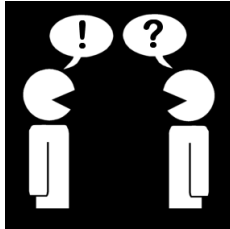


Raad van Bestuur Amerpoort

Marjolein Bolt

Jan Henk Janssen



Centrale Cliëntenraad
Deelraad Cliënten
Nieuwenoordlaan 12
3740 BA Baarn
Tel. 06 574 481 55
www.amerpoort.nl

Kenmerk: 2022-07/CCRC/CvD

Baarn, 21 april 2022

Gaat over: CCRC Kwaliteitsrapport 2021

Geachte mevrouw Bolt, beste Marjolein,

Bedankt voor het Kwaliteitsrapport over 2021. Zoals ieder jaar geeft de CCR een reactie op het rapport. We hebben de uitleg over het rapport gehoord in de CCR vergadering van 7 april. Tijdens de werkvergadering van 21 april hebben we het rapport helemaal besproken. De coaches hebben een samenvatting gemaakt. Die hebben we gelezen. En bij elk onderwerp onze vragen, tips en tops verzameld. De belangrijkste punten schrijven we in deze brief.

De vorm

Dit jaar was het Kwaliteitsrapport een internetpagina. Dat was even wennen. Het ziet er mooi uit. En het is fijn dat er filmpjes bij zitten. We denken dat dit voor een groep cliënten heel fijn is. Niet voor iedereen. Je kunt nu niet bladeren in het rapport. En het was veel doorklikken om het rapport helemaal te lezen. Niet alle cliënten hebben internet. Of houden ervan om op de computer te lezen. Het is lastig dat je dan afhankelijk bent van begeleiding om het te kunnen lezen. Als zij geen tijd hebben, kun jij het rapport niet lezen.

Tip: zorg dat het Kwaliteitsrapport ook voor cliënten zonder internet te lezen is. Maak er ook een papieren versie van. De website kan dan aanvullend zijn in plaats van leidend.

De inhoud

In het rapport staan 3 bouwstenen en 5 speerpunten.

Bouwstenen zijn verplichten onderdelen uit het Kwaliteitskader.

Speerpunten zijn punten die Amerpoort heeft gekozen om extra aandacht aan te besteden omdat Amerpoort dat heel belangrijk vindt.

Wat viel ons op - Belangrijke punten uit de CCRC

DVIE

Als er maar 1 iemand in het team getraind is, hoe kan je dan als cliënt kiezen met wie je het gesprek voert? Niet iedereen durft tegen vaste begeleiding te vertellen waar je niet tevreden over bent. Met de een kun je beter praten dan met de ander. Het is belangrijk om te kunnen kiezen. Dat is ook met de CCR afgesproken.

Tip: vraag aan de cliënt met wie hij of zij het gesprek wil voeren. Voor sommige cliënten zal dat juist een vertrouwd persoon zijn. Anderen willen dit juist graag met een onafhankelijk iemand.

Tip: denk ook eens aan een begeleider bij de burens, of op de dagbesteding.

Zelfreflectie in de teams

Wat merkt de cliënt hiervan? We zien wel dat begeleiding veel met elkaar praat. Ze proberen het wel. Wij vinden het belangrijk dat cliënten ook merken dat teams leren en beter worden in de zorg. Er staat: 90 % voert een gesprek, schrijft op wat er beter kan, en bespreekt dit met de manager. Dat klinkt heel duidelijk. Er staat ook dat de meeste teams *wel iets* hebben gedaan, maar dit is niet gemeten. Dat vinden we best gek.

Tip: schrijf op wat je anders gaat doen en zorg dat dit voor iedereen duidelijk is. Dan is meten ook niet meer moeilijk.

Tip: minder achter je scherm en meer met de cliënten bezig zijn – dat draagt bij aan goede zorg.

Veiligheid

We willen een veilige omgeving om in te leven en om in te werken.

Tip: Als je goede begeleiding hebt (ervaring, bekenden, goed opgeleid) weten ze beter hoe ze met je om moeten gaan, dan is er ook meer veiligheid voor cliënten en medewerkers.

Tip: Zorg ook dat invallers MIC meldingen kunnen maken – omdat ze je niet kennen is de kans groter dat er incidenten gebeuren.

Communicatie

Meedoen begint met begrijpen waar het over gaat. Daarom is goede communicatie zo belangrijk. En begrijpelijke taal. Het is ons niet duidelijk wat de resultaten van het communicatie onderzoek zijn. Daar willen we graag meer over lezen!

Tip: We missen informatie over begrijpelijke taal. En een begrijpelijke website voor cliënten.

Cliënten zijn nu vaak nog afhankelijk van verwanten of begeleiding voor nieuws.

Tip: Communicatie gaat ook over het werken in de driehoek. De CCR vindt dat er nog onvoldoende in de driehoek gewerkt wordt. Cliënten en verwanten zijn niet altijd goed op de hoogte.

Medezeggenschap

Op alle locaties is de wens om het goede gesprek te voren. Een goed gesprek over het goede leven van de cliënt. Bijvoorbeeld een huiskamergesprek. En voldoende informatie geven. Maar ook vragen stellen aan cliënten en verwanten: wat vind je ervan?

Het is belangrijk dat de stem van de cliënt en de verwant gehoord wordt.

Tip: medezeggenschap begint met het goede gesprek maar het goede gesprek is niet altijd medezeggenschap. Daar komt meer bij kijken.

Tip: zorg dat managers en begeleiders meer weten over medezeggenschap. En dat iedereen nog beter weet dat inspraak en medezeggenschap belangrijk zijn.

Tip: organiseer een medezeggenschapsloket, met coaches en cliënten om te helpen met vragen over medezeggenschap.

Wij willen jullie bedanken voor het rapport, alle informatie en de leuke website. We hopen dat jullie onze tips lezen. We horen graag van jullie wat ermee gaat gebeuren.

Met vriendelijke groet,
namens de Centrale Cliëntenraad



Cees van Keken - Voorzitter deelraad Cliënten