

Bijlage bij het Kwaliteitsrapport Zozijn 2017

Dit is de bijlage bij het Kwaliteitsrapport van Zozijn 2017.

De reacties zijn achtereenvolgens van:

1. externe visitator
2. Raad van toezicht van Zozijn
3. Ondernemingsraad Zozijn
4. Centrale cliëntenraad en centrale verwantenraad Zozijn

1. Bevindingen van Ria van Haren, externe visitatie kwaliteitsrapport, dd. 7 juni 2018

In juni 2018 is de HKZ-her-certificering gepland, die na 2 reguliere certificeringen structureel plaatsvindt. Met name voor een her-certificering worden alle beleids- en verantwoordingsdocumenten van Zozijn nauwgezet doorgenomen.

Uit het oogpunt van 'kritische tegenspraak' én efficiency Zozijn heeft de certificeerder, DNV-GL formeel verzocht op te treden als externe visitator van het Kwaliteitsrapport 2018. Na intern overleg heeft DNV positief gereageerd op dit verzoek.

Na de afsluiting van de HKZ-interviews is er een separaat gesprek geweest over het Kwaliteitsrapport. Daarin zijn de volgende bevindingen besproken.

1. *DNV*: Er zijn overlappingen tussen het Kwaliteitsrapport, de Directiebeoordeling en het Jaarverslag. Advies: bepaal voor elk document de doelen en daarmee de inhoud, rekening houdend met interne en externe belanghebbenden.
Bestuurder: Zozijn is een veelzijdige organisatie, die zorg en ondersteuning levert in opdracht van verschillende financiers, met verschillende contractuelenverplichtingen. Sommige overlappingen zijn onvermijdelijk, vanwege verplichtingen die voorkomen uit de Wet langdurige zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet en verplichtingen die de accountant stelt voor goedkeuring van de jaarstukken. Dit neemt niet weg dat we doel en inhoud van elk document onder de loep zullen nemen.
2. *DNV*: aandachtspunt is de benchmark en de gevolgen daarvan.
3. *DNV*: Het kwaliteitsrapport geeft heel veel informatie. Wat Zozijn daarvan leert, zou duidelijker beschreven kunnen worden. Bijvoorbeeld ook welke verbeteracties in 2017 zijn gerealiseerd.
Bestuurder: beaamt deze bevinding, verbeteracties/-maatregelen zijn in dit rapport 'tussen de regels' te lezen en kunnen geëxpliciteerd worden.
4. *DNV*: Maak een verdiepingsslag van invloedrijke stakeholders, zoals zorgkantoren, vrijwilligers, mantelzorgers, en benoem hun eisen/verwachtingen met welke kansen/bedreigingen die met zich meebrengen.
Bestuurder: een stakeholdersanalyse wordt onderdeel van het Strategisch zorgbeleid van Zozijn (Q3) en onderdelen daarvan zouden kunnen worden opgenomen in het Kwaliteitsrapport.
5. *DNV*: Maak een verdiepingsslag bij het grote project Binnenkant, met waar staan we en hoe gaan we verder.

Bestuurder: beaamt deze bevinding, de voortgang, acties en bijstellingen zijn in dit rapport ‘tussen de regels’ te lezen en kunnen geëxpliciteerd worden.

6. *DNV:* Verbreed de passage over incidentmeldingen door samen met medewerkers te kijken naar wat zich heeft afgespeeld en wat leren we daarvan en spreken we erover af.

Bestuurder: incidenten worden centraal geregistreerd, maar in elk zorgteam opgevolgd, besproken (indien gewenst) en afgehandeld. We zullen overwegen of het zinvol is op centraal niveau te rapporteren over trends bij de meldingen.

2. Uit het verslag van de Raad van Toezicht dd. 23 mei 2018

Aanwezig: dhr. Collé (voorzitter), mw. Assmann, mw. Scholman, mw. De Ruiter, dhr. Vriesema, mw. Onnink

Afwezig m.k.g.: dhr. Van Boven

Notulen: mw. Van Keulen

pagina 2, punt 4

Jaarverslag en Kwaliteitsrapport 2017 Zozijn

Er is een nieuw, vanuit het kwaliteitskader verplicht, rapport Tellen & vertellen.

De Raad van toezicht geeft aan dat volgend jaar ook verbeterpunten en verbeteracties vermeld moeten worden. Ook zouden zij graag vooraf de conceptversie lezen.

