

Samenvattende reflectie op Kwaliteitsbeeld Archipel 2024 Centrale Cliëntenraad, 01 maart 2025

1. Aan-/inleiding:

Sinds 1 juli is het Generiek Kompas 'Samenwerken aan kwaliteit van bestaan' de kwaliteitsstandaard binnen Archipel. Dit betekent dat we jaarlijks een kwaliteitsbeeld opstellen, waarin we reflecteren op onze zorg, verbeterpunten identificeren en vooruitkijken naar de toekomst. Het kwaliteitsbeeld 2024 is op 7 februari aangeboden en besproken in de Eilandenraad. De Centrale Cliëntenraad (CCR) heeft zich hierop beraden en geeft nu een samenvattende inhoudelijke reactie.

2. Kwaliteitsbeeld: Samen voor kwaliteit van bestaan; vijf bouwstenen als fundament.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd rond vijf bouwstenen die samen zorgen voor persoonsgerichte zorg, effectieve samenwerking en een lerende organisatie. Meegenomen/gewogen zijn de standpunten verwoord in het manifest 'Samen voor kwaliteit van bestaan':

2.1 Kennen van wensen en behoeften:

Bevindingen/constateringen:

- Persoonsgerichte zorg en eigen regie staan centraal.
- Samenredzaamheid wordt versterkt door de 'Schijf van vijf', waarmee we kijken naar wat de bewoner of cliënt zelf kan, welke ondersteuning nodig is en hoe het netwerk hierin bijdraagt.
- Mantelzorgers en vrijwilligers worden actiever betrokken in zorgteams.

Uitdaging:

- Hoe zorgen we voor meer inzicht in de daadwerkelijke impact van deze aanpak op de kwaliteit van leven/van bestaan van bewoners en cliënten?

2.2 Bouwen van netwerken:

Bevindingen/constateringen:

- Sterke samenwerking met partners, zoals huisartsen en ziekenhuizen, maakt zorg toegankelijker en efficiënter.
- Archipel zet zich in voor netwerkzorg en ketenzorg, zodat bewoners en cliënten de juiste zorg op het juiste moment ontvangen.
- Archipel versterkt de samenwerking tussen Archipel Rinette (huishoudelijke hulp en thuisbegeleiding), Thuiszorg en Intramurale zorg om een betere afstemming en invulling van de zorgvragen te realiseren.

Uitdaging:

- Hoe versterken we de samenwerking tussen zorgverleners/-instellingen en formele en informele zorg om duplicatie te voorkomen en zorg beter te coördineren?

2.3 Het werk organiseren:

Bevindingen/constateringen:

- Capaciteitsmanagement moet beter worden afgestemd op de zorgvraag.
- Locatieroosteren heeft geleid tot meer stabiliteit, maar vraagt om betere afstemming van zorginhoudelijke prioriteiten.
- De overgang van 'zelfsturing' naar 'zelforganiseren' biedt teams meer ruimte binnen duidelijke kaders.
- De overgang van 'zelfsturing' naar 'samensturing' biedt teams meer ondersteuning en geeft meer richting, met als doel betere samenwerking in teams en meer stimulans om resultaten te boeken. Dit betekent dat samenwerking en, waar nodig, escalatie worden ingezet om zorgprocessen te verbeteren en beter af te stemmen op de behoeften van bewoners en cliënten. Dit vraagt om een cultuur van open communicatie, gedeeld eigenaarschap en een sterke focus op samenwerking.
- Het principe 'bekwaam is inzetbaar' wordt leidend binnen Archipel. Dit betekent dat informele en formele zorgmedewerkers/-professionals op basis van hun competenties en aantoonbare bekwaamheid flexibel kunnen worden ingezet, wat bijdraagt aan een efficiëntere werkorganisatie en een betere verdeling van werkdruk.
- Informele zorgverleners, zoals mantelzorgers en vrijwilligers, worden verder geïntegreerd in de formele zorgstructuur. Dit verlicht de druk op professionele zorgverleners en versterkt de zorg rondom de cliënt door het benutten van bestaande netwerken en ondersteuningsmogelijkheden.

Uitdaging:

- Hoe ondersteunen we zorgteams beter in hun zelforganiserende rol zonder stuurloosheid te creëren?

2.4 Leren en ontwikkelen:

Bevindingen/constateringen:

- Archipel is een lerende organisatie waarin zorgvernieuwing en technologie een steeds grotere rol spelen.
- Er is behoefte aan meer structuur en bedrijfsmatig handelen zonder de menselijke maat te verliezen.
- Aantoonbare bekwaamheid en vertrouwen in vakmanschap moeten worden versterkt. Hoe wordt dit vormgegeven en wat betekent dit voor personeel en de bewoner of cliënt bij calamiteiten?

Uitdaging:

- Hoe behouden we informele en formele zorgmedewerkers/-professionals door werkdruk te verlagen en groeimogelijkheden te bieden?

2.5 Inzicht in kwaliteit:

Bevindingen/constateringen:

- Er wordt veel gemeten, maar er is nog onvoldoende inzicht in de daadwerkelijke impact van verbeterinitiatieven.

- Metingen van cliënttevredenheid blijven een aandachtspunt, aangezien een score van 7 onvoldoende inzicht geeft in verbeterpunten.
- Het MIC-proces vraagt om verdere aanscherping: hoe effectief zijn de genomen verbetermaatregelen en welke incidenten hadden voorkomen kunnen worden?

Uitdaging:

- Hoe koppelen we meetbare resultaten aan de werkelijke beleving van bewoners, cliënten en informele en formele zorgmedewerkers?

3 Conclusies en vooruitblik naar 2025:

De bevindingen laten zien dat de transitie naar 'samenzorg' en 'samensturing' essentieel is voor het versterken van zorgkwaliteit. Dit betekent:

- Meer samenwerking tussen formele en informele zorgverleners.
- Het verder ontwikkelen van netwerkzorg en ketenzorg.
- Het beter ondersteunen van zorgteams in hun zelforganiserende rol.
- Het implementeren en doorontwikkelen van samensturing als leidend principe in de organisatie.
- Gerichte aandacht voor leren, ontwikkelen en behoud van medewerkers.

Daarnaast heeft dit kwaliteitsbeeld ook invloed op de medezeggenschap. De CCR zal zich inzetten voor:

- Meer betrokkenheid bij de implementatie van samensturing en samen zorg.
- Het bewaken van de balans tussen efficiëntie en kwaliteit van zorg.
- Het signaleren van knelpunten en verbeterkansen vanuit het perspectief van bewoners en cliënten.

In 2025 richten we ons op een dynamische en samenhangende zorgorganisatie waarin de bewoners en cliënten de regie behouden. Dit draagt bij aan de vijf doelstellingen van het Quintuple Aim-model: betere cliëntervaring, verbeterde gezondheid, kostenbeheersing, werkplezier voor informele en formele zorgverleners/-professionals en meer toegankelijkheid en in zorg.

Samen blijven we bouwen aan een zorgomgeving waarin kwaliteit van bestaan vooropstaat.