

# **Auditrapport Ontmoetings- en dagcentra van QuaRijn**

Resultaten participerende  
tussentijdse audit PREZO Care

Doorn, 14 maart - 30 mei 2023

## Inhoudsopgave

<b>1. Achtergrond participerende tussentijdse audit</b>	<b>3</b>
<i>Uw organisatie</i>	3
<i>Belangrijke waarden</i>	3
<i>Kwaliteitsthema's</i>	4
<b>2. Registratieadvies</b>	<b>5</b>
<b>3. Organisatie in beeld en uitkomsten impactanalyse</b>	<b>6</b>
<i>Eindbeeld impactcriteria</i>	6
<i>Ontwikkelpunten</i>	15
<i>Eindbeeld kwaliteitswijzers</i>	17
<b>Bijlage A. Methodische verantwoording</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage B. Auditprogramma</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage C. Kerngegevens organisatie</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage D. Toelichting grafieken</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse</b>	<b>27</b>

## 1. Achtergrond participerende tussentijdse audit

### Uw organisatie

Uw organisatie biedt senioren een breed pakket van wonen, welzijn en zorg in de gemeenten Bunnik, Rhenen, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal en Wijk bij Duurstede. U richt zich niet alleen op senioren, maar ook op hun naasten en hun hulpverleners in de regio. Zorg in de ontmoetingscentra en dagcentra wordt geboden in Amerongen, Bunnik, Doorn, Veenendaal, Wijk bij Duurstede, Leersum en Maarn. U biedt met 1700 collega's dagelijks zorg aan duizenden senioren, met als doel om *elke dag van waarde* te laten zijn.

U hoopt met deze audit in beeld te brengen:

- Dat er aandacht is voor de cliënt
- De manier waarop uw medewerkers met cliënten omgaan
- Hoe er samengewerkt wordt

De audit is van toepassing op de volgende dag- en ontmoetingscentra:

- Ontmoetingscentrum de Koekoek, Veenendaal
- Ontmoetingscentrum Dementie Beatrix, Doorn
- Ontmoetingscentrum Ewoud & Elisabeth Gasthuis, Wijk bij Duurstede
- Ontmoetingscentrum Bunnichem, Bunnik
- Ontmoetingscentrum Amerongen
- Dagcentrum De Schermerij, Leersum
- Dagcentrum Trompstaete, Maarn

De participerende audit PREZO Care kent een cyclus van drie jaar, bestaande uit een initiële audit in het eerste jaar, een tussentijdse audit in het tweede jaar en een eindaudit in het derde jaar. Alle audits zijn een film, samen vormen ze een trilogie, na drie jaar volgt een nieuwe reeks. In de cyclus, bij alle drie de audits, kijken we vooruit: waar staat de organisatie nu, wat wil zij bereiken en hoe doet zij dat, waar loopt zij daarbij tegenaan (welke dilemma's en risico's ervaart zij)? Deze rapportage gaat over de tweede stap in de cyclus, namelijk de tussentijdse audit.

### Belangrijke waarden

QuaRijn heeft als missie om de levenskwaliteit en menselijke waardigheid van de cliënten te ondersteunen. Onze rol is om professionele kwaliteit te bieden, maar vóór alles de unieke mens werkelijk te zien, te erkennen en hiernaar te handelen. Zorg en hulp bieden die daadwerkelijk waarde toevoegt aan het leven van elke persoon. Op zo'n manier dat elke dag van waarde is. U biedt de zorg vanuit de kernwaarden: dichtbij, gedreven, nieuwsgierig en met vertrouwen.

Uw zorg en dienstverlening wilt u elke dag opnieuw tot stand brengen in dialoog en in samenwerking met de cliënt en directe naasten. Zo houden zij zo veel mogelijk de regie. Uw inzet is persoonlijk, warm naar de klant en invoegend in de samenwerking: "*Wij zijn pas tevreden als onze cliënten dat zijn*". (bron: website QuaRijn)

## Kwaliteitsthema's

Er is een aantal thema's in uw organisatie die vragen om nader ontwikkeld te worden. Uw strategisch plan bestaat uit zes ontwikkellijnen en randvoorwaarden. De bestemming is een stip op de horizon. De stip wordt ieder jaar concreter. Het is een reis met de klant, met de medewerker, samen met partners en met zinvolle vernieuwingen.

Organisatieontwikkeling met betrekking tot ontmoetingscentra is gaande. Zelforganisatie is na twee jaar geëvalueerd en er is daarna voor een andere route gekozen. Teams moeten zelfstandig blijven, maar moeten meer hulplijnen krijgen vanuit ondersteuning (HR, bedrijfsvoering, etc.). Wel zeggenschap houden over hun werk en daar ruimte vinden. Hierbij hoort een passende organisatiestructuur maken. Er is een manager aangesteld voor de ontmoetingscentra om de aansturing uniformer te maken.

Kwaliteitsthema's liggen op het vlak van het inrichten van de klantreis. Dit begint bij de voordeur, zodat cliënten niet steeds het zelfde verhaal hoeven te vertellen. Welzijn kan nog meer aandacht krijgen om een bijdrage te leveren aan een 'Dag van waarde'. Een tweede thema is om de samenwerking in de keten te versterken en meer wijkgericht te gaan werken. Hierbij worden de ontmoetingscentra en dagbehandeling steeds belangrijker (bron: waardendialoog). Een idee voor de ontmoetingscentra is dat medewerkers niet alleen activiteiten bieden, maar ook meedenken over thuis, zodat het van waarde wordt om langer thuis te blijven. Ook relaties met mantelzorgers leggen. Zodat de cliënt ook thuis beter functioneert.

In deze audit zijn twee thema's geobserveerd. Deze betreffen:

- Aandacht voor individuele benadering in een groepssetting: In hoeverre wordt in ondersteuning rekening gehouden met individuele vragen als vertrekpunt?
- Ondersteuning gericht op het behoud van en stimuleren van zelfredzaamheid: Worden taken niet onnodig overgenomen?

## 2. Registratieadvies

De participerende tussentijdse audit PREZO Care is uitgevoerd door:

- Kernauditor (verhalenspoor en bevindingendialoog): Antonet Adolfs
- Auditor observatiespoor: Dorine Duwel

Uw bijdrage aan de audit bedroeg het uitvoeren van de werkvorm datamining leefwereld en het invullen van de impactanalyse (documentatiespoor).

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

De kernauditor verklaart 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 de directeur/bestuurder van Perspekt om het PREZO Care keurmerk voor QuaRijn te continueren.

### 3. Organisatie in beeld en uitkomsten impactanalyse

Hieronder leest u het verhaal over de kwaliteit van zorg binnen uw organisatie volgens de kernauditor.

