



**kalorama**



## **Ons verhaal over 2021**

**Kwaliteitsrapport Centrum voor doofblinden**

**Baas in eigen huis**

## Inhoudsopgave

<b>Werken vanuit vertrouwen</b>	<b>3</b>
<b>1. Onze bewoners</b>	<b>4</b>
<b>2. De ontwikkeling van onze teams</b>	<b>6</b>
<b>3. Andere ontwikkelingen</b>	<b>9</b>
<b>4. Onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad aan het woord</b>	<b>13</b>
<b>5. Bijlagen</b>	
1. De (gemeten) ervaringen van onze bewoners	15
2. Zorgkaart Nederland	16
3. Klachten	16
4. MIC	17
5. Gevoerde audits	17
6. Analyse onvrijwillige zorg	18

## Werken vanuit vertrouwen

Bij Kalorama vinden we het belangrijk dat onze bewoners, ondanks veelal ingrijpende beperkingen, een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden. We stimuleren hen kansen en mogelijkheden te benutten. **We luisteren, kijken en stemmen steeds met hen (en/of met hun naasten) af over de wensen en mogelijkheden.** Familie en vrienden zijn van harte welkom. Zij horen immers bij de bewoner en zijn onmisbaar. Bewoners zijn in de gelegenheid **contacten te maken en te onderhouden** binnen en buiten Kalorama. We bieden **een gevarieerde en veilige woonomgeving aan met voldoende activiteiten.** Voor onze collega's vormt dit de basis en hun inspiratiebron. Iedere dag weer.

In 2021 beleefden we in het Centrum voor Doofblinden een roerig jaar. Zowel in positieve als in minder positieve zin. Corona drukte nog steeds een stempel. Gelukkig was er in de woongroepen geen sprake van uitbraken. Desondanks hebben bewoners wel last gehad van de landelijke maatregelen die ons allen nog een groot deel van het jaar aangingen. Binnen Kalorama deden we er ook nu weer alles aan om zoveel mogelijk het normale leven verantwoord door te laten gaan.

Positief roerig was de verhuizing naar de nieuwe woningen. Een moment waar veel bewoners naar uitkeken. De verhuizing vergde veel van ons allen. Vooral van de teams en van de facilitaire en technische ondersteunende diensten. Ieder zette de schouders eronder en we kunnen volmondig zeggen dat bewoners erg tevreden zijn met hun nieuwe plek. Het werken in de nieuwbouw vraagt vanuit de visie op wonen een andere manier van werken van de teams. De zoektocht hoe we de puntjes op de i zetten geven we het komende jaar verder ruimte in gesprek met elkaar.

Wat is het fijn om te zien met hoeveel toewijding en aandacht onze collega's er zijn voor onze bewoners, elke dag weer.

Fieke van Deutekom, bestuurder

## 1. Onze bewoners

Waar in ons vorige kwaliteitsrapport veel gesproken werd over de aanstaande verhuizing naar de nieuwbouw, zijn nu alle bewoners gesetteld. Vanuit onze visie op wonen is voor wat betreft randvoorwaarden een belangrijke stap gezet. De nieuwbouw is mooi geworden. Het proces is met inspraak en betrokkenheid van bewoners en collega's gegaan. Bewoners zijn zoveel mogelijk meegenomen in de indeling en inrichting van het geheel. Iedereen is er blij mee. Het is een grote verbetering ten opzichte van de oude situatie.

Al jaren vormt persoonsgerichte zorg de basis van de ondersteuning bij het leven van onze bewoners. We blijven gespitst op verdere ontwikkeling in persoonsgerichte zorg en het bieden van maatwerk. De citaten in de blokjes zijn verschillende voorbeelden hoe de teams de bewoners en cliënten ondersteunen om baas in eigen huis te zijn.

“We vinden het belangrijk dat onze bewoners centraal staan en dat ze zelf vorm geven aan hun leven binnen en buiten de groep. Dit doen we onder andere door regelmatig een huiskamerverleg te organiseren, waarin bewoners zelf punten in kunnen brengen en deze met elkaar kunnen bespreken. Vragen of acties die hieruit voortkomen proberen we samen met de bewoner te realiseren.” *Team C4*

“We zijn gestart met woonzorgassistenten. Dit heeft in de praktijk een zeer positieve uitwerking. Er is nu altijd een collega die zicht heeft op onze bewoners en op elk moment hulp in kan roepen als er calamiteiten ontstaan.” *Team Boszicht*

“Het koken op de groep wordt door bewoners en team als prettig ervaren. Bewoners geven aan meer te genieten van het eten. Bovendien hebben de bewoners, per toerbeurt, invloed op wat er op tafel komt (iedere woensdag en zaterdag kiest een bewoner het avondeten). Overige dagen wordt gewerkt met een jaarplanning voor het menu. Dit geeft rust en overzicht voor het team.” *Team B3*

“De verhuizing is goed verlopen. Dit hebben we met elkaar gecoördineerd en voorbereid. Het hele team is betrokken geweest en die samenwerking was erg fijn. We zijn ons blijven richten op de bewoners. We merken dat zij tot bloei komen in hun nieuwe huis. We hebben kansen gepakt om de “oude sleur” een beetje te doorbreken en onze bewoners mee te laten helpen in het huishouden. Zo hebben we een wasrooster, een verdeling voor het in- en uitruimen van de vaatwasser en helpen de bewoners af en toe met koken. Iedereen helpt mee en we merken dat de bewoners daar ook plezier in hebben. Zo bevorderen we ook hun zelfstandigheid, rekening houdend met hun kwaliteiten.” *Team C2*

“Voor ons is het belangrijk om de zelfredzaamheid van elke bewoner te behouden en mogelijk zelfs uit te breiden. Hierdoor lijken wij soms eerder gasten in hun huis i.p.v. groepsleiding. Bewoners bepalen zelf hoe het huishouden verloopt, zij zijn de baas in eigen huis.

