



1 juni 2018

CURA XL

Kwaliteitsrapport 2017

**Iedereen heeft
recht op zijn eigen
ontwikkeling**

**Zorg altijd op
maat**

**Altijd direct van
start**

**Iedereen is
welkom**

**Met elkaar en voor
elkaar**



CURA XL

Stationsstraat 20
9401 KX Assen

088-2872956

www.curaxl.nl
info@curaxl.nl

Inhoud

Voorwoord	4
Inleiding	5
CURA XL aan het werk	7
Wat vindt iedereen van CURA XL	10
Veiligheid, Incidenten en klachten	14
De medewerkers	16
Conclusie.....	17
Overzichten gebruikte bronnen	18

Voorwoord

Voor u ligt het eerste kwaliteitsrapport van CURA XL aan de hand van het nieuwe kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Voor ons was het nog even zoeken hoe we dit vorm moesten geven. Ook hebben wij ons gebogen over de vragen hoe we het beste onze cliënten kunnen bereiken om ze iets mee te geven over de kwaliteit die ze bij CURA XL kunnen verwachten. Gekozen is om dit te doen in de vorm van een infogram. Door informatie te visualiseren denken we beter aan te sluiten bij de leefwereld van onze cliënten. En ik moet eerlijk zeggen, ook ik heb meer genoten van het opstellen van de versie voor cliënten dan bij het opstellen van dit rapport. Het is niet alleen: “Een plaatje zegt meer dan 1000 woorden”, maar ook “Het maken van een plaatje laat je meer nadenken dan het schrijven van 1000 woorden”.

Zoals u zult lezen is er veel gebeurd bij CURA XL als het gaat om de Wlz zorg. Een groep cliënten die tussen het wal en het schip dreigde te vallen is door ons opgepakt en er is voorkomen dat een groep van 50 cliënten op straat is komen te staan. Dit heeft de nodige voeten in de aarde gehad, maar daarover leest u later meer.

Waar ik het over wil hebben zijn de medewerkers die dit allemaal voor elkaar gekregen hebben. Want met de komst van een nieuwe groep cliënten kwam ook een nieuwe groep medewerkers. Om een goed beeld te krijgen van het team en de ervaringen van het afgelopen jaar, ben ik zelf met het team in gesprek gegaan n.a.v. de thema's uit het kwaliteitskader. Dit leverde een heel bijzonder gesprek op, waarbij te merken viel dat het team een solide basis heeft gelegd voor zowel de zorg die ze leveren, als de onderlinge samenwerking. Ik eindigde het gesprek met de vraag: “Waar ben je nu, m.b.t. het afgelopen jaar, het meeste trots op”. Het bleef even stil. Uiteindelijk zei één medewerker: “Ik ben er trots op dat ik in het begin van het traject niet binnen mocht komen van een cliënt en nu rustig een bakje koffie met hem kan drinken in zijn huis”. En hier was eigenlijk iedereen het mee eens. De vertrouwensband die ze in één jaar hebben opgebouwd met cliënten die vanuit hele moeilijke omstandigheden zich weer moesten overgeven aan de zorg van een nieuwe zorgaanbieder.

Als u mij nu zou vragen waar ik het meeste trots op ben, dan zeg ik u: “Op deze medewerkers die begrijpen dat hele kleine dingen soms heel groot kunnen zijn”

Martijn Fluiter



Inhoudelijke directeur CURA XL

Wat zegt het team

“Ik ben er trots op dat ik in het begin van het traject niet binnen mocht komen van een cliënt en nu rustig een bakje koffie met hem kan drinken in zijn huis”

Inleiding

URA XL is een ISO/HKZ-gecertificeerde zorg- en dienstverlener opgericht door professionals met jarenlange ervaring in de zorg- en dienstverlening. Wij bieden zorg en ondersteuning aan mensen met een complexe, meervoudige problematiek. Deze kenmerkt zich vaak door een dubbele diagnose van zowel psychiatrische problematiek als een verstandelijke beperking. Ook is er meestal sprake van gedrags- of verslavingsproblemen. Juist voor deze mensen zetten wij een stapje extra, om te voorkomen dat ze tussen wal en schip vallen.

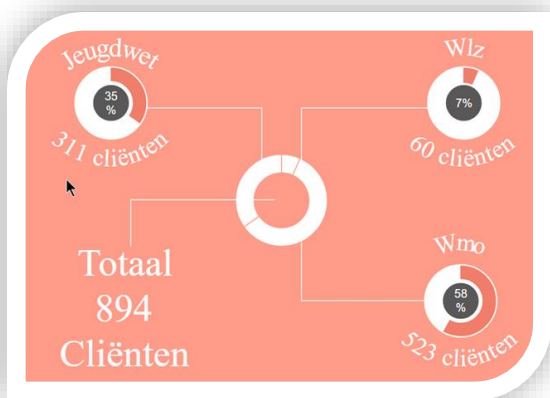
Door een zeer divers en uitgebalanceerd aanbod te hebben ontwikkeld van zorg, welzijn en dienstverlening, neemt CURA XL binnen de regio's waar zij werkzaam een unieke plek in. De geboden zorg- en dienstverlening richt zich op alle leefgebieden. Het uitgangspunt van de zorg- en dienstverlening is dat ieder mens recht heeft op zijn of haar eigen ontwikkeling.

