



Kwaliteitsrapport Koraal 2018



Samen op eigen kracht

Samen sterk in kwaliteit!

Wij werken bij Koraal voor en vooral mét mensen. Mensen met heel uiteenlopende zorg- en ondersteuningsvragen. Eén ding hebben zij gemeen. Hun problematiek en hun vragen zijn over het algemeen complex. Dat stelt eisen aan ons als organisatie. Het vraagt allereerst om kennis van zaken en professionaliteit, maar ook om een goed kwaliteits- en veiligheidsbeleid. We kunnen hier uitgebreid ingaan op de manier waarop wij bij Koraal kwaliteit en veiligheid hebben georganiseerd. We kunnen onze certificaten opsommen. Aangeven hoe wij risico's in kaart brengen, houden en daar waar nodig op acteren. Belangrijke zaken! Ze staan allemaal in dit kwaliteitsrapport.

Op deze plek willen wij als Raad van Bestuur echter vooral benadrukken dat kwaliteit bij Koraal geen papieren systeem is. Verre van dat. Ons kwaliteitsmanagementsysteem is ondersteunend aan de dagelijkse praktijk. Zowel op onze scholen als in de woningen en ruimten waar cliënten en medewerkers wonen, werken en verblijven. We werken voortdurend aan het op peil houden van onze kwaliteit. Dat doen wij onder meer door cliënten, leerlingen en hun ouders regelmatig te vragen naar hun ervaringen. Daarnaast vragen wij onze teams steeds alert te blijven op kwaliteit en daar regelmatig samen op te reflecteren. Door het goede gesprek te voeren in de driehoek cliënt/leerling - verwant - medewerker blijven wij bij Koraal werken aan kwaliteit en veiligheid.

Deze aanpak biedt cliënten, leerlingen, hun netwerk, onze medewerkers en niet te vergeten onze vele vrijwilligers duidelijkheid en daarmee een stabiele omgeving. Zij weten wat zij van Koraal mogen verwachten als het gaat om kwaliteit en veiligheid. En het helpt ons, onze ondersteuning, zorg en onderwijs voortdurend te verbeteren, zodat deze nauw blijven aansluiten bij wat cliënten, leerlingen en hun ouders van ons vragen.

Met dat ene belangrijke doel.... Dat cliënten en leerlingen bij Koraal die ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om volop en op hun eigen manier aan de samenleving te kunnen meedoen!



1. Inleiding

Wie is Koraal

Meedoen in de samenleving. Wonen op een manier die bij je past. Een school of werkomgeving vinden waarin je jezelf kunt ontwikkelen. Dat wil toch iedereen. We streven allemaal naar geluk en welbevinden. Meedoen, mensen ontmoeten, groeien zijn daarbij van wezenlijk belang. Bij Koraal werken wij daar dagelijks aan, samen met de mensen die onze ondersteuning in hun leven van alledag nodig hebben.

Wie dat zijn? Het zijn mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperkt, die kampen met (ernstige) gedrags- of psychiatrische problemen of met problemen van psychosociale aard. Maar ook hun omgeving, zoals hun ouders, broers of zussen of andere verwanten en vrienden. Wij bieden hen zowel zorg als onderwijs en participatie (arbeid). Passend bij hun behoeften en mogelijkheden. Met als doel dat iedereen mee kan doen in onze maatschappij en zelf kan bepalen hoe hij dat wil doen. Bij Koraal hebben we heel wat professionaliteit en expertise in huis als het gaat om zorg, ondersteuning, onderwijs en participatie. Wij werken zowel lokaal, regionaal als landelijk.

→ Bij Koraal hebben we heel wat professionaliteit en expertise in huis als het gaat om zorg, ondersteuning, onderwijs en participatie.

Hoe is Koraal georganiseerd

Wij hebben onze dienstverlening regionaal ingericht. Aansluitend op de regio-indeling die gemeenten hanteren, hebben wij onze organisaties ingedeeld in zes regio's in Limburg en Noord-Brabant en een landelijk werkend Expertise Centrum waarin alle specialistische kennis van Koraal gebundeld en gedeeld wordt. Dat stelt ons in staat mensen met een complexe zorgen ondersteuningsvraag breed, integraal en vanuit één regionaal aanspreekpunt te ondersteunen.

In elke regio biedt Koraal een compleet pakket ondersteuning. Cliënten en leerlingen hebben dankzij deze werkwijze één aanspreekpunt voor hun vragen op het gebied van gehandicaptenzorg, jeugdzorg, speciaal onderwijs en participatie. Veel vragen kunnen we bij Koraal zelf beantwoorden. Voor expertise die wij niet in eigen huis hebben, werken we graag samen met onze partners in het veld.

Wat beweegt ons

Waarom doen we wat wij doen? Dat hebben we omschreven in onze missie en visie. Je ziet het ook terug in onze vier kernwaarden: inclusie, passie, expert en samen!

Missie

Ieder mens moet op zijn eigen manier kunnen meedoen in de samenleving. Sommige mensen hebben daarbij een steun in de rug nodig. Ze zijn lichamelijk en/of verstandelijk beperkt, kampen met (ernstige) gedrags- of psychiatrische problemen of hebben problemen van psychosociale aard. Koraal zet haar deskundigheid, kennis en ervaring voor deze mensen in. Wij doen dat op de domeinen jeugdzorg, gehandicaptenzorg, speciaal onderwijs en participatie. Onze ondersteuning is specialistisch en professioneel. Nauw verbonden aan onze missie zijn onze visie en kernwaarden.

Visie

Samen op eigen kracht! Wij geloven dat wij samen meer bereiken dan alleen. Samen met hun persoonlijke omgeving begeleiden wij cliënten en leerlingen. Samen met collega-instellingen richten wij de beste multidisciplinaire ondersteuning in voor onze cliënten en leerlingen. En samen met collega's en beleidsmakers brengen we ons vakgebied een stukje verder. Door samen te werken, begeleiden wij de hele ondersteuningsvraag van een cliënt, leerling en zijn omgeving. Met als doel cliënt en leerling in staat te stellen regie te voeren over zijn eigen leven. Cliënt, leerling en zijn netwerk. De wensen, kracht en mogelijkheden van onze cliënt, leerling en zijn netwerk zijn het vertrekpunt van onze zorg, ons onderwijs en van onze ondersteuning naar werk. Samen met onze cliënten, leerlingen en hun netwerk kijken we wat kan en leggen daar de nadruk op. Dat vraagt van onze medewerkers professionaliteit naast de passie voor hun vak. Het is van belang dat zij onze cliënten, leerlingen en hun netwerk blijven aanmoedigen en samen met hen te werken aan groei.

Medewerkers en vrijwilligers

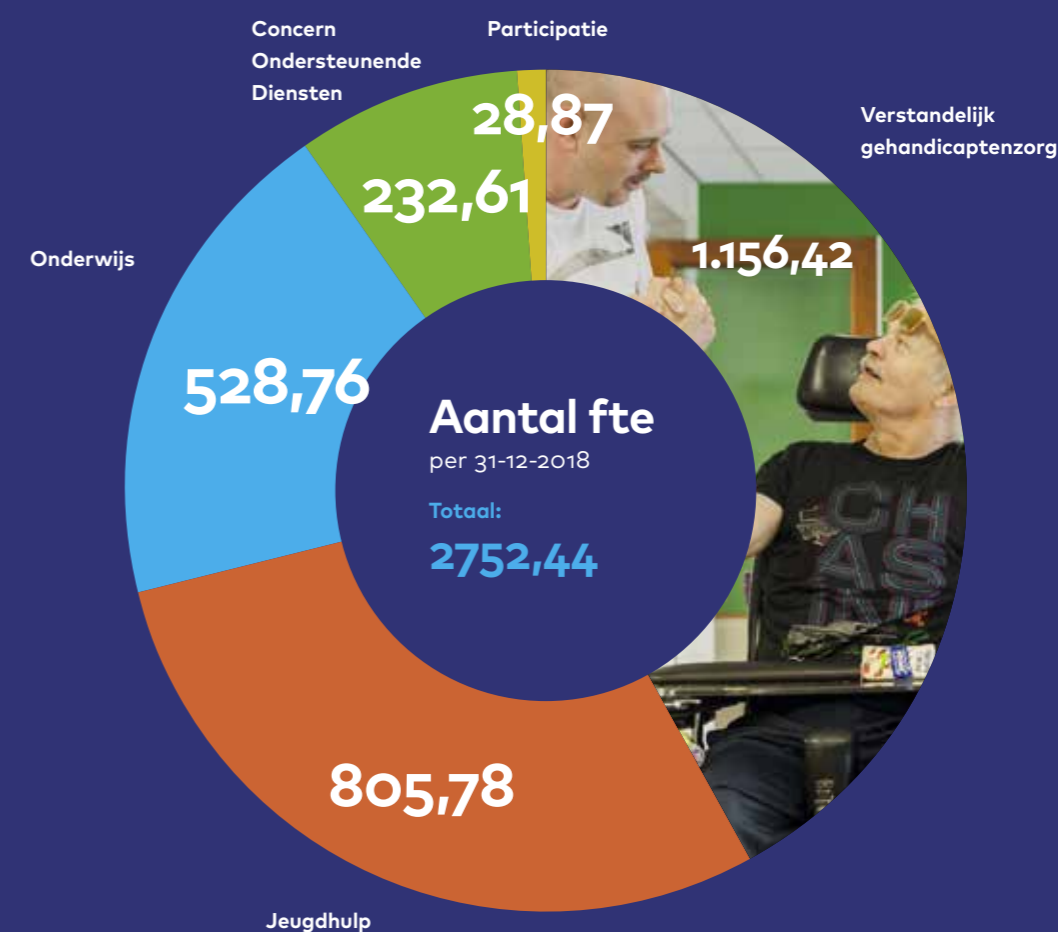
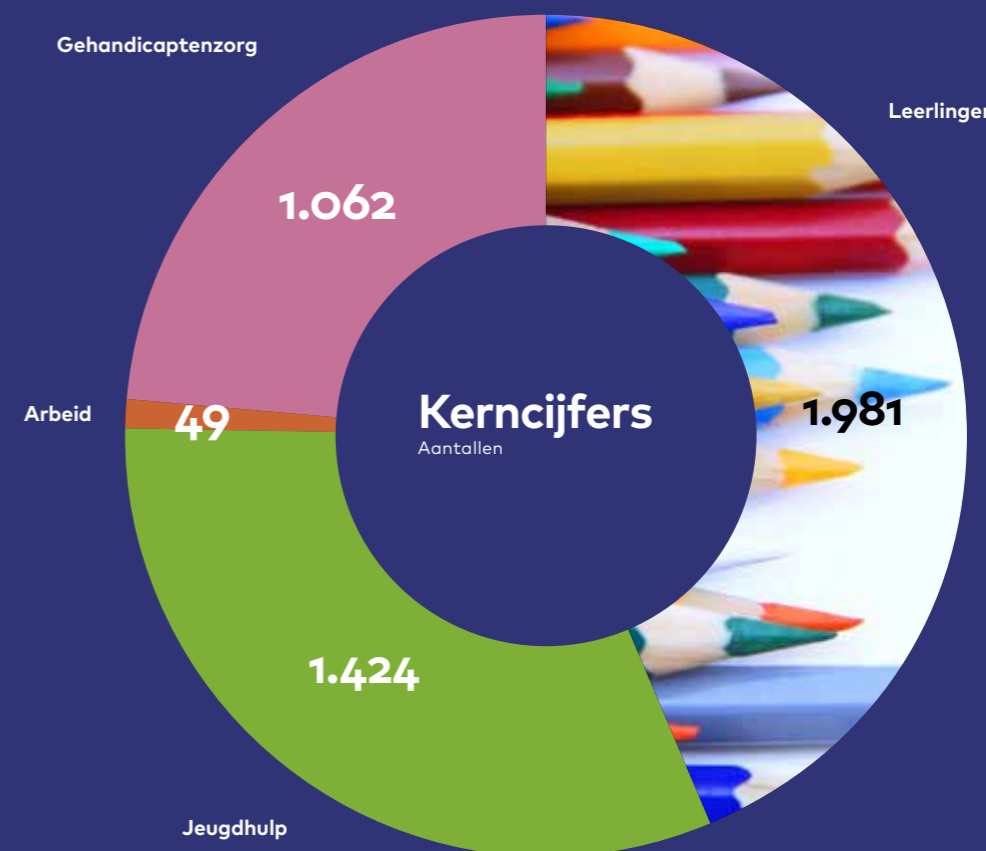
Onze medewerkers zetten zich met hart en ziel voor onze cliënten, leerlingen en hun netwerk in. Zij bemoedigen, stimuleren en zorgen waar nodig voor rust en structuur. Deze manier van werken vraagt om vakmanschap, professionaliteit, intuïtie en durf. Koraal vraagt van haar medewerkers leiderschap en het nemen van de eigen verantwoordelijkheid. Wij bieden daarvoor de ruimte en de mogelijkheid dat

onze medewerkers zich blijven ontwikkelen om steeds opnieuw kwaliteit en professionaliteit te kunnen bieden. Daarnaast zijn binnen Koraal veel vrijwilligers actief die met veel toewijding en enthousiasme aanvullende werkzaamheden verrichten gericht op het vergroten van het welzijn van onze cliënten en leerlingen. Opdrachtgevers en partners Koraal is op verschillende terreinen actief: jeugdzorg, gehandicaptenzorg, speciaal onderwijs en participatie. Wij spreken dan ook van een intersectorale samenwerking binnen onze organisatie die ons in staat stelt onze cliënten, leerlingen en hun netwerk te ondersteunen. Daarnaast werken wij intensief samen met onze lokale partners. Daar waar dat in het belang van onze cliënten, leerlingen en hun netwerk is, roepen wij graag hun expertise in. Deze manier van werken maakt dat Koraal voor opdrachtgevers een partner is die de markt en de vraag kent, afspraken nakomt en doet wat hij zegt.

Strategisch portfolio

Ook in 2018 heeft Koraal een portfoliomanagement ingericht om uitvoering te geven aan de strategie.

Een belangrijk project dat zich vooral richt op cliënten, leerlingen en verwanten is *Samen Beslissen met Regie Op Locatie* en teamontwikkeling. Anders kijken, anders denken, anders doen: dat was ook in 2018 het centrale thema. Samen met cliënten en verwanten problemen en uitdagingen opsporen en tot een oplossing brengen. Laag in de organisatie en vanuit eigen kracht en gedeelde medezeggenschap. Dit betekent niet alleen meedenken en meepraten, maar ook meebeslissen. In 2018 heeft het accent in belangrijke mate gelegen op het sterker maken van de teams. Via een O-meting van de teams werd een team-ontwikkelplan opgesteld en uitgevoerd. De eerste 15 teams zijn al aan de slag en de overige teams volgen snel. Het teamontwikkeltraject komt in voorliggend rapport uitgebreid aan de orde.



