IN DIALOOG

KWALITEITSRAPPORT 2019

HOE HOREN WE DE STEM VAN CLIËNTEN EN HUN NAASTEN?

"NA REVALIDATIE GAF IK MIJN LEVEN EEN 4, NU IS DAT WEER EEN 7"

DESKUNDIGHEID IS OOK... HET VERMINDEREN VAN FYSIEKE BELASTING

InteraktContour
verder met hersenletsel

WIE ZIJN WE EN WAT DOEN WE?

Wij bieden gespecialiseerde zorg en ondersteuning aan volwassenen met niet-aangeboren hersenletsel in de chronische fase. Ons aanbod bestaat uit behandeling, begeleiding, dagbesteding en 24-uurs zorg in Oost- en Midden-Nederland.

AANTAL CLIËNTEN

3092

HOOFDSTUK 1: KWALITEIT VAN DE ZORG

- We startten in 2019 de e-health uitleenservice, waarmee cliënten gratis acht e-health-hulpmiddelen voor 2 maanden kunnen uitproberen om te ervaren of hen dit ondersteunt. In 2019 leenden 73 cliënten een hulpmiddel uit de uitleenservice.
- In 2019 werd voor 35 cliënten meerzorggeld aangevraagd. In 2018 werd dit nog voor 20 cliënten aangevraagd.

HOOFDSTUK 2: VEILIGHEID VAN DE ZORG

- We startten in 2019 het cliëntveiligheidsprogramma, om beter inzicht te krijgen in (bijna) incidenten en vervolgacties daarop, om daarin te verbeteren.
- Het online medicatiesysteem NCare namen we in 2019 op al onze locaties in gebruik.
- We zetten sinds 2019 verpleegkundig coaches in. Zij helpen op de locaties conform beleid te werken en verder te verbeteren in de verpleegkundige zorg, zodat cliënten nog betere zorg kunnen krijgen.
- We vervingen de zorgoproepsystemen op zestien locaties voor een variant die beter aansluit bij de wensen van cliënten en medewerkers.

HOOFDSTUK 3: ERVARINGEN VAN CLIËNTEN

- Met het project Koken & Eten inspireren we cliënten en medewerkers om gezond en lekker te koken en creëerden we in 2019 meer mogelijkheden voor cliënten om op een veilige manier mee te koken met de koks op onze locaties.
- In 2019 werden vanuit het geluksbudget 75 bijzondere uitjes georganiseerd door en voor cliënten van onze woonlocaties.

HOOFDSTUK 4: MEDE- EN SAMENZEGGENSCHAP

- Op elke locatie is een vorm van medezeggenschap georganiseerd. Binnen MO Steenwijk veranderden hun spiegelgesprekken naar een cliëntenraad mét cliëntvertegenwoordiger.
- Toekomstige bewoners van de nieuwe woonlocatie de Klokkenbelt werden in 2019 betrokken bij de inrichting van hun toekomstige woningen.
- In 2019 werden 32 klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris, in 2018 waren dat er achttien. Op drie na werden deze allemaal (naar tevredenheid) afgehandeld.
- De cliëntvertrouwenspersoon van het LSR voerde in 2019 met 27 cliënten 33 gesprekken over verschillende kwesties.

HOOFDSTUK 5: TEAMREFLECTIE EN DESKUNDIGHEID

- In 2019 zetten we flink in op het verminderen van verzuim onder medewerkers. Het verzuimpercentage daalde van 6,63% in 2018 naar 5,36% in 2019.
- Teamleiders ontwikkelden zich verder door het volgen van een speciaal op teamleiders gericht ontwikkeltraject.
- We ontwikkelden in 2019 op basis van de leerbehoeften van medewerkers in samenwerking met diverse externe partijen meer dan vijftien e-learnings, workshops en praktijktrainingen, zodat onze medewerkers hun kennis en deskundigheid (verder) konden vergroten.
- We zetten naar aanleiding van onderzoek door een extern bureau op locaties meer hulpmiddelen in om de fysieke belasting van medewerkers te verlagen, zodat zij hun werk gezonder kunnen doen en het verzuim wegens blessures vermindert.

LEESWIJZER

- Hoofdstuk 1 - De kwaliteit van de zorg: We beschrijven de kwaliteit van de zorg die InteraktContour biedt. Cliënten beslissen mee over wat kwaliteit is. Het goede, gewone leven leiden is een belangrijk aspect van kwaliteit. Slechts een fractie van de kwaliteit van de dagelijkse zorg die aan cliënten wordt geboden, is opgenomen. We moesten bij het maken van dit rapport immers keuzes maken over wat we wel en niet opnamen. Tip: lees ook nog eens het kwaliteitsrapport uit 2018!
- Hoofdstuk 2 - De veiligheid van de zorg: Hierin lees je over de veiligheid van de zorg. Er staat onder andere beschreven hoe InteraktContour omgaat met cliënt- en medicatieveiligheid, vrijheidsbeperkende maatregelen en het in zicht hebben van gezondheidsrisico's.
- Hoofdstuk 3 - Ervaringen van cliënten: Een hoofdstuk over ervaringen van cliënten. Hierin wordt aandacht besteed aan het samenspel van cliënt, medewerkers, netwerk van de cliënt en vrijwilligers. Met aandacht voor de kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers.
- Hoofdstuk 4 - Mede- en samenzeggenschap: Hierin komt aan de orde hoe de mede- en samenzeggenschap binnen InteraktContour is georganiseerd op individueel en op locatieniveau.
- Hoofdstuk 5 - Teamreflectie en deskundigheid: Gaat over teamreflectie en deskundighei. Hierin staat beschreven hoe teams binnen de eenheid Zorg en Wonen zelf reflecteren op de kwaliteit van zorg die zij leveren. Ook beschrijven we voorbeelden van hoe InteraktContour denkt medewerkers toe te rusten voor het gezond en deskundig uitvoeren van hun werkzaamheden.
- Hoofdstuk 6 - Cijfers en beraad: In de laatste onderdelen van het kwaliteitsrapport zijn enkele cijfers over cliënten en medewerkers weergegeven, alsmede verslagen van het interne en externe beraad. De bestuurder sluit af met een beschouwing.

COLOFON

COPYRIGHT:
InteraktContour
Postbus 128, 8070 AC Nunspeet
Telefoon 0341 25 57 77
info@interaktcontour.nl
www.interaktcontour.nl

REDACTIE:
Wieke Beumer, Iris Brummelhuis,
Kim Groteclaes, Inge Schuurman-Hirschler

VORMGEVING:
Bredewold Communicatievormgevers

FOTOGRAFIE:
Eljee Bergwerff, Dies Goorman

BRONNENLIJST:
- Kwartaalrapportage
- ONS (elektrisch cliëntdossier)
- Interviews met cliënten, naasten, zorg- en stafmedewerkers, MT leden (dialooggesprekken)
- Jaarverslag klachtenfunctionaris
- Jaarverslag clientvertrouwenspersoon LSR
- Jaarverslag cliëntvertegenwoordiging LSR
- Rapportages cliëntveiligheid (incidenten)
- Cijfers nCare
- Pynter (opleidingen)
- Rapportage LOCOmotion
- Verzuimcijfers
- Vrijwilligersonderzoek MO
- Kwantitatieve informatie BProcare (zorgoproepsysteem)
- www.interaktcontour.nl
- www.verdermethersenletsel.nl
- Jaarplan 2020

Inhoud

12

HOOFDSTUK 1:
De kwaliteit van de zorg

E-HEALTH

20

HOOFDSTUK 2:
De veiligheid van de zorg

DE VERPLEEGKUNDIGE COACHES

29

HOOFDSTUK 3:

Ervaringen met cliënten

SMAKELIJK INSPIREREN

35

HOOFDSTUK 4:

Mede- en samenzeggenschap

WONEN ZOALS THUIS

38

HOOFDSTUK 5:

Teamreflectie en deskundigheid

TEAMS METEN ZICHZELF MIDDELS AEPG

En verder:

Cijfers cliënten	48
Cijfers medewerkers	50
Intern beraad	52
Externe visitatiecommissie	58
Conclusie bestuurder	62

InteraktContour
verder met hersenletsel

IN DIALOOG

VOORWOORD KWALITEITSRAPPORT 2019

Klaas woont in woonlocatie de Brem in Nunspeet. Hij ging met Jan van Kampen, bestuurder van InteraktContour, in gesprek over hoe hij het vindt om daar te wonen. Hoe ervaart hij de kwaliteit van de zorg? Dat lees je in dit voorwoord. Wil je meer weten over wat wij doen om de beste kwaliteit zorg te leveren? Lees dan ook de rest van dit kwaliteitsrapport.

JAN: Hoe bent u hier terechtgekomen?

KLAAS: Ik werkte bij Bartiméus als woonbegeleider, onder andere met mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Ik vroeg me altijd af wat er in hun hoofd omging. Toen kreeg ik op 1 juli 2011 zelf een CVA. Daarna lukte thuis wonen niet meer en kwam ik via de praktijkondersteuner van de huisarts bij InteraktContour terecht.

JAN: Dat is bijzonder, dat je eerst met mensen met NAH werkt en er nu zelf mee zit...

KLAAS: Ja, ik realiseer me nu dat ik de cliënten die ik destijds begeleidde misschien niet op de juiste manier heb behandeld.

JAN: Ik vraag me bij veel dingen die ik doe ook vaak af of ik wel juist handel. Want je hoopt altijd maar dat je het juiste doet voor elke persoon. En ik hoop ook dat onze medewerkers het juiste doen. Hoe kijk jij daarnaar?

KLAAS: Mijn beleving van hoe het hier gaat is heel positief.

“IK WORD HIER ALS MENS BEHANDELD, DAT IS IN DE BUITENWERELD VAAK ANDERS”

& KLAAS

Dingen worden goed opgelost, bijvoorbeeld als een medewerker vervangen wordt, worden de rapportages en zorgplannen goed overgedragen.

JAN: Wat vind jij, bemoeien we ons weleens te veel of te weinig met je?

KLAAS: Juist voldoende. Ik vind het bewonderenswaardig dat de begeleiders elke dag weer komen vragen of ze nog iets voor mij kunnen doen. In het begin was dat wel schakelen, ik was gewend alles zelf te kunnen. Maar het is fijn, ik word hier als mens behandeld. Dat is in de buitenwereld vaak anders.

JAN: Nog steeds? Ik moest in mijn opleiding tot fysiotherapeut eens een dag in een rolstoel de stad in met andere, lopende studenten. Ik merkte toen dat ik niet aangesproken werd, maar dat iedereen zich richtte tot de ‘begeleider’.

KLAAS: Dat herken ik. Ik heb zelf een paar maanden in een rolstoel gezeten. Op de markt vroeg een slager een keer aan mijn vrouw of ik ook een plakje worst wilde. Ik heb toen gezegd: ‘doe mij maar die hele parmaham die daar hangt’. Ik heb moeite met mensen die denken dat ik niet spoor, omdat ik NAH heb. Door de begeleiding word ik wél gewoon als mens behandeld en met die dingen geholpen, waar ik dat nodig heb.

JAN: Zijn er ook dingen die je minder goed vindt? Is er iets wat jij meteen zou veranderen als je mijn werk over zou nemen?

KLAAS: Dat vind ik lastig om te zeggen... Ik ben eigenlijk heel tevreden. Er is nu bijvoorbeeld ook een nieuwe gezamenlijke keuken in de Brem, dat was echt een wens van mij. Ik houd van koken en we kunnen nu met cliënten zelf koken en met z’n allen eten in de gezamenlijke huiskamer. Dat koken was een leerproces voor iedereen: hoe gaan we dat aanpakken? Daar zijn we goed bij begeleid. Ik zit hier op mijn plek.

WIE ZIJN WE EN WAT DOEN WE?

Wij bieden gespecialiseerde zorg en ondersteuning aan volwassenen met niet-aangeboren hersenletsel in de chronische fase. Ons aanbod bestaat uit behandeling, begeleiding, dagbesteding en 24-uurs zorg in Oost- en Midden-Nederland.

ONZE MISSIE: ER IS ALTIJD IETS MOGELIJK

InteraktContour is er voor mensen die problemen ervaren als gevolg van hersenletsel, na bijvoorbeeld een beroerte, ongeluk, zuurstofgebrek of hersentumor. Maar ook door hersenziekten zoals Parkinson, MS en Huntington. Hersenletsel verandert hun leven en dat van hun naasten; terug naar werk of school lukt vaak niet en thuis is alles anders.

Toch is er altijd iets mogelijk. We willen mensen met niet-aangeboren hersenletsel helpen hun mogelijkheden te benutten om een zo waardevol mogelijk leven te leiden. Dat wil zeggen; zo gezond, zelfredzaam en gelukkig als mogelijk.

Onze slogan is 'Verder met hersenletsel'. Dat houdt in dat we altijd op zoek zijn naar een manier om mensen met hersenletsel een stap verder te helpen. Het liefst samen met naasten, samenwerkingspartners, kennisinstituten én stakeholders.

HET AANBOD VAN INTERAKTCONTOUR

InteraktContour kent drie eenheden:

1. Zorg en Wonen (ZenW): wonen met 24-uurs zorg op een woonlocatie of in een appartement gehuurd door InteraktContour
2. Maatschappelijke Ondersteuning (MO): dagbesteding en individuele begeleiding aan huis
3. Behandeling (BH): behandeling met behulp van het landelijke behandelprogramma Hersenz

We hebben 39 woonlocaties, 30 dagbestedings-locaties en 4 Hersenz behandelteams.

AANTAL EN LEEFTIJD CLIËNTEN

Per 31 december 2019 hadden we 3092 cliënten. Begin 2019 waren dit er 2817. De meeste cliënten hebben een leeftijd tussen de 45 en 70 jaar.

RICHTINGGEVENDE PRINCIPES

De volgende richtinggevende principes kenmerken ons:

- Er is altijd iets mogelijk
- De naasten van cliënten hebben ook onze aandacht
- We weten zelf niet alles, kennen de grenzen van onze eigen expertise en schakelen kennis van buiten in
- We zijn 'onbarmhartig' transparant: ook wat niet lukt laten we zien
- We zijn pragmatisch en resultaatgericht

ONZE AMBITIES

Vanuit onze missie, onze richtinggevende principes en onze drive om de beste zorg te willen bieden aan de cliënten, zijn wij op zoek gegaan naar onze ambities voor 2019-2023. Dit hebben we samen met cliënten, naasten, medewerkers en stakeholders gedaan. De komende jaren richten we ons extra op:

1. Goede zorg voor ouder wordende cliënten
2. Meer mogelijkheden voor zorg voor CVA-patiënten van 55 jaar en ouder
3. Thuis wonen met hersenletsel nog meer en beter mogelijk maken
4. Het openen van een speciale locatie voor cliënten met NAH+(+)
5. Het behouden van de huidige medewerkers
6. Nieuwe medewerkers vinden
7. Technologie breed inzetten
8. Nieuwe woonlocaties realiseren

CERTIFICERING

In oktober 2019 heeft een ISO audit plaatsgevonden door het CIIO voor de eenheden Maatschappelijke Ondersteuning en Behandeling. Het certificaat is wederom verstrekt.

DIT RAPPORT

De basis voor dit kwaliteitsrapport wordt gevormd door de activiteiten van de eenheid Zorg en Wonen in 2019. Omdat we naast 24-uurs zorg ook dagbesteding, behandeling en individuele begeleiding bieden, geven we ook enkele voorbeelden uit de praktijk van Maatschappelijke Ondersteuning en Behandeling. Dit rapport geeft een beeld van de kwaliteit die we willen bereiken voor cliënten, alsmede van onze betrokken en vakbekwame medewerkers. Van dingen die goed gaan en van dingen die we druk aan het verbeteren zijn.

In 2020 vindt zowel een cliënt- als een medewerkers-tevredenheidsonderzoek plaats. In 2019 heeft geen tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Daarom maakt dit geen expliciet onderdeel uit van dit rapport. Uiteraard zijn de uitslagen van de onderzoeken die in 2017 en 2018 plaatsvonden, nog steeds relevant voor de dingen die we doen en de zaken die we verbeteren.

