



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

## SVRO Ouderenzorg proeft het succes van de Kwaliteit Verbetercyclus



SVRO Ouderenzorg stond open voor deelname aan de Kwaliteit Verbetercyclus binnen Waardigheid en trots en plukt daar nu de vruchten van. Het enthousiasme in de teams om aan de slag te gaan met concrete verbeterplannen was groot. Toepassing van de app voor vragen over de ontwikkelplannen op het werk geeft er nog een extra impuls aan. **Everlien Blijderveen, locatiemanager Maranatha** (zie foto hierboven): “Ik heb nog niet eerder een vragenlijst gezien die in zo sterke mate inzicht biedt voor zowel bewoners, medewerkers, mantelzorgers, vrijwilligers, behandelaren en management.”

Kwaliteit bieden voor de bewoners, dat doet een verpleeghuis toch altijd al? ‘Jazeker’, zegt locatiemanager Everlien Blijderveen van Maranatha in Rijssen. Dit is één van de twee locaties van SVRO Ouderenzorg, onderdeel van Zorggroep Sirjon. ‘Maar we zien wat er gebeurt in de ouderenzorg: zelforganisatie, bezuinigingen, toenemende inzet van mantelzorgers en vrijwilligers, en niet in de laatste plaats steeds complexere zorgvragen. Mijn collega op de locatie Elim in Barneveld heeft ook met deze vraagstukken te maken. Daarom stonden we ook open voor de vraag of we in het kader van het programma Waardigheid en trots als een van de eerste zorgorganisaties wilden meedoen aan de Kwaliteit Verbetercyclus en de daarbij

horende 360 graden evaluatie. Het nadeel van die vroege participatie is natuurlijk dat je ook de “kinderziektes” om zaken uit te proberen meepakt, maar daar staat wel tegenover: meten is weten. Het maakt inzichtelijk hoe je werkt en geeft ook de teams inzicht hierin. En ik moet zeggen: ik heb nog niet eerder een vragenlijst gezien die dit inzicht in zo sterke mate biedt voor zowel bewoners, medewerkers, mantelzorgers, vrijwilligers, behandelaren en management.’

## Snel enthousiasme



Conny van Velden

‘Natuurlijk was er bij de teams even de gedachte: alweer een project’, zegt interim kwaliteitsmedewerker en teamcoach Conny van Velden. ‘En op dit project stond ook nog eens tijdsdruk. Maar de feedback uit de 360 graden meting en de ruimte om zelf opties voor verbeteringen aan te dragen maakten toch snel enthousiast.’ De teams kregen de vraag of ze naar aanleiding van de resultaten van de 360 graden meting zelf twee onderwerpen wilden aandragen waarmee ze aan de slag wilden. Afsproken werd dat in het team de meeste stemmen gelden. Onderwerpen die heel veel werden aangedragen waren feedback geven en ontvangen, komen tot een zinvolle dagbesteding op alle PG-afdelingen en verbetering realiseren in het werken met zorgleefplannen. ‘Dan zie je dat teams het eigen gaan maken’, zegt Alida Lohuis, verzorgende-IG op het welzijnsteam en EVV’er. ‘Dit was echt iets waarmee ze aan de slag wilden. Een enorme impuls hierbij was hoe positief de bewoners en de mantelzorgers zich in die 360 graden meting over de teams hadden uitgelaten.’

## Verbeterpunten

Als kritiekpunt voert Van Velden aan dat de vragen in de 360 graden meting soms tot opgetrokken wenkbrauwen leidden. ‘Vanwege de landelijke benchmark begrijp ik dat de vragenlijst gestandaardiseerd is’, zegt ze, ‘maar het zou toch fijn zijn als je ook zelf locatiegebonden vragen mocht toevoegen. Bovendien bleken vaak in één vraag meerdere deelvragen besloten te liggen, wat het soms complex maakte.’



Alida Lohuis

Lohuis erkent dit. ‘Dat hoorde ik ook van de medewerkers terug’, zegt ze. ‘De vragen zouden specifiekere mogen, zeiden ze. En uit de antwoorden van de bewoners merkten we soms ook dat verwarring bestond. Een bewoner had opgegeven dat het eten niet goed was. Dat wekte verbazing, want we horen juist altijd dat het eten wel heel goed is. Tijdens de verbeterdialog die volgt op de meting kwamen we erachter dat het heel anders was: er bleef altijd eten over en dat werd dan weggegooid. Typisch iets waar die generatie heel erg over valt natuurlijk. Maar het mooie was dat er ook een oplossing al discussiërend onder de bewoners ontstond: geef het aan de verzorgenden mee.’

Maar Bea ten Wolthuis kijkt anders naar de vragen. Zij is mantelzorger voor haar moeder, die op de locatie Maranatha in Rijssen woont en is daar ook lid van de cliëntenraad. Bovendien werkt ze zelf in de wijkverpleging. ‘Ik vond het heel leuk om de vragenlijst in te vullen en vond de vragen ook niet moeilijk’, zegt ze. ‘Ik heb echt verbeterpunten kunnen opgeven – het gegeven dat bewoners bij douchebeurten steeds door iemand anders werden geholpen bijvoorbeeld – en daar is ook zeker wat mee gedaan. In relatie tot mijn werk in de thuiszorg heb ik opgegeven dat gebruikmaken van mail als je vragen hebt veel makkelijker werkt dan je vraag op een briefje achterlaten.’ De medewerkers vinden dit ook fijner, erkent Van Velden. ‘Gebeld worden trekt ze steeds uit de zorg. Hieruit is ook als verbeterpunt gekomen dat je telefoonvrij moet zijn als je aan het werk bent.’

