

Methodiek Leren en Verbeteren

Samen werken aan dagelijks de juiste dingen doen!

Wat is de beste zorg voor onze patiënten? En hoe kom je er eigenlijk achter wat de beste zorg is? Welke interventies werken? En op welke plek zou de patiënt de zorg moeten ontvangen? En door wie? Met wie moet samengewerkt worden om de beste zorg te verlenen?

Wil jouw team antwoord op dit soort vragen om de zorg te verbeteren? Dan helpt het werken met de methodiek **Leren en Verbeteren**, samen werken aan dagelijks de juiste dingen doen. Zo dragen we bij aan optimale kwaliteit van zorg met de beschikbare mensen en middelen (ZiN, 2021).

Deze methodiek biedt je handige tips, tools en informatie om aan de slag te gaan met **Leren en Verbeteren** in het dagelijks werk. Het ondersteunt jou als zorgverlener, kwaliteitsmedewerker of manager bij het ontwikkelen van een **Leer- en Verbetercultuur** in jouw team.



Deze methodiek is ontwikkeld binnen het **Leernetwerk Acute ouderenzorg**, maar ook te gebruiken buiten de acute ouderenzorg. De methodiek is geïnspireerd door de projecten Leren en Verbeteren van ZonMw en Samen Beter van Santeon.

Wil je meer weten over deze methodiek, neem dan [contact](#) met ons op.

Methodiek Leren en Verbeteren

Samen werken aan dagelijks de juiste dingen doen!

Vier, deel succes en maak de nieuwe werkwijze de nieuwe standaard.

Begin klein. Pak 1 idee, 1 succes of bijvoorbeeld 1 verbeteractie. Waarom willen jullie hiermee aan de slag?

Ga uitproberen! Volg de voor- of achteruitgang. Werkt het niet, probeer een andere actie. Evalueer regelmatig en kort-cyclisch.



Hoe groot is het verschil met de gewenste situatie? Kan dit worden uitgedrukt in cijfers? Bepaal het doel dat jullie willen bereiken.

Wat is de grondoorzaak? Wat zijn mogelijke verbeteracties? Welke acties zijn eenvoudig te proberen?




Linker kant = denken.

“De manier waarop de dingen nu gebeuren”

Rechter kant = doen.

“Een betere manier om te werken”

Beschrijf

Probleem / idee & achtergrond 

Huidige situatie

Waarom is het een probleem / een goed idee?

Meet en bepaal het doel

Hoe doe je het nu?

Wanneer is de verbetering een succes?

Maak meetbaar


Formuleer het doel SMART



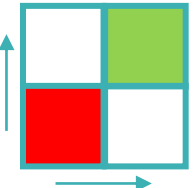




Analyseer

Wat zijn de grondoorzaken?

Welke oorzaken hebben de meeste gevolgen 

Wie moeten we betrekken?

Verbeter

Acties  

Wie gaat wat doen en wanneer?




Evalueer  

Borg

Vier, deel succes en maak de nieuwe werkwijze de nieuwe standaard








Beschrijf

- Probleem / idee & achtergrond
- Huidige situatie
- Waarom is het een probleem / een goed idee?

Voorbeeld:

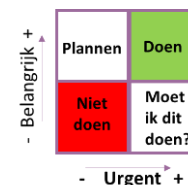
Uit ons jaarlijks tevredenheidsonderzoek blijkt dat mantelzorgers vinden dat zij te weinig betrokken worden bij de zorg. Dit terwijl wij als team het juist heel belangrijk vinden om mantelzorgers te betrekken bij de zorg om het herstel en de zelfredzaamheid van onze cliënten te bevorderen.

Andere voorbeelden ter inspiratie vind je na de beschrijving van de methodiek.



'Standing on a mountain of diamonds digging for gold'

Je hoeft vaak niet ver te zoeken naar ideeën om te verbeteren. Er is al veel informatie in huis.



Eisenhower matrix

- Hoe urgent is het probleem? Moet het direct worden verholpen?
- Is het belangrijk?
- Is het heel urgent en belangrijk; ga er nu mee aan de slag.



Meet en bepaal het doel

- Hoe doe je het nu?
- Wanneer is de verbetering een succes?
- Maak meetbaar

Voorbeeld:

Bij de vraag die gesteld wordt aan mantelzorgers tijdens ons jaarlijks tevredenheidsonderzoek *‘hoe tevreden bent u over de wijze waarop u betrokken wordt bij de dagelijkse zorg?’* scoorden mantelzorgers gemiddeld een 6 (schaal 1-10).

Een score van 6 vinden wij veel te laag.

Wij stelden onszelf als doel:

Binnen 6 maanden scoren mantelzorgers die betrokken zijn bij onze afdeling tijdens het tevredenheidsonderzoek gemiddeld een 8 bij de vraag *‘hoe tevreden bent u over de wijze waarop u betrokken wordt bij de dagelijkse zorg?’*.

