

Mijn Verbetermeter: meten wat zorgmedewerkers willen weten

Vivium Zorggroep is Waardigheid en trots-aanbieder en zit midden in de overgang naar zelfsturing. Niet alleen de zorgteams maar ook een aantal ondersteunende diensten zijn straks zelforganiserend. Vakmanschap en ontwikkeling staan centraal. Hier hoort ook verantwoordelijkheid voor kwaliteit bij. Maar dan moeten teams de kwaliteit wel kunnen meten. Vivium ging op zoek naar hulpmiddelen en kwam onder andere uit bij Mijn Verbetermeter. Nieuwsgierig naar de digitale tool startte de organisatie een pilot. Sinds begin dit jaar is Mijn Verbetermeter een vast onderdeel van de "toolbox" voor zelfsturende teams. Lieke Hollegie en Eric Drewes, beiden adviseur kwaliteit en beleid, vertellen waarom.

Samenwerken, vakmanschap en verantwoordelijkheid

Vivium Zorggroep biedt intramurale en extramurale verpleging, verzorging en revalidatie voor ouderen en woon- en leefondersteuning voor alle leeftijden. In de regio Gooi en Vechtstreek zetten zo'n 2.000 medewerkers en 1.200 vrijwilligers zich dagelijks in voor meer dan 4.500 cliënten. Om al die cliënten nog beter te ondersteunen werken alle organisatieonderdelen van Vivium hard aan zelfsturing. Dat gebeurt volgens Rijnlants model. Hierin zijn samenwerken, vakmanschap en verantwoordelijkheid belangrijk. Precies daarom wekte Mijn Verbetermeter de interesse van Vivium. "Het idee is dat zorgmedewerkers met Mijn Verbetermeter zelf kunnen meten wat zij willen weten", zegt Lieke. "Wij wilden weten of het echt zo werkt en organiseerden een pilot." De resultaten waren positief. Vivium gaat Mijn Verbetermeter nu breed inzetten.

In hun kracht

"De teams die al zelfsturend zijn, beschikken over een "toolbox" met hulpmiddelen", vertelt Lieke. "Bijvoorbeeld om de kwaliteit van zorg te meten. Want zelfsturende teams worden geacht informatie over kwaliteit terug te koppelen aan de (locatie)manager. Om die kwaliteit inzichtelijk te maken beschikken ze over verschillende instrumenten, waaronder Mijn Verbetermeter." Een team kan Mijn Verbetermeter inzetten op een breed scala aan onderwerpen. Dat bewijst de appstore waarin steeds meer vragenlijsten staan, met onderwerpen variërend van arbo tot zorgleefplan. "Als een team besluit om Mijn Verbetermeter te gebruiken, kunnen ze dat op twee manieren doen", legt Eric uit. "Ze maken zelf een vragenlijst of ze importeren een vragenlijst uit de appstore. Dat laatste is geheel gratis. Het idee is dat organisaties de vragenlijsten die ze zelf maken beschikbaar stellen in de appstore. Zodat anderen ze ook kunnen gebruiken."

Hoe vaker, hoe gemakkelijker

Zelf een vragenlijst maken vergt nog wel wat oefening. Daar begeleiden de adviseurs kwaliteit en beleid medewerkers bij. "Teams kunnen altijd bij ons aankloppen", zegt Lieke. "Dan vragen we wat ze precies willen meten, om daarna samen te bepalen welke vragen daarbij passen. Want om de juiste informatie boven tafel te krijgen, moet je de juiste vragen stellen. En ook hiervoor geldt: hoe vaker je het doet, hoe gemakkelijker het wordt." Het werken met de tool is vervolgens heel eenvoudig. "Als je gewoon start, wijst het zich vanzelf. Ik vind het heel gebruiksvriendelijk", aldus Eric. Groot voordeel is dat er geen papieren vragenlijsten meer aan te pas komen. "Invullen kan gewoon op de tablet of de telefoon. En de resultaten zijn eenvoudig uit te lezen, die staan in een overzichtelijk rapportje."

