

# KWALITEITSKADER GEHANDICAPTENZORG

## 4 bouwstenen

Kwaliteit vanuit de wensen van de individuele cliënt.

Hoe komt u tot meer kwaliteitsbewustzijn, leren en ontwikkelen?

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen? Klik op de ronde ▶ buttons en ga verder.




## Bouwsteen<sup>1</sup>

Zorg rond individuele cliënt

Zorg ervoor dat u zicht krijgt op veilige zorg voor de cliënt.

Doe de checklist om na te gaan in hoeverre u voldoet aan deze bouwsteen.

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen? Klik op de ronde  buttons en ga verder.



# KWALITEITSKADER GEHANDICAPTENZORG

## Bouwsteen 1

Zorg rond individuele cliënt

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen?



TRAININGEN



KWALITEITSKEUKEN



ADVIES EN ONDERSTEUNING



### TRAININGEN

#### Trainingen op het gebied van kwaliteit en veiligheid

- Veiligheid- en risicomanagement, o.a. [incidentenanalyse](#)
- [Integraal risicomanagement](#)
- [Omgaan met agressie in de zorg](#)
- [PRI tool](#)
- [HFMEA Light methode](#)
- [PRISMA Incidentenanalyse](#)
- [Calamiteitenonderzoek](#)
- [Auditen in zelfsturende teams en overige audit trainingen noemen?](#)
- [Auditen volgens de tracermethodiek](#)



### DE KWALITEITSKEUKEN

#### De kwaliteitskeuken

[Trainingen kwaliteitsmanagement vanuit professional](#)

#### **Kwaliteitskeuken**

[Kwaliteit terugbrengen naar het primair proces, naar de relatie tussen cliënt en professional.](#)



### ADVIES EN ONDERSTEUNING

- Analyse en stand van zaken
- Advies gericht op praktisch en verbeteringsgerichte dossiervoering


◀ TERUG NAAR BEGIN

## Bouwsteen 2

### Verzamelen van cliëntervaringen

Afnemen en analyseren van uitkomsten cliënt-ervaringsonderzoeken. Zicht krijgen op uw cliëntervaringen.

Doe de checklist om na te gaan in hoeverre u voldoet aan deze bouwsteen.

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen? Klik op de ronde  buttons en ga verder.



## Bouwsteen 2

Verzamelen van cliëntervaringen

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen?



KWALITEITSKEUKEN



ADVIES EN ONDERSTEUNING



### KWALITEITSKEUKEN

#### Recept 2: Wat wil de cliënt?

Een recept voor maatwerk en passende zorg voor de cliënt. Een organisatie die erin slaagt de cliënt echt centraal te stellen, stuurt vanuit de wens van de cliënt de activiteiten van de professionals.

#### Recept 5: Hoe faciliteren we verbetering?

Een recept voor een cultuur van verbeteren. Voor alle medewerkers is continu verbeteren onderdeel van het werk.



### ADVIES EN ONDERSTEUNING

#### Afnemen en analyseren van cliëntervaringonderzoek


- Een praktisch stappenplan om verbeteringen in te zetten.
- Praktisch advies opstellen ten behoeve van kwaliteitsrapportages.
- Een praktisch stappenplan om de verbeterinformatie door te vertalen naar de verschillende organisatieniveaus (team, afdeling/vestiging, organisatie).

◀ TERUG NAAR BEGIN

## Bouwsteen 3

### Zelfreflectie in teams

Doe de checklist om na te gaan in hoeverre u voldoet aan deze bouwsteen.

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen?  
Klik op de ronde  button en ga verder.



## Bouwsteen 3

### Zelfreflectie in teams

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen?



TEAMSCAN



COACHING



TRAININGEN

### Zelfreflectie in teams



TEAMSCAN

#### Teamscan taakvolwassenheid

- Inzicht in knelpunten en kansen om effectiviteit van het team te bevorderen.
- Passende methodiek om aan de slag te gaan.

#### Vormgeven feedbackcyclus team

- Inzicht in voorbereiding, uitvoering, vorm en terugkoppeling feedbackcyclus binnen het team.



COACHING

#### Teamcoaching

- Luisteren naar de individuele teamleden, wat is er nodig om het team te helpen op een veilige manier te groeien?
- Ondersteunen in hoe het team kan groeien.



TRAININGEN

#### Teamontwikkeling en reflectie in (zelfsturende) teams.

- Inzicht in uzelf en uw teamleden met interactieve werk- en spelvormen: teamrollen, persoonlijkheids- en communicatiestijlen.
- Vergroten van concrete vaardigheden op het gebied van communicatie, reflectie, probleemoplossend vermogen en samenwerken.


◀ TERUG NAAR BEGIN

## Bouwsteen 4

### Opstellen van een kwaliteitsrapport

Interne verbetering: Kwaliteitsrapport door bestuurders.

Externe verantwoording: Externe visitatie.

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen?  
Klik op de ronde  button en ga verder.





## Bouwsteen 4

**Zicht op kwaliteit** met kwaliteitsrapport en externe visitatie

Hoe kan Q-Consult Zorg u hierbij ondersteunen?



ADVIES EN ONDERSTEUNING

### Zicht op kwaliteit



ADVIES EN ONDERSTEUNING

#### **Kwaliteitsrapport (interne verbetering)**

- Objectief zicht op kwaliteit leidt ook tot beredeneerde keuzes over benodigde verbeteringen.
- Bevat de inzichten uit cliëntervaringsonderzoek.
- Q-Consult Zorg kan u helpen bij het opstellen van een kwaliteitsrapport en u helpen bij het werken aan de geformuleerde verbeterpunten.

#### **Externe visitatie (externe verantwoording)**

- Q-Consult Zorg kan u helpen bij uw visitatietraject.

