



Themawebinar

'Stap voor stap werken aan het kwaliteitshuis van de ouderenzorg'

3 juni 2024 van 15.00 – 16.00 uur



Welkom



dr. Ellen Joan van Vliet, CEO en President-Elect ISQua



Een spiegel op je kwaliteitshuis

Externe toetsing in ouderenzorg

Dr. Ellen Joan van Vliet, CEO Qualicor Europe, President-Elect ISQua
Kenniswebinar, 3 juni 2024

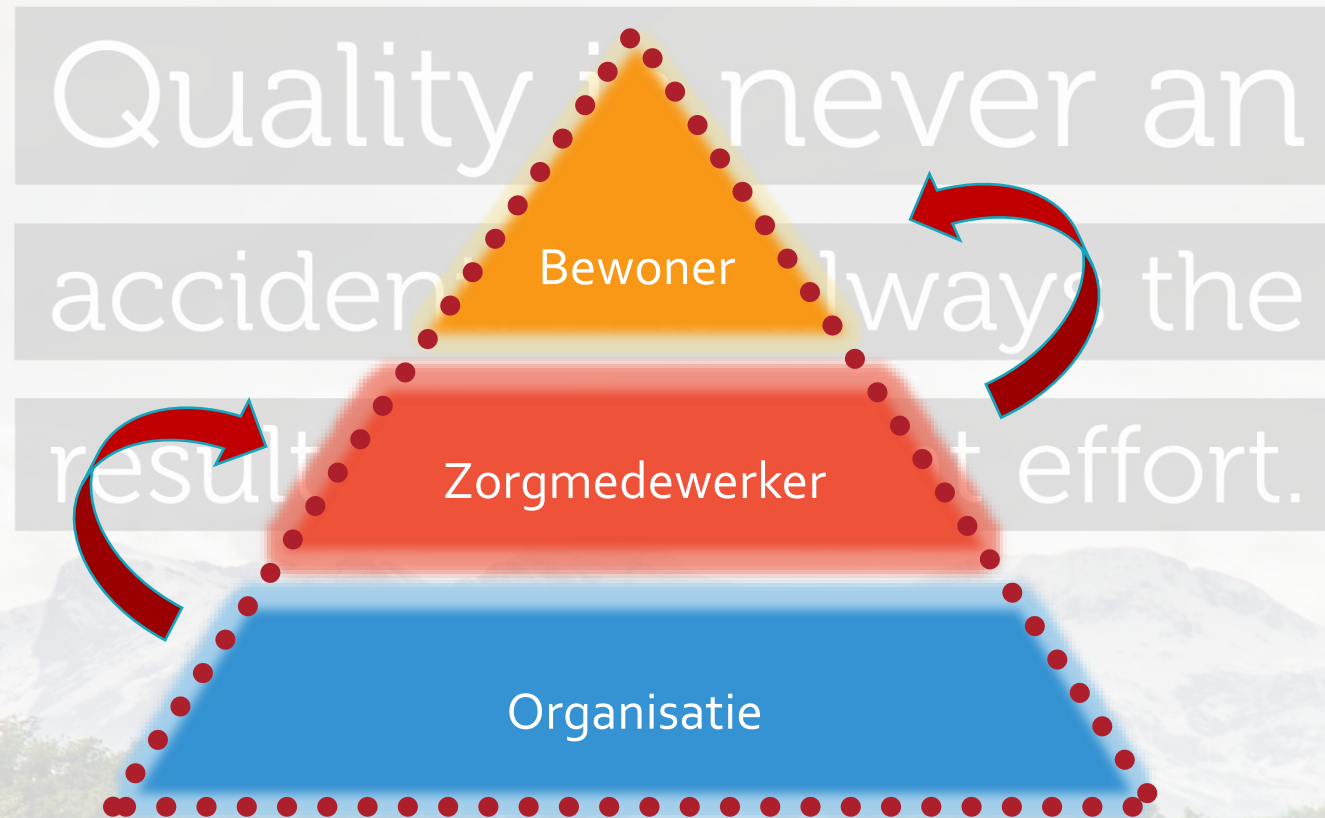


Kwaliteit is geen toeval. Kwaliteit vraagt én geeft hart en huis.

