



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Zo brengt Kennemerhart methodisch werken in praktijk



De term methodisch werken klinkt misschien een beetje kil, maar het tegendeel is waar. Methodisch werken gaat over 'het goede doen'. Over kwaliteit verbeteren en die verbetering ook borgen. Kennemerhart is hier al een paar jaar serieus mee bezig. De organisatie richtte het proces wonen op een eenduidige manier in. En bedacht vervolgens een systeem om het proces continu te verbeteren. Zo werkt plan, do, check en act in de praktijk!

Het praktijkvoorbeeld van Kennemerhart was onderdeel van de inspiratiesessie over methodisch werken die Waardigheid en trots op locatie op 28 januari 2021 organiseerde. [Bekijk direct de opname van de inspiratiesessie terug.](#)

Couleur locale

'Kennemerhart is een fusieorganisatie', vertelt teamleider cliëntenzorg Ans van Beek. 'Toen we in 2018

fuseerden hadden we opeens 10 locaties die allemaal op hun eigen manier werkten. De werkinstructies waren verouderd. Er stonden heel veel profielvragenlijsten in het ECD en het ECD werd niet optimaal gebruikt. De dossiers waren niet op orde, wat bij audits voor veel stress zorgde.’ De organisatie zag dat ze hier iets mee ‘moest’. Maar dat was makkelijker gezegd dan gedaan. ‘Veel veranderingen die we inzetten, liep stuk. Medewerkers begrepen niet waarom het “weer anders moest”. Locaties beriepen zich op hun “couleur locale”. Bovendien bemoeide iedereen zich ermee, waardoor een verandering niet goed op gang kwam.’

Ontwerpen en inrichten

Voor Kennemerhart was het de aanleiding voor het project ‘eenduidige werkwijze’. ‘We zijn toen begonnen met het beschrijven van de afspraken over het “zorgleefplangesprek”, een onderdeel van het proces “wonen”, vertelt senior projectmanager Zoja Vermeij. ‘Daarna volgde “wat doe je in de eerste 24 uur nadat de cliënt binnenkomt”. Zo hebben we alles wat met wonen te maken heeft beschreven, tot “overlijden” aan toe. Waarmee we het hele proces “wonen” compleet hadden. Ook zorgden we voor een update van de onderliggende werkinstructies en schoonden we het ECD op. Bij alles wat we deden, hielden we rekening met de administratieve werklust van de zorgmedewerker. Zo beperkten we ons tot dat wat echt nodig is voor de medewerker en de cliënt.’ Vervolgens maakte Kennemerhart van het hele proces ‘wonen’ een boekje. Zodat de medewerkers de werkafspraken altijd konden teruglezen.

Checken en borgen

Het bijhouden van het proces is echter net zo belangrijk als het ontwerpen en inrichten. ‘Een proces opschrijven – plan – en uitvoeren – do – is natuurlijk niet genoeg’, lacht Zoja. ‘Daarom bedachten we ook een manier om het proces “wonen” te controleren en te borgen, oftewel check en act.’ Medewerkers kunnen verbeteringen, onduidelijkheden en vragen over het proces en de werkwijze op verschillende manieren kenbaar maken. ‘Ze kunnen hun opmerkingen mailen naar een speciale mailbox. Of ze plaatsen een opmerking in iProva, ons kwaliteitsmanagementsysteem. Inmiddels staan de processtappen in iProva, in duidelijke stroomschema’s. Want toen we het proces continu gingen verbeteren, bleek het boekje al snel niet meer up-to-date. iProva is dat wel, daar staan altijd de meest actuele processen.’ Daarnaast halen ‘superusers’ van het zorgdossier informatie uit de praktijk op. Andere belangrijke informatiebronnen zijn dossiercontroles, beleidswijzigingen en klachten.

Procesoverleg

Al die signalen worden besproken in het procesoverleg ‘wonen’. ‘In dit procesoverleg zitten functionarissen met verschillende rollen’, vertelt risico- en procescontroller Liesbeth de Vlieg. ‘Niet alleen functionarissen uit het proces, zoals teamleiders, zorgmedewerkers en de kwaliteitsadviseur, maar ook vertegenwoordigers van andere domeinen. Want die domeinen kunnen ofwel invloed hebben op het proces “wonen” ofwel gevolgen van wijzigingen in het proces ondervinden. Denk aan de domeinen ICT, cliëntservice en behandeling. Zo stemmen we altijd goed af wat aanpassingen voor iedereen in de organisatie betekenen.’ Het procesoverleg besluit vervolgens of er op basis van de signalen aanpassingen nodig zijn. En hoe die aanpassingen worden

gecommuniceerd. ‘Want continu verbeteren staat of valt met goed informeren en communiceren. Dat is een groot deel van de borging.’

