



Kwaliteitsrapport

2017

INHOUD

blz.

1. Inleiding	3
2. Het zorgproces rond de individuele cliënt	6
3. Onderzoek naar cliëntervaringen	13
4. Zelfreflectie in teams	14
5. Visitatie van de organisatie	16
6. Conclusies	16
7. Esdégé-Reigersdaal in cijfers	17
8. Afsluiting	18
Reactie Centrale Cliëntenraad	19
Reactie Ondernemingsraad	20
Reactie Centrale Verwantenraad	21

1. Inleiding

Esdégé-Reigersdaal is een organisatie die volledig is ingericht om op individueel niveau de meest passende ondersteuning te bieden aan mensen met een beperking. Passend houdt dan in dat de ondersteuning bijdraagt aan de individueel ervaren kwaliteit van leven. Deze ondersteuning wordt door medewerkers gegeven. Esdégé-Reigersdaal is georganiseerd vanuit het principe dat medewerkers de ruimte en het vertrouwen krijgen om de ondersteuning van cliënten zo goed mogelijk bij de behoeften van de cliënt aan te passen. Kwaliteit van leven kan bij elk individu van dag tot dag net iets anders inhouden, kwaliteit van zorg vraagt van de medewerker reflectie om steeds weer af te stemmen op de ander. Op deze manier wordt de kwaliteitscirkel van voortgaande verbetering zo dicht mogelijk bij de medewerker gelegd. De organisatie denkt dat ruimte en vertrouwen belangrijke voorwaarden voor goede zorg zijn. Voor goede ondersteuning van cliënten is het dan nodig dat ook medewerkers goed ondersteund worden en dat er vanuit de organisatie snel en effectief op hun vragen gereageerd wordt.

Tegenover ruimte en vertrouwen in medewerkers staat het principe van openheid en transparantie. Transparantie niet in de zin dat het te allen tijde zichtbaar moet zijn wat er werkelijk gebeurt, maar dat openheid van zaken vanzelfsprekend moet zijn wanneer er vragen zijn die raken aan kwaliteit van zorg. Leidinggevenden en stafdiensten hebben eigen verantwoordelijkheden en die kunnen het nodig maken om inzicht te hebben in de afwegingen en keuzes die door medewerkers op de clusters gemaakt worden. Er zijn in de organisatie veel processen die deze transparantie mogelijk maken, van ondersteuningsplannen van cliënten tot aan werkplannen van clusters en de organisatie als geheel.

Toen Esdégé-Reigersdaal in 2016 deel nam aan de pilot 'proeftuinen' voor het nieuwe kwaliteitskader van de gehandicaptenzorg was de insteek om geen extra activiteiten van medewerkers te vragen voor deze pilot, maar om in het kwaliteitsrapport zichtbaar te maken wat er nu in de organisatie gebeurt om goede zorg te leveren en in hoeverre we daarmee voldoen aan de eisen van het kwaliteitskader. Esdégé-Reigersdaal kan zich helemaal vinden in het uitgangspunt van het kwaliteitskader dat het kwaliteitssysteem door medewerkers als ondersteunend moet worden ervaren. De eisen die binnen de drie thema's aan de zorg gesteld worden zullen door medewerkers volmondig beaamd worden: de individuele zorg is op orde, wat cliënten van de zorg vinden staat centraal en reflectie voor medewerkers en teams is een voorwaarde voor ontwikkeling en verbetering. Esdégé-Reigersdaal is ervan overtuigd dat kwaliteit van zorg alleen zichtbaar kan worden in de nabijheid van de cliënt en dat het aggregeren van kwaliteitsinformatie op hoger niveau voor medewerkers weinig zinvolle informatie oplevert. Esdégé-Reigersdaal is in zo'n zestig clusters georganiseerd en in de clusters is wel zicht op kwaliteit van zorg. In een cluster zijn er aandachtsfunctionarissen op velerlei gebieden, teams worden gecoacht door een senior cliëntbegeleider, de gedragsdeskundige en de clustermanager kennen

cliënten en medewerkers en weten wat er speelt.

Stafdiensten hebben vanuit hun verantwoordelijkheden zicht op wat er binnen de organisatie op hun terrein plaatsvindt en de Raad van Bestuur heeft zicht op de ontwikkeling van clusters en leidinggevenden. Op grond van de vele informatiestromen binnen de organisatie heeft de Raad van Bestuur er vertrouwen in dat Esdégé-Reigersdaal werkt in overeenstemming met de uitgangspunten van het kwaliteitskader.

De pilot 'proeftuinen' heeft een grote verscheidenheid aan kwaliteitsrapporten opgeleverd. Het rapport van Esdégé-Reigersdaal was in omvang één van de kleinste documenten. Esdégé-Reigersdaal was de enige organisatie die meteen ook een versie voor cliënten gemaakt heeft. Over het kwaliteitsrapport van Esdégé-Reigersdaal voor de proeftuinen is met vertegenwoordigers van zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg gesproken.

In 2017 is het kader formeel aangenomen als nieuw kwaliteitskader van de gehandicaptenzorg. Deze ontwikkelingen hebben gemaakt dat in 2017 binnen de organisatie uitgebreid gesproken is over de implementatie van het nieuwe kwaliteitskader. Dit is in eerste instantie onderwerp van gesprek geweest binnen de stuurgroep Kwaliteit. De stuurgroep is uitgebreid met drie clustermanagers en er is gesproken over een nieuwe versie van het kwaliteitsbeleidsdocument, met nieuwe vormen voor de clusterwerkplannen en voor andere manieren om cliënttevredenheid te onderzoeken. Deze voorstellen zijn in het najaar van 2017 aan alle clustermanagers gestuurd. In drie werkgroepen zijn de voorstellen op het gebied van de drie centrale thema's van het kwaliteitskader besproken. In december is er een beleidsdag geweest voor alle leidinggevenden waarin de voorstellen van de werkgroepen en van de stuurgroep Kwaliteit aan de orde geweest zijn. In januari 2018 heeft de stuurgroep deze voorstellen vastgesteld.

Deze voorstellen houden in:

- het jaarlijks op te stellen werkplan van het cluster geeft zicht op de stand van zaken ten aanzien van de drie bouwstenen van het kwaliteitskader en de voornemens daaromtrent voor het komende jaar. Met name van activiteiten rond reflectie in de teams wordt verslag gedaan
- de methodiek van 'Beelden van Kwaliteit' wordt een instrument waarmee in alle clusters periodiek kwaliteitsonderzoek plaats vindt. De logistieke organisatie hier omheen zal versterkt worden
- voor het onderzoek naar cliënttevredenheid wordt de komende periode het instrument 'Dit vind ik ervan!' ingezet, dit zal in de loop van komende jaren geïntroduceerd worden in de clusters. Zo kan onderzocht worden of dit instrument meerwaarde heeft voor de zorg en ondersteuning binnen de organisatie.

