



# Ontregel de zorg

Patricia Lahana, Manager Assessments

27 juni 2023



# Hoe ont-regelt QE?

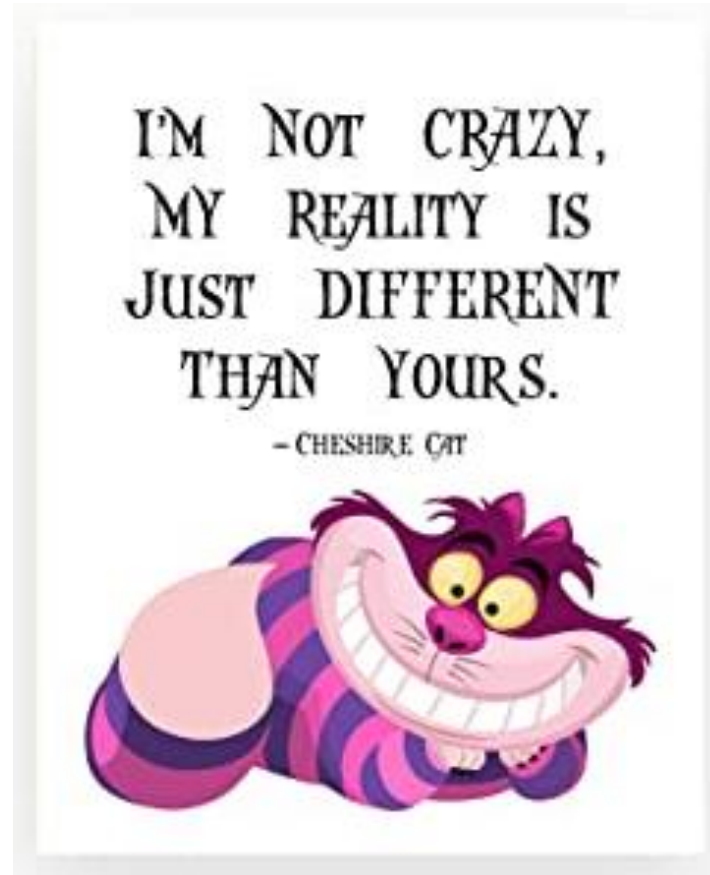


- Assessments: gericht op vergroten verbeterkracht
- Passend normenkader
- Inspirerende assessmentmethodiek
- Integrale assessments: verminderen auditdruk
- Ontwikkelingen

**Assessments:**

*Gericht op vergroten verbeterkracht*

# Duurzaam het eigen continu verbeteren versterken



# Van kwaliteitscontrole naar verbetercultuur

- **Objectieve** evidence-based spiegel: sterke punten, blinde vlekken, risico's en verbeterpotentieel.
- **Peer-to-peer** met inhoudsdeskundig, multidisciplinair auditteam.
- Op de vloer, vanuit de **bedoeling** en vanuit de kracht van positieve psychologie.

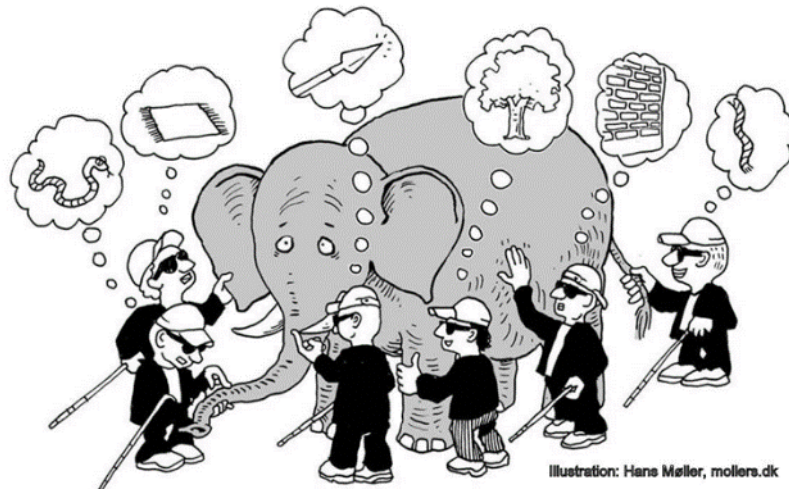
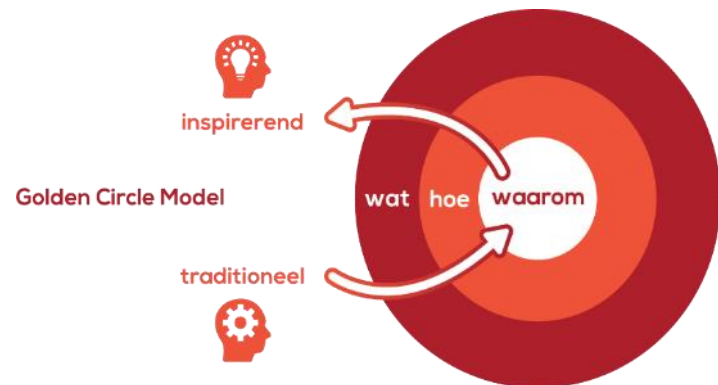


