



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

De Kwaliteit Verbetercyclus maakt de beleving van de zorg inzichtelijk



Een WhatsAppgroep voor de vrijwilligers, vaker zelf koken op de groep, een vragenlijst voor mantelzorgers: het zijn zomaar wat resultaten van de Kwaliteit Verbetercyclus (KVC) op teamniveau. Zorgorganisatie Het Anker is tevreden over de manier waarop teams zelf met kwaliteit aan de slag gaan. Een continu proces, dat past bij persoonsgerichte zorg. Beleidsmedewerker Gerda Dokter, coach Eva Keblusek en verpleegkundige Marina van Roekel delen hun ervaringen. Met handige tips voor de KVC in de praktijk.

Anders denken, anders doen

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg stelt meer en nieuwe eisen aan kwaliteit. ‘Wij wilden daar ondersteuning bij’, vertelt Gerda Dokter, beleidsmedewerker bij Het Anker. Onder leiding van een Waardigheid en trots-coach startte de organisatie het programma ‘Anders denken, anders doen’. Met daarin een centrale rol voor de Kwaliteit Verbetercyclus (KVC). Het Anker doorliep de organisatiebrede Verbetermeting 360 – de nulmeting – en hield Verbeterdialogen met de teams en met bewoners en familieleden. Inmiddels zijn de teams met de Verbetertool aan de slag, een handige app, waarmee ze zelf kunnen meten en monitoren. Het Anker is nu bijna een jaar bezig en is positief. ‘Het is een heel waardevol instrument, dat de beleving van de zorg inzichtelijk maakt. Je kunt snel en effectief informatie ophalen.’

Motivatie

De Verbetertool is bovendien eenvoudig in het gebruik. ‘Maar’, benadrukt Gerda, ‘het staat of valt met de motivatie van de medewerkers. Als de wil om te veranderen aanwezig is, lukt het.’ Daarom was het voor Het Anker niet meer dan logisch om de KVC te koppelen aan het veranderprogramma ‘Anders denken, anders doen’. En om de teams goed te begeleiden bij het gebruik van de Verbetertool. ‘Elk team krijgt 2 uur per maand tijd voor een KVC-bespreking met de coach van Waardigheid en trots en een coach van Het Anker. In die gesprekken, of verbeterdialogen, kijken de coaches waar de teams staan. Zijn er verbeteringen zichtbaar? Worden acties goed opgepakt? Kunnen ze een thema afsluiten? Hoe willen ze het volgende thema meten?’ Daarnaast heeft elk team een vast aanspreekpunt voor de Verbetertool. ‘Eén medewerker is de beheerder van de app. Iemand die het technische gedeelte goed begrijpt, de vragen opstelt en in de app zet en de resultaten terugkoppelt. Iemand die zorgt dat alles soepel loopt.’



Goedemorgen zeggen

Eva Koblusek is een van de coaches die de KVC-overleggen begeleiden. ‘Het is heel mooi om de teams te zien groeien: ze kiezen een thema, meten het en bespreken de resultaten in het KVC-overleg. En dan gebeurt er echt wat. Er komt discussie op gang, ze gaan trends zien en gaan steeds opnieuw met elkaar de dialoog aan over wezenlijke thema’s. Die ze vervolgens concreet maken met praktische afspraken. Dat is heel waardevol.’ In het begin gebruikten de teams de app vooral om elkaar te bevragen. ‘Nu zien we steeds vaker dat ze ook vragen stellen aan bewoners en vrijwilligers.’ De KVC draait om beleving, benadrukt Eva. En dat kan soms om heel kleine dingen gaan, die voor een medewerker, bewoner of vrijwilliger wél belangrijk zijn. ‘Zo was er een vrijwilliger die vond dat de samenwerking niet goed liep omdat medewerkers vaak geen goedemorgen zeiden. Dat lijkt misschien triviaal, maar als de Verbetertool het zichtbaar maakt, is iedereen weer alert. En scoren ze hier bij een volgende meting dus beter op.’

Zelf koken

De Verbetertool werkt enorm motiverend, aldus Eva. ‘Bij 1 team was de maaltijd een thema. Uit de meting kwam naar voren dat bewoners het eten dat de medewerkers zelf koken het lekkerst vinden. Dat motiveert de medewerkers om dat vaker mogelijk te maken. De medewerkers zijn nu druk bezig extra vrijwilligers te werven. Zodat ze straks 2 keer per week zelf kunnen koken voor de bewoners.’ Zo kan de Verbetertool een

positieve ontwikkeling versterken. ‘En medewerkers gaan het dan ook steeds leuker vinden om de app te gebruiken. Het leeft binnen het team.’ Het is de bedoeling dat de teams uiteindelijk eigenaar van de Verbetertool worden. ‘Dat is ook de kracht: als iets uit het team komt, werkt het het beste. En kwaliteit kun je altijd blijven verbeteren, zeker vanuit persoonsgerichte zorg.’ En natuurlijk zijn er teams die het sneller oppakken en teams die wat achterblijven. ‘In dat geval gebruiken we het KVC-overleg vooral om over eigenaarschap te praten. Het is dus altijd zinvol, omdat we aansluiten bij wat een team op dat moment aankan. Maar organisaties die met de KVC starten, moeten wel rekening houden met dit proces. Het is niet vanzelfsprekend dat elk team het onmiddellijk oppakt.’

