

Auditrapport



Resultaten participerende audit PREZO Care kleinschalig

Arnhem, 21 februari 2022 – 4 april 2022

Inhoudsopgave

1. Achtergrond participerende audit	4
<i>Uw organisatie</i>	4
<i>Belangrijke waarden</i>	5
<i>Kwaliteitsthema's</i>	5
2. Eindbeeld audit	6
<i>Algemeen</i>	6
<i>Registratieadvies</i>	6
<i>Ontwikkelpunten</i>	6
<i>Vervolg</i>	7
3. Organisatie in beeld	8
<i>Impact op resultaat voor de cliënt</i>	8
<i>Omgaan met dilemma's</i>	10
<i>Risico's in beeld</i>	11
<i>Leren en reflecteren</i>	13
<i>Verandercultuur en context</i>	14
4. Uitkomsten impactanalyse – een grafische impressie	16
<i>Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op impactcriteria</i>	16
<i>Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op kwaliteitswijzers</i>	17
Bijlage A. Methodische verantwoording	21
<i>Theoretische grondslag PREZO Care</i>	21
<i>Triangulatie</i>	21
<i>Objectiviteit</i>	21
<i>Reproduceerbaarheid</i>	21
<i>De impactanalyse</i>	22
Bijlage B. Auditprogramma	23
Bijlage C. Kerngegevens organisatie	25
Bijlage D. Toelichting grafieken	26
Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse	28

Redactioneel: In de methode PREZO Care wordt 'cliënt' genoemd als doel van handelen. Voor het Verpleegkundig kinderdagverblijf Dea Dia geldt uiteraard hiermee het kind én de ouders.

1. Achtergrond participerende audit

Uw organisatie

Op uw website schrijft u op de voorpagina het volgende over het Verpleegkundig kinderdagverblijf Dea Dia (in het vervolg VKDV Dea Dia): 'Wij zijn een kleinschalige organisatie die zich richt op de opvang van kinderen in de leeftijd van 0 tot 5 jaar, met een zorgvraag voor Persoonlijke Verzorging of Verpleging. Wij zijn gevestigd in Arnhem. Een veilige plek waar je kind plezier heeft, zich kan ontwikkelen met andere kinderen en de extra zorg krijgt die hij/zij nodig heeft. De focus ligt daarbij niet alleen op je kind maar op het hele gezin, waarbij het doel is om jouw gezin de ondersteuning te bieden die nodig is om het welbevinden en de ontwikkeling van iedereen uit het gezin zo optimaal mogelijk te laten zijn'.



Het motto van uw organisatie is 'Ieder kind bezit de kracht om te groeien'.

Belangrijke waarden

U heeft in uw pedagogisch beleidsplan (september 2020) de pijlers beschreven van uw visie op het kind en put uit bronnen van de pedagogen Pikler, Gordon, Steiner en Montessori, als volgt:

'Help mij het zelf te doen'

Een kind heeft een natuurlijke drang tot zelfontplooiing. Het leert te doen wat het leuk vindt en eigen keuzes te maken. Dat geeft zelfvertrouwen. Voor alle activiteiten is het proces belangrijker dan het resultaat. Het gaat erom dat kinderen leren, ervaren en zelf ontdekken. Als we met ze knutselen gaat het erom dat ze de materialen kunnen voelen, bekijken, ruiken en ervaren hoe dingen werken.

Naar elkaar luisteren

De mening van kinderen telt. Door een actieve luisterhouding van onze medewerkers voelt een kind zich serieus genomen en ervaart het dat het meetelt. Ieder kind kan zichzelf zijn, omdat we uitgaan van gelijkwaardigheid. We leren kinderen om rekening te houden met elkaar en om verantwoordelijkheid te nemen. Daarnaast is onze visie dat een kind op heel veel verschillende manieren kan 'vertellen', zoals met muziek, dansen en tekenen. Hiernaar zullen wij ook 'luisteren'.

Respect

Op een respectvolle manier communiceren is belangrijk voor een positief zelfbeeld. Door gerichte vragen te stellen nodigen we uit tot vertellen en nadenken. We vragen niet: 'Wat heb je gisteren allemaal gedaan?', maar 'Ik hoorde dat je naar de dierentuin bent geweest. Welke dieren heb je daar allemaal gezien?' Communiceren betekent ook dat we kinderen voorbereiden op activiteiten en vertellen wat we gaan doen.

Verschillende communicatiemiddelen

Omdat er mogelijk kinderen zijn die moeite hebben met verbale communicatie maken we gebruik van pictogrammen en ondersteunende peutergebaren. We zullen voor ieder kind gepaste middelen zoeken om de communicatie zo goed mogelijk te laten verlopen.

Ons pedagogisch beleid in praktische zin:

Huiselijke inrichting voor vertrouwen en rust, vaste verpleegkundigen en pedagogisch medewerkers en speelgoed op ooghoogte waar kinderen bij kunnen. Zo helpen we kinderen 'het zelf te doen' en te kiezen. Verschillende speelhoekjes en spiegels in de ruimte en variatie aan activiteiten binnen en buiten. Ieder kind leert zo wat het leuk vindt. Vertrouwen krijgen/hebben in andere volwassenen dan eigen ouders/verzorgers en wennen. Opvang en zorg in goed overleg met ouders en kind.

Kwaliteitsthema's

In de kennismaking geeft u aan dat u de huidige zorg en begeleiding wil bestendigen en tegelijkertijd groei verkennen. Na het pionieren (in 2017 gestart) en de stilstand door corona bent u toe aan een volgende fase. Niet zonder een evaluatie van kwaliteit en inzicht op verbeteringen. U kiest met PREZO Care expliciet voor een reflectieve methode. De thema's die u bezighouden bij de doorontwikkeling zijn: de kwetsbaarheid van kleinschaligheid en het huidige goede behouden bij groei.

2. Eindbeeld audit

Algemeen

Waar uw motto voor het kind is 'ieder kind bezit de kracht om te groeien' wil het auditteam u meegeven dat ú de kracht bezit om te groeien. De combinatie van gepassioneerde medewerkers, uw aandacht voor kwaliteit, weloverwogen beleidskeuzen, reflectie op kwetsbaarheden, open communicatie én zeer tevreden ouders maken dat het auditteam voor u perspectief ziet tot verdere ontwikkeling en groei. Alle mogelijke kwetsbaarheden hierin zijn in een open sfeer besproken.

Registratieadvies

De participerende audit PREZO Care is uitgevoerd door het volgende auditteam:

- De heer P.H.M. Vervloet (kernauditor): waardendialoog, observatiespoor en bevindingendialoog;
- Mevrouw D.C. Bobeldijk (auditor): documentatiespoor en verhalenspoor.