“Ieder mens heeft recht op zijn eigen ontwikkeling”

Enthousiaste, multidisciplinaire teams begeleiden de cliënt op de verschillende leefgebieden. Hierdoor is de zorg- en dienstverlening voor iedereen toegankelijk en kan deze altijd op maat en vraaggericht geleverd worden. Met iedereen bedoelt CURA XL ook echt iedereen. CURA XL kent geen contra-indicaties en heeft geen wachtlijsten. CURA XL heeft als missie: “Het bieden van zorg- en dienstverlening die voor iedereen altijd toegankelijk is!” Met deze missie in gedachten zijn alle processen binnen CURA XL ingericht. Hiermee willen wij de zelfregie van onze cliënten optimaliseren met een zo groot mogelijke kwaliteit van leven.

CURA XL en de Wlz

CURA XL is van oudsher een organisatie die gespecialiseerd is in ambulante begeleiding. Na de decentralisatie in 2015 heeft CURA XL vooral veel cliënten begeleid vanuit de Wmo en de Jeugdwet. CURA XL was wel gecontracteerd voor de Wlz, maar leverende minimale zorg binnen het Wlz domein. In 2017 is hier verandering in gekomen doordat CURA XL in Amsterdam een groot aantal Wlz cliënten heeft overgenomen van een andere zorgaanbieder. Deze zorgaanbieder was failliet gegaan en rond de 50 cliënten, met VPT pakketten dreigde op straat te komen staan. Deze cliënten huurde de woningen van de zorgaanbieder en deze betaalde al langere tijd geen huur meer. Daarnaast speelden er nog veel meer zaken waardoor de zorg en veiligheid van de cliënten in gevaar kwam. CURA XL heeft zich opgeworpen om deze cliënten weer te voorzien van een stabiele en veilige leef- en zorgomgeving. Ondanks dat de cliënten zelf voor CURA XL gekozen hebben is de start in 2017 alles behalve soepel verlopen. De meeste cliënten hadden een behoorlijke deuk in hun vertrouwen opgelopen in en hadden te kampen met de gevolgen van het



Figuur 1: cliënt aantallen 2017 per domein

faillissement.

Dit alles heeft tot gevolg gehad dat in 2017 alle aandacht en inzet is gegaan naar het oplossen van alle problemen m.b.t. financiën, huren, woningen, schulden en leefomstandigheden en minder op de inhoudelijke doelen vanuit de zorg. Dit is ook in uitgebreid overleg met het zorgkantoor ingezet. Daarnaast is door CURA XL hard gewerkt om het vertrouwen te winnen van

de cliënten. Dit was hard werken, voor zowel de medewerkers van CURA XL als de cliënten. We zijn echter trots op het resultaat. Geen enkele cliënt is op straat komen te staan en in de meeste gevallen zijn de basisvoorwaarden voor elkaar zodat de zorg weer ingezet kan worden vanuit een redelijk stabiele situatie.

Het kwaliteitsrapport en de externe visitatie

*H*et kwaliteitsrapport van CURA XL is opgesteld volgens de uitgangspunten van het nieuwe kwaliteitskader. CURA XL richt zich in dit kwaliteitsrapport dan specifiek op de Wlz cliënten die zij in 2017 van zorg voorzien heeft. Hierbij heeft zij een splitsing gemaakt in de daarbij horende relevante gegevens tussen de Wlz en de overige domeinen waar CURA XL zorg verleend.

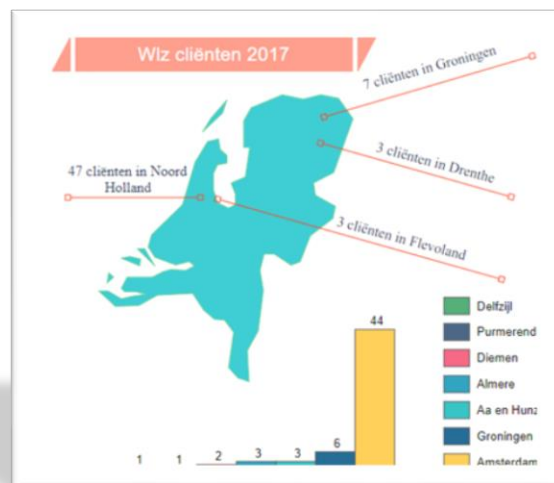
De bouwstenen ziet CURA XL als een integraal onderdeel van haar zorg, deze worden dan ook niet specifiek benoemd in deze rapportage, maar worden hier doorlopen in verwerkt. Zo is het rapport een betere afspiegeling van de zorg zoals CURA XL deze ook levert.

