



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

## Monitor MeanderGroep stimuleert gesprek over verbeteren van de zorg



De MeanderGroep Zuid-Limburg wil de kwaliteit van zorg voor bewoners van de instellingen continu verbeteren. Om het gesprek daarover op de werkvloer te stimuleren en het proces te kunnen volgen, liet de organisatie de Meander monitor ontwikkelen. Deze wordt nu met succes ingezet op drie locaties. Het uiteindelijke doel komt dichterbij: een waardig en veilig leven voor bewoners in een omgeving waarin zij zich echt thuis voelen.

“Je thuis voelen, betekent dat je kunt zijn wie je bent. Wij willen mensen dat gevoel geven en er voor bewoners zijn, hen echt aandacht kunnen geven. En activiteiten aanbieden die aansluiten bij hun gewoonten en behoeften. Daarom willen we de levensloop van bewoners goed kennen en stellen we een zorgleefplan op”, vertelt Truus Franssen. Zij is onder andere manager van de Zorgbungalows Heiveld in Landgraaf voor mensen met dementie, één van de drie locaties waar de monitor is ingevoerd. Ook de afdeling somatiek van verpleeghuis Hambos en Wijkzorgcentrum Laethof, beiden in Kerkrade, doen mee. Samen zijn dat de drie locaties waarmee de [MeanderGroep participeert binnen Waardigheid en trots](#).

### Bijzaak

De MeanderGroep wil de kwaliteit van zorg organisatie breed in drie domeinen verbeteren, te weten veilig

leven, waardig leven en duurzaam ondernemen. Daarbij kiest de organisatie voor zelfsturende teams en probeert de organisatie lean te werken, ofwel: (tijd)verspilling op alle fronten tegen te gaan. De Zorgbungalows Heiveld vormen daar een goed voorbeeld van. “De bungalows zijn vrijwel nieuw. In de aanloop naar de opening van deze locatie hebben we heel goed nagedacht over de manier waarop we hier willen werken en hoe we onze medewerkers hierin kunnen faciliteren”, zegt Mark Schellings, Wmo-relatiemanager en tot voor kort directeur van Heiveld. Feitelijk, zegt hij, is verzorging bijzaak. “Ons ultieme doel is dat wij bewoners het gevoel kunnen geven dat het leven leuk en zinvol is. Verder willen we graag dat medewerkers het gevoel ervaren dat er ruimte is om de bewoners aandacht te geven. Dat er echt tijd is voor een praatje en een ommetje.”

Bij de Meander Waardigheid en trots monitor beoordelen medewerkers ieder voor zich een serie stellingen (met een cijfer van 0 tot 10) over onderwerpen als waardig leven, veilig leven, duurzaam ondernemen en de dialoog. De uitkomsten vormen de basis voor een gesprek binnen de teams. De monitor wordt ieder kwartaal herhaald om te zien waar je als organisatie staat en hoe het proces vordert.

## Meander monitor

Om het proces van verbetering te begeleiden, schakelde de MeanderGroep Jaap Feddes en Peter van Schayck van Credo Consultancy in. Dit bureau ondersteunt organisaties in doelgerichte samenwerking en leiderschap. Dat gebeurt onder andere op basis van een monitor: een vragenlijst die bijvoorbeeld medewerkers krijgen voorgelegd. “Deze aanpak hebben we in nauwe samenwerking met de werkvloer vertaald naar de MeanderGroep”, vertelt Jaap Feddes. Zo ontstond de Meander Waardigheid en trots monitor: een vragenlijst die ingaat op waardig leven, veilig leven, duurzaam ondernemen en het thema de dialoog. Medewerkers kunnen online (in een beveiligde omgeving) reageren op een serie stellingen die ze beoordelen met een cijfer van 0 tot 10. Bijvoorbeeld: ‘klanten krijgen de zorg en aandacht die bij hen past’ (domein waardig leven). Of: ‘wij kennen het ziektebeeld, bijbehorend gedrag en (gezondheids)risico’s’ (domein veilig leven). “Door de monitor eens in het kwartaal te herhalen, kun je zien waar je als organisatie staat en hoe het proces vordert”, legt Jaap Feddes uit. “Daarbij draait het niet zozeer om de cijfers, maar om het gesprek dat je op basis van de uitkomsten met elkaar aangaat”, vult Peter van Schayck aan.

