

Auditrapport



Jah-Jireh Woonzorg Locatie Heerlen

Resultaten participerende initiële audit PREZO Care

Heerlen, 6 mei – 2 juli 2025

Inhoudsopgave

1. Achtergrond participerende audit	4
<i>Uw organisatie</i>	4
<i>Belangrijke waarden</i>	4
<i>Kwaliteitsthema's</i>	5
2. Eindbeeld audit	6
<i>Algemeen</i>	6
<i>Registratieadvies</i>	7
<i>Algemene bevindingen</i>	7
<i>Vervolg</i>	9
3. Organisatie in beeld	10
<i>Impact op resultaat voor de cliënt</i>	10
<i>Omgaan met dilemma's</i>	13
<i>Risico's in beeld</i>	16
<i>Leren en reflecteren</i>	17
<i>Verandercultuur en context</i>	18
4. Uitkomsten impactanalyse – een grafische impressie	22
<i>Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op impactcriteria</i>	22
<i>Beeld van impactcriteria vanuit de verschillende sporen</i>	23
<i>Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op kwaliteitswijzers</i>	24
<i>Beeld van kwaliteitswijzers vanuit de verschillende sporen</i>	26
Bijlage A. Methodische verantwoording	27
<i>Theoretische grondslag PREZO Care</i>	27
<i>Triangulatie</i>	27
<i>Objectiviteit</i>	27
<i>Reproduceerbaarheid</i>	27
<i>De impactanalyse</i>	28
Bijlage B. Auditprogramma	29
Bijlage C. Kerngegevens organisatie	30
Bijlage D. Toelichting grafieken	31
Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse	32

1. Achtergrond participerende audit

Uw organisatie

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

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 Heerlen

'Jah-Jireh Heerlen beschikt over ruim vijftig gerenoveerde 2-kamer appartementen van circa 60 m² in een zelfstandig woongebouw verdeeld over tien woonlagen. Elk appartement bestaat uit een ruime woonkamer/keuken voorzien van een nieuw keukenblok uitgerust met een elektrische kookplaat en een afzuigkap(recirculatie), een 2-persoonsslaapkamer en een nieuwe badkamer. Ook heeft elk appartement een ruim balkon. Het complex is gelegen aan de rand van het centrum van Heerlen.

Faciliteiten

Op de bovenste etage van het complex is er een gemeenschappelijke ruimte waar diverse activiteiten plaatsvinden, zoals koffie drinken, dagtekst bespreking, filmavonden en middageten. Ook wordt er dagbesteding aangeboden. Bewoners die hier een indicatie voor hebben kunnen aan die dagbesteding deelnemen.

Omgeving

Het woongebouw ligt op een steenworp afstand van de gezellige winkelstad Heerlen, winkelcentrum Loon en de weekmarkt. Wilt u genieten van de landelijke omgeving? Ook dit kan dichtbij. Bijvoorbeeld in het wandelgebied rond kasteel Ter Worm. Met een bushalte voor de deur en een treinstation in de buurt kunt u er gemakkelijk op uit' (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

In de kennismaking voorafgaand aan de waardendialoog geeft u een drietal vragen mee over de ontwikkeling van de organisatie. Uw zorgmanager zegt daarover:

'Jah-Jireh Heerlen kende een informele organisatie. Met een goede bedoeling deed iedereen zijn werk, maar niet altijd op elkaar afgestemd. Het was onoverzichtelijk en niet gestructureerd. Soms ook bemoeienis naar elkaar wat niet functioneel was. De ontwikkeling naar meer professionaliteit en orde is in 2023 ingezet' (bron: Kennismaking, perspectief management).

De drie vragen voor de audit zijn:

'Hoe wordt de ingezette ontwikkeling naar professionaliteit en meer formeel ervaren?'

Hoe verloopt momenteel de communicatie? Is er tevredenheid over de informatie en de overleggen?'

Naast onze eigen zorgmedewerkers werkt Jah-Jireh samen met de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg v.w.b. wijkverpleging en -verzorging. Dit bevalt goed, maar hoe wordt dit ervaren door cliënten en medewerkers?' (bron: Kennismaking, perspectief management).

2. Eindbeeld audit

Algemeen

Het eindbeeld van deze initiële audit laat zich het beste weergeven door de uitgesproken inleiding van de kernauditor bij de bevindingendialoog.

'Het auditteam is u allen dankbaar voor het hartelijk welkom en uw getoonde openhartigheid. Dank ook aan de organisatoren van deze audit. Wat hebben we veel mogen zien en horen. Het auditteam heeft gemerkt dat u in een ontwikkeling zit van een informele cultuur naar een meer professionele. Daarbij wordt de kracht van het informele ofwel het familiale gekoesterd en dat is goed voor het waarmaken van uw persoonsgerichte zorg en welzijn. Want dat waarmaken doet u. U toont zich allen tevreden over de zorg en het welbevinden. Temeer omdat u de expliciete keuze maakt om met zusters en broeders van Jehovah's Getuigen te leven. De mate van professionaliteit is niet alleen gewaarborgd door de goede wijkverpleging en -verzorging van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg, maar ook door de inspanningen van het management ten aanzien van structuur en overleg én door uw eigen zorgmedewerkers. De verbeteringen in de formele eisen aan zorg, waaronder rapportage, heeft u daadkrachtig ingezet. In het bespreken van dilemma's zoekt u de antwoorden in de leidraad van uw leven; de Bijbel. Eveneens in de liefde en geduld voor elkaar; wat uiteindelijk ook weer gerelateerd wordt aan uw geloof. Dat is waardevol, maar kan ook betekenen dat enige gevoelens van ongenoegen onder de oppervlakte blijven of zoals uw manager zorg stelde: We moeten niet te lief zijn voor elkaar en mogen elkaar best aanspreken. Dat is ook wat het auditteam ziet en waar de ontwikkelperspectieven liggen voor Jah-Jireh Heerlen. Te denken daarbij valt aan mogelijkheden tot moreel beraad en intervisie, maar ook in de dagelijks praktijk elkaar aanspreken. Dat aanspreken is een structurele attentie om de zorg en het welzijn te verbeteren. U staat namelijk voor de uitdaging om dit ook in de toekomst blijvend waar te maken. De arbeidsmarkt is krap, de zorgfinanciering niet vanzelfsprekend en er liggen uitdagingen om samen te werken met andere zorgorganisaties. Het auditteam wenst u hierin alle kracht en wijsheid' (bron: Bevindingendialoog, perspectief kernauditor).

De antwoorden op uw drie vragen (zie vorige pagina) voor deze initiële audit zijn verweven in dit rapport. Ze zijn voorafgaand aan de bevindingendialoog doorgenomen met uw manager zorg en de teamcoach. In het kort: De ontwikkeling naar een meer professionele cultuur wordt positief ervaren. Evenzo de meer formele overlegstructuur, de communicatie én de samenwerking met de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg. In het algemeen wordt op alle punten een meer planmatige aanpak aanbevolen en aandacht gevraagd voor het elkaar aanspreken. Zie hiervoor de ontwikkelpunten bij de impactcriteria.

