

Auditrapport



Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Rotterdam

Resultaten participerende initiële audit PREZO Care

Rotterdam, 15 januari 2025 – 17 februari 2025

Inhoudsopgave

1. Achtergrond participerende audit	4
1. Eindbeeld audit	6
3. Organisatie in beeld	10
4. Uitkomsten impactanalyse – een grafische impressie	26
Bijlage A. Methodische verantwoording	31
Bijlage B. Auditprogramma	33
Bijlage C. Kerngegevens organisatie	35
Bijlage D. Toelichting grafieken	36
Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse	37

1. Achtergrond participerende audit

Uw organisatie

Op uw website staat beschreven waar Jah-Jireh voor staat met een algemeen gedeelte voor al uw locaties en met specifieke informatie over uw locatie in Rotterdam.

Algemeen

'Wij vinden het belangrijk dat Getuigen van Jehovah die vanwege ouderdom of blijvende beperkingen hulpbehoevend zijn, met liefde en persoonlijke aandacht verzorgd en ondersteund worden. En dat in een veilige en vertrouwde omgeving. Belangrijk is dat partners daarbij niet gescheiden hoeven te worden. Alle locaties hebben mogelijkheden daarvoor. Jah-Jireh is een particulier initiatief en geen onderdeel van de Christelijke gemeente van Jehovah's Getuigen in Nederland, noch gelieerd aan andere initiatieven op het gebied van woonzorg buiten haar eigen vestigingen in Rotterdam, Wageningen en Heerlen' (bron: Jah-Jireh website, perspectief bestuurder).

Locatie Rotterdam

'Grootste havenstad en tevens architectuurhoofdstad van Europa met zijn Erasmusbrug, Koopgoot en Markthal. Met een levendig en ultramodern stadshart en toch gelegen aan het lieflijk stromende riviertje "de Rotte", waar de stad zijn naam aan ontleent. Jah-Jireh Rotterdam ligt in de rustige en groene wijk Ommoord.

Locatie en appartementen

Jah-Jireh Rotterdam beschikt over ruim zeventig comfortabele twee- en driekamer appartementen, gelegen op de vijfde tot en met achtste etage van een woongebouw. De appartementen zijn recent gerenoveerd en voorzien van een keuken met mogelijkheid tot elektrisch koken en een badkamer met douche, toilet en wasmachineaansluiting.

Faciliteiten

Elke etage van het woongebouw beschikt over een gemeenschappelijke ruimte met elk zijn eigen functie. Zo is er een gezamenlijke eetgelegenheid waar dagelijks door vrijwilligers tegen vergoeding een gezonde warme maaltijd wordt geserveerd. Van maandag tot en met zaterdag kunnen bewoners voor een kopje koffie of thee terecht in de gezellige woonkamer. Verder zijn er ruimtes waar dagactiviteiten worden georganiseerd en een bibliotheek. In de centrale hal zijn een fysiotherapeut en kapper gevestigd.

Omgeving

Onze locatie ligt in een rustige woonwijk met veel groen en dicht bij alle openbare voorzieningen. In de directe omgeving zijn twee winkelcentra voor de dagelijkse boodschappen. De huisartsenpraktijk en apotheek waarmee wij in Rotterdam samenwerken, zijn vlakbij en de Koninkrijkszaal ligt op loopafstand. Wilt u erop uit? U stapt zo op de metro naar bijvoorbeeld het treinstation of Rotterdam Centrum.

Zorg

In Rotterdam bieden wij persoonlijke verzorging, individuele begeleiding, verpleging, behandeling en terminale zorg aan ouderen en volwassenen met een

verstandelijke beperking. Bewoners die hier een indicatie voor hebben, kunnen deelnemen aan dagactiviteiten en groepsbegeleiding' (bron: Jah-Jireh website, perspectief bestuurder).

Belangrijke waarden

De waarden die u belangrijk vindt, zijn te lezen in uw kwaliteitsplan 2023 – 2025 welke staat op de website van Jah-Jireh.

'Waar wij voor staan

We vinden het belangrijk dat onze cliënten die vanwege ouderdom of blijvende beperkingen hulpbehoevend zijn, met liefde en persoonlijke aandacht verzorgd en ondersteund worden. In een veilige en vertrouwde omgeving waar zij zich als Getuige van Jehovah gewaardeerd en begrepen voelen. Omdat het welbevinden nauw samenhangt met de geloofsbeleving en sociaal contact met gelijkgestemden, wordt ook aan de levenswijze van onze cliënten ruimschoots aandacht besteed.

We zetten ons graag in voor de gezondheid en het welzijn van onze bewoners. We sluiten met onze zorg en ondersteuning aan op wat onze cliënten zelf nog kunnen en stimuleren hen zoveel als mogelijk. We proberen afhankelijkheid van zorg te verminderen of zelfs te voorkomen. We helpen onze cliënten om op een prettige manier oud te worden. Ieder mens is uniek en daarom geven we onze cliënten zorg en ondersteuning zoals zij dit graag willen op hun eigen manier en in hun eigen huis.

Als Jah-Jireh Woonzorg sluiten we aan op zorg en welzijn die er voor onze cliënten bewezen toe doet. Wat zijn de ingrediënten voor een prettige dag voor onze cliënten? Het zijn vaak de kleine dingen die het doen' (bron: Kwaliteitsplan 2023 – 2025, perspectief bestuurder).

Kwaliteitsthema's

U geeft in de kennismaking aan, voorafgaand aan de waardendialoog, te verwachten dat deze initiële audit in het algemeen reflecteert op de organisatie- en zorgontwikkeling van Jah-Jireh Rotterdam. Deze verwachting baseert u op de recente ervaring met PREZO Care in uw locatie Wageningen.

Specifiek voor uw locatie in Rotterdam geeft u aan:

'Hoe komen we van een pioniersfase en familiecultuur naar een meer professionele cultuur zonder het goede van de huidige cultuur te verliezen?' (bron: Kennismaking, perspectief management).

'Hoe spelen we in op de toename van zorgcomplexiteit en de bedreiging van personeelstekorten?' (bron: Kennismaking, perspectief management).

1. Eindbeeld audit

Algemeen

Het auditteam heeft uw vragen, onder kwaliteitsthema's, niet alleen feitelijk gehoord, maar ook zo gemerkt in de dialogen en sporen. De vragen leven bij uw management, medewerkers en vrijwilligers. Cliënten geven aan te merken dat er een toename is van werkdruk. U bent aan het zoeken naar wat het beste is voor de toekomst om zorg te kunnen bieden. Dan is het ook onvermijdelijk dat twijfels binnensluipen over hoe het nu gaat en dat vanzelfsprekendheden niet meer zo vanzelfsprekend zijn. Vanuit een stabiele basis onderkent u het zoeken. De antwoorden op uw vragen zitten verweven in de ontwikkelpunten welke zijn genoemd bij de impactcriteria in hoofdstuk 3.

Het auditteam hoopt met het rapport u te bemoedigen in de ontwikkeling van uw organisatie Jah-Jireh Woonzorg - Locatie Rotterdam.

U toont in de bevindingendialoog tevredenheid over de audit. Hieronder enkele evaluatieve opmerkingen daarover.

'Ik vind het fijn dat we zo met elkaar zitten. We kunnen heel veel leren van elkaar' (bron: bevindingendialoog, perspectief management).

'Dit is een goede vergadering geweest met veel informatie. Ik denk dat het heel belangrijk is om van verschillende kanten alle standpunten belicht te hebben' (bron: Bevindingendialoog, perspectief naaste).

'Ik vind het mooie bijeenkomsten. In vergelijking met de vorige keer denk ik dat we ook allemaal weer een stapje verder zijn in het nadenken' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

Het auditteam bedankt u hartelijk voor de gastvrijheid, de organisatie van de audit, uw openheid, het getoonde vertrouwen in het auditteam en uw tevredenheid over de sporen en dialogen. Wij wensen u veel succes in de verdere ontwikkeling van Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Rotterdam.

Registratieadvies

De participerende audit PREZO Care is uitgevoerd door het volgende auditteam:

- Kernauditor: de heer P.H.M. Vervloet
- Boventallig kernauditor: mevrouw M.J. Meulmeester
- Auditor verhalenspoor: mevrouw A.A.M. Vermeulen
- Auditor observatiespoor: de heer B. van der Vet
- Auditor documentatiespoor: mevrouw M.J. Meulmeester

De audit is uitgevoerd volgens het keurmerkschema PREZO Care v1 (010119, versie 1). De scope van de audit is: Individuele zorg.

De kernauditor verklaart namens het auditteam dat er met voldoende diepgang is getoetst. Op basis van de resultaten van de uitgevoerde audit en het resultaat van de impactanalyse adviseert de kernauditor namens het auditteam de directeur/bestuurder van Perspekt om aan *Jah-Jireh Woonzorg - Locatie Rotterdam* het PREZO Care keurmerk toe te kennen.

Verklaring op het keurmerk

Perspekt verklaart dat *Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Rotterdam* veilige en persoonsgerichte zorg levert met oog voor waarden, regels, dilemma's en risico's. In uw organisatie wordt structureel en methodisch gewerkt aan het resultaat voor uw cliënten waarbij leren en reflecteren wordt gestimuleerd.

De meeste waardering gaat daarbij uit naar het resultaat op de volgende impactcriteria: Impact op het resultaat voor de cliënt en Verandercultuur en context.

Algemene bevindingen

Op basis van de waarnemingen in de sporen en hetgeen is besproken in de interviews en de dialogen formuleert het auditteam de onderstaande (aan de impactcriteria gerelateerde) algemene bevindingen. In hoofdstuk 3 onderbouwen we deze bevindingen met verhalen, citaten en geven overwegingen tot ontwikkeling.

Impact op het resultaat voor de cliënt

Er wordt persoonsgerichte zorg verleend bij Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Rotterdam waarbij oog is voor de cliënt en zijn belangen. De mantelzorgers worden actief betrokken en met respect behandeld. De medewerkers kennen de bewoners goed en weten wat zij belangrijk vinden en waar hun behoeftes liggen. Als de zorgvraag wijzigt, wordt de organisatie daarop ingericht. Er samen (management, medewerkers én vrijwilligers) volop voor gaan en elke dag het beste ervan maken kenmerken uw gemeenschap. De grenzen in persoonlijke en organisatorische mogelijkheden om uw visie blijvend waar te maken, zijn verkend.

Omgaan met dilemma's

U onderkent dilemma's en in de audit zijn aan de orde geweest 'vrijheid versus veiligheid', 'levenseinde' en 'het realiseren van de visie versus werkdruk'. In het bespreken hiervan werkt u aan het elkaar aanspreken op gedrag en uitwisselen van overtuigingen.

Risico's in beeld

U heeft uw zorg, woon en organisatierisico's in beeld. In deze audit is een bijkomend risico 'rapportage' geconstateerd. Het gaat dan om de ervaren bureaucratische last en het beter borgen van privacy. In het bespreken hiervan toont u direct een mentaliteit van aanpakken en verbeteren.

Leren en ontwikkelen

U biedt volop faciliteiten voor persoonlijke en professionele ontwikkeling en wil meer inzetten op het dagelijkse informele leren door o.a. het elkaar aanspreken te verbeteren. In deze audit is gebleken dat u onzekerheden over de toekomst onderkent en zich open en kwetsbaar laat spiegelen op uw organisatorische ontwikkeling.

