

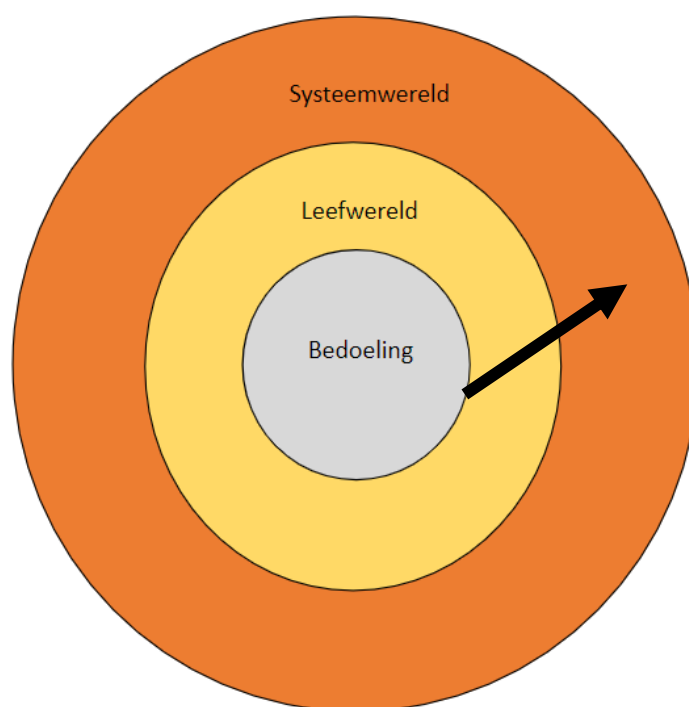
Prezo Woonzorg rebooted

Een sterk onderliggend Ideeënkader

We vertrekken vanuit een straf paradigma 'Vanuit de bedoeling co-creatief aan de slag'.

1. De bedoeling is altijd resultaat voor de bewoner
2. Medewerkers zijn het belangrijkste instrument voor werken aan kwaliteit. Kwaliteit wordt op de werkvloer gemaakt. Eigenaarschap staat voorop in de leefwereld.
3. In de leefwereld werken bewoners en medewerkers samen: Bewoners hebben steeds regie en inspraak en worden gevraagd wat ze willen
4. De organisatie moet ondersteunend zijn maar ook niet meer dan dat.

Deze ideeën vind je oorspronkelijk terug bij Wouter Hart in zijn boek 'Verdraaide Organisaties'. Hij geeft dit vorm in drie cirkels:



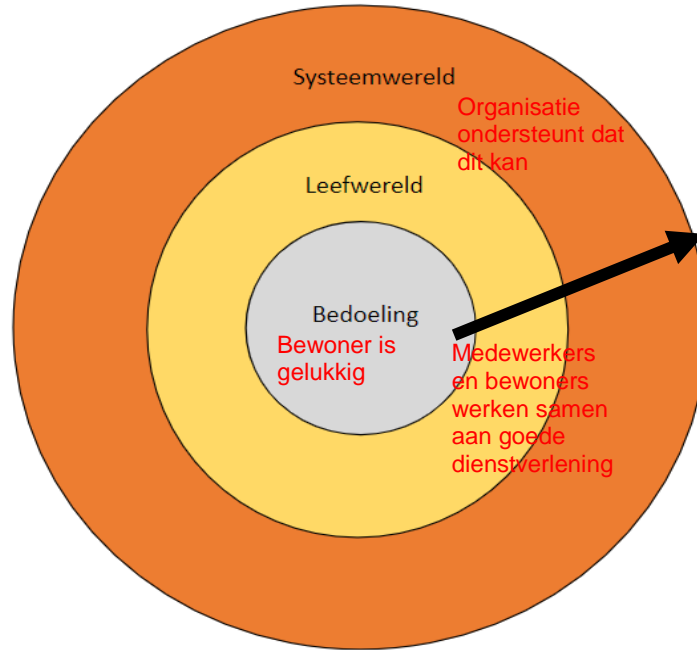
De pijl moet dus juist staan, nl van binnen naar buiten...