## Gesprekken

De Meander monitor is niet anoniem, binnen het team kunnen medewerkers zien hoe collega’s op een stelling reageren. Truus Franssen benadrukt dat teams daarbij niet in het diepe worden gegooid. Credo Consultancy sprak vooraf uitgebreid met de medewerkers van de drie locaties. Verder worden de verpleegkundigen die de gesprekken leiden over de uitkomsten van de monitor, hierin door het bureau gecoacht. Het team van Conny Ploum, verzorgende IG in Heiveld, heeft de uitkomsten van de eerste meting inmiddels uitgebreid besproken. De uitkomsten van de tweede ronde in december 2016 komen nog aan bod. “Het helpt ons om elkaar eerlijk

te kunnen zeggen wat je denkt en waarmee je aan de slag kunt gaan om zaken te verbeteren. Dat hebben we ook gedaan”, vertelt Conny Ploum. Truus Franssen knikt. “We merken dat we door de monitor kritischer naar onszelf, maar ook gericht naar de bewoners zijn gaan kijken”, zegt zij. “Die kliniek-achtige aanpak, waarbij op een bepaald moment iedereen aangekleed aan tafel zit, hebben we bijvoorbeeld losgelaten. Niet alle bewoners willen dat”, vult Conny Ploum aan.

## Verbeterpunten

De dialoog over verbeterpunten wordt verder gestimuleerd door de illustratie van de boom met fruit, een soort verbeterbord: de appels in de boom verbeelden ideeën die medewerkers en familieleden aandragen om de zorg verder te verbeteren. Laaghangend fruit kan eenvoudig geplukt worden, dat zijn ideeën waar medewerkers snel mee aan de slag kunnen gaan. De deelname aan Waardigheid en trots was daarbij een steun in de rug, vertelt Mark Schellings. “We hebben de vrijheid genomen om sommige zaken anders te regelen”, zegt hij. Zo werd afgeweken van strenge haccp normen voor de hygiëne. Het etiketteren van producten in de koelkast (met datum van openen), werd in Heiveld bijvoorbeeld afgeschaft. Inmiddels is de landelijke hygiëncode aangepast en blijkt dat de MeanderGroep hiermee op de goede weg zat. Dergelijke regels zijn in een kleinschalige woonvorm overbodig en niet lean: het kost alleen maar tijd en vaak ook ergernis. Wel lean in de bungalows: gebruiksartikelen worden op dezelfde plekken opgeborgen. “Als je dan een keer in een andere bungalow dienst hebt, weet je meteen waar iets ligt”, zegt Conny Ploum. Mark Schellings: “Als we dingen slimmer kunnen doen, houden medewerkers meer tijd over voor de bewoners.”

## Resultaten

Inmiddels zijn de resultaten van de tweede monitor ronde bekend, Truus Franssen: “Je ziet dat we vorderingen maken. We zijn op de juiste weg”, zegt zij. Zo gingen de scores in alle drie de domeinen gemiddeld genomen omhoog: waardig leven van een 7 naar een 7,4, veilig leven van een 7,5 naar een 7,8 en duurzaam ondernemen van een 6,9 naar een 7,3. Toch maakt Mark Schellings een pas op de plaats. “Medewerkers ervaren bijvoorbeeld nog niet dat ze nu meer tijd hebben voor de bewoners. We zijn er nog niet. Maar met de monitor kunnen we wel beter inzichtelijk maken waar dat gevoel vandaan komt.” Andere organisaties in het land hebben inmiddels belangstelling getoond voor de Waardigheid en trots monitor, zegt Jaap Feddes. “Het zou heel mooi zijn als we deze reflectieve methode verder kunnen uitrollen.”

*Interview door Karin Burhenne*

### **Aan de slag**

Bekijk online de [vragen van de monitor](#) die is ontwikkeld door MeanderGroep Zuid-Limburg en Credo Consultancy. Organisaties die deze monitor ook willen implementeren kunnen daarover meer informatie vinden op: [www.credo-consultancy.com/waardigheidentrots](http://www.credo-consultancy.com/waardigheidentrots)

## Meer weten

Ook andere deelnemers aan Waardigheid en trots hebben tools ontwikkeld om kwaliteit te monitoren en daarover het gesprek aan te gaan. Lees ook:

- [Groenhuysen: Hoe het continu verbeteren van de zorg en de ontwikkeling van medewerkers samen kunnen gaan](#)
  - [Treant Zorggroep: Een goed gesprek als kwaliteitscheck](#)
  - [De zorg verbeteren door hem zelf te ondergaan: Sevagram wil met 'exposures' de zorg verbeteren](#)
- 

### tags:

[MeanderGroep Zuid-Limburg](#) (17), [Meten en monitoren](#) (58)

### thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (334)