

Aantekeningen Intern beraad met COR over het Kwaliteitsbeeld 2022

Op 25 april 2023 vond er een intern beraad plaats tussen het bestuur en de leden van de COR. Namens de COR waren Wilbert Mesman, Liesbeth Goedhart en Hans Boetes aanwezig en namens de organisatie Annemarie Zuidweg (bestuurder) en Michel Overbosch (beleidsadviseur).

Betreffende de vorm van het kwaliteitsbeeld

De COR complimenteerde de organisatie met de mooie en evenwichtige *infographic* die goed te volgen was en cijfers bevatte.

Ook werden complimenten gegeven voor de *filmpjes*. De raad sprak echter wel de wens uit dat er volgend jaar meer aandacht wordt besteed aan woonzorg en complexere zorg. Daarnaast zou het goed zijn om het servicecentrum (Centraal Bureau) in beeld te brengen om de administratieve en beleidsmatige wereld achter de zorg zichtbaar te maken. Het bestuur herkent de wens van de COR en voegt daar zelf nog aan toe dat het ook wenselijk is om behandelingen/therapieën in beeld te brengen.

De COR vond het fijn dat het rapport dit jaar *beter leesbaar* was en dat het mogelijk was om te kiezen wat men wel en niet wilde lezen.

Inhoudelijk werden de volgende zaken besproken:

Dagbesteding

Volgens de COR zijn er momenteel mooie ontwikkelingen gaande op de werkplaatsen en wordt er hoogwaardige dagbesteding geboden. Toch is er een verbetertraject gestart vanwege het feit dat de Raphaëlstichting te veel dagbestedingsplekken heeft die niet allemaal voldoende bezet zijn om financieel haalbaar te blijven. In de eerste fase van dit traject wordt het speelveld geïnventariseerd om te bepalen of er maatwerk wordt geboden en of het aanbod nog aansluit bij de individuele wensen en behoeften van de cliënten. Ook wordt er gekeken naar de mogelijkheid van extramurale dagbesteding met meer participatie in de maatschappij. Bovendien kunnen sommige werkplaatsen zich verder ontwikkelen zodat het werk (nog) beter aansluit bij de wensen en capaciteiten van de cliënten, bijvoorbeeld door middel van jobcarving en arbeidsdeling.

Leren en ontwikkelen cliënten

De COR heeft zich afgevraagd of het aanbieden van cursussen aan cliënten wel een primair doel is van de Raphaëlstichting bij het toewerken naar zelfstandigheid en deelname aan de maatschappij. Volgens bestuur valt het aanbod van vrijetijdsbesteding cursussen hier niet onder. Echter, als het cursusaanbod gericht is op het vergroten van de zelfstandigheid van cliënten, dan is dit weldegelijk een belangrijk aspect van passende zorg. De projectgroep die zich hiermee bezighoudt, heeft ook als opdracht om manieren te vinden om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten.

Vitaliteit, inzetbaarheid en verzuim

Vitaliteit, inzetbaarheid en verzuim zijn belangrijke onderwerpen voor de COR. Er zijn het afgelopen jaar al grote verbeterstappen gezet ten opzichte van het verzuim. Echter, op het gebied van vitaliteit en gezond roosteren zou de COR graag meer inzet zien op de eigen regie van medewerkers ten opzichte van hun werkrooster. Eigen regie op het rooster is volgens de COR een van de belangrijkste manieren om de werkdruk te verlagen. Er wordt momenteel gewerkt aan het roosterbeleid en een App voor zelfroosteren waarmee medewerkers hun eigen rooster kunnen regelen. Het bestuur deelt de wens van de COR. De vraag is nu: hoe kunnen we volgend jaar beoordelen of de inzet op eigen regie op het rooster geslaagd is? Een idee is dat we dit goed zouden kunnen uitvragen met een tussentijdse peiling door Effectory. Het is hierbij belangrijk dat we dan ook goed laten zien dat we iets doen met de resultaten van het medewerkersonderzoek, net als bij het grote onderzoek van vorig jaar waar we momenteel ook bezig zijn met de resultaten.

