



SP afdeling afdeling Arnhem, Doesburg Dieren
t..a.v. mevrouw T. Koppelaar

Bestuurscentrum
Hoofdstraat 8
6994 AE De Steeg

Verzonden via email

Telefoon 026 - 497 40 01
E-mail info@attentwwz.nl
Internet www.attentwwz.nl
Postadres Postbus 5
6990 AA Rheden
KvK 09143072
BTW 814720225B01

Datum 10 februari 2014
Uw kenmerk -
Ons kenmerk 20140210-01/JS
Bijlage(n) -
Onderwerp Reactie Attent wwz op het rapport van de SP

Geachte mevrouw Koppelaar

Hierbij reageer ik op uw rapport over de zorg bij Attent wwz.

Het rapport geeft geen inzicht in het aantal klachten en meldingen dat de SP heeft ontvangen. Ook wordt geen inzicht verschaft omtrent de locatie of locaties waar de klachten of meldingen zijn oorsprong vinden. Dat maakt gerichte en adequate acties op basis van het rapport lastig.

Ik neem desalniettemin uw signalen over een aantal incidenten ter harte. U doet aanbevelingen om de zorg bij Attent (nog) beter te maken en daar dank ik u voor.

Arnhem
Regina Pacis

Dieren
Beverode
De Oude Plataan
Gelders Hof

Doesburg
St. Elisabeth
De Hessegracht

Elst
Tertzio

Rheden
Rhederhof
De Boomgaard

De Steeg
Attentiepunt
Attent Zorg Thuis
Bestuurscentrum
Attent Flex

Velp
Kastanjehof

Zoals ik u in het gesprek in augustus al meldde, hebben wij via onze interne klachtenprocedures, de onafhankelijke externe klachtencommissie, ons meldingsstelsel voor incidenten in de zorg én door externe onafhankelijke bureaus uitgevoerde onderzoeken naar cliënt -en medewerkerstevredenheid, goed inzicht in klachten, incidenten en tevredenheid van cliënten en medewerkers. Ik heb u de resultaten gegeven van de in 2013 gehouden tevredenheidsonderzoeken onder cliënten en medewerkers. Deze onderzoeken worden uitgevoerd door onafhankelijke en daartoe geaccrediteerde instanties. Daaruit bleek dat we over heel Attent wwz én voor de thuiszorg op vijf verschillende onderdelen scores van 7.2 tot 8.6 op een 10 punts schaal voor wat betreft de cliënttevredenheid. De medewerkerstevredenheid op werkbeleving was 7.3 Dit zijn goede scores, maar het kan natuurlijk altijd beter. Een aantal punten voor verbetering noemt u ook in uw rapport.

Attent wwz neemt iedere melding of klacht, ook anonieme, serieus en gebruikt deze, naast andere daarvoor bestemde instrumenten, om de kwaliteit van zorg permanent te verbeteren. Zo zullen wij ook omgaan met de door u genoemde punten. Zoals u zelf ook aangeeft: 'gelukkig gaan er bij Attent WWZ veel dingen goed' en zo is het ook. Wij staan voor de kwaliteit van de zorg die door onze betrokken én deskundige medewerkers wordt geleverd. Daar waar nodig en mogelijk zijn wij altijd gericht op verbetering.

Met betrekking tot de opmerkingen over medewerkers het volgende.

Werken in de zorg is een uitdagende, maar ook belastende baan en het is helder dat de intensiteit en de complexiteit van de zorg toe nemen en de financiële middelen vanuit de overheid alleen maar afnemen.

Attent wvz ondersteunt de medewerkers hierbij zoveel mogelijk. In dat verband is het goed om aan te geven dat de personele formatie in de zorg volledig wordt gebaseerd op de normen die op basis van de zorgzwaartepakketten zijn vastgesteld.

In die zin wordt volledig voldaan aan het "recht op zorg" zoals dat voortvloeit uit de indicatie. Attent wvz streeft echter ook verantwoorde zorg na, hetgeen primair betekent dat wordt uitgegaan van de wensen en behoeften van de cliënt en dat de cliënt de regie houdt over zijn of haar eigen leven en dus ook over het zorgleefplan.

