



Arteriaconsulting.



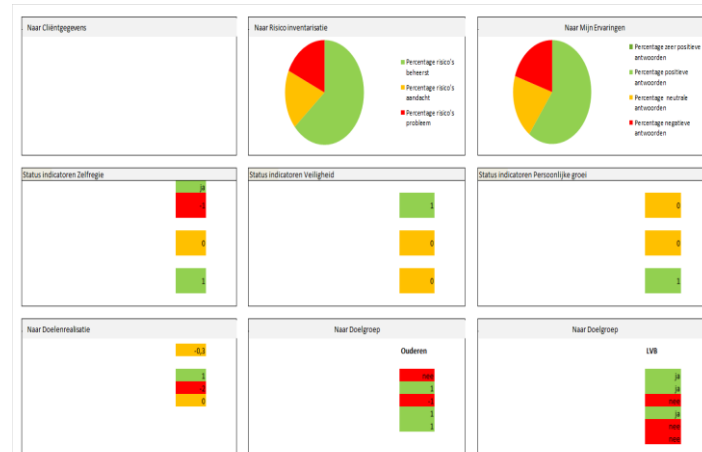
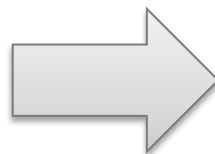
Kwaliteit Eenvoudig Inzichtelijk (KEI)

Marloes de Ruiter en Marcel Dopper

16 juni 2015

Verbindt in de zorg.

Kwaliteit Eenvoudig Inzichtelijk (KEI)



Geen kwaliteitsdossier voor het archief of het certificaat, maar een Kwaliteitskaart die je dagelijks gebruikt!

De start

- In het kader van 'experiment regelarm' heeft Cordaan een programmavoorstel ontwikkeld rond het thema 'Eenvoud ik kwaliteit' (VG en V&V)
- Aanleiding: onvrede over veelheid aan registraties/ metingen die niet direct leiden tot kwaliteitsverbetering in het primair proces
- Beoogde resultaten:
 - Werken aan kwaliteit krijgt meer focus
 - Kwaliteit wordt nadrukkelijk als kernopdracht van zorgteams ervaren
 - Zorgteams hebben meer en 'betere' tijd voor de cliënt beschikbaar
 - De cliënt is meer betrokken bij de kwaliteit van zorg
 - Verantwoording over kwaliteit wordt veel doelmatiger en geeft meer erkenning
- Het experiment omvatte bij benadering 170 VG cliënten

Doelen (brief 2011)