Het jaar 2017 is daarmee een jaar geweest waarin belangrijke stappen zijn gezet in het ontwikkelen van een gezamenlijke visie op het kwaliteitskader en hoe deze verbonden kan worden met de werkwijze van Esdégé-Reigersdaal. Begin 2018 zullen de voorstellen

om het kwaliteitskader voor Esdégé-Reigersdaal uit te werken worden voorgelegd aan de centrale cliëntenraad en zal hun reactie verwerkt worden in de definitieve beleidsafspraken.

Het overgrote deel van het budget van Esdégé-Reigersdaal wordt in gezet voor zorg en ondersteuning vanuit de Wlz. Dit kwaliteitsrapport heeft formeel ook alleen betrekking op dit deel van het werk. Voor onze opvatting over het leveren van kwaliteit aan cliënten maken we geen onderscheid op welke wijze deze gefinancierd wordt. Het ligt dan ook voor de hand om binnen de organisatie één kwaliteitssysteem te gebruiken voor alle cliënten en dat zou dan het kwaliteitskader gehandicaptenzorg moeten worden. Vandaar is Esdégé-Reigersdaal in gesprek gegaan met gemeenten die voor de WMO en Jeugdwetcontracten eisen aan het kwaliteitssysteem stellen. Met de gemeente Hoorn heeft dit ertoe geleid dat een zestal grote organisaties de gemeente aangeboden hebben om het kwaliteitskader gehandicaptenzorg van toepassing te verklaren voor de ondersteuning aan cliënten van de gemeente. Hiermee komt de eerder gestelde eis van een HKZ certificaat bij de contractering te vervallen. De verwachting is dat deze lijn ook door de andere gemeenten in Noord-Holland Noord zal worden overgenomen.

Een belangrijke verandering binnen de organisatie is in 2016 het afscheid van Pierre Quaedvlieg van de Raad van Bestuur geweest en het aantreden in 2017 van het nieuwe lid Nico Plug. In de nieuwe samenstelling heeft de Raad van Bestuur de tijd in 2017 gebruikt om opnieuw met alle geledingen van de organisatie kennis te maken en om samen te reflecteren op waar we als organisatie staan.

In de eerste ronde waren het een negental gesprekken met groepen clustermanagers en leidinggevenden van stafdiensten. Belangrijke onderwerpen van reflectie waren

- leren en reflecteren als kernkwaliteit
- kwaliteit op onze manier blijven leveren
- balans tussen autonomie en verbondenheid
- slechten van culturele barrières
- stuurt de visie nog voldoende?
- arbeidsmarkt wordt moeilijker
- ICT is niet up-to-date

In de tweede ronde zijn alle cliënten- en verwantenraden op de clusters door middel van een animatie opgeroepen om mee te doen in het gesprek dat de Raad van Bestuur ook met hen wil voeren. Dit interne gesprek wordt in het voorjaar van 2018 afgerond door middel van reflectiebijeenkomsten met medewerkers in de verschillende regio's van het werkgebied.

2. Het zorgproces rond de individuele cliënt

Eenvoudig gezegd wil het kwaliteitsrapport zicht geven op drie vragen: 'wat gaat goed?', 'wat kan beter?' en 'hoe gaan we het aanpakken?'. Het zal gaan over de grote lijnen die door de hele organisatie lopen, eerst de belangrijke zaken die goed gaan.

Cliënten maken deel uit van de samenleving

In 1994 hebben bestuurders en vertegenwoordigers van Esdégé-Reigersdaal een werkbezoek gebracht aan de Verenigde Staten en daar zagen ze tot hun verbazing hoe mensen met een beperking met succes meededen in de samenleving. Dit was een keerpunt in de organisatie en dit werd het centrale thema in de visie van de organisatie: mensen met een beperking ondersteunen om een zo gewoon mogelijk leven te leiden.

Deze visie is nog steeds helemaal actueel. Toen eind vorige eeuw de twee organisaties Esdégé en Reigersdaal fuseerden tot Esdégé-Reigersdaal was het duidelijk dat in de visie van deze nieuwe organisatie elke cliënt een zo gewoon mogelijke woonplek moest hebben. Het liefst in een dorp of stadswijk waar de cliënt familie, vrienden en kennissen heeft. In elk geval met een eigen volwaardig appartement, met eigen WC en wasgelegenheid.

De nieuwe Raad van Bestuur heeft altijd uitgedragen dat het groepswonen op het Reigersdaalterrein, waar cliënten met dertien personen op een groep woonden en soms slaapkamers moesten delen, in hun visie grote beperkingen met zich meebracht voor hun kwaliteit van leven. Misschien dat een bezoeker van het Reigersdaal terrein de indruk heeft in een vakantiepark terecht te zijn gekomen, maar cliënten die eenmaal van het terrein verhuisd zijn willen niet meer terug. Dat liet de film 'Afscheid van Reigersdaal' (2009) al goed zien. Er lagen al plannen om het Reigersdaalterrein aan de gemeente Heerhugowaard te verkopen en in ruil daarvoor ruimte in de nieuwe wijk de Draai te krijgen voor nieuwe, beter passende, voorzieningen. Niemand kon toen voorzien dat het meer dan twintig jaar zou duren om al deze plannen te verwezenlijken. Op dit moment is de planning om de laatste cliënten in 2020 te laten verhuizen van Reigersdaal.

Sinds 2000 zijn cliënten van Reigersdaal verhuisd naar 22 nieuwe locaties in een wijde kring rondom Heerhugowaard. Vijf nieuwe locaties voor dagbesteding zijn in gebruik genomen. Het aantal cliënten dat op Reigersdaal woont is in die jaren afgenomen van 480 naar nu ongeveer 150.

In 2017 is een bijzondere groep cliënten van het Reigersdaal terrein verhuisd. Het gaat om de cliënten van de Dars 1, 2, 5 en 6 woningen, als eerste zijn zij in de Draai gaan wonen en wel in de Watermunt straat. De cliënten van de Dars 1, 2, 5 en 6 vroegen om een woonvoorziening die helemaal voor hen aangepast kon worden en die daarom niet ergens anders gerealiseerd kon worden, zij moesten wachten tot afgelopen jaar. Ze hebben in de Dars woningen op Reigersdaal gewoond, met kleine kamers, nauwe gangen waar veel deuren op uit komen en grote gemeenschappelijke ruimtes. Deze woonsituatie was voor vele van hen verre van ideaal. Voor hen is sociaal contact met anderen vaak onvoorspelbaar en bedreigend, ze reageerden met vaak 'moeilijk verstaanbaar' gedrag.

