

Kwaliteitsrapport Wier 2019

Reflectie met de cliëntenraad

Aanwezig vanuit Cliëntenraad Fivoor: Janneke Smit, Hein van der Kamp
Afdelingsmanagement Wier: Laurette Goedhard (psychiater manager), Arianne Middelhoek (algemeen manager)

Algemeen

Introductie van werkwijze kwaliteitsnetwerk de Borg versus kwaliteitskader VGN en samenhang met patiënttevredenheidsonderzoek.

Voorinformatie voor patiënten die instromen vanuit de PI

Patiënten die met een strafrechtelijke titel vanuit de Penitentiaire Inrichting (PI) naar Wier komen, blijken vooraf vaak onvoldoende geïnformeerd over de behandelsetting. Het gebrek aan voorkennis zorgt voor te hoge verwachtingen, wat maakt dat de start van opname voor de patiënt soms onnodig moeilijk is. Dit speelt vooral bij het vrijhedenbeleid. Bij patiënten die vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) zijn opgenomen, speelt dit niet. Dit wordt toegeschreven aan de mogelijkheid om binnen de Wlz intakes en voorzorg activiteiten uit te voeren. Vanuit Justitie worden deze activiteiten niet bekostigd waardoor er alleen een 'papieren' intake plaatsvindt en kennismaking meestal pas op de dag van opname plaatsvindt.

Aan Wier de taak om aankomende patiënten vanuit PI's, incl. betrokken netwerk, beter te informeren met bijvoorbeeld foldermateriaal. Omdat instroom plaatsvindt vanuit diverse (bovenregionale) PI's is alleen een netwerkbijeenkomst o.i. onvoldoende. Daarnaast blijft Wier, vanuit Fivoor en vanuit de Borg, participeren in de lobby richting justitie om voorzorg inspanningen te bekostigen in de toekomst en daarmee intakes weer mogelijk te maken. De Cliëntenraad ziet ook een rol voor zichzelf in de landelijke lobby vanuit patiëntenraden voor betere bekostiging in de forensische zorg.

Uitzendkrachten

Patiënten vinden personeelwisselingen, welke de inzet van 'flexers' en uitzendkrachten noodzakelijk maken, ongewenst en pleiten voor meer vaste gezichten op de afdelingen. Uit het patiënten tevredenheidsonderzoek wat eind 2018 is uitgevoerd blijkt het vertrouwen in de eerst verantwoordelijk verpleegkundige/begeleider (EVV'er) en behandelaar groot. De continuïteit is - te midden van alle wisselingen- bij deze rollen intact gebleven, dat is positief.

De Cliëntenraad benadrukt het belang van 'vaste' invallers per afdeling en vraagt het management om dit onder de aandacht te (blijven) brengen bij de afdeling planning.

In het kader van binden en boeien van medewerkers is in 2018 binnen Borgverband samen met de RINO groep een post HBO SGLVG gestart. Medio najaar 2019 start er ook een post MBO SGLVG.

De mooiste parel

De cliëntenraad vraag het management wat zij de mooiste parel vinden. Het afdelingsmanagement benadrukt het belang van een stevige basis, deze moet altijd op orde zijn en verdient de hoogste prioriteit. Binnen Wier is in samenwerking met de Borg aandacht voor het ontwikkelen van nieuwe behandelmodules, wetenschap en implementatie van onderzoeksresultaten. Dit is waarom de Borg een expertisecentrum is, maar deze ontwikkelingen kunnen alleen bestaan als de basis op orde is. Wat van oudsher de kracht is van Wier blijkt ook in 2018: de teams staan dicht bij de patiënt en normalisatie en acceptatie is, ook te midden van alle personele wisselingen en fusieperikelen, als vanzelfsprekend overeind gebleven. Dit wordt door het management gezien als een groot goed.

De meest inspirerende parel

De collega's van de Borg waren het meest onder de indruk van de manier waarop er binnen Wier met social media wordt omgegaan. Als de normaalste zaak van de wereld wordt dit als onderdeel van het gewone leven en daarmee ook behandeling opgepakt. De collega's van de Borg zien Wier al jaren als voorloper op dit onderwerp. Medewerkers binnen Wier zijn hierover kritischer dan patiënten en Borg collega's, zij zien ook risico's. Dit geeft het management vertrouwen dat er voldoende reflectie plaatsvindt binnen de eigen teams.

De cliëntenraad vraagt zich af of er een verhoogd risico op grensoverschrijdend gedrag is via social media. Het management ervaart dit niet zo. Het leren stellen van grenzen is voor patiënten vaak onderdeel van de hulpvraag en daarmee van behandeling. Of dit fysieke of digitale grenzen zijn, maakt geen verschil.

