

Stichting Fokus
t.a.v. Dhr. J. Lambriks
Postbus 6124
9702 HC Groningen

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
	2.3.3/19018.uit	28-10-2019

Betreft: advies cliëntenraad betreffende inrichting kwaliteitsmanagementsysteem.

Geachte heer Lambriks,

Op 30 juli heeft de cliëntenraad (CRF) uw adviesaanvraag betreffende de inrichting van het kwaliteitsmanagementsysteem ontvangen. In de overlegvergadering van 18 september jl. is de adviesaanvraag besproken.

Hierbij ontvangt u, conform Wmcz artikel 3 lid 1 onder j, het verzwaard advies van de CRF over uw voorgenomen besluit.

1. verstrekte informatie

Adviesaanvraag betreffende de inrichting van het kwaliteitsmanagementsysteem.
Mondelinge toelichting in de overlegvergadering van 18 september jl.

2. Korte samenvatting adviesaanvraag

De bestuurder is voornemens de parameters binnen het kader van het kwaliteitskader ADL-Assistentie in ADL clusters te vereenvoudigen en meer samenhang te creëren door invoering van een kwaliteitsmanagementsysteem dat wordt ondersteund vanuit ICT.

3. Overwegingen

Bij het beoordelen van de adviesaanvraag heeft de CRF een aantal overwegingen en randvoorwaarden meegenomen, namelijk:

- De mate waarin de inrichting van het kwaliteitsmanagementsysteem bijdraagt aan verbetering van veiligheid en kwaliteit van dienstverlening.
- De mate waarin het cliënten op een laagdrempelige, toegankelijke manier input kunnen geven over de kwaliteit van dienstverlening. En de mate waarin deze input meegenomen wordt in het kwaliteitsmanagementsysteem, zodat hier van geleerd kan worden.
- De signalen de CRF ontvangt met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening, bejegening en de communicatie vanuit de ADL-teams.

Daarnaast herkent en erkent de CRF een aantal in de adviesaanvraag genoemde problemen en ziet ook een aantal risico's, namelijk:

- De CRF is van mening dat het beschrijven van het kwaliteitsmanagementsysteem er niet als vanzelf toe zal leiden dat er een open cultuur ontstaat. Naast de harde structuren van meetinstrumenten moeten medewerkers leren hoe zij op een veilige manier een open dialoog aan kunnen gaan.
- Bij risico's noemt u 7 'Systeem wordt geïmplementeerd terwijl ADL-medewerkers het als systeemwereld blijven ervaren zonder ontwikkeling bewustzijn kwaliteit. Beheersmaatregel betreft voortdurende gesprek hierover binnen de organisatie enerzijds en sturing op kaders systeem anderzijds.' De CRF ziet dit ook

als een reëel risico, zeker als er niet gewerkt wordt aan bewustwording over kwaliteit van dienstverlening. Deze beheersmaatregel is in dit voorstel te weinig uitgewerkt.

- Per regio worden kwaliteitscommissies ingesteld, cliënten zullen zitting nemen in deze commissies. Over het doel en de werkwijze van deze commissies staat niets vermeld. Ook niet over de verankering in het kwaliteitssysteem. Bovendien lijkt het de CRF buitengewoon lastig voor Fokus om deze cliënten te selecteren en vast te houden, en hiervoor selectiecriteria vast te leggen. Verder is niet duidelijk waarom er gekozen wordt voor decentralisatie, waarom kwaliteitscommissies per regio?
- In de kwaliteitscommissies zullen dezelfde rapporten behandeld worden als die aan de CRF worden voorgelegd. De CRF bespeurt hier een zekere overlap met de rol van de CRF en vraagt zich af wat het doel is van de kwaliteitscommissies.
- Het doel van de dialoogsessies is niet beschreven; welke informatie wordt opgehaald en hoe en waarvoor wordt deze informatie ingezet? Voor de CRF is niet duidelijk hoe er van de opgehaalde informatie geleerd kan worden.
- Poster ongenoegens: 'Ongenoegens worden in de CGM direct als actie opgenomen.' De CRF vraagt zich af hoe de vertaalslag gemaakt wordt van ongenoegen naar afspraak in de CGM van de cliënt. De CRF mist hier het overleg en de afstemming met de client. Waar is de toestemming van de cliënt in deze?
- Cliënt Evaluatie Gesprek (CEG): Een van de genoemde parameters is een integrale CEG/CGM cyclus. 'Dat wil zeggen dat de jaarlijkse aanpassing van het CGM plaats vindt aan de hand van het evaluatiegesprek (CEG). Het CEG vindt dus wel degelijk plaats maar wordt niet separaat als eenheid gemeten. Het CEG dient in dit kader de actualisatie van het CGM als instrument. Het gaat uiteindelijk om het goede gesprek.'
De CRF is van mening dat dit evaluatiegesprek ook over de kwaliteit van dienstverlening in zijn algemeenheid zou moeten gaan en zo onderdeel van de kwaliteitscyclus moet zijn. In die zin doet het evaluatiegesprek dan recht aan één van de pijlers van het kwaliteitskader ADL-Assistentie, namelijk 'eigen regie van de cliënt'.
De CRF is van mening dat de cliënt nu de MAA op afstand staat, op een laagdrempelige manier input moet kunnen geven over de kwaliteit van dienstverlening op individueel niveau. Zaken als wachttijden of gevolgen van personeelstekort zouden hier aan de orde kunnen komen.