Het rapport is bedoeld voor medewerkers, zorgkantoren, gemeenten, samenwerkingspartners en voor ieder ander die geïnteresseerd is in wat InteraktContour doet.

De namen, verhalen en foto's van de cliënten en betrokkenen zijn van tevoren door hen goedgekeurd en met hun toestemming in dit rapport opgenomen.

Het coronavirus zorgde tijdens het maken van dit rapport voor een bijzondere situatie. De coronacrisis had de volle aandacht en prioriteit van onze organisatie, waardoor niet alle stukken in dit rapport geschreven zijn zoals we eigenlijk voor ogen hadden. We hebben bijvoorbeeld niet alle verhalen vanuit twee kanten kunnen belichten ('In Dialoog'). Ook hadden we meer fotomateriaal willen toevoegen. Dit was helaas onmogelijk vanwege de 'social distancing'. Desondanks geeft dit rapport een goed beeld van de zorg, ondersteuning en begeleiding door InteraktContour in 2019.

22 maart 2020

TERUGBLIK

Aan welke verbeterpunten uit het rapport van 2018 hebben we gewerkt?

In het kwaliteitsrapport van 2018 hebben we een aantal verbeterpunten opgenomen waaraan we in 2019 zouden werken. Hieronder staat beschreven hoe we de verbeterpunten hebben opgepakt.

- Het **verminderen van eenzaamheid** en creëren van meer gezelligheid middels de projecten Koken & Eten en Daginvulling was een verbeterpunt in 2019. Of dit is gelukt? Lees het verhaal 'Medewerkers en cliënten smakelijk inspireren'. Je leest het op pagina 29.
- Vanwege het grote succes in 2018 bleef het **geluksbudget** ook in 2019 beschikbaar. Hoe dit is ingezet in 2019, lees je op pagina 30 en 31.
- Wegens succes is de pilot **module Talent & Ambitie** in 2019 - in samenwerking met de dagbesteding - ingezet op woonlocaties. Negen dagbestedingsteams en twintig woonlocaties organiseerden samen een nog beter passende daginvulling voor cliënten die weinig buiten de deur deden.
- Op het gebied van **medicatieveiligheid** is in 2019 veel gebeurd. Alle woonlocaties en dagbestedingslocaties maken nu gebruik

van NCare, het online medicatiedistributie-registratiesysteem. Aan de hand van interne audits en van een externe audit door het Instituut voor Verantwoord Medicatiegebruik (IVM), hebben alle woonlocaties verder een verbeterplan opgesteld en is er soms hulp ingeroepen van de verpleegkundige coaches bij de toepassing op de werkvloer. Lees hier meer over in het artikel 'Online medicatiesysteem NCare op alle locaties in gebruik' op pagina 19.

- In 2019 is de handreiking **valpreventie** tot stand gekomen. De handreiking bevat een screeningstool die specifiek bij cliënten met niet-aangeboren hersenletsel het risico op vallen in kaart brengt. Daarnaast voorziet de handreiking in interventie-adviezen. In het eerste kwartaal van 2020 wordt het implementatieplan 'vallen' inclusief de screeningstool uitgerold.
- We hebben ons op het gebied van **vrijwillige en onvrijwillige vrijheidsbeperkende maatregelen** verdiept in de nieuwe Wet zorg en dwang. Lees meer op pagina 22.

- Er is door teams **meer maatwerk** aangebracht in de zorgroutes zodat die nog meer aansluiten op de specifieke behoeften van cliënten. Ook is op meerdere woonlocaties meer tijd vrijgemaakt voor één-op-één begeleiding. Op sommige locaties is afgesproken dat één medewerker met de pieper rondloopt voor ongeplande zorg, waardoor andere medewerkers niet worden afgeleid.
- We hadden het voornemen in 2019 in te zetten op het verder versterken van **de kennis en kunde** van medewerkers. Of ons dit is gelukt, lees je op pagina 43.

WE BLEVEN IN 2019 OOK PUNTEN UIT 2018 VERDER VERBETEREN

- Ook is in 2019 ingezet op het **verlagen van de werkdruk,** waarover je op pagina 46 en 47 meer leest. Binnen de eenheid Zorg en Wonen zijn extra medewerkers ingezet om de werkdruk te verlagen. Er is een nieuwe werkenbij-site ontwikkeld om ons als aantrekkelijke werkgever nog beter te etaleren. Ook is een recruiter aangesteld en hebben we ons proces van werving verbeterd. Zo wordt nu bijvoorbeeld direct (liefst telefonisch) gereageerd op sollicitaties. We betaalden voor een goede plek om de vacatures online te promoten en riepen een aanbrengbonus in het leven. In verreweg de meeste situaties lukt het nog steeds om voldoende en goede medewerkers te werven. Binnen de eenheid Behandeling is de productiviteitsnorm verlaagd. Ook hierdoor ervaren medewerkers minder werkdruk. Binnen Maatschappelijke Ondersteuning is het project timemanagement opgestart. De eerste resultaten worden in 2020 geboekt.

Een cliënt, twee begeleidsters, een diëtiste én een minirobot

Annelies en haar minirobot Tessa

Een samenwerking tussen een cliënt, twee individueel begeleidsters, een diëtiste en minizorgrobot Tessa. Met z'n vijven werken ze samen om cliënte Annelies te helpen haar doelen te behalen.

"Vanwege haar overgewicht wil Annelies een gezondere leefstijl. Daarnaast is het leren afremmen een belangrijk doel voor haar", vertelt individueel begeleidster Antoinette. "En ik wilde na het overlijden van mijn man anderhalf jaar geleden meer contact met mensen, naast de contacten die ik heb bij mijn vrijwilligerswerk waar ik 4,5 dag in de week werk", vult Annelies aan.

Dit werden dan ook de doelen die in haar zorgplan opgenomen zijn. "Samen met Annelies hebben we gekeken hoe zij aan haar doelen kan werken. Zo zingt ze inmiddels bij een kerkkoor, gaat ze elk jaar op reis met een reisorganisatie en heeft ze een maatje die koffie komt drinken of een spelletje komt doen. Daarnaast werken we samen met een diëtiste voor een gezondere leefstijl", vertelt Antoinette. Maar hulp komt ook uit onverwachte hoek. "Op een studiedag hoorde ik over minirobot Tessa, die mensen aan dingen kan helpen herinneren. Eerder hielp Annelies' man haar daarbij, maar hij is overleden. Tessa leek me een geschikt hulpmiddel voor Annelies, die door haar schedelbasisfractuur een slecht kortetermijngeheugen heeft. En ze heeft de juiste dosis humor om zo'n robotje leuk te vinden. Via de e-health uitleenservice van InteraktContour kon Annelies een Tessa uitproberen."

Al 32 kilo afgevallen

Het robotje beviel Annelies goed. Zo goed zelfs, dat zij er graag zelf een wilde hebben. "In de proefperiode kwamen we erachter dat Tessa voor meer doelen in te zetten is dan alleen het helpen herinneren aan het innemen van medicatie. We hebben daarom geprobeerd om via de gemeente de financiering voor Tessa rond te krijgen, maar dat lukte niet. Uiteindelijk hebben we met Annelies' curator geregeld dat ze hem zelf kon aanschaffen", vertelt Antoinette. En daar is Annelies blij mee. "Tessa helpt me met afvallen", vertelt zij met een lach op haar gezicht. "Ik kom op een vaste tijd thuis van mijn werk. Dan is het soms heel lastig om niet meteen te gaan snoepen. Daarom vertelt Tessa altijd om 16:15 uur, als ik net thuis ben, dingen over gezond eten. Ze zegt bijvoorbeeld dat als ik rust neem voor en tijdens het koken en ik kook met aandacht, ik dan ook eet met meer aandacht en daar meer van kan genieten. En ze helpt me

>

met het herinneren aan de juiste hoeveelheden groenten, aardappelen en vlees. Ik ben inmiddels in samenwerking met de diëtiste en Tessa al 32 kilo afgevallen!"

Leren afremmen door ontspanning

Daarnaast heeft Antoinette samen met haar collega's nagedacht over het inzetten van Tessa om Annelies te leren afremmen. Het afremmen is een doel waar Annelies al een aantal jaar aan werkt. "Annelies zit nooit stil! Terwijl ze wel last heeft van vermoeidheid en daar graag vanaf wil. We hebben daarom meditaties en ontspanningsoefeningen ingevoerd die Tessa op vaste momenten uitspreekt om te kijken of dat Annelies helpt om wat meer op de rem te leren trappen en tot rust te komen", vertelt Antoinette. De inventiviteit van haar begeleiders om robotje Tessa ook op deze manier in te zetten, lijkt te werken. "Door de ontspanningsoefeningen kan ik mijn geest en lichaam ontspannen. Op de momenten dat Tessa die uitspreekt, lukt het me soms wel om even om op de rem te trappen. Ik ga dan bijvoorbeeld haken, kleuren of muziek luisteren, waardoor ik ontspan. En ik doe ook wat vaker een middagdutje", vertelt Annelies. "Mijn kwaliteit van leven is door Tessa omhoog gegaan. Het is een fijne samenwerking zo met mijn begeleidsters, de diëtiste én Tessa. Ik heb veel steun aan hen allemaal om mijn doelen te bereiken."

GELUK ZIT ERIN DAT JE GOED VOOR JEZELF ZORGT. KOOK JE MET AANDACHT, DAN EET JE MET AANDACHT.

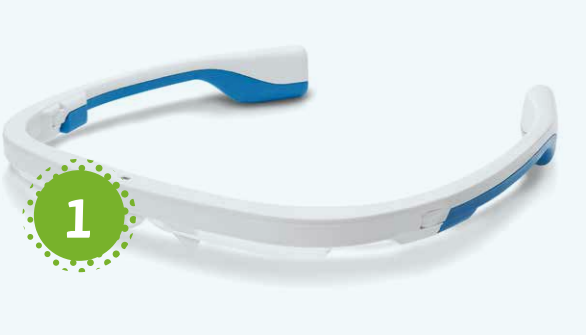
EEN UITLEENSERVICE VOOR PERSOONSGERICHTE ZORG

Begin 2019 startte een nieuwe service binnen InteraktContour: de e-health uitleenservice. Cliënten kunnen hiermee gedurende twee maanden een e-health hulpmiddel uitproberen.

"Het gebruik van hulpmiddelen is niet altijd vanzelfsprekend, terwijl we willen dat e-health voorliggend wordt in de zorgprocessen", vertelt adviseur e-health Herma. "Medewerkers gaven aan dat zij meer kennis willen over de mogelijkheden van e-health. Zij wilden samen met de cliënt onderzoeken wat hem of haar kan helpen, zonder dat de cliënt meteen iets hoefde aan te schaffen. Dat was dan ook de aanleiding voor het starten van de uitleenservice."

Inmiddels bevat de uitleenservice acht producten (zie pagina 15). Cliënten die bij onze woonlocaties wonen, kunnen het product na het uitproberen in bruikleen houden. Cliënten die naar dagbesteding gaan, individuele begeleiding of behandeling krijgen, kunnen het product zelf aanschaffen. "Als het hulpmiddel tijdens het uitproberen niet bevalt kan de cliënt ook een ander product uit de uitleenservice proberen", vertelt Herma. Het product wordt altijd geëvalueerd met de cliënt. "Als een product veel negatieve evaluaties krijgt, zoeken we een alternatief. Zo vervingen we in 2019 een GPS Tracker. Op het nieuwe product krijgen we veel positieve reacties. Als er vraag is naar een product dat nog niet in de uitleenservice beschikbaar is, kijken we of aanschaf mogelijk is."

ACHT producten in de uitleenservice



PRODUCT	GELEEND WOONLOCATIE:	GEHOUDEN OP WOONLOCATIE:	GELEEND MO:	GELEEND BEHANDELING:
1. Ayo lichttherapiebril	3x	1x	3x	1x
2. Minirobot Tessa	19x	13x	4x	-
3. GPS horloge	1x	1x	4x	-
4. Anti-trillepel	3x	3x	-	-
5. Beeldhorloge	11x	5x	6x	-
6. Compaan tablet	3x	1x	3x	-
7. Clockaid	7x	5	-	-
8. Slaapmonitor	4x	-	1x	-
Totaal	**51**	**29**	**21**	**1**

weetjes & feiten

Wist je dat...

...in 2019 in totaal **73** cliënten een item uit de uitleenservice leenden?

...in **29** gevallen de cliënt besloot het hulpmiddel te houden of zelf aan te schaffen?

HOE KOMT EEN ZORGPLAN TOT STAND?

Elke cliënt van InteraktContour heeft een persoonlijk ondersteuner (PO'er). De cliënt en PO'er gaan in gesprek over de wensen van de cliënt met betrekking tot de zorg van InteraktContour. In het zorgplan wordt vastgelegd welke afspraken met de cliënt worden gemaakt, zodat hij de hulp en ondersteuning krijgt die hij nodig heeft. Daarnaast leggen we in het zorgplan ook de doelen van de cliënt vast en worden de risico's van de cliënt opgenomen met de daarbij behorende aandachtspunten en afspraken. Bij het opstellen van het eerste zorgplan is ook altijd een gedragsdeskundige betrokken. De zorgplannen staan in het cliëntsysteem ONS, zodat alle begeleiders op de hoogte zijn. De cliënt kan zijn eigen dossier inzien via CarenZorgt.
Twee keer per jaar bespreken de PO'ers de zorgplannen met de cliënt en worden afspraken gewijzigd en doelen bijgesteld als dat nodig is. Daarbij wordt ook een naaste betrokken als de cliënt dit wenst. Zo blijven de plannen actueel en blijft de zorg voor de cliënt naar wens.

"WAARDEVOL DAT – MET DANK AAN DE MEERZORGBUDGETTEN – MEER AANDACHT, TIJD ÉN EXPERTISE KAN WORDEN INGEZET BIJ CLIËNTEN MET EEN MEER INTENSIEVE OF SPECIFIEKE ZORGVRAAG"

Marianne Velthuis, manager Zorg en Wonen

MEERZORG

Meerzorggelden zijn bedoeld om de kwaliteit van leven te verhogen voor cliënten met een intensieve zorgvraag. Door de meerzorggelden kan naast de basiszorg meer één-op-één begeleiding gegeven worden. Dit kan worden aangevraagd als een cliënt een indicatie LG5, 6 of 7 heeft en minimaal 25% meer zorg (in uren) nodig heeft dan op grond van deze indicatie mogelijk is. Meerzorg kan ook voor een groep cliënten worden aangevraagd als de cliënten een vergelijkbare zorgvraag hebben.

Irma, projectmedewerker meerzorg: "We vragen meerzorg aan als er sprake is van een combinatie van niet-aangeboren hersenletsel met gedragsproblematiek (NAH+), als een cliënt erg achteruit gaat, of als een cliënt zoveel lichamelijke klachten heeft dat alle zorguren op gaan aan basiszorg (ADL) en er geen tijd meer overblijft voor aandacht en begeleiding."

In 2019 is het aantal meerzorg cliënten gestegen van 20 naar 35. Deze stijging komt vooral door de nieuwe landelijke beleidsruimte voor groepsmeerzorg. Deze is ingezet voor twee locaties waar specialistische zorg wordt ingezet. Op woonlocatie De Stuwwal wordt dit ingezet voor zes cliënten met invasieve beademingszorg en op woonlocatie Nieuw Bloemensteijn voor tien cliënten met NAH+ zorg.

Cliënten ervaren door de inzet van meerzorg daadwerkelijk een hogere kwaliteit van leven. Irma: "Een mooi voorbeeld van de meerwaarde van meerzorg is dat op een locatie twee medewerkers in plaats van één kunnen worden ingezet bij de avondzorg."

Wist je dat...

...we het ook belangrijk vinden dat **e-health** onderdeel wordt van het aanbod op de dagbestedingslocaties en daarom een roulatieservice is opgezet waarbij elk kwartaal e-health-apparaten wisselen van locatie?

