

# NIEUW AMSTELRADE

## Kwaliteitsrapport Nieuw Amstelrade

30 mei 2019



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 zullen wij ook, conform het kwaliteitskader, rapporteren over de Meijboom. Daarnaast willen we een algemeen beeld geven 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 is 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.

## 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.

Dit vraagt van medewerkers aandachtig luisteren, stimuleren en gelijkwaardig aansluiten. Om dit op een verantwoorde manier te laten verlopen is een deskundige dialoog, waarin perspectief wisseling plaatsvindt, een voorwaarde. Voor locatie Meijboom zijn hiervoor twee cultuurdragers opgeleid in de presentiebenadering. Deze cultuurdragers hadden de opdracht deze kennis via casuïstiek besprekingen en reflectiemomenten over te dragen. Doordat er nog geen stabiliteit was in de bezetting van het team, was dit in 2017 niet haalbaar. In 2018 zal hier hernieuwd aandacht voor zijn.

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 2018 een voorjaarsaudit en een najaarsaudit gehouden. Daaruit kunnen we de volgende conclusies trekken:

### 1. KWALITEITSTHEMA : METHODISCH WERKEN & Veiligheid

- Zorgplannen zijn op de meeste locaties op orde. Er wordt periodiek gecontroleerd wat de stand van zaken is, op moment van schrijven (april 2019) zijn er van de 76 zorgplannen 70 in orde (actief en ondertekend), 5 actief maar niet ondertekend en 1 oud. Momenteel is er aandacht voor taakverdeling/verschuiving tussen casemanager en verpleegkundigen waarbij verpleegkundigen steeds meer verantwoordelijkheid nemen. N.B. casemanager is een functie binnen Nieuw Amstelrade, zij ondersteunen

cliënten bij het voeren van eigen regie in brede zin. Vanuit die functie hebben zij taken en verantwoordelijkheden t.a.v. het op orde brengen / houden van het dossier.

- Voortgangsrapportage blijft op diverse locaties een punt wat aandacht nodig heeft, met name voor cliënten WLZ (MPT). Zorgmedewerkers en casemanagers hebben hierin verantwoordelijkheid en worden daarop aangesproken.
- MIC analyses worden goed gemaakt door de MIC-analisten en in de teamvergaderingen besproken
- Medicatieveiligheid is en blijft een aandachtspunt; bewaak dat er niet achteraf afgetekend wordt in de digitale toedienregistratie. Hierop wordt extra gecontroleerd door kwaliteitsverpleegkundige.
- IJking van medische hulpmiddelen is uitgevoerd en op orde.
- Oproepsysteem is afgelopen jaren op de meeste locaties vervangen maar na een positieve start geven diverse locaties aan dat er nu ernstige/hardnekkige storingen zijn.
- RI&E is onduidelijk wanneer en door wie dit weer wordt uitgevoerd.

## 2. KWALITEITSTHEMA VISIE:OPEN

- Reflecteren en Te Rade toepassen blijft een aandachtspunt door het ontbreken van tijd en structuur. Advies hierin is om een trekker per locatie dit op vaste momenten te laten organiseren.
- Kwaliteitsbewustzijn en methodisch werken kan beter. Eigenaarschap, aanspreken en structuur is noodzakelijk en kan zeer behulpzaam zijn.
- Kijken naar wat **jij** kunt doen. Dus niet direct kijken wat een ander niet goed heeft gedaan, of iets wat er nog niet is. Kijk eerst naar jezelf, zorg dat dat op orde is en help vervolgens om obstakels bij je collega samen aan te pakken.

## 3. KWALITEITSTHEMA: MEDEWERKERS TEAM & LOCATIE

- Het krijgen en behouden van een goede vaste bezetting is de sleutel tot veel kwaliteitsverbeteringen. Echter juist dit is een knelpunt geweest op enkele locaties. Groei is daarom niet overal mogelijk geweest.
- Positief is dat de e-learning en de intercollegiale toetsing van de BIG handelingen door teams intensief is gemaakt. Het krijgen van een eigen I-pad heeft hierbij ook geholpen.
- Teamvergadering worden als positief ervaren, teamleden hebben hier toenemend een actieve rol is en de teamleider is ondersteunend.
- 'Workshop 'van hard naar bewust werken' (pilot Meijboom) kan teams ondersteunen om een antwoord te geven op de noodzakelijke veranderingen.

