



Kwaliteitsrapport 2020

**'Niet aangeboren hersenletsel,
wél een plek in de samenleving'**

Mei 2021

Inhoud

Voorwoord	2
1. Inleiding.....	3
1.1. Waarom een kwaliteitsrapport	3
1.2. Boogh in 2020.....	3
2. Samenvatting.....	4
2.1. Verbeterpunten 2019.....	4
2.2. Geleerd in 2020	4
2.3. Wat kan beter en pakken we op in 2021?	4
3. Corona	5
3.1. Welke gevolgen had corona?	5
4. Cliënt	6
4.1. Cliëntenraadpleging	6
4.2. Cliëntvertrouwenspersoon	6
4.3. Wet Zorg en Dwang.....	7
4.4. Cliëntervaringsonderzoek	7
4.5. Klachten en kwesties.....	11
4.6. Meldingen incidenten	12
5. Medewerkers	12
6. De CCR over het Kwaliteitsrapport.....	13
7. De OR over het Kwaliteitsrapport	14
8. De Raad van Toezicht over het Kwaliteitsrapport	15
10. Externe visitatie.....	16

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Boogh over 2020. In dit rapport leggen wij verantwoording af over onze visie op kwaliteit en de praktische uitwerking daarvan. In dit voorwoord stip ik graag enkele ontwikkelingen aan die van grote invloed zijn geweest op het verloop van 2020 en die ook hun weerslag vinden in dit kwaliteitsrapport.

Allereerst is er natuurlijk de allesoverheersende invloed van de Coronapandemie. Verderop in dit rapport gaan we daar nader op in. Ook op dit rapport had dit zijn invloed. Omdat ten tijde van het opstellen van dit rapport minder fysieke bijeenkomsten zijn georganiseerd is het rapport digitaal besproken met de OR en CCR. Het bezoek van de externe visitatiecommissie en de bespreking met de RvT vonden wel fysiek plaats. Een van de belangrijke functies van het kwaliteitsrapport is het houden van een kritische dialoog met en tussen de verschillende stakeholders. Door allen werd de dynamiek van een gezamenlijke bespreking in elkaars aanwezigheid node gemist.

Daarnaast is 2020 ook het jaar van een forse reorganisatie met als gevolg wisselingen in management, wisselingen in bestuur en tenslotte (los van de reorganisatie) begin 2021 het vertrek van de kwaliteitsfunctionaris en de komst (met enige vertraging) van een nieuwe KAM-coördinator. Dat heeft gemaakt dat het ophalen van de nodige informatie niet altijd even gemakkelijk was. Desondanks hebben velen met groot enthousiasme hun bijdrage geleverd aan de totstandkoming van dit rapport, waarvoor dank.

Het is duidelijk, en dat wordt ook herkend door de diverse stakeholders, dat Boogh een zeer sterke oriëntatie heeft op de ervaren kwaliteit door de cliënt. Dat is een zeer te waarden eigenschap maar het is mogelijk mede hierdoor dat het voor mij, als net aangetreden bestuurder, soms leek alsof Boogh zelf geen eisen stelt aan de kwaliteit van proces, uitkomst en medewerkers. Nadere beschouwing leert dat dit geenszins het geval is maar het had wellicht nadrukkelijker een plaats kunnen krijgen in dit rapport. Gezien de omstandigheden hebben we er niet voor gekozen het rapport nu te herschrijven maar afgesproken de focus in het rapport over 2021 naar dit punt te verleggen.

Tenslotte mag niet onvermeld blijven dat er dank en waardering op zijn plaats is voor alle medewerkers bij Boogh voor hun niet aflatende inzet om de cliënt de zorg en behandeling te geven die nodig is. Alsmede voor de flexibiliteit en creativiteit waarmee veel zaken toch doorgang konden vinden, zoals de teamreflecties, cliëntenraadpleging, de ontwikkeling van eHealth, de voorbereiding op de overgang van behandeling naar de zorgverzekeringswet, het project "InDialoog" en nog vele andere ontwikkelingen, onder op zijn zachtst gezegd suboptimale omstandigheden. Het heeft ons geleerd dat datgene wat we altijd voorhouden aan onze cliënten: dat je aanpassingsvermogen groter is dan je denkt, zeker ook op onszelf van toepassing is.

Tom Bank

Bestuurder Boogh

Mei 2021

1. Inleiding

1.1. Waarom een kwaliteitsrapport

De sector gehandicaptenzorg heeft al enige jaren een kwaliteitskader dat in het brede werkveld is ontwikkeld. Het uitgangspunt van het kwaliteitskader is een gedeelde visie op de vraag wat goede zorg is voor mensen met langdurige beperkingen.

Het kwaliteitskader geeft helderheid aan cliënten over goede zorg, helpt teams om de zorg te verbeteren en biedt handvatten voor bestuurlijke verantwoording.

Boogh gebruikt het kwaliteitsrapport om in gesprek te gaan over wat geleerd is in het afgelopen jaar en hoe we de kwaliteit van de dienstverlening in het komend jaar nog meer kunnen verbeteren. Het kwaliteitsrapport staat op de website van Boogh, zodat iedereen die betrokken is bij Boogh het kan lezen.

1.2. Boogh in 2020

Boogh biedt al meer dan 40 jaar dienstverlening aan mensen met 'Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)'. In de loop van 2019 is een reorganisatie ingezet, waarbij de klantwaarde als uitgangspunt is genomen. De bedrijfsvoering werd in 2020 op diverse onderdelen aangepast en aangescherpt. Het vertrekpunt bij de individuele cliënt is behouden en versterkt, m.n. door aandacht te richten op het versterken en verbinden van de deskundigheden binnen Boogh.

Aanvang 2020 bestond het totale cliëntenbestand van Boogh uit 1016 cliënten. Eind 2020 waren dat er 1015. Gemiddeld over het hele jaar kwamen circa 570 cliënten uit de Wmo en het overige deel uit de Wlz.

Begin 2020 kreeg de hele wereld te maken met de COVID-19 pandemie. Hierdoor werd extra duidelijk dat veranderingen in de bedrijfsvoering bij Boogh noodzakelijk zijn.

Tijdens de eerste golf in maart was Boogh genoodzaakt de locaties tijdelijk te sluiten.

Ondersteuning van cliënten op afstand werd zo snel als mogelijk opgestart. En daar waar de nood hoog was konden cliënten toch naar de locatie komen.

Alternatieve vormen van zorg, o.a. beeldzorg, werden waar mogelijk ingezet.

Bij de herstart in juni werden de coronamaatregelen, zoals 1,5 meter afstand bewaren en navraag bij de voordeur op coronaklachten toegepast.