Daarom vonden wij het toepasselijk om de bewoners aan het woord te laten voor onze teamevaluatie waarbij zij vertellen hoe wij als team hun hebben ondersteund en wat zij graag anders zien. Alle bewoners geven aan dat ze het wonen in de nieuwbouw heel fijn vinden. Ze zijn blij met hun eigen douche en wc, zodat ze niet meer op elkaar hoeven te wachten als ze naar de wc moeten of willen gaan douchen. Niet iedereen vindt het eten altijd even lekker, dus soms bedenken ze zelf ook een menu en helpen regelmatig met koken. Helaas mogen ze niet koken in hun eigen appartementje, maar een tosti maken en koffie zetten kan bijvoorbeeld wel in hun eigen keukentje. Dat is ook al heel fijn. Ze kunnen de gezelligheid in de huiskamer opzoeken of zich terugtrekken in hun eigen appartementje. Of bij elkaar op bezoek. Nu de kamers wat groter zijn dan in het oude huis, kan dit allemaal ook makkelijker. De bijgevoegde foto (zie blz 5) is hier een goed voorbeeld van; spelletjes doen samen, met een kopje koffie, thee of soms een wijntje met lekkers erbij.” *Team C3*

In het najaar van 2021 kregen wij bezoek van de kwaliteitsexpert en de zorginkoper van het zorgkantoor. Wij deden de deuren voor hen open om hen te laten zien hoe wij onze bewoners begeleiden. We kregen onder andere het volgende terug:

- Zonder uitzondering hebben we betrokken, gemotiveerde medewerkers met passie gezien. Iedereen kent elkaar, men kijkt naar elkaar en elkaars cliënten om. Warme, persoonsgerichte zorg. Bewonderingswaardig om te zien hoe medewerkers op elk individueel cliëntniveau hun communicatie aanpassen.
- De muzikagoog bezorgt de cliënten op geheel eigen wijze een gezellig uurtje, of maakt contact met cliënten voor wie contact door hun beperkingen niet vanzelfsprekend is.
- Er wordt gekeken naar de zaken die cliënten (nog) wel kunnen, om hen op deze manier zo goed mogelijk te betrekken bij het dagelijkse leven.
- Het ambulante team is zeer stabiel en dit geeft vertrouwen aan de cliënten die zelfstandig wonen en afhankelijk zijn van zorg vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Dit voorkomt (eerdere) instroming in de Wet Langdurige zorg (Wlz).



*Spelletje kaart – C3*

## 2. De ontwikkeling van onze teams

Onze zeer betrokken en vakbekwame collega's leveren goede zorg en ondersteunen bewoners bij hun leven. Dit doen zij in dialoog met de bewoner. Teams hebben een directe invloed op en verantwoordelijkheid voor de (ervaren) kwaliteit van zorg en ondersteuning. Ze reflecteren op de zorg en begeleiding van bewoners om met elkaar scherp te blijven op wat ze met elkaar goed doen en waar het beter of anders kan. Ook over 2021 deden de teams een reflectie op hun eigen handelen en het effect daarvan op de bewoners. Elke groep maakt een eigen ontwikkelingen door en heeft eigen uitdagingen. In deze paragraaf beschrijven we, vrij vertaald, de rode draad met punten die door meerdere teams zijn beschreven. Daarnaast lichten we enkele onderdelen, ook vrij vertaald, uit de reflecties uit die mogelijk waardevol zijn om ook over de teams heen verder te bespreken. Deze zijn niet door alle teams zelf benoemd, maar het is interessant om met elkaar in gesprek te verkennen of meerdere teams zich in deze speerpunten herkennen. De kern die uit alle reflecties komt is:

“We hebben ruimte gemaakt voor kennisoverdracht in de vorm van gezamenlijke scholingen en scholingen op ieders eigen vakgebied. Tevens hebben we een aantal intervisiebijeenkomsten gehouden ter verbreding van de kennis en vaardigheden en ter verdieping van de eigen ontwikkeling en houding naar bewoners. Dit zetten we komend jaar voort.”

*Behandelteam*

### Waar zijn we trots op?

- Teams zijn trots op zichzelf. Meerdere malen is genoemd hoe flexibel en collegiaal collega's binnen het team zijn. Teams bleven overeind staan ondanks corona, hoog ziekteverzuim, onderbezetting, de zoektocht binnen zelforganisatie en/of de verhuizing die veel gevraagd heeft. Het jaar vroeg veel van ons allen en de warme zorg aan en ondersteuning van onze bewoners hebben hier niet onder geleden.
- Hoe de rust bewaard bleef tijdens de periodes waarin de corona-maatregelen weer aangetrokken werden.

“De verhuizing is goed verlopen. Bewoners wonen in een mooi nieuw gebouw en wij werken met veel plezier in het nieuwe gebouw.” *Team B1*

### Waar gaan we ons in 2022 op focussen

#### Direct gericht op onze bewoners

- Verder ontwikkelen in het gezamenlijk met onze bewoners “runnen van het huishouden”.
- Eén van de teams noemt de behoefte aan verbinding met andere groepen en ondersteunende diensten binnen Kalorama. “**Hoe kunnen we ondanks onze zelfstandigheid toch de verbinding met andere groepen en disciplines opzoeken.**” Bijvoorbeeld door met bewoners bij andere groepen langs te gaan en andere collega's met bewoners op de koffie te vragen. Daarnaast open blijven staan voor activiteiten die Centrubreed worden georganiseerd en activiteiten voor te leggen aan bewoners en meegaan en helpen bij activiteiten.”
- Deels aansluitend hierop: focus houden op wat onze bewoners willen en hoe we hier gezamenlijk, ook bijvoorbeeld in samenwerking met het activiteitencentrum, vorm aan kunnen geven. Hier ligt een wens vanuit de teams en vanuit de activiteitenbegeleiding om hierin een stap te zetten.