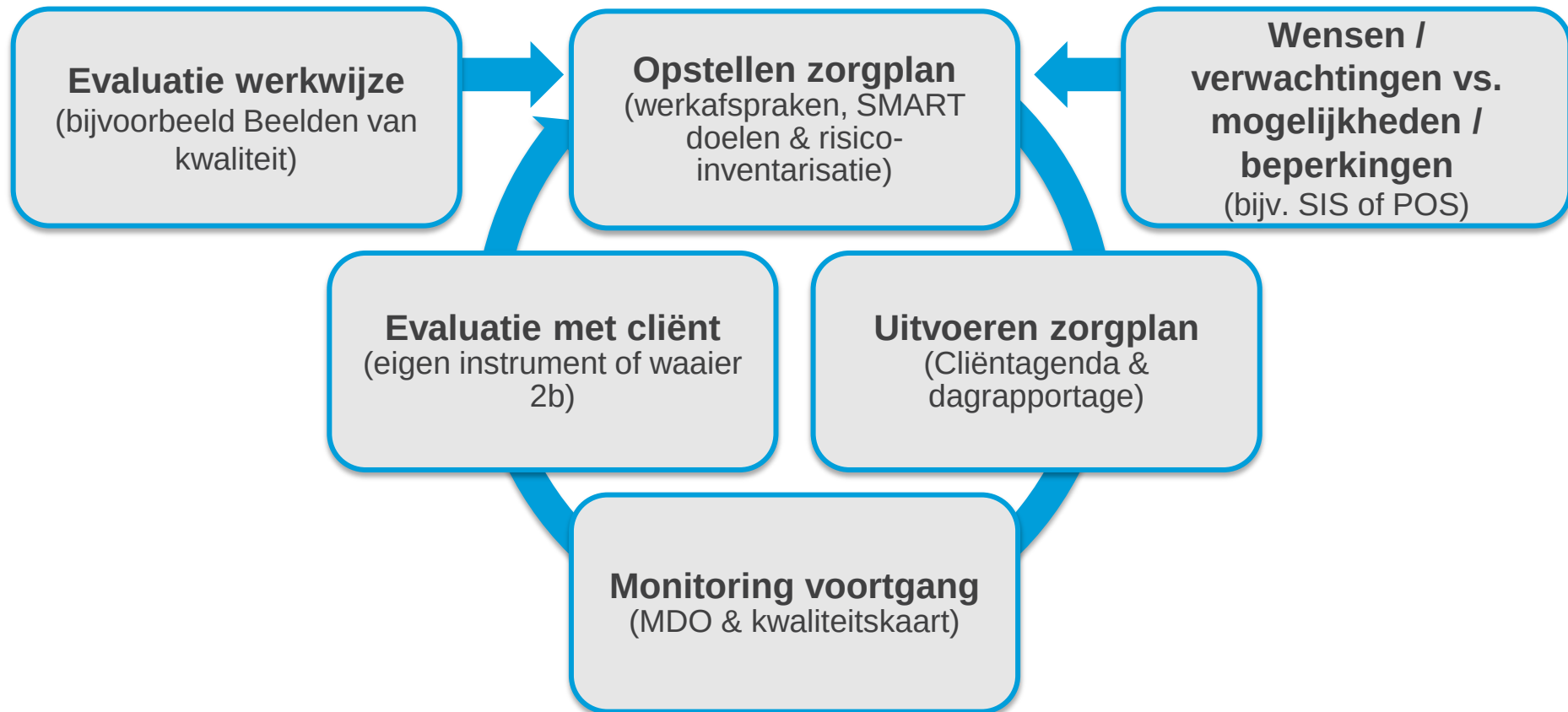
- Cordaan wil een sterk versoberd kwaliteitsbouwwerk voor zorgteams VG maken: terug naar de kern. Die berust op een levendig zorgplan/ persoonlijk plan met thema's die voor de cliënt belangrijk zijn. Hierbij past dat **gesnoeid wordt in registraties en rapportages**.
- Cordaan wil de verantwoording over kwaliteit helemaal verankeren in de PDCA cyclus. Er komt een **sobere kwaliteitskaart** per cliënt, gekoppeld aan de evaluatie van het zorgplan. Op basis van deze instrumenten wordt sturings- en verantwoordingsinformatie gegeven.
- Aan externe partijen wordt gedemonstreerd dat hiermee de **uitvraag vanwege het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg sterk vereenvoudigd kan worden**, zonder tekort te doen aan '’' zicht op kwaliteit'.

Zorgvisie is de basis voor focus op kwaliteit

- Op teveel kwaliteitsaspecten tegelijk sturen, geeft geen focus op kwaliteit
- Start daarom bij:
 - Een veilige basis
 - Zelfregie
 - Persoonlijke groei
- Als dit goed verankerd is, geeft dat een goede basis voor de andere levensdomeinen
- Een gefaseerde aanpak brengt focus aan rond kwaliteit en levert meer op voor cliënten en medewerkers



Een versterkte PDCA-cyclus van het Zorg- & ondersteuningsplan is de basis



Voorbeeld van een Kwaliteitskaart

Naar Cliëntgegevens	
Naam	Daan, C.O.R.
Cliëntnummer	xxxxx
Team	Locatie
Geboorte datum	xx-xx-xxxx

Naar Risico inventarisatie	
	- Percentage risico's beheerst - Percentage risico's aandacht - Percentage risico's probleem

Naar Mijn Ervaringen	
	- Percentage zeer positieve antwoorden - Percentage positieve antwoorden - Percentage neutrale antwoorden - Percentage negatieve antwoorden

Status indicatoren Zelfregie	
Evaluatie vrijheidsbeperkende maatregelen	ja
Kun je wanneer je dat wilt bij je eigen spullen komen?	-1
Luistert je persoonlijk begeleider naar wat je wilt?	0
Staan je wensen in het persoonlijk plan?	1

Status indicatoren Veiligheid	
Houden de begeleiders zich aan afspraken die met je zijn gemaakt?	1
Gebeuren er in huis dingen die je vervelend vindt?	0
Als je je niet veilig voelt, kun je daar over praten met je begeleider?	0

Status indicatoren Persoonlijke groei	
Helpen de begeleiders je zoveel mogelijk <i>alles</i> zelfstandig te doen?	0
Helpen de begeleiders je als je wilt werken aan je wensen?	0
Helpen de begeleiders je als je nieuwe dingen wilt leren?	1

Naar Doelenrealisatie	
Doelenrealisatiescore	-0,3
Werkdoel (SMART)	1
Werkdoel (SMART)	-2
Werkdoel (SMART)	0