◀ TERUG NAAR BEGIN



# CHECKLIST BOUWSTEEN 1

## Zorg rond individuele cliënt



### **1. Indicatie**

- Welke zorgindicatie heeft de cliënt?

### **2. Afspraken over dagelijkse zorg**

- Is er een actueel Zorg- en Ondersteuningsplan, in dialoog met de cliënt?
- Vindt de cliënt dat medewerkers afspraken over dagelijkse zorg & ondersteuning waarmaken?

### **3. Bijzondere zorgbehoeften**

- Heeft de cliënt bijzondere problemen bij (somatische) gezondheid met een extra behoefte aan medische/ verpleegkundige zorg en is hier in voorzien?
- Heeft de cliënt bijzondere problemen op mentaal vlak (psychische stoornis, probleemgedrag) met extra behoefte aan extra gedragsmatige ondersteuning en is hier in voorzien?

### **4. Aandachtspunten voor veilige zorg**

- Zijn bijzondere aandachtspunten rond veiligheid goed in beeld?
- Zijn medewerkers alert op de afgesproken aandachtspunten / actiepunten bij de cliënt?

### **5. Kwaliteit van bestaan**

- Is er zicht op de ervaren kwaliteit van bestaan?
- Werken we aan het wegnemen van belangrijke tekorten in ervaren kwaliteit?

### **6. Betrokkenheid nabije familie**

- Probeert het team de nabije familie bij de zorg & ondersteuning te betrekken?
- Heeft de cliënt - naast beroepskrachten - belangrijke anderen die bijdragen aan zijn/haar kwaliteit van bestaan?

### **7. Onvrijwillige zorg**

- Is er bij de cliënt het afgelopen jaar sprake geweest van onvrijwillige zorg?
- Zo ja, zijn alternatieven overwogen en is het effect van de maatregel geëvalueerd (<12 maanden)?

[◀ TERUG NAAR PAGINA](#)



# CHECKLIST BOUWSTEEN 2

## Verzamelen van cliëntervaringen



### 1. Instrument

- Wordt er gewerkt met een van de instrumenten uit de waaier?
- Geeft het instrument informatie over de ervaren kwaliteit van dienstverlening en de ervaren kwaliteit van bestaan?

### 2. Periodiek meten

- Wordt er jaarlijks ( onder eigen regie) een cliënttevredenheidsmeting uitgevoerd?
- Vind de meting plaats onder eigen regie?

### 3. Leren van onderzoek naar cliëntervaringen

- Wordt er een systematisch gemaakt van inzicht uit cliënt-ervaringsonderzoek en afstemming met de cliëntenraad en verwanten over verbeteracties.

### 4. Doorvertaling

- Worden verbeteracties concreet door vertaald naar cliënt-, cluster- en organisatieniveau?
- Worden verbeteracties vastgelegd in het individueel plan, de leefgroepen, cluster-, regio- en organisatieplannen?

### 5. Wisselwerking tussen bouwstenen

- Worden de bevindingen uit bouwsteen 2 door teams en woonvormen betrokken bij hun zelfreflectie?
- Worden de bevindingen over alle geraadpleegde cliënten verwerkt in het kwaliteitsrapport met daarbij de keuzes ten aanzien van verbetertrajecten

[◀ TERUG NAAR PAGINA](#)



# CHECKLIST BOUWSTEEN 3

## Zelfreflectie in teams



### 1. Zorgvuldig proces rond cliënten

- Zijn er actuele zorg- en ondersteuningsplannen?
- Lukt het om gemaakte afspraken over de reguliere zorg na te komen?

### 2. Zicht op veilige zorg

- Hebben we zicht op veiligheid en doen we wat nodig is?
- Hebben we veilige geneesmiddelenzorg (focus op de belangrijkste 3 aandachtspunten)?
- Hoe gaan we om met agressie in de zorg en met seksueel grensoverschrijdend gedrag?

### 3. Kwaliteit van bestaan

- Hebben we zicht op de kwaliteit van bestaan en proberen we tekorten te verminderen?
- Draagt wat we doen bij aan de kwaliteit van bestaan?
- Proberen we het netwerk van de cliënt daarbij te betrekken?

### 4. De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerker

- Wat zijn onze sterke punten bij inlevingsvermogen, communicatie, respect, zorgzaam zijn, luisteren?
- Wat zijn onze zwakke punten?
- Is er een echte dialoog met de cliënt en sturen we bij waar het nodig is?

### 5. Een succesvol werkproces binnen het team

- Hoe staat het team er voor met de competenties van medewerkers en zijn die toereikend in aansluiting op de zorgbehoeften van cliënten?
- Op welke punten bestaat de noodzaak van extra deskundigheid?
- Hoe gaat het met samenwerking binnen het team / de woonvorm?

### 6. Onvrijwillige zorg

- Hoe wordt actief aan het 'nee tenzij' principe gewerkt?
- Zijn alternatieven verkend?
- Is systematische evaluatie gedaan?

### 7. Instellingen kunnen zelf thema's toevoegen



### Kwaliteitsrapport Samenvattend

- Wat gaat goed en op welke onderdelen kan de organisatie verbetering laten zien?
- Hoe monitort de organisatie dat de organisatieverbeteringen daadwerkelijk worden geïmplementeerd?
- Hoe toon je aan dat de zorg aan individuele cliënten verbeterd?
- Welke onderwerpen spelen daarbij een centrale rol?
- Welke verbeteracties zijn nodig?
- Wanneer wil de organisatie wat bereikt hebben?
- Wat is het oordeel van de RvT/ cliëntenraad/OR over het kwaliteitsrapport?

◀ TERUG NAAR PAGINA