



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Teammonitor QuaRijn maakt van verbeterdoelen concrete verbeterpunten



Medewerkers van locatie de Koekoek van zorgaanbieder QuaRijn ontwikkelden zelf een teammonitor, om cliënttevredenheidsonderzoek te kunnen vertalen naar concrete verbeterpunten voor het team. Het team legt deze verbeterpunten langs een normerend kader dat het zelf heeft ontwikkeld. QuaRijn wil nu op twee teams een pilot doen met de teammonitor en deze dan uitrollen over de hele organisatie.

Waarom een teammonitor?

Waarom ontwikkelt een team een teammonitor? Dat heeft een heel duidelijke reden, zo blijkt uit het relaas van verpleegkundig specialisten Patrick Osterop en Daniëlle Meerveld, die dit samen deden. ‘Als verpleegkundig specialist in het Radboudumc was ik al bekend met de CQ-index toen ik een jaar geleden hier bij de Koekoek kwam werken’, vertelt Osterop. ‘Ook hier wordt de CQ-index gebruikt om verbeterdoelen in kaart te brengen, maar dit leidde wel tot de vraag hoe die verbeterdoelen vervolgens daadwerkelijk konden worden gerealiseerd. Vandaar dus de opzet van de teammonitor, om voor onszelf als team – maar ook voor de teammanagers, de bewoners, de familie, de mantelzorgers en de Inspectie voor de Gezondheidszorg – inzichtelijk te maken hoe wij als team functioneren. De kern is dat we redeneren vanuit de vraag wat voor de bewoner belangrijk is en hoe we dat kunnen vertalen in een concreet doel.’

Rood-oranje-groen

Osterop en Meerveld gingen aan de slag – aanvankelijk in Word – om een eerste concept te ontwikkelen. ‘We benoemden in dat document het doel, de bijbehorende normen, de verantwoordelijken en de datum waarop het doel moest zijn gerealiseerd’, vertelt Osterop. Rood betekende: moet aan gewerkt worden, oranje: verdient aandacht en groen: gehaald. Zo werden die verbeterdoelen concrete bespreekpunten in het werkoverleg.’

Het model werd steeds verder ontwikkeld en kreeg daarbij gaandeweg ook aandacht van andere teams binnen QuaRijn, met als gevolg dat de organisatie het nu overal wil invoeren.

‘We zien inmiddels hoe goed het op de groep in de Koekoek werkt’, zegt Meerveld. ‘Je ziet waar aandacht nodig is en kunt concrete actiepunten voor het volgende werkoverleg benoemen. Daarmee kun je ook aan de familieleden laten zien wat je doet voor de bewoners.’

Meerveld: ‘Soms kan een oplossing heel simpel zijn. Toen we bijvoorbeeld van familieleden de opmerking kregen dat er veel personeelwisselingen waren en dat veel stagiaires werden ingezet, waardoor familieleden niet meer wisten wie wie was, hebben we het doel geformuleerd binnen een maand herkenbaarheid te creëren. Dit hebben we gedaan door bij de entree foto’s op te hangen van de medewerkers, met namen en functies, zodat familieleden weer weten wie ze kunnen aanspreken.’

Normerend kader voor ondersteuning

Een belangrijk verbeterpunt dat al snel werd geformuleerd was: alle cliëntendossiers altijd up to date houden. ‘Dat is mooi als je het zo opschrijft’, zegt Osterop, ‘maar medewerkers moeten wel weten wat daarbij komt kijken. Daarom bieden we op dit punt de mogelijkheid om door te klikken naar de richtlijn van QuaRijn op dit punt en van ActiZ, die gelden als normerend kader. Voor voeding is de HACCP-richtlijn het normerend kader en voor medicatieveiligheid is dit het Vilans-protocol dat hiervoor bestaat. Door het verbeterdoel te koppelen aan het normerend kader, weet het team waarop het zich voor zijn verbeterdoel moet baseren. Hiermee kunnen we het ook concreet maken voor de Inspectie. Zo verwijzen we bij alle doelen naar de daarvoor

geldende normen, zodat de aandachtsvelder of EVV'er over de informatie beschikt die nodig is om invulling aan het doel te geven.'

Dichtbij de bewoners blijven

Omdat de Koekoek zich richt op bewoners met dementie, is het slechts beperkt mogelijk om hen te betrekken bij de vertaling van het cliënttevredenheidsonderzoek naar verbeterpunten voor het team. 'Het is bij deze mensen niet doenlijk de monitor ter sprake te brengen', zegt Meerveld. 'Maar dit betekent niet dat je niets kunt doen. Een van de aandachtspunten is bijvoorbeeld de gezonde en verantwoorde maaltijd. Die maaltijden worden twee maal per week met de bewoners afgestemd. En dan niet met een teammedewerker achter de computer, maar gewoon op de groep tijdens het koffiemoment. Bovendien publiceren we over onze verbeterdoelen en over wat we doen om die te bereiken op familienet. En uit de leefplanbespreking die we twee maal per jaar voeren, nemen we ook signalen voor de teammonitor op. Op die manier zien familieleden dus dat we echt met hun aandachtspunten aan het werk gaan.'

Instrument met concrete meerwaarde

Het team is inmiddels heel positief over de teammonitor. Osterop: 'In het begin dachten de teamleden: "O jee, weer een taak erbij", maar ze zien nu de meerwaarde. De teammonitor is inmiddels zo ver door ontwikkeld dat het een overzichtelijk document is geworden dat hun werk gemakkelijker maakt. Het wordt nog gemakkelijker als we het kunnen aanbieden in de vorm van een computerapplicatie, vandaar dat we daar nu ook aan werken. Ondertussen zien we ook dat vanuit de andere locaties de belangstelling voor de teammonitor groeit. Op de Koekoek zien we al dat medewerkers door het gebruik ervan meer verantwoordelijkheid durven dragen. In de ontwikkeling naar zelfsturende teams – waar we nu middenin zitten – is dat natuurlijk heel belangrijk.'

De vraag of werken met de teammonitor ook werkt tot een grotere cliënttevredenheid vinden beiden lastig te beantwoorden. Meerveld zegt: 'Je zou het moeten meten om dat bewijsbaar te maken, zegt hij, 'en dat is bij mensen met dementie lastig. Zodra de monitor zijn definitieve vorm heeft gekregen willen we dit echter wel bij de familieleden van deze bewoners gaan doen.'

Interview door Frank van Wijck

Meer weten

- Lees ook het interview: [Inzet stagiaires helpt QuaRijn op locatie de Koekoek om zijn ambitie te realiseren](#)
- Groenhuysen ontwikkelde ook een methode om de kwaliteit van de zorg in kaart te brengen en daarover in het team de dialoog te voeren. Lees het interview: [Hoe het continu verbeteren van de zorg en de ontwikkeling van medewerkers samen kunnen gaan.](#)

tags:

[QuaRijn](#) (17)

thema's:

[Deskundigheid professionals](#) (194), [Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (360)