



Zorggroep Sint Maarten begint de dag met een dagstart



De meeste teams bij Zorggroep Sint Maarten openen iedere dag met een dagstart. Op een dagbord laat een team zien wat er speelt op hun afdeling. Het beeldend overzicht van concrete acties en toekennen van eigenaarschap op onderwerpen werkt heel doeltreffend. Een uitstekende manier om te zorgen voor verbinding in het team.

Aan het begin van de dag halen de teams het dagbord tevoorschijn voor de dagstart. Even tien minuten kort focussen op de thema's van die dag. Daardoor is iedereen betrokken bij de thema's die in het team spelen.

Methodisch werken

Zorggroep Sint Maarten werkte samen met Waardigheid en trots aan methodisch werken. Methodisch werken is een hulpmiddel om goede zorg te kunnen leveren en draagt bij aan werkplezier. Hoe kunnen we er met elkaar voor zorgen dat methodisch werken in de verpleeghuizen beter landt? Daarvoor hebben experts van Waardigheid en trots hun ervaringen bij verpleeghuislocaties samengevoegd in een [kennisdossier methodisch werken](#).

Een bekende methodiek in de zorg is de PDCA-cyclus, met de uitwerking in de fases Plan, Do, Check, Act. Uitgebreide informatie lees je in dit [artikel over de PDCA-cyclus](#) (pdf).

Hoe werkt het werken met een dagbord?

Met de hulp van één of twee kartrekkers in een team komt een dagbord snel tot stand. De dagdienst heeft de leiding over het dagbord, dat is de dagstartleider. Een voorbeeld: iemand meldt dat de washandjes niet meer voorradig zijn. Direct plakt de dagstartleider er een concrete actie aan, zoekt iemand die eigenaar wordt van deze actie en stelt een eindtijd. Zo werken ze met korte PDCA-cycli: Plan, Do, Check, Act. Het beste werkt het om een actie toe te schrijven aan één persoon, weten ze bij Zorggroep Sint Maarten. Dat geeft duidelijkheid en vergroot eigenaarschap.

Ieder team kan het bord op zijn eigen manier inrichten. Denk aan ruimte voor scholingen, verzuim of aanwezige stagiaires die dag. Behaalde successen krijgen altijd een plekje op een dagbord, zoals een ervaring met een bewoner of een probleem dat opgelost is. Een dagstart begint met een check-in, een kort rondje om te horen hoe elk teamlid erbij zit die dag. Elke vrijdag plaatsen de teams een foto van het dagbord op het communicatieplatform. Zo zien ook medewerkers die er niet waren wat er die week speelde.

Veel minder e-mailverkeer

Verschillende teams bij de Zorggroep merkten dat door de waan van de dag thema's niet concreet weggezet en opgepakt werden. Een dagbord bood oplossing. Met de hulp van één of twee kartrekkers in een team kwamen de dagborden bij de Zorggroep snel tot stand.

Acties krijgen nu een plek op het bord, visueel en overzichtelijk wat er gedaan moet worden. En dat zorgt voor energie om acties op te pakken. Ook heel fijn: door op deze manier te werken is er één communicatieplek en is iedereen op de hoogte. Er zijn dan ook veel minder e-mails en telefoontjes.



Van dagbord naar weekbord door cyclisch werken

Het dagbord is onderdeel van cyclisch werken binnen de Zorggroep. Soms moet een actie opgeschaald worden, bijvoorbeeld op locatieniveau. De actie krijgt dan een plek op het weekbord van de locatie. Dit bord is wekelijks en zorgt voor samenwerking tussen wonen, zorg en welzijn. In de weekstart delen deelnemers uit diverse rollen en afdelingen op het weekbord knelpunten en successen op hoofdlijnen. Denk aan een collega van de technische dienst, een behandelaar, de locatiemanager, de verpleegkundigen, de welzijnsmedewerker, iemand van de receptie en het restaurant.

Een uitwerking van alle onderdelen op de visual hierboven staat beschreven op de praatplaat 'Methodisch en cyclisch samenwerken'

(pdf)' van Zorggroep Sint Maarten.