Kwaliteitsbeleid

Ieder mens wil op zijn of haar manier meedoen in de samenleving. Koraal neemt zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om daarin mensen met (complexe) beperkingen en/of belemmeringen integraal te ondersteunen vanuit het perspectief van wonen, leren en werken. Goede zorg is daar onderdeel van. Daar waar in de langdurige zorg voornamelijk wonen, dagbesteding en behandeling prominent aan de orde zijn, vinden wij ook dat onderwijs een belangrijke succesbepalende factor is die een bijdrage levert aan participatie. Dat de bandbreedte voor participatie breed kan zijn in de langdurige zorg wordt niet betwist. Daarom zetten wij ons in om afgestemd op de behoefte en mogelijkheid van elke cliënt een bijdrage te leveren aan participatie.

We werken voortdurend aan het op peil houden en verbeteren van het kwaliteitsniveau dat de cliënt van ons mag verwachten. Het kwaliteitsmanagementsysteem waarmee Koraal werkt is hierbij onmisbaar.

Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 is leidend binnen Koraal. Aanvullend op de borging van het Kwaliteitskader beschikt Koraal over meerdere kwaliteitscertificaten en worden jaarlijks certificatie audits uitgevoerd.

Ons kwaliteitsmanagementsysteem is ondersteunend aan de dagelijkse praktijk en levert ons informatie op om bij te sturen, alsook om ons te kunnen verantwoorden; we willen transparant zijn naar onze stakeholders. Ons kwaliteitsmanagementsysteem is waar mogelijk regelarm en gebaseerd op vertrouwen.

Naast de certificaten gericht op kwaliteit van zorg, ISO 9001, beschikt Koraal over het certificaat NEN7510. Deze norm stelt eisen aan het informatiebeveiligingsmanagementsysteem van een organisatie en de manier waarop de organisatie met de beveiliging van informatie en informatiesystemen omgaat.

De kracht van kwaliteit bij Koraal ligt in de combinatie van de volgende elementen en legt de nadruk op leren en verbeteren. Het gaat om persoonsgerichte zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van cliënten.

1. Het optimaliseren van zorgproces rond de individuele cliënt
2. Onderzoek naar cliëntervaringen
3. Zelfreflectie in teams.

Deze visie op kwaliteit biedt cliënten helderheid over wat ze mogen verwachten van de zorg. Verder helpt het Koraal om de zorg voortdurend te verbeteren en is het richtinggevend, zodat het Koraal helpt te sturen op kwaliteit. En ten slotte maakt het duidelijk hoe Koraal het zicht op kwaliteit en veiligheid kan gebruiken voor externe verantwoording. De nadruk ligt als altijd op continu leren en verbeteren.

Door steeds het goede gesprek te voeren in de driehoek cliënt -verwant -medewerker, krijgen wij zicht op wat kwaliteit van zorg, ook op individueel niveau, is. Iedere regio van Koraal doet dit middels een methodiek die passend is bij de context van die regio. Deze methodieken bevatten als belangrijk onderdeel teamreflectie en teamontwikkeling.

→ Teamontwikkeling is geen project, maar een continue proces. We zijn immers nooit uitgeleerd.



'Kwaliteit is voor mij... praten met cliënten over kwaliteit.'

2.

Terugblik op 2018

In dit hoofdstuk kijken we terug naar de aandachtspunten en thema's die benoemd zijn in het kwaliteitsrapport van 2017. Enerzijds betreft het thema's die in de strategie en jaarplannen opgenomen zijn, anderzijds betreft het bevindingen naar aanleiding van reflectiemomenten met de cliëntenraad, medezeggenschap medewerkers en Raad van Toezicht.

Thema's benoemd door de Centrale Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft aangegeven nauw betrokken te willen blijven bij het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitsrapport. Koraal geeft hier op de volgende wijze vorm aan:

- Binnen Koraal vindt er structureel overleg plaats met cliëntenraden, maar ook met bewonersraden en/of verwantenraden. Het thema kwaliteit staat periodiek op de agenda van het management-overleg, werkoverleggen en woongroepoverleg. Ook bij *Samen Beslissen met Regie Op Locatie* gaat het om het gesprek over kwaliteit van zorg.
- Ten behoeve van voorliggend kwaliteitsrapport zijn cliënten geïnterviewd; ook bij het gesprek met het Zorgkantoor worden cliënten betrokken. Bij kwaliteitsaudits ten behoeve van het ISO certificaat vindt een gesprek plaats met de cliëntenraad en de verwanten-/bewonersraad.
- De verbeteracties uit Mijn mening, het cliëntervaringsinstrument dat binnen Koraal gehanteerd wordt, worden besproken met cliëntenraden en vormen input voor het zorgplan, teamjaarplan dan wel regioplan. De resultaten vanuit CTO stichting Alexander worden eveneens in de diverse plannen opgenomen. Deze laatste meting wordt alleen toegepast bij de WLZ populatie jeugd, in de regio Noord Oost Brabant.

Samen beslissen met Regie Op Locatie

De cliëntenraad vindt het belangrijk dat Koraal blijft investeren in *Samen beslissen met Regie Op Locatie*. Koraal heeft dit in 2018 opgenomen in haar jaardoelen. *Samen beslissen* vormt een belangrijk hulpmiddel om participatie van cliënten te versterken en cliëntmedezeggenschap te vergroten.

Het voortzetten van *Samen beslissen* blijft ook in 2019 een belangrijk doel. Er zijn *Regie Op Locatie* coachen actief, scholen medewerkers waar noodzakelijk, ondersteunen teams op vraag en maat, en scholen de aanjagers die in elk team actief zijn.

Thema's benoemd door medezeggenschap medewerkers

De Medezeggenschap Centraal vraagt aandacht voor de inzet van kwaliteitsmanagementsystemen die door medewerkers als controlesysteem ervaren worden en vindt het belangrijk dat onderzocht wordt hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. Koraal heeft hier als volgt vorm aangegeven:

- Binnen de regioplannen is regelarme zorg als doel opgenomen.
- Er is in 2018 een wijzigingstraject ingezet betreffende het kwaliteitsmanagementsysteem. Door de juiste implementatie van het kwaliteitskader en het – zo mogelijk – afbouwen van ISO certificeringen op termijn, streven we ernaar zo min mogelijk te werken met controlesystemen. In 2018 is het aantal certificaten inmiddels teruggebracht van zes naar één centraal certificaat.

Thema's benoemd door Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft in haar reflectie in het rapport van 2017 een aantal thema's benoemd.

Teamontwikkeling

Ook 2018 en 2019 staan in het teken van teamontwikkeling om het in 2017 gestarte teamconcept binnen Koraal gestalte te geven. Het doel van dit teamconcept is leveren van toegevoegde waarde voor cliënten en hun omgeving waarin verwanten en ook andere ondersteuners uit de omgeving een belangrijke rol spelen. In 2018 zijn 15 'Spitsteams' gestart met het trainingstraject, dat in totaal twee jaar duurt.

Teamreflectie

Daarnaast is één van de doelen van Koraal het verankeren van teamreflectie. In 2018 zijn de teamreflectiemomenten geïntegreerd in de teambijeenkomsten ter voorbereiding van het teamjaarplan. De thema's die verzameld zijn, vormen input voor de teamplannen.

In 2019 en 2020 zal teamreflectie uiteindelijk gekoppeld worden aan het teamontwikkeltraject, daar een reflectiemoment een standaard onderdeel is van teamontwikkeling. In 2018 is hier nog niet voor gekozen, omdat nog niet alle teams gestart zijn met dit teamontwikkeltraject. Tevens dienen de thema's uit het kwaliteitskader nog geborgd te worden in het teamontwikkeltraject. Dit betreft de thema's betreffende het proces rond de individuele cliënt, de kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers en de borging van veiligheid met het accent op individueel cliëntniveau. Het thema betreffende toerusting van medewerkers voor hun werk is binnen het teamontwikkeltraject al geborgd. Dit is één van de doelen in 2019.

Taal voor allemaal

Koraal vindt het verder investeren in *Taal voor allemaal* belangrijk. Steeds meer is er de bewustwording dat zorgplannen, beleidsplannen en uitwerkingen daarvan te moeilijk geschreven zijn voor een groot deel van onze cliënten. De bewustwording maakt dat als het gaat om directe cliëntzaken, deze geschreven moeten worden in eenvoudige taal. Het eerste kwaliteitsrapport 2017 is in *Taal voor Allemaal* geschreven. Een aantal documenten, waaronder de klachtenregeling, de privacyregeling en de foto toestemmingsverklaring, zitten nu in de testfase.

Rapporten

Koraal ziet het als een uitdaging om een oplossing te vinden voor verschillende verantwoordingsrapporten waarin soms overlap zit (zoals Kwaliteitsrapport en Jaarverslag maatschappelijke verantwoording).

In 2018 heeft er afstemming plaatsgevonden inzake deze rapporten. Voor het kwaliteitsrapport 2018 betekent dit dat er minder focus ligt op doelen uit de strategie, omdat deze ook in het Jaarverslag maatschappelijke verantwoording verwoord worden. De focus in het kwaliteitsrapport ligt op de input verkregen uit de cliëntervaringsmeting, participatie van cliënten (Samen beslissen) en de verantwoording van de bouwstenen uit het kwaliteitskader.

→ De medewerkers van Koraal kennen me door en door en weten precies wat ik nodig heb. Ze helpen me om evenwichtig te leven.



'Kwaliteit is voor mij... mijn zelfredzaamheid versterken.'

3.

Zorg rondom de cliënt

Zorgplan

Wie je ook bent en wat je ook kunt... wij vinden dat iedereen regisseur moet kunnen zijn van zijn eigen leven en waar mogelijk actief deel moet kunnen nemen aan de maatschappij. Omdat wij binnen elk van de levensdomeinen -zorg, onderwijs, arbeid en vrije tijd- werkzaam zijn, helpen we onze cliënten en leerlingen het beste uit zichzelf te halen. Samen helpen we ieder in zijn kracht te komen om zijn of haar autonomie te stimuleren en zelfredzaamheid te versterken om mee te kunnen doen in onze maatschappij.

Tot oktober 2018 werd er binnen Koraal gebruik gemaakt van Individuele Ondersteuningsplannen en behandelplannen. Vanaf oktober werd het nieuwe ECD in gebruik genomen en werd de overstap gemaakt naar zorgplannen met regiebehandelaren.

Samen

Wij geloven dat wij samen meer bereiken dan alleen. Samen met hun persoonlijke omgeving begeleiden wij cliënten en leerlingen. Samen met collega-instellingen richten wij optimale en op de individuele behoefte afgestemde multidisciplinaire ondersteuning in voor onze cliënten en leerlingen. En samen met collega's en beleidsmakers brengen we ons vakgebied een stukje verder. Door samen te werken, begeleiden wij de integrale ondersteuningsvraag van een cliënt, leerling en zijn omgeving. Met als doel cliënt en leerling in staat te stellen regie te voeren over zijn eigen leven.

Deze ondersteuningsvraag leggen wij voor cliënten vast in het zorgplan. Het zorgplan is opgebouwd uit een cliënt- en een zogenaamd professioneel deel. Beide delen zijn hulpmiddelen bedoeld om de cliënt in zijn omgeving/systeem in beeld te brengen.

Bij het samenstellen van het zorgplan is het in beeld brengen en houden van de cliënt een belangrijke stap, zo niet de belangrijkste stap, om te komen tot de juiste hulpvraag van de cliënt en samen te bepalen welke ondersteuning de cliënt daar bij nodig heeft. Welke hulpvragen, wensen en toekomst ziet de cliënt voor zichzelf en welke ondersteuning heeft hij nodig om deze wensen en hulpvragen te kunnen behalen is een belangrijke vraag. Dit vragen we uiteraard in eerste instantie aan de cliënt zelf. Daar waar de cliënt dit moeilijk kan verwoorden doen we dit (ook) met zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Vanuit dit startpunt bepalen we welke mensen om de cliënt heen een bijdrage kunnen leveren aan zijn ondersteuningsvragen en ontwikkeling vanuit hun expertise. De afspraken die gemaakt worden, worden vastgelegd in het zorgplan en worden twee keer per jaar met alle betrokkenen geëvalueerd en opnieuw afgestemd. Belangrijke onderdelen in het zorgplan zijn dan ook de verwoording van de wensen, perspectief, afspraken, ondersteuningsvragen, doelen en evaluaties.

In het zorgplan worden zaken die vanuit dialoog zijn ontstaan en die essentieel zijn voor de cliënt verwoord. Het is een overeenkomst die we met elkaar aan gaan en die ons ondersteunt in het begeleiden van de cliënt.

Veiligheid is een belangrijke randvoorwaarde in de ondersteuning aan cliënt. Voor alle cliënten wordt daarom een risico inventarisatie en risico-evaluatie (cliënt RIE) uitgevoerd. De resultaten van deze cliënt RIE worden, indien nodig, vertaald naar doelen in het zorgplan.

'Koraal vernieuwt en verandert. Uiterlijk én innerlijk'

Zichtbaar trots opent Wim Swaak de deur van zijn kantoor. Het is zijn eerste dag in het gloednieuwe multifunctioneel centrum van Maasveld. Daarin zijn alle functies ondergebracht die niet met wonen te maken hebben. Dus zijn er kantoren, ruimtes voor dagbesteding, een bakkerij en zelfs een zwembad, voor therapie en vrije tijd. 'Ik werk hier letterlijk in het hart van de organisatie', zegt Wim. 'En dat voelt ontzettend goed.'

Koraal vernieuwt en verandert. Uiterlijk én innerlijk. 'En dat is maar goed ook, want stilstand is achteruitgang', dat is de stellige overtuiging van Wim Swaak. Als regiodirecteur was hij betrokken bij de totstandkoming van het nieuwe besturingsmodel, waarin de organisatie zich zoveel mogelijk richt naar de cliënt en zijn netwerk. En waarin elke regio een compleet pakket van ondersteuning aanbiedt.

Makkelijk schakelen, snel regelen

'Van zorgen voor naar zorgen dat, dat is de omslag die we maken, zegt Wim. Dat doen we onder andere met behulp van trajecten als *Samen beslissen met Regie Op Locatie* en Teamontwikkeling. Doel van Samen beslissen is om beslissingen daar neer te leggen waar ze thuishoren. Bij cliënten, hun netwerk en de medewerkers dus als het gaat om praktische zaken in hun leef- en werkomgeving. Zodat ze makkelijk kunnen schakelen en zaken snel kunnen regelen. Het betekent wel dat we processen moeten vereenvoudigen. Daar zijn we volop mee bezig.'