Uw bijdrage aan de audit bedroeg het invullen van de impactanalyse en een observatie door mevrouw I. Tijmensen, een collega uit uw netwerk.

De kernauditor verklaart namens het auditteam 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 namens het auditteam de directeur/bestuurder van Perspekt om aan VKDV Dea Dia het PREZO Care keurmerk toe te kennen.

Verklaring op het keurmerk

Perspekt verklaart dat VKDV Dea Dia veilige en persoonsgerichte zorg levert met oog voor waarden, regels, dilemma's en risico's. In uw organisatie wordt structureel en methodisch gewerkt aan het resultaat voor uw cliënten waarbij leren en reflecteren wordt gestimuleerd.

De meeste waardering gaat daarbij uit naar het resultaat op de volgende impactcriteria:

- Verandercultuur en context
- Impact op resultaat voor de cliënt.

Ontwikkelpunten

Uw organisatie geeft zelf aan dat kleinschaligheid een aandachtspunt is. De kwetsbaarheid van uitval is er. Het scenario tot groei werkt u bewust uit, temeer om het goede en vertrouwde van kleinschaligheid niet te verliezen. Op basis van de waarnemingen in de audit formuleert het auditteam de onderstaande (aan de impactcriteria gerelateerde) ontwikkelsuggesties. In hoofdstuk 3 onderbouwen we deze ontwikkelsuggesties met voorbeelden en verhalen:

Impact op resultaat voor de cliënt

In uw perspectief zijn kind en ouders de cliënten. Centraal staat het kind en samen met de ouders regelt u de opvang, zorg en begeleiding. Uw waarden lijken zo

vanzelfsprekend intrinsiek dat gedrevenheid hierop en het professionele gedrag moeilijk valt te duiden in woorden. Ten behoeve van bewustzijn en overdracht doet u er goed aan dit wél blijvend te proberen.

Omgaan met dilemma's:

Uw kleinschaligheid brengt met zich mee dat dilemma's snel worden onderkend en besproken. Met de drie collega's en de ouders bespreekt u dagelijks en maandelijks (teamoverleg) dilemma's. Ten behoeve van de meer bedrijfsmatige dilemma's is ondersteuning middels structurele coaching aan te bevelen.

Risico's in beeld:

U heeft de risico's in beeld en bent alert op het kwetsbare kind. De zorg en begeleiding is aan u toevertrouwd en stemt deze nauwgezet af met hetgeen ouders willen.

Leren en reflecteren:

U maakt van u werkklimaat een leerklimaat. Ter voorkoming van blinde vlekken in uw kleine team is structurele intervisie aan te bevelen.

Verandercultuur en context:

U bent zich bewust van de bijzondere positie die u inneemt binnen de kindzorg. Verwijzers weten u steeds meer te vinden. De aansluiting na de opvang bij VKDV Dea Dia stemt u goed af met de ouders. U spant zich in voor integrale kindzorg.

Zie hoofdstuk 3 voor een nadere toelichting.

Vervolg

Perspekt voert na toekenning van het PREZO Care keurmerk jaarlijks een audit uit om te beoordelen of de keurmerkhoudende organisatie (nog steeds) voldoet aan het wegingskader. Er vindt een tussentijdse audit plaats 11 maanden na de initiële audit, en 22 maanden na de initiële audit is er een eindexamen. De tussentijdse en eindexamen zijn beperkt van omvang.

Tijdens de volgende (tussentijdse, c.q. eind) audit wordt op basis van deze audit specifiek aandacht besteed aan de in dit rapport genoemde leer- en ontwikkelpunten.

3. Organisatie in beeld

Hieronder leest u het verhaal over de kwaliteit van zorg binnen uw organisatie volgens het PREZO Care auditteam.

Het auditteam, uw eigen medewerkers en een persoon uit uw netwerk hebben via verschillende werkvormen verhalen verzameld in uw dagelijkse praktijk. Na afronding van alle werkvormen heeft de kernauditor een impactanalyse uitgevoerd op alle bevindingen. Deze impactanalyse bestaat uit vijf criteria: impact op resultaat voor de cliënt, omgaan met dilemma's, risico's in beeld, leren en ontwikkelen, verandercultuur en context. 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.

Impact op resultaat voor de cliënt

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: wat het effect is van al het handelen in de organisatie op het resultaat voor de cliënt. Levert de organisatie aan de cliënten wat ze beoogt te leveren? En gebeurt dat binnen de kaders van wet- en regelgeving? Zijn waarden leidend in de gemaakte keuzes? Is er sprake van waarneembare aandacht voor cliënten en is de hele bedrijfsvoering ingericht ten dienste van hen? Thema's: het beleggen van verantwoordelijkheden, de veiligheid voor en van cliënten, eigen regie, welbevinden, cliënttevredenheid en samenwerking met cliënten.

Op uitnodiging van de kernauditor geeft de eigenaar in aanvang van de waardendialoog een korte samenvatting van de VKDV Dea Dia-waarden:

'We zijn hartelijk, betrokken op kind en ouders, staan voor goede zorg en veiligheid, stimuleren de kinderen tot groei en helpen kind en ouders het zelf te doen' (Bron: waardendialoog, perspectief eigenaar).

De waarden en visie vertalen zich in het dagelijks handelen. Medewerkers spreken elkaar maandelijks over specifiek het handelen, de bejegening en toetsen hiermee de waarden. Ouders ervaren congruentie en consistentie in woord en gedrag. VKDV Dea Dia is voor hen ondersteunend in de zorg en opvoeding voor hun kind.

'We herkennen de kernwaarden van Dea Dia en hebben groot vertrouwen in de opvattingen en het handelen van Dea Dia. We dragen onze ouderlijke zorg over aan Dea Dia en doen dat met een gerust gevoel. We voelen ons geholpen in het loslaten van ons kind' (Bron: waardendialoog, perspectief ouders).

'Dea Dia voelt goed en blij dat deze voorziening er is' (Bron: waardendialoog, perspectief ouders).

'Als we iets missen zijn de cultuur en communicatielijnen zodanig dat er snel en adequaat kan worden gecommuniceerd' (Bron: waardendialoog, perspectief ouders).

Medewerkers tonen naast gedrevenheid om het beste te bieden voor het kwetsbare kind, deskundigheid en creativiteit in omgang.



'Ik gebruik taal, zingen en gebaren om te ondersteunen in de ontwikkeling van het kind. Er is veel contact met de ouders over wat een kind kan leren.' (Bron: verhalenspoor, perspectief medewerker).

'Je bent ook bewuster bezig met de ontwikkeling van het kind. Ik ga veel met ze knutselen, dat is goed voor de fijne motoriek. De dagen vliegen hier voorbij' (Bron: verhalenspoor, perspectief medewerker).

