

## BENT U KLAAR VOOR DE TOEZICHTHOUDER OF IS DE TOEZICHTHOUDER KLAAR MET U?

*In deze whitepaper bespreken we de visie van [22graden](#) op hoe zorgorganisaties kwaliteitsverbeteringen kunnen aanpakken.*

Aan de lopende band zien we signalen van toezichthouders over de zorg die organisaties leveren. Niet enkel de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugdzorg i.o. (verder: IGJ) geeft deze signalen af, maar bijvoorbeeld ook de Nederlandse Zorgautoriteit, de eigen accountant, zorgverzekeraars, zorgkantoren, kwaliteitskeurmerken zoals NIAZ en ISO, de arbeidsinspectie en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.

Aandacht van een toezichthouder biedt kansen: er komt verplicht ruimte voor verbetering. Aan de andere kant geeft het interne onrust en kan er imago schade ontstaan door aandacht in de media. Wat zien wij als adviesbureau gebeuren in de praktijk? En hoe zou een organisatie om moeten gaan met de externe signalen?

Op het moment dat organisaties de aandacht hebben van een externe toezichthouder, is de valkuil dat ze neigen te sturen op specifieke signalen. Ze leggen bijvoorbeeld de focus op het op orde brengen van patiëntendossiers of op medicatieveiligheid als speerpunt. Het risico hierbij is dat medewerkers slechts een trucje aangeleerd wordt. Voor daadwerkelijke verbetering moet er vanuit de basis gekeken worden naar waar veranderingen mogelijk zijn. Pas als de basis op orde is kan een organisatie groeien naar goede zorg. Zie hieronder de piramide naar de groei van vakmanschap en kwaliteit.

Zodra de basis goed ingericht is, kan worden gestart met het vergaren van kennis en verbeteren van vaardigheden in het methodisch werken. Zowel de PDCA-cyclus als het streven naar een continu lerende organisatie moeten hier een onderdeel in zijn.

Zolang de diverse niveaus uit de piramide nog niet in de genen zit van de medewerkers, is tijdelijk extra controle nodig. Na controle volgt het *trots* zijn op de organisatie, *passie* voor het vak en *eigenaarschap* voor de taken bij de medewerkers.

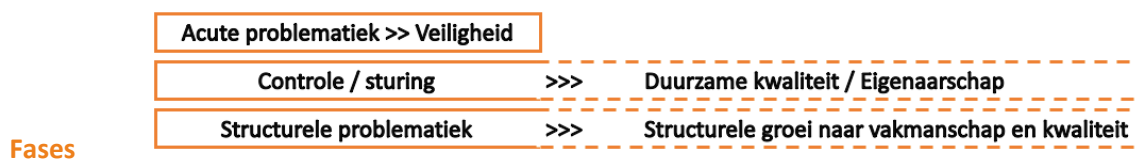


Aandacht voor de basis binnen een organisatie is cruciaal om te komen tot groei naar goede zorg. Echter, de eerder genoemde signalen van toezichtouders moeten snel opgelost worden. Veelal spelen er thema's rondom de cliëntveiligheid die niet kunnen wachten. Hierdoor lopen twee trajecten parallel aan elkaar: het ene traject richt zich op de veiligheid binnen de organisatie en het andere traject op de groei in professionaliteit. In het volgende stuk bespreken we hoe 22graden bij deze twee trajecten kan ondersteunen.

## Onze aanpak voor kwaliteitsverbetering binnen zorgorganisaties

22graden start bij het inzichtelijk krijgen van de basis. Wij voeren een *scan* uit waarin onderzocht wat de sterke punten en punten van aandacht zijn binnen uw organisatie. Hoe uitgebreid en diepgaand deze scan is, is aan de te onderzoeken organisatie.

Uit de scan volgen aandachtspunten voor de organisatie en haar medewerkers. Deze punten zijn onder te verdelen in twee groepen: acute en structurele problematiek. Het aanpakken van deze aandachtspunten leidt tot verbetering van de zorg, het uiteindelijke doel van een verbetertraject. 22graden stelt samen met u een aanpak op. We onderzoeken wat direct opgelost dient te worden en hoe het traject voor structurele groei er uit ziet, zodat er duurzame kwaliteit ontstaat.