Doordat 50 van de 60 cliënten in of rondom Amsterdam zorg ontvangen ligt de focus van dit rapport ook op deze groep. Zij verkrijgen de zorg ook vanuit een andere situatie. De cliënten in het noorden van het land verblijven veelal, met een Vpt, op een locatie voor beschermd wonen en krijgen zodoende 24 uur per dag zorg. In Amsterdam heeft CURA XL geen locaties voor beschermd wonen. De cliënten huren veelal een woning van CURA XL. De huur van deze woningen is overgenomen toen de vorige zorgaanbieder failliet ging. Zoals eerder benoemd heeft dit in 2017 heel veel onrust veroorzaakt onder de cliënten. Dit is ook de reden dat CURA XL in dit verslag geen bijdrage van de cliënten heeft opgenomen. De situatie begint zich nu pas te stabiliseren en er is sprake van een prille vertrouwensband. Er is dan ook nog geen cliëntenraad opgericht onder deze cliënten. CURA XL zal dit in 2018 wel gaan realiseren. CURA XL is voor haar overige cliëntenraden lid van de LSR. CURA XL zal het tweede half jaar de LSR benaderen en samen met de LSR gaan kijken wat er voor nodig is om de medezeggenschap adequaat te organiseren.

CURA XL heeft nog geen OR. Op dit moment is er een voorbereidingscommissie bezig met de oprichting hiervan. CURA XL heeft er voor gekozen om consultatie te doen onder het team in Amsterdam dat werkt met de Wlz cliënten. De uitkomst van deze consultatie is opgenomen in aparte kaders in dit rapport. CURA XL vindt de feedback van de medewerkers belangrijk en heeft voor de tweede helft van 2018 bepaald dat de thema's van het nieuwe kwaliteitskader terugkerend op de agenda van het teamoverleg komt. CURA XL wil hiermee feedback krijgen van de medewerkers, maar ook de interactie en discussie faciliteren tussen de medewerkers door vanuit de thema's stellingen te formuleren en hier over in discussie te gaan. Om deze discussie op alle lagen in de organisatie te laten plaatsvinden zal met enige regelmaat een lid van het bestuur aanschuiven bij een teamoverleg. Voor het kwaliteitsrapport hebben we informatie gebruikt afkomstig uit meerdere bronnen. Deze zijn opgenomen in de bronnenlijst aan het einde van dit rapport.

Dit jaar heeft er geen externe visitatie plaatsgevonden. CURA XL zal dit voor het verslag 2018 wel doen. CURA XL heeft in 2017 een hectisch jaar gehad met de Wlz cliënten en wil graag vanuit de rust en een meer representatieve situatie in gesprek gaan over de kwaliteit van de zorg. CURA XL is wel van overtuigd het maximale gehaald te hebben in 2017 als het gaat om de Wlz zorg. Echter ziet zij ook dat dit nog niet op het niveau is dat zij graag zou willen. Wel verwacht zij in 2018 hier grote stappen in te maken.

Op de website is ook een cliëntenversie van dit rapport beschikbaar. CURA XL heeft gekozen om deze in de vorm van een infogram te publiceren. Hiermee denkt zij een laagdrempelige manier gevonden te hebben om cliënten te bereiken die anders grote moeite zouden hebben met het begrijpen van de informatie of dit niet interessant genoeg vinden. Afbeeldingen uit deze infogram zijn ook opgenomen in dit rapport.



Figuur 2: Wlz cliënten per regio en gemeente

CURA XL aan het werk

Doelgroep

CURA XL is de specialist in het bieden van totale zorg aan cliënten met een complexe meervoudige problematiek. Deze problematiek bestaat uit de combinatie van een (licht) verstandelijke handicap, psychopathologische stoornissen, ernstige gedragsproblematiek, zorg- en hulpmijdend gedrag en een ontoereikend sociaal netwerk. Bij psychopathologische stoornissen valt te denken aan stoornissen binnen het autistisch spectrum, ADHD/ADD, oppositionele gedragsstoornissen, persoonlijkheidsstoornissen, angststoornissen, hechtingsstoornissen etc.

Deze complexe meervoudige problematiek uit zich onder meer in diverse tekortkomingen op het gebied van

“Het bieden van zorg- en dienstverlening die voor iedereen altijd toegankelijk is!”

sociale zelfredzaamheid, het organiseren en structureren van eigen leven, sociale- en werknemersvaardigheden en gaan gepaard met weinig tot geen zelfoplossend vermogen. Deze specifieke doelgroep begeeft zich vaak in een netwerk waarbinnen veel storende factoren aanwezig zijn. Denk hierbij aan ouders die zelf ondersteuning en/of begeleiding hebben, vrienden en kennissen zonder positief toekomstbeeld, verstoord dag- en nachtritme en het ontbreken van een positief rolmodel.