De coronamaatregelen maakten het lastig om bij elkaar te komen en gezamenlijk tot een kwaliteitsrapport te komen. Het kwaliteitsrapport is met de cliëntenraad en de ondernemingsraad via beeldbellen besproken. De Raad van Toezicht heeft het rapport in een fysieke vergadering besproken bij Boogh. Alle opmerkingen zijn in het rapport verwerkt.

Er is voor gekozen alleen een eenvoudige versie van het kwaliteitsrapport op te stellen. We hopen dat het daarmee voor iedereen die geïnteresseerd is prettig te lezen is.

2. Samenvatting

2.1. Verbeterpunten 2019

1. In 2019 werd geconstateerd dat medewerkers nog beter konden leren hoe zij de signaleringen in ONS kunnen gebruiken om, bijvoorbeeld, de evaluatiegesprekken met de cliënten op tijd te plannen. In 2020 is Boogh verder aan de slag gegaan met dit te stroomlijnen en daarbij het proces, de taken en verantwoordelijkheden duidelijk vast te leggen. Ook is er gewerkt (en wordt er nog gewerkt) aan rapportages die met name de coördinerende begeleiders beter zullen ondersteunen.
2. Het overleg tussen cliënten en medewerkers dat iedere 6 tot 8 weken plaatsvindt in iedere locatie heet voortaan 'cliëntenraadpleging'. Uit de evaluatie bleek dat er behoefte is aan het bespreken van het thema 'gedrag'. Dit punt en het bedenken van nieuwe thema's wordt in 2021 opgepakt door de CCR in samenwerking met de KAM-coördinator. Het aanschuiven van de regiomanagers en coördinatoren is onder de aandacht gebracht bij deze partijen.
3. De cliëntenraad wilde graag dat er in 2020 meer aandacht werd besteed aan de rol van de cliëntvertrouwenspersoon. De externe cliëntvertrouwenspersoon (vanuit de Wet Zorg en Dwang toegewezen aan Boogh) heeft een ronde gemaakt langs alle locaties van Boogh en zich persoonlijk voorgesteld. Zij heeft foldermateriaal achter gelaten, zodat cliënten haar gemakkelijk kunnen bereiken. En zij komt jaarlijks standaard 4x op locaties. Tevens is de klachtenregeling voor cliënten aangepast en zijn nieuwe interne cliëntvertrouwenspersonen en een klachtenfunctionaris aangesteld.
4. De valtraining die in 2019 werd gegeven helpt om vallen te voorkomen. In 2020 kon de training niet worden gegeven i.v.m. de coronamaatregelen en het houden van 1,5 meter afstand. In 2021 wordt geïnventariseerd of en hoe herhaling van de training wordt opgepakt.

2.2. Geleerd in 2020

1. Er zijn geen klachten geweest in 2020. Wel hebben cliënten en mantelzorgers in het begin laten weten onzeker te zijn over de maatregelen die Boogh heeft genomen om besmetting met corona zoveel mogelijk te voorkomen. We hebben geleerd dat herhaaldelijke uitleg en goed luisteren naar de eigenlijke boodschap ('ik ben bang') belangrijk is.
2. Meldingen van incidenten zijn in 2020 niet te vergelijken met 2019. In de 1^e golf waren de locaties zo goed als gesloten. En na de herstart in juni konden er minder cliënten per dag aanwezig zijn op de locaties. Dit om de 1,5 meter afstand onderling te kunnen houden. Met minder mensen zijn er ook minder incidenten. We hebben geleerd dat corona feitelijk alles m.b.t. tot de dienstverlening door Boogh heeft beïnvloed.
3. Voor wat betreft de aanpak van coronamaatregelen hebben we geleerd dat crisismanagement en communicatie aparte expertises zijn. De communicatie was in het begin niet altijd duidelijk of eenduidig voor alle locaties. Zo is het belangrijk niet alleen de start, maar ook de afronding van acties en overleg duidelijk zijn bij iedereen. Los daarvan hebben we ook geleerd dat in tijden van crisis mensen ook heel creatief en daadkrachtig worden. Vele mensen hebben inmiddels veel geleerd over het hoe thuis kunnen werken.

2.3. Wat kan beter en pakken we op in 2021?

1. Verbeterpunten op gebied van corona:
 - a. Beeldzorg: Door corona is de ontwikkeling van beeldzorg versneld op gang gekomen. Ook binnen Boogh zijn grote stappen gezet. In 2020 is er bij het ministerie subsidie aangevraagd om beeldzorg op te kunnen zetten voor de onderdelen behandeling en 1-op-1-begeleiding. Zo zijn er telefoons aangeschaft voor alle medewerkers waardoor via bellen en beeldbellen het contact met de cliënten aanzienlijk verbeterde.

- Een 2^e subsidie is inmiddels aangevraagd bij het ministerie om beter 'blended zorg' te kunnen aanbieden voor groepsactiviteiten. Hierdoor kunnen o.a. middelen worden aangeschaft en trainingsvormen worden ontwikkeld zodat ook de groepsactiviteiten beter tot hun recht komen. Boogh heeft 2021 en 2022 uitgetrokken om op dit gebied ook verdere stappen te kunnen zetten.
- b. Communicatie: Eenduidige communicatie over de hele organisatie heen, waaronder over hygiëne en bewegwijzering (zeker waar meer partijen dan alleen Boogh het gebouw gebruiken);
 - c. Belasting personeel: We streven ernaar scherp te blijven op de belasting op werkend personeel (wegens ziekte en quarantaine ander personeel);
 - d. De wisselwerking tussen het afschalen in personeel en de vraag naar meer cliënten per locatie. Het thuis accommoderen via beeldzorg is hierbij een alternatief.
2. De Wet Zorg en Dwang is besproken in de teams en met de CCR. Het bijpassende beleid en met name hoe gehandeld moet worden wanneer dwang onvermijdelijk lijkt, zal in 2021 beschreven worden.

3. Corona

3.1. Welke gevolgen had corona?

Door de intelligente lockdown vanuit de overheid sloten vanaf maart 2020 alle locaties van Boogh tijdelijk de deuren. Dit heeft grote impact gehad op zowel de medewerkers als de cliënten van Boogh. De maatregelen vroegen een groot aanpassingsvermogen en niet iedereen heeft dat in dezelfde mate. Boogh zag zich gesteld voor 3 dilemma's:

- Het sluiten van de locaties en de impact hiervan;
- Hoe te herstarten met de gestelde maatregelen;
- Hoe cliënten, die niet durven te komen, toch onze dienstverlening te kunnen bieden.

In juni 2020 werd er voorzichtig weer een herstart ingezet. Deze was vooral gericht op de meest kwetsbare mensen, kwetsbaar gerelateerd aan hersenletsel.

