

Juryrapport Jaardocumenten Verpleging, Verzorging, Thuiszorg en Gehandicaptenzorg

(6 november 2006)

Inleiding

De NPCF is een van de convenantpartijen die afspraken hebben gemaakt over het jaardocument maatschappelijke verantwoording zorgbreed. Het jaardocument vervangt de vele verschillende rapportages die instellingen tot nu toe moesten produceren. Doel is het vergroten van transparantie en het verminderen van administratieve lasten. Het accent wordt door verschillende partijen sterk gelegd op wettelijk verplichte informatieverstrekking. Voor p/c-organisaties is ook de maatschappelijke verantwoording relevant: welke prestaties leveren instellingen van de collectieve premiemiddelen?

Voor p/c-organisaties zijn drie velden van belang:

- kwaliteit
- klachten
- medezeggenschap.

Afspraken zijn gemaakt over het niveau van verantwoording. Uitgangspunt is concernniveau, voor kwaliteitsinformatie geldt het locatieniveau. Het locatieniveau is gedefinieerd, maar kan in de praktijk door instellingen wellicht op verschillende manieren worden uitgelegd afhankelijk van de gekozen organisatievorm.

De NPCF liet onderzoeken hoe de kwaliteit van de jaardocumenten in de sector verpleging en verzorging. Voor het onderzoek werden te beoordelen jaarverslagen op www.jaarverslagenzorg.nl volgens een vaste methodiek geselecteerd. Het onderzoek beperkte zich tot de instellingen gevestigd in de gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.

Deze bieden hun zorg overigens ook elders aan, het gaat hier alleen om de plaats van vestiging. In deze selectie zitten instellingen met aantallen (fte-) werknemers variërend van ruim 7000 tot 38. In totaal betrof het onderzoek 87 jaardocumenten. Daarvan werden er vijf gekozen als genomineerde voor het beste jaardocument.

De jury bestond uit de volgende personen:

Mw. Drs. I. van Bennekom, directeur NPCF

Mw. Drs. Y. van Gilse, directeur LOC

Mw. Y. Steemers, zelfstandig consultant, namens
Zorgbelang Nederland

Mw. Drs. C. van Weert, directeur Miletus

De juryleden kreeg de vijf genomineerde jaardocumenten voorgelegd. Zij bespraken eerst hun algemene bevinden en vervolgens de documenten per instelling.

De jury kwam tot het oordeel dat geen van de beoordeelde jaardocumenten in aanmerking komt voor een prijs als beste voorbeeld. De 5 genomineerden hadden elk in het jaardocument onderdelen staan die passen in een goede maatschappelijke verantwoording. De instellingen wisten inzicht te geven en zijn daarmee op de goede weg. De jury besloot daarom een aanmoedingsprijs uit te reiken.

Algemeen oordeel

De jury heeft de genomineerde jaardocumenten beoordeeld vanuit de optiek van maatschappelijk ondernemen. Gekeken is daarom naar de mate waarin de cliënt als belanghebbende is aangemerkt en de mate van bewustzijn om als maatschappelijke ondernemers horizontaal verantwoording af te leggen, graag tot vergelijking komen en trots laten zien wat ze met geld van de samenleving hebben weten te bereiken.

De kwaliteit van de jaardocumenten viel tegen. Ook de beste vijf jaardocumenten laten veel voornemens zien en tonen weinig concrete doelen, prestaties en effecten.

Uit de beste voorbeelden uit het onderzoek blijkt ook de valkuil van het vaste format dat aangeleverd is. Het format leidt gemakkelijk tot het kaal invullen van gegevens en minder tot zelfreflectie. Er spreekt geen behoefte aan zelfreflectie uit. Het is tekenend dat het verantwoorden en tonen van prestaties gezien wordt als administratieve last die de overheid veroorzaakt. Hebben de ondernemers hun informatie wel op orde? Het gaat toch om zaken die elke onderneming zou moeten weten? Dan hoeft het niet veel werk te zijn. De organisatie moet immers de doelstellingen kennen? De medewerkers dienen immers te weten wat hun prestaties zijn? Ketenpartners dienen toch ook inzicht te krijgen in deze feiten?

Toch is er geen reden de 5 geselecteerde instellingen hierover aan te pakken. Het is een in de hele sector gevestigde cultuur. Bedacht moet worden dat deze instellingen nog de voorlopers zijn en hun nek uitsteken. Zij zien hun beperking wel en leren om te komen tot betere verantwoording.

- **De Borg**, Christelijke zorgvoorzieningen, in Groningen exploiteert zes woonzorgcentra, een verpleeghuis, en 2 verpleegafdelingen binnen een serviceflat.

De titel "Waar Mensen zorgen voor Mensen" past wel bij dit compact en open verslag. Het lijkt ook uit het hart te komen. De instelling noemt uiteraard de cliënten de belangrijkste belanghebbenden. Dat is helaas minder vanzelfsprekend dan het zou moeten zijn.

De Borg heeft bij de cliëntenraad weergegeven dat de adviezen niet alleen formeel positief zijn. Een verzoek van een locatie voor lagere huurstijging werd niet gehonoreerd. Prima dat dat dan ook gezegd wordt. De Borg valt vooral op door de weergave van het cliëntenonderzoek. Door de vergelijking met uitkomsten uit de rest van de benchmark te

maken, krijgt de lezer goede informatie. Het valt ook op dat ze meer dan anderen lessen trekt bij uitkomsten, ook bij de meldingen. IGZ indicatoren zijn weergegeven.