Wat is de huidige situatie?

- Verzamel data en informatie
- Is er een norm bekend?
- Komt het echt zo vaak voor als wij denken?

Ga je data verzamelen tijdens het verbeteren?

- Wat ga je meten?
- Hoe vaak wil je het meten?
- Is de data ergens beschikbaar? (denk aan afdeling BI, Kwaliteit, staat het in het EPD, wordt het genoemd tijdens een overdracht?)
- Hoe willen we het verloop bijhouden? (Digitaal opvragen, turven op papier, op een overdrachtsbord zodat het hele team het ziet)

Bepaal het doel.

- Maak het niet te groot!
- Leg ook vast hoe je bepaalt of het probleem echt is opgelost.

Maak het doel SMART:

- Specifiek
- Meetbaar
- Acceptabel
- Realistisch
- Tijdsgebonden

Analyseer

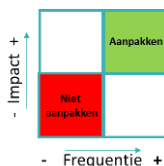
Voorbeeld:

Om erachter te komen waarom mantelzorgers een 6 scoorden zijn wij in gesprek gegaan met 6 mantelzorgers. Uit de gesprekken kwam naar voren dat het merendeel van de mantelzorgers ervoeren niet gevraagd te worden op welke wijze zij betrokken willen worden bij de zorg. Ook kwamen we erachter dat mantelzorgers graag willen helpen bij bepaalde activiteiten in de dagelijkse zorg of behandeling. De wijze waarop zij betrokken wilden worden was voor iedereen anders. De een zou het leuk vinden om oefeningen te doen en de ander zou ook willen helpen bij ADL. We concludeerden dat we beter in gesprek moeten gaan met de mantelzorgers over op welke wijze zij betrokken kunnen en willen worden bij de dagelijkse zorg.



Analyseer

- Wat zijn de grondoorzaken?
- Welke oorzaken hebben de meeste gevolgen
- Wie moeten we betrekken?



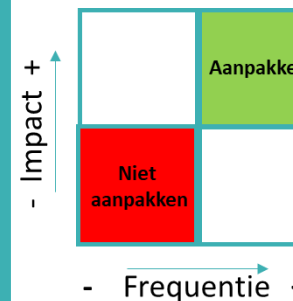
Soms lijkt de oorzaak duidelijk, maar is dit de hoofdoorzaak? Door 5X waarom te vragen kom je bij de echte oorzaak:

- [Uitleg](#)
- [Voorbeeld](#)



Een visgraatanalyse is een andere manier om bij de grondoorzaken te komen :

- [Uitleg](#)

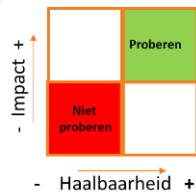


Zijn er meerdere oorzaken? Dan kan het helpen om een impact-frequentiematrix te gebruiken bij het prioriteren:

- Frequentie: hoe vaak komt de oorzaak voor per... (patiënt, medewerker, dag,...)
- Impact: Mate waarin de oorzaak bijdraagt aan het probleem.



Verbeter



Zijn er meerdere verbeteracties denkbaar? Dan kan het ook hier helpen om een matrix te gebruiken:

- Haalbaarheid: Hoe eenvoudig is de acties in te voeren? Of terug te draaien wanneer het niet werkt?
- Impact: Mate waarin de actie bijdraagt aan de oplossing.

Experimenteer! Ga proberen.



Evalueer regelmatig en kort-cyclisch. Dit kan tijdens een bestaand overdrachtsmoment of MDO. Neem daarbij het hele team mee



Gebruik een verbeterbord of hang een papier op in de teamkamer. Uitleg op volgende dia met ingevuld voorbeeld.



Maak, zo nodig, een plan hoe vaak jullie het effect willen meten. Bepaal wanneer jullie de resultaten delen in het team. Bepaal wie dit bijhoudt (kan door eenvoudig te turven of door resultaten op te vragen)



Hou het doel voor ogen. Zijn jullie tevreden over de voortgang?



Verbeter

- Acties
- Wie gaat wat doen en wanneer?
- Evalueer

Voorbeeld:

Met het team hebben we in een teamvergadering besproken hoe we in gesprek kunnen gaan met de mantelzorgers over op welke wijze zij betrokken kunnen en willen worden bij de dagelijkse zorg. Een van onze fysiotherapeuten bezocht onlangs een symposium en werd geïnspireerd door een praatplaat die gebruikt wordt binnen de IC ([Familieparticipatie op de IC – YouTube](#)). In het team werd besloten dat:

1. de therapeut samen met een verpleegkundige, verzorgende, patiënt en mantelzorger (zij vormden een werkgroep) een soortgelijke praatplaat ontwikkelt die gebruikt wordt bij de intake en ook daarna elke week met de client en mantelzorger besproken wordt door een verzorgende of verpleegkundige.
2. de werkgroep de praatplaat en methodiek van gebruik toelicht aan alle betrokken professionals op de afdeling.
3. in het wekelijkse MDO participatie van mantelzorgers als een standaard agendapunt toegevoegd wordt.
4. na 6 maanden in het tevredenheidsonderzoek opnieuw gevraagd wordt naar 'hoe tevreden bent u over de wijze waarop u betrokken wordt bij de dagelijkse zorg?'.

