

7 december 2010

Grip op kwaliteit

Masterclass de V staat voor...

Jet Wiechers
(wiechers@plexus.nl)



Veel kwaliteitsprojecten – veel best practices

Onderwerpen	Kwaliteitskader	Aan de slag!	Over Zorg voor Beter
<ul style="list-style-type: none">■ Bemoeizorg■ Beroepstrots■ Continentie■ Decubitus■ Dementie■ ECD■ Eten en drinken■ Geest en lichaam	<ul style="list-style-type: none">■ Innovatie■ Management van kwaliteit■ Medicatieveiligheid■ Mondzorg■ Preventie seksueel misbruik■ Probleemgedrag■ Slimme werkprocessen	<ul style="list-style-type: none">■ Verbetertraject Plus■ Verzorgend wassen■ Vrijheidsbeperkende maatregelen■ Zeggenschap■ Zelfredzaamheid	

V&VN Zorgaward

V&VN reikt jaarlijks de V&VN Zorgaward in het kader van de Dag van de Verzorging uit aan die verzorgenden die het meest inspirerende idee hebben gerealiseerd.

De drie finalisten presenteren hun project tijdens de Dag

Innovatieprijs



Maar verbetering opschalen valt tegen

Er lopen veel te veel projecten tegelijk

Teams zijn net eilanden, ze nemen niet veel van elkaar over

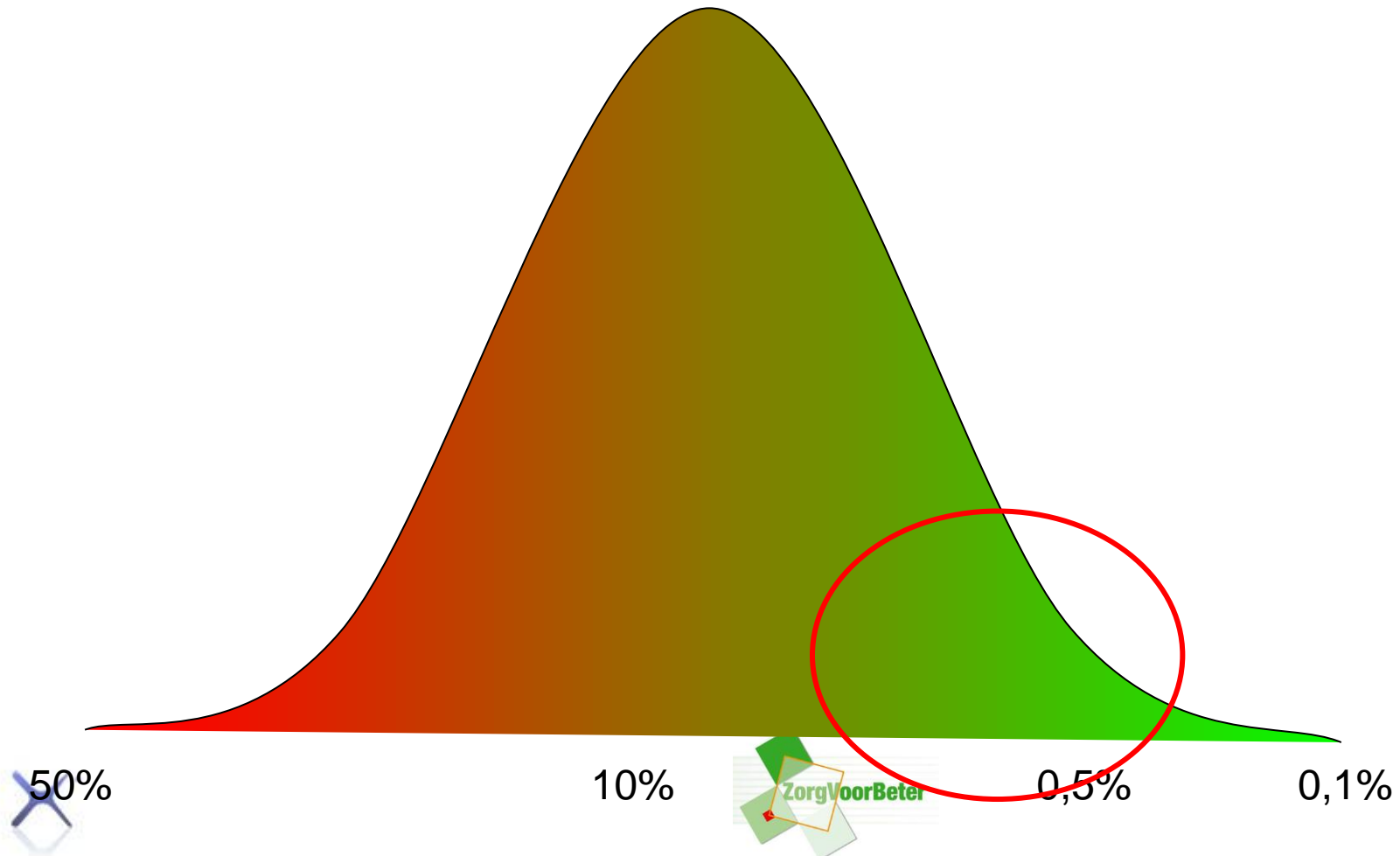
Zelfs op de voorbeeldafdelingen zijn de verbeteringen na 2 jaar verdwenen

