

NIEUW AMSTELRADE

Kwaliteitsrapport Nieuw Amstelrade

september 2020



DURVEN
KIEZEN
DOEN

Inleiding:

Nieuw Amstelrade is een organisatie voor mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel en / of een lichamelijke handicap. Nieuw Amstelrade biedt zorg en dagactiviteiten aan ongeveer 150 cliënten. Er is een intramurale locatie, waar cliënten op basis van de WLZ vanuit een ZZP LG gefinancierd worden. Deze locatie, de Meijboom, is in 2017 onderwerp geweest van het kwaliteitsrapport.

Voor 2018 hebben wij, conform het kwaliteitskader, gerapporteerd over de Meijboom. Daarnaast is een algemeen beeld gegeven over de andere locaties. Als organisatie doen we een interne audit conform het kwaliteitskader bij alle locaties waar wij zorg verlenen, behalve de 2 ADL-cluster locaties, die een aparte vorm van financiering kennen. Voor deze locaties is een ander kwaliteitskader ontwikkeld, speciaal voor de organisaties vallend onder de ADL-cluster financiering.

Een belangrijke reden voor het breder aanbieden van een kwaliteitskader was dat enerzijds het kwaliteitskader verbreed en anderzijds Nieuw Amstelrade voor een aantal cliënten, ingezet in 2018, vanaf 2019 de financiering heeft omgezet van ZVW i.c.m. WMO naar WLZ maar dan via het Volledig Pakket Thuis (VPT).

Reden hiervoor is dat Nieuw Amstelrade in een extramurale setting zorg levert met een intramuraal karakter. Door alle wijzigingen in de financieringsvormen staat de kwaliteit voor de cliënt hiermee onder druk. Om te voorkomen dat de kwaliteit onder de norm zou komen zijn we begonnen met het herschikken financiering en het anders inrichten van het werk. Wel zijn we daarbij vast blijven houden aan onze visie.

Ondertussen is in 2019 besloten om Nieuw Amstelrade als zelfstandig onderdeel van Amstelring over te dragen naar Ons Tweede Thuis. Binnen Ons Tweede Thuis zal Nieuw Amstelrade geen aparte entiteit mee vormen. Daarmee is 2019 het laatste jaar waarover gerapporteerd wordt.

Naast de overgang van Nieuw Amstelrade die voorbereid moest worden is in 2019 ook sterk ingezet op de scholing van medewerkers om beter aan te sluiten bij de behoeftes van de doelgroep. De scholing is geweest in de zogeheten VZK methodiek zoals opgesteld door Arno Prinsen.

Door verschillende personele wisselingen, onzekerheid over de toekomst, en het, gelukkig succesvol, aanpakken van de financiële problematiek is besloten om de cliënttevredenheidsonderzoeken conform de methodiek 'Dit vind ik ervan' pas in 2020 uit te voeren. De planning was 2019, maar er was nog uitstel mogelijk. Dit betekent dat we in dit rapport minder accurate gegevens over cliënttevredenheid hebben dan aanvankelijk onze bedoeling was.

Zorg rond individuele cliënt

Visie

De afgelopen jaren heeft Nieuw Amstelrade de focus weten te verleggen van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van bestaan, waardoor er meer aandacht is voor welzijn en welbevinden. De visie “Cliënt in regie” heeft vanaf 2013 inhoud gekregen. De cliënt heeft de ruimte gekregen om eigen keuzes te maken en risico’s te lopen, daar waar gewenst, ten behoeve van het vergroten van autonomie. In plaats van naar de cliënt te kijken als potentieel risico/probleem kijken wij meer naar de toekomst en de mogelijkheden en wensen.

Bovenstaande resulteert in de volgende visie en missie:

Onze Visie: Deuren openen

Nieuw Amstelrade werkt met en voor mensen met een lichamelijke beperking en Niet Aangeboren Hersenletsel. Medewerkers sluiten integer aan bij de leefwereld van de cliënt. Deze vertrouwde samenwerking bepaalt de inhoud en de vorm van onze zorg, begeleiding, dagbesteding en paramedische diensten. Samen openen wij deuren en ontdekken wij nieuwe wegen.