Team: XXXX

Teamdoel: Binnen 6 maanden scoren mantelzorgers tijdens het tevredenheidsonderzoek gemiddeld een 8 bij de vraag 'hoe tevreden bent u over de wijze waarop u betrokken wordt bij de dagelijkse zorg?'.

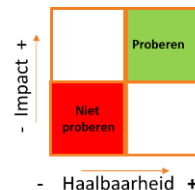
Verbeterideeën

1) Beter betrekken van mantelzorgers bij de zorg

Verbeteracties

Onderwerp	Eigenaar	Actie	Hoe vaak	Einddatum	Doel
1) Verbeteridee 1	Werkgroep	Praatplaat ontwikkelen		2 april	
2) Verbeteridee 1	Werkgroep	Praatplaat toelichten	1X	7 april	
3) Verbeteridee 1	Klaas	Agendapunt aan MDO toevoegen	Wekelijks		
4) Verbeteridee 1	Willem	Tevredenheids-onderzoek resultaat opvragen.	Halfjaarlijks	oktober	Score 8

Volgende actie



Inzichten en leerpunten

Wat hebben we geleerd?



Vergeet niet je succes te vieren!

Ingevuld voorbeeld verbeterbord. Een leeg format staat na de beschrijving van de methodiek



Vier jullie succes in het team. Sta erbij stil dat het doel bereikt is. Dit geeft energie voor een volgende verbetering.



Pas werkwijze aan wanneer een verbetering een succes is. Bedenk hoe nieuwe medewerkers op de hoogte zijn.



Deel je succes ook buiten het team en leer van elkaar.

Voorbeeld:

Na de evaluatie van 6 maanden blijkt dat het doel behaald is en mantelzorgers tijdens het tevredenheidsonderzoek gemiddeld een 8,3 scoren bij de vraag *'hoe tevreden bent u over de wijze waarop u betrokken wordt bij de dagelijkse zorg?'*. Dit wordt gevierd met een klein cadeautje voor alle betrokken zorgprofessionals tijdens het MDO. Om ervoor te zorgen dat de werkwijze vastgehouden wordt blijft de participatie van de mantelzorgers voorlopig nog op het wekelijkse MDO als een vast agendapunt staan. De wijze waarop we de mantelzorgers betrekken bij de dagelijkse zorg wordt opgenomen in de informatie voor cliënten en de informatie voor nieuwe medewerkers.



Borg

Vier, deel succes en maak de nieuwe werkwijze de nieuwe standaard.





Meer info

Meer voorbeelden van problemen of ideeën in de praktijk om te verbeteren:

- We zien regelmatig patiënten die een delier ontwikkelen op onze afdeling en willen dit percentage graag terugbrengen.
- Onze gemiddelde ligduur is 3 dagen langer dan de gemiddelde ligduur op andere vergelijkbare afdelingen.
- In de dagstart wordt vaak genoemd dat fysiotherapie niet door kan gaan omdat er familie op bezoek is.
- We ervaren een te grote werkdruk op onze afdeling
- Fysiotherapeuten ervaren dat het zorgteam de afgesproken oefeningen niet uitvoeren volgens plan.
- We krijgen vaker klachten van patiënten en mantelzorgers dat de overgang naar huis niet vloeiend verloopt.

Meer weten over werkzame elementen bij het leren en verbeteren?

- Linnean: <https://www.linnean.nl/inspiratie/kennispaginas/default.aspx>
- Santeon: <https://santeon.nl/onze-aanpak/samen-beter/>
- Netwerk Lean in de zorg: <https://lidz.nl/>
- Project Evidence HAN: <https://www.han.nl/projecten/2021/handboek-ebp/>
- ZonMw: <https://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/kwaliteit-van-zorg/leren-en-verbeteren/>

Deze methodiek is ontwikkeld door:

Jacco Westeneng, projectleider Waardegedreven zorg CWZ

Anneke van Vught, Verpleegkundige decaan CWZ en associate lector HAN

Team: XXXX

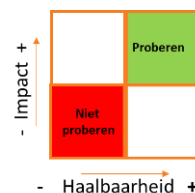
Teamdoel:

Verbeterideeën

Verbeteracties

Onderwerp	Eigenaar	Actie	Hoe vaak	Einddatum	Doel
1)					
2)					

Volgende actie



Inzichten en leerpunten

Wat hebben we geleerd?



Vergeet niet je succes te vieren!