Na de eerste paar enthousiaste afdelingen wordt het taai

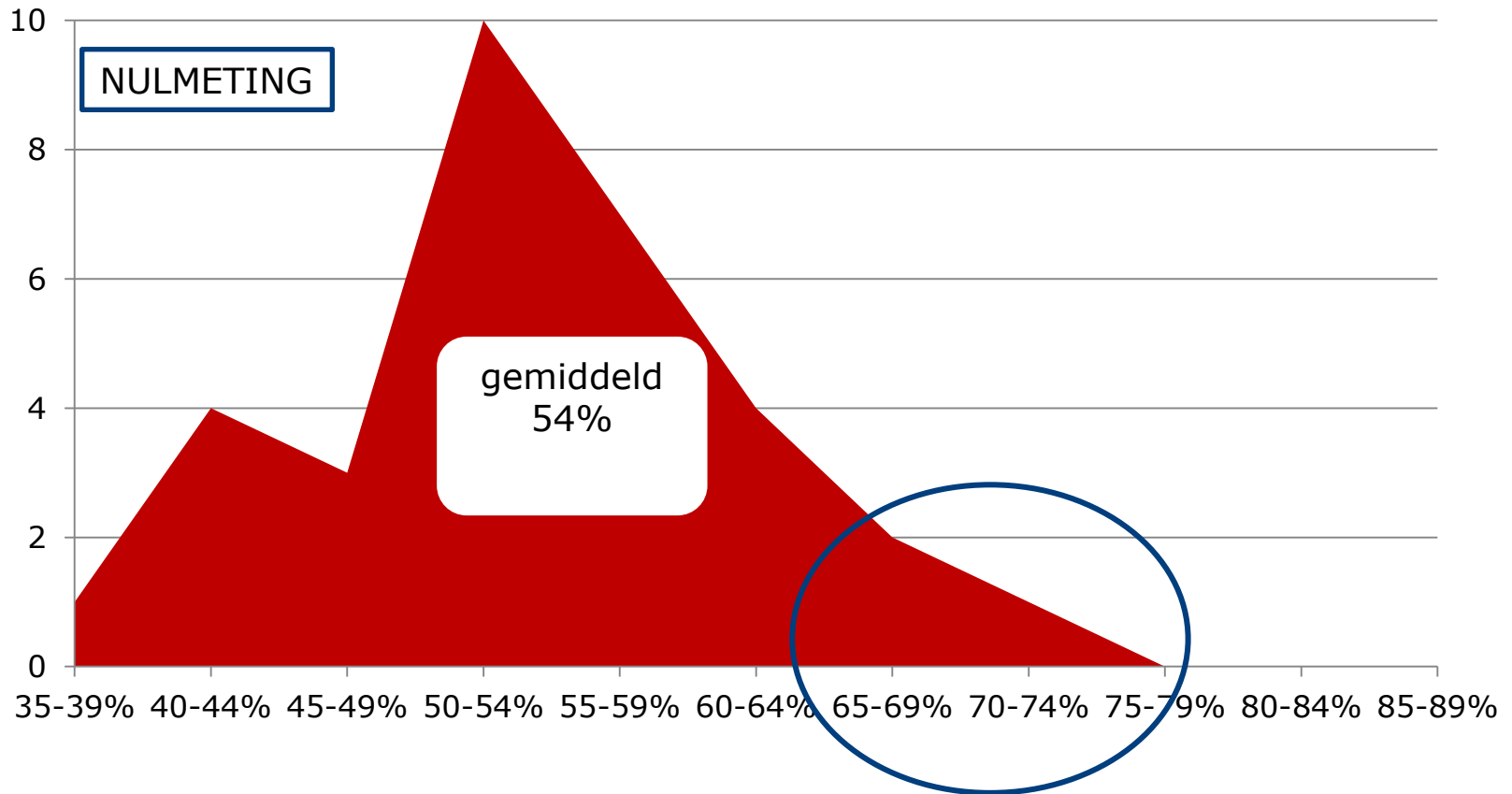
Er is te weinig aandacht en steun van het hogere management



Veel verschil in resultaten binnen en tussen instellingen



Casus: Sint Jacob



Een gemiddeld kwaliteitsproject

**Bereikt geweldige resultaten op de pilotafdeling. Uitrollen!
Een enthousiaste projectleider gaat aan de slag. Maar dan..**

Is het trekken en duwen, het project krijgt geen prioriteit. Er staat al zoveel in het jaarplan.