'Medewerkers zitten in alle rust op de grond tussen de kinderen en doen mee in het spel. Kinderen zoeken en krijgen aanhankelijkheid' (Bron: observatiespoor, perspectief medewerkers).

'Op de slaapkamer aangekomen staan er vier bedjes. A (kindje) klimt al in zijn eigen bedje waar zijn knuffel klaarligt. Wow, daar is je knuffel zegt de professional. Wow zegt A. terug. Ze kijken elkaar hierbij aan. Samen geven ze de knuffel een kusje. A. lacht en de professional lacht en vertelt een verhaaltje' (Bron: Observatiespoor, perspectief collega uit het netwerk).

Naast de dagelijkse overdracht, de zorgplanbesprekingen, de inzage voor ouders in de rapportage, blijven ouders óók op de hoogte door de foto's die gestuurd worden van hun kinderen. Ouders en betrokkenen worden middels nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van de algemene zaken van VKDV Dea Dia en halfjaarlijks vindt er een tevredenheidsonderzoek plaats.

'Bij deze locatie zou ik mij eigen kinderen brengen. Professionals reageren warm, staan open voor input van ouders zonder afbreuk te doen aan eigen waarden en normen. Zij durven deze ter discussie te stellen zonder waardeoordeel' (Bron: observatiespoor, perspectief collega uit het netwerk).

De Raad van Toezicht ziet toe op de bedrijfsvoering, de kwaliteit van zorg en besturing. Het aanwezige lid in de waardendialoog toont zich blij met de bevestiging van ouders op de kwaliteit van zorg en begeleiding.

'Dea Dia is onderdeel geworden van de gezinnen en dit wordt bevestigd' (Bron: waardendialoog, perspectief toezichthouder).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende ontwikkelpunt aan: De waarden van VKDV Dea Dia lijken geïnternaliseerd en reflectie daarop vanzelfsprekend. Toch geven medewerkers ook aan dat dit moeilijk is te ontrafelen naar gedragskenmerken. Het auditteam geeft u de overweging mee dit blijvend te proberen en daarmee de kenmerken van uw handelen overdraagbaar te maken.

Omggaan met dilemma's

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: in hoeverre de organisatie erin slaagt om te wérken met waarden, regels en dilemma's, met als doel persoonsgerichte zorg bieden. Is er door de hele organisatie heen bewustzijn van de vele dilemma's die er zijn in de dagelijkse praktijk? Worden deze dilemma's herkend én met elkaar besproken? Gebeurt dat op een methodische wijze, door structureel te leren en reflecteren? Worden er afgewogen keuzes gemaakt? Zijn cliënten en hun naasten daar direct bij betrokken, en worden gemaakte afspraken vastgelegd?

U onderkent dilemma's. Een daarvan betreft de groei van het aantal plaatsen versus behoud van de goede kenmerken van kleinschaligheid. Een toelichting daarop staat vermeld bij het impactcriterium 'verandercultuur en context'. Een tweede betreft de kwetsbaarheid van besturing. Er is immers sprake van een klein team en één leidinggevende, tevens bestuurder en kinderverpleegkundige. U toon hierop bewustzijn en verdeelt taken. U organiseert coaching op uw leiderschap en bespreekt regelmatig met de Raad van Toezicht, naast kwaliteit en bedrijfsvoering, uw eigen functioneren.

Planning beleid en kwaliteit 2022

Beleid lezen en updaten, daarin meenemen huidige praktijk, wetgeving en andere informatie zoals uitkomsten van evaluaties of (wetenschappelijke) artikelen. Wanneer vanuit het doorlopen van het beleid blijkt dat er (waar) scholing nodig zijn, wordt dit gecommuniceerd met Linda, zij plant dit in.

Continue proces, beleid is onderhevig aan veranderingen vanuit de praktijk en de wetgeving. Wijzigingen kunnen vanuit beide situaties besproken en doorgevoerd worden. Communicatie hieromtrent is belangrijk samen afstemmen en doorvoeren. Eigenaar is verantwoordelijk verantwoordelijk voor de juiste updates in het beleid en het doorvoeren/implementeren daarvan en andersom.

Januari	
Meldcode	Linda
Aanmelding en uit- en insluitingscriteria	Linda
Scholingen BHV en Kinder EHBO	Janneke en Barbara
Evaluatie middels PREM formulier ouders	
Februari	
Audit en evaluaties	Linda
Personeel en ARBO	Linda
Medicatieveiligheid	Janneke
Start keurmerk audits	
Maart	
Veiligheid en gezondheid (toewegen praktisch luisteren en angst- en pijnreductie)	Linda en Janneke
Voorbehouden en risicovolle handelingen	Janneke
April	
Raad van Toezicht	Linda
Clientenraad	Linda
Medezeggenschapsraad	Janneke
Pedagogisch beleid	Barbara
Online cursus Communiceren met jonge kinderen in de (jaar) medische setting 14 april	

'Een verdeling van taken is zichtbaar op de kast in het kantoor' (Bron: documentenspoor, perspectief auditor).

Een derde dilemma gaat over het knuffelen van kinderen zonder dat dit wordt gezien als ongewenst gedrag. In de zorg en opvoeding van kinderen is het lichamelijk contact essentieel. Betrokken ouders vertrouwen u in deze waardevolle aandacht en u past het vier-ogenprincipe toe. Er zijn continu twee medewerkers aanwezig. Het vertrouwen van ouders blijkt ook uit onderstaande citaten.

'Ik vind het fijn dat de medewerkers van Dea Dia zoiets als knuffelen bespreekbaar maken en ik vertrouw ze zeer' (Bron: waardendialoog, perspectief ouders).

'Het dragen van mijn kind in een draagzak door de medewerkers van Dea Dia doet me goed. Natuurlijk is het iets van mijn kind en mij, maar het is prettig dat de medewerkers van Dea Dia dit vragen. Ik vertrouw ze het toe en voor mijn kind is het heel goed' (Bron: bevindingendialoog, perspectief ouders).

Een vierde dilemma wat u aangeeft, is een mogelijk verschil van normen en waarden tussen u en ouders. Ook daarin leiden de korte lijnen en de respectvolle interactie tot een snel gesprek over verschil van inzicht en begrip. U stelt dat uiteraard de opvatting van ouders voorop staat. Een van de ouders geeft aan dat er ook verschil van omgang mag bestaan. Onderstaande citaten illustreren de omgang met mogelijke verschillen in normen en waarden.

'Mijn kind treft in het leven verschillende mensen en dus ook verschillende benaderingen. Ik vind het niet erg als we verschillen in benadering als we dat dan ook maar begrijpen van elkaar' (Bron: bevindingendialoog, perspectief ouders).

