

Halsteren, 19 maart 2017

Geachte mevrouw Boekelman,

In de maand februari 2017 heb ik de 4 instellingen van stichting Volckaert geïnspecteerd aan de hand van het format van de Inspectie Gezondheidszorg (IGZ).

Op uw verzoek doe ik u hierbij een begeleidend schrijven toekomen waarin de belangrijkste bevindingen van de door mij uitgevoerde inspecties worden weergegeven.

De vier bezochte instellingen (Dongepark, Oosterheem, De Doelen en Buurstede ) hebben een positieve indruk gegeven. Goed verzorgde en sfeervolle huizen waar de cliënten verblijven in een schone en veilige omgeving afgestemd op hun wensen en leefstijl.

Opvallend is dat daar waar nodig (psychogeriatrische afdelingen) steeds medewerkers in de huiskamer aanwezig zijn. Medewerkers, waaronder ook het locatiemanagement en artsen, die geïnterviewd zijn maken een positieve en betrokken indruk. Bekend met de visie van Volckaert, "Eigenaarschap", hetgeen ook door de medewerkers zelf wordt ervaren. Men geeft aan zich betrokken te voelen en ervaren ook dat ze meer invloed kunnen uitoefenen, in de zin van meedenken en meebeslissen.

Tijdens de inspecties heb ik ook meerdere mooie voorbeelden kunnen zien van cliëntgerichte zorg waarbij de cliënten de regie in de eigen hand kunnen houden.

Ook in positieve zin is waargenomen dat de cliëntenraad van alle vier instelling zeer positief is over de wijze waarop zij binnen Volckaert hun bijdrage kunnen leveren. Zowel op Volckaert-niveau als ook op locatieniveau wordt de communicatie, de transparantie en de samenwerking als zeer positief ervaren.

Beschouwt men de uitkomsten van de door mij uitgevoerde inspecties dan is te zien dat Dongepark grote overeenkomsten heeft met de door de IGZ uitgevoerde inspectie

(27-9-2016)

Na de rapportage van de IGZ- inspectie is men gestart met het verbetertraject. Verbeteringen zijn met name zichtbaar op het gebied van de medicatieveiligheid en op het terrein van het systematisch verbeteren van de PDCA-cyclus.

Wat betreft de PDCA-cyclus, een belangrijk aspect, zijn de verbeterplannen voor de organisatie, de locaties en de afdelingen volgens een opnieuw vastgesteld format in beeld gebracht. In toenemende mate krijgt dit vorm en zoals gezegd kan hier door het verder aanscherpen van de werkwijze nog verdere winst behaald worden.

De uitkomsten van de vier locaties zijn enigszins verschillend. Dongepark scoort 12 van de 41 normen onvoldoende en De Doelen scoort 9 van de 37 normen onvoldoende, Oosterheem en Buurstede bewegen zich tussen de genoemde uitkomsten.

Dit is uiteraard aanleiding voor een verbeterplan.

De normering van de IGZ kent geen gradaties; er wordt geen cijfer gegeven en er wordt ook geen schaal gehanteerd. Bezien we deze uitkomsten echter in hun context en vergelijken we

de uitkomsten met rapportages van andere, overeenkomstige instellingen dan zijn de uitslagen van Volckaert niet zorgwekkend en/of alarmerend te noemen. De uitkomsten zijn niet 'slecht' en natuurlijk is er een en ander te verbeteren.

Ik heb er alle vertrouwen in dat de medewerkers, ondersteund en gefaciliteerd door het management, de gestelde verbeterdoelen weten te realiseren.

Hoogachtend,

A.C. Moes, MBA