In de Watermuntstraat waar ze zijn gaan wonen staan 24 appartementen rondom een grasveld. Er zijn geen gangen of sociale ruimten waar men elkaar kan tegenkomen. Elk appartement heeft een eigen ingang vanaf het grasveld of vanaf het pad dat rondom loopt. Er zijn speciale bouwkundige maatregelen genomen om de huizen akoestisch goed van elkaar te isoleren. Medewerkers ondersteunen iedere cliënt individueel in het eigen appartement en kunnen met behulp van techniek contact met andere cliënten of met collega's houden. De cliënten wonen er nu een half jaar en het gaat goed, sommigen waren aanvankelijk wel onrustig maar zijn nu gewend. Sommigen laten heel ander gedrag zien, meer rust, minder zware incidenten. Later in het jaar willen de medewerkers gaan peilen wat de wensen van cliënten zijn om onderling meer sociaal contact te hebben. Nu al valt het op dat sommige cliënten meer naar buiten gaan en soms ook bij elkaar op visite. In de Watermunt hoeft niemand last van andere cliënten te hebben, sociaal contact is er alleen als men dat wil, kan en 'aankan'.

Ook voor dagbesteding geldt dat die moet passen bij de persoon van de cliënt. Net zoals sommigen niet in groepsverband kunnen wonen is ook mogelijk dat ze niet in groepsverband dagbesteding krijgen. In de nieuw voorziening voor dagbesteding op Buitenhof kunnen cliënten gebruik maken van eigen ruimten voor hun dagbesteding, waar ze wel contact met begeleiding hebben en niet met andere cliënten, op momenten waar ze daar behoefte aan hebben. Natuurlijk zijn er grenzen aan wat mogelijk is, maar er zijn ook in 2017 voor sommige cliënten grote stappen gezet op weg naar beter passende ondersteuning.

Op deze manier heeft Esdégé-Reigersdaal de afgelopen jaren hard gewerkt aan het afbreken van structuren die het voor cliënten moeilijk maakte om aan de samenleving deel te nemen. Voor heel veel andere cliënten is het vandaag de dag gelukkig normaal geworden dat ze met de geboden ondersteuning hun eigen plek in de samenleving kunnen innemen.

Een regelarme en stabiele organisatie

Esdégé-Reigersdaal is een stabiele organisatie. Er zijn na de bovengenoemde fusie geen grote wijzigingen in de visie en de organisatiestructuur geweest of perioden van crisis. Ook de decentralisatie van grote delen van de zorg leidden niet tot grote veranderingen in de werkwijze en organisatie. Ook van externe stakeholders heeft Esdégé-Reigersdaal vaak het vertrouwen gekregen om met weinig regels en interne controles medewerkers zo veel mogelijk ruimte te geven. Hiermee wordt meteen een belangrijke factor voor kwaliteit van ondersteuning genoemd: tevreden en gemotiveerde medewerkers. Ook in de voorbije jaren van crisis en bezuinigingen zijn er geen gedwongen ontslagen geweest, boventallige medewerkers konden vaak snel weer een plek elders in de organisatie vinden. Er zijn geen veranderingen in de organisatiestructuur geweest: nog steeds is Esdégé-Reigersdaal een platte organisatie van rond 60 clusters met elk gemiddeld 40 medewerkers. De clustermanager is eindverantwoordelijk voor de zorg en ondersteuning door het cluster.

Het gaat om de zorg

In een gesprek met de accountant die de jaarrekening van Esdégé-Reigersdaal onderzocht merkte deze op dat in de organisatie een relatief groot deel van het budget opgaat aan personeelskosten. In zijn ogen was dat een aanwijzing dat onze organisatie minder efficiënt werkte dan andere zorginstellingen: er zijn bij Esdégé-Reigersdaal meer mensen nodig om het werk te doen. Maar vanuit de zorg is het juist andersom: door kleine overhead, weinig onroerend goed en sober beleid is er meer geld beschikbaar om medewerkers in te zetten voor ondersteuning van cliënten. Elk cluster of locatie heeft een eigen gedragsdeskundige, die regelmatig daar aanwezig is om in nauw contact met medewerkers en clustermanager mee te denken over het reilen en zeilen op het cluster. Goed financieel beleid en verstandige beslissingen, op dit terrein, in het verleden maken dat het in gesprekken bijna altijd gaat over de inhoud van zorg en niet over noodzaak om te bezuinigen. Uiteraard kan er met meer geld meer zinvolle ondersteuning gegeven worden, maar de afgelopen jaren is er altijd een klein beetje geld overgebleven aan het einde van het jaar.

"Niet meer bovenop elkaars beperkingen zitten geeft zóveel rust"



"Het groepsdenken stopte 20 jaar geleden al, maar in een gedateerd pand houdt het een keer op met aanpassingen." In gesprek met Harry en Anita, senior cliëntbegeleiders die vanaf dag één betrokken zijn geweest bij de verhuizing van Reigersdaal naar de nieuwe locatie Watermuntstraat. 24 Cliënten hebben daar sinds mei 2017 hun eigen appartement.

"Een van de grote aandachtspunten is geluidsisolatie geweest. En alleen dat al heeft voor een enorme rust gezorgd.", legt Anita uit. Neem Irma. Die heeft een complexe vorm van autisme en reageerde heel erg op geluiden van andere cliënten. En die geluiden waren er genoeg kan ik je verzekeren. Het werkt een beetje als de Hond van Pavlov. Op het moment dat er een invaller zou komen bij Chris, lag Irma al te bibberen in bed. Chris wordt namelijk onrustig van invallers. Irma bouwde steeds

meer angsten op en kwam nog nauwelijks buiten. Nu hoort ze haar burens niet meer. Inmiddels wandelt ze weer met regelmaat over de binnenplaats.”

Appartement toch gestript

“We willen overigens niet verkondigen dat alles hier perfect is hoor,” vult Harry aan. “Er is heel zorgvuldig over alles nagedacht en er zijn bijvoorbeeld vijf appartementen molestbestendig, maar ook daar hebben cliënten het voor elkaar gekregen hun woning nog te strippen. ‘Dat kan niet’, was de reactie van de bouwvakkers. We moesten het hen echt met eigen ogen laten zien voor ze het geloofden. Maar doordat er zoveel meer rust is, is het ook gemakkelijker geworden in mogelijkheden te denken. Dus we komen er wel.”

Ondersteuning

“Als ondersteuners moesten we misschien nog wel meer wennen aan de overgang dan de cliënten. Er komen nog steeds spannende situaties voor, maar door de individuele ondersteuning en het eigen huis, kunnen we ‘uit de situatie stappen’. Letterlijk even de deur uitlopen. De cliënt krijgt rust en ruimte om tot zichzelf te komen en wordt niet meer beïnvloed door huisgenoten. Als begeleider kun je de situatie dan ook beter opnieuw inschatten, eventueel met collega’s bespreken en een goed vervolg aan de ondersteuning geven.”



