

## **Samenvatting Externe visitatie De Noorderbrug en Visio Wonen & Dagbesteding Noord Nederland 5 april 2018**

Sinds 2016 werken Visio Wonen & Dagbesteding Noord Nederland en De Noorderbrug met het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Net als vorig jaar, toen in het kader van deelname aan de Proeftuin van de VGN, is er gekozen om elkaar te visiteren. Doel van de externe visitatie is om te reflecteren en te leren van elkaar naar aanleiding van de kwaliteitsrapporten. De externe visitatie is opgebouwd in drie delen: complimenten en vragen, dialoog naar aanleiding van 2 stellingen en conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van het gesprek. Van de visitatie is een verslag gemaakt waarin complimenten, vragen en verbeterpunten van De Noorderbrug en van Visio zijn samengevat. Samenvatting bevat alleen de punten die betrekking hebben op Visio.

Op veel punten is herkenning (BIT, incidentmeldingen) en ook is heel duidelijk dat verwanten en omgeving betrokken worden. Het filmpje over teamreflectie wordt als positief ervaren, net als de transparantie rondom BIT en teamreflectie. Visie en kernwaarden zijn zichtbaar in het rapport. De koers is duidelijk ingezet om de cliënt maximaal regie over eigen leven te geven.

*Complimenten, hier moet de organisatie mee door gaan:*

- Nieuwe overlegstructuur gemaakt voor het cliëntplan.
- Het werken met Zorg voor Participatie (n.a.v. de IRB methode): uitgaan van de mogelijkheden om regie van de cliënt te vergroten.
- Mooie initiatieven zoals het Kwaliteitsberaad dat vanuit behoefte is ontstaan.
- De betrokkenheid van verwanten en cliënten komt duidelijk naar voren.
- Teamreflectie: dof is geen onvoldoende, compliment voor het gebruiken van de termen 'stralend, minder stralend en dof'. Dit maakt bijvoorbeeld dat dof kan gaan stralen na verbetering. (Kleuren zijn ondertussen een beetje losgelaten omdat dit niet altijd even goed werkt).
- Ruimte voor eigen regie; samspraak met verwanten en cliënten. Inzichten verbreden. Vooral mee doorgaan!
- Erg positief dat de teamreflectie goed uitpakt en dat er nu ook bij elkaar en ook bij andere organisaties wordt gekeken.
- Mooi dat het ondersteuningsplan is vervangen door het cliëntplan.
- Goed dat er kritisch bekeken wordt hoe een BIT gesprek gevoerd wordt.

*Vragen:*

1. Zijn er al resultaten naar aanleiding van de veranderingen in de overlegstructuur en het cliëntplan?

Antwoord: door deze overlegstructuur is het vanzelfsprekender om met verwanten te spreken en komt er meer diepgang in de gesprekken. Daarnaast wordt er met LACCS gewerkt (**L**= lichamelijk welzijn, **A**= alertheid, **C**= contact, **C**= communicatie, **S**= stimulerende tijdsbesteding). De zogeheten Goed Leven

Gesprekken zijn goede handvaten om het gesprek aan te gaan, zowel voor verwanten als medewerkers. De BIT (cliënttevredenheidsinstrument) wordt gebruikt maar past minder goed voor onze doelgroep, maar het is wel een landelijk meetinstrument. De vraag is wel of het een toegevoegde waarde heeft voor onze doelgroep. De verwanten hebben meer met LACCS.

2. Waarom stoppen jullie niet met BIT?

Antwoord: het is een zoektocht. BIT is van oorsprong een instrument om dialoog te voeren en is later omgezet als instrument om cliënttevredenheid te meten. De stap naar een scorelijst ervaren medewerkers als vervelend. Medewerkers geven signalen af waardoor er sprake is van weerstand door onvolledige communicatie.

3. Hoe gaat het nu met de teamreflectie?

Antwoord: Visio Wonen & Dagbesteding Noord Nederland heeft 40 teams die meedoen met de teamreflectie. Ieder team heeft zijn eigen proces. Het vergt creativiteit van de medewerker en van de manager. Er moeten voorwaarden worden geschepd om creatief te zijn. Niet omdat de manager dat wil, maar dat de teams dit uit zichzelf doen en voor de cliënt. Doordat er veel gevraagd wordt van bovenaf is het voor de medewerkers niet altijd duidelijk waarvoor het dient. Door het wat lichter en laagdrempeliger te maken is het filmpje "De vieze was" gemaakt waarin twee managers de hoofdrol spelen en gefilmd worden door een derde manager.

