**Procedure Professioneel handelen**

Professioneel handelen maakt deel uit van een cyclisch beleid (PDCA) dat noodzakelijk is om aan de voorwaarden voor verantwoorde zorg tegemoet te komen. Dit betekent ook dat gemeten moet worden (Check) wat de effecten zijn van professioneel handelen. Dit kan separaat gebeuren, bijvoorbeeld door een controle of protocollen nog voldoen aan de wetgeving. De ‘check’ kan vervolgens leiden tot bijstelling (Act).

Professioneel handelen kan op organisatieniveau en op medewerkersniveau worden beoordeeld.   
Het ontwerpen, bewaken en evalueren van werkafspraken ligt op organisatieniveau, het uitvoeren van deze afspraken ligt op medewerkersniveau. De medewerkers brengen het professionele handelen in de praktijk.

###### *Professioneel handelen op organisatie niveau* De organisatie dient op grond van de HKZ normen de werkafspraken te bewaken en evalueren op geldigheid, kwaliteit, veiligheid, volledigheid en actualiteit. Binnen de PDCA cyclus zijn dit de Check en Act.

###### *Op het niveau van de medewerkers* Dit betreft deskundigheid van personeel in brede zin. Medewerkers passen richtlijnen en protocollen toe die gebaseerd zijn op actuele kennis volgens professioneel algemeen aanvaarde standaarden. Criteria zijn: zorgvuldig omgaan met signalen en daar professioneel naar handelen. Daarbij stimuleert het management om ook daadwerkelijk professioneel te handelen via overleg, bijscholing, up to date houden van de bekwaamheden en het voeren van functioneringsgesprekken.

#### Methode van toetsing (PDCA en SMART)

Op hoofdlijnen vindt de volgende procesgang plaats:

* Bepalen wat het onderwerp is van evaluatie
* Bepalen methode van evaluatie (zie hieronder)
* Uitvoeren evaluatie
* Presentatie van de uitkomsten van onderzoek (indicatoren)
* Selectie van de uitkomsten
* Analyseren van de oorzaken van de uitkomsten
* Inventariseren van globale oplossingen
* Formuleren van verbeterdoelen
* Formuleren van verbeteracties (SMART geformuleerd)
* Afspreken welke verbeteracties gekozen worden, wie deze uitvoert en wanneer deze zijn afgerond
* Maken van een vervolg planning voor de effecten van de verbeteracties.

Bij de toetsing van het professionele handelen, maken wij onderscheid tussen professioneel handelen op organisatieniveau en professioneel handelen op medewerkersniveau.

#### Professioneel handelen op organisatieniveau

Hieronder worden mogelijke onderzoeksonderwerpen weergegeven. Het is uiteraard ondoenlijk om ieder jaar alle onderwerpen onder de loep te nemen. Het ligt voor de hand om hieruit een keuze te maken.

Hierbij zou het volgende een leidraad kunnen zijn voor de keuzes:

* is er sprake van nieuwe wetgeving, normen verantwoorde zorg of HKZ normen?
* Komen er signalen dat medewerkers de protocollen, procedures en richtlijnen niet gebruiksvriendelijk of kwalitatief aan de maat vinden?
* Blijken uit interne of externe audits dat er kritische kanttekeningen gezet zijn?
* Zijn er incidenten of klachten die mogelijk betrekking hebben op professioneel handelen?

