Oases

Op adem en in je kracht

Kwaliteitsmanagement (versie 1 november 2018)

Goed kan altijd beter!

Basisdocument over de zorg voor natuurlijk goede en menselijke zorg bij stichting Oases (versie 3, december 2018).

Oases; natuurlijk goed en menselijk.

Goed kan altijd beter. = kwaliteitsmanagement

Kwaliteitsmanagement en het kwaliteitssysteem.

Inleiding

Stichting Oases is een jonge en nog kleine organisatie. Ze wil kleinschalige, huiselijke en natuurlijke ondersteuning en hulp voor iedereen die het teveel wordt. Met het doel depressie en burn-out terug te dringen.
Dat doet ze op boerderijen, die een oase zijn van rust, en natuur. Waar kortdurend verblijf mogelijk is en dagactiviteiten, met activiteiten in de natuur, op creatief gebied en bewegen, in combinatie met professionele hulpverlening en ondersteuning kunnen worden gevolgd.
De Oases weet wat ze wil en waarom (visie en missie). Ze weet ook hoe ze daar inhoud aan wil geven en wil dat natuurlijk goed doen en teweeg brengen wat ze voor ogen heeft.
Een organisatie, moet zoals het woord al zegt, georganiseerd zijn en structuur hebben. Dat is ook belangrijk om kwaliteit te kunnen bieden, te bewaken en te kunnen vergroten.

Bij de visie en identiteit van de Oases, sluit de structuur van het Total Quality Management model naadloos aan.

Wat is zorg voor natuurlijk goede menselijke zorg op de Oases?

Natuurlijk goed en menselijk komt terug in alles wat de Oases doet en vindt. Het ligt als eerste bouwsteen onder de visie, missie en de doelen van de Oases. Het is het wezen, de natuur, de identiteit van de Oases.

Zorg voor natuurlijk goede menselijke zorg =
Verbinden en je verbonden voelen. Betrekken en je betrokken voelen. Compassie hebben, achter en naast de Oases staan. Een relatie met elkaar, zorg voor elkaar en samenwerken, groeien en ontwikkelen.

Het management model

De Oases organiseert zichzelf en alles wat ze doet zo goed mogelijk, om zo haar doel te bereiken. Dat doet ze met zorg voor natuurlijke goede en menselijke zorg in al haar schakels van haar organisatie.

Het managementmodel van Oases (gebaseerd op TQM en INK-model)

Uitleg over het model

Bij de rechtse oranje bollen wordt het resultaat zichtbaar. Zij bepalen direct en indirect de eindresultaten van wat de Oases doet. Het zijn de belanghebbenden, waar groei en rendement gemeten kan worden. In de Financiële waarden en de mate waarin de doelstellingen worden behaald. Maar ook In hoe tevreden zijn. De klanten, leveranciers, en ook de medewerkers zijn. Zo ook hoe het imago van de Oases is.

De linkse groene bollen zijn de organisatie van de Oases. Waar alle inzet wordt geleverd om het doel met kwaliteit te behalen. Het bestuur en leiderschap vooraan als katalysator, die de identiteit van de Oases uitdraagt en met compassie de visie, missie en het doel vorm geeft. Strategie en beleid management; welke doelen zijn belangrijk en hoe die behaald gaan worden, Management voor medewerkers en de middelen die nodig zijn, en goed moeten zijn om bij te kunnen dragen aan de gewenste resultaten. En natuurlijk het management van processen, waar de producten worden gemaakt en/of diensten worden uitgevoerd. Kortom waar de beoogde kwaliteit en doelen in de plannen tot uitvoering wordt gebracht.

Al deze bolletjes zijn de schakels in het proces naar kwaliteit. Samen komen ze in een continue proces tot verhogen van kwaliteit.

