

Kwaliteitsrapportage 2017

“Alles wat aandacht krijgt, groeit.”

ARDU!N

Voorwoord

De kwaliteit van bestaan voor onze cliënten heeft binnen Arduin altijd al de focus gehad. De uitgangspunten van het kwaliteitskader van de VGN blijken in de praktijk goed aan te sluiten, zoals het proeftuin jaar 2016, waaraan Arduin actief heeft deelgenomen, heeft laten zien. Het pad dat Arduin daarmee is ingeslagen, is in 2017 voortgezet.

Met het nieuwe kader wordt ook de focus van kwaliteit steeds meer gericht op verbeteren. Verbeteren in de zin van aandacht geven op een dusdanig wijze dat er groei ontstaat. En soms is dat een taai en moeizaam proces, voordat er weer nieuwe loten ontspringen. We kunnen dat niet alleen, daarvoor is de samenwerking en toewijding nodig van alle collega's binnen Arduin. In deze kwaliteitsrapportage ligt dan ook meer de nadruk op het belichten van de verbeter- en innovatieprocessen die Arduin heeft ingezet op het gebied van kwaliteit, dan op verantwoording afleggen over het gevoerde kwaliteitsbeleid.

Tot slot is er bewust voor gekozen om een sobere en compacte rapportage op te leveren. Enerzijds omwille van tijd, anderzijds om de aandacht gefocust te houden op de inhoud van de rapportage!

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding.....	4
1. Conclusies op hoofdlijnen	4
2. Kwaliteitsvisie.....	4
3. Kwaliteit in de praktijk	6
Borgen in Samenhang	6
Inspectiebezoeken	7
ISO 9001:2015.....	8
4. Bouwsteen 1	8
Clientproces	8
Ondersteuningsprofielen.....	11
Vastgoed	11
5. Bouwsteen 2	11
Clientervaring (POS).....	11
6. Bouwsteen 3	12
Reflectie binnen Arduin.....	12
Feiten & Cijfers “Met wie bereiken we deze resultaten?”	14

Inleiding

Arduin heeft in 2017 een moeilijk jaar achter de rug. De ingezette implementatie van de verbeterstrategie Arduin 2.0 bleek op diverse fronten in praktijk taaier en weerbarstiger dan verwacht. Dit leidde ertoe dat een aantal verbeterprocessen vertraagde of zelfs nagenoeg tot stilstand kwam. In de tweede helft van 2017 is daarom het programma Borgen in Samenhang ingericht, waardoor een nieuwe impuls is gegeven aan de lopende verbetertrajecten. Arduin heeft in 2017 langs drie met elkaar samenhangend lijnen aan de verbetering van haar kwaliteit gewerkt, wegen die ook worden gecontinueerd in 2018 en 2019. Dat betreft het eerder genoemde programma Borgen in Samenhang, het doorontwikkelen en monitoren van (specifieke) verbeterplannen en verbeterregister en als derde basiskwaliteit. Al deze lijnen komen in deze rapportage voorbij en worden nader toegelicht. Deze drie lijnen vormen in hun samenhang een zeer belangrijke schakel in het kwaliteitsdenken van Arduin gericht op de verbetering van de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

In deze rapportage introduceren we ook twee nieuwe begrippen die we binnen Arduin in 2018 en volgende jaren gaan uitdiepen: Intrinsieke kwaliteit en extrinsieke kwaliteit. Extrinsieke kwaliteit is de kwaliteit die we leveren omdat we moeten voldoen aan een aantal normen, regels en wetten die we deels zelf invullen omdat dat goede graadmeters zijn. Anderzijds worden deze ons 'opgelegd' door externe stakeholders en partners, als IGJ, zorgverzekeraar en/of gemeente. Intrinsieke kwaliteit is de kwaliteit die we als collega's binnen Arduin zelf iedere dag meebrengen en aanwenden in de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten. Deze kwaliteit laat zich moeilijk vangen in normen, maar voegt waarde toe in wat we doen. Het koesteren van deze kwaliteit helpt in grote mate om verbeteringen en innovaties binnen Arduin een plaats te geven.

1. Conclusies op hoofdlijnen

1. De kwaliteit van bestaan van onze cliënten is licht verbeterd ten opzichte van 2016, zo blijkt uit de metingen van de POS, zowel overall als op het domein 'persoonlijke ontwikkeling'. Dat is een prestatie van formaat, als in ogenschouw wordt genomen dat Arduin een stevig veranderingsproces doormaakt dat weliswaar gericht is op het verbeteren van de kwaliteit, maar daarmee tegelijkertijd een soms zware wissel trekt op medewerkers.
2. In 2017 is veel aandacht uitgegaan naar het verbeteren van de primaire werkprocessen, de medische zorg en het bevorderen van planmatig werken. In het najaar is er actief gestuurd op het toepassen van een vernieuwde methodiek van het bespreken van de ondersteuningsplannen (in de zogenaamde ondersteuningsteamoverleggen of OTO's) met daarin een belangrijkere rol voor familie en netwerk. De opbrengsten hiervan zullen met name in 2018 zichtbaar worden.
3. Reflectie is als professionele routine nog onvoldoende geborgd in het gedrag van medewerkers. Daar waar in 2016 in het kader van de proeftuin een hoge score gehaald werd op reflectie (door actieve sturing vanuit de interne projectorganisatie) is deze in 2017 een stuk lager. In het najaar van 2017 zijn stappen genomen om reflectie minder een 'apart instrument' te laten zijn, maar actief te koppelen aan reguliere overlegvormen zoals teamoverleg op locatie en intervisie/vakgroepoverleg. De rapportage over het 1e kwartaal van 2018 leert dat daarmee niet alleen het aantal reflecties toeneemt maar dat ook de kwaliteit verbetert.

