

**Evaluatie CC op basis input CR/OR/gesprekken medewerkers/gesprekken cliënten/familie
Communicatie**

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07-2020
01	Ouders / verwanten	Nog meer de bedoeling uitleggen van hetgeen wordt gecommuniceerd.		Zo houden.
02	Ouders / verwanten	Brieven waren lang		<ul style="list-style-type: none"> - We gaan niet met tekeningen werken, wel bewuster zijn op kort en bondige teksten en werken met kopjes. - Eerst maatregel benoemen, dan bedoeling uitleggen.
03	Ouders / verwanten	Uitleg door medewerkers uit de teams stemt niet overeen met tekst die door CC kwam		<ul style="list-style-type: none"> - Adresbestand Plancare op orde te maken, voor 01 september op orde. - Afspraak: streven dat vanaf 01 september worden brieven centraal verstuurd, per mail of per post.
04	Ouders / verwanten Medewerkers	Centraal communiceren met familie (website).		Voorlopig meerdere kanalen, daarna toewerken naar communicatie via de website. In overleg met ouders.
05	Ouders / verwanten OR	Informatie na de persconferentie duurt te lang. Eerder en meer communicatie op proces. Ook helder zijn met wie allemaal afgestemd wordt (VGN, collega-instellingen)		Via de website na persconferentie en eenmalig in brief uitleggen.
06	Ouders / verwanten		Vanuit Cohort afdeling was de communicatie heel goed.	
07	Ouders / verwanten Medewerkers	Niet alle informatie werd op tijd doorgestuurd. Het moment waarop informatie werd doorgestuurd was voor de zorg niet altijd handig (rond avond).		Aandachtspunt: ouders / verwanten aan laten sluiten op website!

Nr.	Doelgroep	Tops	Tips	Conclusie CC 14-07-2020
08	Medewerkers	Hoeveelheid waarin en snelheid waarmee werd gecommuniceerd was erg hoog (zorgteams)	Blij met de informatie, ook om aangehaakt te blijven (ondersteuning en behandeling).	<ul style="list-style-type: none"> - Compacter formuleren en minder updates (met name als we in rustiger vaarwater zitten) - Corona tegel op intranet vervangen door wegwijs document naar alle iprova regelingen. - Blijvend aandacht voor structuur intranet.
09	Medewerkers	Niet alle doelgroepen cliënten (vormen van dienstverlening, zoals bijvoorbeeld Ambitie en Carrousel) waren in de communicatie voldoende in beeld.		<ul style="list-style-type: none"> - Scherper zijn dat alle doelgroepen in de communicatie worden benoemd.
10	Medewerkers		Reactiesnelheid Coronatelefoon en mail was erg goed en hoog.	
11	Medewerkers	Stelliger het kader communiceren		Tekst toetsen op woorden die onduidelijkheid in de hand werken
12	Medewerkers	Verskil tussen regio 1 en regio 2 beter uitleggen als er verschillen zijn in besluitvorming.		Bewustzijn en uitleg meenemen in communicatie.
13	Medewerkers	Kies voor 1 beeldbelsysteem en creëer voorwaarden om digitaal te werken.		Er komt een opdracht vanuit het ST voor de strategisch adviseur om dit verder uit te werken.
14	Medewerkers	Te strak gecommuniceerd op de regels rondom jaarurensystematiek, meer op vertrouwen moeten communiceren.		Benoemen in terugkoppeling evaluatie naar medewerkers dat dit een punt is wat niet goed is gegaan.

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07-2020
15	Cliëntenraad	Communicatie na cohortafdeling (nazorg) was beperkt, je moest er om vragen	Communicatie vanaf cohortafdeling was perfect.	Teams vragen om een evaluatie te organiseren met ouders/verwanten/cliënten. Teams helpen om dit te kunnen doen.
16	Cliëntenraad	Meer regie op algehele communicatie, mogelijk een actieve rol door coaches. Ervaring die men deelt is dat bij personele onderbezetting op de teams het doorsturen van berichten lastig is en geen prioriteit heeft.		Aan bod gekomen in eerdere bovenstaande punten.
17	OR	Meer gebruik maken van visuele communicatie (vlogs) in communicatie met medewerkers, cliënten en verwanten		Nu geen prioriteit, het is lastig om medewerkers aan het vloggen te krijgen.

