

Handreiking leren en ontwikkelen voor professionals

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Doel van de handreiking	3
1.2	Voor wie is deze handreiking?	3
1.3	Hoe deze handreiking te gebruiken	4
2.	Leren en ontwikkelen	5
2.1	Wat is leren en ontwikkelen?.....	5
2.2	Waarom leren en ontwikkelen?	5
2.3	Randvoorwaarden voor leren en ontwikkelen	5
3.	Leren en ontwikkelen voor en door Professionals	8
3.1	Uitgangspunten bij leren en ontwikkelen:.....	8
3.3	Bronnen voor leren en ontwikkelen voor professionals en teams	8
3.4	Ondersteunende methodieken voor leren en ontwikkelen in teams	9
4.	Leren en ontwikkelen voor mensen met een zorgvraag en naasten	10
4.1	Vier perspectieven	10
4.2	Samen leren	10
5.	Verantwoording.....	12
	Bijlage 1: Methodieken.....	13
	Bijlage 2: Overzicht indicatoren	15

1. Inleiding

In het Generiek Kompas 'Samenwerken aan kwaliteit van bestaan' staat de mens met een zorgvraag centraal. Er wordt op een passende manier gewerkt aan kwaliteit van bestaan voor de mens met een zorgvraag. Hoe we dit doen, staat treffend verwoord in het Generiek Kompas.

“Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de mens met een zorgvraag, kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teams, teamleiders en bestuurders.”

We zitten allemaal in een veranderingsproces dat alleen kan slagen als we samen leren en ontwikkelen. Dit vraagt om een cultuur waarin de mens met een zorgvraag centraal staat en professionals ondersteund en gestimuleerd worden om daarop te leren en ontwikkelen, eventueel samen met naasten en het sociale netwerk. De feedback van cliënten en hun naasten hebben in het leer- en ontwikkelproces van professionals een belangrijke plek.

Dit veranderingsproces is onontkoombaar door de toenemend vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt. Een lerende cultuur is daarom geen vrijblijvende optie, maar noodzakelijk om de beweging van het Kompas te laten slagen.

Binnen deze gezamenlijke opgave nemen ook organisaties een noodzakelijke en belangrijke rol in. Zij bieden de ruimte en de structuur voor reflectie op kwaliteit van het handelen door professionals, scholing en samenwerking. Hiermee leveren zij een bijdrage aan de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag. Door een heldere visie op leren en ontwikkelen te formuleren, zijn organisaties aanjagers van een lerende cultuur, die ook het werkplezier van professionals bevordert. Daarnaast kunnen organisaties intern leren en ontwikkelen én van elkaar, via regionale netwerken bijvoorbeeld.

1.1 Doel van de handreiking

Deze handleiding heeft tot doel om concreet met bouwsteen 4 uit het Kompas aan de slag te. Door te leren en ontwikkelen worden professionals onderdeel van en dragen bij aan de beweging van het Kompas. Er wordt een handvat geboden aan professionals en mensen met een zorgvraag en hun naasten hoe zij leren en ontwikkelen vorm kunnen geven. Er is daarbij aandacht voor het creëren van de benodigde ruimte en er worden handreikingen gedaan om aan de hand van een feedbackloop te zorgen voor een continue cyclus van reflectie en verbetering.

1.2 Voor wie is deze handreiking?

Deze handleiding is bestemd voor professionals.

Met professionals bedoelen we alle beroepsgroepen die onder het kompas vallen en professionele ondersteuning, begeleiding, verzorging, verpleging of behandeling bieden aan

mensen met een zorgvraag zoals: huishoudelijke hulpen, helpenden, verzorgenden, verzorgenden IG, (gezondheidszorg) sociaal werkers, woonbegeleiders, activiteitenbegeleiders, welzijnsmedewerkers, (wijk)verpleegkundigen, verpleegkundig specialisten, paramedici, specialisten ouderengeneeskunde, huisartsen en psychologen.