Voor de volledigheid willen wij tevens aangeven dat een deel van de cliënten tijdelijk aanwezig is en zorg gefinancierd krijgt vanuit zorgverzekeringswet volgens de systematiek van de diagnosebehandelcombinatie. Deze zorg is sterk gericht op de gezondheid en het weer –veelal- thuis kunnen functioneren na een medische ingreep in de ziekenhuizen. Deze cliënten vragen om een sterke behandelgerichte verblijfscontext en geen reguliere verzorgings- of verpleeghuiszorg. Ook dat moet meegenomen worden in het totaalbeeld over hoe zorg binnen Attent wvz georganiseerd is.

De conclusie die wordt getrokken dat daadwerkelijk minder personeel in het primaire proces aanwezig is, is niet juist. In 2013 zijn per cliënt juist meer zorgmedewerkers per cliënt ingezet dan in 2012.

Niet alleen is het aantal medewerkers uitgebreid. Ook het deskundigheidsniveau is sterk toegenomen. Het aantal bekwame personeelsleden in de verzorging, verpleging en behandeling heeft er voor gezorgd dat de continuïteit in zorg sterker gewaarborgd is en Attent wvz ook relatief zware cliënten kan verzorgen. Met andere woorden: de zorgcomplexiteit binnen Attent wvz is de laatste jaren fors toegenomen. Dit verklaart de keuze om meer en hoger geschoold personeel aan te trekken, fors uit te breiden op het scholingsbudget en het bewerkstelligen van een krachtige werkomgeving, gestuurd door de kernwaarden Gastvrij, Respect, Integer en Professioneel.

Wij herkennen signalen over te weinig activiteiten voor sommige cliëntengroepen en zijn daar mee bezig. Te weinig personeel is inderdaad geen argument om niet met bewoners naar buiten te gaan. Momenteel zijn diverse mobiliteitsprogramma's van start gegaan, welke met name aan psychogeriatrische cliënten worden aangeboden. Dit wordt verder uitgebreid.

Overigens denkt Attent wvz actief na over welke activiteiten en arrangementen zij kan ontwikkelen, voor alle cliënten, die het dagelijkse leven kunnen veraangemen. Daartoe wordt ook samengewerkt met welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties.

Attent wvz zet het komende jaar nog meer in op het aansluiten bij behoeften van cliënten.

Met betrekking tot het toezicht in de huiskamers het volgende. De punten zoals verwoord wat betreft toezicht en klachtenprocedures zijn ook aandachtspunten van de cliëntenraden. Incidenten komen voor, het is vreselijk wanneer dat gebeurt, maar uit te sluiten is dat nooit, helaas. Continue aanwezigheid is niet reëel, hoe begrijpelijk de zorg is die daar achter zit. De wijze waarop het toezicht geregeld is voldoet aan de norm. In het rapport wordt gesteld dat binnen Attent wvz de regel zou bestaan dat één keer per 15 minuten gekeken moet worden bij cliënten in huiskamers. Deze "regel" maakt echter geen onderdeel uit van het algemeen geldende toezichtsbeleid. Uw opmerkingen op dit punt sluiten echter wel aan bij kanttekeningen die door cliënten in het cliënttevredenheidonderzoek zijn gemaakt. In die zin heeft dat reeds onze aandacht.

Het is inderdaad onwenselijk indien mensen bang zouden zijn om uitingen van onvrede bespreekbaar te maken. Voor zover de organisatie daar invloed op heeft, wordt die invloed ook aangewend. Onze interne klachtenregeling is zeer laagdrempelig en cliënten kunnen altijd, ook rechtstreeks, naar de onafhankelijke externe klachtencommissie.