De bovengenoemde dilemma's zijn op onderstaande wijze aangepakt:

1. *Bewaken van de hygiëne*

Hygiënemaatregelen die getroffen zijn, zijn: persoonlijke beschermingsmiddelen (zoals schorten en spatbrillen), de aanschaf van specifieke schoonmaakmiddelen, extra schoonmaakmomenten voor toiletten en contactpunten, afspraken over het delen van spullen en het schoonmaken daarvan, en afspraken over het wassen van handen bij binnenkomst en tussendoor op de locatie.

2. *Implementatie van de 1,5 meter afstand*

Het bewaren van de 1,5 meter afstand bleek een grote uitdaging. Door het maximaal aantal cliënten op 30 personen te houden en de loopruimtes/routes breder te maken kan de 1,5 meter nu gewaarborgd worden. Door het plaatsen van naambordjes kan ook bij momenten als de lunch de afstand beter bewaard worden. Ook zijn er plexiglas-schermen geplaatst voor werkplekken met een kortere afstand dan 1,5 meter en mogen liften maar door 1 persoon worden gebruikt. Door het dragen van een medisch mondmasker in taxi's, verstrekt door Boogh, kunnen cliënten de reistijd veilig overbruggen. De triage & hygiëne en het bewaren van de 1,5 meter maatregel vraagt echter dagelijks veel van medewerkers. Daarnaast dragen medewerkers en cliënten (voor zover mogelijk) tijdens het verplaatsen in de gebouwen een medisch mondmasker.

3. *Aanpassen van het programma*

Door mensen in vaste ruimtes te plaatsen gedurende de dag was er minder verplaatsing maar meer weerstand. Deze maatregel is daarom weer losgelaten. De grote midden-ruimtes worden ook weer ingezet voor zaken als lunch en andere momenten, waardoor cliënten zich minder beperkt voelen in hun vrijheid. Daarnaast werd er vaker 1-op-1 gebeld met cliënten die thuisbleven en werd ook het deelnemen via beeld opgestart.

4. *De nieuwe manier van werken*

Naast bovengenoemde punten moest er voor de medewerkers een nieuwe manier van werken worden ingezet. Met behulp van Carante Groep werd het in een aantal stappen (met een werkmobiel en laptop) mogelijk gemaakt om thuis te werken en te vergaderen via beeldbellen.

4. Cliënt

4.1. Cliëntenraadpleging

Boogh heeft een centrale cliëntenraad. De cliëntenraad gaat in gesprek met de bestuurder over allerlei onderwerpen die invloed hebben op de dienstverlening aan alle cliënten. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurder.

Om ook de medezeggenschap op de locaties mogelijk te maken heeft de cliëntenraad overlegmomenten georganiseerd. Doel daarvan is dat cliënten en medewerkers met elkaar in gesprek gaan over onderwerpen die op de locaties spelen.

Cliënten worden bijvoorbeeld geïnformeerd over een verbouwing. Samen met cliënten wordt besproken hoe ervoor gezorgd kan worden dat iedereen er zo min mogelijk last van heeft. Cliënten en medewerkers kunnen gesprekspunten agenderen. De overlegmomenten vinden in de centrale ruimte plaats, zodat iedereen die wil mee kan doen.

De CCR heeft een evaluatie gehouden en gezamenlijk is ervoor gekozen de medezeggenschap op de locaties voortaan 'cliëntenraadpleging' te noemen. De CCR ziet graag dat er in 2021 tijdens de cliëntenraadplegingen gesprekken plaats vinden rond het thema 'gedrag'. Hoe willen we met elkaar omgaan? Wat vinden we prettig gedrag en wat zien we liever niet? Voor wat betreft nieuwe thema's zal ook de nieuwe KAM-coördinator meedenken.

De wens van de CCR dat regiomanagers en coördinatoren aanschuiven bij de raadplegingen is ter harte genomen. Voor de regiomanagers is het niet mogelijk, gezien de hoeveelheid taken die zij hebben, om structureel aan te schuiven. Zij gaan er enerzijds strakker op toezien dat de coördinatoren wel geregeld deelnemen aan de raadplegingen, anderzijds zelf waar ruimte is ook aansluiten.

De medezeggenschap is officieel vastgelegd in de "Medezeggenschapsregeling Centrale Cliëntenraad Stichting Boogh 2020" door CCR en bestuurder.

4.2. Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntenraad heeft in 2019 de bestuurder laten weten dat zij graag wil dat er meer aandacht wordt besteed aan de cliëntvertrouwenspersoon en hoe deze bereikt kan worden. Boogh heeft een externe vertrouwenspersoon vanuit de Wet Zorg en Dwang toegewezen gekregen. Zij is op alle locaties in gesprek gegaan met de aanwezige cliënten en heeft uitleg gegeven over haar rol. Zij heeft folders achter gelaten die op een centrale plek in de locatie liggen. Iedere cliënt kan zo zelf contact met haar opnemen.

Daarnaast is de klachtenregeling aangepast. Er zijn twee nieuwe interne cliëntvertrouwenspersonen gekozen door de CCR en een intern klachtenfunctionaris. In de klachtenregeling wordt uitgelegd hoe je contact kunt zoeken en met welke vragen of klachten je bij hen terecht kan.

De CCR heeft aangegeven dat dit punt voldoende is opgepakt in 2020.




4.3. Wet Zorg en Dwang

Per 1 januari 2020 geldt de Wet Zorg en Dwang, ook voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel. In de wet staat wanneer je mensen mag dwingen tot bepaalde zorg. Boogh heeft besloten dat medewerkers in principe nooit dwang zullen toepassen bij cliënten van Boogh, maar is zich er bewust van dat sommige situaties die op het oog niet als dwang worden gezien, ook onder de Wet Zorg en Dwang vallen.

Medewerkers zoeken altijd naar manieren om mensen zoveel mogelijk eigen regie te geven of samen tot alternatieve oplossingen te komen. Beleid, over hoe medewerkers moeten handelen als zij geen andere oplossingen meer zien dan dwang, wordt in 2021 opgesteld.

4.4. Cliëntervaringsonderzoek

Boogh leert van onderzoek. In september 2019 is gestart met het cliëntervaringsonderzoek CoK van het LSR (Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap). Met behulp van een vragenlijst kunnen cliënten hun ervaringen bij Boogh delen. Wanneer zij hulp nodig hebben bij het invullen van de vragenlijst kan een trajectbegeleider of vrijwilliger daarbij helpen. De trajectbegeleider bespreekt de antwoorden met de cliënt en punten die de cliënt belangrijk vindt worden opgenomen in het zorgplan en vertaald naar een doel. De anonieme uitslag van het totaalonderzoek werd in oktober 2020 bekend.