“Binnen Individuele activering pakken we vragen op van bewoners die niet in een groep kunnen of willen. Het aanbod is heel divers: warme zorg in direct contact, zintuigelijke activering, sport en beweging en klankschalen. Een tijd lang was het moeilijk alle vragen op tijd op te pakken, maar het gaat de goede kant op. Alle individuele vragen worden opgemerkt en zo snel mogelijk opgepakt.” *Activiteitenbegeleiding – Individuele activering*

- Het behandelteam wil toewerken naar vakgerichte disciplines (CvDB) die in verbinding met elkaar werken en hun vakmanschap bundelen. En expertise inbrengen die op de vraag van bewoners en cliënten is afgestemd en in nauwe samenwerking en overleg met de teams. De manier waarop dit binnen de systemen van de organisatie nog is ingericht met de huidige losse vakgroepen past niet in de besturingsfilosofie van Kalorama (Rijnlands gedachtegoed) en vraagt om aanpassing.
- Verschillende teams merken dat hun doelgroep verandert en dat ze zich in staat stellen hierin mee te bewegen (bijv. door scholing op psychische problemen als dementie, verstandelijke beperking en autisme, onderlinge uitwisseling, intervisie, begeleiding behandelteam/gedragsdeskundige, anders werken, ...)

“We gaan intervisiebijeenkomsten houden waarin we gezamenlijk inhoudelijk casussen bespreken.” *Team ambulante zorg*

### Organisatie- en teamgericht

- Algemeen: Voortzetting van speerpunt “verdere intensivering van de samenwerking en afstemming op bewoners- of cliëntniveau tussen ‘wonen, dagbesteding en behandeling’.”
- Personele bezetting op orde brengen en houden met een zoveel mogelijk stabiel team. *Doorontwikkeling als team is pas echt mogelijk als de basis op orde is.*
- Elkaar complimenten geven waar het goed gaat en opbouwende feedback als iets beter of anders kan.
- Doorontwikkelen in zelforganiserend werken en aandacht voor teamontwikkeling.
- Het verder doorontwikkelen en finetunen van het gebruik van ONS (het nieuwe Electronische Cliëntendossier).
- Verschillende teams geven aan nog zoekende te zijn hoe om te gaan met teamoverleg en administratieve werkzaamheden in de woongroep nu er geen aparte kantoorruimtes meer zijn.
- Verschillende teams gaven aan wat aan inzichten heeft gebracht om deel te nemen aan het project Gezond werken. Deelname leidde tot bruikbare en concrete tips en handvatten om komend jaar mee verder te gaan.

Enkele van bovenstaande uitdagingen werden ook benoemd in het kwaliteitsrapport van vorig jaar en krijgen vervolg in 2022.

Binnen ons domein creatieve activering staat niet het creatieve product, maar het creatieve proces centraal. Hier komt alles samen. We halen de kracht uit de bewoner: de bewoner leert ontdekken, is actief bezig, werkt samen en heeft contact met anderen. Het zelfvertrouwen groeit, de zelfstandigheid wordt bevorderd en het motiveert. De eigenwaarde van de bewoner groeit en hier zijn we dan ook erg trots op. De werkstukken die door de bewoners worden gemaakt, worden zowel individueel als in groepsverband aangeboden. Deze werkstukken worden dan weer in het winkeltje bij de receptie verkocht (vanuit domein arbeid), hoe leuk is dat! En niet alleen worden de werkstukken verkocht in het winkeltje, de werkstukken worden o.a. ook gebruikt voor het decor van toneel mooi uitzicht. Zo komt alles samen en draagt iedereen zijn steentje bij.

We willen ons blijven ontwikkelen op creatieve technieken. Kritische blijven kijken naar vraag en aanbod en hierin verdieping blijven zoeken en vernieuwen.

*Activiteitenbegeleiding - Creatieve activering*

“Als team zijn we erg tevreden met de nieuwbouw. In het begin was het wennen met de technische snufjes. Het zorgt voor meer werkplezier dat er ruimte is om goed te bewegen met bijvoorbeeld een douchestoel en/of rolstoel. Het huiselijke gevoel is meer aanwezig en alle bewoners vinden het prettig wonen met een eigen grote ruime kamer met een badkamer voor henzelf.” *Team B2*

“Waar we trots op mogen zijn is de betekenis die we geven aan het dagelijkse leven. Bewoners kijken er echt naar uit als wij komen of als ze naar één van onze groepen kunnen. Sommige bewoners komen om er wat van op te steken, anderen om hun verhaal te delen, weer anderen voor de gezelligheid en het contact met mensen van een andere woongroep. De wereld is groter dan alleen de eigen woongroep en daar dragen wij aan bij. Er is ruimte voor serieuzere, inhoudelijke gesprekken, voor nieuws en voor de lichtere kost. Er is ruimte voor muziek, spelletjes en reminiscentie. Ook al is een groep divers qua niveau, we weten altijd iedereen te bedienen. Merken we dat een cliënt achteruit gaat? Dan passen we het aanbod en de manier van aanbieden daarop aan.