Onze Missie: Ruimte voor eigenheid en drempels slechten

Nieuw Amstelrade biedt ruimte voor eigenheid. De (toekomst)wensen van de cliënt, bepalen ons handelen. Vanuit een lerende houding slechten we drempels en staan we open voor de kansen in de maatschappij.

Dossier en interne audits

De visie laten wij terugkomen in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). Nieuw Amstelrade werkt met ONS van Nedap en als zorgplansystematiek is er gekozen voor Omaha. Omaha heeft een brede holistische kijk, waarin ruim aandacht is voor welzijn. De zorgplannen beschrijven uitgebreid de biografie, de bejegening/benadering, het dagelijks leven, het steunsysteem en de toekomst wensen. Tijdens de interne audit, welke twee keer per jaar wordt uitgevoerd door de kwaliteitsverpleegkundige in samenwerking met het team, wordt getoetst op het ‘technisch’ op orde zijn van de zorgplannen (actueel, ondertekend en doelgerichte rapportage). Daarnaast is er vooral aandacht voor de herkenbaarheid van de wensen van de cliënt in het zorgdossier en de multidisciplinaire samenwerking. Resultaten van de interne audits worden besproken in het werkoverleg. Op deze manier draagt het bij aan het leren en verbeteren.

Bij de visie past ook dat cliënten en netwerk actief betrokken zijn bij het zorgproces en gelijkwaardige inbreng hebben. Alle cliënten en hun netwerk is aangeboden om gebruik te maken van CarenZorgt. Dit is het cliëntportaal van ONS. Zichtbaar hierin is de rapportage, het zorgplan en agenda-afspraken. Uiteraard vervangt dit niet de reguliere communicatie,

maar het kan goed gebruikt worden ter aanvulling. Op locatie Meijboom wordt CarenZorgt inmiddels intensief gebruikt.

We hebben in 2019 een voorjaarsaudit en een najaar audit gehouden. Daaruit kunnen we de volgende conclusies trekken:

Kwaliteitsthema: Methodisch werken & veiligheid

Methodisch werken: Zorgplan

Zorgplannen worden op vrijwel alle locaties goed bijgehouden, inclusief het plannen van evaluaties en MDO's. De zorgplannen zijn actueel en goedgekeurd door de cliënt of zijn vertegenwoordiger. Met locatie die achterloopt zijn afspraken gemaakt om dit op orde te brengen.

Aan de zorgplannen wordt goede aandacht besteed om de zorg aan te laten sluiten bij de cliënt. De cliënt is meer dan zijn ziekte. Zaken op gebied van bejegening, wonen, werk, sociaal netwerk, toekomstvisie worden o.a. meegenomen. Inhoudelijk ziet dat er goed uit. Soms zijn er veel aandachtsgebieden (meer dan 8). Dit moet compacter.

Eenduidigheid in de volgorde van aandachtsgebieden in zorgplannen is ook een aandachtspunt. Wat is daar de richtlijn in?

Opdracht aan onszelf om richtlijn voor uniformiteit op te stellen

In het opstellen en bijhouden van het zorgplan liggen vanuit de audit nog een drietal aandachtspunten voor de organisatie voor 2020 e.v.:

- Aanscherpen van de Omaha-inventarisatie
 - Deze wordt niet altijd actueel bijgehouden.
- Goed beschrijven van motivatie voor en inzet van vrijheidsbeperkende middelen.
 - Richtlijnen rondom Wet Zorg en Dwang in 2020 goed implementeren
- BEM-codes (Beoordeling eigen beheer medicijnen)
 - Niet altijd is goed vastgelegd wat de motivatie is voor een bepaalde BEM-code, is risico i.v.m. medicatie.

Methodisch werken: MDO

Methodisch werken: Rapportage

De rapportages worden goed bijgehouden, over het algemeen doel gekoppeld. Voor sommige medewerkers of flexers is dat nog niet een gewoonte, of het is ze niet goed geleerd. De collega's die dat zien zouden dat met elkaar moeten oppakken om elkaar daarbij te helpen.

Inhoudelijk sluiten rapportages goed aan bij het zorgdoel, er blijven soms rapportages die niet objectief zijn, vanuit eigen waardes en onbegrip worden gedaan.