Is er een standaard werkwijze afgesproken, maar niemand werkt volgens standaarden.

Zit er geen informatie over dit onderwerp in normale managementinformatie. Resultaten volgen is dus een hele tour.

Worden resultaten niet behaald, maar de RvB stuurt niet bij.

Worden medewerkers op hele andere dingen afgerekend.

Lijkt de nieuwe werkwijze lijnrecht te staan op de ICT systemen.

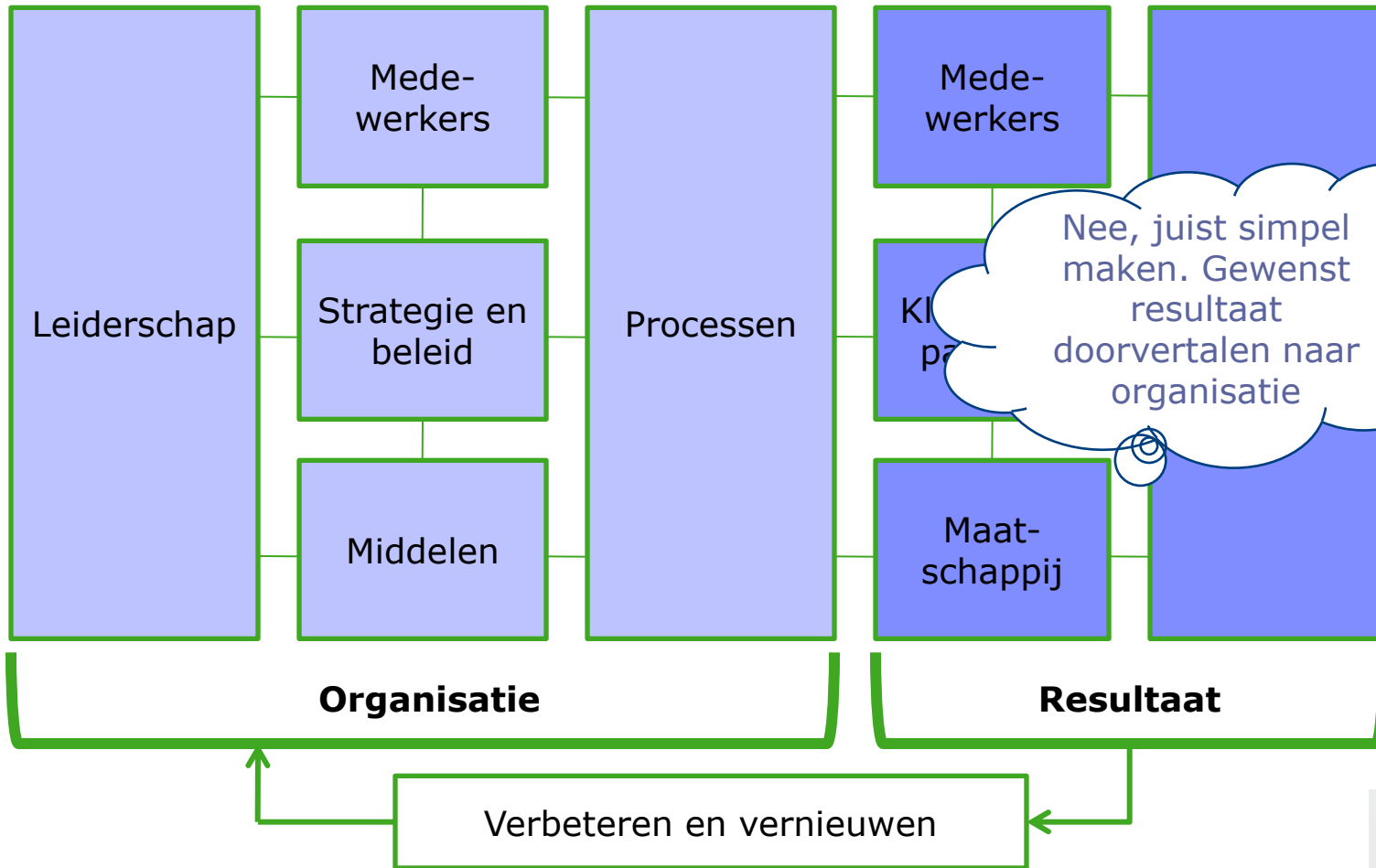


Waar is de landingsbaan?