→ We doen het allemaal om cliënten een goed leven te geven

Cultuuromslag

'We zijn bewust begonnen bij de uitvoering', vult beleidsadviseur Coen Spauwen aan. 'Hebben ons afgevraagd wat we in de praktijk van alledag kunnen verbeteren en hoe we dat kunnen doen. Dat resulteerde in Samen beslissen. Daarna hebben we bekeken wat dit vraagt van onze teams. Zo zijn we in 2018 gestart met Teamontwikkeling. Daarin trainen we de vaardigheden die teams nodig hebben om succesvol vorm te kunnen geven aan de beoogde verbeteringen. Alles met als doel om de cliënt en zijn verwanten optimaal te ondersteunen. Een hele cultuuromslag, die de komende jaren zijn spin-off krijgt.'

Vrijheid en verantwoordelijkheid

'Uitgangspunt is dat een team samen tot een aanpak of oplossing komt. De teamleider fungeert als coach. Hij of zij faciliteert het team. Een manier van werken die zowel vrijheid als verantwoordelijkheid geeft. Wat opgelost kan worden binnen het team of de woongroep, hoeft de organisatie niet in. Als organisatie scheppen we enkel het kader, dat is de filosofie. In het begin is dat best even wennen. Voor iedereen. Maar gaandeweg ervaren teams het als zeer prettig en zie je mooie dingen tot stand komen.'



Zelf bepalen

'We doen het allemaal om cliënten een goed leven te geven', benadrukt Wim. 'Wat dat inhoudt, mag iedere cliënt zelf bepalen. Wij komen daar zoveel mogelijk aan tegemoet. Soms letterlijk tot het eind. Zo hadden we laatst een cliënt die palliatieve zorg nodig had. Voorheen betekende dat overplaatsing naar een groep met specialistische zorg. Met als gevolg dat de cliënt de vertrouwde groep moest verlaten. In dit geval hebben we die overplaatsing zolang mogelijk uitgesteld en de zorg in de thuisomgeving aangeboden. Toen ze uiteindelijk toch beter af bleek in een specialistische omgeving, is het vertrouwde personeel met haar meegegaan. Dat heeft iedereen ontzettend goed gedaan. Samen met cliënten en verwanten kijken we voortdurend hoe het beter kan. We maken gebruik van elkaars kennis, kwaliteiten en ervaringen. Dat levert nieuwe inzichten op en resulteert vaak in een andere aanpak. Feesten bijvoorbeeld organiseren we steeds vaker samen. Dat zorgt niet alleen voor een grote opkomst, maar ook voor een spetterende sfeer. Omdat het nu echt iets van ons allemaal is.'

Samen blijven leren

'Punt van zorg blijft de continuïteit binnen onze teams. Dat heeft alles te maken met de huidige krapte op de arbeidsmarkt, die jobhoppen in de hand werkt. We proberen medewerkers op allerlei manieren aan Koraal te binden. Op de eerste plaats door een betrouwbare werkgever te zijn, met volop ontwikkelmogelijkheden. Maar ook door nieuwe medewerkers een paar keer per jaar uit te nodigen voor een gesprek. Dan gaan we uitgebreid in op hun eerste ervaringen. Feedback nemen we ter harte. Het leidt tot de nodige verbeteringen. Dat helpt om medewerkers tevreden te houden. Samen blijven leren, daar gaan we voor. Als dat ieders instelling is, gaan we mooie tijden tegemoet.'

Samen beslissen

Samen beslissen met *Regie Op Locatie* is meer dan een methodiek, het is een andere manier van denken, werken en organiseren, anders kijken, anders denken, anders doen.

Koraal heeft hier de afgelopen drie jaar binnen de langdurige zorg fors in geïnvesteerd. De impact van dit ontwikkeltraject is omvangrijk, het betreft alle cliënten, hun verwanten en de medewerkers. Zij zijn allen in dit traject uitgedaagd en gestimuleerd om anders te kijken, te denken en te doen.

Wat betekent dit concreet?

Cliënten of hun verwanten en medewerkers geven samen vorm aan de alledaagse gang van zaken op een locatie. Zij bespreken samen hun wensen en knelpunten, kijken wat er beter kan binnen de (financiële) kaders en realiseren dat dan ook. Zo komen stapsgewijs 'kleine' verbeteringen tot stand.

Belangrijke vragen zijn daarbij:

- Waartoe doen we dit?
- Wat willen we bereiken op de locatie?
- Hoe doen we dat nu en hoe kunnen we dat handiger doen?
- Hoe werken we daarin vanuit eigen kracht met elkaar samen?

Deze manier van werken vraagt eigenaarschap van alle partijen, gelijkwaardigheid, partnerschap ofwel gedeelde verantwoordelijkheid; de dialoog staat centraal.

Onderdeel van deze werkwijze is het *continu verbeterplan*, een dynamisch document opgesteld door de cliënten, verwanten en medewerkers van het team. Twee keer per jaar wordt de verbetercyclus gezamenlijk doorlopen. Cliënten, verwanten en medewerkers blijven zo gezamenlijk knelpunten opsporen, deze diepgaand analyseren en vervolgens oplossen. Op deze wijze werken medewerkers, cliënten en verwanten gestructureerd en stapsgewijs samen aan een goed leven, mooi werk en een gezonde bedrijfsvoering.

Elektronisch cliëntdossier (ECD)

Zorgplannen binnen Koraal worden geborgd binnen een gedigitaliseerd dossier. Binnen dit elektronisch cliëntendossier wordt alle cliëntgebonden (zorg) informatie samengebracht. Het ontwerpen van dit digitale dossier is een intensief project geweest waar een brede vertegenwoordiging van medewerkers van Koraal de schouders onder heeft gezet.

Het ECD van Koraal ondersteunt primair de vijf zorgprocessen van Koraal, te weten:

1. Werven en toe leiden, het registreren van contacten en/of afspraken met potentiële cliënten en het ondersteunen van werving.
2. Intake en aanmelding, het in zorg nemen van de cliënt.
3. Zorg, behandelen en begeleiden, het opstellen van de diverse plannen voor de cliënt, alle registraties en rapportages, medisch dossier en medicatie.
4. Plannen en verantwoorden, het plannen van zorg, de registratie van zorg(productie) en de bijbehorende financiële afhandeling.
5. Participatie, het uitwisselen van cliënteninformatie met cliënt, en derden (ketenzorg, naasten), verwantenportalen.

Daarmee ondersteunt het ECD het integrale werkproces voor cliënt en medewerker.

In 2018 zijn de gewenste zorgprocessen binnen Koraal in hoofdlijnen beschreven en is er uitvoering gegeven aan de implementatie van de hoofdprocessen *Werven en toe leiden* en *Intake en aanmelding*. Medio 2018 zijn de processen *Zorg, behandelen en begeleiden* en *Plannen en verantwoorden* gefaseerd live gegaan; de verwachting is dat de volledige implementatiefase doorloopt tot medio 2019. Daar waar de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger instemt, kan de wettelijk vertegenwoordiger (veelal een verwant) via het zogenaamde verwantenportaal de dagrapportage van de cliënt meelezen. Op deze wijze wordt niet alleen informatie gedeeld maar kan de verwant ook vanuit zijn betrokkenheid een bijdrage leveren aan de zorg en ondersteuning.

Taal voor allemaal

In het project *Taal voor allemaal* werken deskundigen op het terrein van *Taal voor allemaal* - communicatiespecialisten, onderzoekers en mensen met een licht verstandelijke beperking - samen om taalregels te ontwikkelen, onderzoek te doen en opleidingen te ontwikkelen en verzorgen.

Taal voor allemaal zijn taalregels op A1 en A2 niveau voor het gebruik van woorden, zinnen, teksten, getallen, tekens, lettertypes, lettergrootte, regelafstand, papiersoort, tekstkleur en plaatjes. Om de leesbaarheid te bevorderen, kunnen voor speciale doelgroepen sommige spellingregels worden losgelaten. Voor wat betreft de omvang van de boodschap houdt *Taal voor allemaal* rekening met de spanningsboog van de lezer en met zijn manier van informatieverwerking. Met behulp van deze taalaanpassingen kunnen mensen die (zeer) laaggeletterd zijn, waaronder mensen met een verstandelijke beperking, een moeilijke tekst beter lezen en begrijpen.

In Taal voor allemaal:

De regels gaan over Taal voor allemaal. Regels voor Taal voor allemaal zijn taalregels. Taalregels zijn regels over hoe je schrijft. Voor mensen met zeer lage taalvaardigheden.

- Het zijn regels voor teksten.
- Het zijn regels voor plaatjes bij teksten.
- Het zijn regels voor het keuren van teksten.

De regels maken teksten makkelijk om te lezen.

Kwaliteit verbeteren door te leren van incidenten en veilig incident melden (VIM)

Waar het teamontwikkeltraject binnen Koraal gericht is op de medewerker, is het proces rondom het melden van incidenten gericht op het ontbreken of niet goed functioneren van procedures, afspraken of veiligheidsbarrières. In elke organisatie gaan er zaken fout. Koraal heeft een proces veilig incidenten melden ingericht dat een lerend karakter moet hebben zodat medewerkers van Koraal continu kunnen werken aan preventie van incidenten en daarmee de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. Het adequaat handelen en acuut in een incident-situatie en het analyseren achteraf is een belangrijk middel om de zorg veiliger te maken.

VIM commissies

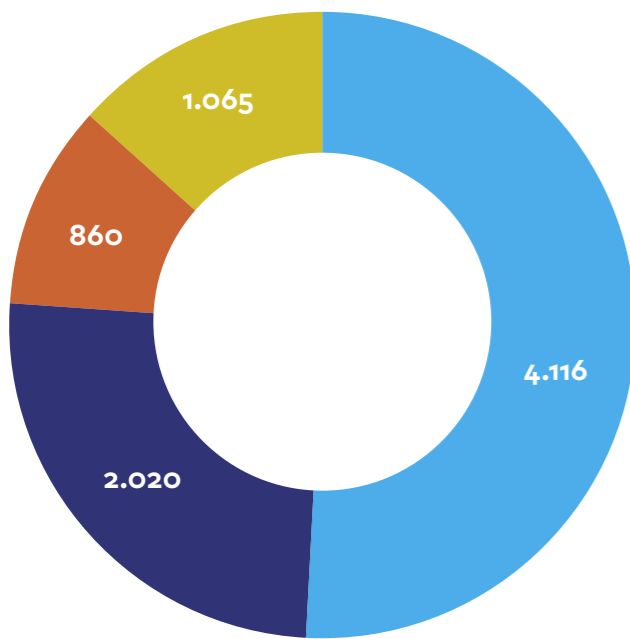
Elke regio binnen Koraal heeft een VIM commissie die onder de verantwoordelijkheid van het management van de betreffende regio valt. Op Koraal-niveau is er een overkoepelende VIM commissie met afvaardiging uit de VIM commissie op regio niveau. De regionale VIM commissie draagt zorg voor de bewaking van het VIM proces in de regio's. De commissie stimuleert het melden en het bespreken van de meldingen, interpreteert deze en geeft hierop advies. Ook streeft de commissie het vergroten van kennis en het lerend vermogen binnen de regio na.

De VIM commissie Koraal ondersteunt de commissies op regio niveau in de uitvoering van hun taken. Dat doet de VIM commissie onder andere door het interpreteren van de VIM gegevens op Koraal niveau.

Meldingen binnen WLZ locaties

Meest voorkomende meldingen

In 2018 ligt het aan meldingen binnen de WLZ Gehandicaptenzorg locaties van Koraal op 8.061.



- Aggressie 4.116
- Medicatieverstrekking 2.020
- Vallen 860
- Overig 1.065

Voor wat betreft de afzonderingsruimtes is op dit moment de helft afgebouwd. De afgebouwde ruimtes worden of zijn reeds omgebouwd tot comfortroom.

Opvolging en analysering van meldingen gebeurt vaak op casus niveau. Medicatie-incidenten zijn bijvoorbeeld aanleiding geweest om op Koraal niveau opnieuw extra aandacht te besteden aan medicatieverstrekking en medicatietrainingen te herhalen. Ook zijn locaties bezocht en ondersteund om de situatie ter plekke te helpen verbeteren. Koraal blijft investeren in Instructie en scholing om eenduidigheid in melden en afhandelen te vergroten.

Ten opzichte van 2017 is het meldsysteem in 2018 verbeterd. Koraal beschikt over een uniform registratiesysteem met uniforme categorieën. De analysemogelijkheden van het systeem schieten echter nog tekort. Het ophalen van gegevens uit het systeem is te omslachtig. Hierdoor komen we onvoldoende toe aan analyse van gegevens. De centrale VIM commissie heeft de tekortkomingen en uitdagingen in kaart gebracht en stelt voor 2019 een plan van aanpak op.

Beperken van vrijheidsbeperking

Het toepassen van een vrijheidsbeperkende maatregel is een inperking van het grondrecht van de cliënt en hierdoor een ingrijpende handeling. Koraal stelt als norm dat vrijheidsbeperkende maatregelen nooit vanzelfsprekend mogen zijn. Belangrijk is dat medewerkers zich bewust blijven van het ingrijpend effect van een vrijheidsbeperkende maatregel en dat het continu zoeken naar alternatieven nooit eindigt. De beslissing om vrijheidsbeperking toe te passen dient altijd weloverwogen te worden genomen. Een weloverwogen besluit vraagt om het telkens bewust zijn van de vraag of vrijheidsbeperking aan de orde is, wat het doel is dat wordt nagestreefd en of het doel ook op een andere manier bereikt kan worden. Bij deze afweging staat het begrip verantwoorde zorg centraal. De toetssteen is, dat: *elke toepassing van vrijheidsbeperking gericht dient te zijn op het bevorderen dan wel in stand houden van de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking, ook wel de waarden: autonomie, zelfbeschikking en zelfontplooiing.*

Bij de WLZ Jeugdzorg, locatie De La Salle, in de Koraal regio Noordoost Brabant verblijven jaarlijks ongeveer 40-45 jongeren met een WLZ indicatie. Wanneer we kijken naar de VIM-meldingen 18+ zijn de meldingen minimaal en vooral gericht op het gebied van 'Vergeten Medicatie' ('Behandeling Medicatie Eigen Beheer') - en 'Aggressie en geweld'. Dit zien we duidelijk terugkomen in het overzicht *Vrijheidsbeperkende Maatregelen*. In 2018 is er bij gemiddeld, 1,4 cliënt leeftijd 18+ WLZ per maand sprake van toepassing *M of M*. De cliënten zijn vrijwillig opgenomen en enkel DDG/fixatie wordt ingezet ter afwending van gevaar voor personen door gedragsproblemen.

Om de medewerkers te ondersteunen in hun afweging heeft Koraal haar beleid inzake vrijheidsbeperking vertaald in een protocol. De essentie van deze documenten wordt weergegeven in een overzichtelijk stappenplan. Hiermee is een zorgvuldig besluit ten aanzien van toepassing van vrijheidsbeperking geborgd. Gedurende het hele proces wordt gerapporteerd en verslag gedaan van het besluit, de achtergronden en de overwegingen. Tevens dient men continu in het proces afstemming te zoeken met de cliënt of diens vertegenwoordiger. De rapportage van vrijheidsbeperking vindt plaats in het speciaal hiervoor ingericht registratiesysteem, hetgeen onderdeel is van het ECD van de cliënt. Dit systeem wordt door de Middelen of Maatregelen (M of M) commissies en door het College van Geneesheren-directeuren gebruikt om intern toezicht te houden en als onderlegger om verbeteracties te formuleren.

