



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

St. Jozefklooster verbetert kwaliteit met Waardigheid en trots op locatie



Zorgorganisatie de Waalboog deed eind 2018 mee aan de pilot, het begeleidingstraject, van Waardigheid en trots op locatie. Daarbij zijn alle locaties gescand. Uit de scan kwam naar voren dat in St. Jozefklooster het kwaliteitskader onvoldoende was geïmplementeerd. Waardigheid en trots op locatie bood ondersteuning aan door een primair procescoach. Deze hulp werd enthousiast aanvaard.

Locatiemanager Elina Eker, coach Nina Roddenhof en kwaliteitsfunctionaris Karen van Kordelaar zijn blij met de resultaten. Er is veel vooruitgang geboekt op de punten die bijdragen aan persoonsgerichte zorg. Ook op onderdelen die bijdragen aan kwaliteit en veiligheid is een flinke verbetering zichtbaar. En St. Jozefklooster voldoet nu volledig aan de normen voor de personeelssamenstelling. ‘We hebben onder andere op wonen en welzijn nog wel wat te doen, maar van deze cijfers worden we blij’, aldus Eker. St. Jozefklooster is een klein woonzorgcentrum. Er wonen 53 ouderen, waaronder een groep paters en broeders. Daarnaast zijn er 5 appartementen voor tijdelijk verblijf. De afgelopen jaren is de zorgbehoefte van de bewoners toegenomen. Nieuwe bewoners kunnen er alleen komen wonen met een WLZ-indicatie. De locatie en haar medewerkers hadden moeite zich aan te passen aan de gewijzigde situatie.

Begeleidingstraject met beide handen aangrijpen

Dat de toegenomen zorgzwaarte de medewerkers voor problemen stelde, bleek ook uit een verdiepende meting met het [kwaliteitsmeetinstrument Zicht op Kwaliteit](#). Met name op de thema's persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn, kwaliteit en veiligheid en personeelssamenstelling waren verbeteringen noodzakelijk. Locatiemanager Elina Eker en kwaliteitsfunctionaris Karen van Kordelaar grepen de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen vanuit Waardigheid en trots met beide handen aan. "Zo'n kans laat je niet liggen", zegt Eker. Op 2 januari 2019 ging coach Nina Roddenhof van Waardigheid en trots op locatie aan de slag met St. Jozefklooster.

Lees meer over het [Kwaliteitsmeetinstrument Zicht op Kwaliteit](#).

"Bewoners kennen ons en wij kennen bewoners beter"

Monique Verbiesen heeft de verbeteringen op de werkvloer vorm zien krijgen. "Toen ik hier 2,5 jaar geleden kwam werken, verbaasde ik me over veel dingen", zegt zij. "Het liep niet goed. Ik probeerde dat wel aan te kaarten, maar kreeg weinig gehoor. Ik ben blij dat zaken nu worden aangepakt." Ze noemt als voorbeeld de splitsing van het team. In de oude situatie werkten medewerkers door het hele huis. Sinds 1 april zijn er 2 teams: 1 voor de voorzijde en 1 voor de achterzijde. "Dat geeft veel rust. De bewoners kennen ons en wij kennen onze bewoners beter. Daardoor kunnen wij beter aansluiten bij wie de bewoners zijn en wat ze willen."

"We merken dat de bewoners dat op prijs stellen en het maakt het werk voor ons ook een stuk leuker. Zo was er een meneer die naar de activiteiten ging. Dat was zo afgesproken met de familie in het zorgleefplan. Maar die meneer had het daar helemaal niet naar zijn zin, bleek uit een gesprek dat de EVV'er met hem had. In samenspraak met de familie hebben we dat veranderd. Nu heeft hij af en toe een-op-een activiteiten."



Wil jij de verpleeghuiszorg verbeteren en meer weten over Waardigheid en trots op locatie? Vraag vrijblijvend [een gesprek aan en we komen naar je toe!](#)

Veiligheid medicatie voorop

Toen coach Roddenhof zich meldde bij St. Jozefklooster, had locatiemanager Eker samen met kwaliteitsfunctionaris Van Kordelaar al een eerste verbeteringsplan gemaakt. Aan de hand van de eerste [Zicht op Kwaliteit-meting](#) werd dit plan verder uitgewerkt. Een belangrijk aandachtspunt vanaf het begin was de veiligheid, met name rondom de medicatie. “Daar mankeerde veel aan”, vertelt Roddenhof. “Er waren geen duidelijke protocollen en de registratie gebeurde op papier, en vaak onvolledig. De samenwerking met de apotheker was onvoldoende.”

Inmiddels zijn flinke slagen gemaakt. De registratie van de medicatie is gedigitaliseerd en er is samenwerking gezocht met een apotheker. Mede dankzij de splitsing van het team hebben medewerkers nu beter overzicht. En er werd een ‘kwaliteits sessie’ gewijd aan het onderwerp.