Verbinding

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07
18	Ouders / verwanten	Betrokkenheid vanuit teams bij kinderen die thuis waren was heel verschillend.	.	Wordt ondervangen door evaluatie in teams.
19	Ouders / verwanten	Nazorg na cohortafdeling van getroffen was beperkt.		Normaliter is zorg rondom overlijden goed. Dit was door omstandigheden een incident. Geen verdere acties.
20	Ouders / verwanten		Besluiten die genomen zijn, hoe pijnlijk ook, die waren goed. Gaf ook een gevoel van veiligheid voor ons als ouders.	
21	Ouders / verwanten	Verbinding met ouders / verwanten vanuit teams was heel divers		Komt terug bij evaluatie van teams met ouders/verwanten/cliënten.
22	Ouders / verwanten	Stem van de ouder / cliënt om mee te praten lokaal mag meer aanwezig zijn.		Terugkoppeling aan CR om meer met achterban in gesprek te gaan.
23	Medewerkers		Diensten uit de ondersteuning konden elkaar sneller vinden ten behoeve van de zorg.	
24	Medewerkers	Verbinding Werknet met medewerkers /teams had in begin beter gekund.	Verbinding Werknet / I&A / roosterconsulenten mooi tot stand gebracht.	

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07-2020
25	CC	<p>Ook vanuit crisisteam naar Werknet was communicatie en structuur niet altijd duidelijk en goed. Werknet raakte daardoor in het begin ook hun rol kwijt. Was rommelig.</p> <p>Het CC gaf teams eerst ruimte en pakte daarna terug.</p> <p>Voor werknet was de impact groot, hebben we ons dat voldoende gerealiseerd? Hebben we daar voldoende regie op gevoerd als CC.</p>		<p>Eén persoon (leidinggevende) onderhoudt contact, eenduidige lijnen en dichterbij crisisorganisatie.</p> <p>Terugplaatsen van verantwoordelijkheden bij leidinggevende waar ze horen, niet alleen Werknet, voor alles. – komt een stukje in de update, met Werknet is dit al besproken.</p>
26	Medewerkers	<p>Opdracht over verdeling formatie na sluiting dagbesteding was niet duidelijk. Daardoor gingen anderen ook wachten. Onduidelijk wie eigenaar was.</p>		<p>In beeld houden.</p>
27	Medewerkers	<p>Thuiswerken is minder prettig dan elkaar zien op kantoor, maar werkt op zich prima. Het is wel noodzakelijk om zelf de verbinding te houden met collega's.</p>		<p>Komt terug in opdracht Het nieuwe werken.</p>

28	Cliëntenraad	Regie kwijt op wat er met cliënt / kind gebeurde. Onvoldoende aangehaakt als verwant.		Evaluatie teams met ouders.
29	Cliëntenraad	Persoonlijke benadering voor vrijwilligers (via hun cliënt).		Meenemen in algehele schriftelijke evaluatie

Kwaliteit van zorg

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07
30	Ouders / verwanten		Groot compliment voor medewerkers in de zorg.	Meenemen in algehele schriftelijke evaluatie
31	Ouders / verwanten		Goede zorg op de cohortafdeling.	Meenemen in algehele schriftelijke evaluatie
32	Ouders / verwanten	Liever meer in overleg met cliënten, verwanten, maatwerk, durf te differentiëren. Betrek verwanten. Heb oog voor de driehoek.		Driehoekskunde maakt onderdeel uit van project Conflictmanagement. Meenemen in evaluatie teams met ouders.
33	Ouders / verwanten	Kom eerder met voorzieningen (plexiglas, bus).		Nu geen verdere acties. Met de wijsheid van nu, hadden we daar achteraf misschien een ander besluit in genomen.
34	Ouders / verwanten		SWZ heeft het heel goed gedaan er is nauwelijks besmetting geweest.	
35	Ouders / verwanten	Evalueer lokaal samen met cliënten / ouders verwanten.		Evaluatie teams met ouders.