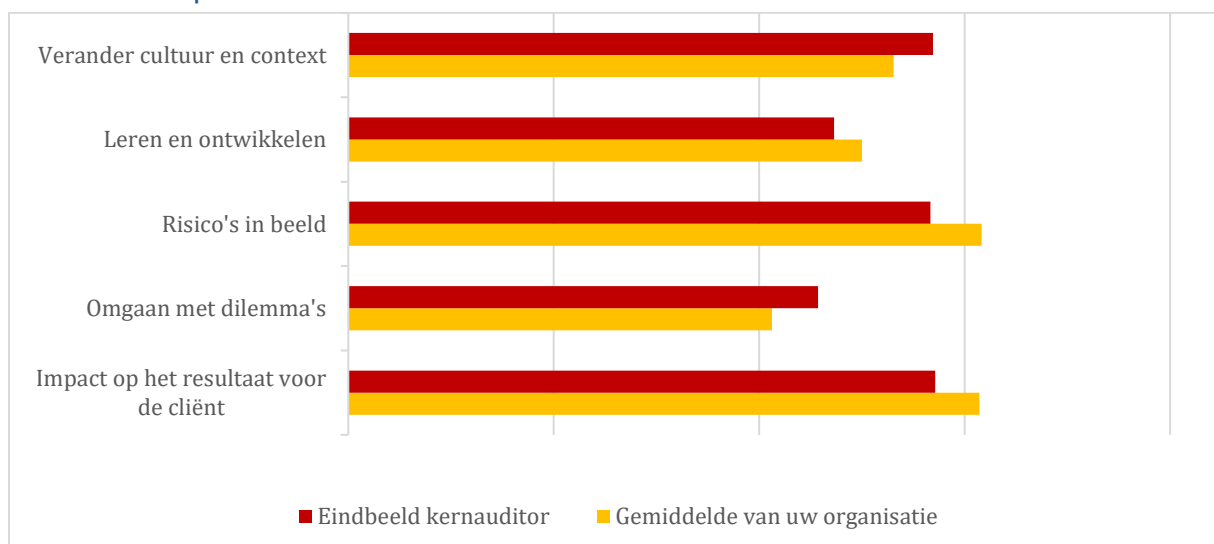
De auditoren en uw eigen medewerkers hebben via verschillende werkvormen verhalen verzameld in uw dagelijkse praktijk. Ook heeft u een impactanalyse uitgevoerd. Na afronding van alle werkvormen en het uitvoeren van de bevindingendialoog, vult de kernauditor ook een impactanalyse in en maakt het eindbeeld op. De impactanalyse bestaat uit vijf criteria: verandercultuur en context, leren en ontwikkelen, risico's in beeld, omgaan met dilemma's en impact op resultaat voor de cliënt.

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. Diverse grafieken ondersteunen dit verhaal over de kwaliteit van zorg. Deze grafieken geven het eindbeeld van de kernauditor weer: de overtuigingen van de kernauditor en die van uw organisatie zijn in deze analyse meegenomen.

De grafieken geven informatie over de mate waarin de kernauditor er al dan niet van overtuigd is 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 impactcriteria



Bovenstaande grafiek geeft het eindbeeld op basis van het gezaghebbend oordeel van de kernauditor op basis van de impactcriteria. Daarnaast ziet u uw eigen beeld op de impactcriteria op basis van de uitvoering van de werkvorm datamining leefwereld. Daarbij is zichtbaar dat het eindbeeld voor de criteria 'impact op het resultaat voor de cliënt' en 'risico's in beeld' meer overtuigd is dan de andere impactcriteria. Dit valt te verklaren doordat veel voorbeelden werden genoemd en gezien waarbij zicht was op

risico's en de wijze waarop de eigen regie wordt gestimuleerd en rekening wordt gehouden met individuele behoeften. Dat omgaan met dilemma's een minder overtuigend beeld laat zien wordt kan worden verklaard doordat, door de complexer wordende doelgroep, er voor het dilemma van het zoeken naar balans tussen individuele activiteiten en groepsactiviteiten niet zomaar oplossingen zijn.

- **Verandercultuur en context:**

Dit impactcriterium gaat over de invloed van de veranderingen in de organisatiecultuur en -context op de geleverde kwaliteit. Het afgelopen jaar is de professionalisering van de dienstverlening op de diverse ontmoetingscentra (OC's) in beweging gezet. QuaRijn breed vindt er een beweging plaats naar een nieuwe vorm van ondersteunen. Deels uit noodzaak; deels vanwege een andere kijk en wensen. De rol die de ontmoetingscentra hebben wordt steeds belangrijker. Mensen willen langer thuis wonen en dit vraagt om activering en het begeleiden, stimuleren en bespreken van individuele doelen. U realiseert zich dat u meer moet bieden dan een fijne dag. Dit met elkaar veranderen gebeurt in een tempo dat past bij de bestaande situatie, die lange tijd vanzelfsprekend was. Het auditteam ziet dat u hierin stappen zet door als ontmoetingscentra met elkaar in gesprek te gaan en krachten te bundelen en als gevolg hiervan ook resultaten boekt.

Voorbeelden die dit illustreren:

*"Er zijn stappen gezet. Vorig jaar werd de wens uitgesproken dat de OC's meer deel uit zouden gaan maken van de klantreis. Hierbij zouden de contacten zowel intra- als extramuraal gelegd moeten worden. Hier is de manager mee aan de slag gegaan. Wat hierbij ook helpend is dat er een aantal nieuwe managers zijn aangenomen en zij onderdeel uitmaken van een MT, waarbij uitwisseling van informatie, elkaar betrekken versterkt is. Hierdoor is de focus extern versterkt. Intern is deze ook versterkt." (Bron: verhalenspoor, managementperspectief)*

*"We zijn bezig met een professionaliseringsslag. Al bij de intake willen we nadrukkelijker vragen wat de achtergrond is van mensen om beter in te kunnen spelen op behoefte, bijvoorbeeld meer individueel gericht of activiteiten in groepen. Hiertoe behoort ook begeleiding op basis van ondersteuningsdoelen. Het methodisch werken kunnen we nog in groeien. Bij nieuwe deelnemers gaan we hier al mee starten." (Bron: bevindingendialoog, managementperspectief)*

Van medewerkers wordt verwacht dat zij bepaalde informatie toevoegen aan het cliëntdossier. Teamleden gaven aan dat zij niet goed wisten waar zij deze konden vinden, of niet goed hebben uitgelegd gekregen hoe dit precies moet. Op basis hiervan is eind vorig jaar een informatief stappenplan met links opgesteld. Ook zijn alle belangrijke documenten geselecteerd en op één plek gezet; denk aan: welke casemanager of psycholoog is verbonden aan welke locatie/regio. Tot slot werd er vaak wel verwacht dat teams volgens begroting draaiden," maar hadden de medewerkers zelf weinig inzicht in deze begroting. Cijfers worden nu maandelijks gedeeld en de begroting is met alle teams besproken voorafgaand aan het jaar. Belangrijk om transparant met elkaar te kunnen zijn over wat wel/niet kan en waarom bepaalde keuzes vanuit management oogpunt nodig zijn. (Bron: datamining, managementperspectief)

