

## Reflecties

### Cordaan

SEIN LV heeft een kwaliteitsbeeld geschreven op basis van verschillende bouwstenen. Deze zijn aangevuld met interviews en citaten van betrokkenen.

#### Wat vinden wij goed?

Wat ten eerste opvalt is de vormgeving: het kwaliteitsbeeld ziet er mooi uit en is goed leesbaar door de afwisseling van stukken tekst met o.a. tekeningen, stripverhalen en quotes. Ook de opbouw is voor de lezer helder.

Middels een themasessie zijn de onderwerpen van het Kwaliteitsbeeld samen met bewoners, verwanten en medewerkers gekozen: mooi! De betrokkenheid van bewoners bij SEIN LV komt op verschillende aspecten naar voren, onder meer door het cliëntervaringsonderzoek met het daarbij horende spiegelgesprek en de keuzes voor de kanslijnen. Datzelfde geldt ook voor de betrokkenheid van medewerkers en verwanten. In het kwaliteitsbeeld komt duidelijk naar voren dat de zorg bij SEIN LV samen met bewoners, medewerkers en verwanten wordt vormgegeven: samen wordt de koers bepaald.

#### Welke verbeterpunten hebben we?

Wat wordt gemist in het rapport zijn wat meer de randvoorwaarden van de kwaliteit van zorg, bijvoorbeeld methodisch werken, de Wzd, veiligheid (bijvoorbeeld rondom incidenten) of klachten. Het toevoegen van dit soort onderwerpen maakt dat het Kwaliteitsbeeld iets omvangrijker wordt en een wat breder beeld geeft van SEIN LV als organisatie.

### Ons Tweede Thuis

#### Wat vinden wij goed?

De opmaak van het document is simpel, leuk en speels opgebouwd met bouwstenen die zorgen voor structuur en veel beeldmateriaal. Het kwaliteitsbeeld leest makkelijk, is begrijpelijk, niet te lang en toegankelijk, "het pakt me". Er is gebruikt gemaakt van verschillende soorten communicatiestijlen (beeld, filmpje, etc.), wat ervoor zorgt dat het een 'speels' document is om door te nemen. Het is ook duidelijk door wie het kwaliteitsbeeld is geschreven en mooi om meteen duidelijk te hebben aan het begin dat de redactieraad dus ook uit bewoners en medewerkers bestond.

Ook vinden wij het mooi te zien hoe SEIN LV een aantal belangrijke en interessante thema's heeft gekozen, maar er ook voor heeft gekozen om onderwerpen uit het verslag te laten. De thema's 'eenzaamheid' en 'eigen regie' vinden wij dan ook positief opvallen in het kwaliteitsbeeld. Ook mooi om te zien hoe jullie spiegelgesprekken doen en de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zo op elke locatie worden besproken waardoor je de PDCA volgt, "complimenten!". Daarnaast viel ons op dat het een eerlijk kwaliteitsbeeld is, waar uitdagingen niet mooier worden toegelicht dan dat ze zijn (zoals het stuk over het dagcentrum).

#### Welke verbeterpunten hebben we?

- Door de speelsheid van het document is de volgorde van de stukken niet altijd even logisch of duidelijk. Hierin zouden wij aanraden om meer duidelijkheid te creëren met hoofdstukken.
- Het introductiefilmpje is een erg creatief idee, maar komt voor ons een beetje 'statisch' over.
- De bijlage valt een beetje in het niets en zou wat ons betreft in het kwaliteitsbeeld kunnen staan omdat het een erg waardevol en leuk stuk is om te lezen.

- We missen een stuk over de medezeggenschap van bewoners. De bewoners wordt wel vaak benoemd in het kwaliteitsbeeld maar voor ons komt er niet duidelijk genoeg in terug hoe bewoners meedenken.
- Het kwaliteitsbeeld bevat niet veel cijfers (waar jullie bewust voor hebben gekozen). Dit zouden we nog als verbeterpunt willen meegeven om ook aandacht te hebben voor de 'hardere kant' over veiligheid, incidenten en klachten.

#### Welke vragen hebben we nog?

- Wij zijn nieuwsgierig naar het CEO en de spiegelgesprekken: hoe gaat dit in zijn werk en hoe wat wordt er met deze informatie gedaan? Hoe leer je hier als organisatie van?
- Wij zijn nog benieuwd hoe jullie de Wzd verankeren?
- Hoe anticiperen jullie op incidenten en borgen jullie de veiligheid van de bewoners?

### **Raad van Toezicht**

Onze eerste indruk van het kwaliteitsbeeld is positief. De onderwerpen die belicht zijn (betekenisvol leven t.b.v. de bewoners en het welbevinden van de medewerker) betreffen hele essentiële items binnen Langverblijf en blijken ook duidelijk uit het CEO en zijn op de mens gericht. Hier gaat het uiteindelijk allemaal om. De duidelijke betrokkenheid van de bewoners binnen dit kwaliteitsbeeld is heel mooi om te zien.

Het maken van een kwaliteitsbeeld i.p.v. een kwaliteitsrapport maakt dat er veel aandacht is voor hetgeen SEIN allemaal doet en wil gaan doen in de nabije toekomst. De link met de kritische noot of dilemma's waar medewerkers en of bewoners/verwanten tegenaan lopen in het proces t.a.v. de kwaliteit vinden we wat lastiger te volgen. Bijvoorbeeld binnen het onderwerp eigen regie voor bewoners kunnen wij ons voorstellen dat dit zich dat hier voordoet. Hoe wordt hier mee omgegaan binnen SEIN LV en hoe ziet dat proces eruit voor de bewoner/verwanten en medewerker?

