



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Ondersteuning bij methodisch werken verbetert kwaliteit bij King Arthur Groep



Twee keer kreeg King Arthur Groep ondersteuning van Waardigheid en trots op locatie. Niet omdat de kwaliteit van de zorg te wensen overliet, maar omdat de structuur en de instrumenten om kwaliteit methodisch te verbeteren ontbraken. King Arthur Groep leerde de dialoog over kwaliteit aan te gaan. En kreeg instrumenten voor een methodische aanpak aangereikt. Marjolein Elferink, kwaliteitscoördinator King Arthur Groep: ‘Het Waardigheid en trots op locatie-traject heeft ons scherpte gegeven.’

King Arthur Groep was een van de organisaties die in het najaar van 2018 meewerkten aan de ontwikkeling van de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dat was vooruitlopend op het ondersteuningsprogramma van Waardigheid en trots op locatie, dat in januari 2019 van start ging. ‘Onze bestuurder wilde graag meedoen’, vertelt Marjolein. ‘Ze was op zoek naar een instrument om de kwaliteit zelf te monitoren. De scan is zo’n instrument. Met de scan voer je namelijk zelf een analyse uit van de eigen kwaliteit. Zélf iets vinden van kwaliteit heeft enorme meerwaarde.’

Dialoog over kwaliteit

De scan bevestigde wat King Arthur Groep al wist: dat ze op het gebied van hygiëne- en infectiepreventie

dingen konden verbeteren. ‘Die verbeteringen hadden we al in gang gezet’, zegt Marjolein. ‘De scan toonde ook aan dat de dialoog over kwaliteit bij ons nog niet periodiek en methodisch plaatsvond. Natuurlijk hadden we het er wel over. Maar eigenlijk alleen als het urgentie had.’ De scan bracht bovendien verschillende perspectieven bij elkaar. ‘We merkten dat dat veel toevoegt. Want het maakt zichtbaar wat coördinatoren, teamleden, vrijwilligers en familie of vertegenwoordigers onder kwaliteit verstaan. En dat komt niet altijd overeen, wat ook logisch is. Het is heel waardevol als je vervolgens daarover in gesprek kunt gaan. Je krijgt een kijkje in elkaars keuken, je kweekt begrip.’

‘Zélf iets vinden van kwaliteit, met de scan van Waardigheid en trots op locatie kan dat. Je voert de scan namelijk zelf uit. We willen daar graag mee doorgaan. Hopelijk kunnen we de scan blijven gebruiken.’

Kwaliteit verbetercyclus

Maar zover is King Arthur Groep nog niet. Marjolein: ‘Dat proces van met elkaar in gesprek gaan kost tijd. Dankzij de trajecten van Waardigheid en trots op locatie beschikken we nu wel over de instrumenten om dit doel te bereiken.’ In het eerste traject leerde de organisatie de dialoog aangaan met de KVC-methodiek: de Kwaliteit Verbetercyclus. ‘De coach heeft een aantal medewerkers geleerd hoe je zo’n dialoog voert. Hoe reageer je op input? Hoe houd je het gemeenschappelijk? Hoe houd je de hoofdzaken vast? En hoe zorg je dat iedereen begrijpt wat er bedoeld wordt?’

Kwaliteitsfoto Waardigheid en trots op locatie

De coach introduceerde ook de kwaliteitsfoto. ‘Dan maak je samen een “foto” van de kwaliteit’, legt Marjolein uit. ‘De foto laat zien wat goed gaat en wat beter kan. Als je dat een halfjaar later herhaalt, kan iedereen zien en ervaren wat de verbetering is.’ Het traject vond plaats op locatie Ridderspoor. Maar King Arthur Groep gebruikt de instrumenten uit het traject ook bij de andere dienstverlening. Zo maakte Marjolein tijdens een kwaliteitsdialoog met het team van het ontmoetingscentrum een kwaliteitsfoto. ‘Het hele team geeft dan scores. Rood is niet goed, geel betekent dat het beter kan, lichtgroen doen we wel aardig en donkergroen is gewoon goed. Zo kom je tot een gezamenlijk beeld van verschillende onderwerpen. Vervolgens kiezen de teamleden samen waarmee ze aan de slag willen.’

‘Het hele team geeft dan scores. Rood is niet goed, geel betekent dat het beter kan, lichtgroen doen we wel aardig en donkergroen is gewoon goed.’