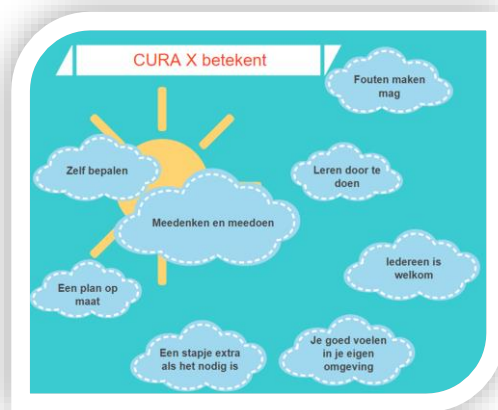
Dit is ook de doelgroep die in Amsterdam gebruikt maakt van de Wlz zorg van CURA XL. In combinatie met de eerder genoemde problemen wenst dit een specifieke aanpak. Dit betekent heel veel investeren in de relatie waar dit mogelijk is. Waar cliënten niet wederkerig zijn in het contact is het vooral belangrijk om consequent, eerlijk en volgens afspraak te handelen.

Missie, visie en kernwaarden

De basis van het handelen van CURA XL in haar zorg- en dienstverlening komt voort uit de visie om iedereen zorg- en dienstverlening te bieden zonder te wachten, met altijd dezelfde hoge kwaliteit.

De missie die CURA XL zichzelf gesteld heeft is: **Het bieden van zorg- en dienstverlening die voor iedereen altijd toegankelijk is!** Om dit waar te kunnen maken heeft CURA XL een aantal kernwaarden opgesteld die voortkomen uit deze visie en missie en waaraan de organisatie en haar medewerkers aan moeten voldoen:

- Toegankelijk
- Transparant
- Vraaggestuurd
- Klantgericht
- Daadkrachtig
- Snel
- Betrouwbaar
- Efficiënt
- Professioneel
- Creatief
- Kleinschaligheid



Figuur 3: Dit is wat cliënten kunnen verwachten van CURA XL

Wat dit betekent voor onze cliënten is te zien in figuur 3.

Individuele zorg op maat

Door de complexiteit van de zorg- en hulpvragen op alle leefgebieden van deze specifieke doelgroep is de inzet van innovatieve methodes en een pragmatische laagdrempelige aanpak noodzakelijk. De diversiteit van de meervoudige problematiek vraagt om een gecombineerde integrale zorgaanpak, die uniek is voor deze doelgroep. CURA XL gebruikt hiervoor de **“De wat werkt methode”**. Hierbij wordt er bewust gekozen voor het niet inzetten van één vaste methodiek, maar een combinatie van instrumenten en methodieken, die de kortste weg naar resultaat opleveren. Dat is voor elke cliënt verschillend en dus maatwerk.

CURA XL is een organisatie die integraal werkt en een vraag- en dialooggestuurde aanpak heeft. De integrale aanpak kenmerkt zich door zorginzet op alle leefgebieden van de cliënt. Hiervoor hanteert CURA XL de volgende indeling. (zie figuur 4)



Figuur 4: De leefgebieden waar CURA XL op werkt

Als de cliënt na de intake besluit verder te willen met CURA XL wordt er gestart met de oriëntatiefase. In de oriëntatiefase staat de dialoog met de cliënt centraal. In deze fase, die een maand duurt, onderneemt CURA XL een aantal activiteiten met de cliënt om zo heden, verleden en de toekomst wensen van de cliënt in kaart te brengen. Zo wordt er een basisinterview afgenomen waarbij de cliënt zelf kan vertellen hoe zijn leven gelopen is, welke problemen hij tegengekomen is en/of nog ervaart, waar hij goed in is en wat hij graag zou willen. Er is hierbij uitgebreid aandacht voor de kwaliteit van bestaan. Dit is immers het uitgangspunt voor verandering. In het basisinterview wordt ook de gezondheidssituatie besproken. Van zowel lichamelijke als psychische problemen moet een goede inschatting gemaakt worden in hoeverre ze beperkend werken, wat de cliënt wel en niet kan, welke behandeling en medicatie gebruikt wordt en welke preventieve maatregelen nodig zijn in specifieke situaties.

Als de cliënt toestemming geeft, vragen wij dossier stukken m.b.t. diagnostiek en eerdere hulpverlening op. Door ons goed in te lezen leren we de achtergrond kennen van de cliënt en kunnen we leren van en anticiperen op de verkregen informatie. Wel bespreken we altijd met de cliënt wat hij zelf vindt van de opgevraagde informatie en of hij aanvullingen of correcties heeft.

Ook maken we altijd een risico inventarisatie op cliëntniveau. Doordat CURA XL werkt met een moeilijk doelgroep willen we weten wat de risico's zijn voor onze medewerkers, maar ook voor onze cliënt. Cliënten wordt uitgelegd dat het niet als negatief gezien moet worden om het over risicovol gedrag en risicovolle situaties te hebben. Door dit met elkaar te bespreken

kan je gericht de do's en don'ts afspreken en tijdig signaleren wanneer zaken miskunnen gaan. Hierdoor wordt het risico op incidenten verlaagd en heeft de hulpverlening de grootste kans van slagen.



Als laatste wordt met de cliënt zijn netwerk in kaart gebracht. Bekeken wordt wie precies wat doet voor of met de cliënt. Het gaat hierbij om zowel het formeel als het informeel netwerk. Bij onze cliënten zijn er vaak meerdere zorgaanbieders of instanties betrokken. Door dit in kaart te brengen krijgt de cliënt overzicht en weet CURA XL met wie er samengewerkt kan worden. Ook willen we dan graag weten wie de regie voert in trajecten waarbij veel mensen

betrokken zijn. In veel gevallen merken we dat niet iedereen op de hoogte is van het bestaan van het volle netwerk. Indien gewenst neemt CURA XL de regie op zich. Daarvoor heeft zij specifiek mensen voor aangenomen. CURA XL noemt deze medewerkers zaakwaarnemers.

