

Voortgangsbericht kwaliteitskader 2022

Cordaan VGZ

Inleiding

In het Kwaliteitsbeeld 2021 zijn door Cordaan VGZ voor 2022 drie speerpunten geformuleerd, namelijk:

- Medicatieveiligheid,
- De stem van de cliënt & medezeggenschap,
- Herijking van de visie VGZ.

Het voortgangsbericht is voorgelegd aan de directie, cliëntenraad en OR om vanuit verschillende perspectieven te bekijken waar Cordaan VGZ op dit moment staat met betrekking tot deze speerpunten. Afsluitend kijken we naar de toekomst: waar gaan we in 2023 mee aan de slag en waar staan we over een jaar?

1. Medicatieveiligheid 2022

In 2022 heeft op alle locaties een medicatie-audit plaatsgevonden. Daaruit is geconcludeerd dat het medicatieproces over het algemeen veilig verloopt. Wel komen er uit de meeste audits aandachtspunten naar voren, naast enkele risico's. Op basis daarvan zijn er verbeterpunten geformuleerd. Zo zijn er locaties die betere afspraken met de apotheek moesten maken over "Het ter hand stellen door van medicatie de apotheek". De medicatie werd niet overal veilig afgeleverd. En apotheken verzuimden in enkele gevallen de baxterrol en medicatiedeellijst aan te passen bij tussentijdse medicatieveranderingen. Locaties moeten zich meer bewust zijn dat ze op deze punten eisen mogen stellen aan de apotheek.

De volgende aandachtspunten kwamen op meerdere locaties voor:

- Losse medicatie wordt niet altijd goed gecontroleerd op de 5 J's (Juiste patiënt, Juiste medicatie, Juiste wijze van toedienen, Juiste dosering, Juiste tijd),
- De Beoordeling medicatie in eigen beheer cliënt (BEM-score) van cliënten is niet altijd inzichtelijk,
- risicovolle medicatie wordt niet altijd dubbel afgetekend.

Ook viel het op dat sommige teams medicatie van tevoren uitzetten en aftekenen. Dit is foutgevoelig. Medicatie dient uit de verpakking/baxter gehaald te worden op het moment van overhandigen aan de cliënt. Dat is ook het juiste moment van aftekenen.

In de audits van 2023 worden de beschreven aandachtspunten in de locaties opnieuw getoetst. Organisatie breed hebben de audits geleid tot aanscherping van procedures. Zo is bijvoorbeeld de procedure die gaat over het verwerken van aan medicatie gerelateerde afval verbeterd.

In 2022 zijn alle voorbereidingen getroffen om in kwartaal 1 2023 te kunnen starten met het digitaal aftekenen van medicatie. De keuze voor het te gebruiken digitale pakket was ingewikkeld. Er is een afhankelijkheid van de keuze die de Sigra (regionaal samenwerkingsverband van zorgorganisaties in Amsterdam) in 2019 met de gezamenlijke apotheken in Amsterdam heeft gemaakt. Ondanks dat dit niet het pakket is dat het beste aansluit bij onze behoefte volgt Cordaan weloverwogen voor de VGZ de Sigra keuze.

In de teams is alle benodigde informatie opgehaald en de voorbereidingen zijn getroffen. De teams zijn er klaar voor en zien er naar uit digitaal af te gaan tekenen. In kwartaal 1 2023 is echter gebleken dat de software leverancier van het door de Sigra voor Amsterdam gekozen pakket failliet is verklaard. Dit heeft enorme impact op de planning.

2. De stem van de cliënt en medezeggenschap

Cordaan werkt sinds vijf jaar met het Buro ErvaringsKracht: Ervaringsdeskundigen die een zeer belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening binnen de VGZ (en daarbuiten). Het zijn veelal goed getrainde sprekers, meedenkers en adviseurs. Met elk hun eigen kracht en specialisme.

