



# Ervaringen Centraal: ervaringen delen en gebruiken verbetert de zorg voor bewoners



De ervaringen die bewoners, naasten en collega's delen, zijn een krachtig instrument om het leefplezier van bewoners te vergroten. En dat heeft weer een positief effect op het werkplezier van de medewerkers. Kennisinstituut Leyden Academy ontwikkelde samen met zorgorganisaties Respect en ZZG Zorggroep de methode Ervaringen Centraal om die ervaringen te verzamelen, bundelen en delen zodat ze kunnen worden gebruikt om de zorg voor de bewoner helemaal op de persoon af te stemmen.

## Verhalen die inzicht bieden

*“Ik ging mevrouw verzorgen in de ochtend, kwam binnen en deed het kleine lampje aan, zodat ze rustig wakker kon worden. Ik zei: Goedemorgen Lady Libby! Dat is mijn koosnaampje voor haar. Ik vroeg of ze uit bed wilde komen, maar ze vroeg of ze nog even mocht blijven liggen. Ja natuurlijk mag dat, waarom niet? Mevrouw bedankt me, want ze vindt het fijn om nog even te blijven liggen. Ik moest wel beloven om straks terug te komen.”*

Verhalen van medewerkers, bewoners en naasten over hun ervaringen bieden inzicht in de persoonlijke beleving van kwaliteit van zorg. Ze zijn een bron van informatie voor zorgorganisaties om mee te leren, ontwikkelen én verantwoorden. De methode Ervaringen Centraal maakt betrokkenen bewust van hun

ervaringen. Die ervaringen worden vastgelegd op een centrale plek zodat de betrokkenen er later met elkaar over in gesprek kunnen gaan.

## Ervaringscyclus en kwaliteitscyclus

Ervaringen Centraal kent twee cycli: de ervaringscyclus en de kwaliteitscyclus. In de ervaringscyclus doorlopen medewerkers, bewoners en naasten vier fasen:

1. Bewust zijn van betekenisvolle ervaringen
2. Delen van deze ervaringen
3. Reflecteren op de ervaringen
4. Handelen afstemmen op de geleerde lessen

Managers en bestuurders gaan aan de slag met de kwaliteitscyclus. Deze cyclus sluit aan bij de cyclus van kwaliteitsverbetering beschreven in het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) en telt ook vier fasen:

1. Kwaliteitsplan opstellen
2. Duidingsvragen formuleren om de doelstellingen van het kwaliteitsplan te evalueren
3. Gedeelde ervaringen lezen en analyseren en verbinding maken met de ervaringscyclus
4. Opgedane inzichten formuleren en rapporteren in het kwaliteitsjaarverslag

## Zelf aan de slag met doeboek, video's en cursus

Leyden Academy ontwikkelde met Respect en ZZG Zorggroep bij de methode Ervaringen Centraal ook een [Doeboek \(pdf\)](#) met bijbehorende [speelkaarten \(pdf\)](#) en de YouTube serie [Ervaringen Centraal minicursus](#).

### Gratis minicursus voor teambegeleiders

Organisaties die ook aan de slag willen gaan met Ervaringen Centraal biedt Leyden Academy een gratis minicursus aan. Deze cursus is bedoeld voor teambegeleiders en bestaat uit vijf delen. Bij de cursus hoort ook een nieuwsbrief. Lees meer over de cursus en mogelijkheid tot aanmelden op: [Ervaringen Centraal](#).

## Mooie ervaringen delen, maar ook moeilijke momenten

Mike van Zon, Verzorgende bij Respect vertelt over zijn ervaringen met deze tool: 'Werken met ervaringen is voor mij heel belangrijk geweest, zeker ook omdat er bepaalde dingen in stonden waar ik heel veel aan heb gehad. Ervaringen delen kan in foto's, kan een gevoel zijn, iets waar je blij mee was, maar ook iets dat je heel moeilijk vond. Collega's kunnen dit terugzien en familie kan dit zien als daar toestemming voor is gegeven.' De

ervaringen van Van Zon en meer over het ontstaan van de tool zie je in dit filmpje: [Ervaringen Centraal: verhalen voor kwaliteitsverbetering in het verpleeghuis](#).

## Inventarisatie meetinstrumenten cliëntervaringen

Zorgaanbieders zijn vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (hoofdstuk 8 – Gebruik van informatie) verplicht om jaarlijks de ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de cliënt te meten. Organisaties zijn vrij om zelf een instrument te kiezen of te maken, mits het instrument voldoet aan een aantal eisen.

Waardigheid en trots op locatie heeft alvast een aantal meetinstrumenten bij zorgaanbieders opgevraagd, om deze binnen de sector te delen. Je vindt deze instrumenten in de [Inventarisatie meetinstrumenten cliëntervaringen](#).

## Meer weten

- [Bekijk de hele YouTubelijst over Ervaringen Centraal](#)
- [Meer informatie over Ervaringen Centraal en aanmelden voor de cursus](#)
- [Het leefplezierplan van Leyden Academy zorgt voor werkplezier bij medewerkers](#)

---

### tags:

[Kwaliteitsplan](#) (23), [Meten en monitoren](#) (56)

### thema's:

[Gebruik van informatie](#) (30), [Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (317)