

Reflectie

Dit kwaliteitsbeeld wordt mede gepubliceerd op basis van reflectie en in samenspraak met de OR, Cliëntenraad, Raad van Commissarissen en externe visitatie via ketenpartners. In deze reflectie een weergave van het verloop de externe visitatie.

Externe visitatie

Zoals beschreven in het Kwaliteitsbeeld zien we binnen Zorggroep Achterhoek een duidelijke verschuiving in onze doelgroep: van voornamelijk cliënten met een licht verstandelijke beperking naar een groeiende groep cliënten met psychiatrische problematiek. Juist vanwege deze ontwikkeling hebben wij voor de externe visitatie bewust gekozen voor gesprekspartners uit de ggz-sector.

Wij waarderen het zeer dat Davis Eskes en Frans Hovenkamp van GGnet onze uitnodiging hebben aanvaard. Vanuit hun onafhankelijke en deskundige perspectief hebben zij gereflecteerd op onze praktijk, onze ambities en onze ontwikkelpunten. Dit heeft geleid tot interessante gesprekken en overwegingen.

Vanuit Zorggroep Achterhoek waren hierbij betrokken:

- Richard Nijboer, zorgmanager
- Ilse Baars, zorgmanager,
- Annemieke Navis, kwaliteitsmanager
- Jolanda Kints, kwaliteit en beleidsfunctionaris

Sterke groei

De externe visitatoren zien een organisatie die zich sterk ontwikkelt en in een fase van aanzienlijke groei bevindt. Daarbij stellen zij terecht de vraag hoe de organisatie voldoende grip houdt op deze ontwikkeling wanneer er in korte tijd veel veranderingen plaatsvinden.

De basis hiervoor ligt in een cultuur van continu leren en verbeteren. Dat betekent kritisch kijken naar wat minder goed verloopt, deze ervaringen zorgvuldig evalueren en de opgedane inzichten benutten om processen verder te versterken.

In een periode van een jaar zijn twee nieuwe locaties geopend. Dat was een ingrijpend traject, waarbij niet alles vlekkeloos is verlopen. Naast de gebruikelijke uitdagingen bij een dergelijke uitbreiding speelden ook onvoorziene omstandigheden een rol, zoals de uitval van medewerkers in de opstartfase. De ervaringen uit deze periode zijn grondig geëvalueerd en vertaald naar concrete verbetermaatregelen. Deze lessen hebben aantoonbaar bijgedragen aan een betere voorbereiding op de opening van de tweede nieuwe locatie.

Daarnaast konden we voor deze tweede locatie een evenwichtig samengesteld team formeren, waardoor de opstart aanzienlijk soepeler verliep en er beduidend minder startproblemen werden ervaren.

Veranderende doelgroep VG > GGZ

De externe visitatoren gaven ons mee om explicieter te beschrijven hoe wij onze medewerkers ondersteunen en toerusten in hun veranderende rol. Deze verandering hangt samen met de verschuiving in onze doelgroep: van voornamelijk cliënten met een licht verstandelijke beperking naar een toenemend aantal cliënten met een ggz-achtergrond, waaronder mensen met verslavingsproblematiek of persoonlijkheidsproblematiek.

Tegelijkertijd werd onderkend dat beide doelgroepen zeer divers zijn en dat de combinatie van deze groepen binnen de ondersteuning complex kan zijn. Dit brengt uitdagingen met zich mee voor de organisatie en vraagt veel van de deskundigheid, flexibiliteit en het handelingsvermogen van medewerkers.

Tijdens de visitatie ontstonden waardevolle gesprekken over de verschillen in benadering die beide doelgroepen vragen. Daarbij werd niet alleen stilgestaan bij de verschillende ondersteuningsbehoeften en kwetsbaarheden, maar ook bij de dynamieken die kunnen ontstaan tussen cliënten onderling en in de relatie tussen cliënten en medewerkers.

Om aan te sluiten bij de veranderende zorgvraag versterkt Zorggroep Achterhoek haar expertise op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg. Daarbij doet zich een belangrijke vraag voor: hoe geven wij vorm aan deze deskundigheid binnen een organisatie die begeleiding biedt, maar geen behandelaar is? En hoe borgen we de brede know how. Het vraagt om een zorgvuldige afbakening van rollen, verantwoordelijkheden en verwachtingen. De uitdaging ligt in het creëren van een gelijkwaardige samenwerking tussen begeleidende teams en ggz-specialisten, waarbij ieder vanuit de eigen professionele verantwoordelijkheid bijdraagt aan passende ondersteuning. Juist de combinatie van beide perspectieven maakt het mogelijk om cliënten optimaal te begeleiden.

Samen sterk

Dit is de werkwijze die ons helpt om het sociale en professionele netwerk van een cliënt goed te benutten. De externe visitatoren missen in het Kwaliteitsbeeld een beschrijving van de methodieken die daarbij worden ingezet. Dat zal worden toegevoegd.

Dagbesteding

Een andere praktische overweging die tijdens de visitatie naar voren kwam, betreft de doorontwikkeling van het dagbestedingsaanbod. De externe visitatoren gaven mee om dit aanbod expliciet mee te laten bewegen met de veranderende samenstelling van de doelgroep, zodat het ook cliënten met een ggz-achtergrond blijft aanspreken, zowel in de beginfase van hun begeleiding als in latere fasen van herstel en ontwikkeling.

Daarbij werd geconstateerd dat het huidige activiteitenaanbod met name aansluit op de behoeften, interesses en mogelijkheden van de cliënten met een licht verstandelijke beperking. Wanneer passend aanbod binnen de organisatie ontbreekt, begeleidt Zorggroep Achterhoek cliënten thans naar vormen van dagbesteding buiten de organisatie die beter aansluiten bij hun persoonlijke situatie en ontwikkeldoelen.

Exitgesprekken

De externe visitatoren benadrukken dat het waardevol kan zijn om de uitkomsten van exitgesprekken met vertrekkende medewerkers structureel te betrekken bij het kwaliteitsbeeld.

De inzichten die deze gesprekken opleveren kunnen bijdragen aan een beter begrip van organisatieontwikkelingen, medewerkerstevredenheid en mogelijke verbeterpunten.

Clienttevredenheidsonderzoek

Het blijft een punt van discussie hoe cliënten die hulp nodig hebben bij het beantwoorden van vragen over de clienttevredenheid geholpen kunnen worden zonder dat dit de objectiviteit beïnvloedt. Dit blijft lastig en ook bij volgende onderzoeken een belangrijk aandachtspunt. Geadviseerd wordt transparant te zijn over de mate waarin cliënten zelfstandig of met hulp de vragen beantwoord hebben.

Dank

Zorggroep Achterhoek spreekt haar waardering uit voor de objectieve, kritische en constructieve blik van de externe visitatoren. Hun observaties, reflecties en aanbevelingen bieden waardevolle inzichten en ondersteunen ons in onze voortdurende ontwikkeling naar passende en kwalitatief hoogwaardige zorg. De opgehaalde bevindingen en aanbevelingen worden betrokken bij de verdere ontwikkeling van de organisatie en waar passend verwerkt in het kwaliteitsbeeld dan wel opgenomen in een volgend kwaliteitsrapport.