Signalen dat de pijl verkeerd staat:

- Systemen zijn onze meester geworden. We doen iets omdat er geschreven staat dat we het moeten doen. De bewoner én de medewerker moet daarin functioneren
- Medewerkers denken niet meer en voeren uit

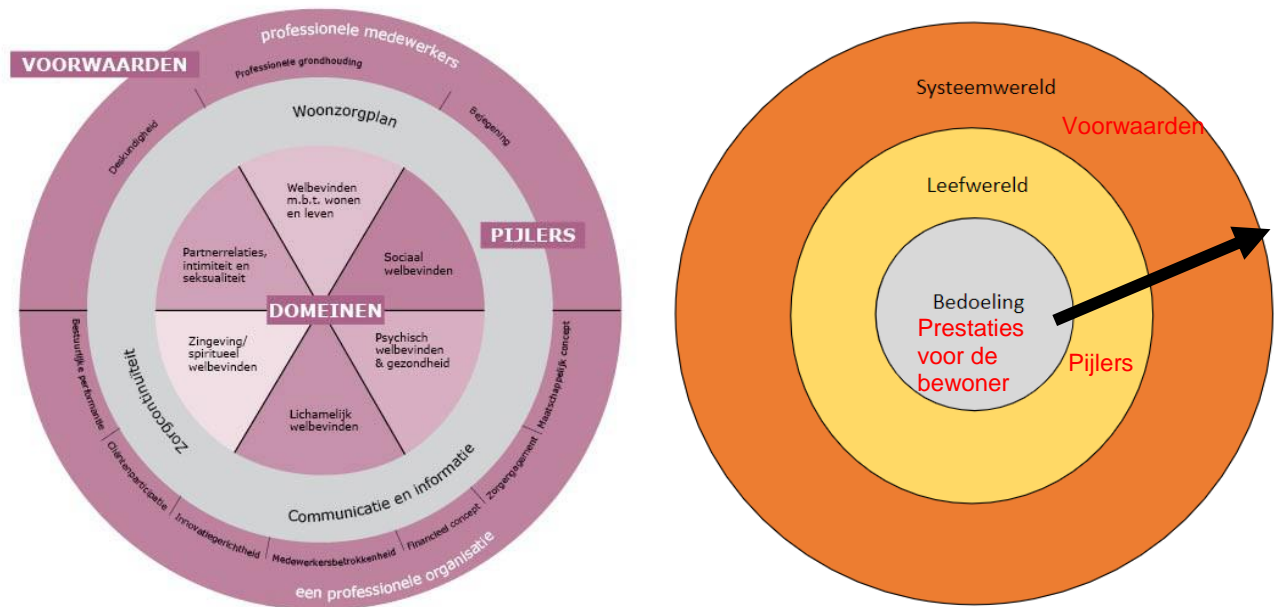
- We denken niet meer na waarom we iets doen. We doen het omdat we het altijd hebben gedaan.
- Vul zelf maar aan

Voor onze dienstverlening betekent dit het volgende:



Prezo Woonzorg als systematisch kwaliteitswerk vanuit de bedoeling

Prezo Woonzorg ondersteunt deze krachtige ideeën en neemt het consequent mee in ALLES. Dat begint al bij haar **model**:



1. De bedoeling van alles wat we doen komt ten goede aan de bewoner. In de domeinen zitten prestaties voor de bewoner. Zij zijn vertrekpunt voor al ons handelen.
2. In de pijlers zit de leefwereld. Hier gebeurt het handelen. Medewerkers communiceren met bewoners, informeren hen, maken afspraken (communicatie en informatie), afspraken worden gemaakt en vastgelegd zodat ze bruikbaar zijn voor anderen (woonzorgplan) en er wordt vaak geëvalueerd en bijgestuurd (zorgcontinuïteit). Hier staan dus allemaal werkwoorden die het dagelijks handelen kenmerken...
3. Om dit te kunnen doen hebben we een slanke, goed gekozen systeemwereld nodig; Enerzijds hebben we voldoende en deskundige medewerkers die goed ondersteund worden om deskundig, professioneel en empathisch te kunnen zijn en blijven. Anderzijds hebben we visie, beleid, systemen, afspraken, protocollen, enz.. die het handelen moeten ondersteunen.

En dat gaat verder door in het **kwaliteitswerk**: Met de pijl in de juiste richting natuurlijk!

Systematisch kwaliteitswerk bestaat uit :