Het resultaat van de oriëntatiefase is een oriëntatieverslag en een begeleidingsplan. In het begeleidingsplan wordt gebruik gemaakt van de Goal Attainment Scaling ook wel GAS score genoemd (zie informatie vlak). Hiermee wil CURA XL de eigen regie versterken van de cliënt. Dit doordat de cliënt zelf bepaald wat de beginsituatie is en wat de gewenste situatie is. Tevens scoort de cliënt bij de

halfjaarlijkse evaluatie zelf de voortgang. De begeleider helpt de cliënt een realistische keuze te maken, maar uiteindelijk bepaald hij zelf. Na een jaar wordt er weer een nieuw begeleidingsplan gemaakt

Het bestuur van CURA XL ziet ruimte voor verbetering in de uitvoer van de zorgplansystematiek. Zo wil CURA XL al langere tijd de zorgplansystematiek verder digitaliseren. CURA XL zoekt naar een goede manier om deze te integreren in het gebruikte software pakket.

Wat zegt het team

“De zorgplansystematiek loopt nog niet zoals het zou moeten. Dit komt door de chaos na de overname van de cliënten.”

“Soms denk je dan dat je het dan niet goed doet, maar als je ziet waar we begonnen zijn met deze cliënten en waar we nu staan hebben we grote stappen gemaakt”

DE GOAL ATTAINMENT SCORE (GAS)

Door in het begeleidingsplan scores van -1 t/m +2 te verbinden aan de beginsituatie van de te behalen doelen, kan tijdens de halfjaarlijkse evaluatie worden vastgesteld of er vooruitgang geboekt is.

Voor CURA XL wordt het mogelijk dit te aggregeren.

Wat vindt iedereen van CURA XL

Cliënttevredenheidsonderzoek

CURA XL laat één keer in de drie jaar een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Op dit moment wordt de cliënttevredenheid van CURA XL onderzocht. Dit wordt gedaan door Bureau de Bok. Aangezien deze resultaten niet beschikbaar zijn zullen in dit rapport de resultaten van het onderzoek van eind 2015 weergegeven worden. CURA XL heeft er destijds voor gekozen om een instrument uit de waaier van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg in te zetten voor de hele organisatie. Gekozen is voor het instrument Cliënten over Kwaliteit (COK) van het LSR. Aangezien CURA XL al jaren lid was van de LSR en het instrument goed geschikt was voor onze cliënten leek ons dit een voor de hand liggende keus. In goed overleg met het LSR is het Cok op twee manieren ingezet:

1. Een vragenlijst, digitaal uitgezet onder alle cliënten.
2. Een interview met de cliëntenraad.

De response van de cliënten was 46%. Dit lijkt laag maar CURA XL beseft dat dit eigenlijk een goed resultaat is. Gemiddeld gaven de cliënten CURA XL een rapportcijfer van 8,7. We zijn erg trots op dit resultaat. CURA XL beseft dat het cijfer alleen niet de focus moet hebben als resultaat van het onderzoek. We hebben goed gekeken wat positief uit het onderzoek naar voren kwam, maar nog beter naar de werkpunten. Het volgend is uit het onderzoek gekomen.

Positieve punten	Werkpunten
Begeleiding op maat	Vakantievervangning
Begeleiders houden zich aan hun afspraken	Kwaliteit van het eigen leven
Je kunt alles bespreken met de begeleiders	Wisselingen van begeleiders
De begeleiders zijn flexibel	
De samenwerking met andere zorgaanbieders	
De informatievoorziening over de begeleiding en veranderingen	

Belangrijk aandachtspunt was de score die de cliënten hun eigen kwaliteit van bestaan geven. Uit het rapport kwam vooral naar voren dat eenzaamheid, gezondheid en de buurt waarin ze wonen vaak als reden gegeven werden. CURA XL is heeft vanaf 2016 meer aandacht besteed aan de sociale omgeving en is op basis van deze feedback in elk traject standaard het netwerk in kaart gaan brengen. Er wordt gekeken naar het bestaande netwerk, maar er wordt ook een omgevingsanalyse gemaakt om eventuele potentiële sociale bronnen aan te boren. Op organisatieniveau is CURA XL meer de verbinding gaan zoeken met organisaties voor vrijwilligers en buddyprojecten. In Amsterdam lopen inmiddels de eerste buddytrajecten.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

W aast het cliënttevredenheidsonderzoek meet CURA XL ook de medewerkerstevredenheid. Tijdens het schrijven van dit rapport kwamen de onderzoeksresultaten binnen van het onderzoek dat CURA XL begin 2018 in gang heeft gezet. Omdat de resultaten juist iets zeggen over het afgelopen jaar en daarmee over de tevredenheid in 2017 is besloten deze te verwerken in dit rapport. Het onderzoek is uitgevoerd door Bureau de Bok en liep van 1 februari t/m 22 maart 2018. Het onderzoek is onder drie takken van de organisatie uitgevoerd:

1. CURA XL Ambulant
2. CURA XL Begeleid Wonen
3. CURA XL Bedrijfsbureau

CURA XL Ambulant

Bij CURA XL Ambulant was er een respons van 77,3%. Gemiddeld over alle onderdelen geven de medewerkets van CURA XL Ambulant ons een 7,4 als rapportcijfer. Ook is de Net Promotor Score gemeten (NPS). Onder de medewerkers van CURA XL ambulant scoort CURA XL een NPS van +12.

