

Kwaliteitsrapport Wier 2019

Reflectie met de ondernemingsraad

Aanwezig vanuit ondernemingsraad Fivoor: Chico Taguba, Petra Brune
Afdelingsmanagement Wier: Laurette Goedhard (psychiater manager), Arianne Middelhoek (algemeen manager)
Verslaglegging: Willemien Wiggers (kwaliteit en veiligheid)

Bekendheid geven aan het kwaliteitsrapport (1)

Zowel het management als de aanwezige OR leden zien de rol van de OR binnen het kwaliteitsrapport als minimaal. Wel zien beide partijen veel waarde in het bespreken en delen van het kwaliteitsrapport met alle medewerkers.

Dit is dan ook direct de grootste vraag; hoe halen we, met elkaar, zo veel mogelijk uit het kwaliteitsrapport? De groep die direct betrokken is bij het kwaliteitsnetwerk en de (zelf)review is voldoende bekend met de uitkomsten en wil hier ook mee aan de slag. Er is echter ook een groep medewerkers voor wie het eindrapport (zelfreview aangescherpt met reviewdag externen) onbekend blijft. Deze vraag loopt als een rode draad door het gesprek. Onderaan deze reflectie worden verschillende mogelijkheden besproken die hier verandering in zouden kunnen brengen.

Leren van de oesters en parels

Wier is het afgelopen jaar meer bewust bezig geweest met de vraag 'wat hebben we met de oesters van vorig jaar gedaan?'. Wat hier erg bij hielp was de reeds bestaande jaarplan-besprekingen; twee keer per jaar wordt er door het MT een bijeenkomst georganiseerd waarin - naast de reguliere jaarplanbesprekingen in de teamvergaderingen - het jaarplan Wier-breed met medewerkers wordt besproken. Er blijkt altijd veel overlap te zitten tussen de oesters en de punten uit het bestaande jaarplan. Nieuwe oesters worden in het volgende jaarplan opgenomen. Zowel het management team als de OR benoemen dat er binnen Wier voldoende zicht op wat er speelt; de oesters en parels. De uitdaging is om dit ook bij alle medewerkers op de afdelingen onder de aandacht te brengen.

Het expliciteren van de overlap tussen het kwaliteitsrapport, het jaarplan maar ook het patiënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek kan nog wel beter. Dit zal de boodschap versterken.

Personeel verloop

Een van de belemmerende factoren in het geven van bekendheid aan het kwaliteitsrapport is het grote verloop onder de 24uurszorg. De behandelstaf is gelukkig erg stabiel. Bij nieuwe medewerkers is relatief weinig kennis van de context waarbinnen Wier opereert. De rol van de Borg, het kwaliteitskaders en de VGN zijn niet altijd bekend. Zo bleek uit de kwaliteitsrapportage ook dat binnen de ambulante teams nog weinig kennis is van de Borg behandelprogramma's. Dit komt mede omdat zij in de fusie naar Fivoor minder aangehaakt waren bij Behandelcentrum Wier. Alle SGLVG teams zijn nu weer toegevoegd aan het onderdeel Wier en er wordt actie op ingezet; de psychiater manager presenteert de behandelprogramma's aan de ambulante behandelaren om het aanbod te ontsluiten. Binnen de klinische voorzieningen was hier meer kennis over, maar werd de link naar de Borg niet altijd gelegd.

Bekendheid geven aan het kwaliteitsrapport (2)

De meerwaarde van het kwaliteitsrapport voor het werkplezier van alle Wier medewerkers wordt door zowel het management team als de OR gezien. Door zichtbaar te maken dat je als organisatie

nieuwsgierig en zelf-kritisch bent, stimuleer je medewerkers hetzelfde te doen en schep je een 'wij-gevoel'.

Ook legt het nadruk op zaken die al heel goed lopen, iets wat anders nog wel eens vergeten wordt. Tot slot geeft het inzicht in waarom sommige veranderingen wat trager gaan. Dat maakt het accepteren van zo'n vertraging makkelijker.

Om de basiskennis over o.a. de Borg en het kwaliteitskader bij nieuwe medewerkers te vergroten, wordt het inwerkprogramma onder de loep genomen. Wanneer deze basiskennis er ligt, is het naar verwachting makkelijker om hier meer gedetailleerde informatie over b.v. het kwaliteitsrapport aan toe te voegen.

De rapportage van 30 pagina's wordt als erg lang gezien. De managementsamenvatting is net te ver verstopt en raakt niet voldoende aan de dagelijkse werkzaamheden om echt te prikkelen. Een weergave aan de hand van de verschillende grafieken, waarbij Wier wordt vergeleken met de andere instellingen, of een medewerkers-flyer in lijn met de patiënt-flyer zou mogelijk beter gelezen worden.