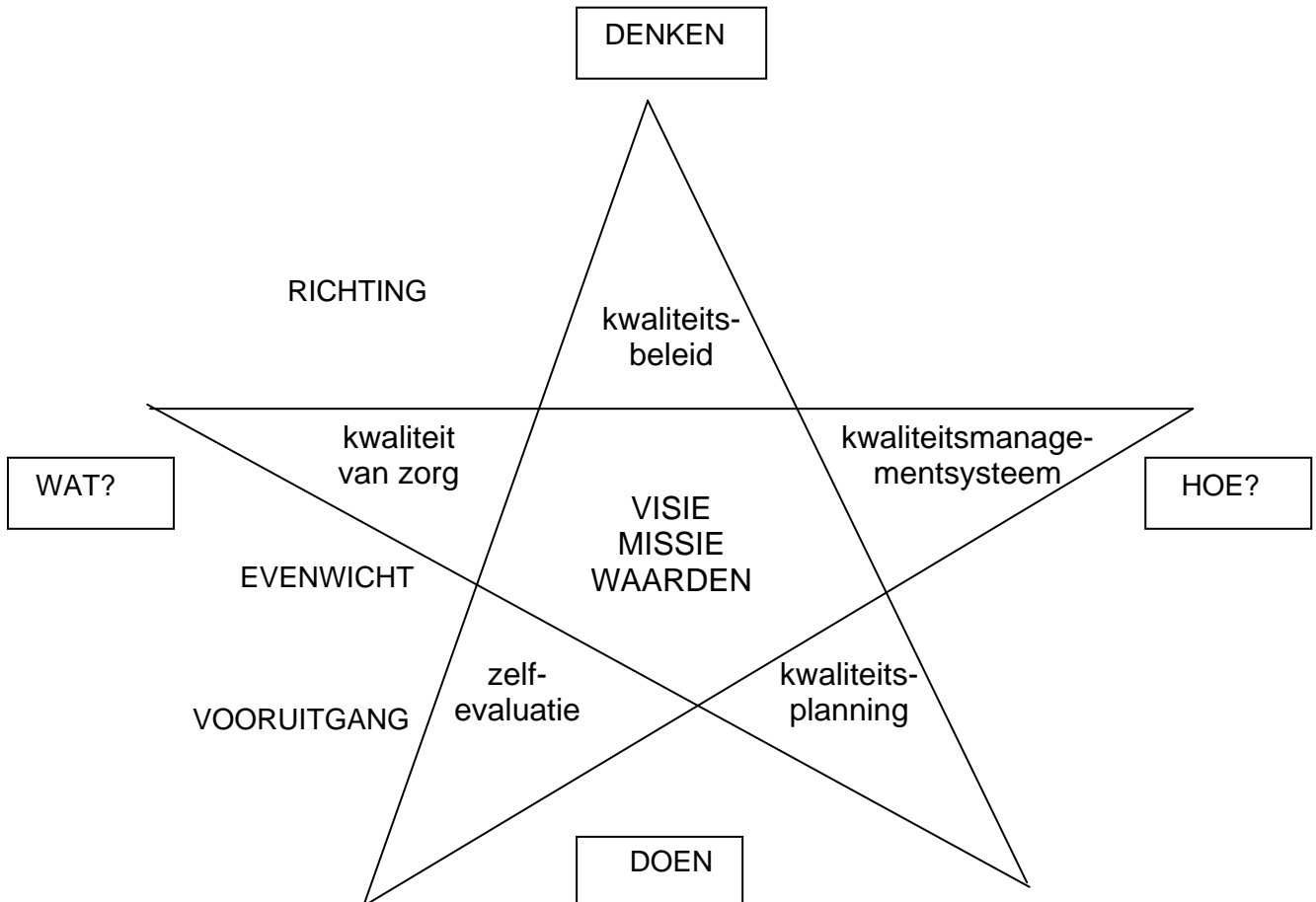


KWALITEITSMANAGEMENT

1. Onze visie

De Kwaliteitsster van VOCA Training & Consult

© 2004 VOCA Training & Consult



Het hele kwaliteitsgebeuren vertrekt uiteraard vanuit de visie, missie en waarden van de voorziening. Dit staat in het hart van de ster en van daaruit zijn alle andere aspecten van kwaliteitszorg met elkaar en met die visie verbonden. Vanuit onze visie en missie kunnen we een kwaliteitsbeleid (boven) gaan bepalen: waar willen we naartoe en hoe zullen we dat vorm geven? We hebben enerzijds de kwaliteit van zorg (links) die ons de inhoud meegeeft - het wat - en anderzijds het kwaliteitsmanagementsysteem (rechts), waar het kwaliteitshandboek deel van uitmaakt - het hoe. Vooruit geraken in het werken aan kwaliteit doen we via een zelfevaluatie (linksonder) op basis waarvan we een kwaliteitsplanning (rechtsonder) maken.

Alle armen van de ster zijn even groot en dus even belangrijk om een evenwichtige kwaliteitszorg te bekommen. Je kunt in het model ook een persoon zien, met een lichaam, hoofd, armen en benen. Het hoofd - het kwaliteitsbeleid - bepaalt dan de richting waarin we zullen uitgaan. De armen zorgen voor evenwicht tussen inhoud en vorm. De benen zorgen voor vooruitgang door voortdurende evaluatie en planning.

Het model wil een hulpmiddel zijn om te kijken of we evenwichtig bezig zijn in onze voorziening. Het hele aanbod van VOCA Training & Consult (CCV vzw) rond kwaliteitszorg is in dit model te plaatsen. U vindt dan ook het model in het klein weergegeven naast elk thema.

2. Het belang voor uw organisatie

Hoe langer hoe meer wordt de achterliggende filosofie en werkwijze van kwaliteitszorg door ons ervaren als 'Good Practice' in een organisatie. Goede beleidsvoering bestaat er immers uit dat je vooraf gaat plannen wat je gaat doen en dat je dit opvolgt en bijstuurt waar nodig. Kwaliteitszorg is doordrongen van deze Plan-Do-Check-Act cirkel en hiermee dan ook een toonbeeld van beleidsmatig werken.