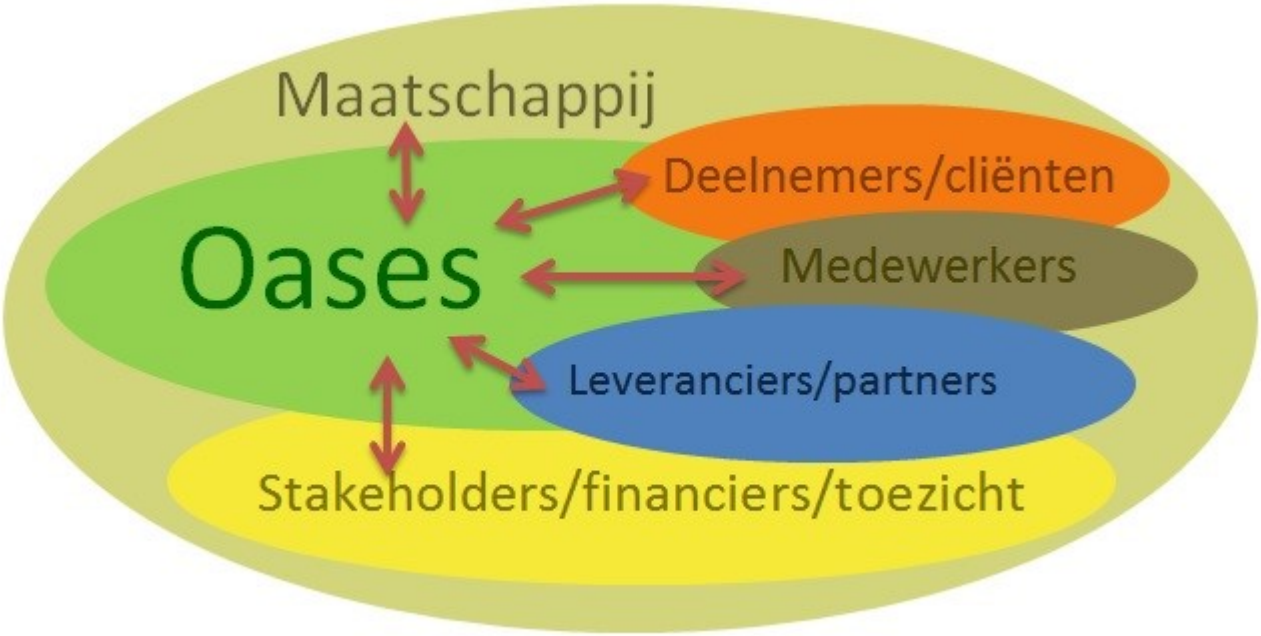
Het kwaliteitssysteem = de zorg voor goede, natuurlijke en menselijke zorg

‘Goed kan altijd beter’ De Oases weet wat ze wil en hoe ze dat wil. “Wat we doen moet goed zijn en goed kan altijd beter”

Dat je dan moet kijken hoe goed het gaat en wat er nog beter kan, spreekt vanzelf. Het kwaliteitssysteem gaat daarover, ze geeft zicht op wat goed gaat en op wat nog beter kan. Een juiste manier om te weten hoe, waar en bij wie je kunt meten hoe goed het gaat en wat er nog beter kan is dan nodig.

De Oases doet dat zo:

Kwaliteit meten (Hoe goed gaat het? Bereikt de Oases haar doelen?)



De Oases en haar belanghebbenden/doelgroepen.

