

Verslag externe visitatie 30 januari 2025

Visitatieteam

Externe leden

Mw. Mariette van Brandenburg	jeugdzorg, orthopedagoog-generalist, scholing
Mw. Annemieke Blinkhof	gedragwetenschappers, bestuurslid Humanitas ouderperspectief, voorheen adviseur strategie en beleid Pergamijn, nu docent gezondheidswetenschappen Open Universiteit
Dhr. Nico Plug	politie, directeur publieke gezondheid GGD, voorzitter RvB Esdégé-Reigersdaal
Mw. Elle Verhoeven	ontwerper in de zorg, trainer digitalisering, lid RvT ouderenzorgorganisatie

Interne leden

Dhr. Stephan Bodde	bestuurder
Mw. Marieke Puts	manager zorgondersteuning
Mw. Doortje Hafmans	beleidsadviseur kwaliteit en veiligheid

Gesprek over het kwaliteitsbeeld 2023

In gesprek over het kwaliteitsbeeld 2023 zijn diverse onderwerpen de revue gepasseerd. In het onderstaande volgt een beknopte weergave, waarin met name de feedback van de externe leden van het visitatieteam is verwerkt.

- Het kwaliteitsbeeld geeft een positieve indruk van de organisatie. Initiatieven stralen veel positiviteit en zorgvuldigheid uit. Er zijn mooie infographics toegevoegd en het is een feestje om te lezen.
- De Taak is een mooie, maar hoge ambitie. In hoeverre ontstaat er spanning op of wat je wilt ook daadwerkelijk kan? Kun je je verwachtingen waarmaken?
- Positief is dat veel initiatieven ontstaan op vraag van medewerkers of vanuit de regio, maar overall is PSW met veel dingen bezig. Hoe zorg je ervoor dat je nog weet waar je allemaal mee bezig bent? Hoe is dit voor medewerkers? (Met het oog hierop maken we bewuste afwegingen in de implementatie van de strategie en verkennen we mogelijkheden om strategie en kwaliteitsmanagementsysteem meer met elkaar te verbinden.)
- PSW ook goed morgen is erg helder, duidelijk verwoord, concreet en doelgericht. Hoe zorg je ervoor dat het belangrijk wordt, dat het urgentiebesef er blijft? Voor medewerkers zijn 'vandaag en morgen' immers vaak de realiteit.
- Er gebeuren veel mooie dingen. Het is waardevol om (meer) kennis, (succes)verhalen en ervaringen in de organisatie uit te wisselen.
- Op dit moment willen er in de sector wonen meer mensen bij PSW werken dan dat er vacatures zijn. Vorig jaar waren er 40-50 vacatures, nu nog 3. Op dit moment zet PSW voor de reguliere zorg geen ZZP'ers meer in. Het blijft echter een momentopname en iets dat continu aandacht vraagt.
→ Het kwaliteitsbeeld laat zien dat je creatief nadenkt, ook over de inzet van mensen. Je doet echt iets goed als je mensen aan je weet te binden.
- Het vraagstuk hoog-complexe zorg is erg actueel, maar PSW biedt deze zorg niet. Er zijn cliënten en ouders/verwanten die PSW dit 'kwalijk' nemen. PSW maakt deel uit van een samenwerkings-

verband waarin deze zorg wel geboden wordt.

→ In hoeverre 'trek' je medewerkers in de hoog-complexe zorg weg uit andere organisaties?