Het gedrag van deze cliëntengroep is soms moeilijk te duiden of te hanteren. De medewerkers krijgen daar scholing in, maar zouden ook het gedrag van moeilijke cliënten, het effect dat het op jou heeft en hoe daar mee om te gaan, weer vaker op een interventie of

reflectiebijeenkomst kunnen bespreken.

De voortgangsrapportages worden niet altijd goed bijgehouden: elke 3 maanden en niet alleen de scores, maar ook een samenvatting van de rapportages. Op de Meijboom houden ze dat laatste goed bij, op de andere locaties meestal ½ jaarlijks.

In het dossier staan veel documenten die niet meer actueel zijn en naar het archief geplaatst moeten.

Een regelmatige controle daarvan geeft gelijk zicht op wat nog geldig is of geëvalueerd moet worden (zoals bijv. een advies van psycholoog of ergotherapeut). Zo blijft het ECD overzichtelijk.

Conclusie:

In alle teams heeft men de basiszorg volgens het werken met het Omahazorgplan goed op de rit.

Aandachtspunt om de cyclus van het methodisch werken nog te verbeteren is het meenemen en aanpassen van de aanleiding Omaha-inventarisatie na elk MDO.

Zaken als scholing, werven van voldoende deskundig personeel verdienen dringende aandacht om:

- collega's bevoegd en bekwaam te houden
- om zorg te dragen voor voldoende vaste medewerkers in de teams zodat men kan bouwen aan het uitdragen van de eigen visie en methodiek op gebied van zorg voor cliënten met NAH.

Structurele verbeteringen op alle locaties zijn nodig op het gebied van:

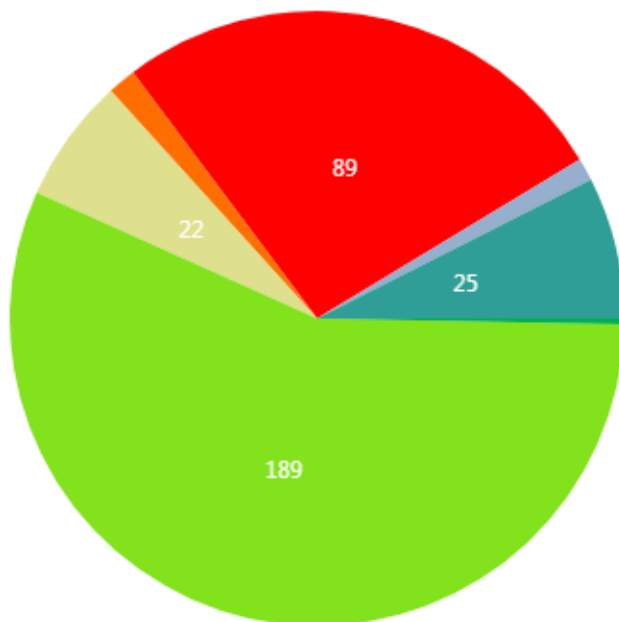
- een goed werkend oproepsysteem
- medicatieveiligheid (verminderen van fouten)

Teambesprekingen, klinisch lessen en reflectie moeten weer structureel opgepakt worden

MIC

Algemeen beeld Nieuw Amstelrade

- Apparatuur/hulpmiddelen (procesincident)
- Medicatie
- Ongewenst gedrag
- Stoten / knellen / botsen
- Vallen
- Verbranden
- Anders



Voor Nieuw Amstelrade als geheel gelden er 3 terreinen waarop veel incidenten gemeld worden. Medicatie, Vallen en Ongewenst Gedrag.

Het totaal aantal meldingen is ongeveer gelijk aan dat in 2018: 325 voor de 4 meest genoemde tegenover 331 in 2018.