Voor meer informatie over Bureau de Bok kijk op de website van [Bureau de Bok](#)

CURA XL Begeleid wonen

Bij CURA XL Ambulant was er een respons van 75%. Gemiddeld over alle onderdelen geven de medewerkets van CURA XL Ambulant ons een 7,6 als rapportcijfer. Ook is de Net Promotor Score gemeten (NPS). Onder de medewerkers van CURA XL Begeleid wonen scoort CURA XL een NPS van +28,6.



CURA XL Bedrijfsbureau

Bij CURA XL Ambulant was er een respons van 71,4%. Gemiddeld over alle onderdelen geven de medewerkets van CURA XL Ambulant ons een 7,6 als rapportcijfer. Ook is de Net Promotor Score gemeten (NPS). Onder de medewerkers van CURA XL Bedrijfsbureau scoort CURA XL een NPS van -10.

Onze eerste gedachten over de resultaten

Gemiddeld krijgt CURA XL van haar medewerkers een 7,5. Ondank dat dit een dikke voldoende is, ziet CURA XL in de weergegeven resultaten een aantal opvallende zaken. Deze zaken zullen het komend jaar verder onderzocht worden en zullen terugkomen in het personeelsbeleid 2018/2019.

De net promotor score kan worden berekend door de medewerker één vraag voor te leggen: Hoe waarschijnlijk is het dat u ons als werkgever zult aanbevelen aan anderen?

Een positieve NPS wordt als goed gezien.

Positieve zaken die opgevallen zijn:

- In alle delen van de organisatie scoort CURA XL hoog als het gaat om het plezier in het werk.
- In het bedrijfsbureau wordt positief gescoord op werkdruk- en omstandigheden. CURA XL had juist verwacht dat hier een verbeterpunt uit zou komen. Sinds de decentralisatie is de werkdruk aanzienlijk gestegen in het bedrijfsbureau.
- Begeleid wonen scoort positief op leiderschap. Deze organisatie is overgenomen op 1 januari 2016. Het is positief te zien dat dit op het gebied van leiderschap positief heeft uitgepakt. Dit geeft aan dat het bestuur op de goede weg is.
- Binnen CURA XL Ambulant wordt de zelfstandigheid als positief ervaren. Medewerkers hebben daar veel vrijheid om bijv. hun eigen planning te maken. Dit houdt weer verband met de positieve score op het cliënttevredenheidsonderzoek als het gaat om de flexibiliteit van de medewerkers.

Werkpunten:

- Informatievoorziening en het delen van informatie komt terug in de hele organisatie. Dit is iets waar CURAXL zich van bewust is en al mee aan het werk is. De afgelopen jaren hebben in het teken gestaan van het doorkomen van de decentralisatie van de zorg en het invoegen een bedrijf voor beschermd wonen en de overname van een groep Wlz cliënten in Amsterdam en omstreken. Ondanks de positieve resultaten heeft dit wel zijn tol geëist van de organisatie. CURA XL richt zich in 2018 en 2019 primair op de interne organisatie. De verwachting is dat dit punt aanzienlijk verbeterd de komende twee jaar.
- De ervaren werkdruk in CURA XL ambulant is voor het bestuur reden om hier dieper op in te gaan. Het komend jaar zal CURA XL in samenwerking met de medewerkets Ambulant een verbeterplan opstellen.

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector



KZ is een landelijk erkend kwaliteitskeurmerk. CURA XL bezit twee HKZ certificaten:

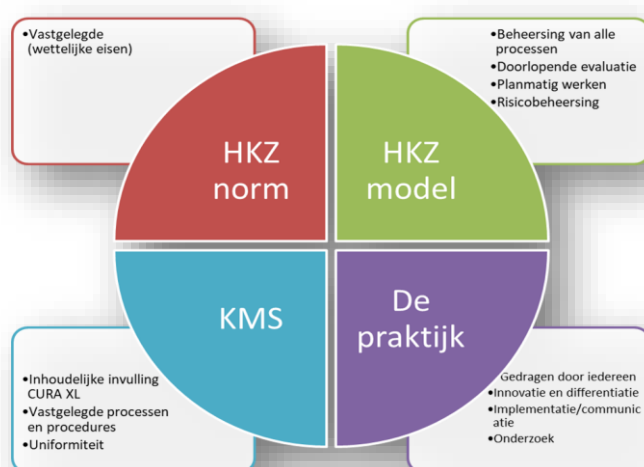
- HKZ Jeugdzorg
- HKZ Welzijn en maatschappelijke dienstverlening

CURA XL hanteert in al haar processen de PDCA cyclus. De kern is dat er door continue evaluatie er een doorlopend verbeterproces ontstaat binnen de organisatie. CURA XL heeft bij de externe audit door LRQA geen minors of majors gekregen. Natuurlijk zijn er wel aandachtspunten geformuleerd. Deze komen overeen met de aandachtspunten uit het cliënt- en Medewerkerstevredenheidsonderzoek.