...binnen Maatschappelijke Ondersteuning twee **fietslabyrinten**, twee **kinemoto's**, twee **beleveniskoffers**, één **smartgoal**, twee **braintrainers** en twee **QBI's** worden getest?

VEILIGHEID VAN DE ZORG

Beter verbeteren

We vroegen ons af hoe goed we zicht hadden op mogelijke ernstige incidenten van cliënten en of we daarop beter konden reageren. We signaleerden een hoog aantal meldingen van incidenten en bijna-incidenten: de zogenaamde FOBO's. Maar wat er vervolgens aan verbetering gedaan werd, was te onduidelijk. Daarom startten we in 2019 met een cliëntveiligheidsprogramma.

"Met het cliëntveiligheidsprogramma willen we beter inzicht krijgen in incidenten en welke acties erna (moeten) worden genomen, met het doel om daadwerkelijk en structureel te verbeteren", vertelt Minet, programmaleider van het cliëntveiligheidsprogramma.

WANNEER SPREEK JE OVER CLIËNTVEILIGHEID?

Als we over cliëntveiligheid spreken, hebben we het over een situatie waarin cliënten zo min mogelijk risico lopen op lichamelijke of psychische schade tijdens de begeleiding, de verzorging, de behandeling of het verblijf bij InteraktContour. Alles wat daarvan afwijkt, melden we als een 'FOBO' (Fouten, Ongelukken en Bijna Ongelukken): een incident waaruit mogelijk letsel ontstaat voor de cliënt.

DE KWALITEIT VAN DE MELDINGEN IS NIET VOLDOENDE

Binnen InteraktContour wordt veelvuldig gemeld. Er bestaat een zogenaamde 'veilige cultuur' om te melden. Minet: "Medewerkers beschrijven de FOBO's echter niet altijd duidelijk. Hierdoor was het moeilijk uit de melding de omstandigheden en aanleiding van de gebeurtenis te halen. Er werd ook niet altijd vermeld welke verbeteracties werden ingezet om herhaling te voorkomen. We kwamen erachter dat door de teams soms niet diep genoeg naar de daadwerkelijke oorzaak wordt gezocht. Een van de deelprojecten uit het programma cliëntveiligheid is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de registratie in het meldsysteem."

KIJKEN NAAR DE DIEPER LIGGENDE OORZAAK EN DAADWERKELIJK VERBETEREN

Een tweede deelproject is erop gericht om beter te verbeteren. Minet: “Door de dieperliggende oorzaak te achterhalen kunnen we effectiever voorkomen dat het incident nog een keer gebeurt. Met hulp van medewerkers die hierin zijn getraind, proberen teams nu te achterhalen wat de daadwerkelijke oorzaak van een incident is, zodat verbetermaatregelen kunnen worden ingezet die écht werken. De eerste resultaten van het ‘anders kijken naar incidenten’ zijn hoopgevend.”

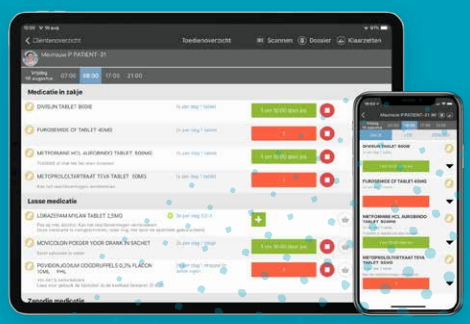
“WE KUNNEN GERICHTER EN EERDER INZETTEN OP HET VOORKOMEN VAN INCIDENTEN”

RISICO’S EN RISICOCLIËNTEN IN BEELD GEBRACHT

In een derde deelproject zijn afgelopen jaar de belangrijkste risicothema’s getoetst door een externe adviseur. De risicothema’s zijn de onderwerpen die daadwerkelijk voor letsel voor de cliënt kunnen zorgen zoals vallen, medicatiefouten, agressie en het niet signaleren van en acteren op achteruitgang bij de cliënt. Ook zijn de cliënten met de grootste risico’s op letsel in beeld gebracht. Hierdoor kunnen we gerichter en eerder inzetten op het voorkomen van incidenten. Een ander deelproject is gericht op het meer gericht aanpakken van de risicothema’s vallen, medicatie en agressie. Minet: “Dit zijn tevens de thema’s die het grootste risico vormen als je kijkt naar schade of letsel. Daarom worden deze thema’s in 2020 gericht aangepakt.”

ONLINE MEDICATIESYSTEEM NCARE OP ALLE LOCATIES IN GEBRUIK

Zorgen dat de juiste cliënt de juiste medicatie op de juiste wijze en tijd in de juiste dosering binnenkrijgt. Dat is het doel van het medicatiebeleid van InteraktContour.
Om dit doel te faciliteren namen we in 2018 het digitale medicatiesysteem NCare in gebruik (zie ook Kwaliteitsrapport 2018). Voor 2019 was het doel om het systeem op alle relevante locaties in gebruik te nemen. Dat wil zeggen: op alle woon- en dagbestedingslocaties waar cliënten wonen of komen die hun medicatie door de medewerkers toegediend krijgen.
Eind 2019 werd NCare op 34 woonlocaties en op 14 dagbestedingslocaties gebruikt. Op de overige drie woonlocaties werd het systeem in januari 2020 ingevoerd. “De inzet van NCare verhoogt het bewustzijn van de medewerkers over medicatieveiligheid”, licht adviseur verpleegkundige zorg Monique toe. “Teams geven aan dat dit systeem prettiger werkt dan de oude papieren lijsten. De medicatieoverzichten zijn nu altijd up-to-date. Ook heeft iedereen beter inzicht in verschillende soorten medicatie en welke medicatie al dan niet is afgetekend. Bijkomend effect is dat de relatie met de apotheek is verbeterd en dat verantwoordelijkheden duidelijker zijn gemaakt voor huisarts, apotheek en medewerkers van InteraktContour. Maar er worden ook meer incidenten gemeld, onder andere door een grote hoeveelheid niet afgetekende medicatieverstrekkingen. Mogelijk komt dat omdat nu in alle gevallen inzichtelijk is dat niet is afgetekend, terwijl dat bij de papieren lijsten niet het geval was. In 2020 gaan we actief met dit punt aan de slag.”



Sinds december 2018 zetten we twee verpleegkundige coaches in op de woonlocaties. Zij helpen locaties om conform het verpleegkundig beleid te werken. Hun frisse blik van buiten en hun expertise zorgen ervoor dat zaken efficiënter en beter aangepakt kunnen worden, bijvoorbeeld op het gebied van medicatieveiligheid. Het uiteindelijk resultaat? Betere zorg voor cliënten!

Praktisch advies van de verpleegkundige coach

Onze adviseur verpleegkundige zorg heeft een intern onderzoek op locaties gedaan naar de medicatieveiligheid. Er kwamen diverse aandachtspunten uit dit onderzoek naar voren. Op een aantal locaties bleef opvolging echter uit. Tijd, middelen, wisseling van personeel of simpelweg niet weten wat te doen, werden genoemd als reden voor het uitblijven van verbeteringen. Daarom zetten we nu twee verpleegkundige coaches in. Deze verpleegkundigen ondersteunen onder andere bij het structureel verbeteren van de medicatieveiligheid. Daarnaast werken ze mee aan diverse verbeteracties. De kracht van deze coaches ligt in de praktische en laagdrempelige insteek. Met ondersteuning van de verpleegkundige coach wordt een advies meteen in de praktijk gebracht.

De verpleegkundige coach gaat in gesprek met de teams

Chantal is één van die verpleegkundige coaches. “Samen met de teams kijk ik waar hun behoefte ligt. Wat gaat goed en wat gaat minder goed? Vervolgens bespreken we in een startbijeenkomst de vragen die het team heeft. Tijdens die startbijeenkomst krijg ik vaak al positieve reacties. Het is belangrijk dat de locaties weten dat ik er ben om ze te helpen en niet om te controleren.”

De verpleegkundige coach loopt altijd een tijdje mee om een beeld te krijgen van de dagelijkse gang van

Dankzij verpleegkundige coach betere zorg voor cliënten

Verpleegkundig coach Chantal begeleidt locaties tijdens de coronacrisis op afstand

zaken. "In een periode van twee à drie maanden bezoek ik de locatie wekelijks en bespreek ik wat er verbeterd kan worden en hoe. We plannen samen een realistisch evaluatiemoment om te kijken in hoeverre het doorvoeren van de verbeteringen is gelukt."

Voorbeelden waarin de verpleegkundige coach heeft geadviseerd en gefaciliteerd

Legio voorbeelden kan senior begeleider Marijke noemen op de vraag waarmee de verpleegkundige coach Chantal de locatie heeft geholpen. Een greep uit die reeks: het up-to-date houden van ADL-lijsten, van de digitale aftekenlijsten in NCare, een betere samenwerking met de huisarts en apotheker realiseren, efficiëntere medicatie-opslag en medicatiedistributie (en daarbij de routes die gelopen worden) en het consequent melden van incidenten en bijna incidenten. Het team van woonlocatie de Burgelstee werkt daardoor efficiënter, veiliger en heeft meer grip op de processen. Marijke: "De verpleegkundige coach geeft extra handvatten hoe wij ons werk beter kunnen uitvoeren. Maar ze maakt ook duidelijk wat bijvoorbeeld het medicatiebeleid inhoudt en hoe je de richtlijnen het beste kunt volgen. De rol van de verpleegkundige coach is waardevol, ook wanneer het goed gaat."

weetjes & feiten

HET AANTAL MELDINGEN VAN (BIJNA) INCIDENTEN PER KWARTAAL

PERIODE	2018 Q4	2019 Q1	2019 Q2	2019 Q3	2019 Q4
Eindtotaal	**1154**	**1222**	**1576**	**1400**	**1508**

Het aantal meldingen zegt (gelukkig) weinig over de ernst van incidenten. Het geeft ook aan dat de bereidheid om te melden hoog is. Toch vinden we dat de cijfers omlaag moeten. Niet als doel op zich, maar wél als gevolg van nóg veiligere zorg!

NIEUWE OPROEPSYSTEMEN NAAR WENS VAN CLIËNT EN MEDEWERKER

Onze zorgoproepsystemen zijn belangrijk. Via deze systemen kunnen de cliënten de medewerkers bereiken in geval van hulp- en zorgvragen. Daarom houden we goed in de gaten of de oproepsystemen en de bijbehorende apparatuur naar wens werken. Begin 2019 is naar aanleiding van incidentmeldingen in 2018 een inventarisatie uitgevoerd naar de oproepsystemen op alle locaties, waarbij gekeken is naar ouderdom van de systemen en de storingsgevoeligheid. Vervolgens is besloten tot de aanschaf van een nieuw digitaal communicatiesysteem: Bprocare. Dit systeem werkte al korte tijd naar volle tevredenheid op woonlocatie de Stuwwal. Bprocare is eenvoudig en sluit beter aan bij de dagelijkse zorg voor cliënten en bij de wensen en behoeften van cliënten en medewerkers.

Inmiddels zijn op twaalf woonlocaties en vier dagbestedingslocaties nieuwe oproepsystemen geplaatst. In de eerste helft van 2020 worden op nog zes locaties de zorgoproepsystemen vervangen.

(Beeld: Bprocare)

VRIJWILLIGE OF ONVRIJWILLIGE ZORG?

Sinds 1 januari 2020 regelt de Wet zorg en dwang de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening. In oktober 2019 is besloten dat ook de doelgroep 'NAH' onder deze nieuwe wet valt.

InteraktContour is in 2018 begonnen met de voorbereidingen voor de Wet zorg en dwang. In 2019 is besloten om onze organisatie nog niet aan te melden voor het bieden van onvrijwillige zorg. De Wet zorg en dwang is daarmee voorlopig nog niet op onze organisatie van toepassing. Ondertussen kijken we of het bieden van onvrijwillige zorg voordelen kan bieden voor personen in onze doelgroep en zo ja, op >

welke manier. We houden daarom contact met collega-zorgaanbieders, om te leren van de manier waarop zij deze nieuwe wet toepassen. Besluiten wij in de toekomst om onvrijwillige zorg te bieden, dan hebben we daardoor inzicht in de te maken keuzes om deze zorg op de beste manier aan de cliënten te bieden.

Momenteel bieden wij geen onvrijwillige zorg, maar werken wij met vrijwillige vrijheidsbeperkende maatregelen. De vraag is echter of alle zorg die wij verlenen, wel écht vrijwillig is. In 2020 is dit een belangrijk gespreksonderwerp binnen de teamoverleggen onder leiding van de gedragskundigen, met als doel erachter te komen of wij onbewust onvrijwillige zorg bieden.

TOEPASSING VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN

Ons beleid is dat we alleen op vrijwillige basis afspraken maken met cliënten over maatregelen die de vrijheid van de cliënt kunnen beperken. Dit wordt gedaan om mogelijk gevaarlijke situaties te voorkomen waarbij de cliënt schade kan oplopen (zoals het gebruik van een bedhek of rolstoelblad, van dwaaldetectie of sleutelbeheer). Deze afspraken worden altijd in samenspraak met de cliënt en naasten gemaakt. Hierbij wordt gekeken naar mogelijke alternatieven en de balans tussen eigen regie en het voorkomen van risico's.

In 2019 hadden 237 van de 3.092 cliënten (7,6 %) te maken met vrijwillige vrijheidsbeperkende maatregelen. In 2018 was dit 8%. Ook in 2020 sturen de gedragsdeskundigen op een juiste invulling van de vrijwillige vrijheidsbeperkende maatregelen.

Wist je dat...

...**data-analyse** van een frequent bellende cliënt heeft geleid tot een aanpassing van het begeleidingsmoment, minder bellen door én meer **tevredenheid** van de cliënt?

...30% (938 van de 3137) van de **medicatiemeldingen** wordt veroorzaakt door niet-aftekenen. Hiermee gaan de teams in 2020 **hard aan de slag**.

...storingsgevoelige **zorgoproepsystemen** zijn **vervangen**.

...we de '**topscoorders**' (**cliënten** én **teams** die de meeste meldingen hebben gedaan) goed **in beeld** hebben en we met elkaar kijken hoe we adequater kunnen **verbeteren**?

ERVARINGEN VAN CLIËNTEN

“Na revalidatie gaf ik mijn leven een 4, nu is dat weer een 7”

Wat doe je als je leven op z’n kop wordt gezet door hersenletsel? De gevolgen van het herseninfarct van Evert op zijn leven en dat van zijn gezin, waren groot. Hersenz behandeling bood uitkomst. “Ons leven draaide elke dag alleen maar om mijn hersenletsel. Nu is dat niet meer zo, doordat ik geleerd heb er anders mee om te gaan.”

In april 2016 kreeg Evert een herseninfarct. “Dat was heel moeilijk, want opeens heb je een heel andere man”, vertelt zijn vrouw Gery. Als gevolg van de schade die het herseninfarct veroorzaakt, heeft hij een kort lontje, last van zijn kortetermijngeheugen en van vermoeidheid, een evenwichtsstoornis waardoor hij wankel loopt, een neglect, gevoelloze tenen en oorsuizen.

Evert: “Ik was heel boos na het infarct, want ik wist niet hoe ik met al die gevolgen om moest gaan.” Een artikel in de krant over Hersenz behandeling kwam dan ook als geroepen. Na het bezoek aan een open dag besloot Evert zich aan te melden. Hersenz bood niet alleen hulp aan hem, maar ook aan zijn vrouw en kinderen.

Werken aan dat wat van waarde is in het leven

“In de behandeling werkten de therapeuten samen met mij aan dat wat van waarde is voor mij in mijn leven. Voordat ik met behandeling begon, maakte ik me telkens heel druk om alles wat veranderd is. En ik verdeelde mijn energie niet. In behandeling leerde ik ervaren dat dat niet goed voor mij is. De behandeling bestaat uit verschillende modules, zoals ‘Omgaan met Veranderingen’ en ‘Grip op je Energie’. In elke module kreeg ik handvatten van de therapeuten én van de groepsgenoten die natuurlijk hetzelfde doormaken. Door vervolgens met die handvatten aan de slag te gaan, merkte ik dat leven met hersenletsel ook anders kan. Zo neem ik nu bijvoorbeeld meer rust. Laatst zou ik ’s middags een

lunch hebben en daarna behandeling. Toen heb ik de lunch afgezegd, omdat ik inmiddels weet dat het anders teveel is."