Na het ophalen van input bij alle collega's door de werkgroep Werven Bezoekers en Vrijwilligers is één gezamenlijke brochure opgesteld voor alle 7 centra. (Bron: verhalen spoor, medewerkersperspectief)

Er ontstaat een waardevolle verbinding tussen de collega's van verschillende centra. Via de gecreëerde groep zijn zij met elkaar in contact. Soms formeel; soms informeel. Hierdoor weten de collega's elkaar beter te vinden, wat leidt tot bijspringen op elkaars locatie maar ook uitwisseling van tips om met de bezoekers te werken. Enerzijds is er hierdoor onderlinge verbinding en meer creativiteit; anderzijds hebben mensen inspraak in de bredere ontwikkeling die de afdeling doormaakt in de organisatie. De groepen komen ieder kwartaal bij elkaar samen met de manager en er zijn aanvoerders vanuit ieder team. (Bron: datamining, managementperspectief)

*"Soms voelt dit als een te trage ontwikkeling. Maar kijkend naar waar het écht om draait: vanuit menselijkheid proberen om de bezoeker te zien en te horen, doen wij het misschien juist daarom ook nog steeds wel gewoon hartstikke goed. Stapjes worden gemaakt en laat het maar kleine stapjes zijn, want dan is de kans dat wij de oprechte aandacht behouden voor de bezoeker het grootst."* (Bron: bevindingendialoog, managementperspectief)

Medewerkers werken in een sfeer waarin zij zich prettig voelen en ruimte hebben om hun eigen werk in te delen. Door de onderlinge samenwerking en de komst van de manager ervaren teams dat zij meer onderdeel uit zijn gaan maken van de organisatie.

Voorbeelden die dit illustreren:

*"Ik ben door de dames van de dagopvang goed en vriendelijk ontvangen. De receptie verwees mij door naar deze afdeling. Het was een warm welkom. Ik werd meteen uitgenodigd voor een high-thee."* (Bron: verhalen spoor, vrijwilligersperspectief)

*"Ik zie dit niet als werken, maar helpen. Ik wil de vrijheid hebben om ook aan te kunnen geven dat ik een keer niet kan. Ik wil dit heel graag doen. Als ik de vrijheid heb dan kan ik ook meer geven dan als ik moet. Vorige week moest ik bijvoorbeeld naar de kapper en zeiden ze na het eten, ga maar wij doen de afwas. Als ik een nare sfeer zou voelen dan zou ik stoppen met het vrijwilligerswerk, maar dat is niet zo."* (Bron: verhalen spoor, vrijwilligersperspectief)

*"Het personeel houdt rekening met elkaar en luistert naar elkaar. Ze zijn lief voor de mensen. Ze behandelen ze als 'mensen'."* (Bron: verhalen spoor, vrijwilligersperspectief)

*"Ik ervaar door de komst van de manager dat we er meer bij horen en gehoord worden. Betrokkenheid en professionalisering van de OC's is in gang gezet door een viertal werkgroepen te formeren: leren en ontwikkelen, communicatie, activiteiten en werven bezoekers en vrijwilligers. Hierdoor is ook de uitwisseling tussen de OC's op gang gekomen."* (Bron: verhalen spoor, medewerkersperspectief)



Er is aandacht voor de teamleden van de OC's. Waar zij eerder aangaven een beetje los van de organisatie te bungelen, is er nu een centrale aansturing en wordt de plek van de OC's als belangrijker beschouwd in de organisatie. Mensen vinden hun werk leuk en zij werken, naar het blijkt, binnen vitale kaders. Er is een laag verzuim dat aanzienlijk lager is dan het gemiddelde binnen de organisatie. (Bron: datamining, managementperspectief)

*"We monitoren de resultaten van de dagbesteding aan de hand van onder meer ziekteverzuimcijfers en productiviteit. Opvallend is dat er weinig verzuim is. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat medewerkers een zekere mate van vrijheid hebben, weinig druk ervaren en over het algemeen minder uren draaien."* (Bron: bevindingendialoog, managementperspectief)

Binnen uw organisatie is er ook het besef dat het van toenemend belang is om samen te werken in de keten. Medewerkers zoeken hierin naar relevante contacten, zoals de huisartsen, wijkverpleging, welzijnsorganisaties. Hierdoor vindt er inhoudelijke afstemming plaats om de zorg voor de cliënten passend te maken en naar meer mogelijkheden te zoeken voor zinvolle en passende dagbesteding. Het auditteam ziet dat de positionering in de keten vanuit het management wordt onderkend en opgepakt. Vanuit de ontmoetingscentra kan de samenwerking met ketenpartners nog worden versterkt.

Voorbeelden die dit illustreren:

Het contact met andere organisaties en financiers wordt steeds belangrijker. Samenwerken is nodig om de grote groep mensen die vermoedelijk op ons afkomt goed te kunnen ondersteunen. Belangrijk bij het ontwikkelen van nieuwe initiatieven is dat je een en ander met elkaar afstemt. Het is zonde om iets te gaan bieden wat een ander al biedt. Iets wat nog niet bestaat kan daarentegen soms alleen in samenwerking ontstaan. (Bron: datamining, managementperspectief)

*"We zijn met het mantelzorgplatform bij elkaar geweest en hebben signalen gedeeld."* (Bron: bevindingendialoog, managementperspectief)

*"We hebben contact met partijen om te kijken waar mogelijkheden tot verbinding liggen."* (Bron: bevindingendialoog, managementperspectief)

*"We volgen datgene wat gevraagd wordt. Eventueel aansluiten bij organisaties die een ander soort aanbod hebben."* (Bron: bevindingendialoog, managementperspectief)

*"Het werken met vrijwilligers vraagt ook nog om nadere aandacht. We werken met zeer toegewijde vrijwilligers. We zouden ze nog meer een plek of een stem kunnen geven om naar hun ideeën te luisteren."* (Bron: bevindingendialoog, managementperspectief)

Op basis van de uitkomsten van de diverse sporen is het auditteam voldoende overtuigd dat in uw organisatie de veranderingen zorgvuldig en passend bij uw organisatie plaatsvinden. Het auditteam ziet nog wel ruimte voor ontwikkeling wat betreft de

positionering van de ontmoetings- en dagcentra zowel intern als extern (zie ontwikkelpunt).