Confronterende kwaliteits sessies tijdens begeleidingstraject

De kwaliteits sessies zijn een belangrijk onderdeel van het verbetertraject, legt Roddenhof uit. “We hebben er 10 georganiseerd, elke sessie 2 keer, zodat alle medewerkers kunnen meedoen. In de sessies komen onderwerpen aan bod die uit de metingen als urgent naar boven zijn gekomen. We informeren medewerkers, bespreken casussen en laten medewerkers met elkaar in discussie gaan en ervaringen delen.”



Van links naar rechts: Nina, Mariëlle, Karen, Monique en Elina.

De sessies waren in het begin wel wat onwennig. Het was voor medewerkers soms confronterend om te horen wat er niet goed ging. Maar al snel deden alle medewerkers actief mee, omdat ze inzagen dat er verbetering op komst was. “Iedereen is leergierig en van goede wil”, zegt Van Kordelaar. “Elke medewerker wil goede zorg leveren. Het is alleen niet altijd duidelijk wat die goede zorg is en hoe je die kunt leveren. In de sessies konden we daar in een veilige omgeving met elkaar over praten.”

Vervelende vragen door coach Waardigheid en trots op locatie

Nina Roddenhof was bij de kwaliteitssessies als externe coach vaak degene die ‘vervelende vragen’ stelde om medewerkers aan het denken te zetten. “Waarom doe je wat je doet? Wat doet dat met je collega’s? En met de cliënt? Zou het ook anders kunnen? Door vragen te stellen en samen antwoorden te zoeken, verbeteren we de kwaliteit. Het is mooi om te zien dat medewerkers nu ook zonder de sessie met elkaar in gesprek gaan om hun ideeën en gedrag te toetsen.”

Mariëlle Vaan werkt al 34 jaar in de zorg. Eind 2018 kwam zij over van de locatie De Honinghoeve om het team van St. Jozefklooster te versterken en collega’s te coachen op de werkvloer. Ze heeft de sfeer het afgelopen jaar zien veranderen. “Iedereen is gegroeid”, constateert ze. “Medewerkers hebben meer vertrouwen gekregen in zichzelf en in elkaar. We durven elkaar te vragen als we het niet weten en feedback te geven.”

Formatie op orde

De verbeterde werksfeer is ook te danken aan de uitbreiding van de formatie en de actieve werving van de afgelopen periode. De Waalboog heeft voor de uitbreiding van de formatie een deel van de extra zorggelden ingezet. “De recruiter is hard aan het werk gegaan en we hebben mensen de mogelijkheid geboden om mee te lopen en St. Jozefklooster te ervaren”, zegt Eker. “Daarbij hebben we open en eerlijk verteld over het proces waar we in zitten. Het resultaat is dat we de formatie nu op orde hebben.”

“We hebben ook geleerd om niet terug te vallen in oude gewoontes”, zegt Verbiesen. “Soms, als de werkdruk even oploopt of als er een calamiteit is, ben je geneigd te handelen zoals je vroeger deed, of om rond te rennen en alles tegelijk te doen. Nu doen we eerder even een stap terug om de situatie goed te bekijken en te zien wat er prioriteit moet hebben.”

Kwaliteit is niet af na begeleidingstraject

Het begeleidingstraject van Waardigheid en trots loopt tot en met december. De komende periode zetten Nina Roddenhof, Elina Eker en de teams zich in om de kwaliteit nog verder te verbeteren en te borgen. “Het thema ‘wonen en welzijn’ krijgt daarbij speciale aandacht”, zegt de locatiemanager. “Daarbij zullen we ook vrijwilligers en mantelzorgers betrekken. Je kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan hoe we omgaan met levensvragen en hoe je het gesprek hierover aangaat met cliënten.”

“Je bent nooit klaar met werken aan kwaliteit”, zegt Roddenhof. “Het is een continu proces. Er komen nieuwe bewoners, nieuwe collega’s. In ieder team is nu een verpleegkundige die de rol van coach kan overnemen. De EVV’ers zijn beter toegerust om hun werk goed te doen en de kwaliteitsstandaard te handhaven. Verder is het werkoverleg veranderd. Kwaliteit staat elke keer op de agenda en bij ieder overleg wordt een casus besproken. Ik vertrouw erop dat het goed blijft gaan als ik er straks niet meer ben. Ik ben trots op dit traject. We hebben het echt met zijn allen gedaan.”

Door Jos Leijen

Meer weten

- Lees ook het artikel [Veldcoaches Waardigheid en trots op locatie aan de slag bij verpleeghuislocaties](#)
- Wil jij meer weten over Waardigheid en trots op locatie? [Vraag vrijblijvend een gesprek aan](#)
- Lees meer over [Waardigheid en trots op locatie](#)

tags:

[De Waalboog](#) (6)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (383)