Voor extramurale cliënten is het erg belangrijk om naar Kalorama te kunnen komen. Ze vinden het oprecht vervelend als die dag niet doorgaat. Veel cliënten hebben een klein sociaal netwerk en halen bij ons net dat contact dat ze missen. Met name het contact met lotgenoten in een omgeving die ervaring heeft met hun auditieve en visuele problemen.” *Activiteitenbegeleiding - Gespreksgroepen en extramuraal*

“Sinds we werken vanuit het domein “Arbeid” zijn we gegroeid in het aanbieden van arbeidsmatig werk. We ontwikkelen expertise en kunnen het werkproces beter begeleiden en diepgang bieden. Ons doel is een bijdrage te leveren aan de maatschappij: werkzaamheden die nuttig zijn, werkopdrachten voor klanten en het maken van producten voor de verkoop. We zijn gestart met de Dierenweide. Hier verzorgen we twee keer per week de dieren en onderhouden we de weide. Het winkeltje op de locatie in Beek is nieuw leven ingeblazen en wordt nu 1x per week bemand door cliënten. *Activiteitenbegeleiding - Arbeid*



## 3. Andere ontwikkelingen

### 3.1 In gesprek over kwaliteit

Alles wat wij voor onze bewoners doen staat in het teken van kwaliteit: onze bewoners staan centraal en wij blijven met elkaar leren en verbeteren om het verblijf van onze bewoners op alle vlakken zo prettig mogelijk te laten zijn. Dat willen we in de eerste plaats zelf en wij leggen hierover ook verantwoording af naar externe partijen. Zo leveren wij elk jaar een kwaliteitsrapport aan bij het zorgkantoor waarin wij terugkijken op het afgelopen jaar. Sinds september 2021 zijn we gestart met een terugkomend overleg met vertegenwoordigers uit alle teams (inclusief afvaardiging van behandelaars, dagbesteding en ambulante zorg) en een vertegenwoordiger van de cliëntenraad (in 2022 uit te breiden met een vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht), waarin we de verbinding met elkaar opzoeken en in gesprek gaan over kwaliteit. Met in ieder geval als doelen om:

1. over de teams heen met elkaar bepaalde thema's te bespreken en wat/wie nodig is om hiermee aan de slag te gaan,
2. van elkaar te leren en elkaar te inspireren,
3. elkaar te ondersteunen bij het werken aan speerpunten

Hiermee geven we ook invulling aan het speerpunt dat vorig jaar werd benoemd om de samenwerking en de afstemming tussen collega's van wonen, dagbesteding en behandelaren te intensiveren.

Waar relevant sluit een vertegenwoordiger van een ondersteunende dienst aan, zodat we ook invulling geven aan het speerpunt om vanuit ondersteunende diensten de teams nog beter te ondersteunen'. Zo sluit in 2022 een culinair adviseur aan om mee te denken over het zelf koken door teams.

### 3.2 Corona

Ook in 2021 had corona impact. De ervaring van het virus in het begin en einde van het jaar 2021 zorgde ervoor dat we ook binnen Kalorama maatregelen aanscherpten. Bepaalde basismaatregelen golden voor iedereen en we stimuleerden collega's altijd te blijven redeneren vanuit het welzijn van een bewoner. Wat kon je in de afweging tussen veiligheid en welzijn mogelijk maken? Zoekend naar balans tussen de wens van de bewoner aan de ene kant en de angst voor corona aan de andere kant. Zo gingen bijvoorbeeld verschillende groepsactiviteiten altijd door. 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, konden veel activiteiten verantwoord doorgaan, zoals de toneelgroep en dagbesteding. Daarnaast dachten teams mee bij individuele wensen en behoeften van onze bewoners, zoals bijvoorbeeld het vieren van een verjaardag of van een jubileum. Echter, voor onze bewoners die leven met een beperking, is elke extra maatregel teveel. Wisselingen in de maatregelen zorgden bij verschillende bewoners voor onrust: wat mag op dit moment nu wel en niet?

We kijken wat corona betreft vanuit de besmettingenkant wél goed terug op 2021, want er is binnen de groepen van het Centrum voor Doofblinden in dit jaar geen enkele uitbraak geweest.

### 3.3 Nieuw cliëntendossier ONS

Na afloop van het contract met leverancier van het elektronisch cliëntendossier (ECD) Plancare, besloten we te kiezen voor een ander meer ondersteunend en gebruiksvriendelijker ECD. Dit is ONS geworden, omdat dit een ECD is dat past binnen de visie van Kalorama en meer ondersteunend en gebruiksvriendelijker in het werk is.

Eind 2021 maakten we een start met ONS. In het najaar kregen alle groepen scholing. In het volgende rapport kunnen we terugkijken op de ervaringen met dit nieuwe dossier in de praktijk.

### 3.4 In gebruik name nieuwbouw en feestelijke opening

De oplevering van de twee nieuwe gebouwen van het Centrum voor Doofblinden vond in de zomer plaats. De nieuwbouw ondersteunt nu in de praktijk de ontwikkelde visie op wonen, zorg, welzijn en comfort. De feestelijke opening was in oktober met hoog bezoek van Prinses Margriet.

Op de [website](#) staat meer informatie over de nieuwbouw en de feestelijke opening.



Hoofdredacteur Sjoerd Bunnik van het Luistermagazine 'Moet je horen' bezocht ons nieuwe Centrum voor doofblinden. Hij was heel benieuwd naar de nieuwe woningen. Hij ging op bezoek bij afdeling B2 en sprak met persoonlijk begeleider Marleen Peeters en bewoonster Carla. Zij vertellen over het splinternieuwe gebouw en hoe het is om hier te wonen en te werken. Via bijgaande link is een fragment van deze luisterreportage te horen: [Luistermagazine 'Moet je horen' bezoekt het Centrum voor doofblinden - Kalorama](#)

### 3.5 Toneel Mooi Uitzicht

De toneelgroep is onderdeel van de creatieve activering van de activiteitenbegeleiding. Door omstandigheden kon in 2021 de jaarlijkse toneelvoorstelling niet doorgaan. De samenkomsten gingen wel door en bewoners komen met plezier. Niet alleen het toneelspel is hierbij belangrijk, ook de sociale contacten met bewoners van andere afdelingen heeft een grote toegevoegde waarde. Voor de komende tijd is het belangrijk na te denken hoe we het toneel voort kunnen zetten als straks in de nieuwbouw geen ruimte aanwezig is om te repeteren en uitvoeringen te geven.