Naar Doelgroep	
Cliëntprofiel	Ouderen
Afspraken/doelen bewegen en gezondheid	nee
Status risico Dementie	1
Status risico Visus	-1
Status risico Gehoor	1
Status risico Vallen/evenwicht	1

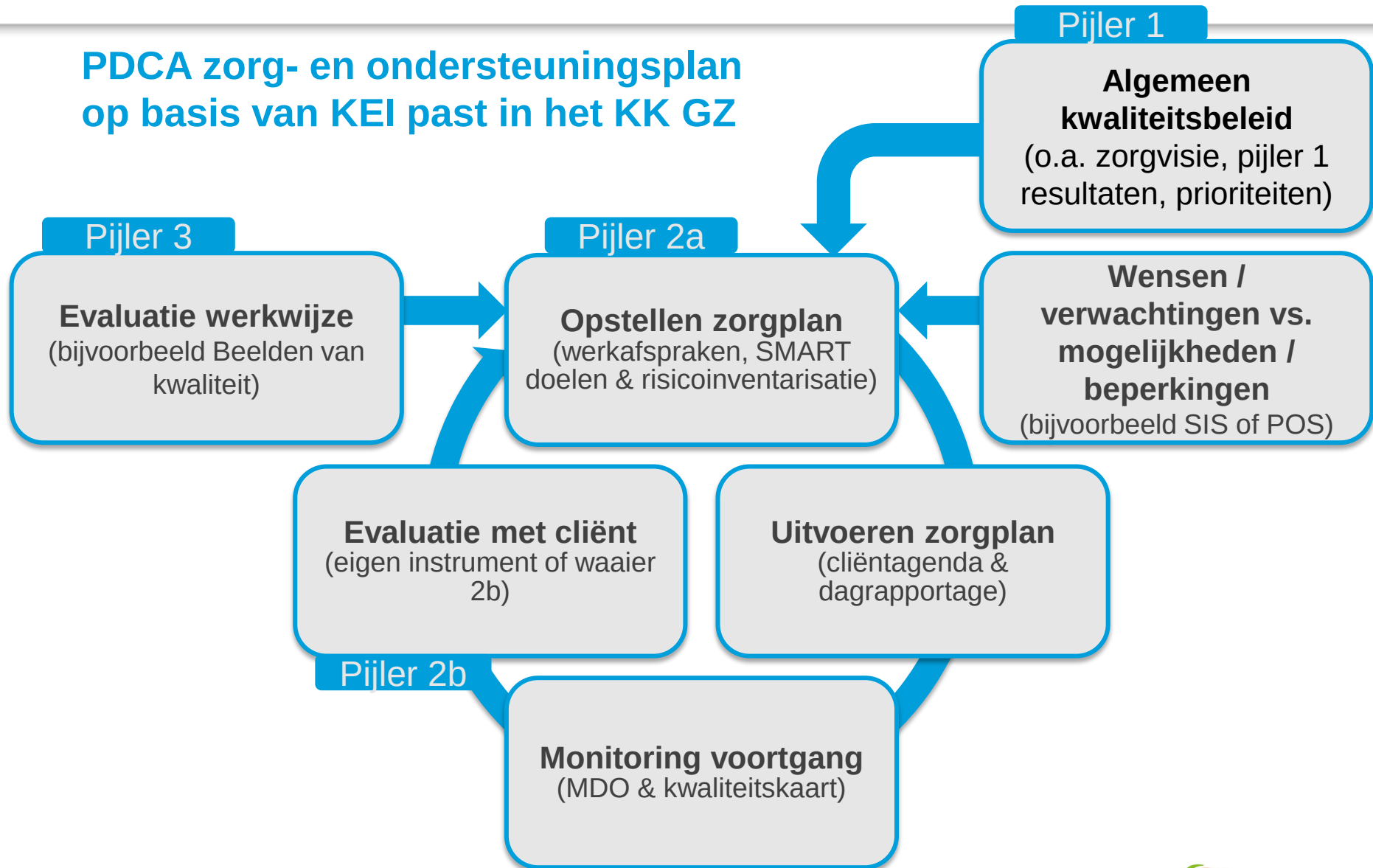
Naar Doelgroep	
Clientprofiel	LVB
Sexualiteit besproken	ja
Sociaal netwerk in kaart	ja
Afspraken ondersteuning clientsysteem nagekomen?	nee
Emotioneel functioneren bekend	ja
Middelen gebruik besproken	nee
Afspraken/ doelen sociaal netwerk	nee