Kan je meer samenhang creëren?

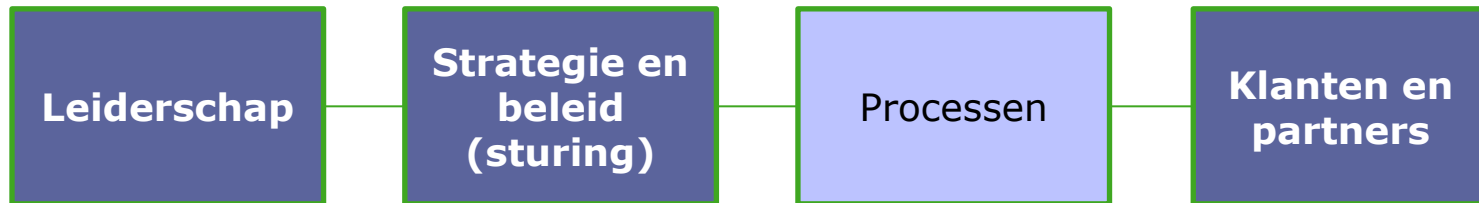
Pfft, o ja, ingewikkelde kwaliteitsmodellen.. INK, EFQM...



Nee, juist simpel maken. Gewenst resultaat doorvertalen naar organisatie



Startpunt voor samenhang?



- Jaardoelen geven aan wat je wil bereiken
 - Verbeterprojecten zijn daar dus onderdeel van
 - Het onderwerp heeft en houdt aandacht
 - Als resultaten niet behaald worden gebeurt er iets
- Procesverbetering hangt samen met een duidelijk doel
- Er is frequent managementinformatie over het resultaat

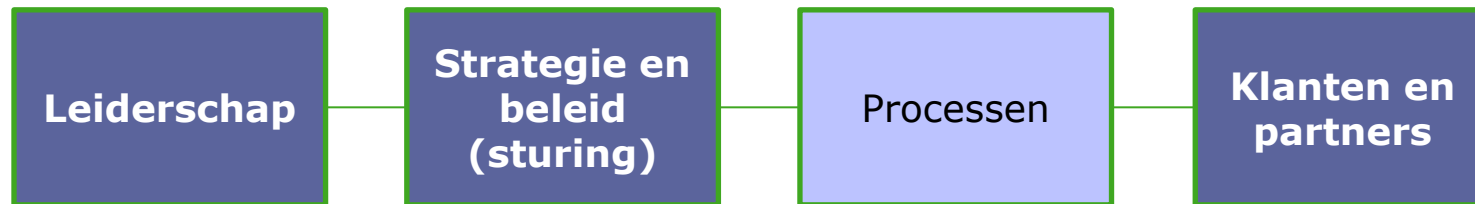


Zelftest



Startpunt voor samenhang?