Registratieadvies

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

- Kernauditor: de heer P.H.M. Vervloet
- Auditor verhalenspoor: mevrouw A. van Bergeijk
- Auditor observatiespoor: mevrouw G.G. van Zadelhoff
- Auditor documentatiespoor: mevrouw M. Adriaansen

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 Heerlen* het PREZO Care keurmerk toe te kennen.

Verklaring op het keurmerk

Perspekt verklaart dat *Jah-Jireh Woonzorg - Locatie Heerlen* 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 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 resultaat voor de cliënt

U maakt persoonsgerichte zorg en welbevinden volledig waar. Cliënten en naasten uiten een grote mate van tevredenheid. Juist ook voor het wonen met elkaar als gemeenschap van Getuigen van Jehovah. U koestert de onderlinge betrokkenheid en de inbreng van cliënten en mantelzorgers is goed geregeld. Tegelijkertijd zoekt u naar meer professionaliteit op zorginhoud en bejegening. Door uw eigen zorgmedewerkers en door de samenwerking met de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg die voor u de wijkverpleging en verzorging inbrengt. U doet er goed aan de ontwikkeling naar meer professionaliteit planmatig te borgen.

Omgaan met dilemma's

Het onderkennen en bespreken van dilemma's is in uw organisatie niet een vanzelfsprekendheid. Evenzo het elkaar aanspreken op gedrag. U onderkent het belang van het bespreken van ongenoegens. U koestert de familiale cultuur en zet tegelijkertijd in op meer professionaliteit. Passend daarin is om nog meer in te zetten op moreel

beraad, intervisie en bewoners te informeren over onbegrepen gedrag. Eveneens het expliciteren van uw kernwaarden waardoor elkaar aanspreken richting krijgt.

Risico's in beeld

U heeft uw zorg en organisatierisico's in beeld en zet in op verbeteringen. Op aanwijzing van de zorgverzekeraar heeft u uw zorgdossiers op orde gemaakt. U bent voor het nachtelijke toezicht en zorg afhankelijk van een andere zorgaanbieder. Bewoners geven aan zich veilig te voelen in het wonen.

Leren en reflecteren

U ontwikkelt een meer professionele cultuur met aandacht voor vakinhoud en bejegening. U onderkent dat kennis en ervaring te veel persoonsafhankelijk is geworden. Voor zowel de ontwikkeling naar een meer professionele cultuur alsook het opleiden is een meer planmatige aanpak aan te bevelen.

Verandercultuur en context

Uw inzet op cultuur en wat voor de toekomst nodig is om het wonen en de zorg blijvend mogelijk te maken, is gedurende deze initiële audit naar voren gekomen. De samenwerking met de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg heeft u veel goeds gebracht. Gelijk aan de aanbeveling bij de impactcriteria 'impact op het resultaat voor de cliënt' en 'leren en reflecteren' is een meer planmatige aanpak gewenst voor de toekomst van Jah-Jireh Heerlen.

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 audit specifiek aandacht besteed aan de in dit rapport genoemde leer- en ontwikkelpunten.

3. Organisatie in beeld

Hieronder leest u het verhaal over de kwaliteit van zorg binnen uw organisatie 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? En 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.

In de waardendialoog zijn cliënten, naasten en een vertegenwoordiger van uw Cliëntenraad aanwezig. Aan hen stelt de kernauditor de beginvraag over de beleving bij het wonen in Jah-Jireh. De citaten hieronder benadrukken het gemeenschapsgevoel.

'Ik ben heel gelukkig hier te wonen en voel in alles dat we samen zijn. We geven steun aan elkaar' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

'Ons samen blijkt ook uit het oplossen van meningsverschillen. Dat doen we uit liefde' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

'We leren te luisteren naar elkaar en elkaar vragen te stellen. Dat leren we in onze dagtekst besprekingen. De bijbel geeft ons inspiratie en richting' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

Vanuit het verhalenspoor worden persoonlijke belevingen opgetekend.

'Er werken hier allemaal lieve bezorgde mensen. Ze vragen altijd of ze nog wat voor me kunnen betekenen. Het is zo'n veilig rustig gevoel in wat je nodig hebt. Dat de mensen er altijd zijn en extra zorg ingebouwd kan worden; méér dan de vaste afspraken. Je kunt op de mensen vertrouwen. Ze doen wat ze moeten doen en ze doen nog zo veel extra. Alleen al om die reden zou ik hier nooit meer weggaan' (bron: Verhalenspoor, perspectief cliënt).

'Ik kon niet bij een gezamenlijke belangrijke bijeenkomst in Amsterdam zijn en de medewerkers hebben voor mij een speciale high tea georganiseerd zodat ik ook een bijzondere middag kon beleven. Dat deed me zo veel, dat ze daarin

meedachten en -handelden in wat ze weten wat voor ons belangrijk is' (bron: Verhalenspoor, perspectief cliënt).

'Ik vind het moeilijk om me te laten verzorgen, maar zij maken het me gemakkelijk. Bij voorbeeld bij douchen, waar je toch maar naakt staat. Ze maken dat ik me op mijn gemak voel. Netjes en op een mooie manier. Ze houden zo veel afstand als kan, terwijl je toch goed gewassen wordt. Wat je zelf kan, daar krijg je de gelegenheid voor' (bron: Verhalenspoor, perspectief cliënt).

De auditor in het observatiespoor beschrijft een situatie waarin de gegeven extra aandacht ook weer opvalt.

'Voor ADL zorg met een volgende cliënt loop ik mee met een wijkverpleegkundige. De cliënte wordt later met ADL geholpen omdat zij slecht slaapt. De wijkverpleegkundige gaat met de sleutel naar binnen en begroet mevrouw die in een speciaal bed, dat ook zijwaarts kan kantelen, rechtop zit. De wijkverpleegkundige kijkt naar de medicijnen en doet ze in de dagdoos. Mevrouw kan de baxterrol niet zelf open maken. Mevrouw vertelt dat ze blij is met haar woning en met de zorg. De wijkverpleegkundige vertelt: we kijken wat nodig is en dat proberen we te doen. Doordat zij een paar keer is gevallen, hebben we de zorg opgeschaald. Ik zie dat ze breder kijken dan wat nodig is. Zo zet de wijkverpleegkundige het eten dat is gebracht en aan de voordeur gezet, meteen mee naar binnen. Of een kopje thee op bed brengt als mevrouw er niet gemakkelijk uit kan komen' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

Uit de gesprekken met mantelzorgers is gebleken dat zij steun ervaren vanuit het geloof en van medewerkers. De onderstaande citaten benadrukken dat.

'Ik voel geen druk en vind het vanzelfsprekend om mijn man te helpen. Ik ervaar veel steun vanuit mijn geloof en kies ook voor mijn eigen dingen' (bron: Waardendialoog, perspectief naaste).

