

# Aantoonbaar kwaliteit verbeteren

Hoe u zorginhoudelijke methodes succesvol implementeert

**P5** **COM**

INSPIRING PERFORMANCE

# Continu verbeteren is een maatschappelijke opgave

## Het moet ...

U weet het als geen ander: het continu verbeteren van kwaliteit in de zorg is geen vrijblijvende aangelegenheid. Het is een maatschappelijke opgave die in alle wettelijke kwaliteitskaders terugkomt. Waarschijnlijk besteedt u er daarom al veel tijd, geld en aandacht aan.

## ...en toch voelt het als iets erbij

Tegelijkertijd wordt het verbeteren van kwaliteit vaak als iets ervaren dat erbij moet. In plaats van als een leuk en leerzaam onderdeel van het werk, waar teams zich werkelijk eigenaar van voelen.



# Bewezen methodes zijn er genoeg ...

Iedere sector in de gezondheidszorg heeft evidence of practice based methodes die helpen om kwalitatief goede zorg te leveren en deze continu te verbeteren.

De methodes geven richting en houvast om de zorg te organiseren én helpen teams om zichzelf in praktijk te evalueren. Dit gebeurt systematisch, aan de hand van inhoudelijke criteria die worden gewogen op 5-punts ontwikkelschalen.



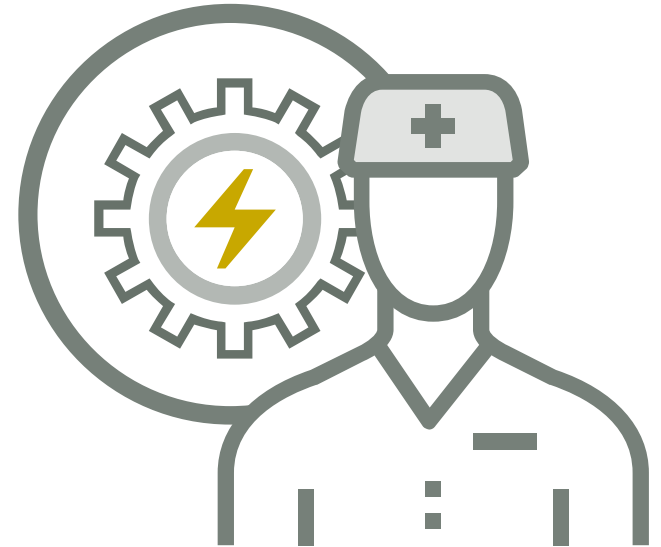


# ... maar de implementatie levert onvoldoende op

De implementatie van een methode in een team hapert vaak. Dat heeft een aantal oorzaken:

- Implementaties zijn langdurige, stroperige trajecten die veel (arbeids)tijd kosten.
- De vertraging wordt versterkt doordat er vaak spanning ontstaat tussen kwaliteitsverbetering en de kosten voor de bedrijfsvoering. Dit komt weer doordat bedrijfsvoering meestal geen onderdeel is van de methodiek.
- Hierdoor verliezen teams energie voor het ontwikkeltraject en neemt de waan van de dag al snel weer de overhand.

Met als gevolg: de implementatie van de inhoudelijk uitstekende methodes leidt onvoldoende tot concrete verbetering van zorg.



**Dat kan anders.**

**In onze ervaring zijn er drie succesfactoren:  
op de juiste momenten met het team  
beginnen én verdergaan, ondersteuning  
daarop afstemmen en gebruikmaken van  
resultaatgerichte middelen.**

# Ontwikkelfasen: op het juiste moment beginnen én verdergaan en ondersteuning daarop afstemmen



## Brandjes blussen

In deze fase heeft het geen zin om een methode te implementeren. Het team loopt zo achter de feiten aan dat er niet aan leren of ontwikkelen gewerkt kan worden.

In deze fase kunt u direct hulp bieden en sturend leidinggeven. Of tijdelijk extra capaciteit toevoegen.



## Basis op orde

Deze fase is het ideale start-moment. Het team draait, maar is nog onvoldoende eigenaar.

De ondersteuning bestaat uit het vergroten van veiligheid in het team en is gericht op het ontwikkelen van verantwoordelijkheid op taakniveau. Coachen en van dichtbij volgen tot het goed gaat.



## Leren en verbeteren

Teamleden weten wat er moet gebeuren en voelen zich eigenaar van hun aandachtsvelden. Zijn voortdurend samen met andere teams op zoek naar hoe de kwaliteit verder verbeterd kan worden.

De ondersteuning bestaat uit vertrouwen geven, meedenken en faciliteren.