Samen een balletje trappen

Anita: “Dat cliënten nu meer gescheiden wonen, wil overigens niet zeggen dat we erop aansturen dat ze niets meer met elkaar te maken hebben. Integendeel. Er zijn met opzet verschillende bankjes op en rond de binnenplaats neergezet. We stimuleren interactie wel degelijk. Zo was Maurice hier laatst een balletje aan het trappen met een ondersteuner. Annemiek keek op dat moment uit haar raam en merkte op dat ze dat ook wel eens zou willen. Wellicht een keer samen. We hebben er zelf dus niets in hoeven stimuleren.”

Contacten in de buurt

“Wel denk ik dat het een groot voordeel is dat we aan het Reigersdaalterrein vastzitten en dus geleidelijk kunnen wennen aan veranderingen. De woning is anders, maar dagbesteding en omgeving zijn nog gedeeltelijk hetzelfde. Toen



ze hiernaast startten met de bouw van andere woningen, schrokken we evengoed ook even. Dat is dichtbij! Nu zijn we aan het kijken op welke manier de contacten met de buurt verder verlopen, zonder dat het er al te dik bovenop ligt. Wij laten onze burens ook niet meteen het achterste van onze tong zien dus dat hoeft hier ook niet. En we kennen onze cliënten. Veel van hen zijn sociaal heel kwetsbaar. Soms kan het voorkomen dat iemand overlast veroorzaakt. Dit moeten we signaleren en meteen bespreekbaar maken.

Laatst kwamen we er trouwens achter dat heel toevallig de nicht van Elly in het nieuwe woonblok hierachter woont. Bij haar staan we natuurlijk binnenkort op de stoep met een bos bloemen.”

Van afwijzing naar meidenpraat

“Er is veel gesproken en gediscussieerd over vereenzaming die op de loer lag”, sluit Harry af. “Mooi genoeg hebben we nu al voorbeelden van het omgekeerde proces. Loes had eerder moeite met de groep. ‘Ga jij maar daar heen’, werd haar dan gezegd. Bedoeld om haar rust te geven. Maar keer op keer werd ze dus eigenlijk afgewezen. Dat wekte agressie op. Door de rust die ze nu heeft

in haar eigen appartement is ze een ander mens. Nu komt een mede-cliënte af en toe – met ondersteuning weliswaar – naar haar toe op momenten dat ze dat zelf willen. En dat gaat hartstikke leuk!”

(In verband met privacy zijn niet de echte namen van cliënten gebruikt.)

Er zijn ook zaken die bijzondere aandacht vragen en krijgen. Esdégé-Reigersdaal is een succesvolle organisatie, maar staat niet stil. Daarvoor worden dan vervolgens plannen gemaakt, zoals uitgewerkt in het werkplan 2018 van Esdégé-Reigersdaal.

Plek om te wonen en te werken

Er zijn cliënten die bij Esdégé-Reigersdaal willen wonen, maar waarvoor het soms moeilijk is om binnen afzienbare termijn een geschikte woonplek te vinden. Dit speelt onder andere bij cliënten die uit gesloten jeugdzorg overgaan naar ambulante wonen. Samen met andere organisaties in de provincie wil Esdégé-Reigersdaal werken aan oplossingen. Verder speelt dit voor diverse andere doelgroepen, bijvoorbeeld oudere wordende cliënten in regio West-Friesland, cliënten met NAH en LVB cliënten. In 2018 wordt er gestart met de nieuwbouw van het cluster Abel Tasman en met twee woonclusters in de Draai. In de Draai wordt dan ook een nieuwe voorziening voor dagbesteding Het Erf gebouwd en wordt begonnen met een uitbreiding voor onze cliënten van het zwembad de Waardergolf. Esdégé-Reigersdaal wil blijven werken aan een goede match tussen vraag van cliënten en aanbod van voorzieningen.

Voor cliënten is het heel belangrijk dat voor hen vervoer passend en betrouwbaar is. Ook na de overgang naar nieuwe vervoersbedrijven vorig jaar blijkt dat deze betrouwbaarheid soms te wensen over laat. Er zal onderzoek uitgevoerd worden en hun dienstverlening wordt geëvalueerd.

Techniek in de zorg en ondersteuning

Het is de bedoeling dat medewerkers cliënten ondersteunen en dat ze daar zoveel mogelijk tijd aan kunnen besteden. Als de organisatie medewerkers vraagt een deel van hun tijd te besteden aan administratie, dan moeten medewerkers dat als redelijk en ondersteunend ervaren. Zorg en ondersteuning is bijna altijd teamwerk: er moet overlegd worden, afgestemd en gerapporteerd. Er is een ondersteuningsplan waar belangrijke informatie en afspraken worden vastgelegd. Net als vele delen van de samenleving bevindt Esdégé-Reigersdaal zich in een overgangperiode waarin nieuwe technieken om informatie met elkaar te delen worden ontwikkeld en beproefd. Met nieuwe informatietechnieken wordt het niet altijd beter, ook niet slechter, maar het wordt zeker anders.

Esdégé-Reigersdaal is altijd behoedzaam geweest om geen onnodige risico's te lopen met de introductie van nieuwe technieken. ICT in de zorg is te vaak een verhaal van teleurstellingen en verspilling van financiële middelen geweest. De afgelopen jaren heeft de organisatie goede ervaringen opgedaan met het in nauwe samenwerking met ICT bedrijven ontwikkelen van eigen applicaties. Om invloed te kunnen uitoefenen op de veranderingen die de invoering van een ECD met zich meebrengt heeft Esdégé-

Reigersdaal een aantal jaren geleden gekozen voor de optie om ook deze applicatie zelf en naar eigen behoeften te ontwikkelen. Eind 2016 was het ECD in zijn definitieve vorm beschikbaar en in gebruik genomen voor alle cliënten. Echter in 2017 bleek dat het ECD in vele gevallen weliswaar alle gegevens bevatte, maar dat er in de praktijk veel problemen waren in het gebruik. Het grootste probleem was de traagheid van het systeem: het lukte bijvoorbeeld op veel locaties niet om snel rapportages te lezen voorafgaand aan het werk. Deze problemen en andere zaken die tijdens contacten met gebruikers naar voren kwamen waren aanleiding om opnieuw naar de techniek en de gebruikersvriendelijkheid van het ECD te kijken. In de analyse is naar voren gekomen dat de gekozen architectuur grote beperkingen aan de verwerkingssnelheid met zich meebracht. Met de bestaande structuur kon dit niet opgelost worden en daarop is ervoor gekozen om delen van het ECD opnieuw door een ICT bedrijf te laten ontwikkelen. Dit is eind 2017 afgerond en de testfase ingegaan. Ook is er een iOS en Android app ontwikkeld om via de app in te kunnen loggen voor het vastleggen en lezen van rapportages. Het is de hoop dat hiermee twee belangrijke hordes voor snel en efficiënt gebruik van de rapportage modules genomen worden. Tegelijk is het ECD van zodanig belang dat besloten is om externe deskundigen om advies te vragen over de ingeslagen ECD weg. Dit zal in de loop van 2018 leiden tot definitieve besluitvorming rond het ECD.

