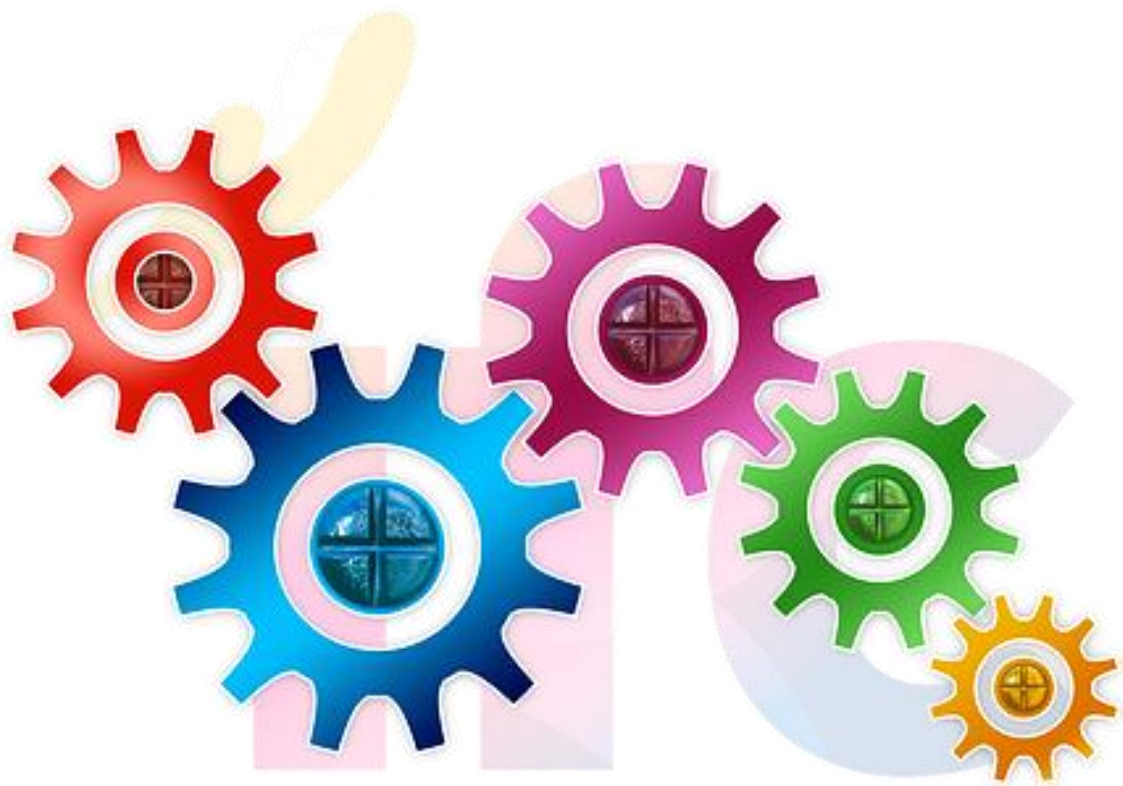


# Organisatie Verbeter Cyclus



**“Creëer uw eigen verbetercultuur”**

# Creëer uw eigen verbetercultuur

Succesvolle organisaties creëren een positieve verbetercultuur! Zij luisteren goed naar de cliënten en hun netwerk en organiseren de veranderingen effectief en slim, zodat de verbeteringen daadwerkelijk worden uitgevoerd. Bedenk en organiseer de verbeter acties daarom samen met uw collega's! Leer van elkaar, want dan komen de beste en praktisch ideeën van uw eigen werkvloer!

## Betrokkenheid & eigenaarschap

Zorgorganisaties zijn vanuit het kwaliteitskader verplicht om te werken aan een zelflerende organisaties. Cliëntenraden willen graag de juiste cliëntenaanvragen in beeld hebben en zien er op toe dat er verbeteringen worden gerealiseerd. Tijdens het verbetertraject werkt u voortdurend aan de eigen ideeën en raakt uw organisatie echt betrokken bij de cliëntervaringen en wordt elke collega eigenaar van de verbeter oplossingen.

## Trots op de eigen organisatie!

Teams verbeteren nu samen de eigen organisatie, omdat zij het leuk vinden en zien dat de cliënten en hun netwerk (1) er blij van worden. In het weekend vertelt men daarom aan vrienden en kennissen dat zij trots zijn op hun organisatie, die hen vrijheid en verantwoordelijkheid geeft om samen te werken aan een succesvol werkklimaat.



## Kwaliteitskader Verpleeghuis Zorg

### Wat is kwaliteitskader?

Het is belangrijk dat bewoners van verpleeghuizen goede zorg ontvangen. In het 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg' staat wat goede zorg is. Het kwaliteitskader staat in het wettelijke register van het Zorginstituut Nederland.