Verandercultuur en context

Medewerkers en cliënten geven aan dat er op een prettige wijze wordt samengewerkt waarbij de lijnen kort zijn. De communicatie verloopt laagdrempelig. Het feit dat uw organisatie formeler wordt, ervaren de medewerkers als noodzakelijk. Evenzo dat het loslaten van het pionieren en het informele ook gepaard gaat met strubbelingen. U bent daar open in en pakt de onderstroom in de samenwerking aan. Uw geloof is een grote bindende factor binnen de organisatie. Het geeft u allen vertrouwen in elkaar en liefde voor het gelukkig ouder worden. Tegelijkertijd roept dit sterke gemeenschapsgevoel ook verwachtingen op die niet altijd persoonlijk of organisatorisch waargemaakt kunnen worden. Zie hiervoor ook hetgeen is beschreven bij 'impact op het resultaat voor de cliënt'. U staat niet stil en kijkt naar wat er in de toekomst nodig is.

Zie hoofdstuk 3 voor een nadere toelichting.

Vervolg

Perspekt voert na toekenning van het PREZO Care keurmerk jaarlijks een audit uit om te beoordelen of de keurmerkhoudende organisatie (nog steeds) voldoet aan het wegingskader. Er vindt een tussentijdse audit plaats 11 maanden na de initiële audit en 22 maanden na de initiële audit is er een eindaudit. De tussentijdse en eindaudit zijn beperkt van omvang.

Tijdens de volgende (tussentijdse) audit wordt op basis van deze initiële audit specifiek aandacht besteed aan de in dit rapport genoemde ontwikkelpunten.

3. Organisatie in beeld

Hieronder leest u het verhaal over de kwaliteit van zorg binnen uw organisatie Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Rotterdam volgens het PREZO Care auditteam.

Het auditteam heeft via verschillende werkvormen verhalen verzameld in uw dagelijkse praktijk. Na afronding van alle werkvormen heeft de kernauditor een impactanalyse uitgevoerd op alle bevindingen. Deze impactanalyse bestaat uit vijf criteria: impact op resultaat voor de cliënt, omgaan met dilemma's, risico's in beeld, leren en ontwikkelen, verandercultuur en context.

Samen geven deze criteria een integraal beeld over de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning. Daarom nemen we u graag mee aan de hand van deze vijf criteria.

Impact op resultaat voor de cliënt

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: wat het effect is van al het handelen in de organisatie op het resultaat voor de cliënt. Levert de organisatie aan de cliënten wat ze beoogt te leveren? Gebeurt dat binnen de kaders van wet- en regelgeving? Zijn waarden leidend in de gemaakte keuzes? Is er sprake van waarneembare aandacht voor cliënten en is de hele bedrijfsvoering ingericht ten dienste van hen? Thema's: het beleggen van verantwoordelijkheden, de veiligheid voor en van cliënten, eigen regie, welbevinden, cliënttevredenheid en samenwerking met cliënten.

Bij dit impactcriterium komen aan de orde: De visie van Jah-Jireh en hierop de ervaringen van cliënten, de ervaren werkdruk, verwachtingen en eenzaamheid.

De waardendialoog begint met het memoreren van de visie van Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Rotterdam. De visie die ook gehanteerd wordt bij de andere locaties van Jah-Jireh in Wageningen en Heerlen. Jah-Jireh heeft haar kernwaarden niet geëxpliciteerd, maar verwerkt in haar visie met de titel 'waar wij voor staan' (uit kwaliteitsplan 2023 – 2025). Zie hiervoor pagina 4 onder 'Belangrijke waarden'.

'De aanwezigen in de waardendialoog knikken instemmend bij het uitspreken van de visie. Ze vinden 'de kleine dingen die het doen' aansprekend. Ze worden er vrolijk van, de spanning gaat ervan af. Enkele bewoners beginnen dit lied te zingen en dit breekt het ijs' (bron: Waardendialoog, perspectief auditor).

Cliënten worden gevraagd te reageren op de visie. Hieronder enkele ervaringen.

'Ik voel me hier zeer op mijn plaats. Ik ben gelukkig met mijn zusters en broeders in het geloof. Dit betekent veel voor me. Ik voel me niet alleen. Ik herken de visie volledig. Ik ben sinds de jaren 60 bekend met Jehova Getuigen. Mijn man is overleden. Ik ben nu alleen en heb altijd gezegd dat ik hier wil wonen als ik er alleen voor sta. Nu pluk ik de vruchten dat ik hier mag zijn' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

'Mijn complimenten aan de zorgmedewerkers. Ze voelen wat er met je aan de hand is en vragen ernaar. De aandacht doet me goed. Ik ben ook lid van de cliëntenraad. We worden niet vergeten. Ook de cliënten die even wat minder

aandacht vragen. Veel kan besproken worden met het management' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

'Respect hebben voor elkaar is belangrijk. Je moet zelf je mond open doen om te vragen wat je wilt' (bron: Verhalenspoor, perspectief cliënt).

'De cliëntenraad is er om te zien waar broeders en zusters mee zitten en dan wordt dat naar voren gebracht. Zoals bijvoorbeeld het gevoel van vergeten worden. Ze zijn allemaal oud en zitten in hun eigen flat met eigen problemen. Als je dan opgemerkt wordt door de zorg met extra aandacht of een wandelingetje met de rolstoel, is dat voor de bewoners geweldig. De cliëntenraad is dan de tussenpersoon' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

'Ik woonde in Limburg. Ik heb gevraagd of ik in Rotterdam bij mijn broeders en zusters mocht wonen. Ik woon hier nu twee jaar. De medewerkers merken waar je mee zit. Ze voelen dat er iets met je is en dan komt het er ook uit. Ze voelen het gewoon aan, herkennen je gevoel en gaan erop in. Ik had veel pijn en ben geholpen. Ik ben elke dag gelukkig. Het is hier toch je einddoel. Dat wil ik hier graag mee maken' (Bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

Een medewerker reageert op hetgeen de cliënt aangeeft.

'Mevrouw had veel pijn. Dat is echt niet nodig, we regelen een huisarts en alles wat er nodig is. Die pijn is nu gelukkig voorbij' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

Nog enkele illustraties van persoonsgerichte zorg:

'Het mooie hier is dat mensen hier kunnen blijven wonen tot aan hun dood. We bieden palliatieve zorg met ondersteuning van het specialistisch team van Laurens. Ze kunnen hier overlijden in hun eigen woning. Ook hartfalen en wondverpleegkundigen betrekken we via Laurens. We hebben zelf ook gespecialiseerde verpleegkundigen zoals de Parkinson verpleegkundigen' (bron: Kennismaking, perspectief management).

'De verzorgende draagt de gehele dag een mondkapje gezien zij verkouden is' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

'Ze gaf aan dat ze verantwoordelijk is voor de dagplanningen. Dit wisselt nog weleens en dan moet ze alles omgooien. Zo werkt er bijvoorbeeld af en toe een man. Niet iedereen wil door een man geholpen worden en dan past zij het schema weer aan' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

U kijkt naar de inzet van zorgtechnologie om mensen langer te laten wonen in Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Rotterdam.

'Hij vertelt over hoe ze zorgtechnologie hier inzetten. Dat door bijvoorbeeld deur en bed sensoren nu hier mensen langer kunnen blijven wonen. Omdat ze wegliep

gevaar hebben. Daarnaast hebben bewoners een tablet op hun muur hangen waar ze verzorgers mee kunnen bereiken voor bepaalde hulp' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

De werkdruk neemt toe en in de dialogen wordt er door cliënten gereageerd op hetgeen medewerkers aangeven.

'De werkdruk is hoog, ziekte, uitzendkrachten, uitval routes, dan kom je te laat bij mensen en heb je te weinig aandacht voor mensen. 12.00 uur begint de middagroute tot 13.00 uur. Daarna administratie. Tussendoor de ongeplande zorg, alarmeringen etc.' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'Dat klopt. Ik vind de druk toegenomen. De zorg is ook complexer geworden' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'Ja, ik zet koffie, dan komen ze binnen, drinken snel een kop koffie en hup daar gaan ze weer. Ik heb wel met ze te doen, hoor' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

'Ik herken het ook. Ze zijn heel druk. Daar maak ik me zorgen over en probeer hen te helpen' (bron: Bevindingendialoog, perspectief cliënt).

'De cliënten merken de drukte wel en hebben ook zorg voor de medewerkers' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

In de bevindingendialoog komt in relatie tot de werkdruk ook de inzet van vrijwilligers ter sprake. Hieronder enkele citaten over de betrokkenheid van vrijwilligers en de grenzen in mogelijke inzet; ook qua privacy.

'De passie voor de cliënten is groot en leeft breed bij medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers. Vrijwillige uren krijgen we niet gedeclareerd bij de verzekeraar' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

'De inzet van vrijwilligers hangt af van de familieverhoudingen. We hebben veel bewoners met een leeftijd boven de 90 jaar met weinig familie en dan doe je meer een appél op vrijwilligers' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'Ik ken de vrijwilligers en weet wat ze aankunnen. Het is belangrijk om ze niet te overvragen. Ik probeer in de gaten te houden hoeveel ik van ze vraag. Ook is het goed dat niet alle vrijwilligers precies weten hoe het met iedereen gaat. Ze gaan ver in hun inzet als ze meer weten en iedereen heeft een persoonlijke grens' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'Jammer dat er strikte privacyregels zijn want ik zou wel weten wie er bijvoorbeeld in het ziekenhuis liggen om te bezoeken' (bron: Bevindingendialoog, perspectief vrijwilliger).

'Het Zorgteam kan en mag niet alles communiceren. Ook hier weer de formele lijnen vasthouden' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

Omdat de mantelzorgers van cliënten nauw betrokken zijn in de zorg en sommige ook wonen bij Jah-Jireh Woonzorg – Locatie Rotterdam krijgt hun perspectief nadere aandacht.

'Ik woon hier met veel plezier en vind het geen enkel probleem om bij te dragen aan de zorg voor mijn vrouw. Ook als het te druk is voor de zorgmedewerkers' (bron: Waardendialoog, perspectief naaste).

'Ik ben mantelzorger voor mijn meisje en ik doe ook veel voor alle bewoners. Ik ben 85 en nog jong genoeg om wat te doen. Ik vind het niet erg dat mantelzorgers meewerken' (bron: Waardendialoog, perspectief naaste).

'Mijn zus woonde niet hier in de buurt. Ik heb wel een keuze gemaakt om haar hierheen te halen. Gelukkig met veel steun van hier, hebben we alle zeilen bij gezet dat ze hier naartoe kon komen. Ik ben super dankbaar dat het gelukt is en zo kan ik ook meer betekenen. Ik heb meerdere armen gekregen en kreeg steun van iedereen' (bron: Waardendialoog, perspectief naaste).

'Mijn moeder gaat twee dagen per week naar de dagbesteding. Er is bijna de hele dag iemand bij haar. Ze is lichamelijk nog fit en er wordt ook veel met haar gewandeld. Ik ervaar alle zorg rondom mijn moeder als een zware taak, maar voel me nog niet overbelast' (bron: Verhalenspoor, perspectief naaste).