- **Leren en ontwikkelen:**

Uit de voorbeelden in het impactcriterium *Resultaten voor de client* blijkt dat uw medewerkers in de dagelijkse activiteiten laten zien dat ze de hele dag bezig zijn met goed kijken hoe het met cliënten en hun naasten gaat en dat zij hier hun handelen op aanpassen. Hierin ziet het auditteam een mooie aanzet tot het daadwerkelijk en actief werken met waarden, regels en dilemma's op basis van reflectie. Uw medewerkers zijn hierin vakkundig op allerlei vlakken doordat ze worden opgeleid, geschoold en zich kunnen blijven ontwikkelen. Hierin worden de medewerkers gestimuleerd en gefaciliteerd.

Voorbeelden die dit illustreren:

*"Er is op de afdeling sprake van een 'open samenwerking'. Je mag en kan er veel leren. We zijn gewend om feedback te geven en te ontvangen".* (Bron: verhalen spoor, medewerkersperspectief)

Team stelt vraag aan opleidingscoördinatoren om scholing te faciliteren voor een nieuwe bezoeker op OC Doorn. Vanuit de werkgroep leren en ontwikkelen, is een kennistraining georganiseerd voor alle teamleden van de ontmoetingscentra. (Bron: datamining, managementperspectief)

*"Wij zijn vaak niet geschoold in verpleegtechnische handelingen. Wijkverpleging komt voor specifieke handelingen langs. Het team wil echter goed op de hoogte zijn van waar wij op moeten letten bij een specifieke cliënt. Wij nemen zelf de regie om de kennis te kunnen verwerven die we nodig hebben."* (Bron: verhalen spoor, medewerkersperspectief)

Uit de werkgroepen, en daarmee vanuit initiatief van de teamleden, is naar voren gekomen dat actie wordt ondernomen vanuit een gezamenlijke kennisbehoefte. (Bron: datamining, managementperspectief)

Op basis van de uitkomsten van de diverse sporen is het auditteam in voldoende mate overtuigd dat in uw organisatie op verschillende niveaus wordt geleerd en verbeterd. Het auditteam ziet nog ruimte in ontwikkeling (in het verlengde van de andere impactcriteria) om zich te scholen in het omgaan met dilemma's en het leren en reflecteren in de teams.

- **Risico's in beeld:**

Risico's op het niveau van de deelnemers komen in beeld door deze periodiek te inventariseren, hier alert op te zijn en deze met elkaar te bespreken. Wat nog in mindere mate te zien is in de dossiers is het vertalen van risico's in doelen en de monitoring ervan. Uw medewerkers bespreken op verschillende momenten de risico's die kunnen optreden of acteren daarop. Op persoonlijk niveau vindt er een afweging van de risico's plaats.

Voorbeelden die dit illustreren:

"We bespreken alle risico's in elk overleg; het is maatwerk!" (Bron: verhalen spoor, medewerkersperspectief)

"Wij signaleren de cliënten en zien wij verandering, melden wij dit bij de zorg of familie.' Wij geven het door wanneer iets om aandacht of verandering vraagt. Dit gebeurt eigenlijk voortdurend (het observeren en signaleren). Dit wordt dan weer teruggekoppeld aan de eerste contactpersoon en/of casemanagers en vervolgens pakken zij het op of familie. (Bron: verhalen spoor, medewerkersperspectief)

"De aanwezige twee medewerkers, de vrijwilligster en de stagiaire wisselen elkaar af. Er is vrijwel altijd iemand op de groep. In de ochtend (voor mijn komst) is er door de bezoekers groente gesneden voor de soep en de pasta. Ik was daar niet bij aanwezig, maar het klinkt alsof iedereen daaraan heeft meegewerkt en iedereen lijkt dat ook prima te vinden." (Bron: observatiespoor, auditor)

"Op een moment dat bewoners zich wat verspreiden (sommige rusten, iemand gaat naar huis, iemand gaat naar de kapper, enkelen gaan even zitten) blijft een bewoner wat langer weg van toiletbezoek; de medewerkers hebben het in de gaten en gaan even kijken." (Bron: observatiespoor, auditor)

"Veel wordt met de hele groep samen gedaan, daarbinnen is ruimte voor aandacht voor individuele wensen. De medewerkers geven de bewoners vrijheid (ze gaan alleen naar de kapper en het toilet). Medewerkers weten wie waar is en ook een zoekgeraakte rollator wordt snel teruggevonden." (Bron: observatiespoor, auditor)

"Een bezoeker heeft een kappersafspraak en kan daar op eigen gelegenheid heen. Wel wordt goed in de gaten gehouden dat ze op tijd van tafel kan, haar medicatie (zelf!) kan innemen en daarna gaat ze naar de kapper." (Bron: observatiespoor, auditor)

"Cliënten geven aan dat zij met respect worden bejegend en daar zijn wij zoals gezegd trots op. Uiteraard zijn er regels, protocollen en richtlijnen. Echter liggen deze absoluut niet op de voorgrond in de het contact tussen collega's en bezoekers. Privacy, hygiëne en veiligheid, hebben zeker de aandacht (iedere locatie heeft BHV-leden, hygiëne wordt door een extern bureau getoetst, en bij niet pluis gevoelens doorlopen wij een meldcode) maar het van betekenis zijn voor het welzijn van een ander is het hoogste doel." (Bron: datamining, managementperspectief)

Op basis van de uitkomsten van de diverse sporen is het auditteam in voldoende mate overtuigd dat uw organisatie op verschillende niveaus de risico's in beeld brengt, deze beheerst en adresseert. Op het niveau van de client zit hier nog ruimte voor ontwikkeling (zie ontwikkelpunt).

- **Omgaan met dilemma's:**

Dit impactcriterium gaat over hoe uw organisatie omgaat met dilemma's. Het werken in de zorg laat dagelijks dilemma's zien. Medewerkers gaan hier creatief en flexibel mee om met in achtname van waarden, professionaliteit en behoeften van cliënten. De medewerkers in uw organisatie proberen oplossingen te vinden voor deze dilemma's door weloverwogen keuzes te maken. U constateert zelf dat op de ontmoetingscentra een tweetal spanningsvelden een rol spelen, namelijk het willen inspelen op individuele behoeften en de groepsactiviteiten. Ook wordt het moeilijker om passende activiteiten in

te zetten voor de complexer wordende vraag. U constateert ook dat voor dilemma's niet altijd oplossingen voorhanden zijn.