De driehoek

Integrale driehoekstrainingen worden toegejuicht door de COR. Er is gesproken over hoe dit eruit zou kunnen zien, waarschijnlijk niet in alle driehoeken een aparte training, maar medewerkers apart een aantal dagen, verwanten op verwantenavonden en cliënten weer anders. Deze trainingen zijn gericht op het versterken van de vakbekwaamheid en het professioneel handelen van medewerkers, zodat zij hun plek in de driehoek beter

kunnen vervullen. De trainingen gaan over het samenwerken met verwanten en vrijwilligers in de zorg, het beoordelen van passende zorg en het betrekken van het netwerk van de cliënt. Dit vraagt om een andere manier van zorgverlening en samenwerking, waarbij feedback geven en ontvangen belangrijk is. Naast een kwaliteitsimpuls voor de zorg is het ook een noodzakelijke ontwikkeling dat mensen uit het netwerk van cliënten meedoen om de zorg betaalbaar en goed te houden. Om goed te kunnen samenwerken met verwanten en vrijwilligers zijn er kaders nodig, zoals rolbewustzijn en het kennen van elkaars biografie en netwerk.

In het kader van de samenwerking met- en participatie door vrijwilligers en verwanten in de zorg, vraagt de COR van het bestuur duidelijke kaders, met name in het kader van de kwetsbaarheid van de medewerkers.

Regionale samenwerking

Het bestuur heeft desgevraagd de regionale samenwerking toegelicht, waarbij de nadruk ligt op arbeidsbesparende technologie, gezamenlijk leren en ontwikkelen, het bieden van passende zorg bij complexe zorgvragen en samenwerking bij contractering en scholing Artsen VG. De COR heeft aangegeven dat zij niet op de hoogte was gebracht door bestuur van deze regionale samenwerking, wat formeel wel had gemoeten. De COR wil graag alsnog geïnformeerd worden wat er is afgesproken en wat de inhoud behelst van de getekende verklaring. Het bestuur zal de COR de overeenkomst doen toekomen en in de toekomst ook op de hoogte houden van verdere ontwikkelingen op dit gebied. In het kader van de WOR kan het namelijk zijn dat er instemming of advies nodig is van de COR als een van de resultaten van de samenwerking de medewerkerscontext raakt.

Complexe zorg

In het kwaliteitsbeeld gaat het met name om VG7-zorg als het gaat om complexe zorg. De COR wijst er echter op dat er meer vormen van complexe zorg voorkomen binnen de Raphaëlstichting, waaronder VV-zorg, NAH, psychogeriatrische zorg en zorg voor ouder wordende cliënten. Voor deze groepen is scholing en het aannemen van medewerkers met de juiste kennis op het gebied van somatische zorg van groot belang. Het bestuur vindt het van belang dat dit aspect wordt meegenomen in de verdere ontwikkeling binnen de behandelgroep.

Zorgplancycclus

De zorgplancycclus is al enige tijd niet meer overal actueel. Er zijn verschillende redenen hiervoor, waaronder tijdgebrek en prioriteitskwesities. In de kwartaalmonitor wordt aandacht besteed aan de opvolging van verbeteracties op dit gebied. Het is de verwachting dat de Driehoekstrainingen zullen bijdragen aan een beter georganiseerde zorgplancycclus. Het is belangrijk dat de Persoonlijk begeleider goed is uitgerust om het gesprek in de driehoek te leiden en dat de gedragsdeskundige tijdig kan aansluiten indien nodig. Na invoering van het nieuwe besturingsmodel zal de rol van de teamleider meer vraaggericht zijn. Momenteel zitten er soms nog teamleiders bij alle gesprekken, maar in de toekomst alleen indien nodig. De COR vraagt in dit kader aandacht voor het verschil in eigen ruimte (zelfstandigheid) die de verschillende persoonlijk begeleiders op de locaties hebben om de zorgplancycclus vorm te geven. Het invoeren van een nieuw besturingsmodel zal dit namelijk niet direct veranderen. Om de medewerkers goed mee te nemen is het nodig dat zij meer vraaggericht leren werken.