'Ik ervaar steun van de medewerkers. Ze zien goed aan mij wat ik wel of niet aankan in de mantelzorg' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

Ook in het verhalenspoor wordt een treffende illustratie gegeven hoe uw omgaat met naasten die ook bij Jah-Jireh wonen.

'Ik heb enige tijd in het ziekenhuis gelegen. Medewerkers richten zich ook op mij, toen ik thuis kwam. Ik vond het beetje overweldigend hoe alles geregeld werd, zelfs de was werd gedraaid. Maar het was heel fijn. Er werd ook gekeken naar wat ik nodig had zodat ik er weer zo goed mogelijk voor mijn man er kon zijn' (bron: Verhalenspoor, perspectief cliënt).

Naast de zorgprofessionals en mantelzorgers zijn er ook vrijwilligers actief in uw organisatie. Zij geven aan zich gesteund en gewaardeerd te voelen. Een lid van uw Cliëntenraad geeft aan:

'Onze vrijwilligerscoördinator is nu afwezig, maar hij weet dat wij hem zeer waarderen om de steun en waardering. Hij zorgt elkaar jaar voor een hele mooie attentie en gezellige avond als blijk voor de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt)

In de dialogen en sporen worden, naast de positieve beleving en waardering, verbeterpunten genoemd.

'Mantelzorgers en ook vrijwilligers kunnen terecht in onze leeromgeving 'Rein'. Dat biedt ook steun in het verlenen van mantelzorg. We moeten dat nog meer in Jah-Jireh Heerlen promoten. In Wageningen en Rotterdam gebeurt het raadplegen van Rein al' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

'De samenwerking met de collega's van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg vraagt om continue afstemming. Dat gaat goed, maar dat moeten we blijvend onderhouden' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

Voorafgaand aan de waardendialoog is in het kennismakingsgesprek uw gewenste ontwikkeling genoemd naar een meer professionele cultuur. De samenwerking met de wijkverpleegkundigen van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg is daarbij ter sprake gekomen als bevorderende factor in deze ontwikkeling; naast hetgeen uw eigen zorgmedewerkers inbrengen. Door de dialogen en sporen heen is de ontwikkeling die u voorstaat het auditteam volop gebleken. Uw openhartige reflectie waardeert het auditteam zeer en ziet zij als belangrijke voorwaarde om überhaupt te kunnen ontwikkelen. Wat nu volgt zijn verschillende citaten die uw ontwikkeling illustreren. Ook bij andere impactcriteria komt uw ontwikkeling aan de orde. Hieronder te beginnen met een reactie van uw manager zorg in de waardendialoog op het noemen van verbeterpunten.

'Met de goede bedoeling willen we het beste voor elkaar, maar dat kan ook weleens te veel bemoeienis betekenen. Dat bespreken we' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

'In de sfeer van gezamenlijkheid kan het niet zo zijn dat we privé zaken delen omdat we broeders en zusters zijn. Naast betrokkenheid is professionele distantie voorwaardelijk voor goede zorg' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

Tot slot nog een waarneming van de auditor in het observatiespoor over de medezeggenschap van uw Cliëntenraad.

'Ik maak een deel van de Cliëntenraad vergadering mee. Er zijn vijf leden en ook manager zorg is aanwezig. Laatstgenoemde zegt dat hij de vergadering verlaat nu ik er ben, zodat ik vrijuit met hen kan praten. Op de agenda staat vandalisme, roken in de hal op de begane grond en camerabewaking. Vier van de vijf leden wonen in het complex. De vijfde heeft er gewoond en blijft betrokken. Zij vertellen dat er een professionaliseringsslag is gemaakt met de komst van de

Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg in handelingen, procedures en protocollen. Zij vinden dit een vooruitgang. Het heeft geen invloed gehad naar hun zeggen aan de sfeer in huis en de cultuur die Jehova's Getuigen hebben. Op mijn vraag of de Cliëntenraad wordt geïnformeerd over het beleid en hierop invloed heeft, antwoorden zij positief. De punten die zij meenemen in de vergadering halen zij op bij de bewoners. De contacten zijn laagdrempelig, men kent elkaar allemaal. Op de vraag waar nog in te leren valt, wordt servicekosten genoemd. De beheerder van het pand, Beheer Solutions brengt te veel servicekosten in rekening. De Cliëntenraad heeft dit punt meerdere malen aan het management meegegeven, maar hiermee werd niets mee gedaan. Pas na herhaaldelijk aandringen is dit wel gebeurd. Dat scheelt broeders en zusters in de portemonnee, en daar moet je voor opkomen, aldus een van de leden' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: U maakt persoonsgerichte zorg en welbevinden volledig waar. Cliënten en naasten utes hun waardering en een grote mate van tevredenheid. Belangrijk punt in deze tevredenheid is het wonen in een gekozen gemeenschap van Getuigen van Jehovah. U koestert de geloofsgemeenschap en de onderlinge betrokkenheid. U heeft de inbreng van cliënten en mantelzorgers goed geregeld. Tegelijkertijd zoekt u naar meer professionaliteit op zorginhoud en bejegening. Deze ontwikkeling heeft zich onder andere ingezet door de samenwerking met de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg die voor u de wijkverpleging inbrengt. Het auditteam geeft u de overweging mee om het streven naar meer professionaliteit planmatig te borgen en niet afhankelijk te maken van persoonlijke kennis en ervaring.

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?

Zoals ook al naar voren kwam bij het vorige impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt' is uw ontwikkeling naar een meer professionele cultuur het centrale thema van deze initiële audit geworden. Het sterke gemeenschapsgevoel versus professionaliteit is een onderkend dilemma.

'We koesteren onze betrokkenheid, maar het sterke gemeenschapsgevoel kan ook beklemmen' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

In het verhalen spoor worden situaties genoemd die de beklemming illustreren.

'Als medewerker van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg zie ik dat wellicht voor medewerkers uit de geloofsgemeenschap moeilijker is om grenzen te stellen naar bewoners. Voor hen is misschien lastiger om mensen aan te spreken of ze gaan verder in het verlenen van zorg dan is afgesproken. Daar hebben wij als Zzp'ers geen last van' (bron: Verhalenspoor, perspectief medewerker).

'Het komt voor dat bewoners door het proces van dementie zich uiten wat niet in overeenstemming is met wat Jehovah Getuigen voorstaan. Bijvoorbeeld roken of seksueel ontremd gedrag. Er is een bewoner die in het verleden provo was voordat hij bij de Jehovah's kwam. Nu schiet hij soms terug in die periode. Dat is voor medebewoners en voor sommige medewerkers soms wel schrikken' (bron: Verhalenspoor, perspectief medewerker).

Een van uw medewerkers veronderstelt dat er een groter deel bewoners is met psychiatrische problematiek dan bij reguliere ouderenzorginstellingen.