Illustration: Hans Møller, mollers.dk



# Continu Verbeterprogramma – eerste ervaringen



- Hoge waardering van zorgprofessionals (en auditoren): waarderend toetsen is motiverend
- Toetsen 'in bedoeling van' sluit aan bij leefwereld
- Minder auditdruk door inbedding in eigen kwaliteitswerking
- Multi facet spiegel ondersteunt continu verbeteren

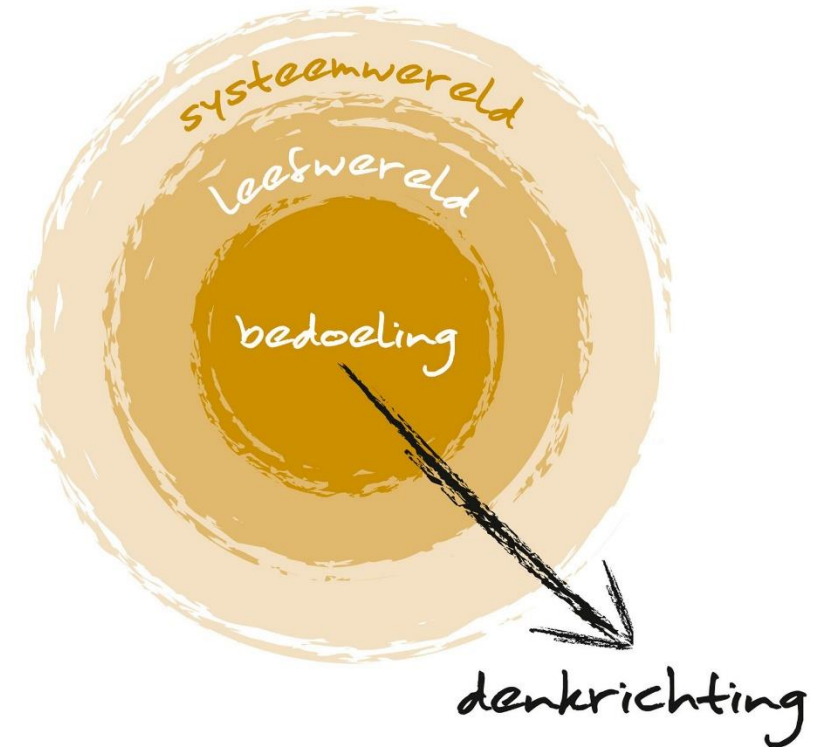
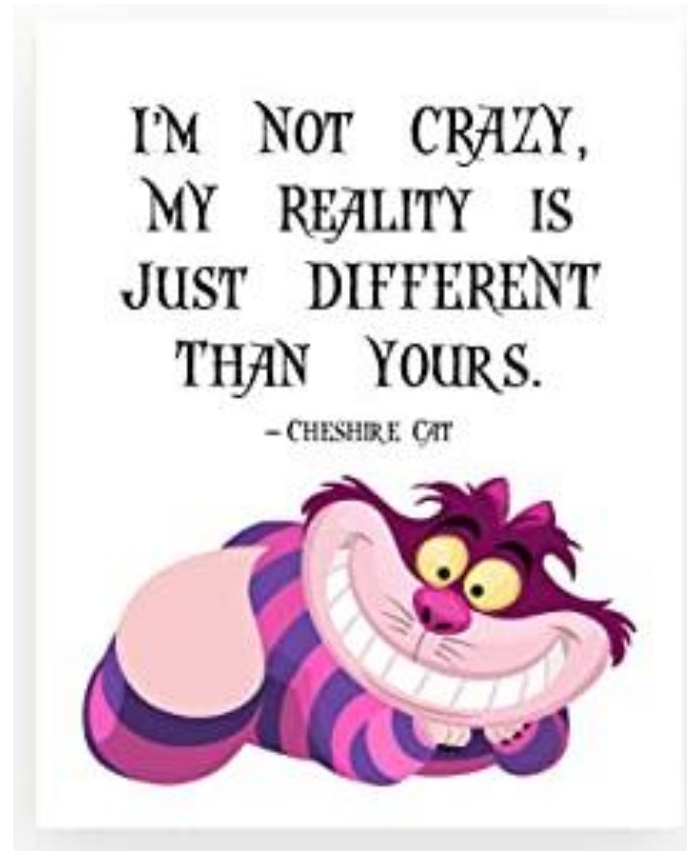
*Hoe bereid je je niet voor op een audit?*