Voorbeelden die dit illustreren:

De in eerste instantie lastige ogende ondersteuningsvraag, fysieke en cognitieve beperkingen ten gevolge van een CVA, en medische noodzakelijke handelingen, waren voor het team spannend. Zij voelden zich verantwoordelijk en wisten niet of zij de juiste zorg konden bieden. Na een gesprek met partner en de betrokken verpleegkundige werd duidelijk dat dagbesteding voor meneer echt heel wenselijk en noodzakelijk was. Het OC in Wijk was hierbij de enige plek in de buurt waar meneer terecht kon. Hier wilden wij voor gaan! Na goede afspraken is meneer gewend en vindt het bezoek naar volle tevredenheid plaats. (Bron: datamining, managementperspectief)

Op alle ontmoetingscentra spelen een tweetal spanningsvelden een rol. Allereerst ervaren medewerkers dat wij te maken hebben met individuele belangen die soms moeilijk te verenigen zijn met het groepsbelang. Iedereen wil in de basis iederéén helpen met een ondersteuningsvraag, maar hoe complexer deze vraag is, hoe lastiger het volgens sommige collega's wordt om de hele groep van bezoekers te bieden wat zij nodig hebben. Daarnaast willen de teams graag een aantrekkelijk aanbod creëren met activiteiten die aansprekend zijn voor potentiële nieuwe bezoekers. Echter wordt door collega's benoemd dat de mensen die worden aangemeld door andere professionals 'steeds slechter' zijn en eigenlijk niet zo heel veel meer kunnen. Ook daarin speelt een dilemma op: kiezen wij voor de nog te werven nieuwe groep bezoekers of de mensen die nu de weg naar de locaties weten te vinden. (Bron: datamining, managementperspectief)

*"We proberen rekening te houden met individuele behoeften, maar veel van onze activiteiten zijn toch op de groep gericht. Als er vrijwilligers zijn dan hebben we meer ruimte om individuele activiteiten te ondernemen."* (Bron: verhalen spoor, medewerkersperspectief)

*"Er is een budget waar de boodschappen van gedaan worden; dat is toereikend. De medewerkers betreuren wel dat er geen budget is om een muurtje door te breken, zodat er een open keuken gerealiseerd kan worden in één van de twee ruimtes waar het OC de beschikking over heeft. Dit zou het mogelijk maken om meer bezoekers te betrekken bij het koken en het overige werk in de keuken (Vaatwasser in- en uitruimen, afwasje doen)"* (Bron: observatiespoor, auditor)

*"Door de beperkte ruimte in de keuken is er daar nauwelijks mogelijkheid om met een bezoeker te koken of andere taken te verrichten. Ook is het onhandig dat er vanuit de keuken minder contact is met en goed toezicht gehouden kan worden op de groep; het doorbreken van de muur naar de ruimte waar de bezoekers verblijven, zou dit sterk verbeteren."* (Bron: observatiespoor, auditor)

*"Periodieke evaluaties met familie vindt nog niet systematisch plaats. Dit wordt ook ervaren als dilemma. Medewerkers willen met de bezoekers bezig zijn en geen tijd kwijt zijn aan administratie. Een ander punt dat hierbij speelt is dat bezoekers in toenemende mate, maar kortdurend aanwezig zijn en deelname een overbrugging is voor een permanente plek in het verpleeghuis."* (Bron: verhalen spoor, managementperspectief)

Veranderingen die betrekking hebben op aansluiten op de veranderende behoefte c.q. zwaarder wordende zorg, versterken onderlinge samenwerking en samenwerking met andere partijen. Van de ouderenzorgsector wordt steeds meer gevraagd om mensen te ondersteunen bij 'wat zij nog wel kunnen'. Dit vraagt om een duidelijke visie en werkwijze die op sommige punten afwijkt van wat de medewerkers gewend waren op de centra. Het gaat daarbij om een verandering van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Dit leidt niet zozeer tot risico's. Wel vraagt het van ons allemaal om met alle collega's en met de huidige bezoekers, vrijwilligers en verwanten een omslag te maken. Dit zou wellicht wat kunnen schuren met wat mensen gewend zijn. De uitdaging is om het verhaal en de noodzaak hierachter met elkaar te blijven bespreken en herhalen. Uiteindelijk is er activering nodig om de mensen die uiteindelijk zelf ook de wens hebben 'langer thuis te kunnen blijven wonen', te helpen met het realiseren van deze wens. (Bron: datamining, managementperspectief)

Op basis van de uitkomsten van de sporen is de kernauditor in voldoende mate overtuigd dat u in uw organisatie dilemma's herkent en deze bespreekt. Desondanks ziet het auditteam ruimte voor ontwikkeling om hier meer structureel op te reflecteren om patronen te gaan herkennen (zie ontwikkelpunt).

- Impact op resultaat voor de cliënt:

Dit impactcriterium gaat over hoe u werkt aan persoonsgerichte zorg voor uw cliënten en de impact die dit heeft op de resultaten voor de cliënten. De waarden die u hierbij hanteert brengen medewerkers, vrijwilligers en management in de praktijk in de zorg voor elkaar, voor cliënten en hun naasten. Het bieden van vertrouwen en dichtbij zijn komen hierbij tot uitdrukking in het handelen en het benaderen van de cliënten en hun naasten. Naar voren gekomen is dat dit een positief effect heeft op het welbevinden van de cliënten en familie. Dit blijkt uit dat zij zich gekend en liefdevol benaderd voelen en zij in de ontmoeting- en dagcentra een 'dag van waarde' hebben. U heeft als thema meegegeven om te observeren hoe de balans is tussen eigen regie en het overnemen van taken en de balans tussen individuele en groepsgerichte activiteiten. Uit de observaties is naar voren gekomen dat cliënten tijdens hun verblijf gestimuleerd worden om zelf taken op zich te nemen en eigen regie te nemen ten aanzien van deelname aan activiteiten. Het accent van de activiteiten ligt wel op zelfredzaamheid, in mindere mate specifiek gericht op activeren ten behoeve van het langer thuiswonen. Dit is niet terug gehoord uit de voorbeelden en kan nog worden versterkt.

