



Thuis in het Verpleeghuis  
Waardigheid en trots op elke locatie

## Present: Organisatiebreed leren met behulp van de Kwaliteit Verbetercyclus



Present was al een tijdje bezig met het thema leren en hoe dit een vast onderdeel kan worden binnen de organisatie. De urgentie om daarmee aan de slag te gaan werd versterkt door een bezoek van de IGJ die ook een aantal aandachtspunten vaststelde. Het werd voor Present duidelijk dat in de kwaliteit van zorg een verbeteringsslag moest worden gemaakt. Er moest écht wat veranderen. Er is een plan gemaakt en in 2018 is gestart met het project 'Samen Leren' met ondersteuning vanuit Waardigheid en trots. En met resultaat: er wordt nu organisatiebreed met de Kwaliteit Verbetercyclus (KVC) gewerkt. Naast de zorgteams zijn ook de ondersteunende diensten, zoals facilitair (gastvrouwen, keukenpersoneel, huishoudelijke dienst, schoonmaak en receptie), en management aan de slag gegaan met de KVC.

## Implementatie van leren en verbeteren bij verpleeghuislocaties

Dit praktijkverhaal is onderdeel van de publicatie [‘Implementatie van de Kwaliteit Verbetercyclus – Ervaringen van zes verpleeghuizen met continu leren en werken aan goede kwaliteit van zorg’ \(pdf\)](#). In deze publicatie zijn de elementen verzameld die bijdragen aan een succesvolle implementatie van leren en verbeteren in het verpleeghuis. De ervaringen van de zes verpleeghuizen zijn weergegeven in factsheets aan de hand van de acht stappen van het veranderkundige model van Kotter.

In een tweede publicatie zijn de geleerde lessen vertaald naar een algemeen stappenplan voor het implementeren van leren en verbeteren in het verpleeghuis. Lees hierover meer op de kennispagina over [Implementatie van leren en verbeteren bij verpleeghuislocaties](#).

## Samen Leren

Om de medewerkers te ondersteunen bij het leren werken met de KVC heeft Present financiële middelen vrijgemaakt. Zij konden uren schrijven op het project ‘Samen Leren’. Ook is een aantal leercoaches aangesteld om de teams te ondersteunen bij het samen leren en ontwikkelen via verschillende activiteiten. De KVC is bij medewerkers geïntroduceerd tijdens het teamoverleg. Cliënten zijn er mondeling van op de hoogte gebracht. Teams konden zichzelf aanmelden om met de KVC aan de slag te gaan. In totaal werken er nu 45 teams met de KVC: 23 Zorgteams, 6 teams Welzijn & Gastvrouwen, 4 teams Facilitair en 12 teams Ondersteunende diensten (o.a. HRM, Communicatie & Beleid, Cliëntadministratie).

## Aanjagers

De leercoaches binnen Present hebben een faciliterende en aanjagende functie om een werkomgeving te creëren waar wordt verbeterd en geleerd; van elkaar, van cliënten en van andere teams. Het is belangrijk dat er een kartrekker, zoals in dit geval een leercoach, is die alle praktische zaken rondom de KVC organiseert en het gebruik ervan stimuleert, zodat medewerkers zich kunnen blijven richten op hun primaire taak: het verlenen van zorg. Er is veel aandacht besteed aan het delen van successen met andere teams, om die zo te motiveren en inspireren.

**Tip:** stel een (leer)coach beschikbaar die vanuit een overstijgende rol het leer- en verbetertraject met behulp van de KVC kan faciliteren, begeleiden en stimuleren.

## Leren en reflecteren

Door de KVC-methodiek wordt er meer nagedacht over de kwaliteit van zorg. De leercoaches bij Present begeleiden voorafgaand aan de dialogen startsessies met de verschillende teams en vervolgens ook intervisiebijeenkomsten die parallel naast de dialogen plaatsvinden. In deze sessies staan de medewerkers stil bij de waarden die belangrijk zijn voor henzelf en voor het team. Zo worden mensen uitgedaagd te reflecteren op het (eigen) handelen, ook buiten de KVC. De gesprekken zijn door de betrokkenen als prettig ervaren en droegen bij aan een veilige en vertrouwde sfeer in het team.

## Lerende organisatie

Present ervaart de KVC als een methodiek die bijdraagt aan het vergroten van kwaliteitsbewustzijn. Je werkt niet alleen aan het verbeteren van de dienstverlening, maar zet een ontwikkeling in gang. Je kijkt hoe je kunt leren van een kwaliteitsverbetering en hoe dit kan helpen in een volgende situatie. Wat is het effect van een handeling en hoe draagt dit wel of niet bij aan de kwaliteit van zorg voor de cliënt? Deze grondhouding zorgt voor meer initiatief en verantwoordelijkheid bij de medewerker en geeft meer grip op het lerend vermogen. Deze aspecten dragen samen bij aan de ontwikkeling van een lerende organisatie.

### Meer weten

- Download de [factsheet Implementatie van de KVC bij Present \(pdf\)](#)

Wil je meer informatie of heb je vragen? Neem contact op met:

- Present: Jan Donkersloot (leercoach) via: [Jan.Donkersloot@presentvooruu.nl](mailto:Jan.Donkersloot@presentvooruu.nl)
- Vilans – Waardigheid en trots: Clariska van Biessum (onderzoeker Waardigheid en trots op locatie) via: [c.vanbiessum@vilans.nl](mailto:c.vanbiessum@vilans.nl)

## Meer weten

- Bekijk de andere 5 praktijkvoorbeelden in deze serie over de implementatie van de Kwaliteit Verbetercyclus:
  - [Zorgcentrum Anker: KVC maakt werken aan kwaliteit concreet](#)
  - [Beweging 3.0: De Kwaliteit Verbetercyclus: vliegwiel voor leren en verbeteren](#)
  - [Ruitersbos: Kwaliteit Verbetercyclus creëert openheid en geeft richting](#)
  - [De Wijngaerd: Kwaliteit is van iedereen bij gebruik Kwaliteit Verbetercyclus](#)
  - [Zonnehuisgroep IJssel-Vecht: 360-graden feedback: iedereen heeft een stem in de Kwaliteit Verbetercyclus](#)
- Lees meer over [Implementatie van leren en verbeteren bij verpleeghuislocaties](#)
- Lees meer over de [Kwaliteit Verbetercyclus](#)
- Lees meer over het [thema Leren en verbeteren van kwaliteit](#)
- Lees meer over het [thema Methodisch werken](#)

---

**tags:**

[Kwaliteit verbetercyclus](#) (19), [Present](#) (7), [Verandermanagement](#) (55)

**thema:**

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (344)