M of M-commissie

De regio's waar 90% van de WLZ-zorg wordt geleverd, hebben sinds vier jaar een gezamenlijke M of M-commissie. Deze commissie vervult een sleutelpositie voor de regio's voor wat betreft het Bopz-beleid, zij analyseren de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen en faciliteren van hieruit het leren met betrekking tot toepassen en afbouw van vrijheidsbeperking. De commissie stelt elk jaar een jaarplan op, waarbij de trendanalyses als input dienen voor het plan.

Kwaliteit en intern toezicht, College Geneesheren-directeuren (college GHD)

Sinds enkele jaren heeft Koraal een College van Geneesheren-directeuren. De verantwoordelijkheid van dit college omvat, conform de Wet Bopz, twee aspecten: het toezicht op het algemeen medisch beleid en de bevoegdheden die zijn gekoppeld aan de rechtspositie van de cliënten die binnen Koraal Groep (tijdelijk) verblijven. Naast het gegeven dat het college als een zelfstandig bestuursorgaan is gepositioneerd, staat het zoeken én het tot stand brengen van de juiste verbinding met en tussen de verschillende regio's hoog in het vaandel bij het college. Met respect voor de eigenheid van elke regio en aandacht voor de diversiteit in doelgroepen, voert het college eenduidig aangestuurd beleid en toezicht en wordt regio-overstijgende kennisdeling, -opbouw en -borging gefaciliteerd.

Door het installeren van het college is een kwaliteits-slag gemaakt ten aanzien van de rechtspositie, behandeling en veiligheid van onze cliënten.

Afbouw afzonderingsruimtes tot comfortrooms

Door onze medewerkers is, actief ondersteund door zowel de M of M-commissie als vanuit het college Geneesheren-directeuren, voortdurend geïnvesteerd in bewustwording omtrent toepassing van vrijheidsbeperking. Onderdeel hiervan is het beleid met betrekking tot separeren en afzonderen. In 2018 vonden binnen Koraal geen separaties meer plaats.

Voor wat betreft de afzonderingsruimtes is op dit moment de helft afgebouwd (van de oorspronkelijke 33 zijn er nog 17 beschikbaar). De afgebouwde ruimtes worden of zijn reeds omgebouwd tot comfortroom.

In de komende jaren wordt verder afgebouwd, zowel in aantal ruimtes als in aantal afzonderingen. Bij het (her) inrichten van de overgebleven afzonderingsruimtes zullen de eigen voorkeuren van de cliënt zoveel mogelijk worden gehonoreerd. Waar mogelijk kan de cliënt de regie nemen over de omstandigheden van het verblijf.

Medische zorg

Naast de verantwoordelijkheid voor het intern toezicht op het Bopz-beleid binnen Koraal, heeft het college van Geneesheren-directeuren ook een rol voor wat betreft het toezicht op het medisch beleid. Ten aanzien van medische zorg is door het college van GHD geïnvesteerd in:

- Koraalbreed uniformiteit in medische zorg
- Medicatieveiligheid
- Advanced Care Planning
- Mondzorg
- Elektronisch cliëntendossier

'Taal voor allemaal bevordert meedenken en meebeslissen'

Xavier Moonen is verbonden aan het Expertisecentrum van Koraal, en werkt als bijzonder hoogleraar op de leerstoel Kennisontwikkeling over Jeugdigen en Jongvolwassenen met Licht Verstandelijke Beperkingen en Gedragsproblemen aan de Universiteit van Amsterdam en bijzonder lector Inclusie van mensen met een verstandelijke beperking is, bij Zuyd Hogeschool in Heerlen.

Never a dull moment. Al zegt Xavier het zelf bij voorkeur in eenvoudig Nederlands: 'Ik heb geen tijd om me te vervelen'. Taal zo gebruiken dat iedereen het begrijpt, dat is zijn stokpaardje. Er was een conferentie in Zürich voor nodig om hem op dat spoor te zetten. Tijdens een lezing die hij daar gaf, bestond zijn publiek onverwacht voor de helft uit mensen met een verstandelijke beperking. Tijd om de tekst aan te passen was er niet. Gelukkig vertelde een Zwitserse collega na afloop in eenvoudige bewoordingen haarfijn waar zijn verhaal over ging. Met behulp van 'Leichte Sprache'. Het intrigeerde Xavier dermate, dat hij eenmaal terug in Nederland, op onderzoek uitging. Hij ontdekte dat ons land geen universeel systeem kende om taal toegankelijk te maken voor zeer laaggeletterden. Dus was er werk aan de winkel.

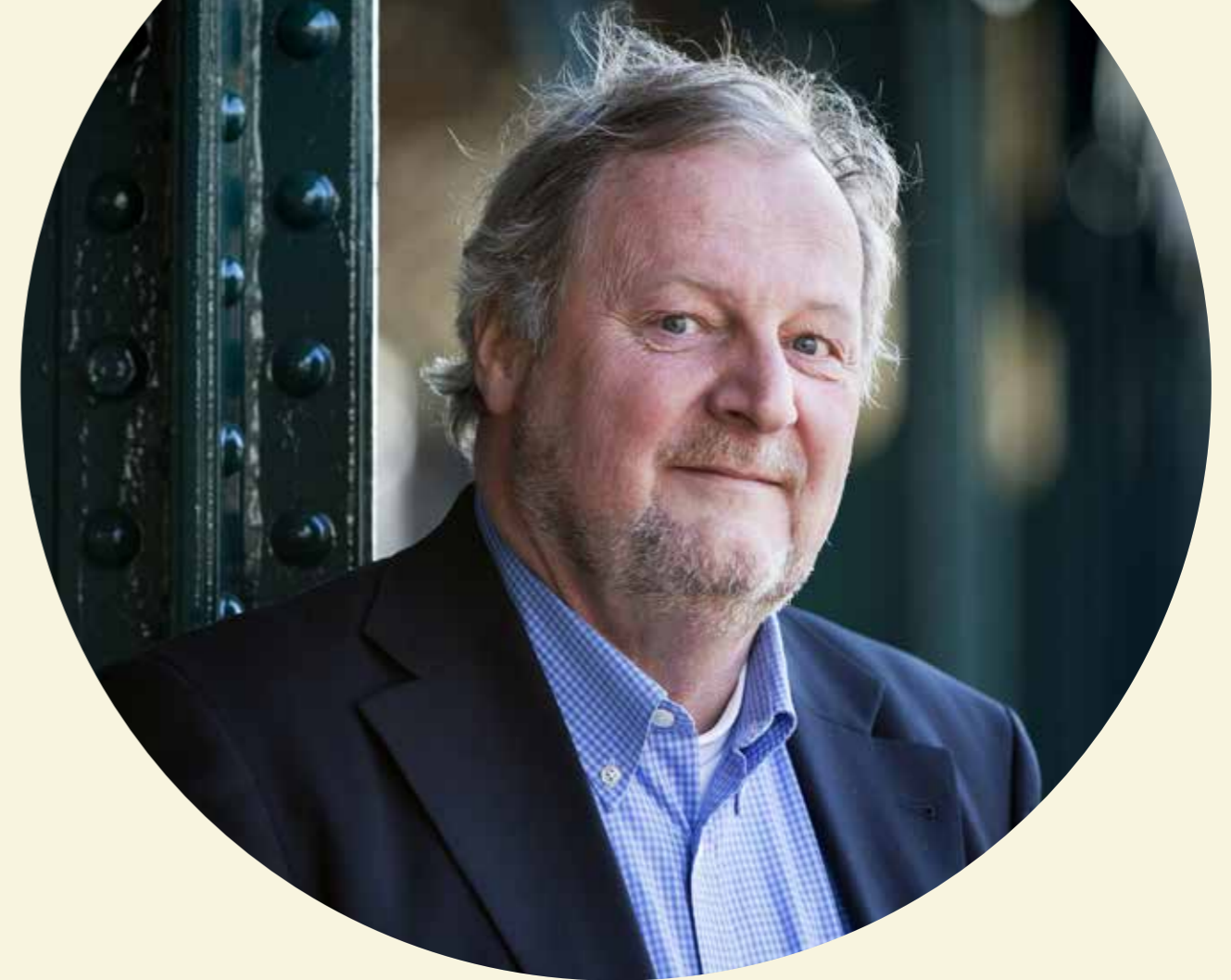
→ Volgens het VN-verdrag voor de Rechten van Mensen met een beperking, handicap of chronische ziekte, heeft iedereen recht op alle beschikbare informatie.

Iedereen recht op alle beschikbare informatie

'Taal voor allemaal, dat was het uitgangspunt', vertelt Xavier. 'Want volgens het VN-verdrag voor de Rechten van Mensen met een beperking, handicap of chronische ziekte, heeft iedereen recht op alle beschikbare informatie. Met studenten van de UvA en Zuyd Hogeschool en met cliënten en medewerkers van Koraal, ben ik aan de slag gegaan om taalregels te formuleren. Ook hebben we gekeken hoe zaken als bladspiegel en lettergrootte kunnen bijdragen aan beter begrip. En in hoeverre afbeeldingen toegevoegde waarde hebben. Dat heeft geresulteerd in twee handleidingen, op verschillende taalniveaus, waarin de regels voor *Taal voor allemaal* zijn beschreven.'

Voortrekkersrol

'Koraal heeft ervoor gekozen om een voortrekkersrol te vervullen op het gebied van *Taal voor allemaal*. Daarom trainen we medewerkers in het gebruik ervan. Een eye opener, voor de meesten. Ze worden zich ervan bewust dat taal een belangrijke sleutel tot participatie is. En zien opeens een heleboel mogelijkheden. Het zorgt ervoor dat ze enthousiast aan de slag gaan. Dat ze anders gaan communiceren. Zo zijn we bezig om onze klachtenregeling te hertalen. Omdat we het belangrijk vinden dat cliënten weten welke mogelijkheden er zijn als ze een klacht hebben. Onze ambitie is om dat met alle communicatiemiddelen voor cliënten te doen. En om alles wat over de cliënt geschreven wordt, eveneens aan te bieden in *Taal voor allemaal*.'



De cliënt is expert

'De ontvanger bepaalt het niveau van de taal, dat is het uitgangspunt. Daarom vragen we cliënten voortdurend om input en feedback. Zij zijn immers onze experts. Zo verfijnen we de methodiek voortdurend. Ontdekken gaandeweg welke afbeeldingen het beste werken, waar ze precies moeten staan en hoeveel we er bij voorkeur moeten gebruiken in een tekst. Belangrijkste vraag is altijd of de cliënt er baat bij heeft. We gaan altijd uit van de praktijk. Waar we voor willen waken is dat *Taal voor allemaal* een 'eigen' taal wordt voor laaggeletterden. Dat is niet de bedoeling, omdat je daarmee juist mensen uitsluit.'

Iedereen toegang tot informatie

'Als lector werk ik nauw samen met de gemeente Amsterdam. Daar staan ze op het punt om *Taal voor in te burgeren* in de organisatie. Ook de gemeente Maastricht, de VNG en Platform 31 zijn er druk mee in de weer. Dat is mooi om te zien. Hoe iets dat heel klein begon zich langzaam maar zeker begint te verspreiden. Koraal wil in 2019 *Taal voor allemaal* onder de aandacht gaan brengen van iedereen die er zijn voordeel mee kan doen. Ook lanceren we een aantal initiatieven om er landelijk meer bekendheid aan te geven. Ambitie is om alle mensen in Nederland die (zeer) laaggeletterd zijn, toegang tot alle belangrijke communicatie te bieden.'

Klachten

Koraal hecht groot belang aan de wijze waarop 'wij' met elkaar omgaan; met 'onze' cliënten / leerlingen, hun netwerk, met partners én met elkaar. In onze missie en visie staat 'de dialoog' dan ook centraal; in dialoog met onze cliënten en medewerkers willen we ons inzetten om het unieke van de persoon tot ontplooiing te brengen. Respect, geloof in gelijkwaardigheid en eigen kracht zijn hierbij belangrijke uitgangspunten voor Koraal. In de wijze van omgaan met cliënten en met elkaar moeten deze uitgangspunten doorklinken en wanneer deze naar mening van cliënten en medewerkers niet of onvoldoende worden nageleefd, moeten we daarop kunnen worden aangesproken.

Koraal wil zo optimaal mogelijk ruimte bieden aan cliënten en medewerkers bij het kenbaar maken van wat hen wel en wat hen niet bevalt en, bij voorkeur in dialoog, zoeken naar oplossingen voor wat niet goed gaat. Koraal is gericht op het bevorderen van een open klimaat rondom klachten en/of fouten en heeft de ambitie om daarvan te leren, met als doel de ondersteuning aan de cliënten te verbeteren en/of de rol van werkgever te optimaliseren.

Koraal voorziet in meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken. De klachtenregeling beschrijft de mogelijkheden: bespreken, bemiddelen of behandelen (door een onafhankelijke klachtencommissie). Zowel de klager als diegene over wie geklaagd wordt kan - naar wens en behoefte - gebruik maken van toegankelijke en professionele klachtondersteuning. Koraal heeft hiervoor zogenoemde vertrouwenspersonen beschikbaar. Er zijn vertrouwenspersonen voor cliënten én vertrouwenspersonen voor medewerkers. Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, in de lijn op te lossen. Voor informatie en coördinatie van het klachtenproces beschikt Koraal over een centrale Klachtenfunctionaris.

In 2018 zijn 14 klachten kenbaar gemaakt bij de klachtenfunctionaris van Koraal; de meeste hiervan zijn laagdrempelig door middel van een gesprek opgelost of verminderd. De Klachtenfunctionaris vervult daarbij, soms samen met de cliëntvertrouwenspersonen een centrale rol. Uiteindelijk is bij één casus om een oordeel gevraagd van de onafhankelijke Klachtencommissie. Op basis van het oordeel van de Klachtencommissie is aan Koraal gevraagd om - op de gegrond verklaarde klachten - gepaste acties en/of maatregelen kenbaar te maken.

In 2018 betrof het vooral thema's over onvrede rondom communicatie en het duidelijker uitspreken van de wederzijdse verwachtingen hoe er in het belang van de cliënten en leerlingen samengewerkt wordt. Dit heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat met alle betrokkenen meer aandacht wordt besteed om in gezamenlijkheid beter af te stemmen met als doel de communicatie te verbeteren.

Tevens is een thema aan de orde geweest, waarbij het inspelen op de tekorten in inzet van deskundig personeel in de zorg een rol speelt. Dit is opgenomen in de strategische HR agenda van Koraal: het aantrekken van voldoende gekwalificeerd personeel (beschikbaarheid/arbeidsmarkt) inzetbaarheid van medewerkers en binden en boeien.