- Stichting **Livio** biedt thuiszorg, verpleeghuizen, verzorgingshuizen en uitleen in Enschede Haaksbergen en in de woonkernen Eibergen en Neede.

Livio levert een zeer uitgebreid verslag. Het is de grootste instelling onder de genomineerden. De instelling meet veel en geeft inhoudelijke bijsturing weer.

Bij de kwaliteit geeft Livio weer waar de organisatie staat ten opzichte van het gemiddelde. Dat geeft veel inzicht (en is een belangrijk pluspunt). Helaas blijft het beperkt blijft tot een enkel cijfer. Ook geeft de organisatie soms een duidelijke norm: zoals 80% moet tevreden zijn. Soms echter niet. Dat heeft te maken met de diversiteit aan onderdelen, maar het is zonde. Te prijzen is dat Livio per onderdeel tracht inzicht te geven. De grootte van de instelling mag geen reden zijn dat te laten, dat doet Livio dan ook niet. De IGZ indicatoren zijn weergegeven.

Opvallend is dat de uitkomsten van het onderzoek naar waardering onder de medewerkers niet is voorgelegd aan de cliëntenraad. Het waarom lezen we niet.

Livio weet met de grote hoeveelheid tekst de jury niet echt te imponeren. Er staat wel erg veel tekst zonder dat dat leidt tot meer inzicht.

- Woonzorgcentrum **Ruitersbos** in Breda heeft een verzorgingshuis en 68 aanleunwoningen.

Het woonzorgcentrum is de kleinste van de genomineerden en heeft een compact document geleverd. Geen opsmuk, dat spreekt de jury aan. Ruitersbos is niet erg uitgebreid over de cliëntenraad. Dat maakt het goed met een oordeel van de cliënten over de inspraak.

Belangrijkste pluspunt van Ruitersbos is de weergave van de waardering van de zorg door de cliënt. Er is een vergelijking over drie jaar en het centrum geeft aan hoeveel mensen zeer

tevreden, tevreden of matig oordelen over de kwaliteit. Geleerde lessen ontbreken helaas meestal. Het geheel maakt wel een sympathieke indruk. De IGZ-cijfers zijn weergegeven.

- Stichting Protestants Christelijke **Zorgcombinatie** Zwolle en omgeving heeft verpleeghuizen en een zorgcentrum in Zwolle en omstreken.

Zorgcombinatie is de enige instelling die een inzicht biedt in de verhouding prijs / kwaliteit. Daarbij onderscheidt de stichting zich gunstig ten opzichte van de rest. De jury merkt wel op dat niet iedereen de tabel zal begrijpen en een toelichting ontbreekt. De weergave van de cliëntenraad is beperkt, maar de stichting weet meer te zeggen dan alleen dat het advies positief was. De instelling geeft informatie bovendien weer per locatie. Dat acht de jury een pluspunt voor zorgcombinatie Zwolle.

Zorgcombinatie geeft meerdere decubituscijfers. Decubitus is een belangrijke graadmeter voor de zorg. Het inzicht is groter doordat er een vergelijking in tijd gemaakt kan worden.

De jury mist lessen. Zo is het belangrijk dat een instelling structurele lessen trekt uit klachten. Daarvan blijkt echter weinig. Soms leidt een opmerking bij de jury vooral tot vragen. Zo heeft de Raad van bestuur "openheid betracht over zijn nevenfuncties", maar de nevenfuncties staan niet weergegeven. Terwijl het een eenhoofdige raad van bestuur betreft. De IGZ indicatoren zijn weergegeven.

- Stichting **Zorgpalet Enschede** heeft een verpleeghuis, een verpleegafdeling in een verzorgingshuis, een schakelafdeling en biedt extramurale zorg en crisiszorg in Enschede.

Zorgpalet Enschede geeft redelijk veel inzicht in de doelen. Meer dan bij andere instellingen krijgt de lezer een indruk van waar de instelling heen wil.

De instelling is niet erg uitgebreid over de cliëntenraad. In dit onderdeel is de stichting geen uitblinker.

Zorgpalet Enschede geeft duidelijk aan dat het zorgdossier niet voor alle cliënten even duidelijk is. Veel andere instellingen geven vooral het protocol weer en laten het daarbij. Ook geeft Zorgpalet weer in hoeverre cliënten weten waar ze met een klacht naar toe moeten. Met dat soort noties loopt zorgpalet voor op anderen die beschrijven hoe de procedure is. Dit spreekt de jury dan ook zeer aan. De weergave van het cliëntenonderzoek geeft goed inzicht in de stand van zaken. Een vergelijking met eerder of met anderen is helaas niet weergegeven.

De organisatie geeft niet alleen de gunstige uitkomsten weer, er staan veel verbeterpunten genoemd. Zo ontstaat een beeld van een lerende organisatie. De jury noemt het vreemd dat de instelling wel aangeeft mee te doen aan de benchmark V&V, maar geen uitkomsten weergeeft. Ook vindt de jury het een gemis dat er geen IGZ cijfers zijn weergegeven.

Prijswinnaar De Borg

De jury vond het moeilijk een keuze te maken tussen de onvergelijkbare jaardocumenten die allemaal hun best hebben gedaan inzicht te geven. Ze kwam tot de conclusie dat het geen van allen echt goed is afgegaan. **Zorgpalet Enschede** en **De Borg** streden om de aanmoedigingsprijs. Uiteindelijk liet de jury de doorslag geven dat Zorgpalet Enschede geen indicatoren van de Inspectie Gezondheidszorg gaf. Daarom gaat de aanmoedigingsprijs naar **De Borg**