Ook voor organisaties is leren en ontwikkelen en het faciliteren daarvan een belangrijk thema. Voor hen is een aparte handreiking beschikbaar ([link toevoegen](#)).

1.3 Hoe deze handreiking te gebruiken

Tekst volgt nog ->leeswijzer?

2. Leren en ontwikkelen

2.1 Wat is leren en ontwikkelen?

Leren is een proces waarbij nieuwe kennis, vaardigheden of inzichten worden verkregen door bijvoorbeeld, ervaring, opleiding of cursussen. Leren kan dus plaatsvinden op de werkplek (werkplekleren), thuis of in de schoolbanken. In deze handreiking richten we ons vooral op leren op de werkplek. De vraag is dan: wat wil jij leren als je ziet dat er in de zorg iets verbeterd zou kunnen worden?

Ontwikkelen verwijst naar het proces van groei en vooruitgang. Dit kan zowel persoonlijk als professioneel als op team en organisatieniveau. Het gaat dan niet alleen om het aanleren van nieuwe kennis en vaardigheden. Maar bijvoorbeeld ook over het leren van een situatie die je hebt meegemaakt, het leren van de feedback van een mens met een zorgvraag en hun naasten en/of de feedback van collega's. Deze inzichten leveren ontwikkelpunten waarmee de kwaliteit van zorg, ondersteuning en behandeling verbeterd worden. Daarmee levert 'ontwikkelen' een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van bestaan.

Ontwikkelen gaat daarmee een stapje verder dan leren, je probeert samen een verbetering aan te brengen op basis van informatie die je hebt gekregen.

In hoofdstuk 4.3 een overzicht gegeven van mogelijke informatiebronnen voor leren en ontwikkelen en in hoofdstuk 4.4 wordt toegelicht op welke manieren je zelf of met je team aan de slag kunt gaan met leren en ontwikkelen.

2.2 Waarom leren en ontwikkelen?

Leren en ontwikkelen zijn belangrijk om verschillende redenen.

- Het kan gaan om persoonlijke groei, het versterken van je vaardigheden of het verhogen van je probleemoplossend vermogen.
- Het kan ook een bijdrage leveren aan het verbeteren van processen in de organisatie en/of het verbeteren van de uitkomsten. Zo kan het belangrijk zijn om te voorkomen dat gemaakte fouten herhaald worden of ervoor zorgen dat succesvolle activiteiten juist vaker worden ingezet.
- Tot slot kan het een organisatie in staat stellen om in te spelen op externe ontwikkelingen zodat de processen in de organisatie en de te leveren kwaliteit van het aanbod toekomstbestendig zijn.

2.3 Randvoorwaarden voor leren en ontwikkelen

Voor leren en ontwikkelen is het belangrijk dat er aan een aantal randvoorwaarden wordt voldaan.

Randvoorwaarden

1. Tijd en ruimte voor leren en ontwikkelen

- Het creëren van een lerende cultuur vraagt om tijd en middelen. Denk aan scholingsbudgetten, aangepaste roosters om ruimte te maken voor ontwikkeling, en toegang tot relevante leermiddelen en platforms.
- Leren moet gefaciliteerd worden door voldoende tijd vrij te maken in de dagelijkse werkzaamheden. Dit kan door leermomenten structureel in te plannen in de agenda's van teams.
- Professionaliteit betekent ook dat je reflecteert, leert en ontwikkelt en op basis van je ervaringen stappen zet.
- Informatie uit het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) of Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) is beschikbaar en wordt ook regelmatig teruggekoppeld aan teams. Dit helpt professionals om zicht te hebben op het primaire werkproces (klinisch proces). Organisaties delen de resultaten van zowel kwantitatieve als kwalitatieve metingen met hun professionals.