4. Hoe is Ruimte voor Eigen Regie (RvER) vormgegeven voor de cliënt zelf?

Antwoord: De drempel is lager geworden en verwanten worden steeds meer betrokken. Belangrijk binnen RvER is dat er steeds een dialoog moet zijn met de cliënt en zijn omgeving. Regie gaat voor onze cliënten vaak om kleine keuzemogelijkheden. Er wordt nu gedacht in mogelijkheden en daarbij kijken we ook buiten Visio, bijvoorbeeld op het sociale vlak, een sportclub of computerclub. Het is een proces om te leren naar buiten te kijken en de buitenwereld ook naar binnen te halen.

5. Er zijn veel incidentmeldingen van 1 groep, geeft dat niet een scheef beeld? Past dit meetinstrument wel?

Antwoord: Wellicht dat deze incidentmeldingen geïsoleerd moeten worden van de rest voor een goede meting. Of afspraken maken over wat geregistreerd wordt. Het doel is vooral om met elkaar in gesprek te blijven en alles inzichtelijk te maken.

### *Aanbevelingen en tips:*

- Incidentmeldingen helder hebben. Het moet wel een doel dienen. Wat is de toegevoegde waarde van de vele meldingen? Kijken of er verbanden liggen.
- Nog meer kijken naar de (sociale) mogelijkheden van de bewoner en wat de beste middelen zijn voor de doelgroep.
- BIT meer borgen in het cliëntplan en de gesprekstechniek hiervan trainen.
- Niet het instrumenten teveel benoemen maar op teamniveau dialoog voeren over bijvoorbeeld BIT.
- Laat eigen regie meer terug komen in het kwaliteitskader.
- Is er aandacht genoeg voor cliënt/bewoner bij bijv. ziekte / wisseling van personeel.

### Stellingen

De stellingen van De Noorderbrug en Visio kwamen in grote lijnen overeen: Kwaliteit staat of valt met medewerkers; hoe leg je verbindingen tussen instrumenten, metingen en inzet van medewerkers?

Gesproken is over de rol van contactpersonen van cliënten in de kwaliteit van dienstverlening. Uit het onderzoek van Beelden van Kwaliteit bij De Noorderbrug is gebleken dat de wisseling van contactpersonen hierin een wereld van verschil kan maken. Door vanuit een ander perspectief te kijken kun je de wens van de cliënt soms beter zien en de cliënt beter leren kennen.

Het belang van goed kunnen observeren en luisteren wordt onderschreven. Behoeften van mensen veranderen in de loop van de tijd. 'Soms wil je een periode kaas op je brood en soms worst'.

Bij Visio maken de medewerkers ook een cultuurverandering mee. Het durven vragen of je nog op de goede plek zit, in gesprek zijn over het zoeken naar andere invullingen, combinaties, taken om scherp te blijven.

Alles staat en valt met vertrouwen. Beide organisaties zijn van mening dat als dat er is dat je dan veel kunt doen. Het vernieuwde kwaliteitskader gehandicaptenzorg is een mooie werkwijze vanuit vertrouwen.

Naar aanleiding van het voorgaande gesprek maakt iedere organisatie een samenvatting van de aanbevelingen waar ze zelf mee aan de slag kunnen. Visio vat samen dat er veel landelijk wordt besloten en dat medewerkers zich daardoor beperkt voelen om op regionaal of locatieniveau te kunnen ontwikkelen. Ook is de ervaring dat de organisatiestructuur vertragend kan werken op besluitvorming en ontwikkeling. Ruimte voor Eigen Regie is iets wat onderhouden moet blijven. Minder papierwerk, meer actie. Evaluatie met betrekking tot het effectief gebruik van het cliënttevredenheidsinstrument is nodig, waarbij een verbeteringslag gemaakt kan worden in de ondersteuning die BIT biedt bij het goed voeren van de dialoog. Visualiseren van de informatie, meer gebruik maken van filmpjes, foto's en vlogs. Nog meer naar buiten, zowel de organisatie als de cliënten, en veel sociale contacten opdoen en mee doen.