Mogelijke onderzoeksvragen en aanpak, de kwalitatieve methode, organisatieniveau

|  |  |
| --- | --- |
| Voldoet de zorgaanbieder aan voorwaarden voor professioneel handelen op het gebied van wet- en regelgeving | Check of de richtlijnen en protocollen voldoen aan de wet- en regelgeving. |
| Voldoen de protocollen, procedures en richtlijnen aan de criteria voor professioneel handelen van de kwaliteitskaders verantwoorde zorg | Check of de protocollen, procedures en richtlijnen voorwaarden bieden voor:   * De cliëntgerichte zorgverlening; * Veilige zorgverlening; * Planmatig zorgverlening; * Doelgerichte zorgverlening;   Check of de zorgverlening transparant is in de stappen, naar volgorde, inhoud, besluitvorming, afstemming en communicatie;  Check of de zorgverlening (bij)gestuurd wordt op basis van concrete informatie die tijdens de uitvoering ter beschikking komt;  Ketensamenwerking goed is afgestemd. |
| Voldoen de protocollen, procedures en richtlijnen aan de HKZ normen 2015 of aan mogelijke nieuw ingevoerde HKZ normen? | Check van de protocollen aan de normen van HKZ |
| Is er in de protocollen, procedures en richtlijnen voldoende aandacht voor de thema’s verantwoorde zorg? | * + **Zorgplan;**   + **Clientgerichtheid**   + **Communicatie en informatie****;**   + **Lichamelijk gezondheid;**   + **Welbevinden;**   + **zorginhoudelijke veiligheid****;**   + **Participatie en sociale redzaamheid;**   + **Psychisch welbevinden;**   + Integratie van het kind in het gezin   + Zelfredzaamheid ouders in verzorging kind;   + De zorg rond de voeding van het kind;   + Vroegsignalering van risico’s op problemen bij opvoeden en opgroeien;   + **Voldoende en bekwaam personeel;**   + **Samenhang in zorg;** |
| Zijn de protocollen, procedures en richtlijnen gebruiksvriendelijk, functioneel en doelmatig? | * + **Hoe ervaren de medewerkers het werken met de protocollen en richtlijnen in de praktijk (interview met medewerkers);**   + **Zijn er incidenten met cliënten aan te wijzen op basis van onvoldoende gebruiksvriendelijkheid;**   + **Hoe functioneren de protocollen, procedures en richtlijnen in de praktijk, voldoen zij aan de gestelde doelen?**   + **Zijn er aanwijzingen vanuit cliënt- tevredenheidsonderzoeken, audits, incidenten etc. of de protocollen niet functioneel of doelmatig zijn?** |

#### **2 Professioneel handelen op het niveau van de (zorg)medewerkers**

De HKZ norm eist dat de zorg- en dienstverlening wordt uitgevoerd volgens de eigen werkafspraken, protocollen en richtlijnen. Het gaat dus om de vraag of bij de uitvoering van de zorgverlening de werkafspraken worden toegepast. Controle van een juiste naleving van de zorgafspraken vindt plaats aan de hand van signalen zoals klachten en cliënttevredenheidsonderzoeken.

Ten aanzien van het professioneel handelen worden in ieder geval onderstaande protocollen gecontroleerd omdat hier gaat om risicovolle onderwerpen.

* Zorgprotocol Partusassistentie in acute verloskundige situaties
* Procedure ongewenst gedrag
* Procedure afwijkingen
* Protocol omgaan met besmettelijke ziektes
* Zorgprotocol vroegsignalering en meldcode
* Protocol veilig slapen

*Methode van onderzoek*Inventarisatie van uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken, klachten, evaluaties bij cliënten, risico-inventarisaties en analyses, uitkomsten werkoverleg, functioneringsgesprekken en audits.

Te beantwoorden vragen hierbij kunnen zijn:

* + Wordt de intake conform de procedure uitgevoerd?
  + Wordt de zorg conform het Landelijk Indicatieprotocol geleverd?
  + Wordt een zorgplan opgezet dat onderbouwt wat er in aansluiting op de indicatiestelling gedaan wordt?
* Wordt dit plan vastgesteld voordat de hulp van start gaat?
* Wordt er cliëntgericht gewerkt?
* Wordt er planmatig gewerkt?
* Wordt er doelgericht gewerkt?
* Wordt er navolgbaar gewerkt?
* Wordt er gestuurd op basis van concrete informatie?
* Is betrokkenheid van de cliënt bij beslismomenten voldoende zichtbaar?
* Wordt er goed afgestemd met de ketenpartners, bijvoorbeeld bij overdracht hulpverleningsproces

*Documenten/formulieren*

- Het kwalteitshandboek en –werkboek (protocollen en richtlijnen)