



Leren en verbeteren met de Kwaliteit Verbetercyclus



Volgens het kwaliteitskader is leren de basis voor kwaliteitsverbetering. De Kwaliteit Verbetercyclus (KVC) helpt medewerkers in de verpleeghuiszorg om met leren en kwaliteitsverbetering aan de slag gaan. Op donderdag 11 april kwamen acht zorgorganisaties die leren en verbeteren hebben geïmplementeerd met behulp van de KVC bij elkaar om ervaringen uit te wisselen.

De wijze waarop met de KVC wordt gewerkt in de teams en de ervaringen die zijn opgedaan waren zeer divers. Maar duidelijk was wel dat de werkwijze het eigenaarschap bij teams op hun verbeterproces stimuleert en zorgmedewerkers motiveert om aan de slag te gaan met kwaliteit. Welke ervaringen zijn opgedaan en wat zijn de absolute do's betreft werken met de KVC, je leest het hieronder.

Kwaliteit Verbetercyclus (KVC)

De Kwaliteit Verbetercyclus helpt medewerkers in de verpleeghuiszorg met leren aan de slag gaan. Bijvoorbeeld op gebied van veiligheid of sfeer op de werkvloer. Via een digitale vragenlijst krijgen teams inzicht in hoe betrokkenen de kwaliteit op de afdeling ervaren. Zij bespreken deze inzichten in een verbeterdialoog en komen tot concrete verbeteracties. Vervolgens wordt gemonitord of de verbeteracties leiden tot een positievere kwaliteitservaring. Deze werkwijze stimuleert eigenaarschap bij teams op hun verbeterproces. Het raakt de intrinsieke motivatie en draagt bij aan blijvende gedragsverandering. Lees meer in deze [factsheet over de Kwaliteit Verbetercyclus](#), [bekijk de animatie](#), of lees meer over het [gebruik van software bij de KVC](#).



Verschillende wegen leiden naar Rome

De weg naar leren en verbeteren in team kan op vele manieren worden vormgegeven. Verschillende organisaties vertelden hoe zij de KVC hebben gebruikt om het leren en verbeteren in teams te implementeren. Ieder deed dit op een manier die past bij hun organisatiestructuur en cultuur. Zo voert zorgorganisatie De Wijngaerd jaarlijks met behulp van de software het cliënttevredenheidsonderzoek, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de Verbetermeting 360 uit. Daarnaast worden er door het jaar heen korte vragenlijsten uitgezet. De teams maken zelf vooral gebruik van het digitale Verbeterbord en minder gebruik van de Verbeterapp om aanvullende vragen te stellen aan bewoners of de gemaakte afspraken in het team te monitoren.

De teams van zorgorganisatie het Anker maken juist wel veel gebruik van de Verbeterapp. Zij hebben de waarden van de organisatie en thema's als Persoonsgerichte zorg en Wonen & welzijn geoperationaliseerd. De teams kiezen elke maand een thema of waarde en bevragen zichzelf hierop. Dit helpt enorm in de bewustwording.

Pieter van Foreest heeft ervoor gekozen om hun auditsysteem om te zetten in reflectiekaarten. Deze reflectiekaarten worden in de vorm van digitale vragenlijsten afgenomen in de teams. Wat het effect heeft van een e-learning; wist je nog niet veel over hygiëne, na het invullen van de reflectiekaart weet je precies (weer) waar je op moet letten. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben een belangrijke rol bij het bespreken van de uitkomsten en de vervolgstappen in het verbeterproces.

Zorgorganisatie Het Hooge Heem heeft ervoor gekozen om de Verbeterdialogen die na de Verbetermeting plaatsvonden eerst te doen met de bewoners en familie en met de behandelaren. De uitkomsten van deze dialogen waren input voor de dialoogsessies in de zorgteams. Dit werkte enorm stimulerend voor de teams.

Ervaringen

De zorgorganisaties hebben op 11 april verschillende ervaringen uitgewisseld. Hieronder een impressie:

- ‘De teamleiders zijn belangrijk in het stimuleren en enthousiasmeren van de teams. Het heeft ook te maken met een bepaald leiderschap. Er is een bepaalde druk en enthousiasme nodig.’
- ‘Medewerkers zijn best wel enthousiast en vinden het leuk om de resultaten te zien. Ze willen heel graag stappen maken, maar dit ook kunnen wringt een beetje.’
- ‘Het werken met de Kwaliteit Verbetercyclus maakt duidelijk waar je taak ligt binnen de organisatie. Het is eigenlijk een katalysator voor iets groters.’
- ‘De dialoogsessie is echt de spil. Door de dialoogsessies zien medewerkers wel wat het belang is van het invullen van de vragenlijsten. Ze vinden het ‘keileuk’ om te zien wat cliënten en ook de behandelaren over hen schreven.’
- ‘De teamdialoog was heel passend. Het jaar daarvoor hadden we een grote reorganisatie. We zijn terug gegaan naar kleinere teams. Het voelde als een teamontwikkelingstraject. Het is was goed om met elkaar te bespreken hoe het gaat en waar men tegen aan loopt nadat het stof een beetje was neergedaald.’
- ‘Het feit dat je met de Verbeterapp laagdrempelig mensen kan bevragen, vind ik een belangrijk voordeel.’
- ‘HBO verpleegkundigen zijn blij dat zij mogen doen waar ze eigenlijk voor waren; het aanjagen van kwaliteit. Die zijn enthousiast.’

Do's

Aan de slag gaan met leren en kwaliteitsverbetering doe je niet zomaar. Hieronder een aantal tips:

- ‘Het verbeteren is geen team ding maar een organisatie ding. Zorg ervoor dat locatiemanagers en teamleiders het verbeteren ondersteunen en faciliteren. Het is net als een kind leert lopen, dat gaat met vallen en opstaan. Die heeft iemand nodig langs de lijn, die je aanmoedigt en die je ondersteunt. Managers en leidinggevenden moet je erbij hebben. Als die niets zeggen, komt het bij de rest ook niet over de brug.’
- ‘Pas de manier van verbeteren aan op de teams. Sommige teams vinden het fijn om met de Verbeterapp te werken en vragen te stellen aan bewoners. Andere teams werken liever met een fysiek verbeterbord. Vergroot het eigenaarschap en de speelruimte voor de teams om hun eigen manier te vinden in het leren en

Tekening gemaakt door: Annieke van Berckel – PPP-zorg

Meer weten

- Lees meer over de [Kwaliteit Verbetercyclus](#)
- Lees ook [De Kwaliteit Verbetercyclus maakt de beleving van de zorg inzichtelijk'](#)

tags:

[Kwaliteit verbetercyclus](#) (13)

thema's:

[Gebruik van informatie](#) (18), [Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (383)