Nu is hij weer meer zoals hij eerst was

Van Everts hersenletsel is aan de buitenkant weinig te zien. Dit zorgde voor een lastige situatie thuis. "Omdat ik er nog goed uitzie, denken onze kinderen wel eens dat alles nog is zoals voor mijn infarct. Ze snapten niet wat de gevolgen van mijn hersenletsel zijn. Daarom is Anoeska, cognitief behandelaar bij Hersenz , bij ons thuis geweest om alles uit te leggen aan onze dochter en schoondochter. Dat gesprek heeft geholpen. Ze snappen nu beter wat er met mij aan de hand is en begrijpen me daardoor beter", vertelt Evert.

"Door dat wat ik geleerd heb toe te passen, ben ik niet meer de hele dag met mijn hersenletsel bezig. Accepteren wat gebeurd is en wat de gevolgen zijn, dat kan bijna niet. Dat wat gebeurd is een plaats geven, is het belangrijkste. Ik heb daarbij ook veel steun gehad van mijn vrouw Gery", vertelt Evert. "Ik had een behoorlijk kort lontje. Eerder vlogen de stoelen thuis letterlijk nog weleens bij ons door het huis. Dat had ook veel impact op mijn gezin. De behandeling en de therapeuten Anoeska, Jan-Anne, Diderik en Petra hebben ons geholpen om ons gezin weer op de rit te krijgen."

Ook Gery is blij. "Gelukkig is zijn korte lontje een stuk langer geworden. Nu is hij weer meer zoals hij eerst was. Maar hij zal nooit meer de oude worden".

Van een 4 naar een 7

Evert pakt het leven weer op. "Ik wilde écht niet achter de geraniums zitten. Inmiddels ben ik zelfs zover dat ik vrijwilligerswerk doe bij Philadelphia. Daar werk ik elke dinsdagochtend met hout. En eens in de zes weken komen we met onze oude behandelgroep samen. Ik had nooit verwacht dat ik bij behandeling vrienden zou maken, maar we hadden vanaf dag één een klik. Het is hartstikke fijn om nu deze goede vrienden en kennissen te hebben. We vieren zelfs Sinterklaas samen! En ook al is het niet meer wat het geweest is, ik ben wel goed opgeknapt. Vóór mijn hersenletsel gaf ik mijn leven een 8. Nadat ik uit de revalidatie kwam, was dat nog maar een 4. Nu geef ik mijn leven weer een 7!"

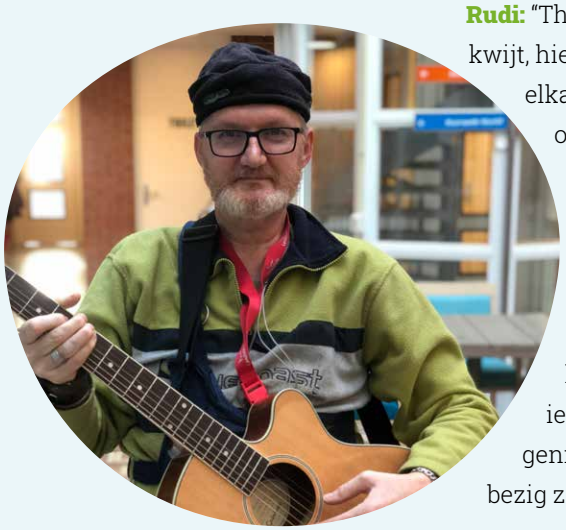
INMIDDELS BEN IK ZELFS ZOVER DAT IK VRIJWIL-LIGERSWERK DOE BIJ PHILADELPHIA. DAAR WERK IK ELKE DINSDAG-OCHTEND MET HOUT.

Muziek maken bij dagbesteding Raalte is méér dan gewoon muziek maken

Op de dagbestedingslocatie in Raalte komt twee keer per week een groepje cliënten samen voor een muziekactiviteit. Wat onder begeleiding van senior begeleider Jurrian begon als het bespelen van instrumenten, is uitgemond in het maken van eigen liedjes. De teller staat inmiddels op tien teksten, waarvan er acht gaan over het leven met hersenletsel. Daarnaast heeft de groep al vier keer opgetreden op diverse locaties. Een aantal cliënten vertelt wat de muziekactiviteit voor hen betekent.

"DE GROEP LUISTERT NAAR MIJN VERHAAL"

"THUIS KAN IK MIJN GEVOEL NIET KWIJT, HIER WEL"



Rudi: "Thuis kan ik mijn gevoel niet kwijt, hier wel. We gaan hier veel met elkaar in gesprek over allerlei onderwerpen, vaak gaat het over dingen die ons dwars zitten. Ik hoop dat onze liedjes ervoor zorgen dat mensen ons accepteren zoals we zijn. Wij hebben hersenletsel en dat kan iedereen overkomen. Het is genieten als we hier met z'n allen bezig zijn."

Kenneth: "Door de dingen die we in deze groep bespreken en de songteksten die we schrijven, lukt het mij makkelijker om thuis over mijn gevoel te praten. En het is leuk om mensen te horen genieten van de teksten die wij gemaakt hebben. In het begin vond ik het zingen best spannend, maar ik heb inmiddels samen met Jurrian een van onze nummers gezongen voor een publiek van 220 mensen. In de toekomst zou het tof zijn om een CD uit te brengen. Ik hoop dat mensen levenslust halen uit onze nummers."

Jurrian: "Elke deelnemer kan in deze activiteit aan zijn eigen doelstelling werken. Of dat nou Gerrie is die woorden leert, of Rudi die geïnspireerd is geraakt om thuis keyboard te gaan spelen en zo ook thuis een daginvulling heeft. Daarnaast schrijven we bijvoorbeeld dat het met NAH vaak niet een kwestie is van niet willen, maar van niet kunnen. Het zou mooi zijn als de buitenwereld de gevolgen van hersenletsel meer begrijpt."

Elly: "Het is leuk om mee te doen. De groep luistert naar mijn verhaal. Thuis werd dat alsmaar weggewimpeld. Daarnaast vind ik lezen lastig. Hier leer ik dat weer meer, doordat ik met de songteksten meelees als we zingen."

"IK HOOP DAT MENSEN LEVENS-LUST HALEN UIT ONZE NUMMERS"

"IK LEER MEER WOORDEN UIT TE SPREKEN"

Gerrie: "Ik vind dit een leuke activiteit. Door muziek te maken en te zingen, leer ik meer woorden uit te spreken. Dat lukt soms zingend wel, maar pratend niet door mijn afasie."

kennis & kunde

EEN SLEUTELHANGER VOOR MEER BEGRIP VOOR AFASIE

In 2019 werd in Nederland voor het eerst de Week van de Afasie georganiseerd om meer bekendheid en begrip te creëren voor de taalstoornis 'afasie'. Door deze taalstoornis hebben mensen moeite met lezen, schrijven, spreken of begrijpen van taal. Het is een veelvoorkomend gevolg van niet-aangeboren hersenletsel.

Cliënten van InteraktContour met afasie gaven aan behoefte te hebben aan een hulpmiddel om meer bekendheid en begrip te creëren voor hun beperking. Daarom besloten wij om samen met cliënten en afasietherapeuten een nieuw hulpmiddel te ontwikkelen: een sleutelhanger die zij aan gesprekspartners kunnen tonen.

De sleutelhanger is positief ontvangen. Zowel online - via sociale media – als door cliënten werd positief gereageerd op het initiatief. Cliënt: "Door de sleutelhanger kijken mensen me minder raar aan." De sleutelhanger werd in de week van 5 oktober gelanceerd en is sindsdien gratis te bestellen. In de Week van de Afasie bestelden 99 personen (waaronder mensen met NAH en hun naasten, maar ook logopedisten en afasietherapeuten van andere zorginstellingen) in totaal 676 sleutelhangers.

MEDEWERKERS EN CLIËNTEN SMAKELIJK INSPIREREN!

Koken en eten is veel meer dan alleen voeding voor je lichaam. Meedoen met het bereiden van een maaltijd zorgt voor een gevoel van zelfstandigheid en van saamhorigheid. InteraktContour stimuleert medewerkers en cliënten om bewust bezig te zijn met gezonde voeding. Daarom is het project Koken & Eten in 2019 doorgezet.

HET DIGITALE KOOKBOEK ALS HANDREIKING VOOR MEDEWERKERS EN CLIËNTEN

Naast dat cliënten helpen bij het koken, helpen zij ook bij het bedenken van een menu en het doen van boodschappen. Op basis van alle ervaring die is opgedaan en de gerechten die zijn genoten, is in 2019 een kookboek gemaakt met 40 gerechten. De gerechten zijn beschreven in korte, eenvoudige stappen. Het boek is bedoeld om medewerkers te inspireren om samen met cliënten te koken en te laten zien dat dit niet moeilijk hoeft te zijn. Hierdoor kunnen cliënten ontdekken waar hun mogelijkheden liggen. Momenteel is het kookboek online beschikbaar. Een hard copy van het boek volgt later.

VERNIEUWINGEN OP LOCATIE

Naast het kookboek zijn ook andere acties ondernomen op locaties. Zo werden door koks smaak- en kookworkshops gegeven aan medewerkers. Hierin leerden zij hoe ze veilig, gezonde maaltijden kunnen koken en hoe zij cliënten hier op een gastvrije manier bij kunnen betrekken. Ook zijn op sommige locaties koks aangenomen. Daarnaast hebben zes woonlocaties een nieuwe keuken, apparatuur of keukenindeling gekregen om deze toegankelijker te maken voor het koken met cliënten. Locatie het Rode Klif in Lelystad heeft zelfs een kas opgeknapt en geopend waar kruiden, groenten en fruit in worden geteeld.

Cliënten van woonlocatie het Rode Klif helpen dagelijks mee koken met kok Miranda (links).

weetjes & feiten

Wist je dat...

...het geluksbudget in 2018 is ingevoerd om cliënten een bijzonder dagje uit te kunnen bieden?

...er in 2019 uitjes zijn geweest naar onder andere **de Apenheul, theatervoorstellingen, Aviodrome, het Rijksmuseum, De Orchideeën Hoeve, kerstmarkten, de havens van Rotterdam, 't Veluws Zandsculpturenfestijn** en nog veel meer?

...de uitjes bijna allemaal door cliënten zelf gekozen en georganiseerd zijn?

Aantal uitjes in 2019:	Totaal besteed aan deze uitjes:	% van de woonlocaties die hier gebruik van maakten:
75	**€47.712**	**90%**

...er op **3 woonlocaties** bij cliënten geen animo was voor een gezamenlijk uitje en dat daar individuele wensen van cliënten zijn vervuld?

...op locaties ook activiteiten zijn georganiseerd voor cliënten die niet mee konden of wilden met een uitstapje, zoals het maken van een kerststukje, een high tea, bingo of speciaal bezorgd eten?

...een cliënt graag weer eens samen met zijn vrouw uit eten wilde en zij een fantastische avond hebben gehad?

...het budget ook in **2020** beschikbaar is?!

MEDE- EN SAMENZEGGENSCHAP

Hoe horen we de stem van cliënten en hun naasten?

Cliëntvertegenwoordiger Pauline vertegenwoordigt in Steenwijk haar medecliënten in de cliëntenraad

Op elke locatie van InteraktContour is al jaren een vorm van cliëntmedezeggenschap zoals bijvoorbeeld een cliëntenraad operationeel. Bij InteraktContour in Steenwijk geldt de stem van cliënten en hun naasten sinds kort nog meer dan voorheen. Waar er eerder spiegelgesprekken werden gehouden en een cliëntenraad was, komen medewerkers, cliënten én hun naasten nu samen in de vorm van een samenzeggenschapsraad. “Sinds kort is er ook een cliëntvertegenwoordiger in de raad. Want het is niet voor elke cliënt eenvoudig om in een drukke vergadering zijn stem te laten horen”, vertelt Matthijs, individueel begeleider in Steenwijk.

De bijeenkomsten van de cliëntenraad vinden drie keer per jaar plaats en worden door gemiddeld dertig personen bezocht. Matthijs: “Voorheen hadden we spiegelgesprekken, waar cliënten hun bevindingen konden uiten richting medewerkers. Dit werd een klachtenuurtje dat niet als prettig en constructief werd ervaren door medewerkers en cliënten. Er is nu meer ruimte om samen op zoek te gaan naar oplossingen. Tussentijds kunnen cliënten of naasten nieuwe ideeën in de ideeënbus doen, of ze kunnen per mail of via de begeleiding een gesprek aanvragen bij Pauline, de cliëntvertegenwoordiger. Cliënten voelen zich veilig om via de cliëntvertegenwoordiger, eventueel gesteund door naasten, hun stem te laten horen.”

CLIËNTEN OF NAASTEN KUNNEN NIEUWE IDEEËN IN DE IDEEËNBUS DOEN

Cliëntvertegenwoordiger maakt onderwerpen bespreekbaar

Pauline is zelf deelnemer van dagbesteding de Variant in Steenwijk. Daarnaast krijgt ze individuele begeleiding. Na behandeling van haar hersentumor herstelt zij snel. “Ik merkte dat ik al snel weer goed uit mijn woorden kon komen en ook voor andere cliënten het woord kon doen. Mensen komen naar me toe en nemen me makkelijk in vertrouwen. Ik haal voor de vergaderingen van de cliëntenraad al onderwerpen op. Waar lopen cliënten tegenaan? Hebben ze goede ideeën voor verbetering? Ik maak namens hen belangrijke onderwerpen op de vergadering van de cliëntenraad bespreekbaar.”

>

Agendapunten op basis van inbreng cliënten

Zo werd het vervoer naar de dagbesteding in de raad besproken. Matthijs: "Busjes kwamen te laat en reden te hard over hobbels. Toen we hoorden dat het vervoer veel onrust opleverde, zijn we gestopt met het inzetten van dat vervoersbedrijf. We rijden nu met gehuurde busjes en vrijwilligers die goed kunnen omgaan met de doelgroep. Dat gaat veel beter." Een ander punt is stress bij activiteiten. Pauline: "Wij bereiden in opdracht van derden maaltijden of taarten en die moeten dan op een bepaald moment klaar zijn. Medewerkers hadden onvoldoende in de gaten dat de tijdsdruk in combinatie met het zelfstandig uitvoeren van taken regelmatig stress opleverde. Nu dit bespreekbaar is gemaakt, worden cliënten beter begeleid in hun taken."

Cliëntvertegenwoordiger als brug tussen cliënt en medewerker

Matthijs is enthousiast. "Het is belangrijk dat cliënten zich gezien en gehoord voelen. Het levert meer levensvreugde op en het vermindert stress. Het is goed voor de sfeer en de thuissituatie wordt minder belast. Pauline is een mooie brug tussen medewerkers en cliënten. Soms is het makkelijker je te uiten bij lotgenoten dan bij de mensen van wie je voor zorg afhankelijk bent. Bovendien kan Pauline ook aan cliënten uitleggen dat niet alle wensen vervuld kunnen worden. Soms zijn wensen bijvoorbeeld financieel niet haalbaar. Vaak heeft het ook met het onderwerp 'grenzen aan eigen regie' te maken. We laten de regie zoveel mogelijk bij cliënten, maar soms gaat veiligheid van een individu of de groep voor."

Naasten nauw betrokken

Ook de rol van naasten in de medezeggenschap is belangrijk. Naasten kunnen de mening van cliënten soms goed vertolken. Niemand kent de cliënt beter dan zijn partner of familielid. Roelie, een van de naasten: "Als mijn man thuiskomt van de dagbesteding, zie ik meteen aan zijn gezicht of hij een leuke dag heeft gehad. Als er iets aan de hand is, zegt hij dat niet makkelijk tegen een begeleider. Ik doe dat dan voor hem, maar nu kan hij ook naar Pauline gaan. Ik ga zelf ook mee naar de cliëntenraad. Daardoor ben ik nu beter op de hoogte van wat er op de locatie speelt." Maar er is nog wel werk aan de winkel, want nog niet alle cliënten weten de weg naar Pauline te vinden. Pauline: "We moeten nog meer van ons laten horen!"

