

Netwerk van kwaliteitsfunctionarissen: leren van elkaars ervaringen



In het noorden van Nederland wisselen vijftientig kwaliteitsfunctionarissen regelmatig ervaringen uit. In februari stond de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg centraal. ‘Onze collega’s hebben nu een goed beeld van het instrument en de mogelijkheden ervan.’

Ruim tien jaar geleden nam organisatieadviseur Thea Postma het initiatief voor een netwerk van kwaliteitsfunctionarissen in de zorg. ‘Als zelfstandig adviseur kwam ik bij verschillende organisaties over de vloer. Ik merkte dat veel kwaliteitsfunctionarissen behoefte hebben om met iemand te sparren. Vaak is het toch een wat eenzame functie binnen een organisatie.’ Tegelijkertijd is de zorgsector vaak onderhevig aan veranderingen en wordt er steeds meer gevraagd van zorgorganisaties, ziet Postma. ‘Het is fijn om niet steeds zelf het wiel opnieuw uit te hoeven vinden. In het netwerk leren we van elkaar hoe andere organisaties vraagstukken aanpakken.’

Postma is kartrekker en voorzitter van het netwerk, waar inmiddels vijftientig mensen bij zijn aangesloten, afkomstig van grote en kleine zorgorganisaties uit de noordelijke provincies van Nederland. ‘Het enthousiasme is zo groot, dat we nu een ledenstop hebben ingelast. De groep moet niet te groot worden: het is belangrijk dat de leden elkaar kennen en zich veilig voelen om hun kennis te delen en vragen te stellen.’

Leermoment

Het netwerk komt vier keer per jaar bij elkaar, steeds op een locatie van een van de leden. ‘Die zorgt dan voor een geschikte ruimte, koffie en zaken als een beamer. Zo kunnen we met gesloten beurs uitwisselen en hoeven we geen contributie te betalen.’ Daarnaast hebben de leden contact via e-mail. ‘De mail staat regelmatig roodgloeiend’, volgens Postma. ‘En als leden behoefte hebben om over een bepaald onderwerp verder te praten worden subgroepjes gevormd.’

Een vast onderdeel van de plenaire bijeenkomsten is een vraag- en aanbodronde. ‘Mensen vertellen welke vragen er binnen de eigen organisatie spelen en waar ze hulp bij kunnen gebruiken. De andere leden geven tips en vertellen over hun eigen ervaringen. In de aanbodronde delen mensen hun leermomenten en initiatieven. Bijvoorbeeld als er binnen een organisatie een incident heeft plaatsgevonden, vertellen ze hoe ze daarmee om zijn gaan.’

Lees meer over het [programma Waardigheid en trots op locatie](#) en meld je aan

Ervaringen met kwaliteitsscan

Soms staat tijdens een bijeenkomst een thema centraal. Dat kan een actuele aanleiding zijn, zoals de veranderde privacywetgeving. Er wordt dan ook vaak een spreker uitgenodigd. Tijdens de vorige bijeenkomst was dat Nienke Leenstra, projectleider van Thuis in het Verpleeghuis, Waardigheid en trots op elke locatie. ‘Twee organisaties uit ons netwerk hadden al meegedaan met de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Ook zij wilden graag vertellen over hun ervaringen.’

Een van deze deelnemers is Jeldau Dotinga, kwaliteit- en procesadviseur bij Mienskipssintrum Leppehiem, een multifunctioneel centrum in Friesland. Zij sloot zich een jaar geleden aan bij het netwerk, omdat ze op zoek was naar collega’s om kennis mee uit te wisselen. Leppehiem zit midden in een reorganisatie, wat voor de interim bestuurder de aanleiding was om mee te doen met de kwaliteitsscan. ‘We wilden het inzetten om te onderzoeken waar we staan ten opzichte van het kwaliteitskader en waar de pijnpunten zitten. De andere deelnemers van het netwerk vonden het knap dat ik de uitkomsten met hen durfde te delen: op alle acht gebieden staan we oranje of rood, we hebben geen enkele voldoende gescoord. Maar eigenlijk ben ik er heel trots op. Het betekent dat we onze medewerkers voldoende veiligheid hebben kunnen bieden om kritisch te zijn. Nu weten we waar we aan moeten werken. En daar krijgen we ook begeleiding bij vanuit het programma. We hebben twee dagen per week een coach toegewezen gekregen en daar kijken we erg naar uit.’

‘De andere deelnemers van het netwerk vonden het knap dat ik de uitkomsten met hen durfde te delen: op alle acht gebieden staan we oranje of rood, we hebben geen enkele voldoende gescoord. Maar eigenlijk ben ik er heel trots op. Het betekent dat we onze medewerkers voldoende veiligheid hebben kunnen bieden om kritisch te zijn. Nu weten we waar we aan moeten werken.’

Persoonsgerichte zorg

Dotinga's positieve verhaal maakte ook andere deelnemers van het netwerk enthousiast over de kwaliteitsscan. Maar het instrument is niet voor iedere organisatie even geschikt, vindt Ton de Leeuw, adviseur kwaliteit, projecten en innovatie bij de KwadrantGroep. Tijdens de netwerkbijeenkomst vertelde ook hij over zijn ervaringen met de scan. ‘Wij wilden graag kritische feedback op ons al ingezette verbeterprogramma. Er waren een aantal punten waar we mee worstelden, en daarvoor wilden we gebruik maken van de scan’. Over het proces op zich is hij tevreden. ‘Het is een goed georganiseerd project, en een krachtig instrument.’ Maar de scan bleek niet helemaal aan te sluiten bij de specifieke behoefte van zijn organisatie. ‘We waren het helemaal eens over het beeld dat uit de scan naar voren kwam. Maar die stap hadden we zelf al gezet: we wisten al waar we aan moeten werken. We hadden gehoopt samen verder te kijken naar oorzaken en mogelijke verbeteringen. Maar die vervolgstap bleek niet helemaal bij het pakket te horen. Samen met de coach kijken we nu hoe we dit verder in kunnen vullen.’

De verschillende ervaringen van De Leeuw en Dotinga helpen de andere deelnemers de afweging te maken of de scan ook voor hun organisatie geschikt is. En dat is precies wat dit netwerk zo waardevol maakt, vindt De Leeuw. ‘Na onze presentaties hebben we er samen over doorgepraat. Onze collega's hebben nu een goed beeld van het instrument en de mogelijkheden ervan. Het is mooi dat we op deze manier van elkaar kunnen leren en elkaar scherp houden.’

Door Rinske Bijl

Meer weten

- Lees meer over [lerende netwerken](#)
- Meld je aan voor [Waardigheid en trots op locatie](#)

tags:

[Lerende netwerken](#) (29)

thema's:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (62), [Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (357)