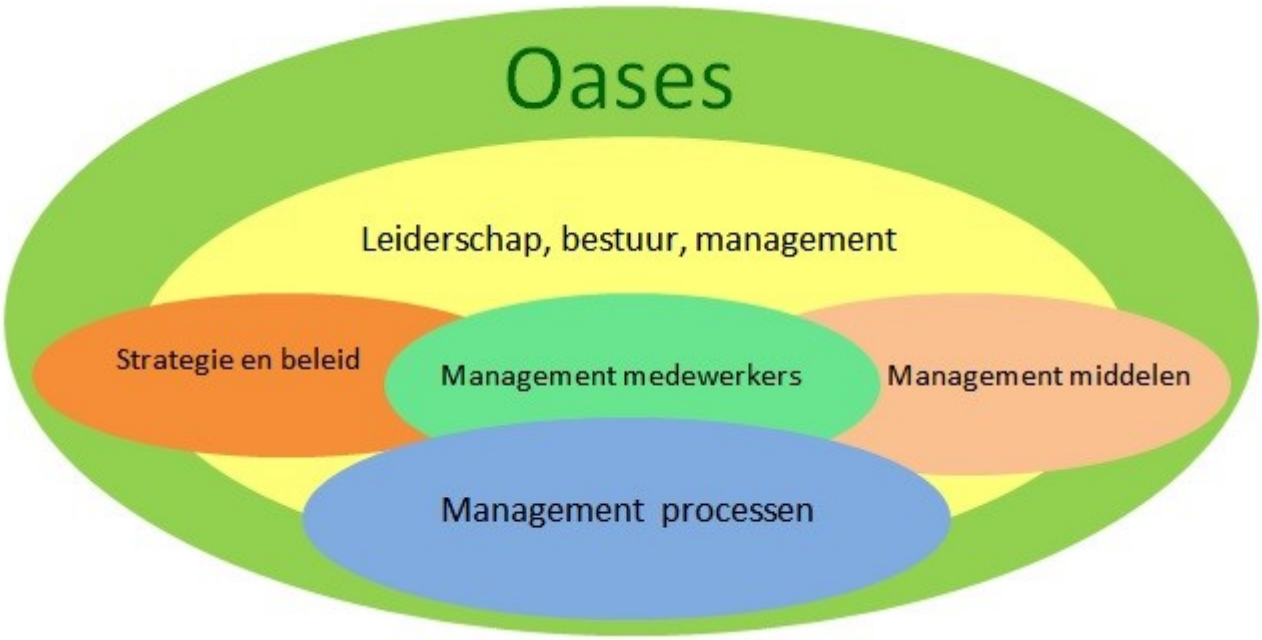
De Oases gaat bij haar belanghebbenden na of doelen bereikt worden, in welke mate en wat de kwaliteit daarvan is. Ze meet het resultaat.

- Behalen we ons doel? Komen de mensen op adem en in hun kracht op de Oases? In welke mate zijn ze tevreden?
- Werken onze medewerkers met compassie? Zijn we aantrekkelijk voor werknemers?
- Hoe blij zijn de mensen en organisaties die met ons samenwerken of meedoen?
- Zijn alle betrokken instanties met eigen en algemene belangen en het interne toezichtsorgaan tevreden? (wet/regelgeving/kwalificerende instanties)
- Kloppen de financiën, is de Oases financieel gezond? Zijn de financiers tevreden?
- Welk imago heeft de Oases in de maatschappij?

Kwaliteit leveren

(Een aanbod maken, aanbieden en uitvoeren met alles wat daarbij nodig is om het goed te laten zijn)

De organisatie.



In samenhang

De groene kant in het model bevat alle elementen die ingezet worden om de doelen te behalen. Elementen die die in relatie staan met elkaar en worden ingevuld door mensen van de Oases. Ze staan in verbinding met elkaar, voegen waarde toe aan elkaar en zijn afhankelijk van elkaar. Samen werken zij aan de doelen om ze te behalen en om kwaliteit te leveren. Passend bij de visie en identiteit van Oases, zijn de interen en externe relaties gebaseerd op verbinding, betrokkenheid en samenwerking. En daarbij is natuurlijk communicatie de sleutel. Open en transparante communicatie, de basis voor verbinding, betrokkenheid, samenwerking en compassie.

Leiderschap, bestuur, management.