'Tijdens de covidperiode zijn we zeven weken gesloten geweest en gingen naar de kinderen thuis. Bij één van de kinderen voelde de ouders zich wat aangevallen. Ik heb de ouders de ruimte gelaten het op hun manier te doen' (Bron: verhalenspoor, perspectief medewerker).

'Op de muur staat met grote letters de waarde 'ieder kind bezit de kracht om te groeien'. Deze waarde wordt in zorgplannen in acties omschreven, afgestemd op het kind. Er wordt naar de mogelijkheden van het kind gekeken, naar zelfstandigheid en naar ontwikkeling. In de werkoverleggen komt aan de orde wat VKDV Dea Dia kan bijdragen om het kind te laten groeien' (Bron: observatiespoor, perspectief collega uit uw netwerk).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende ontwikkelpunt aan: U onderkent en bespreekt dilemma's als vanzelf. Met ouders, in het team en met de Raad van Toezicht. U tracht in alles zeer zorgvuldig te zijn. Het auditteam is onder de indruk van uw weloverwogen visie, professioneel handelen en bovenal gepassioneerde voor het kwetsbare kind. U vraagt ook specialisten buiten het team om te reflecteren op uw handelen. Het auditteam geeft u de overweging mee om op de meer bedrijfsmatige dilemma's (groei en kwetsbaarheid in besturing) structurele coaching te organiseren. Ter ondersteuning en in het voorkomen van blinde vlekken.

Risico's in beeld

Dit criterium hangt nauw samen met de omgang met dilemma's. Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: in hoeverre de organisatie op verschillende niveaus de risico's in beeld heeft. Hoe beheersen én adresseren ze deze? Is het bestuur gecommitteerd aan het risicomanagement in de hele organisatie? Worden patronen van risico's

geanalyseerd? Krijgen medewerkers ondersteuning om passende risico's te nemen? Volgt de organisatie de wensen van cliënten – óók wanneer dat risico's met zich meebrengt? Zijn er duidelijke afspraken over het maken van keuzes vastgelegd, en worden deze ook opgevolgd? Wat gebeurt er in het geval van (bijna-)incidenten?

U toont zich bewust voor de verantwoordelijkheid die u neemt in zorg en opvoeding voor kwetsbare kinderen. Door continue afstemming met de ouders en de interne afstemming door medewerkers worden risico's in beeld gebracht.

'Dagelijks zoeken en afstemmen, onderling en met ouders, is voor ons een vanzelfsprekende actie. Het zit als het ware in onze genen, onze focus is altijd veiligheid' (Bron: verhalen spoor, perspectief medewerkers).

'Een voortdurend risico is de grote mate van verantwoordelijkheid die wij hebben voor het kwetsbare kind' (Bron: verhalen spoor, perspectief medewerker).



'Veiligheid versus onschuld, zo treffend in beeld gebracht' (Bron: observatiespoor, perspectief auditor).

U geeft aan dat de overdracht van zorg een blijvend aandachtspunt is. Het vraagt alertheid van alle betrokkenen het goede over te dragen. Een van de ouders geeft het volgende daarover aan:

'Een van de medewerkers van Dea Dia heeft de dag van mijn kind overdragen aan mijn stiefmoeder. Ik was verhinderd. Vervolgens begrijp ik niet wat mijn stiefmoeder mij weer overdraagt. Ik laat het niet liggen en weet snel de medewerkers te spreken' (Bron: waardendialoog, perspectief ouders).

U heeft uw formele zorg op orde. De auditor op het documentenspoor schrijft daarover:

'Er is geen twijfel over de formele zorg en de documenten zijn op orde. De laatste jaren zijn de documenten, werkinstructies en protocollen op een bereikbare plek gezet' (Bron: documentenspoor, perspectief auditor).

U geeft aan dat alertheid op wijzigingen continu aanwezig is.

'Regels en afspraken zijn dan wel gedocumenteerd, maar het actueel houden en elkaar attenderen op wijzigingen vraagt alertheid van ons allen' (Bron: bevindingendialoog, perspectief eigenaar).

Inspectie vanuit de GGD/veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden vindt jaarlijks plaats. In haar conclusie stelt zij dat VKDV Dea Dia voldoet aan alle voorwaarden van de Wet Kinderopvang.

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken is het auditteam van mening dat u risico's in beeld heeft en ernaar handelt. Regels, afspraken en procedures heeft u goed geborgd.

Leren en reflecteren

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: in hoeverre de organisatie reflecteert op en leert van kritische incidenten (concrete ervaringen die men als overwegend positief of juist als overwegend negatief heeft ervaren) en richtinggevende voorbeelden. Gebeurt dat structureel? Worden medewerkers getraind en gefaciliteerd in het werken met waarden, regels en dilemma's? Hoe staat het met de zelfreflectie, met onderling feedback geven en ontvangen, met fouten mogen maken en daarvan mogen leren? Thema's die ook onder dit criterium vallen zijn: (persoonlijk) leiderschap, optimale teamsamenstelling en talentontwikkeling.

Uw medewerkers ervaren een lerend werkklimaat, geven elkaar feedback en volgen de nieuwste inzichten. Ook vanuit adviezen van specialisten zoals logopedist en psycholoog. VKDV Dea Dia heeft stagiaires. Ingezet wordt op een ideale teamsamenstelling.



'Op de kast in het kantoor een illustratie van uw leren' (Bron: observatiespoor, perspectief auditor).

VKDV Dea Dia is lid van de branchevereniging voor Integrale Kindzorg (BINKZ). De vereniging is opgericht om de belangen van haar leden te behartigen en om de kennis omtrent de zorg voor het (ernstig) zieke kind te ontwikkelen en te delen. Het streven is Integrale Kindzorg.

'De professionals hebben allen een diploma als verpleegkundige of als pedagogisch professional. Daarnaast gaat vakmanschap over kennis, scholing en ontwikkeling. Zelfreflectie is een belangrijk onderdeel. De leidinggevende speelt

bij deze organisatie daar een belangrijke rol in. Ook de coach die eens per maand aanwezig is' (Bron: observatiespoor, perspectief collega uit het netwerk).

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken reikt het auditteam graag het volgende ontwikkelpunt aan: Leren en reflecteren is eigen aan uw werk. Het team onderhoudt elkaar scherp op aandacht, veiligheid en geborgenheid voor het kind. Teamleden zien elkaar werken. U geeft ruimte voor professionele ontwikkeling. Een opleidingsplan daartoe is niet aangetroffen. Vanwege het kleine team en ter voorkoming van blinde vlekken geeft het auditteam u de overweging mee om uw team te ondersteunen middels intervisie.