Onveiligheid

Veiligheid & vertrouwen

# Onze aanpak: basis op orde

Voor continu verbeteren is eigenaarschap in teams een voorwaarde. Maar dat eigenaarschap ontstaat niet vanzelf. Daarom (kick)starten we teamontwikkeltrajecten projectmatig:

- Het team wordt samengesteld en rollen worden verdeeld.
- De inhoudelijke visie wordt gedeeld en doorleefd.
- Met de teamleden stellen we de gezamenlijke ambitie vast: naar welk niveau willen we ontwikkelen en hoe snel?
- Basisstructuren en basiswerkprocessen richten we voor het team in.
- Met het team doen we een eerste zelfevaluatie op basis van de inhoudelijke richtlijnen van de methodiek. We bepalen de volgorde waarin we thema's verbeteren en stellen de eerste verbeteracties samen op.

Wanneer deze basis op orde is, neemt de intensiteit van de begeleiding af en bereiken we een volgende fase.

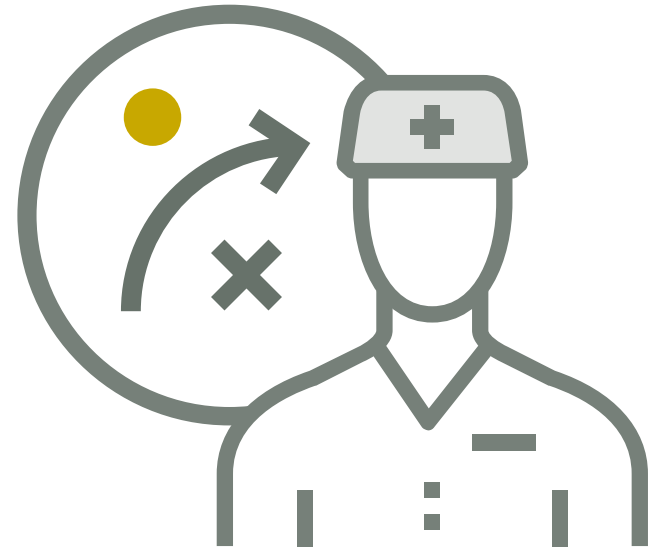


# Onze aanpak: leren en verbeteren

In deze fase implementeren teams zelf de verbetervoorstellen en stellen nieuwe prioriteiten. We ondersteunen door:

- Het trainen van vaardigheden om verbeteracties te definiëren en uit te voeren.
- Het coachen om elkaar te leren aanspreken, bijvoorbeeld op het nakomen van gemaakte afspraken.
- Het afstemmen met de ondersteunende diensten voor verbeteracties die buiten de invloedssfeer van het team liggen.
- Het stimuleren van kennisdeling, bijvoorbeeld door te leren van andere teams en door best practices te laten zien.
- Het challengen van het team bij de tweede zelfevaluatie op de inhoudelijke criteria.

De intensiteit van ondersteuning neemt in deze fase steeds verder af. Tot het moment dat een team zelfstandig is staat is om continu te verbeteren.

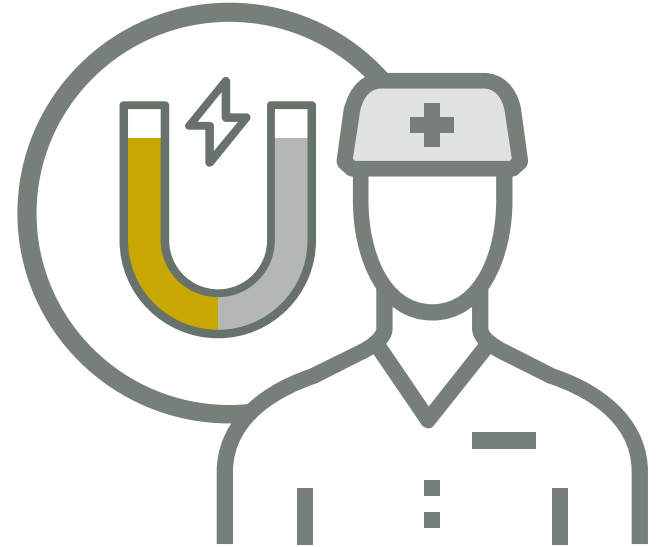




# Onze aanpak: resultaat gerichte middelen

De meeste methodes houden geen rekening met bedrijfsvoering. Daardoor kunnen de kwaliteitsverbetering en de kosten voor de bedrijfsvoering gaan schuren.

Wij voegen aan de inhoudelijke modellen een module voor capaciteitsmanagement toe. Die helpt het team om de inzet af te stemmen op de zorgvraag. Op die manier sluiten de inhoud en bedrijfsvoering optimaal op elkaar aan.



# Onze aanpak: resultaat gerichte middelen

Continu verbeteren gaat niet zonder dat u uw data op orde heeft. Misschien heeft u hier zelf software voor, of wilt u hiervoor een klassiek spreadsheet gebruiken. Zo niet: dan kunt u ook werken met software (Team Genie) dat specifiek voor dit doel ontwikkeld is.

