

Aan de slag met het kwaliteitskompas

Inspiratiesessie

23 januari 2024
15.00 – 16.30 uur (digitaal)

Even voorstellen

- Linda de Haan
 - Oprichter en eigenaar De Oude Pastorie
 - Initiatiefnemer van het kwaliteitsconcept Kwaliteit@
 - Bestuurder Kwaliteit in Huis
 - Als “Smaakmaker” betrokken bij het Kwaliteitskompas



Agenda:

- Opbouw van het kwaliteitskompas
 - Uitgangspunten
 - Bouwstenen
- Aan de slag met het kwaliteitskompas
 - Kwaliteit@ ter inspiratie en voorbeeld

Opbouw van het kwaliteitskompas

Uitdagingen voor de samenleving

- Stijgende zorgvraag
 - Vergrijzing
 - Toename aantal chronisch zieken
 - Ziekenhuis verplaatste zorg
 - Steeds langer thuis wonen

Vraagt om een andere organisatie van (kwaliteit van) zorg

Opdracht vanuit het kompas

Anders kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van zorg daarin:

- Voorkomen van zorg
- Wat kunnen mensen zelf en samen
- Bijdrage aan kwaliteit van bestaan

Beschikbare zorg zo goed mogelijk inzetten

Reikwijdte van het kompas

- Generiek kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan”
- Thuis, in de wijk of in het verpleeghuis
- Alle betrokkenen rondom mensen met een zorgvraag

Een beweging waarin we toewerken naar een andere manier van zorgen

Uitgangspunten van het kwaliteitskompas

Uitgangspunten van het kompas

- Iemand respecteren voor wie hij is
- Het open gesprek voeren
- De kracht van samen
- Professionele ruimte

Iemand respecteren voor wie hij is

- Verder kijken dan de zorgvraag
- Aandacht voor de persoon en zijn eigenheid
- Achterhalen wensen en behoeften

Open gesprek

- Met alle betrokkenen
- Goed luisteren en doorvragen
- Kijken naar mogelijkheden
- Wederzijdse en duidelijke afspraken

De kracht van samen

- Netwerk zo veel mogelijk betrekken
- Samenwerking door professionals
- Samenwerking met burgerinitiatieven

- Eerst hierin investeren, daarna levert het efficiëntie op

Ruimte voor professionaliteit

- Ruimte en vertrouwen geven
- Verantwoord omgaan met regels en richtlijnen
- Beargumenteerd afwijken van beleid

Ruimte voor professionaliteit

- Goede deskundigheidsmix – breder dan alleen zorg
- Reflectie, leren en ontwikkelen
- Inspraak in het organiseren van zorg

Bouwstenen van het kwaliteitskompas

Bouwstenen van het kompas

- Het kennen van wensen en behoeften
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen
- Inzicht in kwaliteit

Het kennen van wensen en behoeften

- Een open gesprek over kwaliteit van bestaan
- Met alle betrokkenen rondom een zorgvrager
- Een zo volledig mogelijk beeld krijgen
- Afspraken maken over zelf, samen en professionele inzet
- Vastleggen in een ondersteuningsplan

Het bouwen van netwerken

- Netwerk rondom de mens met een zorgvraag
 - Vaststellen wie de regie voert
 - Afspraken vastleggen
- Professioneel netwerk
 - Verschillende disciplines en domeinen
 - Breed samenwerkingsverband

Het werk organiseren

- Diversiteit aan vormen van organisaties
- Afstemming met andere organisaties
- Passende deskundigheidsmix
 - Signaleren
 - Beschikbaarheid
 - Samenwerking

Het werk organiseren

- Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor goede zorg
- Zeggenschap voor zorgvragers en hun netwerk
- Zeggenschap voor professionals
 - Deskundigheidsmix, inrichten van het werk, kwaliteitsontwikkeling

Van zorgorganisaties naar het organiseren van zorg

Leren en ontwikkelen

- Vanuit samenwerking en op alle niveaus
- Deskundigheidsbevordering
- Vakinhoudelijk én organisatiebeleid
- Geeft inhoud aan zeggenschap

