

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Gespecialiseerde en residentiële Zorg
Koning Albert II-laan 35 bus 33
1030 Brussel
T.a.v. Greet Van Humbeeck

Genk, 14/10/2015

Betreft: Antwoord op opvolging termijnen 20m

Geachte mevr. Van Humbeeck,

Aan de hand van dit schrijven wensen we u graag te informeren over de vorderingen die we maken aangaande de bemerkingen uit het auditverslag van 17/02/2014. Eerdere TK en NC werden door u in vorige reacties reeds geschraapt. Met dit schrijven geven we antwoord op de vraag naar een stand van zaken met betrekking tot het uitrollen van de beleidscyclus.

Reactie Zorg en Gezondheid (dd.15/05/2015):

*12.2 Het KPC heeft een beleidscyclus opgestart (PCDA) (NC).
In een tijdpad geeft het KPC aan op welke manier ze meer systematiek in hun beleidswerk opnemen.
Volgende thema's/procedures worden tevens uitgewerkt: kwaliteitsbeleid - therapeutisch beleid - (psycho)diagnostisch - procedures voor time-out en isolaties - suïcidepreventiebeleid*

Remediering door het PZ

Het KPC heeft enkele fundamentele stappen ondernomen:

- Actualisatie van missie en visie
- Dialoogdagen met oa ouders en medewerkers
- Bekrachtiging van missie en visie in december 2014
- In 2015: inhoudelijke thema's concretiseren in operationele doelstellingen
- Herwerking aantal procedures
- Online stellen van intranet site

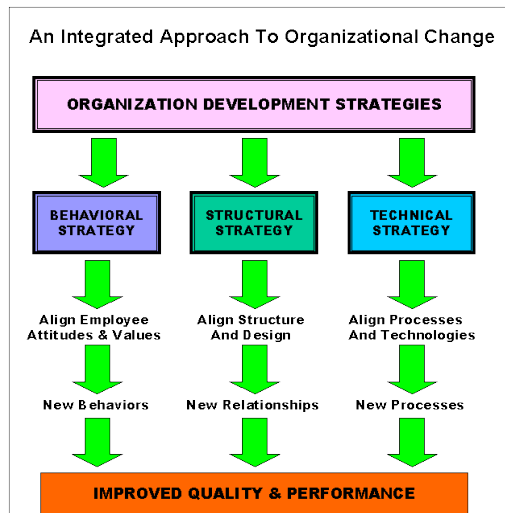
Feedback van Zorg en Gezondheid

*Het KPC is gestart met een traject. Graag tegen september 2015 een nieuwe stavaza
De NC blijft behouden*

Antwoord KPC (dd.14/10/2015):

Met het oog op de performantie, de effectiviteit en kwaliteit van de werking richtten we ons in ons traject op drie ontwikkelingsstrategieën met name strategieën gericht op gedrag, structurele componenten en technische componenten.

In wat volgt beschrijven we de investeringen die we in deze drie domeinen uitgevoerd of gepland hebben.



Graag informeren we u vooreerst over **de structurele ontwikkelingen**, die inmiddels doorgevoerd zijn in onze ziekenhuisorganisatie.