De snelle ontwikkelingen in de digitale infrastructuur binnen de organisatie maken dat er de komende jaren flinke stappen gezet moeten worden om alle locaties van betrouwbare datanetwerk en telefoonverbindingen te voorzien. Ook ten aanzien van versterking van de inzet van technologie als aanvulling op de ondersteuning wil Esdégé-Reigersdaal aansluiting zoeken bij landelijke netwerken. Voorbeelden zijn gebruik van zorgmessenger, veilig communiceren, beeldcommunicatie cliënten onderling en met medewerkers en het werken met smartboards. Hiervoor wordt intern een werkgroep digitale ondersteuning opgericht. Bijzondere aandacht is er voor betrouwbare techniek voor de nachtzorg. De komende jaren zal de nachtzorg verhuizen naar een nieuwe locatie en zal nieuwe apparatuur in gebruik genomen gaan worden. We willen de organisatie mee laten groeien met de mogelijkheden.

Goed personeel

Goede zorg wordt gegeven door goed personeel, professionals die niet alleen de goede scholing hebben gehad, maar ook als mens betrokken zijn bij de cliënt en bij het team. Elk jaar gaan medewerkers buiten de organisatie verder en komen er nieuwe voor in de plaats. Het is belangrijk om nieuwe medewerkers bij de start goed kennis te laten maken met de uitgangspunten van Esdégé-Reigersdaal. Alle nieuwe medewerkers worden vertrouwd gemaakt met de visie van Esdégé-Reigersdaal. De organisatie werkt actief mee aan passende opleidingen voor medewerkers, samen met bureau OPPstap is een support opleiding opgezet, de organisatie van deze opleiding wordt de komende jaren verbeterd. Bestaande kennis wordt benut en verrijkt door die te delen in de zogenaamde kennisnetwerken.

Esdégé-Reigersdaal heeft al vele jaren een ziekteverzuim dat hoger is dan het branchegemiddelde. Wel is gebleken dat gerichte aandacht voor verzuim bij leidinggevenden, met trainingen om verzuimgesprekken te voeren en overbelasting tijdig te onderkennen effectief zijn om verzuim terug te dringen. Esdégé-Reigersdaal wil de rol van de clustermanager versterken om de regie bij verzuimbegeleiding te houden.

3. Onderzoek naar cliëntervaringen

Esdégé-Reigersdaal heeft vanuit haar visie met name lokale cliëntenraden in de clusters altijd ondersteund om op deze plaatsen gebruik te maken van het recht op medezeggenschap. Waar cliënten niet in staat zijn hun wensen kenbaar te maken kunnen verwantenraden dit recht op medezeggenschap overnemen en op veel locaties zijn er zowel cliënten- als verwantenraden. Voor Esdégé-Reigersdaal zijn dit de natuurlijke plaatsen om (on)tevredenheid kenbaar te maken en samen hierover te spreken en afspraken te maken. Bij de totstandkoming van de werkplannen van clusters wordt een belangrijke plaats ingeruimd voor de inbreng van de deze lokale raden. Daarnaast kan het zinvol zijn om naast deze bestaande structuren onderzoek te doen of laten doen naar cliënttevredenheid. Voor cliënten met financiering vanuit de Wlz is dit ook een driejaarlijkse verplichting.

In 2015 heeft Esdégé-Reigersdaal onder 1200 Wlz cliënten onderzoek laten doen volgens de methode *Quality Cube* van Bureau Buntinx, een erkende onderzoeksmethodiek uit de VGN waaier. Meer dan zeshonderd cliënten zijn door een getrainde medewerker van Esdégé-Reigersdaal geïnterviewd. Alle verwanten of contactpersonen zijn ook schriftelijk gevraagd naar hun ervaringen met de kwaliteit van zorg zoals door Esdégé-Reigersdaal geboden, evenals de eigen begeleiders van de cliënten. Op deze manier ontstaat er een beeld van drie kanten op de werkelijkheid van de cliënt. Het was mogelijk om de uitkomsten op locatieniveau te verzamelen en die werden vervolgens samengevat op een kwaliteitskaart voor de betreffende locatie. Voor Esdégé-Reigersdaal was het belangrijk dat er open vragen gesteld werden waar vrijelijk over gesproken kon worden en dat de uitkomsten relevant zouden zijn voor de locatie waar de cliënt woonde. Een half jaar na afloop van dit onderzoek zijn alle clusters/locaties benaderd met de vraag wat dit onderzoek in hun ogen heeft bijgedragen aan inzicht en ideeën voor verbeteringen. Hoewel iedereen het passend vindt om cliënten op deze wijze naar hun ervaringen te vragen, bleek toch dat het weinig nieuwe inzichten voor begeleiders had opgeleverd. Veel thema's en onderwerpen waren al aan de orde in de ondersteuningsplanbesprekingen en in de lokale cliëntenraden. Gezien de tamelijk grote logistieke operaties was dit toch wel een teleurstellende conclusie.

Voor de cliënten van de WMO en Jeugdwet stelden in 2016 enkele gemeenten in het werkgebied van Esdégé-Reigersdaal de eis dat er onderzoek naar cliënttevredenheid zou worden uitgevoerd. Esdégé-Reigersdaal heeft toen besloten om voor alle WMO

en Jeugdwet cliënten onderzoek te laten doen. Dit onderzoek is uitgevoerd door de LSR met behulp van hun erkende methode uit de VGN waaier. Het betrof schriftelijke vragenlijsten voor cliënten, die al dan niet met hulp konden worden ingevuld. Het ging om cliënten die dagbesteding of ambulante begeleiding vanuit WMO of Jeugdwet kregen. Het gemiddelde waarderingscijfer voor dagbesteding was 8,3 en dat voor de ambulante begeleiding 8,8. De uitkomsten zijn aan gemeenten en clusters toegestuurd. Het heeft echter weinig concrete punten om aan te werken opgeleverd en gemeenten hebben niet inhoudelijk op deze uitkomsten gereageerd.

Het uitvoeren van cliënttevredenheidsonderzoek in de gehandicaptensector blijkt toch complexer dan in andere delen van de zorg. Om deze reden is in 2017 het zoeken naar een zinvolle vorm van cliënttevredenheidsonderzoek voortgezet en zijn we tot de conclusie gekomen dat mogelijk de methodiek van 'Dit vind ik ervan!' meer aanzetten tot kwaliteitsverbetering biedt. De basis van deze methodiek is de onderzoekende dialoog met cliënten of verwanten. De cliënt wordt zoveel mogelijk aan het woord gelaten en actief uitgenodigd om over belangrijke thema's te spreken. 'Dit vind ik ervan!' is erkend als valide onderzoeksmethodiek in de waaier van het kwaliteitskader en wordt op dit moment door een tiental grote zorgorganisaties gebruikt voor ongeveer 30.000 cliënten. Goede begeleiding van de medewerkers om thuis te raken is nodig voor deze methode. Om voor de gehele organisatie een ondersteunende structuur op te bouwen en de nodige scholing aan te bieden zal tijd nodig zijn. Hiervoor zal een driejarenplanning gemaakt worden, en in 2018 zullen de eerste onderzoeken plaatsvinden.

