



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Livio: doorloop de hele PDCA-cyclus bij de cliënt



De plan-do-check-act-cyclus (PDCA), de kern van methodisch werken, wordt binnen zorginstelling Livio steeds meer een automatisme. Zelfs in coronatijd zag men kans te werken aan het beter en meer integraal volgen van deze methodiek. Verpleegkundige Nick Vosslander: 'Op de kamer van je cliënt doorloop je de cyclus. Van begin tot einde. Met alle cliëntinformatie bij de hand.'



Nick Vosslander

Nick is bij Livio 'key user' van het vernieuwde elektronisch cliëntendossier (ECD), dat de zorgmedewerkers ondersteunt in hun dagelijkse, methodische manier van werken. Als key user is hij voor drie teams het aanspreekpunt. Hij verzorgt de scholing en de coaching on the job om de collega's het vernieuwde ECD aan te leren. 'In het afgelopen jaar zag ik ondanks alle coronamaatregelen kans om tachtig procent van mijn collega's te trainen. De presentatie is helemaal gebaseerd op de principes van methodisch werken, met de visie van Livio als uitgangspunt.' Het ECD was in samenwerking met de zorgprofessionals die ermee zouden gaan werken vernieuwd. Die vernieuwing viel samen met een ondersteuningstraject van coaches vanuit Waardigheid en trots op locatie, dat de organisatie doorliep. Dit traject richtte zich vooral op persoonsgerichte zorg.



Lees meer over het thema
Methodisch werken

[Meer informatie »](#)



Methodisch, persoonsgericht werken



Debbie Coenraats

Debbie Coenraats, coach vanuit Waardigheid en trots op locatie begeleidde het traject en kwam binnen in een organisatie waar hard gewerkt werd aan een beter ECD. Lees ook het eerdere artikel: [Livio: vernieuwd ECD nodigt uit tot beter rapporteren](#).

Over de nieuwe inrichting is ze enthousiast. Ze schetst hoe die nu methodisch ondersteunt bij het bieden van goede persoonsgerichte zorg:

'Je ziet direct wie je cliënt is, of hij zich wel of niet wil laten reanimeren, hoe zijn sociale netwerk eruitziet... De doelen zijn goed omschreven en je kunt goed doelgericht rapporteren: hoe draag je bij aan het welbevinden van deze cliënt?'

Debbie vervolgt: 'Door de verbeteringen in het systeem weet de zorgmedewerker goed welke acties hij moet uitvoeren. Zo wordt er sneller geanticipeerd op zorgproblemen en worden eventuele acties sneller uitgezet. Hierdoor verbetert de kwaliteit van zorg. Het werkproces wordt nu een logisch geheel. Dossiers beslaan anders veel losse onderdelen, wanneer doe je precies wat? Door die betere ECD-inrichting werken de teams bewuster. Iedereen weet goed waarom ze wat wanneer moeten doen.' De grootste meerwaarde vindt Debbie het proces zelf: de gezamenlijke ontwikkeling.

PDCA-cyclus per cliënt



Nick vindt dat je als zorgmedewerker in de nieuwe werkwijze het best met je ECD-device naar het appartement van je cliënt kunt gaan. 'Dan heb je alle informatie bij de hand. Je doorloopt per cliënt die methodische PDCA-cyclus, zodat je niets vergeet en direct aanvullende informatie kunt rapporteren. En dan ga je naar de volgende cliënt. Ik ben ervan overtuigd dat de kwaliteit van zorg hierdoor omhoog gaat.

Binnen het ECD ga je naar de zorgkaart, waar je de geplande zorg vindt: de gemaakte afspraken (plan). Je biedt de gevraagde zorg, bijvoorbeeld douchen of een wond verzorgen (do). Vervolgens rapporteer je je observaties in relatie tot de gestelde doelen: klopt de situatie nog met wat daar staat? (check). Is dat niet zo, dan communiceer je dat bijvoorbeeld met collega's (act). Waarom de stappen check en act in het algemeen lastiger zijn dan de eerste twee? Nick:

'Ik denk dat vooral 'act' soms lastig is, omdat het dan om communicatie gaat. Dan komt het aan op een juiste onderlinge taakverdeling binnen het team, op goed overleggen. Ook dat proberen we meer en meer op methodische wijze te doen, elkaar aanspreken en feedback geven. Dat helpt.'

Zorgteams optimaal faciliteren



Marianne Geertshuis

Marianne Geertshuis is coach en coördinator van vijf zorgteams. Ze vertelt dat methodisch werken door de hele organisatie heen de basis is. 'Of het nu gaat over bedrijfshulpverlening of medicatieveiligheid – op alle vlakken proberen we de kwaliteitscyclus te doorlopen. Stel dat we acties uitzetten na een Melding Incidenten Cliënten (MIC), dan bespreekt het team in het volgende structurele overleg de resultaten. Binnen het zorgproces borgt het zeswekelijkse werkoverleg de werkwijze. Dat is een open setting voor feedback en

verdere plannen voor professionalisering. Op basis van consensus kiezen we dan een methode. Maar in coronatijd is overleggen lastig.’