Quality is never an
accident. It is always the
result of intelligent effort.

John Ruskin

Kwaliteitshuis zorgt ervoor dat alle medewerkers iedere dag de best mogelijke zorg kunnen geven op maat van de cliënt.



“Everyone in healthcare really has **two jobs** when they come to work every day: to do their work and to improve it.”

Mensen zorgen voor het verschil

Al meer dan 30 jaar staan wij voor kwaliteit. Wij zijn opgericht voor mensen en door mensen uit de zorg.

Om het leven van mensen jaar in jaar uit steeds beter te maken.



Wij geloven in succes door kwaliteit. Kwaliteit met het **hart** in de zorg.

Dat is zorg met de zorgkundige in de lead als partner van de bewoner.

Een internationaal (h)erkend kwaliteitslabel

Zie je de bomen,
of zie je het bos?

Qualicor Europe wil verbeteren
verbeteren. Daarom staan we vanaf
nu naast je. Want samen zien we
meer, houden we het overzicht en
hebben we oog voor de details. Zo
geven we lucht, houvast en
vertrouwen.

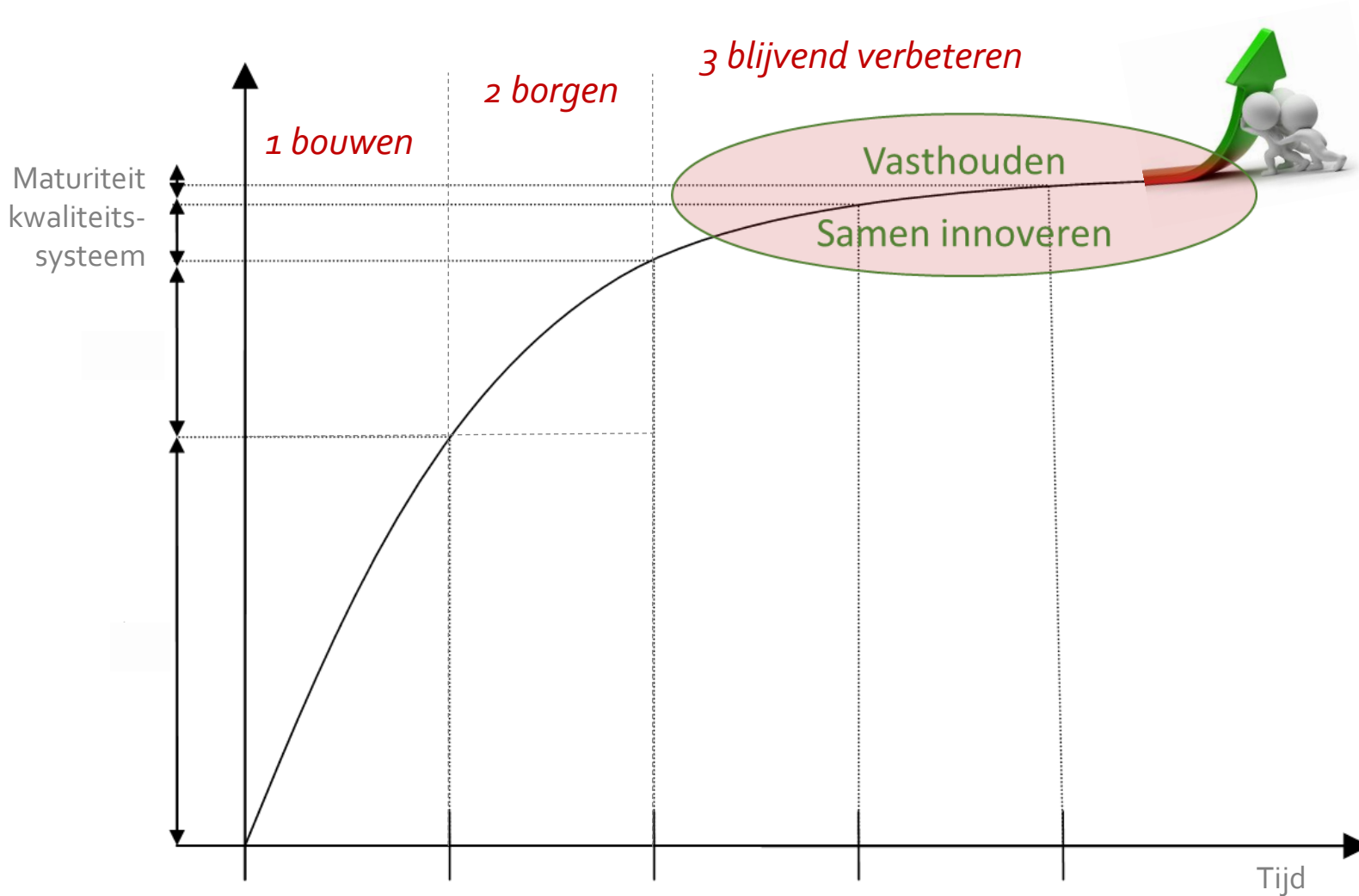
Qualicor ^{EUROPE}



- **Voor en door de zorg:** 1989 PACE; 1999 NIAZ; 2020 Qualicor.
- **Duurzaam** borgen **kwaliteitsvolle** professionele, warme zorg.
- **Internationaal** Qmentum Global accreditatieprogramma.
 - In België en Nederland > 160 aangesloten zorgorganisaties.
 - Wereldwijd in > 15.000 organisaties in > 30 landen in gebruik.
 - Relevant: **op maat van Vlaamse ouderenzorg.**
- Al meer dan 10 jaar **triple ISQua** accreditatie.
- Nabij met team **Vlaamse adviseurs** en actief kennisnetwerk.



