



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Veldcoaches Waardigheid en trots op locatie aan de slag bij verpleeghuislocaties



Medewerkers van verpleeghuizen die leren en zichzelf verbeteren helpen de kwaliteit van zorg verbeteren. Maar hoe maak je van jouw organisatie een echt lerende organisatie? Waardigheid en trots op locatie is gestart met een pilot en zet **veldcoaches** die werkzaam zijn bij een verpleeghuis in als scanner of coach bij andere verpleeghuislocaties. Veldcoach Robert Loose: 'In het verkennen van andere organisaties, over je eigen bekende grenzen, schuilt een enorm leerpotentieel.'

Veldcoach Robert Loose (Topaz) gaf de workshop 'Kruip in de huid van een veldcoach' tijdens de Vilans Relatiedag 2019.

Waardigheid en trots op locatie is een programma dat verpleeghuislocaties inzicht geeft waar deze staan ten opzichte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Aan de hand van een scan kun je ondersteuning op maat krijgen. Het programma werkt met externe consultants en begeleiders, maar is nu ook gestart met een pilot met veldcoaches. Deze veldcoaches werken bij een verpleeghuis en worden vanuit die functie ingezet voor Waardigheid en trots op locatie in de rol van scanner of coach.

‘Met de veldcoaches maken we een omslag in het programma van “voor” het veld naar “door” het veld. Het biedt medewerkers een kans om van elkaar te leren en elkaar te ondersteunen bij het verbeteren van de zorg. Daarnaast is het een mooie aanvulling op de externe coaches en scanners die kijken hoe het beter kan’, aldus Anneke Augustinus, Directeur Programmamanagement Vilans.

Als veldcoach stap je uit je comfort zone

Robert Loose is één van de eerste veldcoaches. Hij werkt daarnaast al tien jaar bij Topaz in Leiden en geeft training over bijvoorbeeld persoonsgerichte zorg en signaleren van ouderenmishandeling. Van oorsprong is hij verpleegkundige. Waarom kiest hij voor de functie van veldcoach? ‘Je stapt uit je comfort zone en krijg de kans om in een andere organisatie te kijken wat daar speelt en hoe zij omgaan met dingen waar wij ook iedere dag tegenaan lopen. Er zit een enorm leerpotentieel in het overstijgen van je grenzen.’

Verschil kwaliteitsgesprek en audit

Robert heeft inmiddels een eerste kwaliteitsgesprek in het kader van Waardigheid en trots op locatie bijgewoond. Daarnaast heeft hij ook ervaring met het uitvoeren van auditgesprekken bij Topaz. Wat is nu precies het verschil? ‘Het kwaliteitsgesprek was bij een zorgboerderij en de deelnemers kenden elkaar vrij goed. De auditgesprekken zijn op veel grotere schaal en daar zitten bijna nooit familieleden of bewoners bij. Ik vond het heel bijzonder om te zien wat het kwaliteitsgesprek met de deelnemers deed. Het was een heel intiem gesprek en zowel verpleegkundigen als bestuurder praten over hun ervaring van kwaliteit binnen de organisatie.’ Naast het verschil in diversiteit aan deelnemers, zijn de scan en het kwaliteitsgesprek structureel. ‘Een audit is eenmalig. We hebben bij Topaz wel eens een soortgelijk ‘kwaliteitsgesprek’ gehad, maar dat was incidenteel. We gaan niet structureel met alle partijen in gesprek hoe het staat met de kwaliteit van zorg. Dus dat is een absoluut winstpunt.’

Acht thema’s Kwaliteitskader

Irme de Bonth is werkzaam bij Vilans, scanner voor Waardigheid en trots op locatie en heeft ook bij verpleeghuizen gewerkt. ‘De praktijkkennis van een veldcoach is waardevol en kan helpen om goede gesprekken te voeren en locaties te ondersteunen. Van de kwaliteitsgesprekken leer je zelf ook veel. Deze kennis gebruik je weer in je andere werk. Je probeert de beleving van verzorgenden, gastvrouwen, welzijnsmedewerkers, bewoners, bestuurders en de technische dienst te achterhalen op de acht thema’s van het kwaliteitskader. Het wordt meteen duidelijk of de deelnemers hetzelfde denken over hoe de locatie scoort op een thema, of dat er spanningen zijn. Als scanner kijk je met een frisse blik. Ik zie dit, herkennen jullie dit ook? Vervolgens ga je meteen het goede gesprek aan en kijk je of je elkaar goed begrijpt. Daarnaast kijk je of er leerboodschappen zijn voor meerdere locaties van de organisatie.’

Dilemma’s tijdens gesprek

Soms strookt de uitkomst van de vragenlijst (onderdeel van de scan) niet met wat deelnemers aan het kwaliteitsgesprek ervaren. Irme: ‘Laatst merkte een gastvrouw op dat het thema medicatieveiligheid een goed scoorde, terwijl er volgens haar niet veilig met medicijnen omgesprongen werd. Zij zag deze namelijk met regelmaat open en bloot op een dienblad liggen. Hoe kan het dan dat dit thema op groen staat, vroeg zij zich af. Dat bespreek je dan met elkaar.’ Het is overigens niet zo dat uit verslagen of formulieren herleidbaar is wie wat aankaart. ‘Dat blijft vertrouwelijk’, aldus Irme. Ook kunnen er dilemma’s voortkomen uit de gesprekken. ‘Hoe kan het bijvoorbeeld dat een locatie goed scoort op persoonsgerichte zorg, als zij slecht scoort op personeelssamenstelling? Daarover ga je dan het gesprek aan.’

Gesprek voeren als coach

Hoe voer je nou zo’n gesprek als scanner of (veld)coach? Welke vragen stel jij de deelnemers? Hoe achterhaal je bijvoorbeeld de kwaliteit van het meten van cliëntervaringen? Wat is de grootste opgave binnen de locatie? Hoe ga je het gesprek over ziekteverzuim aan, als uit de scan blijkt dat het geen structureel probleem is? Volgens Irme zoek je als scanner ‘naar haakjes die mensen tot nadenken stemmen’. Een goede coach is nieuwsgierig, vraagt door en probeert zoveel mogelijk deelnemers aan het woord te laten.

Ook eens oefenen met elkaar bevragen over de kwaliteit van zorg binnen jouw locatie? En in de huid kruipen van een veldcoach? Speel dan het [spel Rad van kwaliteit](#) met stellingen rondom de acht thema’s van het kwaliteitskader. Voor jouw locatie mooi om te oefenen. En wil je gescand worden door een veldcoach? Meld je dan aan voor [Waardigheid en trots op locatie](#). Zorg in ieder geval dat je op de hoogte blijft van alle ontwikkelingen van ons programma en word abonnee van onze [nieuwsbrief](#).

Door: Karin Manders

Meer weten

- Lees de [achtergrondinformatie en FAQ over veldcoaches](#)
- Lees ook: [Geslaagd kwaliteitsgesprek bij Land van Horne in Weert](#)
- Lees ook: [Coaches ondersteunen verpleeghuizen: de scan als foto van de organisatie](#)
- Lees meer over [Waardigheid en trots op locatie](#)

tags:

[Topaz](#) (13)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (344)