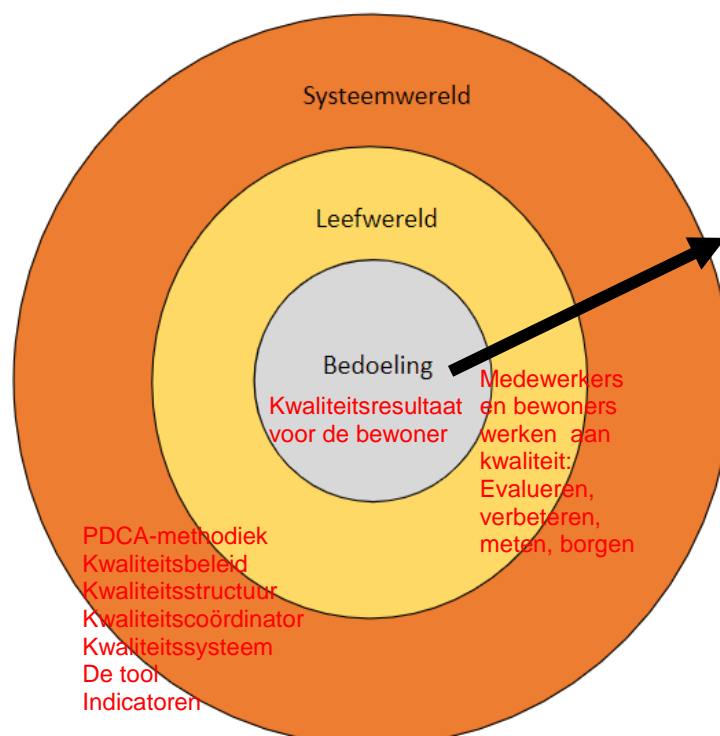
- het maken van **zelfevaluaties** (lees: analyse van hoe het gesteld is met een bepaalde prestatie) en op basis daarvan

- kwaliteit **verbeteren** of kwaliteit **borgen** om vervolgens
- bij een volgende zelfevaluatie te kijken of er **groei** is (bij verbetering) of de kwaliteit **gehandhaafd** bleef (bij borging) en wat er nu moet gebeuren

Zo verdiept systematisch kwaliteitswerk zich steeds verder ... Is geen cirkel, maar een spiraal!
De tool moet dit gedachtengoed ondersteunen. Ook daar moet de pijl juist blijven staan!

Voor systematisch kwaliteitswerk volgens Prezo-filosofie betekent dit:

1. De bedoeling is altijd resultaat voor de bewoner
Als we thema's evalueren of als we zoeken naar verbetering, gaat het altijd over resultaat voor de bewoner. De prestaties zijn ook zo geformuleerd, als resultaat voor de bewoner.
2. Medewerkers zijn het belangrijkste instrument voor werken aan kwaliteit. Kwaliteit wordt op de werkvloer gemaakt. Eigenaarschap staat voorop in de leefwereld. Als we evalueren of werken aan verbetering, betrekken we hen erbij.
3. In de leefwereld werken bewoners en medewerkers samen: Bewoners hebben steeds regie en inspraak en worden gevraagd wat ze willen. Ook bewoners hebben hun plek in die evaluatie of verbetering. Ze kunnen hun mening zeggen en/of mee denken. Minimaal hebben we hun tevredenheid gemeten
4. De organisatie moet ondersteunend zijn maar ook niet meer dan dat.
Er zijn allerlei methoden, technieken en hulpmiddelen om systematisch aan kwaliteit te werken. Het 'Prezo Woonzorg kwaliteitssysteem' is er zelf één van. De tool is er ook één., 'werken met projecten' is er ook één. Gezond verstand moet steeds voorop blijven staan bij het gebruik van dit alles. Dan komt het altijd goed.



Als de pijl verkeerd staat:

- Ontwerp je monsterlijke meetmethoden en ga je lijden aan registritis
- Ga je vooral je systemen evalueren op hun efficiëntie en niet op de vraag of ze de bedoeling dienen
- Begin je de tool in te vullen 'omdat hij er is en omdat het moet'
- Vul zelf maar aan..

We nemen je mee in de stappen van dit kwaliteitswerk.

Zelfevaluatie maken

Systematisch kwaliteitswerk start bij het maken van een zelfevaluatie. Een zelfevaluatie is een term die gebruikt wordt voor:

- het vaststellen van het al dan niet bereiken van de bedoeling (resultaat)
- het beschrijven van de huidige realiteit: gedrag en handelen in de leefwereld
- het op een rij krijgen van factoren die mee die realiteit maken/veroorzaken/vorm geven: oorzaken in de systeemwereld.

Op het einde van een zelfevaluatie heb je dus een beeld van die realiteit en een analyse van oorzaken of beïnvloedende factoren.

Je vindt deze elementen terug in de zelfevaluatie-items (en dus ook in de tool.)