Arnhem
Regina Pacis

Dieren
Beverode
De Oude Plataan
Gelders Hof

Doesburg
St. Elisabeth
De Hessegracht

Elst
Tertzio

Rheden
Rhederhof
De Boomgaard

De Steeg
Attentiepunt
Attent Zorg Thuis
Bestuurscentrum
Attent Flex

Velp
Kastanjehof

Alle klachtenregelingen zijn bij alle cliënten en contactpersonen bekend door een uitgebreide cliëntinformatiekaart. Zoals ik u verteld heb worden er zelden bij de externe commissie klachten ingediend en zijn er ongeveer 25 klachten intern per jaar. Bejegening en het daarbij behorende gedrag worden regelmatig aan de orde gesteld in overleggen met medewerkers, cliënten en cliëntenraden.

Zorgaanbieders hebben de opdracht de zorg zodanig in te richten dat dit past binnen de middelen die hen ter beschikking worden gesteld. Onze ambitie is om kwetsbare mensen professioneel te ondersteunen. Vanzelfsprekend hopen ook wij dat het regeringsbeleid het mogelijk blijft maken dat wij de zorg op een verantwoord niveau kunnen houden en zelfs verder omhoog kunnen brengen. Dit doet Attent wvz ook in intensieve samenwerking met de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad, die bestaat uit de voorzitters van de lokale raden.

De lokale cliëntenraden hebben over het algemeen een intensief contact met het deel van de organisatie waarvoor zij werken en regelmatig contact met groepen cliënten en incidenteel met familieleden.

Dat de zorg financieel onder druk staat is voor een ieder duidelijk.

De opmerking die de SP maakt in het begeleidende schrijven over de 'winst' en het 'vermogen' van Attent wvz vraagt om nuancering. Attent wvz is een zorginstelling die, net als ieder ander bedrijf, de inkomsten en uitgaven in evenwicht moet houden. Attent wvz is een maatschappelijke onderneming, zonder enig winst oogmerk. Attent wvz is gehouden aan de eisen die onder andere banken en zorgverzekeraar stellen aan het zogenaamde weerstandsvermogen van een bedrijf. Het zijn deze eisen die hebben gemaakt dat Attent wvz zich bewust heeft moeten richten op het vergroten van het weerstandsvermogen. Het minimale weerstandsvermogen moet 15% van de omzet zijn. Maar de banken schroeven deze eisen nog hoger op, naar rond de 20%. Dit in verband met de toenemende financiële risico's die zorgorganisaties lopen. Zonder dit weerstandsvermogen komt het voortbestaan van het bedrijf in gevaar en dat komt de zorg voor onze cliënten en de werkgelegenheid zeker niet ten goede. Attent wvz mag dus het benodigde weerstandsvermogen niet inzetten voor de zorgverlening .

De cliëntenraden van Attent wvz laten weten ook niet blij te zijn met het overheidsbeleid en de financiën voor de zorg, maar geven aan over het algemeen positief te zijn over de geboden zorg, de kwaliteit van het eten en zeker de inzet van de medewerkers.

Leden van de cliëntenraad zijn regelmatig aanwezig bij het overleg tussen het management en de cliënten en cliëntenraden oriënteren zich periodiek op de kwaliteit van de maaltijden door zelf deel te nemen aan een warme maaltijd. De kwaliteit daarvan wordt als goed ervaren en dat komt ook terug in de uitslagen van het gehouden cliënttevredenheidsonderzoek.

Aan scholing wordt momenteel veel aandacht besteed en in de meeste gevallen is de cliënttevredenheidsscore van de afdelingen goed tot bovengemiddeld.

Tot slot doet de SP een aantal aanbevelingen, waarop ik hieronder reageer.

- Zorg dat er op de huiskamers altijd een personeelslid of vrijwilliger aanwezig is, situaties waar elders een echte noodsituatie plaatsvindt uitgezonderd. Meer toezicht zorgt voor rust en veiligheid op die huiskamers.

Het toezichtsbeleid voorziet hier ook in. Ook uit het vorig jaar gehouden cliënttevredenheidsonderzoek zijn signalen waarneembaar dat dit niet iedere dag op iedere locatie gegarandeerd lijkt te worden. Dit punt is dan ook op basis van deze signalen opgepakt.