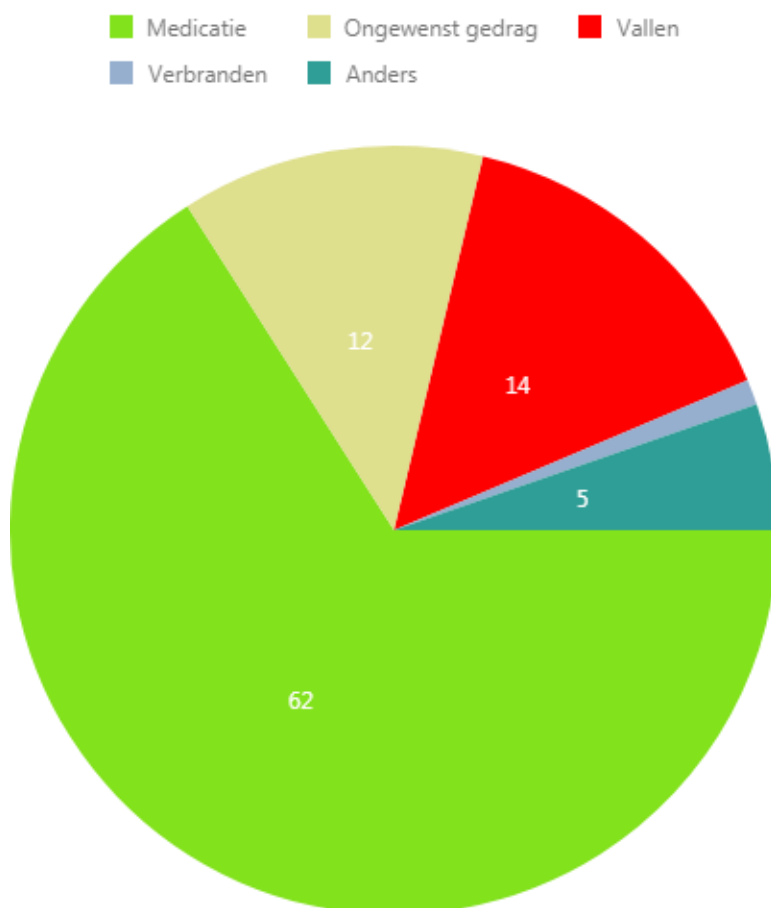
In 2018 is medicatie aangepakt door over te gaan op een digitaal systeem (medimo) waardoor enerzijds medicatie fouten minder voorkomen, maar anderzijds ze wel inzichtelijker worden waardoor de MIC meldingen in eerste instantie zijn toegenomen. De verwachting was dat dit in 2019 af zou nemen. Het is in absolute en relatieve zin verder toegenomen. Deels te verklaren uit extra aandacht, maar uit de interne audits blijkt dat medicatieveiligheid extra aandacht behoeft. Het gaat met name om bewustwording en om moment van toedienen en aftekenen altijd samen te laten vallen. Op de Meijboom en wellicht andere locaties zal met het spel ‘Wie is de Paracetamol’ in 2020 gewerkt worden aan deze bewustwording.

Gedragsproblemen hangen deels samen met de doelgroep cliënten met Niet Aangeboren Hersenletsel. In het kader van omgaan met gedragsproblematiek en het verminderen van de handelingsverlegenheid bij onze medewerkers zijn we in 2019 gestart met een cursus voor alle medewerkers om kennis van (omgang met) NAH-problematiek te vergroten. Het is te vroeg om conclusies te trekken, maar het aantal meldingen rondom ongewenst gedrag is meer dan gehalveerd t.o.v. 2018, dus wellicht is hier al een effect te zien van de scholing.

Gedrag beter herkennen betekent ook beter kunnen omgaan met gedrag en in kunnen grijpen / grenzen kunnen stellen voordat het gedrag ongewenst wordt.

Omdat onze doelgroep lichamelijke beperkingen heeft, vaak in combinatie met cognitieve, is vallen niet uit te sluiten. Bijvoorbeeld een cliënt die 'vergeet' dat hij met een wandelstok moet lopen. In de teams wordt multidisciplinair gewerkt aan oplossingen om de valincidenten te vermijden. T.o.v. 2018 kenden we in 2019 20% minder valincidenten. Dat is een positieve ontwikkeling die we vast moeten houden.

Specifiek Meijboom



Omdat het eerste rapport alleen over de locatie de Meijboom ging blijven we deze nog apart benoemen. T.o.v. Nieuw Amstelrade als geheel is opvallend dat hier het aantal meldingen van ongewenst gedrag is gestegen.

