

Checklist: Stand van zaken in de omslag van een aanbod- naar een vraaggestuurde organisatie waarin aandacht is voor de kwaliteit van leven van de cliënt

Gebaseerd op: de kritische succesfactoren uit *Gewoon beginnen, al doende leren. Werken aan het versterken van het cliëntenperspectief*. Vilans 2008

Score: 1 = geen sterk punt of nog niet aanwezig.
4 = sterk punt of al gerealiseerd

1. Startfase

a) Bestuurders / managers nemen het voortouw, zijn bevolgen en enthousiasmerend.	1	2	3	4
b) Bestuurders / managers geven zichtbaar richting aan de verandering, hebben uithoudingsvermogen: blijven gedurende een langdurig traject de inspiratoren.	1	2	3	4
c) Er is een inspirerende visie geformuleerd voor de gehele organisatie.	1	2	3	4
d) Alle medewerkers en de cliëntenraad zijn actief betrokken geweest bij het ontwikkelen van de visie.	1	2	3	4
e) De kern van de visie is weergegeven in een goed in het gehoor liggende uitspraak (een motto).	1	2	3	4
f) Visie en motto zijn bij iedereen bekend, en worden voortdurend als aandachtstrekker gehanteerd. Het motto geeft richting aan de dagelijkse zorg.	1	2	3	4

2. De experimenteerfase

a) Medewerkers worden gestimuleerd tot experimenteren, met de eigen motivatie als uitgangspunt. In de experimenten zoeken de medewerkers hoe een nieuwe aanpak vorm kan krijgen. Er mogen verschillen bestaan tussen teams.	1	2	3	4
b) Medewerkers bevragen cliënten over wat voor hen belangrijk is. Zij onderzoeken hoe zij voor het belang van de cliënt kunnen opkomen.	1	2	3	4
c) Medewerkers nemen initiatief. Fouten maken is toegestaan.	1	2	3	4
d) Wat goed gaat, wordt gecommuniceerd (bekend gemaakt aan andere teams). Er wordt gericht gestuurd op 'leren van elkaar'. Medewerkers: <ul style="list-style-type: none">- doen aan intervisie;- krijgen de tijd te wennen en te ontdekken;- leren van elkaar (zijn de ambassadeurs van hun eigen goede ideeën en zijn nieuwsgierig naar de ideeën van andere teams (in en buiten de organisatie).	1	2	3	4
e) Er wordt niet meer gepraat over 'Wat zijn de regels', maar over "Wie heeft de regie?"	1	2	3	4
f) Procedures ondersteunen de verandering (b.v het zorgleefplan als instrument, vraaggestuurde cliëntbesprekingen e.d.). Processen worden cliëntvolgend georganiseerd.	1	2	3	4
g) De leidinggevende houdt de visie in het vizier en zit dicht op de dagelijkse praktijk: <ul style="list-style-type: none">- Stimuleert medewerkers tot het nemen van initiatief en verantwoordelijkheid;- Coacht bij het oplossen van problemen die zich voordoen;- Stuurt op het ontwikkelen van competenties voor vraaggerichte zorg en klantgerichtheid bij alle medewerkers (alle diensten).	1	2	3	4

3. Verdere uitrol: de gehele organisatie gaat om

a) Motto en visie worden nu ook expliciet naar cliënten, familie en 'buiten' gecommuniceerd (PR, naar potentiële cliënten en nieuw personeel).	1	2	3	4
b) Er wordt met de cliënt (en zijn naasten) samengewerkt.	1	2	3	4
c) Leidinggevend zijn gericht op het hanteren van weerstanden. Met medewerkers die de omslag niet kunnen of willen maken wordt naar alternatieve functies gezocht, nieuw personeel 'past' bij de nieuwe werkwijze.	1	2	3	4
d) Medewerkers worden op iets meer afstand gecoacht en beoordeeld op de mate waarin zij: - in staat zijn van elkaar te leren; - voor vraaggericht werken beheersen.	1	2	3	4
e) Medewerkers hebben de ruimte om afspraken te maken met cliënten over de te geven zorg (wat en hoe!). Processen en procedures zijn aangepast aan het vraaggericht werken. Functies worden generalistischer.	1	2	3	4
f) Zorg en ondersteuning zijn gepland vanuit het perspectief van de cliënt (vaste rondes en routines vervallen).	1	2	3	4
g) Er wordt creatief omgegaan met financiering en andere bronnen (ZZP, aanvullende, door de cliënt zelf te betalen of door vrijwilligers te leveren zorg)	1	2	3	4
h) Cliënten, familie, management en medewerkers blijven in gesprek over de visie en de wijze waarop deze in de praktijk vertaald wordt.	1	2	3	4

Conclusies over de stand van zaken in mijn organisatie:

T.a.v. de fase van het proces:
Sterke kanten:
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
Aandacht behoeft:
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...