Waar zijn we trots op?

- De invoering van regiebehandelaren in het kader van de zorgplansystematiek is de kwaliteit van zorg ten goede gekomen.
- Het door ontwikkelen van methodiektraining ten behoeve van het optimaliseren van kennis en kunde van medewerkers om goede zorg te kunnen verlenen.
- Het vernieuwde ECD; de kracht hiervan is dat multidisciplinaire afstemming nu beter geborgd is en afspraken met betrekking tot uitvoering van de zorg beter gemonitord kan worden; daarnaast is er binnen Koraal nu sprake van harmonisatie.

Wat willen we verbeteren?

- Het zorgplan is niet altijd inzichtelijk voor de cliënt en nog te vaak geschreven in taal die een cliënt niet begrijpt.
- De inrichting en processen in het ECD dienen nog doorontwikkeld te worden rekening houdend met de diverse disciplines.
- Het vasthouden van het gedachtengoed van Samen beslissen door teams. Dit was een aandachtspunt in 2018 maar blijft voor 2019 nog actueel.
- Er dient een verbeterslag gemaakt te worden ten behoeve van het genereren van analyseren van VIM gegevens en VBM gegevens.



'Iemand op zijn gemak stellen, de tijd nemen en luisteren'

Goede communicatie is essentieel voor een goede relatie. Luisteren naar elkaar, checken wat de ander bedoelt, zorgen dat je elkaar begrijpt... Het klinkt allemaal heel logisch. Maar waar gecommuniceerd wordt, ontstaan er misverstanden. Ook bij Koraal. Misverstanden die ervoor kunnen zorgen dat een cliënt contact zoekt met een vertrouwenspersoon. Of met de centrale klachtenfunctionaris.

'Iemand op zijn gemak stellen, de tijd nemen en luisteren, dat is mijn belangrijkste taak als een cliënt bij mij aanklopt', zegt vertrouwenspersoon Karin Koedam. 'Want hoe je het ook wendt of keert, ik heb altijd te maken met emoties. Dus laat ik iemand eerst in alle rust zijn verhaal doen. Ik luister onbevooroordeeld en vraag wat iemand nodig heeft. Wil je alleen je hart luchten? Of wil je verder praten met iemand? Leidend voor mij is wat de cliënt wil. Ik ben er puur om daarin te ondersteunen.'

Vaak is na zo'n gesprek de ergste kou uit de lucht. Slechts een enkele keer komt het zover dat iemand een klacht wil indienen. Dan help ik bij het opstellen van de klachtenbrief.'

→ *Cliënten moeten makkelijk bij me binnen durven lopen. Ze moeten me kennen en vertrouwen. Daarom laat ik overal mijn gezicht zien.*

Dialogo op gang brengen

'Dan kom ik in beeld', legt Mart Tindemans uit. 'Als centraal klachtenfunctionaris zorg ik ervoor dat klachten worden opgepakt en dat ze volgens de geldende procedure worden afgehandeld. Ik probeer erachter te komen waar precies de pijn ligt. Door goed te luisteren. Het zorgt ervoor dat mensen zich serieus genomen voelen. Ik breng de pijnpunten in beeld en leg ze voor aan de betreffende leidinggevende, de gedragswetenschapper en aan het directielid dat verantwoordelijk is. Zo komt de dialoog op gang en worden er afspraken gemaakt. Meestal is de klacht daarmee afgehandeld. Een hoorzitting, met de onafhankelijke klachtencommissie, is gelukkig uitzondering. Van de 34 officiële klachten die in 2018 binnen kwamen, zijn er uiteindelijk 4 behandeld tijdens een hoorzitting.'

'Voordeel is dat ik de organisatie op mijn duimpje ken', lacht Mart. Daardoor weet ik precies bij wie of waar ik voor iets moet zijn. Zo kan ik ervoor zorgen dat een klacht snel op de juiste plaats terecht komt. Ik heb de afgelopen jaren op veel verschillende plekken binnen Koraal gewerkt. Dat komt me nu als klachtenfunctionaris goed van pas.'

Drempel zo laag mogelijk maken

Karin vindt het belangrijk dat de drempel voor een klacht, zo laag mogelijk is. 'Cliënten moeten makkelijk bij me binnen durven lopen. Ze moeten me kennen en vertrouwen. Daarom laat ik overal mijn gezicht zien. Ga regelmatig naar soos-avonden en naar het avondcafé. En ik ben twee dagen per week aanwezig bij Sint Anna. Mijn telefoonnummer ligt bij de receptie. Daardoor weten de meeste mensen me te vinden.' Mart vertelt dat er bij alle instellingen posters hangen over de klachtenprocedure. En dat er wordt gewerkt aan brochures, in *Taal voor allemaal*, om uit te leggen hoe hij als klachtenfunctionaris zijn werk doet.



Bewust investeren in relatie

De meeste klachten zijn terug te voeren op communicatie, daarover zijn Mart en Karin het hartgrondig eens. 'Cliënten die aankloppen, voelen zich meestal niet gehoord of begrepen. Verwanten hebben vaak verwachtingen die in de praktijk niet worden waargemaakt. Ook dat heeft meestal met (gebrek aan) communicatie te maken.' Hun advies aan medewerkers is dan ook: 'Bewust investeren in de relatie met cliënten en verwanten. In familiedagen, groeps gesprekken en gezamenlijke koffiemomenten. En spreek verwachtingen naar elkaar uit. Dan weet iedereen waar ie aan toe is. Dat voorkomt een hoop misverstanden.'

'Kwaliteit is voor mij ... tevreden cliënten.'

4.

Ervaringen van cliënt en netwerk

Koraal vindt het meten van tevredenheid van onze cliënten erg belangrijk. Dit vormt een graadmeter voor onze kwaliteit van zorg. Daarom gebruiken we Mijn Mening!, een door Koraal ontwikkeld instrument. De methodiek is gevalideerd en opgenomen in de waaier cliëntervaringsinstrumenten van de VGN. Mijn Mening! is een online vragenlijst die afgestemd kan worden op meerdere communicatieniveaus. De vragen kunnen indien gewenst worden ondersteund met geluid, foto's, picto's en filmpjes. Dit maakt het invullen van de vragen niet alleen toegankelijk, maar ook uitnodigend voor de cliënt. Een bijkomend voordeel is dat het voor cliënten op deze manier niet belastend is om hun mening te geven, waardoor we dit ook regelmatig kunnen toetsen. Een cliënt kan de vragenlijst zelf invullen óf met ondersteuning van de persoonlijk begeleider. In beide situaties kunnen cliënt en begeleider concreet afspreken wat er gedaan kan worden aan eventuele ontevredenheid.

De methodiek van Mijn Mening! genereert naast individuele uitkomsten ook cijfers voor de groep, op locatie- en regioniveau en voor Koraal als geheel. De individuele resultaten worden gekoppeld aan de zorgplancyclus, waardoor de uitkomsten van Mijn Mening altijd worden meegenomen als acties in het zorgplan. De resultaten worden via die weg vanzelfsprekend besproken met cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Omdat de resultaten ook op teamniveau en op regioniveau worden gegenereerd betekent dit ook dat de uitkomsten breder kunnen worden opgepakt als actiepunten bijvoorbeeld in het teamjaarplan of het regioplan.

In 2018 is doorontwikkeling van het instrument verder voortgezet.

Waar zijn we trots op?

- De methodiek is gekoppeld aan de zorgplanbespreking, en beperkt zich niet tot een meting eenmaal per drie jaar.
- De methodiek geeft ons informatie op drie niveaus: cliëntniveau, teamniveau en regioniveau. Deze resultaten gebruiken we als input voor zorgplan, teamplan en regioplan.
- Het systeem is binnen Koraal ontwikkeld en doorontwikkeling heeft inmiddels plaatsgevonden.

Wat willen we verbeteren?

Koraal vindt het belangrijk dat zoveel mogelijk cliënten Mijn mening invullen. Het systeem wordt aan elke cliënt dan wel diens vertegenwoordiger aangeboden. Het lukt echter niet altijd om met alle cliënten Mijn mening in te vullen. Daarvoor willen we extra aandacht vragen in de teams. Het belang van het invullen moet voor iedereen duidelijk zijn. Mijn mening geeft ons waardevolle informatie om de kwaliteit van zorg op verschillende niveaus te verbeteren.

'Ik heb het meest aan mensen die gewoon vragen wat ze voor me kunnen betekenen'

Han Rekkers heeft zijn eigen appartement bij De La Salle. Sinds 1 februari 2019 is hij aan de slag als ervaringsdeskundige. Dat betekent dat hij rondleidingen geeft, namens Koraal op stagemarkten staat en gastlessen verzorgt bij scholen in de buurt. En alsof dat niet genoeg is, is hij ook nog lid van de cliëntenraad. Karim Landoulsi ondersteunt hem daarbij. Als Han dat nodig vindt tenminste.

Han is een man met een missie. Met zijn 18 jaar weet hij precies wat hij wil: ervoor zorgen dat er anders aangekeken wordt tegen mensen met een licht verstandelijke beperking. Zorgen dat ze geen etiket opgeplakt krijgen. Daar zet hij zich graag voor in. Mensen zijn gewoon verschillend, is zijn stellige overtuiging. 'Dus waarom zou je onderscheid maken en mensen in hokjes plaatsen? Dat is nergens voor nodig. Ik vervul graag de rol van ambassadeur. Zo krijg ik de kans om mijn visie uit te dragen. En dat doe ik, reken maar!'

Zorgen voor humor

Karim knikt instemmend. Hij weet uit ervaring met hoeveel vuur Han zijn missie kan verwoorden. 'Studenten hangen aan zijn lippen tijdens een rondleiding', vertelt hij. 'Omdat Han het echte verhaal vertelt. Recht uit zijn hart. Dat voelen ze.' 'Ik stel me kwetsbaar op', geeft Han toe. 'Ik kan niet anders. Maar ik zorg ook voor de nodige humor. Het moet niet te zwaar worden allemaal. Studenten vinden dat leuk, dat ik geintjes maak. En ze geven na afloop grif toe dat ze opeens toch anders aankijken tegen mensen als ik.'

Echt contact belangrijk

'Han weet precies wat hij wil en wat niet', zegt Karim. 'Als ondersteuner probeer ik daar zo goed mogelijk op in te spelen. Door naar hem te luisteren en voortdurend te checken of ik hem begrepen heb.' Han beaamt dat. 'Voor mij is het belangrijk dat er sprake is van echt contact. Dat de mensen die mij ondersteunen oog en oor voor me hebben. Dat ze buiten de vaste kaders kunnen denken. Zeggen wat goed voor mij is of wat ik moet doen, werkt averechts. Ik vind het fijn als de mensen van Koraal moeite doen om een band met me op te bouwen. Als ze naar me luisteren als ik terugkom van mijn stage bijvoorbeeld. Of zomaar een babbeltje maken en samen lachen. Die kleine, simpele, attente dingetjes werken het krachtigst.'

Aan het denken zetten

'Ik heb het meest aan mensen die gewoon vragen wat ze voor me kunnen betekenen. Die me op weg helpen, aan het denken zetten en handvatten aanreiken om zelf iets te doen. Dat geldt voor een jobcoach maar ook voor een therapeut. Gelukkig zijn er in mijn omgeving mensen die zo werken. Door therapie heb ik geleerd wie ik ben. Ik heb mezelf geaccepteerd. En ik heb technieken geleerd om met mijn stress om te gaan, te kunnen ontspannen en rustig te blijven. Mede dankzij een therapeut hier die wist hoe hij met mij om moest gaan.'

→ Als ze naar me luisteren als ik terugkom van mijn stage bijvoorbeeld. Of zomaar een babbeltje maken en samen lachen. Die kleine, simpele, attente dingetjes werken het krachtigst.



Leren van elkaar

Han spart met Karim over zaken die met de cliëntenraad te maken hebben. Samen bereiden ze zich voor, vaak in de auto, op weg naar een bijeenkomst. 'Dat is effectief én gezellig', lacht Karim. 'De cliëntenraad past bij Han. Het biedt hem de kans om iets te betekenen voor bewoners. En het verruimt zijn blikveld. Hij zit bijvoorbeeld aan tafel bij sollicitatiegesprekken. Of gaat in gesprek met de wethouder van Boxtel. Han weet meestal zelf exact waar hij het over wil hebben. Ik fungeer vooral als klankbord en sparringpartner. Zo leren we van elkaar.'

Tijd nemen

Tot slot vat Han nog even samen waar het volgens hem om draait in de ondersteuning van cliënten. 'Maatwerk is belangrijk. Dus per persoon kijken wat iemand wil en nodig heeft. En echt de tijd nemen om er voor de ander te zijn. Dat er veel gerapporteerd moet worden, begrijp ik. Maar ik vind het wel jammer. Want dat gaat allemaal van 'mijn' tijd af.' Ook jezelf als medewerker bloot durven geven tegenover cliënten is volgens Han belangrijk. 'Dat wekt vertrouwen en scheidt een band. Samenwerken, daar gaat het om. Daar moet iedereen in investeren.'

