



Care & Quality Institute

Het kwaliteitsinstituut dat
inspireert & motiveert
om te verbeteren in de zorgsector

Care & Quality Institute:

Het Care & Quality Institute (C&QI) is een onafhankelijk kwaliteitsinstituut dat in 2014 is opgericht door Hanneke Toebes, MSc. C&QI adviseert zorgorganisaties om te komen tot een hoogwaardige kwaliteit van zorg voor hun cliënten en biedt kwaliteits- en verbetertrajecten aan.

Binnen C&QI geloven wij in een zorgsector, waarin de klant voortdurend hoogwaardige kwaliteit van zorg ontvangt. Deze kwaliteit ontstaat door continu te verbeteren. De wens van de cliënt staat centraal, waarbij de zorg wordt getoetst op veiligheid, effectiviteit, efficiëntie en regelgeving.

C&QI beheerst alle kennis, kunde en vaardigheden inzake de kwaliteit van zorg en werkt met de nieuwe methodiek Undercover Nurse.

Vanuit onze passie voor de zorgsector inspireren, adviseren, motiveren en coachen wij zorgorganisaties met het bereiken van:

- het voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving en branche specifieke eisen op de zorgafdeling;
- een verbetercultuur;
- een klantgedreven bedrijfsstrategie.

Waarderend en inspirerend auditen:

Door audits wordt inzichtelijk gemaakt of de kwaliteit van zorg op de afdeling voldoet aan de gestelde eisen van de overheid.

Het Care & Quality Institute heeft een nieuwe methodiek ontwikkeld, Undercover Nurse, om ervoor te zorgen dat:

- het team op een waarderende en inspirerende wijze inzichtelijk krijgt hoe de geleverde kwaliteit van zorg is;
- het team bewust is van kwaliteit en daarnaast de geldende wet- en regelgeving en branchespecifieke eisen kent;
- kwaliteit en veiligheid binnen het team snel op een hoger niveau komen;
- er veranderenergie vrijkomt, waardoor het team zin heeft om aan de slag te gaan met de verbeteringen;
- er een gedragsverandering en verbetercultuur ontstaat;
- cliënten hoogwaardige zorg ontvangen.

Undercover Nurse:

Undercover Nurse is een nieuwe, succesvolle wijze van auditen en onderscheidt zich met onaangekondigde audits. Dit is een krachtig instrument om de daadwerkelijke kwaliteit van de zorg, bij de cliënt, in beeld te brengen. Met Undercover Nurse toont de organisatie aan dat verbeteren van kwaliteit van zorg onderdeel uitmaakt van de cultuur. Met deze methodiek wordt er op waarderende en inspirerende wijze de kwaliteit binnen het team in kaart gebracht en door medewerkers direct verbeterd. Motiveren van medewerkers, bewustzijn creëren van kwaliteit en komen tot een gedragsverandering staan centraal. De interne toetsing heeft een lerend karakter. Verbeteren wordt in deze methodiek beloond, wat veel veranderenergie vrijmaakt. De teams hebben zin om aan de slag te gaan met de ontwikkelkansen en vieren hun teamsuccessen. Binnen de zorgorganisatie wordt zichtbaar dat de kwaliteit en veiligheid snel naar een hoger niveau ontwikkelt en de cliënt hoogwaardige zorg ontvangt.



Undercover Nurse

Methodiek en resultaten:

Per team worden twee onaangekondigde Undercover Nurse audits per jaar uitgevoerd. Tijdens de audits kijken de auditoren naar de inhoudelijke zorg die wordt geleverd. De auditoren stellen zich op als coach. Zij leren het team wat van hen wordt verwacht vanuit de vigerende wet- en regelgeving en branchespecifieke eisen. Dit gebeurt op een waarderende en inspirerende wijze. De bevindingen worden direct na de audit teruggekoppeld. Zorgprofessionals worden op een laagdrempelige manier ingelicht over hoe zij de zorg leveren. Er wordt aangegeven wat goed gaat en waar de verbeterpunten liggen. Het auditbezoek heeft een lerend karakter en is ontwikkelgericht. De uitkomsten worden, met geanonimiseerd beeldmateriaal, in een auditrapport verwerkt. Zowel het team als het management ontvangt hiervan een auditrapport. Indien de audit positief wordt beoordeeld, dan wordt dit beloond met het Undercover Nurse Keurmerk. Dit is een geregistreerd en erkend keurmerk. Bij de persoonlijke uitreiking van het keurmerk wordt een foto van het team gemaakt en wordt er desgewenst op social media PR voor hen gemaakt.

De mogelijkheden:

Het Care & Quality Institute adviseert zorgorganisaties om te komen tot hoogwaardige kwaliteit van zorg. Dat doen wij door zorgorganisaties in hun eigen kracht te zetten. Afhankelijk van de wensen bepalen wij gezamenlijk welke mogelijkheid het beste bij de organisatie past.

C&QI biedt 3 mogelijkheden:

1. Extern auditen
C&QI auditeert uw zorgorganisatie aan de hand van de Undercover Nurse methodiek met Undercover Nurse certificering.
2. Intern auditen
Binnen uw zorgorganisatie stellen wij met u een team samen, waarin de teamleden worden opgeleid tot Undercover Nurse auditor. Onder supervisie van C&QI vervullen zij de interne audits en werken volgens de methodiek Undercover Nurse. Ook hier is er sprake van Undercover Nurse certificering.
3. C&QI-kwaliteitsexpert
In specifieke situaties waarin de capaciteit binnen de zorgorganisatie beperkt is, kan er ook gekozen worden voor een kwaliteitsexpert van C&QI. Aangezien dit maatwerk betreft zal C&QI in overleg met de zorgorganisatie bepalen welke traject en welke professionals hierbij ingezet kunnen worden.

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u terecht op onze website. Ook kunt u vrijblijvend een kennismakingsgesprek aanvragen.

Contact

Contactpersoon:	Hanneke Toebes, MSc
Telefoon:	06-4148 2825
Website:	www.careandquality.com
Email:	info@careandquality.com