Leren en ontwikkelen

- Zicht op kwaliteit nodig:
 - Kwantitatief
 - Kwalitatief
- Aantoonbaar systematisch werken aan kwaliteit

Inzicht in kwaliteit

- Intern gebruik
- Keuze informatie
- Zorginkoop
- Toezicht

Opstellen van een kwaliteitsbeeld

Inzicht in kwaliteit

- Kwaliteitsbeeld
 - Hoe wordt er systematisch gewerkt aan kwaliteit
 - Hoe wordt er invulling gegeven aan de vier bouwstenen
 - Clientervaringen (jaarlijkse meting)
 - Terugblik, vooruitblik en reflectie
 - In afstemming met CR, OR, VAR/PAR, regie behandelaren

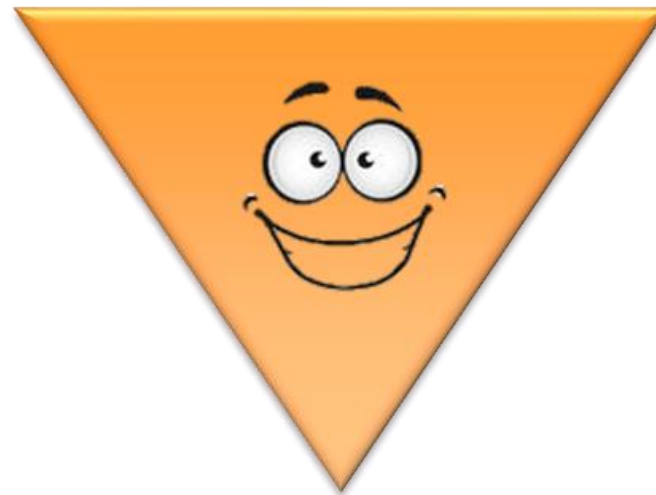
Aan de slag met het kwaliteitskompas

Kwaliteit@ als voorbeeld

Vertrekpunt Kwaliteit@

WELZIJN

GEZOND ZIJN



MENS ZIJN



- Dagen toevoegen aan het leven?
- Leven toevoegen aan de dagen?



Beloften woonzorg (vanuit de bewoner)

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



Beloften thuiszorg (vanuit de cliënt)

1. Ik voel mij veilig en thuis in mijn eigen huis
2. Mijn naasten voelen zich betrokken en welkom
3. Ik heb waardevolle bezigheden
4. Ik krijg zorg op maat en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Ik doe ertoe en mag mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb een netwerk van bekenden om mij heen die ik vertrouw
9. Het netwerk draagt verantwoordelijkheid voor mij
10. De netwerkorganisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