'Ik ben heel tevreden over Jah-Jireh. Er zijn korte lijnen en de betrokkenheid is super. Ze denken mee. Het is fijn dat je hier onder geloofsgenoten bent' (bron: Verhalenspoor, perspectief naaste).

In het verhalenspoor wordt een mantelzorger gesproken die ook vrijwilliger is. Ze reflecteert op de samenwerking:

'Dat de organisatie professioneler wordt, vind ik goed. We zijn een mooi team dat samenwerkt; vooral wat betreft de zorg en de hygiëne. Hier worden de oudjes goed verzorgd. Over het algemeen hebben ze hele goede zorg. Ik kan een beroep doen op Jah-Jireh als het nodig is en dan komen ze ook. Het is heel fijn om te werken in de flat waar je ook woont. Ik kan als het nodig is snel even bij mijn man kijken tussendoor. We houden van alle mensen. Je bent hier tussen je broeders en zusters. We hebben één manier van denken in de omgang met elkaar' (bron: Verhalenspoor, perspectief naaste).

In het verhalenspoor geeft een cliënt aan dat invallers niet altijd de rapportage lezen.

'Soms hebben ze een tekort aan medewerkers, dan komt er een vreemde en moet je alles weer vertellen. Invallers lezen ook niet altijd de rapportage. Het gaat dan nog wel redelijk goed omdat ze luisteren naar wat ik wil' (bron: Verhalenspoor, perspectief cliënt).

De zorg en begeleiding lijken vanzelfsprekend goed te gaan, maar er is ook aangegeven dat verwachtingen niet altijd duidelijk zijn. Hieronder een paar illustraties.

'Cliënten die vallen onder de Wet Langdurige Zorg en cliënten onder de Zorgverzekeringswet wonen door elkaar. Bij ZVW cliënten is er minder financiële armslag. Dit zorgt wel eens voor miscommunicatie met cliënten, die niet altijd begrijpen waarom een medewerker bij de ene cliënt iets wel doet en bij de andere cliënt niet' (bron: Verhalenspoor, perspectief medewerker).

'Het zijn leuke cliënten. Sommige mensen zijn hier al jaren dan ga je in het proces mee, dat is mooi, ook samen met de familie erbij. Ik ben zelf ook Jehovah Getuige en dat is fijn, maar soms ook moeilijk. Cliënten verwachten dat je veel extra dingen voor hen doet en ze verwachten perfectie' (bron: Verhalenspoor, perspectief medewerker).

In de waardendialoog is 'eenzaamheid' in het wonen kort genoemd en vervolgens in de sporen nader beschouwd. Vanuit verschillende perspectieven hieronder enkele opgetekende belevingen.

'Ja, eenzaamheid herken ik. We organiseren wekelijks bijeenkomsten. Sommige mensen zijn wel eenzaam of meer op zichzelf. Ze hebben er geen behoefte aan. Dan lopen we wat vaker binnen voor een praatje. Soms vullen wij het ook in dat mensen eenzaam zijn, omdat ze niet naar die bijeenkomsten komen' (bron: Documentenspoor, perspectief management).

'Eenzaamheid speelt wel onder de bewoners, niet voor iedereen, maar er zijn zeker bewoners die zich eenzaam voelen. Er zijn genoeg mogelijkheden om contact te hebben met anderen, maar daarmee voorkom je niet het gevoel van eenzaamheid' (bron: Verhalenspoor, perspectief management).

'Ik herken dat er bij sommige cliënten gevoelens van eenzaamheid zijn. Mensen zijn soms lastig te stimuleren of zijn erg afwachtend en gaan dan ook niet naar de koffiemomentjes. Het komt niet door de grootte van het gebouw, het zit in de mensen zelf' (bron: Verhalenspoor, perspectief medewerker).

'Ik heb geen gevoelens van eenzaamheid en nodig ieder maand een groepje bewoners uit voor een gezellig samen zijn' (bron: Verhalenspoor, perspectief cliënt).

In de bevindingendialoog is over eenzaamheid teruggeven wat is gebleken in de sporen. Hieronder enkele van de reacties.

'Je bent niet verplicht om naar de koffieruimte te komen. Iedereen heeft zijn eigen voorkeur en leven' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'We hebben alle mensen wel in beeld. Vanuit Jah-Jireh zetten we in op woonassistenten, op individuele begeleiding en groepsactiviteiten. Het is altijd nog

aan de mensen zelf om mee te doen' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: Het auditteam is onder de indruk van uw inzet om persoonsgerichte zorg en welzijn waar te maken. Het is u eigen om vanuit uw gemeenschap, Getuigen van Jehovah, klaar te staan voor elkaar. We treffen hierin ook de persoonlijke grenzen van medewerkers, mantelzorger en vrijwilligers. In uw gewenste ontwikkeling naar een meer professionele organisatie geeft het auditteam u de overweging mee om de grenzen in de mogelijke inzet verder te bespreken en te komen tot een collectief kader naar mogelijkheden. Een verdere concretisering van uw visie naar kernwaarden is een mogelijkheid om een gezamenlijk referentiekader te creëren.

De interpretatie en beleving bij eenzaamheid ligt genuanceerder dan veronderstelt in de waardendialoog. U respecteert de keuze van cliënten om alleen te zijn.

Omgaan met dilemma's

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: in hoeverre de organisatie erin slaagt om te werken met waarden, regels en dilemma's, met als doel persoonsgerichte zorg bieden. Is er door de hele organisatie heen bewustzijn van de vele dilemma's die er zijn in de dagelijkse praktijk? Worden deze dilemma's herkend én met elkaar besproken? Gebeurt dat op een methodische wijze, door structureel te leren en reflecteren? Worden er afgewogen keuzes gemaakt? Zijn cliënten en hun naasten daar direct bij betrokken, en worden gemaakte afspraken vastgelegd?

Achtereenvolgens worden drie dilemma's geciteerd, te weten: 'Vrijheid versus veiligheid', 'Levenseinde' en 'realiseren van de visie versus werkdruk'.

Vrijheid versus veiligheid

'We werken sinds kort met de deursensoren en sensorische bewaking Bprocare. De mensen wonen zelfstandig thuis, en huren van de woonstichting, maar wij zijn verantwoordelijk voor hun veiligheid en vrijheid. Een aantal jaren geleden is iemand met de tram op pad gegaan en door de politie weer opgespoord. Dat willen we voorkomen. We praten hier in feite over een intramurale setting. De wijk is de gang' (bron: Kennismaking, perspectief management).

'We werken met beweeg en dwaalsensoren om maar zoveel mogelijk vrijheid te bieden aan cliënten. We zijn ons bewust van de wet zorg en dwang. Mensen kunnen hier blijven wonen, totdat ze een gevaar vormen voor hun eigen veiligheid en de omgeving' (Bron: Kennismaking, perspectief management).

Levenseinde

'Nee, er zijn geen dilemma's bij de palliatieve zorg. We volgen het pad van de huisarts, dan komt specialistisch team van Laurens erbij. Wij volgen alle procedures. In samenspraak met de familie. De wens en eigen regie van de cliënt zijn leidend. De keuze van de cliënten staat in de keukenkastjes van de cliënten. Iedere client heeft een juridisch document staan in Nedap en dit hangt ook in de keukenkastjes' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'Ja, we blijven dit waarmaken. Je hoeft hier niet eenzaam te zijn, we laten niemand alleen. Ook niet in de laatste levensfase' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

Realiseren van de visie versus werkdruk

'We vinden het geen probleem om samen te werken met zzp'ers en kunnen terugvallen op mantelzorgers en vrijwilligers. Tegelijkertijd ervaren we een hoge werkdruk vanwege ziekte en routes die dan uitvallen' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'Of we het hiermee volhouden voor de toekomst is de vraag. Hoe betrekken we mantelzorgers die we keihard nodig hebben? We organiseren inmiddels ook bijeenkomsten voor mantelzorgers' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

'We hebben er begrip voor dat medewerkers een hoge werkdruk hebben. We moeten het met elkaar zien te klaren' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

Citaten over werkdruk en het ervaren dilemma zijn ook genoemd bij het impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt'.

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: U onderkent dilemma's en bespreekt deze. U geeft aan dat het elkaar aanspreken en het uitwisselen van overtuigingen kan verbeteren. In het kader van leren en ontwikkelen en de gewenste en noodzakelijke cultuurverandering pakt u de onderstroom in de communicatie aan. In deze audit is onvoldoende belicht waartoe het bespreken van dilemma's leidt in beleidsmatige aanpassingen. Wellicht valt de huidige fase hierin eerder te typeren als 'bewustwording'.

Risico's in beeld

Dit criterium hangt nauw samen met de omgang met dilemma's. Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: in hoeverre de organisatie op verschillende niveaus de risico's in beeld heeft. Hoe beheersen én adresseren ze deze? Is het bestuur gecommitteerd aan het risicomanagement in de hele organisatie? Worden patronen van risico's geanalyseerd? Krijgen medewerkers ondersteuning om passende risico's te nemen? Volgt de organisatie de wensen van cliënten – óók wanneer dat risico's met zich meebrengt? Zijn er duidelijke afspraken over het maken van keuzes vastgelegd en worden deze ook opgevolgd? Wat gebeurt er in het geval van (bijna-)incidenten?

Achtereenvolgens worden de veiligheid in de flat, de rapportage en de formele eisen aan zorg beschreven.

Veiligheid in de flat.

'Beneden wonen mensen van een ander organisatie met psychiatrische aandoeningen. Dat geeft soms overlast en voelt echt onveilig. Er kwam een keer een heer naar boven en was erg verbaal agressief. Dat is niet fijn als je hier 's

avonds alleen bent of slaapwacht hebt. Hij had last van geluiden. We hebben nu een dempende vloerbedekking. In de nacht was het onveilig door zijn bedreigingen. De wijk is ook onveilig door hangjongeren, dealers etc. We gaan altijd met zijn tweeën naar huis 's avonds. De huismeester van de flat is wel eens bedreigd. Zij zitten nu altijd met zijn tweeën. Er is een alarmknop op onze telefoon. Er is nog nooit iets gebeurd. De mensen zijn wel meer verbaal agressief. We hebben goed contact met de huismeester, wijkagent, brandweer en de begeleiders van Antez en Pameijer die hier op de begane grond zitten' (bron: Documentenspoor, perspectief management).

Uw medewerkers geven de administratieve last aan en tegelijkertijd ziet de auditor dat rapportage en aantekeningen op meerdere plaatsen gedaan wordt en cliënten het kantoor binnenlopen.

'Er wordt meerdere malen gesproken over de hoeveelheid administratie. Dat er veel zaken dubbel moeten uitgevoerd worden. Zo gebruiken ze het rapportagesysteem, liggen er documenten op de tafel, schrijven ze zaken op het bord en lopen cliënten binnen' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

'Er staan twee vaste computers op een bureau tegen de raam kant, een kast met documenten en medicatie en in het midden een algemene tafel. Op de wand hangt een planbord. Grenzend aan de ruimte een keuken met glazenwand. Op de glazenwand een aantal formulieren geplakt. Op de tafel liggen formulieren en de medewerker heeft een formulier van een dagprogramma wat ze gebruikt voor haar rapportage. Op het planbord staan ook gegevens over medicatie met whiteboard stift geschreven. Begin- en einddatum, naam persoon en medicatiennaam' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

Voorgaande observaties zijn besproken in de bevindingendialoog en direct geregeld. U. noemt het aanpakken van het probleem kenmerkend voor de Rotterdamse cultuur. Onderstaande citaten geven in grote lijnen weer hetgeen hierover is besproken in de bevindingendialoog.