4. Zelfreflectie in teams

De vraag 'doe ik de goede dingen en doe ik ze goed?' is ook in de gehandicaptenzorg een belangrijke vraag. Maar de vraag is ook ingewikkeld om te beantwoorden. Voor cliënten omdat ze vaak niet in staat zijn hun vragen goed te verwoorden, voor medewerkers omdat het daarom bijzondere vormen van inlevingsvermogen en creativiteit vraagt om met passende antwoorden te komen. Terecht neemt zelfreflectie bij medewerkers, teams en in de organisatie als geheel een belangrijke plaats in bij bouwsteen 3 van het kwaliteitskader. Reflectie is in allerlei vormen ook altijd een terugkerend thema geweest op de beleidsdagen die binnen Esdégé-Reigersdaal tien keer per jaar georganiseerd worden. Op de beleidsdag in december 2017 zijn er voor de clustermanagers workshops geweest over reflectie in teams. Van deze workshops zijn verslagen gemaakt en de grote lijnen worden hieronder weergegeven. Er is geen enkele twijfel dat reflectie ook een belangrijke plaats inneemt in ieder cluster. Reflectie vindt op verschillende momenten plaats. Bijvoorbeeld tijdens intervisie, tijdens POP gesprekken of ander, minder georganiseerd collegiaal contact; naar aanleiding van incidenten en/of problemen in de onderlinge samenwerking; bij themabijeenkomsten, MDO of casuïstiekbespreking; als onderdeel van de coaching door senior cliëntbegeleiders en tenslotte als vanzelfsprekend onderdeel van de rol die vervuld wordt in het werk.

Reflectie wordt gestimuleerd door voorbeeldgedrag van de clustermanager; voorbeeldgedrag van collega's; een zo veilig en open mogelijke sfeer; het niet alleen in één op één- maar ook in teamsituaties vragen te stellen, door te vragen; het beschouwen van reflectie (of kritisch met elkaar blijven kijken naar hoe en wat we waarom met elkaar doen) als een vanzelfsprekend onderdeel van het werk.

Reflectievormen

Vormen die gebruikt worden voor reflectie zijn zeer divers en variëren van het individuele of groepsgebesprek tot het gebruik van spellen of trainingen of de inzet van derden zoals bijv. orthopedagoog/psycholoog, supervisor, ToveR, managementcoaches, P&O adviseur. Specifieke methodes zijn Beelden van Kwaliteit, Gentle Teaching, Presentie benadering, Heijkoop analyse, Geweldloze Communicatie. Reflectie is ook onderdeel van 360 graden feedback, meerzorgtoetsingen en de inzet van extern ondersteuner. Ook worden gevolgde trainingen of het invallen op andere plekken gebruikt als aanleiding om met elkaar aldaar opgedane ervaringen te bespreken en kritisch te plaatsen naast de eigen werkwijze en opvattingen.

De houding van de clustermanager, voorbeeldfunctie van de leidinggevende (actief vragen stellen, twijfelen, op zoek gaan, open staan voor suggesties etc.) is essentieel. Termen als open, kwetsbaar, betrouwbaar en gelijkwaardig werden daarbij genoemd. Ook het als leidinggevende zelf deel uitmaken van een intervisiegroep en het daar ook met medewerkers over spreken, wordt van belang geacht. De instrumenten en methoden die momenteel door clusters gebruikt worden zijn zeer divers en worden als passend ervaren door betrokkenen. De komende jaren zal onderzocht worden hoe met organisatiebrede methodes als Beelden van Kwaliteit en 'Dit vind ik ervan!' voldaan kan worden aan zowel de vragen vanuit het cluster als aan de vragen vanuit het kwaliteitskader.

Beelden van Kwaliteit

Reflectie is in de zorg een vanzelfsprekende voorwaarde om als medewerker en als team steeds te blijven zoeken naar wat passende zorg is. Esdégé-Reigersdaal denkt dat de ruimte en het vertrouwen vanuit de visie op medewerkers een belangrijke randvoorwaarde is om tot zelfreflectie te komen.

Om deze reden heeft Esdégé-Reigersdaal al vanaf het begin de ontwikkeling van de methodiek van *Beelden van Kwaliteit* van harte ondersteund. In deze vorm van kwaliteitsonderzoek verblijft een geschoolde onderzoeker gedurende drie weken op een locatie en legt in de vorm van korte verhalen vast wat voor haar ogen zich afspeelt. Het is de dagelijkse gang van zaken die hier vastgelegd wordt en waarvan medewerkers desgevraagd ook kunnen beamen: 'ja, zo gaat het hier'. Het bijzondere is dat de bundel van verhalen aan het team wordt voorgelegd en ook aan een extern kwaliteitspanel, buitenstaanders met een relatie naar de zorg: een cliënt, verwant, gedragsdeskundige, clustermanager, geestelijk verzorger, etc. In de bespreking van het verslag met de medewerkers van het team, in de sessie met het kwaliteitspanel, kunnen die verhalen aanleiding zijn tot een gesprek over en weer, waar medewerkers opnieuw naar de situatie

kunnen kijken met andere ogen, wat valt dan op en wat betekent dit dan?

Sinds 2013 is in vier rondes op bijna 30 locaties onderzoek gedaan met Beelden van Kwaliteit. In twee rondes onder supervisie van de Stichting Beelden van Kwaliteit zijn 20 medewerkers geschoold als onderzoeker. Aan deze scholing deden ook medewerkers van de Raphael stichting mee. Onderzoekers van Esdégé-Reigersdaal hebben ook extern onderzoek uitgevoerd, bij de organisaties Noorderhoogebrug en Cicero. Eind 2017 is onderzoek gedaan bij alle deelnemende cluster naar de ervaringen en bevindingen. De deelnemers waren zeer positief over deelname en wat het heeft opgeleverd. Mogelijke verbeteringen zitten in betere sturing en organisatie van het gesprek in het kwaliteitspanel. Er is ook een evaluatierapport opgesteld door de projectleider van Beelden van Kwaliteit, waar randvoorwaarden voor succesvolle toepassing besproken worden.