Het jaarverslag en kwaliteitsrapport worden **goedgekeurd**.

3. Reactie van Ondernemingsraad Zozijn kwaliteitsrapport, dd. 23 mei 2018

In de Overlegvergadering van vandaag heeft de ondernemingsraad met Mevr. Bosch de kwaliteitsrapportage conform het Kwaliteitskader van de VGN besproken.

De ondernemingsraad is van mening dat de zin op p. 10 m.b.t. het stopzetten van de introductie van het cliëntenportaal op aandringen van de OR, de volgende aanvulling behoeft:

“omdat de privacy van medewerkers onvoldoende gewaarborgd is”.

De geheel rapportage in ogenschouw nemende, valt het de OR op dat voornamelijk de positieve punten van Zozijn hierin genoemd zijn. Het zou de organisatie sieren om ook de lastigere dossiers, verbeterpunten en de wijze waarop Zozijn hier mee om gaat, te vermelden.

Hierbij denken we aan bijvoorbeeld Veiligheid, Roostering/Flexibiliteit (JUS), Verzuim en Werkdruk.

4. Reactie van centrale cliëntenraad en centrale verwantenraad Zozijn kwaliteitsrapport, dd. 20 september 2018

De CCR en CVR hebben het Kwaliteitsrapport 17 mei jl. ontvangen.

In het advies van de CCR en CVR over het Jaarverslag 2017 (17 juli 2018) hebben de raden aangegeven dat ze nog geen advies kunnen geven over het Jaarverslag van 2017, omdat het Kwaliteitsrapport deel uit maakt van het Jaarverslag, terwijl er nog geen reactie is gegeven op het

rapport.

De CCR en CVR geven een reactie met de 3 bouwstenen als leidraad:

1. Afspraken met de cliënt; afgesproken zorg
2. Ervaringen van de cliënten over de verleende zorg
3. Teamreflectie

De reactie zal bestaan uit de volgende punten:

1. Wat gaat goed?
2. Wat kan beter?
3. Aanbevelingen voor Zozijn

Daarnaast zijn er nog enkele opmerkingen en vragen die verwijzen naar tekst in het Kwaliteitsrapport.

Onderwerp	Wat gaat goed	Wat kan beter?	Aanbevelingen voor Zozijn
Medezeggenschap	Structuur van de medezeggenschap	Regelmatig te laat betrekken van medezeggenschap.	Kijk naar de medezeggenschap als nuttig. Niet als lastig.
Nieuwbouw	Nieuwbouw is mooi. Goed dat er vernieuwing is gekomen.	Focus is soms teveel op nieuwbouw.	Verlies cliënt en medezeggenschap niet uit het oog. Tijdig bij proces betrekken.
Medewerkers Zozijn	Inzet van medewerkers primaire zorg is zeer positief	Druk op medewerkers primaire zorg wordt steeds groter.	Zorg goed voor de medewerkers. Zorg dat verloop afneemt.
Zorgprogramma's	Zorgprogramma's en Handboeken zijn goede basis voor kwaliteit van zorg	Dit gaat te snel. Medewerkers kunnen de veranderingen niet zo snel verwerken.	Meer tijd voor medewerkers voor implementatie Zorgprogramma's.
ECD	ECD en cliëntenportal	Er zit geen tempo in het toegankelijk worden via cliëntenportal.	Maak het cliëntenportal uiterlijk half 2019 toegankelijk voor cliënten en verwanten.
Vrijwilligersbeleid	Aandacht voor verbetering van het vrijwilligersbeleid	Verschil per regio. Niet helder in hoeverre hier in alle regio's aandacht voor is.	Belangrijk dat vrijwilligersbeleid Zozijn-breed uitgevoerd wordt. (het is bekend dat er verschillende plannen per regio zijn, maar er is weinig info over).
Vrije tijd cliënten		Te weinig inzet van medewerkers mogelijk bij activiteiten buiten woning; wandelen, etc. Dit is wel heel belangrijk voor het welzijn van de cliënt!	<ul style="list-style-type: none">▪ Zorg dat er voldoende begeleiding is voor activiteiten zoals wandelen, zwemmen, etc.▪ Maak daarnaast (meer) gebruik van vrijwilligers en mantelzorgers de vrije tijd van cliënten in te vullen.
Verloop medewerkers		Veel verschillende gezichten op woningen/dagbesteding. Groot verloop medewerkers.	Neem maatregelen om te voorkomen dat er steeds andere gezichten zijn.