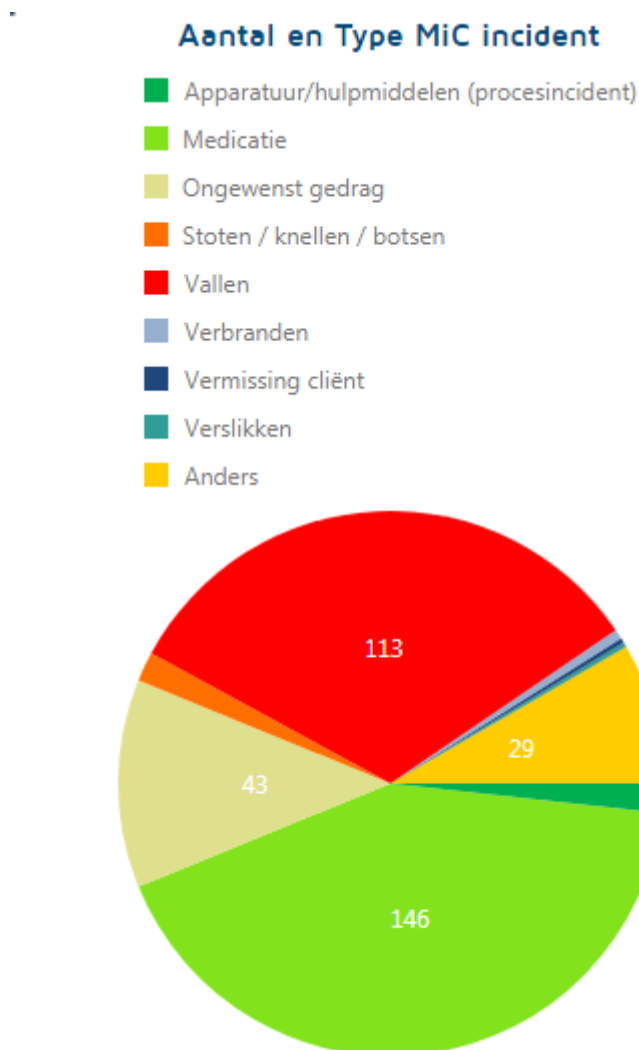
## Inspectiebezoek

Op locatie de Meijboom heeft op 9 januari 2018 een calamiteit plaatsgevonden, die conform regelgeving gemeld is bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De calamiteit is op verzoek van de IGJ onderzocht, de IGJ sloot het onderzoek naar de melding af met de conclusie dat de situatie voldoende zorgvuldig was onderzocht en geleid heeft tot voldoende adequate verbetermaatregelen.

Als Nieuw Amstelrade hebben wij vervolgens de IGJ geïnformeerd dat een breder onderzoek naar de kwaliteit van zorg op deze locatie nodig was en dat we daarvoor een plan van aanpak hebben gemaakt. Op 24 mei heeft de inspectie het plan van aanpak met voortgangsrapportage ontvangen. Door onderbezetting, het vertrek van leidinggevenden en onvoldoende aandacht voor fysieke problemen aan het gebouw was de kwaliteit voor de cliënten onder druk komen te staan. Door goede ondersteuning vanuit alle gremia van Nieuw Amstelrade is met het plan van aanpak een aanzienlijke verbetering gemaakt, en bij het onaangekondigde inspectiebezoek van november 2018 is gebleken dat ook de inspectie deze verbeteringen zag.