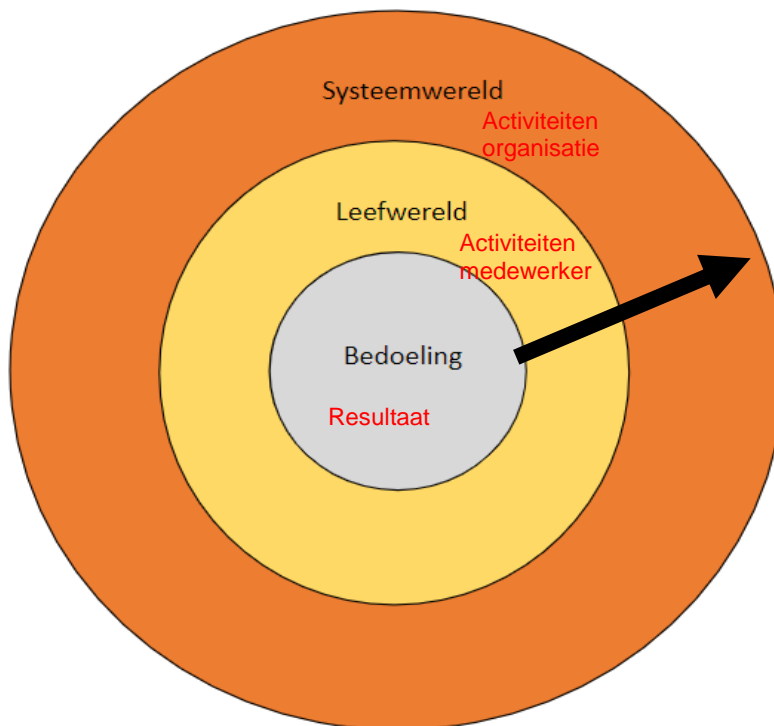
Algemene doelstelling: wat de bedoeling is. Bvb. de bewoner voelt zich thuis. Als we gaan evalueren, evalueren we met dit in ons hoofd. Voelt de bewoner zich thuis? Wat kunnen we doen om de bewoner zich thuis te laten voelen..

Resultaat: hangt meteen samen met die Algemene bedoeling. Hier meten we of de bewoner zich thuis voelt (de algemene doelstelling) en/of we meten na een verbetercyclus of de concrete doelstelling (zie verder) behaald is.

Activiteiten medewerker: de leefwereld: wat de medewerker doet samen met of in samenspraak met de bewoner en met zijn collega's. Wat zien we gebeuren in het dagelijkse handelen, in de leefwereld, dat ons vertelt of we werken aan deze bedoeling? Dit gaat over handelen van medewerkers in het hier en nu... Dit gaat dus over vaststelling van dingen die we zien, horen, voelen, enz... observaties. Dit gaat NIET over interpretaties erachter. Dat is heel belangrijk. Je kan maar tot goede analyse komen als je de wereld eerst goed beschrijft.

Alle items die beschreven staan, gaan over die observaties. Lees ze na ter inspiratie voor je je gesprek begint...

Activiteiten organisatie: de systeemwereld. Wat er nodig is aan middelen en ondersteuning om dit te kunnen doen. Welke factoren spelen er allemaal mee om goed te kunnen handelen in het hier en nu? Wat is er en wat is er niet?



In een voorbeeld: De cliënt ervaart dat hij invulling kan geven aan zijn dag volgens zijn persoonlijke interesses en hobby's

Resultaat: we meten of de bewoner tevreden is hiermee. Tevredenheidsitem van Bing dat gekoppeld is aan activiteitenaanbod. We hebben hier een goede of een minder goede score.

Activiteiten medewerker:

We beschrijven wat er nu vandaag allemaal gebeurt en niet gebeurt aan invulling geven aan de dag. We beschrijven welke rol bewoners spelen in het mee beslissen hierrond. We beschrijven hoe nu aan zinvolle dagbesteding wordt gewerkt, of het ook in een woonzorgplan komt, of afspraken gecommuniceerd wordt, of er geëvalueerd wordt. Werken we vraaggestuurd of doen we altijd hetzelfde?

Activiteiten organisatie:

Hier analyseren we wat er allemaal meespeelt: aantal medewerkers, competenties, tijd, middelen, duidelijke visie in huis, overlegkanalen die wel of niet werken enz... Doorheen gesprek kom je hier vaak ook al aan oplossingen. Weeg altijd goed af of wat er nu al 'verzonnen' wordt echt wel zou bijdragen aan meer goed gedrag (activiteiten medewerker) en dus aan de bedoeling (zinvolle invulling van de dag)

Op het einde van deze zelfevaluatiefase hebben we goed in beeld hoe we ervoor staan en wat er allemaal meespeelt.