De grenzen tussen wat tot het domein van kwaliteitszorg behoort en wat goede organisatiezorg is, vervagen aldus. De verschillende aspecten die we in de kwaliteitsster terugvinden, zijn in een beleidsmatig functionerende organisatie ook terug te vinden. Wil je dus als organisatie goed werken, moet kwaliteitszorg dan ook geïntegreerd zijn binnen de totale werking.

3. Ons aanbod



Opdrachtverklaring opmaken

Situering:

Organisaties willen klaarheid scheppen voor zichzelf, hun medewerkers, hun opdrachtgevers en niet in het minst voor hun cliënten in wat ze willen bereiken. Een missie bepalen, een profiel verduidelijken, een kwaliteitsvisie expliciteren, vraagt een intensieve dialoog in de organisatie met alle betrokkenen. Het eindresultaat is immers niet alleen een geschreven document met principes en overtuigingen, maar expliciteert ook de betrokkenheid van beheer en medewerkers bij wat er in het document staat. En dit document is de basis voor het verder werken met doelen.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie, kwaliteitscoördinator of middenkader:

- Over de beste weg om tot een opdrachtverklaring in de organisatie te komen.

Vorming voor sleutelfiguren in de organisatie:

- Vorming in het maken van een opdrachtverklaring.

Begeleiding van de organisatie:

- Begeleiding in het maken van een opdrachtverklaring in de voorziening.

Open aanbod

- Beleidstools: Beleidsplanning en beleidsopvolging



Medewerkers sensibiliseren

Situering

Het informeren, sensibiliseren en blijvend motiveren van medewerkers voor kwaliteitszorg is van wezenlijk belang om kwaliteit van zorg in de voorziening te garanderen. Hiertoe is het vertalen van een theoretische kwaliteitszorg naar het alledaagse functioneren op de werkvloer onontbeerlijk.

Ons aanbod

Consultgesprek met of coaching van directie en kwaliteitscoördinator:

- In hoe medewerkers blijvend te stimuleren.
- In hoe vorm geven aan een medewerkersgerichte kwaliteitszorg.

Coaching van een stuurgroep kwaliteitszorg of de groep leidinggevenden:

- in de keuze van sensibiliserende activiteiten voor de medewerkers.