De methode Beelden van Kwaliteit is relatief arbeidsintensief en kan niet op alle locaties jaarlijks uitgevoerd worden. Er is brede ondersteuning voor het uitgangspunt dat elke locatie periodiek hierin meedoet, te denken valt aan een frequentie van eens in de zeven jaar. In jaren dat er geen onderzoek met Beelden van Kwaliteit plaatsvindt kunnen andere vormen van teamreflectie gebruikt worden. In de nieuwe werkwijze wordt hiervan jaarlijks verslag gedaan in het werkplan van het cluster en kan in het kwaliteitsrapport de komende jaren hiervan verslag gedaan worden. In de komende jaren zal het aantal onderzoeken toenemen om ervoor te zorgen dat alle clusters er met een frequentie van ongeveer eens per zeven jaar aan kunnen deelnemen.

5. Visitatie van de organisatie

.Dit kwaliteitsrapport wordt het eerste dat wordt voorgelegd aan een externe visitatiecommissie. Wel heeft de Raad van Bestuur ervaring opgedaan bij de visitatie in een andere zorgorganisatie. Dit jaar zal de visitatiecommissie bestaan uit drie deskundigen: één met een bestuurdersperspectief, één met zorginhoudelijke kennis en één vanuit cliëntenperspectief.

6. Conclusies

2017 is voor de invoering van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg bij Esdégé-Reigersdaal een overgangsjaar geweest. De contouren van een passende implementatie in de organisatie zijn helder geworden en in komende jaren zal in de praktijk blijken of deze uitwerking onze goede en zorgvuldige zorg ondersteunt. Het is met name aan de clustermanager dat gevraagd wordt om zichtbaar te maken in het werkplan hoe het gesteld is met de kwaliteit op de werklocaties.

7. Esdégé-Reigersdaal in cijfers

Clënten per 31 dec 2017		
Aantal cliënten	3064	
waarvan Wlz	1698	
Jeugdzorg/WMO	1250	in 19 gemeenten
Medewerkers		
Aantal medewerkers	2606	
stagiaires	152	
aantal fte (<i>incl. stagiaires</i>)	1761	
clusters wonen	44	
clusters dagbesteding	16	
aantal locaties	> 200	
ziekteruim	6,6 %	
gemiddelde leeftijd medewerkers	45 jr	
Financiële resultaten		
Totale bedrijfsopbrengsten 2017	126 M€	
waarvan Wlz	101 M€	
WMO/Jeugdzorg	14,4 M€	

Incidenten

Er zijn in 2017 vijf incidenten bij de Inspectie gemeld. Er waren drie incidenten op medisch vlak en twee incidenten van (vermoedens van) agressie van medewerkers naar cliënten. De medische incidenten zijn gelukkig zonder blijvend ernstige gevolgen voor cliënten verlopen. In de gevallen van de vermoedens van agressie zijn betrokken medewerkers uit dienst gegaan. Alle onderzoeken zijn door de Inspectie geaccepteerd op basis van de genomen acties en verbeterplannen.

Er waren geen gevallen van vastgestelde datalekken.

Klachten

Er zijn in 2017 twee klachten binnengekomen en ze zijn in twee zittingen van de klachtencommissie aan de orde gesteld. Beide klachten werden gedeeltelijk gegrond verklaard en er zijn maatregelen ter verbetering genomen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Er zijn in 2017 meldingen voor twee cliënten gedaan bij de Inspectie van *aanvang*

Dwangbehandeling. Voor één cliënt werd er zowel de *aanvang* als de *beëindiging* van de dwangbehandeling gemeld. Voor één cliënt werd de *aanvang* en *beëindiging* van noodmaatregelen gemeld. In 2017 werden er voor 35 cliënten geregistreerd middelen en maatregelen toegepast waarbij de maatregelen in het ondersteuningsplan waren opgenomen en waartegen de cliënt/verwant geen bezwaar hadden.

8. Afsluiting

De raad van bestuur van Esdégé-Reigersdaal heeft met plezier meegewerkt aan de proeftuinen in de ontwikkeling van het nieuwe kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg. Met voldoening hebben wij vastgesteld dat de inzichten die mede daardoor zijn verkregen, brede erkenning hebben gekregen in het nieuwe Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017–2022.

Het voorliggende kwaliteitsrapport is het eerste dat onder de werking van het nieuwe kwaliteitskader tot stand is gekomen en ook het eerste dat we aan een visitatiecommissie zullen voorleggen.

Het kwaliteitsrapport geeft inzicht in de werkwijze van Esdégé-Reigersdaal, die grotendeels is gebaseerd op vertrouwen, verantwoordelijkheid en dialoog. In een platte organisatie waar de vraag van de cliënt leidend is, reiken wij onze medewerkers een heldere visie aan met gedegen ontwikkelmogelijkheden om de ingewikkelde vertaling te maken van visie naar ondersteuning van cliënten. We realiseren ons dat we daarmee minder klassiek omgaan met de besturing van onze organisatie. Wij geloven in deze werkwijze omdat hierdoor de zeggenschap zo dicht mogelijk bij de vraag van de cliënten wordt georganiseerd. De resultaten die we daarmee al langere tijd boeken zijn positief en stabiel. Het promotieonderzoek van Annemarie van Dalen uit 2012 legt de principes bloot waarlangs we nog steeds werken.

Door de bespreking van het kwaliteitsrapport door de visitatiecommissie te combineren met twee korte werkbezoeken, denken we ook het verhaal van Esdégé-Reigersdaal goed te kunnen vertellen.

Wij wensen de visitatiecommissie daarmee veel succes.

De raad van bestuur,
Dik van Bruggen, Nico Plug

Aan: Raad van Bestuur

Datum: 9 april 2018

Aan de Raad van Bestuur,

17 april 2018

Tijdens onze vergadering van 16 april 2018 heeft de CCR uitgebreid het kwaliteitsrapport 2017 doorgenomen. Daarnaast hadden wij dit ook al besproken met Dik van Bruggen in onze vergadering van 26 maart 2018. Wij zijn tot het volgende advies gekomen:

- *In het rapport staat van alles over 'reflectie' wij vinden dat een moeilijk woord. Maar wij vinden het wel heel positief dat Esdégé-Reigersdaal heel goed naar ons luistert. Alle clusterraden vonden het ook heel prettig om mee te denken over de vraag: wat gaat goed en wat kan beter? Zij gaven ook aan dit wel vaker te willen doen. De CCR vindt het ook heel belangrijk dat medewerkers goed kijken naar wat zij doen en hoe zij het doen.*
- *Wij vinden het ook positief dat Esdégé-Reigersdaal kijkt naar een match tussen de vraag van de cliënt en het aanbod.*
- *Wij willen jullie adviseren om ook de komende tijd kritisch te blijven kijken naar het groepsvervoer. Dit loopt nog steeds niet naar wens.*
- *Wij zijn heel blij met de ondersteuning die Esdégé-Reigersdaal biedt aan de lokale cliëntenraden. Om zoveel mogelijk gebruik te maken van de medezeggenschap op je eigen locatie. Kijken naar de mogelijkheden.*
- *Wij zijn heel nieuwsgierig naar de inzet van technologie als aanvulling op de ondersteuning. Daarbij is betrouwbaarheid natuurlijk van groot belang.*
- *In het rapport staat wel het ECD genoemd, valt daar ook het Cliëntenportaal onder? Dit is zeker ook een aandachtspunt dat nog niet is afgerond.*
- *De CCR is betrokken geweest bij het cliënt-tevredenheidsonderzoek Quality Cube van Bureau Buntix in 2015. Onze ervaring was dan ook dat deze manier niet echt geschikt was voor ons. De raden konden vrij weinig met de uitkomsten en dat is jammer. De CCR vindt het van groot belang dat ervaringen van cliënten moeten kunnen leiden tot kwaliteitsverbetering. Beelden van kwaliteit is bijv. een mooie methode. Cliënten hebben daar ook zitting in het kwaliteitspanel.*