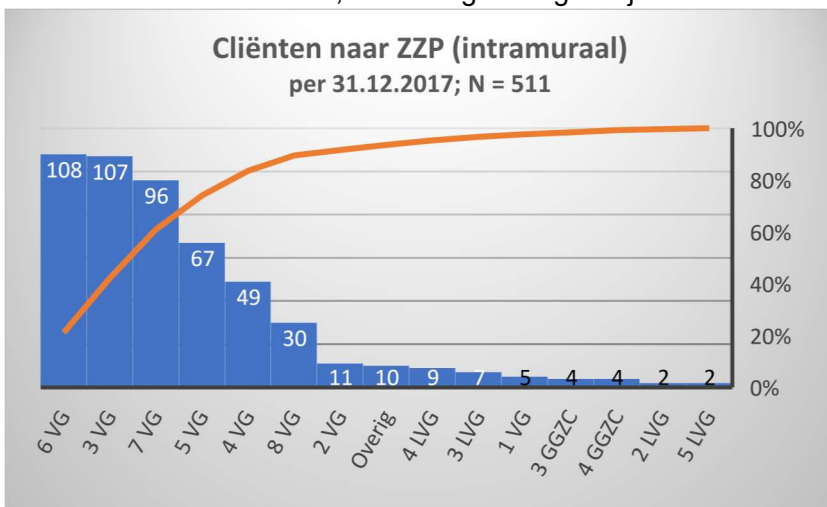
2. Kwaliteitsvisie

Kwaliteit van Bestaan is voor elk mens belangrijk. Iedereen is gelijkwaardig en verdient dezelfde kansen. Ook mensen met een verstandelijke beperking. Zij willen eveneens regie hebben op hun eigen leven en hun eigen keuze maken over wonen, werken en vrije tijd.

De visie van Arduin is dat mensen met een ondersteuningsvraag als vanzelfsprekend deelnemen aan de samenleving. Wij willen ieders mogelijkheden om een rol te vervullen in de maatschappij

maximaal benutten. Relaties kunnen opbouwen en onderhouden met anderen is daarbij belangrijk.

Wat “normaal” is in de samenleving, geldt ook voor mensen met een ondersteuningsvraag. Dit betekent dat niet alles kan, dat er begrenzingen zijn. Dit is immers voor iedereen een gegeven.



En alleen dan neem je mensen met een ondersteuningsvraag echt serieus. Vanuit de visie is het belangrijk om een integraal antwoord op de vraag van de cliënt te formuleren en aan te bieden.

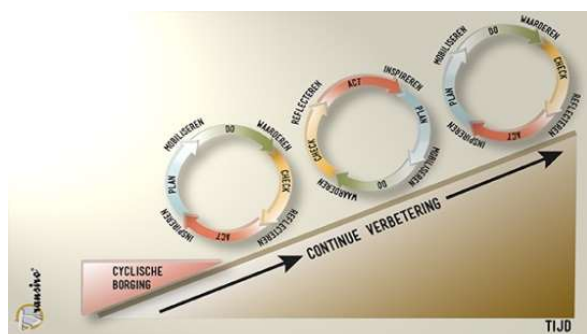
De essentie van het kwaliteitsbeleid binnen Arduin en daarmee het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg is het verbinden van de volgende aspecten: de meer

mensgerichte sociaal culturele aspecten, (zoals de reflectieve werkwijze van de medewerker) en de planmatige systeem aanpak van de organisatie. Beide zijn in samenhang nodig om een organisatie en de interne processen goed te laten functioneren.

Via de reflectieve werkwijze komen interne prikkels als beter willen worden, borgen en intrinsieke motivatie tot uiting. Hiervoor zijn de elementen Inspireren (I), Mobiliseren (M), Waarderen (W) en Reflecteren (R) belangrijk. Dit wordt ook wel de IMWR cirkel genoemd. Met deze IMWR cirkel wordt inhoud gegeven aan het begrip Intrinsieke kwaliteit, zoals hiervoor geïntroduceerd. Intrinsieke kwaliteit wordt daarmee een waardevol onderdeel van kwaliteit als geheel en basiskwaliteit in het bijzonder.

De PDCA cyclus is de planmatige kwaliteitscyclus (Plan-Do-Check-Act). Het definiëren van resultaten, het meten van resultaten en het bijstellen op basis van resultaten zorgt dat kwaliteit een heel concrete en voor iedereen begrijpelijke focus krijgt. Ook leidt het centraal stellen van resultaten tot de noodzaak om planmatig te sturen. De PDCA-cyclus ondersteunt daarmee in belangrijke mate de extrinsieke kwaliteit, die vooral normatief en systemisch van aard is en daarin ondersteunt om verantwoording af te leggen aan externe stakeholders.

De kracht zit in de verbinding tussen beide cirkels. Aan de ene kant de reflectieve werkwijze van professionele medewerkers én aan de andere kant de PDCA kwaliteitscyclus. Op deze wijze is er verbinding tussen het cliëntproces, het proces van verbeteren van kwaliteit en de reflectieve werkwijze. In bijgevoegde afbeelding worden de beide cirkels in samenhang weergegeven:



Binnen Arduin gebruiken we voor het cliëntproces het wetenschappelijk model van Kwaliteit van bestaan (Schalock en Verdugo, 2012). Ook heeft een onderzoeksgroep rond Schalock, het International Research Consortium on Evidence Based Practices, waar ook Arduin in participeert, het model van de Organisation Effectiveness and Efficiency Scale (de OEES) ontwikkeld. Met dit

model is het mogelijk de effectiviteit en efficiency van een organisatie te bepalen. Dit op het Balanced Score Card ontleende model, drukt het functioneren van een organisatie uit in de volgende dimensies:

- het cliëntproces,
- het interne proces (organisatie), omdat onze medewerkers (organisatie) zich iedere dag weer inzetten voor de kwaliteit van bestaan van cliënten, heeft Arduin ervoor gekozen dit onderdeel expliciet toe te voegen aan de OEES.
- het financiële proces (financiën) en accommodaties
- het externe proces (maatschappij): Strategie en externe relaties

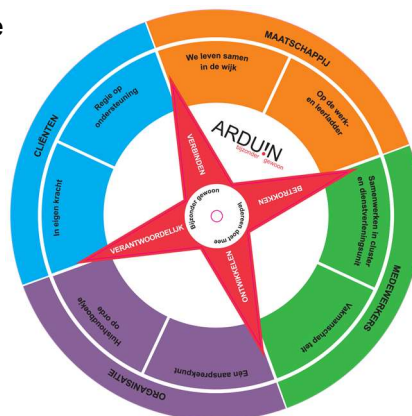


Governancecode Zorg

In 2017 is de Governancecode Zorg in werking getreden. Deze governancecode is ontwikkeld door de zorgaanbieders zelf en zet in op een verbetering van de kwaliteit van toezicht op zorgaanbieders. De Governancecode kan daarmee worden gezien als een logische ontwikkeling in het kwaliteitsdenken dat het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022. De RvT is in 2016 voortvarend gestart met voorbereidingen en uitwerking van de nieuwe Governancecode. Concreet heeft de RvT de volgende stappen ondernomen en geïmplementeerd in haar werkwijze:

Inrichten HR-cie, intensiveren van bezoeken aan locaties en gesprekken met medewerkers en cliënten, actief volgen en adviseren van kritische projecten die de zorg raken, eigen deskundigheidsbevordering door o.a. bezoek aan bijeenkomsten NVTZ en een hogere frequentie van overleg met RvB.