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07-2020
36	Ouders / verwanten	Vereenzaming cliënten en gebrek aan beweging in regio 2.		Daar waar het kan, meer aandacht in besluitvorming voor verschillen in regio's. Bij besluitvorming nog meer aandacht voor consequenties voor cliënten.
37	Ouders / verwanten	Nederland versoepelt, maar cliënten in regio 2 snappen onvoldoende dat zij in een instelling zitten.		Naast de toolbox ook andere medewerkers in de organisatie dichterbij de teams/cliënten laten komen. Beter afwegen wie zijn echt noodzakelijk op de locaties: geestelijk verzorger, gedragskundige, behandelaren, cliëntvertrouwenspersoon, coach.
38	Medewerkers	Veel behandelingen waren niet mogelijk door sluiting woningen. Achteraf beter na kunnen denken over wat er wel mogelijk was, om andere klachten te voorkomen.		Zie bovenstaand punt.
39	Medewerkers		We konden cliënten altijd beter vinden (behandeling), ze waren altijd in de woning. Daardoor waren we effectiever.	
40	Medewerkers		Rust op woningen is goed geweest, cliënten waren veel rustiger, slapen beter (totdat bezoeksregeling weer opstartte).	Zit verwerkt in opdracht 'Plan dagbesteding'.

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07-2020
41	Medewerkers		Betere samenwerking tussen wonen en dagbesteding (meestal)	Zit verwerkt in opdracht 'Plan dagbesteding'.
42	Medewerkers		Werkdruk afgenomen in teams	Zit verwerkt in opdracht 'Plan dagbesteding'.
43	Medewerkers	Oog voor de driehoek, dichterbij brengen ontwikkelcoaches.		Zie punt 32: dit zit in het project conflicthantering, heeft een prominente plek, de teams die zich vrijwillig aanmelden worden daarvoor geschoold.
44	Cliëntenraad		Gegeven de omstandigheden was het logisch dat er een lock down was. Uiterst voorzichtige benadering in aanvang was prima.	
45	Cliëntenraad		Opvang op Cohortafdeling was perfect: professionele medewerkers en prima zorg.	
46	Cliëntenraad		Zeer betrokken medewerkers met maximale inzet en betrokkenheid.	
47	Cliëntenraad		Dagbesteding op Zonhove was goed verzorgd op de woningen.	
48	Cliëntenraad	Betere bescherming van personeel en bewoners (in deze periode veel inzet van Flex medewerkers/zzp'ers)	Infectiepreventiecommissie al vroeg opnieuw ingericht en in stelling gebracht.	We hebben steeds de richtlijnen van het RIVM gevolgd en doen dat nog steeds. Het is voldoende geborgd.

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07-2020
49	Cliëntenraad	Cliënten in Regio twee wisten vaak niet waar zij aan toe waren, er werd door teams veelal bepaald wat niet kan en niet gekeken naar wat wel mogelijk is.		Evaluatie teams met ouders/cliënten.
50	Cliëntenraad	Kijk hoe je verwanten en cliënten kan betrekken, sluit ze niet uit.		Evaluatie teams met ouders/cliënten.
51	Cliëntenraad	Kijk of partieel sluiting en quarantaine mogelijk is (niet alles sluiten als daar geen duidelijke reden voor is).		Dit is nu gekoppeld aan de bezoek- en logeerregeling.

Organisatie

Nr.	Doelgroep	Tip	Top	Conclusie CC 14-07
52	OR	Denk na over crisis in combi met zelforganisatie. Hoe gebruik maken van de zelfnadenkende medewerker in tijden van crisis? Nu we meer ervaring hebben, is maatwerk vanaf het begin binnen de kaders te overwegen.		
53	OR	Clientvertegenwoordiger in crisisteam overwegen		Nauwe contacten onderhouden met CR. Geen toevoeging aan CC.

Nr.	Doelgroep	Tips	Tops	Conclusie CC 14-07-2020
54	OR		Een medewerker met link naar OR en andere medewerkers in crisisteam	
55	OR		Bijstellen beleid nav opmerkingen; luisteren	
56	OR		Daadkracht. Niet populaire dingen durven doen.	