### 3.6 Laten we het eens hebben over

In de kwaliteitsrapporten over 2019 en 2020 gaven we aandacht aan een plan met verschillende activiteiten 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 ook in 2021 minimaal aan bod geweest. Het onderwerp intimiteit en seksualiteit heeft wel een plaats gekregen binnen de opleiding tot doofblindenbegeleider. Cursisten krijgen de opdracht om dit thema onder de aandacht te brengen bij hun collega's tijdens het teamoverleg. Daarnaast voegden we vragen omtrent intimiteit en seksualiteit toe aan het waarderingsinstrument Ben Ik Tevreden (BIT). Tijdens de dataverwerking van dat instrument concludeerden we dat veel van de vragen betreffende intimiteit en seksualiteit niet zijn beantwoord. Tijdens het overleg "Gesprek over kwaliteit", waarin we terugblikten op speerpunten van het vorige jaar, kwam naar voren dat het wenselijk is hier onderling meer over te delen en uit te wisselen. Daarnaast is behoefte aan meer praktische ondersteuning en tips om het onderwerp bespreekbaar te maken en in het vinden van de weg om invulling te geven aan de behoeften die er zijn.

### 3.7 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. Ondanks corona hebben we de scholingen, vanzelfsprekend met inachtneming van de maatregelen die op dat moment golden, door laten gaan. Dat gold ook voor de andere scholingen op het gebied van verpleegkundige vaardigheden. Op 30 juni ontving een groep collega's hun diploma voor 2-jarige erkende MBO+ opleiding tot doofblindenbegeleider. De cursisten ontvingen tijdens een feestelijke bijeenkomst hun diploma in aanwezigheid van docenten, collega's, werkbegeleiders en familieleden.

### 3.8 Expertteam Doofblind

Het Expertteam binnen het Centrum voor Doofblinden heeft tot doel om de kwaliteit van zorg te bewaken en initiatieven te nemen tot verbetering van de expertise. Tevens behoort het landelijk profileren van het Centrum binnen de ZG-zorg tot het takenpakket. Het team is samengesteld uit vertegenwoordigers van ieder onderdeel van het CvDB.

Ook in 2021 lag de focus van het Expertteam op het verder ontwikkelen van kwaliteitsverbetering. Ondanks dat corona door ziekte, verhoogde werkdruk en belemmerende coronamaatregelen een remmende rol speelde, is er nog heel wat werk verzet.

- De tweejarige opleiding voor doofblindenbegeleider is als pilot verkort naar een eenjarige opleiding om de drempel voor nieuwe medewerkers te verlagen en tevens deze frequenter te kunnen aanbieden met behoud van de kwaliteit en het niveau van de opleiding. Aan het einde van de pilot vindt evaluatie plaats en pakken we de vervolgstappen in een brede werkgroep verder op. Het gehele scholingsaanbod voor nieuwe medewerkers zoals het badje en het modulair aanbieden van Doofblind specifieke kennis wordt hierin ook meegenomen.
- Er is een werkgroep gestart met het uitwerken van specifieke scholing voor onze cliënt-ondersteuners in de ambulante zorg middels ontmoetingsdagen. De cliënt-ondersteuners spelen zelf een prominente rol bij de invulling. In 2022 krijgt dit meer handen en voeten.
- Dit jaar werd de e-learning , waaraan de afgelopen drie jaar is gewerkt binnen DB-connect, met als titel *A/s ogen én oren het niet goed doen, wat doe je dan?* online gezet.
- Met behulp van MS-Teams konden gelukkig onze bijdragen aan de onderzoeken van Deelkracht (expertise-ontwikkeling van de auditieve sector) doorgaan. Enkele onderzoeken hiervan, zoals de Nederlandse Functionele Definitie Doofblindheid en de Sociale Kaart Doofblindheid worden in 2022 afgerond en de uitkomsten worden gedeeld met de collega's van het Centrum.
- De verkennende gesprekken van de bestuurder met VIVIS (de visuele sector) om onderdeel te worden van VIVIS, hebben geleid tot een werkgroep doofblindheid binnen VIVIS. Hierin is Kalorama ook vertegenwoordigd. Onze bestuurder is portefeuillehouder. Deze werkgroep gaat in januari 2022 als pilot van start met als doel om de groep 'mensen met een dubbel zintuiglijke beperking door ouderdom' meer bekendheid te geven binnen VIVIS. De werkgroep zal na een jaar geëvalueerd worden.
- Vanuit de auditieve sector hebben het Cvdb en Kentalis met ondersteuning van de Rijksuniversiteit Groningen, de samenwerking gezocht met betrekking tot een landelijk onderzoek naar de begeleiders voorzieningen van beide organisaties. In 2022 zal dit onderzoek, gesubsidieerd door ZonMw, van start gaan.
- Wij zijn begonnen om mooie momenten, de pareltjes van goede zorg, te benoemen en te delen met elkaar. Soms zit dat maar in kleine dingen, maar het helpt ons ondervinden dat deze kleine successen van groot belang zijn voor onze bewoners en ambulante cliënten.

Een groepje bewoners zocht elkaar op eigen initiatief op in één van de studio's en gingen een spelletje gingen doen. In de oudbouw ging dat niet vanwege ruimtegebrek op de kamers.

Twee behandelaren hielpen met koken op een groep toen er te weinig begeleiders waren.

De blijdschap van een bewoner met de stortdouche

### 3.9 Uitvoering onvrijwillige zorg – Wet Zorg en Dwang (Wzd)

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

#### 1. Organisatie 'onvrijwillige zorg'

Samen met collega organisaties uit de regio, namelijk zorgorganisatie Zorggroep 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. De Wzd functionarissen in de regio Nijmegen hebben een goed onderling contact en er is sprake van kennisdeling.

We hebben 3 Wzd functionarissen aangesteld (twee specialisten ouderengeneeskunde en een GZ-psycholoog). Zij kijken mee en beoordelen het cliëntplan na het 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 houden de algemene zaken rondom de uitvoering van de Wzd in de gaten.