Organisaties bevinden zich tijdens verbetertrajecten in één van de volgende fases:

- *Voorkomen is beter dan genezen*: u wilt zelf aan de slag met kwaliteitsverbeteringen binnen uw organisatie. Onderzoek welke verbeterpunten er zijn binnen de organisatie en implementeer deze voordat een toezichthouder ingrijpt.
- *Ondersteuning bij lopende trajecten*: het is nooit prettig als er al een traject vanuit een toezichthouder is gestart. Dit betekent dat eventuele al ingezette verbeteringen niet tot het gewenste resultaat hebben geleid of dat het tot onvoldoende prioriteit binnen uw organisatie heeft geleid. Bij deze trajecten heeft begeleiding bij het implementeren van de gevraagde verbeteringen prioriteit.
- *Borging van verbetertrajecten*: als een toezichthouder zijn maatregel opheft, is er reden tot tevredenheid. Echter, dan is het zaak om kwaliteitsverbeteringen te verduurzamen. In deze fase is het van belang om te zorgen voor het daadwerkelijk laten landen en continueren van de genomen verbeteringen.

## Interventies op maat

Bij 22graden maken we gebruik van diverse interventies die we kunnen inzetten bij zorgorganisaties. Wij geven hierover uitleg en advies aan organisaties. De interventies op een rij:

- *Advies*: wij kunnen de organisatie gevraagd en ongevraagd advies geven.
- *Gedraginterventies*: in veel organisaties zien we dat medewerkers hardnekkig ongewenst gedrag blijven vasthouden. Vaak is dit een signaal dat de basis niet op orde is. Mensen

voelen zich niet veilig in een team of men heeft geen grip op zijn of haar werkzaamheden met een hoge werkdruk als gevolg. 22graden kan hier samen met u een kentering in bewerkstelligen.

- *Procesbegeleiding*: in verbetertrajecten kan er veel op een organisatie en haar medewerkers afkomen, zeker als de basis niet op orde is. 22graden kan helpen bij het organiseren van structuur, het scheppen van overzicht en het begeleiden van het hele traject.
- *Implementatie voorgestelde verbeterpunten*: de bekende meerwaarde van de “blik van buiten” kan een implementatieproces (nieuw) elan geven. 22graden kan zaken bespoedigen en resultaten borgen.
- *Begeleiding op de werkvloer*: sommige medewerkers hebben een individuele coach nodig op onderdelen. Wij hebben de coaches in huis.
- *Training*: als basis geloven wij in het begeleiden op de werkvloer. In aanvulling hierop is het soms nodig om een training te verzorgen. 22graden kan diverse trainingen voor medewerkers verzorgen. Denk aan een training methodisch werken of het leren wat continu verbeteren is (PDCA-cyclus).

Daarnaast beschikken we over de kennis en vaardigheden over een aantal zeer specifieke instrumenten, zoals:

- *Prospectieve Risico-Inventarisatie (PRI)*: binnen een door u te benoemen zorgproces gaan wij op zoek naar de aanwijsbare risico's. Ook stellen we verbeterpunten voor. Met deze methode worden incidenten voorkomen.
- *Audit op maat*: samen met u selecteert 22graden de onderwerpen waarop onze adviseurs de audit uitvoeren. Na afloop ontvangt u een rapport met daarin ons advies en verbeterpunten.
- *SIRE-onderzoek of PRISMA-analyse*: medewerkers herkennen en rapporteren vaak zelf al incidenten of calamiteiten. Soms sommeert een toezichthouder een organisatie om een calamiteitenonderzoek uit te voeren. De adviseurs van 22graden zijn opgeleid in het gedegen uitvoeren van calamiteitenonderzoeken, zowel intern als in de gehele keten van zorg. We kunnen diverse taken van de organisatie overnemen. Denk hierbij aan het uitvoeren van onderzoek op basis van interviews en het meelopen met processen en, in geval van een calamiteit, het opstellen van het rapport en brief aan de Inspectie. 22graden formuleert samen met uw medewerkers de juiste verbetermaatregelen.

### Wilt u meer weten?

22graden is dé partner in de diverse fasen van verbetertrajecten. Met u en uw medewerkers samen realiseren wij de gewenste duurzame kwaliteitsverbetering. Een organisatie kan pas excelleren in zorg zodra de basis op orde is.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met één van onze adviseurs:

- George Breddels, Senior-adviseur – [georgebreddels@22graden.nl](mailto:georgebreddels@22graden.nl), 06 3611 9268
- Yvonne van Persie, Projectleider en adviseur – [yvonnevanpersie@22graden.nl](mailto:yvonnevanpersie@22graden.nl), 06 2716 8388