Voorbeelden die dit illustreren:

*"Bezoekers worden gestimuleerd om zelf drinken in te schenken, te helpen bij afruimen van de tafels, zelf hun jas te halen."* (Bron: observatiespoor, auditor)

*"Antwoorden in woordspellen worden niet in de mond gelegd. De mevrouw die eventueel dinsdag mee kan komen bloemschikken wordt gevraagd of zij zelf kan bellen morgen (en de back-up is dat het OC haar gaat bellen als ze het toch vergeet)."* (Bron: observatiespoor, auditor)

*"Volgende week is het Goede Week. Op dinsdag en woensdag is er dan bloemschikken, voor Pasen. Met een bewoner die altijd op maandag en donderdag komt, wordt overlegd of ze een keer op dinsdag kan komen in plaats van op maandag. Laatst zei je nog 'Alle leuke dingen zijn op de dagen dat ik er niet ben. Lijkt het je leuk om een keer mee te doen in de groep van dinsdag?' Bewoner zegt 'Ik moet even in mijn agenda kijken of ik vrij ben'. Afsproken wordt dat de bezoeker thuis in haar agenda kijkt en morgenochtend doorgeeft of ze kan. 'Anders bellen wij jou morgenochtend, als je ons niet belt?' De medewerker noteert het in de agenda voor de collega die morgenochtend werkt, dat deze bewoner gebeld moet worden zodat het OC de taxi kan regelen." (Bron: observatiespoor, auditor)*

*"Bezoekers ruimen zelf hun placemat op, stapelen borden op na het eten. Eén van de bezoekers veegt na de maaltijd de ruimte waarin gegeten is, helpt met koffiedingen klaarzetten op een karretje, maakt kaasblokjes voor bij een drankje aan het einde van de middag." (Bron: observatiespoor, auditor)*

*"Bezoekers worden gemotiveerd om zelf dingen te doen. Melk inschenken, peer snijden. Iedereen die warm eet, wordt gevraagd hoe groot de portie is die ze vandaag willen en of ze kaas op de pasta willen. Een deel van de bezoekers vraagt zelf actief om een tweede portie en wie dat niet zelf vraagt, wordt gevraagd of ze niet nog iets willen." (Bron: observatiespoor, auditor)*

*"Aan alle bewoners wordt gevraagd hoeveel trek ze hebben, wat ze willen drinken, hoeveel brood ze willen en welk beleg. Een deel van de bezoekers maakt het eigen brood klaar; voor een ander deel wordt het klaargemaakt." (Bron: observatiespoor, auditor)*

*"Na de lunch geeft een van de medewerkers aan de collega van de volgende dag wat er vandaag gegeten is en het boodschappenbriefje door. Ze vraagt een van de bezoekers om hulp. 'Kunt u mij even helpen met noteren wat we ook weer gegeten hebben? Dan weten ze dat ze morgen niet hetzelfde moeten maken!' Samen resumeren de medewerker en de bezoeker wat er gegeten is. 'Geen apart vlees, wat dat zat er doorheen en er zat kaas over'. Een salade hebben we gegeten hè? Geen appelmoes! Wat was het toetje? Fruit of rozijnenrumvla'. De medewerker checkt in de koelkast de voorraad en vult op het boodschappenbriefje aan wat er daar nog aan toegevoegd moet worden." (Bron: observatiespoor, auditor)*

Uit de observaties en gesprekken blijkt dat er aandacht is voor individuele wensen van cliënten. Het werken met begeleidingsplannen en daarmee het methodisch werken kan nog worden versterkt.

Voorbeelden die dit illustreren:

*"Er zijn twee tafels: eentje voor de bezoekers die brood eten bij de lunch en eentje voor de bezoekers die warm eten. Aan beide tafels eet een medewerker mee. Bij de nazit wordt er een boodschappenlijstje gemaakt voor morgen; een van de bezoekers is jarig en mag het menu bepalen. Door haar worden haar wensen inzake het voorgerecht, hoofdgerecht en nagerecht genoemd. Vervolgens wordt aan de andere bezoekers die er morgen ook zijn, gevraagd of zij dit ook lekker vinden." (Bron: observatiespoor, auditor)*

*"Medewerkers zeggen te weten wat de bezoekers lekker vinden en houden er bij de menukeuze rekening mee. Er is bijvoorbeeld een bezoeker die de Hollandse pot prefereert, op de dagen dat deze bezoeker komt, wordt dan bij voorkeur AVG (aardappels, vlees, groenten) gegeten. Als er iets op het menu staat wat een van de bezoekers niet lekker vindt, dan komt er voor die bezoeker een alternatief menu." (Bron: observatiespoor, auditor)*

*"Na de lunch komt een vrijwilliger en een stagiaire helpen. Dat biedt de mogelijkheid om meer één op één met een of twee bezoekers iets te ondernemen. Eén bezoeker maakt een wandeling met een medewerker in huis; twee anderen met een andere medewerker buitenshuis; een derde bezoeker helpt de vrijwilligster met koffie en drankjes en hapjes." (Bron: observatiespoor, auditor)*

*"Voor en na het eten wordt er even een moment stilte gehouden voor wie wil bidden. Bij de lunch en de koffie/thee krijgen alle bewoners aandacht en wordt iedereen bij het gesprek betrokken. Bezoekers luisteren naar elkaar en laten elkaar uitspreken." (Bron: observatiespoor, auditor)*

*"Het werken met begeleidingsplannen is nog niet goed van de grond gekomen. Er wordt wel gewerkt aan doelen, maar dit is meer in de dagelijkse praktijk dan dat er ook plannen en rapportages uit volgen". (Bron: verhalenpoor, medewerkersperspectief)*

*"Er zijn hier wel stappen ingezet, door een richtlijn op te stellen wat er in het cliëntsysteem (ONS) moet worden gezet en wordt getracht om aansluiting te vinden met de zorgplannen in de thuiszorg. Het methodisch werken, waarbij plannen worden gemaakt, rapportages opgesteld." (Bron: verhalenpoor, managementperspectief)*

*"Ik hoorde dat meerdere bezoekers in de ochtend gebracht zijn door hun partner, die dan ook even meekomt. De medewerkers hebben dan ook een gesprekje met de partner en vragen hoe het thuis gaat." (Bron: observatiespoor, auditor)*

Het auditteam is er in voldoende mate van overtuigd dat er in uw organisatie zorg wordt geboden aan cliënten die een positieve impact op hen heeft en die in overeenstemming is met uw waarden en ambities. Er is waarneembare aandacht voor het welzijn van deelnemers en hun naasten. Het auditteam ziet nog ruimte voor ontwikkeling in de afstemming met cliënten over doelen in de begeleiding en daarmee het methodisch werken (ontwikkelpunten).

### Ontwikkelpunten

Uw organisatie geeft zelf aan dat een verdere professionalisering van de teams nodig is en dat hier ook aandacht voor is.

Op basis van de waarnemingen in de audit formuleert het auditteam de onderstaande (aan de impactcriteria gerelateerde) ontwikkelsuggesties.

- Verandercultuur en context

Wat de verandercultuur en context betreft geven wij graag mee dat de wijze waarop de omslag is ingezet door te zetten en het werk dat de werkgroepen verrichten te waarderen en te stimuleren, met aandacht voor onderlinge reflectie en kennisdeling.

- Leren en reflecteren

Het auditteam reikt de suggestie aan om de teams die werken in de ontmoetingscentra en dagcentra kennis te laten delen met elkaar en hun licht op te doen in andere organisaties om ook te leren van kennis en dilemma's van collega's en kennis te halen en te brengen.