'Ik denk dat dit te maken heeft met dat mensen met psychiatrische problematiek zich wellicht eerder aangetrokken voelen tot een hechte gemeenschap en stabiliteit ervaren bij de duidelijke doelen en waarden. Ik als niet-gelovige vind het gemakkelijker om iemand niet op te nemen. Voor mijn collega's is dat lastiger om vanuit die professionaliteit te kijken. Zij zien eerst en vooral een geloofsgenoot' (bron: Verhalenspoor, perspectief medewerker).

In de bevindingendialoog zijn voorbeelden vanuit de sporen ingebracht en besproken vanuit de stelling 'uw dilemma is dat er geen dilemma's zijn'. Ofwel in welke mate spreekt u elkaar aan om verder te komen in de ontwikkeling naar een professionele cultuur. Hieronder enkele citaten uit het levendige gesprek hierover.

'Ik wil altijd een op een iemand aanspreken als dat nodig is. De ander kan ook de spiegel zijn voor mijn ongelijk. Het gaat erom dat we overtuigingen uitwisselen' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'Gisteren werd er gesproken over iemand en toen heb ik gezegd dat we elkaar moeten respecteren en iedereen in zijn waarde moeten laten' (bron: Bevindingendialoog, perspectief cliënt).

'Mopperen doen we allemaal, dat is menselijk maar we moeten dat wel doen op de juiste plaats en bij de juiste mensen' (bron: Bevindingendialoog, perspectief vrijwilliger).

'Het is goed om elkaar aan te spreken en tegelijkertijd de formele lijnen te volgen van de organisatie' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

In de bevindingendialoog wordt een recente casus ingebracht waarbij de kernauditor verdiepvragen heeft gesteld. De casus illustreert uw wens om elkaar meer aan te spreken en de formele lijnen te bewandelen.

U toont motivatie om zaken direct aan te pakken. Dat blijkt niet alleen uit het bespreken van de casus, maar ook op het ontbreken van kennis over dementie.

'We passen ons als medewerkers van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg aan en krijgen tegelijkertijd ruimte voor het eigen geloof en principes. In een voorbeeld van onbegrepen gedrag ligt er voor ons ook een taak kennis over te brengen. Bijvoorbeeld over dementie' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

Ter plekke, in de bevindingendialoog, worden afspraken gemaakt over benodigde kennis en óók bewoners meer te informeren over dementie. Uw manager zorg reageert op het ontbreken van kennis en het snel oordelen.

'We hebben een moreel beraad en een leeromgeving voor iedereen. Daarin staat ook kennis over dementie en onbegrepen gedrag. Het is een taak en verantwoording van de organisatie om uit te dragen dat we elkaar respecteren en niet te snel oordelen. We hebben elkaar vragen te stellen in plaats van oordelen' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

'We zijn een kleine en soms gesloten gemeenschap en dat maakt ook dat je dicht op elkaar leeft. Dan is het goed tijdig te onderkennen dat er irritaties leven en dat we moeten voorkomen dat er over elkaar wordt gepraat in plaats van met elkaar' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

De hypothese van het auditteam dat sub assertiviteit wellicht te maken heeft met de vriendelijke Limburgse cultuur spreekt de teamcoach tegen:

'Onze cliënten komen uit alle windstreken en de Limburgers spreken zich echt wel uit. Het heeft meer te maken met hetgeen onze manager zorg zegt over de gesloten gemeenschap' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

Uw aandacht voor meer professionaliteit blijkt ook uit uw actie tot een formele overlegstructuur en het volgen van regels en procedures

'Het is goed dat we de formele lijnen bewandelen, ons verhouden tot de CAO en kunnen niet alles meer informeel regelen' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: Het onderkennen en bespreken van dilemma's is in uw organisatie niet een vanzelfsprekendheid. In het streven naar een meer professionele cultuur onderkent u het belang van het omgaan met dilemma's; daarbinnen het elkaar aanspreken op gedrag. In deze initiële audit is gebleken dat als het gesprek daartoe wordt georganiseerd, zoals in de waarden en bevindingendialoog, u met elkaar komt tot het uiten van belangrijke voorwaarden tot het bespreken van ongenoegens. U wijt de mate van sub assertiviteit aan een te familiale cultuur en zet al in op meer professionaliteit. Onder andere door het opdoen van kennis om zo ook meer begrip te krijgen voor elkaars

gedrag. Het auditteam geeft u de overweging mee om nog meer in te zetten op moreel beraad en intervisie en bewoners te informeren over onbegrepen gedrag, zoals bijvoorbeeld dementie. In het elkaar aanspreken zou het helpend zijn uw kernwaarden meer te expliciteren. Dat geeft richting aan het elkaar aanspreken. Ze zijn nu impliciet opgenomen in uw kwaliteitsplan 2023 – 2025 onder de titel 'waar wij voor staan'.

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?

Er is een controle geweest van verzekeraar Centraal Ziekenfonds. Regels ten aanzien van het Volledig Pakket Thuis en Modulair Pakket Thuis leken niet goed te zijn toegepast. Uw organisatie toont transparantie en de auditor van het documentatiespoor heeft het rapport en uw verbeterplan mogen inzien.

'De regels op het Volledig Pakket Thuis en Modulair Pakket Thuis zijn niet goed toegepast door onnauwkeurigheden in de rapportage. Dossiers waren niet actueel. Inmiddels zijn ze dat wel' (bron: Documentatiespoor, perspectief auditor).

De auditor in het documentatiespoor heeft verder geen twijfel op de naleving van de formele regels en constateert dat aan alle eisen is voldaan.

'Aan alle eisen is voldaan. De nachtzorg is belegd bij een andere zorgorganisatie. Er wordt gezocht naar een veilig rapportage systeem' (bron: Documentatiespoor, perspectief auditor).

'De check op de formele basis brengt geen dilemma's aan het licht' (bron: Documentatiespoor, perspectief auditor).

Bewoners en cliënten ervaren veiligheid in het wonen bij Jah-Jireh. U zoekt naar verbeteringen.

'Ik voel me veilig in het wonen hier. We hebben een alarmknop om de pols en het alarm wordt maandelijks getest' (bron: Waardendialoog, perspectief cliënt).

'In de avond en nacht wordt alarmering doorgeschakeld naar Meander. Binnen een half uur wordt hulp geboden. We kijken of dit dichterbij kan via de burens Sevagram' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: U heeft uw zorg en organisatierisico's in beeld en zet in op verbeteringen. Mede ingegeven door een controle van de zorgverzekeraar heeft u uw zorgdossiers op orde gemaakt. De bijzondere woonsituatie van Jah-Jireh met zorgondersteuning maakt dat u voor de nacht afhankelijk bent van een andere zorgaanbieder. U zoekt hierin naar een optimale alarmering. Bewoners geven aan zich desondanks veilig te voelen in het wonen.

Leren en reflecteren

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.

Naast het formele leren en uw open digitale leeromgeving Rein zet u in op het meer informele leren. Op vragen zoekt u de antwoorden in de Bijbel.