In het nieuwe besturingsmodel zal ook de inrichting van een behandelgroep aan bod komen, waardoor behandelaars beter gepositioneerd zullen zijn.

VRIS

De COR betreurt het dat Vriendschap, Relaties, Intimiteit en Seksualiteit nog niet bij alle cliënten in hun persoonsbeeld zijn opgenomen. Dit proces heeft vertraging opgelopen door corona en in 2022 door onvoldoende beschikbare trainers. De COR waardeert het echter dat er aandacht voor is en dat het bestuur belooft om scholing te blijven stimuleren en de druk erop te houden. Dit vindt het bestuur belangrijk, ook gezien eerdere incidenten van seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Zorgreflectie/Teamreflectie

De COR staat positief tegenover reflectie als een tool binnen de zorg en beschouwt teamreflecties/zorgreflecties als een effectief instrument. Een van de leden van de COR heeft de volgende quote gemaakt: "We zijn optimistisch over de mogelijkheden, realistisch over de uitdagingen/leerpunten en gematigd over de maakbaarheid en wat er kan worden bereikt."

Op verzoek van de COR heeft het Bestuur de tekst in het kwaliteitsbeeld toegelicht: In 2021 waren er veel bezwaren, daarom is het proces van zorgvuldige bespreking met betrokkenen verbeterd en in de 2e en 3e fase waren er daarom veel minder bezwaren.

Medewerkersonderzoek en Besturingsmodel

Het medewerkersonderzoek 2022 wijst uit dat teamleiders volgens medewerkers niet altijd op de hoogte zijn van wat er op de werkvloer gebeurt. De COR vraagt zich af hoe dit zich verhoudt tot het nieuwe besturingsmodel waarbij er geen meewerkende teamleiders meer zijn. Tijdens het gesprek dat hierop volgt, is met elkaar verkend wat dit eigenlijk betekent: is het bijvoorbeeld nodig dat een teamleider precies weet wat er op de werkvloer gebeurt, of willen medewerkers simpelweg een leidinggevende hebben die hen kan helpen bij dilemma's, conflicten, sturing geeft bij implementatie van nieuw beleid en die een luisterend oor biedt aan alle betrokkenen (in de driehoek) en constructief meedenkt en coacht waar nodig? Als dit het geval is en "leidinggeven als een vak" wordt beschouwd, hoeft een teamleider niet altijd *precies* te weten wat er speelt op de werkvloer, maar kan hij of zij wel op en rond de woning of werkplaats zijn/haar werk doen. En inspringen wanneer dat nodig is. Het nieuwe besturingsmodel zal naar verwachting van het bestuur hieraan bijdragen. De COR geeft aan dat het goed is om de komende tijd duidelijk te krijgen (bijvoorbeeld met behulp van de teamreflecties) wat voor de medewerkers en de zorg op de werkvloer van belang is om op de hoogte van te zijn als teamleider.

MIC

De COR heeft vernomen dat op sommige plekken niet altijd een MIC wordt ingevuld. De reden hiervoor zou zijn dat medewerkers angst hebben om te melden, bijvoorbeeld uit vrees voor mogelijke consequenties, zoals extra instructies na gemaakte medicijnfouten. Dit baart de COR én het bestuur zorgen. De COR oppert dat dit een mooi onderwerp zou kunnen zijn voor zorgreflecties/teamreflecties, om deze cultuur op een veilige manier met elkaar te bespreken.

Vastgoed

Het vastgoed-duimpje had van de COR ook op groen mogen staan. Er zijn mooie ontwikkelingen gaande, al verlopen ze misschien niet zo voorspoedig als gepland of gewenst.