Begeleiding van de voorziening in het kwaliteitsspel:

- Medewerkers laten kennismaken met kwaliteitszorg door middel van het kwaliteitsspel.



Visie en strategie op kwaliteitszorg ontwikkelen

Situering

In het nieuwe geharmoniseerde kwaliteitsdecreet wordt meer aandacht gevraagd voor het uitbouwen van een kwaliteitsbeleid in de voorziening. Vragen als: 'Waar willen we naartoe? Hoe zullen we daar geraken? Wat zijn onze lange termijn opties inzake kwaliteitszorg?' spelen hierbij een belangrijke rol.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Informeren van het beleid van de voorziening over mogelijkheden van kwaliteitszorg.
- Adviseren rond te nemen stappen, het mee uittekenen van een beleid.
- Hulp bij het komen tot een visie op kwaliteit en kwaliteitszorg en een daarmee gepaard gaande strategie.

Vorming van sleutelfiguren:

- Vorming in de onderdelen van een degelijk kwaliteitsbeleid.
- Opleidingen geven aan sleutelfiguren over kwaliteitszorg.

Open aanbod

- Totaal kwaliteitsmanagement in de gezondheids- en welzijnssector
- Kwaliteitszorg: terug naar de kern en dan vooruit!
- Beleidstools: beleidsplanning - beleidsopvolging



Werken aan een kwaliteitscultuur

Situering

Momenteel is er in de voorzieningen, mede door het kwaliteitsdecreet veel belangstelling voor het werken aan kwaliteit. Kwaliteitszorg vraagt een eigen manier van denken en doen. Cliëntgerichtheid, medewerkers responsabiliseren en systematisch werken zijn begrippen die centraal staan in een kwaliteitscultuur. Medewerkers moeten achter deze basisgedachten kunnen staan en dit moet zichtbaar zijn in hun gedrag. Het schrijven van een kwaliteitshandboek op zich is nog geen garantie voor meer kwaliteit!

Ons aanbod

Begeleiding van de organisatie:

- Cultuurmeting doen in uw voorziening om te bekijken welke cultuurverschuivingen nodig zijn voor succes met kwaliteitszorg en welke aanwezige cultuurelementen u sterk maken.
- Samen met u acties plannen om klantgerichtheid te stimuleren en medewerkers te sensibiliseren.
- Een langetermijntraject opbouwen naar meer kwaliteitscultuur.

Open aanbod

- Het waarborgen van een kwaliteitsvolle werking. Kwaliteitshandboek af? Wat nu?



Verduidelijken van de plaats en rol van de directie in kwaliteitszorg

Situering

In het nieuwe geharmoniseerde kwaliteitsdecreet krijgen directie en beleid een veel prominentere plaats toegewezen in het kwaliteitsbeleid. Terecht start een beleid aan de top. Het moet daar geïnitieerd en ondersteund worden.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie, beleid en de kwaliteitscoördinator:

- Met u uitzoeken wat de plaats en rol van directie en van de raad van bestuur is in kwaliteitszorg en aanvullend welke rol de kwaliteitscoördinator en de leidinggevenden opnemen.



Het kwaliteitsspel

Situering

Met behulp van ESF-fondsen werd een spel uitgewerkt rond kwaliteitszorg en zijn verschillende aspecten. Het spel is geschikt om medewerkers te laten kennismaken met wat kwaliteitszorg is en waar het voor dient. Ook kwaliteit van zorg komt erin aan bod. Het spel kan in grote groepen gespeeld worden en heeft een grote sensibiliserende waarde.

Ons aanbod

Begeleiden van de organisatie:

- Het kwaliteitsspel bij u komen begeleiden voor groepen medewerkers.

Coaching van een begeleider:

- Een begeleider uit de eigen voorziening opleiden om het spel in de voorziening te kunnen begeleiden.
- U kunt het spel bij ons kopen en het zelf in de voorziening spelen.