De vormgeving van het document is prettig. Het bevat een goede afwisseling tussen niet al te grote tekstblokken en plaatjes/filmpjes waardoor naar onze mening het document goed leesbaar is voor alle betrokken partijen.

Het stukje over de kanslijnen komt iets uit de lucht vallen en met name de technologie hierin. Dit is zichtbaar in het CEO geen onderwerp geweest en komt hier zeer nadrukkelijk naar voren. Hoe verhoudt dit zich tot elkaar? Wij denken dat het goed is om de link tussen de belangrijke elementen uit het kwaliteitsbeeld (CEO) en de prioritering in de kanslijnen duidelijk te koppelen. En de andere onderwerpen bij de kanslijnen hier achterwege te laten. Dit maakt het wellicht verwarrender voor de lezer om hier nieuwe onderwerpen tegen te komen.

### **Clëntenraad**

De cliëntenraad is blij met het kwaliteitsbeeld SEIN Langverblijf 2023. Het is mooi en toegankelijk en kent veel aspecten die worden beschreven.

In deze tijd en in een instelling als SEIN waarin het ene rapport over het andere struikelt is het mooi dat er gekozen is voor een BEELD dat wordt geschetst. Een beeld dat aanspreekt en dat ook informatie geeft. Wel blijft het natuurlijk een document dat op meer gedachten hinkt. Het is een beeld voor en van de bewoners van Langverblijf maar het gaat ook in op de medewerkers en kan ook dienen om een beeld te schetsen voor een toekomstig medewerker. Dat is een kracht maar ook een risico want daardoor

komen sommige onderwerpen misschien minder uit de verf dan wenselijk is. Aspecten als communicatie, innovatie en voeding zouden er nog goed bij kunnen. Maar het blijft een keus en de cliëntenraad denkt dat deze keus heel goed is te rechtvaardigen.

Aandachtspunten die uit het cliëntervaringsonderzoek naar voren zijn gekomen, vinden als bouwsteen weer een plek in dit kwaliteitsbeeld. De inmiddels bekende kanslijnen die voor SEIN belangrijk zullen zijn, worden belicht. Het blijft een uitdaging om voor alle bewoners van SEIN een programma aan te bieden dat iedereen bevalt. SEIN kent een zeer brede bevolking; bewoners die om veel uitdaging vragen en bewoners waarvoor prikkels al snel te veel zijn. Daarbij spelen 'kwaliteit van leven' en 'eigen regie' een belangrijke rol.

Vanuit de cliëntenraad benadrukken wij graag de rol van de medezeggenschap. De cliëntenraad wil niet alleen een luis in de pels zijn van de organisatie maar denkt graag op beleidsniveau mee over het welzijn van de bewoners van SEIN. Daarbij kan dit kwaliteitsbeleid zeker goed gebruikt worden in discussies en bijeenkomsten met bewoners, ouders/verwanten en medewerkers.

### **Ondernemingsraad**

- De OR vindt dat het kwaliteitsbeeld er goed uitziet. Het is goed leesbaar voor iedereen. Er zijn duidelijke hoofdstukken en de vormgeving is overzichtelijk en speels.
- De hyperlinks in het stuk maken het ook leuk, omdat je door kan klikken als je meer informatie wil hebben.
- Goed dat er ook bewoners en ouders aan het woord zijn.
- Het gebouw Fonteinkruid wordt gemist.
- Er stonden voorheen in het kwaliteitsrapport ook gegevens over wat er beter kan, waar we van geleerd hadden dat jaar en hoe we dat in het vervolg gingen aanpakken.
- De OR mist in het stuk over eenzaamheid de cliënten die niet kunnen aangeven dat zij zich eenzaam voelen, bijvoorbeeld cliënten een ernstige verstandelijke beperking. Wordt daar ook aandacht aan gegeven en op welke manier?
- Duurzaamheid wordt nauwelijks genoemd. Binnen Lang Verblijf is hard gewerkt aan duurzaamheid en SEIN mag ook trots zijn op wat ze hebben bereikt.
- Bij de kanslijnen zou ook nog iets over samenwerking met andere instellingen kunnen staan.
- Leren en ontwikkelen KOOS zou meer uitgelicht mogen worden.

### **Redactieraad kwaliteitsbeeld 2023**

Wij, leden van de redactieraad, hebben het proces van het schrijven van het kwaliteitsbeeld over het algemeen positief ervaren. Wij vinden het leuk om samen te werken en creatief bezig te zijn met het vormgeven en samenstellen van de inhoud. Binnen onze groep heerst er betrokkenheid, een positieve sfeer en enthousiasme. Echter, wij merken ook verbeterpunten op, zoals het gebrek aan input en reacties van collega's en het ontbreken van budget voor een professionelere uitwerking. Ondanks deze uitdagingen zijn wij trots op het resultaat en kijken we uit naar de verdere ontwikkeling en verbetering van het proces in de toekomst. Zo stellen wij voor om volgend jaar de nieuwe Studio SEIN te betrekken. Op deze manier kunnen bewoners nog meer content creëren, die wij kunnen verwerken in het kwaliteitsbeeld.