In de organisatie van de Oases en daarmee ook in het kwaliteitsmanagement, staat de visie en missie, met daaruit de cultuur en identiteit van Oases, in de kern van alles wat zij doet. Vanuit het leiderschap wordt ze uitgedragen, voorgeleefd en doordringt ze de hele organisatie. Het bepaald de identiteit en de cultuur van de Oases en heeft het natuurlijke doel om betrokkenheid en compassie als kracht in de organisatie aanwezig te laten zijn. Zij heeft daarmee en trekker- en ook voorbeeldfunctie.

Het is de taak van het bestuur en de leiding (het management) om beleid en een strategie te maken. En daarbij zorg te hebben voor het goed meten van de resultaten bij alle belanghebbenden van de Oases. Door steeds te checken of het beleid volstaat en nog beter kan. Zij zet zich in voor betrokken medewerkers met compassie. Handelen conform de Governance code code zorg en reflecteren ook op zichzelf als medewerkers van de Oases en hun eigen werkwijze. De plannen, processen en procedures maken en volgen zij zorgvuldig en kritisch op basis van risico en kwaliteit. En zij communiceert open en transparant en in relatie met al haar belanghebbenden en draagt daarbij de cultuur en identiteit van Oases uit. **“Natuurlijk, goed en menselijk”.**

Daarnaast zorgt zij voor een optimale balans tussen aandacht voor systemen en mensen.

Wanneer het inzicht in de wensen van zowel klant als medewerker op een gestructureerde wijze continu wordt verzameld, zal het leiden tot een doorlopende organisatieverbetering en wordt de duurzaamheid van de relatie met de klant en de medewerker bevorderd. De continuïteit van de Oases, die hieruit volgt, zal álle belanghebbenden aanspreken. Dit is een belangrijk doel van het bestuur.

Het bestuur en de leiding motiveert, inspireert,, controleert, en bewaakt de processen op de Oases, dat doet zij in relatie met haar medewerkers. Daartoe maakt ze beleid en neemt ze besluiten en stelt ze de strategie daartoe vast. Ze besluit wat de Oases wanneer en op welke wijze gaat doen.

Ze draagt zorg voor kundige en betrokken medewerkers en voor voldoende interne en externe veiligheid. Voor kwaliteit en de groei daarvan, zoals te zien in dit document. En voor adequate middelen, zoals financiën, maar ook gebouwen en alle andere facilitaire zaken.

Van goed naar beter

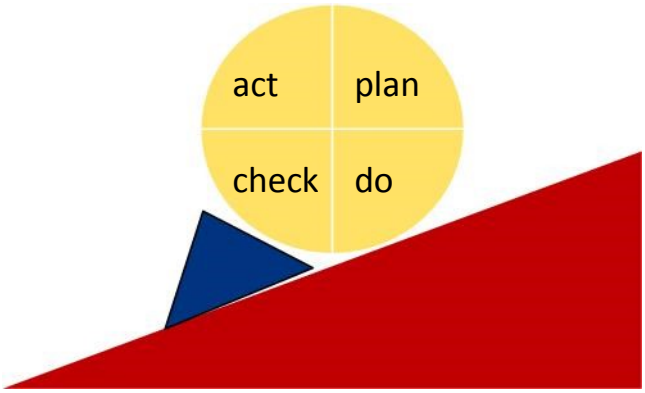
Meten is weten en goed kan altijd beter. Leveren we kwaliteit en wat kan beter?

Naast reflecteren op kwaliteit, is ervan leren en het geleerde toepassen nodig om kwaliteit 'van goed naar beter' te laten stijgen. Dat doet de Oases zo:

Plan, do, check, act (Deming-cirkel)

Om kwaliteit te meten, te borgen, te verbeteren en om risico's te achterhalen, hanteert de Oase het systeem van de de Deming-cirkel. Een voortdurend proces van rond blijven draaien, toepasbaar op alle processen binnen de Oases, of het nu gaat om de werkwijze van het bestuur, een plan voor een project of de procesbeschrijving van een hulpverleningsvariant. Samen met de kernwaarden van de Oases en het managementmodel helpt het toepassen van de cirkel om zicht op kwaliteit te hebben, deze te borgen en verder te laten klimmen.