- In deze software zijn de 5-puntsschalen van alle bekende methodieken verwerkt. Een team kan zichzelf op de inhoudelijke criteria van de methode scoren.
- Het team bepaalt vervolgens welke criteria prioriteit krijgen en welke verbeteracties zij uitzetten. Deze verbeteracties worden in het digitale actieplan van het team vastgelegd.
- Via de software kunnen teamleden taken toegewezen krijgen voor verbeteracties.
- De software biedt een overzicht van alle teams waardoor teams zichzelf kunnen meten met andere teams en kunnen leren van de best practices binnen de organisatie.



# Kroon op het werk: certificering en aanpak

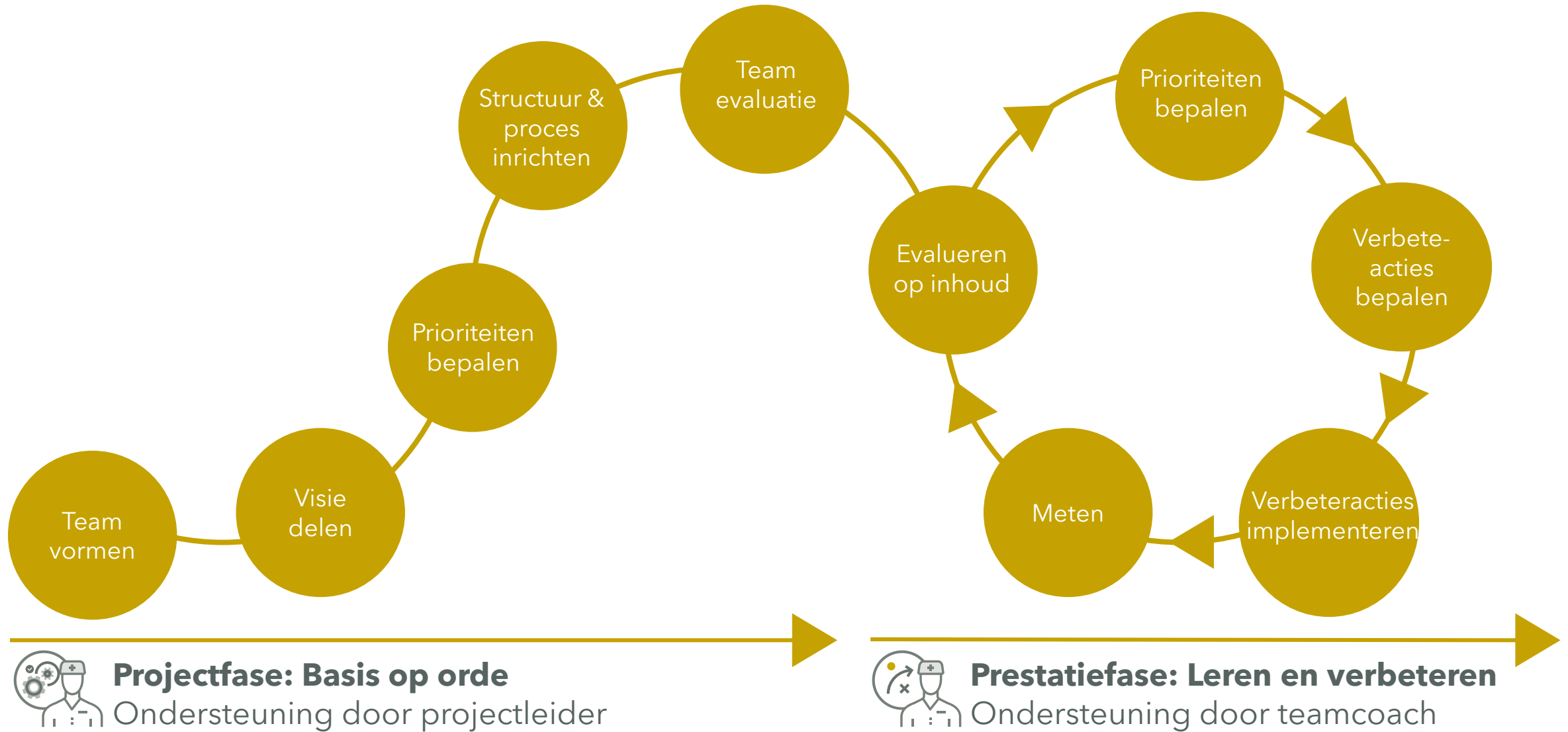
Het hoogste doel van continu verbeteren is dat u de kwaliteit van zorg aantoonbaar verder vergroot.

Dit levert u bovendien drie extra voordelen op, die voor uw medewerkers een kroon op het werk zijn. Én zorgen voor plezier en motivatie.