**Ben je intern of
extern gedreven
bezig?**



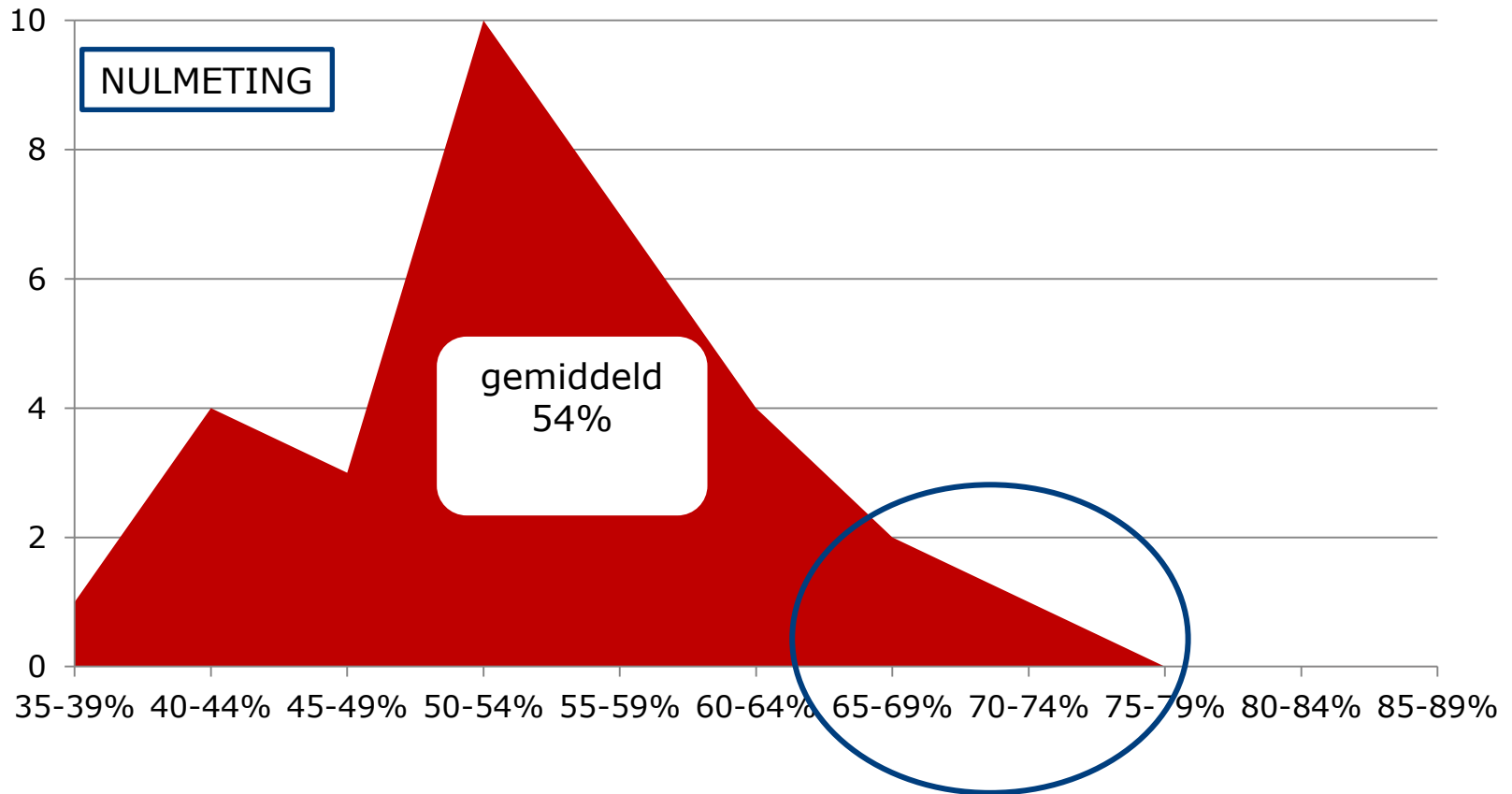
- Jaardoelen geven aan wat je wil bereiken
- Verbeterprojecten zijn daar dus onderdeel van
- Het onderwerp heeft en houdt aandacht
- Als resultaten niet behaald worden gebeurt er iets

- Procesverbetering hangt samen met een duidelijk doel

- Er is frequent management-informatie over het resultaat



Casus: Sint Jacob



Aanpak eerste fase

Duidelijk doel voor afdelingsmanagers:

- naar 70% cliëntgebonden tijd (60% begin 2009, 70% eind 2009)
- ook doelen op andere fronten realiseren (integrale bedrijfsvoering)

Workshops met medewerkers: verbeterplannen maken

Resultaat: heel veel verbeterplannen, bijvoorbeeld:

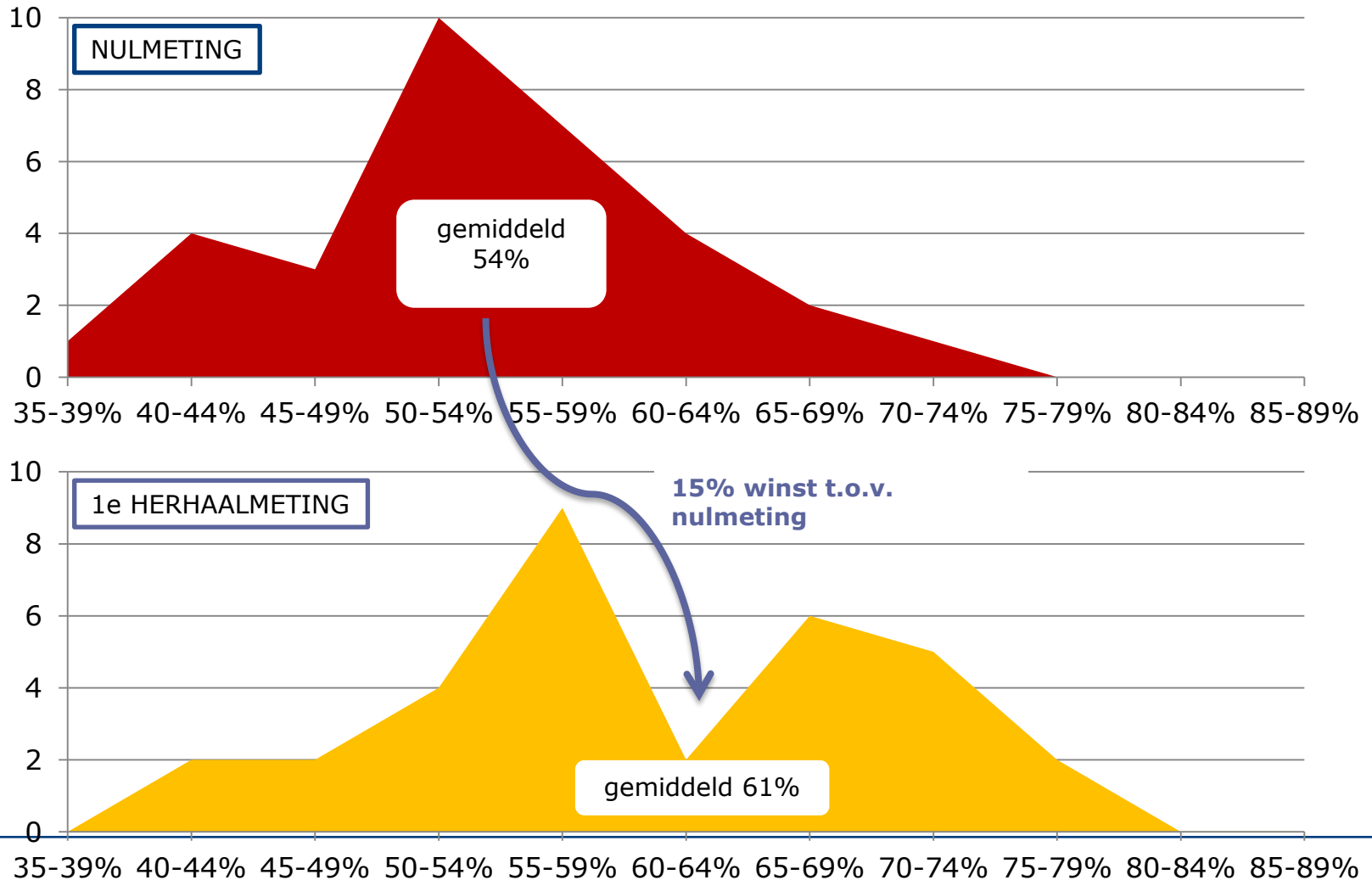
- Aanpassen roosters
- Meer dingen samen met de cliënt doen
- Anders omgaan met pauzes
- Sleutels handiger opbergen

Resultaat:

- Sommige afdelingen implementeren voorspoeding, veel niet
- Bij haperen invoering geen consequenties



Resultaat eerste fase: hakken over de sloot



Aanpak tweede fase

Duidelijk doel voor afdelingsmanagers:

- naar 70% cliëntgebonden tijd (60% begin 2009, 70% eind 2009)
- ook doelen op andere fronten realiseren (integrale bedrijfsvoering)

Serieuze sturing: zijn je resultaten acceptabel?

- Betere en meer frequente monitoringsinformatie
- Kritische voortgangsgesprekken
- Bij slechte prestaties frequente follow up (maandelijks met RvB)