KEI en het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0

KWALITEITSKADER GEHANDICAPTENZORG VISIEDOCUMENT 2.0



PDCA zorg- en ondersteuningsplan op basis van KEI past in het KK GZ



De opbrengst

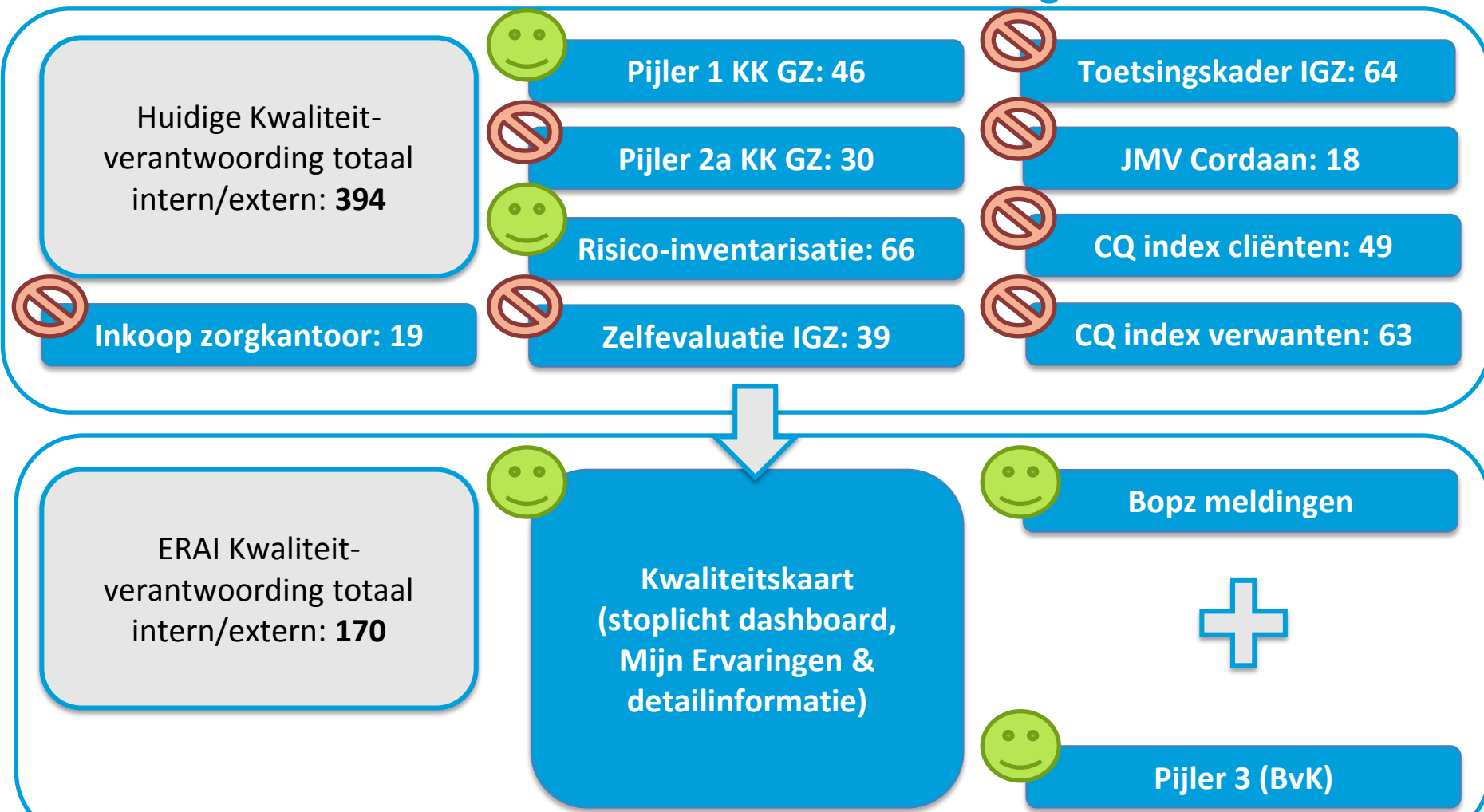
- De uitkomsten van de instrumenten die we al gebruiken in de pdca cyclus rond het zorgplan worden in een op maat gemaakte kwaliteitskaart (dashboard) opgenomen
- Dit levert een kwaliteitskaart op die is toegesneden op de zorgvisie en werkwijze van de medewerkers
- Door aan te sluiten op bestaande instrumenten blijven we in lijn met het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2.0. De kwaliteitskaart is volgend, niet leidend
- Deze kaart is beschikbaar per cliënt en wordt gebruikt in de evaluatiemomenten rond het zorgplan, ook met de cliënt of diens vertegenwoordiger
- De kwaliteitskaart wordt geaggregeerd zodat stuurinformatie op team- en andere organisatieniveaus beschikbaar is
- Deze informatie kan ook worden gebruikt om transparant over kwaliteit te rapporteren naar stakeholders zoals zorgkantoor, gemeenten en IGZ