'Het is niet de bedoeling dat cliënten het teamkantoor binnenlopen. We hebben de privacy te bewaken' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

'Ik verbaas me erover dat iedereen in het kantoor kan komen. In principe is de deur niet open. Het is een aandachtspunt. Ook schoonmaak heeft een sleutel' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'Administratie is een punt. Voorkom de last. Dit is een van de punten in de werkdruk die je kunt aanpakken' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

'Het bord is eigenlijk overbodig. Als je de medicatie in de agenda en in het dossier schrijft en iedereen leest dat, dan hoeft het niet op het bord' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

'Ja, we zijn van het aanpakken. We handelen het nu af' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'Het is belangrijk dat we bepaalde processen uniform laten verlopen binnen Jah-Jireh zonder de eigenheid van Rotterdam te verliezen. Het is belangrijk dat we ons aan de afspraken houden' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

In het documentenspoor zijn door u de volgende zaken besproken met de auditor:

- *'Zorgplannen zijn aanwezig, cliënten ondertekenen deze en zorgplannen worden halfjaarlijks geëvalueerd. De Eerst Verantwoordelijke Verzorgende houdt de zorgplannen bij;*
- *Het inzagerecht op dossiers is geregeld. Ook voor mantelzorgers;*
- *Risicosignalering: In de dossiers zit een vragenlijst 'risicosignalering zorgproblemen', verplicht bij nieuwe cliënten. Ook formulieren 'beoordeling medicatie in eigen beheer'. Alle formulieren worden elk half jaar geëvalueerd;*
- *Tevredenheid van cliënten wordt gemeten met een Patient Reported Experience Measures en TopQare. Acties worden opgevolgd;*
- *Begeleiding en huishoudelijke hulp in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is weergegeven in ondersteuningsplannen die halfjaarlijks worden geëvalueerd met de WMO adviseurs van de Gemeente;*
- *Klachten en geschillen vinden hun weg. Er is een vertrouwenspersoon;*
- *Meldingen Incident Medewerker en Meldingen Incident Cliënt: Er is een centrale MIC commissie en er worden maandelijks en jaarlijks overzichten gemaakt, besproken en geëvalueerd;*
- *Medicatie: Er is een MIC commissie en voor iedereen verplichte scholing. Er zijn digitale veiligheidseisen m.b.t. de digitale toediening. Medicatie wordt elk half jaar met de apotheker besproken. Er is een document medicatiebeleid en de medicatie-overzichten zijn actueel;*
- *Er wordt gewerkt met Vilans protocollen. Scholingen zijn verplicht en in het leersysteem Rein zitten de overzichtslijsten;*
- *De medezeggenschap via Ondernemingsraad en Cliëntenraad is geregeld. In het kader van governance is er een keer per jaar overleg van de Raad van Toezicht met de Ondernemingsraad;*
- *Er zijn ARBO aandachtvelders en een RI&E heeft in 2023 plaatsgevonden. Vervolgacties vinden plaats. Ook v.w.b. BHV. Een Medewerkers Tevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden naar werkdruk;*
- *De implicaties van de Wet Zorg en Dwang zijn in beeld. Er zijn intern aandachtsvelders voor de WZD en de Specialist Ouderen Geneeskunde wordt betrokken vanuit Laurens. Er wordt op de WZD geschoold via klinische lessen en het leersysteem Rein;*
- *De Algemene Verordening Persoonsgegevens wordt toegepast. Zo is er een dubbele inlog op het systeem Nedap, zijn er richtlijnen, is beveiligd mailen geregeld en wordt de 'data protection impact assessment' dit jaar opnieuw uitgevoerd;*
- *Huiselijk geweld informatie hangt op het kantoor, maar lijkt wat weggezaakt. Wordt weer onder de aandacht gebracht;*
- *Er zijn aandachtsvelders hygiëne preventie en richtlijnen van de landelijke Werkgroep Infectie Preventie worden gehanteerd;*
- *Koelkasten op de groep en dagbesteding worden gecontroleerd. Volgens het principe van first in – first out wordt voedsel gestickerd;*
- *Brandveiligheid is in orde'* (bron: Documentenspoor, perspectief auditor).

De auditor in het documentenspoor constateert dat u voldoet aan de eisen die gesteld worden aan de formele zorg.

'Er is geen enkele twijfel over het naleven van de formele regels en aan alle eisen is voldaan' (bron: Documentenspoor, perspectief auditor).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: U heeft uw risico's in zorg, wonen en bedrijfsvoering in beeld en handelt bij tekortkomingen. De bespreking van rapportagedruk en privacy in de bevindingendialoog is exemplarisch voor uw handelen. U pakt de geconstateerde tekortkomingen ter plekke aan. U koestert uw mentaliteit van aanpakken en het auditteam respecteert u hierin. Tegelijkertijd geeft het auditteam u de overweging mee de analyse op tekortkomingen ook ruimte te geven zodat voorkomen wordt dat tekortkomingen na verloop van tijd weer terugkomen.

Leren en ontwikkelen

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: in hoeverre de organisatie reflecteert op en leert van kritische incidenten (concrete ervaringen die men als overwegend positief of juist als overwegend negatief heeft ervaren) en richtinggevende voorbeelden. Gebeurt dat structureel? Worden medewerkers getraind en gefaciliteerd in het werken met waarden, regels en dilemma's? Hoe staat het met de zelfreflectie, met onderling feedback geven en ontvangen, met fouten mogen maken en daarvan mogen leren? Thema's die ook onder dit criterium vallen zijn: (persoonlijk) leiderschap, optimale teamsamenstelling en talentontwikkeling.

Het leren en ontwikkelen in uw organisatie s ruimschoots aan de orde geweest in de sporen en dialogen. Hieronder treft u de illustraties.

'Door het opleiden van onze medewerkers bieden wij ontwikkelperspectieven en behouden medewerkers. We proberen ze vertrouwd te maken met zorgtechnologie' (bron: Kennismaking, perspectief management).

'We investeren in het opleiden van medewerkers. We merken dat niet iedereen enthousiast is om nieuwe dingen aan te leren. Ze zijn bijvoorbeeld bang de controle over hun cliënten te verliezen. We zijn bijvoorbeeld gestart met spraakgericht rapporteren. Hoe gaan medewerkers hier mee om?' (bron: Kennismaking, perspectief management).

In de waardendialoog komt leren en ontwikkelen ook aan de orde. Op de vraag van de kernauditor hoe medewerkers worden ondersteund in hun ontwikkeling komen verschillende reacties:

'Op verschillende manieren ondersteunen we medewerkers. Op de eerste plaats en vooral de steun aan elkaar' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

'Ik kan altijd terecht bij mijn teamcoach, locatiemanager en zorgmanager' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'Er is veel mogelijk en we hebben Rein, onze leeromgeving' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'We hebben geen functioneringsgesprekken, dat zit eigenlijk in de samenwerking verweven. We willen een lerende organisatie zijn en bespreken problemen en ontwikkelingen gaandeweg' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

'We steunen elkaar. Zie ook de spreuk in de keuken: 'Dans met je hart en je voeten zullen volgen' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'In het begin hebben we een gesprek met nieuwe medewerkers. Als collega's het willen, kunnen ze een gesprek over functioneren en ontwikkelen aanvragen. Collega's melden zich ook bij mij als er wat is' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

Ik heb voor Jah-Jireh gekozen omdat hier meer tijd voor de bewoners is. Ik vind zorgen fijn en hou van uitdagingen. Ik wil dat het spannend blijft. Ik wil graag de opleiding tot verpleegkundige doen, heb dat besproken en als de begeleiding geregeld is, kan ik gaan starten. Ik wil graag bij Jah-Jireh blijven' (bron: Verhalenspoor, perspectief medewerker).

'We zijn met zijn allen naar de theatervoorstelling 'dag mama' geweest' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

In de bevindingendialoog wordt de positieve invloed van leerlingen genoemd.

'We doen veel aan opleidingen. We hebben steeds nieuwe leerlingen en dat doet ook wat met de dynamiek in het team. Het leidt tot nieuwe inzichten en veranderingen in oude verbanden' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

Specifiek over de ondersteuning vanuit P&O wordt aangegeven:

'We hebben ook de ondersteunende dienst P&O die komt maandelijks naar Rotterdam (bron: Waardendialoog, perspectief management).'

'ik spreek haar wel, ik heb veel overuren, dus ik heb P&O nodig' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'Ik benader haar niet zo snel, ik heb ook overuren' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'We worden goed ondersteund. Ook als het gaat om privé dingen, zorgverlof etc.' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

In de kennismaking wordt teamontwikkeling genoemd als een voorgenomen actie. Deze actie was ten tijde van de kennismaking, waardendialoog en sporen echter nog niet gecommuniceerd met de medewerkers. In het verhalenspoor komt de teamontwikkeling vanuit verschillende perspectieven ter sprake.

'In de communicatie binnen Jah-Jireh is een niet genoemde 'onderstroom'. Externe coaching is gewenst. Het doel hiervan is deze onderstroom boven water te krijgen, om als team te leren op een positieve manier feedback te geven en de

samenwerking verder te optimaliseren. Ik zie het als een kans om het team verder te brengen' (bron: Verhalenspoor, perspectief management).

'Er is geen groot teamoverleg maar overleg in een kleiner groepje met de verantwoordelijke verpleegkundige. Dat is prima. Er zijn altijd collega's die het niet begrijpen of die afspraken niet nakomen, zoals bijvoorbeeld rapportage lezen. Ik vind het belangrijk om dit bespreekbaar te maken. Er is een onderstroom en niet altijd is er een aanspreekcultuur. Je kunt van elkaar leren, want als je gezamenlijk optrekt gaat het beter' (bron: Verhalenspoor, perspectief medewerker).

In de periode na de sporen en vóór de bevindingendialoog is teamontwikkeling en de inzet van een externe coach op de onderstroom besproken met het zorgteam. In de bevindingendialoog wordt daarover aangegeven.

'Het gaat er om dat we achter de schermen blijven verbeteren. Professionaliteit is ook elkaar aanspreken en elkaar begrijpen. Benoemen wat beter kan' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

'Teambuilding is goed. We moeten elkaar meer waarderen. Iedereen kan wat inbrengen. Meer waardering en luisteren naar elkaar. Het groepjesgevoel waar we allemaal debet aan zijn, is niet altijd goed' (bron: bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'Ik denk dat het probleem van het team ook zit in het niet goed lezen van de rapportage, waardoor dingen blijven liggen. Daar zijn we al mee bezig en daar moeten we altijd aan blijven werken. We durven elkaar daarop aan te spreken. Er is wel verschil van inzicht. De een vindt dat ik te veel rapporteer en ik vind juist dat diegene te weinig rapporteert' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

Aangezien de samenwerking en hierin de beleefde onderstroom ook de cultuur raken, wordt er bij het volgende impactcriterium 'verandercultuur en context' ook aan gerefereerd.