"HET IS BELANGRIJK DAT CLIËNTEN GEHOORD WORDEN"

Werkervaring opdoen als cliëntvertegenwoordiger

Een mooie bijkomstigheid vindt Matthijs de ontwikkeling van Pauline. "Pauline heeft in korte tijd veel meegemaakt. Ondanks alles is zij vastberaden weer wat van haar leven te maken. Ze wil zelfs weer aan het werk. Met de rol van cliëntvertegenwoordiger doet ze werkervaring op. Ze geniet ervan en ontwikkelt zich continu. Ik ben trots op haar!"

Wonen zoals thuis: cliënten en naasten nauw betrokken bij inrichting nieuw wooncomplex de Klokkenbelt

Bij het maken van de plannen rond het nieuwe wooncomplex De Klokkenbelt in Almelo werden meerdere bijeenkomsten gehouden voor de nieuwe bewoners, hun naasten en medewerkers. In samenwerking met een binnenhuisarchitect en een projectmedewerker huisvesting van InteraktContour, gingen zij aan de slag met het kiezen van de inrichting van hun nieuwe gezamenlijke ruimtes. Cliënten en naasten waren in groten getale aanwezig bij de bijeenkomsten en dachten samen met medewerkers mee over hoe de nieuwe woningen en de algemene ruimtes zo praktisch en functioneel, maar ook vriendelijk en sfeervol mogelijk ingericht kunnen worden.

Aan de hand van moodboards stelden cliënten, naasten en medewerkers huisstijlen samen. Hierdoor ontstonden de stijlen landelijk, industrieel, vintage en modern. Het was vervolgens aan de nieuwe bewoners van elke verdieping samen voor hun verdieping een huisstijl te kiezen die hen het meeste aansprak. De volgende stap was het uitzoeken van meubilair en kleuren. De binnenhuisarchitect en projectmedewerker huisvesting gingen hiervoor op zoek en legden hun opties voor aan de aanwezigen. Pas toen zij enthousiast bleken, is tot aanschaf overgegaan.

Naast de inrichting van de gezamenlijke ruimtes, kregen cliënten ook ruime keuze voor de inrichting van hun eigen appartement. Zo konden zij kiezen uit verschillende keukenfrontjes, aanrechtbladen, vloeren, gordijnen en tegels voor in de badkamer. Door mee te denken over de inrichting hopen we dat cliënten zoveel mogelijk het gevoel krijgen van wonen zoals thuis.

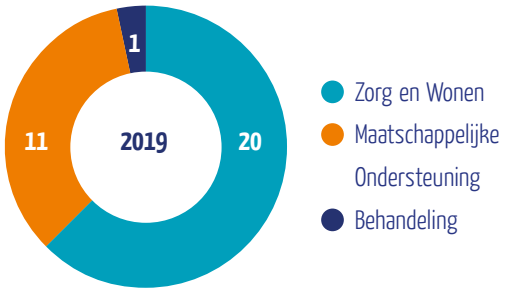
weetjes & feiten

KLACHTENFUNCTIONARIS EN CLIËNTVERTOUWENSPERSOON

Cliënten of naasten die ontevreden zijn over InteraktContour, hebben verschillende mogelijkheden om hun ongenoegen kenbaar te maken. Rechtstreeks in een gesprek met een begeleider of teamleider, of door de interne klachtenfunctionaris in te schakelen of in gesprek te gaan met de cliëntvertrouwenspersoon. Uiteraard zijn er ook diverse externe mogelijkheden zoals de klachtencommissie VGU.

KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS

In 2019 zijn bij de klachtenfunctionaris 32 klachten ingediend. In 2018 waren dit er 18. Over de eenheden was dit als volgt verdeeld:



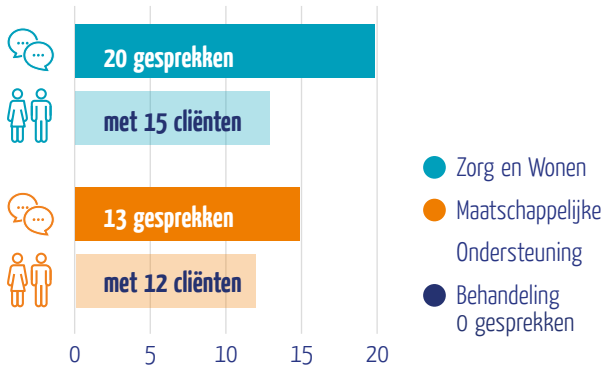
De meeste klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Twee staan nog open en één klacht is voorgelegd aan de externe klachtencommissie VGU. Deze klacht loopt nog.

NET ALS VOORGAANDE JAREN GINGEN DE MEESTE KWESTIES OVER DE ZORG, BEGELEIDING EN DIENSTVERLENING

De klachtenfunctionaris geeft aan dat de klachten van aard en inhoud verschillen. Wel gaat het vaak om bejegening en communicatie. De ernst van klachten is niet toegenomen ten opzichte van 2018.

KWESTIES CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

In 2019 voerde de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van de LSR over diverse kwesties gesprekken met cliënten. Over de eenheden was dit als volgt verdeeld:



In 2019 waren er ten opzichte van 2018 tien cliënten minder die een gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon aanvroegen.

Net als voorgaande jaren gingen de meeste kwesties over de zorg, begeleiding en dienstverlening. De cliëntvertrouwenspersoon vindt het begrijpelijk omdat dit de situatie betreft waarin cliënten zich dagelijks bevinden en waarvan zij afhankelijk zijn. Vanuit het LSR wordt dit bij de meeste organisaties teruggezien. Vijf kwesties gingen over de persoonlijke situatie van de cliënt en hadden geen relatie met de zorg en dienstverlening van InteraktContour.

Alle kwesties zijn in goed overleg met de organisatie opgelost. Vier zijn gestaakt omdat de cliënt niet meer reageerde. Eén kwestie loopt nog.

BEHANDELDE KWESTIES CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

AARD VAN DE KWESTIES	2015	2016	2017	2018	2019
Dwang	-	-	-	-	-
Organisatie/regels/financiën	4	14	4	-	3
Persoonlijk	4	14	3	2	6
Verblijf	3	1	1	7	1
Zorg/begeleiding/dienstverlening	35	37	30	45	23
Totaal	46	54	38	55	33

TEAMREFLECTIE EN DESKUNDIGHEID

Teams meten zichzelf middels AEPG

Bij InteraktContour bieden we kwalitatief goede zorg. Maar wanneer spreken we van kwaliteit? We kijken naar verschillende factoren. Worden protocollen gevolgd? Hoe verloopt de samenwerking? En wat merkt de cliënt hiervan? De teams van Zorg en Wonen meten onder begeleiding van een teamadviseur elk jaar zelf hoe het met de kwaliteit staat en zetten verbeteracties uit voor het jaar daarna.

Teamadviseur Niek en zijn collega's ontwikkelden instrumenten voor het meten van kwaliteit en ondersteunen teams van woonlocaties bij het meten, borgen en verbeteren van de kwaliteit. Niek: "Sinds 2014 gebruiken we AEPG (Alle Eenheden Professioneel Gezond) als kwaliteitsinstrument, waarin de kwaliteitsnormen van InteraktContour en de externe kwaliteitsnormen* zijn opgenomen. Ook maken we elk jaar een checklist, die aansluit bij het organisatiebeleid, met zo'n 40 taken en acties waar teams mee aan de slag kunnen. Een voorbeeld is de controle van hulpmiddelen, de beheersing van legionella of richtlijnen bij verpleegkundige handelingen. Aan het eind van elk jaar doen we met teams een audit/zelfevaluatie en op basis daarvan maken teams zelf hun jaarplan waarin staat welke onderwerpen extra aandacht krijgen voor verbetering."

We ontwikkelen de manier waarop we kwaliteit meten

Het instrument AEPG en het gebruik daarvan heeft sinds 2014 niet stilgestaan. Niek: "De audit is nu een instrument voor zelfevaluatie van het hele team. Waar aanvankelijk alleen de teamleider en de verbeteraar (medewerker met kwaliteit als aandachtsgebied) deelnamen, is nu het hele team betrokken. En er is meer focus aangebracht. Sinds twee jaar wordt gewerkt met een vragenlijst met vijf thema's: welzijn cliënt, samenwerking, zorgproces, taken en zorgroutes. We lopen niet meer alle items langs ter controle; we stellen vooral vragen die de dialoog en zelfreflectie in het team op gang brengen. Dit leidt tot een verhoogd bewustzijn en een andere, meer intrinsieke manier van leren en verbeteren. Opvallende resultaten worden besproken en deze vinden opvolging middels verbeteracties in de jaarplannen. Afhankelijk van de inhoud komen de verbeterpunten terug in de reguliere besprekingen tijdens het huiskameroverleg of de cliëntenraad."

Goede score

We zagen over het algemeen een hogere score in 2019 dan in 2018. Heel motiverend voor zowel de teams als voor ons als teamadviseurs! Niek: "Soms scoorden teams wat lager bij onderwerpen als 'samenwerken' of 'taken'. Enerzijds kan dit te maken hebben met het feit dat er onderbezetting was of veel verloop. Anderzijds kan een lagere score ook te maken hebben met het feit dat teams steeds kritischer naar hun eigen functioneren kijken en nieuwe verbetermogelijkheden zien. Dat is eigenlijk heel positief, want zo blijf je als team in ontwikkeling."

Acties voor 2020

In 2020 wordt AEPG weer geëvalueerd. Niek: "Een van de onderwerpen die we nader bekijken is of we met de huidige werkwijze voldoen aan alle wettelijke en voor InteraktContour wenselijke kwaliteitsnormen. Met teams gaan we in dialoog: werkt AEPG nog voor jullie? Biedt het voldoende handvatten om verbeterpunten in beeld te brengen en daar actie op te ondernemen? Ook gaan we in 2020 met alle teamleiders naar alle resultaten kijken om te zien of we organisatiebreed nog kunnen verbeteren. Eventueel kunnen er naar aanleiding van deze uitkomsten nog ontwikkelpunten worden toegevoegd aan het lopende jaarplan van 2020. Hiermee is de Plan-Do-Check-Act cirkel dan ook helemaal doorlopen."

**externe kwaliteitsnormen zoals gesteld door bijvoorbeeld de Wkkgz, de Wlz, de zorgkantoren of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.*

YouTube

< Wat is het effect van werken via een PDCA-methode voor cliënten? Bekijk onze video hierover.

Beter zorgen voor elkaar om verzuim terug te dringen

InteraktContour heeft in 2019 veel aandacht besteed aan verzuim. Dit resulteerde in een forse daling van het aantal zieken van 6,63 % in 2018 naar 5,36 % in 2019. Dit cijfer ligt onder het gemiddelde in de branche en de daling is in alle eenheden waar te nemen, een goede prestatie. Wat hebben we daarvoor gedaan? En ook belangrijk: hoe houden we dit vast?

Manager P&O Miranda Peters vertelt: "Er is in 2019 in alle lagen in de organisatie aandacht geweest voor verzuim. Wat kunnen we nog meer doen om verzuim te voorkomen en te verkorten? In grote lijnen was de gedachte: laten we elkaar beter in de gaten houden en meer zorgen voor elkaar. Specifieke aandacht is er voor zelforganiserende teams, waar geen direct leidinggevende op de werkvloer aanwezig is. Elke medewerker zou zichzelf de vraag moeten stellen: hoe zit mijn collega in zijn vel en wat doe ik als het niet zo goed gaat? Als iemand regelmatig chagrijnig is of te laat komt, spreek ik hem dan aan? En als collega's uitvallen is het de kunst om ze niet van de radar te laten verdwijnen maar ze betrokken te houden."

Wat als medewerkers toch regelmatig of langere tijd uitvallen? Miranda: "We zijn extra alert geweest op 'frequent verzuimers', medewerkers die meer dan drie keer per jaar verzuimen. Frequent verzuim is vaak een voorloper van langdurige uitval. Hoe kan de werkgever helpen en wat kan de medewerker zelf doen? Soms was de conclusie dat iemand (tijdelijk)

minder moest gaan werken, met een ander takenpakket of op een andere werkplek. Als medewerkers langere tijd ziek waren is er in 2019 sneller en beter gekeken naar andere, passende werkzaamheden. Een externe casemanager is gevraagd om een second opinion te geven bij bepaalde verzuimdossiers en bij de voortgang van re-integratie trajecten."

WE ZETTEN COACHING IN OM VEERKRACHT, VITALITEIT EN WERKPLEZIER TE VERHOGEN EN UITVAL TE VOORKOMEN

We bieden sinds 2019 alle medewerkers die daar behoefte aan hebben personal coaching, verzorgd door een externe partij. De coaching is bedoeld om veerkracht, vitaliteit en werkplezier te verhogen en uitval te voorkomen.

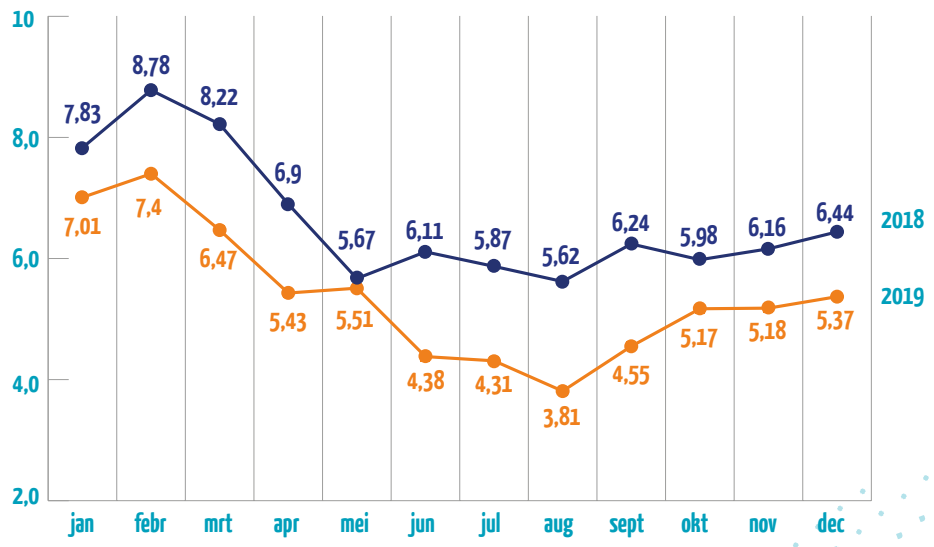
MEDEWERKERS VAN INTERAKTCONTOUR KUNNEN

5 coaching sessies

PER JAAR VOLGEN, FACE-TO-FACE OF TELEFONISCH.

57 medewerkers hebben hier in 2019 gebruik van gemaakt

ONTWIKKELING VAN VERZUIM BINNEN ONZE ORGANISATIE T.O.V. DE BRANCHE:



Voortschrijdend gemiddelde

jan t/m dec 2018: 6,63

jan t/m dec 2019: 5,36

kennis & kunde

TEAMLEIDERS MET MEER KRACHT DANKZIJ ONTWIKKELTRAJECT

Teamleiders hebben in het kader van persoonlijke ontwikkeling in 2018 en 2019 deelgenomen aan een ontwikkeltraject van tien bijeenkomsten. Elke teamleider ging op zoek naar zijn eigen leiderschapskwaliteiten, valkuilen, motivatietechnieken en beïnvloedingskracht. Het doel? Krachtige teamleiders die (meer) inzicht hebben in hun leiderschapsstijl, in wat hun teams nodig hebben en welke ontwikkeling zij kunnen doormaken om beter aan te sluiten bij hun teams.