'In ons onderwijs en dagtekst besprekingen leren we ook te luisteren naar elkaar en te vergeven' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

U geeft volop ruimte voor ontwikkeling.

'We willen ontwikkelen en geven volop ruimte om dit te doen en er zijn niet bij voorbaat regels die dat beperken' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

Op vakmatige inhoud zoekt in de breedte van Jah-Jireh ook afstemming en verdieping.

'Los van specifiek de locatie in Heerlen hebben we Jah-Jireh breed aandachtvelders georganiseerd voor bijvoorbeeld dementie, Parkinson of ARBO zaken' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

Op de reflectie van het auditteam dat veel organisatiekennis en ervaring persoonsafhankelijk lijkt geeft uw manager zorg aan:

'Dat zie ik ook, dank je, en is ook de reden dat we moeten professionaliseren' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: Het is het auditteam gebleken dat u inzet op een professionele cultuur met aandacht voor vakinhoud en interactie. U onderkent dat kennis en ervaring te veel persoonsafhankelijk is. Het auditteam geeft u de overweging mee om in te zetten op een

opleidingsplan. Evenzo de ontwikkeling tot een professionele cultuur planmatig te borgen (zie daarvoor ook het impactcriterium 'impact op resultaat voor de cliënt').

Verandercultuur en context

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: wat de invloed is van organisatiecultuur en -context op de geleverde kwaliteit. Welke cultuurelementen 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?

Wat al eerder is beschreven bij de impactcriteria 'impact op het resultaat voor de cliënt' en 'omgaan met dilemma's' over uw gewenste ontwikkeling naar een meer professionele cultuur komt uiteraard bij dit impactcriterium 'verandercultuur en context' ook aan de orde. Evenzo uw samenwerking met andere zorgaanbieders en uw zorgen voor de toekomst. In de hiervoor genoemde volgorde komen de onderwerpen aan de orde.

Voorafgaand aan de hieronder beschreven onderwerpen 'cultuur' en 'toekomst', spreekt het auditteam haar respect en waardering uit dat u ook vijf appartementen ter beschikking heeft gesteld voor gevluchte Oekraïners. Ze verrichten voor uw organisatie vrijwilligerswerk en dat vraagt de nodige afstemming.

'Een van de medewerkers vertelt dat Oekraïense vrijwilligers helpen bij het eten, maar dat dit niet altijd goed is gegaan. Ze hebben de voorschriften niet altijd goed gevolgd. Hierover is met hen gesproken' (bron: Observatiespoor, perspectief auditor).

Cultuur

Het is al vaker gememoreerd in dit rapport; uw aandacht voor en wens tot een meer professionele cultuur waarbij het elkaar aanspreken vanzelfsprekend wordt. Met als doel de zorg, het welbevinden en de samenwerking te verbeteren.

Uw cultuur wordt gevoed door uw kernwaarden. Deze staan beschreven in uw kwaliteitsplan 2023 – 2025 onder de titel 'waar wij voor staan' en in dit auditrapport geciteerd op pagina 3 en 4. Uw medewerkers voelen zich gesteund om uw kernwaarden waar te maken

'Ik ervaar autonomie in mijn functie, kan veel binnen de kaders regelen en uiteindelijk doen we het samen' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'We hebben hier korte lijnen en spelen snel in op problemen. We hebben ook een team app' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

'Ik vind het een voorrecht om hier met broeders en zusters te mogen werken. Of ze nu cliënten, vrijwilligers, naasten of medewerkers zijn, dat maakt niet uit. We leven vanuit de Bijbel' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

Door de verpleegkundige van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg wordt toegelicht waarom Jah-Jireh en de Coöperatie prima passen.

'De Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg kan haar dienstverlening aanpassen aan hetgeen cliënten behoeven. Zo hebben de bewoners, vrijwilligers, cliënten en medewerkers de vergaderingen van Jehovah Getuigen waar ze met z'n allen naar toegaan. Daar passen wij onze zorgverlening op aan. We zijn zelf geen Jehovah Getuigen, maar begrijpen de beleving en tonen ons respect' (bron: Waardendialoog, perspectief medewerker).

Een van uw cliënten vertelt over de medewerkers van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg.

'Niet alle medewerkers zijn geloofsgenoten. Dat maakt niks uit, omdat ik er niets van merk. Ze zijn allemaal goed en lief. Ik heb de indruk dat de samenwerking soepel verloopt' (bron: Verhalenspoor, perspectief cliënt).

Dat u in een ontwikkeling zit naar een meer professionele cultuur merkt ook de auditor op in het documentatiespoor. Zij spreekt uw manager zorg en stelt:

'De teams zijn in transitie naar meer complexe zorg, hebben momenteel 11 mensen met een zorgvraag (ZZP 4 t/m ZZP6) en willen naar een maximum van 15 voor 2025. Na 2025 is er mogelijke ruimte voor verdere groei. We hebben veel aandacht voor scholing. Locatie Heerlen is het laatste jaar meer volgens de regelgeving van beide andere locaties gaan werken, omdat zij steeds meer bewoners kregen, was dat noodzakelijk. Zij zoeken contact met organisaties in de omgeving voor bijvoorbeeld palliatieve zorg en met zorgaanbieder Sevagram voor een burendag. Ze zijn zich bewust van de transitie waarin ze zich bevinden en vorderen daarin' (bron: Documentatiespoor, perspectief auditor).

U zoekt, vanwege ook de familiale cultuur en het sterke gemeenschapsgevoel, naar de grenzen van verantwoordelijkheid tussen professionals, mantelzorgers en vrijwilligers. In de bevindingendialoog is dat besproken zonder dat dit heeft geleid tot directe duidelijkheid. Dat was ook niet de bedoeling, maar illustreert weer de ontwikkeling die u wenst naar meer professionaliteit. Hieronder een paar citaten die uw cultuur en de genoemde ontwikkeling typeren.

'Ik ben zelf geen Getuige van Jehovah, maar zie hier zoveel bereidheid om elkaar te helpen. De vanzelfsprekendheid is bijzonder. Er zijn ook vooroordelen over Getuigen van Jehovah, maar het wordt anders als je er werkt' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'Qua professionaliteit zijn we er zo op vooruit gegaan met de medewerkers van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg én uiteraard met onze eigen zorgmedewerkers. Ook hun houding is fijn; ze werken met een open hart' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

Uw vrijwilligerscoördinator geeft aan dat al werkende weg de afstemming tussen professionals, mantelzorgers en vrijwilligers wordt gezocht.

'We stemmen elke maandagochtend het werk goed op elkaar af en gaan dan ook na wat aan de professional is, wat voor de mantelzorger en wat wij als vrijwilligers kunnen bijdragen. Met die wekelijkse afstemming en tussendoor worden de grenzen tussen alle betrokkenen beter bewaakt. De organisatie is formeler geworden zonder verlies van betrokkenheid' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

Uw vrijwilligerscoördinator benadrukt dat vrijwilligers gecoacht moeten worden.

