



Het project 'Wil jij er voor mij zijn?' heeft vanuit cliëntperspectief filmmateriaal ontwikkeld. Het doel is om samen met het zorgteam na het bekijken van de film tot een kwaliteitsreflectie te komen. Het eerste filmpje dat ontwikkeld is heeft als thema 'Cliëntveiligheid en vrijheid'. Andere filmpjes zijn nog in ontwikkeling zijn zullen gaan over thema's als cliëntervaring en cliënttevredenheid, ondersteuningsplan/ zorgafspraken, medewerkers en teams. Reflectievragen over deze thema's zullen later worden toegevoegd. Zo zorgen we met een 'levend document' dat alle thema's aan bod komen vanuit het perspectief van cliënt, verwant en professional.

**Waarde van kwaliteitsreflecties en het reflecteren met elkaar:**

*Reflectie zorgt ervoor dat je je gedachtes en gevoelens een plek kan geven. Het helpt je te bezinnen. Je kijkt terug en je kijkt vervolgens weer vooruit. Tijdens de kwaliteitsreflecties worden situaties onder de loep genomen. Wanneer je dit samen met de cliënten, verwanten en medewerkers doet vergroot dit autonomie en het zelf oplossend vermogen. Ook bevordert reflectie zelfkennis en de samenwerking gaat weer stromen. Ingrediënten voor het houden van een 'goede' kwaliteitsreflectie is luisteren, bespreken van successen, herhalen en herinterpreteren.*

Binnen 's Heeren Loo werken we continu aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. De vraag die centraal staat, is: doen we de goede dingen en doen we de dingen goed? In het project Samen werken aan Kwaliteit gaan we op teamniveau met deze vraag aan de slag. En betrekken we ook cliënten en hun verwanten. Een belangrijk middel hiervoor is de kwaliteitsreflectie, die ook een stevige plaats krijgt binnen het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Dit vraagt dat we kijken naar hoe het zorgteam 'draait' om te bepalen wat het team nodig heeft om cliënten een goed leven te bieden en zelf mooi werk te hebben. En zo de kwaliteit van zorg te optimaliseren.

**Winst voor cliënt en verwant, medewerkers én organisatie**

Wat levert Samen werken aan Kwaliteit de cliënt op?

- Zelf in regie over zijn of haar eigen kwaliteit
- De cliënt bepaalt samen met jou wat belangrijk is om de kwaliteit van dienstverlening te definiëren
- Door het vergroten van de betrokkenheid van de cliënt in het kwaliteitsproces, komt de cliënt meer in regie en wordt hiermee volwaardig partner in het zorgverleningsproces

Wat levert Samen werken aan Kwaliteit het team en de organisatie op?

- Samen in regie over de eigen kwaliteit in jouw directe omgeving
- Toetsing op kwaliteit komt niet meer van 'boven'. Je doet het nu zelf, samen met het team en de cliënt en zijn of haar verwant
- Vanuit je persoonlijke professionaliteit kun je nu nog beter leren en verbeteren
- Er is verbinding met de dagelijkse werkzaamheden, het maakt onderdeel uit van je reguliere werkzaamheden
- We kunnen onze kwaliteit van dienstverlening laten zien aan 'de buitenwereld' bijvoorbeeld aan de inspectie, de zorgkantoren en de gemeenten

## **Gespreksleidraad: THEMA CLIENTVEILIGHEID EN VRIJHEID**

Focus voor de kwaliteitsreflectie en de borging van wat er opgehaald wordt uit deze reflectiegesprekken is dat we praten over;

- zo willen we werken
- wat zien we
- wat staat ons te doen

### **1. Zo willen we werken**

Vat de kern van de reflectie samen aan de hand van deze twee vragen:

- **wat gaat goed/ trots op/ waardeer je?**
- **wat kan beter/ wil je ontwikkelen/ verbeteren?**

### **2. Wat zien we?**

Hierin stellen wij reflectievragen om uit te nodigen tot reflectie op kwaliteit van zorg: in hoeverre lukt het om te werken zoals we willen/ bedoeld? Doen we de goede dingen?

*Reflectievragen:*

Tijdens de kwaliteitsreflectie is het belangrijk dat eenieder reflecteert vanuit zijn perspectief. Dus vanuit client, medewerker of verwant. De filmpjes stimuleren de reflectie door te kijken vanuit de ervaring met en van de cliënt.

Als gespreksleider kun je na het bekijken van de film vragen stellen als;

- Wat maken wij mee als het gaat om de veiligheid van onze cliënten?
- Hoe zorg jij ervoor dat jouw cliënt zich veilig voelt?
- Kun je een voorbeeld geven waarin een cliënt geholpen werd in zijn (gevoel van) veiligheid?
- Kun je een voorbeeld noemen van een moment waarop de cliënt onveilig was of zich onveilig voelde?
- Hoe zorg je er voor dat een client zich vrij kan voelen? Heb je daar een voorbeeld bij?
- Wat zijn punten waarop de vrijheid van de cliënt beperkt wordt? Hoe zou je kunnen helpen om (het gevoel van) vrijheid te vergroten?

### **3. Wat staat ons te doen?**

- Terugblik: Wat hebben we gedaan?
- Welke (eventuele) verbeterpunten (van de vorige keer) zijn gelukt? Wat maakte het een succes?
- Welke (eventuele) verbeterpunten (van de vorige keer) staan nog open? Wat is hiervoor nog nodig?
- Vooruitblik: Wat staat ons te doen? Met welke concrete verbeterpunten gaat het team aan de slag?
- Wat kan het team zelf, wat heeft het team nodig? En wat kunnen cliënten en verwanten doen/betekenen?
- Wat levert het verbeterpunt op voor cliënt, verwant, medewerker(s), organisatie? Spreek af wanneer het team de voortgang het verbeterpunt bespreekt. Bv. op de team overleggen en zo onderdeel maakt van het dagelijkse werk in de praktijk!
- Door het beantwoorden van de vetgedrukte vragen maakt het team een verslag van de kwaliteitsreflectie. Dit verslag vormt het continu verbeterplan van het team. En is input voor het regiojaarplan.