

# Rapportage resultaten interne audit PDCA 2017



Arendspanplein	Buurstede	22 augustus	13.30uur
Wat is onderzocht? Het verbeterplan PDCA van locatie Buurstede			

Format interne audits PDCA						
		Voldoet	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels niet	Voldoet niet	Toelichting
Toetsingsaspecten						
Plan	- Verbeterplan aanwezig?	* <i>Verbeterplan aanwezig en direct opvraagbaar</i>	* <i>Verbeterplan aanwezig, is later toegestuurd</i>	<i>Verbeterplan alleen bekend bij teammanager</i>	<i>Verbeterplan is niet aanwezig</i>	Er is een verbeterplan PDCA 2017 aanwezig van locatie Buurstede. Het verbeterplan PDCA bestaat uit 7 A4tjes met 6 onderwerpen. De teammanager heeft aangegeven dat het een bewuste keus is om 1 overkoepeld verbeterplan 2017 te maken voor alle afdelingen van locatie Buurstede. Het verbeterplan was niet direct opvraagbaar en is later toegestuurd via de mail.
	- Is er een proceseigenaar toegewezen aan het verbeterplan PDCA ?	* <i>Proceseigenaar toegewezen en vermeld op verbeterplan</i>	* <i>Proceseigenaar is wel toegewezen maar staat niet op format vermeld.</i>	<i>Proceseigenaar gekoppeld aan functie, niet aan naam</i>	* <i>Geen proceseigenaar vermeld op verbeterplan en ook niet toegewezen.</i>	De naam van de 2 proceseigenaren staan op het verbeterplan Buurstede 2017 vermeld. Dit zijn de teammanagers.
	- Is de doelstelling Smart geformuleerd? (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden)	* <i>De doelstelling is specifiek, meetbaar, tijdsgebonden en realistisch</i>	* <i>De doelstelling is specifiek. Meetbaar en tijdsgebonden</i>	* <i>Er is een doelstelling aanwezig maar deze is niet specifiek, meetbaar en tijdsgebonden</i>	* <i>Geen doelstelling aanwezig in verbeterplan</i>	Er is een locatiebrede doelstelling vermeld in het verbeterplan. Deze kan concreter (deze doelstelling is niet specifiek, meetbaar of tijdsgebonden), bv <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is de basiszorg die op orde moet zijn (specifiek)?</li> <li>- Binnen welk tijdspad moet de basiszorg op orde zijn (tijdsgebonden)?</li> <li>- Ga daarbij na of de doelstelling die jullie stellen haalbaar is (realistisch).</li> </ul>

Do	- Zijn de 4 PDCA fasen in het verbeterplan ingevuld?					
	Plan in verbeterplan ingevuld?	* <i>Wat gaat er mis, hoe komt dat en wat is het gevaar komen aan bod.</i>	* <i>Beschreven wat gaat er mis, hoe komt dat of wat is het gevaar.</i>	* <i>Beschreven wat gaat er mis</i>	* <i>Plan is niet ingevuld</i>	Wat gaat er mis, hoe komt dat en wat is het gevaar komen aan bod. Complimenten! Dit mag concreter worden omschreven bv - Compleetheidscheck Caress is niet 100% op orde : Wat is er niet 100% op orde in de compleetheidscheck?
	Do in verbeterplan ingevuld?	* <i>Acties specifiek en gekoppeld aan persoon en datum.</i>	* <i>Acties gekoppeld aan persoon/functie en datum</i>	* <i>Acties niet gekoppeld aan persoon/datum</i>	* <i>Acties niet beschreven</i>	De acties in het verbeterplan zijn overall specifiek beschreven. Veelal is een functie aan de actie gekoppeld. Er is geen naam van een persoon aan de actie gekoppeld. Door een naam van een persoon te vermelden bij de actie is het duidelijk wie kan worden benaderd voor vragen of aangesproken op de desbetreffende actie. Aandacht voor het volledig invullen van het verbeterplan voor alle punten is van belang, met name voor verbeterpunt cliënttevredenheidonderzoek.