Naast deze adviezen zijn wij tevreden met de kwaliteit die geleverd wordt door Esdégé-Reigersdaal. Natuurlijk kan het altijd beter, maar hierover blijven wij in gesprek met de clustermanagers/RvB.

Dit advies heeft alleen betrekking op het kwaliteitsrapport en staat dus los van een adviesaanvraag die wij nog verwachten over het nieuwe cliënt-tevredenheidsonderzoek. Wij moeten namelijk nog een verzwaaard advies uitbrengen over de keuze van het cliënt-tevredenheidsonderzoek.

In onze vergadering van 15 januari waarbij het kwaliteitskader op de agenda stond is deze afspraak gemaakt met Dik van Bruggen.

Hopende u voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

Harry Beekman, voorzitter van de centrale cliëntenraad Esdégé- Reigersdaal.

Onderwerp: Kwaliteitsrapport 2017

C.C.: Frank van Herpen



Geachte Raad van Bestuur, Beste Nico en Dik,

Op 28 februari ontving de OR het kwaliteitsrapport en tijdens de overlegvergadering van 5 maart 2018 heeft u ons gevraagd om als OR daarop te reageren. Hieronder volgt onze reactie.

Vanuit de OR is enthousiast gereageerd op het kwaliteitsrapport 2017. De OR ziet het als een duidelijk rapport dat een goed beeld weergeeft.

Omdat het dit rapport een ander soort reflectie is dan een certificering is het lastiger het langs een zgn. meetlat te leggen. Hoe kun je de punten die uit de reflectie monitoren? Hoe 'borg' je dit als bestuurder?

Positief

- Goed dat het een rapport is dat leeft, geen statische meting maar kijken wat er speelt en dit jaarlijks nagaan en bekijken.
- Een ander positief punt is dat wat bij Esdege-Reigersdaal ontstond nu ook branche breed de norm is geworden, mooi dat kwaliteit meer 'is gaan leven'.
- Externe meting, visitatie, dus onafhankelijkheid daarin gewaarborgd.
- Omdat een gevoel van kwaliteit zo persoonlijk is, is deze manier van omgaan met kwaliteit zoveel passender binnen Esdégé-Reigersdaal, omdat het niet voor een gehele groep hoeft te gelden.
- Goed dat er ook met de gemeenten m.b.t. Jeugdwet en WMO contact is gelegd om het kwaliteitskader ook daarop toe te passen, we zijn benieuwd naar het vervolg.

Punten van zorg/aandacht

- Er komt een externe meting, maar mensen worden aangewezen vanuit de organisatie (zijn deze personen dan nog onafhankelijk?).
- Het uitrollen van "Dit vind ik ervan" duurt volgens het rapport drie jaar. Hoe wordt tot die tijd de cliënttevredenheid getoetst?
- Faciliteren van tijd voor administratie die medewerkers/cliëntbegeleiders moeten uitvoeren blijft een aandachtspunt omdat in de praktijk blijkt dat dit vaak nog knelt in tijd en middelen. Reflectie in de teams, hoe wordt dit vormgegeven. Mag elk team dit zelf vormgeven? Hoe worden de medewerkers hierover geïnformeerd en geschoold?

De ondernemingsraad is benieuwd naar het vervolg.

Met vriendelijke groet,

Namens de ondernemingsraad,

Joke Lenaarts, voorzitter

Onderwerp: Kwaliteitsrapport

Van: Centrale Verwantenraad

Voor: Kwaliteitsfunctionaris

Datum: 12 april 2018

► Brief van 13-03-2018

Esdégé-Reigersdaal heeft zichzelf vanuit visie/beleid opgezaald met een probleem t.o.v. de door de buitenwereld gewenste verantwoording. Het "Nieuwe Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg" is daar na enig zoeken het antwoord op; neergelegd in "Kwaliteitsbeleid".

► Beleid – zorg en ondersteuning: Kwaliteitsbeleid

Wij hebben dit document aandachtig gelezen. Het zit goed in elkaar en wij zijn onder de indruk van het verhaal; een ideaal pr-verhaal.

Wat wij missen bij de overtuiging: "ieder mens het recht heeft om het leven te leiden zoals hij of /zij dat zelf wil" (zie blz. 3), zijn de grenzen daarvan. Alleen bij punt 2 staat dat "de beschikbare middelen optimaal ingezet kunnen worden", maar daarbij is een gedragskundige in beeld en dat lijkt me maar een stukje van de zorg. Het hele stuk gaat o.i. over de cliënt alleen en alleen over wat hij of zij wil. Wij missen de gemeenschap; rekening houden met elkaar en de wettelijke kaders, waar ook mensen met een beperking mee te maken hebben en de beschikbare financiële middelen, als Esdégé-Reigersdaal tenminste niet failliet wil gaan. O.i. gaat het dus ook bij zorg niet alleen over wat de individu wil, maar ook over hoe dit ingebed wordt in het grote geheel.

Het is ons opgevallen dat er nogal wat kwaliteitsonderzoeken zijn, zoals Koepel Kwaliteitsbeleid (geen lijstjes/meer reflectie); Beelden van Kwaliteit (interne controle/ arbeidsintensief); LSR (extern, cluster betaalt zelf); Dit Vind Ik Ervan (bevraging cliënten/ binding met OSP). En dan is er ook nog het Clienttevredenheidsonderzoek. Tevens eisen het Zorgkantoor en Gemeenten periodieke controles. Heel divers dus. Is dit te vangen in een schemaatje, waaruit duidelijk wordt wie opdracht geeft voor controle, hoe de clusters worden aangewezen of wie dat zelf vraagt en voor hoeveel clusters. Over de kosten vinden wij nergens wat terug, noch in het rapport, noch in begrotingen, terwijl die toch aanzienlijk moeten zijn.

► Kwaliteitsrapport Esdégé-Reigersdaal 2017

Wanneer de Raad van Bestuur van mening is dat met dit rapport voldoende rapportage aan de buitenwereld kan worden geleverd, hebben wij over dit rapport geen vragen of opmerkingen, anders dan hiervoor genoemd.