

Kwaliteitsrapport Stichting Ons Bedrijf



Februari 2020

Linda van Hoorn, kwaliteitsmedewerker

1. Kwaliteitsrapport: Wat en waarom

Door middel van het Kwaliteitskader komt de zorgorganisatie tot een overzicht van de geboden kwaliteit. Dit overzicht wordt vastgelegd in het kwaliteitsrapport dat wordt uitgebracht onder de verantwoordelijkheid van de directeur- bestuurder. Het rapport heeft betrekking op de zorg die onder de WLZ (wet langdurige zorg) valt. Binnen Ons Bedrijf is ervoor gekozen om dit ook betrekking te laten hebben op mensen die onder de WMO vallen.

Dit rapport bevat een weergave van de kwaliteit die de zorgorganisatie bereikt voor de mensen die begeleid worden, alsmede een weergave van belangrijke voorwaarden zoals betrokken en vakbekwame werknemers. Het kwaliteitsrapport neemt de lezer mee in wat goed gaat op deze aspecten en wat verbeterd kan worden.

Door de uitkomsten van de bouwstenen met informatie uit andere bronnen in samenhang met elkaar te bekijken, ontstaat er zicht op de kwaliteit van dienstverlening maar ook zicht op kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking in de langdurige zorg of met langdurige ondersteuning.

Het rapport geeft antwoord op vragen:

- Wat gaat goed?
- Wat kan beter?
- Waar liggen prioriteiten om te verbeteren?

Ook laat het zien hoe de antwoorden tot stand zijn gekomen. Intern is het een weergave van kwaliteit die de organisatie levert aan mensen met een beperking. Extern is het een middel voor transparantie en verantwoording.

Uitgangspunten Kwaliteitskader:

- De geboden zorg/begeleiding is ondersteunend aan de kwaliteit van bestaan.
- De persoon wordt begeleid middels een persoonlijk arrangement dat is afgestemd op eigen behoeften/wensen.
- De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor kwaliteit van zorg en ondersteuning.
- De zorgverleners/begeleiders zijn de belangrijke basis van de geleverde kwaliteit.
- De betrokkenheid van het persoonlijk netwerk is onmisbaar om iemand te ondersteunen.

Dit vertaalt zich in drie accenten:

- Kwaliteit van zorg berust op een goede relatie tussen begeleider en de persoon met een begeleidingsvraag. Verdieping van de dialoog tussen beiden is belangrijk.
- Kwaliteit van bestaan berust mede op een sociaal netwerk waar iemand bemoediging en houvast uit kan krijgen.
- Kwaliteit van bestaan hangt samen met kansen op participatie. Het is belangrijk om verbinding en samenwerking te zoeken binnen de samenleving.

Hieronder wordt het Kwaliteitskader schematisch afgebeeld:



2. Algemeen

Binnen Ons Bedrijf worden mensen begeleid op grond van de WLZ en op grond van de WMO. Er worden ook mensen begeleid op grond van de participatiewet. Dit betreffen kortdurende trajecten in opdracht van het UWV of gemeenten. Vanwege de kortdurende begeleidingsvraag vallen zij binnen Ons Bedrijf niet onder de normen van het Kwaliteitskader.

Ongeveer tweederde van de mensen binnen Ons Bedrijf die gebruik maakt van onze interne werkplekken wordt begeleid op basis van dagbesteding (WLZ/WMO). Dit gebeurt op onze diverse locaties maar er is ook een aantal mensen die naast dagbesteding gebruik maakt van individuele begeleiding (WLZ) of wooncoaching (WMO) binnen Ons Bedrijf.

Het was zoeken om tot dit eerste rapport te komen. Formeel hoort Ons Bedrijf als aanbieder van de dienst 'dagbesteding' niet tot de reikwijdte van het Kwaliteitskader. Wel vormt dit kader een goede richtlijn om de ISO 9001:2015 normen vorm te geven. Als organisatie vinden we het zelf van belang om inzicht te geven in de geboden kwaliteit.