“In 2018 startten we het zesdaagse traject onder begeleiding van een extern advies- en trainingsbureau”, vertelt projectleider Isabel. “Vanwege het succes van de training, is deze in 2019 uitgebreid met nog vier trainingsdagen. Daarin werd onder andere dieper ingegaan op groepsdynamica, zoals het stimuleren van samenwerking of het aangaan van uitdagende besprekingen met het team”.

“De boodschap was: wees transparant in waar je voor staat, wees hard op de inhoud en zacht op de relatie. Als grootste winst voor de toekomst zie ik het leren van het stellen van de juiste vragen. De training heeft mij persoonlijk veel energie gegeven. Ook heb ik handreikingen gekregen om anders naar de problemen te kijken op de woonlocaties. Mijn waarheid is deze, welke is de jouwe? Kunnen we daar samen iets van maken? Wat spreken we af? Wanneer komen we erop terug?”, vertelt Jan. Hij is teamleider in Epe en volgde de cursus. “Ik heb in de training veel informatie gekregen waarmee ik in de praktijk kan oefenen om een stijl te creëren van leidinggeven en samenwerken, waarbij we als team dichter bij elkaar kunnen komen om de cliënt maximaal te ondersteunen.”

In 2020 wordt gekeken op welke manier er een vervolg aan het traject kan worden gegeven én hoe de opgedane kennis kan beklijven bij de teamleiders.

PRAKTIJKTRAININGEN VOOR OP DE WERKVLOER!

InteraktContour beschikt over een breed aanbod van praktijktrainingen, workshops en e-learningmodules in het online leerplatform Pynter. Simone, leerinterventie-specialist bij InteraktContour: “Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich kunnen verdiepen in thema’s waar zij behoefte aan hebben om hun werk goed uit te voeren. Deskundige medewerkers leiden tot een betere kwaliteit van zorg, maar ook tot meer tevreden medewerkers.”

Het afgelopen jaar gaven medewerkers aan meer te willen weten over het omgaan met agressie, verslaving en psychische problematiek. Dit kwam voort uit de ontwikkeling dat cliënten meer te maken hebben met multi-problematiek zoals hersenletsel in combinatie met psychische en/of psychiatrische aandoeningen. Deze groep cliënten vraagt om specifieke ondersteuning en deskundigheid.

GOED BEOORDEELDE PRAKTIJKTRAININGEN

Simone: “In 2019 zijn op basis van de leerbehoeften meer dan 15 verschillende e-learningmodules, workshops en praktijktrainingen ontworpen. De workshops en praktijktrainingen worden als waardevol beoordeeld en zijn inmiddels gevolgd door zo'n 470 medewerkers. Op het gebied van agressie en weerbaarheid hebben we bijvoorbeeld met trainingsbureau Kies Weerbaarheid een gemengd aanbod ontwikkeld van zeven praktijktrainingen en workshops.” Collega’s bereiden zich in Pynter online voor, zodat er tijdens de praktijktraining vooral aandacht is voor de integratie van theorie en praktijk en het omgaan met complexe praktijksituaties. Zo creëren we een optimaal leerrendement.

SAMENWERKEN MET ANDERE KENNISHOUDERS

“Om dit voor elkaar te krijgen hebben we de nodige samenwerkingsverbanden gesloten. Zo wordt de workshop ‘Complex gedrag en psychiatrie bij hersenletsel’ bijvoorbeeld gegeven door neuropsychiater Jan Wiersma en is de training ‘Motiverende gespreksvoering bij middelengebruik’ een mooi voorbeeld van samenwerking met Tactus Training & Advies”, vervolgt Simone.

Het volledige aanbod wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld. Tevredenheidsonderzoek onder medewerkers laat zien dat het aanbod van trainingen goed aansluit bij de praktijk. Zo heeft Anja, senior begeleider bij woonlocatie Trajekt in Zwolle, de training Motiverende gespreksvoering bij middelengebruik plus de bijbehorende intervisiebijeenkomst gevolgd: “Voor mij was het een eyeopener om te zien hoe collega’s van andere locaties met agressie omgaan. Tijdens het middagprogramma werden wij verrast met een acteur die verschillende situaties met ons simuleerde. Wat doe je met je houding? Wat zeg je en hoe zeg je het? Wat kun je beter niet doen? Met name door de sterke verbale benadering van de acteur werden we op onze kwetsbaarheid gewezen. Dit was confronterend, maar heel waardevol!”

pynter
blended learning

kennis & kunde

“VRIJWILLIGERS ZIJN ONTZETTEND BELANGRIJK VOOR ONS”

Onderzoek vrijwilligers

In 2019 zijn 140 nieuwe vrijwilligers gestart binnen InteraktContour. Daarmee zetten zich in 2019 in totaal 469 vrijwilligers in voor cliënten van InteraktContour.

Nicole Teuwsen, manager Maatschappelijke Ondersteuning: "Vrijwilligers zijn ontzettend belangrijk voor ons. Zij brengen namelijk extra tijd en aandacht voor de cliënten. In 2019 onderzochten we de tevredenheid onder de vrijwilligers. De meeste vrijwilligers zijn erg tevreden over hun werk voor InteraktContour. Het werk sluit aan bij hun persoonlijke interesses en er wordt een prettige samenwerking ervaren met de medewerkers. Ook voelen de vrijwilligers zich vanuit de medewerkers en InteraktContour voldoende gewaardeerd. Ze weten bij wie ze terecht kunnen met vragen."

Maar er worden ook verbeterpunten genoemd. "Volgens vrijwilligers kunnen wij meer mogelijkheden aanbieden als zij van taak willen veranderen en kunnen wij hen beter op de hoogte houden over cliënten om hun taken goed uit te voeren. Daarnaast is niet iedereen bekend met de visie van InteraktContour. Ook worden suggesties gedaan voor scholing, bijvoorbeeld op het gebied van kennis over niet-aangeboren hersenletsel, agressie en ongewenst gedrag, psychiatrie en bejegening. Met die verbeterpunten gaan we in 2020 aan de slag."

in 2019 zetten

469

vrijwilligers

zich in voor cliënten van InteraktContour

kennis & kunde

Deskundigheid is ook... het verminderen van fysieke belasting

Cliënt Wicher in zijn sta-lift, waarmee hij in beweging blijft en zijn begeleiders fysiek minder belast worden.

InteraktContour heeft de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan het nemen van maatregelen om fysieke belasting te beperken. Toch werden door medewerkers nog steeds problemen ervaren op het gebied van met name nek-schouder-arm-pols belasting.

In 2019 deed het bureau LOCOmotion op twintig locaties onderzoek naar de verbetermogelijkheden. Daaruit komt een aantal punten ter verbetering naar voren, maar over het algemeen scoren de onderzochte locaties goed.

WELKE BEVINDINGEN DEED LOCOMOTION?

- Gemiddeld genomen is binnen InteraktContour sprake van **relatief hoge fysieke zorgzwaarte**
- De **preventieve maatregelen** die genomen zijn, zijn op hoofdlijnen goed. Toch is het verstandig daar nog meer op in te zetten
- De **inzet van hulpmiddelen** voor steunkous-handelingen is gemiddeld tot goed

- De **transfers** binnen de grenzen van het bed zijn een **aandachtspunt**; glijzeilen en andere adequate voorzieningen worden te weinig gebruikt en voor het zittend/liggend douchen zijn meer of andere voorzieningen inzetbaar
- De onderlinge **afstemming over de inzet van hulpmiddelen** kan beter

NA DE INGEBRUIKNAME VAN DE HULPMIDDELEN IS ER GEEN ZIEKTEVERZUIM MEER GEWEEST

EN NU?

De teamleiders zijn aan de slag gegaan met het doorvoeren van verbetermaatregelen en het aanschaffen van hulpmiddelen. Hanneke, teamleider op een woonlocatie in Nunspeet: "In 2018 was er een hoog ziekteverzuim doordat meerdere medewerkers langdurig ziek waren in verband met klachten aan hun handen, polsen, armen en/of schouders. De aanbevelingen uit het onderzoek van LOCOmotion hebben we allemaal overgenomen. Dit betekende de aanschaf van tien extra plafondliften en drie extra elektrische draaibedden. Niet elke bewoner vond deze verandering fijn. Ten gunste van onze medewerkers hebben wij deze toch doorgevoerd, natuurlijk met de nodige uitleg naar de bewoners. Direct na de ingebruikname van de hulpmiddelen gaven de medewerkers aan dat deze de fysieke belasting verminderen. Het is lichter werken, ontlast de armen, handen en schouders. En al heel snel werd duidelijk dat het nog sneller werken is ook! Na de ingebruikname van de hulpmiddelen is er geen ziekteverzuim meer geweest op dit gebied. Daar ben ik erg blij mee."

TRAINING VOOR PROFESSIONALS VOOR BETER ONDERSTEUNEN VAN MENSEN MET NAH

Alle medewerkers van InteraktContour volgen de door InteraktContour ontworpen SOEC-gecertificeerde training 'Breinbasics'. In deze training leren medewerkers op basis van hun functie meer over de oorzaken en gevolgen van niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en de methodieken en manieren van begeleiden die InteraktContour toepast in haar zorg voor cliënten.

We bieden de cursus sinds 2019 niet meer alleen aan eigen medewerkers aan, maar ook aan praktijkondersteuners van huisartsen (POH'ers) en aan verpleegkundigen. Daarvoor is in 2019 de speciale training 'Breinbasics voor POH'ers en Verpleegkundigen' ontwikkeld. Het doel van deze training is om onze kennis te verspreiden, zodat mensen met niet-aangeboren hersenletsel eerder gesignaleerd, eventueel doorverwezen en ondersteund kunnen worden.

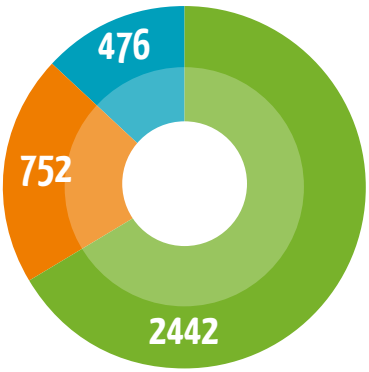
In december 2019 werd de eerste Breinbasics voor POH'ers en verpleegkundigen gegeven. Alle beschikbare plekken waren gevuld en de training werd goed ontvangen. De dertien deelnemers kregen een dag training, waarbij ze leerden over NAH, ervaringsoefeningen deden en casussen uit de praktijk deelden met elkaar. De cursus is geaccrediteerd op 6 registerpunten. In 2020 staan reeds twee nieuwe cursussen op de agenda, waarvan de eerste alweer is volgeboekt.

CIJFERS CLIËNTEN

AANTAL CLIËNTEN

3092

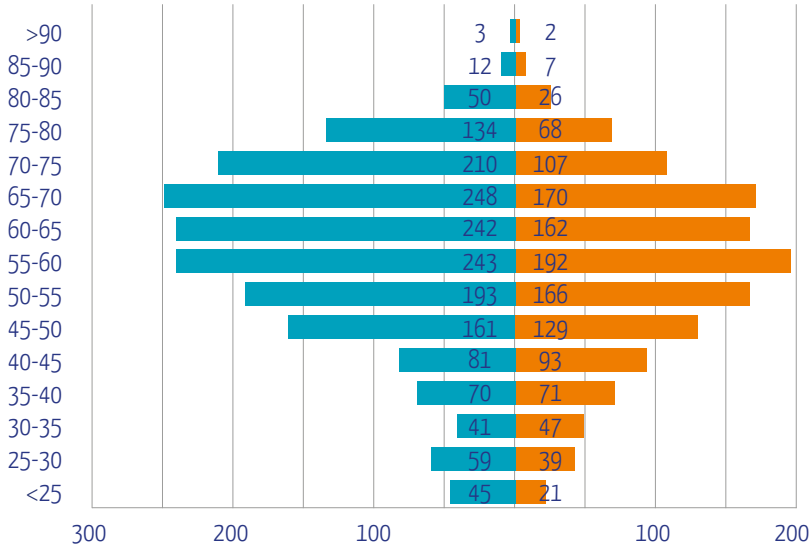
Op 31 december 2019

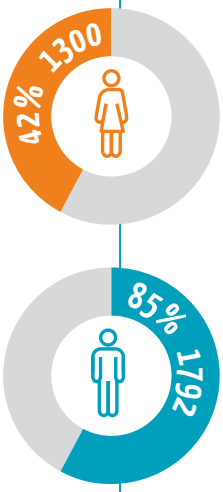


Een cliënt kan zorg afnemen van meerdere eenheden waardoor de som van de aantallen hoger uitkomt dan 3.092.

- Zorg en Wonen
- Maatschappelijke Ondersteuning
- Behandeling

LEEFTIJDOPBOUW CLIËNTEN





TOP 3

Doelen van cliënten:

1. ZINVOLLE DAGBESTEDING
2. VAARDIGHEDEN TOEPASSEN, VERBETEREN OF UITBREIDEN
3. MOTORISCHE VAARDIGHEDEN TOEPASSEN, VERBETEREN OF UITBREIDEN

Wist je dat...

...de meerderheid **(82%)** van de **cliënten** met 24-uurs zorg activiteiten doet die bijdragen aan een **zinvolle daginvulling** (2018: 79%).

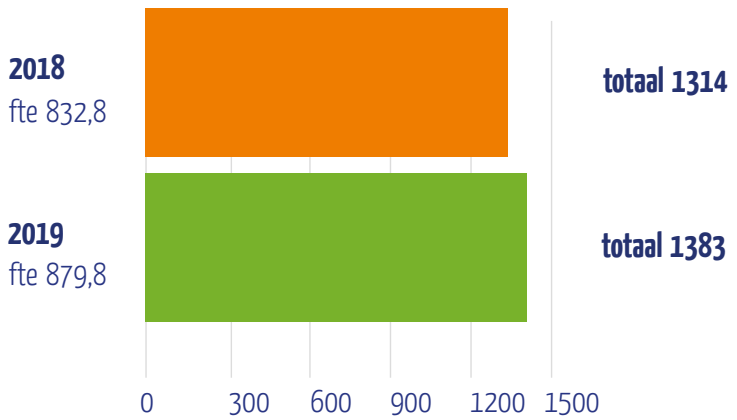
...een kwart **(26%)** van de **cliënten** met **behandeling** ook **dagbestedingsactiviteiten** volgt (2018: 28%).

...17% van de **cliënten** bij Maatschappelijke Ondersteuning **individuele begeleiding** combineert met **dagbesteding** (2018: 20%).

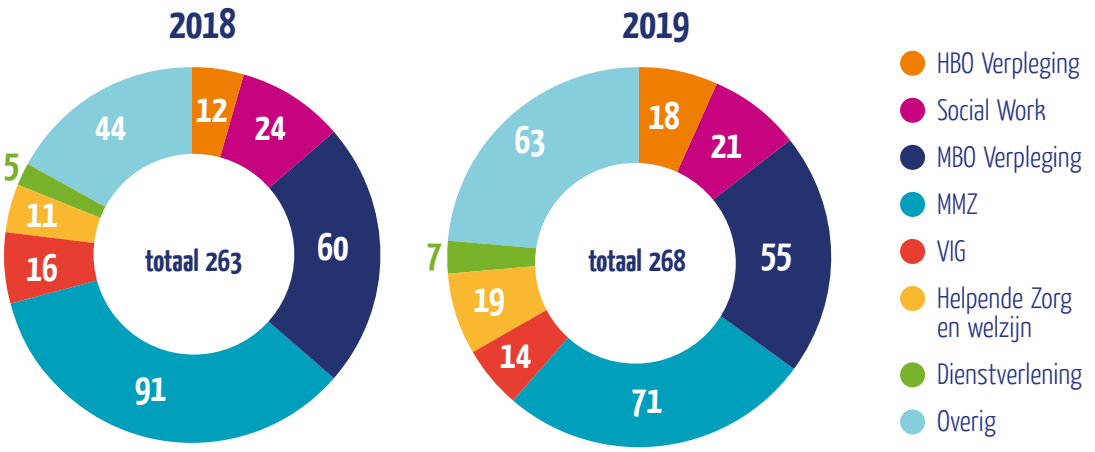
...bijna de helft **(48%)** van de cliënten bij Maatschappelijke Ondersteuning alleen deelneemt aan **dagbestedingsactiviteiten** (2018: 47%).