- Aan het design van de ziekenhuisorganisatie is het kwaliteitsplatform toegevoegd. Het kwaliteitsplatform neemt specifieke taken op zich, met name procedurebeheer, kwaliteitsmonitoring, -toetsing, en -optimalisatie.
- In de schoot van het kwaliteitsplatform werden intussen twee KPC brede werkgroepen opgericht: de werkgroep 'vrijheidsbeperkende maatregelen' en de werkgroep 'verslaggeving'. De werkgroep vrijheidsbeperking ambieert het uitwerken van een KPC-brede, gedeelde visie en procedures aangaande vrijheidsbeperking. De werkgroep verslaggeving volgt als concrete actie op thema's vanuit de dialoogdagen. Gezien we willen werken aan nog meer continuïteit van zorg en daarbij ook de externe partners en ouders nog meer willen betrekken, is er in de organisatie een grote bereidheid de verslaggeving zowel naar inhoud als timing toe te verbeteren. Binnen het kwaliteitsplatform wordt de voortgang van de werkgroepen opgevolgd. In het kwaliteitsplatform en in de werkgroepen zijn medewerkers, artsen en directie op eigen initiatief actief betrokken en werken zij op gelijkwaardig niveau samen.
- Een volgende structurele aanpassing is te vinden in de uitbreiding in jobtime van de functie van teamcoördinator (uitgevoerd begin 2014, onmiddellijk na de audit). Kwaliteitsontwikkeling, in het bijzonder de resultaatgerichte *procesbegeleiding* en *coaching* van kwaliteitsinitiatieven, worden expliciet aan de functies van teamcoördinator en de directie zorgorganisatie toevertrouwd.
- Een belangrijke rol blijft weggelegd voor de zelfsturende teams, die georganiseerd zijn in functie van een welbepaalde leeftijdsgroep en zelfstandig opereren binnen een door de directie gesteld kader.

Graag houden we u ook op de hoogte van **de technische ontwikkelingen** in onze ziekenhuisorganisatie en dit vanuit de overtuiging dat continue procesverbetering ook ondersteund dient te worden door een uitgelijnde technologie.

- Op Uw advies werd een werkbezoek gebracht aan de Heilige Familie te Kortrijk. Na een beperkte marktanalyse en bevraging van onze partners werd inmiddels een contract afgesloten om BIZZSCORE te introduceren (<http://www.vcdbi.nl/bizzscore-kwaliteitsmanagement>). Deze tool moet het mogelijk maken om alle kwaliteitsinitiatieven –en interventies op een voor iedereen zichtbare, transparante en pro-actieve manier op te volgen en blijvend te koppelen aan de organisatiedoelstellingen. De implementatie wordt gepland voorjaar 2016. We geloven er sterk in dat deze tool, die op maat kan ingericht worden en zich beroept op de PDCA-techniek dienend zal blijken in een gestructureerde kwaliteitsaanpak.
- Voor het professionaliseren van het meld- en leersysteem is een overeenkomst afgesloten met INFOLAND en zijn de werkvergaderingen recent gestart. Januari 2016 plannen we het meld- en

leersysteem, gekoppeld aan intranet, te introduceren in onze organisatie. Het model van ZOL diende hierbij als voorbeeld en wordt vervolgens herwerkt naar de KPC-cultuur.

- Verschillende methodieken worden aangewend om de verschillende thema's in ontwikkeling te nemen en alzo de kwaliteitscyclus van Deming meer en bewuster ingang te doen vinden. Voor de KPC brede werkgroepen worden projectfiches ingezet, waarin een planning en doelstellingen zijn opgenomen. Inmiddels werden binnen het kwaliteitsplatform al de eerste procedures gereviseerd en intern gecommuniceerd. Naast de routinematige en projectmatige werking is het onze betrachting ook voldoende ruimte te laten voor een meer improviserende werking, waarbij onder meer ook de zogenaamde kleine verbeteracties en good practices snel naar waarde geschat kunnen worden en mee in ontwikkeling kunnen genomen worden. Een eerste aanzet werd gegeven tijdens de personeelsvergadering van 24 september 2015. De personeels- artsengroep gingen die avond met elkaar in dialoog over elkaars goede praktijken, elkaars verbetertrajecten. Op deze manier werd officieel de aftrap gegeven voor het thema 'kruisbestuiving'. Het gaat bij dit thema ook om het delen van kennis en ervaringen in de hoofden en handen van medewerkers en artsen, dewelke niet zo makkelijk in allerlei procedures en protocollen op te nemen zijn.
- KPC is met het Ziekenhuis Oost-Limburg in een aanbestedingsprocedure voor een EPD gestapt. Een goede inhoudelijke afstemming inzake verslaggeving - gestart vanuit de dialoogdagen en opgenomen in een werkgroep- zou zo op middellange termijn moeten resulteren in een efficiënt en veilig gebruik van een elektronisch patiëntendossier.
- Tot slot zullen vanaf dit jaar naast KPC-brede beleidsplannen ook voor de eerste maal expliciete beleidsplannen op het niveau van de doelgroepen ontwikkeld worden. Deze worden gekoppeld aan de begrotingscyclus, waardoor de beleids- en kwaliteitscyclus op een dieper niveau in de organisatie wordt opgenomen. De beleidsplannen worden eveneens op niveau van het bestuur geagendeerd en doorgenomen. Deze integratie van hard in zacht beleid hebben we bewust met enige vertraging laten lopen omdat deze ook voor een cultuurwijziging zorgt binnen de organisatie. Door deze te laten samenlopen met de kwaliteitsevoluties vormt ze een logisch en coherent geheel.

