



# Verslag

## Reflectie op het Kwaliteitsrapport 2020 door de commissie Veiligheid, Kwaliteit & Innovatie

Datum: 30 juni 2021

Aanwezigen: Lucas Middelhoff (voorzitter commissie), Wilma Bijsterbosch (lid commissie),  
Marjolijne Lewis (bestuurder), René van Donschot (manager KICK)

### Doel van het gesprek:

Reflecteren op het kwaliteitsrapport 2020 van S&L Zorg. Beantwoorden van de vragen: voldoet S&L Zorg aan de eisen die aan de rapportage gesteld worden, wat kunnen we daarbij volgend jaar anders en beter doen en welke inhoudelijke aspecten geven de commissie aanleiding om tot verdieping te komen in de bespreking?

### Weergave van het gesprek:

De commissie brengt haar complimenten over. Het rapport ziet er goed en compleet uit. Het gesprek van vandaag gaat over een aantal verbeterpunten die het verslag volgend jaar nog beter kunnen maken.

Conform het kader moet er aandacht zijn in het verslag voor:

1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt
2. De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie.
3. De ervaringen van cliënten over wat zij zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan.
4. Het samenspel van de cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers.
5. De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.
6. Betrokken en vakbekwame medewerkers
7. De geprioriteerde verbeteringen.

De commissie ziet punt 1 tot en met 6 goed terug in het rapport, maar vraagt wel aandacht voor punt 7. In het slotwoord staan wel wat verbeteringen genoemd, maar erg summier en de prioritering en te bereiken resultaten worden niet toegelicht.

Marjolijne licht toe dat juist in het Strategisch Beleidsplan en de jaarplannen de prioriteringen terugkomen, minder in dit rapport. Gezamenlijk wordt afgesproken dit onderdeel volgend jaar wel uitgebreider uit te werken. Een suggestie vanuit de commissie is om juist te laten zien welke plannen er zijn en hoe die zich tot elkaar verhouden. Marjolijne geeft zelf de optie om de verbinding tussen de rapporten van het ene en het volgende jaar wat te versterken. Dit kan

door in de inleiding helder te zijn in wat we ons hadden voorgenomen, zodat je in de afsluiting daarop terug kunt kijken en kunt doorkijken. Het jaar erop kun je dan weer openen met die doorkijk.

In het gesprek vindt ook wat discussie plaats over de balans tussen de persoonlijke verhalen/interviews en de wat meer feitelijke gegevens (of cijfers). Juist dit jaar is nog meer gekozen voor de verhalende kant. Dat wordt op prijs gesteld, met als aanvulling dat je soms wel iets feitelijker mag zijn over organisatiebrede resultaten en voornemens voor het jaar daarop van bestuur en management. Een voorbeeld dat ter tafel komt, is het Goed Leven Gesprek dat nu benoemd is in de verhalen. Hierbij had ook feitelijke informatie gegeven kunnen worden over de hoeveelheid gesprekken en wat het resultaat is geweest van deze andere gespreksvorm. Ook de terugkoppeling over de Wet Zorg en Dwang en de voornemens daarbij is een voorbeeld.

Lucas vraagt ook naar de verplichte visitatie. René licht toe dat de verplichte visitatie éénmaal in de twee jaar plaatsvindt. De laatste was in 2021 en zal ook in het rapport over 2021 behandeld worden.

Tevens staat Lucas stil bij de teamreflecties die door corona veel minder hebben plaatsgevonden dan was voorgenomen en de toolbox die er is ontwikkeld om dit te bevorderen en de verbeterkaarten op woningniveau. Marjolijne schetst de plannen voor 2021 en afgesproken wordt hier ook nog bij stil te staan binnen het overleg met de raad van toezicht en later in het jaar in de commissie.

Het interview met de bewonersraad vindt de commissie een boeiend inzicht geven in wensen van bewoners. Er staat onder meer benoemd dat er wifi wordt gemist. Dit valt de commissie op mede in het licht van de (ver)bouwplannen. Marjolijne vertelt dat uitleggen dat wifi in de woonkamer door S&L Zorg wordt gefaciliteerd, maar in de eigen kamer door jezelf moet gebeuren, soms best lastig is.

Wilma is het opgevallen dat, hoewel er prachtige foto's in het verslag staan, er weinig diversiteit terug te zien is. Marjolijne geeft aan dat de diversiteit ansich binnen S&L Zorg sowieso nog beter kan en dit ook een onderwerp in het volgende strategisch beleidsplan is.

Lucas vond het mooi te lezen dat in 2020 het persoonlijke levensverhaal van de bewoner kan worden toegevoegd aan het persoonlijk dossier. Dat was eind vorig jaar bij 44 bewoners gerealiseerd. Hoe wordt er gekeken naar doorontwikkeling op dit vlak? Marjolijne geeft aan dat dit continu in ontwikkeling is en nog groeit. Het kan een mooi onderdeel zijn van het overgangsritueel, dat een bewoner doormaakt als hij/zij van huis uit naar ons komt.

## Gemaakte afspraken:

In het kwaliteitsrapport van 2021:

- Komen de geprioriteerde verbeteringen beter naar voren.
- Wordt gekeken naar een betere link tussen de rapporten onderling.
- Is er focus op de balans tussen verhalen en feiten met als doel de interpretatie van de verhalen nog verder te optimaliseren door een korte feitelijke context.
- Zal er uitgebreid aandacht zijn voor de teamreflecties.
- Is er meer focus op diversiteit.

Overige afspraken:

- De commissie geeft haar complimenten voor het rapport in dit verslag dat zal worden besproken in de raad van toezicht.
- De commissie zal voor haar agenda in 2021 en eventueel werkbezoek graag verder ingaan op de opbrengst van de teamreflecties alsook de opbrengsten van de methodiek van de goed-leven gesprekken.