CIJFERS MEDEWERKERS

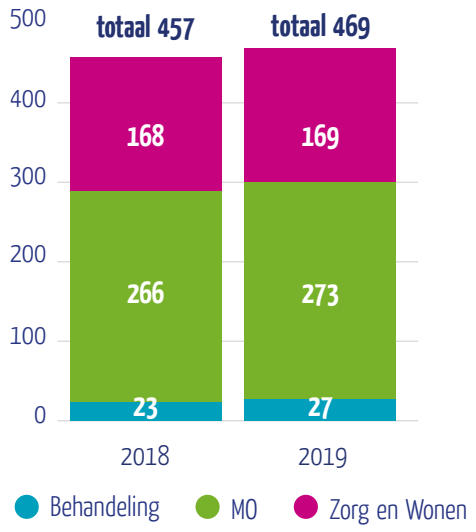
AANTAL MEDEWERKERS



AANTAL STAGIAIRES



AANTAL VRIJWILLIGERS



TOP 10

MEEST GEVOLGDE TRAININGEN:

TRAINING	AANTAL KEER GEVOLGD
Ontruimingsoefening	814
Meldcode	489
Medicatieveiligheid	486
ONS	415
Fysieke belasting	402
BHV	387
Diabetes mellitus praktijktraining incl. e-learning	296
Breinbasics	246
Darmspoelen praktijktraining incl. e-learning	229
Introductiecursus	209

Wist je dat...

...in 2019 **5562 trainingen** gevolgd werden?

...in 2018 **7801 trainingen** gevolgd werden?

...dit verschil deels komt doordat een **aantal** trainingen in 2018 verplicht werden gesteld, waardoor het aantal gevolgde **trainingen** dat jaar erg hoog lag?

...in 2018 een aantal **nieuwe trainingen** aangeboden werden die door veel medewerkers meteen gevolgd werden, waardoor het aantal gevolgde trainingen in 2019 lager ligt?

CENTRALE CLIËNTEN-RAAD

De Centrale Cliëntenraad (CCR) vond het kwaliteitsrapport prima en volledig. Zij had de volgende opmerkingen en/of vragen. Schuingedrukt is de reactie van InteraktContour weergegeven.

THEMA ZORG

Thema 'Ketenzorg': Revalidatie en InteraktContour kunnen elkaar aanvullen. De keten is belangrijk, de verbinding tussen het revalidatiecentrum en dan naar huis. Een idee is om een ervaringsdeskundige naar een revalidatiecentrum te laten gaan om te laten zien wat er mogelijk is.

> *De verbinding met andere specialisten zoals revalidatieartsen en revalidatiecentra is belangrijk. We hebben twee personen in dienst (relatiemanagers) van wie het hun dagelijkse werk is om bij dit soort specialisten in het vizier te komen, zodat cliënten goed doorverwezen kunnen worden. Het inzetten van een ervaringsdeskundige is een goed idee. Dit nemen we op met deze collega's.*

THEMA ERVARING

Thema 'Muziek': Het stuk over samen muziek maken is goed weergegeven. Investeringen in muziek maken zijn erg belangrijk volgens de leden.

> *Dat is fijn om te lezen. Wij zien ook dat muziek veel meerwaarde kan hebben voor cliënten.*

THEMA TEAMREFLECTIE EN DESKUNDIGHEID

Thema 'Zinvolle daginvulling': Eén van de cliënten mist zinvol vrijwilligerswerk. Vroeger had zij een goede functie. Nu zit ze op de dagbesteding bij wijze van spreken te knippen en plakken. Aanbeveling: Het TV Programma: 'Niet zonder ons'. Zorg voor werkgerelateerde/zinvolle dagbesteding.

> *Het hebben van een zinvolle daginvulling is het belangrijkste doel voor onze cliënten. In 2018 zijn we gestart met de module Talent & Ambitie. Cliënten voor wie de dagbesteding onvoldoende voldoening geeft, hopen we daardoor te kunnen begeleiden naar een daginvulling die beter aansluit op de wensen van de cliënt. Dit geldt voor iedere cliënt. Als dit nog niet onder de aandacht is gebracht, kan hiervoor de persoonlijk ondersteuner worden benaderd.*

CENTRALE CLIËNTEN-RAAD

THEMA ERVARING

Thema 'Ervaringsdeskundigen': De cursus voor ervaringsdeskundigen is van grote waarde.

> *Wij zien veel meerwaarde in het inzetten van ervaringsdeskundigen. Vooral voor de andere cliënten is dit erg prettig. We blijven ervaringsdeskundigen opleiden en inzetten om ook andere cliënten te ondersteunen.*

"WE BLIJVEN ERVARINGSDESKUNDIGEN OPLEIDEN EN INZETTEN"

THEMA ZORG

Thema 'Technologie': M.b.t. technologie wordt opgemerkt dat de cliënten het belangrijk vinden dat de mensen niet vervangen worden. Het gesprek blijft belangrijk. Ook moet de basis (wifi e.d.) voor de technologie goed zijn.

> *De inzet van technologie is belangrijk om de zelfstandigheid van cliënten te vergroten en onze medewerkers te ontlasten waar dat mogelijk is. Het contact met cliënten blijft van groot belang. Technologie kan mensen daarin niet vervangen. We hopen dat door technologie het persoonlijk contact gelijk blijft of zelfs meer wordt. Daarnaast moet de technische basis voor technologiegebruik inderdaad goed zijn. Zonder goede basis geen technologie.*

THEMA ERVARING

Thema 'Verhaal Hersenz': In het verhaal van 'Evert' mist de eindpassage dat hij vrienden heeft over gehouden aan het behandelingsprogramma. Evert vindt het waardevol als dit wordt toegevoegd.

> *Dit was weggevallen, maar is hersteld.*

"WE HOPEN DAT DOOR TECHNOLOGIE HET PERSOONLIJK CONTACT GELIJK BLIJFT OF ZELFS MEER WORDT"

RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht vindt het een goed en gemakkelijk leesbaar document. De raad (h)erkent het beeld dat in het kwaliteitsrapport wordt geschetst. Er worden prachtige voorbeelden en casussen beschreven. De leesbaarheid is – net als vorig jaar – nadrukkelijk vergroot ten opzichte van 2017. Goed te zien dat de opmerkingen van vorig jaar van de Raad van Toezicht terug komen in dit rapport. De verplichte onderdelen uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg zijn opgenomen. Enkele opmerkingen met in het schuingedrukt de reactie van InteraktContour.

DE RAAD VAN TOEZICHT OVER HET RAPPORT

- **Het zou waardevol zijn als er een of twee zinnen zouden worden besteed aan het cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Wellicht kan worden opgemerkt wanneer dat plaatsvindt.**
  > *Dit is opgenomen.*

- **Om te begrijpen hoe het rapport in elkaar steekt moest een lid telkens terug naar de inhoudsopgave. Kan dit worden verbeterd?**
  > *Dit wordt meegenomen in het online magazine dat nu wordt gemaakt door de vormgevers.*

- **De vraag wordt gesteld of voldoende duidelijk naar voren komt wat de basis is van de goede kwaliteit die InteraktContour biedt en of de cliënt daarmee tevreden is. Dat zie je eerder terug in een cliënttevredenheidsonderzoek.**
  > *Dit relateert aan de eerdere vraag over het cliënttevredenheidsonderzoek. Dit wordt opgenomen.*

- **De vraag werd gesteld of er meer fotomateriaal kan worden opgenomen.**
  Dit wordt meegenomen in het online magazine dat zal worden gemaakt.

- **De cijfers bij cliënten lijken niet te kloppen.**
  > *Er is tekst weggevallen dat sommige cliënten aanspraak maken op meerdere zorgvormen en hierdoor een dubbeltelling plaatsvindt waardoor het totaal hoger uitkomt. Dit wordt opgenomen.*

- **Er wordt gevraagd of het noemen van namen inclusief ziektebeeld AVG-proof is. Misschien is het raadzaam om in het kwaliteitsrapport op te merken dat waar namen volledig zijn genoemd, dit is gecheckt en akkoord bevonden. Of volstaat de voornaam zonder achternaam.**
  > *Er is toestemming gevraagd aan de cliënten. De opmerking over het weghalen van de achternaam wordt overgenomen.*

- **Bij het artikel over veilige zorg wordt de open cultuur binnen InteraktContour om fouten te bespreken en te melden niet genoemd. Op basis van de themadag van vorig jaar was hierover een positief beeld ontstaan. Positiever dat dat er nu staat weergegeven.**

> *Dit wordt overgenomen.*

- **Het gedeelte over klachten en meldingen is vrij abstract en procesgericht. Het ging vooral over aantallen. De aard van de klachten is niet duidelijk.**

> *Dit wordt opgenomen.*

- **Bij het artikel over het meten van de kwaliteit door teams via AEPG lijkt het dat dit niet in samenhang wordt gebracht met wat dit betekent voor cliënten.**

> *AEPG is een intern zelfevaluatie instrument dat door medewerkers wordt gebruikt. Er wordt bijvoorbeeld getoetst in hoeverre er conform de PDCA-cyclus wordt gewerkt. De verbeterpunten die uit de AEPG-evaluatie komen, worden opgenomen in het jaarplan van de locatie. Afhankelijk van de inhoud komen deze verbeterpunten periodiek terug in de reguliere besprekingen tijdens het huiskameroverleg of de cliëntenraad. Dit is opgenomen in het artikel over AEPG.*

CLIËNTEN WORDEN VAAK BETROKKEN BIJ SOLLICITATIEPROCEDURES

- **Het aantal gevolgde opleidingen in 2019 is lager dan in 2018. Wat is hiervan de reden en is het waardevol dat toe te voegen?**

> *In 2018 zijn meerdere nieuwe trainingen en opleidingen ingevoerd wat tot meer deelname leidde. Daarnaast zijn in 2018 enkele trainingen verplicht gesteld voor alle medewerkers. Die trainingen zijn goed gevolgd. In 2019 zijn deze trainingen enkel gevolgd door nieuwe medewerkers. Hierdoor is het verschil in aantal opleidingen te verklaren. Ook dit wordt toegevoegd aan het rapport.*

- **Goed om volgend jaar nadrukkelijker aan de orde te laten komen wat de cliënten van onze medewerkers vinden.**

> *Cliënten worden vaak betrokken bij sollicitatieprocedures. Ook lopen nieuwe medewerkers altijd eerst mee in de zorg voordat ze worden aangenomen. Een periode zijn spiegelgesprekken gedaan waarbij de cliënten aangaven wat ze van medewerkers vonden. In 2020 vindt een cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Dit zal terugkomen in het kwaliteitsrapport van volgend jaar.*

- **Ook de relatie met de stakeholders kan prominenter aan de orde komen.**

> *Dit is geen verplicht onderdeel, maar het is een goede suggestie. We zullen hieraan in het volgende rapport aandacht besteden.*

ONDERNE-MINGSRAAD

De Ondernemingsraad (OR) vindt het rapport overwegend duidelijk, prettig en leuk om te lezen. De OR had enkele tekstuele verbeteringen, deze zijn in het rapport verwerkt. Ook had de OR de volgende opmerkingen. Schuingedrukt is de reactie van InteraktContour weergegeven.

OVER HET RAPPORT

De OR gaf aan de uitgangspositie van het rapport niet helder te vinden.

> *Het rapport gaat over heel 2019. Het jaar 2019 is vergeleken met 2018 en er is vooruitgekeken naar 2020.*

"KEN JE CLIËNT EN KEN JE PROFESSIONELE VERANTWOORDELIJKHEID"

DE OR OVER NCARE

'Mooi en ideaal. Alleen jammer dat er na 17:00 en in het weekend geen veranderingen aangebracht kunnen worden. Het kan zijn dat een cliënt een wijziging krijgt in de medicatie of terug komt uit het ziekenhuis, dus dan krijg je alsnog papierwerk. Hierdoor kunnen er fouten gemaakt worden en dit zal leiden tot FOBO (volgende punt). Misschien is dit een punt om mee te nemen?'

> *Bedankt voor de feedback. We koppelen dit terug aan de adviseur verpleegkundige zorg.*

De OR mist de visie van ICG op de eigen regie van de cliënt. Voorheen was de eigen regie de leidraad voor de geboden zorg. Dat lijkt af te nemen. Deze verschuiving en dat dit een belangrijk punt is de komende jaren, mist volgens de OR in het rapport.

> *De eigen regie van cliënten is belangrijk. Aan dit onderwerp heeft de bestuurder enkele maanden geleden nog een blog gewijd ('Het dilemma van eigen regie'). Het uitgangspunt van eigen regie van de cliënt moet gecombineerd worden met de uitkomst van de professionele afwegingen van de professionele medewerker. Het kan dan schuren. Wat de bestuurder zei: ken je cliënt en ken je professionele verantwoordelijkheid. Eigen regie is een belangrijk, maar niet het enige aspect van onze zorgverlening. Zie ook het stuk over de inzet van hulpmiddelen om de fysieke belasting te verminderen (p. 46/47).*

"WE WILLEN BLIJVEN VERBETEREN"

OVER HET STAFBUREAU

De OR mist een specifiek stuk over de Staf. Hoe en waarom het stafbureau zo is ingericht, welke kwaliteiten worden er daardoor geleverd.

> *De mensen op het bestuursbureau zijn onmisbaar voor InteraktContour. Zij zijn ondersteunend aan het primair proces. Door de zorgteams wordt de zorg geleverd. Op grond van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg moeten we dáár over schrijven in dit rapport. Overigens komt de toegevoegde waarde van de staf wel terug in enkele stukken, zoals het terugdringen van verzuim (p. 40/41), Breinbasics voor POH'ers (p. 47), het stuk over het vernieuwen van de oproepsystemen, het stuk over de e-health uitleenservice, het programma Cliëntveiligheid, etc.*

IN DE PRAKTIJK

De OR vindt het rapport erg positief en vraagt zich af of dit in de praktijk ook echt het geval is.

> *Het gaat goed met InteraktContour. De cliënten zijn overwegend positief, de medewerkers & stakeholders overwegend tevreden, en met de bedrijfsvoering gaat het goed. Neemt niet weg dat er voldoende te verbeteren blijft. Zie ook de beschouwing van de bestuurder hierna (deze is ingevoegd nadat de OR voor de eerste keer naar het kwaliteitsrapport had gekeken).*

"DE MENSEN OP HET BESTUURSBUREAU ZIJN ONMISBAAR VOOR INTERAKTCONTOUR"

EXTERNE VISITATIE-COMMISSIE

Verslag van de externe visitatiecommissie over het kwaliteitsrapport 2019 van InteraktContour (23 april 2020). Schuingedrukt is de reactie van InteraktContour weergegeven.

EXTERNE VISITATIECOMMISSIE OVER HET RAPPORT

Samenstelling commissie

Gertrude van den Brink
Linda Myszka-Jansen
Simone van Ruth
Hendrik Jan Boere (voorzitter)

Werkwijze

De commissie heeft gewerkt tijdens de coronacrisis. Dit houdt in dat fysieke ontmoetingen niet mogelijk waren, hetgeen uiteraard beperkingen heeft opgeleverd.
De leden van de commissie hebben het rapport gelezen en via videobellen of telefoneren een gesprek gehad met een cliënt. In totaal zijn vier cliënten gesproken. Over het rapport en de gesprekken is gerapporteerd aan de voorzitter van de visitatiecommissie. Deze verslagen zijn zoveel als mogelijk bilateraal besproken tussen de leden van de visitatiecommissie en de voorzitter van de visitatiecommissie. De voorzitter heeft van deze verslagen één verslag gemaakt dat in een videovergadering is besproken in de voltallige commissie. Wieke Beumer-van der Leij (InteraktContour) heeft van deze vergadering een verslag gemaakt. Tenslotte heeft de voorzitter van de commissie het eindverslag besproken met het bestuur en management van InteraktContour.