Het Kwaliteitskader is een middel waarvan het doel is dat de mensen die wij dagelijks begeleiden gezien en gehoord worden. Wij als organisatie moeten ons bewust zijn van de ervaringen die dagelijks met ons gedeeld worden en dit doorvertalen naar concrete stappen die bijdragen aan bewustzijn van kwaliteit of het verbeteren hiervan.

Zo doende is ervoor gekozen om ons als 'organisatie voor begeleid werken' te laten inspireren door het Kwaliteitskader en deze als kapstok te laten fungeren om kwaliteit binnen de organisatie te borgen.

Op macro niveau is Ons Bedrijf een relatief kleine organisatie met een grote diversiteit aan diensten die worden aangeboden. Dat typeert de groep mensen die door Ons Bedrijf begeleid wordt en de opdrachtgevers die nodig zijn om de begeleidingsvraag vorm te geven en te financieren. Binnen Ons Bedrijf is er ruimte voor mensen met een zorgvraag en ruimte voor mensen met een participatievraag.

In de naaste omgeving van Ons Bedrijf zien we op meso niveau de trend dat de gemeente Barneveld door 'oplossingsgericht werken' en de term 'zelf samen gemeente' een bijdrage aan zelfredzaamheid en de zorg voor relaties belangrijk vindt. Daarmee zien zij graag dat de samenwerking wordt aangegaan met voorliggende voorzieningen zoals Welzijn Barneveld en het algemeen maatschappelijk werk.

Ook zijn in de naaste omgeving van Ons Bedrijf andere aanbieders actief. Waaronder twee grotere zorgaanbieders; de Rozelaar met hun christelijke identiteit en focus op mensen vanuit de WLZ. En Careander heeft onlangs Ruiters Werkt –en Ruiters actief overgenomen. Vooral nog blijft de organisatie rondom Ruiters werkt – en Actief intact. Daarnaast is er een aantal zorgboerderijen actief op basis van de WMO en de WLZ.

Ook heeft Stichting Philadelphia onlangs dertig appartementen voor zelfstandig wonen geopend in Barneveld voor mensen met een verstandelijke beperking.

Op macro niveau zien we dat de zorgzwaarte in de loop van tijd verandert. Mensen worden aangemeld met een hoge zorgzwaarte en relatief weinig financiële middelen om hen te begeleiden. Technologie gaat een steeds grotere rol spelen, met name technologie die zelfredzaamheid bevordert.

De zorg voor relaties wordt steeds belangrijker. Het inzetten van het netwerk van bijv. familie, zorgverleners, vrijwilligers. Hierbij moet ook gedacht worden aan de inzet van de door de gemeente georganiseerde voorliggende voorzieningen die eigen regie bevorderen.

3. Het zorgproces

De doelgroep op grond van de WLZ betreft mensen die doorgaans hun leven lang op veel gebieden ondersteuning nodig hebben. Deze indicatie wordt langdurig afgegeven. Binnen de gehandicaptenzorg is sprake van een grote diversiteit aan problematiek onder mensen met een beperking. Hierbij valt te denken aan mensen met een verstandelijke beperking, lichamelijke beperking, NAH, complexe meervoudige beperkingen en ernstige psychische beperkingen. Binnen Ons Bedrijf begeleiden wij mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychische problemen.

De doelgroep op grond van de WMO betreft mensen die eveneens langdurig op veel gebieden ondersteuning nodig hebben. De WMO biedt geen levenslange indicatie, deze maatschappelijke ondersteuning is gericht op het bevorderen van zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving.

De WLZ wordt vormgegeven binnen een landelijk kader. De WMO wordt ingevuld door middel van gemeentelijk beleid. Dit betekent dat de WMO per gemeente een andere invulling heeft.

Persoonsgerichte zorg is luisteren naar wat iemand nodig heeft in de dagelijkse ondersteuning. De begeleiders/coaches hebben dagelijks hier een grote rol in. Binnen Ons Bedrijf zijn er diverse perspectieven op 'begeleiden' en persoonsgerichte zorg vanwege de diversiteit aan diensten en opdrachtgevers.