Concreet: als je gaat evalueren

1. **Bedoeling:** Oriënteer je op de Algemene doelstelling. Waar gaat dit over? Hoe kunnen we dit resultaat meten? Waar gaan 'activiteiten medewerker' en 'activiteiten organisatie' over? Lees de zelfevaluatie-items door om je te inspireren. Wat weten wij al over onze situatie? Welke signalen ontvangen we al? Waar willen wij het over hebben?
2. **Leefwereld:** Ontwerp een zelfevaluatie in de praktijk? Met wie? Wanneer? Hoe vergaand? Met welke methodiek? Met welke vragen?
Maak de zelfevaluatie op die leuke, boeiende, inspirerende manier. Creëer hiermee dynamiek en reflectie in je organisatie.
Maak een onderscheid in gesprek tussen: wat we allemaal zien gebeuren enerzijds (activiteiten medewerker) en welke factoren meespelen (activiteiten organisatie). Wees kritisch op de 'simpele oplossingen' die al snel worden aangedragen.
3. **Systeemwereld:** Vat in de tool) samen wat je te weten kwam:
Het open vak : Hoe werd deze zelfevaluatie gemaakt?
Hier vertel je op welke manier je aan de slag gegaan bent om rond dit thema interessant reflectiewerk op te zetten. Wie was daarbij (ook bewoners?)? Wat was de aanleiding? Hoe heb je dat georganiseerd? Wat heb je precies gedaan?
Het open vak : Conclusies activiteiten medewerker
Wat zie je gebeuren om je heen, in de leefwereld. Wat zie je, hoor je, ervaar je? Gebeurt dat altijd of soms? Overal of maar op bepaalde plekken? Hoe is het met het handelen gesteld?
Het open vak : Conclusies activiteiten organisatie
Hier is ruimte voor de factoren die maken dat er gebeurt wat er gebeurt. Wat speelt er allemaal mee? Welke ondersteuning is er (niet)? Is er visie, beleid, systeem, competentie,..?
Een resultaat: tevredenheidscijfer voor die prestatie (uit de bing-bevraging) en in een volgende cyclus een resultaat voor de concrete doelstelling die je je stelde in de vorige cyclus.

Hou die pijl in de juiste richting

Signalen dat de pijl verkeerd staat:

- Altijd op dezelfde manier aan de slag gaan, ongeacht over welk onderwerp het gaat
- Elk item van de tool willen bespreken of invullen 'omdat het er nu eenmaal staat'
- Je verliezen in techniciteit en niet meer weten waarover het nu eigenlijk gaat...
- Vul zelf maar aan..

Als je analyse gemaakt is, ben je klaar om een stap verder te gaan. Je besluit of je moet gaan borgen of verbeteren.

Borgen

Borgen doe je als je NIET verbetert. Zolang je verbetert (zelfs iets kleins aanpassen) ben je niet aan het borgen. Borgen wil gewoon zeggen dat je vastlegt hoe je gaat monitoren of de kwaliteit blijft bestaan.

Ook hier kan je dat volgens de drie cirkels doen:

1. **Bedoeling:** Heel eenvoudig kan dit door het resultaat te blijven opvolgen... Je meet regelmatig of de bewoner nog tevreden is met dit thema.
2. **Leefwereld:** Je gaat af en toe observeren of het handelen gebeurt zoals afgesproken is... of gesprekken met bewoners plaatsvinden, of medicatie gegeven wordt, of...
3. **Systeemwereld:** je gaat regelmatig na of systemen gebruikt worden of middelen voorhanden zijn. Of documenten ingevuld zijn, of vergaderingen doorgegaan zijn.

Gouden regel: keep it small and simpel. **Resultaten regelmatig monitoren is meer dan voldoende.** We willen niet eindigen in registritis.

De pijl staat verkeerd als:

- We voor 1 prestatie wel 8 of meer opvolgindicatoren hebben
- Als onze opvolgindicatoren allemaal in de systeemwereld zitten. We volgen dan op of we doen wat afgesproken is maar niet of dat wat afgesproken is, eigenlijk de bedoeling (nog) dient).

Verbeteren

Nu wordt het leuk. We besluiten dat we zouden moeten gaan verbeteren. En dan zien we de grootste kronkels ontstaan:

- Projecten waarvan niet zeker is waar ze toe moeten dienen
- Acties die geen doel dienen
- Eenzijdig gekozen richtingen waarin we doordenken...

Verbeterwerk kost veel geld en veel inzet. En als het dan niet goed gedaan is, is dat zonde van de tijd en het geld. Daarom moeten we ervoor zorgen dat een verbeterproject duidelijk een bedoeling dient. En dat de acties die we gaan ondernemen, goed bedacht zijn vanuit een bijdrage aan die bedoeling.