'Iedereen is belangrijk in de betrokkenheid bij Jah-Jireh. Mijn taak is niet alleen dit aan te moedigen, maar ook te coachen op inzet. Te bewaken dat vrijwilligers ook niet te veel doen' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

Toekomst

U bekijkt u toekomst niet alleen vanuit een gewenste cultuur zoals hiervoor is beschreven. Eveneens in de mogelijkheden van samenwerken met andere zorgaanbieders en de inzet van zorgtechnologie. Allereerst uw samenwerking met Sevagram, u aandacht voor verwanten en tot slot de inzet van zorgtechnologie.

'De burens van ons is Sevagram. Een organisatie die wonen, zorg en welzijn biedt. Juist vandaag, de dag van deze kennismaking en waardendialoog, wordt gesproken met Sevagram op bestuursniveau. Centrale vraag wat Jah-Jireh kan betrekken aan diensten? Jah-Jireh maakt al gebruik van de diensten van de Specialist Ouderen Geneeskunde van Sevagram' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

'Er zijn een paar belangrijke ontwikkelingen binnen Jah-Jireh. Allereerst het streven naar gezamenlijke kaders voor de drie locaties. Jah-Jireh Heerlen kan zo ook leren van de andere locaties. Dan hebben ons leerplatform Rein wat ook toegankelijk is voor cliënten en mantelzorgers. Zo leren we ook gezamenlijk. Een derde die ik wil aanhalen is de samenwerking met derden. We kunnen goed met ons burens Sevagram. We hebben andere zorgaanbieders nodig voor de zorg en het welzijn. Zo ook voor het rond krijgen van de nachtzorg. Op de burendag bleek hoe fijn het is om goede burens te hebben. Niet alleen op bestuurlijk niveau' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

In de waardendialoog geeft u aan de inzet van mantelzorgers niet vanzelfsprekend te vinden. Ook bij het impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt' is uw aandacht voor mantelzorgers beschreven.

'We hebben bijeenkomsten voor mantelzorgers om het samen ook te hebben over o.a. de toekomst van de zorg' (bron: Waardendialoog, perspectief management).

De auditor in het documentatiespoor leest uw aandacht voor zorgtechnologie waaronder de inzet van Medido, Tessa en spraakgestuurd rapporteren.

'Medewerkers moeten soms nog wennen aan de inzet van technologie. Wanneer er succesvolle voorbeelden zijn is dat een extra motivatie. Mooi dat spraakgestuurd rapporteren wel wordt gedaan' (bron: Documentatiespoor, perspectief auditor).

Uw vrijwilligerscoördinator plaatst een kritische opmerking over de technologie en uw manager zorg acteert hierop.

'We moeten inzetten op meer en betere technologie. Een eigen server voor Jah-Jireh zou gewoon moet zijn. Nu kan ik documenten niet vinden omdat ze ergens op een persoonlijke laptop staan. We zetten stappen in goed documentenbeheer en nu nog de ondersteunende technologie' (bron: Bevindingendialoog, perspectief medewerker).

'Ik ben het eens met hetgeen gezegd wordt over een eigen server en ondersteunende technologie. Er wordt aan gewerkt' (bron: Bevindingendialoog, perspectief management).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende aan: Naast de eerder beschreven bevindingen op een meer professionele cultuur heeft u oog voor de toekomst; de inzet van zorgtechnologie, de samenwerking met naasten en de noodzakelijke samenwerking met derden. De samenwerking met de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg heeft u, zoals blijkt uit dit rapport, veel goeds gebracht. Naast ook de inzet van uw eigen zorgmedewerkers. Het auditteam geeft u de overweging mee hierop een plan te maken voor de toekomst.

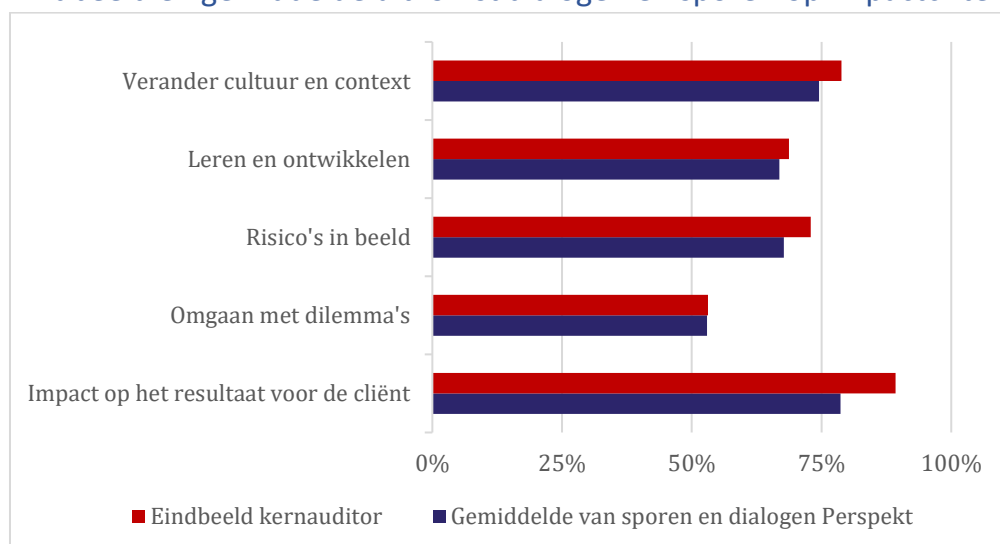
4. Uitkomsten impactanalyse – een grafische impressie

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 is zichtbaar dat alle impactcriteria zich begeven rond 'in ruime mate overtuigd'. Voor 'omgaan met dilemma's' er zichtbaar onder en voor 'impact op het resultaat voor de cliënt' er duidelijk boven. Hieronder volgt een toelichting per impactcriterium.

Impact op resultaat voor de cliënt

De kern van uw organisatie is uiteindelijk hetgeen u waarmaakt op persoonsgerichte zorg en welbevinden. De waardering illustreert overduidelijk de positieve bevindingen van het auditteam hierop. De kwaliteit van uw zorgverlening en de mate van professionaliteit heeft, naast de inzet van uw eigen zorgmedewerkers, een goede impuls gekregen door de samenwerking met de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg. Het welbevinden van uw cliënten en naasten hangt ook samen met de onderlinge

betrokkenheid en de expliciete keuze om met samen te wonen met Getuigen van Jehovah.

Omgaan met dilemma's

Tegenover de overtuigende waardering bij het impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt' staat een wat mindere waardering bij 'omgaan met dilemma's', maar nog altijd in voldoende mate overtuigd. In de audit is gebleken dat u dilemma's niet snel ervaart en het elkaar aanspreken op gedrag niet vanzelfsprekend is. U onderkent wel dat er geleerd kan worden van dilemma's en dat ze medebepalend zijn voor de vorming van uw beleid. In de beide dialogen is het elkaar aanspreken besproken in oorzaken en verbeteracties.