Duurzaam kwaliteitshuis, passend in iedere fase



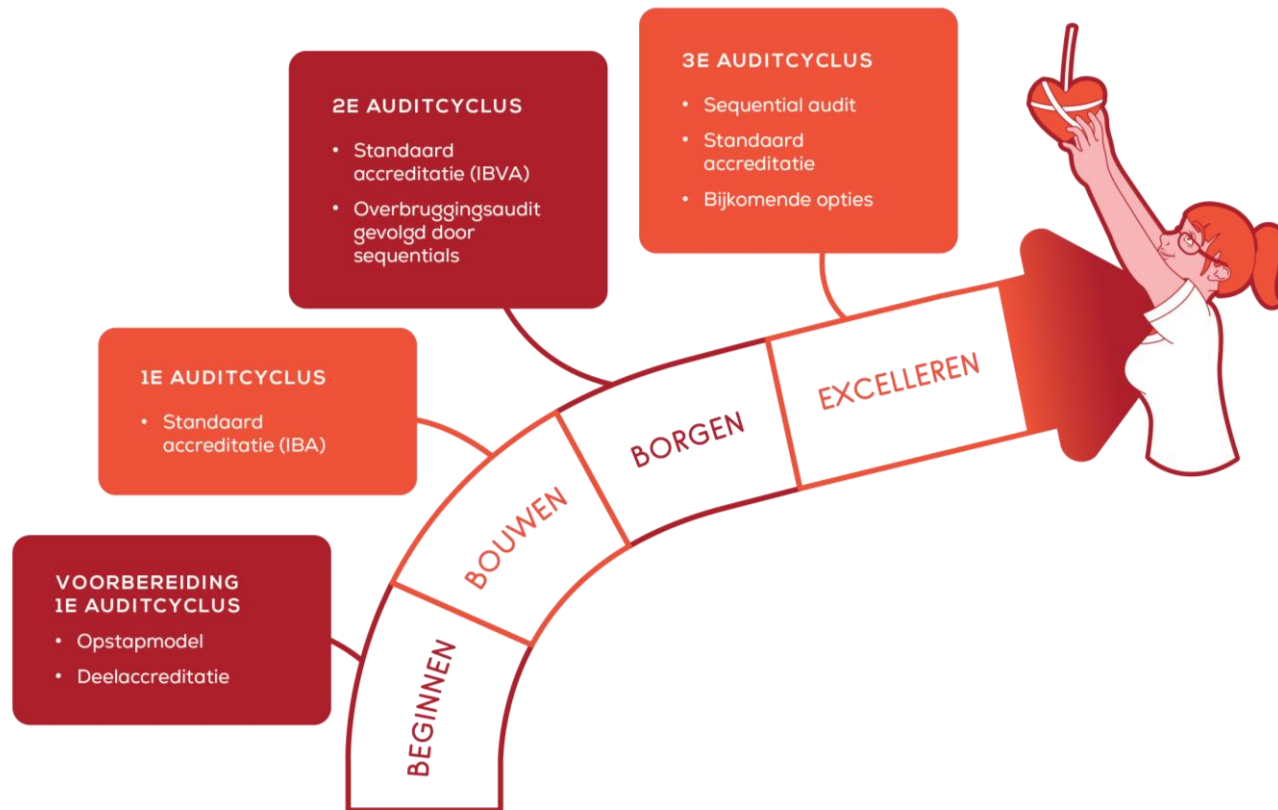
Focus en behoefte per fase verschilt

Maar vanaf **start** zorgen we voor verbinding:

1. Opbouwen consistent kwaliteitshuis.
2. Opvolgen uitkomsten en beleving.
3. Samen borgen en verbeteren.



Duurzaam kwaliteitshuis, passend in iedere fase



De diverse Qualicor programma's sluiten aan bij de dynamiek en behoeften van uw kwaliteits- en veiligheidsambities:

- Certificering o.b.v. opstap- en overstapmodel.
- Deelaccreditatie.
- Standaard accreditatie.
- Vervolg standaard accreditatie.
- Continu verbeterprogramma: overbruggings- en thematische sequential audits.
- *In voorbereiding: nieuwe PREZO Zorg & Welzijn*

Qualicor programma als houvast voor uw kwaliteitshuis

An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is above the water line, while the much larger, submerged part is below. This visual metaphor represents the visible vs. hidden aspects of quality care.

De vier pijlers van kwaliteitsvolle zorg waar wij op werken en spiegelen:

- **Holistisch** Kwaliteit van leven, wonen en zorg door ogen bewoners.
- **Medisch-technisch** Vaardigheden en kennis rond veiligheidsvereisten en complexe zorg.
- **Organisatorisch** Systeem om beste kwaliteit binnen de mogelijkheden te leveren.
- **Methodisch** Borgen van warme, professionele zorg vandaag en morgen.

“Quality of care is the pivotal concern for prospective residents”

Stap voor stap duurzaam werken aan kwaliteit



Jill Hermans, directeur zorg Alexianen Zorggroep Tienen



Alexianen

ZORGGROEP TIENEN



Alexianen

ZORGGROEP TIENEN

10/1/2023

Qualicor

Stap voor stap duurzaam werken aan kwaliteit

Jill Hermans en Eli Beelen -AZT

Waarom?