-Zorg dat er voldoende personeel is, zodat er ook weer vaker persoonlijke aandacht gegeven kan worden aan bewoners.

In principe is er voldoende personeel. Hier past dan ook geen getalsmatige oplossing in de veronderstelling dat meer personeel automatisch zorgt voor meer persoonlijke aandacht. Persoonlijke aandacht is nodig bij alle handelingen die met en voor de cliënt worden verricht.

Arnhem
Regina Pacis

Dieren
Beverode
De Oude Plataan
Gelders Hof

Doesburg
St. Elisabeth
De Hessegracht

Elst
Tertzio

Rheden
Rhederhof
De Boomgaard

De Steeg
Attentiepunt
Attent Zorg Thuis
Bestuurscentrum
Attent Flex

Velp
Kastanjehof

De inzet van beter opgeleid personeel is onvoldoende, Attent moet ook inzetten op meer personeel.

In 2013 is per cliënt meer personeel ingezet in het primair proces dan in 2012. De toenemende complexiteit van de zorg, die mede het gevolg is van het overheidsbeleid gericht op het zo lang mogelijk thuis laten wonen van mensen die op zorg zijn aangewezen, vraagt hoe dan ook om personeel dat op professionele wijze verantwoorde zorg kan bieden. Attent wwz doet derhalve beide: in 2013 is per cliënt meer personeel ingezet en dat personeel is hoger opgeleid zodat zij ook vakinhoudelijk zijn berekend op de uitdagingen waar de zorgverlening voor staat.

- Maak meer gebruik van vrijwilligers en zet meer in op werving van vrijwilligers. Zorg er voor dat bewoners weer vaker een uitstapje kunnen maken

Bij Attent wwz zetten op dit moment meer dan 700 vrijwilligers zich in om een bijdrage te leveren aan het welzijn van cliënten. Er wordt permanent geworven naar uitbreiding van het aantal vrijwilligers. Vrijwilligers worden ook nu reeds ingezet voor begeleiding bij uitstapjes. Vrijwilligers zijn meer dan welkom bij Attent wwz. Vrijwilligers worden meegenomen in scholingen, krijgen begeleidingsgesprekken, krijgen persoonlijke aandacht, een basisvergoeding voor reizen/onkosten, enz.

- Zorg voor een zeer laagdrempelige klachtenafhandeling, niet alleen voor de bewoners en familieleden, maar óók voor het personeel.

De klachtenregelingen die bestaan voor zowel cliënten als medewerkers hebben geen ingebouwde drempels die het moeilijk maken een klacht in te dienen.

Indien en voor zover er sprake zou zijn van een angstcultuur, dan past dat uiteraard niet in de organisatiedoelstellingen. Juist op dit punt is het lastig dat niet duidelijk is waar binnen de organisatie dergelijke constatering zijn gedaan.

In uw begeleidende brief heeft u het over de veranderingen op Gelders Hof en St. Elisabeth en spreekt de wens uit dat voor de huidige bewoners goed gezorgd wordt en in nauw overleg met cliënten en familieleden wordt gezocht naar alternatieven in verband met de nieuwbouw van St. Elisabeth. Dit is voor ons vanzelfsprekend en gebeurt dus ook.

Tot zover mijn reactie op uw rapport.

Nogmaals dank ik u voor de signalen en aanbevelingen.

Ik roep u wel op, om, indien er meer signalen zouden komen, betrokkenen te stimuleren deze signalen rechtstreeks binnen de organisatie te bespreken.

Dit maakt het gericht aanpakken van zaken beter mogelijk en zal effectiever zijn.

Arnhem
Regina Pacis

Dieren
Beverode
De Oude Plataan
Gelders Hof

Doesburg
St. Elisabeth
De Hessegracht

Elst
Tertzio

Rheden
Rhederhof
De Boomgaard

De Steeg
Attentpunt
Attent Zorg Thuis
Bestuurscentrum
Attent Flex

Velp
Kastanjehof



Met vriendelijke groet,
Mw.drs. J.S.Siraa
Raad van bestuur Attent wwz.