



Plan, Do, Check, Act: Insula Dei maakt de cirkels rond



Insula Dei merkte dat de uitkomsten van audits vaak niet opgepakt werden. Hoe zorg je er nou voor dat deze bevindingen aanleiding vormen voor verbeterlagen? Lees hoe Insula Dei dit heeft opgelost: met het aan elkaar knopen van Plan, Do, Check en Act-cycli.

Insula Dei is druk bezig met kwaliteit. Er loopt dan ook een Waardigheid en trots-traject in de organisatie. Hun insteek is om iedereen op dezelfde manier te laten denken en handelen. Daarom zijn ze gestart vanuit het uitgangspunt van de Plan, Do, Check en Act-cyclus, kortweg de PDCA-cyclus, op meerdere niveaus. Ze ontdekten dat je die cycli op verschillende manieren kunt toepassen.

Drie PDCA-cycli koppelen

Hoe ziet de werkwijze met de PDCA-cycli er als model uit? Insula Dei verbeeldt de PDCA-cycli als drie cirkels onder elkaar. In het algemene model is de bovenste cirkel het organisatieniveau, de middelste het teamniveau en de onderste cirkel is het niveau van de individuele medewerker. De organisatie maakt een jaarplan. Dit deelt de organisatie met de teams. Ieder team maakt dan in zijn eigen PDCA-cyclus een plan en deelt dit met de individuele medewerkers. Elke medewerker checkt daarmee hoe het met zijn eigen werkproces gaat. Zijn

bevindingen geeft hij terug aan het team. In de eigen PDCA-cyclus checkt het team vervolgens zijn plan en neemt de bevindingen van de medewerker mee. Daarna deelt het team zijn check op organisatieniveau. Op die manier krijgt de organisatie zowel van de individuele medewerker als van het team de checks binnen en kan daarmee zien hoe ze het doen binnen de gehele organisatie.

Twee voorbeelden van het werken met PDCA-cycli

Twee voorbeelden laten goed zien hoe Insula Dei drie PDCA-cycli aan elkaar koppelt. De kwaliteitsverbetering zit hem vooral in de verbindingen tussen die drie. Deze verbindingen, die zij zichtbaar maken door pijltjes met bijbehorende functies, maken het inzichtelijker en soepeler.

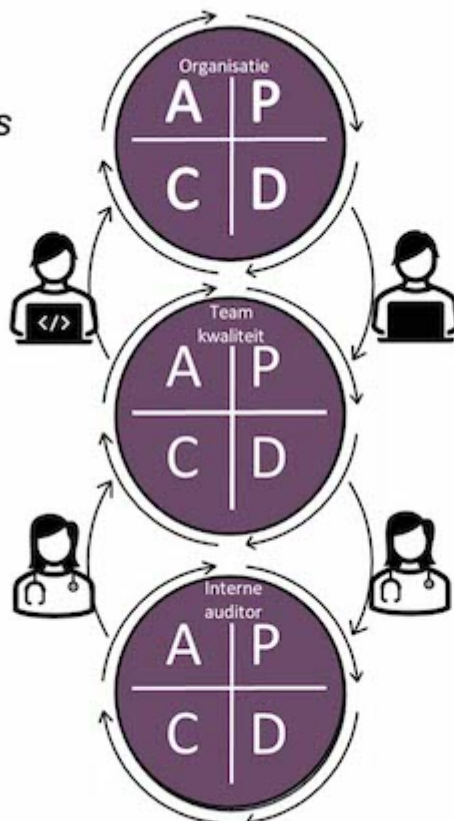
1 Audit: de organisatie in de lead

In het eerste voorbeeld wordt er een audit uitgevoerd en is de organisatie in de lead. De vraag vanuit de organisatie is: hoe goed doen we het op het thema hygiëne? De werkwijze koppelt vervolgens drie PDCA-cycli aan elkaar: een PDCA-cyclus op het niveau van de organisatie, een op het niveau van het team kwaliteit en de eigen PDCA-cyclus van de interne auditor. Vanuit de vraag van de organisatie verzamelt het team kwaliteit vragen voor de interne auditor over hoe het menselijk handelen is afgezet tegen het beleid.

6. Organisatie:
Doen we het zoals we het wilden doen?

5. Team:
Handelen wij volgens het beschreven proces?

4. Auditor:
Heb ik de audit objectief uitgevoerd?



1. Organisatie:
We weten hoe we het willen doen, maar hoe doen we het echt?

2. Team:
Vraag aan auditor: Hoe handelen wij ten opzichte van het beschreven proces?

3. Auditor:
Observeert wat er gebeurt, rapporteert dat en doet aanbevelingen.

Met die vragen als uitgangspunt maakt de auditor zijn plan en gaat daarmee aan de slag: hij observeert, rapporteert en doet aanbevelingen. Vervolgens checkt de auditor zijn plan, bijvoorbeeld door na te gaan: heb

ik objectief kunnen waarnemen? De uitkomst geeft hij terug aan het team kwaliteit. Dat checkt: hoe was het menselijk handelen in vergelijking met het proces en met het beleid? Deze bevinding geeft het team terug aan de organisatie, waar de organisatie kan zien of zij het inderdaad goed doen. Nadat de organisatie in zijn eigen cyclus heeft gecheckt, komen mogelijk verbeteracties waarmee zij opnieuw de PDCA-cyclus ingaan.