Over uw leven		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vindt u van de dagbesteding van Boogh?		86% (437)	13% (67)	0% (2)	3
2.	Bent u weleens bang bij Boogh? ¹		91% (460)	8% (43)	1% (3)	3
3.	Wat vindt u van het overleg over uw trajectplan / zorgplan? ²		85% (382)	13% (60)	2% (7)	5
4.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor u?		69% (340)	28% (137)	4% (19)	13
5.	Als u het ergens niet mee eens bent, voelt u zich dan vrij om dit te zeggen?		85% (415)	13% (66)	2% (9)	19
6.	Bent u tevreden over hoe uw dagen eruit zien?		83% (413)	15% (75)	2% (12)	9
7.	Bent u nu gelukkig?		67% (324)	28% (134)	6% (29)	22

¹ De verdeling van de scores bij deze vraag geven aan dat 1% van de cliënten zich wel eens bang voelt bij Boogh. 91% heeft dat dus niet.

² 55 cliënten geven aan 'ik herinner mij niet of ik een overleg heb gehad'. Deze cliënten zijn niet meegenomen in de analyse

Gemiddeld gaven de cliënten Boogh een 8.

Ongeveer 90% van de respondenten geeft een positieve toelichting bij het rapportcijfer. Ruim de helft van deze cliënten is 'tevreden', vindt het 'goed' bij Boogh en heeft het naar de zin. Ook bij de vraag 'Wat vindt u fijn aan Boogh?' blijken veel cliënten algemeen tevreden te zijn over de dagbesteding. Daarnaast zou bijna 20% van de cliënten niks veranderen aan Boogh, maar alles behouden zoals het nu is.

Andere thema's die naar voren komen zijn de sfeer, het contact met medecliënten, het contact met de begeleiders en de activiteiten. Hieronder staan deze thema's verder toegelicht.

Sfeer

Zowel als toelichting op het rapportcijfer als bij de open vraag 'Wat vindt u fijn aan Boogh?' noemen cliënten de sfeer op de locatie. Cliënten vertellen dat het 'gezellig' is, zowel met hun medecliënten als met de begeleiders, dat ze met elkaar kunnen lachen en dat ze zich op hun gemak voelen. Meerdere cliënten noemen dat de goede sfeer ervoor zorgt dat zij zichzelf kunnen zijn op de dagbestedingslocatie.

Contact met medecliënten

Het contact met medecliënten en het onderling samenwerken zijn voor cliënten fijne aspecten van de dagbesteding. Cliënten zeggen dat het contact met de anderen 'goed' is, dat 'de groep leuk is' en zij bij medecliënten herkenning ervaren.

In onderstaande tabel staat een aantal citaten van cliënten over het contact met medecliënten.

- Ik vind het fijn om onder mensen te zijn die hetzelfde ervaren als ik. Ik ervaar veel herkenning. Dat relativeert ook. Er zijn mensen die het zwaarder hebben dan ik.
- Je mag jezelf zijn en mensen begrijpen elkaar. Je hoeft niet veel uit te leggen als er iets is.
- Met mijn [soort] beperking is het voor mij een goede plek. Ik word er gewaardeerd en kan er zijn wie ik ben.
- Er zijn andere cliënten om mee te praten, dat is fijn.
- Gezelligheid en goede contacten. Het geeft zekerheid. Ik hoor weer bij de maatschappij.

Contact met begeleiders

Ook noemen cliënten het contact met begeleiders als antwoord op de open vraag 'Wat vindt u fijn aan Boogh?' en als toelichting op het rapportcijfer. Het merendeel van deze cliënten vertelt dat de begeleiding 'leuk', 'lief' of 'aardig' is. De begeleiders doen hun werk goed en luisteren naar cliënten. Meerdere cliënten benoemen dat zij altijd bij de begeleiders terecht kunnen. In onderstaande tabel een aantal citaten.

- Medewerkers houden in de gaten hoe het mij vergaat, dit vind ik prettig.
- Ik ben tevreden over Boogh, omdat ik me begrepen voel door medewerkers, veilig en vrij voel.
- De begeleiding is kundig en gezellig.
- De begeleiders hebben aandacht voor iedereen.
- Begeleiding is goed en neemt de tijd voor mij.
- Ik heb respect voor de mensen die dit werk doen en hoe ze het doen. De manier waarop ze met mensen omgaan. De signalen herkennen als het niet goed gaat.

- Het voelt echt als een warm bad waar ik in terecht ben gekomen. De medewerkers zorgen ervoor dat ik me zeer welkom voel!
- Je merkt aan de begeleiders dat ze met plezier bij Boogh werken.

Activiteiten

Tot slot zien cliënten de activiteiten bij Boogh als positief punt. Veel cliënten noemen voorbeelden van activiteiten die zij leuk vinden zoals koken, bloemschikken, sporten, tekenen en de gespreksgroep. Zij vinden het fijn om zo 'nuttig bezig te zijn' en 'een daginvulling te hebben'. Volgens meerdere cliënten is er voldoende keuze in activiteiten, mogen zij zelf de activiteiten kiezen die bij hen passen en biedt Boogh veel mogelijkheden.

Wat kan er beter?

Uit de open antwoorden komt een tweetal thema's dat volgens cliënten aandacht verdient:

- Personele bezetting
- Persoonlijke wensen

Hieronder staan deze thema's verder toegelicht.

Personele bezetting

Ongeveer 10% van de respondenten zou als baas van Boogh iets veranderen aan de personele bezetting. Meerdere cliënten zien graag dat de begeleiders meer tijd aan hen besteden door bijvoorbeeld minder tijd op kantoor door te brengen. Daarnaast geven cliënten aan dat er soms te weinig begeleiders op de groep zijn 'waardoor je lang moet wachten op hulp'. Ook de 'vele wisselingen in begeleiders' en de 'inzet van minder ervaren begeleiders bij ziekte van vaste medewerkers' noemen de cliënten als punt ter verbetering. In onderstaande tabel een aantal voorbeelden van citaten.

- Verbetering is altijd mogelijk, bijvoorbeeld meer tijd aan cliënten besteden.
- Meer begeleiders inzetten zodat iedereen op tijd geholpen kan worden.
- Bij sommige activiteiten is er weinig begeleiding. De wachttijd is daardoor lang.
- Als er weinig begeleiders zijn, dan minder cliënten per groep. Zodat er voor iedereen tijd en aandacht is.
- Soms als er een begeleider niet is, gaat een activiteit niet door. Dat vind ik jammer.
- Bij ziekte van vaste medewerkers kan het programma rommelig verlopen. Dan worden er mensen ingezet die weinig kennis van de activiteit hebben.
- Ik zou wat meer vrijwilligers aantrekken. Op sommige activiteiten is het soms erg druk.
- Ik zou proberen het personeel langer aan te houden zodat er niet steeds nieuwe medewerkers zijn. Dit vind ik het enige minpunt van Boogh.

