

Samenvattend verslag NNK online ontmoeting Platform Kwaliteit in Zorg, 26 mei 2020

aanwezig: Cees Beek, Cathy Snel, Bea Bouman, Carien Eijkman, Justin Koster, Leonoor de Geus, Jan Waas en Marianne Gerrits

Waar lopen de deelnemers tegenaan?

Veranderende manier van werken

- Zorg op afstand
- Werkzaamheden zijn volledig gestopt door andere prioriteiten.
- Kwaliteit wordt geborgd doordat iedereen gefocust is op het leveren van goede diensten misschien wel beter dan voorheen. Noodzaak tot samenwerken met hetzelfde doel.

Externe en interne audits.

- Externe audit werd uitgesteld (o.a. JCI) in verband met Covid-19 en het sluiten van het luchtruim en angst voor besmetting. Anderen losten dit op via de zogenaamde 'remote' audit. Ook interne audits worden op deze manier uitgevoerd.
- We zien audits die in afgeslankte vorm plaats vinden. Een externe audit kan prima gedaan worden als van te voren voldoende informatie opgestuurd wordt de extern auditor zodat deze zich goed kan voorbereiden. Op deze manier komen de dilemma's goed in beeld en vinden er goede gesprekken plaats.
- Creatief omgaan met audits, door de teams die geaudit worden zelf mee te laten denken. Ideeën zijn:
 - o Van te voren vragen om een reflectieverslag te maken.
 - o Van te voren vragen of de auditees zich kunnen presenteren door PowerPoint
- De informatieveiligheid wordt gewaarborgd door gebruik van veilige tools zoals Skype for Business en Teams.

Voor remote auditen is een richtlijn beschikbaar: de 'IAF ID12:2015 Principles on Remote Assessment', zie https://www.iaf.nu/articles/Informative_Documents_/32

Collega's.

- Door de corona crisis moeten bepaalde functionarissen thuiswerken o.a. ook kwaliteitsmanagers. Hierdoor missen de mensen elkaar wel. Je kan wel met elkaar bellen of via skype met elkaar overleggen. Nadeel is dat je minder zichtbaar bent voor de organisatie.
- Tijdens online overleggen wordt de lichaamstaal van deelnemers aan de vergadering gemist. Dat is anders dan bij face to face overleg.

Crisis oefeningen.

- Crisisplannen liggen bij bepaalde organisaties klaar en worden periodiek geoefend. Hierdoor kon goed gereageerd worden op de Covid-19 pandemie.
- Risico op een pandemie werd soms te laag ingeschat wat reden is om het outbreak Management Plan aan te passen.

Samenwerking intern en extern.

- Samenwerking intern en extern verlopen soms verrassend goed. Veroorzaakt doordat er een gezamenlijk belang is om een goede dienst te verlenen. Samenwerking is een must
- Intern wordt op een andere manier naar de processen gekeken en door de Covid-19 maatregelen efficiënter ingericht.
- Urgentie tot veranderen is nu aanwezig. Van belang is om dit vast te houden.
- Vergaderingen op afstand kosten minder reistijd maar vergen meer inspanning achter het beeldscherm.

NNK / platform Kwaliteit in de Zorg

- Voor NNK bijeenkomsten is het een goed medium om een bijeenkomst zoals deze op afstand te houden en alleen presentatie over een bepaald onderwerp in een fysieke te doen.
- Samenkomen en verbinden is een goede eerste stap voor kwaliteit in de zorg
- Bijeenkomsten meer promoten (via LinkedIn)
- Meer diepgang brengen in de discussies

Deze eerste meeting was bedoeld om elkaar te leren kennen, een inventarisatie te maken wat er leeft en waar we verder om door willen gaan in de volgende keren. Plan is om de 2 weken een sessie te houden van 1 uur (van half 8 tot half 9).

Volgende keer thema: Hoe verder te gaan na de corona crisis in een veranderende samenwerking.