Hieronder zijn deze perspectieven uitgewerkt:

Begeleiding in groepsverband:

Begeleiding in groepsverband is ontwikkelingsgerichte ondersteuning met betrekking tot het hebben van regelmaat en een zinvolle invulling van je dag. Het kan erop gericht zijn om het gevoel van eenzaamheid te verkleinen door de contacten met anderen. Maken dat iemand langer thuis kan wonen en voorkomen dat de mantelzorger overbelast raakt.

Begeleiding individueel:

Begeleiding individueel is gericht op het geven van tips en adviezen. De hulpverlener heeft een hele actieve rol bij de invulling van een dagindeling, activiteiten zoals hobby's en boodschappen, sociale activiteiten, administratie en geldzaken en vaardigheden oefenen zoals lezen en schrijven.

Coaching:

Coaching is een gestructureerd en doelgericht proces waarbij de coach op interactieve wijze de gecoachte aanzet tot effectief gedrag met als doel:

- Bewustwording en persoonlijke groei
- Het vergroten van zelfvertrouwen
- Het naar vermogen exploreren, ontwikkelen en toepassen van eigen mogelijkheden.

Wooncoaching:

De wooncoach is actief bij zelfstandig wonende, meerderjarige inwoners met beperkt regievermogen waar nog wel leerbaarheid aanwezig is.

De wooncoach werkt aan en levert een bijdrage aan het ontwikkelen naar vermogen van meer zelfredzaamheid in het dagelijks leven thuis.

Tevens werkt de wooncoach aan het inschakelen, versterken en uitbouwen van het sociaal netwerk. De wooncoach is flexibel, zelfstandig en kan omgaan met mogelijke tijdsdruk.

Jobcoaching:

De jobcoach biedt op professionele basis methodische ondersteuning aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt/ arbeidsbeperking. Dit is gericht op het vinden en behouden van een baan op de reguliere arbeidsmarkt.

De activiteiten die de jobcoach hiertoe inzet kenmerken zich door vanuit een onderzoekende houding de cliënt te ondersteunen bij het leren benutten van mogelijkheden, het optimaliseren van de zelfredzaamheid in het verrichten van arbeid, het aanleren van (werk)handelingen en in het ontwikkelen van kennis en vaardigheden. Daarnaast heeft tot jobcoach oog voor het bevorderen van maatschappelijke deelname. Indien nodig stemt de jobcoach af met het ondersteunende sociale netwerk.

De jobcoach werkt in zijn ondersteuning toe naar een moment waarop de resterende begeleidingsbehoefte van de persoon overgenomen kan worden door de werkgever.

Systematisch werken.

Binnen de organisatie wordt systematisch gewerkt door middel van het ondersteuningsplan.

Leidraad hiervoor is ons primaire proces. Het begeleiden conform de methodische (PDCA) cyclus. Dit houdt in dat er een plan wordt opgesteld, het plan wordt uitgevoerd en er wordt gerapporteerd over de voortgang. Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats waarna het plan wordt bijgesteld en de PDCA cyclus wordt vervolgd.

Elke persoon heeft een persoonlijk plan, doelen en indien aan de orde een ingevulde individuele risico inventarisatie.

Het zorgproces en het onderzoek naar ervaringen wordt vastgelegd in Qsuite. Dit is een modulair klantgericht systeem dat verbinding en samenhang aanbrengt in de begeleidingscyclus.

Qsuite biedt zowel een werk -als een leeromgeving.

Daarnaast wordt in 2020 onderzocht welke mogelijkheden Qsuite biedt voor het implementeren van ons kwaliteitshandboek en andere organisatorische processen zoals veiligheid, -organisatorische -en de personele werkprocessen.

4. 'Dit vind ik ervan'

Wat is 'Dit vind ik ervan'(DVIE):

'Dit vind ik ervan' is een cliënt ervaringsinstrument.

De bedoeling van 'Dit vind ik ervan!' is om de ervaringen van cliënten te benutten voor passende zorg- en dienstverlening.

