



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Werken aan kwaliteitsverbetering binnen de teams bij Pieter van Foreest



Pieter van Foreest is qua sfeer een andere zorgorganisatie geworden en dat heeft alles te maken met de **Kwaliteit Verbeter Cyclus (KVC)**. Dat is het leer- en verbeterinstrument dat door Waardigheid en trots is ontwikkeld. Verpleeghuizen krijgen er zicht mee op de kwaliteit van de organisatie en van de teams.

Pieter van Foreest werkt met 25 locaties in Delft, Westland en omstreken sinds 2016 op systematische wijze met het leren en verbeteren binnen teams. Dat gebeurde tot voor kort met in huis ontwikkelde (zelf)reflectiekaarten op papier. In 2018 zijn die vragenkaarten in samenwerking met Vilans en het toetsingskader van het IGJ aangepast en vervat in een digitale omgeving die is gebaseerd op de KVC van Waardigheid en trots. Met behulp van de kaarten krijgen de teams zicht op de kwaliteit rondom bijvoorbeeld medicatie, hygiëne en zorg voor vrijheid.

Kwaliteitsverbetering op de werkvloer

Jet Timmerman, locatiemanager van verpleeghuis De Kreek (onderdeel van Pieter van Foreest): 'Drie jaar geleden hadden we hier veel meer centraal aangestuurde kwaliteitsmedewerkers. Dat werkte maar ten dele. Onze afdelingen werden toen niet meegenomen in het zelf verbeteren van de kwaliteit. Er was minder eigenaarschap op de werkvloer op het gebied van kwaliteitsverbetering.' Nu is dat eigenaarschap er veel meer.

Met daarmee nieuw elan in het afdelingsoverleg.

De vakgroep HBO-V speelt daar samen met de teammanagers een sleutelrol in. Nancy Hendriks van De Kreek is zo'n HBO-v'er: 'Ik stimuleer afdelingen in het succesvol werken met de KVC.' In dat stimuleren speelt het afdelingsoverleg een cruciale rol. Dat overleg is vergelijkbaar met de verbeterdialoog van de 360 gradenmeting dat een onderdeel is van de KVC. Hendriks: 'De afdelings-overleggen worden nu weer druk bezocht.'

'Hoe gaat het op jouw afdeling, wat heb jij gemeten, wat gaan we met elkaar aanpakken? Mensen zijn gretig om van elkaar te horen en te leren. Het heeft er ook mee te maken dat verbeteringen nu voor iedereen behapbaar zijn. De plannen van aanpak zijn niet meer hoogdravend, maar des te belangrijker. We maken het alleen maar eenvoudiger.'

Digitaal en op de werkvloer

Hendriks: 'Die app maakt echt het verschil. Eerst vulden we meetbare gegevens op papier in. Dat bleek een flinke drempel te zijn. Met de app is die drempel weg. Iemand van het team vult heel gemakkelijk digitaal een (zelf)reflectiekaart in over een bepaald thema, terwijl ze op de afdeling rondloopt.' Een ander verschil is dat je dus op afdelingsniveau meteen iedereen betreft. Met elkaar bepaal je vervolgens wat prioriteit heeft en welke verbeteracties wie op gaat pakken. Op deze manier laat je elkaar zien wat er allemaal goed gaat.'

Timmerman: 'Professionele en ervaren kwaliteit versterken elkaar. Op deze manier wordt alles ook mooi verankerd. Onze methodiek van persoonsgericht werken bijvoorbeeld is naadloos verweven met onze KVC. Zo vermijd je losse flodders en laat je zien dat en hoe alles met elkaar samenhangt.'

Zorgmedewerkers ruimte geven

Wat Pieter van Foreest ook merkt, is dat beleid en de praktijk van dat beleid nog meer dan voorheen bij elkaar komen. Hendriks: Een klein voorbeeld: in het kader van de medicatieveiligheid is het belangrijk om portretfoto's van psychogeriatrische bewoners te gebruiken bij het uitzetten van medicijnen. Dan wordt het risico van vergissen kleiner. Het beleid om het zo te doen was er al, maar pas met onze KVC werd de urgentie gevoeld om het ook echt uit te gaan voeren. Het vraagstuk verdwijnt niet van de agenda. Daardoor word je er steeds aan herinnerd.

Ander voorbeeld: het huishoudelijk team bedacht steuntjes zodat de moppen net iets boven de vloer hangen bij het drogen. Dat is hygiënischer. Het zijn kleine dingen, maar wel belangrijk.' Timmerman: 'Voorheen liep zoiets via het MT. Bottomline is dat je als zorgmedewerkers invloed hebt en dat je de ruimte krijgt om zelf dingen op te lossen.' En juist in dat zelf oplossen zit het geheim. Bestuurder van Pieter van Foreest Diny de Bresser: 'Dit gaat over een cyclus van bottom-up leren en verbeteren. Niet over je extern verantwoorden.'

Timmerman: ‘We merken dat er een andere, frisse wind door onze locatie waait. Maar blijft een klus om iedereen mee te krijgen. Het kost tijd, dat is nu eenmaal niet anders. We gebruiken enthousiaste voorlopers als ambassadeurs. Ik denk dat het implementeren daardoor sneller gaat.’

Kwaliteit benchmarken

Hoe is het voor een bestuurder om leiding te geven aan een organisatie waar medewerkers met elkaar bepalen waar en hoe de kwaliteit beter kan? De Bresser: ‘Dit is veel leuker en makkelijker dan toen de kwaliteit nog een topdown-verhaal was. Je merkt dat hierdoor de motivatie bij iedereen is gegroeid. Voordeel is ook dat we met dit systeem binnen Pieter van Foreest als een totaal van 25 locaties de kwaliteit goed kunnen benchmarken.’

De Bresser: ‘Het zorgkantoor is ook blij met de manier waarop we nu onze kwaliteit meten en verbeteren. Toch is er wel een wens. De bestuurder: ‘Het zorgkantoor maar ook wijzelf willen graag tussen organisaties kunnen benchmarken. Maar dat kan nog even niet.’

Interview door: Rob van Es

Meer weten

- Lees meer over de [Kwaliteit Verbeter Cyclus](#)
- Wil jij ook werken aan kwaliteitsverbetering op jouw locatie? Meld je aan voor [Waardigheid en trots op locatie](#)

tags:

[Pieter van Foreest](#) (15), [Kwaliteit verbetercyclus](#) (12)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (367)