	<b>Check in verbeterplan ingevuld?</b>	<i>* Status gekleurd en ingezette verbetering ingevuld</i>	<b>* Status en verbetering ingevuld</b>	<i>* Status of ingezette verbetering niet ingevuld</i>	<i>* Status en ingezette verbetering niet ingevuld</i>	In het verbeterplan is de verbetering nav de ingezette acties beschreven. De verbetering kan specifieker worden omschreven: Bv rapportage door alle medewerkers vraagt aandacht : Wat is er verbeterd? Wat vraagt er nog aandacht in de rapportages?  De status is ingevuld. Bij alle punten is de status oranje weergegeven. Aandacht voor aanpassing van deze status in groen/rood wanneer relevant is van belang.
	<b>Act in verbeterplan ingevuld?</b>	<i>* Is specifiek en gekoppeld aan persoon en datum</i>	<b>* Vervolgacties worden uitgebreid beschreven</b>	<i>* Vervolgacties zijn niet concreet omschreven</i>	<i>* Vervolgacties zijn niet ingevuld</i>	De verbeteracties worden uitgebreid omschreven, veelal wordt een datum bij de vervolgactie vermeld. Complimenten! De vervolgacties kunnen specifieker. Bv Uitrol volgt in Q4. Hoe wordt dit punt precies uitgerold? De score voldoet kan behaald worden door specifiek te benoemen welke acties worden/zijn uitgezet om de gewenste resultaten alsnog te behalen.

<b>Check</b>	<b>- Vindt er een tussenevaluatie van het verbeterplan plaats?</b>	<i>* Tussenevaluatie is uitgevoerd</i>	<i>* Tussenevaluatie is gepland &lt; 1 maand</i>	<b>* Tussenevaluatie is gepland &lt;2 maanden</b>	<i>* Tussenevaluatie niet uitgevoerd en gepland</i>	Tussenevaluatie is niet zichtbaar in het verbeterplan 2017. Medewerkers hebben aangegeven het verbeterplan te evalueren tijdens het teamoverleg. In de maanden juli en augustus heeft er geen teamoverleg plaatsgevonden. In september vindt er weer teamoverleg plaats.
--------------	--	--	--	---	---	--

<b>Act</b>	<b>-Heeft er bijstelling van het verbeterplan plaatsgevonden?</b>	<i>* Ja</i>	<i>* Minder dan 2 maanden geleden</i>	<b>* Langer dan 3 maanden geleden</b>	<i>* Nee</i>	Tussenevaluatie is niet zichtbaar in het verbeterplan 2017. Medewerkers hebben aangegeven het verbeterplan te evalueren tijdens het teamoverleg. In de maanden juli en augustus heeft er geen teamoverleg plaatsgevonden. In september vindt er weer teamoverleg plaats.
------------	---	-------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--------------	--

<b>- Overig/ opvallende zaken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij het 1<sup>e</sup> onverwachte interne auditbezoek had de medewerker van de afdeling pauze.</li> <li>Bij het 2<sup>e</sup> bezoek van de afdeling was het verbeterplan 2017 niet direct opvraagbaar.</li> </ul>				
<b>Score audit</b>	<b>2x</b>	<b>4x</b>	<b>3x</b>		<p><b>De norm voor de beoordeling is als volgt:</b> <i>Voldoet Arendsplein bij een HKZ audit aan de PDCA cyclus?</i></p> <p>Afdeling Arendsplein heeft 2x de score voldoet, 4x voldoet grotendeels en 3x voldoet grotendeels niet behaald. Op dit moment voldoet Arendsplein (nog) niet aan de HKZ audit op het gebied van de PDCA cyclus.</p> <p>Arendsplein/locatie Buurstede beschikt over een verbeterplan waarin 'wat gaat er mis', 'hoe komt dat' en 'wat is het gevaar' aan bod komen. Medewerkers zijn aan de slag met de diverse verbeterpunten (do). Door de evaluatie (check) en bijstelling (act) van het plan structureel te borgen, kan de score voldoet (grotendeels) worden behaald</p>

**\* Scoringsmethodiek:**

**De score van de audit wordt bepaald door de ingevulde kleuren. Wanneer een organisatie de score voldoet, en voldoet grotendeels tijdens de audit krijgt, worden ook deze kleuren in de onderste balk weergegeven.**