- Risico's in beeld

Het auditteam reikt de suggestie aan om deze risico's te bespreken en ervan te leren of er adequate maatregelen worden genomen om deze risico's te verminderen. Een bijkomend effect hiervan is dat inzicht wordt verkregen in de effectiviteit en professionaliteit van het eigen handelen.

- Omgaan met dilemma's

Het auditteam wil de teams meegeven om ook in de werkgroepen op de dilemma's die zich voordoen structureel te reflecteren en periodiek met elkaar te bespreken welke patronen zich voordoen en of deze vragen om aanpassing van beleid of processen. Het auditteam wil hierbij ook aanbevelen om medewerkers handvatten aan te reiken om deze dilemma's te bespreken.

Voor het zoeken naar balans in het bieden van individuele en groepsactiviteiten reikt het auditteam de suggestie aan om bij de werving van vrijwilligers in te zetten op begeleiding van individuele activiteiten en hierbij gebruik te maken van het werven van vrijwilligers door andere organisaties zoals welzijnsorganisaties.

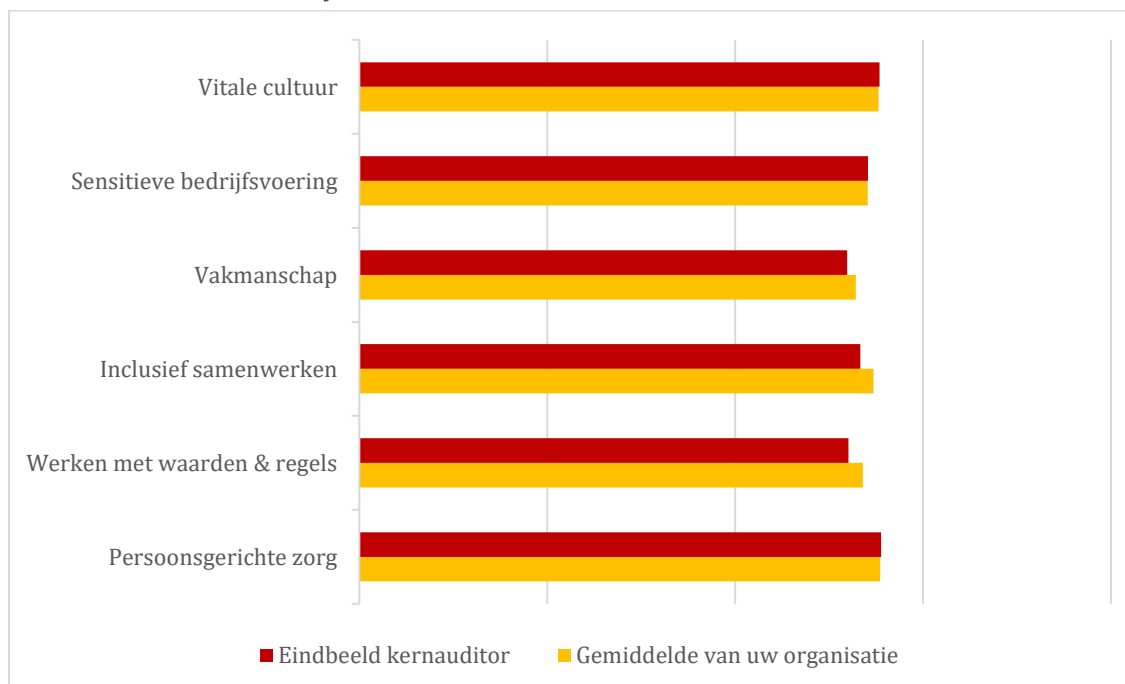
- Impact op resultaat voor de cliënt

Medewerkers doen bij nieuwe deelnemers een intake en inventariseren interesses en risico's. Het auditteam wil graag de suggestie meegeven om bij de start van het bezoeken van dag- en ontmoetingscentra het levensverhaal en doelen op te stellen op basis van deze intake en inventarisaties. Waarbij doelen leidend zijn en er op maat acties en activiteiten voor de deelnemers kunnen worden opgesteld.

Het auditteam wil de aandacht vestigen op de inhoudelijke dossiervorming, in het bijzonder het rapporteren. Het auditteam geeft in overweging mee om het dossier meer als reflectiedocument te benutten door bij het rapporteren te beschrijven of een deelnemer een dag van waarde heeft gehad. Daarnaast geeft het auditteam de suggestie mee om in de keuze voor activiteiten deze meer specifiek te richten op het langer thuis kunnen blijven wonen.



## Eindbeeld kwaliteitswijzers



Grafiek 2 geeft het eindbeeld op basis van het gezaghebbend oordeel van de kernauditor op basis van de kwaliteitswijzers. Daarnaast ziet u uw eigen beeld op de kwaliteitswijzers op basis van de uitvoering van de werkvorm datamining leefwereld. Uit de kwaliteitswijzers is af te leiden op welke aspecten gestuurd kan worden om de ambities van de organisatie te verwezenlijken.

Daarbij is zichtbaar dat het beeld van de kernauditor nagenoeg overeenkomt met uw eigen beeld en dat opvalt dat de mate van overtuiging van het eindbeeld op alle kwaliteitswijzers min of meer gelijk zijn. Vakmanschap en werken met waarden en regels blijft hierbij licht achter.

Bij vakmanschap is nog winst te behalen door het delen van kennis en ervaring tussen de verschillende teams.

### Toelichting per kwaliteitswijzer:

- **Vitale cultuur:**  
De waarden die u hanteert zijn terug gehoord en gezien in het handelen van uw medewerkers in de wijze waarop met cliënten, familie en met elkaar wordt omgegaan. In het verder in de praktijk brengen van de waarden dichtbij en gedrevenheid bij de ontmoetings- en dagcentra is nog ruimte voor ontwikkeling.
- **Sensitieve bedrijfsvoering:**  
U hebt stappen gezet in de ontwikkeling van de onderlinge samenwerking tussen de teams en worden de resultaten daarvan zichtbaar.
- **Vakmanschap:**  
Uw medewerkers en vrijwilligers laten vakmanschap zien in de zorg en aandacht voor bewoners en hun naasten. Medewerkers observeren goed en passen hun handelen daarop aan. Uw medewerkers spreiden veel praktische kennis ten toon. Mogelijkheden tot ontwikkeling is het bundelen van kennis in het netwerk en tussen de teams.
- **Inclusief samenwerken:**

het auditteam heeft de indruk dat medewerkers in uw organisatie goed samenwerken. Onderling en met cliënten en familie. Samenwerking tussen de teams en met externe organisaties kan nog worden versterkt.