Verandercultuur en context

Bij dit impactcriterium gaat het om de vraag: wat de invloed is van organisatiecultuur en -context op de geleverde kwaliteit. Welke cultuurelementen spelen een belangrijke rol? Denk aan flexibiliteit en transparantie, arbeidsopvattingen van medewerkers of de ruimte om fouten te maken. Wat is de context van de organisatie? Denk aan een stedelijke of juist meer landelijke omgeving, hoe is de arbeidsmarkt en hoe verhoudt de organisatie zich daartoe? Welke invloed heeft dat op het leveren van kwaliteit en persoonsgerichte zorg? Is er binnen de organisatie aandacht voor cultuur en context en wordt er gericht op gestuurd om het eindresultaat voor de cliënten continu te verbeteren?

VKDV Dea Dia heeft na de oprichtingsjaren en de jaren van corona stabiliteit gevonden en denkt na over verdere groei. U ervaart te veel schotten tussen voorzieningen en bent actief in het streven naar integrale kindzorg

'Dea Dia regelt meer dan alleen de zorg van ons kind. Ze zijn de spin in het web van alle zorgverleners en specialisten' (Bron: waardendialoog, perspectief ouders).

'Wij zijn lid van de brancheorganisatie BINKZ. Ook zijn wij aangesloten en actief in het bestuur van Netwerk Integrale Kindzorg (NIK) Zuid-Oost' (Bron: documentenspoor, perspectief eigenaar).

VKDV Dea Dia wil haar kwaliteit borgen en leren van PREZO Care. Vanuit deze basis en de verworven cultuur verder groeien. Dat is naar uw mening geen doel op zich, maar is bedrijfsmatig verantwoord en biedt continuïteit. U bekijkt stap voor stap wat de mogelijkheden zijn.

'De betrokkenheid naar kind en ouders, de korte communicatielijnen en de goede samenwerking in een relatief klein team moeten hoe dan ook behouden blijven' (Bron: verhalen spoor, perspectief eigenaar).

VKDV Dea Dia heeft een Order Bedrijfsvoering waarin staat beschreven hoe de bedrijfsvoering is geregeld. Daarmee toont de eigenaar transparantie.

'De doelgroep van deze Order bestaat uit alle medewerkers van VKDV Dea Dia en externe partijen waarvoor informatie in deze Order is opgenomen om zodoende te

voldoen aan hun wet en/of regelgeving' (Bron: documentenspoor, perspectief bestuurder).

VKDV Dea Dia wordt ervaren als een fijne en goede opvang voor kwetsbare kinderen. Ouders tonen hun tevredenheid en vertrouwen. Kinderen moeten echter ook weer weg en een goede aansluiting op de reguliere kinderopvang en het onderwijs is er niet altijd. U spant zich in voor ontschotting tussen organisaties en voor Integrale Kindzorg. Op de vraag hoe ouders het vervolg zien op VKDV Dea Dia geven ouders de volgende reacties:

'Ik moet er nog niet aan denken dat onze zoon hier weer weg moet. Dea Dia is voor hem een goede plaats, maar voor ons ook. Wij als ouders voelen ons ook geholpen' (Bron: bevindingendialoog, perspectief ouders).

'Het vertrek van Dea Dia is voor ons binnen afzienbare tijd een realiteit. We worden goed geholpen door Dea Dia om aan te sluiten bij het reguliere onderwijs' (Bron: bevindingendialoog, perspectief ouders).

U voegt daar nog aan toe dat tijdens de opvang op VKDV Dea Dia een combinatie kan worden gemaakt met een reguliere kinderopvang. Tevens dat u zich inspant voor een goede overdracht. Dat de inspanningen voor een integrale kindzorg niet evenredig zijn, ervaart u in het uitblijven van raadpleging aan VKDV Dea Dia als een kind elders is.

Ontwikkelpunten

Op grond van de verschillende observaties en gesprekken heeft het auditteam geen overwegingen voor u. Wél waardering voor de wijze waarop u zich inspant voor integrale kindzorg en voor de weloverwogen keuzes die u maakt tot de verdere groei van VKDV Dea Dia.

4. Uitkomsten impactanalyse – een grafische impressie

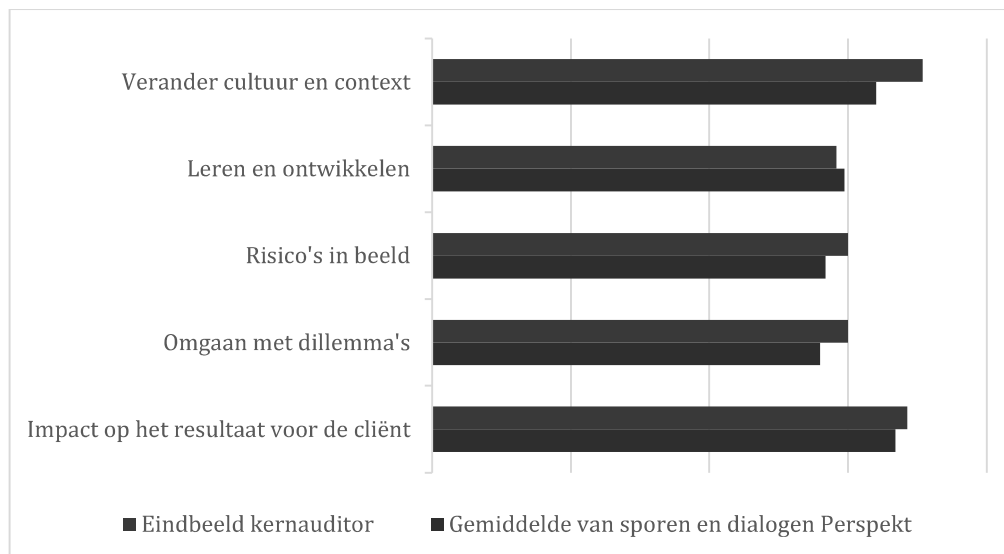
Diverse grafieken ondersteunen het verhaal over de kwaliteit van zorg uit hoofdstuk 3. Deze grafieken zijn het resultaat van de uitgevoerde impactanalyse. De overtuigingen van alle auditoren uit het team – zowel de sporenauditoren als de kernauditor, als uw eigen overtuigingen – zijn in deze analyse meegenomen.

De grafieken geven informatie over de mate waarin de leden van het auditteam er al dan niet van overtuigd zijn 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.