Vrijwilligers

Als aanspreekpunt in haar team is verpleegkundige Marina van Roekel verantwoordelijk voor de app. Ze bedenkt de vragen en zet ze in de app, zodat haar collega’s, bewoners of vrijwilligers, de enquête kunnen invullen. En ze koppelt de resultaten terug tijdens het KVC-overleg. ‘Ontzettend leuk om te doen. Ik voel me er echt verantwoordelijk voor en wil het ook goed doen. Daarom is het wel heel belangrijk dat ik er voldoende tijd voor krijg.’ Het team van Marina pakte al 4 thema’s op, waaronder de samenwerking met de vrijwilligers. ‘Uit de meting bleek dat veel vrijwilligers niet tevreden waren over de communicatie. Dat hebben we serieus genomen. We hebben een avond georganiseerd voor de vrijwilligers, voor de gezelligheid, maar ook om de wederzijdse verwachtingen uit te spreken. Verder hebben we binnen ons team 2 aanspreekpunten voor de vrijwilligers aangewezen. En we hebben een WhatsAppgroep aangemaakt met de vrijwilligers. De vrijwilligers reageerden heel positief.’



Mantelzorgers

Voor de mantelzorgers en familieleden maakte het team van Marina een vragenlijst, om inzichtelijk te maken wat ze willen en kunnen doen. Ook een resultaat van de Verbetertool. 'Mantelzorgers betekenen heel veel voor ons', zegt Marina. 'We kregen veel reactie op de vragenlijst. De ene mantelzorgers wil op de huiskamer helpen, de ander wil stoffen en ramen lappen en weer een ander gaat liever wandelen.' Vragen vanuit de familie zelf, dingen waar zij tegenaan lopen of die zij van de medewerkers verwachten, blijven echter nog wat achter. 'Daarom organiseren we binnenkort een familieavond. Om de band te versterken en de wederzijdse verwachtingen helder te krijgen.'

Iedereen heeft inspraak

Wat Marina vooral aanspreekt aan de KVC is dat het team meer gaat nadenken over dingen en samen beslissingen neemt. 'We kiezen met elkaar welke thema's we willen meten en wat we willen bereiken. Iedereen denkt mee en heeft inspraak. En omdat we de resultaten op een inzichtelijke manier kunnen terugkoppelen, worden de verbeteringen concreet. Of niet, maar daar kunnen we dan weer verder over praten en nieuwe afspraken maken.' Een besluit is er nog niet over genomen, maar Gerda zou de KVC wel willen voortzetten. Ook als straks de ondersteuning van Waardigheid en trots stopt. 'Want met de KVC krijg krijgen de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg spelenderwijs steeds meer vorm, zonder dat je

medewerkers ermee om de oren moet slaan. Dat vind ik heel mooi.'

Tips voor de KVC in de praktijk

- Zorg voor een goede introductie met heldere communicatie vooraf
Gerda: 'Goede communicatie vooraf voorkomt dat medewerkers de KVC ingewikkeld vinden. Wij hebben sessies georganiseerd op locatie om uit te leggen wat de KVC inhoudt. Daar lagen ook tablets, zodat medewerkers de Verbetertool al konden zien.'
- Faciliteer KVC-momenten voor het team
Gerda: 'Maak de KVC geen onderdeel van het gewone teamoverleg, dan schuift het al snel naar de rand van de agenda. Wij geven de teams elke maand 2 uur voor een KVC-bespreking. Vervanging door medewerkers van andere teams plannen we van tevoren in het rooster in.'
- Maak 1 medewerker aanspreekpunt binnen het team.
Eva: 'Er is altijd een medewerker die het leuk vindt om met de app te werken. Als aanspreekpunt kan deze medewerker het enthousiasme vasthouden en zorgen dat het team de Verbetertool blijft gebruiken.'
- Heb geduld
Eva: 'De teams eigenaar laten worden van de KVC vraagt tijd. En het ene team pakt het sneller op dan het andere. Investeer hierin, want als een team onvoldoende eigenaar van de KVC is, ebt de aandacht ook snel weer weg.'

Door: Ingrid Brons

Meer weten

- Lees meer over [Implementatie van leren en verbeteren bij verpleeghuislocaties](#)
- Lees meer over de [Kwaliteit Verbetercyclus](#)
- Lees meer over het [thema Leren en verbeteren van kwaliteit](#)
- Lees meer over het [thema Methodisch werken](#)

tags:

[Kwaliteit verbetercyclus](#) (19), [Meten en monitoren](#) (60)

thema:

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