



Verslag

Reflectie op het kwaliteitsrapport 2022 door commissie van diverse raadsleden

Datum: 22 mei 2023

Notulist: Eva Geuze

Aanwezigen: Kyra Notmeijer (bewonersraad), Shenoah Niël (bewonersraad), José Christianen (ondersteuner bewonersraad), Carla van der Burgt (ondernemingsraad), Rinus van Loon (cliëntenraad), Jack van Ham (raad van toezicht), Frank Claessens (raad van toezicht) en Lucas Middelhoff (raad van toezicht).

De bewonersraad gaf ook een [schriftelijke terugkoppeling op het kwaliteitsrapport](#).

Doel van het gesprek:

Met het reflectiegesprek nemen verschillende stakeholders van S&L Zorg het kwaliteitsrapport 2022 onder de loep. In het reflectiegesprek komt ter sprake wat er goed gaat, wat beter kan en welke aandachtspunten er zijn die meegenomen kunnen worden voor het kwaliteitsrapport van volgend jaar.

Weergave van het gesprek:

Algemene indruk

Jack: "Het leest prettig, want het heeft een flow waar je gemakkelijk doorheen gaat. Ook geeft het een goed beeld van een lastig jaar. Het beschrijft wat S&L Zorg biedt en wat de tevredenheid is van iedereen. Het geeft ook een voorzichtige blik op de toekomst. Een compliment wat mag worden gegeven is dat je na zulke woelige jaren nog met zo'n mooie rapportage kunt komen. Dat is geweldig. Een groot compliment aan de medewerkers op de werkvloer."

Rinus: "Het is een goed en uitgebreid rapport. Er komen meerdere mensen aan het woord, ook groepen. Dat is een hele andere manier dan wanneer een klein groepje een rapport gaat schrijven. Ik vind het een positief verslag en ben benieuwd hoe het Zorgkantoor er tegenaan kijkt. De cliëntenraad is er erg tevreden over."

Shenoah: "Wij vonden het gebruik van de foto's erg prettig. Dat gaf een gevoel van herkenning. Soms was het wel wat lang om te lezen als bewoner zijnde. Het is veel tekst en ik kan me voorstellen dat sommige bewoners het rapport niet zullen lezen omdat ze het niet begrijpen. Met de bewonersraad hebben we het wel helemaal gelezen. Wat kan helpen is het rapport ondersteunen met picto's of video's."

Carla: "Erg goed om te lezen dat er zoveel positiviteit is. Hier en daar stonden er dingen in die minder goed gingen. Dat vond ik heel mooi om terug te zien."

Lucas: "Wij mij opvalt is dat het soms iets te veel een jaarverslag is waarin voornamelijk te lezen valt hoe goed wij zijn. Het mag meer een rapport zijn waarin de kwaliteitscyclus centraal staat. Bijvoorbeeld door in het hele rapport terug te laten komen: 1) dit hadden we ons voorgenomen, 2) dit is wel gelukt, 3) dit is niet gelukt (en waarom) en 4) hoe we het volgend jaar gaan aanpakken om dit alsnog voor elkaar te krijgen.

Het lerende karakter mag meer centraal staan. Er mag nog veel meer terugkomen waarom sommige dingen niet zijn gebeurd. Want als iets niet is gebeurd, betekent het niet meteen dat dit slecht of fout is. Er zijn vaak hele goede redenen voor en die mogen ook terugkomen in het rapport. Een voorbeeld is de teamreflectie. In het rapport wordt beschreven dat 24% van de teams geen reflectie hebben gedaan. Het zou mooi zijn om dan ook te beschrijven waarom niet en wat we eraan gaan doen om dit wel voor elkaar te krijgen."

Frank: "Wat hierbij kan helpen is van tevoren de vraagstelling met elkaar bepalen. Wat ging goed en wat ging minder goed. Ook moet helder zijn wat het doel van het rapport is."

José: "Wat helpend kan zijn is dat elke afdeling een vertaling maakt van het strategisch beleidsplan, aangepast naar de afdeling. Dit kan dan de leidraad zijn van het kwaliteitsrapport."

Zijn er zaken die jullie hebben gemist in het kwaliteitsrapport?

Lucas: "Wat mij betreft mag meer naar voren komen wat S&L Zorg eigenlijk betekent in de samenleving. Het zou mooi zijn om uit te lichten wat onze bewoners toevoegen aan de maatschappij, zodat we in het kwaliteitsrapport niet alleen naar binnen kijken, maar ook naar buiten."

Rinus: "Ik mis nog wel de verdieping omtrent het stuk complexe zorg, waar S&L Zorg zich meer en meer in specialiseert. Bijvoorbeeld methodieken als LACCS en Meer Mens, daar lees ik nu in het kwaliteitsrapport niets over, terwijl dat juist zo belangrijk is. Hoe staat het met deze methodieken en wat is het plan voor de toekomst?"

José: "De bewonersraad schrijft in hun verslag over het rapport (zie bijlage) ook over complexe zorg. Zij zagen in het kwaliteitsrapport staan dat er een tekort aan begeleiders is, met name in de complexere zorg. Zij zijn benieuwd hoe hiermee om wordt gegaan. Weten begeleiders dat zij vooral in de complexe zorg nodig zijn?"

Jack: "In het hoofdstuk 'Kwaliteit van zorg', vanaf pagina 9, ging het mijns inziens te weinig over zorg. Het hoofdstuk begint met een alinea over de aangepaste organisatiestructuur. Ik vind

dat zelf wat minder interessant. Dat mag wat mij betreft wel meer inhoudelijk over de zorg gaan.”

Lucas: “Ik mis in het rapport ook de cyclus van de zorgplannen. Hoe gaat het hiermee? Ik zou daar graag meer over willen lezen.”

Frank: “Op pagina 7 staat het aantal MIC meldingen beschreven. Graag zou ik bij zo’n getal wat meer context zien. Of eventueel ondersteunen met enkele voorbeelden. Dit geldt ook voor de financiële cijfers. Onder het kopje ‘omzet’ staan twee voorbeelden (zorgomzet en subsidies) genoemd, maar er mist nog een deel. Tevens mis ik tussen de hoogtepunten uit 2022 enkele opbrengsten van de Stichting Vrienden van S&L Zorg.”

José: “De bewonersraad heeft in het verslag (zie bijlage) een mooi schema toegevoegd. Dit beschrijft het proces van kritische zorg naar nieuwsgierige ondersteuning. De eerste lagen zijn bij S&L Zorg van goede kwaliteit. Dit ziet de raad ook terug in het rapport. Hoe reizen we nu verder naar de volgende lagen? Dat zouden we graag in een volgend rapport terug willen lezen.”

[Verbeterpunten uit reflectiegesprek vorig jaar](#)

Lucas: “Vorig jaar kwam uit de reflectie op het rapport dat er meer benoemd mocht worden wat niet goed ging. Dit jaar zien we verbetering en dat is mooi. Maar, het kan nog beter door de hele kwaliteitscyclus centraal te stellen. Ook werd vorig jaar genoemd dat het toevoegen van cijfers een steviger rapport zou opleveren. Het is mooi dat we dit in het rapport van 2022 terugzien.”

Over het algemeen zijn de raden erg tevreden met het kwaliteitsrapport dat op tafel ligt. Zij brengen tot slot dan ook hun complimenten over voor dit goede rapport.