

Jaarplan Raad van Bestuur 2018 Luisteren als kwaliteitsopgave

Inleiding

Het jaarplan van het bestuur is een concretisering van de meerjarenvernieuwingsbeweging. Wensen, verwachtingen en eisen van belanghebbenden (stakeholders) zijn opgehaald en hebben geresulteerd in vijf thema's die komende jaren onze aandacht vragen. Deze vijf thema's noemen wij pijlers en zijn opgenomen in de beschreven meerjarenvernieuwingsbeweging. De pijlers geven de richting aan naar de toekomst en kunnen tevens ook daadwerkelijk richting geven aan ons handelen.

In deze notitie worden de vijf pijlers verder uitgewerkt voor de Raphaëlstichting voor het jaar 2018. De instellingen maken ook zelf een jaarplan, waarin specifiek eigen accenten betreffende de pijlers worden opgenomen.

Luisteren ... en doen

Het verbindende element tussen de vijf pijlers is de *kwaliteit van het luisteren*. Het ècht luisteren ... naar elkaar, naar het probleem of de situatie en wat daarin van ons gevraagd wordt. Dit vraagt om aanwezig zijn, om presentie, om tegenwoordigheid van geest. Het luisteren ... en vervolgens ook doen, kan gezien worden als de belangrijkste kwaliteit die de Raphaëlstichting komende jaren verder wil ontwikkelen. Ontwikkelen door te oefenen en door elkaar daar 'met vallen en opstaan' bij te helpen. De Raphaëlstichting neemt zichzelf voor het *luisteren* binnen alle opgaven die er liggen, ruimte te geven en *luisteren* in te zetten als kwaliteit.

Twee belangrijke opgaven die er liggen en die in onderstaande pijlers zullen terugkeren, zijn:

- De kwaliteit en veiligheid verder sterken (o.a. door het verder doorontwikkelen van een ISO-gebaseerd kwaliteitssysteem) en het bewustzijn op veiligheid van cliënten en medewerkers actief aanzetten.
- De arbeidsmarkt, welke moeizaam wordt, medewerkers ervaren meer druk en er is een sterke behoefte tot meer verdieping te geven aan de antroposofie binnen het werk.

De vijf pijlers

Antroposofie – luisteren naar de bron die ons inspireert

De antroposofie heeft de mens en de maatschappij veel te bieden en is in het Nederlandse zorglandschap onderscheidend en uniek. Er is sprake van een verdunning van antroposofische zorgaanbieders in Nederland. De Raphaëlstichting ervaart in dezen de opdracht zich als een antroposofische beweging te profileren. Binnen de Raphaëlstichting worden de waarden van de antroposofie verzorgd en bij de werving van nieuwe medewerkers wordt er gericht op ingezet. Antroposofisch kleur bekennen dus en expliciete 'exposure' verzorgen, dit in samenwerking met belanghebbenden, zowel binnen de stichting, alsook daarbuiten, met andere organisaties.

Medewerkers en antroposofische kennis en expertise. Binnen de Raphaëlstichting gaan wij dit meer uitwerken op de volgende punten:

1. Een vernieuwde hedendaagse antroposofische zorgvisie die aansluit op maatschappelijke ontwikkelingen en waar belanghebbenden zich in herkennen.
De Raphaëlstichting sluit aan bij een traject van de NVAZ waar met een extern bureau een communicatieplan gemaakt wordt en een eigentijds verhaal geformuleerd en gecommuniceerd kan worden. Gereed naar verwachting medio 2018.
2. Verzorgen en verbeteren van de antroposofische kennis en expertise door:
 - a. oprichten van de Raphaëlacademie die een aanbod doet voor een antroposofische scholingsweg voor de (individuele) medewerker, bijvoorbeeld door introductiecursussen, verdiepingscursussen, meditatie-scholing, werken vanuit (professionele) intuïtie, Werkplaats voor (Werk)geluk (Machteld Huber).
Q1 HRM in dialoog met scholings-aandachtsfunctionarissen van de instellingen. Veel scholingen zijn er al. In Q1 worden de verschillende scholingen in een Raphaëlstichtingsaanbod samengebracht en via de Raphaëlacademie ontsloten voor medewerkers van alle instellingen.
 - b. Verdiepingscursussen in samenwerking met het veld (en collega-aanbieders) voor orthopedagogen, AVG, leidinggevend en groeps werkers. Themagericht, bijvoorbeeld ziektebeelden.
Gedragdeskundigen en AVG hebben per 2018 een opleidingsplan geformuleerd, waarin ook antroposofische deskundigheidsbevordering terugkeert. Wordt gevolgd via de Schouw.
 - c. Inrichten van een MBO met antroposofische applicatie in samenwerking met lokale ROC's. Gericht op zij-instromers en nieuwe leerlingen. Raphaëlstichting zal structurele leer-werkplekken inrichten.
HRM neemt voortouw in gesprek met ROC's. Q1 ligt er inventarisatie, Q2 uitwerking en concretisering, zodat medio 2018 eerste instroom en in september eerste lichte kan starten.
3. De antroposofische identiteit borgen in de vernieuwingsbeweging door nieuwe (spirituele) initiatieven te ondersteunen.
Cultuurkring verzorgt inspiratiebijeenkomsten rondom elk jaarfeest. Daarnaast zal via de Raphaëlacademie per september 2018 een aanbod gereed zijn dat hierin ondersteunt.

