



Aantekeningen kwaliteitscommissie centrale cliëntenraad-V

Datum: 22 april 2024 van 14.00 - 15.00

Aanwezig: Hanneke van der Veen, Henk Veerman, Annemarie Zuidweg en
Judith Kemp. Ingvild van den Bos, verslag

1. Opening

Hanneke opent de vergadering en heet iedereen welkom.

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Er zijn geen mededelingen.

2. Kwaliteitsbeeld 2023

De commissie geeft aan dat het filmpje waarmee het Kwaliteitsbeeld start een prachtig beeld geeft waarin de rust en de tijd genomen werd om de casus te volgen. Henk geeft aan dat hij er niet achter komt waar de door de ouders ervaren kwaliteit precies vandaan komt. Wij merken ook dat het filmpje bij iedereen weer andere vragen oproept. Het is mooi dat hierdoor de dialoog ontstaat en het is niet onze bedoeling al deze vragen in het Kwaliteitsbeeld te beantwoorden. We hebben dit filmpje gemaakt omdat we ook de ouders en de driehoek een plek wilden geven en hun verhaal wilden laten doen. Daarbij willen we niets expliciet invullen voor een ander en we willen ook niet perse een mooi plaatje schetsen.

Navolgbaarheid van de informatie, en behoefte aan verdieping/details is een vraag die vaker klinkt in deze commissie. Annemarie licht de keuzes toe: iedereen (alle formele lezers) heeft andere informatiebehoeften: van compact tot visueel tot uitgebreid. Daarin zoeken we het juiste midden en dat lukt steeds beter. De lezers zijn zeer divers en daardoor is het ook lastig om een document te maken dat aan alle wensen voldoet; met de beperkt beschikbare beleids capaciteit. We nemen de feedback van de lezers mee.

H1, 2^e kopje: verwanten, vrijwilligers en netwerk. We zijn ons voornemen om familieleden, vrijwilligers en het sociale netwerk nog meer te betrekken inmiddels ook alweer aan het doorontwikkelen om te kijken hoe we iedereen zo goed mogelijk kunnen betrekken. Hanneke merkt op dat de betrokkenheid van verwanten al groot is? Wat we hier bedoelen, is dat we ze willen betrekken bij het ondersteunen in en nog meer deelgenoot maken van de manier van begeleiden van de cliënt. Hierin moeten we de woordkeuze aanpassen. De onder dit hoofdstuk genoemde acties in 2024, b: driehoekstrainingen. Verbeteren van de samenwerking en communicatie in de driehoek. Dit geldt voor de diverse driehoeken. Waar staat: Dit komt ten goede aan de zorg, wil de commissie graag toegevoegd zien: Dit komt ten goede aan de (*informele*) zorg.

Medewerkers hebben nog vaak verlegenheid van handelen in de communicatie met de verwanten. Dat komt in de training ook aan bod.

H1, 1^e kopje: Werk en dagbesteding cliënten. De commissie geeft aan het verdiepend onderzoek te missen hoe we van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde dagbesteding gaan. We merken hierbij op dat niet aan elke vraag kan worden voldaan, maar dat we inzetten op meer *persoonsgericht* aanbod. Annemarie geeft aan dat het eerste onderzoek is gedaan en daar zijn acties uitgekomen, bv. efficiënter gebruik van middelen door werkplaatsen samen te brengen.

We kijken hierbij naar meer persoonsgericht aanbod. Dat zit al wel in de diverse werkplaatsen, maar het wordt nog niet zo goed navolgbaar in het cliëntplan opgenomen. Kunnen we de ingezette wijzigingen aantoonbaar maken, dus hoeveel cliënten verplaatst? Dit voert in veel gevallen te ver en kost ook veel tijd/registratielast. Het Kwaliteitsbeeld is niet bedoeld om de hele bedrijfsvoering na te kunnen volgen of alle managementinformatie te delen. We wegen steeds af welke navolgbaarheid noodzakelijk is voor welk gremium. Creativiteit en energie van de bewoners kan goed worden gebruikt in het persoonsgericht invullen van het werkplaatsaanbod.

H3, 1^e kopje: Passende zorg (meerjarenproject). VGN heeft focus op bijdrage leveren aan de samenleving. Dit gaat wat de commissie betreft vooral over *licht* verstandelijk gehandicapten. Liefde geven en ontvangen, ervaringen opdoen en delen, kunst en cultuur. Dat staat ook in de tekst. Mooi. Dat is echt onze antroposofische insteek. Bijdragen aan de gemeenschap is ook bijdragen aan de samenleving. Dit staat ook in onze missie, visie en kernwaarden.

Inclusie is daarbij ook een belangrijk woord.

H2, 2^e kopje: inclusie: *iedereen* kan op een of andere manier meedoen. Dit is ons grote verlangen.

De commissie geeft aan dat we de tekst wellicht iets moeten afbakenen om geen te grote verwachtingen te scheppen.

We zullen kijken of deze tekst dit ook bij andere lezers losmaakt. We willen buiten de beperkingen/kaders denken (maar we realiseren ons dat deze er wel zijn).

H2, 3^e kopje: cliëntscholing. Raphaëlacademie (voor cliënten) wordt stichtingsbreed. Afgelopen jaar is gewerkt aan aanbod. Dit zijn we aan het doorontwikkelen en er is nog veel werk te doen. Er wordt gekeken of wat eerder bij lambe bestond (meester/gezel) hier ook in past.

H3, 5^e kopje: cliëntervaringen. Vervolg/actie: we willen inspelen op de werkelijke behoeften van cliënten en overbodige zorg vermijden. Aan de andere kant is er ook tekort aan zorg. Allebei is waar. Persoonsgericht aanbod maken is hier belangrijk om de beschikbare zorg zo goed mogelijk in te zetten. Daartoe zullen we ook ons bewustzijn beter ontwikkelen om ook oog te hebben voor waar we vanuit gewoonte meer leveren dan nodig of gewenst is.

H3, 6^e kopje: Onvrijwillige zorg (WZD): Het kennisniveau van onze medewerkers hierover moet op bepaalde plekken verbeterd worden. Het is een ingewikkelde wet voor de praktijk als het gaat om alle processen, daarom staat dit hier in de tekst. De geest van de wet (vrijheidsvergroting) is belangrijker dan de toepassing van de wet.

H5, 1^e kopje: bij de implementatie van Samen vooruit is in 2024 speciale aandacht voor het leiderschapsprogramma. Dat omvat ook de voorbeeldfunctie door leidinggevend en behandelaars.

H3, 7^e kopje: De getallen (van incidenten) waarnaar je kunt doorklikken gaan over de gehele Raphaelstichting. Intern is dat ook herleidbaar naar de diverse instellingen. Na de reorganisatie moeten we dat wel nog opnieuw inrichten. De analyse van incidenten wordt niet met de cliëntenraad gedeeld. Dit kunnen we wel op hoofdlijnen, bijvoorbeeld jaarlijks doen met de lokale cliëntenraden; indien gewenst.

Er komt een verbeterde aanpak voor incidentmeldingen (met daarin type incidenten, analyse en verbetermaatregelen). Dit zullen we in het najaar agenderen in een vergadering van deze commissie (**actie**).

Over all is het beeld zeer positief; er worden mooie dingen gedaan bij de stichting. De commissie zal over het Kwaliteitsbeeld positief terugkoppelen naar de CCR-V.

3. Mededelingen

Er zijn geen mededelingen.

4. Rondvraag en sluiting

Er is verder niets meer aan de orde en Hanneke sluit de vergadering.