## Negens en tienen

Opvallend was hoe hoog de tevredenheid van de bewoners over de medewerkers was, ze gaven negens en tienen. ‘Dit tot verbazing van de medewerkers’, zegt Lohuis, ‘want die zagen zelf juist heel goed dat er nog dingen te verbeteren waren. Dit was ook de reden dat ze ondanks die hoge waardering toch met die kwaliteitscyclus aan de slag wilden.’



Bea ten Wolthuis

Blijderveen zegt: ‘Die hoge cijfers waren vooral een waardering voor de teams, dat deed iedereen goed. Als je hoort “Mijn moeder heeft het hier heel erg naar haar zin” dan doen cijfers er niet zoveel toe, dat voel je aan de sfeer en aan de positiviteit met elkaar. De bewoners hebben het ook goed hier, dat stralen ze ook uit. Het is gezellig, voor de warme maaltijd komen bijna alle bewoners naar het restaurant. Dat is ook de reden waarom

we de cijfers niet als uitgangspunt hebben genomen voor de feedback aan de teams, de inhoudelijke reacties zeggen veel meer. En dat bleek goed uit te pakken. Als er twintig mensen in een team zitten, komen er geen tien om mee te discussiëren over de vraag welke twee onderwerpen ze voor verbetering ter hand zullen nemen, maar achttien. Dat tekent de betrokkenheid. Je merkt die ook aan de inzet van de medewerkers. Veel van hen wonen letterlijk om de hoek en zijn echt heel flexibel.’

## Vervolg

Inmiddels is een vervolgstap gezet met de ontwikkeling van een app. Blijderveen: ‘Hiermee kunnen teamleden vragen stellen aan elkaar, vrijwilligers of bewoners en mantelzorgers waarop met smileys en met inhoudelijke tekst kan worden gereageerd. Ook de mantelzorgers kunnen ermee worden bevestigd. Op de PG-afdeling leidde dit bijvoorbeeld op de vraag wat zij vinden van de dagbesteding tot de opmerking van mantelzorgers dat er voor elke huiskamer een eigen huiskamerdienst is. Nu hebben we – na drie jaar van bezuinigingen – de boodschap kunnen geven dat hier geld vanuit de overheid beschikbaar voor is. Dat is heel stimulerend om naast alle uitdagingen waar we mee bezig zijn financiële mogelijkheden beschikbaar hebben.’

Van Velden: ‘Natuurlijk is het ene team wel sneller in het omarmen van zo’n ict-toepassing dan het andere. Maar als ze zien welke feedback de vragen die ze stellen oplevert, dan zijn ze snel om. En ze mogen het helemaal zelf inrichten. Als ze doorhebben hoe het werkt, gaan ze vanzelf andere vragen bedenken over dingen die ze specifiek voor hun eigen team willen weten. De app is het onderdeel van de Kwaliteit Verbetercyclus waarmee het daadwerkelijk verbeteren van de zorg wordt ondersteund, en ook hier weer geldt dat wij een van de eerste organisaties zijn die ermee werkt.’ Blijderveen vult aan: ‘Het levert heel directe feedback op. Voorheen hadden we natuurlijk ook al ZorgkaartNederland, maar dat was statischer. Nu kun je direct polsen wat mensen vinden van iets wat je bezighoudt en krijg je ook direct respons zodat je er meteen actie op kunt ondernemen. Het maakt die Kwaliteit Verbetercyclus heel praktisch, Daarmee kan het ons – met in het achterhoofd het *Kwaliteitskader verpleeghuiszorg* veel opleveren.’ Ten Wolhuis voegt hier afsluitend aan toe: ‘Ik zie nu al dat de kwaliteit echt beter is geworden. Er is meer rust op de afdelingen en de bewoners zien vaker dezelfde gezichten.’

## De Kwaliteit Verbetercyclus

De Kwaliteit Verbetercyclus is een vernieuwende manier van werken die medewerkers in de verpleeghuiszorg helpt om de kwaliteit van zorg en leven te verbeteren. Teams in het primair proces krijgen inzicht in wat kwaliteit voor alle betrokkenen inhoudt en gaan hierover in gesprek. De medewerkers implementeren en monitoren verbeteracties. De Kwaliteit Verbetercyclus maakt gebruik van een 360 graden meting, een digitale vragenlijst die inzicht biedt in de ervaringen van cliënten, familie, medewerkers en andere betrokkenen in de organisatie als het gaat om kwaliteit. Verbeteracties worden gemonitord met behulp van een verbeterapp. Lees meer over de [Kwaliteit Verbetercyclus](#).

Interview door Frank van Wijck

Bekijk ook de [Video: SVRO werkt met de Kwaliteit Verbetercyclus](#)

**tags:**

[Kwaliteit verbetercyclus](#) (19)

**thema:**

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (354)