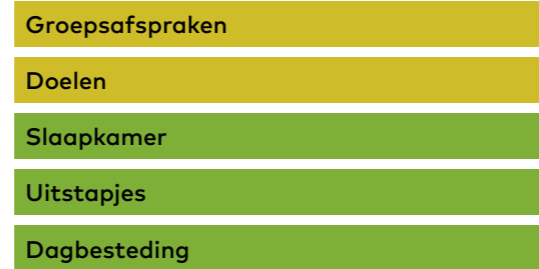
Regio Parkstad

Gemiddelde score: 8,3

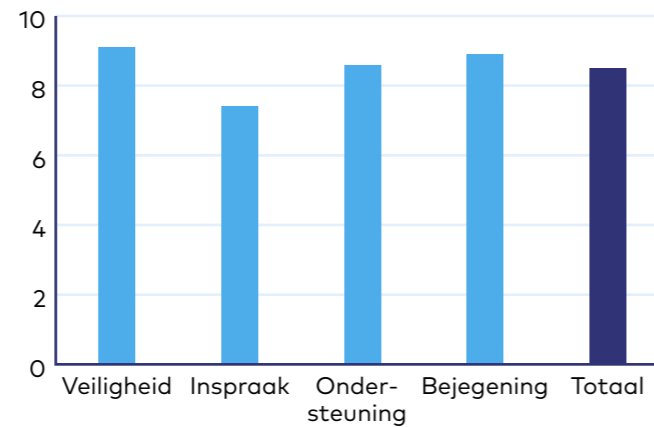
Aantal cliënten die ingevuld hebben: 189



☹️ Gaan we aan werken



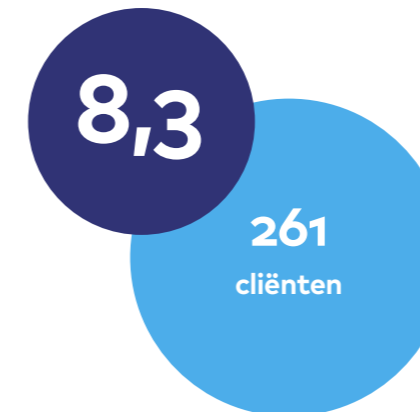
😊 Blijven we doen



Regio Noord en Midden Limburg

Gemiddelde score: 8,3

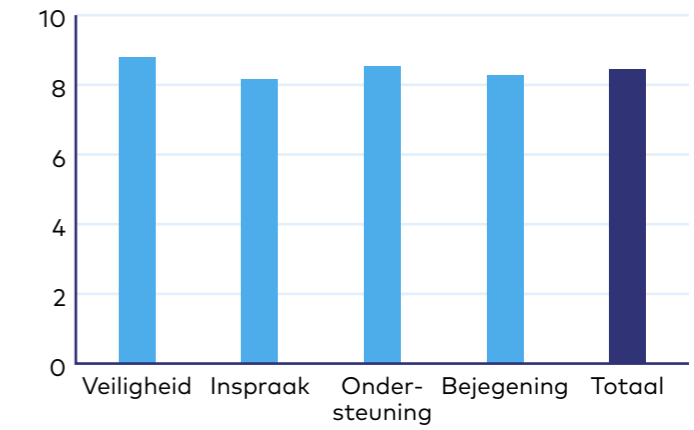
Aantal cliënten die ingevuld hebben: 261



☹️ Gaan we aan werken



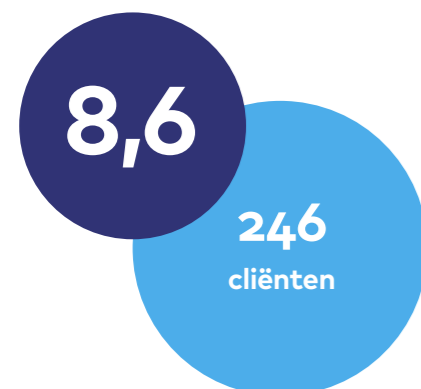
😊 Blijven we doen



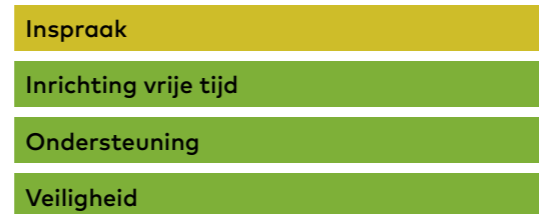
Regio Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek

Gemiddelde score: 8,6

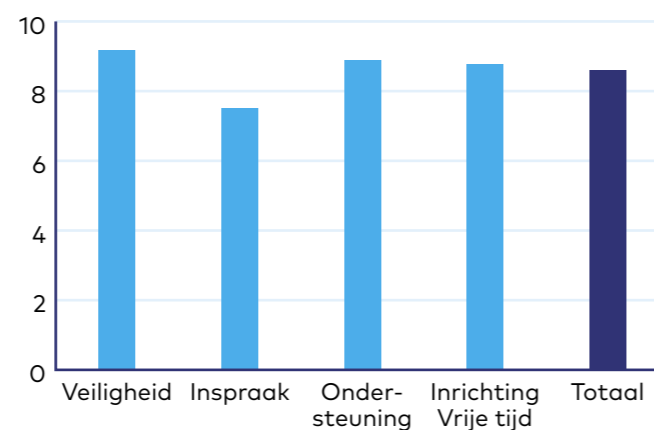
Aantal cliënten die ingevuld hebben: 246



☹️ Gaan we aan werken



😊 Blijven we doen



Koraal Noordoost-Brabant - De La Salle

Gemiddelde score: 7,55

Aantal cliënten die ingevuld hebben: 40



Bij Koraal Noordoost-Brabant - De La Salle – verblijven jaarlijks ongeveer 40-45 jongeren met een WLZ indicatie.

Bij einde behandeling van de jongeren wordt de zgn. GAS score afgenomen, de uitstroom in 2018 betrof 40 WLZ cliënten. Respons vanuit de jongeren was 25% met een tevredenheidscijfer van 7,55.

WLZ populatie jeugd specifiek

Participatie door jongeren WLZ en Jeugdwet is een belangrijk aandachtsgebied binnen de regio. De La Salle heeft een drietal ervaringsdeskundigen aangenomen. Daarnaast heeft de regio een cliëntenraad, ondersteund door coach en een ouder.

Meedoen is van groot belang. Dit gebeurt op allerlei niveaus en plekken in de organisatie. Te denken valt aan jaarplan, sollicitatiegesprekken, gastlessen, rondleidingen en het jaarlijks gesprek, op uitnodiging van, met het zorgkantoor.

Belangrijke onderwerpen welke met directie en MT, naar aanleiding van de tevredenheidsmeting 2018, besproken en uitgewerkt worden zijn:

- Veiligheid, Communicatie (communicatie voor, tijdens en in het overgangstraject binnen vervolgens naar buiten)
- Groepsgesprekken, Bejegening (de kernwaarden van de cliënt staan nog steeds centraal!)
- Betrokkenheid bij zorg-werkplannen.

Deze onderwerpen zijn dan ook opgenomen in het jaarplan van de regio.

'Er wordt echt naar ons geluisterd. Maar het kan altijd nóg beter'

Hij wipt een beetje ongeduldig op het puntje van zijn stoel. Alsof hij zeggen wil: 'steek nu maar van wal met je vragen, want ik heb nog meer te doen vandaag'. Geen man om stil te zitten, deze Maikel, maar iemand die graag de handen uit de mouwen steekt. Letterlijk en figuurlijk.

'Ik woon al ruim twintig jaar op Maasveld', vertelt Maikel. 'Dat is iets meer dan de helft van mijn leven. In de loop der jaren is er veel veranderd. Toen ik hier pas kwam, werd er vooral voor me gezorgd. Ik werd betutteld. Tegenwoordig geef ik zelf aan wat ik nodig heb. En ondersteunt Maasveld me daar zo goed mogelijk in. Dat is een heel ander gevoel. Ik neem nu zelf verantwoordelijkheid voor mijn leven. En gaat er een keer iets fout? Jammer dan! Dan heb ik in elk geval iets geleerd.'

Wat hebben jullie nodig?

De werkweek van Maikel is gevuld met zijn werk op de boerderij en in de tuin van Maasveld. Daarnaast is hij sinds zes jaar voorzitter van de bewonersraad. Een verantwoordelijke klus, waar heel wat bij komt kijken. Dus is de hulp van Tessie, cliëntondersteuner bij Koraal, meer dan welkom. Zij fungeert niet alleen als gesprekspartner en klankbord, maar zorgt er ook voor dat taaie informatie toegankelijk wordt voor de bewonersraad. Bijvoorbeeld door de essentie te vangen in Taal voor allemaal en pictogrammen. Die picto's kiest ze overigens niet zelf. Samen met de bewonersraad kijkt ze welke beelden het prettigst

→ Ik heb het gevoel dat er echt naar ons wordt geluisterd.

werken. Die verwerkt ze in een digitale presentatie over het onderwerp. Ook oefenen ze hoe je samenwerkt, vergadert, een advies formuleert of een beslissing neemt. En natuurlijk lopen ze samen de onderwerpen op de agenda door. 'Wat hebben jullie nodig', is de vraag die Tessie steevast stelt. Zo probeert ze zo goed mogelijk in te spelen op de behoefte van de bewonersraad.

Directie vraagt om advies

'Ik heb daar veel van geleerd', zegt Maikel. 'Stapje voor stapje ben ik gegroeid. Aanvankelijk vond ik het best eng om voor een groep te praten. Nu draai ik er mijn hand niet meer voor om. Als er een probleem is, weten de bewoners van Maasveld me te vinden. En natuurlijk signaleren we als bewonersraad ook zelf dingen. We krijgen best veel voor elkaar. Zo hebben we ervoor gezorgd dat de vroegere bakstenen, op de weg op het terrein, zijn vervangen door asfalt. Gevaarlijke verzakkingen zijn nu verleden tijd. En door het nabootsen van de situatie bij de lift in het nieuwe gebouw, staat er een speciale paal met drukknop, waar rolstoelgebruikers makkelijk bij kunnen. Soms vraagt de directie ons om advies te geven. Bijvoorbeeld over de invulling van een feestweek. Of over huisregels, begroting en jaarplan. Ik heb het gevoel dat er echt naar ons wordt geluisterd. Het merendeel van onze adviezen wordt opgevolgd. En neemt de directie een advies niet of maar voor een deel over, dan legt de directeur precies uit waarom. Hij neemt ons serieus.'



Maasveld krijgt een 9

Is alles daarmee koek en ei? 'Nee', concludeert Maikel. 'Er is altijd nog iets te wensen. Zo vinden we dat er nóg beter kan worden geluisterd naar cliënten. Iedere bewoner mag in principe elke dag zelf zijn eten kiezen. Toch gebeurt dat in de praktijk niet altijd. Omdat sommige bewoners nu eenmaal lang doen over die keuze. Ik begrijp dat dat best lastig is voor het personeel, op een drukke dag. Toch blijven wij als bewonersraad hameren op dat luisteren. Ook zouden wij graag minder wisselende gezichten van personeelsleden zien op de groepen. Een vertrouwd gezicht is voor onze cliënten ontzettend belangrijk. De directie onderkent dat. Maar legt ook uit dat het te maken heeft met een tekort aan vast personeel. Ze kunnen geen ijzer met handen breken. Dus vertellen we aan medebewoners dat we eraan werken, maar dat ze nog even geduld moeten hebben.'

'Maasveld krijgt van mij een 9', zegt Maikel aan het eind van het gesprek gedicteerd. 'Nog net geen 10 dus. Gelukkig maar, anders hadden we niets meer te doen.'

'Kwaliteit is voor mij... medewerkers die werken aan hun vakbekwaamheid.'

5. Teamreflectie

Koraal faciliteert dat medewerkers continu werken aan hun vakbekwaamheid. Het uitvoeren van een teamreflectie hoort bij de toepassing van het teamconcept en de kernwaarden van Koraal.

Op verschillende lagen binnen Koraal wordt periodiek reflectie opgehaald middels diverse instrumenten. Voorbeelden hiervan zijn methodiektraining, moreel beraad, ontwikkelgesprekken, audits, Samen beslissen en het teamontwikkeltraject. De informatie die daarmee verkregen wordt, vormt input voor de regioplannen en teamjaarplannen.

Teamconcept en teamontwikkeling

In het nieuwe teamconcept draaien we naar de cliënt, de leerling en zijn netwerk. De wensen en mogelijkheden van de cliënt vormen het vertrekpunt van onze ondersteuning. Teamleden dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk en het goed organiseren daarvan. Doel is ervoor te zorgen dat cliënten een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden, met optimale deelname.

Van theorie naar praktijk

In 2018 is Koraal begonnen met het in de praktijk brengen van teamontwikkeling. Dat betekent dat 15 'spitsteams' gestart zijn met het trainingstraject, dat in totaal twee jaar duurt. In 2019 beginnen circa 100 teams aan dit traject. Het bestaat uit vier fases, die elk zes maanden in beslag nemen. In die zes maanden wordt er 15 uur getraind. Tijdens elke fase staat een ander thema centraal.

Feedback en leercultuur

In de eerste fase gaan teams aan de slag met 'feedback en leercultuur'. Omdat dit nu eenmaal de basis vormt van goede communicatie en samenwerking. En omdat we ervan overtuigd zijn dat je veel van elkaar kunt leren door elkaar op een goede manier aan te spreken.

Fase 1 bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1. Teamscan**
Om te kijken waar een team 'staat', stellen we aan de hand van individuele vragenlijsten vast hoe een team scoort op de vereiste competenties en vaardigheden. Met behulp van beeldtafels onderzoeken we vervolgens welke leerthema's voor een team interessant zijn. Zo komen we samen tot acht dominante thema's.
- 2. Teamontwikkelplan**
Op basis van de teamscan stelt het team zelf een teamontwikkelplan op. Dat plan is uniek en helemaal op maat.
- 3. Oefenen en trainen**
Met behulp van een set aan instrumenten, zoals e-learning, praktijkoefeningen en filmpjes, gaat het team in drie sessies aan de slag met de gekozen thema's en de gewenste vaardigheden.
- 4. Teamscan**
Na zes maanden kijken we, aan de hand van de vragenlijsten, waar het team inmiddels staat. We maken de (tussen)balans op. Het kan zijn dat het team nog een tijdje verder wil werken aan het hoofdthema. Zo niet dan start de tweede cyclus van zes maanden.

De reacties van de 'spitsteams' zijn zeer positief. Zij zijn inmiddels druk aan de slag met het teamontwikkelplan. Hun enthousiasme werkt aanstekelijk voor de overige teams, die in 2019 van start gaan.

Aanvullend programma voor team- en schoolleiders

Omdat team- en schoolleiders een steeds belangrijkere verantwoordelijkheid en rol krijgen bij de realisatie van de Koraal strategie, is er voor deze doelgroep een aanvullend programma ontwikkeld. Dat start in april 2019 en bestaat, net als het programma voor Teamontwikkeling, uit vier fases van zes maanden. Ook de opbouw van het programma is vergelijkbaar. Zo beginnen de team- en schoolleiders met een scan die in beeld brengt waar ze staan in hun functie en ontwikkeling. Op basis van dat beeld stellen we samen een ontwikkelprogramma op, op individueel-, regionaal- en Koraal-niveau. Leerbehoeften worden vastgelegd in een persoonlijk ontwikkelkompas. Dat vormt de gids voor het leertraject.

Procesmonitor

Om te kunnen monitoren wat teamontwikkeling teweegbrengt en wat de resultaten zijn, werkt Koraal momenteel aan een integrale procesmonitor die de tevredenheid van cliënten, medewerkers en leidinggevenden meet en in beeld brengt.

Omdat nog niet alle teams binnen Koraal gestart zijn met het teamontwikkeltraject is er in 2018 voor gekozen om ten behoeve van de verantwoording in voorliggend kwaliteitsrapport alle informatie te bundelen, welke verkregen is bij de reflectiemomenten voor de teamjaarplannen. De resultaten worden per thema weergegeven.

→ Het zorgplan wordt tweemaal per jaar geëvalueerd. Daarbij wordt gecheckt of de afspraken worden nagekomen.

Het proces rondom de individuele cliënt

Bij dit thema zijn de volgende vragen essentieel: Zijn de wensen van de cliënt duidelijk? Worden afspraken nagekomen, is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's per cliënt en doen we wat nodig is?

Bevindingen

De wensen van de cliënt zijn inzichtelijk binnen het zorgplan. Dit zorgplan wordt tweemaal per jaar geëvalueerd. Daarbij wordt gecheckt of de afspraken worden nagekomen.