Wonen, werken en vrije tijd

Cliënten willen in hun dagelijks leven meer participeren in de maatschappij. Ook de maatschappelijke ontwikkelingen op dit gebied geven hiervoor een impuls (Gemeente, Wmo).

Anderzijds ervaren wij een 'verzwaring' van de zorg, daar waar er geen nieuwe instroom plaatsvindt van cliënten met een lage ZZP. Daarnaast lijkt 'het toewerken naar afleveren van cliënten op de arbeidsmarkt' op sommige instellingen in contrast te staan met een vergrijzende bewonerspopulatie die meer somatische zorg nodig heeft.

In deze huidige ontwikkeling van de 'zorgmarkt' vraagt de cliënt maatwerk op het gebied van wonen, werken en vrije tijd.

De Raphaëlstichting zal meer specifiek en flexibel zorgaanbod realiseren, dat toegesneden is op de wens van de cliënt en haar verwanten en dat tegelijkertijd ook de mogelijkheid biedt om uiting te geven aan onze antroposofische waarden en onze antroposofische zorgvisie.

- de Raphaëlstichting heeft in 2018 voor de vier grote intramurale locaties (Midgard, Bredablick, Rudolf Steiner Zorg en Scorlewald) een masterplan huisvesting, waarin aan de hand van de woonwensen van cliënten voor genoemde locaties een toekomstbestendig aanbod, divers en flexibel, kan worden gerealiseerd.

- met de effectuering van een centrale entree, een gestroomlijnde zorgtoeleiding per 2018, een centraal beheer van de wachtlijsten en daardoor transparante instroom van cliënten, kan aan de woon- en werkwensen een gericht antwoord gegeven worden en meer 'maatwerk' geleverd worden op vraag van de cliënt door onderlinge afstemming en samenwerking. Realisatie Q2 door volledig ingericht te zijn.
- samenwerking in het sociaal domein leidt tot nieuwe inrichtingsvraagstukken, omdat producten en diensten niet locatiegebonden maar gemeentegebonden zijn. Ook hier wordt een versnelling verwacht met de inrichting van de centrale entree en een gestroomlijnde zorgtoeleiding.

Sociaal ondernemen

Sociaal ondernemen binnen een zorgorganisatie is trendy, biedt kansen, er zijn nieuwe ontmoetingen, cliënten en medewerkers ontwikkelen samen; wij staan midden in de maatschappij. Daarnaast worden er producten en diensten aangeboden waar een gouden randje aan zit.

Ondernemerschap en organisatie vragen speciale kennis en vaardigheden, zowel op het gebied van ondernemerschap, trends, de markt, maar ook de ontwikkelingen binnen de zorg, gemeentes en participatiesamenleving.

Hier zijn wij ons van bewust en besteden wij dit jaar speciaal aandacht aan.

Sociaal ondernemen vraagt van medewerkers ook nieuwe vaardigheden. Bijvoorbeeld meer trajectmatig werken, indien cliënten bijvoorbeeld naar werk in de maatschappij begeleid worden. Dit vraagt nog om een cultuuromslag en veel communicatie en wisselwerking over en weer. In dit licht gezien is het niet gek om te spreken van '*De Raphaëlstichting is een beweging*', wat niets uitsluit en bij veel kan aansluiten.

- aandacht voor scholing van competenties rondom ondernemen vanuit concrete bestaande modules en ook als kwaliteit vanuit de Raphaëlacademie.
HRM draagt zorg voor een scholingsplan voor de Raphaëlacademie per Q1. Daarin worden concrete modules opgenomen.
- werkplaatsen zullen in het realiseren van producten gestimuleerd worden de cliënt meer te verbinden aan een maatschappelijke vraag. Leer-werktrajecten kunnen worden ingezet. Zo ontstaat meer ontsluiting van de verschillende locaties, worden cliënten stagiaires of zelfs medewerkers en wordt de afzet vergroot. Er ontstaat een dienstverlening die maatschappelijk meer aansluiting gaat vinden.
Doorlopen in 2018: Q2 evaluatie voortgang.
- het inzetten van een 'aanjager' die op een creatieve manier weet te prikkelen en te verbinden met buiten, zal in Q1 worden ingezet. Q1 wordt de aanjager aangesteld. Vrije rol in Q2 en Q3 en evaluatie eind Q3 door samen met brede groep medewerkers, cliënten en extreme belanghebbenden te evalueren door presentatie van nieuwe initiatieven en samen kijken in inspirerende voorbeelden van vernieuwing. Aanjager organiseert in oktober een middag om dit samen te brengen.