'Dit vind ik ervan!' is ontwikkeld vanuit de overtuiging dat kwaliteit primair ontstaat in de relatie tussen de persoon met een zorg- of begeleidingsvraag en begeleider. Kern van de aanpak is de onderzoekende dialoog. Dat vraagt een basishouding waarin de begeleider die de persoon ondersteunt in het onderzoeken wat deze belangrijk vindt als het gaat om kwaliteit van zijn of haar bestaan én in hoeverre de zorg- en dienstverlening hierop aansluit. Een dialoog is een gesprek tussen verschillende mensen, waarin een vrije gedachtewisseling plaatsvindt, wat tot nieuwe inzichten leidt bij de betrokkenen. Kenmerkend is dat er betekenissen ontstaan die zonder dialoog niet tot stand hadden kunnen komen.

Een belangrijke voorwaarde is de vertrouwensrelatie tussen de persoon in kwestie en zijn begeleider. Alleen dan ervaart betreffende (werkelijk) de ruimte om zijn wensen, dromen en verlangens te verwoorden. De werknemer is vanuit zijn of haar professionaliteit in staat de communicatievorm te kiezen die hiervoor het beste bij de cliënt past. De rol van de begeleider is binnen 'Dit vind ik ervan!' erg belangrijk. De begeleider luistert naar de persoon en ondersteunt de deze in het onderzoeken van zijn of haar ervaringen binnen Ons Bedrijf. De begeleider kan informatie uit het gesprek soms gelijk toepassen in de zorg- en dienstverlening.

De informatie die de persoon geeft, kan de begeleider ook gebruiken bij de jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan.

Voorbeelden:

Pieter werkt op Norschoten. In een gesprek komt naar voren dat Pieter zich erg alleen voelt en graag contact wil met zijn collega's. De begeleider geeft aan dit best tegenstrijdig te vinden aangezien Pieter zelf nooit wat zegt en altijd oordoppen in heeft in de pauzes. In dialoog komt de begeleider erachter dat Pieter niet tegen smakgeluiden kan en daarom oordoppen in heeft maar ook dat hij het eigenlijk heel fijn zou vinden om de anderen beter te leren kennen en niet goed weet hoe dit aan te pakken. In dialooggesprekken met andere mensen die ook op Norschoten werkzaam zijn komt de begeleider erachter dat iedereen wel behoefte heeft aan een sociaal praatje in de pauze maar dat het lastig is om dit met elkaar aan te gaan. De begeleider last nu aan het einde van de pauze 10 minuten in waar gebruik wordt gemaakt van 'klets kaartjes' op deze kaartjes staat een vraag/onderwerp om met elkaar over te praten. Het gevolg is dat mensen elkaar nu beter (leren) kennen en dat er vaker gepraat wordt in de pauzes.

Nick werkt op de werkplaats. Hij is te zwaar en moet afvallen. Zijn overgewicht heeft ook invloed op zijn dagelijks werk, hij komt steeds minder op dagbesteding en valt regelmatig uit. De drempel om weer te komen werken wordt steeds hoger. De begeleider komt er tijdens dialoog achter dat Nick best wil afvallen, maar echt niet weet hoe. Hij schaamt zich, zit zichzelf in de weg, durft niet te sporten. De begeleider komt er in dialoog met andere jongens achter dat er een algemene behoefte heerst om te sporten en dat de jongens het ook leuk vinden om met elkaar te gaan. De begeleider heeft geregeld dat een groepje jongens wekelijks kan sporten. Hierdoor ervaart Nick minder een

drempel en houdt hij contact met de anderen. Ook de andere jongens hebben plezier in het sporten. Het draagt bij aan een betere sfeer in de groep.