Input wordt verkregen door middel van het gesprek met de cliënt en de verwant. Aanvullend hieraan zijn de resultaten uit de cliënttevredenheidsmeting. Deze worden met de cliënt en verwant besproken en verwerkt in het zorgplan indien het een individuele uitkomst betreft.

Er wordt aandacht besteed aan scholing en reflectie, onder meer middels *Samen beslissen met Regie Op Locatie*, multidisciplinair overleg en moreel beraad om de wens van de cliënt te kunnen duiden.

Veiligheids- en gezondheidsrisico's worden vastgelegd in de risico inventarisatie en risico-evaluatie (cliënt RIE) met daarin een koppeling naar het zorgplan; hierin wordt aangegeven hoe er omgaan wordt met het geconstateerde risico.

Verbeterpunten

De wensen van de cliënt staan goed verwerkt in het zorgplan. In de praktijk merken we echter dat niet iedereen binnen een team altijd op de hoogte is. Dit vraagt om verbetering. Het nieuwe ECD komt hieraan tegemoet; middels de startpagina kan men in één oogopslag de afspraken, toevoegingen en wijzigingen zien. Daarnaast wordt binnen teams afgesproken alert te blijven op het belang van overdrachtsmomenten; deze dienen goed ingericht te zijn en gebruikt te worden.

Een ander aandachtspunt is de rol van regiebehandelaar die in 2018 ingevoerd is in het kader van het nieuwe ECD; deze rol dient in 2019 nog verder geoptimaliseerd te worden.

De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers

Dit thema betreft bejegening en communicatie, maar ook de competenties van medewerkers en de samenwerking in het team en met nabije familie.

Bevindingen

Middels *Samen Beslissen met Regie Op Locatie* wordt uitgebreid aandacht besteed aan de relatie tussen cliënt, verwant en medewerker. Samen geven zij vorm aan de alledaagse gang van zaken op een locatie. Zij bespreken samen wensen en knelpunten, kijken wat er beter kan binnen de financiële kaders en realiseren dat ook. Zo komen stapsgewijs verbeteringen tot stand.

Hierbij stellen we ons de volgende vragen:

- Waartoe doen we dit (tevredenheid cliënt-verwant-medewerker)?
- Wat willen we samen bereiken (resultaten)?
- Hoe doen we dat nu en hoe kunnen we dit verbeteren (procesoptimalisatie)?
- Hoe werken we daarin vanuit eigen kracht met elkaar samen (houding en gedrag)?

Ook binnen het teamontwikkeltraject komt dit thema uitgebreid aanbod. Gehanteerde methodieken zijn daarbij ondersteunend zoals 5-step, methode Urlings, Move, DDG en Heykoop.

Verbeterpunten

De borging van het teamconcept is nog niet helemaal gerealiseerd en het teamontwikkeltraject bevindt zich in de implementatiefase. Het proces van *Samen Beslissen met Regie Op Locatie* dient vastgehouden en geborgd te blijven. Uitgangspunt is dat we mét elkaar praten, sparren en beslissen en niet óver elkaar. Daarbij is het een uitdaging de juiste koppeling te creëren met het teamontwikkeltraject, methodiekontwikkeling of andere werkwijzen die hierop aansluiten.

Borging van veiligheid met accent op een persoonlijke afweging per cliënt over aanmerkelijke risico's en gezondheidsbescherming

Bevindingen

Iedere cliënt heeft een RIE gekoppeld aan het zorgplan. Risico's die zijn benoemd worden uitgelegd binnen het zorgplan.

Risico's kunnen door de specialistische inzet van bijvoorbeeld ergotherapeut, fysiotherapeut of arts beter in kaart gebracht worden en geminimaliseerd worden. Preventie is hierbij het uitgangspunt.

Voor incidenten en risicovolle situaties kan gebruik gemaakt worden van het VIM meldsysteem (Veilig Incident Melden) waarmee informatie opgehaald kan worden om de risico's te beperken of te voorkomen en te leren van incidenten om ook deze in de toekomst te kunnen voorkomen.

Verbeterpunten

De cliënt RIE verdient meer aandacht op team-niveau. Binnen het individuele zorgplan is dit goed geborgd. Het is van belang dat medewerkers die minder frequent aanwezig zijn, ook goed op de hoogte zijn van de cliënt RIE. Dit kan middels de cliënt RIE periodiek te agenderen in teamvergaderingen.

De toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten, samen met de vraag 'kunnen we als team ons werk goed doen?'

Bevindingen

Vanuit de missie en visie van Koraal is het teamconcept ontstaan. In het teamconcept staat hoe wij werken binnen Koraal.

Wij werken op de woonplek van de cliënten; cliënten wonen niet op de werkplek van de medewerkers. Met andere woorden als medewerker ben je te gast bij de cliënt.

Om te werken vanuit de gedachte van het teamconcept heeft Koraal het programma teamontwikkeling opgezet. Gekoppeld daaraan maken de teams bijvoorbeeld gebruik van Methodiek ontwikkeling/scholingen en werken ze volgens *Samen Beslissen met Regie Op Locatie*.

Teams merken echter dat de complexiteit en intensiviteit van de zorg toeneemt en daarmee ook de werkdruk en de druk op de competenties en vaardigheden van medewerkers, hetgeen Koraal voor uitdagingen stelt.

Teams kiezen er vaak voor aandachtsgebieden binnen het team te verdelen waardoor er meer eigenaarschap ontstaat en meer draagkracht.

Verbeterpunt

Het is voor medewerkers van groot belang om het geheel goed te overzien, hoe wij binnen Koraal werken en dat dit allemaal in verbinding met elkaar staat.

Voor teams is het van belang dat zij afhankelijk van het ontwikkelproces waar zij als team zelf staan, datgene kunnen doen waar zij op dat moment behoefte aan hebben. De ene keer is dit bijvoorbeeld methodiekontwikkeling, de andere keer verschuift het accent naar teamontwikkeling.

Betreffende indicaties is het van belang dat medewerkers alert erop blijven dat de indicatie past bij de hulpvraag; zo nodig kan dan actie ondernomen worden zodat het team een passend antwoord kan blijven geven op de hulpvraag van de cliënt.

Uitdagingen

Aanvullend op de bevindingen en verbeterpunten hebben de teams uitdagingen geformuleerd.

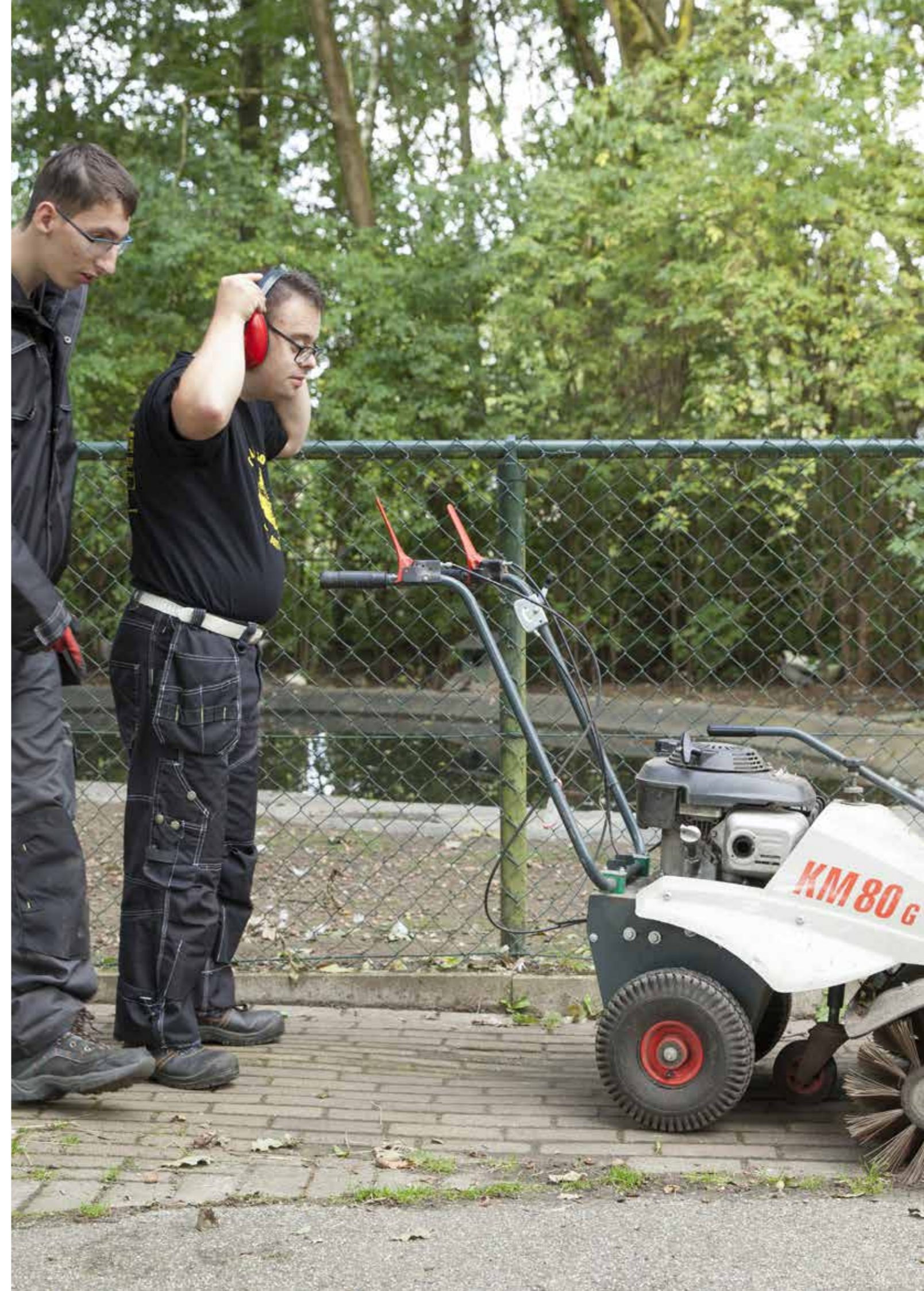
- Het ontwikkelen als medewerker, als team en als organisatie en de verbindingen hiervan te vertalen naar het teamplan, regioplan en projectmatig werken, wordt door teams als een uitdaging ervaren. Door regie middels Samen Beslissen bij cliënten, verwanten en medewerkers neer te leggen kan men op diverse niveaus slagvaardiger en wendbaarder zijn en meer maatwerk aan de cliënt leveren.
- We werken stap voor stap naar regelarme zorg en werken naar de zorgvraag: voor wie doen we ons werk, wat is zijn of haar vraag en hoe gaan we hier mee om? Nee is geen optie, hoe is de vraag.
- Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt willen we de kwaliteit van zorg hoog houden. Dit vraagt om innovatieve oplossingen.
- De veranderende zorgvraag en zorglandschap stelt ons voor een uitdaging; we moeten hier adequaat op inspelen. Wat vraagt de cliënt en wat heeft het team nodig om hierop te kunnen inspelen?

Wat gaat goed?

Middels het teamontwikkeltraject wordt er veel aandacht besteed aan zelfreflectie. Maar ook werkwijzen als moreel beraad, of methodiekontwikkeling dragen hier positief aan bij.

Wat willen we verbeteren?

Het is nog niet gelukt om middels het teamontwikkeltraject alle informatie op te halen inzake teamreflecties. Het teamontwikkeltraject wordt in fasen uitgerold binnen Koraal. Streven is dat teamreflectie binnen het teamontwikkeltraject in 2020 volledig geborgd is. De bevindingen uit de reflecties zullen als input dienen voor de jaarlijkse teamplannen.



'Omdenken om leven en werken aangenamer te maken'

Diana Lardinois en Silvia Sniekers begeleiden cliënten, verwanten en medewerkers bij het vormgeven van de alledaagse gang van zaken op een locatie. Samen beslissen met Regie Op Locatie, heet dat binnen Koraal. Een traject dat drie jaar geleden van start ging en inmiddels is ingebed in de werkpraktijk. Nog regelmatig worden Diana en Silvia gevraagd om mee te kijken bij een groep. En om mee te denken over verbeteringen.

'Koraal is bezig met een cultuuromslag', legt Diana uit. 'Niet wat wij te bieden hebben staat centraal, maar wat de cliënt en zijn verwanten willen. Dat vergt een andere manier van denken van onze medewerkers. Inlevingsvermogen en flexibiliteit zijn belangrijk, maar ook ondernemerschap en denken in oplossingen. Goed luisteren naar iedereen is een must. Net als constructief overleggen. We constateren dat teams inmiddels flinke stappen hebben gezet op dit vlak. Er is echt vooruitgang geboekt.'

→ *Ouders weten als geen ander wat hun kind wil. Dus betrekken we ze zoveel mogelijk bij het vaststellen van iemands vraag of behoefte.*

Zelf bedenken en uitvoeren

'Zo hebben groepen bijvoorbeeld het Waar-loop-ik-tegenaar-bord geïntroduceerd', vertelt Silvia. 'Daar kunnen bewoners, verwanten en medewerkers op kwijt waar ze in de praktijk van alledag tegenaar lopen. In overleg bepaalt de groep wat ze gaan oppakken en wanneer. Dat werkt prima. Ook is er regelmatig een verspillingwandeling, waarbij groepsleden door de woning te lopen om te signaleren wat niet efficiënt is. Heel wat rommelige berghekkens, waar nooit iemand iets kon vinden, zijn op die manier getransformeerd tot gestructureerde opbergplaatsen met gelabelde kratten. Dat doet de groep allemaal zelf. Cliënten vinden dat geweldig. Omdat ze het zelf bedacht hebben én zelf uitgevoerd. Voor onze medewerkers betekent het dat ze meer tijd overhouden om met cliënten bezig te zijn. Zo snijdt het mes aan twee kanten.'

Silvia en Diana zijn ook betrokken bij Teamontwikkeling, het trainingstraject voor medewerkers en leidinggevendenden, waar Koraal in 2018 mee begon. De vaardigheden die daarbij worden getraind komen van pas bij Samen beslissen. Elkaar op een constructieve manier feedback geven bijvoorbeeld. Op de bal spelen, niet op de man of vrouw. Als je dat kunt, werk je nóg beter samen.



Zoeken naar oplossingen

'Omdenken, dat is waar we constant mee bezig zijn.' Dat kun je oefenen, daarvan zijn Silvia en Diana inmiddels overtuigd. Want de resultaten liegen er niet om. 'Cliënten klaagden dat ze (te) lang moesten wachten op het spreekuur bij de Medische Dienst. Daar werden ze zenuwachtig van. Dus hebben we gekeken of het anders kon. De oplossing is simpel en ligt eigenlijk voor de hand. Maar je moet er wel op komen. Wat hebben we gedaan? We hebben de rollen omgedraaid. Voortaan bezoekt de arts dus de woongroep. Tot grote tevredenheid van bewoners. Ze voelen zich veiliger en behaaglijker en kijken niet langer op tegen dokterbezoek. Zo proberen we, door anders te kijken, het leven van de cliënt aangenamer te maken. En daarmee ook het werk van onze medewerkers.'