## MIC

### Algemeen beeld Nieuw Amstelrade



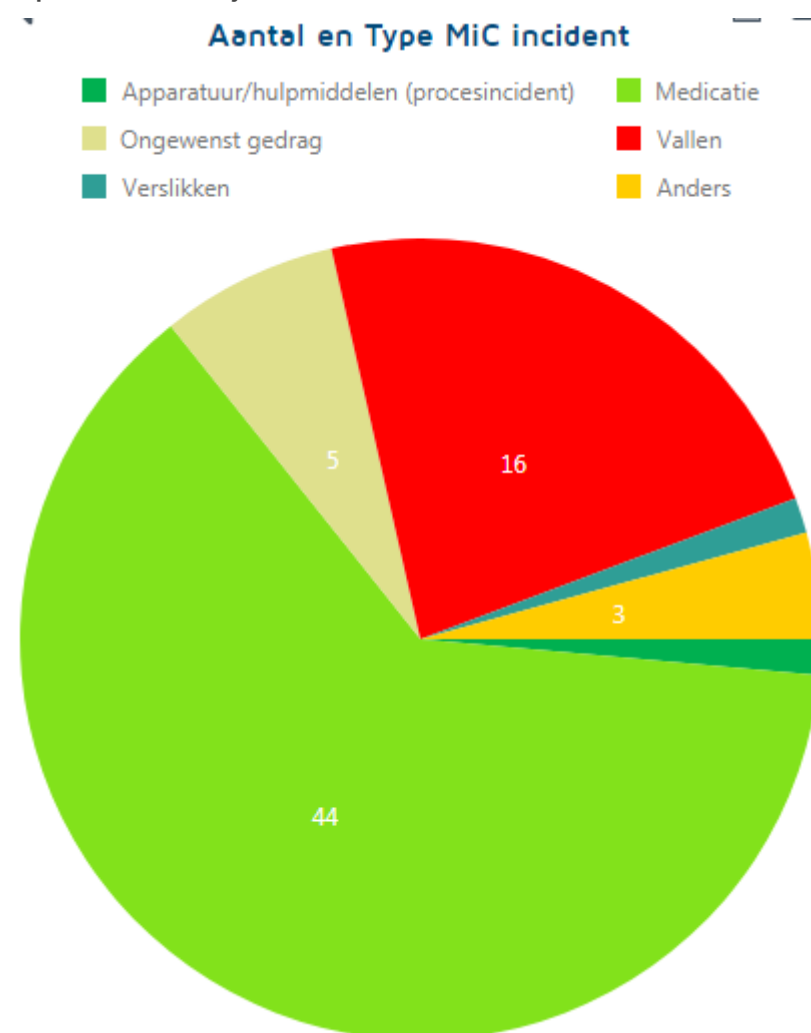
Voor Nieuw Amstelrade als geheel gelden er 3 terreinen waarop veel incidenten gemeld worden. Medicatie, Vallen en Ongewenst Gedrag.

Medicatie is 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 is dat dit in 2019 af zal nemen.

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 starten we in 2019 met een cursus voor alle medewerkers om kennis van (omgang met) NAH-problematiek te vergroten.

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.

### Specifiek Meijboom



In 2017 zijn er op de Meijboom 17 meldingen geweest, in het kwaliteitsrapport 2017 hebben we geschreven dat er onvoldoende aandacht voor de meldingen was. In 2018 is er een

duidelijke verbetering opgetreden in de meldcultuur. Incidenten worden structureel gemeld, dat heeft geleid tot een verhoging tot 70 meldingen. Door het beter melden van incidenten zijn we ook beter in staat om verbeteringen aan te brengen en daarmee de kwaliteit van zorg te verhogen.

## Klachten

De onafhankelijke Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) in dienst van Het LSR, voert de klachtenregeling uit. Haar rol bij klachtenbemiddeling kan zijn; ondersteunen, informeren, adviseren en het bieden van een luisterend oor. Maandelijks is er een rapportage aan de manager en er verschijnt een jaarverslag. In het jaar 2018 deden 12 cliënten met 27 kwesties een beroep op de CVP. Een kwestie is: Alle vragen en uitingen van onvrede waarmee een cliënt zich bij de CVP meldt.