# Assessments gericht op vergroten verbeterkracht



# Passend normenkader

# Gebruik van het normenkader



# Gebruik van het normenkader

- De mythe: het *moet* van Qualicor Europe
  - Qualicor Europe toetst de afspraken vanuit wet- en regelgeving (wetenschappelijke verenigingen bijv.)
  - Vind je een afspraak onzinnig → ga gesprek aan daarover
  - Is er een criterium waaraan je alleen moet voldoen voor Qualicor Europe en dat je onzinnig vindt → ga gesprek aan daarover



# Gebruik van het normenkader

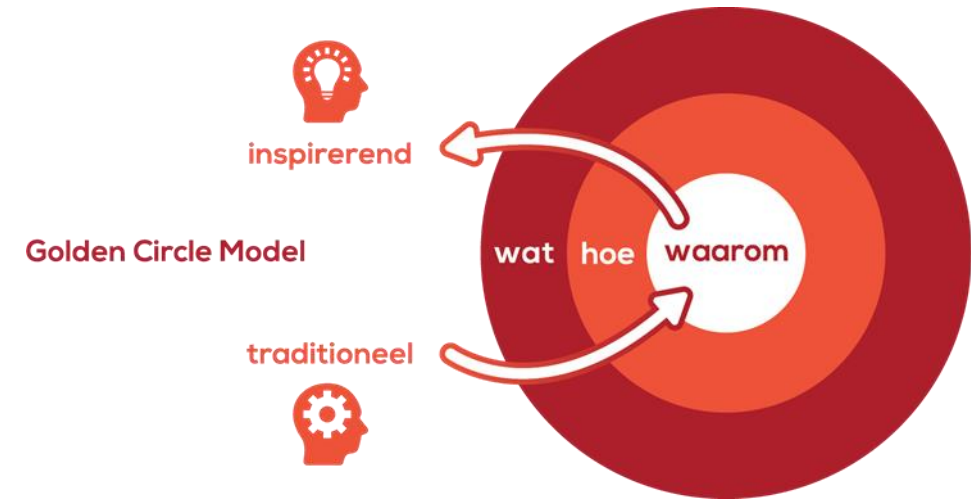
- Snappen of schrappen sessies
- Normenset is een kader om te bepalen of je voldoet aan K&V vereisten
  - gebruik het niet als stok of als lees-/studeerwerk voor de zorgprofessional
- Norminterpretatie → vraag je senior adviseur!
- Toelichtingen aanscherpen:
  - Relevantie leefwereld



# Inspirerende assessments

# Assessments op basis van gerechtvaardigd vertrouwen: 'waarderend' en 'in de bedoeling van'

- Minimaal documenten vooraf
- Attestatie mogelijk
- Toetsen vanuit de bedoeling van de normen met **risicobeoordeling** centraal:
  - *Wat is de achterliggende reden voor een criterium en beantwoordt de gekozen werkwijze daaraan?*
  - *Heeft de organisatie de risico's in beeld?*
  - *Hoe is daar de veiligheid geborgd?*
  - *Zijn de werkwijzen praktisch en uitvoerbaar?*
  - *En hoe leert men?*
- Waarderende assessments op basis van appreciative enquiry →



# Waarderende assessments op basis van appreciative enquiry



- Kracht van positieve psychologie
- Ondersteunt het leren van positieve ervaringen (safety II)
- Vergroot de veranderbereidheid en kwaliteitsdenken zorgprofessionals
- Vergroot werkplezier!

