



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Zonnehuisgroep IJssel-Vecht: 360-graden feedback geeft iedereen een stem in de Kwaliteit Verbetercyclus



Zorgmedewerkers, managers, bewoners en hun naasten en de cliëntenraad: allemaal hebben ze een stem in de verbeterplannen binnen de Zonnehuisgroep IJssel-Vecht. De Kwaliteit Verbetercyclus (KVC) wordt in alle geledingen van de organisatie ingezet om te leren en verbeteren. De verbetermeting heeft een multidisciplinaire insteek, waardoor naast cliënten, naasten en zorgmedewerkers ook de facilitaire dienst, managers en bestuurders van de organisatie worden bevroegd. Dat levert een compleet beeld op van hoe naar de kwaliteit van zorg gekeken wordt. Ieders stem wordt gehoord.

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](#).

De Zonnehuisgroep IJssel-Vecht wilde de organisatie verder ontwikkelen op het gebied van leren en verbeteren en koos daarvoor in 2020 de KVC uit als instrument om dit te bewerkstelligen. Belangrijkste drijfveer voor die keuze was de 360-graden-verbetermeting, waarmee alle betrokkenen worden bevroegd op hun mening over de kwaliteit van de dienstverlening.

Draagvlak en ondersteuning

Om het gebruik van de KVC in alle geledingen van de organisatie te stimuleren is een projectteam geformeerd, waarin alle disciplines (onder andere een beleidsmedewerker, manager en verpleegkundige) vertegenwoordigd zijn. De beleidsmedewerker fungeert als interne projectleider en zorgt voor verbinding tussen het managementteam, de facilitaire dienst en de overstijgende managers.

Er is veel tijd en energie geïnvesteerd in het creëren van draagvlak voor het gebruik van de KVC. Dit is gedaan door te zorgen voor herkenning in de thema's die naar voren komen uit de verbetermeting, waarmee zorgmedewerkers ook in hun dagelijkse praktijk aan de slag kunnen. Zo ontstaat er eigenaarschap en kunnen ze ook de opbrengsten van hun verbeterinspanningen terugzien. Ook is er veel aandacht geweest voor communicatie over het traject. Zo is er een kick-off georganiseerd voor alle teamcoördinatoren (zorgcoördinatoren en een facilitair coördinator). Bewoners, naasten, familie en de cliëntenraad zijn via een brief geïnformeerd over doel en werkwijze van de KVC.

Het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid om de KVC in te zetten liggen weliswaar bij de teams zelf, maar op de achtergrond is altijd het projectteam aanwezig en betrokken, om te helpen bij vragen en oplossingen. Bijvoorbeeld om te helpen bij het opstellen van een brief om de KVC te introduceren en bij het implementeren van de software.

Van uitkomst naar dialoog

‘De verbetermeting geeft een compleet plaatje hoe vanuit verschillende lagen, afdelingen en teams naar de kwaliteit van zorg wordt gekeken.’

De verbetermeting levert nieuwe input op: hoe kijken verschillende betrokkenen naar de kwaliteit van de dienstverlening? Op basis van die input gaan de teams met elkaar in gesprek om de verbeterthema's te bepalen. Verpleegkundigen binnen de organisatie begeleiden die gesprekken. Samen komen de teams dan tot een aantal concrete verbeterpunten, waarbij het management aan de randvoorwaardelijke thema's werkt en de zorgteams met de zorginhoudelijke thema's aan de slag gaan.

Bewoners en naasten zijn bij het invullen van de vragenlijsten ondersteund door vrijwilligers en medewerkers (die niet werkten voor de betreffende cliënt, zodat deze in alle vrijheid kon antwoorden). Over de uitkomsten en de in gang gezette verbeteringen zijn bewoners en hun naasten geïnformeerd tijdens familie-avonden.

Inbedden

Om een permanente leercultuur en leercyclus te creëren heeft de organisatie besloten de KVC in te bedden in het werk van de organisatie. Zo wordt de verbetermeting jaarlijks uitgezet en vindt vier keer per jaar de verbeterdialoog als ook een vervolggelbesprek over de verbeteracties plaats. Hier bovenop wordt in een maandelijks teamoverleg structureel aandacht besteed aan de resultaten en voortgang van de KVC. Zo krijgt het uitgangspunt dat iedereen verantwoordelijk is voor kwaliteit praktisch handen en voeten. Door de KVC te gebruiken doorlopen alle geledingen van de organisatie de leercyclus. Zo wordt de Zonnehuisgroep IJssel-Vecht steeds meer een lerende organisatie.

Meer weten

- Download de [factsheet Implementatie van de KVC bij Zonnehuisgroep IJssel-Vecht \(pdf\)](#)

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

- Zonnehuisgroep IJssel-Vecht: Jolien Mackaay (teamcoördinator) via: j.mackaay@zgjv.nl
- Vilans – Waardigheid en trots: Clariska van Biessum (onderzoeker Waardigheid en trots op locatie) via: c.vanbiessum@vilans.nl

Meer weten

- Bekijk de andere 5 praktijkvoorbeelden in deze serie over de implementatie van de Kwaliteit Verbetercyclus:

- [Zorgcentrum Anker: De Kwaliteit Verbetercyclus maakt werken aan kwaliteit concreet](#)
 - [Beweging 3.0: De Kwaliteit Verbetercyclus: vliegwiel voor leren en verbeteren](#)
 - [Present: Organisatiebreed leren met behulp van de Kwaliteit Verbetercyclus](#)
 - [Ruitersbos: Kwaliteit Verbetercyclus creëert openheid en geeft richting](#)
 - [De Wijngaerd: Kwaliteit is van iedereen bij gebruik 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), [Verandermanagement](#) (57)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (335)