

Uitvraag Kwaliteitsbeeld Gehandicaptenzorg (2023–2028) – verslagjaar 2025

Physis beschikt momenteel niet over een openbaar kwaliteitsbeeld zoals bedoeld in het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028. De organisatie kiest er bewust voor om de kwaliteit van bestaan en ervaren kwaliteit van zorg op een eigen, bij de visie passende wijze inzichtelijk te maken.

Physis maakt daarbij geen gebruik van één van de gevalideerde cliëntervaringsinstrumenten uit de VGN Waaier. Deze waaier bevat door een onafhankelijke commissie getoetste instrumenten die onder andere betrouwbaarheid, validiteit en vergelijkbaarheid borgen. De keuze om hiervan af te wijken vraagt om een eigen onderbouwing en zorgvuldigheid in de wijze waarop ervaringen worden opgehaald, geduid en vertaald naar verbeteracties.

Binnen Physis wordt bewonerstevredenheid en kwaliteit van bestaan op drie samenhangende manieren opgehaald en besproken: via Raadgevers, ervaringschecks en narratief onderzoek. Deze vormen sluiten aan bij de visie van Physis, waarin de dialoog, de relatie en de betekenis die bewoners zelf geven aan hun ervaringen centraal staan.

Raadgevers

Raadgevers vervullen binnen Physis de rol van centrale cliëntenraad en zijn structureel betrokken bij beleidsvorming en besluitvorming. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies over zorginhoudelijke thema's en hebben op een aantal onderwerpen instemmingsrecht. Daarmee leveren zij een belangrijke bijdrage aan het borgen van het bewonersperspectief op organisatieniveau. De betrokkenheid van Raadgevers richt zich niet op individuele tevredenheid, maar op het collectieve perspectief van bewoners en de wijze waarop beleid en uitvoering hierop aansluiten.

Ervaringschecks

De ervaringscheck is een laagdrempelige, cyclisch ingezette gespreksvorm die is ingebed in de zorgplancycclus. Aan de hand van thema's als wonen, daginvulling, toekomst en begeleiding wordt met bewoners in gesprek gegaan over hun ervaringen. Deze worden zowel kwalitatief (in gesprek) als kwantitatief (middels een cijfer op een vierpuntsschaal: 3–5–7–9) vastgelegd.

Uit de organisatiebrede uitkomsten van 2024 blijkt dat bewoners de ontvangen zorg gemiddeld beoordelen rond een 7-, waarbij zowel positieve uitschieters als lagere waarderingen zichtbaar zijn. Dit duidt op een overwegend voldoende ervaren kwaliteit, met tegelijkertijd duidelijke variatie tussen locaties en thema's. De ervaringscheck biedt daarmee zowel input op individueel niveau (voor het zorgplan) als op team- en organisatieniveau.

Tegelijkertijd kent deze werkwijze beperkingen. In beginsel hebben we met mede-ontwerper Buro Troje juist willen voorkomen dat er een gemiddeld cijfer 'uitrolt', waarbij de excessen onvoldoende belicht worden. Een gemiddelde biedt onvoldoende zicht op individuele beoordelingen en past niet bij de visie die we hebben op maatwerk. De methodiek is niet extern gevalideerd en de betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid zijn minder geborgd dan bij instrumenten uit de VGN Waaier. Physis onderkent dit en benut de ervaringschecks primair als dialooginstrument en minder als strikt meetinstrument. Ook het analyseren van de gegevens is nog niet efficiënt genoeg, eind Q2 moet de analyse van 2025 gereed zijn.

Narratief onderzoek

Aanvullend voert Physis narratief onderzoek uit, waarin ervaringen van bewoners, medewerkers en betrokkenen centraal staan. In deze vorm van onderzoek worden concrete ervaringen uit de dagelijkse praktijk opgehaald en gezamenlijk geduid. De betekenis die de verteller zelf geeft aan een ervaring vormt hierbij het uitgangspunt.

Door het verzamelen en gezamenlijk analyseren van deze ervaringen worden patronen zichtbaar in de manier van werken binnen Physis. Dit leidt tot verdiepend inzicht in wat in de praktijk goed gaat en waar ontwikkelpunten liggen. Het narratief onderzoek draagt daarmee met name bij aan het lerend vermogen van de organisatie en het expliciteren van de eigen werkwijze.

Beschouwing

De drie beschreven werkwijzen vullen elkaar aan: Raadgevers borgen het collectieve bewonersperspectief op

beleidsniveau, ervaringschecks geven inzicht op individueel en teamniveau, en narratief onderzoek draagt bij aan verdieping en leren op organisatieniveau.

Tegelijkertijd vraagt de gekozen aanpak blijvend aandacht voor de borging van systematiek, vergelijkbaarheid en externe navolgbaarheid.