Praktijk

Maar hoe werkt Mijn Verbetermeter nou in de praktijk? "Het begint met signaleren", vertelt Lieke. "Een team wil bijvoorbeeld weten hoe cliënten de zorg ervaren of hoeveel tijd ze daadwerkelijk aan de cliënten

besteden of hoe een nieuwe interventie uitpakt. Als Mijn Verbetermeter de beste tool is om te gebruiken, maken ze een vragenlijst aan of gebruiken een lijst uit de appstore. Dan start het meten. Vervolgens bespreken de teamleden de resultaten met elkaar en bepalen ze welke verbeteringen ze willen inzetten. Kijken of de verbeteringen effect hebben kan weer via Mijn Verbetermeter, met een nieuwe meting. Vivium introduceert Mijn Verbetermeter stapsgewijs in de organisatie. Het team fysiotherapie is vanaf het begin betrokken en gebruikt de tool inmiddels regelmatig.

Wachttijd

Eric, die behalve adviseur kwaliteit en beleid ook fysiotherapeut geriatrische revalidatiezorg is, vertelt dat hij en zijn collega's veel aan kwaliteitsverbetering doen. "De plan-do-check-act-cirkel zit er al goed in bij ons. We meten graag, nu dus ook met Mijn Verbetermeter." Zo keek het team onlangs hoe lang klanten moeten wachten. "Een paar weken lang vulden alle veertien fysiotherapeuten voor elke patiënt een vragenlijstje in. Al die gegevens verwerkte Mijn Verbetermeter in grafieken waarin de knelpunten goed zichtbaar waren." De meting maakte bijvoorbeeld inzichtelijk dat op tijd werken van veel verschillende factoren afhankelijk is. En dat die factoren lang niet altijd direct beïnvloedbaar zijn door de fysiotherapeuten. "De oorzaak lag bijvoorbeeld deels bij het vervoer. Medewerkers brengen de patiënten naar de behandelruimtes en halen ze weer op. Dat gaat niet altijd goed. Het is mooi dat wij " dankzij de meting " een signaal aan het team vervoer konden afgeven." De fysiotherapeuten voerden zelf ook verbeteringen door. Recent deden ze een tweede meting. Ze blijken het doel "patiënten hoeven niet langer dan vijf minuten te wachten" nu veel vaker te halen.

Meerwaarde

De bereidheid van de fysiotherapeuten om de vragenlijsten in te vullen is groot. Eric: "Ze vinden het prettig dat het een digitale tool is. Invullen gaat zoveel sneller dan op papier. Ook in de verwerking van de gegevens is de tijdwinst enorm." Bij de zorgteams is dat nog wel een aandachtspuntje. "Die zijn nog niet gewend om op deze " digitale " manier aan kwaliteit te werken", zegt Lieke. "Gelukkig zijn er in elk team altijd een paar enthousiaste medewerkers, bij wie we Mijn Verbetermeter neerleggen. Zodat zij hun collega's kunnen enthousiasmeren. En als iedereen er de meerwaarde van inziet, komt het gebruik vanzelf. Net zoals dat bij de fysiotherapeuten is gebeurd." "Ze moeten merken dat het echt wat oplevert", vult Eric aan. "Verplichten heeft dus geen zin. Als je gaat meten voor het meten loopt de motivatie snel terug. Maar natuurlijk wijzen wij de teams wel op het bestaan van Mijn Verbetermeter, op momenten dat ze de tool goed kunnen inzetten. Zodat de medewerkers ontdekken dat ze echt kunnen meten wat zij willen weten."

Interview door: Ingrid Brons

Meer weten



Mijn Verbetermeter is speciaal ontwikkeld voor medewerkers in de zorg. De tool is een initiatief van brancheorganisatie ActiZ. Met Mijn Verbetermeter kunnen zorgmedewerkers meten wat zij willen weten, op de manier die bij hen past en op het moment dat het hen uitkomt. Zinnige metingen dus, die informatie genereren waar zorgmedewerkers wat aan hebben.

- Kijk voor meer informatie op www.mijnverbetermeter.nl
- Download de [flyer van ActiZ over Mijn Verbetermeter](#)
- Zorgorganisaties kunnen zich gedurende het hele jaar [aanmelden voor Mijn Verbetermeter](#). Ook niet-ActiZ leden kunnen een licentie krijgen.
- Heeft u vragen? Mail dan naar: a.mulder@actiz.nl of servicedesk.actiz@xsarus.nl