- Een officiële certificering van een methode.
- Een adequate invulling van het kwaliteitskader van uw zorgsector.
- Een extra waarborg voor kwaliteit naar externe stakeholders.



# Aanpak samengevat

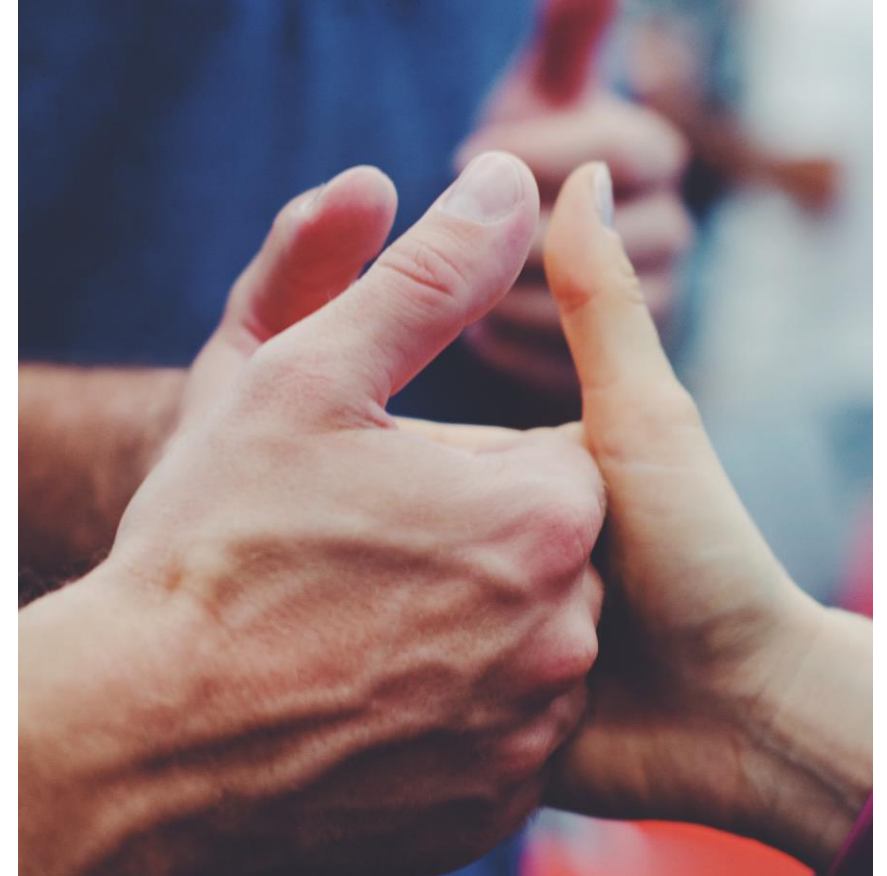


# Resultaat: aantoonbare kwaliteit Sneller, leuker én efficiënter

## Bij andere zorgorganisaties haalden we prima resultaten:

- Door de projectmatige aanpak worden teams door de lastige, tijdsintensieve eerste opstartfase geholpen.
- De resultaatgerichte aanpak leidt in korte tijd tot de eerste aantoonbare kwaliteitsverbeteringen.
- De teamcoaching zorgt voor sterke ontwikkeling van het eigenaarschap binnen het team.
- Teamleden verbeteren hun vaardigheden op het gebied van goed organiseren van de zorg en het continu verbeteren.
- Ontwikkeltrajecten leidden op korte termijn tot certificering.

En nog belangrijker: de energie in het blijven verbeteren bleef gedurende én na het traject hoog.



**Bent u klaar om de  
eerste stap te zetten?**

**Neem dan contact  
op met Petra de Leede.**



MANAGING PARTNER

# Petra de Leede

“Ethica met passie voor publieke impact, helpt zorgorganisaties bij duurzame gedragsverandering”

p.deleede@p5com.eu  
+31 (0)6 82 50 85 83



# Wij helpen organisaties beter te presteren. Nu en in de toekomst.

Blijvend betere resultaten, een hogere klanttevredenheid en medewerkers die trots zijn op hun werk. Dat is wat we organisaties helpen te bereiken. Door ze beter te laten focussen op hun hoofddoel, door de randvoorwaarden op orde te brengen én door met hen op de werkvloer aan de slag te gaan.

Wij werken onder andere al voor:



**InteraktContour**  
*verder met hersenletsel*

---

## 3:1

is de gemiddelde return on investment voor onze opdrachtgevers

---

## 83%

Van de medewerkers vindt dat de door ons begeleide verandering een positief effect heeft

---

## 82%

van de sleutelpersonen van de organisatie voelt zich door P5COM ondersteund bij de verandering



# P5 COM

INSPIRING PERFORMANCE

[www.p5com.eu](http://www.p5com.eu)

+31 (0)35 531 00 62

[info@p5com.eu](mailto:info@p5com.eu)