De meldingsbereidheid is nog verder gestegen, in 2017 17 in 2018 70 en nu 93 meldingen. Dat betekent dat er een duidelijke meldcultuur is, waar we ook lering uit kunnen trekken. Voor medicatie wordt ingezet op bewustwording, o.a. via het spel 'Wie is de ParacetaMol'. Op de Meijboom is ook meer aandacht voor rapportage in lijn met de VZK-methodiek.

Zelfreflectie

Cliënten

Er is geen cliënttevredenheidonderzoek gedaan.
Wel is er een verslag van de cliëntvertrouwenspersoon.
In dit rapport geven we de signalen uit dat verslag weer.

Signalen

Met het afgeven van een signaal wil de Cvp de organisatie adviseren en hiermee bijdragen aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening van de organisatie. De Cvp zag in 2019 geen reden om een signaal af te geven.

Aandachtspunten

Hieronder treft u suggesties voor de organisatie aan vanuit de Cvp over de positie van cliënten binnen de organisatie.

Informatie aan cliënten op individueel niveau

De organisatie Nieuw Amstelrade is volop in beweging geweest het afgelopen jaar door een financiële uitdaging en een aangekondigde fusie. De organisatie was hier voortvarend mee aan de slag en heeft onder andere coaches ingezet voor de teams. Maar ondanks al die inspanningen merkte de Cvp dat er onrust bestond bij de cliënten. De cliënten waren onzeker, hadden vragen over wat er zou gaan gebeuren en wat de gevolgen voor hen persoonlijk zouden zijn. Moet ik straks verhuizen? Gaat alles veranderen?

Hieraan droeg bij dat de cliënten onrust voelden bij de medewerkers en ook medewerkers zagen vertrekken naar andere organisaties wat een flinke wissel trok op sommige teams. Op basis van de gesprekken met de verwanten en cliënten denkt de Cvp te kunnen zeggen dat dit gevolgen heeft gehad voor de kwaliteit en de continuïteit van de zorg. De Cvp geeft daarom onderstaand aandachtspunt mee aan de organisatie, mede omdat de manager in het bijzonder om leerpunten vroeg. Aandachtspunt Stel cliënten gerust en informeer ze over hun persoonlijke situatie bij veranderingen in de organisatie en tijdens het fusietraject. Geef aan bij wie ze terecht kunnen met vragen. Praat met ze over hun onzekerheden ook al is een oplossing voor de situatie niet direct voorhanden. Geef zo precies als mogelijk aan wat zal veranderen en juist ook wat hetzelfde blijft voor de cliënt.

Medewerkers Tevredenheid Onderzoek

In 2016 is voor het laatst een MTO gehouden, Nieuw Amstelrade sluit hiervoor aan bij Amstelring. Het eerstvolgende MTO stond gepland voor 2019 maar is niet gehouden.

Personele bezetting

In 2019 was er te weinig (gekwaliceerd) personeel en moest er helaas te vaak een beroep gedaan worden op inhuur personeel / uitzendkrachten. Dit zorgt voor een uitdaging om dit niet ten koste te laten gaan van de geleverde kwaliteit. Als Nieuw Amstelrade hebben we daarom ingezet op 2 thema's, omgaan met werkdruk en handelingsverlegenheid, om zo toch een kwaliteitsslag te maken en het werk voor onze (vaste) medewerkers leuker te maken.

Omgang met werkdruk

Zoals eerder aangegeven staat bij Nieuw Amstelrade de bezetting onder druk. Wel is er aandacht voor methodisch werken, al geven medewerkers aan dit lastig te vinden, met name door de ervaren administratiedruk.

Om medewerkers te ondersteunen om het werk beter in te richten is in 2018 gestart op de Meijboom met de Workshop 'Van hard naar bewust werken'. In deze workshop worden alle taken en werkzaamheden die medewerkers (behoren te) doen in kaart gebracht. Daarna worden de werkzaamheden in gezamenlijkheid beter afgestemd zodat het werk efficiënter gedaan wordt. De Pilot op de Meijboom was succesvol en is in 2019 uitgerold over de andere locaties.

