



“Kwaliteitsmanagement naar een hoger niveau”

NSWAC is vorig jaar gestart met het professionaliseren van de eigen systeemanalyse middels het aanschaffen van de softwareoplossing iTask van Infoland. In deze referentiecasi vertellen Trudy Engering, beleidsmedewerker onder andere op het gebied van kwaliteit en Anita Schippers, administratief medewerker, over het implementeren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Van HKZ naar systeemanalyse

Enige tijd geleden is Trudy Engering kritisch gaan kijken naar de eigen systeemanalyse. Ze vond dat er veel meer uit de beschikbare data te halen was, maar daarvoor was het noodzakelijk dat er bepaalde processen werden geautomatiseerd. “NSWAC is HKZ-gecertificeerd daarom analyseren wij al geruime tijd informatie die door middel van bijvoorbeeld FOBO-meldingen (fouten, ongevallen en bijna-ongevallen) centraal worden verzameld. Alle medewerkers kunnen incidenten melden waarna deze door iedere vestiging worden verzameld en naar het hoofdkantoor gestuurd.” De meldingen werden tot voor kort door Anita Schippers handmatig in diverse Excel-lijsten overgenomen waarna Trudy de gegevens analyseerde. Anita vertelt: “Je kunt je voorstellen hoeveel werk dit oplevert aangezien er meldingen binnenkomen van ruim 400 medewerkers. Daarnaast is de foutkans groot.”

Automatiseren van vele datastromen

Na een grondige vergelijking van verschillende softwareleveranciers en een inventarisatie van de softwarepakketten die reeds aanwezig waren binnen de organisatie, kwam iTask van Infoland als winnaar uit de bus. NSWAC maakte al enige tijd gebruik van het documentenbeheersysteem DKS, een andere softwareoplossing van Infoland. Voordat de organisatie iTask in gebruik heeft genomen hebben zij eerst de overstap van DKS naar iDocument gemaakt.

iTask is een geavanceerd systeem waarmee meldingen en taken kunnen worden geregistreerd, geanalyseerd en afgehandeld. Dit kan eenvoudig door middel van het inrichten van meldingstypen. Een meldings-type bestaat uit een formulier en een onderliggende workflow. Medewerkers kunnen via een formulier bijvoorbeeld incidenten op de werkvloer melden waarna automatisch taken worden verstuurd naar de verantwoordelijken binnen een organisatie.

NSWAC is vooruitstrevend binnen de gehandicaptenzorg omdat zij heel ver gaat in het verzamelen van informatie binnen de organisatie. “In eerste instantie zijn we begonnen met het inrichten van meldingstypen voor onze administratie, P&O en ICT”, zegt Trudy. “Een mooi voorbeeld hiervan is de evaluatie van cursussen die onze medewerkers volgen. Via een evaluatieformulier verzamelen wij informatie over de kwaliteit van een cursus. We kunnen op ieder moment zien of een bepaalde cursus aan onze kwaliteitseisen voldoet en mocht dat niet zo zijn dan informeren we de regiodirecteuren hierover die dan direct actie kunnen ondernemen.”

nswac



NSWAC is een dienstverlenende organisatie voor kinderen, jongeren en volwassenen met een lichamelijke beperking, meervoudige beperking of niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Allemaal mensen met specifieke wensen en behoeften. Daarom vinden ze het bij NSWAC vanzelfsprekend dat hun cliënten een leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Fijn wonen, ontspannende vrije tijd, naar school gaan en uitdagend werk. Vandaar dat de professionele, vraaggestuurde zorg- en dienstverlening hierop is ingericht. Zij stellen de cliënt en zijn hulpvraag centraal zodat cliënten een passend antwoord krijgen op hun belemmeringen en zij zich prima kunnen redden in het dagelijks leven.



Managementinformatie altijd paraat

Naast bovengenoemde meldingstypen heeft NSWAC ook formulieren ingericht voor onder andere het aanvragen van ouderschapsverlof, exitgesprekken van cliënten, FOBO-meldingen en meldingen ongewenst gedrag. "Het streven is om in het nieuwe jaar systeemanalyses te kunnen uitvoeren op deze meldingstypen", vertelt Trudy. "Daarnaast proberen we ook alle direct leidinggevend en regiodirecteuren zoveel mogelijk te trainen, want zij kunnen nu al met één druk op de knop managementrapportages uitdraaien." Trudy en Anita blijven altijd kritisch kijken naar het nut van de verschillende informatiestromen. Alleen wanneer de informatie van belang is zal deze blijvend worden verzameld en gerapporteerd.

Maak het vooral niet te moeilijk

Om een project op het gebied van kwaliteitsmanagement in goede banen te leiden zijn een aantal zaken van belang. "Vaak worden projecten als deze onderschat, aldus Trudy. Zorg er dus voor dat vanaf de start van een project voldoende tijd wordt vrijgemaakt voor het uitwerken en uitvoeren van de plannen." Daarnaast is het ook van belang dat de direct leidinggevend worden geschoold in het gebruik van software omdat zij het eerste contact zijn met de gebruikers. Als deze groep positief is dan straalt dat automatisch uit naar de medewerkers. Tot slot zegt Trudy: "Maak het vooral niet te moeilijk en ga uit van de kennis en kunde van je medewerkers. Als je medewerkers overvoedt met informatie dan ziet men op een gegeven moment door de bomen het bos niet meer."

Meer doen met minder tijd

Het gebruik van iTask zal vooral veel tijdswinst gaan opleveren voor wat betreft het verzamelen van cijfers. Op dit moment zorgt Anita er nog voor dat alle formulieren centraal worden verzameld en het komt regelmatig voor dat zij achter aanvullende informatie moet aangaan omdat formulieren niet volledig zijn ingevuld. Met de geautomatiseerde formulieren is dat straks verleden tijd. "Ik kan straks mijn huidige werkzaamheden uitgebreider gaan uitvoeren en verdieping toepassen op gebieden die voor de organisatie van essentieel belang zijn zoals de FOBO-meldingen. Onze analyse is en wordt nog professioneler.

Verbetermanagement is het continu streven naar aantoonbare verbetering. iTask, onderdeel van kwaliteitsmanagementsysteem iProva, is een geavanceerd systeem waarmee meldingen en taken kunnen worden geregistreerd, geanalyseerd en afgehandeld. iTask is een uitermate gebruiksvriendelijke oplossing om volgens een vooraf gedefinieerde workflow melding te kunnen maken van bijvoorbeeld incidenten, klachten en taken (o.a. agressie). Met iTask kunnen meldingen zowel centraal als decentraal worden geregistreerd en gemanaged. Het melden vindt plaats via een vooraf, door u zelf specifiek ontworpen formulier. Voor elk meldingstype kan een eigen workflow worden ingericht. Diverse rapportage- en analysefunctionaliteiten geven u de mogelijkheid om de benodigde sturingsinformatie te verkrijgen.



Wilt u meer weten over de mogelijkheden van iTask voor uw organisatie? Vraag dan nu een online demonstratie aan op www.infoland.nl/demo