

Samen werken aan Kwaliteit: *Continu leren en verbeteren*



Jochem Stoll
Sr. Beleidsmedewerker
's Heeren Loo

Wat is kwaliteit? Slotbijeenkomst
proeftuin 's Heeren Loo op
13 oktober 2016

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

- Ondersteunt "Samen werken aan Kwaliteit" en de beweging die 's Heeren Loo maakt.
- Inkoopbeleid zorgkantoren en vernieuwd toetsingskader IGZ nemen teamreflecties als "basis".
- Dit maakt het mogelijk om extern te verantwoorden in het verlengde van intern leren en verbeteren. Dit draagt bij aan het werken vanuit de bedoeling: cliënten, verwanten en medewerkers worden er beter van!

Samen werken aan Kwaliteit I

- Versterken van de driehoek: cliënten, verwanten en medewerkers werken elk vanuit hun rol en positie in de driehoek samen om de zorg zo te organiseren dat die heel goed past bij wat cliënten en hun ouders vragen.
- Teamontwikkeling als middel om kwaliteit van zorg en dienstverlening (voortdurend) te verbeteren.

Samen werken aan Kwaliteit II

- Team- regio én concernreflectie: een consistente en interdisciplinaire werkwijze binnen de *hele* organisatie.
- Van “absolute” kwaliteit naar vergroten van kwaliteitsbewustzijn.
- Continue leren en verbeteren.
 - Waarderen en benoemen op welke punten en hoe we van elkaar kunnen leren.
 - Stimuleren van reflectie door het stellen van onderzoekende vragen.

Teamreflectie

- ✓ Teams als eigenaar "sturen op kwaliteit".
- ✓ (Nog) nadrukkelijker betrekken van cliënten en verwanten.
- ✓ Samenspel team, manager zorg, gedragswetenschapper, procesbegeleider.

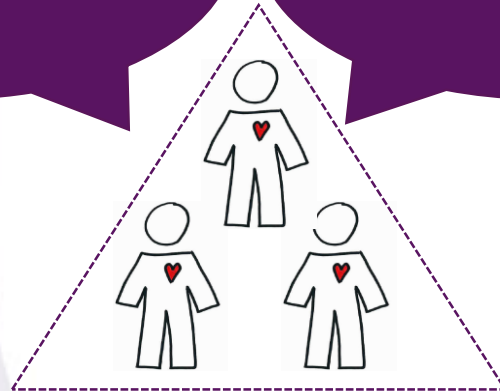
TEAMSAMENSTELLING



Gespreksleidraad teamreflectie

Cliëntervaring en
cliënttevredenheid

Het plan/
zorgafspraken



Medewerkers
en teams

Cliëntveiligheid
en vrijheid

UITGANGSPUNTEN:

- Doel van teamreflectie is 'leren en verbeteren'.
- Het team bestaat uit alle teamleden, de gedragswetenschapper en de manager.
- De cliënt(vertegenwoordiging) - dus zowel als verwant - betrekken we bij de teamreflectie. De vorm waarin spreken we vooraf met hen af.
- Elk thema komt 1 x per jaar aan bod.
- Het team bepaalt zelf hoeveel aandacht aan de 4 thema's wordt geschonken.
- Teams bepalen ook zelf in welke volgorde zij de thema's bespreken.
- De gedragswetenschapper en de manager ondersteunen het team bij het opstellen van het kwaliteitsrapport.

In samenspraak met cliënt en verwant de kwaliteit verbeteren.

'Geen teamreflecties mogelijk zonder input van cliënten.': ISO-audit 2017

Kwaliteit thema: Cliëntervaring (dit vind ik ervan) en cliënttevredenheid

Gespreksonderwerpen:

- Zijn de uitkomsten van dit thema besproken met de cliënt/verwanten? Wat hebben zij aangegeven?
- Hoe kan de cliënt en/of verwant aangeven wat hij vindt van de geboden zorg en ondersteuning en of hij/zij tevreden is?
- Ervaart de cliënt eigen regie en waaruit blijkt dat?
- Hoe zijn de belangrijke thema's van de leefdomeinen aan bod gekomen. DVIE: kiezen,hulp,veilig voelen, lijf, gevoel, doen, huis, meedoen, familie, vrienden en kennissen?
- Is er met behulp van gegevens uit het ECD zicht op kwaliteit van bestaan? Wenst de cliënt verandering op de voor hem/ haar belangrijke (levens)domeinen?
- Welke betekenis hebben de uitkomsten van de Cliënttevredenheid en Net Promotor Score voor de cliënten, voor de locatie en voor de organisatie en de professional?
- Hoe omschrijven jullie de relatie (persoonlijk) begeleider met de cliënt.
- Eigen onderwerpen.....

In dialoog over kwaliteit

Terugblik:
Wat waren de belangrijkste verbeteracties? Zijn deze gelukt?

Huidige situatie en vooruit kijken:
Wat is de huidige situatie?
Waar ben je trots op?
Wat kan beter?

Ervaringsscore:
Top! Goed, Matig
of Slecht

In dialoog over de cijfers

Herken je het beeld?
Wat laten de cijfers zien?
Wat valt je op? Wat kan beter?

Verbeteracties nader uitgewerkt:

Wat zijn de concrete acties? (wie, wanneer, hoe)

Wat levert het op? Wat is het resultaat van de verbeteractie voor de cliënt, verwant of medewerker?

Wat kan het team zelf, samen met cliënten en verwanten, en wat heeft het team nodig?

Vragen?

Dank voor uw aandacht!