Karin werkt op de creatieve groep. Ze heeft het daar erg naar haar zin. De creatieve groep is in de gemeenschappelijke ruimte maar wel iets afgeschermd zodat mensen geen hinder van elkaar hebben. Soms gebeurt het echter wel dat iemand die niet meedoet met de creatieve groep maar wel werkzaam is op een andere afdeling, boos gedrag laat zien in de gemeenschappelijke ruimte. In dialoog met Karin komt de begeleider erachter dat Karin erg bang wordt wanneer dit gebeurt. Naar Karin toe maakt de begeleider duidelijke afspraken wat zij kan doen wanneer ze bang is. Binnen het team wordt dit ook besproken. Men was in de veronderstelling dat de creatieve groep weinig hinder had van het boze gedrag omdat betreffende medewerker altijd meteen de ruimte weer verlaat. Het team wordt bewust dat dit wel degelijk invloed heeft en neemt maatregelen voor de gehele ruimte zoals terugkomen op het incident en navragen hoe mensen zich voelen wanneer iets dergelijks zich heeft voorgedaan.

Resultaten van 'DVIE'

Wanneer een begeleider aan de hand van de onderzoekende dialoog de kern van de dialoog heeft ingevuld in het format van DVIE in Qsuite worden de resultaten gebundeld in een Excel bestand. Er komt geen samenvattend verslag vanuit de visie dat dit de resultaten kan beïnvloeden.

De uitkomst van DVIE is de dialoog binnen de teams over de uitkomsten. Mensen worden gevraagd hun ervaringen te delen over het aangaan van de onderzoekende dialoog en te kijken naar de uitkomsten in het Excel bestand. Daarover wordt dan ook de dialoog aan gegaan. Vragen die daarbij centraal staan zijn: wat valt ons op? Welke woorden komen terug? Welke onderwerpen komen terug? Hoe kunnen wij als team hier op inspelen?

Door met elkaar te onderzoeken wat dit kan betekenen en hoe de antwoorden aansluiten op de vraag 'wat is goede zorg?' worden deze conclusies getrokken.

Opvallend is dat de teams veel moeite denken te hebben met het aangaan van de onderzoekende dialoog. Zij lijken zich niet bewust dat ze een dialoog hebben met de medewerker. Ervaringen zoals hierboven omschreven komen naar voren 'bij toeval' wanneer dialoog wordt aangegaan over DVIE als instrument met begeleiders.

Begeleiders geven aan niet goed te begrijpen wat het verschil is tussen een gesprekje en de dialoog. Ook vinden zij het lastig om de kern uit een gesprek te filteren. Bij sommige begeleiders lijkt het dat zij wel bewust dialoog aangaan met mensen die niet op grond van WLZ of WMO bij Ons Bedrijf begeleid worden. Een verklaring kan zijn dat de doeleinden van DVIE onduidelijk voor hen zijn. Een verklaring kan ook zijn dat de mensen met een participatievraag mondiger zijn waardoor het makkelijker is om het gesprek dan wel de dialoog met hen aan te gaan.

5. Teamreflectie

Het doel van de teamreflectie is om met elkaar de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en het functioneren van het team scherp te krijgen. Je kunt met elkaar vaststellen wat goed gaat, welke verbeteringen mogelijk of nodig zijn en welke ondersteuning je eventueel nodig hebt om aan de verbeteracties te werken.

Ook draagt dit bij aan bewustwording van kwaliteit.

Uitgangspunt voor teamreflectie is dat met elkaar leren een sociale activiteit is en dat het bijdraagt aan een gezamenlijke bewustwording van wat kwaliteit betekent op de afdeling.

Onderwerpen van reflectie kunnen de uitkomsten van interne audits zijn, uitkomsten vanuit DVIE maar ook de dialoog over een persoon die begeleid wordt met daarbij de vraag stellende; 'Wat maakt dat deze persoon beter af is bij Ons Bedrijf in tegenstelling tot een andere aanbieder?' of 'Wat is goede zorg en wat heeft deze persoon nodig?' Ook op de meldingen van incidenten en calamiteiten (MIC meldingen) kan reflectie plaatsvinden.

Binnen ons bedrijf is er binnen de teams op verschillende manier gereflecteerd. De uitkomsten vanuit DVIE waren in 2019 het uitgangspunt om tot reflectie te komen.