Persoonlijke wensen

Bij de open vraag 'Wat zou u nog willen in uw leven? Welke wensen heeft u?' noemen cliënten verschillende persoonlijke wensen. Een deel van de cliënten heeft een wens op het gebied van gezondheid. Zij willen hun huidige gezondheid behouden, 'meer stabiliteit' in hun gezondheid, minder pijn of bijvoorbeeld weer leren lopen. Daarnaast zouden meerdere cliënten in de toekomst graag een relatie willen of 'een maatje om gezellige dingen mee te doen'.

Veel voorkomende andere wensen van cliënten zijn bijvoorbeeld reizen/op vakantie gaan, meer financiële ruimte, een dagje uit of een keer naar de bioscoop. Er zijn ook cliënten met hele specifieke wensen zoals met een helikoptervlucht meegaan, een trui leren breien of op een tractor rijden.

Resultaten spiegelgesprek

Het LSR heeft een spiegelgesprek gehouden met cliënten en medewerkers van 'begeleiding groep' van verschillende dagbestedingslocaties van Boogh.

Het gesprek had als doel de uitkomsten van de vragenlijsten te toetsen (herkennen de deelnemers de uitkomsten?). Daarnaast zijn de aandachtspunten besproken met als doel meer achtergronden en suggesties voor verbetering te krijgen.

Het spiegelgesprek heeft plaatsgevonden op 25 september 2020. Naast de kwaliteitsadviseur waren er 4 cliënten en 3 medewerkers van verschillende locaties aanwezig: Locaties Veenendaal, Harmelen, Nieuwegein, Baarn, Houten, Utrecht Leidsche Rijn.

Omdat er 4 cliënten en 4 medewerkers aanwezig waren bij het spiegelgesprek betekent dit dat een heel klein deel van de cliënten en medewerkers een mening heeft kunnen geven over de dagbesteding van Boogh. Het is dan ook belangrijk om de uitkomsten in dit perspectief te lezen.

Kennismakingsronde

Tijdens het kennismakingsronde is aan alle deelnemers gevraagd wat ze goed vinden gaan en/of waar ze trots op zijn en wat er niet goed gaat en/of wat er beter kan.

Hieronder staan de genoemde opmerkingen:

	
Kleinschalig (dagbesteding): contact met elkaar, overzichtelijk gebouw.	Wens: het kunnen openblijven in 'coronatijd' en relaxed dagbesteding kunnen (blijven) geven en ontvangen.
Het past bij mij: de activiteiten, bij iemand terecht kunnen met vragen. Het is gezellig.	Op sommige dagen meer personeel.
1,5m afstand houden en gezelligheid.	Mensen aanspreken wanneer ze zich niet aan 1,5m afstand houden.
Elkaar weer kunnen zien (na sluiting i.v.m. corona). De genomen coronamaatregelen en hoe daar mee wordt omgegaan.	De gevolgen van coronamaatregelen (minder cliënten in één ruimte/ activiteitenprogramma/ personeel)
Middenruimte is weer in gebruik (eerder gesloten vanwege de coronamaatregelen)	Wens: mondkapjes dragen.
Contact met cliënten tijdens sluiting vanwege coronamaatregelen.	Aansluiten van 'behandeling' bij 'begeleiding groep'. Ontwikkelen van 'Brain training'.
Gezellig. Welkom voelen. Aandacht. Diversiteit in activiteiten. Mogelijkheden voor bewegen/sport.	Samenwerking tussen locaties.
Veel respondenten m.b.t. raadpleging. Inspraak binnen Boogh, bijvoorbeeld via spiegelgesprek met cliënten én medewerkers.	

Thema's voor het verbeterplan

De volgende punten (thema's) zijn vanuit de deelnemers naar voren gekomen als aandachtspunten/input voor het verbeterplan van Boogh:

Dagbesteding tijdens corona

- Hoe kunnen activiteiten het beste georganiseerd worden?
Er kunnen minder cliënten per activiteit aanwezig zijn i.v.m. 1,5m afstand houden. Dit heeft invloed op het programma, op de indeling en mogelijkheden van de ruimtes, de personele bezetting enzovoorts.
- Hoe gaan andere locaties hiermee om? Wat kunnen locaties van elkaar leren/overnemen?
- Ontwikkelingen coronamaatregelen. Bijvoorbeeld 1,5m mag nu 1m afstand, schoonmaakbeleid is bijgesteld door nieuwe inzichten RIVM. Hoe veilig voelen cliënten en medewerkers zich bij de maatregelen en de wijzigingen? Welke mogelijkheden bieden de nieuwe maatregelen en afspraken? Hoe neem je mensen mee in de ontwikkelingen? Wat doe je wanneer mensen uiteenlopen, bijvoorbeeld wel/niet dragen mondkapje, wel/niet 1,5m afstand houden of wel/niet zwemactiviteit begeleiden?

Personele bezetting

Tekort aan personeel, wisselingen personeel (vertrouwde gezichten), invalkrachten die niet of onvoldoende op de hoogte zijn/overdracht in bijvoorbeeld vakantieperiode.

Bijhouden logboek tijdens activiteiten

Logboek kan gebruikt worden voor overdracht tijdens uitval medewerker, inzicht in voortgang activiteiten, noteren van ervaringen/wens/verbeterpunten van cliënten voor team en stichting.

Ontwikkelen module 'Braintraining'

Wat kan Boogh cliënten die van 'behandeling' komen en naar 'begeleiding groep' gaan bieden? De wens is om hetgeen 'geleerd' is bij 'behandeling' te behouden. Wat kan Boogh cliënten die bijvoorbeeld dementeren bieden om zo lang mogelijk te kunnen blijven functioneren? Idee is het opzetten van een programma 'Braintraining' op stichtingsniveau. Daarbij is input vanuit 'behandeling' belangrijk en voorbeelden van wat locaties al doen op dit gebied.

Samenwerking en uitwisseling tussen locaties

Meer samenwerking en uitwisseling tussen locaties.

Specifieke wensen:

- Duofiets in Harmelen
- Koersbal in Veenendaal

4.5. Klachten en kwesties

Boogh leert van de gegevens die het zelf verzameld. In 2020 waren er geen officiële klachten. Wel waren er geluiden van onvrede; bij Boogh noemen we dit kwesties. De meeste kwesties gingen over de coronamaatregelen. Mensen waren bang dat de coronamaatregelen niet genoeg bescherming boden. Door uitleg te geven en herhaaldelijk te blijven informeren, zowel mondeling als per brief, kwam er meer begrip.

Niet alle cliënten durven het aan om op locatie te komen. In afstemming met hen is of wordt gekozen voor beeldzorg.

4.6. Meldingen incidenten

Het aantal incidenten dat cliënten overkomt is in 2020 sterk gedaald. Belangrijkste reden is de sluiting van de locaties van maart t/m juni en het kleiner aantal cliënten dat vanaf juni aanwezig kan zijn op de locaties. Een vergelijking tussen de cijfers is daarom niet objectief te maken.