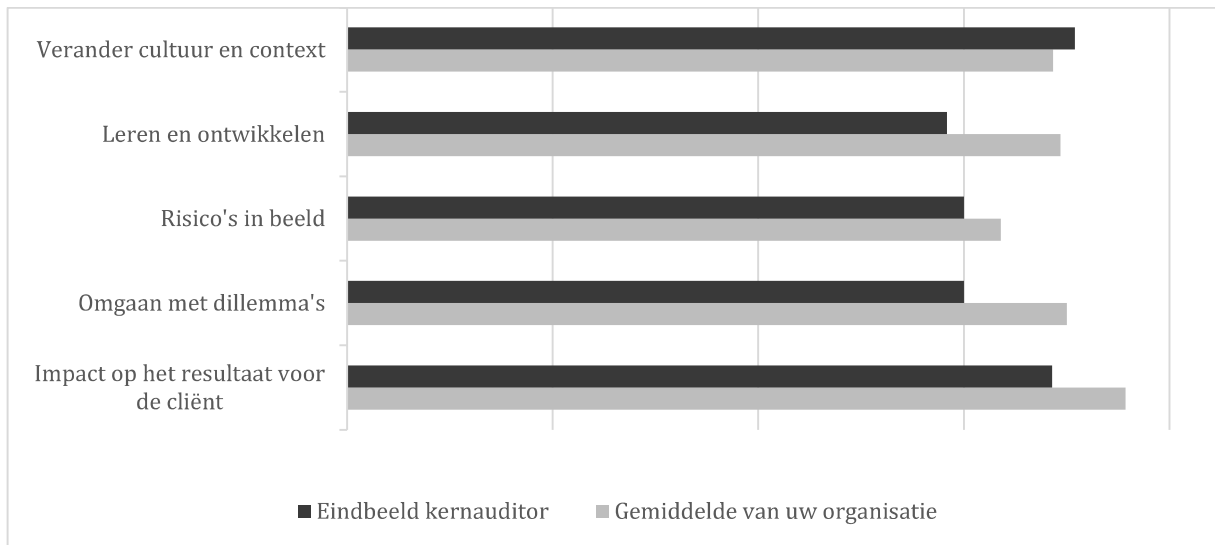
Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op impactcriteria

Gemiddelde van Perspekt versus het eindbeeld



Bovenstaande grafiek geeft het eindbeeld op basis van het gezaghebbende oordeel van de kernauditor (rood) en het gewogen gemiddelde van de uitkomsten van de sporen en dialogen samen (blauw), op basis van de impactcriteria. Daarbij is zichtbaar dat de waarderingen niet ver uit elkaar lopen en zich begeven tussen voldoende overtuigd en in ruimtelijke mate overtuigd. De kernauditor waardeert op grond van de bevindingendialoog de impactcriteria hoger dan de sporenauditoren. In de bevindingendialoog zijn de dilemma's, de besturing en uw ambitie verder uitgediept.

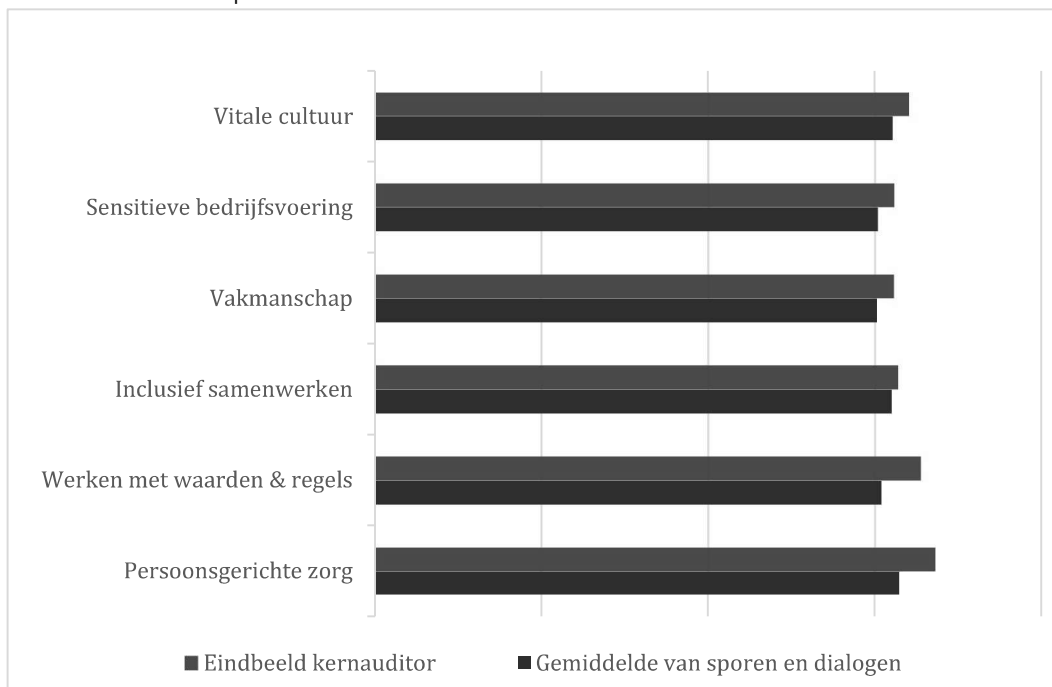
Gemiddelde VKDV Dea Dia versus eindbeeld



Bovenstaande grafiek geeft het gemiddelde weer van uw waardering (geel) en het eindbeeld op basis van het gezaghebbende oordeel van de kernauditor (rood). Daarbij is zichtbaar dat bijna over de gehele linie het eindbeeld van de kernauditor wat lager uitkomt, maar nog altijd in de range van 'ruime mate overtuigend' tot 'volledig overtuigend'. Het auditteam spreekt haar waardering en respect uit voor de wijze waarop u kwaliteit waarmaakt en beziet als onderdeel van uw ontwikkeling.