Alle acties op het Locatie Jaarplan A3

Andere acties op het weekbord komen voort uit het Locatie Jaarplan A3. Het Locatie Jaarplan A3 bevat acties uit het Zorggroep Jaarplan A3, wat weer een doorvertaling is van het Zorggroep Meerjarenplan. Elke locatie werkt met een Locatie Jaarplan A3. Dit jaarplan bevat op één A3 alle acties die een locatie te doen heeft dat jaar. Zo is voor iedereen direct zichtbaar wat de doelen van dat jaar zijn, welke acties er gedaan moeten worden en wie waarvoor eigenaar is. Het Locatie Jaarplan A3 hangt op het weekbord. Elke week bespreken de deelnemers vanuit dit A3 tijdens hun weekstart in vijftien minuten wat er die week te gebeuren staat en of er bijzonderheden zijn die verdieping vragen. Verdiepingsonderwerpen worden opgepakt op organisatie-, management- of afdelingsniveau of door specifieke rollen, zoals de maatschappelijk werkers.

De uitvoering op het implementatiebord

Een ander bord waar Zorggroep Sint Maarten mee werkt is een implementatiebord. Het is een projectbord. Dit helpt bij de vertaling van de pijlers van het kwaliteitskader naar de praktijk van de teams. De HBO-V kwaliteitsverpleegkundige is meestal eigenaar van dit bord. Het implementatiebord bevat per pijler en per team acties die zijn uitgewerkt met een eigenaar, op een goed doordachte en werkbare manier. Magneetjes geven aan wat de status van een actie is.

Effectief overleggen

De dag- en weekstarts zijn monitoringsoverleggen. Heeft een onderwerp van een bord meer verdieping nodig, dan gaat dit naar een verdiepingsoverleg. Dit kan een teamoverleg zijn, een overleg met een verbeterteam of een verpleegkundigenoverleg. Er is ruimte voor verdieping, maar de focus ligt daarna altijd op het komen tot een actie en een eigenaar. Daarna gaat de actie naar een dag- of weekbord en eventueel naar het implementatiebord. Zo is de cirkel rond.

De cliënt staat altijd voorop

De medewerkers van Zorggroep Sint Maarten dragen elke dag bij aan een waardevolle dag voor hun cliënten. Kleine en grote verbeteringen helpen daarbij en dat blijft voor de cliënten niet onopgemerkt. Zo zien ze sneller oplossingen voor een thema en meer werkplezier bij medewerkers. Cliënten tippen zelfs al om een verbeterthema op het dagbord te plaatsen.

A3-plan verbinden aan implementatie en monitoring

De A3-methodiek helpt bij het compact formuleren van plannen op A3-formaat. Deze A3 dient als houvast door het jaar heen om de belangrijkste doelen en acties in lijn te houden met de ambities. Afgeleid daarvan is het een referentie op de werkvloer om alle werkactiviteiten door het jaar heen continu in beeld te houden. Dat kan met dag- en weekstarts op dag-, week-, implementatie- en verbeterborden. Dit helpt iedereen om de voorgenomen ambities op jaarniveau te halen, daar indien nodig op bij te sturen en al doende te leren en te verbeteren. [Bekijk de tool met voorbeeldmaterialen om een A3-plan op te stellen en te vertalen naar implementatie en monitoring.](#)

Voordelen van werken met een jaarplan A3 en borden

- Het jaarplan A3 maakt zichtbaar waar de organisatie naar toe wil.
- De locatie ziet op het jaarplan A3 wat het doel is van de locatie en welke acties er moeten gebeuren. Dit levert betrokkenheid, eigenaarschap en samenhang op.
- Het verkleint de kloof tussen lagen in de organisatie.
- Het is zichtbaar of iets wel of niet lukt, daardoor wordt er eerder bijgesteld en successen gevierd.
- De dagborden dragen bij aan het verbinden in het team.
- De weekborden dragen bij aan integrale samenwerking tussen wonen, zorg en welzijn
- Verpleegkundigen nemen meer eigenaarschap.
- Het kwaliteitskader leeft meer door het implementatiebord.
- Door het laagdrempelig te houden kan iedereen meedoen.
- Mensen in het team zelf zijn de kartrekker.
- Kracht is: per thema een concrete actie, een datum én een eigenaar.

Door Hansje Langedijk

Meer weten

- Bekijk de [inspiratiebox methodisch werken](#)
- Lees ook deze praktijkverhalen over methodisch werken:
 - [Plan, Do, Check, Act: Insula Dei maakt de cirkels rond](#)
 - [Zo brengt Kennemerhart methodisch werken in de praktijk](#)
 - [Livio: doorloop de hele PDCA-cyclus bij de cliënt](#)

tags:

[Meten en monitoren](#) (61), [Zorggroep Sint Maarten](#) (5)

thema:

Leren en verbeteren van kwaliteit (344)