2. Zeggenschap en inspraak

- Er is een visie op leren en ontwikkelen die iets zegt over professionele autonomie. Zo is het van belang dat professionals zelf kunnen bepalen welke scholing en ontwikkelactiviteiten aansluiten bij hun expertise, vakgebied of teamdoelen.
- Zeggenschap en inspraak is geregeld voor beroepsgroepen bijvoorbeeld via een Verpleegkundige Adviesraad (VAR), Professionele Adviesraad (PAR), vakgroep of een andere overlegvorm, zoals een dialoogsessie.
- Zeggenschap en inspraak is geregeld voor mensen met een zorgvraag en hun naaste bijvoorbeeld via een cliëntenraad, familie- of huiskamergesprekken

3. Leren wordt gezien als onderdeel van het werk

- Leren en ontwikkelen moeten niet losstaan van de praktijk, maar geïntegreerd worden in de dagelijkse werkzaamheden. Dit kan bijvoorbeeld door werkpleklernen, *coaching on the job* en het stimuleren van een open feedbackcultuur. Denk hierbij ook aan vaste leer- en reflectiemomenten in team overleggen, evaluatiemomenten met de mens met de zorgvraag en hun naasten, het aanstellen van leercoaches binnen teams en het organiseren van kennissessies waarin professionals praktijkervaringen met elkaar uitwisselen.
- Leren moet aansluiten bij de behoefte van teams en professionals en bij wat mensen met een zorgvraag en hun naasten nodig hebben. Dit kan bijvoorbeeld door (jaarlijkse) kwaliteitsmetingen, feedbacksessies en het aanpassen van leerstrategieën waar nodig. Daarnaast kunnen zeggenschapsstructuren, zoals een VAR/PAR, vakgroepen of cliëntenraden, een belangrijke rol spelen bij het monitoren en bijsturen van leerinitiatieven. Door deze structuren actief te betrekken, zorg je ervoor dat leren en ontwikkelen blijft aansluiten bij de behoeften van professionals, mensen met een zorgvraag en de organisatie als geheel.

4. Er is een lerende cultuur in de organisatie: leiderschap, voorbeeldgedrag en samen leren

- Leidinggevendens spelen een cruciale rol in het stimuleren van een leerklimaat. Door bijvoorbeeld leidinggevendens zelf actief deel te laten nemen aan leerinitiatieven en het belang van ontwikkeling te benadrukken, geven zij het goede voorbeeld.
- Een werk- en leerklimaat ontstaat wanneer professionals de ruimte krijgen om samen te leren, inzicht in kwaliteit van ondersteuning, zorg en behandeling hebben, ervaringen te delen en van elkaar te leren. Dit kan gestimuleerd worden door intervisiebijeenkomsten, kennissessies en multidisciplinaire samenwerking. Het normaliseren van leren als continu proces en het creëren van een veilige omgeving waarin mensen fouten mogen maken en daarvan leren, draagt bij aan een duurzame leercultuur.
- Een positief werk- en leerklimaat ontstaat ook wanneer professionals graag willen leren van feedback op de samenwerking met naasten van mensen met een zorgvraag en andere samenwerkingspartners. Dat kunnen individuele ervaringen en feedback zijn, maar ook in groepsverband door naasten van mensen met een zorgvraag actief te bevragen of samen te leren wat goed gaat of beter kan.
- In een organisatie zijn er diverse bronnen en signalen die gebruikt kunnen worden om van te leren en op te ontwikkelen. Om dit structureel te kunnen doen is het belangrijk processen in te richten hoe deze bronnen en signalen ook worden opgepakt, geborgd en een terugkoppeling plaats vindt over wat er mee wordt gedaan. Anders bestaat het risico dat signalen nergens terecht komen, dat verbeterpunten niet breed gedeeld worden of mensen met een zorgvraag, hun naasten, en professionals, zich niet gehoord voelen.