Oesters

Terugkijkend, ook naar het vorige kwaliteitsrapport, worden een aantal uitdagingen gezien.

Het management zag goede en zinvolle daginvulling de afgelopen jaren terugkomen als verbeterpunt. In 2018 is daarom gestart met een observatieprogramma waardoor er de eerste weken van opname geen 'leegte' valt. Hiervoor kwam het therapie- en activiteitenprogramma pas na de observatieperiode (de eerste zes weken) op gang. Nu wordt er vanaf dag één multidisciplinair gestart met een breed aanbod aan therapie en activiteiten om vandaaruit nog gericht vervoel te geven aan behandeling.

Daarnaast is er geïnvesteerd in de samenwerking met externe partners zoals Wij3.0 en de Loods. Zij bieden werkgerelateerde dagbesteding voor patiënten in de resocialisatiefase.

Samenwerking tussen de verschillende klinieken blijft door de jaren heen ook een uitdaging. Zeker te midden van een fusie zijn de onderdelen van Wier, verspreid over 4 klinieken, deeltijd en ACT, gericht op behoud van samenhang en samenhangigheid. *Verbinden* is hét woord dat door alle teams als sleutelwoord genoemd wordt. In 2019 is er daarom voor gekozen het jaarplan van Wier nog meer dan anders integraal vorm te geven, dwars door alle afdelingen heen. Dit vanuit de overtuiging dat erkennen van de onderlinge afhankelijkheid leidt tot betere zorg.

Uit het rapport blijken niet alle patiënten op de hoogte van het bestaan van de Cliëntenraad. Met de nieuwe ondersteuner van de cliëntenraad is een plan van aanpak direct besproken, toegespitst op de LVB doelgroep. De ervaringsdeskundige heeft hier een actieve coachende rol in richting patiënten. De cliëntenraad complimenteert Wier voor de openheid, transparantie en betrokkenheid van cliënten in het onderzoek. De verbeterpunten vanuit het patiënt tevredenheidsonderzoek en dit rapport worden in samenhang teruggekoppeld naar de teams

Als laatste komt het onderwerp risicotaxatie/veiligheid aan de orde. Er is een score van 3.5 i.p.v. de maximale 5. De cliëntenraad vraagt hierop een reactie. Het management geeft aan dat op dit punt in de stuurgroep van de Borg - Kwaliteitsnetwerk een verbeterpunt is geformuleerd. Dit onderwerp is erg breed uitgevraagd waardoor er geen concrete actie genomen kan worden. Het gaat over zowel risico op recidive, het inschatten van risico's zoals suïcidaliteit en agressie, als teamveiligheid. Meer gerichte vragen zijn nodig in een volgende cyclus. De cliëntenraad/ervaringsdeskundige vertelt dat de vragen bij dit punt ook te verwarrend zijn geweest voor patiënten. "Patiënten snaptten de vraag 'is er samen met jou een risicotaxatie gemaakt' niet". Risicotaxaties worden met patiënten verwerkt in een plan en daarvoor worden andere termen gebruikt zoals 'stoplichtmodel', 'signaleringsplan', 'crisispreventie actieplan', 'spanningsthermometer' etc. Iedere patiënt heeft zo'n plan op maat en linkt dat niet perse aan het woord risicotaxatie. Een simpele vraag als: "is er met jou gekeken wanneer en waarvan jij boos wordt/ in de problemen komt/...." had waarschijnlijk een hogere score opgeleverd.

Reflectie met de ondernemingsraad

In algemene zin is gesproken over wat het kwaliteitskader inhoudt en hoe het kwaliteitsnetwerk daarin past.

De OR heeft kennisgenomen van de rapporten en hebben geen toevoegingen, anders dan dat zij er vanuit gaan dat de acties die naar aanleiding van het rapport worden ingezet (de oesters) samen met medewerkers worden ingezet.

Er wordt dieper ingegaan op de oester multi-interdisciplinaire samenwerking: disciplines die van elkaar weten wie wat doet.

Los van het kwaliteitsrapport, is deze oester al eerder onder de aandacht gekomen. De wens tot meer verbinding ter vergroting van het werkplezier en verbeteren van de kwaliteit van zorg, is op verschillende plaatsen naar voren gekomen. Dit heeft er toe geleid dat het jaarplan voor 2019 geschreven is voor Wier als geheel, zonder uit te splitsen naar subteams.