



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Rol kwaliteitsverpleegkundige: spreek verwachtingen naar elkaar uit



Vraag tien kwaliteitsverpleegkundigen naar hun precieze rol en je krijgt tien verschillende antwoorden. Want: wat houdt ‘coachen op de werkvloer concreet in? En hoe vul je in je dagelijks werk een competentie als ‘analytisch vermogen’ in? Iemand die hierin helder richting weet te geven is verpleegkundige Elly van Haaren, trainer bij Waardigheid en trots op locatie.

‘Een kwaliteitsverpleegkundige is niet zo maar een goede verpleegkundige. Het is een vak. In de praktijk zie je echter dat iemand in het diepe gegooid wordt zonder dat goed besproken is wat men precies van elkaar verwacht. Een globale functieomschrijving is onvoldoende, daarbij heeft iedereen zijn eigen ideeën en beelden. De kwaliteitsverpleegkundige en de manager moeten die omschrijving samen concreet maken’, stelt Elly.

Rol kwaliteitsverpleegkundige: wat doe je wel, wat niet?

Tijdens een online bijeenkomst voor kwaliteitsverpleegkundigen geeft ze adviezen. Elly van Haaren: 'Ik zeg wel eens: las af en toe vijf minuten "raamstaren" in en denk even na over je rolinvulling. Wat doe je wel, wat juist niet? Maak je los van de hectiek van het team, doe een stapje terug.'

De kwaliteitsverpleegkundige vervult een veelzijdige expertrol in het verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen een organisatie, als schakel tussen beleid en praktijk. Juist in die veelzijdigheid schuilt het gevaar dat men overal voor wordt ingeschakeld. Als je verantwoordelijkheden goed afbakent, beperk je dat. Elly: 'Neem het jaarplan. Daaraan lever je een bijdrage. Maar: een kwaliteitsverpleegkundige hoeft het niet volledig zelf te schrijven. Dat is de verantwoordelijkheid van de manager.' Ze adviseert de kwaliteitsverpleegkundige in zo'n geval aan te geven dat een taak niet per se bij de functie hoort, dat dan ander werk moet blijven liggen. 'Maar beter is het tevoren de taken en verantwoordelijkheden helder te bespreken.'

Hoeveel teams per kwaliteitsverpleegkundige?

In verschillende organisaties hebben kwaliteitsverpleegkundigen een verschillende positie. Zo werken de deelnemers voor een of meerdere teams, zijn ze van niveau 4, 5 of 6, werken ze wel of niet ook een aantal uren in het primaire proces. Als het om het ideale aantal teams gaat, adviseert Elly een balans te zoeken tussen afstand en werkvloer. 'Een zekere afstand is nodig, je moet je niet volledig laten opnemen in de heersende cultuur. Natuurlijk, je wilt met iedereen goed contact hebben. Maar het is belangrijk dat je je blijft verbazen.'

Bij één team per kwaliteitsverpleegkundige vindt ze dat je er te veel bovenop zit. 'Het gaat er juist om dat het team zaken zelf leert doen, niet dat je het overneemt.' En wat betreft verpleegtechnische handelingen, die zou ze als eerste laten afvallen. 'Anders kom je nergens meer aan toe.'

Meelopen om te signaleren

De kwaliteitsverpleegkundige loopt regelmatig mee in de teams. 'Om te observeren waar verbetering in de kwaliteit van zorg mogelijk is. Niet om de roostergaten dicht te lopen,' stelt Elly uitdrukkelijk. En ze onderstreept dat het gaat om signaleren, niet om controleren. 'Dat moet ook duidelijk zijn bij de collega's. Het gaat erom dat je in jouw analyse verder komt dan "het team functioneert niet". Je moet aan jouw manager proactief en helder aan kunnen geven waar dat precies in zit en wat jij er al aan gedaan hebt. Zo geef je inzicht in de kwaliteit van zorg in de verschillende teams.'

Dat wil niet zeggen dat de kwaliteitsverpleegkundige verantwoordelijk is voor de algehele kwaliteit van zorg. 'Zaken als een hoog ziekteverzuim of onvoldoende deskundigheid van de medewerkers zijn de verantwoordelijkheid van de manager.'

Ken elkaars verwachtingen

De opdracht 'Ken elkaars verwachtingen' gebruikt Elly in haar trainingen vaak om de wederzijdse rollen en verwachtingen helder te krijgen. Dat begint op het persoonlijke niveau met het schrijven van het 'ideale verhaal': waar wil jij als kwaliteitsverpleegkundige over een jaar staan en wat heb je nodig om daar te komen? Wat verwacht je zelf van je rol?

Dan volgen de concrete verwachtingen van de manager. Hebben jullie samen afspraken gemaakt over de manier van verantwoording? Is dat eens per maand mondeling, is dat een schriftelijke kwartaalrapportage? Hoe zorg je ervoor dat de manager goed en tijdig zicht houdt op de kwaliteit van zorg?

Ook de verwachtingen van de teamleden zijn belangrijk. Kun je een goed antwoord geven op hun vraag wat jouw functie precies inhoudt? Kun je bij het abstracte 'coachen op de werkvloer' concrete voorbeelden geven?

[Denk aan: regelmatig even rondlopen, observeren of het lukt met de persoonsgerichte zorg en het tot steun zijn van medewerkers.](#)

Ruimte

Een goede kwaliteitsverpleegkundige is een expert, kan coachen, heeft analytisch vermogen, werkt methodisch, geeft het goede voorbeeld, kan beleid vertalen naar de dagelijkse praktijk... Aan vereiste competenties en vaardigheden geen gebrek. Op sommige onderdelen mag de kwaliteitsverpleegkundige zeker ondersteuning verwachten van de organisatie. 'In de praktijk beginnen velen nu gewoon, zonder verdere training. Maar het is een echt vak. Je moet niet alleen zorginhoudelijk een expert zijn en de meest recente standaarden kennen, ook in signaleren moet je een expert zijn.'

Met haar pleidooi voor 'verwachtingen concreet maken' bedoelt Elly niet dat al die verwachtingen over en weer moeten worden dichtgetimmerd. 'Binnen de afgesproken kaders moet er vrijheid overblijven. Voor jou én voor het team. Vraag, neem en geef ruimte.'

Tips rol kwaliteitsverpleegkundigen:

- Vraag ondersteuning, zoals een training coachingsvaardigheden.
- Geef samen met collega-kwaliteitsverpleegkundigen invulling aan je expertrol, denk bijvoorbeeld aan het verdelen van aandachtsgebieden. Niet iedereen kan alles weten.
- Spreek af hoe en hoe vaak je je manager informeert.
- Houd enige afstand tot de teamcultuur.
- Las af en toe 'vijf minuten raamstaren' in en denk kritisch na over je eigen rol.

Bonustip:

Sluit je aan bij een netwerk van kwaliteitsverpleegkundigen. Zo kun je regelmatig met een vertrouwde groep ervaringen en vragen delen. Netwerkmanager Marieke Stork ondersteunt diverse netwerken. [Lees meer over de ondersteuning aan netwerken.](#)

Tekst: Linda van Ingen

Meer weten

- [Download de presentatie van de bijeenkomst \(pdf\)](#)
- [Methodisch werken, hoe doe je dat?](#)
- [Hoe ver ben jij met de Wet zorg en dwang?](#)
- [Lees wat een netwerk van verpleegkundigen voor jou kan betekenen](#)

tags:

[Opleiden](#) (92)

thema's:

[Deskundigheid professionals](#) (143), [Leiderschap, governance en management](#) (89)