Kwaliteit in Huis



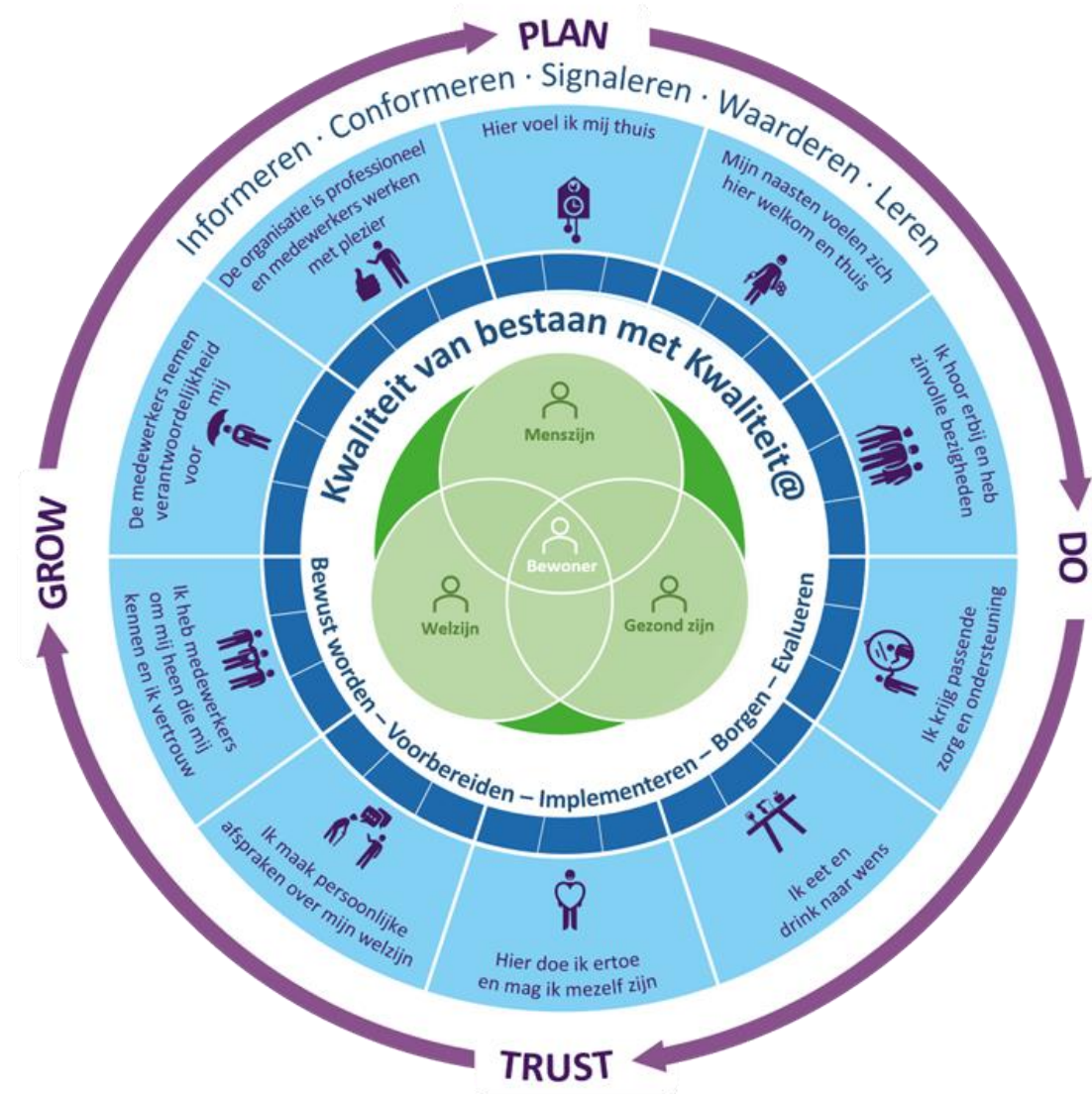
De 10 klantbeloftes

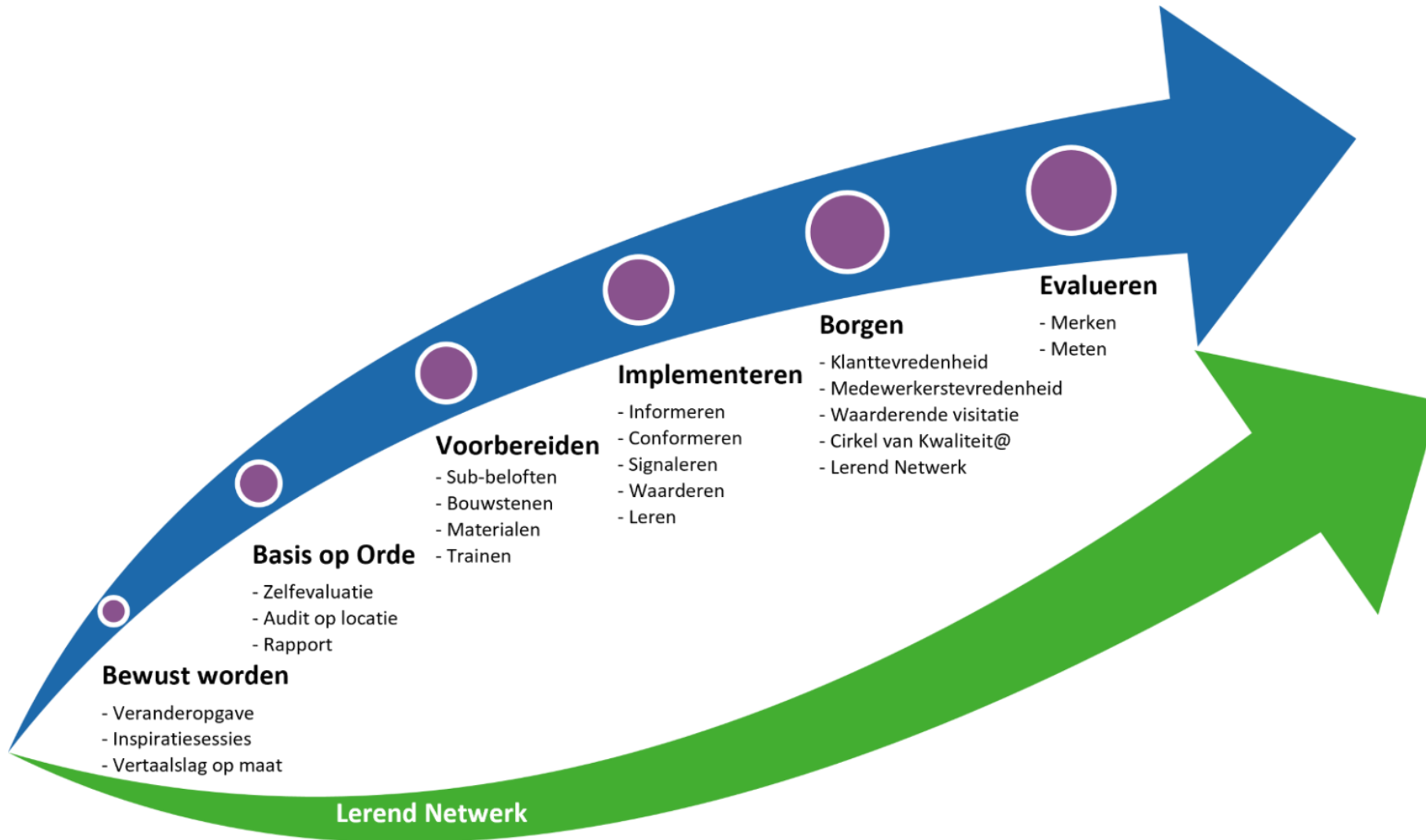
- | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|---|---|---|---|
| <p>1</p> <p>Hier voel ik mij thuis</p> | <p>2</p> <p>Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis</p> | <p>3</p> <p>Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</p> | <p>4</p> <p>Ik krijg passende zorg en ondersteuning</p> | <p>5</p> <p>Ik eet en drink naar wens</p> | <p>6</p> <p>Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn</p> | <p>7</p> <p>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</p> | <p>8</p> <p>Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</p> | <p>9</p> <p>De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</p> | <p>10</p> <p>De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier</p> |
|---|--|---|--|--|--|---|---|---|---|

Hoe gaan we om met de 10 klantbeloftes?

- | | | | | |
|-------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------|------------------|
| <p>Informeren</p> | <p>Conformereren</p> | <p>Signaleren</p> | <p>Leren & verbeteren</p> | <p>Waarderen</p> |
|-------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------|------------------|

- FAMILIE EN NAASTEN
- HUISARTS
- SPECIALISTEN
- 10 beloften
- IGZ
- VERZEKERAAR
- GEMEENTE





Klantbeloften dagelijks waarmaken?

- Daar is kwaliteit voor nodig
- Niet van buitenaf, maar van binnenuit
- Niet door zorg alleen, maar door iedereen
- Niet alleen achteraf vaststellen, maar juist vooraf beloven
- Niet alleen de kwaliteitsmedewerker maar door de gehele organisatie

Wat levert Kwaliteit@ zoal op?

- Brengt balans in welzijn, gezond zijn en mens zijn
- Vermindering van onrust, agressie, medicatie
- Minder regels en vermindering zorgkosten
- Tevreden bewoners en naasten
- Werkplezier bij medewerkers
- Kwaliteitskompas in de dagelijkse praktijk gebracht

Meer informatie?

Coöperatie Kwaliteit in Huis

035 – 8200110

secretariaat@kwaliteitinhuis.nl

www.welzijnindezorg.nl