4. Advies

4.1 De CRF is van mening dat het voorgestelde kwaliteitsmanagementsysteem leidt tot een sluitende PDCA-cyclus. Echter de CRF mist bij de parameter: 'dialoog met de cliënt' het evaluatiegesprek over de dienstverlening. Cliënten hebben behoefte aan een aanspreekpunt in het project.

Daarom adviseert de CRF u het jaarlijkse cliënt evaluatiegesprek op te nemen in de kwaliteitscyclus, niet alleen voor de evaluatie van afspraken en aanpassing van de cliënt gegevens map, maar vooral ook voor de evaluatie van de kwaliteit van dienstverlening op individueel niveau.

Het huidige CEG kent namelijk een aantal meetbare onderwerpen; waaronder; kwaliteit van adl-assistentie; bejegening; wachttijden, veiligheid, losse hulpmiddelen en aanpassingen, klachten en algemene voorwaarden. Werkwijze en procedure om deze gegevens te borgen in de PDCA-cyclus zijn nu niet helder geformuleerd waardoor er wel een gesprek plaatsvindt maar niet altijd duidelijk is wat er gedaan wordt met de informatie. Werkwijze, doel en verwachtingen met betrekking tot dit gesprek moeten helder worden uitgewerkt.

We adviseren om het CEG in stand te houden en zorg te dragen voor een duidelijke omschrijving van de werkwijze en procedure. De informatie uit het gesprek dient als meetbare parameter beschikbaar te blijven en onderdeel te zijn van de PDCA-cyclus als zijnde lerende organisatie.

Volgens de CRF is de cliëntcontactpersoon (CCP) hiervoor het aangewezen aanspreekpunt, maar alleen als er hierop getraind wordt.

De CRF adviseert u in de training van de CCP een onderdeel kwaliteit op te nemen.

4.2 De CRF adviseert u om één kwaliteitscommissie in te stellen voor de tijd van één jaar. Na dit jaar wordt er geëvalueerd over doel, werkwijze en effectiviteit. Aan de hand van deze evaluatie wordt besloten of het instellen van regionale kwaliteitscommissies noodzakelijk zijn.

Er zullen twee afgevaardigde CRF leden deelnemen aan de bijeenkomsten van de kwaliteitscommissie. Verslagen/adviezen vanuit de kwaliteitscommissie worden met de CRF gedeeld.

4.3 De CRF adviseert u om doel, werkwijze/procedures en selectiecriteria voor de kwaliteitscommissie vast te leggen.

4.4 De CRF adviseert u om doel, werkwijze/procedures voor de dialoogsessies vast te leggen.

4.5 blz. 2, punt 7: 'Wat zijn de risico's en welke beheersmaatregelen worden genomen? Systeem wordt geïmplementeerd terwijl ADL-medewerkers het als systeemwereld blijven ervaren zonder ontwikkeling

bewustzijn kwaliteit. Beheersmaatregel betreft voortdurende gesprek hierover binnen de organisatie enerzijds en sturing op kaders systeem anderzijds.'

De CRF adviseert u deze beheersmaatregel concreter uit te werken, de adviseur kwaliteit kan hier wellicht een rol in spelen.

4.6 De cliënt gegevensmap (CGM) wordt alleen aangepast in samenspraak met de cliënt. De CRF adviseert u om dit op te nemen in de werkwijze omtrent de poster ongenoegens.

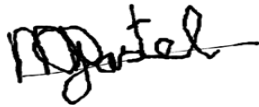
4.7 De CRF adviseert u om het kwaliteitsmanagementsysteem na een jaar te evalueren, waarbij vooral de PDCA cyclus, de evaluatiegesprekken met cliënten, de dialoogsessies en de kwaliteitscommissie meegenomen worden. Bij de evaluatie wordt de CRF betrokken.

Samenvattend adviseert de CRF u om het voorgestelde kwaliteitsmanagementsysteem te implementeren met inachtneming van boven genoemde adviezen.

5. Opvolging en vervolgstappen

De CRF ziet van u graag op ieder punt van zijn advies een afzonderlijke en schriftelijke reactie in het door de bestuurder te nemen besluit tegemoet.

Met vriendelijke groet, namens de CRF,



Marieke van Gastel
Voorzitter CRF