Arduin heeft hiernaast getoonde kompas ontwikkeld om vorm te geven aan zijn visie en waarden, gekoppeld aan het model van Schalock. Arduin heeft de visie in het midden van het OEES model geplaatst: “Bijzonder Gewoon” en “Iedereen doet mee”. De visie is immers leidend voor alle keuzen. Betrokkenheid, Ontwikkelen, Verantwoordelijk en Verbinden zijn de kernwaarden binnen Arduin en vormen een integraal onderdeel van het kompas. Op deze wijze is inzichtelijk dat de processen en gedrag met elkaar verbonden zijn.



3. Kwaliteit in de praktijk

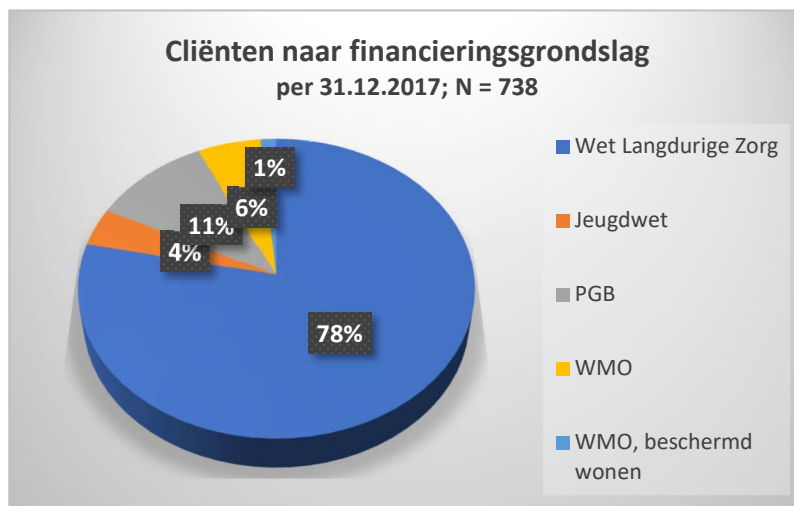
Borgen in Samenhang

In het eerste kwartaal van 2017 werd geconstateerd dat er veel goede initiatieven werden genomen met betrekking tot het verbeteren van de zorg aan cliënten, tegelijkertijd bleek het tevens in toenemende mate dat deze initiatieven niet altijd voldoende op elkaar werden afgestemd en/of geregeerd door ‘de waan van de dag’. Naarmate het programma van Arduin 2.0 verder werd ingevoerd, werd tegelijkertijd steeds scherper duidelijk hoe enorm groot de verschillen in kwaliteit van zorg waren. Om te voorkomen dat hiermee de ingezette koers

contraproductief zou worden voor de beoogde resultaten, is besloten om het programma Borgen in Samenhang in te richten.

Het programma richt zich principieel op één van de drie hoofddoelstellingen van Arduin 2.0: Het verbeteren van onze kwaliteit van zorg, teneinde de kwaliteit van bestaan van onze cliënten te verbeteren. Borgen in Samenhang is een meerjarig integraal programma dat bestaat uit de volgende onderdelen:

- Volledige beschrijving en implementatie van het vernieuwde cliëntproces met methodische differentiaties op basis van de vigerende ondersteuningsprofielen;
- Inrichting ICT-omgeving voor vernieuwd cliëntproces, bestaande uit Plancare, Plancare Web en Medimo
- Deskundigheidsbevordering: Het gefaseerd en modulair trainen van alle betrokken medewerkers in het kunnen toepassen van het vernieuwde cliëntproces en de methodische arrangementen.
- Het op orde brengen van documentatie op de onderliggende (deel)processen, protocollen, formulieren en werkinstructies. Het betreft niet alleen review van oude documenten of het toevoegen van nieuwe documenten, maar zeker ook het uitschakelen van oude, niet meer relevante documenten.



Invoering gebeurt 'dakpansgewijs'. Parallel, hand in hand met Borgen in Samenhang vindt de doorontwikkeling plaats van het kwaliteitsmanagementsysteem conform het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 - 2022. Dit betreft thema's als: systeemsturing, documentbeheer, processen, resultaten en reflectie/leren.

In de loop van 2017 en begin 2018 zijn de eerste resultaten zichtbaar geworden binnen Arduin. Zo zijn er kaders neergezet voor de in te zetten methodieken op basis van de ondersteuningsprofielen, is Medimo geïmplementeerd waardoor meer grip en veiligheid voor medewerkers en cliënten is gerealiseerd op de verstrekking van medicatie. Ook worden de stappen zichtbaar in het ingebruiknemen van Plancare: ondersteuningsplannen worden overgezet uit het oude systeem en geactualiseerd binnen de geldende afspraken. Vanaf 1 juli 2018 is Plancare het centrale ECD voor geheel Arduin.

Inspectiebezoeken

In 2017 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting (IGJ) een 3-tal bezoeken afgelegd aan verschillende locaties van Arduin:

- Een bezoek aan de locatie aan de Golsteinweg te Middelburg inzake de individuele toetsing van dwangbehandeling op 17 januari 2017
- Een bezoek aan het Gezondheidscentrum aan de Ravensteinweg te Middelburg en het behandelcentrum aan de Geschiedesweg te Aagtekerke in kader van het project onderbouwd voorschrijven van psychofarmaca op 15 november 2017
- Een inspectiebezoek aan de locaties Van Driellaan en Het Zwin te Middelburg op 19 december 2017

Naar aanleiding van de bezoeken van IGJ heeft Arduin zich beraden over de in te zetten en reeds ingezette verbeterplannen en -trajecten. Dat heeft geleid tot een notitie Sturen op kwaliteit 2018 – 2019. Deze notitie vormt het hart en de structuur waarop Arduin in aanvulling op het meerjarenbeleidskader Arduin 2.0 sturing geeft aan de verschillende verbeterprocessen, zodanig

dat deze consistent en coherent hun vorm en beslag krijgen in Arduin. Het programma Borgen in Samenhang maakt hiervan als leidend principe integraal onderdeel uit.