Binnen Kalorama komt de werkgroep 'onvrijwillige zorg' bestaande uit: aandachtsvelders, Wzd functionarissen, een ergotherapeut en een psycholoog maandelijks bij elkaar (vanaf 2022 tweemaandelijks) en heeft een actieve rol in het signaleren en bespreken van problemen en/of onduidelijkheden in de praktijk. We houden hiermee het thema levend, en door de Wzd vanuit verschillende invalshoeken te bekijken kunnen we onze gezamenlijke kennis vergroten.

Ook het ontvangen van en verrichten van externe toetsing draagt bij aan het vergroten van de deskundigheid op het gebied van onvrijwillige zorg.

#### 2. 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 over onvrijwillige zorg (free-learning, Vilans). 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. Het doel is dat alle teams voor de zomer van 2022 de scholing gevolgd hebben.

#### **Waar richten we ons in 2022 op:**

- Voor 2022 richten we ons op de implementatie van de onvrijwillige zorg in het nieuwe dossier (ONS).
- In elk MDO bespreken we het thema: "Is er sprake van onvrijwillige zorg?". De gezamenlijke overleggen met collega's van de woongroep, activiteitenbegeleiding, arts en psycholoog blijven een belangrijk instrument in het leren signaleren van en het voorkomen van onvrijwillige zorg. En, indien onafwendbaar, voor het op de juiste wijze volgen van het stappenplan.
- We gaan door met onze inzet voor het vergroten van de kennis van psychogeriatrische ziektebeelden op alle afdelingen. Er is hiervoor een start gemaakt met een scholing en een expertiseteam psychogeriatricie.
- We zijn met behulp van ons nieuwe ECD in staat een betere analyse te maken, ook op afdelingsniveau. Hierbij hebben we aandacht voor het op de juiste wijze registreren van de wettelijke en juridische status van bewoners.
- Continuering scholing van zorgmedewerkers in de Wzd (d.m.v. e-learning).

## 4. Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad aan het woord

### Cliëntenraad

De cliëntenraad vindt dat het rapport helder de ontwikkelingen binnen het CvDB beschrijft en een hele vooruitgang in vergelijking met andere jaren; daarvoor onze waardering!

Afgelopen jaar ervaren we meer samenwerking. We werken gezamenlijk om de kwaliteit van zorg op peil te houden en te verbeteren.

- Zo is iemand van de cliëntenraad betrokken bij de gesprekken over kwaliteit. Dit ervaren we als een grote verbetering. In dit gesprek kunnen wij onze vragen inbrengen.
- Ook sluit tijdens de vergaderingen van de cliëntenraad vaker iemand van Kalorama aan, waardoor de onderlinge communicatie verbetert.
- Wij sluiten zelf aan bij overleggen. Dit past binnen de ontwikkeling van medezeggenschap. We bespreken een eventueel probleem met de personen die hier direct bij betrokken zijn. Zo hadden we meerdere overleggen met betrokkenen van de nieuwbouw om concrete problemen te bespreken en samen te kijken naar oplossingen. Bijvoorbeeld over de pantry en het internet. Ook was de cliëntenraad direct betrokken bij voorbereidende overleggen met de zorgverleners over de verhuizing, zodat het standpunt van de cliëntenraad namens bewoners kon worden ingebracht en meegenomen bij beslissingen.

Het aansluiten bij overleggen en teams vraagt echter wel meer overlegmomenten en dus meer inzet van de cliëntenraad. Dit vormt een uitdaging, omdat de bezetting van de cliëntenraad klein is. Dit is nog steeds een grote zorg. We hebben behoefte aan meer leden. Om de werkbelasting te verlagen zoeken we actief naar nieuwe leden en bekijken we hoe we laagdrempelig kunnen overleggen en mogelijk meer in subgroepjes zaken kunnen oppakken.

Voor komend jaar willen we meer contact leggen met familie en bewoners. Bijvoorbeeld door het aansluiten bij huiskamerbijeenkomsten. Helaas had de cliëntenraad in 2021 nog last van de coronamaatregelen, zodat contact beperkt mogelijk was. De cliëntenraad ziet mogelijkheden om familie meer te betrekken bij de zorg en ondersteuning van bewoners. We ervaren niet altijd dat door ons aangedragen punten snel opgepakt worden. We blijven komend jaar in gesprek hoe we met elkaar aan de slag gaan met ontwikkelpunten die wij als cliëntenraad signaleren.

### Raad van Toezicht

Met belangstelling en waardering hebben wij als raad van toezicht kennisgenomen van het kwaliteitsrapport van het Centrum voor doofblinden. Als raad van toezicht worden wij volop betrokken bij de ontwikkelingen op het terrein van kwaliteit, vanuit een basis van vertrouwen, openheid en dialoog. De beschreven ontwikkelingen zijn voor ons dan ook herkenbaar.

Er is ondanks moeilijke omstandigheden, zoals Covid en de bouwactiviteiten, de ruimte genomen voor verdere verbetering van de kwaliteit binnen het Centrum voor doofblinden. Dat zegt veel over de toewijding van alle betrokkenen en de prioriteit die ligt bij kwaliteit van zorg.

Het in gebruik nemen van het prachtige nieuwe centrum is een onvergetelijke mijlpaal en draagt zonder meer bij aan de kwaliteit van leven van de bewoners.