Duurzaamheid

Bij duurzaamheid wordt in eerste instantie gedacht aan duurzame bouw en energie, waar de Raphaëlstichting dan ook zeker op zal inzetten. Risico's hierin worden gezien in de spanning tussen idealisme en grenzen aan investeringsmogelijkheden in duurzame materialen.

- duurzaam medewerkersbeleid: het verzorgen van duurzame samenwerking terug te laten komen in een jaarlijkse Schouw op team-, instellings- en stichtingsniveau. Onderdeel hiervan is reflecteren met elkaar (luisteren), maar ook duurzaam inrichten van teams etc.
Zichtbaar in Q2 door dit in bestuursrapportage over kwaliteit terug te laten komen. Daarmee ook in gesprek in kwaliteitskader.

- het verzorgen van duurzame relaties als kwaliteit terug laten komen in de Raphaëlacademie. Q1 is Raphaëlacademie ingericht en ligt er een scholingsplan waar dit onderdeel van uitmaakt. HRM coördineert.
- duurzaamheid ook in onze producten en materialen meer expliciet inzetten en op de markt brengen. Bijzondere aandacht daarin bij onze werkplaatsen. Q2 komt dit terug op de middag die aanjager organiseert over innovatieve projecten.

Kwaliteit van zorg

Gelijktijdig met de overstap van de HKZ naar de ISO en haar inspanningen voor het kwaliteitskader, wil de Raphaëlstichting inzetten op het verder vergroten van het bewustzijn rondom kwaliteit en veiligheid. Zo zal het kwaliteitsdenken steeds meer onderdeel worden van de Raphaëlstichting als lerende organisatie.

- kwaliteit van zorg zit in eerste instantie in de kwaliteit van de zorgrelatie. Door present te zijn, te oefenen in het ècht luisteren, door teamreflecties, door moedige gesprekken aan te gaan en door het werken vanuit de driehoek cliënt, verwant en medewerker, wordt er aan deze kwaliteit van zorg gewerkt. Opnemen in scholingsvoorstel Raphaëlacademie. Ook zal de cultuurkring rondom de jaarfeesten en vanuit de meerjarenvernieuwingsbeweging hier aandacht voor vragen. Monitoring via de resultaatverslagen en kwaliteitsmonitor, als reflectiemoment hoe het ervoor staat voor MT-leden.
- kwaliteit en veiligheid verder versterken
Het verder doorontwikkelen van een ISO-gebaseerd kwaliteitssysteem dat de borging en sturing op kwaliteit en veiligheid verder vergroot. Het bewustzijn op veiligheid van cliënten en medewerkers actief aanzetten. Denken in kansen en bedreigingen. Verbinden en in samenhang sturen op kwaliteit.
Wordt opgenomen in jaarplan kwaliteitsdienst. MT formuleert samen met kwaliteitsdienst hierin de opdracht in Q1. Wordt gevolgd via de kwaliteitsmonitor, komt ook terug in kwaliteitsrapport kwaliteitskader in Q2.
- inzet op het verder vergroten van het bewustzijn rondom veiligheid door gerichte scholing en voorlichting.
Betreft lopende scholingen op instellingen doorlopend in 2018.
- het actief betrekken van cliënten en verwanten in het gesprek over veiligheid. Wat houdt het in, verstaan wij hetzelfde, hoe versterken wij elkaar?
Q1 agenda CCR beide deelraden. Zal leiden tot gezamenlijke beleidsagenda. Keert terug in Q4.
- ieder kwartaal verschijnt er een kwaliteitsmonitor op instellingsniveau èn op stichtingsniveau.
Deze kwaliteitsmonitor ontwikkelt zich komend jaar verder tot een sturings- en verantwoordingsinstrument van het bestuur en het MT. Compliance en blijvende aandacht voor BOPZ, MIC en medicatieveiligheid zijn op deze manier geborgd.
- sturen op resultaten, zodat deze zichtbaar worden in het kwaliteitsrapport, dat medio mei beschikbaar komt binnen het kwaliteitskader.
- werken vanuit 'positieve gezondheid' (Machteld Huber) in samenwerking met Vilans voortzetten van pilot in Q1 op Rudolf Steiner Zorg, samen met Vilans. Tevens voorzetting samenwerking op Texel, met de samenwerkende huisartsen en therapeuten. En een Raphaëlstichtingsbrede inzet vanuit de Werkplaats voor (Werk)geluk, gebaseerd ook op 'positieve gezondheid'.

*Raad van Bestuur
7 december 2017*