Leren en ontwikkelen

U investeert in de ontwikkeling van uw medewerkers en heeft een digitale leeromgeving die ook beschikbaar is voor cliënten en naasten. Het dagelijkse informele leren kan nog beter benut worden door elkaar aan te spreken op gedrag en door overtuigingen uit te wisselen. De gegeven waardering geeft de ruimte aan tot ontwikkeling.

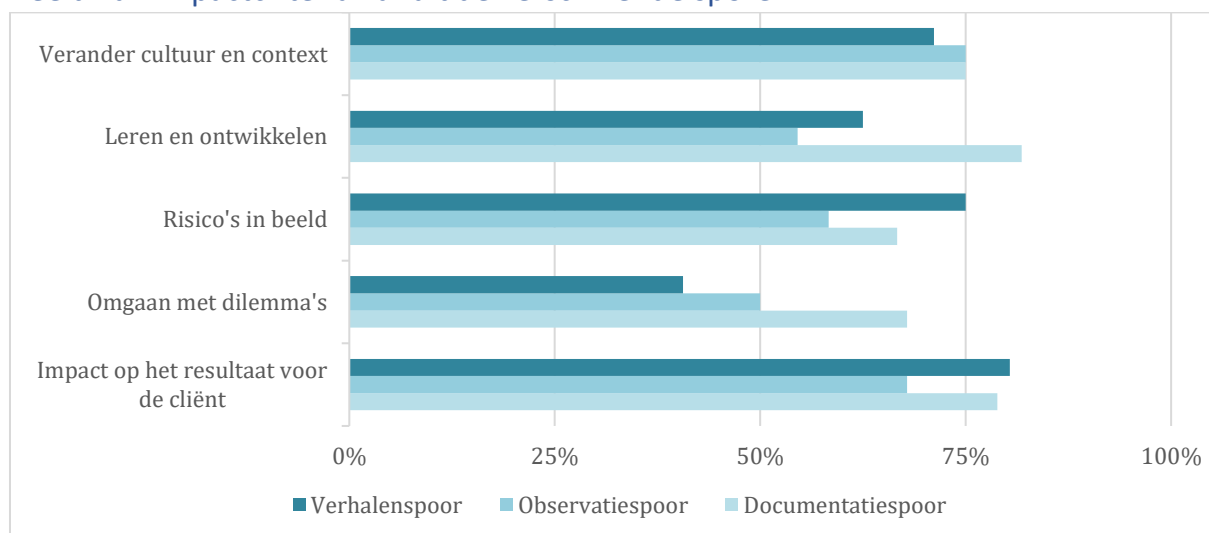
Risico's in beeld

U heeft uw zorg en organisatorische risico's in beeld en brengt noodzakelijke verbeteringen aan. Het feit dat u verbeteringen onderkent en gemotiveerd aanpakt, drukt zich uit in een overtuigende waardering. Tegelijkertijd is er ruimte voor ontwikkeling.

Verandercultuur en context

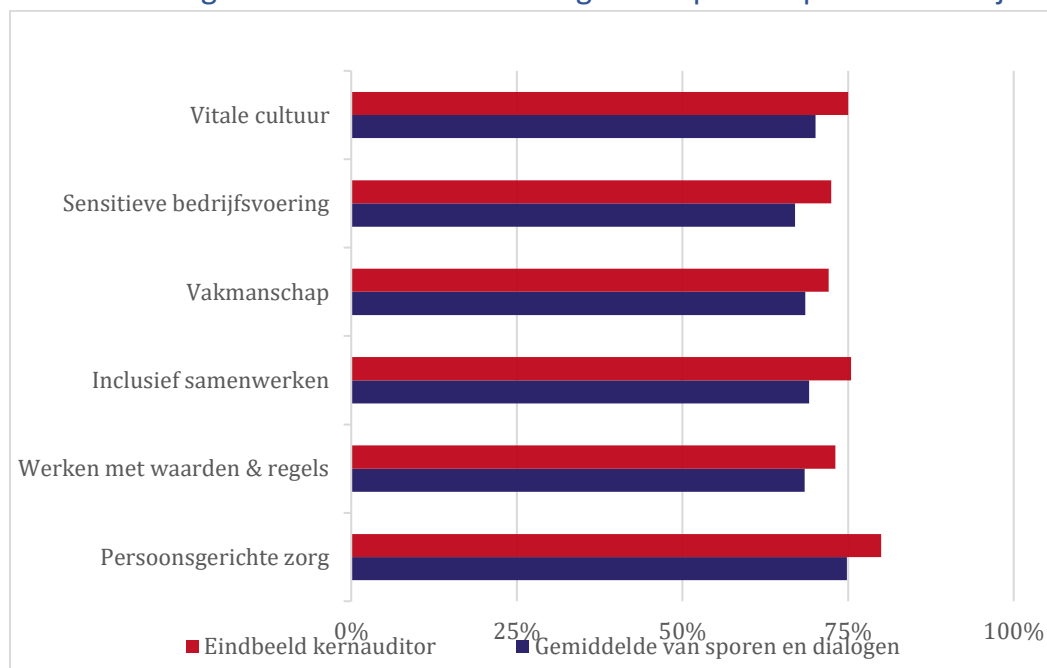
Naast het impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt' wordt het impactcriterium 'verandercultuur en context' ook in ruime mate overtuigd gewaardeerd. Het illustreert de waardering van het auditteam op uw inspanning de cultuur van Jah-Jireh Heerlen te professionaliseren en daar ook deze initiële audit ten volle voor wil inzetten.

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 waaruit de indruk ontstaat dat er verschillen zijn in waardering binnen het auditteam. Dat heeft te maken met de opbrengst per spoor. Niet alle vragen uit de impactanalyse kunnen dan beantwoord worden (antwoordcategorie 'weet niet'). In het auditteam is ondanks de verschillen in waardering per spoor wel overeenstemming over het eindbeeld.

Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op kwaliteitsswizers



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 kwaliteitsswizers. Daarnaast wordt de gemiddelde uitkomst van de dialogen en auditsporen weergegeven. Zo is uit de kwaliteitsswizers af te leiden op welke aspecten gestuurd kan worden om de ambities van de organisatie te verwezenlijken. Daarbij valt op dat er op alle kwaliteitsswizers ongeveer een gelijke waardering is gegeven en persoonsgerichte zorg er bovengemiddeld stijgt. Dit komt overeen met de waardering op het impactcriterium 'impact op het resultaat voor de cliënt'. Hieronder volgt een toelichting per kwaliteitsswizer.

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 Heerlen 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.

Uw interactie is levendig en bent continue aan het afstemmen wat nodig is voor de cliënt vanuit de verantwoordelijkheden van de professional en de betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers. Goede communicatie is voor u ook elkaar meer aanspreken op gedrag en ongenoegens.