Drie van de gemelde kwesties zijn gedurende de ondersteuning van de Cvp als formele klachten ter behandeling bij de Raad van Bestuur ingediend. De CVP geeft in het verslag ook altijd Signalen en Aandachtspunten.

### Signalen:

Een signaal kan betrekking hebben op de leefsituatie van cliënten, een urgente situatie, de rechten van cliënten of over de structuur/het functioneren van de organisatie. 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 heeft het afgelopen jaren geen signalen afgegeven, hier was geen aanleiding toe.

### Aandachtspunten:

Zoals overal in de zorg, en zeker in Amsterdam is er een tekort aan zorgmedewerkers. De toegenomen krapte maakt dat medewerkers kunnen kiezen waar zij willen werken. Dit maakt het ook voor Nieuw Amstelrade een uitdaging om de bezetting op locaties compleet en stabiel te krijgen.

Uit de kwesties dit jaar wordt duidelijk dat ook cliënten, op sommige locaties, hier last van hebben. Een constante wisseling van personeel en inzet van invalkrachten wordt als negatief ervaren en cliënten ervaren hieronder een vermindering van kwaliteit van de geboden zorg. Wat weer zijn weerslag heeft op de cliënttevredenheid. CVP realiseert zich dat de personele bezetting reeds onder de aandacht van de organisatie is, en dat is ook merkbaar tijdens locatiebezoeken en gesprekken met cliënten. Hopelijk lukt het om komend jaar (meer) stabiele teams te vormen. Voor ons daarnaast de opdracht om interessant als collega en werkgever te zijn. Dat kunnen we alleen samen.

## Ervaringen van cliënten



## Dit vind ik ervan

Nieuw Amstelrade gebruikt de methodiek 'Dit vind ik ervan' om cliënt ervaringen inzichtelijk te maken. Daarvoor wordt elke 3 jaar een meting gehouden, in 2017 is de laatste keer geweest. Dus in 2020 wordt een nieuwe meting gedaan. Wel is er in 2018 een reflectiebezoek geweest. De methodiek is niet overal even goed geborgd, mede door personeelwisselingen. Dit wordt een aandachtspunt voor 2019. Uit het reflectiebezoek blijkt dat daar waar de methode wordt toegepast deze ook een toegevoegde waarde heeft.

## Een paar citaten uit het verslag van het reflectiebezoek:

Van de onderzoekers:

- Op een aantal locaties is 'Dit vind ik ervan!' het afgelopen jaar gebruikt, en op sommige niet. Wij hebben met degene gesproken die het wel gebruikt hebben. Daarom is de ervaringsscore soms wat negatiever dan de kern van het gesprek: degene die wij hebben gesproken werken echt met een prachtige onderzoekende houding, en ook van hun cliënten hoor je dat heel mooi terug. Alleen is gedurende de dag ook helder aangegeven dat dit deels geldt voor Nieuw Amstelrade en dat het op de andere plekken niet duidelijk is/niet gebruikt is.
- De cliënten die we gesproken hebben geven beide aan veel meerwaarde te zien van de gesprekken die ze hebben gehad in het kader van 'Dit vind ik ervan!'. Zij ervaren meer verdieping in deze gesprekken, en het levert hen nieuwe inzichten op. Er is ruimte om echt met elkaar in gesprek te gaan en ruimte voor hun gevoel en beleving. Ook hebben we gehoord dat de casemanagers de wijze waarop ze het bespreken (bv in 1 keer of in delen) aanpassen op de voorkeuren/mogelijkheden van de cliënt.

## Zelfreflectie

### Medewerkers Tevredenheid Onderzoek

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

### Personele bezetting

In 2018 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 wordt 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.

# Reflectie op dit rapport

## Cliëntenraad

Een reactie van de cliëntenraad op dit rapport wordt als bijlage bijgevoegd.

## Ondernemingsraad

Sinds zomer 2018 bestaat een onderdeelcommissie, een door de Ondernemingsraad Amstelring ingestelde medezeggenschap voor de RVE Nieuw Amstelrade  
Een reactie van de OC wordt als bijlage bij dit rapport gevoegd.