- Werken met waarden & regels:  
In het verlengde van het vakmanschap weten medewerkers goede afwegingen te maken tussen waarden en regels. Hier zou nog kunnen groeien als er meer ruimte wordt gecreëerd voor methodische bespreking.
- Persoonsgerichte zorg: medewerkers van uw organisatie laten in hun handelen zien dat de zorg en aandacht voor de bewoner centraal staat. Waarden die worden toegepast in het handelen dragen bij aan persoonsgerichte zorg. De dagbesteding wordt gewaardeerd door de deelnemers. Door planmatiger te werken en nog meer de achtergrond van deelnemers te leren kennen kan nog meer worden ingespeeld op de individuele behoefte.

## 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

<b>Betref</b>	PREZO Care Planning
<b>Project</b>	Stichting QuaRijn/SQR/2023/2
<b>Periode</b>	14 maart 2023 - 30 mei 2023

<b>Audit</b>	SQR/2023/2/A/1/PT
<b>Organisatieonderdelen</b>	Ontmoetingscentrum Bunnichem Bunnik (PREZO Care '19 v1), Ontmoetingscentrum Dementie Doorn Beatrix (PREZO Care '19 v1), Ontmoetingscentrum Ewoud & Elisabeth Gasthuis Wijk bij Duurstede (PREZO Care '19 v1), Ontmoetingscentrum Veenendaal de Koekoek (PREZO Care '19 v1), Ontmoetingscentrum Amerongen (PREZO Care '19 v1), ...
<b>Kernauditor</b>	Mevrouw drs. A.W.M. Adolfs - Boonman
<b>Boventallige auditoren</b>	

Werkvorm	Datum(s)	Auditor(en)	Locatie	Betrokken(en) organisatie
Observatiespoor	30MRT2023, vanaf 12 tot 16.	Mevrouw drs. D.A. Duwel	Ontmoetingscentrum Bunnik, Burg. v.d. Weijerstraat 26 3981 EJ Bunnik	Hallo Bastiaan, Sjenny,
Thema observatie				<p>Wat ons betreft is donderdag de 30e prima hoor!</p> <p>Wel is het zo dat we rond 12 u aan het middagmaal beginnen; waar wij als medewerker natuurlijk bij aanwezig zijn.</p> <p>De auditor kan rond 12 uur aanschuiven aan de groep (soep wordt dan uitgeserveerd, rest maaltijd zelf meenemen).</p> <p>Mw. M. Coördinerend medewerkster OntmoetingsCentrum (OC Bunnik)</p>

Thema voor observatie:

1. Aandacht voor individuele benadering in groepsetting: In hoeverre wordt in ondersteuning rekening gehouden met individuele vragen als vertrekpunt?
2. Ondersteuning gericht op behoud van en stimuleren van zelfredzaamheid: Worden taken niet onnodig overgenomen?

Verhalenspoor	14MRT2023, ochtend locatie OC Wijk	Mevrouw drs. A.W.M. Adolfs -	Gansfortstraat 4 3961 CR Wijk bij	medewerkers: mw. J. en mw. M.
Narratief interview	b	Boonman	DuurstedeWijk bij Duurstede	- Groepsgesprek met cliënten of individueel met cliënten rond 10.15
				- Daarna kunnen medewerkers achter elkaar individueel gesproken worden
				De volgende mensen zijn beschikbaar voor een interview. Ik heb met het team afgesproken dat zij op de dag zelf samen met de auditor een planning maken. Dit is handiger omdat zij dan een juiste keuze kunnen maken op basis van de dynamiek en behoeften op dat moment in de groep bezoekers.

---

Medewerkers:

- mw. J.
- mw. M.

Manager:

- dhr. B.

Bezoekers:

- Op moment zelf te bepalen in overleg met de twee begeleiders mw. J. en mw. M.

Vrijwilligers:

- Zijn pas vanaf 13.45 aanwezig
- 1) mw. C. en 2) mw. R.

---

Dialogoog bevindingen	30MEI2023, 13.00 - 16.00 uur	Mevrouw drs. A.W.M. Adolfs -
Bevindingendialoog		Boonman

---

## Bijlage C. Kerngegevens organisatie

Organisatiestructuur	
Hebben zich ten opzichte van de voorgaande audit ingrijpende wijzigingen voorgedaan in:	
Uw organisatiestructuur? (o.a. interne reorganisatie, juridische structuur, fusie <sup>1</sup> )	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Toelichting of verwijs naar relevante informatie:
De aansturing van de organisatie (RvB)?	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Toelichting of verwijs naar relevante informatie:
De koers van de organisatie (strategisch)?	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Toelichting of verwijs naar relevante informatie:
Producten en/of dienstverlening	

<sup>1</sup> Zo ja, dan verzoeken wij u om de voorgaande én de huidige versie van het organogram per e-mail naar het auditteam te sturen.



Zijn er wijzigingen die van invloed zijn op de (deel)producten en diensten, het vervallen van (deel)producten/diensten of juist een aanvulling van (deel)producten/diensten? <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Toelichting:
<b>Personeel</b>	
Is de personele formatie ten opzichte van de voorgaande audit sterk uitgebreid en/of verminderd? <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Toelichting:
<b>Overige</b>	
Is er andere informatie voor de tussentijdse of eindaudit van belang?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Toelichting: manager is aangesteld voor de OC's.

<sup>2</sup> Zo ja, dan verzoeken wij u om een voormalig én een actueel overzicht van (deel)producten en diensten inclusief omvang per e-mail naar het auditteam te sturen.

<sup>3</sup> Zo ja, dan verzoeken wij u een voormalig én een actueel formatieoverzicht per e-mail naar het auditteam te sturen.

## Bijlage D. Toelichting grafieken

De kernauditor heeft in overleg met de auditoren een impactanalyse uitgevoerd op de resultaten van de audit. Deze impactanalyse werkt beslisondersteunend 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%)

De uitkomsten van de impactanalyse die is uitgevoerd door de organisatie, op basis van de werkvorm datamining leefwereld, weegt de kernauditor mee in zijn of haar eindbeeld. 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 2 grafieken in deze rapportage opgenomen:

Resultaten op basis van de *impactcriteria*

- Grafiek 1: eindbeeld op basis van het gezaghebbend oordeel van de kernauditor en het gemiddelde van uw organisatie.

Resultaten op basis van de *kwaliteitswijzers*

- Grafiek 2: eindbeeld op basis van het gezaghebbend oordeel van de kernauditor en het gemiddelde van uw organisatie.

## Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse

<b>Verandercultuur en context</b>	
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?
<b>Leren en ontwikkelen</b>	
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?
<b>Risico's in beeld</b>	
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 risicomangement
<b>Omgaan met dilemma's</b>	
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?
<b>Impact op het resultaat voor de cliënt</b>	
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?