- Op zoek naar een nieuw kwaliteitssysteem
- Qualicor reeds gekend in organisatie
- 3 WZC'
 - Ieder zijn eigenheid
 - Verbinden waar mogelijk
- Doelen
 - Leren van elkaar
 - Inzetten op interne noden
 - Borgen van kennis en processen

"We kunnen met enthousiasme projecten aanpakken maar nog niet duurzaam verankeren en borgen"



Visie 'Wonen en Leven'

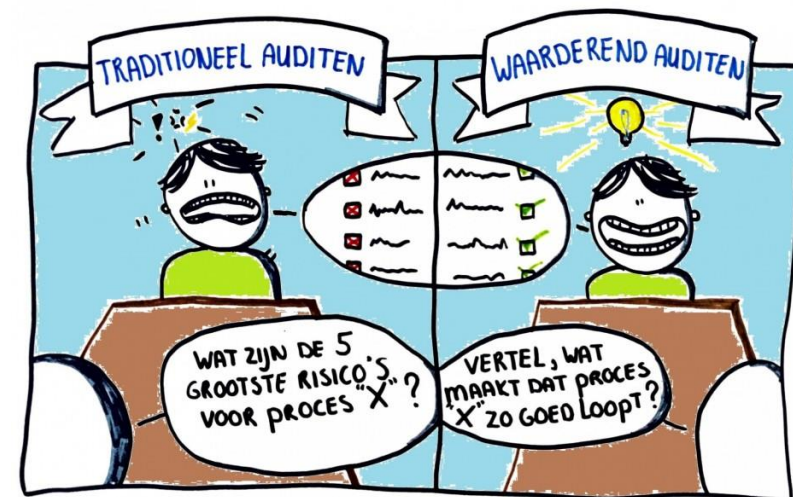
- *“Kwaliteit en veiligheid sluiten aan bij onze sterke visie/missie en zorg strategisch plan en is geborgd op de vloer”*

- *“We willen onszelf op de kaart zetten”*



Nulmeting – Fit gap

- 2 dagen
- Formeel – informeel
- Waarderend
- Feedback
- Adhv normensets langdurige zorg



Fit-gap analyse en verbeterplan

- Adhv rapport met getoetste criteria
 - Borgen
 - Verbeteren
 - Van elkaar leren
 - Samen
- Organisatie breed
- Quick wins
- Op eigen tempo
- Leren van andere organisaties
- Kwaliteitsdenken bevorderen
- Methodiek kwaliteit



Evaluatie en plan van aanpak toekomst

- VIR audit papier – praktijk
- Readyness assessment
- Verbeterplan stand van zaken
- Interne audit aanpak
- Leiderschap en werkgroepen

“Certificatie is een middel, niet ons doel”



Ervaren meerwaarde

- Duidelijkheid over cruciale interne voorwaarden
- Niet afhankelijk van 1 persoon/functie
- Senior adviseur handelt vanuit ervaring en evidentie
- Sterkte om als groep in verhaal te stappen
- Voelbare meerwaarde op verschillende niveau's

“Qualicor als sleutel om deuren te openen die ons helpen om anders en efficiënter te werken intern”

Onze vrijwillige keuze voor een internationale kwaliteitsaccreditatie



Hendrik Devriendt, voormalig adjunct algemeen directeur
vzw Curando

Curando.

WONEN EN ZORG,
OOK IN JOUW BUURT.



*“Onze vrijwillige keuze voor
een internationale kwaliteitsaccreditatie”*

- I. Korte context Curando vzw
- II. Waarom Qualicor keuze?
- III. Structureel organisatorische aanpak met Qualicor-team

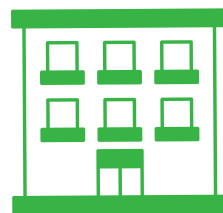
Hendrik Devriendt
Ere Adjunct Algemeen Directeur vzw
Curando
3 juni 2024

GEÏNTEGREERD ZORGAANBOD IN CIJFERS.



