

## Aantekeningen reflectie kwaliteitsbeleid 2022 door kwaliteitscommissie CCRV

(status verslag: **concept**)

Op 25 april 2023 heeft de Commissie kwaliteit van de CCRV, bestaande uit Henk Veerman en Tanja Markies (en Hanneke van der Veen die verhinderd was), in het bijzijn van Annemarie Zuidweg (bestuurder) en Judith Kemp (kwaliteitsadviseur) gereflecteerd op het kwaliteitsbeeld 2022.

### **Vooraf:**

Bestuur licht de aanpak van dit jaar toe; veel van de lezers gaf aan de hoeveelheid informatie nog steeds te groot te vinden. Daarom de ingang via de infographic, de films als versie voor en met cliënten, de samenvatting als reflectie en daaronder aanvullende informatie voor wie daar behoefte aan heeft.

De commissie geeft aan dat er een aantal onderwerpen zijn waarbij de informatie volgens hen niet concreet genoeg is en daardoor vragen bij hen oproept. We spreken af deze in het gesprek door te nemen.

### **Inhoudelijk werden de volgende zaken besproken:**

#### Teamreflecties

- De commissie zou graag zien dat er ook op instellingsniveau gereflecteerd wordt op de kwaliteit van zorg en daarmee samenhangende verbeteringen lokaal volgen. Dit sluit aan bij de doelstellingen om de teamreflecties in 2024 een impuls te geven en neemt bestuur als suggestie mee.
- De commissie geeft als advies om het aantal reflectiemiddelen te beperken en de reflectie alleen te richten op de kwaliteit van zorg.
- De commissie maakt uit het kwaliteitsbeeld op dat er bij 65% van de teams gereflecteerd wordt en adviseert te sturen op 100% deelname aan teamreflecties. Tegelijkertijd constateren we dat er dagelijks gereflecteerd wordt; het vastleggen en insturen is een extra handeling die hoort bij dit proces van kwaliteit en het leren zichtbaar te maken.

#### Wachtnlijstbeheer

- De commissie vraagt om specificering van de cijfers die bij dit onderdeel opgenomen zijn. De commissie heeft graag inzicht in de wachtnlijstanalyse en wil weten welke inspanningen de Raphaelstichting neemt om mensen op de wachtnlijst een plek te geven. Het bestuur licht toe hoe en waar deze informatie beschikbaar is en beleidskeuzes helpt bepalen. We voelen ons uitdrukkelijk ook verantwoordelijk voor de mensen die nog niet in zorg bij ons zijn. Wachtnlijsten en beheer agenderen we in het CCRV-overleg.
- Komend jaar wordt de afdeling zorgbemiddeling en het toelidingsproces verder doorontwikkeld in het kader van de synchronisatie en centralisatie van stichtingsbrede processen.

#### Ambulante zorg

- De commissie is tevreden over de ontwikkelingen op dit gebied die aansluiten bij de vraag uit de maatschappij. Annemarie geeft als kanttekening aan dat deze dienstverlening financiële uitdagingen met zich meebrengt.

## VG7

- De commissie ziet graag een specificering van de doelgroep ZP7. Het bestuur legt uit dat de inkomsten voor deze doelgroep niet kostendekkend zijn. Onze plekken (helende omgeving) sluiten goed aan bij de doelgroep. Landelijk is er veel publiciteit met het doel de evaluatie van de bekostiging. Ook de Raphaëlstichting is hierover in gesprek met zorgkantoren. Volgens de zorgkantoren zijn we inmiddels een belangrijke speler in de regio geworden als het om complexe zorg gaat.
- Deze ontwikkeling wordt ook geagendeerd in het overleg tussen de raad en de organisatie.

## Visie 2030

- De commissie mist de concrete verwijzing van de visie 2030 in het kwaliteitsbeeld (nagekomen: deze is alsnog opgenomen in de inleiding). Het bestuur geeft aan dat de 5 thema's waarop het beleid en het kwaliteitsbeeld zijn gebaseerd o.a. afgeleid zijn van de visie 2030.

## Inclusie

- De commissie is benieuwd naar de mogelijkheden van het werken op basis van loonwaarde of een vrijwilligersvergoeding binnen de Raphaelstichting. De Raad van bestuur licht toe dat dit goede idee in de verschillende uitvoeringspraktijken regelmatig besproken wordt, maar ook bezwaren (o.a. van cliënten/verwanten) kent. Desalniettemin een gedachte om opnieuw te onderzoeken.
- De commissie adviseert om de gelijkwaardigheid tussen cliënten en medewerkers beter te omschrijven. Met name bij de stukken over werk kan dit volgens hen beter.
- De commissie geeft aan dat het voor haar niet geheel duidelijk is wat er met inclusie wordt bedoeld. Zij vraagt zich af of dit ook gaat over etniciteit, genderdiversiteit en beperkingen. Zij vraagt zich af of dit voldoende aan bod komt. Het bestuur geeft aan dat op dit punt meer aan bewustzijn gewerkt kan worden.
- De commissie vraagt zich af of de buitenwereld ook uitgenodigd wordt naar binnen en geef o.a. de behoefte aan meer vrijwilligers aan. Dit sluit goed aan op het beleid in de kaderbrief, waarin het betrekken van vrijwilligers en ouderparticipatie speerpunten zijn.

## Filmpjes

- Niet alle leden hebben alle filmpjes gezien.

## Werving en selectie

- De commissie adviseert om meer beeldmateriaal in te zetten van medewerkers die trots zijn op hun werk.
- De commissie adviseert om bij de uitkomsten van het medewerkersonderzoek ook de benchmark op te nemen waarmee cijfers beter met anderen instellingen vergeleken kunnen worden. Het bestuur neemt dit in overweging.
- De commissie deelt bij het thema van ZP-ers (PNIL) haar zorgen rondom de continuïteit is zorg.

## Informatie/Communicatie

- De commissie vraagt of de vindbaarheid van informatie opgenomen is in de verbeterplannen op het gebied van ICT. Het bestuur geeft aan dat dit het geval is.
- De commissie stelt vragen bij het gebruik van Caren. De commissie vraagt zich af of medewerkers wel transparant zijn bij het werken in het dossier. Het beeld is dat Caren goed wordt gebruikt. Daar waar een gebrek aan transparantie wordt ervaren is

een gesprek in de driehoek hierover de oplossing. Tegelijkertijd blijven we alert op een juist en open gebruik van het systeem.

#### Vastgoed

- De commissie adviseert om bij dit onderdeel ook de vertraging van vastgoed te benoemen.

#### Incidenten

- De commissie adviseert het aantal meldingen te benoemen ipv het aantal incidenten.

#### **Ten aanzien van het proces wordt afgesproken**

- De aantekeningen van het gesprek worden middels een gespreksverslag opgenomen in het kwaliteitsbeeld.
- De aantekeningen worden gestuurd naar de CCRV.