Een team heeft aan de hand van deze reflectie voorgesteld om intervisie gestructureerd in te zetten. Dit met als doel professionele uitwisseling waardoor de deskundigheid van de betrokkenen wordt bevorderd en de kwaliteit van het werk verbeterd. Zij streven daarmee ook naar professionele ontwikkeling.

Een ander team reflecteerde op de onderzoekende dialoog en op de begeleiding van een jongeman waar zij allen betrokken bij zijn. Zij gingen in dialoog over welke begeleiding het meest passend voor hem is en deelden elkaars perspectieven.

Ook was er een team waarvan het merendeel van de begeleiders veel moeite hadden met reflectie. Zij reageerden emotioneel op de uitkomsten van DVIE, ervaarden het als 'een ding' en als iets 'wat moet en er extra bij komt.' Zij wilden weten van wie dit allemaal moest en eisten verklaringen van de kwaliteitsmedewerker. Zij gaven aan dat de mensen waar zij betrokken bij zijn geen zin hebben in een dialoog en alleen 'ja en nee' antwoorden op hun vragen ook opperden zij het idee om DVIE af te schaffen.

6. Uitkomsten interne audits

In 2018 heeft het externe onderzoeksbureau 'de Monitorgroep' een digitale tevredenheidsmeting uitgevoerd onder werknemers van Ons Bedrijf. De meting is ingevuld door 71% van de collega's met een score van gemiddeld 7,5. De hoogste tevredenheid werd gescoord op de inhoud en afwisseling van het werk en de bereidheid om iets extra's te doen. Ook de nieuwsbrief werd als positief ervaren. De laagste tevredenheid werd gescoord op werkomstandigheden, het nakomen van afspraken, vervanging van afwezigheid en communicatie tussen de afdelingen. Deze laatste punten zijn onderverdeeld in hoofdthema's. En er zijn in 2019 drie werkgroepen opgericht om aan de slag te gaan met deze thema's. Deze werkgroepen hebben verbeterplannen opgesteld en gepresenteerd.

De interne audit is uitgevoerd in december 2019 en afgerond in februari 2020. Het doel van de audit was onderzoeken of de verbeteracties naar aanleiding van de verbeterplannen zichtbaar zijn in de organisatie en of deze hebben geleid tot het beoogde resultaat. Er zijn voor de audit vier werknemers ondervraagd die werkzaam zijn op diverse afdelingen van ons bedrijf. Deze mensen waren ook onderdeel van de werkgroepen.

Een van de verbeteracties is de invoering van de wekelijkse memo. Het doel van de memo is 'communicatie' verbeteren en weten wat er speelt op de afdelingen van Ons Bedrijf. Destijds werd door het MT beschreven: 'Heb je zelf wat voor de wekelijkse memo wat je graag wilt delen met al je collega's; zet het er vooral in. Op die manier zorgen we dat ook afdeling overstijgende informatie bij iedere collega terecht komt.' De ondervraagde collega's geven aan dat de memo goed gelezen wordt en vinden dit een fijne communicatie vorm. Zij ervaren dat niet iedereen informatie deelt. Ook wordt ervaren dat het vaak dezelfde mensen/afdelingen zijn die iets schrijven. Er wordt benoemd dat het 'doorpakken' naar aanleiding van de inhoud van de memo gemist wordt. Zoals het sturen van een kaart bij bijv. ziekte.

Een aanvulling op het thema 'communicatie verbeteren' is dat collega's ervaren dat afspraken en regels niet altijd nageleefd worden. Handhaving op afspraken en regels ontbreekt waardoor mensen zich niet gemotiveerd voelen om zaken op te pakken.