Inval			Meer vast personeel, minder inval.
Zozijschool	Zozijschool Goed dat er 'scholing' op maat is voor cliënten.		Meer bekendheid onder medewerkers is nodig
Verhuizingen		Verhuizingen. Gaat niet altijd goed.	Betere afstemming met cliënten/verwanten

Tevens de volgende opmerkingen:

- Blz. 2: De CCR en CVR missen dat er genoemd wordt dat er een vakgroep coaches is en een technisch voorzitter bij de CCR. Zij zijn ter ondersteuning van de cliëntenraden.
- Blz. 3: Onderwerp 'Verhuizen'. In de tekst staat: *"Dat doen we altijd zorgvuldig en in goed overleg..."* Dit onderschrijven de CCR en CVR niet. Er zijn situaties bekend waarbij er geen sprake was van zorgvuldig handelen.
- Blz. 4: Zozijschool. De CCR en CVR zien in de praktijk dat ondersteuners te weinig op de hoogte zijn van het aanbod van de Zozijschool. Dit is een verbeterpunt.
- Blz. 7: Vrije Tijd. Er staat een opsomming van activiteiten, waar cliënten aan deel kunnen nemen. Vervolgens staat er, dat uit het Cliëntervaringsonderzoek naar voren komt dat vrijetijdsactiviteiten aandachtspunt is. Cliënten zijn o.a. niet tevreden over deelnemen aan activiteiten in de buurt, zo bleek uit het onderzoek.

Wat zijn de concrete verbeterplannen van Zozijschool?

- Blz. 8: De 4 bouwstenen.

Er staat: "Bouwsteen 4 is dit kwaliteitsrapport.....Het is voorgelegd aan en besproken met de CCR, CVR, OR en Raad van Toezicht."

Omdat dit zo in het Jaarverslag staat wordt de indruk gewekt dat de CCR en CVR al akkoord zijn met het rapport. De CCR en CVR vinden het bezwaarlijk dat dit zo op deze wijze geformuleerd is.

- Blz. 13/14: Teamontwikkeling en teamreflexie.

Er wordt gesproken over teamontwikkeling en teamreflexie binnen de 3 regio's. Hierbij worden de beide sectoren Nah en Kind&Jeugd gemist.

- Blz. 14: Er zijn geen team-coaches in de regio Oost-Veluwe en wel in de andere regio's. Vanwaar dit verschil?

- Blz. 17: De meldingen van de MIC worden vervangen. Wat wordt er anders? Is dit beter en waarom?

- Blz. 19: De *stakeholder-analyse* is onduidelijk en klein afgedrukt. Hier zouden de CCR en CVR meer uitleg bij willen. Wat betekent het precies?

Interne audits: Ging de toename van de verbeterpunten alleen over het ECD?

- Blz. 21: Het plaatje met het scholingsplan is niet duidelijk.
- Blz. 24: Wat is en wat doet de M&M commissie?

Algemene opmerking:

- De hoge tevredenheid van cliënten, gezien de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek; De CCR en CVR hebben al aangegeven dat er een andere beleving is m.b.t. de tevredenheid van cliënten en verwanten. Regelmatig horen we geluiden die niet stroken met de uitkomsten.

- De CCR en CVR vinden dat het Kwaliteitsrapport beknopter zou kunnen. Er staat veel informatie in die wellicht nodig is voor het Jaarverslag, maar niet voor het Kwaliteitsrapport.
- Maak in het Kwaliteitsrapport meer helder wat de verbeterpunten per regio of sector zijn. Iets wat goed gaat in de ene regio, kan een verbeterpunt zijn voor een andere regio.
- De CCR en CVR missen in het Kwaliteitsrapport concrete verbeterpunten. Wij verzoeken u het Kwaliteitsrapport aan te passen en de bevindingen en verbeterpunten die hierboven genoemd staan hierin mee te nemen. Tevens verzoeken wij u de verbeterpunten SMART te formuleren.
Dit maakt het mogelijk om gezamenlijk zicht te houden op ontwikkelingen en verbeteringen,
- Het Kwaliteitsrapport zal een document moeten worden waar aandachts- en verbeterpunten in staan die door zowel door de CCR en CVR als door Zozijn gedragen en onderschreven moeten worden.