Terecht geldt persoonsgerichte zorg binnen het Centrum voor doofblinden als basis voor de kwaliteit van bestaan van de bewoners, waarbij de bewoner waar mogelijk wordt aangesproken op de eigen mogelijkheden, wensen en zeggenschap. In het rapport gaat volop aandacht uit naar de deskundigheidsbevordering, behandelexpertise, scholing en de verdere ontwikkeling van vakmanschap die bijdragen aan persoonsgerichte zorg, in samenwerking met andere betrokkenen. Binnen deze ontwikkelingsgerichte benadering zou hiernaast nog meer nadruk kunnen liggen op hoe doelgericht aandacht wordt gegeven aan wat bijdraagt aan de merkbare kwaliteit van bestaan zoals

de bewoner die daadwerkelijk ervaart en hoe dit door middel van dialoog met de bewoner wordt ondersteund. Merkbaar bijdragen aan kwaliteit van bestaan is immers de essentie van kwaliteit van zorg.

Wij waarderen dat het kwaliteitsrapport minstens zoveel waarde hecht aan narratieve rapportage, “verhalen”, als aan normatieve bevindingen, “metingen”. Binnen de narratieve insteek zijn naast de terecht benoemde positieve zaken ook de minder breed uitgelichte concrete dilemma’s bij het realiseren van kwaliteit van bestaan relevant – die nodigen immers uit tot reflectie en collectief leren. Met het oog op samen cyclisch leren en verbeteren is daarnaast het signaleren van ontwikkelingen en trends van belang. Daarbij is het behulpzaam om gezamenlijk een helder beeld te hebben van welke zaken anders zijn gelopen dan gepland en tot welke inzichten of verbeteracties dat heeft geleid.

### Ondernemingsraad

De oplevering van de nieuwbouw was een mooie mijlpaal in 2021. De verhuizing gaf een extra impuls aan de constante dialoog over hoe Kalorama medewerkers bij kunnen dragen aan een fijne woon- en leefomgeving en een goede dienstverlening. Het is daarbij belangrijk dat de teams zo veel mogelijk in staat worden gesteld om met een grote mate van zelfstandigheid veranderingen door te voeren. Dit is een proces van vallen en opstaan, maar we zien dat dankzij de betrokkenheid van de medewerkers mooie dingen worden gerealiseerd voor bewoners en cliënten. Tegelijkertijd is er ook nog ruimte voor verbeteringen. De nieuwe ondernemingsraad, die in april 2022 is gestart, gaat met collega's in gesprek om te kijken waar zij kansen zien voor verdere verbeteringen.

Tegelijkertijd worden terecht ook de uitdagingen benoemd waar niet alleen Kalorama, maar ook de hele zorgsector mee te maken heeft. De effecten van corona zullen we nog een tijd blijven voelen. Daarnaast maakt de ondernemingsraad zich zorgen over het hoge ziekteverzuim en de huidige onderbezetting. De ondernemingsraad ziet het bereiken van duurzame oplossingen voor deze problemen als één van de belangrijkste uitdagingen van 2022.

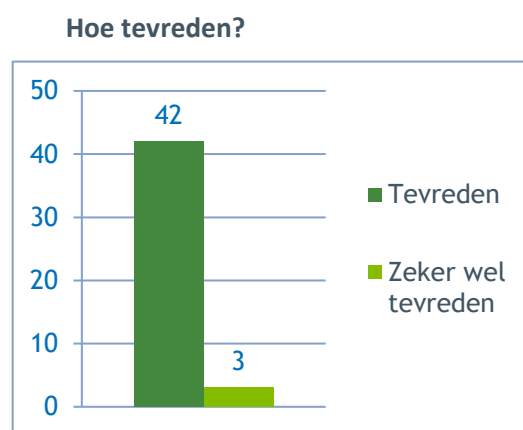
## Bijlage 1: De (gemeten) ervaringen van onze bewoners (m.b.v. instrument Ben Ik Tevreden, verder: BIT-gesprek)

### 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
<b>Gemiddeld</b>	<b>3,2</b>



### De ontwikkeling in de tevredenheidsscores van de groepen tussen 2020 en 2021

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 op scoren dan in 2020 (zie middelste kolom) bespreken we in het "Gesprek over kwaliteit" om dit met elkaar te duiden. Is dit een corona-effect of is er meer aandacht nodig?

Domeinen	Aantal groepen per categorie (totaal 9 groepen) met			Inbrengen in het gesprek over kwaliteit
	gelijke score	lagere score	hogere score	
Lichamelijk welbevinden	6	1	2	
Psychisch welbevinden	7	1	1	
Persoonlijke ontwikkeling	3	4	2	V
Zelfbepaling	4	3	1	V
Interpersoonlijke relaties	4	3	2	V
Deelname samenleving	5	3	1	V
Materieel welbevinden	3	4	2	V
Rechten	5	3	1	V
Intimiteit en seksualiteit	5	2	2	Is al onderwerp van gesprek



Waar de scores in 2020 en 2021 over het geheel genomen vergelijkbaar zijn, zien we ten opzichte van 2019 dat de scores iets meer zijn teruggelopen. Er is een duidelijk onderscheid te zien tussen de tevredenheid binnen de verschillende domeinen voor en na corona. Bij een aantal domeinen lijkt corona duidelijk de verklaring. Denk aan psychisch welbevinden, zelfbepaling, interpersoonlijke relaties en deelname samenleving. Dit gaan we om een beeld te vormen ook verder bespreken in het “Gesprek over kwaliteit”. De cijfers geven een beeld, het gesprek geeft de onderbouwing en de ideeën om op te pakken.

### Algemene bevindingen over de toepassing van het BIT zelf

- De BIT vormt een structureel onderdeel van het zorg- en ondersteuningsproces. De teams gebruiken het als middelen om het gesprek met de bewoner aan te gaan over wensen en behoeften. Voor elke cliëntplanbespreking worden de wensen en behoeften 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.
- De teams van het Centrum blijven aandacht houden voor de eigen regie van de bewoner en stimuleren dit voortdurend.

