



Workshop Kwaliteit Verbetercyclus: ervaringen en wat het oplevert



Tijdens de Waardigheid en trots-congresdagen 2017 verzorgt het Waardigheid en trots-team een workshop over werken met de [Kwaliteit Verbetercyclus](#) (KVC). De KVC is een product van Waardigheid en trots om ervaren kwaliteit inzichtelijk te maken en het leren en verbeteren te implementeren in organisaties in de verpleeghuiszorg. Kort wordt aan de deelnemers verteld over het wat, waarom en hoe van de KVC. Bekijk deze [handreiking werken met de Kwaliteit Verbetercyclus](#) voor uitgebreide informatie en de werking van de KVC. Daarnaast wordt opgehaald wat voor concrete verbeteringen de KVC bij organisaties oplevert en hoe medewerkers de cyclus ervaren.

Wat levert de Kwaliteit Verbetercyclus op?

De Kwaliteit Verbetercyclus wordt momenteel bij diverse organisaties gebruikt en levert voor teams en bewoners concrete verbeteringen op. Voorbeelden zijn:

- **Maaltijd:** Een thema dat onderzocht is door een team in een organisatie die de Kwaliteit Verbetercyclus gebruikt is de maaltijd. Deze werd erg laag beoordeeld en het team besloot dit thema te monitoren om uit te zoeken waar dit precies aan lag. Het bleek niet per se aan de kwaliteit van het eten te liggen, maar veel meer aan de sfeer om de maaltijd heen. Na het dekken van de tafel, het voorverwarmen van de borden en

het mee eten van de medewerkers met bewoners was de score van de maaltijd vele malen hoger. Hier hoefde de kok dus niet eens aan te pas te komen.

- **Agressie:** Bij een andere organisatie was de beleving van medewerkers dat er veel sprake was van agressie van (PG) bewoners jegens de medewerkers. Ook had men het idee dat er geen goede afspraken waren gemaakt over hoe het team hiermee omging. Met de app heeft het team een aantal weken gemonitord hoe vaak en wanneer (tijdstip van de dag) dit soort incidenten voorkwamen. Ook is gemonitord wanneer men zich wel en niet aan de gemaakte afspraken hield. Dit gaf het team veel inzicht; o.a. dat de incidenten vooral tijdens drukke momenten plaatsvonden en dat de afspraken op een aantal punten goed waren, maar op een aantal punten niet. Met deze informatie konden de medewerkers in gesprek met de arts en psycholoog.
- **Personeelssamenstelling:** Bij een specifiek team in een organisatie werd de personeelssamenstelling heel laag beoordeeld. Het team koos om hier meer inzicht in te krijgen door dagelijks in te vullen hoe de bezetting van de diensten was. Het bleek dat de druk die werd ervaren, niet in de resultaten was terug te zien. Er was altijd genoeg personeel aanwezig. Hiermee werd aangetoond dat het meer om beleefde druk ging in plaats van om daadwerkelijke druk op de personeelssamenstelling en dat betere samenwerking nodig was.
- **Dagelijkse monitoring:** Het dagelijks beantwoorden van de vraag: “Hoe heb je vandaag je werkdag ervaren?” geeft medewerkers inzicht in wat een goede werkdag echt goed maakt. Dit geeft een beeld van de dingen die belangrijk zijn voor medewerkers. Daarnaast geeft het ook inzicht in de dissatisfiers van de organisatie of het team, waar wellicht oplossingen voor bedacht moeten worden. Ook deze verbeteracties kunnen weer gemonitord worden met behulp van de Verbeterapp.
- **Toelichtingen geven:** Bij een ander team was opvallend dat er bij positief beantwoorde stellingen veel toelichtingen werden gegeven, maar bij negatief beantwoorde stellingen geen. Dit is een signaal dat kan worden besproken met het team; wat maakt dat men de negatieve ervaringen niet toelicht? Kan de veiligheid en de open sfeer binnen het team worden verbeterd?

Ervaringen

Coach: “Aanvankelijk was ik kritisch ten opzichte van de KVC omdat ik opzag tegen het aantal bijeenkomsten en de investering voor de teams. Maar nu we de verbeterdialogen hebben gehad zie ik hoe de teams eigenaarschap pakken en dat de beweging echt van onderaf ook op gang komt.”

Teamleider: “Het gesprek dat door de KVC op gang komt gaat over de directe zorg die geleverd wordt en dat raakt de teams meteen, waardoor eigenaarschap wordt gestimuleerd. Dit werkt ook ondersteunend voor het implementeren van zelforganisatie.”

Medewerker: “We hebben nu echt gesprekken over kwaliteit.”

Bewoner: ‘Fijn dat we zo snel al iets terug horen en dat er ook echt iets mee wordt gedaan!’

Wat vraagt het werken met de Kwaliteit Verbetercyclus?

De kosten van het gebruik van de software licenties komen per jaar gemiddeld uit op ongeveer 10.000 euro voor een organisatie van gemiddelde grootte. Verder vraagt de implementatie ruimte van het team om bezig te zijn met reflectie, het in gesprek gaan, het maken van vragen voor de Verbeterapp en echt te leren en te verbeteren. De standaard is, dat er geen standaard mogelijk is. Want de ervaring is nu al dat elk traject heel verschillend is. Het is belangrijk dat de organisatie deze methode laat aansluiten bij wat er al is binnen de organisatie.

Aan de slag

Wilt u aan de slag met de KVC? Bekijk dan de [handreiking Werken met de Kwaliteit Verbetercyclus](#) of neem contact op met Bellis van den Berg, senior adviseur Waardigheid en trots. E-mail: b.vandenberg@vilans.nl of telefoon 030 789 2510

Meer weten

- Bekijk de [presentatie van de workshop Werken met de Kwaliteit Verbetercyclus](#)
- Lees ook de andere [verslagen van de Waardigheid en trots-congresdagen](#)
- Bekijk de [handreiking Werken met de Kwaliteit Verbetercyclus](#)

tags:

[Congresdagen 2017](#) (51), [Kwaliteit verbetercyclus](#) (12)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (395)