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: U faciliteert de persoonlijke en professionele ontwikkeling van uw medewerkers en bent actief in het verbeteren van de samenwerking. U zet een externe teamcoach in om de onderstroom in de samenwerking aan te pakken en verwacht dat dit niet blijft bij geplande sessies, maar blijvend aandacht behoeft. U heeft een leersysteem 'Rein' wat ook openstaat voor mantelzorgers. Het auditteam heeft bij het impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt' u de overweging meegegeven uw visie te concretiseren naar kernwaarden om te komen tot een gezamenlijk referentiekader. In het kader van leren en ontwikkelen ziet het auditteam hierin de mogelijkheid om tot meer interactie te komen en samen het informele dagelijkse leren te bevorderen.

Verandercultuur en context

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: wat de invloed is van organisatiecultuur en -context op de geleverde kwaliteit. Welke culturelementen spelen een belangrijke rol? Denk aan flexibiliteit en transparantie, arbeidsopvattingen van medewerkers of de ruimte om fouten te maken. Wat is de context van de organisatie? Denk aan een stedelijke of

juist meer landelijke omgeving, hoe is de arbeidsmarkt en hoe verhoudt de organisatie zich daartoe? Welke invloed heeft dat op het leveren van kwaliteit en persoonsgerichte zorg? Is er binnen de organisatie aandacht voor cultuur en context en wordt er gericht op gestuurd om het eindresultaat voor de cliënten continu te verbeteren?

Allereerst worden verhalen verteld over de cultuur van Jah-Jireh Rotterdam om vervolgens te kijken naar uw toekomst en de gewenste professionele cultuur.

Cultuur

Op uw cultuur wordt gereflecteerd. Allereerst wat er bindt en vervolgens wat er in Jah-Jireh Rotterdam verandert.

'Ik ben begonnen als vrijwilliger en later in dienst gekomen. Mijn vrouw is ook betrokken en zij is vrijwilliger. Niet al het personeel getuigt van Jehovah. Drie van de 20 zijn niet gelovig. Deze collega's zijn wel goed op de hoogte, kennen de achtergrond van Jah-Jireh en hebben respect voor het geloof. Zorgmedewerkers kiezen bewust voor deze werkgever. Er is wederzijds respect. Dat bindt ons' (bron: Kennismaking, perspectief management).

'We gaan op zoek naar de medewerker met wie ik meeloop. In het pand. Ondertussen komen we diverse mensen tegen. Voornamelijk vrijwilligers. Een man die klusjes doet bijvoorbeeld. De locatiemanager vertelt dat er zo'n 50 vrijwilligers voor diverse taken zijn. Ook een collega die daar drie dagen op loondienst staat is vijf dagen aanwezig van 08.00u tot 18.00u. Deels betaald, deels vrijwilliger' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

'We hebben allemaal dezelfde principes, dat verbindt ons. Het moet wel in je zitten. De principes overheersen en zorgen ervoor dat je elkaar helpt' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'We voelen hier veel verbinding met elkaar. Het geloof en onze saamhorigheid motiveert om als vrijwilliger ons in te zetten' (bron: Waardendialoog, perspectief vrijwilliger).

Uw locatiemanager wijst op de spreuk op de muur.



'Dit is een uitspraak in de geest van broeder de Haan. Broeder de Haan en vele betrokkenen hebben dit allemaal opgezet' (bron: Waardendialoog, perspectief vrijwilliger).

De coördinator van de vrijwilligers vertelt vervolgens hoe het begin van Jah-Jireh Rotterdam is geweest en later de zogenaamde coongroep is geworden. Het verhaal over een moeder met haar kwetsbare dochter. De moeder had zorg nodig, maar ze konden niet gescheiden leven en nu hebben beiden een appartement binnen Jah-Jireh. De coongroep is er voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

'Toen en daar is het hele idee van de Jah-Jireh groep geboren' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

Professionele organisatie

U heeft de volgende vraag meegegeven aan het auditteam:

'Hoe te komen van een pioniersfase/ familiecultuur naar een meer professionele organisatie zonder het goede van de huidige cultuur te verliezen?' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

Hieronder treft u reflecties van medewerkers en management op de ontwikkeling van de organisatie.

'We zijn in 2017 gestart met vier cliënten. Deze hadden een complexe zorgvraag en kregen door het geringe aantal veel individuele aandacht. Nu, met veel meer cliënten, zijn we veel professioneler en zakelijker. Er zijn nu veel meer mogelijkheden om zelf door te ontwikkelen. Charme is dat er nu de verpleegkundige groepjes zijn. Dat is fijn. We zitten niet meer in de pioniersfase en ook niet in de overgangsfase. We zijn nu een professionele organisatie. De overgangsfase hebben we al gehad. Ons leersysteem Rein is twee jaar geleden begonnen. Er is een ondernemingsraad en cliëntenraad. We blijven leren' (bron: Documentenspoor, perspectief management).

'Ik denk wel dat we wel meer de formele lijn moeten volgen en niet meer de informele wijze van het begin, dat herken ik wel' (bron: Documentenspoor, perspectief management).

'Dat de organisatie formeler wordt, is prettiger, het geeft rust. Je wordt professioneler' (bron: Verhalenspoor, perspectief management).

In de waardendialoog vertelt een medewerker dat ze niet altijd in haar functie wordt gevonden en ze ook niet altijd weet wat er speelt in de zorg.

'Ik doe de roosters, de planning, maar ik heb eigenlijk gemerkt dat je niet altijd weet wat er gebeurt met de zorg. Pas de laatste tijd krijg ik direct een vraag. Heel lang heb ik het gevoel gehad dat de zorg mij niet ziet als vrijwilligerscoördinator en dan op een manier iets informeel regelt' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

Er wordt op gereageerd door haar collega's.

'Het is goed als we jouw telefoonnummer nog eens melden in de nieuwsbrief'.

'Ik denk dat ik niet bekend ben met wat je doet. Daar hebben wij iets in te doen'.

'Dat moeten we dan als zorgmedewerkers wel doen, jou betrekken en informeren'.

'We moeten afleren alles informeel te regelen, iedereen heeft er last van. Daar moeten we de omslag in gaan maken'.

'Dat omwegen worden gevonden of zaken informeel worden geregeld, is illustratief voor onze ontwikkeling van pionieren naar meer professioneel. We moeten meer de formele lijnen volgen' (bron alle voorgaande citaten: Waardendialoog, perspectief medewerkers en management).

Andere reflecties op de ontwikkeling van de organisatie.

'We hebben bijna de separate financiële sturing per locatie gereed en helpen elkaar als locaties financieel'. 'We zijn financieel gezond. We zijn bezig met drie business units. We zijn bezig met de drie apart in te richten. Recent hebben wij een begrotingsbespreking gehad. De budgetten zijn verdeeld. Wel hanteren we het solidariteitsbeginsel' (bron: Kennismaking, perspectief management).

'We hebben de laatste jaren duidelijk meer aandacht voor de medewerkerstevredenheid. We bewegen veel meer met hen mee. Bij het inroosteren van tijden met het oog op hun thuissituatie. Sommigen moeten kinderen naar de crèche of school brengen. We hebben een extra bonus uitgedeeld voor hogere leefkosten. De organisatie heeft zelf nog twee keer een bonus gegeven. We gaan naar dit jaar naar de Efteling, dat is superleuk. De organisatie doet erg veel om te laten zien 'We zijn blij met jullie'. Als je drie maanden niet ziek bent, dan krijg je een VVV-bon. En de werving verloopt beter dan ooit, we gebruiken nu ook de moderne social media, dat heeft veel meer effect. We houden veel individuele gesprekken en we werken aan teambuilding. De directie zegt: Je familie en gezin staan op 1: Daar bewegen we echt in mee, gericht op balans. We werven bij voorkeur op geloofsovertuiging. Maar er is bijvoorbeeld nu een leerling die geen getuige is, maar wel past bij de cultuur. Belangrijk is de missie en visie van de organisatie. Wij hebben het relatief makkelijk omdat medewerkers hier kunnen komen met openbaar vervoer. In Wageningen is dat een probleem' (bron: Documentenspoor, perspectief management).

'We maken een professionaliseringsslag door. Zo moedigen we medewerkers en collega's aan om de vragen aan de juiste persoon te stellen. Bijvoorbeeld zorg of teamgerichte zaken bij de teamcoach en andere zaken bij de administratief medewerkster. Tegelijkertijd houden we de lijnen zo kort mogelijk door in kleine groepjes onder aansturing van een verpleegkundige het teamoverleg te houden.

Het grote teamoverleg verliep regelmatig turbulent' (bron: Verhalenspoor, perspectief management)

In de bevindingendialoog wordt de inzet van een externe teamcoach besproken. Uw zorgmanager zegt daarover:

'De externe teamcoach die nu gaat beginnen, gaat de kernwaarden naar boven halen. De elementen die besproken zijn, zitten daar allemaal al in. Er ligt veel in de communicatie. Zoals rapportage en opvolging. Maar er zijn informele leiders die hun collega's aanspreken. Dat valt niet altijd in goed aarde. We moeten leren de regels met elkaar op te volgen en niet: voor mij geldt dat niet, ik ben een uitzondering. Het risico is dat de kwaliteiten van collega's ondergesneeuwd raken omdat ze stiller zijn. We willen ze als een fijn team te laten groeien. Er komen vijf sessies plus evaluatie. Ik verwacht niet dat we dan klaar zijn' (bron: bevindingendialoog, perspectief management).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag de het volgende aan: U bent zich bewust van de noodzakelijke verandering in cultuur en zorg om in de toekomst blijvend uw visie waar te maken. Uw medewerkers en vrijwilligers zien dat en begrijpen de noodzaak. Tegelijkertijd ervaren zij een dagelijkse werkdruk met weinig ruimte om even met elkaar stil te staan. Anders dan eigen tijd te investeren. Het auditteam ziet de steun vanuit het management voor uw medewerkers en moedigt u aan hierin blijvend te investeren. Evenzo het gesprek aan te gaan met cliënten, naasten en vrijwilligers wat er mogelijk is in de toekomst aan zorg en welzijn. Ofwel de huidige vanzelfsprekendheden minder vanzelfsprekend te maken. U maakt deel uit van netwerken en laat zich inspireren op de mogelijkheden van bijvoorbeeld zorgtechnologie. In de woonomgeving van Jah-Jireh Rotterdam zoekt u actief de samenwerking met partners op het gebied van zorg, welzijn en wonen.