Klantgerichtheid bevorderen

Situering

Naast technische kwaliteit is in de gezondheids- en welzijnssector klantgerichtheid een essentieel element in de kwaliteit van zorg. Gebruikersgerichtheid is de sleutel tot relationele kwaliteit. Gebruikersgerichtheid houdt niet enkel vaardigheden en attitudes in van de medewerkers, maar ook structurele ingrepen om de gebruikers meer te laten participeren. Tevredenheidsmeting en een gestructureerde klachtenbehandeling maken hier deel van uit, evenals een klantgericht onthaal van de gebruiker.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Begeleiding en advies bij het ontwikkelen van een tevredenheidsmeting.
- Begeleiding en advies bij het opzetten van een klachtenprocedure.

- Begeleiding bij een analyse en verbetering van het klantgericht onthaal in uw voorziening.
- Advies bij een stappenplan om de klantgerichtheid in uw voorziening te vergroten.

Vorming en begeleiding van groepen medewerkers:

- Sensibilisering van medewerkers voor een klantgerichte houding.
- Vorming in klantgericht onthaal.
- Vorming in klachtenbehandeling.



Procedures succesvol invoeren

Situering

Het kwaliteitssysteem vraagt dat een aantal afspraken worden omgezet in procedures. Procedures zijn afspraken tussen medewerkers over samenhangende activiteiten. Er worden veel vragen gesteld over die procedures: hoe moeten ze eruit zien? Hoe stel je ze op? Wie betrek je daarbij?, ...

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Begeleiding en advies bij het uitwerken van procedures in de voorziening.

Vorming voor sleutelfiguren:

- Vorming in het uitwerken van procedures.



Uw kwaliteitshandboek mee vorm geven

Situering

Het kwaliteitsdecreet vraagt dat u een kwaliteitshandboek en -planning opstelt. Het legde hier de minimale eisen voor vast.

Ons aanbod

Coaching van directie en kwaliteitscoördinator:

- Begeleiding en advies bij het uitwerken van het kwaliteitshandboek.
- Vorming, begeleiding en advies bij thema's uit het kwaliteitshandboek.
- Tussentijdse evaluatie en advies bij de gevolgde weg.

Aansluitend open aanbod

De inhoud van het kwaliteitshandboek voor de verschillende sectoren bevat allerlei thema's waar in open aanbod bij VOCA Training & Consult (CCV vzw) kennis rond kan worden opgedaan. We verwijzen er hier graag naar:

- Werken aan/met organisatiestructuur
- Training functioneringsgesprekken
- *Van VTO naar HRD (Van vorming, training en opleiding naar human resources development)*
- Beoordelen van medewerkers
- Auditing
- Zelfevaluatie-instrumenten voor de gezondheids- en welzijnssector
- Aantoonbaar maken van kwaliteit
- Opzetten van kwaliteitssystemen



Zelfevaluatie ondersteunen

Situering

In het geharmoniseerd decreet zal gevraagd worden dat de voorziening een zelfevaluatie doorvoert. Met deze zelfevaluatie kunt u te weten komen waaraan verder moet gewerkt worden binnen het kwaliteitsbeleid. Deze projecten neemt u dan op in de kwaliteitsplanning.

Ons aanbod

Coaching van directie en kwaliteitscoördinator:

- om een zelfevaluatie-instrument mee te ontwerpen;
- om een zelfevaluatie mee te organiseren;
- om de uitvoering van de zelfevaluatie te begeleiden.

Vorming van sleutelfiguren:

- mensen opleiden om aan zelfevaluatie te kunnen doen.

Open aanbod

- Zelfevaluatie-instrumenten voor de gezondheids- en welzijnssector



Tevredenheidsmetingen opzetten

Situering

Peilen naar de tevredenheid van gebruikers en medewerkers is een basispijler in kwaliteitszorg. U krijgt hierdoor informatie om uw organisatie al dan niet bij te sturen.

VOCA Training & Consult (CCV vzw) helpt u bij het uitbouwen van een gebruiksvriendelijk en evenwichtig instrument en kan u begeleiden bij de praktische organisatie ervan.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Informeren over de mogelijkheden van tevredenheidsmeting.
- Ontwerpen en helpen uitvoeren van een tevredenheidsmeting.
- Feedback en advies bij de door u ontworpen tevredenheidsmeting.