5. Medewerkers

5.1. InDialoog

Medewerkers hebben bij een risico-inventarisatie aangegeven werkdruk te ervaren. Daarom is besloten om mee te doen aan InDialoog. Een methode die Stichting IZZ heeft ontwikkeld en goed blijkt te werken. Teams leren om zelf naar oplossingen te zoeken en meer zelf organiserend te werken. Stag (stichting arbeidsomstandigheden gehandicaptenzorg) maakt het financieel mogelijk dat Boogh de methode leert gebruiken.

Het thema van de sessies is 'van werkdruk naar werkplezier'. Daarbij komen zaken aan bod als:

- Hoe als team te communiceren
- Hoe samen dingen oplossen
- Van werkdruk naar werkplezier

Zeker gezien de uitslag van het cliëntervaringsonderzoek, waarbij cliënten aangeven de wens te hebben medewerkers meer te zien past het thema en de methodiek.

De training bestaat uit drie rondes. De eerste twee rondes zijn afgerond. De laatste ronde is (mei 2021) nog gaande. Deelnemende teams waren: Behandeling, Baarn, Harmelen, Nieuwegein, Veenendaal en Leidsche Rijn.

Geleerd tot nu toe:

- Belangrijkste leerpunt tot dusver is het open met elkaar in gesprek kunnen gaan over zaken die je meemaakt. Bijvoorbeeld stressvolle of emotionele situaties. Het team kan daar zelf invulling aan geven. Eigenlijk is het dus een soort intervisie binnen de teams.
- Oplossingen an sich zijn minder het doel dan het met elkaar in gesprek gaan erover. Het doel is om verder te komen en om de samenwerking hierin te versterken.
- Jammer van de hele cyclus (3 sessies) is dat het afronden van de sessies, het in gesprek gaan met de bestuurder, vaak niet lukte. Dit kwam door de bestuurswisselingen binnen Boogh.
- Binnen enkele teams schuurde het wel eens wat, of waren er grote meningsverschillen. Niet iedereen durfde zijn mening te geven. Daarin hadden de teamleiders een belangrijke rol: zij moesten door subtiel in te grijpen ervoor zorgen dat toch iedereen zijn verhaal kon doen.

Evaluatie van de gehele training moet nog gebeuren in het tweede deel van 2021, maar het is al wel helder bij de teams die deelnamen, dat men dit wel een aantal keren per jaar wil herhalen. Ook ziet men de toegevoegde waarde voor de andere teams die nu niet deelnamen. Het hoe dit vorm te geven na volledige afronding wordt in de loop van 2021 nader bekeken.

6. De CCR over het Kwaliteitsrapport

Op 13 april 2021 is het Kwaliteitsrapport 2020 middels een Powerpoint-presentatie besproken in het CCR-overleg. Onderstaande punten werden daarbij door de CCR aangedragen:

Corona

De CCR heeft de volgende reactie op de corona-maatregelen binnen Boogh:

- Men hoort weinig van cliënten hierover, maar signalen over de aanpak van Boogh zijn altijd positief.
- De kleine groepjes in de activiteiten vindt men fijn, als ook de mondkapjesvoorziening.
- Ook de informatievoorziening over corona is prima.
- De verwachting is dat door vaccinatie het vertrouwen bij cliënten (om terug te keren) ook omhoog zal gaan.

Evaluatiegesprekken via ONS

Het plannen van de evaluatiegesprekken via ONS is goed van de grond gekomen.

Cliëntenraadplegingen

Er is veel tijd en moeite gestoken in het vormgeven van de cliëntenraadplegingen. Dit is volgens de CCR goed gelukt.

- Aandachtspunt is wel dat er soms geen punten zijn terwijl er wel een raadpleging gepland staat. De KAM-coördinator zal met de onafhankelijke CCR-ondersteuner vanuit Boogh thema's bedenken om op te pakken voor de raadplegingen. De tip voor nu is dat er punten vanuit zowel de trajectbegeleiders, als de CCR als cliënten kunnen worden aangedragen.
- Er ligt een afspraak dat regiomanagers en coördinatoren zouden aanschuiven bij de raadplegingen. Dit zal nogmaals onder de aandacht worden gebracht.

KAM-coördinator

De rol van de nieuwe KAM-coördinator als schakel tussen de CCR en de coördinatoren moet zich nog uitkristalliseren. Belangrijk is de vraag hoe te zorgen dat informatie over en weer de andere partij bereikt. De KAM-coördinator pakt dit op met de ondersteuner vanuit Boogh.

Valpreventie

In 2021 wordt geïnventariseerd of de herhaling van de valpreventie-training kan worden opgepakt en waar precies de behoefte ligt.

Cliëntvertrouwenspersonen bij Boogh

Dit punt is volgens de CCR voldoende opgepakt.

Cliëntenvragenlijst

De CCR stelt de vraag wat te doen als een cliënt negatief is over Boogh of hulp nodig heeft bij het invullen van de vragenlijst, maar geen hulp wil van de trajectbegeleider.

- De tip is om dan een vrijwilliger/familielid/vriend in te schakelen voor hulp bij het invullen. De ondersteuner vanuit Boogh zal deze tip samen met de KAM-coördinator oppakken in de procedure.

De CCR heeft geen verder geen aanvullingen op dit Kwaliteitsrapport.

7. De OR over het Kwaliteitsrapport

Op dinsdag 18 mei is het kwaliteitsrapport besproken met de ondernemingsraad tijdens de maandelijkse overleg vergadering. Onderstaande punten werden daarbij aangedragen door de OR.

- De ondernemingsraad vindt het jammer dat er geen moment heeft plaats gevonden dat het concept kwaliteitsrapport werd besproken samen met de RvT, Bestuurder, CCR en OR. Dit werd in de afgelopen jaren wel zo georganiseerd, waarin vaak mooie gesprekken en discussies ontstonden. Dit geeft verbinding en wederzijds begrip voor elkaar. Wij begrijpen echter wel dat dit moeilijk te regelen was i.v.m. corona en dat de functie als KAM coördinator is overgenomen door een nieuwe collega. De ondernemingsraad ziet graag dat dit volgend jaar wel wordt georganiseerd.
- De uitslag van het cliëntervaringsonderzoek is weergegeven in een schema. Echter is dit schema moeilijk te lezen. De uitslag kun je namelijk op meerdere manieren lezen, begrijpen. Alice Linthuis geeft aan dat er een voetnoot gemaakt wordt om uitleg te geven over hoe de interpretatie is van de uitkomsten van het onderzoek.
- Niet alle afdelingen van Boogh zijn opgenomen in het kwaliteitsrapport. We missen bijvoorbeeld behandeling, Arbeidsre-integratie. Graag zien wij dat zij volgend jaar wel hierin meegenomen worden.
- Het kwaliteitsrapport is vooral gericht op de cliënten en niet over de medewerkers. In 2020 is er onder de medewerkers wel een tevredenheidsonderzoek geweest en zijn er een aantal vragen gesteld tijdens de lockdown toen Boogh dicht was en erna, hiervoor werd het programma Effectory gebruikt. De uitslagen hiervan komen niet terug in dit rapport. De Ondernemingsraad ziet graag dat er dit jaar weer een tevredenheidsonderzoek plaats vindt onder de medewerkers zodat de uitslag hiervan meegenomen kan worden in het kwaliteitsrapport voor 2021.
- Het valt de ondernemingsraad op dat er veel verloop is onder jonge medewerkers binnen Boogh. Het is belangrijk dat we met elkaar blijven kijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat medewerkers langer in dienst blijven bij Boogh. De komende tijd zal de ondernemingsraad dit bespreken met HR en de bestuurder.
- De Ondernemingsraad vindt het fijn dat er een externe visitatie heeft plaats gevonden. Het is goed om Boogh door een andere organisatie te laten bekijken en te beoordelen. Zeker in deze roerige tijden is het goed om te horen wat een ander van Boogh vindt en hoe wij het doen met z'n allen. Dit houdt ons scherp en zorgt voor nog meer kwaliteit.