Rapportagetijd uitgebreid

En wat levert het op in de praktijk? ‘Heel veel’, zegt kwaliteitsverpleegkundige Caroline Bol. ‘Erg fijn is de vaste structuur die door de herinrichting van het proces is ontstaan. Zorgmedewerkers weten precies wat er van ze verwacht wordt. Maar ook heel belangrijk: zorgmedewerkers voelen zich gehoord. Ze kunnen vragen stellen en verbeteringen voorstellen. En daar wordt vervolgens ook iets mee gedaan.’

Zoja besluit met een aantal voorbeelden van aanpassingen uit het procesoverleg. ‘We kregen van superusers het signaal dat de rapportagetijd in het zorgdossier te kort was. Die stond op 45 minuten, dat hebben we nu uitgebreid. En in het proces “overlijden” introduceerden we een standaardbrief. Dat verzoek kwam ook van de werkvloer. Als een bewoner overlijdt, komt er veel op de zorgmedewerkers af. Ook heel praktische zaken, die staan nu in de brief. En een medewerker van cliëntservice neemt er vervolgens contact over op met de familie. Dat ontlast de zorg enorm.’

Succesfactoren van Kennemerhart:

- Bouw het proces op vanuit de medewerkers. Vraag een klein groepje medewerkers het proces te schrijven.
- Begin klein, dus niet met alle processen tegelijk.
- Gebruik Microsoft Teams (of een ander online programma), dat maakt een procesoverleg plannen veel makkelijker.
- Besteed aandacht aan communicatie. Maak een nieuwsbrief, gebruik intranet en zet teamleiders en superusers in.
- Beschrijf het proces kernachtig. Te veel tekst schrikt af. Gebruik eventueel een link naar extra toelichting.
- Maak het nieuwe werkproces visueel en voor iedereen goed en snel toegankelijk.
- Geef superusers een duidelijk rol en positie.
- Vertrouw op de kennis en kunde van de medewerkers. Zij zijn de experts!

Doe dit vooral niet:

- Maak het niet te statisch en te groot. Wees niet bang dat de beschrijving van een proces achterhaald is, je kunt het altijd weer aanpassen.
- Betrek medewerkers, maar laat niet iedereen meedenken. Dan kom je niet vooruit.
- Val het MT niet lastig met kleine besluiten, maar vraag mandaat, zodat het procesoverleg deze kan nemen.

Online inspiratiesessie terugkijken



Tijdens de online inspiratiesessie Methodisch werken op 28 januari 2021 deelde Kennemerhart dit praktijkverhaal en hun tips. Tevens presenteerden experts van Vilans de nieuwste inzichten en handvatten om aan de slag te gaan met methodisch werken in jouw organisatie. De inspiratiesessie is positief ontvangen en gaf veel inzicht over het werken met de PDCA-cyclus, mede door het 'kijkje in de keuken' bij Kennemerhart: 'Goede, informatieve bijeenkomst, inspirerend en afwisselend. Nieuwe tips en tools die toepasbaar zijn in de praktijk.' 'De aanpak van Kennemerhart gaf mij ook inspiratie om dit op mijn eigen locatie te gaan aanpakken.'

- Bekijk het [kennisdossier methodisch werken](#) voor achtergrondinformatie en tools over methodisch werken in het verpleeghuis
- Bekijk en download de [presentatie van de online inspiratiesessie 'Methodisch werken Mensenwerk'](#) (pdf)

Bekijk de opname van de online inspiratiesessie methodisch werken hieronder terug:

Door: Ingrid Brons

Meer weten

- Bekijk het [kennisdossier methodisch werken](#) voor achtergrondinformatie en tools over methodisch werken in het verpleeghuis
- Gebruik de [reflectietool methodisch werken](#) om te onderzoeken welke vraagstukken bij jouw locatie spelen op het gebied van methodisch werken
- Bekijk de [inspiratiebox methodisch werken](#) met voorbeelden en tools die helpen om cyclisch en systematisch te werken volgens de Plan, Do, Check, Act-cyclus (PDCA-cyclus)
- Bekijk het boekje over [het proces 'wonen' bij Kennemerhart](#)
- Lees meer over [het procesoverleg bij Kennemerhart](#)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (320)