Daarnaast is het verbeterregister geëvalueerd, volledige herzien en omgezet naar een integraal verbeterregister. In dit register worden de verschillende bevindingen die niet op orde zijn/waren, inclusief oorzaak- en omvanganalyses, alsmede verbetermaatregelen en voortgang weergegeven. Een derde ontwikkelpunt is het vernieuwde kwaliteitsdashbord. Dit dashboard is in concept beschikbaar en moet worden vervolledigd.

ISO 9001:2015

In 2016 is Arduin overgegaan naar ISO 9001:2015. De certificering is verricht door TÜV Rheinland. In oktober 2017 heeft de eerste controle audit plaatsgevonden. De uitkomsten van deze audit waren ruim voldoende om het certificaat te continueren. Desalniettemin zal Arduin intern de dialoog moeten gaan voeren of het ISO certificaat ook na 2019 zal worden gecontinueerd. Hierbij spelen enkele dilemma's een rol:

- Daar waar het kwaliteitskader van VGN de nadruk legt op verbeteren, is en blijft de focus van de ISO-certificering gericht op het voldoen aan de normen van het systeem. Dit kan in een aantal gevallen strijdig zijn met het belang van de cliënt en diens kwaliteit van bestaan. In de huidige stand van ontwikkeling op weg naar de voltooiing van Arduin 2.0 biedt ISO 9001 een zekere houvast als normenkader voor de organisatie, daar waar het kwaliteitskader meer ruimte geeft voor innovatie en experimenteren in het belang van de cliënt.
- Anderzijds is en blijft er een noodzaak om ook voor de ondersteunende diensten heldere en duidelijke kwaliteitstermen te hanteren. Termen die goed passen binnen ISO 9001 dat ooit primair bedoeld is geweest om de kwaliteit van de dienstverlening van een organisatie te beoordelen. Als bedrijfsvoering wordt gezien als de dienstverlenende organisatie voor het primair proces, dan is het overwegen waard om voor hen ISO 9001 te handhaven.

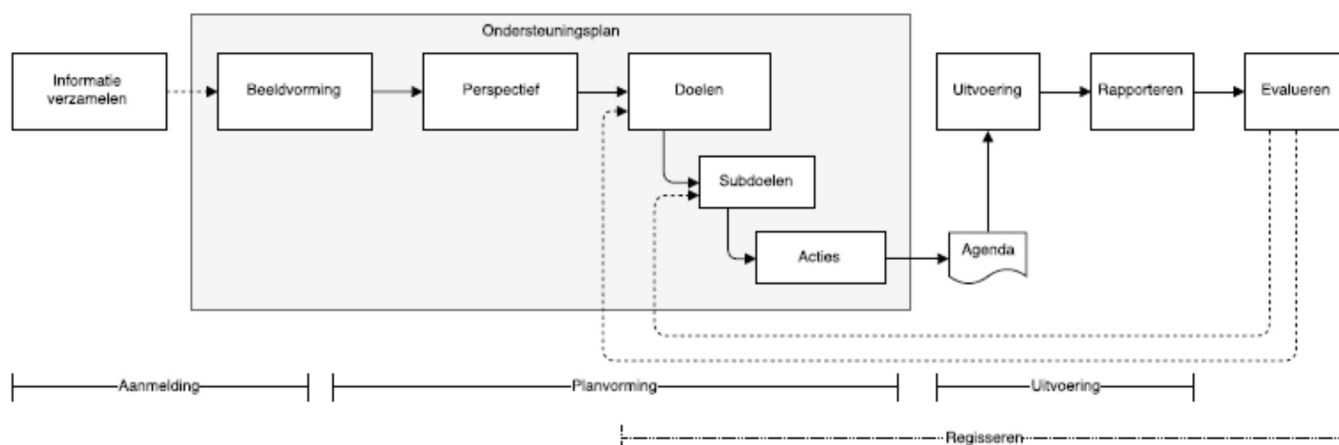
4. Bouwsteen 1

Clientproces

Methodisch werken met het Ondersteuningsplan in Plancare

Nadat in 2016 de basis is gelegd voor het vernieuwd primair proces is het besluit genomen om Plancare te gaan gebruiken als ondersteunend instrument van het primair proces. Uitgangspunt hierbij is dat elke cliënt één integraal dossier heeft dat bestaat uit het per cliënt op maat toegesneden ondersteuningsplan en waar nodig wordt aangevuld met een methodisch ingerichte behandelcomponent. Het ondersteuningsplan wordt handzaam en compact ingericht en kent doelen en acties waaraan door de cliënt wordt gewerkt.

Het methodisch werken ziet er grafisch zoals hieronder weergegeven uit:



Plancare wordt in kleine stapjes uitgewerkt en geïmplementeerd in de organisatie. Het werken met Plancare betekent ook een belangrijke kentering binnen Arduin. Plancare is de bron waar de registratie van alle persoonsgegevens van een cliënt plaatsvindt. Door de methodische aanpak en opzet van het werken met Plancare kan Arduin tevens borgen dat cliënten beschikken over een plan dat tot doel heeft om de kwaliteit van bestaan van cliënten te verbeteren en daar ook succesvol in kan zijn. Tegelijkertijd dient Plancare te leiden tot een vergrote betrouwbaarheid van de gegevens waardoor efficiënter en effectiever beschikbaar komen voor diverse doeleinden, waaronder declaraties en onderzoek.

De implementatie van Plancare loopt door in 2018. Eind 2018 zal een eerste evaluatie plaatsvinden. Op weg daarnaar toe worden nog acties ondernomen om

- De plannen zoveel mogelijk 'Arduin' te maken
- Plancare optimaal in te richten
- Medewerkers te trainen en op te leiden in het methodisch werken met Plancare
- Het schrijven van een handzame handleiding van het cliëntproces en instructies hoe dit in Plancare zijn beslag krijgt.

Medisch zorgbeleid

Arduin heeft ook in het medisch zorgbeleid in 2017 een aantal kwaliteitsstappen gemaakt. Een belangrijke kwetsbare plek in het medisch zorgbeleid is in 2017 opgepakt en heeft begin 2018 geleid tot de implementatie van een gewijzigd geneesmiddelenverstrekkingenbeleid dat digitaal wordt ondersteund door Medimo. In de context hiervan heeft Arduin na afstemming met de cliëntenraad gekozen om een verbintenis met één apotheker aan te gaan: de Zorgapothek.