Niet alle cliënten zijn in staat om duidelijk aan te geven wat ze willen. Dan is het de kunst om aan iemand af te lezen wat hij of zij wil. Of om verwanten te polsen. 'Moeders weten als geen ander wat hun kind wil. Dus betrekken we ze zoveel mogelijk bij

het vaststellen van iemands vraag of behoefte. We nodigen familieleden steeds vaker aan tafel uit. Praten met elkaar, overleggen en discussiëren. Dat leidt tot inzicht en wederzijds begrip.'

Successen vieren

'Als groepen vastlopen en onze hulp inroepen, proberen we zaken terug te brengen tot de kern. Wat gebeurt hier nu, vragen we dan. Waar gaat het om? Heb je gehoord wat de ander zei? Dat zorgt voor bewustwording. En we oefenen samen. Hoe je kunt luisteren zonder oordeel of hoe je een goede dialoog voert. Regelmatig bekijkt de groep welke successen er zijn behaald. Daar staan ze met z'n allen op een feestelijke manier bij stil. Dat stimuleert om door te gaan. Wat je ziet is dat groepen er steeds meer plezier in krijgen, om zaken samen op te pakken en voor elkaar te krijgen. Om leven én werken in de groep prettiger te maken. En dat is precies wat Koraal voor ogen staat.'

'Kwaliteit is voor mij... reflecteren en evalueren.'

6.

Reflecties

Reflectie van de Centrale Cliëntenraad

Met het Kwaliteitsrapport 2018 laat Koraal zien op welke wijze gewerkt wordt aan kwaliteitszorg en hoe cliënten en hun vertegenwoordigers dit ervaren. Voor de Centrale Cliëntenraad (CCR) is dit rapport één van de informatiebronnen van waaruit zij de belangenbehartiging van cliënt inhoud geeft. De belangrijkste bronnen van informatie blijven natuurlijk de afstemming met de decentrale Cliëntenraden en het gesprek van de CCR met de Raad van Bestuur, hetgeen naar tevredenheid verloopt.

De lezersdoelgroep van het Kwaliteitsrapport voor wie het bestemd is divers; van cliënten tot Zorgkantoren en de Inspectie. Voor de CCR is de rapportage goed leesbaar. De CCR juicht toe dat in het kader van de leesbaarheid ook een cliëntversie gemaakt wordt. De CCR vindt dat – mede in samenhang met het Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording – het rapport wat onderwerpen betreft volledig is en herkent zich daarin.

In het rapport is weergegeven hoe Koraal de aandachtspunten uit de reflecties op het rapport 2017 heeft opgepakt. Dit is transparant en herkenbaar. De rapportage zou op dit punt nog informatiever zijn als niet alleen beschreven is 'hoe' Koraal met de punten omgaat, maar ook wat daarvan dan de uiteindelijke resultaten zijn. Als voorbeeld noemen wij het project Samen Beslissen met Regie op Locatie (SBROL). De CCR wil niet alleen weten 'wat' Koraal doet om SBROL sterker te verankeren, ze signaleert dat SBROL ondanks alle goede bedoelingen nog niet overal uit de verf komt. Het gedachtegoed van SBROL, het organiseren en vanzelfsprekend maken van medezeggenschap/participatie laag in de organisatie, is heel wezenlijk voor de CCR.

Het moet onderdeel worden van het dagelijks handelen. Het project is immers niet alleen van belang voor de CCR maar het zit in de kern van wat Koraal belangrijk vindt: eigen regie van cliënten. Verder mist de CCR een signaal over de zorgen rondom de personeelstekorten. Dit is een gezamenlijke zorg van de CCR en Koraal.

Een ander punt van aandacht is dat het opnemen van cijfers in eerste oogopslag duidelijk is maar dat het nog lastig is om deze goed te kunnen duiden. Uitleg bij de cijfers en wat Koraal op basis van deze cijfers gaat doen verrijkt de rapportage vanuit het perspectief van hoe gewerkt wordt aan kwaliteitszorg. Koraal laat daarmee nog beter zien wat goed gaat en wat beter kan. Last but not least kan de CCR zeggen dat de bedoelingen en de inzet om een passend zorgplan te maken zeker goed zijn, maar dat er nog onvoldoende inzicht is in het nakomen van de individuele afspraken. De cliëntenraden willen beter zicht krijgen op de naleving van afspraken uit zorgplannen.

De CCR realiseert zich dat medewerkers van Koraal zich dagelijks met toewijding inzetten voor het welzijn van cliënten. Soms gaan zaken anders dan bedoeld, we zien dat terug bij het onderdeel klachten, maar daarentegen zien we ook de resultaten van cliënttevredenheid. Wat dat laatste betreft vraagt de CCR wel aandacht voor de representativiteit van de cijfers. Tot slot merkt de CCR op dat de cliëntenraden, met name op regioniveau, bij de volgende edities van het kwaliteitsrapport, meer tijd en ruimte willen nemen om reflectie te geven. Het noemen van aandachtspunten mag echter zeker geen afbreuk doen aan alle inzet en mooie resultaten. Werken voor en met mensen is en blijft immers een niet aflatend leerproces.

Reflectie MZ Centraal op Kwaliteitsrapport 2018

MZ Centraal vindt het een uitgebreid rapport waarin de medezeggenschap veel elementen herkent. Met name de ontwikkeling die de organisatie doormaakt en waar de medewerkers en de medezeggenschap nadrukkelijk bij betrokken worden, kan MZ Centraal onderschrijven.

MZ Centraal vindt het positief dat ook de input van medewerkers beschreven wordt. Er zijn mooie initiatieven ontwikkeld binnen Koraal. Vanuit de nieuwe medezeggenschap, maar ook vanuit Regie op Locatie / samen beslissen en het Leef- Werk- Leerklimaat is het uitgangspunt dat medewerkers en cliënten betrokken worden. MZ Centraal vraagt aandacht voor de inzet van kwaliteitssystemen die door medewerkers als controlesysteem ervaren worden. MZ Centraal vindt het belangrijk dat onderzocht wordt hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden.

→ Als we beschrijven waar Koraal voor staat dan kunnen we dat het beste samenvatten in dat medewerkers zich - vaak samen met verwanten - inzetten om cliënten zoveel als mogelijk te laten meedoen.

Reflectie van de Commissie Kwaliteit, Veiligheid en Vitaliteit van de Raad van Toezicht

De commissie Kwaliteit, Veiligheid en Vitaliteit geeft aan dat het rapport goed inzicht geeft in de ontwikkelingen. De rode draad die duidelijk zichtbaar is, is dat vertrouwen prevaleert op controle (middelen). Zichtbaar is de overgang naar zelforganisatie binnen kaders van teams, als een doorlopend proces. De gestructureerde teamreflectie vraagt nog aandacht. Reflectie geven wordt door medewerkers als moeilijk ervaren omdat men dit soms met kritiek associeert. Dit vraagt om de nodige begeleiding en het creëren van goede randvoorwaarden zodat het geven van reflectie niet langer als een bedreiging maar als een positief gegeven wordt gezien. Het onderkennen van het belang van scholing van medewerkers is een belangrijk onderdeel van de rapportage. Positieve onderdelen zijn ook de tools/apps die Koraal ontwikkelt om de mening van cliënt/leerling zo goed mogelijk in beeld te krijgen.

De ontwikkeling naar ambulante zorg in relatie tot de kwaliteitszorg is een aandachtspunt. Tot slot vraagt de commissie aandacht voor de inzagemogelijkheden voor cliënt en verwant in het ECD. Enerzijds omdat een aantal cliënten vragen heeft gesteld over de medewerkers die toegang hebben tot het ECD, anderzijds omdat medewerkers zich op momenten afvragen hoe en wat te vermelden in het ECD.

Reflectie Raad van Bestuur

Het tweede Kwaliteitsrapport is een feit. Nadat Koraal afgelopen jaar aan de hand van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg het eerste rapport maakte en besproken heeft met de Zorgkantoren en de Inspectie (IGJ), is op basis van de opgedane ervaring gewerkt aan het rapport over 2018. Het Kwaliteitsrapport 2018 is besproken met onze medezeggenschap, Raad van Toezicht en een externe visitatiecommissie. Deze gesprekken geven aan dat de kwaliteit van onze dienstverlening op orde is. Uiteraard levert dit ook nog punten op waar het nog beter kan. We zijn het ook volledig eens met wat de Cliëntenraad noemt: verbeteren van kwaliteit is een altijd voortdurend proces.

Externe visitatie

Koraal heeft een externe visitatiecommissie samengesteld en deze commissie gevraagd om het Kwaliteitsrapport 2018 met ons te bespreken. De visitatiecommissie bestond uit drie leden; de voorzitter van een cliëntplatform (ervaringsdeskundige), een bestuurder en een adviseur Kwaliteit en Veiligheid, allen van een organisatie in de Gehandicaptenzorg. We hebben voor deze samenstelling gekozen omdat we het belangrijk vinden om een reactie van een onafhankelijke commissie te krijgen die de langdurige zorg voor mensen met een beperking en het Kwaliteitskader goed begrijpen.

De visitatiecommissie vindt het Kwaliteitsrapport coherent met op meerdere vlakken verdiepende aspecten die een mooie inkijk in Koraal geven. Koraal laat zien aan welke onderwerpen gewerkt wordt en hoe we dat doen. Een aandachtspunt is dat we nog duidelijker benoemen wat we doen. De visitatiecommissie leest de rapportage tegen de achtergrond van de veranderingen waaraan onze sector wordt blootgesteld. De maatschappelijke verwachting is 'zo gewoon mogelijk'. Maar toenemende zorgcomplexiteit en veiligheidsvraagstukken passen niet als vanzelfsprekend bij de maatschappelijke verwachting. Er zijn immers ook cliënten die vanwege hun beperkingen en problematiek intensief zorg nodig zullen hebben. Ook dat mogen we meer laten zien.

Daar waar mogelijk hebben we de adviezen van de visitatiecommissie verwerkt in onze rapportage.

Weer een stap verder

Het doel van het Kwaliteitskader is voor cliënten en verwanten duidelijk maken wat zij mogen verwachten. Het helpt ons om de dienstverlening voortdurend te verbeteren en bij het zichtbaar maken wat de kwaliteit is. Met het Kwaliteitsrapport brengen we dit in beeld. In de terugblik op 2018 beschrijven we ook hoe we dat gedaan hebben met de verbeterpunten uit onze vorige rapportage.

Wat nog steeds lastig is, is dat we in onze gedrevenheid het liefst volledig willen zijn en dat is moeilijk als je aan alle wensen en eisen van betrokken stakeholders tegemoet wilt komen. De gesprekken met medezeggenschap, Zorgkantoren en Inspectie hebben deze uitdaging onderstreept. Het is dus ook een kwestie van keuzes maken; welke informatie neem je op in het Kwaliteitsrapport, welke in ons Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording en op andere platforms zoals onze website.

We zijn tevreden over de stappen die we in 2018 samen gezet hebben. Door het hele rapport lezen we waar we trots op zijn en wat we willen en gaan verbeteren.

Meedoen

Als we beschrijven waar Koraal voor staat dan kunnen we dat het beste samenvatten in dat medewerkers zich - vaak samen met verwanten - inzetten om cliënten zoveel als mogelijk te laten meedoen. In de praktijk gaat het dan bijvoorbeeld over het samen zoeken naar het best passende antwoord op een vraag van een cliënt; over Samen Beslissen in een groep; over Bewonersraden en Cliëntenraden die samen met de regiodirecteur praten over de zorg; maar ook over ons jaarlijks diner pensant, de bijeenkomst van alle Cliënten- en Bewonersraden met regiodirecteuren, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht waarin we samen in gesprek zijn over de onderwerpen die cliënten bezig houden.

Van goed naar beter

We zijn er trots op dat het binnen Koraal ontwikkelde instrument Mijn Mening, om cliënttevredenheid te meten, opgenomen is in de waaier van VGN. Dit maakt het ons mogelijk om het instrument te gebruiken in dit rapport. De uitkomsten zijn heel mooi, niet alleen het cijfer maar ook de sterke punten en verbeterpunten die inzichtelijk worden. Met *Taal voor Allemaal* kunnen we onze communicatie

nog beter afstemmen op het begripsniveau van cliënten. Maar zoals in het Kwaliteitsrapport staat en hetgeen ook door onze Centrale Cliëntenraad benadrukt wordt, is er ook een groep cliënten waarbij het ingewikkeld is om hun tevredenheid meetbaar te maken. Dit heeft onze volle aandacht.

We zijn er ook trots op dat we in 2018 gestart zijn met het teamontwikkeltraject. Het zijn immers de medewerkers van Koraal die samen met verwanten en anderen samen in uitvoerende teams aan de slag gaan met en voor de cliënt. Een belangrijk onderdeel van teamontwikkeling is reflectie. De eerste ervaringen laten zien dat reflecteren niet altijd en voor iedereen gemakkelijk is. Onze medewerkers blijven daar aan werken. De werkwijze Samen Beslissen is één van de hulpmiddelen die we inzetten om de samenwerking tussen medewerkers, cliënten en verwanten te ondersteunen. In 2019 evalueren we Samen Beslissen, we gaan dan kijken waar we staan en welke onderdelen nog om een versterking vragen. Bij deze evaluatie hebben cliënten en cliëntmedezeggenschap een belangrijke rol.

Daar waar het contact tussen cliënten en medewerkers het middel is om zorg te bieden, is het ECD het middel waarin alle informatie bij elkaar komt, op basis waarvan we continuïteit borgen en verantwoording afleggen. 2018 was voor de invoering van het nieuwe ECD een belangrijk jaar. We zijn overgestapt op een nieuw ECD. Dit is een omvangrijk traject waar veel mensen betrokken bij zijn, zowel in de projectfase als daarna in het gebruik. We weten dat we op onderdelen nog een verbeterslag kunnen maken en in 2019 ronden we de laatste fase af. Rekening houdend met wat er nog moet gebeuren en dat het ingewikkeld én complex is, kunnen we ook zeggen dat het goed gegaan is.

Vooruit kijken

Het Kwaliteitsrapport 2018 geeft aan de hand van de drie bouwstenen weer hoe we gewerkt hebben. Dat ligt achter ons. Kijkend naar het voorliggende jaar weten we al dat we een aantal zaken voor het volgende Kwaliteitsrapport anders gaan doen. De Raad van Bestuur vindt het belangrijk dat het Kwaliteitsrapport nog duidelijker vanuit de regio en in samenwerking met de regionale Cliëntenraden tot stand komt. We vinden het van belang dat we niet alleen vertellen waarom en hoe we werken aan kwaliteit van zorg maar dat we het nog concreter maken in het Kwaliteitsrapport: meer de praktijk van alledag laten zien want daar gaat het per slot van rekening om.



koraal.nl