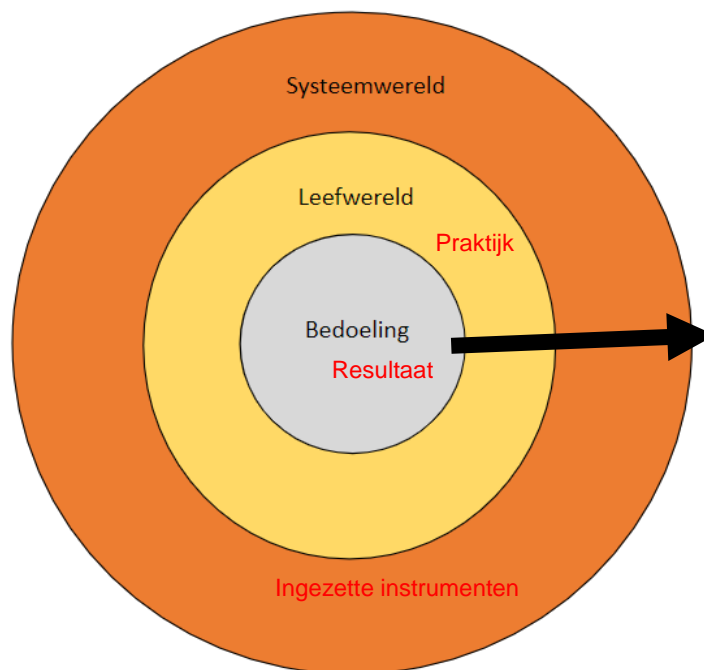
Hier eenvoudige richtlijnen, volgens de drie cirkels, om goed te verbeteren.

1. **Bedoeling:** We omschrijven waar de verbetering ons moet brengen en dit in termen van een doelstelling, een resultaat voor de bewoner die meetbaar is. Dit is de Concrete doelstelling.
Zoek naar een doelstelling die makkelijk meetbaar is. Tevredenheid meten is altijd goed. Je zal dan aan het begin van de verbetering gaan meten hoe het nu is en op het

einde (volgende zelfevaluatieronde) hoe het dan is.

2. **Leefwereld:** Beschrijf wat je in de leefwereld ziet gebeuren dat die bedoeling mogelijk maakt... Welk handelen veronderstelt dat... Dit zijn de operationele doelstellingen.
3. **Systeemwereld:** per bovenstaande operationele doelstelling kan je nu gaan nadenken over wat er nodig is om dat voor mekaar te krijgen. Dat zijn je nodige acties.

Hier is het eenvoudig gemaakt. Maar je ziet de sprongen gaan, vanuit de bedoeling naar 'wat is er nu voor nodig'.



Je hebt wat tijd nodig om tot dit goede verbeterplan te komen, maar dat is niet erg. Je bent samen aan het reflecteren over een goed plan dat de bedoeling dient en niet overhaast aan het besluiten tot een hoop acties die de leefwereld ingewikkelder, veiliger en minder bewonersgericht maken. Je hebt ook voortdurend een link tussen wat je gaat doen in de systeemwereld en de bedoeling die moet gediend worden. Je stelt dus ook vaak de vraag: gaat dit ons vooruit helpen. Of: wat gebeurt er als we dat niet doen? Is dat niet ook ok? En zo kom je tot een goed plan dat de pijl in de goede richting houdt. En al die tijd ben je bezig op de neuzen in dezelfde richting te krijgen in je organisatie. Als dat lang duurt, is het teken dat het nodig was... Het is altijd nuttige tijd.

In een voorbeeld: De cliënt ervaart dat hij invulling kan geven aan zijn dag volgens zijn persoonlijke interesses en hobby's

1. **Bedoeling:** Concrete doelstelling:
Volgend jaar ervaart 90% van de mannelijke bewoners dat hij zinvol zijn tijd kan

doorbrengen.

Dat is een andere doelstelling dan: volgend jaar hebben we drie activiteiten per week voor mannen. Zie je het verschil? Dit tweede is een oplossing... We willen hier het resultaat zien voor de bewoner.

2. **Leefwereld:** Om ervoor te zorgen dat 90% van de mannelijke bewoners zijn tijd zinvol kan besteden is het nodig dat:
 - medewerkers anders naar zinvolle tijdsbesteding van bewoners gaan kijken dan vandaag
 - bewoners mee kunnen bepalen wat ze willen doen
 - er meer mannelijke activiteiten aangeboden worden

3. **Systeemwereld:** Om ervoor te zorgen dat medewerkers anders naar zinvolle tijdsbesteding gaan kijken dan vandaag, gaan we
 - met de directie en leidinggevenden onze visie helder verwoorden
 - een vorming opzetten voor alle medewerkers rond deze visieOm ervoor te zorgen dat bewoners mee kunnen bepalen wat ze willen doen, gaan we:
 - dit opnemen bij het onthaal als vraag
 - dit mee opnemen in de bewonersbespreking