Methodisch werken wordt binnen Livio steeds meer een vanzelfsprekende ‘kapstok’, volgens Marianne. ‘Je kunt daarop coachen, ook op het helemaal ‘rondmaken’ van de cyclus ondanks de waan van de dag. Met name de check- en act-fases kunnen lastig zijn: het is eenvoudiger iets op een bepaalde manier te blijven doen, dan om het met elkaar bij te stellen. Werkeffectiviteit is hierbij erg belangrijk, gemakkelijk rapporteren bijvoorbeeld. Je moet zorgteams optimaal faciliteren. Daarin speelt het vernieuwde, ondersteunende ECD een grote rol.’

Methodisch werken: van het team zelf



Debbie en Marianne wijzen op het belang van het regelmatige multidisciplinair overleg (MDO), een manier om periodiek ook de methodische check- en act-fases te doorlopen. Debbie: ‘Die fases zitten later in de tijd, die moet je bewust inplannen. Het MDO is daarvoor een mooie mogelijkheid. Net als het meenemen van het ECD op de looproute, dat helpt ook. Veel beter dan een zorgplan in een laatje.’

Nick stelt dat methodisch werken de voortdurende terugkoppeling van informatie naar elkaar verbetert en daarmee de kwaliteit van zorg. ‘Zo is kwaliteitsverbetering niet iets van de afdeling Kwaliteit, maar van het team zelf! Het is een gezamenlijk proces. Het argument “er wordt niet naar ons geluisterd” gaat hier niet meer op.’

Maar luisteren teamleden ook goed naar elkaar, lukt het om elkaar feedback te geven op de methodische werkwijze? Debbie: 'Elkaar aanspreken op een gezamenlijke eenduidige manier van werken is stukken gemakkelijker dan op iemands individuele werkwijze, zoals vroeger. Je hebt je eraan gecommitteerd, daar mag ik je op aanspreken, dat is niet persoonlijk. Ook richting ondersteunende diensten is het nu gemakkelijker om elkaar feedback te geven: we gaan terug naar waar we mee bezig waren, want zo hebben we het afgesproken.' Marianne: 'De grootste winst is dat je steeds met elkaar in gesprek blijft en gezamenlijke doelen nastreeft.'

Tips voor andere organisaties:

- Zet methodisch werken structureel op de agenda van het teamoverleg, het MDO, de afdeling Kwaliteit en het MT.
- Zorg voor een goede interactie met ondersteunende diensten als ICT en Opleidingen.
- Luister naar de mensen in het zorgteam zelf: wat vindt men lastig, wat heeft men nodig?
- Geef situationeel leiding. Faciliteer zorgteams optimaal zodat ze de 'waan van de dag' aankunnen.
- Zoek koplopers in de zorgteams.
- Coach op het eigen maken van de volledige kwaliteitscyclus.
- Zorg dat rapporteren gemakkelijk wordt, bijvoorbeeld door een ondersteunend ECD.

Tips voor zorgprofessionals:

- Doorloop de kwaliteitscyclus bij de cliënt zelf en rond hem daar af. Zo heb je alle informatie bij de hand en vergeet je niets.
- Gun jezelf de tijd en rust om rapportages goed te lezen.

Door: Linda van Ingen

Meer weten

Kennisdossier methodisch werken

Dit praktijkvoorbeeld is onderdeel van het kennisdossier methodisch werken van Waardigheid en trots op locatie. In dit kennisdossier vind je o.a. een achtergrondartikel met een infographic over methodisch werken in de verpleeghuiszorg, een animatievideo met korte uitleg over het belang van methodisch werken, een reflectietool waarmee verpleeghuislocaties intern kunnen onderzoeken welke vraagstukken zich bij hen voordoen op het gebied van methodisch werken en een inspiratiebox met voorbeelden en instrumenten van zorgaanbieders van verpleeghuiszorg die methodisch werken op verschillende niveaus en in verschillende processen doorgevoerd hebben.

- Ga naar het [kennisdossier methodisch werken](#)
- Lees ook het eerdere artikel: [Livio: vernieuwd ECD nodigt uit tot beter rapporteren](#)

Waardigheid en trots op locatie

Deelnemende locaties zoals Livio krijgen binnen drie maanden inzicht in de mate waarin zij voldoen aan de acht thema's van het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#). Afhankelijk van ontwikkelpunten krijgen zij ondersteuning op maat. Al 300 locaties doen mee! Wil jij ook ondersteuning bij de implementatie van het kwaliteitskader? [Meld je dan aan voor Waardigheid en trots op locatie.](#)

tags:

[Livio](#) (3), [Zorgleefplan](#) (42)

thema's:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (344), [Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (298)