Minder en betere verantwoordingsinformatie

- Instellingen hebben te maken met externe en interne verantwoordingslijsten (soms wel 8)
- Hierin staan honderden items (bij Cordaan 394)
- Deze items kennen veel overlap. Door ontdebelling kan circa 30% van de items vervallen
- Nog eens 30% vervalt door de inzet van de Kwaliteitskaart
- Er blijven dan veel minder unieke verantwoordingsitems over die allen via dezelfde Kwaliteitskaart intern en extern worden verantwoord
- Dit zijn de kwaliteitsitems die voor cliënten en medewerkers relevant zijn en dus voor sturing en verantwoording het meest bruikbaar zijn
- Voordelen: alle kwaliteitsinformatie komt direct van de bron en er zijn geen extra werkzaamheden voor het verzamelen of distribueren nodig

KEI is ook eenvoudig in Kwaliteitsverantwoording



Achtergrondinformatie over de instrumenten



De Kwaliteitskaart

- De Kwaliteitskaart is maatwerk en wordt gebouwd op basis van de aanwezige zorgvisie, pdca-cyclus, het aanwezige zorg- en ondersteuningsplan, risico-inventarisatie en andere al gebruikte instrumenten
- Er worden geen nieuwe registraties voor de Kwaliteitskaart opgezet.
- De Kwaliteitskaart is flexibel omdat deze in Excel gebouwd kan worden en vervolgens kan dienen als blauwdruk voor een ECD. Als er al een ECD aanwezig is, kan de Kwaliteitskaart daarin opgenomen worden
- Door de kwaliteitskaarten te totaliseren ontstaat stuurinformatie waardoor systematisch verbeterd kan worden (door van elkaar te leren).
- Met dezelfde getotaliseerde Kwaliteitskaart kan intern en extern verantwoord worden over kwaliteit aan management en stakeholders zoals zorgkantoor, gemeente en IGZ
- Voordelen: werken aan kwaliteit, sturen op kwaliteit en verantwoorden over kwaliteit worden synoniem. Medewerkers voelen zich gewaardeerd omdat ze kunnen rapporteren over waar om gaan rond kwaliteit voor cliënten. Ze zijn verlost van niet relevante lijstjes en hun pdca cyclus wordt versterkt.

Clïëntervaringsinstrument

- Uitgangspunten komen overeen met Kwaliteitskader 2.0:
 - Meten van cliëntervaring in plaats van cliënttevredenheid
 - De meting is gekoppeld aan de evaluatie van het persoonlijk plan:
- Het interview vindt enkele weken voorafgaand aan de evaluatie van het zorg- en ondersteuningsplan plaats
- De antwoorden zijn direct bruikbaar voor cliënt en begeleider maar zijn ook input voor de zorg- en ondersteuningsplan evaluatie
- Beperkt aantal vragen per levensdomein en per doelgroep (maximaal 25)
- Instrumenten uit waaier 2b zijn bruikbaar, maar eigen instrument ontwikkelen is ook mogelijk
- Keuze in afname door de PB-er van de cliënt, een andere PB-er of een extern deskundige
- Voordelen: directe feedback, geen externe logistiek, beperktere ontregeling cliënt, focus op wat er toe doet

SMART doelen via Doel Realisatie Score

- De Kwaliteitskaart gebruikt alleen ontwikkeldoelen. Werkafspraken hebben een plek in de cliëntagenda
- Ontwikkeldoelen moeten zo SMART mogelijk worden geformuleerd.
- In de Kwaliteitskaart is daar een hulpmiddel voor opgenomen: de Doel Realisatie Score (DRS)
- De DRS legt de startsituatie, beoogd eindresultaat, het overtreffen daarvan en achteruitgang vast in termen die voor de cliënt en medewerker goed hanteerbaar zijn
- Via een score van -2 (achteruitgang) via 0 (startsituatie) tot +2 (doel overtreffen) kunnen alle SMART ontwikkeldoelen gemonitord worden, ook al zijn ze qua aard niet vergelijkbaar
- Voordelen: samen met de cliënt leg je vast wat je in handen hebt als je ontwikkeldoel bereikt is. Via de scores kun je van elkaar leren: ligt de lat hoog genoeg of juist te hoog?