- Ouders vragen ons deze hoog-complexe zorg ook te bieden omdat ze iets missen bij de intramurale organisaties, maar overschatten ons hierin. We kunnen deze zorg niet bieden, omdat we geen behandelende organisatie zijn en daar niet onze kwaliteiten liggen. Dat doet de vraag rijzen waar we wel en niet van zijn. Uit het willen zorgen blijven we soms ondersteunen, terwijl we het niet meer kunnen (grenzeloosheid). In de nieuwe strategie besteden we hier expliciet aandacht aan.
- Je hebt blijkbaar een competentie die ouders zoeken, wat is deze?
- De formele medezeggenschap van cliënten lijkt wat mager georganiseerd, terwijl het voor ouders sterk is weggezet. Gezien de grootte van de organisatie zou dit meer mogen zijn. Trek de driehoek ook door naar de medezeggenschap. (Per 1 januari 2025 is er een cliëntenraad met dezelfde rechten als de cliënten-verwantenraad. Ondersteuning is hierbij van belang.)
- Bedenk manieren om inspraak en zeggenschap op flexibele wijze te bevorderen. Bijvoorbeeld door mensen op aansprekende thema's te benaderen, aan de hand van korte vragen waar ze op kunnen reageren. Of dat cliënten daar waar zij interesse hebben, kunnen deelnemen aan een project zonder formeel lid te zijn van een cliëntenraad (project afgelopen, deelname afgelopen).
- Wat betreft informele zorg verschilt de mate waarin ouders kunnen en willen ondersteunen. De vraag stellen is van belang. Soms willen broers en zussen graag helpen, terwijl ouders dat wellicht niet (meer) kunnen.
- Familiezorg/ inzichten driehoekskunde Chiel Egberts zijn ook voor ouders waardevol. Zoals bijvoorbeeld 'blijf in je rol'.
- Spanningsveld in centraal meten en decentraal moeten/willen oplossen. We willen geen systeem-organisatie worden, maar kleinschalig blijven werken en het juiste gesprek blijven voeren over wat cliënten eraan hebben. De groei van de organisatie maakt echter dat er in de ondersteunende processen meer nodig is.
- Van belang is dat de ondersteunende diensten blijven communiceren met het primaire proces. 'Helpende handjes' is een mooi voorbeeld van de verbinding tussen die twee.
- Tevredenheidsscores zijn hoog, maar wat zeggen ze? Beelden van kwaliteit is bij Esdégé-Reigersdaal een waardevolle methodiek gebleken, die rechtstreeks in de zorg kijkt wat er ervaren wordt. Er lijkt raakvlak met het goed leven gesprek (LACCS-methodiek). Veel aandacht voor opleiding is nodig.
- De PDCA inzake de incidenten wordt gemist: wat leren we ervan? Enkel op basis van de cijfers schrik je er als ouder van, terwijl veel incidenten verbonden zijn aan slechts enkele cliënten. In het volgende kwaliteitsbeeld bijvoorbeeld cliënten, ouders en/of medewerkers laten vertellen wat een incident voor hen heeft betekend en welke impact het heeft gehad. Leren van n=1.
- Op geleide van de strategie thema's voorrang geven in het kwaliteitsbeeld.
- Suggestie om leefklimaatonderzoek en werkklimaatonderzoek te doen en de gegevens naast elkaar leggen.
- De beschrijving over intervisie in het kwaliteitssysteem op de PSW-website geeft de indruk dat het beter organiseren van supervisie en intervisie instrumenteel ingezet lijkt te zijn, terwijl het een vraag van medewerkers zou kunnen zijn om dit in een bepaalde frequentie te doen. Moreel beraad en intervisie zijn waardevolle instrumenten.
- Hoe wordt de ondersteuningsplanmethodiek ervaren? Ook hier is het spanningsveld systeem en methodiek aan de orde: de mate waarin het systeem beantwoordt aan de behoeften vanuit de methodiek. De mogelijkheden van AI worden onderzocht. Bij Esdégé-Reigersdaal worden geen ondersteuningsplannen meer gemaakt, maar enkel afspraken en evaluaties vastgelegd. Elle Verhoeven benoemt dat er initiatieven bestaan op het gebied van standaardisatie, maar op dit moment nog niet in gehandicaptenzorg.

Heel veel initiatieven en heel veel verbeterprojecten. Maak keuzes, zodat je ook zaken afmaakt, focust op resultaat en wat je met elkaar hebt afgesproken. 'You need to go slow to go fast.'

Waak ervoor niet zelfgenoegzaam te worden. Durf de vraag te (blijven) stellen of je nog het juiste doet, heb twijfelmoed.

Er is al heel veel bereikt, je hebt het eigenlijk met elkaar over hoe het nóg beter kan. Echter de vijand van kwaliteit is te streven naar perfectie.

Terugkoppeling locatiebezoeken

Ontwikkelingsgroep Heythuysen (gesprek met gedragswetenschapper en begeleider C) en P3 - Toekomstbestendige zorg (gesprek met lid P3)

Krachten

- Betrokkenheid
- Wederkerigheid
- Energiek, toekomstgericht
- Mensen krijgen ontwikkelkansen en willen deze ook graag
- Inclusie overal terug te zien
- Goed in het delen van kennis om er samen iets mooiers van te maken
- Toekomstige ideeën worden vertaald naar concrete initiatieven
- Eenduidigheid van de visie
- Heel consistent verhaal.

Wensen

- Grootste uitdaging is medewerkers meekrijgen in van zorgen voor naar ondersteunen dat.
- Het 'blik op de toekomst' is een mooi middel. Hiervoor kun je niet genoeg doen, is nog een hele klus.
- Je zou mensen gunnen om naar de diverse filmpjes in het kwaliteitsbeeld te kijken.
- Hebben medewerkers nog wel het idee dat ze het allemaal kunnen doen?
- Goede ICT-afdeling met mensen die bruggen kunnen slaan tussen ICT en zorgtaal.
- Technische kant goed ontwikkelen of samenwerking zoeken met andere koplopers (bijvoorbeeld in project Snappie).
- Visueel materiaal om ouders (bijvoorbeeld met een andere culturele achtergrond) van de ontwikkelingsgroepen nog meer te laten zien wat we doen. Geldt niet voor één specifieke ontwikkelingsgroep, maar voor allemaal. Mediaploeg inzetten op de ontwikkelingsgroepen om zaken uit te leggen?
- Wederkerigheid benutten door ouders en cliënten (en vrijwilligers) nog meer bij projecten te betrekken. Medezeggenschap inbedden in projecten.
- Er zijn nog grote groepen mensen die niet digitaal vaardig zijn. Heb daar ook aandacht voor.

Tech-IT en Snappie (gesprek met cliënten en medewerker Tech-IT/projectleider) en AC Maasbracht - Ontwikkelen en ontmoeten (gesprek met trajectbegeleider)

- Super enthousiaste mensen die aan alle kanten sprankelen. Ze ervaren ruimte om hun ding te doen en hier de vrijheid in te krijgen van de organisatie. Medewerkers geven aan gezien te worden en ertoe te doen.

- Eén van de medewerkers zou minder administratieve last willen ervaren. En benoemt dat we meer successen zouden mogen laten zien. Een verhaal van een cliënt heeft veel meer impact voor bijvoorbeeld de gemeente dan een verslag.
- Ondernemerschap, samenwerking loopt goed.
- Mooie samenwerking ICT en techneuten.