3. Leren en ontwikkelen voor en door Professionals

Leren en ontwikkelen gaan hand in hand. Om actief te werken aan leren en ontwikkelen zijn er een aantal algemene uitgangspunten van belang. Daarnaast zijn er bronnen en methodieken beschikbaar die je kunt inzetten als het gaat om leren en ontwikkelen op teamniveau (zie 3.3 en 3.4).

3.1 Uitgangspunten bij leren en ontwikkelen

Om succesvol met leren en ontwikkelen aan de slag te gaan, is het belangrijk om je het volgende te realiseren:

- **Leren en ontwikkelen vraagt veel oefening.** Gun jezelf en je team dus ook de tijd en stel realistische doelen.
- **Leren en ontwikkelen is een cyclisch proces:** je krijgt signalen binnen, je beslist of je met deze signalen aan de slag gaat en op welke punten geleerd of ontwikkeld gaat worden, je probeert een verbeteraanpak, je reflecteert, en begint vervolgens weer opnieuw.
- **Leren en ontwikkelen vraagt tijd en ruimte.** Tijd en ruimte om te reflecteren, de kans om input te geven op het kwaliteitsbeleid (zeggenschap) en tijd om jezelf te scholen.
- **Leren en ontwikkelen vraagt een veilig en open klimaat.** Reflectie en dialoog moeten gestimuleerd worden. Jij en je collega's mogen fouten maken zonder dat jullie daarop meteen worden afgerekend of elkaar afrekenen.
- **Leren en ontwikkelen start met zeggenschap.** Uitgangspunt is dat je als professional wil leren en ontwikkelen om de kwaliteit van bestaan voor mensen met een zorgvraag en hun naasten te verbeteren. Dit betekent dat je moet kunnen meedenken en beslissen over wat jij en je team willen leren en ontwikkelen.

3.3 Bronnen voor leren en ontwikkelen voor professionals en teams

In het Kompas staat het uitgangspunt dat leren en ontwikkelen ondersteund wordt door bronnen die een combinatie zijn van 'tellen en vertellen'. Daarbij is het belangrijk dat informatie uit die bronnen op gezette tijdstippen met professionals worden gedeeld. De bronnen dragen bij aan informatie over kwaliteit van bestaan. Daarmee wordt bedoeld dat er aandacht is voor kwaliteit van welzijn, zorg en behandeling. De bronnen zijn bruikbaar om alleen of samen in teams of als organisatie mee aan de slag te gaan voor leren en ontwikkelen.

Data uit primaire proces van professionals

Professionals registreren in de dagelijkse praktijk veel informatie over mensen met een zorgvraag in het Elektronisch Dossier (EPD of ECD) en andere systemen. Door informatie uit die systemen regelmatig teruggekoppeld te krijgen kunnen professionals in teams en vakgroepen zicht krijgen op wat er goed gaat en waar ontwikkelpunten liggen.

1. Melding Incident Cliënt (MIC-meldingen).
2. Indicatoren basisveiligheid: deze kunnen een hulpmiddel zijn voor multidisciplinair leren en ontwikkelen voor professionals op belangrijke thema's. Denk hierbij aan medicatieveiligheid, begrijpen van gedrag, proactieve zorgplanning en belastbaarheid

mantelzorg. Het gebruiken van indicatoren is een manier om gestructureerd na te gaan of de basisveiligheid op orde is.

3. Indicatoren, die voortkomen uit kwaliteitstandaarden, zoals dementie, palliatieve zorg.
4. Medicatie voorschrijfsysteem
5. Calamiteiten- en agressiemeldingen of meldingen over ongewenst gedrag

Reflectie en overleg voor en door professionals

Een andere bron om op basis van te leren en ontwikkelen zijn de uitkomsten van overleggen tussen professionals of signalen uit commissies die zich bezighouden met specifieke onderwerpen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een commissie over infectiepreventie. Maar ook aan leren en ontwikkelen op de deskundigheidsmix: hebben we de juiste expertise in huis om kwaliteit van zorg en ondersteuning te bieden die bijdraagt aan kwaliteit van bestaan.