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 Heerlen 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 welbevinden volop waar. Cliënten en naasten tonen een grote mate van tevredenheid in het wonen bij Jah-Jireh Heerlen. Juist ook vanwege het gemeenschapsgevoel bij het zijn met elkaar als Getuigen van Jehovah.

Vakmanschap

Het grootste kapitaal van Jah-Jireh Heerlen 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?

U biedt ruimte voor de professionele ontwikkeling van uw medewerkers en zet in op collectief en informeel leren van en in de dagelijkse praktijk. U heeft een digitale leeromgeving die ook toegankelijk is voor cliënten, naasten en vrijwilligers.

Werken met waarden & 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?

In uw ontwikkeling naar meer professionaliteit wenst u een aanspreekcultuur. Het is helpend als u uw kernwaarden meer expliciteert en daarmee een kader geeft waarop medewerkers elkaar kunnen aanspreken. Dit geldt overigens ook voor uw woongemeenschap.

Sensitieve bedrijfsvoering

De inrichting en leiding van uw organisatie Jah-Jireh Heerlen 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.

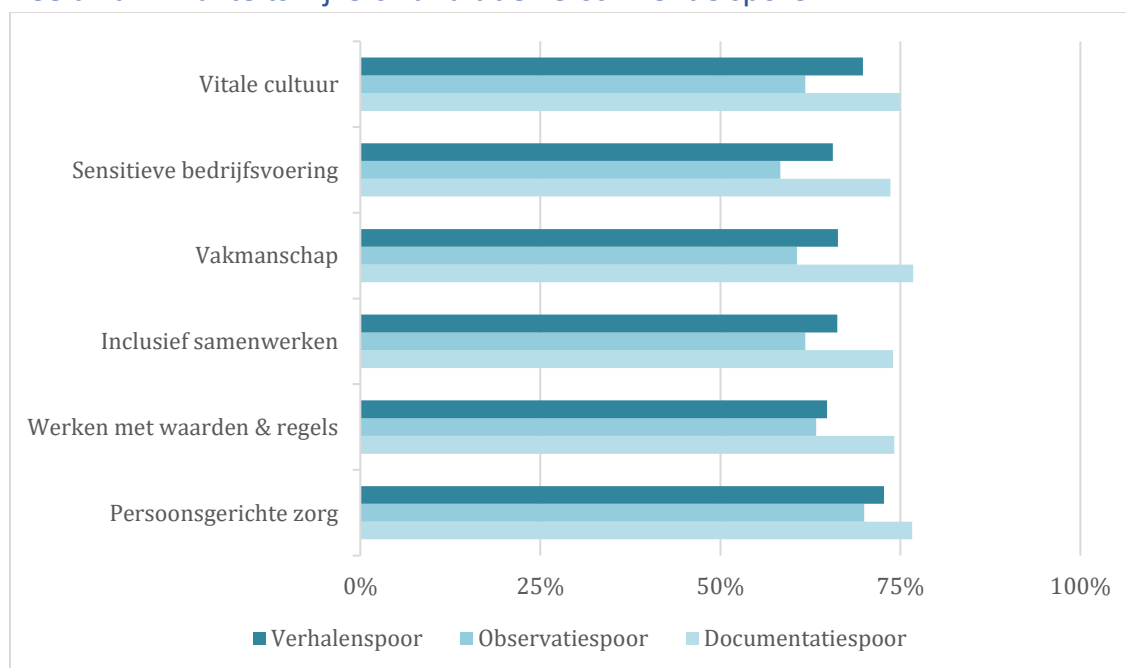
U toont als leiding sensitiviteit voor hetgeen er leeft in uw woon en werkgemeenschap Jah-Jireh Heerlen. Al uw inspanningen zijn erop gericht om persoonsgerichte zorg en welbevinden waar te maken en reflecteert gezamenlijk op wat er beter kan. Er is bestuurlijke transparantie en de medezeggenschap voor cliënten en naasten is geborgd.

Vitale organisatie

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 bent in ontwikkeling van een familiale cultuur naar een meer professionele en onderkent wat daarvoor nodig is. Deze initiële audit zet u in voor de kwaliteitsverbetering van de zorg én ten behoeve van de gewenste professionele cultuur. Uw medewerkers, cliënten en naasten geven aan dat in deze cultuurverandering de inbreng van de Coöperatie Samenwerkende Zorgprofessionals Limburg zo welkom is.

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 er kleine verschillen zijn in de waardering vanuit de sporen. De opbrengst per spoor kan hierin bepalend zijn als auditoren de antwoordcategorie 'weet niet' hebben ingevuld.

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

Audit	JAHJIREH/2025/2/A/1/PA		
Organisatieonderdelen	Jah-Jireh Woonzorg - Locatie Heerlen (PREZO Care '19 v1)		
Kernauditor	De heer P.H.M. Vervloet		
Werkvorm	Datum(s)	Auditor(en)	Betrokken(en) organisatie
Dialogoog verkenning Kennismaking en Waardendialoog	06MEI2025, dagdeel Douvenrade 11K4 Heerlen	De heer P.H.M. Vervloet	Kennismaking Manager Zorg, Teamcoach en Medewerker CSZL Waardendialoog Cliënten ((3), Mantelzorger (2), Vrijwilligers (3), Cliëntenraad (2), Begeleider Dagbesteding, Medewerker CSZL, Medewerker Zorg (2), Medewerker Facilitair, Medewerker Administratie, Manager Zorg en Teamcoach
Documentatiespoor Check formele basis	11JUN2025, dagdeel Heerlen	Mevrouw M.J.M. Adriaansen	Manager Zorg en Teamcoach
Observatiespoor Shadowing	16JUN2025, middag Heerlen	Mevrouw mr. drs. G.G. van Zadelhoff	Manager Zorg, Teamcoach, Medewerkers Zorg en Medewerkers CSZL
Verhalenspoor Narratief interview	21MEI2025, dagdeel Heerlen	Mevrouw drs. A. van Bergeijk	Manager Zorg, Teamcoach, Mantelzorger (3), vrijwilliger (2), Verpleegkundige. Medewerker Dagbesteding en Cliënt (2)
Dialogoog bevindingen Bevindingendialoog	02JUL2025, dagdeel Heerlen	De heer P.H.M. Vervloet	Cliënten ((3), Mantelzorger (2), Vrijwilligers (3), Cliëntenraad (2), Medewerker Dagbesteding, Medewerker CSZL, Medewerker Zorg (2), Medewerker Facilitair, Medewerker Administratie, Coördinator Vrijwilligers, Individueel Begeleider, Manager Zorg en Teamcoach

Bijlage C. Kerngegevens organisatie

Kerngegevens	
Organisatie	Stichting Jah-Jireh Woonzorg
Organisatieonderdeel	Locatie Heerlen
Bezoekadres	Douvenrade 11, 6419 AA Heerlen
Keurmerkschema	PREZO Care v1
Scope PREZO Care	Individuele zorg
Aantal cliënten	15

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?