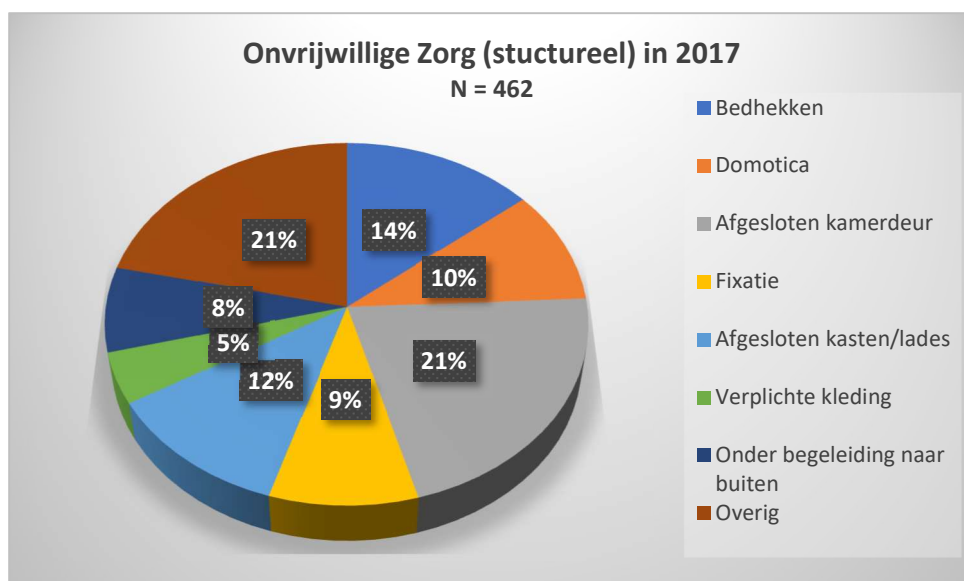
Deze keuze heeft geleid tot de oplossing van een groot aantal kwetsbaarheden rondom medicatieverstrekking en kan meteen worden voldaan aan een aantal eisen die hierbij worden gesteld:

- Omdat slechts met één apotheker wordt gewerkt is beter geborgd dat voor alle cliënten jaarlijks een review plaatsvindt op zijn medicatie.
- Binnen het systeem van werken met Medimo kan worden geborgd dat ondanks het grote aantal locaties van Arduin en de beperkte aanwezigheid van medewerkers op die locaties, het 4-ogen principe te allen tijde wordt toegepast.
- De gezondheid en de veiligheid van de cliënt beter kan worden gemonitord, omdat medicatie slechts van één apotheker komt en dus tijdig kan worden ingesprongen als receptuur verandert.
- Medewerkers directe toegang hebben tot bijsluiters en daardoor adequaat kunnen handelen op bijwerkingen van sommige medicijnen.
- Gebruik en beheer van psychofarmaca en het beleid op afbouwen van deze medicatie op een verantwoorde wijze kan worden beheerd.

Een ander onderwerp van het medisch zorgbeleid is dat Arduin in 2017 is gestart om de toegang tot de mondzorg voor cliënten laagdrempeliger te maken. Het is in algemene zin bekend, maar ook wetenschappelijk aangetoond dat mondzorg er bij onze cliënten vaak inschiet. Bovendien is deze groep vaak ook kwetsbaarder voor gebitsproblemen. Arduin is met Mondzorg Plus in gesprek over een passend en duurzaam aanbod voor onze cliënten opdat hen ook de mondzorg toekomt waarop zij recht hebben. De uitrol hiervan is voorzien in 2018.

Onvrijwillige zorg

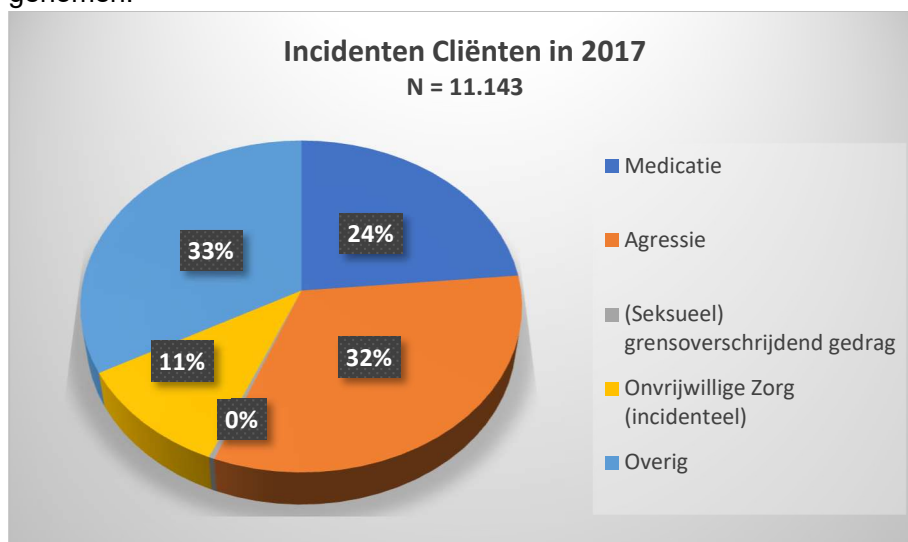
Eind 2016, begin 2017 heeft intern onderzoek aangetoond dat het beleid rondom middelen en maatregelen niet volledig op orde was, hetgeen in een bezoek van de inspectie, dat ook begin 2017 plaatsvond, wordt bevestigd. Naar aanleiding van het eigen onderzoek wordt in het voorjaar van 2017 gestart met een proces om de basis weer op orde te krijgen. Gaandeweg 2017 wordt duidelijk dat binnen afzienbare tijd de Wet Zorg en Dwang (WZD) de status van wet zal krijgen. In dit kader wordt vervolgens besloten om het verbeterproces zo in te richten dat Arduin gereed is medio 2018 voor deze wet.



De eerste stap die is gezet is een 'redesign' van de Commissie BOPZ, die in de uitvoering van haar taken wordt ondersteund door een staffunctionaris BOPZ, en de aanwijzing van de AVG tot BOPZ-arts. De belangrijkste opdracht voor de Commissie BOPZ in 2017 en 2018 is het uitwerken van een beleid Onvrijwillige Zorg in overeenstemming met de WZD.