1. Intervisie
2. Multidisciplinair overleg
3. Signalen uit commissie
4. Signalen uit team-/ vakgroepoverleg

Perspectief van mensen met een zorgvraag

Mensen met een zorgvraag en hun naasten zijn ook een belangrijke bron om op basis van te leren en ontwikkelen als professionals. Reguliere metingen over tevredenheid, gesprekken met mensen met een zorgvraag en hun naasten en signalen die via de cliëntenraad binnenkomen bieden de mogelijkheid om te leren en ontwikkelen.

1. Ervaringsmeting Generiek Kompas
2. Resultaten open gesprek
3. Signalen uit de dagelijkse interactie met mensen met een zorgvraag
4. Signalen uit cliëntenraad
5. Huiskamergesprekken en MDO's met mens met een zorgvraag en hun naasten
6. Exitgesprek met mens met een zorgvraag of naasten
7. Reviews

3.4 Ondersteunende methodieken voor leren en ontwikkelen in teams

In hoofdstuk 3.3 zijn diverse bronnen en signalen benoemd die gebruikt kunnen worden om van te leren en op te ontwikkelen. Om structureel te kunnen werken aan leren en ontwikkelen, is het belangrijk dat er in de organisatie processen worden ingericht, zodat deze signalen ook echt worden opgepakt en geborgd. Dat houdt ook in dat er een terugkoppeling plaats vindt over wat er met de signalen is gedaan. Anders bestaat het risico dat signalen nergens terecht komen en dat verbeterpunten niet breed gedeeld worden.

Professionals (en hun teams) kunnen gebruik maken van diverse methodieken, die ondersteunend zijn bij het leren en ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld casuïstiekbespreking, intervisie, het houden van kwaliteitsgesprekken of het gezamenlijk opstellen van een verbeterplan. De overeenkomst tussen al deze methodieken is de cyclische aanpak.

In bijlage 1 is een overzicht aan methodieken opgenomen, met daarbij een korte toelichting op de methodiek en een link naar achterliggende informatie.

Met opmerkingen [Md1]: Deze is nog niet compleet. In feedbackronde vragen of mensen dit verder kunnen aanvullen

4. Leren en ontwikkelen voor mensen met een zorgvraag en naasten

4.1 Vier perspectieven

Bij leren en ontwikkelen voor mensen met een zorgvraag en hun naasten, kunnen vier perspectieven onderscheiden worden:

1. Mensen met een zorgvraag en naasten die zélf kunnen leren en ontwikkelen, bijvoorbeeld reablement en zelf uitvoeren van zorghandelingen, zelf leren omgaan met technologische toepassingen enz.
 - **Overdragen van zorghandelingen naar de mantelzorger**, indien mogelijk en gewenst door alle partijen dat een mantelzorger de handeling uitvoert, of de mens met de zorgvraag ondersteunt of stimuleert de handeling zelf uit te voeren (coachende vaardigheden).
 - **Training en educatie, ziekte-inzicht** (educatie over omgaan met ziektebeeld, veranderend gedrag, gevolgen voor het leven van mens met de zorgvraag en hun naasten)
2. **Persoonlijke ontwikkeling voor mantelzorgers** (in balans houden draagkracht en draaglast).
3. Mensen met een zorgvraag en naasten die **feedback geven aan professionals en organisaties** zodat zij kunnen leren en ontwikkelen, via bijvoorbeeld de ervaringsmeting en cliëntenraden, het open gesprek, tijdens multidisciplinaire gesprekken.
4. Goede **samenwerking** tussen cliënten, naasten, professionals en organisaties om samen te leren en ontwikkelen.

In deze handreiking richten we ons met name op de vraag hoe professionals, zorgvragers en hun naasten samen en van elkaar kunnen leren (punt 3 en 4).