Een andere verbetering die werd aangedragen, was het beter vullen van de dossiers in Qsuite. Dit leidt tot een eenduidige werkwijze en draagt bij aan een betere toerusting van werknemers wanneer zij onverhoopt moeten invallen op een andere afdeling. Of dossiers werkelijk op de juiste wijze worden gevuld is niet concreet meetbaar in een gesprek. Hiervoor zou een steekproef passend kunnen zijn. De ondervraagde collega's die met de dossiers in Qsuite werken ervaren dat Qsuite werkbaar is. Zij geven aan dat zij de werking van het systeem goed eigen hebben gemaakt. Een van de werknemers geeft aan dat de rapportage meer aandacht behoeft. In de dagelijkse praktijk wordt dit niet altijd bijgehouden. Inmiddels is duidelijk geworden dat Qsuite met ingang van 31-12-2020 zal stoppen. Een werknemer gaf aan dat het goed is om onder de teams te inventariseren wat hun wensen en eisen zijn ten aanzien van een eventueel nieuw systeem. Dit met als doel om mensen 'te horen' en draagvlak te creëren.

Ook zijn er verbeteringen ten aanzien van werkomstandigheden. Deze praktische verbeteringen zijn voor een groot deel uitgevoerd. Zoals airco, plafondplaten tegen geluidsoverlast en betere ventilatievoorzieningen. Het pand blijft gehorig maar mensen zien ook dat we werkzaam zijn in een oud pand dat nu eenmaal niet geluidsdicht is te maken.

Ten slotte de oproep onder personeel om eenduidigheid vanuit het MT te tonen. Destijds werd door het MT geschreven: 'Daar zijn we ons als MT zeer van bewust en proberen we ook te doen. Mocht je nou toch ervaren dat dit soms anders is; spreek ons er op aan! We staan open voor feedback en volgens mij heerst er binnen Ons Bedrijf geen angstcultuur. Ben je het niet eens met je leidinggevende, dan mag dat zeker gezegd worden.'

De uitnodiging om bij 'ontevredenheid' bij de leidinggevende/ teamleider binnen te lopen is bekend en mensen geven aan zichzelf te kunnen uiten bij hun teamleider. Ook kunnen zij goed bespreekbaar maken met hun leidinggevende waar zij tegenaan lopen en geven aan met ideeën te kunnen komen. Zij worden op dat moment gehoord maar het 'hoe nu verder' kan nog beter opgepakt worden.

7. Aanbevelingen

Onderzoekende dialoog

Werknemers toerusten met betrekking tot het aangaan van de onderzoekende dialoog. Daarbij kan de aanbeveling zijn om met werknemers te praten over het 'aangaan van een goed gesprek' waarin de medewerker ruimte krijgt om te delen wat deze belangrijk vindt.

Teamreflectie

Uitkomsten van teamreflectie borgen in de organisatie. Nu blijft de uitkomst bij de persoon liggen die zich eigenaar voelt van het onderwerp. Een aanbeveling kan zijn om teamreflectie of de uitkomsten van teamreflectie te agenderen tijdens het teamoverleg en een onderdeel te laten zijn van de team(jaar)planning.

Dialoog

Organisatie breed de dialoog aangaan over wat goede kwaliteit van zorg inhoudt. Nu vindt er dialoog plaats over kwaliteit tussen medewerker en werknemer en dialoog/reflectie binnen de teams. Het zou interessant zijn als deze dialoog ook plaatsvindt binnen het MT, de Raad van Toezicht, de personele vertegenwoordiging en Medewerkerraad.

Qsuite versus het onderzoek naar nieuw ECD

Bij het onderzoek van een nieuw ECD peilen binnen de teams wat hun wensen en eisen zijn. Dit met als doel mensen te horen en inventariseren wat belangrijk voor hen is.

Intern beraad

Vanuit de RvT heeft april 2020 een intern beraad plaatsgevonden met de directeur- bestuurder omtrent het kwaliteitsrapport.

Externe visitatie

Vooralsnog wordt dit nog niet vanuit het Kwaliteitskader opgestart binnen Ons Bedrijf. Dit omdat Ons Bedrijf ruimschoots voldoet aan andere kwaliteitscriteria zoals ISO 9001-2015 en formeel niet onder de reikwijdte valt van het Kwaliteitskader.

Opmerking voor de lezers

Binnen Ons Bedrijf zijn werknemers de mensen die begeleiding/coaching bieden en medewerkers de mensen die begeleiding/coaching ontvangen.

Bijlagen

Primair proces begeleiden

Jaarplan