- De 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. We blijven met elkaar kijken hoe we deze drempel zo laag mogelijk kunnen krijgen, zodat het onderwerp de aandacht krijgt dat het verdient.
- Steekproefsgewijs blijven onderzoeken of de uitkomsten van BIT worden opgenomen in het cliëntplan.
- We zijn ons bewust van de beperkingen van het BIT instrument en zien de uitkomsten niet als leidend, maar als onderdeel van meerdere mogelijkheden om zicht te hebben en houden op de tevredenheid van onze bewoners.

### Bijlage 2: Zorgkaart Nederland

In 2021 zijn er drie waarderingen geplaatst op Zorgkaart Nederland:

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/instelling-voor-auditief-gehandicapten-stichting-kalorama-centrum-voor-dooftblinden-beek-ubbergen-5126>

### Bijlage 3: Klachten

De klachtenfunctionaris heeft over 2021 een jaarverslag geschreven waarin geen klachten worden beschreven voor wat betreft het Centrum voor doofblinden, wel zijn er 2 soorten klachten geuit m.b.t. de ambulante zorg.

#### Kalorama-breed

Een algemene opmerking van de klachtenfunctionaris is dat binnen de organisatie nog een redelijke onbekendheid met het behandelen van klachten door een klachtenfunctionaris is en medewerkers het nog spannend vinden om betrokken te zijn bij een klachtgesprek. Dit groeit langzaam.

In 2021 heeft de klachtenfunctionaris Kaloramabreed geen aanleiding gezien om specifieke adviezen te geven.



## Bijlage 4: 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 het kwaliteitsrapport. 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
188	168	158

In de vergelijking van de totalen over drie jaar zien we een lichte afname 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.

In 2021 vonden er geen incidenten plaats waarvoor een prisma-onderzoek ingesteld moest worden.

## Bijlage 5: Gevoerde audits

De uitgevoerde audits betreffen audits op hygiëne en infectiepreventie en het ECD.

We zijn van plan om de audits te herzien om de teams in staat te stellen effectiever te spiegelen aan hun handelen. Dit pakken we in 2022 verder op en bespreken we in het "Gesprek over kwaliteit".

Het huidige auditsysteem op hygiëne en infectiepreventie is herzien. De aandachtsvelders en HKM-ers kunnen met de Checkbuster, een gebruiksvriendelijk en laagdrempelig systeem (met behulp van mobiel, tablet of computer) audits uitvoeren. We zijn met het gebruik van de Checkbuster gestart, maar dit ging gepaard met opstartproblemen. In 2022 vindt herintroductie en scholing plaats onder begeleiding van onze nieuwe adviseur hygiëne en infectiepreventie.

In het najaar kregen we bezoek van het zorgkantoor en hebben we alle teams bezocht. Zij hebben vanuit de focus 'persoonsgerichte zorg' gesprekken gevoerd met verschillende collega's en waren aanwezig bij verschillende activiteiten (zowel individuele als groepsactiviteiten).

## Bijlage 6 Analyse onvrijwillige zorg

### Verantwoording inzet onvrijwillige zorg Kalorama-breed

De uitgewerkte analyse betreft de periode januari-juni 2021 op de psychogeriatrische afdelingen van Kalorama. Hier wonen de bewoners met grondslag dementie.

De belangrijkste conclusies voor wat betreft deze periode:

- Door de kleine aantallen van onvrijwillige zorg is het nog niet goed mogelijk een analyse op afdelingsniveau te maken.
- Bij het analyseren van de gegevens blijkt dat we aanvankelijk teveel hebben geregistreerd als onvrijwillige zorg. Bij twee bewoners is psychofarmaca geregistreerd als onvrijwillige zorg. Hier was feitelijk sprake van behandeling van een psychiatrisch ziektebeeld volgens geldende richtlijnen, zonder verzet.
- Bij de externe toetsing bleek in drie gevallen dat een jumpsuit strikt genomen geen onvrijwillige zorg was. Er was geen sprake van verzet en de jumpsuit voorkwam juist onvrijwillige zorg. In dit geval vaker verschonen, wat de bewoner erg vervelend vond.
- Bij een bewoner waar sprake was van een band in de rolstoel lijkt er strikt genomen ook geen sprake van onvrijwillige zorg. Er is geen verzet tegen de band en de bewoner kreeg juist een grotere bewegingsvrijheid door de trippelrolstoel. Ook dit werd duidelijk bij de externe toetsing.
- Na overleg in het deskundigenteam bleek dat bij enkele bewoners die een tag dragen die voorkomt dat deuren van medebewoners opengaan, er geen sprake van onvrijwillige zorg, maar van bescherming privacy van medebewoners.

### **Onze conclusies:**

- Het is niet eenvoudig om onvrijwillige zorg goed te herkennen, beschrijven en op de juiste wijze vast te leggen.
- Van de in totaal 23 maal geregistreeerde onvrijwillige zorg, blijken er in totaal 6 niet te voldoen aan de criteria van onvrijwillige zorg. Dit hebben we in de desbetreffende cliëntdossiers opgeschoond.
- We vermoeden dat er nog weinig wordt gerapporteerd als het gaat om verzorging (wassen, verschonen) met verzet, doordat symptomen van afweer en/of verstijving soms niet direct gesignaleerd worden als verzet. Dit is een onderwerp om meer aandacht aan te geven door dit bijvoorbeeld in MDO's en tijdens scholing te bespreken.
- Globaal kunnen we zeggen dat de inzet van onvrijwillige zorg op Kalorama niet heel groot is.
- Voor bewoners van het Centrum voor Doofblinden geldt dat ze strikt genomen niet onder de Wet Zorg en Dwang vallen, omdat ze een zintuiglijke grondslag hebben (auditief/visueel). We onderzoeken hoe we hier mee om moeten gaan. Bij het eventueel toepassen van onvrijwillige zorg werken we vanuit dezelfde zorgvuldigheid en betrekken we externe deskundigheid (een ouderenpsychiater). In deze periode is bij twee bewoners van het Centrum het stappenplan gedeeltelijk ingevuld.