

Werkconferentie Verbetertraject Plus inspireert en activeert

Zo'n 150 deelnemers van 32 verschillende zorginstellingen kwamen dinsdag en woensdag bijeen voor de startconferentie van het Verbetertraject Plus. Twee dagen vol inhoudelijke workshops, tips, opdrachten en vooral veel aandacht voor de betrokkenheid van het management én de cliënten.

Na alle thematische verbetertrajecten is het nu tijd voor het Verbetertraject Plus. Dit traject richt zich vanaf het begin op veranderingen in de gehele organisatie, dus ook het (top)management wordt intensief bij het traject betrokken. En daarnaast is cliëntenparticipatie bij het Verbetertraject Plus heel belangrijk.

Managers en cliënten

Uit de deelnemers die deze dinsdagmorgen naar Veldhoven zijn gekomen voor de conferentie, blijkt dat vooral het management is betrokken bij het verbetertraject. Sommige instellingen hebben zelfs de directeur afgevaardigd. De cliëntenparticipatie is nog voor verbetering vatbaar, iets waar het traject ook voor moet gaan zorgen. "Hoeveel van jullie heeft van te voren de cliënten eigenlijk ingelicht over dit traject?", vraagt één van de weinige aanwezige cliënten tijdens een inhoudelijke sessie. Geen van de deelnemers kan zijn hand opsteken.

Cliënt aan het woord

De nadruk op de cliëntenparticipatie blijkt ook uit het verhaal van Henk van Vondel, lid van de stuurgroep van Zorg voor Beter. Van Vondel, vanwege een spierziekte in een rolstoel, is ervaringsdeskundige. Maar hij is ook econoom in de gezondheidszorg en onder andere voorzitter van de Raad van Toezicht van de Vereniging Spierziekten Nederland. "Cliëntenparticipatie is enorm belangrijk", benadrukt hij. "Zorg moet kwantitatief goed zijn en dat kun je meten met indicatoren. Maar de beleving moet ook goed zijn en dat is alleen te ervaren in de relatie cliënt-verzorgende." Zorg, zo zegt hij, is alleen goede zorg als de cliënt dat zo beleeft. Van Vondel eindigt met de woorden: "En wat is uw beleving?"

"Succes met de GPS-tocht"

Enkele uren eerder heeft Mirella Minkman, projectleider verbetertrajecten namens Vilans, de conferentie geopend. "Wat goed dat jullie hier allemaal zijn om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. En dat in deze tijden, waarin zoveel details de aandacht vragen." Ze noemt de essentiële benodigdheden om het verbetertraject tot een succes te maken. En tot slot wenst ze alle deelnemers succes met hun 'GPS-tocht'. "Deelname aan het verbetertraject is als een ontdekkingsreis. Onderweg passeer je mooie en minder mooie dingen, maar uiteindelijk bereik je je bestemming."

Voorstelronde met posters

Na de plenaire introductie gaan alle instellingen in groepjes uit elkaar. Aan de hand van zelfgemaakte posters presenteren ze zichzelf en het doel dat ze voor ogen hebben met hun deelname. In kamer 21 vertelt een teamleider open tegen projectleider Jennie Mast van Vilans en de overige deelnemers over problemen rond een fusie binnen zijn organisatie. "Na veel gedoe willen we nu graag weer met de inhoud bezig zijn."

Eerste afspraken

Mast waarschuwt de deelnemers dat het vasthouden van de ambities van de start niet altijd even gemakkelijk is. "Eerst is iedereen enthousiast, maar daarna

komen er weer andere prioriteiten. Jullie zullen er soms mee worstelen, maar het doel is duidelijk, dus je weet waar je het voor doet." Om goed te beginnen roept ze de teamleiders gelijk op om met haar een afspraak te maken voor een eerste telefonisch overleg.

Gedragen en gevoed binnen de instelling

Eef Bulder is teamleider van Bavo-Europoort voor ouderenpsychiatrie, een van de weinige ggz-deelnemers. Zijn team doet mee aan het onderwerp Valpreventie. "Maar eigenlijk wil ik vooral een verbetermethodiek in huis halen die ook bij andere thema's gebruikt kan worden." In zijn instelling vallen ouderen vaak zonder aanwijsbare reden. "We hebben een kleine groep, dus het moet lukken om alle medewerkers enthousiast te krijgen. Als verbeteringen niet door iedereen worden gedragen en niet constant door ons worden gevoed, leidt het tot niets."

Sarah Fraser smeedt kampioensteam

Na de postersessies, een aansluitende lunch en de inspirerende woorden van Van Vondel is een andere inspirator aan het woord: Sarah Fraser. Deze Engelse expert zet de zaal met veel humor aan het denken over de vraag: wat maakt een team tot een kampioensteam? Na haar inleiding gaan de deelnemers zelf aan de slag. "Samenwerking, enthousiasme, durven veranderen, passie en respect." Het zijn maar enkele van de benodigdheden die worden genoemd. Volgens Fraser moeten de "GRPI" van een team duidelijk zijn: 'Goals, Roles, Procedures and Interpersonal Behaviour'.

Verbeteren per thema

Als Fraser is uitgesproken gaan de teams het geleerde zelf in de praktijk brengen. In groepjes gaan de instellingen aan de slag met andere instellingen die voor hetzelfde thema hebben gekozen. Hilair Balsters is projectleider van Vilans voor het Verbetertraject Empowerment. Na een korte voorstelronde en wat uitleg over het traject zetten alle teams op papier wat hun instelling al aan empowerment doet en wat hun doelen zijn.

Empowerment rond verhuizing

Bartiméus Wonen uit Ermelo doet mee vanwege een geplande verhuizing van een aantal bewoners naar woningen buiten de instelling. "De verhuizing is ons idee, niet dat van hun", legt clustermanager Cornée Schipper uit. "We hebben wel een verhuismap, waarmee we de verhuizing uitleggen. Maar we willen bij het Verbetertraject Empowerment leren hoe we de cliënten het gevoel kunnen geven dat ze grip hebben op de verhuizing." Schipper hoopt ook op tips om de medewerkers mee te krijgen. "Zij vinden het moeilijk om de cliënt los te laten en mee te gaan in hun wensen. Zij hebben altijd de beslissingen genomen voor de cliënt."

Verbeteren en verspreiden, hoe doe je dat?

Aan het einde van de eerste dag komen alle deelnemers nog één keer naar de grote zaal. Nog een keer herhalen Ton van Zonneveld en Jennie Mast de basisingrediënten van het Verbetertraject Plus. Daarna gaan zij met de deelnemers in debat over 'quick wins' die organisaties nu al zouden kunnen toepassen om de kwaliteit van zorg te verbeteren. En dan zit de eerste dag erop. Althans voor de meesten: de groepsleiders komen nog bij elkaar. Morgen weer een drukke dag. Genoeg inspiratie voor een traject dat de kwaliteit van zorg zeker sterk verbetert. Gesteund door het management. En vooral gericht op een optimale relatie met de cliënt.
