

Projectorganisatie

Een sterk team en heldere rollen van alle betrokkenen zijn cruciaal voor een geslaagd traject en goede resultaten. U weet met ons dat de inzet van de juiste mensen op de juiste plek een succesfactor is voor het realiseren van uw ambities.

2.1 Projectleider

De projectleider is het boegbeeld van het project. Hij of zij is de stimulator, coördinator en bewaker van de voortgang. De verwachting is dat de dagelijkse leiding over uw verbeterproject gemiddeld ongeveer 8 uur per week kost. De projectleider ondersteunt het verbeterteam bij het formuleren van verbeterdoelen, het verzamelen, interpreteren en presenteren van gegevens en het oplossen van knelpunten bij het invoeren van interventies. Hij stuurt op resultaten en heeft hierover gesprekken met zijn/haar leidinggevende.

2.2 Verbeterteam

De projectleider voert het traject uit samen met het verbeterteam. Dit team is altijd multidisciplinair. Hoe het team er precies uitziet, wisselt per organisatie en per verbeterthema. Bij het onderwerp medicatieveiligheid is bijvoorbeeld een apotheker nodig, en bij valpreventie is betrokkenheid van een fysiotherapeut van belang. Daar kun je denken aan kwaliteitsmedewerkers, management, cliënt(vertegenwoordiging) en medewerkers van de afdeling.

Leden van het verbeterteam moeten gefaciliteerd worden om hun werkzaamheden voor het team te kunnen doen. Denk aan het bijwonen van verbeterteam overleggen, werkzaamheden die daaruit voortvloeien, het schrijven van plannen, etc. Maak hierover goede afspraken met zowel de interne opdrachtgever als met de teamleden zelf!



Zorg er in ieder geval voor dat er uitvoerend medewerker(s) en/of teamleider(s) in het team zitten. Zij hebben een tweeledige functie:

- 'Vertalen' van de verbetermogelijkheden naar de dagelijkse praktijk (toetsen op haalbaarheid);
- Zij zijn 'ambassadeur' voor de overige leden van het pilotteam (collega's meekrijgen)

2.3 Medewerkers van de pilotafdeling(en)

Medewerkers in de organisatie leveren de zorg en zijn daarin een zeer belangrijke bouwsteen voor het project. Medewerkers hebben vaak met hun hart, hoofd en handen gekozen voor de zorg. Zij hebben een belangrijke rol bij het daadwerkelijk realiseren van de doelen van het verbetertraject en vormen de basis voor het bieden van kwalitatief goede zorg.

Uit de trajecten van Zorg voor Beter is ons gebleken dat zij weten waar de knelpunten zitten in de zorgverlening en dat zij ook goede ideeën hebben over hoe het beter kan. Als medewerkers enthousiast zijn over de concrete verbeteringen die zij kunnen realiseren is een belangrijke doelstelling voor het verbetertraject gerealiseerd.

2.4 Cliëntenparticipatie

Om de zorg te kunnen verbeteren moet u weten hoe cliënten de zorg rond het verbeterthema ervaren, welke consequenties het heeft voor de kwaliteit van hun leven en welk belang de cliënt daaraan hecht.

Gedurende het verbetertraject is het zaak om te toetsen of de ingevoerde verandering ook echt een verbetering is voor cliënten. Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs te betekenen dat cliënten zelf ook participeren in het bedenken en uitwerken van de verandering. Dat hangt af van het onderwerp en de doelgroep, maar ook van de keuze die u daarin maakt.

Participatieniveaus

Er zijn vele verschillende manieren om cliëntparticipatie te ordenen, bijvoorbeeld naar gradaties van betrokkenheid. Onderstaand schema geeft hiervan een beknopt overzicht:

Participatieniveau	Doel
Informatie	"De cliënt weet mee"
Consultatie	"De cliënt denkt en praat mee"
Advies	"De cliënt adviseert"
Partnership	"De cliënt beslist mee"
Regie bij de cliënt	"De cliënt bepaalt de doelen en prioriteiten van een activiteit of organisatie"

Er is geen beter of slechter. Meer participatie is niet altijd beter, ook niet vanuit de cliënt gezien. De keuze voor een vorm (en mate) van participatie hangt af van vele factoren. Wel is het zinvol om je vooraf te realiseren dat er keuze is, zowel vooraf (bij het inrichten van het traject) als gaandeweg.

Een aantal voorbeelden ter illustratie:

- *In huiskameroverleggen in een verzorgingshuis is meermalen gevraagd naar wensen en bevindingen van bewoners rondom het verbeterthema.*
- *In een verpleeghuis is bij de start van een verbetertraject familie bijeen geroepen. Aan hen zijn stellingen voorgelegd en deze zijn besproken. Dit leverde bij de start van het traject nuttige informatie en betrokken familie op.*
- *In het verbeterteam in een verzorgingshuis zat een lid van de cliëntenraad.*
- *De cliëntenraad zat niet in het verbeterteam, maar werd wel doorlopend geïnformeerd en geconsulteerd over de voortgang van het traject.*
- *Bewoners van een gehandicaptenzorgorganisatie zijn in het verbetertraject meermalen geïnterviewd, waarbij de interviewvorm telkens werd aangepast aan hun manier en niveau van communiceren.*

Overlegmomenten

(zelf aan of in te vullen)

Overleg met	Frequentie en duur	Locatie	Verantwoordelijk voor agenda	Notulen

Betrokkenheid cliënten

Hoe vormgeven?	Voordelen <i>(van deze methode)</i>	Nadelen <i>(van deze methode)</i>