De **Deming-cirkel** staat op een helling en kan dus omhoog en omlaag. Zonder de blauwe wig kan ze niet klimmen. De blauwe wig is de borging van kwaliteit.



- Wat willen we en hoe gaan we dat doen? Gaat dit ook lukken? = **Plan.**
- We voeren de taak en het plan daarbij uit. = **do**
- Ging het zoals we van plan waren? Wat ging goed of bijna mis? En wat ging niet of minder goed? = **check**
- Moet er wat veranderen? Wat kan beter? = **act**

Nieuw of aangepast verbeterplan maken = opnieuw plan, do, check, act

Risico en veiligheidsmanagement.

“Kunnen er dingen mis gaan?”

Naast kijken naar resultaten is kijken naar risico’s van belang. Wat als medewerkers uitvallen of er calamiteiten zijn? Dan kan niet uitgevoerd worden wat gepland was, of zoals het gepland was. Dat gaat dan natuurlijk ten koste van de kwaliteit. Risicomanagement is vasthouden wat goed gaat en gaat dus over kwaliteit, de wig in de Deming cirkel.

Geen paniek, maar relevante risico’s. Simpel en doeltreffend.

Angst is meestal geen goede raadgever en ook overmoed is zelden goed. Zaak is ‘in het midden blijven’.

Risicomanagement kan op zichzelf een risico component zijn voor kwaliteit. De valkuil is risico’s uitsluiten en dicht te timmeren met logge en bewerkelijke systemen. Die dan ten koste gaan van kwaliteit, van creativiteit, compassie en ruimte, belangrijke waarden in de visie en identiteit van de Oases voor kwaliteit. Een goede en realistische focus op kwaliteit, het regelmatig reflecteren op de geplande activiteiten, het beleid en het beschreven processen en de uitvoering ervan, naast meten van resultaten, is al risicomanagement.

Doel en visie van Oases bij risicomanagement is:

Een risico- en veiligheidssysteem mag niet ten koste gaan van kwaliteit, maar draagt bij. Aandacht voor organisatie en mensen moet in balans zijn om bij te dragen aan kwaliteit.

De vraag bij “Goed kan altijd beter” in het proces van goed naar beter, moet dus ook zijn:

> **Hoe haalbaar is het doel, het te verwachten resultaat? Welk minimale resultaat vinden we dat behaald moet worden? Is iemand daarbij bang dat dit niet zal gaan lukken? Is dit relevant, realistisch en behapbaar te beheersen? Al dan niet maatregelen nemen, oftewel een plan voor beheersing van het risico.**

De vraag: Kunnen er dingen mis gaan? Uitgewerkt in de vragen bij het proces van goed naar beter is een vanzelfsprekend element wat wordt meegenomen in de Deming cirkel. Is ook altijd onderdeel bij het maken van een plan en procesbeschrijving, alsook bij de reflectie, oftewel het meten van het resultaat (plan, do, check, act). Ze zijn onderdeel in de Deming cirkel vragen: “is het haalbaar?” en “wat ging mis en lukte niet?”.

Fouten maken is menselijk en van vallen leert men opstaan.

Ook al doen we ons best om het te voorkomen, toch zullen er zo nu en dan dingen mis gaan. Dat hoort bij onze menselijke natuur. En dat horen we te respecteren. Bij de check uit de Deming cirkel komen fouten boven water, soms door de betrokkene direct en soms ook pas achteraf gezien. Fouten moeten open gecommuniceerd kunnen worden, dat is belangrijk om snel fouten te kunnen corrigeren, schade te beperken en fouten te voorkomen. Het is van wezenlijk belang voor kwaliteit. Voor open en transparante communicatie, het toe kunnen geven van fouten, is voldoende veiligheid daartoe nodig. “We branden niet af, beoordelen en oordelen over feiten en niet over de persoon in kwestie.” Er wordt open gekeken naar het risico van herhaling en voorkomen van fouten. Ook hier geldt het principe van natuurlijke, goede en menselijke zorg.