VEVAK: een meetinstrument om arbeidskwaliteit vast te stellen en te verbeteren in gezondheids- en welzijnsorganisaties

Situering

VEVAK staat voor Vaststellen en Verbeteren van de arbeidskwaliteit. Sinds zijn ontwikkeling in 1992 door VOCA Training & Consult (CCV vzw) samen met LUCAS (samenwerkingsverband Leuvense Universiteit en Caritas) hebben heel wat voorzieningen de VEVAK-vragenlijst afgenomen. Voor verantwoordelijken betekende het vaak de aanzet tot het grondig en systematisch evalueren en bijsturen van het beleid.

De vragenlijst is in 2002 getoetst in opdracht van het Sociaal Fonds van de Privé-rusthuizen en RVT's op verstaanbaarheid en meerwaarde voor logistieke medewerkers.

Op grond hiervan en rekening houdend met de kwaliteitsdecreten heeft VOCA Training & Consult (CCV vzw) een nieuw instrument gemaakt voor het bevragen van medewerkers naar hun werksituatie en beleving.

Het biedt heel wat voordelen:

- VEVAK komt tegemoet aan de eisen van de kwaliteitsdecreten. De tevredenheid van medewerkers wordt expliciet bevestigd.
- Het instrument is wetenschappelijk onderbouwd en getoetst op validiteit en betrouwbaarheid.
- VEVAK geeft een totaalbeeld van relevante indicatoren van arbeidskwaliteit.
- De vragenlijst is bruikbaar bij alle groepen van medewerkers in de organisatie.
- Op functie-, afdelings- en organisatieniveau krijgt u betrouwbare, overzichtelijke en bruikbare beleidsinformatie.
- De mogelijkheid bestaat om vergelijkingen met soortgelijke voorzieningen te maken (benchmarking).

Ons aanbod

- Handleiding voor het werken met de VEVAK met inbegrip van de vragenlijst.
- Invoeren en verwerken van de gegevens in samenwerking met het Centrum voor Statistiek van de K.U.Leuven.
- Beschrijvend en samenvattend rapport van de onderzoeksresultaten.
- Begeleiding bij het opzetten van en het werken met de resultaten van het VEVAK-onderzoek.



Meetinstrumenten ontwerpen en gebruiken

Situering

Meten is weten. We zullen moeten aantonen dat we kwaliteit leveren. Er bestaan verschillende manieren om dat te doen: via tevredenheidsmeting, procesmeting, maar ook via indicatoren die zicht geven op het bereiken van kwaliteit. Hoe goed meten? Hoe medewerkers zover krijgen dat ze gaan meten? Het zijn allen vragen waar VOCA Training & Consult (CCV vzw) u bij kan helpen.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Informeren over verschillende meetmethoden in de voorziening.

Opleiden van sleutelfiguren:

- Vorming in het leren meten.

Begeleiden van de organisatie:

- Ontwerpen en invoeren van meetsystemen.

Open aanbod

- Zelfevaluatie-instrumenten voor de gezondheids- en welzijnssector



Interne audits ondersteunen

Situering

Interne audits uitvoeren vraagt een eigen competentie. Verschillende medewerkers kunnen hierin worden opgeleid. Iedereen dient minstens geïnformeerd te zijn.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Informeren over auditing.
- Advies bij de organisatie van een audit: planning, werkverdeling, opvolging, ...

Opleiden van sleutelfiguren:

- Opleiden van medewerkers om te kunnen auditen.

Open aanbod

- Auditing



Audits uitvoeren

Situering

VOCA Training & Consult (CCV vzw) kan bij u een externe audit uitvoeren. Op deze manier krijgt u vooraf feedback over de kwaliteit van uw kwaliteitshandboek en over de implementatie ervan in de praktijk. Dit kan gebeuren ter voorbereiding van inspectie.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Het bekijken van uw kwaliteitshandboek en adviseren.

Begeleiden van de organisatie:

- Het uitvoeren van een audit en het geven van feedback.

