



Academie
Brengt verandering
in de praktijk.

Training Sturen op Kwaliteit

Stapsgewijs naar effectieve sturing

Ken je dat gevoel van niet 'in control' zijn? Het gevoel dat je niet genoeg inzicht in en invloed hebt op de stand van zaken binnen jouw organisatie of afdeling. En merk je dat je wel veel (kwaliteits)data of –informatie tot je beschikking hebt, maar niet altijd weet wat je hiermee aan moet? Om jouw afdelings- en organisatiedoelen te kunnen realiseren, is sturing op basis van behaalde resultaten noodzakelijk. Leer welke stappen je (samen met je team) kan nemen om grip terug te krijgen.

Waarom sturen op kwaliteit in de zorg?

Om zicht te hebben op het kwaliteitsniveau van de geleverde zorg binnen jouw organisatie, verzamel je veel data, vaak vertaald in kwaliteitsindicatoren, zoals incidentmeldingen, klachten en bewoner-/ cliëntervaringen. Doel hiervan is dat je op basis hiervan effectief kan sturen. In de praktijk merk je echter het tegenovergestelde: je draagt wel de verantwoordelijkheid voor kwaliteitsverbetering en goede bedrijfsvoering, maar je mist hierbij de regie.

Om weer grip te krijgen op kwaliteit, is niet alleen nodig dat verzamelde data wordt geïnterpreteerd en geanalyseerd, maar ook dat je hier helder en concreet over rapporteert en de rapportage met je inzichten deelt en bespreekt binnen je organisatie. De stappen die hiervoor nodig zijn, heeft [Q-Consult Zorg](#) vastgelegd in een proces voor sturen op kwaliteit. Bij veel zorgorganisaties verloopt dit proces nog niet optimaal, waardoor het gewenste resultaat niet altijd wordt bereikt.



Proces voor sturen op kwaliteit in de zorg

Over de training Sturen op kwaliteit in de zorg

Tijdens de incompanytraining 'Sturen op kwaliteit' krijg je de handvatten aangereikt om dit proces (zie afbeelding) te doorlopen binnen je organisatie. Je oefent de analyse-, rapportage- en communicatievaardigheden die nodig zijn om samen te leren en verbeteren en zodat je effectief kan (bij)sturen op kwaliteit. Daarnaast gaan we kort in op het belang van een integrale aanpak binnen dit proces.

De training is interactief van aard en theorie wordt direct in de praktijk gebracht aan de hand van casuïstiek en een opdracht tussen de twee trainingsdagen in.

Na afloop van de training:

- Weet je welke stappen je zet om van data naar stuurinformatie te gaan.
- Weet je wat er nodig is om tot een goede analyse te kunnen komen.
- Weet je hoe je helder en concreet rapporteert en hiermee je boodschap effectief overbrengt.
- Heb je inzicht in de stappen van een goede gesprekscyclus en weet je hoe je het juiste gesprek moet voeren.
- Ken je jouw kwaliteiten en valkuilen in het proces rondom sturen op kwaliteit.
- Heb je de eerste stappen gezet in het doorlopen van het proces binnen je eigen organisatie.
- Bezit je de handvatten om weer 'in control' te zijn binnen je organisatie of afdeling.

Oudlaan 4, 3515 GA Utrecht
Postbus 9696, 3506 GR Utrecht
088 1020 950
informatie@qacademie.nl
www.qacademie.nl

Programma

Dag 1

1. Introductie Sturen op kwaliteit

- Nut & noodzaak van inzicht in kwaliteit.
- Begripsdefiniëring.
- Sturen op kwaliteit als onderdeel van integraal sturen.
- Randvoorwaarden voor sturing.
- Toelichting proces Sturen op Kwaliteit.

2. Van data naar informatie (stap 1 & 2)

- Verschil tussen data en informatie.
- Hoe zet je data om naar informatie?
- Informatie compleet maken.

3. Informatie analyseren (stap 3)

- Voorwaarden voor analyseren.
- Informatie combineren en interpreteren.
- Analysehulpmiddelen (o.a. matrix methode).

4. Rapportage (stap 4)

- Doel en toegevoegde waarde.
- Vereisten voor goede rapportage.
- Vorm en opbouw.
- Hoe zet je de rapportage in als middel om te sturen?

Praktijkopdracht

Ter voorbereiding op de tweede trainingsdag ga je met een praktijkopdracht aan de slag waarin je het geleerde toepast op jouw eigen casuïstiek.

Dag 2

5. Terugblik dag 1

- Kort opfrissen kennis & vaardigheden.
- Openstaande vragen bespreken.

6. Voorbereidende opdracht bespreken

- Wat ging goed?
- Waar liggen verbeterpunten?

7. Inzichten en rapportage bespreken (stap 5)

- Nut en noodzaak.
- Doel van het gesprek.
- Met wie kan je dit gesprek voeren?
- Inhoud, focus en opbouw gesprek.
- Opvolging van de bespreking.

8. Stuurvaardigheden (stap 6)

- Wat gaat op dit moment goed en waar loop je tegenaan bij sturen?
- Betrokkenheid en draagvlak creëren.
- Communicatievaardigheden op basis van DISC.

Praktische informatie

Incompany: deze training bieden wij incompany aan. Wij maken de training dan op maat, geheel naar jouw wensen.

Trainers: onze trainingen worden verzorgd door trainers die veelal als consultant van Q-Consult Zorg werkzaam zijn binnen diverse zorgorganisaties. Zij kennen de praktijk van binnenuit en komen frequent in aanraking met (kwaliteits)data, analyse vraagstukken en kwaliteitsrapportages, waaronder in de rol van manager, adviseur en controller. Deze kennis en ervaring zetten zij effectief in tijdens de trainingen.

Voor wie is deze training bedoeld? Iedereen die effectiever wil kunnen sturen op basis van verzamelde informatie. Denk aan zorgmanagers, teamleiders, hoofden, maar ook controllers en directie.

Investing: afhankelijk van het programma. Vraag ons gerust naar de mogelijkheden en/of een prijsvoorstel.

Meer informatie: je kan contact opnemen met Q-Academie op 088 1020 950 of via informatie@qacademie.nl.