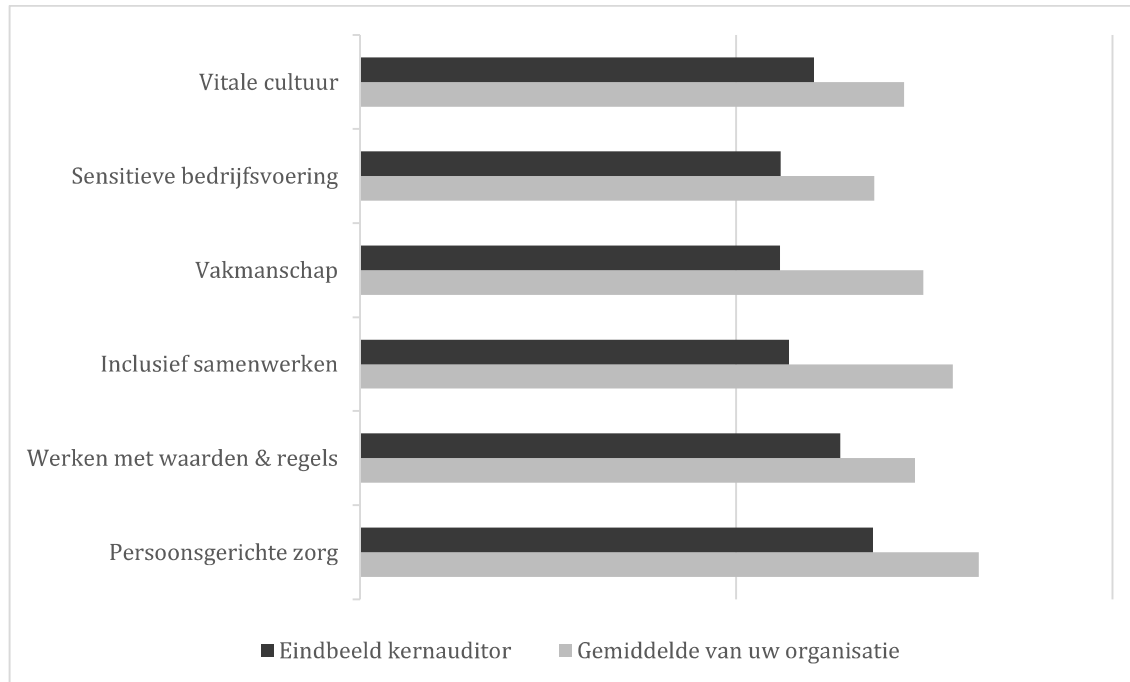
Eindbeeld en gemiddelde uitkomst dialogen en sporen op kwaliteitswijzers

Gemiddelde Perspekt versus eindbeeld



Bovenstaande grafiek geeft het eindbeeld op basis van het gezaghebbende oordeel van de kernauditor (rood) en het gemiddelde van uitkomsten van de dialogen en sporen (blauw), op basis van de kwaliteitswijzers. Daarbij is zichtbaar dat de waardering vanuit de sporen, de dialogen en het eindbeeld van de kernauditor nagenoeg eender is en in ruime mate overtuigend.

Gemiddelde VKDV Dea Dia versus eindbeeld



Bovenstaande grafiek geeft het eindbeeld van de kernauditor (rood) en het gemiddelde van uw organisatie (geel), op basis van de kwaliteitswijzers. Zo is uit de kwaliteitswijzers af te leiden op welke aspecten gestuurd kan worden om de ambities van de organisatie te verwezenlijken. Daarbij is zichtbaar dat uw waardering op alle kwaliteitswijzers wat hoger uitvalt dan het eindbeeld van de kernauditor. Dergelijke verschillen worden vaker gezien in audits en is een verschil van interpretatie. Belangrijker is de constatering dat zowel u alsook de kernauditor in ruime mate overtuigd zijn van de kwaliteit die u levert. Evenzo dat u een bewustzijn toont op verbeterpunten.

Toelichting per kwaliteitswijzer

Persoonsgerichte zorg

Bij de kwaliteitswijzer persoonsgerichte zorg gaat het in essentie over klantgericht werken. Is er ruimte voor de eigenheid van cliënten, voor het maken van eigen keuzes? Als organisatie en cliënten heeft u een gezamenlijke verantwoordelijkheid, altijd in het belang van de cliënt. Daarom draait het bij persoonsgerichte zorg om een goede afstemming tussen cliënten en zorgprofessionals, om waarneembare professionele aandacht, om fysiek en mentaal welbevinden van cliënten en om welzijn (de sociale factor in de zorg voor cliënten).

Het auditteam heeft uit al haar gesprekken en observaties ervaren dat u persoonsgerichte zorg waarmaakt. U zorg en aandacht betreft niet alleen het kwetsbare

kind, maar ook de ouders. Door betrokken ouders worden de korte lijnen in de communicatie en uw respectvolle interactie zeer gewaardeerd. Uw team toont zich deskundig en gepassioneerd.

Vitale cultuur

De zorg is in verandering en zal dat blijven omdat ook de samenleving in beweging blijft. Organisaties zoeken naar een balans tussen mee veranderen en rust en stabiliteit behouden. Tegelijkertijd zijn er bepaalde routines: Elke organisatie kent een eigen, diepgewortelde cultuur met noodzakelijke maar soms ook hardnekkige routines.

Uw organisatie is relatief jong en heeft na de opbouwfase moeten improviseren vanwege twee jaar corona. Er is rust en stabiliteit ontstaan en tegelijkertijd dynamiek. Temeer omdat u kwaliteit van zorg scherp houdt, wil leren en groei van plaatsen overweegt. U spant zich in voor Integrale Kindzorg en kijkt hiermee verder dan de betekenis van het Verpleegkundig Kinderdagverblijf.

Sensitieve bedrijfsvoering

De inrichting en het bestuur van uw zorgorganisatie zijn zeer bepalend voor de vraag of u persoonsgerichte zorg kunt leveren. Hoe is het gesteld met het personeelsbeleid? Met scholing? Is er voldoende ruimte voor reflectie én worden medewerkers ook ondersteund in samen reflecteren. Hoe is de wisselwerking tussen uitvoering en bestuur? Wordt uw organisatie transparant bestuurd? Met deze kwaliteitswijzer staat u stil bij integer bestuur, strategisch handelen en intelligent en slim omgaan met mensen en middelen.

Het team van VKDV Dea Dia is klein; vier medewerkers, inclusief u als eigenaar. U heeft ten behoeve van de medische en opvoedkundige zorg specialisten om u heen verzameld die vanuit een structurele werkrelatie kinderen behandelen en u voorzien van deskundig advies. Uw keuze om VKDV Dea Dia op te richten valt zeer te respecteren en de waardering van ouders is groot. U keuze is tevens een levensdoel en brengt een zekere druk met zich mee. Uw partner is medebestuurder en gericht op financiën. De verantwoording voor VKDV Dea Dia en de perspectieven in kwaliteit en groei geven u echter meer energie dan druk. U weet zich omringd door een gepassioneerd team.

Vakmanschap

Het grootste kapitaal in een zorgorganisatie zijn de medewerkers. Het vergt lef en vertrouwen om ruimte te maken voor hun vakmanschap. Deze kwaliteitswijzer helpt u om te kijken naar: Het vakmanschap van medewerkers: Weten zij hoe ze vanuit de waarden en de regels professioneel kunnen werken, vanuit navolgbare en logische processen? Handelen zij methodisch en werken ze continu aan kwaliteitsverbetering? Persoonlijk leren: Ontwikkelen medewerkers zich vanuit de vragen die hun beroep en de organisatie aan hen stelt? Facilitering: Biedt uw zorgorganisatie ruimte voor vakmanschap en persoonlijk leren?