Wonen

- 10 woonzorgcentra (979)
- 7 centra voor kortverblijf (56 incl. 25 OKV)
- 3 aangemeld herstelverblijf (9)
- 10 groepen van assistentiewoningen (214)




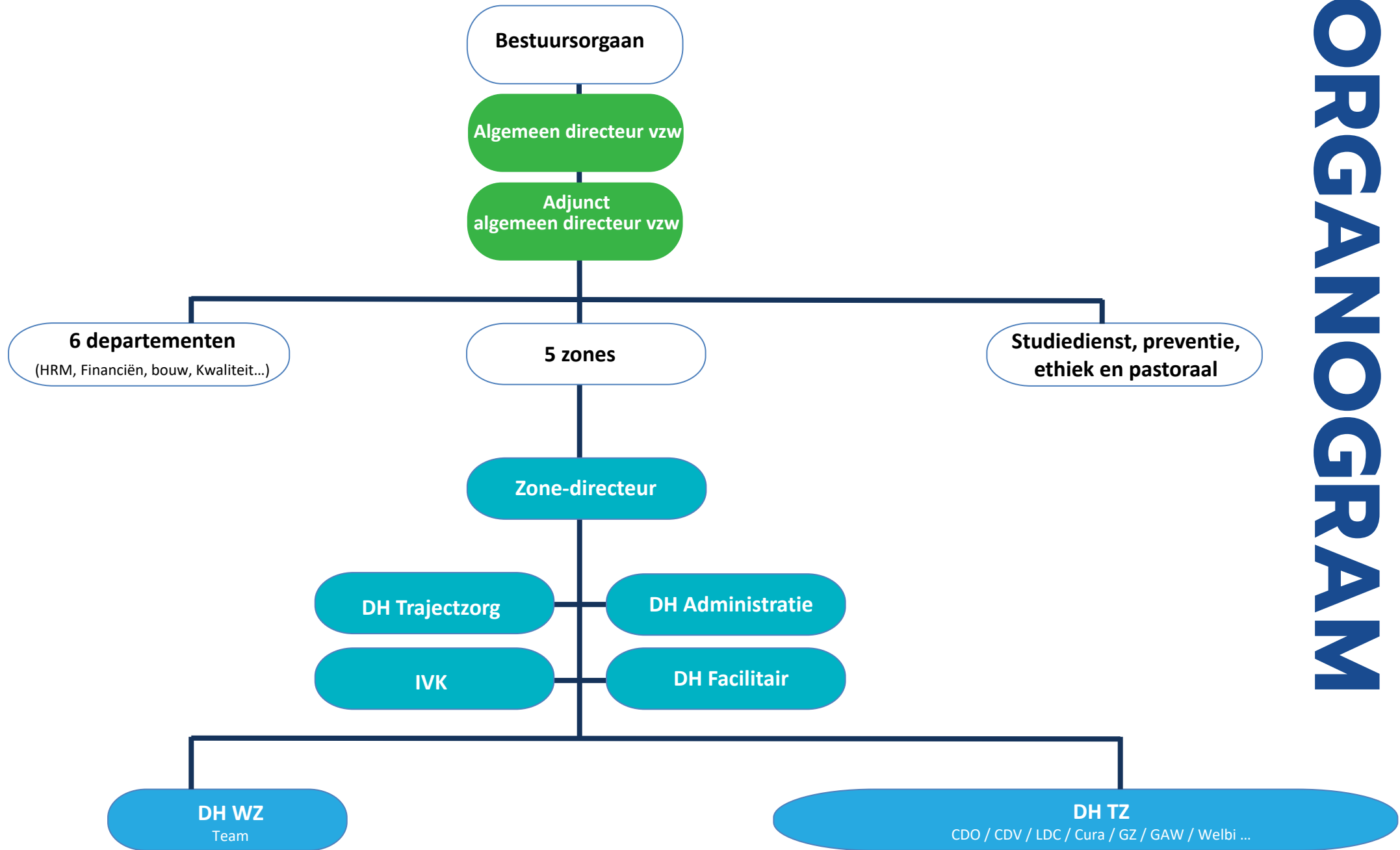
Dienstencentra

- 7 centra voor dagverzorging
- 3 centra voor dagopvang
- 6 lokale dienstencentra
- 2 ontmoetingscentra



Thuiszorgondersteunende diensten

- thuisverpleging 753 pat./maand
- gezinszorg 130 cl./maand
-  welbi
- warme maaltijden aan huis



ORGANOGRAM

TOP IN ZORG

Wij willen top zijn in zorg en bieden geïntegreerd, persoonsgericht en pro-actief ons zorgpakket aan

THUIS

Wij willen mensen die dat wensen, helpen om zolang mogelijk thuis te blijven.

