

Reflectievragen voor teams

Gesprekshulp voor
kwaliteit bij zelfsturing



Continu leren
en verbeteren



Samenstelling
team op orde



Ken je cliënt



Visie en
kernwaarden



Verantwoordelijkheid
afleggen



Eigenaarschap



Vertrouwen



Gesprek over
kwaliteit



Rollen &
verantwoordelijk-
heden



Veilige en
stabiele
omgeving



5 Bouwstenen voor kwaliteit



Visie en kernwaarden

Verbind visie en kernwaarden

1. Waar staan jullie voor als team? Wat is jullie visie op kwaliteit?
2. Welk voorbeeldgedrag valt je op in jouw team? (Geef één van je teamleden een compliment voor dit gedrag)
3. Passen de waarden van de organisatie bij jouw persoonlijke waarden?
4. Kan je een aantal situaties of momenten benoemen waarin je de waarden van de organisatie terugziet in de dagelijkse praktijk.
5. Heb je deze week de bewoners kunnen geven wat je belangrijk vindt? (zorg, aandacht, tijd enzovoorts)



Ken je cliënt

Ken je cliënt

1. Op welke manier ontdek je wat de wensen van een cliënt zijn? Wat weten je collega's van de cliënt?
2. Hoe weet je of een cliënt zich thuis en erkend voelt?
3. Heb je voldoende aandacht voor de cliënt? Neem je de tijd om te luisteren? Op welke manier doe je dit?
4. Wat kan je doen om het gevoel van welbevinden van de cliënt te vergroten?
5. Heb je voldoende informatie of mis je nog iets om cliëntgericht te kunnen werken?



Gesprek over kwaliteit

Voer het gesprek (basis voor kwaliteit)

1. Wat betekent kwaliteit voor jullie als team en voor jou als zorgprofessional?
2. Wat betekent kwaliteit voor de cliënt, familie, vrijwilligers en mantelzorgers?
3. Hoe en op welke momenten voeren jullie gesprekken over kwaliteit?
4. Welke informatie neem je mee in deze gesprekken?
5. Heb je ondersteuning nodig bij het voeren van het goede gesprek? Zo ja, welke ondersteuning en van wie?



Verantwoordelijkheid afleggen

Leg intern en extern verantwoording af

1. Aan wie leg je verantwoording af? De cliënten, familie, leidinggevenden en/of elkaar?
2. Waarover leg je verantwoording af en waarom? Doe je het voor jezelf, voor je team of omdat het moet?
3. Welke doelen zijn er voor jullie team? Door wie zijn deze doelen vastgesteld?
4. Hoe maak je vorderingen en resultaten van het team zichtbaar?
5. Vieren jullie regelmatig successen?



Bepaal rollen en verantwoordelijkheden

1. Helpen rollen en verantwoordelijkheden, zoals afgesproken in het team, om samen kwaliteit te bieden?
2. Hoe verdelen jullie de rollen en verantwoordelijkheden? Hoe ga je om met rollen en verantwoordelijkheden die niet zo populair zijn?
3. Zijn jullie “buddy’s” voor elkaar? Heb je een teamgevoel?
4. Als je vastloopt in een rol of de verantwoordelijkheid niet kan dragen, hoe kan je dat oplossen? Wat heb je nodig?
5. Om samen als team verantwoordelijkheid te kunnen dragen moet je elkaar ook feedback kunnen geven en weten wat de ander doet. Hoe doen jullie dit? Waar en wanneer is dit zichtbaar?



Continue leren en verbeteren

1. Op welke wijze is “leren en verbeteren” onderdeel van het (dagelijkse) werk en de teamsamenwerking?
2. Hoe weet je dat je je dagelijkse taken goed doet?
3. Hoe ga je om met dingen die beter kunnen? Bijvoorbeeld praktische zaken zoals de planning of de volgorde waarin je de cliënten verzorgt.
4. Ben je ergens onzeker over? Zijn er bijvoorbeeld vaardigheden die je nog zou willen leren?
5. Hoe bepalen jullie wat er verbeterd kan worden? Hoe maken jullie verbeterplannen zichtbaar?



Eigenaarschap van zorgprofessionals

1. Wat betekent ‘eigenaarschap’ voor jou? Voel je je eigenaar van je werk? Wanneer en op welke manier?
2. Wat heb je nodig om je eigenaar te kunnen voelen van je werk?
3. Welk gedrag valt je op als iemand eigenaarschap toont? Hoe bespreek je dit onderwerp?
4. Kun je elkaar steunen in het (durven en kunnen) nemen van eigenaarschap?
5. Zie je eigenaarschap van teamleden terug in kwaliteit? Wat zie je dan?





Samenstelling team op orde

1. Is de zorgbehoefte van cliënten helder (en in lijn met de realiteit)? Wat vraagt deze zorgbehoefte van het team?
2. Zijn de benodigde kwaliteiten en vaardigheden vertegenwoordigd in het team?
3. Is er evenwicht in het team qua persoonlijkheden? Ken je de kwaliteiten en drijfveren van je teamleden?
4. Heb je voldoende budget en bevoegdheden om ervoor te zorgen dat de samenstelling van het team op orde is?
5. Hoe ga je om met personeelstekort?



Vertrouwen in medewerkers

1. Ervaar je als team voldoende vertrouwen om het werk goed te kunnen doen? Van wie krijg je vertrouwen?
2. Heb je als team vertrouwen in andere collega's of afdelingen?
3. Durf je te delen wat je moeilijk vindt of waar je je zorgen over maakt?
4. Heb je er vertrouwen in dat de overdracht goed wordt opgepakt door teamleden?
5. Heb je het vertrouwen dat je alle benodigde informatie krijgt?



Veilige omgeving en stabiliteit

1. Is er binnen jullie team respect en oog voor elkaar? Voel je je veilig? En hoe is dat in de organisatie?
2. Ervaren cliënten, mantelzorgers, familie en vrijwilligers veiligheid? Hoe weet je dat?
3. Wordt er voldoende rekening gehouden met mantelzorgers, familie, vrijwilligers en teamleden? Hoe en wanneer?
4. Durven jullie anderen in de organisatie aan te spreken en feedback te geven als dat nodig is?
5. Op welke manier en van wie kan je ondersteuning krijgen om hierin te verbeteren?