Tot slot hebben toezichthouders, het bestuur en de leiding, voortdurend aandacht voor:

- Is er voldoende kwalitatief en kwantitatief personeel om aan te sluiten op de zorgvraag/doel?
- Is het kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem voldoende uitgewerkt in lijn met strategie en competenties?
- Zijn de beschikbare gegevens voldoende betrouwbaar om gefundeerde beslissingen te nemen?
- Is de interne samenwerking voldoende op orde om cliëntgericht te werken?
- Is de organisatie in staat om voldoende resultaatgericht te werken?
- Is het vastgoedmanagement voldoende gepositioneerd en ingericht?
- Zijn er voldoende financiële middelen om een kwalitatief en veilig aanbod te realiseren?
- Is er voldoende continuïteit en aanwezigheid van technologische voorzieningen en middelen?
- Zijn de processen voldoende efficiënt ingericht?
- Is de positie in de markt te behouden met meerdere aanbieders?
- Kan er continuïteit van zorg worden geleverd bij een veranderende marktpositie?

Allen bezien vanuit de doelstellingen en eisen van Oases, alsook die van daarbuiten (wet en regelgeving, eisen van kwalificerende instanties, ARBO, wet toelating zorginstelling, AVG, etc)

Communicatie

Aandacht voor elkaar en samen doen.

De Oases werkt met en voor mensen, het is dus mensenwerk en haar essentie is zorg. Vanuit een betrokken relatie ontstaat zorg. Zorg voor elkaar en zorg voor de organisatie. Dit proces begint altijd met communiceren met elkaar. De Oases heeft aandacht voor de organisatie en haar mensen.

Passend bij de visie en kernwaarden wil Oases zoveel mogelijk alle mensen in alle schakels van haar organisatie bij de Oases en haar wezen en alles wat ze doet betrekken. Gedeelde verantwoordelijkheid, inspraak, medeverantwoordelijkheid, is kortom; 'het hart voor en van de Oases'.

Open en transparante communicatie en een omgeving met ruimte en voldoende veiligheid daartoe is dan een voorwaarde. Duidelijke taal ook, die door iedereen begrepen kan worden.

Soms moeten er vlot dingen besloten kunnen worden of is een knoop doorhakken nodig. En kan dan niet altijd iedereen uitgebreid betrokken en bevraagd worden. Er moeten dan ook taken en verantwoordelijkheden worden verdeeld daartoe. Belangrijk is dan een breed gedeeld vertrouwen in diegene met deze verantwoordelijkheden, wat ontstaat en behouden blijft wanneer deze persoon open en transparant communiceert en de besluiten of acties daarbij steeds verantwoord. Dit is dus ook altijd een taak van diegene en een algemene regel bij de Oases.

Eindverantwoordelijk bij de Oases is het toezichthoudend en het uitvoerend bestuur. Daaronder de mensen met taken en eigen verantwoordelijkheden die dan weer verantwoording afleggen bij het bestuur. Ook buiten de Oases zijn er organisaties en instanties die verantwoordelijk zijn voor verschillende aspecten binnen de Oases. De handhavers van wetten en regels bijv. Waar ook toezicht is op de Oases en zij dus ook weer daar verantwoording aflegt.

Al die communicatielijnen en verantwoordelijkheden kunnen soms lijken op een bolletje wol, wat gemakkelijk in de knoop kan raken. En wat als draadjes over alle schakels in het managementmodel van de Oases loopt.

Communicatie is van wezenlijk belang voor kwaliteit. Daardoor ook de zorg voor duidelijke, verstaanbare communicatie, geen verwarring en een optimaal verloop.