4.2 Samen leren

We bewegen met het kompas van informele en formele zorg als twee aparte entiteiten naar informele en formele zorg aanvullend op elkaar. Om dit te bewerkstelligen is een lerende cultuur essentieel, waarbij professionals, de mens met een zorgvraag en mantelzorgers 'samen leren'.

Voor mantelzorgers zijn daarbij de volgende aandachtspunten en randvoorwaarden van belang:

1. Samenwerken

- **Cultuurverandering in de zorg bevorderen**: samen bouwen aan een cultuur waarin mantelzorgers worden gezien als gelijkwaardige partners. Elkaar versterken.
- **Effectief communiceren**, van professional richting mantelzorger en andersom: Het open gesprek voeren. Benoemen van rollen, grenzen en behoeften. Luisteren en je gehoord voelen. Feedback geven en ontvangen. Verwachtingen afstemmen. Samen reflecteren en verbeteren. Vaak gaat het over de onderliggende vraag: Wat is goede zorg?
- **Verwachtingen**: Professionals zijn duidelijk in wat van de zorg verwacht kan worden en maken daar goede afspraken over met de mensen met een zorgvraag en hun naasten en leggen die vast.

- **Samen beslissen**, samen met de professional, de mens met de zorgvraag en mantelzorger keuzes maken over bijvoorbeeld behandelingen of zorgtrajecten. Hoe je de stem van de zorgvrager meeneemt als die dat zelf niet meer goed kan.
- **Overleg en participatie**; deelname aan multidisciplinaire overleggen of familiegesprekken. Inzicht in verschillende werkwijzen of morele dilemma's
- **Persoonlijke vaardigheden**: assertiviteit, empathisch vermogen (begrip voor de verschillende perspectieven), reflectie (kijken naar je eigen houding en gedrag in de samenwerking), wederzijds vertrouwen opbouwen (door openheid en respect ontstaat er vaak een betere samenwerking).

2. Ondersteunen

- **Herkenning, erkenning, waardering en begrip**.
- Voer het **open gesprek** regelmatig
- **Grenzen aangeven en respecteren**: door mantelzorgers en professionals. In balans houden draagkracht en draaglast mantelzorger. Overbelasting mantelzorg voorkomen. Indien nodig respijtzorg organiseren.

3. Faciliteren

- Mantelzorgers hebben in eerste instantie een relatie met de mens met een zorgvraag (het is hun vader, moeder, vriend of kind). Hou oog hiervoor en besteed hieraan aandacht, bijvoorbeeld in het open gesprek.
- Waarborg dat mantelzorgers kunnen zorgen op een manier die bij hun past. Mantelzorgers kunnen 'Nee' zeggen. Mantelzorgers voeren alleen taken uit die ze kunnen en willen. Wanneer zij wel taken willen uitvoeren, faciliteer hen ook in het bieden van benodigde informatie, training of scholing.

4. Afstemmen

- **Kennis delen en benutten**: mantelzorgers kennen de mens met de zorgvraag en kunnen weten wat werkt. Hoe maak je gebruik van elkaars kennis?
- **Afstemmen in de samenwerking**, bijvoorbeeld: signaleren en doorgeven, leren om veranderingen bij de mens met de zorgvrager in gedrag of gezondheid herkennen en delen met zorgprofessionals, of rapporteren als mantelzorger; wat is nuttige informatie?
- **Wet- en regelgeving**: bewust van verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid. Toepassen levenstestament, bewindvoering, mentorschap en curatele.

5. Verantwoording

Hoe is de handreiking tot stand gekomen

Optie tot vragen/reacties

Evaluatie

Bijlage 1: Methodieken

Onderstaand overzicht pretendeert niet uitputtend te zijn, maar dient ter inspiratie.