‘Bij deze methode is er geen “eindproduct”. Je blijft daarin ontwikkelen.’

Sabrina Deux, kwaliteitsverpleegkundige

2 Medicatieveiligheid: de cliënt in de lead

Het tweede voorbeeld gaat om een werkwijze die de medicatieveiligheid in kaart brengt. Hierbij is de cliënt in de lead. Ook hierbij zijn er drie PDCA-cycli aan elkaar gekoppeld. Het begint bij de PDCA-cyclus van de cliënt: hij wil op een veilige manier medicatie ontvangen, een van de eisen van het Kwaliteitskader. Deze vraag komt in de PDCA-cyclus van het team zorg terecht, die factoren opneemt in zijn plan die nodig zijn voor het veilig toedienen van medicatie. Je kunt hierbij denken aan een goed georganiseerd proces en bevoegd en bekwaam personeel. Met dat plan gaat de kwaliteitsverpleegkundige naar de medicatiecommissie, op organisatieniveau. De acties die de medicatiecommissie hier vervolgens op formuleert komen terug bij het team zorg. Dit doet hier een check op volgens zijn eigen PDCA-cyclus. Vervolgens krijgt de cliënt deze uitkomst, waarmee hij weer checkt of zijn vraag voldoende beantwoord is.

‘De drie cirkels maken het duidelijk, sommige teams zeggen nu ook: daar moeten we even de cirkels bij pakken.’

Ingrid Janssen, adviseur

Werken met PDCA-cycli zorgt voor blijvende kwaliteitsverbetering

Wat is nu de belangrijkste verbetering die de werkwijze bij Insula Dei heeft opgeleverd? Medewerkers geven aan dat iedereen helderheid heeft gekregen over wat hun eigen rol is. Het is duidelijk welke taken en verantwoordelijkheden daarbij horen en op welke manier mensen samenwerken. Ze zijn allemaal dezelfde taal gaan spreken. Dat helpt niet alleen verwachtingen realistischer te maken, maar ook om samen echt te komen tot implementatie en borging van kwaliteitsverbeteringen die ook op de lange termijn in de organisatie blijven bestaan.

Eén onderwerp centraal

Met deze manier van werken is Insula Dei overgestapt op werken met een jaarkalender. Dat houdt in dat alle niveaus in dezelfde maand aan hetzelfde onderwerp werken. Neem bijvoorbeeld medicatieveiligheid. Bij dat onderwerp worden op organisatieniveau voorafgaand aan de maand protocollen en procedures herijkt. En de organisatie neemt de samenwerkingsafspraken met de apotheker onder de loep. Ondertussen werken in de teams alle medewerkers aan het op orde brengen van bevoegd en bekwaam medicatie delen. De coördinerend verpleegkundige voert een check uit op het medicatieproces en op de MIC-meldingen die hierop binnenkomen. De teamleider, coördinerend verpleegkundige, kwaliteitsverpleegkundige en SO bespreken de

uitkomsten van die check en maken samen met het team een verbeterplan.

In de maand zelf werken de teams aan het verbeteren van medicatie, onder meer door intensieve training en ludieke acties. Na afloop van de maand maken de medewerkers de PDCA-cirkels rond door een evaluatie van het verbeterproces en borging van de verbeteringen.

Methodisch werken

Insula Dei 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](#).

Het werken met de PDCA-cyclus is een vorm van methodisch werken. Insula Dei heeft het methodisch werken op drie lagen in de organisatie op verschillende thema's in de praktijk gebracht. Wil je meer weten over methodisch werken in het verpleeghuis op drie niveaus? Lees dan het achtergrondartikel [Methodisch werken: Mensenwerk](#) (pdf).

Door Hansje Langedijk

Meer weten

- Bekijk de [inspiratiebox methodisch werken](#)
- Lees ook deze praktijkverhalen over methodisch werken:
 - [Zorggroep Sint Maarten begint de dag met een dagstart](#)
 - [Zo brengt Kennemerhart methodisch werken in de praktijk](#)
 - [Livio: doorloop de hele PDCA-cyclus bij de cliënt](#)

tags:

[Insula Dei Huize Kohlmann](#) (5), [Meten en monitoren](#) (60)

thema:

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