In de tool

Besluit

ALGEMENE CONCLUSIE

De bedoeling

Plan

Verbeterplan

CONCRETE DOELSTELLINGEN

Volgend jaar ervaart 90% van de mannelijke bewoners dat hij zijn tijd zinvol kan doorbrengen

De leefwereld

DOELSTELLINGEN EN ACTIVITEITEN

Medewerkers kijken anders naar zinvolle tijdsbesteding van bewoners dan vandaag

Goedgekeurd

METHODE

MIDDELEN

TOTAAL	2019	2020	2021
0 €	0 €	0 €	0 €

De systeemwereld

CONCRETE ACTIES

- met de directie en leidinggevenden onze visie helder verwoorden
- een vorming opzetten voor alle medewerkers rond deze visie

MATERIALEN

MENSEN

TOTAAL	2019	2020	2021
0 uur	0 uur	0 uur	0 uur

Bewoners kunnen mee bepalen wat ze willen doen

Goedgekeurd

METHODE

MIDDELEN

CONCRETE ACTIES

- dit opnemen bij het onthaal als vraag
- dit mee opnemen in de bewonersbespreking

MATERIALEN

MENSEN

In de projectfiche kan dit dan allemaal verder op muziek gezet worden, maar je kan ook je eigen systemen gebruiken

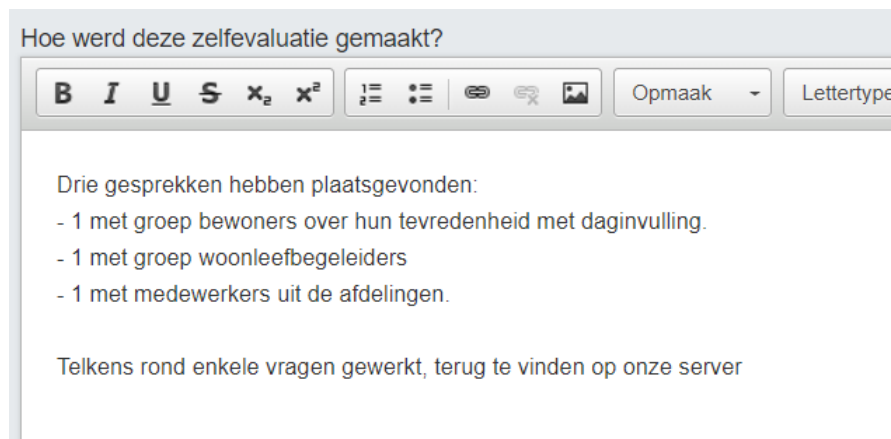
In het heel kort: minimaal nodig in de tool..

Wat is er minimaal nodig in de tool ? En hoe kadert dit in systematisch kwaliteitswerk volgens de principes van Prezo Woonzorg ? Als je dit gelezen hebt, gebruik je de tool met verstand en inzicht (hopelijk 😊)

Zelfevaluatie

Het open vak : Hoe werd deze zelfevaluatie gemaakt?

Hier vertel je op welke manier je aan de slag gegaan bent om rond dit thema interessant reflectiewerk op te zetten. Wie was daarbij (ook bewoners?)? Wat was de aanleiding? Hoe heb je dat georganiseerd? Wat heb je gedaan?



Hoe werd deze zelfevaluatie gemaakt?

B I U S x₂ x² | | | | | | Opmaak | Lettertype

Drie gesprekken hebben plaatsgevonden:

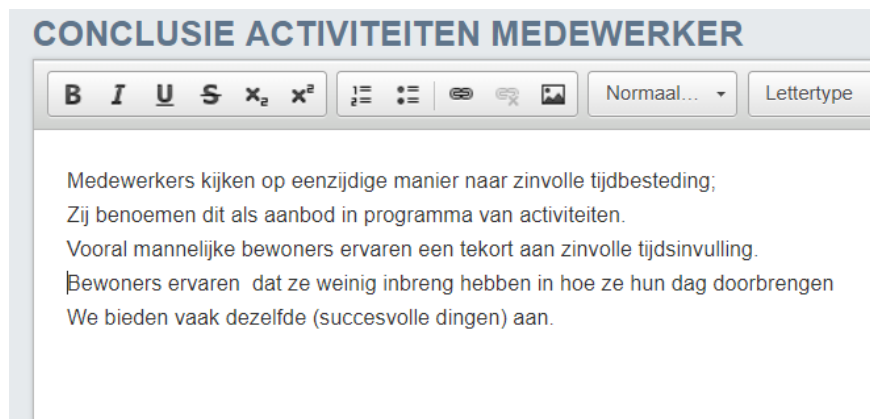
- 1 met groep bewoners over hun tevredenheid met daginvulling.
- 1 met groep woonleefbegeleiders
- 1 met medewerkers uit de afdelingen.

