**REACTIE CENTRALE CLIËNTENRAAD OP KWALITEITSRAPPORT PRISMA 2020.**

**Algemeen.**

De vorm en inhoud van het kwaliteitsrapport 2020 van Prisma zijn uiteraard sterk beïnvloed door

alle gebeurtenissen rondom Corona.

Waar normaliter allerlei kwaliteitsaspecten van het betreffende jaar in het rapport worden beoordeeld op targets en behaalde resultaten, wordt nu veel plaats ingeruimd voor ervaringsverhalen van cliënten en medewerkers.

Als men al voor deze aanpak kiest, dan zou het beter geweest zijn ook ervaringsverhalen van lager niveau cliënten op te nemen en zeker ook de ervaringen van cliëntvertegenwoordigers in dit rapport weer te geven.

De CCR krijgt uit de ervaringsverhalen geen duidelijk beeld van hoe Prisma in 2020 met kwaliteit is omgegaan.

**Incidentmeldingen (bladzijde 23).**

Het rapport geeft aan dat er in 2020 t.o.v. het jaar daarvoor een afname van het aantal incidentmeldingen is geweest.

Omdat dubbele meldingen dit jaar voor het eerst uit het registratiesysteem verwijderd zijn,

is echter niet duidelijk of dat ook werkelijk zo is.

Het is de CCR opgevallen dat bij incidentmeldingen “Verslikking” bijna verdrievoudigd is t.o.v. 2019.

Dit moet naar de mening van de CCR verder onderzocht worden.

Door het samenvoegen van voorheen afzonderlijke soorten meldingen (over medicatie en materialen) zijn getallen hiervan niet meer met eerdere jaren te vergelijken.

Het verdient aanbeveling meldingen in de categorieën “Overig” en “Turflijst incidenten” (samen goed voor meer dan 600 meldingen) waar mogelijk beter te specificeren.

Voor een goed vergelijk over de jaren moet het vermelde totaal aantal meldingen aansluiten bij de som van deelgetallen erboven.

**Klachten (bladzijde 25).**

Bij het staatje met klachten valt het de CCR op dat van 11 ingediende klachten het resultaat onbekend is. Hier moet meer aandacht voor komen.

Maar liefst 75% van de klachten valt onder de categorie “Onvrede zorg”.

Een betere detaillering/uitsplitsing van dit getal zou op zijn plaats geweest zijn.

**Onderzoeken (bladzijde 18 en bladzijde 25).**

Het rapport vermeldt een onderzoek in juni door Effectory naar de ervaringen van medewerkers.

In juli is dit nog een keer herhaald.

Een onderzoek in dit kader naar de ervaringen van cliëntvertegenwoordigers zou zeker ook op zijn plaats geweest zijn.

Het aantal deelnemers aan het Cliënt-ervaringsonderzoek corona is naar de mening van de CCR veel te beperkt om dit als een onderzoek te presenteren en om er conclusies uit te trekken. De aandachtspunten die genoemd worden als resultaat van het “onderzoek” zijn weinig verrassend.

**Reflectie op kwaliteit.**

De CCR vindt het een goede zaak om, samen met de andere medezeggenschapsorganen en de Raad van Bestuur, gezamenlijk te reflecteren op het onderwerp kwaliteit.

Wat is kwaliteit, hoe bewaken/verbeteren we de kwaliteit, hoe registreren we kwaliteit en op welke wijze rapporteren we daarover zijn vragen die daarbij aan de orde moeten komen.