NETWERKORGANISATIE

KENNISCENTRUM

EXCELLENTE ORGANISATIE



II. Waarom kiezen voor Qualicor ?

1. Stappen vooraf

- Vanuit onze strategie vzw Curando
- Marktverkenning Prezo, Iso, JCI...
- Start Qualicor 09/2020 (Corona) –
eerst eind 2022 – dan eind 2023 – nu maart 2024



II. Waarom kiezen voor Qualicor ?

2. Waarom Qualicor?

- Accreditatie Internationaal: diamant, plantina, goud
 - Acht kwaliteitsdimensies (cf. strategie vzw)

- Specificatie Ouderenzorg: woonzorg EN thuiszorg = alle zorgformules Curando
= vzw breed EN zonaal

- 7 normensets gebaseerd op internationale richtlijnen en standaarden + VIR's
 - ✓ Gouvernance (kwaliteitsbeleid...)
 - ✓ Leiderschap (ethiek, welzijnsbeleid...)
 - ✓ Excellente zorg (HRM, IT, bouw, facilit.)
 - ✓ Langdurige zorg WZC
 - ✓ Thuiszorg (Cura, CDO, CDV, LDC, GAW...)
 - ✓ Medicatie alle zorgformules
 - ✓ Infectie



II. Waarom kiezen voor Qualicor ?

2. Waarom Qualicor?

- Begeleiding en ondersteuning van EIGEN kwaliteitsbeleid en systeem op vlak van zorg
"het WAT en niet het HOE!"
- Eerst Kwaliteit van zorg verbeteren DAN toetsing
Via zelfevaluatie – interne toetsing – externe toetsing – borging
- Qualicor: als inhoudelijke ondersteuning
wijze van begeleiding: positief, minzaam, feitelijk
i.f.v. proefaudit en audit = gemoedelijk, streng, via contacten
(méér dan processen)



III. Structureel – organisatorische aanpak met Qualicor-team

1. Rondgang Curando met Qualicor-team
2. Vormingsmomenten: directies, IVK's, diensthoofden
3. Sensibiliseringstoer
4. Kwaliteitsmeting bevraging (nulmeting)
5. Gebruik van diverse filmpjes ganse process
6. Structuur:
 - 1 verantwoordelijke centraal voor Curando
 - Bepalen van verantwoordelijken: central en zonaal
 - Gestart met overzicht alle VIR's
 - a/ Stuurgroep Qualicor (incl. bestuur en Qualicor pers.)
 - b/ Werkgroep Qualicor (incl. Qualicor pers.)
 - c/ Stuurgroep Qualicor
 - d/ Diverse werkgroepen per thema (VIR's)



III. Structureel – organisatorische aanpak met Qualicor-team

7. Belangrijke randvoorwaarden:

- Document beheerssysteem (SharePoint) + wie krijgt welke info?
- Planning en tijdsassen (vb. welke VIR's per trimester) op strategisch – tactisch en operationeel niveau
- Overzichtsnota's schema systematisch:
 - Norm / Criteria / VIR / Verantwoordelijkheid / zelfevaluatie / TO DO
- Rapportage belangrijk in systeem zowel verbeteracties als resultaten
- Risicodenken
- Incidenten



Wij zien u graag weer bij ons volgende kenniswebinar op

dinsdag 15 oktober, 15.00 – 16.00 uur

en/of

maandag 25 november, 15.00 -16.00 uur

Wilt u de QR-code scannen en wat vragen beantwoorden over deze bijeenkomst?

Van uw antwoorden kunnen wij leren en onze bijeenkomsten verbeteren.



Hartelijk dank voor uw aanwezigheid!