Telkens rond enkele vragen gewerkt, terug te vinden op onze server

Dit zet je aan tot reflectie over de bedoeling

Het open vak : Conclusies activiteiten medewerker

Wat zie je gebeuren om je heen, in de leefwereld. Wat zie je, hoor je, ervaar je? Gebeurt dat altijd of soms? Overall of maar op bepaalde plekken? Hoe is het met het handelen gesteld?



CONCLUSIE ACTIVITEITEN MEDEWERKER

B I U S x₂ x² | | | | | | Normaal... | Lettertype

Medewerkers kijken op eenzijdige manier naar zinnvolle tijdbesteding;
Zij benoemen dit als aanbod in programma van activiteiten.
Vooral mannelijke bewoners ervaren een tekort aan zinnvolle tijdsinvulling.
Bewoners ervaren dat ze weinig inbreng hebben in hoe ze hun dag doorbrengen
We bieden vaak dezelfde (succesvolle dingen) aan.

Hier beschrijf je dus het handelen in de leefwereld, zonder interpretaties over de oorzaken. Enkel werkwoorden hier (truc om goed te blijven zitten)

Het open vak : Conclusies activiteiten organisatie

Hier is ruimte voor de factoren die maken dat er gebeurt wat er gebeurt. Wat speelt er allemaal mee? Welke ondersteuning is er (niet) ? Is er visie, beleid, systeem, competentie,.. ?

CONCLUSIE ACTIVITEITEN ORGANISATIE

B *I* U ~~S~~ x_2 x^2

☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷

Opmaak ▾

Lettertype ▾

Let...

De visie op tijdsbesteding is te beperkt. Niet duidelijk hoe de organisatie hiernaar kijkt.
Er is geen systeem om bewoners te betrekken in de bespreking van hun tijdsbesteding.

Hier som je oorzaken op van het wel of niet handelen. Je kijkt welke ondersteuning is in de stysteemwereld

Een resultaat: tevredenheidscijfer voor die prestatie (uit de bing-bevraging) en in een volgende cyclus een resultaat voor de concrete doelstelling die je je stelde in de vorige cyclus.

3 : Tevredenheid met tijdsbesteding mannen

62

score	streefwaarde
62.00%	0.00%
Manueel ingevoerd op 14 februari 2019	
Historiek scores	

Zo weet je of je de bedoeling haalt

Verbeteren

Conclusies

De conclusies van de zelfevaluatie worden herhaald. Je hoeft hier niet echt iets te doen. Je kan hier toevoegen waar je wil aan werken en wat je laat liggen nu.

Resultaten

Je krijgt hier de resultaten nogmaals te zien en je kan een streefcijfer toevoegen. Hier maak je duidelijk wat je wil veranderen in het resultaat.

Eigen indicatoren

	SCORE	STREEFWAARDE		
		HUDIGE	NIEUWE	
4	89.00%	%	89	%
3	62.00%	%	90	%

Een Concrete doelstelling: een concreet resultaat voor de bewoner (zelfde als wat al algemeen gemeten wordt of een specifiekere). Wat is de bedoeling?

CONCRETE DOELSTELLINGEN

Volgend jaar ervaart 90% van de mannelijke bewoners dat hij zijn tijd zinvol kan doorbrengen

Operationele doelstellingen: wat je dan hoort, ziet, ervaart in de leefwereld. Wat medewerkers, bewoners, familie, partners, ... dan doen. Welk handelen brengt die verbeterde bedoeling dan voort?

Concrete acties: wat daarvoor nodig is aan ondersteuning vanuit de organisatie om dat voor mekaar te krijgen

OPERATIONELE DOELSTELLINGEN EN ACTIVITEITEN

Medewerkers kijken anders naar zinvolle tijdsbesteding van bewoners dan vandaag	CONCRETE ACTIES
<input type="checkbox"/> Goedgekeurd	- met de directie en leidinggevenden onze visie helder verwoorden - een vorming opzetten voor alle medewerkers rond deze visie
METHODE	MATERIALEN

De concrete doelstelling wordt meegenomen naar de volgende zelfevaluatiecyclus. Je zal hem daar zien verschijnen onder de algemene doelstelling van de prestatie. Ook het resultaat wordt meegenomen. Dan merk je hoe de tool helpt om dieper en dieper te gaan...