CURA XL heeft begin 2018 een werkgroep opgezet om de verbetercyclus nog breder in de organisatie gedragen te laten worden. Het volgende doel is gesteld voor 2018 en 2019:

Op 31 december heeft CURA XL haar kwaliteitsmanagement systeem dusdanig geoptimaliseerd zodat:

- Er uniformiteit bestaat op organisatieniveau;
- Alle primaire en secundaire processen in beleid zijn vastgelegd;
- Het door alle medewerkers gebruikt wordt als basis voor het professioneel handelen;
- Het ruimte biedt voor evaluatie, innovatie en differentiatie in alle lagen van de organisatie;
- Ondergebracht is in een ICT-voorziening die zowel laagdrempelig is in gebruik als makkelijk te actualiseren is.



CURA XL is inmiddels overgestapt op de nieuwe norm HKZ 2015. De nieuwe norm kijkt nog veel meer naar risico's en kansen.

Veiligheid, Incidenten en klachten

Veiligheid

Brandveiligheid

Binnen de Wlz heeft CURA XL in Amsterdam geen locatie voor verblijf. Cliënten huren zelfstandig. De meeste woningen staan op naam van CURA XL. Doordat cliënten zelfstandig wonen is het lastig om ontruimingsoefeningen te doen. CURA XL heeft in 2017 onderzocht wat zij kan doen om de brandveiligheid maximaal te borgen. Op dit moment is CURA XL bezig al haar woningen te voorzien van:

- Brandblussers
- Blusdekens
- Rookmelders
- EHBO trommels

Medicatie

In Amsterdam beheert CURA XL geen medicatie. Alle medicatie wordt verstrekt door de verpleegkundige. CURA XL helpt de cliënten wel voorzieningen te treffen voor het medicatiegebruik. Zo wordt in overleg met de voorschrijvend arts baxterrollen ingezet om medicatiefouten van de cliënt zelf te beperken. CURA XL werkt hierin veel samen met de FACT-teams.

Incidenten

CURA XL heeft in de Wlz te maken met cliënten waarbij er een hoog risico is op incidenten. Om dit van te voren goed in beeld te hebben wordt voor elke klant een risicoanalyse uitgevoerd. Hierdoor weten we van te voren waar er met de cliënt op gelet moet worden en welk risico er wordt gelopen tijdens de zorgverlening. De gegevens uit de risico-inventarisaties worden geaggregeerd bekeken en lever een profiel op van onze cliënten.

Bij 40 van de 60 cliënten is er sprake van een hoog risico op middelengebruik, verbale agressie, intimiderend gedrag en psychiatrische problemen. Dit komt neer op 67%. In 2017 hebben er 11 incidenten plaatsgevonden, alle m.b.t. verbale agressie.

In een F-ACT-team werken (sociaal) psychiatrisch verpleegkundigen, psychiaters, psychologen, maatschappelijk werkers, trajectbegeleiders, ervaringswerkers en verslavingsdeskundigen nauw met elkaar samen. Hun gezamenlijke doelstelling is om de cliënt te ondersteunen naar herstel en een waardevol leven.

(www.mentrum.nl)

Wat zegt het team

“In het begin miste veel informatie, dan was het best wel eens spannend om naar een klant te gaan. Gelukkig kan je hiermee wel bij je teamleden terecht.

Inmiddels loopt het allemaal beter, maar we zijn er nog niet”

Klachten

*I*n 2017 is één officiële klacht geweest m.b.t. de Wlz. Het ging hierbij om een cliënt die het niet kon vinden met een medewerker. Na overleg is besloten een andere medewerker in te zetten. Daarmee was deze klacht opgelost.

De medewerkers

Wie zijn de medewerkers van CURA XL



Op 31 december 2017 had CURA XL 157 part- en fulltime medewerkers in dienst. Deze waren goed voor 139,55 fte. CURA XL verwacht in de loop van 2018 uit te komen op rond de 200 medewerkers.

De medewerkers van CURA XL werken binnen zelfsturende lokale teams. De zelfsturende lokale teams van CURA XL zijn multidisciplinair ingericht. Dit zodat voor elke aanmelding een passend aanbod kan worden gecreëerd. Door inzichten vanuit verschillende disciplines samen te voegen kan CURA XL een sluitende aanpak creëren binnen de uitvoerende werkzaamheden. Waar nodig maakt CURA XL gebruik van haar ketenpartners om zo hiaten binnen het multidisciplinair team op te vullen.

