

Verslag interne visitatie

Aanleiding

Pergamijn organiseert het intern beraad in samenspraak met een delegatie van de Raad van Toezicht, de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, management en medewerkers. Op 20 april 2023 is dit overleg gevoerd.

Werkwijze

Voorafgaand aan het intern beraad hebben de deelnemers het concept Kwaliteitsrapport 2022 ontvangen en doorgenomen. Dit rapport was compleet maar nog niet vormgegeven, waardoor links naar filmpjes nog niet allemaal beschikbaar waren. Het overleg startte met het bekijken van de film 'Dit was 2022', gemaakt door ons eigen Mediateam. Daarna is men in gesprek gegaan over het voorbije jaar. Aan alle deelnemers is vooraf gevraagd om na te denken over wat goed gaat en wat nog beter kan, in het zorgproces rond de individuele cliënt; als we de ervaringen van cliënten beschouwen en als we kijken naar de ontwikkeling van de teams. Het verslag is opgesteld en voorgelegd aan de bestuurder.

Bevindingen

In 2022 is geïnvesteerd in het doorontwikkelen van het ondersteuningsplanproces. Het borgen van kwaliteitsverbeteringen in het OP-proces is belangrijk nu ook Pergamijn wordt geconfronteerd met een hoog verloop en het gedwongen inhuren van 'personeel niet in loondienst'.

Er wordt gebruik gemaakt van digitale middelen, zoals Ask Me. Dit draagt bij aan het inbedden van gekozen methodieken als DitVindIkErvan! in de praktijk en het minimaliseert kennisverlies als gevolg van verloop onder de medewerkers. De OR merkt daarbij op dat een e-learning niet altijd voldoende is, als bijvoorbeeld handelingen rond een slikprotocol moeten worden getraind. De informatie die nu op Ask Me staat, blijkt overzichtelijk te zijn en makkelijk in gebruik, al is het voor medewerkers veel tekst.

De stem van de cliënt wordt steeds duidelijker gehoord. De methode DitVindIkErvan (DVIE) is in de praktijk prettig om mee te werken. Het is belangrijk om samen met de cliënt te onderzoeken welke behoefte onder een vraag ligt. De DVIE-methode is hiervoor erg geschikt. Hetzelfde geldt voor het genoemde werkwensenonderzoek, dat wordt gebruikt bij het starten van arbeidsmatige dagbesteding. In de praktijk is het soms lastig om een geschikte plek voor een cliënt te vinden, maar het uitgebreid bespreken van de wens om te gaan werken, biedt de mogelijkheid om behoeften goed in kaart te brengen en deze mogelijk op andere manieren te beantwoorden. Pergamijn investeert in het verbeteren van inspraak en medezeggenschap; in het verslag over 2023 verwachten we hier de resultaten van. Pergamijn erkent dat leren van klachten en incidenten verbeterd kan worden. Medewerkers waarderen de BOA-light methodiek die onder meer hiervoor wordt ingezet. Het gezamenlijk bespreken van de oorzaken van een incident is leerzaam voor alle betrokkenen.

Ook de stem en het belang van medewerkers worden gehoord en gezien. Gezond roosteren en het op maat ontwikkelen van opleidingen zijn daar in 2022 voorbeelden van.

De deelnemers concluderen dat het kwaliteitsrapport prettig is om te lezen en een goed beeld geeft van de ontwikkelingen binnen de organisatie op het gebied van kwaliteit van zorg. Goed om te lezen dat er bij de ISO-audit alleen observaties zijn vastgesteld.

Een tip voor de volgende rapportage is meer aandacht te schenken aan de context van cijfers en beleid en de effecten van beleidsmaatregelen concreet te beschrijven. Beschrijf ook de opvolging van doelstellingen en aandachtspunten uit het vorige rapport (en van de externe visitatie). De vrijwilligers worden in dit rapport gemist.

Het intern beraad is een positief kritisch overleg geweest. Tip om ook medewerkers uit te nodigen die nog niet lang bij Pergamijn werkzaam zijn.