Vanuit de ambitie door te ontwikkelen naar een lerende organisatie wordt er verder geïnvesteerd in **gedragsverandering**. Naast een ziekenhuisorganisatie en kennisintensieve organisatie zijn we ons er van bewust ook een intermenselijke constructie te zijn. Interventies waarbij ingezet wordt op het verkrijgen van **kennis, vaardigheden** en **attitudes** krijgen op de verschillende niveaus van de organisatie aandacht. Op die manier proberen we tegelijk ook de capaciteit te vergroten om ons voortdurend aan te passen aan een snel evoluerend GGZ-landschap, waarin nauw samengewerkt dient te worden.

- Coachingspraktijken worden ingezet op het verhogen van de performance, kennis en vaardigheden van zowel de individuele medewerkers als van de teams.
- De teamcoaching op basis van de themagecentreerde interactie en in samenwerking met een externe organisatie, is gecontinueerd en wordt structureel ingepland.
- In mei 2015 vond voor het leidinggevend kader een beleidsdag rond kwaliteits- en organisatieontwikkeling plaats, waar we KPC toetsten aan de kenmerken van een lerende organisatie en samen de projectwerking van werkgroepen uitprobeerden.
- Er zijn budgetten vrijgemaakt om in company trainingen te laten plaats vinden.
- We verwijzen naar het thema 'kruisbestuiving' en meer concreet naar de inhoud en opzet van de personeelsvergadering van 24 september jongstleden.
- Medewerkers en artsen nemen actief deel aan het kwaliteitsplatform en de werkgroepen, zodat zij bij het detecteren en oplossen van aan het werk gerelateerde vraagstukken betrokken zijn en worden. Het kwaliteitsplatform is ook de plek waar ook concrete (bijna)incidenten geanalyseerd kunnen worden en eventuele verbetertrajecten kunnen geïnitieerd worden.
- Op Limburgs niveau neemt kpc actief deel aan de werkgroep tegen Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag (i.s.m. Sensoa) om een visie op en beleid te ontwikkelen rond seksueel grensoverschrijdend gedrag (cfr nieuwe erkenningsnormen).

- KPC nam, in de persoon van de teamcoördinator van de crisis- en urgentiewerking, deel aan de testfase van het Vlaams indicatorenproject.
- Rond suïcidepreventie wordt in de doelgroep jongeren een advies voorbereid.
- Het uitschrijven van het therapeutisch en (psycho)diagnostisch beleid is gepland voor 2016.

Door in te zetten op deze drie strategieën en de integratie van deze drie strategieën ervaren we de systematiek in ons beleidswerk en de effecten daarvan in onze ziekenhuisorganisatie. De PDCA-methodiek wordt, waar mogelijk, consequent toegepast. Vanuit de opsomming van de hierboven keuzes en geplande acties, kunnen we stellen dat kpc zeker voor wat betreft de eerste stappen van de Deming cyclus vooruitgang geboekt heeft. Om ook duurzaam te ontwikkelen en bijgevolg de volledige cyclus te doorlopen, zijn we er ons van bewust nog meer te moeten investeren in de (integratie van de) drie strategieën.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben,
Met vriendelijke groeten,
Namens het Kinderpsychiatrisch Centrum Genk

Guido Van Hamme
Directeur
Kinderpsychiatrisch Centrum Genk