



Jean-Pierre Giesen

Samen werken aan betere kwaliteit van zorg

Wat is kwaliteit eigenlijk? Hoe zorgen we dat iedereen er hetzelfde onder verstaat? Hoe regelen we dat kwaliteit geborgd is in ons denken en handelen? Het onlangs geïntroduceerde en in pilots beproefde kwaliteitsconcept biedt het antwoord.

Jean-Pierre Giesen, divisie manager Services: “Radar wil kwaliteit van bestaan realiseren voor mensen met een verstandelijke beperking, midden in de samenleving. Om dat waar te maken hebben wij onze organisatie zodanig gewijzigd (*zie artikel integrale teams, pagina 12*) dat de cliënt en zijn ondersteuningsbehoefte nu echt centraal staan. Maar daarmee zijn we er nog niet. We gaan samen met de integrale teams werken aan de kwaliteit van de zorg zodat die altijd op peil en geborgd is en waarbij we voldoen aan wet- en regelgeving.”

Meest kritische aandachtsgebieden

Het is om die reden dat de focus de komende twee jaar ligt op kwaliteit en kwaliteitsborging onder het motto ‘Samen werken aan kwaliteit’. Jean-Pierre licht toe: “We hadden natuurlijk al het kwaliteitshandboek, maar hierin staan meer dan 500 procedures, protocollen en beleidsnotities. Het is een illusie te denken dat een medewerker dit allemaal leest en kent. We hebben daarom besloten om de meest kritische aandachtsgebieden voor kwaliteit van zorg te benoemen. Dat zijn er 26, en daarop richten we ons nu. Overigens zijn de kwaliteitseisen niet veranderd, wel de manier waarop we er inhoud aan geven.”

Gefaseerde aanpak

Dat gebeurt gefaseerd. “We beginnen in de eerste helft van 2016 met 7 aandachtsgebieden: zorgproces, medicatiebeheer, zorg en dwang, gedragsproblematiek, psychiatrische problematiek, integraal team, fysieke veiligheid en arbo. Voor elk van deze gebieden benoemt het integraal team een aandachtsfunctionaris. Dat is een medewerker die affiniteit heeft met het onderwerp, zich er extra in verdiept en zijn of haar collega’s helpt bij het stap-voor-stap invoeren en borgen van het aandachtsgebied.”

Kwaliteitskaarten: waar staan we nu?

Voor elk aandachtsgebied is een zogenaamde kwaliteitskaart gemaakt. Hierop staat heel overzichtelijk aan welke eisen het team op dit aandachtsgebied moet voldoen. Samen met het team bepaalt de aandachtsfunctionaris waar het team staat en welke verbeteracties nodig zijn. We noemen dit een zelfevaluatie. Vervolgens voert het team de verbeteracties uit. “Dit is geen eenmalige invloefening,” benadrukt Jean-Pierre. “4 maal per jaar wordt de thermometer voor elk aandachtsgebied in de organisatie gestoken en de status gerapporteerd. De aandachtsfunctionaris helpt het team, zorgt dat het thema op de agenda blijft en rapporteert. Het totale team wordt aangesproken op het resultaat. De aandachtsfunctionaris staat niet alleen, maar wordt gecoacht door en kan terugvallen op inhoudelijk specialisten die voor elk aandachtsgebied beschikbaar zijn.”

Niet vrijblijvend

Wat levert dit nu op? Jean-Pierre: “Continue aandacht voor kwaliteit, elk aandachtsgebied wordt minimaal 4x per jaar geagendeerd. Als er veel verbeteracties zijn, nog veel vaker. Dat zal naar verwachting vooral in het begin zijn. We realiseren ons dat dit behoorlijk veel extra werk is. We beginnen nu met 7 aandachtsgebieden, in juli komen er daar 7 bij en volgend jaar nog eens 7. Sommige teams zullen een inhaalslag moeten maken op bepaalde aandachtsgebieden en dat betekent in het begin veel verbeteracties. Dat is niet erg. Niemand wordt nu beoordeeld op de score, we zien dit als een nulmeting. We kijken natuurlijk wel of de teams vooruitgang boeken. Het is dus bepaald geen vrijblijvende actie. Als nu blijkt dat dit alles de komende tijd een te grote druk op de organisatie legt, faciliteren we de teams.”

Pilots

Voor de invoering is het nieuwe kwaliteitsconcept gedegen getoetst in woonvorm (WV) De Landgraaf en WV Hereweg. Arnold Vossen, hoofd WV De Landgraaf: “De Landgraaf heeft vorig jaar de Inspectie op bezoek gehad en daaruit is een aantal aandachtspunten naar voren gekomen. Het plan van aanpak dat we naar aanleiding daarvan hebben geschreven, hebben we ingevoerd met de nieuwe methodiek. Dat heeft heel goed gewerkt. Groot voordeel van het nieuwe systeem is de duidelijkheid. Je weet waaraan je moet werken, de kaders zijn helder, de verwachtingen ook. Dit stimuleert eigenaarschap.” Arnold constateert wel dat het een hele klus is. “Tijdens de pilot hadden we best last van een stevige tijdsdruk, we moesten eind december klaar zijn. Omdat we gelijktijdig het nieuwe ECD 2.0 (Elektronisch Cliëntendossier) wilden implementeren – om direct goed in het systeem te kunnen rapporteren – gaf dat nog extra werkdruk. Gelukkig is dit goed herkend en zijn we daarin prima gefaciliteerd met extra mensen. Dat is enorm belangrijk geweest. Medewerkers voelden zich gehoord en gezien en dat motiveerde. De pilot is op tijd en met positief advies van het Management Team afgerond. De Landgraaf loopt nu mee met de verdere uitrol van het concept.”

