

Rapportage resultaten interne audit PDCA 2017



De Markt	Buurstede	21-8-2017	11.00uur
Wat is onderzocht? Het verbeterplan PDCA 2017 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>	* Verbeterplan 2016 aanwezig, alleen bekend bij teammanager	* <i>Geen verbeterplan 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. * Medewerker geeft aan bekend te zijn met het verbeterplan uit 2016. Als er een verbeterplan is uit 2017, is de medewerker hier niet van op de hoogte.
	- Is er een proceseigenaar toegewezen aan het verbeterplan PDCA ?	* Proceseigenaar toegewezen en vermeld op verbeterplan	* <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 of toegewezen in praktijk</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>	* Er is een doelstelling aanwezig maar deze is niet specifiek, meetbaar en tijdsgebonden	* <i>Geen doelstelling aanwezig in verbeterplan</i>	De locatiebrede doelstelling staat vermeld in het verbeterplan. Deze kan concreter (de doelstelling is niet specifiek, meetbaar of tijdsgebonden), bv <ul style="list-style-type: none"> - Wat is de basiszorg die op orde moet zijn (specifiek)? - Binnen welke tijdspad moet de basiszorg op orde zijn (tijdsgebonden)? - Ga daarbij na of de doelstelling die jullie stellen haalbaar is (realistisch)

- Zijn de 4 PDCA fasen in het verbeterplan ingevuld?						
Do	Plan in verbeterplan ingevuld?	* Wat gaat er mis, hoe komt dat en wat is het gevaar komen aan bod.	* <i>Beschreven wat gaat er mis en 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 kan 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>	* Acties gekoppeld aan persoon en datum	* <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, voor verbeterpunt cliënttevredenheidonderzoek.

	Check in verbeterplan ingevuld?	<i>* Status gekleurd en ingezette verbetering ingevuld</i>	* Status en verbetering ingevuld	<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 specifiekere 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.
	Act in verbeterplan ingevuld?	<i>* Is specifiek en gekoppeld aan persoon en datum</i>	* Vervolgacties worden uitgebreid beschreven	<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. De vervolgacties kunnen concreter. 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.

Check	- Vindt er een tussenevaluatie van het verbeterplan plaats?	<i>* Tussen- evaluatie is uitgevoerd</i>	<i>*Tussenevaluatie is gepland < 1 maand</i>	<i>*Tussenevaluatie is gepland <2 maanden</i>	* Tussenevaluatie niet uitgevoerd en gepland	De evaluatie is niet zichtbaar in het verbeterplan 2017. * Medewerker geeft aan dat het verbeterplan sinds het vertrek van de teammanager (begin 2017) niet meer is geëvalueerd. In 2016 werd het verbeterplan elk teamoverleg besproken (acties en status).
--------------	--	--	---	--	---	---

Act	-Heeft er bijstelling van het verbeterplan plaatsgevonden?	<i>*Ja</i>	<i>*Minder dan 2 maanden geleden</i>	<i>*Langer dan 3 maanden geleden</i>	* Nee	Bijstelling is niet zichtbaar in het verbeterplan 2017. * Medewerker geeft aan dat het verbeterplan sinds het vertrek van de teammanager niet meer is bijgesteld. In 2016 werd het verbeterplan elk teamoverleg besproken (acties en status).
------------	---	------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------	--

- Overig/ opvallende zaken						
Score audit	2x	3x	2x	2x		De norm voor de beoordeling is als volgt: <i>Voldoet De Markt bij een HKZ audit op het gebied van de PDCA cyclus?</i> Afdeling De markt heeft 2x de score voldoet, 3x voldoet grotendeels, 2x voldoet grotendeels niet en 2x voldoet niet behaald. Op dit moment voldoet De markt (nog) niet aan de HKZ audit op het gebied van de PDCA cyclus. De Markt/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.

*** 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. Waar nodig wordt een toelichting vermeld bij de score.