Uw medewerkers tonen zich tevreden over het werk, de samenwerking en ontwikkelperspectieven. Een sterk kenmerk van uw organisatie is dat al doende wordt geleerd. Uw waarden, de zorg, pedagogische begeleiding en interactie met ouders worden regelmatig geëvalueerd. U en uw medewerkers zijn gericht op continue kwaliteitsverbetering.

Inclusief samenwerken

Interactie is het trefwoord bij inclusief samenwerken. Goede zorg komt tot stand in de interacties tussen allerlei disciplines, op verschillende niveaus. Om daarin als zorgorganisatie de weg te vinden, heb je medewerkers en teams nodig die samenwerken. Zowel met elkaar als met de buitenwereld. Ze communiceren onderling goed en delen informatie met elkaar.

Zoals eerder gesteld wordt uw interactie met ouders zeer gewaardeerd. Dat kan alleen alsook de interactie in het team van betekenis is. In de audit is gebleken dat u met elkaar scherp bent op risico's en bejegening. U draagt uw verantwoordelijkheid voor het kwetsbare kind en stemt in alles af met de ouders. U heeft een actief contact met de omgeving, verwijzers, aansluitende kinderopvang en het onderwijs.

Werken met waarden & regels

Hoe werken medewerkers in de dagelijkse praktijk binnen de formele regels en standaarden en hoe doen zij recht aan de waarden die zij omarmen? Deze kwaliteitswijzer helpt u om erbij stil te staan of regels en waarden worden nageleefd. En vervolgens: Hoe bepaalde fricties en spanningen worden opgepakt en aangepakt.

De waarden, regels en procedures van VKDV Dea Dia zijn bij eenieder bekend en worden door u en uw medewerkers scherp gehouden. De interactie tussen medewerkers betreft niet alleen de zorg voor het kind, maar ook de samenwerking. U bent stimulerend op kwaliteit en de verbindende schakel in en buiten VKDV Dea Dia. Het team voelt zich ondertussen 'mede-eigenaar'.

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

Audit	DEADIA/2020/1/A/1/PA
Organisatieonderdelen	Dea Dia (PREZO Care '19 v1)
Kernauditor	De heer P.H.M. Vervloet
Boventallige auditoren	

Werkvorm	Datum(s)	Auditor(en)	Locatie	Betrokken(en) organisatie
Dialogo verkenning	21FEB2022, ochtend	De heer P.H.M. Vervloet	VKDV Dea Dia Arnhem	Mw. L. eigenaar en kinderverpleegkundige en de dan aanwezige collega's, 1
Kennismaking en waardendialoog				kinderverpleegkundige en 1 pedagogisch medewerkster. 2 moeders sluiten aan (online), 1 persoon van de Raad van Toezicht (online) Start graag 9.00 uur met kennismaking mw. L. (eigenaar), mw. J. (verpleegkundige) en auditor en dan van 9.30 tot 10.30 (of zolang het duurt) met moeders en RvT erbij.
Documentatiespoor	14MRT2022, middag	Mevrouw D.C. Bobeldijk	VKDV Dea Dia Arnhem	idem als hierboven
Check formele basis				
Verhalenspoor	14MRT2022, middag	Mevrouw D.C. Bobeldijk	VKDV Dea Dia Arnhem	idem als hierboven

Narratief interview

Dialogoog bevindingen

04APR2022, ochtend

De heer P.H.M. Vervloet

VKDV Dea Dia Arnhem

Idem als hierboven

Bevindingendialoog

Bijlage C. Kernegevens organisatie

Naam Organisatieonderdeel	Locatie + adres	Omschrijving van de diensten	Aantal cliënten	Aantal personeelsleden (fte)	Scope
VKDV Dea Dia	Kemperbergerweg 139A 6816 RP ARNHEM	Verpleegkundige dagopvang kinderen van 0 tot 5 jaar	10	2,1 fte zonder eigenaar en meewerkend kinderverpleegkundige	Individuele zorg

Bijlage D. Toelichting grafieken

De kernauditor heeft in overleg met de auditoren een impactanalyse uitgevoerd op de resultaten van de audit. Deze impactanalyse werkt beslissondersteunend bij het bepalen van het uiteindelijke eindbeeld op basis van de resultaten. De kernauditor en de overige auditoren hebben in de impactanalyse tool een serie vragen beantwoord per impactcriterium (zie bijlage E). Deze vragen hebben allemaal een relatie met de verschillende kwaliteitswijzers van PREZO Care. Ook u heeft een impactanalyse uitgevoerd en uit laten voeren door een externe observant.

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%)

Er zullen altijd verschillen zijn tussen de uitkomsten van auditoren die verschillende sporen hebben uitgevoerd. Immers, ieder spoor levert een ander soort informatie op en geeft alleen informatie over de daar en dan waargenomen leefwereld. Niet iedereen kan dan ook antwoord geven op alle vragen uit de impactanalyse. Hiervoor wordt in de impactanalyse gecorrigeerd. Het gewogen gemiddelde van alle uitkomsten van dialogen en sporen tezamen laat zien tot welk beeld het auditteam als geheel is gekomen. 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 zes grafieken in deze rapportage opgenomen:

Resultaten op basis van de *impactcriteria* (grafiek 1 t/m 3):

1. Grafiek 1: Gemiddelde Perspekt versus eindbeeld
2. Grafiek 2: Gemiddelde uw organisatie versus eindbeeld
3. Grafiek 3: Gemiddelde Perspekt versus gemiddelde uw organisatie versus eindbeeld

Resultaten op basis van de *kwaliteitswijzers* (grafiek 4 t/m 6):

4. Grafiek 4: Gemiddelde Perspekt versus eindbeeld
5. Grafiek 5: Gemiddelde uw organisatie versus eindbeeld
6. Grafiek 6: Gemiddelde Perspekt versus gemiddelde uw organisatie versus eindbeeld

Bijlage E. Vragenlijst Impactanalyse

Impact op het resultaat voor de cliënt	
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 zijn 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?
Omgaan met dilemma's	
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 reflecteren 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 zijn voor organisatie- en beleidsontwikkelingen?
Risico's in beeld	
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 geëncmitteerd aan risicomangement
Beeld van leren en ontwikkelen	
1	Worden alle medewerkers structureel gestimuleerd om te reflecteren op hun handelen?
2	Zijn alle medewerkers verplicht zijn scholing te volgen en zich te ontwikkelen?
3	Is het opleidingsbeleid passend bij de strategie van de organisatie?
4	Worden kritieke incidenten en/of richtinggeevende 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	Vindt leren en reflecteren plaats op basis van de dialoog?
Beeld van leren en ontwikkelen	
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?