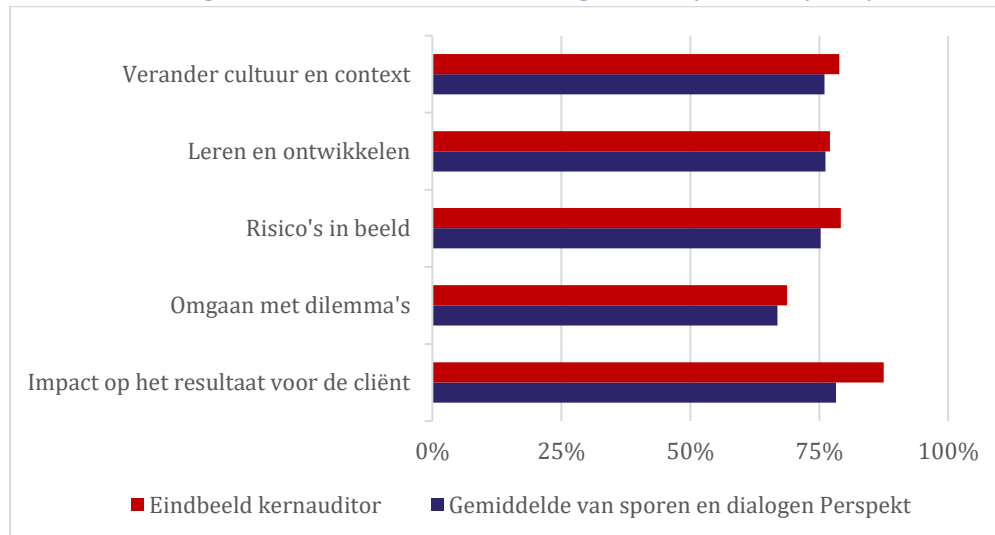
4. Uitkomsten impactanalyse – een grafische impressie

Diverse grafieken ondersteunen het verhaal over de kwaliteit van zorg uit hoofdstuk 3. Deze grafieken zijn het resultaat van de uitgevoerde impactanalyse. De overtuigingen van alle auditoren uit het team – zowel de sporenauditoren als de kernauditor – zijn in deze analyse meegenomen.

De grafieken geven informatie over de mate waarin de leden van het auditteam er al dan niet van overtuigd zijn dat al het gezamenlijk handelen in uw organisatie leidt tot goede zorg. Ze geven een beeld van de verschillende aspecten van kwaliteit die zijn waargenomen tijdens de audit. Ook geven ze richting aan de mogelijkheden voor ontwikkeling en de gebieden waar ruimte is voor het verder vormgeven van de ambities van de organisatie.

In bijlage D vindt u de onderbouwing van de opbouw van deze grafieken.

Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op impactcriteria



Bovenstaande grafiek geeft het eindbeeld op basis van het gezaghebbende oordeel van de kernauditor (rood) en het gewogen gemiddelde van de uitkomsten van de sporen en dialogen samen (blauw), op basis van de impactcriteria. Daarbij valt op dat op alle impactcriteria een waardering is gegeven rond 'in ruime mate overtuigd'. Op het impactcriterium 'omgaan met dilemma's' er wat onder en op het impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt' er boven. Zichtbaar is dat het eindbeeld van de kernauditor positiever is dan het gemiddelde van de sporen en dialogen. Dat heeft met name te maken met de verkregen verdieping in de bevindingendialoog. Hieronder de toelichting per impactcriterium.

Impact op het resultaat voor de cliënt

Van alle impactcriteria is de waardering hierop het hoogst. De wijze waarop u persoonsgerichte zorg en welzijn waarmaakt heeft indruk gemaakt op het auditteam. Cliënten en naasten tonen zich uitermate tevreden. U realiseert zich dat uw gepassioneerde inzet ook persoonlijke en organisatorische grenzen kent.

Omgaan met dilemma's

Op het impactcriterium 'omgaan met dilemma's' is de waardering wat minder dan op de overige impactcriteria, maar nog altijd tussen 'voldoende overtuigd' en in 'ruime mate overtuigd'. Het gaat hierbij niet om het onderkennen en bespreken van dilemma's, maar meer om de uitwisseling van overtuigingen, elkaar aanspreken en de opvolging van het besprokene. Zie hiervoor ook de 'ontwikkelpunten' in het rapport bij hoofdstuk 3 'organisatie in beeld' op pagina 15.

Risico's in beeld

U heeft de zorg, woon en bedrijfsmatige risico's in beeld en acteert daarop. Het auditteam heeft u de overweging meegegeven meer ruimte te geven aan de analyse van de risico's.

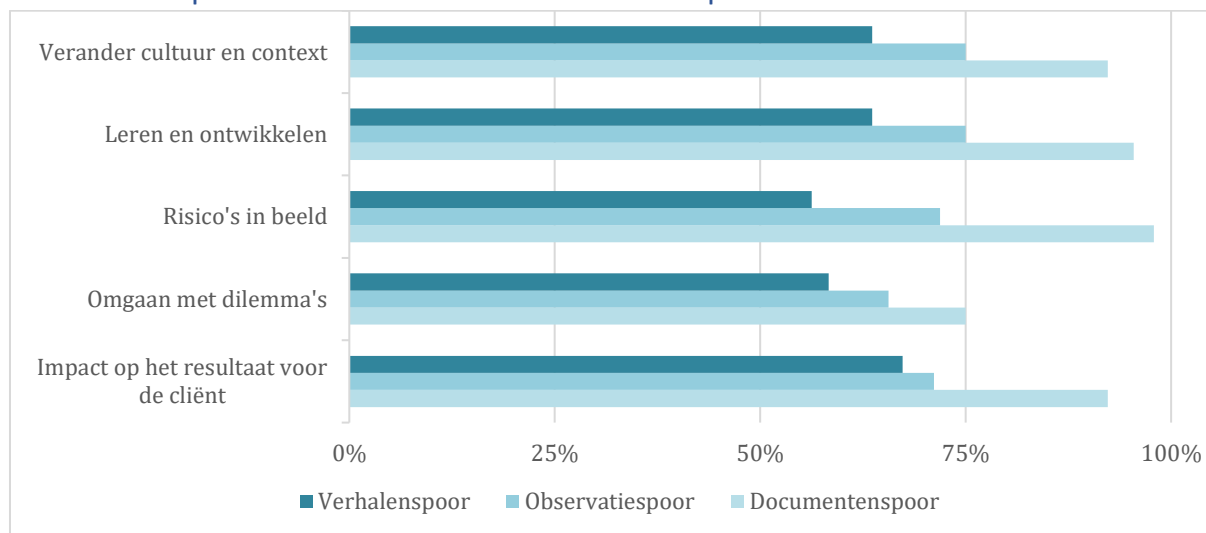
Leren en ontwikkelen

De aandacht die u besteedt en de ruimte die u biedt voor leren en ontwikkelen wordt gewaardeerd en kan, naar de mening van het auditteam, nog beter benut worden in het dagelijkse informele leren door een betere aanspreekcultuur.

Verandercultuur en context

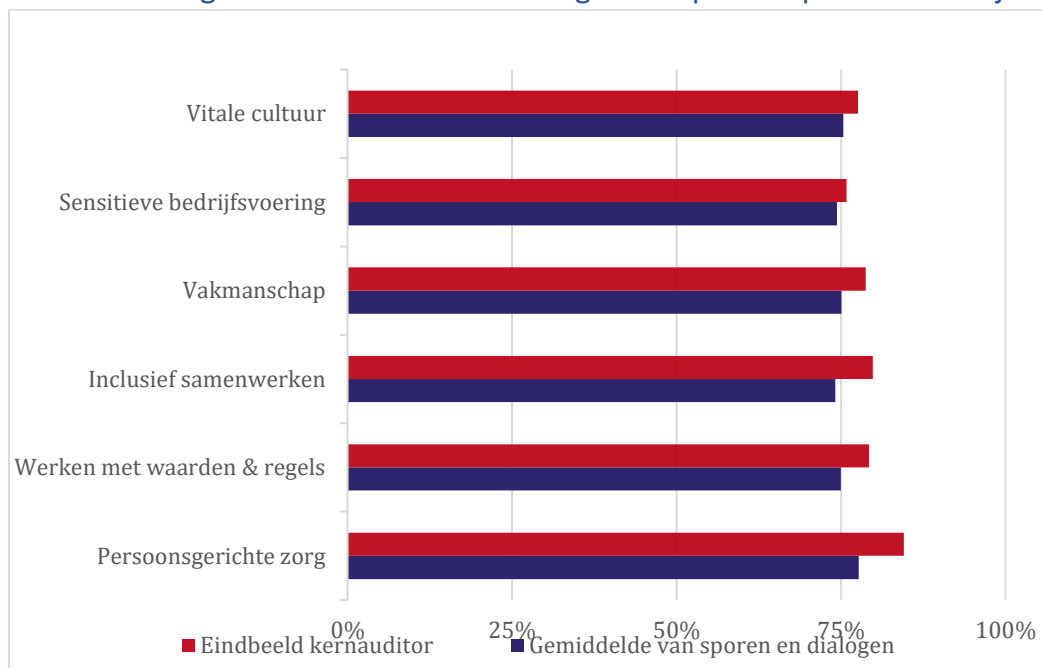
U heeft aandacht voor de benodigde veranderingen in uw cultuur en stelt vanzelfsprekendheden aan de orde. Daarbij investeert u in het reflecteren op uw zorg en welzijn met deze audit en op uw samenwerking door aandacht te besteden aan de onderstroom in de teamcommunicatie.

Beeld van impactcriteria vanuit de verschillende sporen



Grafiek 2 zoomt in op het gemiddelde van de uitkomsten van de sporen (blauwtinten), op basis van de impactcriteria. Deze grafiek schetst een beeld waarbij het lijkt of de waardering in het documentenspoor, behalve op 'omgaan met dilemma's', aanmerkelijk positiever uitpakt dan op de andere sporen. In feitelijke waardering is dat ook zo, maar in het overleg van auditoren en kernauditor zijn de waarderingen bij elkaar gekomen in een gezamenlijk (eind)beeld. De opbrengst van het documentenspoor, een veelheid aan informatie, kan debet zijn aan de waardering.

Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op kwaliteitsswijzers



Grafiek 3 geeft het eindbeeld op basis van gezaghebbende oordeel van de kernauditor (rood) en het gewogen gemiddelde van uitkomsten en dialogen samen (blauw), op basis van de kwaliteitsswijzers. Daarnaast wordt de gemiddelde uitkomst van de dialogen en auditsporen weergegeven. Zo is uit de kwaliteitsswijzers af te leiden op welke aspecten gestuurd kan worden om de ambities van de organisatie te verwezenlijken.

Daarbij is zichtbaar dat er een nagenoeg gelijke positieve waardering is op alle kwaliteitsswijzers. De kwaliteitsswijzer 'persoonsgerichte zorg', gelijk aan het impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt', wordt van alle kwaliteitsswijzers het hoogst gewaardeerd. Het auditteam spreekt haar waardering uit voor uw inzet om persoonsgerichte zorg waar te maken en evenzo voor de wijze waarop u op alle kwaliteitsswijzers inzet op kwaliteit en ontwikkeling. Hieronder volgt de toelichting per kwaliteitsswijzer.

Inclusief samenwerken

Interactie is het trefwoord bij inclusief samenwerken. Goede zorg komt tot stand in de interacties tussen allerlei disciplines, op verschillende niveaus. Om daarin als Jah-Jireh Rotterdam de weg te vinden, heeft u medewerkers en teams nodig die samenwerken. Zowel met elkaar als met de buitenwereld. Ze communiceren onderling goed en delen informatie met elkaar.

U bent vanuit een opbouw en pioniersfase aan het ontwikkelen naar een professionele cultuur waarin de formele lijnen en afspraken meer worden bewandeld en nagekomen. U wilt daarbij de huidige onderlinge betrokkenheid en motivatie niet verliezen en bent in het zorgteam in gesprek over de onderstroom in de communicatie. U onderkent dat elkaar aanspreken kan verbeteren. U heeft, naast cliënten en medewerkers, aandacht voor de stem van naasten en vrijwilligers. U bent actief in het samenwerken met partners op het gebied van zorg en wonen en vaak de initiatiefnemer hiertoe.