Al het personeel wat uitvoerend zorg verleend is voldoende gekwalificeerd voor het uitvoeren van deze taken. In veel gevallen is er sprake van een HBO diploma. Er wordt minimaal een relevante MBO opleiding gevraagd.

CURA XL heeft in 2017 de CAO Welzijn en maatschappelijke dienstverlening ingevoerd. Dat is een behoorlijke onderneming geweest. Het positief afronden van dit proces is voor medewerkers erg belangrijk geweest. De CAO heeft ondubbelzinnig vastgelegd wat er van werkgever en werknemer verwacht wordt en waar recht op is. Hiermee is het loonebouw van CURA XL komen te vervallen.

Ziekteverzuim

CURA XL heeft in 2017 te maken gehad met gemiddeld 7% ziekteverzuim. Hiermee zit zij hoger dan het landelijke gemiddelde van 5,3%. CURA XL heeft een grote groep medewerkers tussen de 30 en 45. In deze leeftijdscategorie komen mensen vaak te staan voor grote levensgebeurtenissen. Dit is ook vaak de periode dat mensen gaan bezinnen op de keuzes die ze gemaakt hebben in het leven. Veruit het meeste langdurig verzuim bij CURA XL heeft te maken met privéomstandigheden. Dit is de reden dat CURA XL in 2018 meer wil gaan investeren in de vertrouwenspersoon en andere faciliteiten die medewerkers kunnen ondersteunen om te gaan met de problemen die ze ervaren op het werk, maar zeker ook in hun privésituatie.

Scholing en ontwikkeling

Het stimuleren van de eigen ontwikkeling houdt niet op bij de cliënten. CURA XL wil haar medewerkers ook uitdagen zich verder te ontwikkelen. Naast het vaste loopbaanbudget investeert CURA XL in de opleiding van haar medewerkers. Medewerkers die een opleiding willen doen die relevant is voor hun werk kunnen deze aanvragen bij het bestuur. Daarnaast koopt CURA XL voor haar medewerkers ook cursorisch onderwijs in. Denk hierbij aan BHV, medicatiekennis e.d.

In 2017 heeft CURA XL ook haar eigen cursus fysieke weerbaarheid gegeven aan alle teams.

Inhoudelijk disciplines in dienst van CURA XL

- Orthopedagogen;
- Gedragsspecialisten;
- Gezinscoaches;
- Sociaal Pedagogische hulpverleners;
- Maatschappelijk werkers en dienstverleners;
- Leerkrachten;
- Socioloog / criminoloog;
- Ervarend leer specialisten;
- Sportdocenten;
- Trainers sociale vaardigheden, agressieregulatie
- Sociaal agogisch medewerker
- Re-integratiecoaches
- Gz Psycholoog

Conclusie

Concluderend kan gezegd worden dat CURA XL m.b.t. de Wlz een hectisch jaar achter de rug heeft. Dit is terug te zien in het feit dat processen die op andere plekken vanzelfsprekend goed verlopen, bij de cliënten Wlz in Amsterdam nog op gang aan het komen zijn. Dit komt niet als een verbazing, maar wordt door CURA XL niet licht bekeken. Wij vinden dat al onze hulpverlening aan dezelfde eisen moet voldoen. De wil en de kracht die CURA XL heeft geïnvesteerd in het voorkomen van uithuiszettingen, escalaties van gedrag, structuur aanbrengen in opgelopen problemen en het begeleiden van de medewerkers die dit moeten doen, heeft soms zijn wissel getrokken op de organisatie. Van iedereen werd verwacht een stapje extra te doen en er was even minder tijd om goed te communiceren. Desondanks heeft CURA XL gedaan waar het voor staat: “Voor iedereen wat doen ongeacht het probleem”. We zijn trots op het resultaat, maar snappen dat het nu weer tijd wordt om ons te gaan focussen op de interne organisatie. Nu alle trajecten Wlz in Amsterdam redelijk op orde komen zal 2018 en 2019 de prioriteit liggen bij de interne organisatie. Inmiddels zijn wij hier al mee begonnen en vindt er een reorganisatie van het bedrijfsbureau plaats en gaat het hele kwaliteitsmanagement systeem op de schop. Tevens zal de prioriteit uitgaan naar het beter vormgeven van de medezeggenschap. Dit zal in 2018 moeten resulteren in een goede afspiegeling van cliënten uit alle takken van onze organisatie om zo mee te kunnen praten over hun zorg.

Overzichten gebruikte bronnen

*D*e volgende bronnen zijn gebruikt bij het tot stand komen van dit rapport:

- Cliënttevredenheidsonderzoek, Cliënten over de kwaliteit, LSR, december 2015
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek, Bureau de Bok, maart 2018
- Ondernemingsplan CURA XL, 2017
- Registratie ziekteverzuim 2017
- Registratie incidenten 2017
- Registratie klachten 2017
- ONS, Nedap m.b.t. cliëntaantallen, zorgplansystematiek en risico-inventarisaties.
- Teamconsultatie team west
- Registratie Ri&e en veiligheidsmiddelen
- Scholingsbeleid CURA XL
- Externe audit HKZ, LQRA, 2017

