzorging ervan (dit kan dan door mondzorgprofessionals worden ingevuld).
- De geleverde mondzorg ook meer controleerbaar maken door audits met zorgpersoneel en door een steekproeven te houden.

Deze aanbevelingen worden in 2021 binnen de commissie 'veilige zorg' en in teams besproken.

Voor 2021 hebben we plannen om de audits in de huidige vorm te herzien. We willen de teams meer effectiever kunnen spiegelen aan hun handelen. Dit gaan we in 2021 verder oppakken

Daarnaast hebben we moeten constateren dat het huidige auditsysteem op hygiëne en infectiepreventie niet werkt. We hebben i.s.m. de aandachtsvelders en HKM-ers een nieuw, gebruiksvriendelijk en laagdrempelig systeem (met behulp van mobiel, tablet of computer) in beeld gekregen. Dit wordt in 2021 verder opgepakt.