Bij blijvende problemen: verplichte hulp

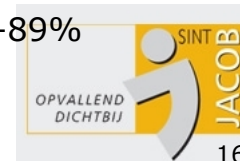
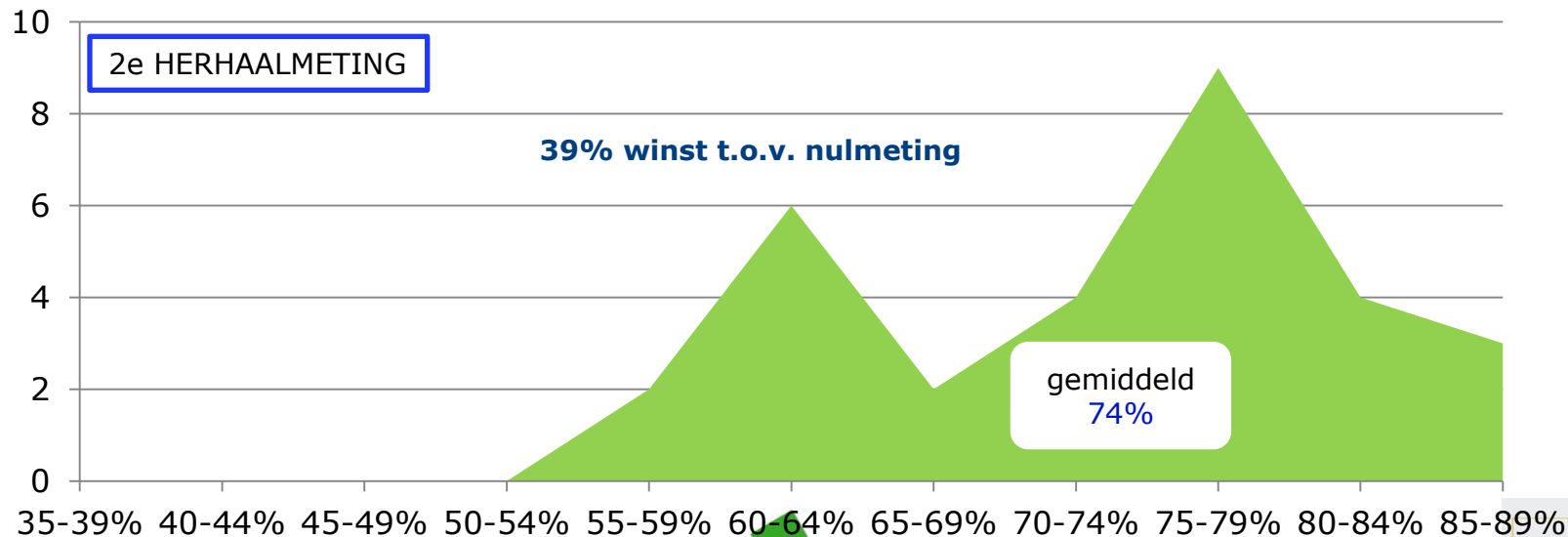
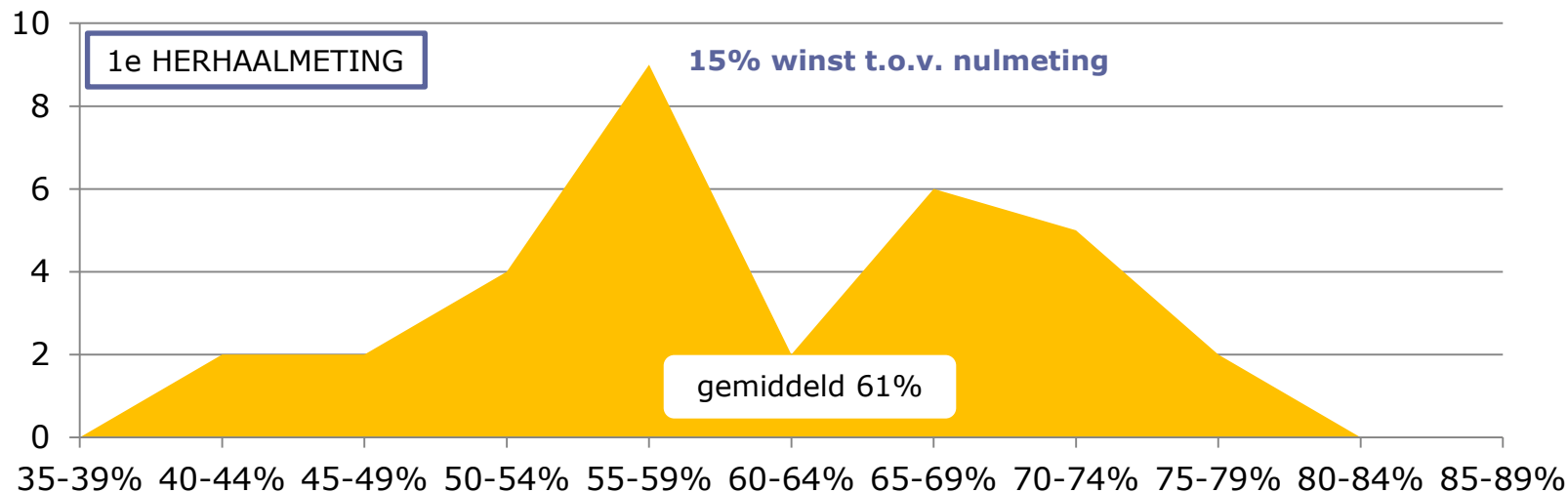
- Interventieteam dat komt helpen als resultaten niet goed genoeg zijn
- Procesbegeleider + inhoudelijk deskundigen
- Wekelijkse voortgangsbesprekingen