Organogram

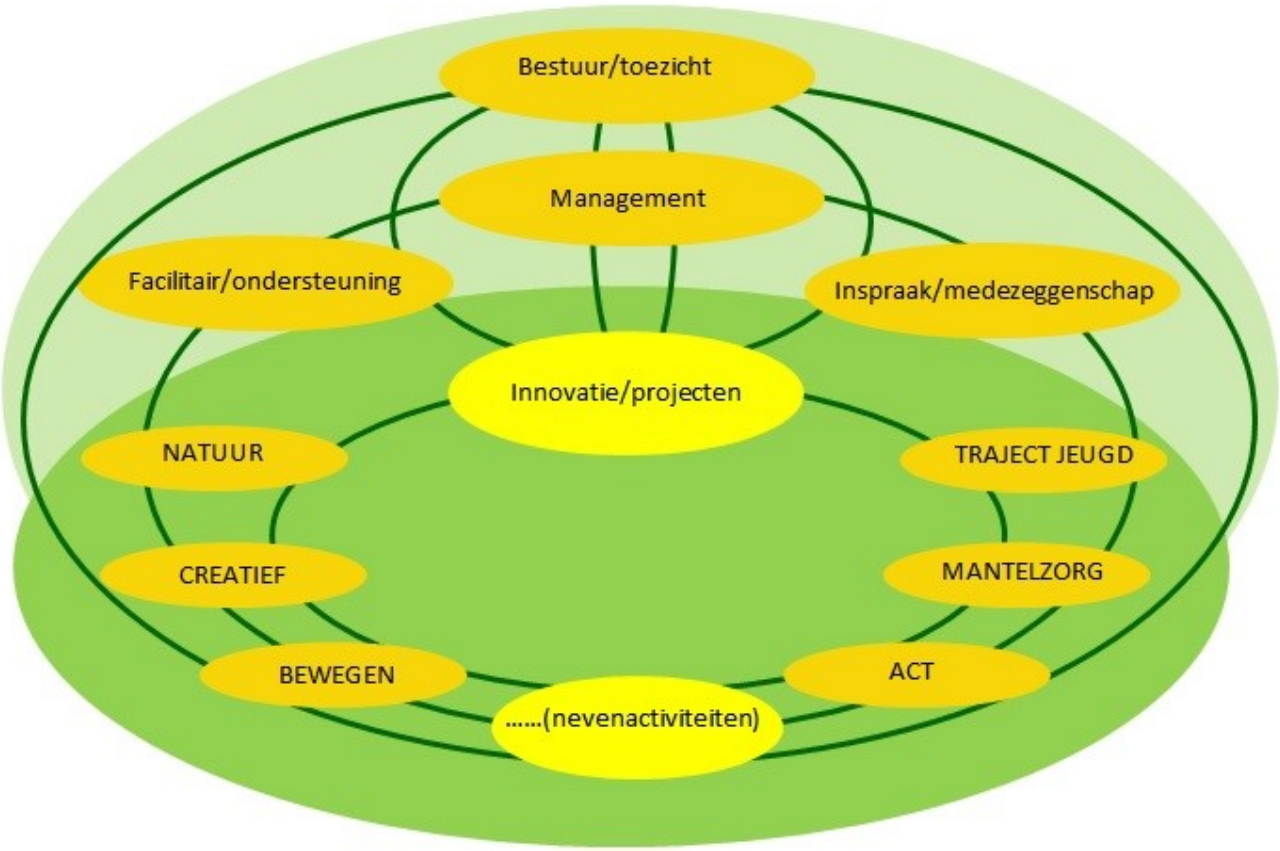
De hiërarchie en het organogram van de Oases:

Een organogram dient om duidelijk een schematisch beeld te geven van de verantwoordelijkheden en de communicatie. Dat kan eigenlijk niet, omdat het een wirwar zou worden van lijnen en richtingen daarvan bij gedeelde verantwoordelijkheid. In lijn met het management model van Oases is daarom het organogram opgezet aan de hand van de taken. De cirkel waarin ze geplaatst is te zien als de samenhang en gedeelde verantwoordelijkheid en de inbedding van vertrouwen.

