

Aan  
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
t.a.v. mevrouw drs. M.A.S. Dethmers, senior inspecteur  
Postbus 2518  
6401 DA HEERLEN

Postbus 16  
5760 AA Bakel  
[www.zorgboog.nl](http://www.zorgboog.nl)  
KvK Eindhoven 410.93.743  
IBAN: NL58RABO0121095266

**Ons kenmerk**  
CN.bh.U.19.170

**Datum**  
18-12-2019  
**Onderwerp**  
Reactie op conceptrapport inspectiebezoek Mariëngaarde  
3 oktober 2019

**Uw kenmerk**  
2019-2408859/  
V2015682/MD/avs

**Bijlage(n)**

Geachte mevrouw Dethmers,

Hiermee reageren wij op het conceptrapport inzake het inspectiebezoek aan onze locatie Mariëngaarde op 3 oktober jl.

Puntsgewijs treft u onze reactie aan, op feitelijke onjuistheden en inhoudelijk:

- Hoofd woonbegeleiding graag vervangen door hoofd Woonverpleging.
- CCE (centrum voor consultatie en expertise) i.p.v. (consultatie voor consultatie en expertise).
- Norm 3.2: nieuwe beleidsvisie cliënttevredenheidsonderzoek.
- 4.1.1, norm 1.1.: er staat 1 x per jaar MDO, is in principe tweemaal per jaar maar wordt dan evaluatiemoment genoemd.
- 4.2.1, norm 2.2: inzake het vele klikken: deze "Quick win" is later (net na het inspectiebezoek) doorgevoerd. Tijdens het bezoek is in de mondelinge terugkoppeling benoemd dat dit anders wordt ingericht. Er volgen met de nieuwe release van Qic (december) nog meer aanpassingen (cliënttypering op 1 A4 onder andere). Daarnaast is er een project gericht op het verbeteren van het methodisch werken van medewerkers. Beide projecten tezamen moeten ervoor zorgen dat de Zorgboog eind 2020 geheel voldoet aan de norm. De aanpak hiervoor is beschreven in het resultaatverslag naar aanleiding van het inspectiebezoek op Keyserinnedael.
- 4.2.1, norm 2.3 inzake opmerking "Nog geen sprake van systematische reflectie op gebied van persoonsgerichte zorg". We zijn met hoofden en directie nog in gesprek over de inbedding van auditering hierop (zoals bijvoorbeeld reikwijdte onderzoek na inspectiebezoek KDH). Reflectie op clientniveau is er natuurlijk wel: bespreking daar waar kan met client zelf, artsensite, kernteam, bewonersoverleggen/casusbespreking met psycholoog en team, terugkoppeling aan familie.



- 4.3.1, norm 3.2: op dit moment vindt een cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Verder is een PRISMA-scholing gepland voor januari 2020. Hier krijgen de huidige onderzoekers een opfris/verdiepingstraining en worden nieuwe leden geschoold, zodat het PRISMA-team weer volledig op sterkte komt. Verder klopt het dat er een diepgaandere analyse op MIC-meldingen ontbreekt. Dit is bekend en hier staan acties op uit.

Wij onderschrijven dat iedereen de afgelopen tijd hard heeft gewerkt om de kwaliteit te verbeteren en het doet ons goed dat ook de inspectie dit erkent.

Met vriendelijke groet,

J. Nogarede Hoekstra MA  
Voorzitter raad van bestuur