Resultaat

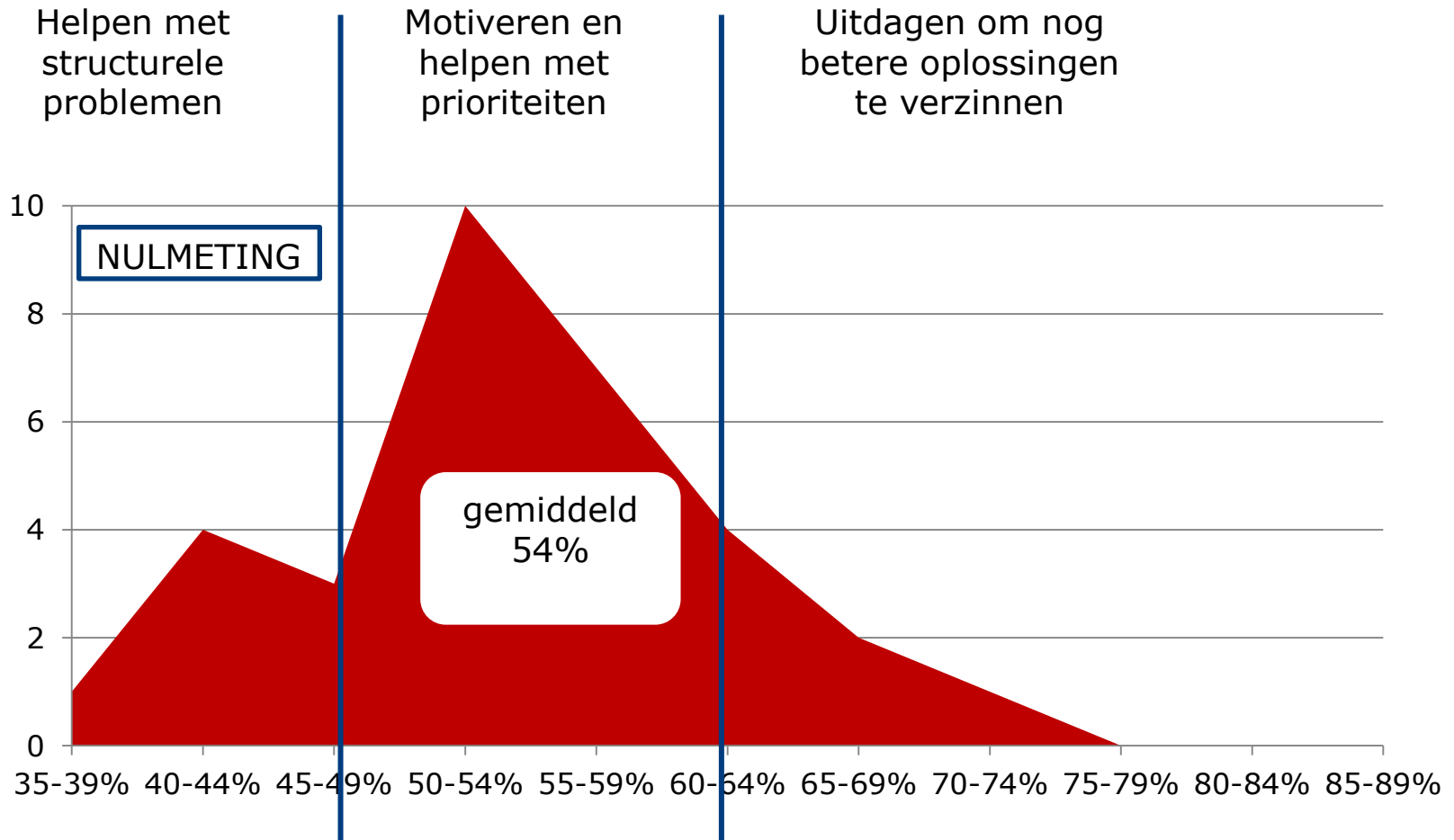
- Grote sprong in verbetering
- Meer afdelingen verbeteren



Resultaat tweede fase: grote verbetering



Teams zijn altijd in verschillende fasen



Een pleidooi voor??

1. Meerjaren strategie om van reactief naar pro-actief kwaliteitsmanagement te gaan
 - voorwaarden scheppen
 - keuzes maken
2. Serieuze interne sturing op kwaliteit: minstens net zo serieus als op euro's
3. Gedifferentieerd omgaan met teams en focus van kwaliteitverbetering