Open aanbod

- Auditing



Uw organisatie of team doorlichten

Situering

Een doorlichting van de organisatie of van het team kan om meerdere redenen een keuze zijn:

- Te weten komen waaraan moet gewerkt worden om kwaliteit te verbeteren.
- Een goed beeld krijgen van de cultuur van de organisatie om kwaliteitszorg goed te laten aansluiten bij de dagelijkse praktijk.
- Onderzoeken waarom kwaliteitszorg niet goed aanslaat in uw organisatie.
- Een klimaat van kritisch zelfonderzoek installeren in de organisatie.
- ...

Ons aanbod

Begeleiding van de organisatie:

- Een diagnose uitvoeren van belemmerende en bevorderende factoren voor de slaagkansen van kwaliteitszorg.



U begeleiden bij een zelfevaluatie met het PROZA-instrument (bijzondere jeugdbijstand)

Situering

Voor de bijzondere jeugdbijstand werd een zelfevaluatie-instrument uitgewerkt - PROZA - dat gebaseerd is op EFQM, maar concreter toelaat aan zelfevaluatie te doen in de eigen voorziening. VOCA Training & Consult (CCV vzw) is gelicenseerd om deze zelfevaluatie bij u te begeleiden.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Adviseren hoe een zelfevaluatie op te zetten

Begeleiden van de organisatie:

- Zelfevaluatie met PROZA in uw voorziening begeleiden.



Kwaliteitsprojecten mee vorm geven

Situering

Werken aan de kwaliteit van zorg houdt voor een belangrijk deel kwaliteitsverbetering in. Kwaliteitsverbetering gebeurt voortdurend en door de dagelijkse inzet van iedere medewerker in uw organisatie. Binnen totaal kwaliteitsmanagement is een belangrijk hulpmiddel een kwaliteitsproject. Via projecten worden problemen systematisch bekeken, gemeten, geanalyseerd, opgelost en geëvalueerd. Deze projecten volgen een systematische werkwijze en worden uitgevoerd door een projectgroep van eigenaars van het probleem. Het begeleiden van deze kwaliteitsprojecten is een belangrijke opdracht voor leidinggevenden en/of de kwaliteitscoördinator.

Ons aanbod

Coaching van de projectleider, directie of kwaliteitscoördinator:

- Advies bij de start van een kwaliteitsproject over de samenstelling van de projectgroep, de probleemformulering en de te volgen werkwijze.
- Coaching van en advies voor de projectbegeleider.

Vorming en begeleiding van sleutelfiguren:

- Vorming voor hen die kwaliteitsprojecten zullen gaan begeleiden.
- Begeleiding van de projectgroep tot ze zelfstandig kan werken.

Open aanbod

- Werken met kwaliteits- en verbeterprojecten



Superviseren van het kwaliteitshandboek

Situering

Uw kwaliteitshandboek moet eerstdaags klaar zijn, als dat al niet het geval was. Veel voorzieningen willen graag feedback over de manier waarop ze het handboek hebben opgesteld. Dat kan over de vorm gaan, maar ook over de inhoud, de samenhang en het gebruik ervan.

Ons aanbod

Consultgesprek met directie en kwaliteitscoördinator:

- Uw kwaliteitshandboek met u doornemen en feedback geven op de manier waarop u het hebt ingevuld.
- Advies geven over concrete procedures en onderdelen van het kwaliteitshandboek.



Intervisienetwerken starten en begeleiden

Situering

Onder impuls van Caritas West-Vlaanderen, Caritas Oost-Vlaanderen, Brandpunt, het VVI en het Vlaams Welzijnsverbond werken reeds een twintigtal intervisiegroepen voor directies en kwaliteitscoördinatoren een professionele aanpak voor kwaliteitszorg en kwaliteitsmanagement uit.

Dit doen zij door:

- uitwisseling van ideeën en realisaties;
- gezamenlijk uitwerken van een deelaspect;
- reflectie en feedback te geven op elkaars werk;
- systematisch te werken aan de opbouw van een handboek.

Ons aanbod

VOCA Training & Consult (CCV vzw) begeleidt de opstart van intervisienetwerken. Het initiatief dient te komen van de deelnemers zelf. De rol van VOCA Training & Consult (CCV vzw) bestaat erin al doende de methodiek van intervisie bij te brengen, tot wanneer de groep zelfstandig verder kan.

Open aanbod

- Kennis delen in teams of kennismanagement in de praktijk