Zij hebben zich ook in 2022 ingezet met activiteiten die een bijdrage leveren aan het cliënt-perspectief (en daarmee de stem van de cliënt). Aansprekende voorbeelden daarvan zijn:

Werkgroep grensoverschrijdend gedrag

Op grond van signalen uit de groep van ervaringsdeskundigen, in combinatie met het grensoverschrijdende gedrag dat bij The Voice of Holland naar buiten kwam, is er op verzoek van een van de domeindirecteuren een werkgroep gestart om te kijken wat Cordaan kan doen/ al doet ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag. Op grond van de uitkomsten wordt in 2023 een programma uitgewerkt om dit thema verder op te pakken.

Bijdrage aan de training Begeleiden van mensen met een matige verstandelijke beperking

Ervaringsdeskundigen en een coach leveren een bijdrage aan deze training. Hierin ervaren deelnemers hoe het is als er keuzes voor je gemaakt worden, terwijl je dat prima zelf kunt. Hierbij nodigen ze de deelnemers uit na te denken over hoe ze zorgontvangers nog meer zelf kunnen laten kiezen.

0-meting medezeggenschap

Buro Ervaringskracht heeft vijf ervaringsdeskundigen opgeleid tot interviewer. Deze gaan samen met een ondersteuner in gesprek met cliënten over hoe zij de eigen regie en medezeggenschap op de locatie ervaren. Doel is eventuele verbeterpunten voor de locatie in zicht te krijgen. En locatie overstijgende thema's, waarmee Cordaan breed aandacht kan geven .

Meedenken over beleid bij beleidstafels

Het domein LVB/GGZ organiseert beleidstafels. Hierbij wordt breed input opgehaald over een vraagstuk of een thema. Om zo tot beleid te komen dat aansluit op de praktijk. Hier levert Buro Ervaringskracht regelmatig een bijdrage aan.

Ervaringsdeskundigen onderdeel deskundigheidsbevordering ambulante team

Maandelijks en op thema levert Buro Ervaringskracht een bijdrage aan de deskundigheidsbevordering van een ambulante team. Afhankelijk van het thema bepalen ze welke ervaringsdeskundige een bijdrage kan leveren en welke werkvorm ingezet wordt.

Extern

De inzet van Buro Ervaringskracht beperkt zich niet alleen tot Cordaan. Ook daarbuiten zetten deze ervaringsdeskundigen zich in om kennis te verspreiden over het herkennen van een (lichte) verstandelijke beperking, en wat je kunt doen om goed aan te sluiten bij mensen met deze indicatie. Dit bijvoorbeeld in opdracht van de gemeente Amsterdam, de reclassering, en de politie.

Medezeggenschap

Cliënten willen, ook al hebben ze zorg nodig, zoveel mogelijk regie houden over hun eigen leven. Dit kan op twee manieren: zeggenschap is de invloed die de cliënt heeft op de eigen zorg. Medezeggenschap gaat over het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van cliënten door de cliëntenraad. De cliëntenraad dient te worden betrokken bij belangrijke beslissingen die over de zorg en de leefomgeving de cliënten gaan. Dit is geborgd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). Cliënten medezeggenschap is niet alleen wettelijk verplicht maar draagt ook bij aan een betere zorg. Daarom geeft Cordaan cliënten de ruimte om de medezeggenschap uit te oefenen en is er een team van cliëntenraad ondersteuners om de cliëntenraden te ondersteunen bij het functioneren. Zij vallen niet onder een locatie of domein, maar zijn wel in dienst van Cordaan.

Elke locatie hoort een cliëntenraad te hebben en een medezeggenschapsregeling. Hierin worden onder andere de samenstelling van de cliëntenraad en de benoeming van leden van de cliëntenraad geregeld, maar bijvoorbeeld ook afspraken over het vroegtijdig betrekken van de cliëntenraad bij de voorbereiding van bepaalde besluiten. Leidinggevenden zijn ervoor verantwoordelijk dat er een cliënten-/verwantenraad is en dat de raad kan functioneren.

Elk jaar wordt door de Raad van Bestuur en de Centrale Cliëntenraad een medezeggenschapssymposium georganiseerd om leidinggevenden kennis te laten maken met dit onderwerp en de ondersteuners van de cliëntenraden. In 2022 was dit op 25 oktober. Hier waren zowel de voorzitter van de Raad van Bestuur als de Voorzitter van de Centrale Clientenraad bij aanwezig. Op lerenbijCordaan.nl staat een nieuwe e-learning die gemaakt is voor leidinggevenden bij Cordaan om hen meer kennis tegen over clientmedezeggenschap en hen te wijzen op de belangrijke rol die zij hebben binnen de clientmedezeggenschap. Voor cliënten is er cursusmateriaal en uitleg beschikbaar.