### Van elkaar leren

Het gaat er vooral om dat zorgorganisaties werken aan de goede zorg. En dat mensen leren van elkaar. De vragen zouden steeds moeten zijn: Hoe kunnen bewoners en naasten hun leven zo goed mogelijk leiden? Hoe kunnen zorgverleners hun werk zo goed mogelijk doen? Wat gaat er goed? Wat kan er beter? Wat kunnen we leren van elkaar en van anderen?

### Verplichting

De zorgorganisaties zijn verplicht om minimaal één keer per jaar de ervaringen van de bewoners en hun netwerk te meten.

## Organisatie Verbeter Cyclus

### Organisatie Verbeter Cyclus (OVC)

De OVC helpt u om de verbetercultuur optimaal binnen uw organisatie te realiseren. Dit betekent dat u aan de klanten (cliënten, patiënten, bewoners, bezoekers, medewerkers etc.) vraagt wat zij van uw organisatie vinden, zodat u daarna met uw teams kan nadenken over de verbeteracties.

### Barometers

Om te achterhalen wat de cliënten en hun netwerk ervaren als kwaliteit van leven, welbevinden heeft IFC barometers ontwikkeld.

### Saxion Hospitality Business School (HBS)

IFC werkt sinds 2010 samen met Saxion HBS om in de zorgsector het gevalideerde meetinstrument te ontwikkelen en te onderhouden. Jaarlijks vinden er samen met Saxion HBS onderzoeken plaats om de barometers verder te verbeteren.

## Barometers



### Vragen database

IFC beschikt over een digitale vragendatabase waar de opdrachtgever op thema's gevalideerde vragen kan selecteren. Er zijn reeds veel zorgorganisaties waarmee wij complete vragenlijsten ontwikkeld hebben. Deze zijn met Saxion HBS afgestemd en klaar voor gebruik.

## Thema's

Welke thema's wil uw organisatie gaan meten? Het is verstandig om een realistisch aantal vragen te selecteren, zodat de respondent niet overladen worden met te veel vragen. Waar ligt de focus en wat wil men binnen de organisatie verbeteren?

### Kwaliteitskader thema's

1. Persoonsgerichte zorg
2. Ondersteuning
3. Veiligheid en Wonen
4. Welzijn

### Facilitaire thema's

Schoonmaak, Catering, Ontvangst, Parkeren, Koffie etc.

### IFC themavragen database

IFC heeft de afgelopen jaren diverse thema's onderzocht binnen de VVT, Cure, GGZ, GHZ etc.

### Vragen selecteren

Wanneer uw organisatie weet op welk thema men wil gaan meten, gaat IFC haar vragenlijsten aanbieden.

### Respondenten

Er worden gesprekken ingepland met verschillende respondenten.

- A. Clienten, bewoners, patienten
- B. Bezoekers, familie en mantelzorgers
- c. Medewerkers en management
- D. Contactpersonen
- E. Etc.

## OVC Draaiboek

In het OVC Draaiboek worden de 8 stappen de uitvoering van de OVC beschreven.

1. Voorbereiding
2. Communicatie
3. Meten
4. Resultaat
5. Evaluatie workshop
6. Verbeterplan
7. Zelf organiseren
8. Successen vieren

### Optimaal rendement realiseren

Het OVC draaiboek beschrijft alle logische stappen; uw organisatie vergeet geen essentiële onderwerpen, mede hierdoor hebben alle betrokkenen (cliëntenraad, management en medewerkers) van uw organisatie 100 procent scherp wat er staat te gebeuren. Op deze manier kan uw organisatie optimaal rendement halen uit de investering en weet elke betrokkene exact wat er van hem of haar verwacht wordt.



# Planning

## 1: Voorbereiding OVC planning

De OVC planning is standaard een jaarplanning waarin alle belangrijke onderdelen genoemd worden. Het OVC model kan jaarlijks herhaald worden. Een cultuur verandering vergt enkele jaren!

### Onafhankelijke praatgenoot.

De juiste onafhankelijke personen gaan in gesprek met de respondent. De juiste gesprekstechniek is cruciaal om een vertrouwde dialoog op gang te brengen. Medewerkers, vrijwilligers, eventueel aangevuld met studenten of cliëntenraadleden kunnen goede praatgenoot worden.



### Praatgenoten werven en selecteren

De praatgenoten worden geworven en geselecteerd door de opdrachtgever of door IFC.

## 2. Communicatie

Er wordt een OVC communicatieplan opgesteld.

### Kick-off bijeenkomst met stakeholders

Het is wenselijk dat alle stakeholders aanwezig zijn tijdens de kick-off.

