

Kwaliteitsrapport 2022 - Reactie externe visitatie

Op 12 mei 2023 – de Dag van de Zorg - hebben Sherpa en Amerpoort samen de externe visitatie gedaan. We hebben elkaar bevraagd op verschillende kwaliteitsthema's die aan bod komen in de kwaliteitsrapporten. Cliënten, verwanten, medewerkers en directieteam namen deel aan de visitatie. Het was een waardevolle bijeenkomst, waarbij we over en weer van elkaar hebben geleerd. Dit is een korte samenvatting van de belangrijkste onderwerpen die aan bod kwamen tijdens de visitatie.

Het kwaliteitsrapport

Het verschil in stijl tussen beide kwaliteitsrapporten valt op. Terwijl we het veelal over dezelfde dingen hebben. Beide kwaliteitsrapporten hebben voor- en nadelen. En ze roepen allebei de vraag op: hoe is het leven van de cliënt nu écht beter geworden door de dingen die we doen?

Inspraak en medezeggenschap

Verbinding, inspraak en medezeggenschap zijn belangrijk om de zorg zo goed mogelijk te kunnen maken. Het lukt nog niet altijd en overal om dit te organiseren. Vooral bij ambulante zorg of begeleiding is dit soms nog lastig. Want hoe zorg je ervoor dat je de achterban goed betreft? Gelukkig zijn er veel verschillende vormen mogelijk. Zo organiseert Sherpa waardevolle dialoogsessies met verwanten. Bij Amerpoort zijn er huiskameroverleggen met cliënten. Beide organisaties zetten ervaringsdeskundigen in, wat een grote meerwaarde heeft. We kunnen meer van elkaar leren, zowel binnen als tussen de organisaties.

Samenwerken

Het is mooi dat we steeds meer dingen samen doen. Dat willen we nog meer gaan doen. We hebben elkaar veel te bieden en vullen elkaar aan. Bovendien is het zonde om dingen te bedenken die de ander al heeft klaarliggen. We zullen nog vaker met elkaar in gesprek gaan, op alle niveaus.

“De drempel om samen te werken was nog nooit zo laag.”

Regels, werkdruk en werkplezier

Regels zijn soms goed. Maar wanneer niemand kan uitleggen waarom iets moet en wat het oplevert voor de cliënt, dan moeten we ze loslaten. Te veel regels zorgen voor een hoge werkdruk en minder werkplezier voor medewerkers. We moeten kritisch zijn op wat we registreren en hoe we dat doen.

Het moet aantrekkelijk blijven voor medewerkers om hier te werken. Het is belangrijk dat het leuk is binnen een team. En dat er genoeg ontwikkelmogelijkheden zijn binnen het

werken op de groep. Maar ook dat medewerkers invloed hebben op hun eigen werk. Als een team het goed heeft, dan is dat ook voelbaar voor cliënten. Teamreflectie blijft hierbij belangrijk. Teams moeten samen met hun manager kijken wat zij nodig hebben om het werk zo goed en prettig mogelijk te organiseren.

Dit Vind Ik Ervan!

Dit Vind Ik Ervan! is een waardevol instrument. Ook hierbij kunnen we van elkaar leren. Amerpoort heeft ervoor gekozen om bij EMB het goed leven gesprek te voeren, onderdeel van de LACCS-methode, in plaats van Dit Vind Ik Ervan!. Bij Sherpa is het aantal DVIE-gesprekken verhoogd door niet langer verplicht te stellen dat medewerkers eerst de training volgen.

Personele krapte

Er wordt steeds meer personeel niet in loondienst (PNIL) ingezet in de zorg. Dat is van invloed op de kwaliteit van zorg. Tegelijkertijd hebben we deze mensen wel nodig. We moeten blijven onderzoeken hoe we dit zo goed mogelijk kunnen doen. Want hoe is het voor hen om steeds in een nieuwe groep te komen, wat hebben zij daarbij nodig? We moeten ervoor zorgen dat we ook hun verhalen horen.

De inzet van verwanten is geen oplossing voor het personeelstekort, maar verwanten kunnen wel een goede aanvulling zijn en een belangrijke bijdrage leveren aan goede zorg.

Conclusie

Het inzichtelijk maken van de kwaliteit van zorg doen we door middel van cijfers en verhalen. Toch geven die cijfers en verhalen nooit een volledig en absoluut antwoord op de vraag hoe het leven van iedere cliënt beter wordt door dat wat we doen.

We hebben tijdens de visitatie vanuit verschillende perspectieven met elkaar gedeeld hoe we kijken naar de kwaliteit van zorg. Dit helpt ons om elkaars belevingswereld beter te begrijpen. We realiseren ons dat het blijven voeren van dit soort gesprekken bijdraagt aan de kwaliteit van zorg.