3. Herijking visie

De Cordaan visie op zorg aan mensen met een verstandelijke beperking "Waardevol leven" stamt uit 2015, en was toe aan een herziening.

Aanleiding is de groeiende zorgvraag en de uitdaging personeel te krijgen en te behouden. We moeten anticiperen op de toekomst. Daarom zet Cordaan ook verder in op ambulantisering, inclusie en wijkgericht werken. Al deze factoren zijn van invloed op de vormgeving van de visie.

Het doel is te komen tot een toekomstbestendige visie waar alle cliënten en medewerkers binnen de VGZ zich in kunnen herkennen: 'een visie van iedereen'.

Een werkgroep, bestaande uit verschillende disciplines uit de zorgdomeinen en de afdeling Kwaliteit ging in 2022 met deze opdracht aan de slag.

Er is een viertal bijeenkomsten georganiseerd voor cliënten, verwanten en medewerkers, om te bespreken wat er veranderd moet worden aan de huidige visie.

De opbrengsten van deze bijeenkomsten zijn gebundeld en voorgelegd aan een klankbordgroep, bestaande uit een breed samengestelde groep van medewerkers.

Er was in alle bijeenkomsten een opmerkelijke eensgezindheid: meer focus op het centraal stellen van de cliënt en zijn netwerk en een terughoudende rol van de professional (afhankelijk van de context).

De resultaten van de sessies zijn door de werkgroep visie samengevat en voorgelegd aan de directie. Hieruit zijn de volgende afspraken voortgekomen:

- De werkgroep visie werkt in 2023 de opgehaalde input uit in een concepttekst, die voorgelegd wordt aan de directie.
- In samenwerking met de afdeling communicatie wordt deze concepttekst omgezet in aansprekende vorm en taal.

Hierna volgt het implementatietraject.

Reflectie Directieraad

Aan de Directieraad VGZ/GGZ en de RvB is het voortgangsbericht voorgelegd. Zij herkennen zich in de geformuleerde speerpunten en zijn tevreden met de toegankelijkheid van de cliëntversie. Zij zien in de speerpunten een samenhang met de nieuwe strategische koers die binnen Cordaan in ontwikkeling is. Met betrekking tot de werkgroep grensoverschrijdend gedrag is benoemd dat dit zowel een cliëntvraagstuk als medewerkersvraagstuk behelst en dat dit in 2023 verder wordt vormgegeven.

Reflectie Cliëntenraad

De cliëntenraad vindt de punten belangrijk. Zij kennen ook voorbeelden van medicatieveiligheid. Bijvoorbeeld een slimme prullenbak voor medicatiezakjes. Dat zorgt voor veiligheid. Ook de stem van de cliënt en medezeggenschap is belangrijk. In 2022 zijn er twee cliëntondersteuners bijgekomen. Dat vindt de cliëntenraad heel goed. Buro Ervaringskracht doet ook een onderzoek. Ze onderzoeken hoe de medezeggenschap op locaties is. Daar gaan ze in 2023 mee verder.

Reflectie OR

1. De OR vindt dat de medicatieveiligheid moet verbeteren, en dat er andere oplossingen gezocht moeten worden nu het digitaal aftekenen on hold is vanwege het faillissement van de huidige softwareleverancier.
2. Wat betreft de stem van de cliënt: leden van de OR merken dat het niet altijd duidelijk is wat de rolverdeling is tussen de cliënten van Buro Ervaringskracht en de cliënten(raad) van de locatie. Het gebeurt dat de Ervaringsdeskundigen bij beslissingen zijn betrokken, en dat de cliënten van de locatie minder invloed kunnen uitoefenen.
3. Bij de herijking van de visie beoordeelt de OR het actief betrekken van de cliënten, verwanten en medewerkers als positief. Dit is een belangrijke stap geweest voor de verdere implementatie.