# Cliëntervaringen verzamelen

## 3. Meten

Met de barometers verzamelt u op een effectieve en leuke manier de klant- en medewerkers ervaringen en krijgt men inzicht in de resultaten per team, afdeling, locatie

en de totale organisatie.

De praatgenoten worden door de opdrachtgever gecoördineerd. De interne gastvrijheidscoach is het eerste aanspreekpunt voor de praatgenoot/(interviewers) en IFC.

# OVC Adviseur

De OVC adviseur & coach geeft tijdens de voorbereidingsperiode de instructies en organiseert de tussenevaluatie. Hiernaast ondersteunt de OVC adviseur & coach gedurende het meten en begeleid hij/zij de teams tijdens het verbeterproces. Het is van wezenlijk belang dat er een professionele begeleiding is om het verbeteren in het DNA van de organisatie te krijgen.

# Van elkaar leren en verbeteren

## 4. Resultaat

Medewerkers van uw organisatie gaan de resultaten van de locatie bekijken in het dashboard en per afdelingen zien de teams wat er goed gaat en waar het minder gaat.

### Leren en verbeteren

Na de eerste interviews kan men direct aan de slag met verbeteringen. Wanneer er iets opvalt kan het team alvast nadenken over verbeteringen of actie ondernemen.

# Verbeterideeën selecteren

## 5. Evaluatieworkshop

IFC maakt een evaluatierapport waarmee de resultaten leesbaar worden voor alle betrokkenen. In het evaluatierapport worden de resultaten weergegeven, en de belangrijkste aandachtspunten worden behandeld.



## Verbeteracties plannen

### Eigen oplossingen

Tijdens de evaluatieworkshop worden de resultaten van het onderzoek met alle betrokkenen besproken. De teams krijgen de gelegenheid om met elkaar te discussiëren over de verschillende resultaten en gezamenlijk praktische eigen oplossingen te bedenken.

### 6. Verbeterplan

In het evaluatierapport is een verbeterplan (plan van aanpak) opgenomen. Met dit verbeterplan (PDCA) kan de organisatie en elk team haar eigen verbeteracties plannen en bewaken.

## Zet het verbeterplan op uw agenda!

### 7. Zelf Organiseren

Omdenken of zelforganisatie zijn nieuwe manieren om in uw organisatie uw teams te motiveren en zelf aan de slag te gaan met het verbeteren, en uw managers faciliteren deze nieuw manier van werken. Uw teams gaan zelf de verbeteringen organiseren.

## Motiveren

Tijdens het team overleg worden de successen met elkaar gedeeld. Successen met elkaar delen moet een normaal proces worden zodat er een positieve beweging op gang komt van continue verbeteren.

## TROTS Event

### 8. Successen vieren

De belangrijkste successen die behaald zijn worden tijdens het TROTS Event gepresenteerd en samen gevierd. Dit is een moment om terug te kijken en te constateren dat er veel bereikt is in een jaar. Daarnaast is het een prima moment om de plannen voor het nieuwe jaar met elkaar te delen. Succes geeft een positieve boost aan individuen teams en dus aan de totale organisatie.

## Hoe krijgt u een beeld van de OVC mogelijkheden?

### Maak een vrijblijvende afspraak

U kan ons bellen of mailen en wij komen graag langs om de OVC te presenteren.

### OVC checklist

IFC heeft een OVC checklist opgesteld na jarenlange ervaring met veranderprojecten.

Om een juiste start te maken kan u de volgende onderwerpen bespreken zoals:

1. Waar en hoe kan de OVC optimaal bijdrage aan doelen van de organisatie?
2. Wat zijn de belangrijke thema's waar de organisatie naar wil kijken?
3. Hoe verankeren we de OVC in de harten van het personeel en management?
4. Hoe betrekken wij alle betrokkenen bij de OVC?
5. Begroting opstellen voor investeringen en uren etc.
6. Rolverdeling formuleren van alle betrokkenen.
7. Op de werkvloer OVC teams organiseren.
8. Welke verantwoordelijk en middelen krijgen de OVC teams?
9. Hoe ziet de interne en externe communicatie eruit?
10. OVC planning opstellen.
11. Kick off bijeenkomst plannen
12. Trots Event organiseren

Voor meer informatie:

IFC Groep  
Bedrijvenpark Twente 305  
7602 KL Almelo

06-53192707 / 0546-578118  
[www.ifcgroep.nl/ovc/](http://www.ifcgroep.nl/ovc/)  
[info@ifcgroep.nl](mailto:info@ifcgroep.nl)

Het complete document vindt u op onze website:  
<http://www.ifcgroep.nl/ovc/>