

Bethanië realiseert een stevige cultuur voor samen leren en verbeteren



Hoe laat je als organisatie zien dat je het onderwerp kwaliteit serieus neemt? Stichting Bethanië werkte met ondersteuning van Waardigheid en trots op locatie aan een stevige structuur voor kwaliteitsverbetering én een open cultuur van samenwerken. Ondertussen volgden haar verpleegkundigen de training voor kwaliteitsverpleegkundigen. Meer bewustzijn en eigenaarschap waren het resultaat.

Integrale samenwerking

‘We hebben net een externe audit gehad’, zegt Sylva Cardol, kwaliteitsfunctionaris bij [Bethanië](#). ‘De auditor signaleerde dat het samenwerken en samen leren er goed in zit. Een bevestiging van de resultaten van ons Waardigheid en trots-traject!’ De afgelopen anderhalf jaar kregen bij Bethanië kwaliteit en de cultuur van samenwerken extra aandacht.

‘De basis was goed op orde, alle ingrediënten waren er’, vertelt Els Groenendijk, coach van Waardigheid en trots op locatie. ‘Alleen de samenhang ontbrak nog, tussen zorgmedewerkers onderling, tussen zorg, welzijn en facilitair en soms ook tussen leidinggevenden en medewerkers. Een belangrijk thema in het traject was: hoe kunnen we de integrale samenwerking versterken om zo een bijdrage te leveren aan een waardevol leven van

onze bewoners? Dus hoe geef je elkaar feedback en complimenten? Hoe ga je het professionele gesprek met elkaar aan? En hoe krijgt kwaliteit daarin een vanzelfsprekende plaats? Hoe kunnen we ook van elkaar leren?’

Kwaliteit een gezicht geven

Samenwerken met oog voor kwaliteit kan alleen als daar draagvlak voor is. Sylva: ‘We richtten een projectteam op, “Samen voor kwaliteit”, met vertegenwoordigers van alle disciplines, ook van de cliëntenraad. Om het begrip “kwaliteit” een gezicht te geven bedacht het team allerlei acties. Er kwamen bijvoorbeeld kletsputten met feedbackkaartjes op tafel, Els schreef elke maand een blog, het projectteam maakte een filmpje, deed een nulmeting op methodisch werken en ontwierp een eigen logo. Zo kwamen medewerkers met kwaliteit in aanraking. Het logo gebruiken we nu nog steeds.’

Waarom draag jij een ring?

Tegelijkertijd ontwikkelden Els en Sylva een leerstructuur om de aandacht voor kwaliteit blijvend te houden. In deze structuur hebben kwaliteitsgroepen, op elke zorgafdeling één, een belangrijke rol. ‘Aan een kwaliteitsgroep nemen ongeveer drie zorgprofessionals deel’, vervolgt Sylva. ‘Dat kunnen verzorgenden, EVV’ers en verpleegkundigen zijn. In overleg met de leidinggevenden hebben we daar mensen voor benaderd.’

Er zijn nu vier kwaliteitsgroepen, die door Els en Sylva in hun rol zijn gecoacht. Hun belangrijkste taak is collega’s (durven) aanspreken op alles wat met kwaliteit te maken heeft. ‘Dat kan gewoon tijdens het werk. Bijvoorbeeld “Ik zie dat je een ring draagt, zou je die af kunnen doen? Heb je handhygiëne toegepast? Wat vind je van de genezing van deze wond?”. Hun bevindingen koppelen ze aan mij als kwaliteitsfunctionaris terug. Daar hoeven ze alleen maar even voor te bellen of te mailen. We houden de lijnen kort om te voorkomen dat de leden van de kwaliteitsgroep er extra werk aan hebben. Ik rapporteer trends vervolgens aan het management. Als het nodig is, zetten zij iets in gang en koppel ik dat weer terug aan de kwaliteitsgroepen. Zo is de cirkel rond.’

Ik zie dat je een ring draagt, zou je die af kunnen doen?

De kwaliteitsgroepen hebben ook nauw contact met hun leidinggevende en ze vullen een vast agendapunt op het teamoverleg met hun ervaringen. Als het nodig is, verzorgen ze intervisie of leiden ze een casuïstiekbespreking.