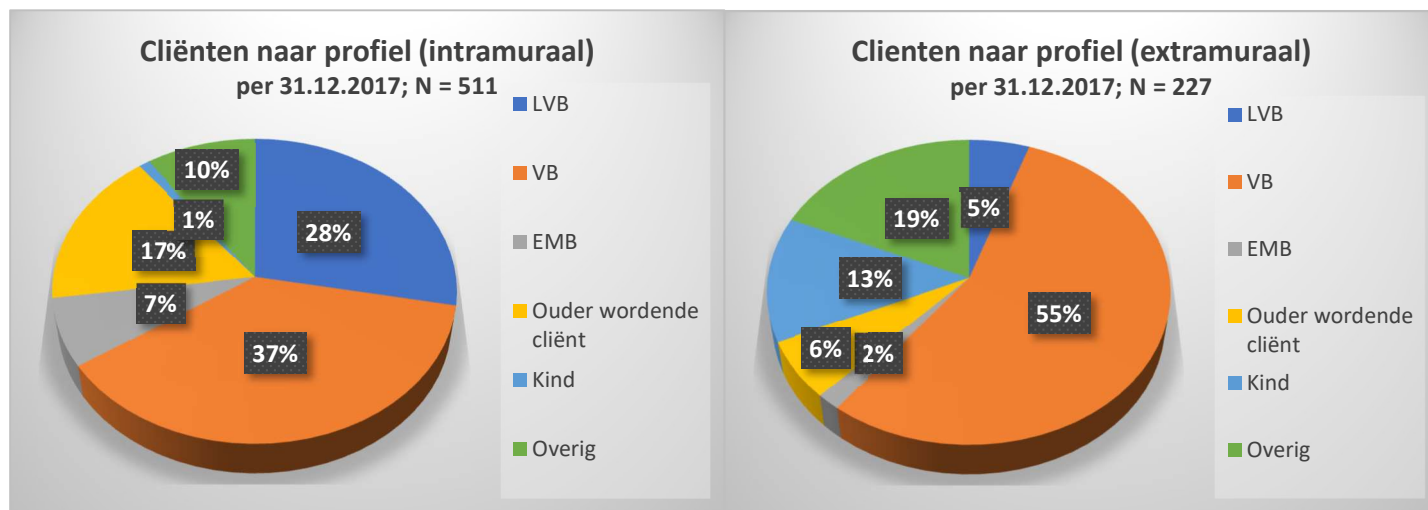
De meest wezenlijke verandering is de introductie van het begrip onvrijwillige zorg en het methodisch kader waarbinnen van onvrijwillige zorg gewerkt wordt naar vrijwillige zorg. Ook het denken in alternatieven om onvrijwillige zorg te voorkomen vraagt in de toekomst van medewerkers om de juiste competenties en vaardigheden. Het opleiden en trainen van medewerkers die nu al in hun dagelijkse praktijk regelmatig met middelen en maatregelen te maken hebben, behoeft bijzondere aandacht.

Binnen Plancare wordt een module onvrijwillige zorg gebouwd die het proces niet alleen inhoudelijk ondersteund, maar ook borgt dat termijnen zorgvuldig bewaakt en in acht worden genomen.



Ondersteuningsprofielen

De in 2016 ontwikkelde ondersteuningsprofielen zijn in 2017 doorontwikkeld. Op basis van de ondersteuningsprofielen is onderzoek gedaan naar de 'best practises' aan methodieken die aansluiten bij de onderkende ondersteuningsprofielen. Vakgroepen werken deze methodieken verder uit naar praktisch en concreet bruikbare ondersteuningsprogramma's op de gebieden van wonen, werken, leren, behandelen en vrije tijd. De programma's sluiten tevens aan bij het vernieuwde cliëntproces omdat de profielen helpend zijn bij een betere beschrijving van de ondersteuningsvraag van de cliënt en daardoor ook weer direct op een betere omschrijving van doelen waaraan cliënten willen werken om hun kwaliteit van bestaan te vergroten en meer inhoud te geven.



Vastgoed

Vanuit deze filosofie houdt het strategisch vastgoedplan van Arduin meer rekening met de ondersteuningsprogramma's en ondersteuningsvragen van cliënten op basis van de gedefinieerde ondersteuningsprofielen. Kernbegrippen die hierbij een belangrijk kwaliteitsaspect zijn voor huisvesting zijn zelfbepaling en eigen regie van de cliënt als onderdeel van de kwaliteit van bestaan.

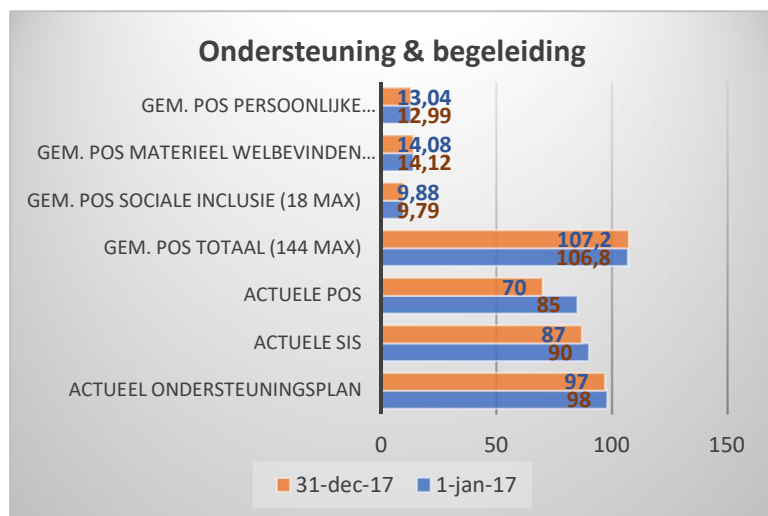
In 2018 en volgende jaren wordt dit vastgoedplan verder vorm en inhoud gegeven. Panden/woonvoorzieningen, maar ook werk- en leerbedrijven die vanwege achterstallig onderhoud of rendabiliteit, niet passen bij deze huisvestingsfilosofie worden verlaten en verkocht. Nieuwe en/of gerenoveerde vestigingen zullen worden betrokken, waarbij ook naar grootschaligere woon- en/of werkvormen wordt gekeken om op deze wijze robuuster de zorg te kunnen garanderen, maar wel trouw aan het Arduin gedachtegoed dat er voldoende opties zijn om richting te geven aan het principe van inclusie.