De taken en verantwoordelijkheid in elke bolletje zijn toebedeeld aan mensen daarbinnen. De Oases is nog een jonge stichting en heeft als basis het onderstaande organogram. Met groei zullen meerdere bolletjes en meer onderverdelingen volgen. De lichtgele bollen zijn nog in ontwikkeling, oftewel innovatief.

Van alle bollen zijn er in meer of mindere mate beschrijvingen. Passend bij de doelstelling van de Oases en de taak of het proces zelf, zijn ze efficiënt en dienen zij de processen, doelen en de mensen. Het bestuur en het management houdt daarbij oog voor organisatie en mensen en waakt over de juiste balans daartussen.

Organogram, taken, verantwoordelijkheden en communicatielijnen.



Implementatie van het kwaliteitssysteem

“Samenwerken aan kwaliteit”

- De Deming cirkel is op alle processen van de Oases toepasbaar en is de algemene werkwijze bij Oases. Bij alle processen, werkwijzen en procedures wordt zij toegepast.
- In alle procesbeschrijvingen, procedures en beleidstukken, staat kort beschreven wanneer zij en door wie herzien moet worden. Daarnaast heeft het bestuur een afvinklijst ter controle.
- Medewerkers krijgen de werkwijze uitgelegd en passen toe.
- Het kwaliteitssysteem is een leidraad in alle plannen.
- Het bestuur start een werving voor cliëntenraad en/of kankbordgroep op en maakt in samenspraak beleid op de inhoud ervan.
- Registratie onregelmatigheden en klachten door leidinggevenden.
- Alle werknemers houden logboekjes bij over hun activiteiten.
- Er vind open en transparante communicatie plaats.
- Het bestuur bedenkt een creatieve en passend manier voor meten van kwaliteit bij belanghebbenden, bij voorkeur niet het standaard evaluatieformulier waar iedereen zich al aan irriteert. Beoordeling van onafhankelijke professionals kan ook een goede optie zijn. Eventueel afspraken met partnerorganisaties die ook niet gelukkig zijn met de evaluatieformuliertjes, bijv. audits bij elkaar? In de hulpverlening (kwalificaties en registraties) is dit punt in het proces al afgedekt en volstaat evalueren (Deming cirkel) van het proces.
- Minimaal twee keer per jaar of vaker komt het gehele team samen. Aandacht voor organisatie en mensen staat dan centraal op deze dagen.

Toevoeging algehele kwaliteit Oases

Als aanvulling en het zichtbaar maken van onze kwaliteit naar de belanghebbenden van de Oases, hieronder een opsomming van enkele kwaliteitskenmerken die voortvloeien uit het kwaliteitssysteem op de Oases.

- ✔ Medewerkers hebben een VOG
- ✔ Werkt met zorgplannen
- ✔ Continuïteit van hulp is gegarandeerd
- ✔ Algemene voorwaarden, huisregels en privacyreglement
- ✔ Toetsing tevredenheid van de hulpvrager/deelnemer/cliënt en medewerkers
- ✔ Periodiek overleg met de hulpvrager en systeemgericht
- ✔ Er wordt een logboek bijgehouden
- ✔ SKJ en maatschappelijk werk registratie
- ✔ Inschrijving Kvk
- ✔ Medewerkers hebben een EHBO diploma
- ✔ Aansprakelijkheidsverzekering
- ✔ Klachtenprocedure

Stichting Oases
Spijkerweg 1
7737 PV Stegeren
info@stichtingoases.nl
www.stichtingoases.nl
KvK nr. 68944004
Bankrekening: NL04RABO 0322 0392 07