8. De Raad van Toezicht over het Kwaliteitsrapport

Op 12 mei heeft de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht het concept Kwaliteitsrapport Boogh 2020 besproken met de KAM Coördinator en bestuurder van Boogh. De commissie heeft veel waardering voor de inzet van de medewerkers van Boogh voor de cliënten in het afgelopen jaar. De organisatie heeft zich snel aangepast aan de moeilijke omstandigheden en heeft zoveel mogelijk, binnen de geldende beperkingen, continuïteit van zorg geboden. Zij herkent zich dan ook zeker in de opmerking van de externe visitatie commissie dat 'Boogh haar cliënt werkelijk op nummer 1 zet en er alles aan doet om mensen met NAH in de samenleving te laten participeren'.

Voor wat betreft het rapport zelf heeft de commissie de volgende opmerkingen.

Er ontbreekt een duidelijk referentiekader voor het rapport. Door de situatie van Boogh in het afgelopen jaar ontbreekt een duidelijk beleidskader waaraan de doelstellingen getoetst kunnen worden. Dit is ook met de bestuurder besproken en het heeft prioriteit om de beleidscyclus weer goed vorm te geven. De commissie verwacht dan ook dat in het Kwaliteitsrapport 2021 weer een goede link gemaakt kan worden met de beleidsdoelstellingen van Boogh. Hierbij is het voor de structuur van het rapport ook goed als er een duidelijke link gelegd wordt met de 7 thema's die in het kwaliteitskader worden genoemd. Hierbij verwacht de commissie dan ook weer meer te lezen over de visie van de organisatie zelf op kwaliteit, naast het beeld van de cliënten wat in de huidige versie goed naar voren komt.

Met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang is de commissie van mening dat Boogh hier wel degelijk mee te maken heeft. Waarschijnlijk wordt dwang 'te smal' geïnterpreteerd door de medewerkers. Kleine zaken als een bedhek wat omhoog staat is immers al een vorm van een vrijheid beperkende maatregel. Dit wordt beaamd door bestuurder en KAM coördinator en hiervoor zal meer aandacht komen in de organisatie.

De CCR geeft al meerdere jaren aan dat zij behoefte heeft aan meer betrokkenheid van regiomanagers/ coördinatoren bij de cliëntenraadpleging. De commissie ondersteunt deze wens en vindt de opmerking dat hier aandacht aan zal worden besteed te vrijblijvend. Zij realiseert zich dat met het vergroten van de span of control van de regiomanagers dit voor hen niet haalbaar is, maar uit sterk de wens dat dit wel door de coördinatoren wordt opgepakt. Het goede gesprek hierover met de CCR is zeer gewenst.

De gepresenteerde tabel met 'smileys' op p.7 werkt verwarrend. Zo lijkt het uit de tabel bij vraag 2 dat 91% van de cliënten van Boogh wel eens bang is bij Boogh en krijgt dat een positief label. De commissie vraagt de KAM coördinator nog een keer goed te kijken naar de tabel en hieraan een verduidelijking toe te voegen.

Concluderend is de commissie positief over het rapport en de positieve feedback van de cliënten van Boogh. Verbetering zit met name in het weer beter benoemen en evalueren van de doelstellingen van de organisatie zelf op het gebied van kwaliteit. Zij verwacht dit terug te zien in het rapport over 2021.

10. Externe visitatie

Het landelijk kader stelt dat één keer per twee jaar een externe visitatie plaatsvindt. Doel hiervan is een externe reflectie op enerzijds een gedegen aanpak van de kwaliteitsrapportage, anderzijds op het informatiegehalte ervan (een objectief beeld vanuit de relevante informatiebronnen, volledigheid op de vastgestelde thema's, en de logica van gekozen verbetertrajecten).

Op 30 april 2021 is de organisatie Sanare op bezoek geweest bij Stichting Boogh. Dit waren de bevindingen van Sanare:

Verslag externe visitatie Stichting Boogh 2021

Inleiding

In het kader van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 hebben ondergetekenden op verzoek van de bestuurder van Stichting Boogh een externe visitatie uitgevoerd op 30 april jl. Het landelijk kader stelt dat eens per twee jaar een externe visitatie plaatsvindt. Doel ervan is een externe reflectie op enerzijds een gedegen aanpak onder die rapportage, anderzijds op het informatiegehalte van het Kwaliteitsrapport 2020 Boogh, mei 2021. Daarbij wordt gekeken naar volledigheid vastgelegde thema's en de logica van de gekozen verbeterprojecten.

Het visitatieteam bestond uit Ingrid Bergstein, bestuurder van Sanare Zorg & Welzijn te Moordrecht, een zorgaanbieder met diensten primair voor mensen met niet aangeboren hersenletsel en Dana de Wild, begeleider en verantwoordelijke voor kennisontwikkeling op gebied van NAH.

Het visitatieproces is goed verlopen. Wij hebben met de ter zake relevante personen gesproken om een goed beeld te kunnen vormen om het beeld dat geschetst wordt in het kwaliteitsrapport te toetsen en te verdiepen.

Wij zijn ontvangen door het management, coördinator en KAM coördinator. We hebben gesproken met de voorzitter CCR, een tweetal trajectbegeleiders, waarvan 1 tevens lid OR, een coördinator en diverse cliënten.

Onze bevindingen hebben wij teruggekoppeld aan de bestuurder, de heer Tom Bank, de KAM coördinator mevrouw Alice Linthuis, coördinator Regio Noord de heer Raimond Heijthuisen en regiomanagers Barbara Stam en Petra Aalders.