Persoonsgerichte zorg

Bij de kwaliteitswijzer persoonsgerichte zorg gaat het in essentie over klantgericht werken. Is er ruimte voor de eigenheid van uw cliënten, voor het maken van eigen keuzes? Medewerkers, bestuur en management van Jah-Jireh Rotterdam hebben gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het belang van de cliënt. Daarom draait het bij persoonsgerichte zorg om een goede afstemming tussen cliënten en zorgprofessionals, om waarneembare professionele aandacht, om fysiek en mentaal welbevinden van cliënten én om welzijn (de sociale factor in de zorg voor bewoners).

U maakt persoonsgerichte zorg en welzijn waar. Cliënten en naasten tonen zich uitermate tevreden. De sociale cohesie en het bij elkaar zijn van broeders en zusters in Getuigen van Jehovah draagt hieraan bij. U ervaart ook de grenzen in beschikbaarheid en inzet en maakt dat onderwerp van gesprek.

Vakmanschap

Het grootste kapitaal van Jah-Jireh Rotterdam zijn de medewerkers. Het vergt lef en vertrouwen om ruimte te maken voor hun vakmanschap. Deze kwaliteitswijzer helpt u om te kijken naar het vakmanschap van medewerkers. Weten zij hoe ze vanuit de waarden en de regels professioneel kunnen werken, vanuit navolgbare en logische processen? Handelen zij methodisch en werken ze continu aan kwaliteitsverbetering? Persoonlijk leren: Ontwikkelen medewerkers zich vanuit de vragen die hun beroep en de organisatie aan hen stelt? Facilitering: Biedt uw organisatie ruimte voor vakmanschap en persoonlijk leren?

Naast het faciliteren van persoonlijke en professionele ontwikkeling leert u ook met elkaar van de dagelijkse praktijk. U stimuleert dat o.a. met de inzet van een externe teamcoach om binnen het zorgteam elkaar meer te gaan aanspreken.

Met uw leersysteem 'Rein' heeft u een basis gelegd voor leren en ontwikkelen en de borging van kennis. Niet alleen voor uw medewerkers is 'Rein' beschikbaar, maar ook voor naasten.

Werken met waarden en regels

Hoe werken uw medewerkers in de dagelijkse praktijk binnen de formele regels en standaarden en hoe doen zij recht aan de waarden die zij omarmen? Deze kwaliteitswijzer helpt u om erbij stil te staan of regels en waarden worden nageleefd. En vervolgens: Hoe bepaalde fricties en spanningen worden opgepakt en aangepakt?

Uw visie op zorg en welzijn leeft en lijkt een vanzelfsprekendheid voor al de betrokkenen in en bij Jah-Jireh Rotterdam. De visie bevat impliciete kernwaarden waarop u meer kunt sturen in de ontwikkeling naar een professionele cultuur. Uw regels en procedures worden actueel gehouden en nageleefd.

Sensitieve bedrijfsvoering

De inrichting en leiding van uw organisatie zijn zeer bepalend voor de vraag of u persoonsgerichte zorg kunt leveren. Hoe is het gesteld met het personeelsbeleid? Met scholing? Is er voldoende ruimte voor reflectie én ondersteunt u medewerkers ook in het samen reflecteren? Hoe is de wisselwerking tussen uitvoering en leiding? Wordt uw organisatie transparant bestuurd? Met deze kwaliteitswijzer staat u stil bij integer

bestuur, het strategisch handelen en het intelligent en slim omgaan met mensen en middelen.

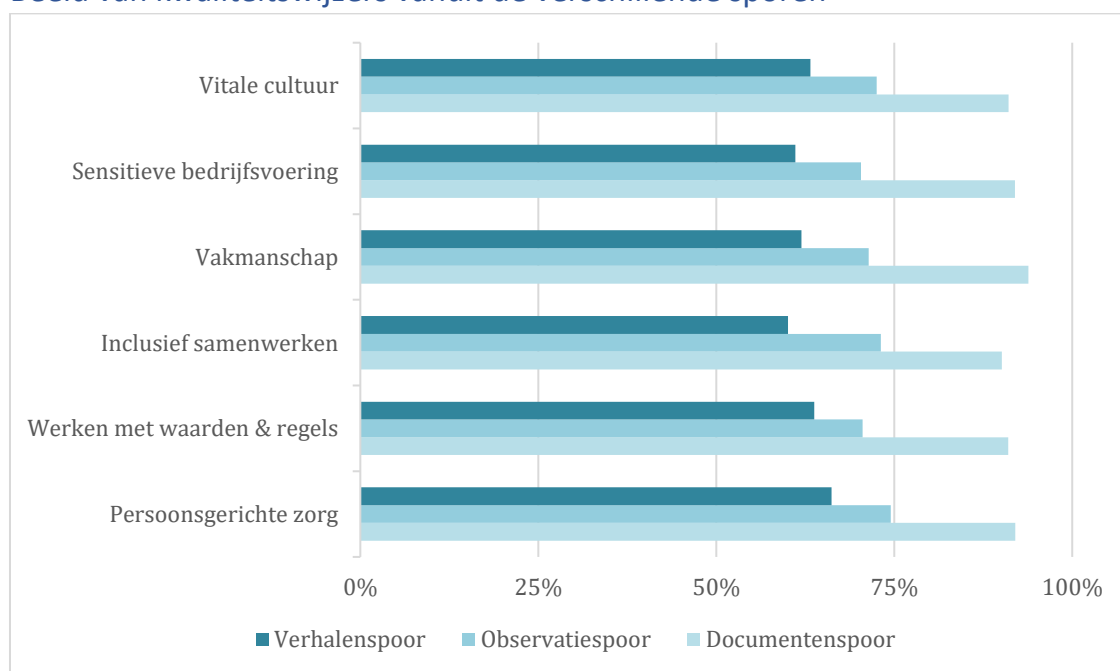
Medewerkers tonen zich tevreden over het werken bij uw organisatie. Niet alleen op basis van de gezamenlijke identiteit, maar ook op kleinschaligheid, op een cultuur van aanpakken en betrouwbaarheid, de ervaren ondersteuning, de korte lijnen tussen management en medewerkers én de transparantie in beleid

Vitale cultuur

De zorg is in verandering en zal dat blijven; ook omdat de samenleving in beweging blijft. Organisaties zoeken naar een balans tussen mee veranderen en rust en stabiliteit behouden. Tegelijkertijd zijn er bepaalde routines: Elke organisatie kent een eigen, diepgewortelde cultuur met noodzakelijke, maar soms ook hardnekkige routines.

U staat niet stil en zet deze initiële audit in om te ontwikkelen naar een professionele cultuur. U basis is stabiel en verandert gezamenlijk met cliënten, naasten en vrijwilligers. U participeert in netwerken en neemt in de woonomgeving initiatief tot meer welzijn in samenwerking met andere (zorg) organisaties.

Beeld van kwaliteitswijzers vanuit de verschillende sporen



Grafiek 4 tot slot laat zien wat de invloed van de verschillende sporen is op de 'gemiddelde uitkomst dialogen en sporen' uit grafiek 3. Daarbij is zichtbaar dat gelijk aan het beeld bij de impactcriteria vanuit het documentenspoor een positievere waardering is gegeven op de kwaliteitswijzers, maar evenzo een gelijk (eind)beeld is ontstaan bij het auditteam.

Bijlage A. Methodische verantwoording

Theoretische grondslag PREZO Care

PREZO Care heeft een wetenschappelijke basis, werkt met beproefde methoden en gekwalificeerde auditoren. Het kwaliteitsmodel PREZO Care en de bijbehorende auditmethodiek zijn ontwikkeld en onderbouwd met kwalitatieve onderzoeksmethoden en is wetenschappelijk gefundeerd met een multi- en transdisciplinaire kennisbasis. Zo vindt PREZO Care onderbouwing in theoretische uitgangspunten vanuit zorg & ethiek, organisatiekunde, psychologie en beleidswetenschappen.

Het toetsingskader van PREZO Care is gebaseerd op de wettelijke normen en actuele kwaliteitskaders. Betrouwbaarheid en validiteit van de auditmethodiek en uitkomsten zijn uiteraard essentieel. *Validiteit* zegt iets over de inhoud van de audit: stellen we vast wat de bedoeling is? Hechten we de juiste interpretatie aan wat we zien? *Betrouwbaarheid* heeft te maken met de stabiliteit van de audit. Zijn de bevindingen robuust genoeg om een uitspraak te kunnen doen? Om de betrouwbaarheid en validiteit van de audit te garanderen, is in het ontwerp van de auditmethodiek gebruikgemaakt van triangulatie.

Triangulatie

Triangulatie wil zeggen dat er meerdere bronnen gebruikt worden om kwaliteit te onderzoeken. Triangulatie maakt de PREZO Care audit valide, omdat kwaliteit vanuit meerdere bronnen wordt vastgesteld. Het maakt de audit bovendien betrouwbaar, omdat op verschillende plekken en/of momenten dezelfde fenomenen voorkomen.

Bij de PREZO Care audit is gebruikgemaakt van de volgende vormen van triangulatie:

- Triangulatie in de methode: vanuit drie verschillende sporen.
- Triangulatie onder auditoren: toepassing van het vier-ogenprincipe, waarbij twee auditoren naar hetzelfde kijken vanuit hun eigen bril.
- Triangulatie in de tijd: er wordt op verschillende momenten gekeken.
- Triangulatie in zienswijze: er is oog en oor voor verschillende perspectieven.
- Triangulatie in locatie: er wordt naar een item op verschillende vergelijkbare plaatsen gekeken.

Objectiviteit

Tijdens de PREZO Care audit stellen we op belangeloze wijze kwaliteit vast in een bepaalde periode. Dankzij triangulatie en het vier-ogenprincipe en het gebruik van vaste formats en werkwijzen garanderen we de objectiviteit van de audit. Door vaste formats en werkwijzen te gebruiken, bieden we de zekerheid dat verschillende auditoren op dezelfde manier luisteren, kijken en toetsen.

Reproduceerbaarheid

Omdat PREZO Care uitgaat van dynamische kwaliteit en vanuit een narratieve opvatting kijkt naar kwaliteit, is er nooit een garantie voor volledige reproduceerbaarheid van de uitkomsten van de audit. Het gebruik van vaste werkwijzen, formats en methoden biedt de zekerheid dat de verschillende auditoren op vergelijkbare wijze luisteren, kijken en toetsen. Met de dialogen wordt de zekerheid geboden van het meervoudig perspectief. Het competentieniveau van de kernauditor biedt de zekerheid dat met kennis en kunde gekeken wordt naar de (kwalitatieve) data. Met de inzet van de impactanalyse – een kwantitatief instrument dat we kwalitatief inzetten – garanderen we dat het gezaghebbende eindoordeel bij iedere audit tot stand komt op dezelfde gronden.

De impactanalyse

De impactanalyse is een hulpmiddel bij de analyse van alle data die tijdens de audit zijn verzameld in de drie auditsporen (documentatie, observatie en verhalen). Deze tool helpt de kernauditor om tot een gedragen conclusie en een samenhangend beeld over de kwaliteit van zorg te komen.