Bevindingen

Context

Ook het kwaliteitsrapport is geschreven tijdens de coronacrisis. Deze crisis vraagt veel van het management. De commissie vindt het moedig dat het management er desondanks voor heeft gekozen om het kwaliteitsrapport 2019 toch nu te maken en de externe visitatiecommissie een oordeel over te vragen.

Inhoudelijk

Het rapport is overwegend een aaneenschakeling van positieve beelden en feiten. Dat zijn onder meer veel verhalen van cliënten en medewerkers uit de praktijk. Die verhalen zijn zonder uitzondering zeer positief. De cliënten en medewerkers zijn trots op wat InteraktContour voor hen betekent.
Deze verhalen vormen ook mooie illustraties van het beleid van InteraktContour dat is gericht op het aansluiten bij de wensen van de individuele cliënt.
Het rapport gaat daarnaast ook in op geconstateerde tekortkomingen voor bepaalde cliënten of teams waarvoor acties zijn ondernomen die worden gevolgd door middel van een pdca-cyclus.

Vragen en opmerkingen

- **Hoe passen de verhalen en beschreven acties in het rapport in een breder kader van toetsing van kwaliteit? In hoeverre zijn beleidsvoornemens gerealiseerd? De opzet van het rapport met hoofdverhalen en aanvullende verhalen zou aan waarde kunnen winnen door een uitleg van die opzet en het bieden van een breder perspectief.**

> *Er is dit jaar gekozen voor een vorm van het kwaliteitsrapport – een magazine – waarin het zwaartepunt ligt bij het vertellen van verhalen over wat er binnen InteraktContour gebeurt. Door voor deze vorm te kiezen was er minder ruimte voor het sec opnemen van beleidsvoornemens en voor rapportage in hoeverre deze zijn gerealiseerd. De gekozen verhalen geven wel een inkijkje in dit beleid en bovendien geven zij in onze ogen een waarheidsgetrouw beeld van hoe het is om binnen InteraktContour zorg te krijgen en te verlenen. Tegelijkertijd realiseren wij ons dat deze opzet een risico met zich meebrengt. Bij de voorbereidingen op het volgende kwaliteitsrapport zullen we deze opmerking meenemen.*

- **Wat leggen de verhalen die in het rapport zijn opgenomen bloot? Hadden er ook andere verhalen verteld kunnen worden?**

> *Zie de vorige reactie.*

- **De resultaten van de beschreven acties zijn niet altijd duidelijk. Dat geldt bijvoorbeeld voor het verbeteren van medicatiemeldingen en het invoeren van een verpleegkundige coach. Wat merken cliënten daarvan?**

> *Sommige zaken die worden ingevoerd leiden tot veiliger zorg, terwijl de cliënt daar mogelijk weinig van merkt. Een voorbeeld is de invoering van NCare, het online medicatiedistributiesysteem. NCare zou o.a. moeten leiden tot minder fouten bij het uitdelen, toedienen en aftekenen van medicatie. Dit geldt ook voor de verpleegkundig coaches. Door hun inzet wordt de kwaliteit en veiligheid van de zorg verhoogd. We verwachten dat hierdoor verpleegkundige risico's eerder gesignaleerd worden, dat de relatie met de huisartsen verbetert, dat klinisch redeneren zal leiden tot het op het juiste moment inschakelen van huisarts etc. Ook hiervan merken de cliënten in de praktijk mogelijk weinig. Toch denken wij dat dit leidt tot kwalitatief betere en veiligere zorg.*

- **In Steenwijk wordt nu gewerkt met een cliëntenraad. Onduidelijk blijft dat in alle locaties met een cliëntenvertegenwoordiging wordt gewerkt.**

> *Op elke locatie van InteraktContour is al vele jaren sprake van medezeggenschap van cliënten zoals bijvoorbeeld een cliëntenraad. De vorm is altijd in overleg tussen de cliënten en de teamleider. Soms ondersteunt het LSR bij een cliëntenraad, soms geven locaties hieraan zelf invulling, bijvoorbeeld zoals dat nu gebeurt in Steenwijk. Dit voorbeeld illustreert derhalve een van de vernieuwende manieren waarop invulling kan worden gegeven aan de cliëntenraad. Wij zullen dit verduidelijken in de tekst.*

- **In het rapport is vermeld dat het instrument AEPG in 2019 in het algemeen een hogere score laat zien dan in 2018. Onduidelijk blijft wat de beleidsmatige verbeterpunten voor 2020 zijn?**

> *De beleidsmatige verbeterpunten zijn na de totstandkoming van het kwaliteitsrapport opgesteld. Deze komen terug in het volgende kwaliteitsrapport.*

>

EXTERNE VISITATIE-COMMISSIE

- **Het aantal klachten is toegenomen. Is daar een analyse van te geven?**

> *Het klopt dat het aantal klachten is toegenomen. Tegelijkertijd zijn we zeer content dat slechts 32 van de 3.092 cliënten van InteraktContour een klacht hadden en dat bijna alle klachten naar tevredenheid zijn opgelost. Overigens streven we naar het laagdrempelig kunnen uiten van klachten.*

- **In het kader van veilige zorg is vermeld dat het aantal meldingen van incidenten is toegenomen. Een begin van een analyse zou kunnen helpen bij de beoordeling van deze getallen.**

> *De hoeveelheid meldingen zegt (gelukkig) weinig over de ernst van de incidenten. Toch vinden we dat het aantal FOBO's omlaag moet. In 2019 zijn we gestart met een nadere analyse. De belangrijkste risico's liggen bij medicatie, vallen en agressie. We hebben besloten in 2020 deze drie belangrijkste risicothema's gericht te verbeteren. We hopen dat deze plannen ondanks de coronacrisis doorgang krijgen en zullen hierover rapporteren in het volgende kwaliteitsrapport.*

- **E-health is een belangrijk item. Hoe wordt dit beleidsmatig vorm gegeven?**

> *In de eerste helft van 2019 zijn er op het gebied van e-health minder grote stappen gezet dan we hadden gehoopt. Daarom is halverwege 2019 beleidsmatig besloten e-health 'voorliggend' te maken in het herontwerp van processen en toe te voegen aan het beleidstoetsingskader: de vier kwadranten.*

Zie ook onze website www.interaktcontour.nl voor meer informatie over het beleid voor de komende jaren. Daarom ook is de formatie van het e-health team uitgebreid zodat in 2020 veel en gericht stappen kunnen worden gezet rond dit thema. Ook hier zien we dat de coronacrisis de initiële plannen doorkruist. Tegelijkertijd leidt de crisis juist tot mooie nieuwe initiatieven op het gebied van e-health en technologie. Aan dit thema wordt in het volgende kwaliteitsrapport naar verwachting uitgebreid aandacht besteed.

- **De organisatie lijkt zich voor te bereiden op de implementatie van de Wet zorg en dwang. Waar zitten de uitdagingen?**

> *Op dit moment worden vrijheidsbeperkende maatregelen enkel met toestemming van de cliënt ingezet. Dan is de Wet zorg en dwang niet van toepassing. Op het moment dat vrijheidsbeperkende maatregelen onvrijwillig*

worden ingezet, bijvoorbeeld omdat dit samenhangt met een eventuele wijziging van de huidige doelgroep, wordt de Wet wel op ons van toepassing. De uitdaging voor InteraktContour zit hem dus vooral in een eventuele uitbreiding of wijziging van de doelgroep.

- **Er zijn ongetwijfeld ook mislukkingen, missers en beleidsvoornemens die door omstandigheden niet zijn gerealiseerd. Deze hebben in het rapport geen (prominente) plek gekregen.**

> *Dit is – overigens net als de voorgaande – een waardevolle opmerking. We zullen hierop beter letten bij het maken van het volgende kwaliteitsrapport.*

- **Een van de cliënten gaf in het gesprek aan dat hij nazorg had gemist nadat zijn behandeling was afgerond. Wat is het beleid van InteraktContour op nazorg?**

> *Als een behandeltraject is geëindigd wordt altijd gezorgd voor een warme overdracht. Bijvoorbeeld naar een dagbestedingslocatie.*

Gesprekken met cliënten

De commissie heeft een zeer beperkt aantal cliënten gesproken. Deze cliënten waren zonder uitzondering positief over de dienstverlening van InteraktContour. Het geluksbudget dat in het rapport als succesvol instrument is beschreven, is niet bij al deze cliënten bekend.
Het is de commissie opgevallen dat (een deel van) de cliënten die de commissie heeft gesproken ook is geïnterviewd in het rapport.

> *We zullen de volgende keer een grotere diversiteit van cliënten organiseren.*

Voor zover bij de gesprekken ook werknemers van InteraktContour aanwezig waren, waren deze ook zonder uitzondering positief over InteraktContour als werkgever.

Samenvatting en conclusie

De commissie vindt dat InteraktContour er, ondanks de coronacrisis, in geslaagd is om een kwaliteitsrapport op te stellen dat ingaat op een veelheid aan aspecten die relevant zijn voor de kwaliteit van de zorg voor de cliënten. Die aspecten geven overall een zeer positief beeld van de aandacht die er is voor de kwaliteit van zorg. Die aandacht voor kwaliteit lijkt tot in de haarvaten van de organisatie te zijn geworteld en dat is een compliment waard. De organisatie stelt dat zij onbarmhartig transparant is aangaande kwaliteit. In dat kader zou de commissie het van kracht vinden getuigen als meer aandacht zou zijn besteed aan wat schuurt op het terrein van kwaliteit, aan teleurstellingen van cliënten, aan de dilemma's en hoe daarmee is omgegaan en aan de mislukkingen en wat daarvan geleerd is. Op die manier zou het rapport mogelijk ook waardevoller voor de organisatie kunnen zijn. Een meer beleidsmatig perspectief zou bovendien kunnen bijdragen aan een beeld van de positieve ontwikkeling op het gebied van kwaliteit in een reeks van jaren.

CONCLUSIE BESTUURDER

Onze missie is mensen met niet-aangeboren hersenletsel te helpen hun mogelijkheden te vergroten en te benutten en zo een zo gelukkig mogelijk leven te leiden. Cliënten een stap verder helpen. Het liefst samen met cliënten, naasten, samenwerkingspartners, kennisinstituten én stakeholders. Daar zijn we voor. Het kwaliteitsrapport van 2019 illustreert goed hoeveel effort hierin is gestoken door medewerkers, cliënten en naasten.

Er is in 2019 extra aandacht gegeven aan 'het goede leven'. Een voorbeeld is het project Koken & Eten dat in 2019 weer een fase verder is gebracht. Cliënten worden steeds meer betrokken bij de gehele gang van zaken rond het eten. Het gaat niet alleen om lekker en gezond eten, maar ook om aandacht voor elkaar, gastvrijheid en met elkaar in verbinding staan. De cliënten zijn hierover overwegend enthousiast, dat is mooi om te zien. Een ander voorbeeld is de inzet van het geluksbudget. U heeft enkele voorbeelden in dit rapport aangetroffen. Omdat eenieder het naar eigen inzicht kan inzetten, levert het veel tevredenheid op bij de cliënten. Ook de medewerkers genieten er zichtbaar van. Dit blijven we continueren zolang we daarvoor de middelen hebben.

Terugdringen verzuim ook waardevol voor cliënten

U heeft kunnen lezen dat in 2019 veel aandacht is besteed aan het terugdringen van het verzuim. Het verzuimpercentage is fors gedaald ten opzichte van 2018. Dit heeft op vele aspecten een positief effect. Uiteraard op medewerkers, op hun welbevinden en op het terugdringen van werkdruk, maar ook voor cliënten is dit waardevol. Er is immers meer continuïteit en medewerkers zitten beter in hun vel. Dat is iets waar we als organisatie in 2019 hard aan hebben gewerkt en waar we trots op mogen zijn.

Ook hebben we in 2019 de eerste stappen gezet in het anders kijken naar incidenten en gerichter verbeteren. Het grote aantal gemelde incidenten was aanleiding om een organisatiebreed programma te starten rond cliëntveiligheid. Dat programma moet in 2020 resultaten opleveren.

Medezeggenschap wordt actief gestimuleerd

Het is goed te zien dat medezeggenschap van cliënten en naasten steeds meer vormen krijgt. Dit wordt actief gestimuleerd en gefaciliteerd. We hebben namelijk de overtuiging dat cliënten een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het verder verhogen van de kwaliteit van de zorg.

In 2020 voeren we weer een organisatiebreed cliënttevredenheidsonderzoek uit. We zijn benieuwd hoe de resultaten zich verhouden tot de vorige meting in 2017 en welke nieuwe impulsen dit weer geeft tot verbetering.

Gerichter verbeteren per team

De aanpassingen die in de interne kwaliteitsaudit (AEPG) zijn doorgevoerd, stemmen me tevreden. Gerichter dan voorheen is de dialoog binnen de teams op gang gebracht om daarmee de zelfreflectie verder te stimuleren. Het leidt naar verwachting tot een meer gericht verbeterplan per team. Met als beoogd eindresultaat een nóg betere kwaliteit van zorg. Daar is het ons immers om te doen.

Ook voor e-health is in 2019 een organisatiebreed programma gestart. De contouren van het programma staan. Het projectteam heeft daar met medewerkers en cliënten hard aan gewerkt. Ik zie uit naar 2020, waarin we de resultaten gaan zien van dit programma in onze nieuw te openen locatie De Klokkenbelt in Almelo. Cliënten en medewerkers worden in die voorziening, meer dan tot nu toe, ondersteund door technologie.

In 2020 hebben we ook andere focuspunten, veelal gerelateerd aan onze langetermijnambities (waarvan de massieve inzet van e-health er ook één is). Zo zetten we in 2020 de eerste stappen om te onderzoeken hoe we de zorg voor mensen die thuis wonen zo compleet mogelijk kunnen vormgeven. Hiermee sluiten we aan bij de wens van veel mensen om zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Het is spannend tot welke uitkomsten dit leidt en wat dit gaat betekenen voor onze zorgverlening.

Een blijvend aandachtspunt is het aantrekken van nieuwe collega's en het behoud van de huidige.

De arbeidsmarktproblematiek treft uiteraard ook ons. We blijven hier in 2020 continue en gericht aandacht voor hebben.

Ook blijven we de komende jaren veel effort steken in verdere uitbreiding en vernieuwing van onze huisvesting. De realisatie van kernvoorzieningen ter vervanging van te kleine en/of verouderde woonlocaties is noodzakelijk. Ook is het vergroten van ons huisvestingsvolume noodzakelijk om de groeiende vraag op te kunnen vangen. In 2020 hopen we hierin wederom concrete stappen te zetten. De oplevering van De Klokkenbelt is er natuurlijk één van.

In 2020 willen we de daginvulling van cliënten doorontwikkelen. De dagbesteding en de woonlocaties zullen hierin steeds meer de samenwerking opzoeken. Ook willen we experimenteren met een 'mobiele' dagbesteding.

De ontwikkelingen rond de Wet zorg en dwang worden in 2020 op de voet gevolgd. Uiteraard hangt hiermee samen dat zorgvuldig wordt bekeken tot welke consequenties dit leidt voor onze zorgverlening.

Kortom, ik kijk met tevredenheid terug op 2019. Hoe 2020 verloopt en of we de voorgenomen ambities kunnen waarmaken, hangt af van de ontwikkelingen rond de coronacrisis. Op dit moment is - logischerwijs – daar onze aandacht op gericht.

Jan van Kampen
Bestuurder

ALS JE JE BRIL EENS EVEN AF ZET,
DAN ZIE JE ZOVEEL MEER
TELKENS MEER EN TELKENS WEER
DAN ZUL JE ZIEN DAT ALLE MENSEN
VERSCHILLEN VAN ELKAAR
DAT MAAKT ZIJN LEVEN MINDER ZWAAR

- uit het lied 'Zijn leven minder zwaar'. Geschreven door cliënten van dagbesteding InteraktContour Raalte onder begeleiding van senior begeleider Jurrian.

We bedanken alle cliënten en hun naasten, onze collega's en anderen die aan dit rapport hebben meegewerkt.

InteraktContour
verder met hersenletsel