Verbetering handelingsverlegenheid

De doelgroep van Nieuw Amstelrade, mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel, kent een eigen dynamiek, met daarbij ook de nodige gedragsproblematiek die het werk complex kan maken en daarbij medewerkers handelingsverlegen kan maken.

Gebleken is dat een groot gedeelte van onze medewerkers onvoldoende toegerust is om de doelgroep optimaal te kunnen bedienen. De basiskennis is wel aanwezig, maar een verdieping is noodzakelijk om de kwaliteitsslag te kunnen maken.

Daarom is in 2018 voorbereid en is in 2019 gestart met een cursus over de zogeheten VZK - methodiek, die elk personeelslid uiteindelijk zal volgen voor medio 2020.

Extra scholing medewerkers

Naast reguliere zaken als BIG Scholing om de kwaliteit op het gewenste niveau te houden is er in 2019 ook een start gemaakt met extra scholing t.a.v. omgang met cliënten met NAH. Alle medewerkers van Nieuw Amstelrade worden geschoold in de VZK-methodiek. In 2019 heeft ongeveer 80% van de medewerkers de cursus gevolgd.

Bij cliënten met NAH is vaak sprake van verminderd tot geen ziektebesef en/of inzicht.

De methodiek kent 3 types: De Voorbijganger (geen besef, geen inzicht) de Zoeker (wel besef geen inzicht) en de Klant (besef en - enige mate van - inzicht).

En deelt cliënten in 7 levensgebieden in op dit type met behulp van de SADL-3 (Self Awareness in Daily Life).

Afhankelijk van het type zijn er verschillende interventies mogelijk. Het voordeel van deze methodiek is dat er beter aangesloten wordt bij de belevingswereld.

Daarnaast zien we bij hulpverleners vaak dat zij (of mantelzorgers) problemen constateren en deze voor de cliënt op willen lossen, vaak tot frustratie van zowel cliënt als hulpverlener.

Hierdoor weten hulpverleners niet altijd goed te handelen. Door het inzicht dat deze methodiek biedt weten medewerkers beter te handelen en verminderen we dus de handelingsverlegenheid.

Omdat de kennis en ervaring opgedaan in een 3-daagse cursus wegzakt indien je er niet actief mee aan de slag gaat hebben we een borgingssysteem opgezet. Alle teams hebben binnen het team medewerkers met de rol NAH-gids zij overleggen regelmatig over de voortgang. Daarnaast worden de gidsen per locatie ondersteunt door de trainer, waarbij actuele casuïstiek aan de orde is.

Nadrukkelijk is er voor gekozen om niet alle cliënten in één keer te labelen, daarmee zou de methodiek doel i.p.v. middel worden. We kiezen ervoor om de medewerkers per locatie aan de hand van twee tot drie casussen effectief met de methodiek aan de slag te gaan, om zo de werkwijze eigen te maken en breder toe te kunnen passen. 2019 is daarin vooral het jaar van de theorie geweest met enige praktijkoefeningen, in 2020 zal de methodiek verder uitgerold en ingevoerd worden. Uiteindelijke doel is om de cliënt nog beter te kunnen helpen met het voeren van eigen regie.

Bij het opzetten van het scholingsprogramma zijn nadrukkelijk ervaringsdeskundigen, cliënten van Nieuw Amstelrade, betrokken geweest.

Conclusie

Nieuw Amstelrade kende in 2019 een roerige tijd. Zowel acties om financieel weer gezond te worden als een aanstaande overname door Ons Tweede Thuis zorgden voor onrust. De organisatie is er desondanks in geslaagd om de kwaliteit op niveau te houden en hier en daar een verbeterslag te maken. Niet alles is goed gegaan en daar hebben we in dit rapport vooral aandacht aan besteed. Voldoende aandachtspunten om in 2020 onder de vleugels van een nieuwe organisatie de kwaliteit te blijven borgen en op deze punten ook te verbeteren.

Reflectie op dit rapport

Ondernemingsraad

Sinds zomer 2018 bestaat een onderdeelcommissie, een door de Ondernemingsraad Amstelring ingestelde medezeggenschap voor de RVE Nieuw Amstelrade. De leden van de onderdeelcommissie hebben het rapport vooraf gelezen en hebben geen op- of aanmerkingen.