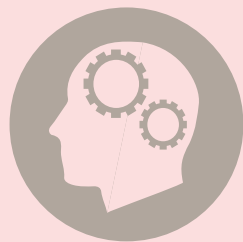


'Klaar om te wenden'



Zien

Weten



Doen

Uw resultaten *Voor uw bewoners en hun familieleden*

- ✓ Verhoogde cliënttevredenheid
- ✓ Aandachtige en liefdevolle zorg geleverd door gemotiveerde en gedreven medewerkers

Voor uw medewerkers

- ✓ Regelruimte in hun dagelijkse werk (zelforganiseren)
- ✓ Meer plezier in het werk
- ✓ Positieve bijdrage aan terugdringen ziekteverzuim

Voor uw organisatie

- ✓ Duurzame aanpak en aandacht voor cliënttevredenheid
- ✓ Methode die bottom-up, in lijn met de visie van de organisatie, verbeteringen initieert en transparant maakt
- ✓ Een efficiënter primair proces

Het programma *PwC DOET en TRAI NT*

Het programma duurt een jaar en wordt in samenwerking met de PwC Academy uitgevoerd. Na dit jaar is de organisatie in staat om Wendbare Werkvloer zelfstandig uit te voeren.

Het programma kent twee pijlers:

- I. PwC DOET
- II. PwC TRAI NT

In drie fasen voeren wij, samen met u, Wendbare Werkvloer in. In de eerste fase voeren wij bij drie locaties Wendbare Werkvloer in terwijl de trainers vanuit uw organisatie actief meekijken en meedoen (training tijdens het werk). In de tweede fase zullen uw getrainde medewerkers, samen met onze trainers, de drie stappen 'Zien, Weten en Doen' uitvoeren (DUO-werken) voor een aantal locaties. In de derde fase coacht en begeleidt PwC de trainers bij de uitrol naar de overige locaties.

Voor uw organisatie maken wij graag een aanbieding op maat. Informatiemanagement en toepassing van informatieve technologie kan, op uw verzoek, onderdeel uitmaken van het programma.

Uw contactpersoon



Willeke Bakker
06 10 89 31 82
willeke.bakker@nl.pwc.com



Wendbare Werkvloer Werkt





Met Wendbare Werkvloer

- ... verhoogt u de tevredenheid van uw cliënten*
- ... doet u dit samen met uw medewerkers*
- ... kunt u veranderingen duurzaam in uw organisatie verankeren*

Met het programma Wendbare Werkvloer kunnen medewerkers vanuit een intrinsieke motivatie de goede dingen doen. Samen zijn ze bewust bekwaam. Van individu naar team, van team naar organisatie.

Zien



ZIEN: Samen met zorgmedewerkers (en vrijwilligers en mantelzorgers) bepalen op welke manier zij de zorg voor hun cliënten samen organiseren. Wij noemen dit de 'WIJ-regels'.

- Startbijeenkomst met het team (en indien gewenst mantelzorgers en vrijwilligers) waarbij de visie van de organisatie door het team wordt vertaald naar 'WIJ-regels'
- 'WIJ-regels' zijn: afspraken over goede kwaliteit van zorg gedragen door alle betrokkenen
- Antwoord op de vraag: "Lever jij de zorg die je aan je familie of vrienden zou leveren?"

Observanten bekijken of dit in de praktijk ook zo is.

- De 'WIJ-regels' zijn het uitgangspunt voor observatie
- Op diverse momenten vindt observatie plaats
- Veilige omgeving: respect voor alle betrokkenen!

Weten



WETEN: Gedrag, houding en handelen spiegelen zodat medewerkers weten of zij hun ‘WIJ-regels’ naleven. De actiepunten zijn nu bekend.

- Observanten delen en toetsen hun beelden gezamenlijk met het team
- Bewonderpunten en verwonderpunten worden kwalitatief beschreven in een verslag

Observanten delen en toetsen hun beelden gezamenlijk in een terugkomsessie.

- Perceptieverschil (GAP) tussen ‘WIJ-regels’ en de geziene praktijk wordt besproken met het team
- Verwonderpunten worden vertaald naar actiepunten

Doen



DOEN: Nu is gericht wenden mogelijk. Het team doet dit op eigen kracht, onder begeleiding van PwC.

- Het team stelt zelf, met onze hulp, een plan van aanpak met actiepunten op
- Energiegevers en –lekken staan centraal
- Het team benoemt zelf welke wendingen opgepakt worden en tekent de ‘Navigeerkaart’
- Een actiepunt wordt opnieuw, op korte termijn gespiegeld (door het team zelf, of door onafhankelijke observanten) om te borgen dat de juiste koers gevaren wordt

‘Continue cyclus van verbetering doordat elke maand nieuwe actiepunten door het team aan de navigeerkaart worden toegevoegd.’