# Integrale assessments

# Samen slim toetsen – integrale assessments

- Kracht van integrale assessments
- Waarderend en vanuit de bedoeling
- Snappen of schrappen
- Ontdubbelen / ont-regelen



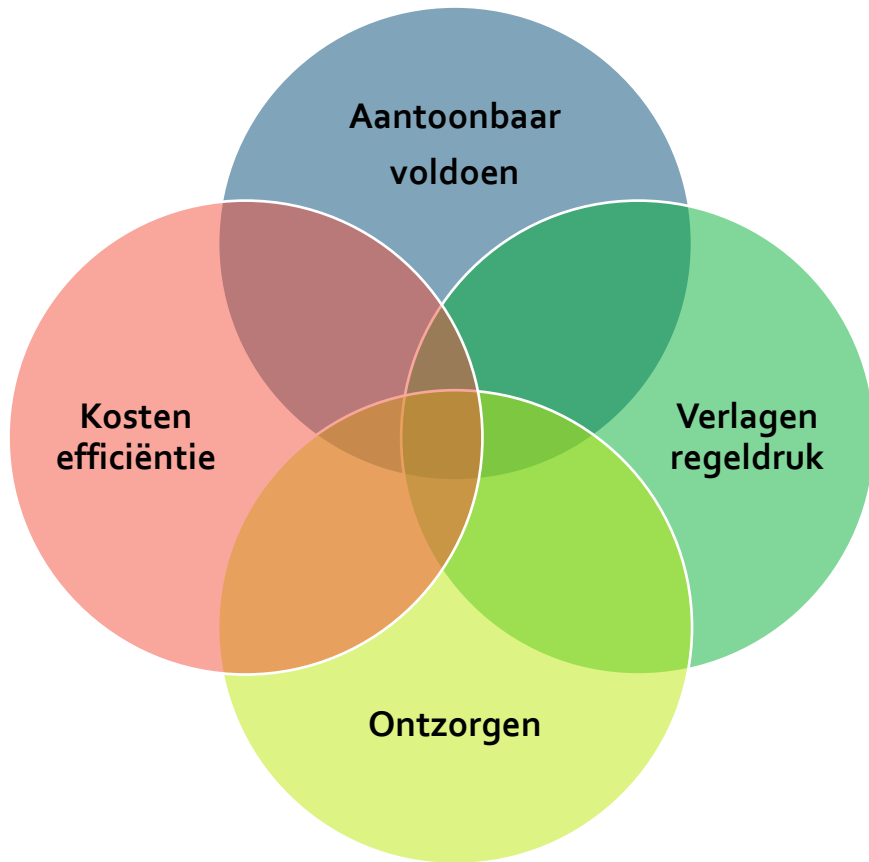
# Integrale assessments

## Aanvullende toets mogelijkheden tijdens Qualicor auditmomenten

- **VMS** o.b.v. NEN8009:2018
- Deelaccreditatie **dialyse** vanaf 2020 i.s.m. Nefrovisie
- **Informatiebeveiliging** o.b.v. NEN7510 / ISO27001
- De inhoud van **ISO9001** zit in onze audits
- Pilot **Trombosediensten** in ziekenhuizen i.s.m. FNT
- **HKZ-endoscopie**: Pilot nov.'19 + vraag aan NVMDL
- Toetsen van **zorgtrajecten** over grenzen van organisatie heen

## Onze doelstelling

- Breder beeld, meer rendement, lagere belasting en kosten
- Verkenning o.b.v. verzoek van onze instellingen



# Samen slim toetsen – integrale assessments

- Verzoeken in uitwerking:
  - Ontdubbelen visitaties
  - Endoscopie
  - Politheek
  - STZ



# Ontwikkelingen

# Ontwikkelingen 2023 en verder



*Voor en samen met jou:*

- Doorontwikkeling continu verbeterprogramma
- Assessments op basis van zorgpaden/zorgtrajecten
- Assessments over grenzen organisatie heen
- Verslag dat waarderende assessments reflecteert
- Informatiebeveiliging (NEN7510) → ISO27001 → digitale zorg
- Meer integrale assessments

*Waar ligt jouw behoefte?*



# Tenslotte....

- Assessments Qualicor Europe → voor en door de zorg:
  - Participantenraad
  - Netwerkdagen & webinars
- Kennis delen, kennis halen en meer informatie:
  - Netwerkdagen & webinars
  - Trainingen door Qualicor Europe
- Heb je vragen of goede ideeën: neem contact op [lahana@qualicor.eu](mailto:lahana@qualicor.eu)



## Vragen, Tips, of Verzoeken?



Patricia Lahana,  
manager assessments

- **Word steeds beter**  
**[qualicor.eu](https://qualicor.eu)**