5. Bouwsteen 2

Clientervaring (POS)

De Personal Outcome Scale (POS) is sinds 2008 het meetinstrument van Arduin om de kwaliteit van bestaan bij cliënten te meten. Arduin heeft veel tijd en energie gestoken in de ontwikkeling van het instrument en is vooralsnog het enige instrument om clientervaring te meten, dat kan bogen op een wetenschappelijke onderbouwing van de resultaten. De POS is opgenomen in de waaier van VGN als erkend clientervaringsinstrument.

De POS zit verankerd in ons cliëntproces, het zit ook als het ware in ons Arduin DNA en methodisch werken. Ten minste één keer per twee jaar wordt bij iedere cliënt een POS in interview vorm afgenomen. In de POS worden de 8 domeinen van kwaliteit van bestaan besproken, dat klinkt moeilijk. In de praktijk zijn de gespreksonderwerpen eenvoudig: het gaat om de onderwerpen die de cliënt belangrijk vindt en voor ons van betekenis zijn voor de ondersteuning die we leveren.



Arduin blijft ook investeren in de ontwikkeling van de POS. Lag de nadruk in 2016 op het trainen en opleiden van persoonlijk regisseurs en gedragskundigen om de POS af te kunnen nemen, in 2017 heeft Arduin het initiatief genomen om de POS meer landelijke impulsen te geven. In collegiale samenwerking met RADAR en Estinea is de Stichting POS Nederland opgericht. Deze oprichting heeft zijn beslag gekregen in het

voorjaar van 2018. Achterliggende gedachte is hierbij onder meer geweest om

- De POS minder afhankelijk te maken van één organisatie en daarmee ook meer ruimte te bieden voor innovatie en verbetering.
- De kennistransfers te versterken waardoor meer data beschikbaar komen en de gegevensbetrouwbaarheid kan toenemen.

In het vierde kwartaal van 2017, doorlopend tot in het eerste kwartaal van 2018 heeft de nadruk gelegen op de ontwikkeling van het ondersteuningsplan en de daarbij behorende ondersteuningsteam overleggen (OTO's) als belangrijk onderdeel van het programma Borgen in Samenhang. Deze nadruk heeft ertoe geleid dat het percentage actuele SIS en POS is afgenomen. Dit heeft veel, zo niet alles te maken met de intensieve beweging naar verbetering die Arduin aan het maken is. Ondanks die beweging en de druk die dat op het werk en de begeleiding heeft, zijn er in die zin ook belangrijke stappen vooruit te zien: Op de belangrijkste domeinen van kwaliteit van bestaan van onze cliënten zijn de resultaten toch verbeterd.

6. Bouwsteen 3

Reflectie binnen Arduin

Teamreflectie is de 3^{de} bouwsteen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022 (KK). Binnen dit KK wordt teamreflectie gezien als een belangrijk element om (van elkaar) te leren en gericht op de interne kwaliteitsverbetering van zorg aan onze cliënten. Binnen dit kader kent teamreflectie dan in bijzonder de volgende aandachtspunten:

1. Methodisch kijken naar 'hoe doen we het voor cliënten' (bejegening, etc.)
2. Periodieke zelfevaluaties als middel tot reflectie en kwaliteitsverbetering
3. Interne en/of intercollegiale visitatieprocedures
4. Organisatieontwikkeling met het oog op 'regie door teams'

Binnen Arduin geven we teamreflectie op een aantal manieren vorm:

Het Arduin spel: Arduin, op koers.

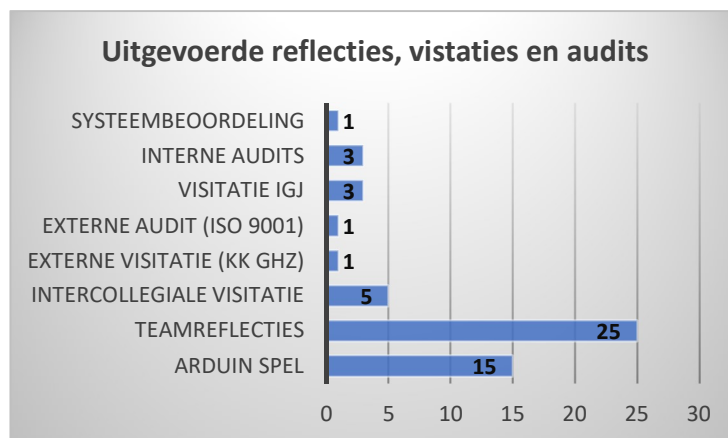
Het Arduin spel is een vorm van teamreflectie waarbij in spelvorm methodisch vooral gekeken wordt hoe doen we het voor cliënten (1). Op basis van de uitkomsten van het spel worden maximaal 3 leerpunten geformuleerd, waarmee men aan de slag gaat. Ieder team speelt 1 x per jaar het Arduin spel.

Deelnemers: Alle teamleden, zo mogelijk clustermanager/bedrijfsleider, een gedragskundige en betrokken PR
 Frequentie: 1 x per jaar (min.)
 Leer-/ontwikkelpunt: max. 3

Intercollegiale visitatie

Arduin heeft met Radar en Philadelphia een samenwerking afgesproken om bij elkaar intercollegiale visitaties uit te voeren. Er worden per organisatie 6 visitaties uitgevoerd. Binnen Arduin kunnen teams zich daarvoor jaarlijks aanmelden, dan wel worden voorgedragen door de clustermanager en/of bedrijfsleider.

In een intercollegiale visitatie wordt gewerkt op basis van een zelfevaluatie die de bron is voor de interviews tijdens de visitatie. In deze zelfevaluatie worden thema's benoemd die raken aan de hierboven genoemde aandachtspunten. Een intercollegiale visitatie voldoet in die zin bij uitstek aan reflectie als bedoeld in het kwaliteitskader (1, 2, 3, 4).



Deelnemers: Delegatie van het team, zo mogelijk clustermanager/bedrijfsleider en betrokken PR en/of GD, afhankelijk van thema's
 Frequentie: 6 locaties per jaar van Arduin
 Leer-/ontwikkelpunt: Aantal afhankelijk uitkomsten rapportages; 3 prioriteren

Teamreflectie

Arduin heeft in het palet ook een belangrijke plaats ingeruimd voor teamreflectie die gericht is op het functioneren van team en medewerker binnen het team. Onderwerpen en thema's voor deze reflectie kunnen worden gevonden op basis van agenda en verslaglegging van cluster- en teamoverleg, waarbij teamregie en de verbetering hiervan centraal staat (2, 4).