Methodiek	Definitie	Doel	Wanneer inzetten	Meer informatie
Incidenten analyse met Prisma	PRISMA staat voor Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis	Onderzoeken en analyseren van de oorzaken van een melding en het doen van verbeter voorstellen	Toepassen bij bijna-incidenten, incidenten, calamiteiten en klachten.	Handleiding incidentanalyse met PRISMA
Intercollegiale toetsing	Onder intercollegiale toetsing wordt verstaan: Een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij verpleegkundigen als beroepsgeenoten volgens een afgesproken systematiek reflecteren op het professioneel handelen van de casusinbrenger. Bij intercollegiale toetsing wordt het professioneel handelen achteraf kritisch beschouwd vanuit ervaringen (eigen en andermans) en theoretische inzichten uit de professionele standaard (zoals beroepsnormen, kwaliteitsstandaarden, richtlijnen, protocollen, meetinstrumenten, theorieën en onderzoeksbevindingen).	- Vergroten van eenduidig handelen - Vergroten van de kwaliteit van het (eigen) professioneel handelen in het zorgproces - Het verkrijgen van nieuwe inzichten en verbetervoorstellen voor toekomstig professioneel handelen	Zie doel	afspraken-werkwijze-en-verslaglegging-intercollegiale-toetsing.pdf
Intervisie	Intervisie is een vorm van kennisontwikkeling aan de hand van een 'georganiseerd' gesprek tussen een aantal professionals met een vergelijkbare achtergrond. In de intervisie wordt een werkprobleem op systematische wijze besproken.	Het doel van intervisie is van elkaar leren en tot nieuwe inzichten komen. Er wordt geen oplossing aangedragen, maar samen wordt een casus onderzocht. Intervisie is meer op het individu gericht.	Als er zich een werkprobleem voordoet	
PICO's	PICO staat voor P atient, I ntervention, C omparison, O utcome. Het is een veel gebruikte methode tijdens het doen van onderzoek, om een onderzoeksvraag te stellen en te beantwoorden in de gezondheidszorg.	Onderzoeken of een specifieke situatie in de zorg verbeterd kan worden.	Als er een vraag is over een specifiek onderwerp waarover je meer wil leren/weten.	Stap 1 - Onderzoeksvraag + PICO - PubMed - LibGuides at Zuyd University
Kwaliteitscyclus/ kwaliteitsgesprekken/ audits	Gesprekken in de organisatie waarmee in kaart wordt gebracht hoe medewerkers, teams en cliënten de zorg daadwerkelijk ervaren.	Verbeteren van de kwaliteit van zorg, afgestemd op (en met) de behoeften van de betrokkenen.	Verbeteren van de zorgkwaliteit	

PLUS methodiek	PLUS staat voor: P robleemanalyse, L eren van data, U itvoeren van verbeteringen, S ystematische evaluatie. Een specifieke aanpak, die wordt gebruikt in de zorg om de kwaliteit van zorg te verbeteren door het leren van data, met een focus op indicatoren, PROMS en andere relevante zorggegevens. Het is een systematische en gestructureerde manier voor zorgprofessionals om samen te werken en te leren.	Systematisch analyseren van zorgdata, het implementeren van verbetermaatregelen en het continu evalueren van de effectiviteit van deze maatregelen		Link is nergens meer te vinden. Navragen bij CC-zorgadviseurs?
PDSA - cyclus	Staat voor Plan Do Study Act. Een manier om stapsgewijs te werken aan verbeteren.	Verbeteren van een werkwijze	Als je feedback krijgt dat er iets niet goed gaat (van client, collega of via andere bronnen, zoals PROMS en indicatoren	Verbetermethode PDSA
Moreel beraad/	Een methode om een ethisch vraagstuk te analyseren.	Toewerken naar een afweging of voorlopige conclusie en die door meerdere mensen gedragen wordt.	Bij ethische vraagstukken	Zelf aan de slag KNMG

Bijlage 2: Overzicht indicatoren

Indicatoren basisveiligheid

Indicatoren passende bij kwaliteitsstandaarden