De impactanalyse is een aanvulling op de andere bronnen die de kernauditor in handen heeft om tot een gezaghebbend oordeel te komen. Namelijk:

- het verslag van de waardendialoog;
- de ingevulde formats en bevindingenverslagen uit het documentatie-, observatie- en verhalenspoor;
- het verslag van de bevindingendialoog;
- beschikbaar foto- en videomateriaal.

De andere auditoren in het team leveren ook input voor de impactanalyse. Zij doen dit door het invullen van een Vragenlijst Impactanalyse. Hierin beantwoorden zij allen dezelfde vragen. Met de inzet van de impactanalyse – een kwantitatief instrument dat we kwalitatief inzetten – garanderen we dat het eindoordeel bij iedere audit tot stand komt op dezelfde gronden. De vragen uit de impactanalyse vindt u terug in bijlage E.

Meer informatie over de achtergrond van de PREZO Care methodiek is te lezen in de Methodologische verantwoording. Meer informatie over de impactanalyse is te vinden in de Wegwijzer impactanalyse voor organisaties.

Bijlage B. Auditprogramma

Betreft PREZO Care Planning

Project

Periode 15 januari 2025 – 17 februari 2025

Audit	JAHJIREH/2025/1
Organisatieonderdelen	Locatie Rotterdam
Kernauditor	De heer P.H.M. Vervloet
Boventallige auditoren	Mevrouw M.J. Meulmeester

Werkvorm	Datum(s)	Auditor(en)	Locatie	Betrokken(en) organisatie
Dialoog verkenning Kennismaking en Waardendialoog	15JAN2025 09.00-12.30 uur	De heer P.H.M. Vervloet Mevrouw M.J. Meulmeester	Rotterdam	Twee cliënten (waarvan een lid van cliëntenraad), mantelzorger, naaste, vrijwilligers coördinator, twee vrijwilligers, teamcoach, manager zorg, manager locatie, medewerker inhuizen, medewerker facilitair, coördinator dagbesteding en drie verzorgende IG (waarvan een lid van de Ondernemingsraad),
Documentatiespoor Check formele basis	22JAN2025, ochtend	Mevrouw M.J. Meulmeester	Rotterdam	Manager zorg, manager locatie, teamcoach en twee zorgmedewerkers

Observatiespoor Thema observatie	23JAN2025, ochtend	De heer B. van der Vet	Rotterdam	Teamcoach, manager zorg en manager locatie
Verhalenspoor Narratief interview	23JAN2025, 11.00–15.00 uur	Mevrouw A.A.M. Vermeulen	Rotterdam	Teamcoach, manager locatie, manager zorg, mantelzorger, verpleegkundige, cliënt, verzorgende IG en facilitair medewerker
Dialogoog bevindingen Bevindingendialogoog	17FEB2025, 09.00-12.30 uur	De heer P.H.M. Vervloet Mevrouw M.J. Meulmeester	Rotterdam	Twee cliënten (waarvan een lid van cliëntenraad), mantelzorger, naaste, vrijwilliger coördinator, twee vrijwilligers, teamcoach, manager zorg, manager locatie, medewerker inhuizen, medewerker facilitair, coördinator dagbesteding en drie verzorgende IG (waarvan een lid van de Ondernemingsraad)

Bijlage C. Kerngegevens organisatie

Naam Organisatieonderdeel	Locatie + adres	Omschrijving van de diensten	Aantal cliënten	Aantal personeelsleden (fte)	Scope(s)¹
<i>Jah-Jireh Woonzorg - Locatie Rotterdam</i>	<i>Kelloggplaats 556 3068XG Rotterdam</i>	<i>Bewoners helpen bij het welzijn en de gezondheid</i>	<i>56</i>	<i>33</i>	<i>Individuele zorg</i>

¹ Achterliggende informatie over de scopes leest u in het document "scope PREZO Care keurmerk".

Bijlage D. Toelichting grafieken

De kernauditor heeft in overleg met de auditoren een impactanalyse uitgevoerd op de resultaten van de audit. Deze impactanalyse werkt beslissondersteunend bij het bepalen van het uiteindelijke eindbeeld op basis van de resultaten. De kernauditor en de overige auditoren hebben in de impactanalysetool een serie vragen beantwoord per impactcriterium (zie bijlage E). Deze vragen hebben allemaal een relatie met de verschillende kwaliteitswijzers van PREZO Care.

De vragen in de Vragenlijst Impactanalyse worden beantwoord op een vijfpuntsschaal:

- 0 = helemaal niet overtuigd (0%)
- 1 = in geringe mate overtuigd (25%)
- 2 = voldoende overtuigd (50%)
- 3 = in ruime mate overtuigd (75%)
- 4 = volledig overtuigd (100%)

Er zullen altijd verschillen zijn tussen de uitkomsten van auditoren die verschillende sporen hebben uitgevoerd. Immers, ieder spoor levert een ander soort informatie op en geeft alleen informatie over de daar en dan waargenomen leefwereld. Niet iedereen kan dan ook antwoord geven op alle vragen uit de impactanalyse. Hiervoor wordt in de impactanalyse gecorrigeerd. Het gewogen gemiddelde van alle uitkomsten van dialogen en sporen tezamen laat zien tot welk beeld het auditteam als geheel is gekomen. De kernauditor, die als enige een totaalbeeld heeft, maakt het uiteindelijke eindbeeld op. Dit eindbeeld heeft geleid tot het registratieadvies.

Op basis van bovenstaande uitgangspunten zijn er vier grafieken in deze rapportage opgenomen:

Resultaten op basis van de *impactcriteria* (grafiek 1 en 2):

- Grafiek 1: eindbeeld op basis van het gezaghebbende oordeel van de kernauditor (rood); de gemiddelde uitkomst van de dialogen en de sporen (blauw)
 - Grafiek 2: zoomt in op grafiek 1 en laat zien wat de invloed van de sporen is op het eindbeeld van de impactcriteria (blauwtinten);
- Resultaten op basis van de kwaliteitswijzers (grafiek 3 en 4):
- Grafiek 3: eindbeeld op basis van gezaghebbende oordeel van de kernauditor (rood); de gemiddelde uitkomst van de dialogen en sporen (blauw)
 - Grafiek 4: zoomt in op grafiek 3 en laat zien wat de invloed van de sporen is op het eindbeeld van de kwaliteitswijzers (blauwtinten).

Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse

Impact op het resultaat voor de cliënt	
1	Zijn de wettelijke veiligheidseisen voor bewoners geborgd?
2	Wordt rekening gehouden met de waarden van de bewoners?
3	Ervaren de bewoners welbevinden?
4	Hebben bewoners eigen regie?
5	Zorgen de patronen van interactie voor samenhang in zorg en ondersteuning
6	Zijn beleid en praktijk congruent met het beoogde resultaat voor de cliënt?
7	Worden gemaakte afspraken met de bewoners nagekomen?
8	Is de compliance (betrouwbaarheid) geborgd?
9	Is er sprake van waarneembare aandacht en compassie voor de cliënt?
10	Is het handelen van medewerkers in de organisatie gericht op het belang van de cliënt?
11	Zijn verantwoordelijkheden in de organisatie duidelijk belegd ten behoeve van de cliënt?
12	Is de bedrijfsvoering ten dienste van de cliënt ingericht?
13	Is de inbreng van bewoners, familie en/of mantelzorgers geborgd?
14	Weet de instelling aantoonbaar te maken dat er verantwoorde zorg wordt geleverd?
Omgaan met dilemma's	
1	Worden dilemma's op cliënt niveau herkend, benoemd en besproken met relevante belanghebbenden?
2	Wordt er in de organisatie gehandeld op basis van afgewogen keuzes bij dilemma's?
3	Hebben bewoners een belangrijke stem bij de keuzes die gemaakt worden ten aanzien van dilemma's?
4	Reflecteren alle medewerkers in de organisatie structureel op het omgaan met dilemma's?
5	Worden patronen in dilemma's op organisatieniveau geanalyseerd?
6	Wordt in de organisatie breed gestuurd op de uitkomsten van de analyse van dilemma's?
7	Worden dilemma's geïnterpreteerd in het perspectief van organisatieontwikkeling en beleid?
8	Zijn interpretatie en analyse van dilemma's richtinggevend voor organisatie- en beleidsontwikkelingen?
Risico's in beeld	
1	Worden individuele risico's geïdentificeerd?
2	Worden individuele risico's geadresseerd?
3	Is er individuele handelingsvrijheid voor medewerker en cliënt is, ook in geval van potentiële risico's?
4	Wordt indien mogelijk de wens van de cliënt ten aanzien van risicovolle keuzes gevolgd?

5	Worden patronen van risico's geanalyseerd?
6	Wordt gestuurd op de uitkomsten van risicoanalyses?
7	Worden medewerkers gefaciliteerd in het verantwoord nemen van risico's
8	Zijn er afspraken over het vastleggen van keuzes die leiden tot potentiële risico's?
9	Is de continuïteit van de organisatie geborgd?
10	Worden incidenten en calamiteiten geanalyseerd?
11	Worden de uitkomsten van risicoanalyses gebruikt voor bijstelling van beleid?
12	Is de Raad van Bestuur gecommitteerd aan risicomanagement
Beeld van leren en ontwikkelen	
1	Worden alle medewerkers structureel gestimuleerd om te reflecteren op hun handelen?
2	Zijn alle medewerkers verplicht scholing te volgen en zich te ontwikkelen?
3	Is het opleidingsbeleid passend bij de strategie van de organisatie?
4	Worden kritieke incidenten en/of richtinggevende voorbeelden gedeeld binnen de organisatie?
5	Wordt er geleerd van de dagelijkse praktijk?
6	Leren alle medewerkers van elkaars ervaringen en inzichten?
7	Participeren de organisatie en haar medewerkers in lerende netwerken?
8	Wordt er in de organisatie/locatie gestuurd op een optimale teamsamenstelling?
9	Wordt door (persoonlijke) leiderschap het leren en ontwikkelen gestimuleerd?
10	Wordt er gestuurd op talentontwikkeling van alle medewerkers?
11	Worden medewerkers getraind in de omgang met dilemma's?
12	Vind leren en reflecteren plaats op basis van de dialoog?
Verandercultuur en context	
1	Is er sprake van een transparante en open cultuur binnen de organisatie/afdeling/locatie?
2	Heeft de organisatie/het organisatieonderdeel de ambitie om optimale kwaliteit te leveren?
3	Is er aandacht voor (persoonlijk) leiderschap?
4	Is er aandacht voor de context van de organisatie/ het organisatieonderdeel/afdeling/locatie?
5	Is er aandacht voor de achtergrond van de bewoners?
6	Dragen de patronen van interactie positief bij aan de cultuur?
7	Staat cliëntgerichtheid centraal in het beleid en het handelen van de organisatie?
8	Heeft de organisatie intrinsieke flexibiliteit?
9	Wordt in de organisatie/het organisatieonderdeel/afdeling/locatie waarden gedreven gewerkt?
10	Krijgen waarden betekenis in al het handelen?

11	Is er aandacht voor eigenaarschap binnen de organisatie/het organisatieonderdeel/afdeling/locatie?
12	Dagen belanghebbenden elkaar uit tot betere zorg
13	Stimuleert en faciliteert het leiderschap in de organisatie/organisatieonderdeel/afdeling/locatie de dialoog?