Teamreflectie wordt min. 1 keer per jaar door het team gehouden. De voorbereiding van de teamreflectie gebeurt door de Senior Supportwerker (i.s.m. de clustermanager), maar zou ook door andere collega's kunnen gebeuren. De thema's vloeien voort uit verslag en agenda van team- en/of clusteroverleg. Een goede methode is om te kijken naar de rode draad of satépennen die kunnen worden afgeleid uit agenda en verslag: waar lopen we frequent tegen aan en komt dit regelmatig terug in het teamoverleg, zijn daar leer- en ontwikkelpunten voor het team uit te halen.

Deelnemers: Alle teamleden, zo nodig clustermanager/bedrijfsleider
 Frequentie: Min. 1 x per jaar
 Leer-/ontwikkelpunt: Max. 3 per reflectie

Verslaglegging

Er vindt verslaglegging plaats van de gehouden teamreflectie. Deze verslaglegging is primair bedoeld voor het leer- en verbeterproces van het team en daarmee gericht op de interne kwaliteitsverbetering van het team. De vastgelegde bevindingen en ontwikkelpunten per team zijn opvraagbaar en beschikbaar voor bijvoorbeeld interne audits, de IGZ en/of intercollegiale visitaties. Op het niveau van Arduin bestaat een overzicht van het geheel van teamreflecties.

De verslaglegging van Arduin spel en intercollegiale visitatie is binnen deze aanpak vastgesteld. Voor teamreflectie wordt gepleit om te werken met een beknopte wijze van verslagleggen.

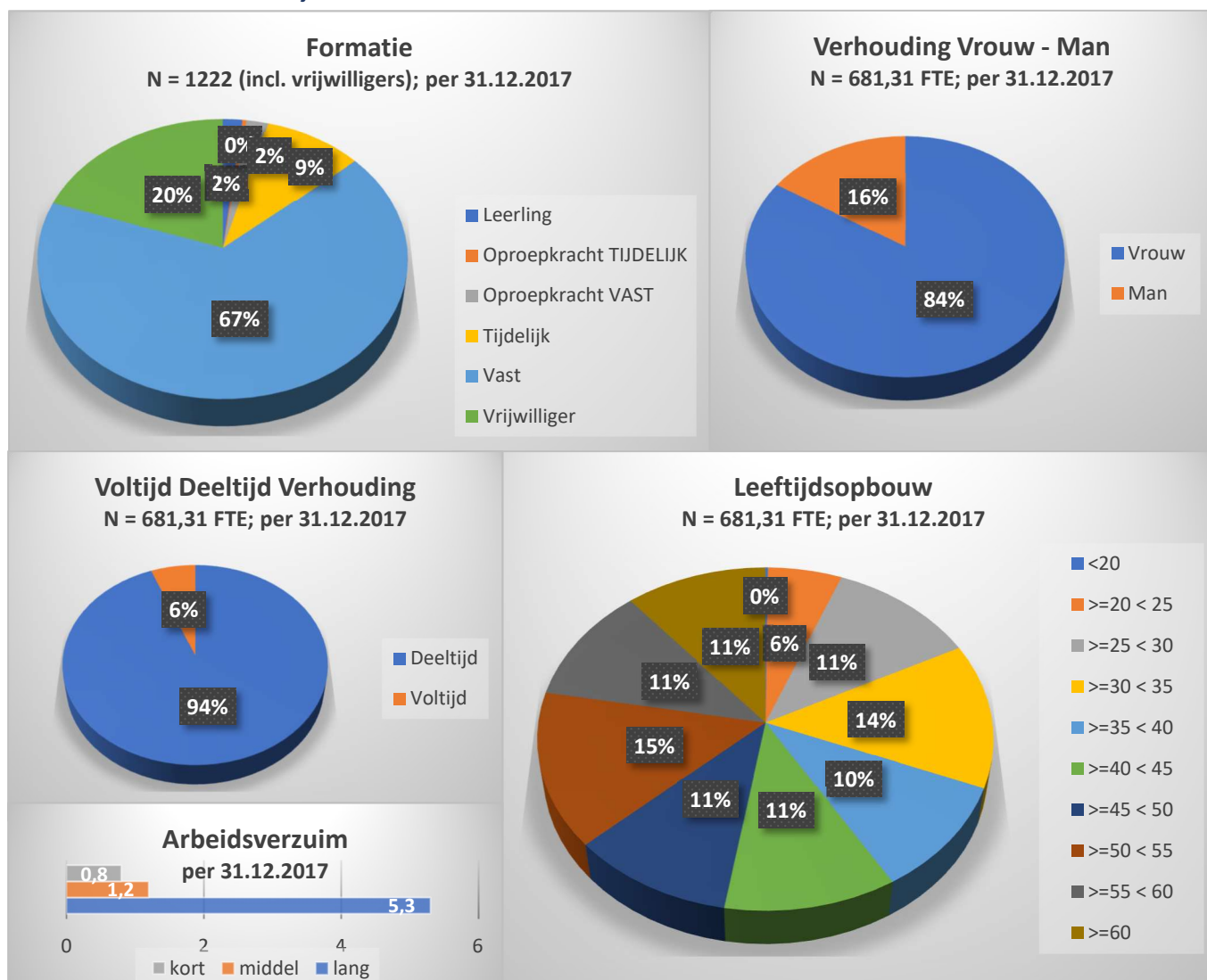
Systeembeoordeling KMS

Als laatste reflectie instrument wordt binnen Arduin jaarlijks in overeenstemming met de ISO 9001:2015 systematiek een systeembeoordeling (of directiebeoordeling) georganiseerd met als focus het functioneren van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). De thema's vloeien voort uit de rode draad die terug te vinden is in verslagen van DO, Risico-inventarisatie, Reflectieverslagen, Audits en Visitaties. In de systeembeoordeling gaat het erom of Arduin 'in control' is op haar KMS. De uitkomsten van de systeembeoordeling vormen een belangrijke bron voor het jaarplan van Arduin.

De systeembeoordeling wordt voorbereid door de strategisch adviseur kwaliteit in samenspraak met de Raad van Bestuur.

Deelnemers: Leden DO, strategisch adviseur kwaliteit
 Frequentie: Min. 1 x per jaar
 Leer-/ontwikkelpunt: Max. 3 per thema

Feiten & Cijfers "Met wie bereiken we deze resultaten?"



REFLECTIEPARAGRAAF

- RvB
- RvT
- OR
- CCR