Kwaliteitsagenda

Om de juiste keuzes te maken in het verbeteren, moet je wel weten hoe je ervoor staat. Daarvoor is het

belangrijk de kwaliteit structureel te monitoren. ‘Dat was het onderwerp van het tweede traject’, aldus Marjolein. ‘Toen hebben we met elkaar een structuur bedacht en ingericht. Als je systematisch wilt leren en verbeteren, moet je zorgen dat je dat ergens inbedt. Omdat we behoefte hadden aan overzicht, hebben we gekozen voor kwaliteitsagenda’s. Eén op organisatieniveau en één op teamniveau. Daarin staat wie wat wanneer checkt: van een interne audit tot het controleren van de medicatiekoelkast. Dit is allemaal input voor de kwaliteitsdialoog.’

Naast de structurele monitoring van kwaliteit via de kwaliteitsagenda, hebben teams soms behoefte aan verdieping: even bekijken hoe het gaat op een bepaald thema. Of een team wil, nadat verbeteringen op een thema zijn doorgevoerd, even checken hoe het er nu voorstaat. Daarvoor ontwikkelde King Arthur Groep ‘teamchecks’.

Teamchecks

Naast de structurele monitoring van kwaliteit via de kwaliteitsagenda, hebben teams soms behoefte aan verdieping: even bekijken hoe het gaat op een bepaald thema. Of een team wil, nadat verbeteringen op een thema zijn doorgevoerd, even checken hoe het er nu voorstaat. Daarvoor ontwikkelde King Arthur Groep ‘teamchecks’. Marjolein legt uit hoe het instrument werkt. ‘In Ridderspoor wilde het team aan de slag met methodisch handelen. Met een klein groepje medewerkers heeft de coach toen een teamcheck gemaakt. Samen hebben ze geïnventariseerd wat methodisch handelen is. Aan welke vereisten moet een team voldoen? En wat vindt het team zelf belangrijk? Bijvoorbeeld ‘we zorgen dat alle zorgleefplannen actueel zijn’. Op basis van die inventarisatie heeft de coach een vragenlijst gemaakt, de teamcheck. Die vragen zijn bij voorkeur heel zwart-wit. Géén nuance is de kracht van dit instrument. Want dankzij uitersten ontstaat een gesprek over het grijze gebied.’

Zelf initiëren

Welke verbeteracties het team oppakt, bepalen de teamleden overigens zelf. Net zoals ze zelf beslissen op welk onderwerp ze een teamcheck willen doen. King Arthur Groep heeft nu drie teamchecks, voor de onderwerpen methodisch handelen, hygiëne en medicatieveiligheid. En kan er meer maken als dat nodig is. ‘De laatste twee zijn nog niet gebruikt’, vertelt Marjolein. ‘Teams moeten er zelf om vragen, omdat ze het waardevol vinden.’ Het team moet ook zelf bepalen of en wanneer het een tweede teamcheck uitvoert om te kijken of het beter gaat. ‘Het team voelt zich verantwoordelijk voor de kwaliteit en weet wat nodig is. Ik of de teamcoördinator kan het een beetje aanzwengelen, maar het team moet het zelf initiëren.’ Die cyclus is nog geen gewoonte. Maar dat is een kwestie van tijd, denkt Marjolein. ‘We vertrouwen op het proces dat we in gang hebben gezet.’

Eigenaarschap bij de teams

Dat King Arthur Groep geleerd heeft om het eigenaarschap van monitoren, leren en verbeteren bij de teams te

leggen, ziet Marjolein als de belangrijkste uitkomst van het traject. ‘Naast de tools en de structuur die we nu hebben, waarmee de teams dat eigenaarschap ook daadwerkelijk kunnen pakken.’ Ze benadrukt dat het gedachtengoed van King Arthur Groep niet veranderd is. ‘Maar we hebben nu wel de instrumenten om ons gedachtengoed nog beter in praktijk te brengen: een veilig en warm thuis bieden aan onze bewoners en een waardig leven voor mensen met dementie en hun naasten. Het traject heeft ons scherpte gegeven. De coach was een spiegel. Dat heeft ons enorm geholpen in ons denkproces.’

Door: Ingrid Brons

Meer weten

- Ook beter methodisch willen werken? Meld je vóór 1 juli aan voor [ondersteuning vanuit Waardigheid en trots op locatie](#).
- Ga aan de slag met methodisch werken met de tools uit het [kennisdossier over methodisch werken](#)
- Lees meer en ga aan de slag met de [KVC-methodiek: de Kwaliteit Verbetercyclus](#)

tags:

[King Arthur Groep](#) (19)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (357)