Abstracte begrip kwaliteit concreet maken

‘De leden van de kwaliteitsgroepen zijn ambassadeurs van kwaliteit’, zegt Els. ‘Ze vragen op een laagdrempelige manier aandacht voor kwaliteit. Ze zorgen ook voor legitimatie. Je móg het gesprek aangaan over de hygiëneregels. Je móg collega’s vragen of ze het levensverhaal van de cliënt hebben gelezen. Je móg een vraag stellen die net even anders is dan “heb je lekker gewerkt?”.’ Voorwaarde is wel dat duidelijk is waar het abstracte begrip kwaliteit voor staat. Hier kwam de training voor kwaliteitsverpleegkundigen goed van

pas. ‘We zochten naar een manier om kwaliteit concreet te maken en lager in de teams te krijgen. De training voor kwaliteitsverpleegkundigen heeft ons daarbij geholpen.’

Eigenaarschap versterken

Sylva vertelt dat de training óók bijdroeg aan meer bewustzijn. ‘De verpleegkundigen bespraken de wettelijke kaders van kwaliteitszorg en gingen het gesprek aan over zorginhoudelijke thema’s als methodisch werken en de Wet zorg en dwang. Ook hun overstijgende rol als verpleegkundige was onderwerp van gesprek. Ze realiseerden zich dat ze meer bekwaam waren dan ze dachten. Dat besef versterkte eigenaarschap. Zo kwam een mooie beweging op gang.’ De opleidingscoördinator van Bethanië en een student verpleegkunde begeleidden de training.

Verhaal achter de cijfers

Els benadrukt dat een training aanbieden alleen zin heeft als er ook een structuur staat waarin ‘kwaliteit’ en ‘leren van elkaar’ kunnen gedijen. ‘De ogen van elke zorgverlener gaan glimmen als het over kwaliteit gaat. Iedereen wil het beste voor de cliënt. Maar je moet zorgprofessionals ook de mogelijkheid bieden om dat wat ze geleerd hebben in praktijk te brengen. En er met elkaar het gesprek over te voeren. Daar leveren de kwaliteitsgroepen een bijdrage aan.’

Sylva noemt een bijkomend voordeel van de nieuwe kwaliteitsstructuur. ‘Een onderdeel van mijn werk is het tevredenheidsonderzoek. Dankzij de contacten met de kwaliteitsgroepen krijg ik nu het verhaal achter de harde cijfers. Door met de groepjes in gesprek te gaan, kan ik praktijk aan beleid koppelen. Dus ook de invulling van mijn functie is versterkt. Mensen weten me te vinden, er is meer verbinding.’

Weten wat het kwaliteitskader is

Sylva besluit met een tip voor leidinggevenden en het management. ‘Zorg dat je medewerkers weten wat het kwaliteitskader is en dat ze het kwaliteitsplan van hun eigen organisatie kennen. Als je aan kwaliteit wil werken is dat echt een voorwaarde.’ Daar is volgens haar een rol voor de leidinggevenden en het management weggelegd. Ze geeft haar eigen organisatie een pluim voor de manier waarop ze dit aanpakt. ‘Bethanië deelde het strategisch beleidsplan in twaalf livesessies met alle medewerkers. Door hierin te investeren en het kleinschalig te houden, raakte de hele organisatie betrokken bij wat Bethanië de komende drie jaar wil bereiken. Het management laat bovendien vijf speerpunten uit het strategisch beleidsplan steeds terugkomen. Bijvoorbeeld in de jaarplannen van de afdelingen. Zo wordt samen werken aan kwaliteit ook echt geborgd.’

Tekst: Ingrid Brons

Meer weten

- Lees meer over de [functie van de kwaliteitsverpleegkundige en de training voor kwaliteitsverpleegkundigen](#)
 - Bekijk ook de andere verhalen over Waardigheid en trots-trajecten:
 - [Verantwoorde personeelssamenstelling bij Raffy, Lâle en De Leystroom](#)
 - [Implementatie Wet zorg en dwang bij Humanitas Rotterdam](#)
 - [Methodisch werken bij King Arthur Groep](#)
 - [Wonen en welzijn bij De Waalboog](#)
 - [Corona-ondersteuning bij Sint Anna](#)
 - [Netwerk vrijwilligerscoördinatoren](#)
-

tags:

[Bethanië](#) (4), [Cultuurverandering](#) (23), [Lerende netwerken](#) (29)

thema:

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