Bevindingen

Rapport

Boogh opereert in een roerige context. De wisselingen in het bestuur, de corona crisis, de recentelijke reorganisatie en tenslotte de wisseling van KAM-coördinator hebben zijn weerslag op de organisatie en daarmee ook op de voorliggende rapportage Kwaliteit 2020.

Wij misten een *referentiekader* bij het lezen van het rapport. Strategie, beleid en concrete doelen op gebied van kwaliteit voor het verslagjaar zijn niet ter beschikking gesteld en bleken door bovengenoemde ontwikkelingen, ook niet opgesteld.

Dat wil niet zeggen dat met enorm veel energie gewerkt is aan kwaliteit van dienstverlening en resultaten zijn behaald in een jaar van crisismanagement.

Begrijpelijkheid en leesbaarheid: Om het rapport nog beter toegankelijk te maken voor iedereen zou nog een slag gemaakt kunnen worden in hoeveelheid tekst en verrijking met illustraties. Ook woorden als "Blended care" zijn niet voor iedereen begrijpelijk. Boogh kiest ervoor om het verslag vooral beschrijvend te maken en niet te vullen met vele kwantitatieve gegevens. Voor de eigen P&C cyclus is het bepalen van concrete doelen en bijbehorende acties wel aan te raden.

Volledigheid

Getoetst aan de Handreiking Kwaliteitsrapport en externe visitatie, waarin de thema's worden benoemd die aandacht behoeven, valt ons op dat veel aandacht uitgaat naar "cliëntervaringen" en minder naar "zorgproces rondom de individuele cliënt" en "zelfreflectie in teams".

Medewerkers hebben benoemd dat werkdruk wordt ervaren en cliënten geven aan dat het verloop als hoog wordt ervaren. Beleid op het gebied van behoud, ontwikkeling van medewerkers en beheersbaar maken van werkdruk ontbreekt in het rapport.

Concreetheid: een vertaling naar concrete verbeterpunten voor 2021 en verder zijn niet opgenomen in het rapport.

Het rapport lezend roept het gevoel op dat Boogh haar cliënt werkelijk op nummer 1 zet en er alles aan doet om mensen met NAH in de samenleving te laten participeren. Er is een enorme kennis op gebied van NAH opgebouwd en de opname van behandelmodules van Hersenz in de Zorgverzekeringswet is een belangrijke mijlpaal voor de brede toegankelijkheid van behandeling voor mensen met NAH. De segmentatie naar doelgroep met op iedere doelgroep toegesneden aanbod maakt indruk. Zo is er een speciaal aanbod voor hoogopgeleiden met NAH.

Gesprekken

Weergave gesprek Cliëntenraad

Wij kregen niet de indruk dat de kwaliteit van dienstverlening door corona significant onder druk heeft gestaan. Locaties zijn gedurende de 1^e lockdown gesloten en dat heeft natuurlijk de nodige weerslag gehad op cliënten. Met grote inzet en creativiteit is getracht het contact met cliënten te houden tijdens de lockdown. Via beeldbellen of bezoek. De informatie over getroffen maatregelen was tijdig en duidelijk. Communicatie via beeldbellen was niet altijd mogelijk helaas door beperkingen aan de kant van de cliënt en beschikbaarheid medewerkers.

Met het instellen van de cliëntenraadpleging sinds 2 jaar is een grote stap gemaakt in invloed van cliënten en informatievoorziening aan cliënten. De voorzitter van CCR gaf aan dat het voorheen knokken was om gehoord te worden, maar dat met de komst van een nieuwe bestuurder hierin een belangrijke verbetering is gekomen. Op de vraag die gesteld is door CCR aan cliënten in wat Boogh voor hen betekent is primair geantwoord “ de sociale contacten en wat om handen te hebben”. Dat “doen” is door corona onder druk gekomen tijdens de lockdown. Ook het aantal bezoekers is gereduceerd door de 1,5-meter maatregel.

Er wordt gewerkt met ondersteuningsplannen. Deze worden periodiek geëvalueerd met de cliënt. Er is altijd ruimte om eerder te evalueren dan initieel afgesproken met de trajectbegeleiders. Het plan komt tot stand samen met cliënt. Er wordt altijd aandacht besteed aan doelen. Dit kunnen grote zijn, maar ook hele kleine zoals het behoud van fijne motoriek.

Gesprekjes met cliënten tijdens rondleiding

Cliënten kunnen kiezen uit een gevarieerd aanbod aan activiteiten en er is ruimte voor maatwerk. Van Klaverjassen tot keramiek, van internet afstruinen tot kringgesprekken, van keramiek tot houtbewerking, van spelletjes tot de marketing werkgroep.

Ze zeggen het erg naar hun zin te hebben en uit te kijken naar hun dagen bij Boogh. Voor hun sociale contacten, om zich te ontwikkelen of functies te behouden en om een eigen leven te leiden. Er heerst een ontspannen sfeer.

Medewerkers

We hebben gesproken met een tweetal medewerkers. Zij dragen actief uit dat de cliënt je bestaansrecht is. En dat het in het DNA van Boogh zit om cliënten een zinvolle dag te laten ervaren. Zij beamen dat iedere cliënt een ondersteuningsplan heeft en dat deze jaarlijks of tweejaarlijks wordt geëvalueerd. Toenemende werkdruk heeft zijn weerslag op het voeren van trajectgesprekken.

Het rapporteren op doelen in ONS kan verbeterd worden, zodat tijdige bijstelling mogelijk is. De tijd voor een goede instructie aan collega's staat onder druk evenals het zicht houden op realisatie van doelen. Dit kan zijn weerslag hebben op de kwaliteit en vraagt aandacht.

Medewerkers ervaren veel vrijheid, kunnen zichzelf zijn en scholingsmogelijkheden benutten.

Er zijn vele lange dienstverbanden. Verloop onder nieuwkomers, veelal jonge mensen wordt als relatief hoog ervaren. Een beleid om dit te voorkomen is niet aanwezig of niet bekend bij de medewerkers.

De zichtbaarheid van het management is teruggelopen met de teruggang van 5 naar 2 managers. De werving van een 3^e manager is in gang gezet. Communicatie naar de medewerkers zou prioriteit moeten krijgen in de ogen van medewerkers.

Conclusie

Al met al kregen wij de indruk dat er een congruentie is tussen hetgeen we hebben gelezen in het kwaliteitsrapport en de bevindingen tijdens onze gesprekken. De cliëntfocus en merkbare kwaliteit is groot evenals de wil om uitstekende kwaliteit te bieden. Wij hebben ons niet gericht op de meetbare kwaliteit en kunnen daar geen uitspraak over doen.

Belangrijkste aanbeveling is om een concreet actieplan voor 2021 op te nemen op de verschillende thema's. Dit zal helpen prioriteiten te stellen en focus aan te brengen.

Ingrid Bergstein en Dana de Wild
Sanare Zorg & Welzijn
4 mei 2021