

Drie jaar

Jenneke van Veen Verbeterprijs

Ervaringen en ontwikkelingen
bij zorgverbeteraars

Jenneke van Veen
Verbeterprijs



'De prijs brengt de passie van de werk- vloer naar boven'



© Wiep van Apeldoorn

Drie jaar Jenneke van Veen-Verbeterprijs hebben de naamgeefster bevestigd in haar overtuiging: op de werkvloer leven de mooiste ideeën om zorg te verbeteren. Oud-hoofdinspecteur Jenneke van Veen: 'Juist de mensen die de dagelijkse zorg leveren, weten vaak precies waar het beter kan. Bovendien: zij kennen hun cliënten het beste.'

Nog te vaak lopen zorgverbeteraars vast 'in de uren en de structuren', zoals Van Veen het omschrijft. Toch vindt ze de vele inzendingen voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs bemoedigend: er zijn óók veel organisaties die hun mensen de ruimte geven om zelf met initiatieven te komen. 'Zie alleen al weer de stukjes in deze krant. Mooie initiatieven, die zich ook na hun deelname aan de prijs verder hebben kunnen ontwikkelen.'

Een belangrijke les die Van Veen heeft geleerd: doe het niet in je eentje. 'Het is niet alleen belangrijk dat je leidinggevende erachter staat, je hebt ook maatjes nodig in je team. Dat zorgt voor draagvlak voor een vernieuwing, én voor de nodige steun in het proces. Die heb je nodig, want het verbeteren van zorg is een kwestie van stug volhouden.' Dat sluit aan bij een andere belangrijke les: zie een zorgverbetering niet als een project. 'De crux is dat een vernieuwing wordt verankerd in de dagelijkse gang van zaken. Na een eerste fase van uitproberen begint dus eigenlijk pas het echte werk.'

Volgens Van Veen onderstrepen de afgelopen drie jaar dat het bij kwaliteit over veel meer gaat dan de 'harde' indicatoren. 'Natuurlijk moet je als organisatie bijvoorbeeld je decubitusbeleid op orde hebben. Maar minstens zo belangrijk is de zachte kant van goede zorg, dus wat er gebeurt in de relatie met de cliënt of diens vertegenwoordiger. Zoiets is misschien moeilijker te meten. Maar je ziet wel dat veel initiatieven vanaf de werkvloer voortkomen uit die relatie. Ze starten vanuit de passie om het leven van mensen meer kwaliteit te geven.' Juist daarvoor blijft

10 tips voor zorgverbeteraars

- 1 Ontwikkel je vernieuwing 'van onderop'. Op de werkvloer leven vaak de slimste ideeën voor betere zorg.
- 2 Investeer in draagvlak binnen je organisatie. Organiseer workshops, geef presentaties, praat erover bij de koffie.
- 3 Zoek samenwerking met cliënten, familie en vrijwilligers. Zij zijn jullie medeverbeteraars én ambassadeurs!
- 4 Pas op met vaktaal en organisatorische details. Maak je idee zo eenvoudig mogelijk, zodat alle betrokkenen het begrijpen.
- 5 Zorg voor commitment bij management en bestuur. Dat helpt bij de uitvoering. En het is goed voor de borging op lange termijn.
- 6 Sluit aan bij de kwaliteitscyclus van de organisatie. Zo wordt jullie verbetering een continu proces.
- 7 Oefen je doorzettingsvermogen, houd stug vol en blijf je passie voor jullie project of idee uitdragen.
- 8 Durf radicaal anders te denken, zoek grenzen op en vraag om ruimte voor experimenten.
- 9 Kijk ook naar buiten: deel jullie idee op digitale platforms, meld je aan voor databases en bezoek congressen over zorgvernieuwing.
- 10 En... doe mee met prijsvragen, wedstrijden en kwaliteitsprijzen.

de Jenneke van Veen-Verbeterprijs van waarde, vindt de juryvoorzitter. 'Een prijs biedt een prachtige extra uitdaging om de passie van de werkvloer naar boven te brengen.' ●



Wondbehandeling met foto's
Frankelgroep in Schiedam

Foto-instructies voor betere wondzorg

Goede instructies en een heldere overdracht met behulp van foto's, het blijkt bij te dragen aan betere wondzorg. In 2011 won de Frankelgroep in Schiedam er de Jenneke van Veen-Verbeterprijs mee. Afdelingshoofd Anne van Leeuwen is nog altijd enthousiast over de aanpak. 'Door foto's te gebruiken kun je letterlijk laten zien hoe je een bepaalde wond het beste behandelt. Zo werk je allemaal op dezelfde manier. En je hoeft je ook niet steeds af te vragen: hoe ging het ook alweer? Dat maakt dat je je zekerder voelt, en dat voelen de cliënten op hun beurt ook. Als een verzorgende staat te twijfelen, denk je toch: weet ze goed wat ze doet?'

De aanpak heeft zich inmiddels ook op andere terreinen bewezen. Van Leeuwen: 'We hebben een ECG-apparaat in huis met schriftelijke instructies. Maar als je een ECG maakt, heb je geen tijd om die eerst te lezen. Het apparaat was steeds ontregeld omdat er op de verkeerde knoppen werd gedrukt. Nu hebben we een mooie handleiding met foto's gemaakt. Stap voor stap volg je de beeldinstructies op. Het kost geen tijd en het apparaat wordt nu wel gebruikt zoals het moet.'

De andere locaties van de Frankelgroep werken inmiddels eveneens met de prijswinnende aanpak van wondzorg. Maar ook buiten de organisatie is men enthousiast. Van Leeuwen: 'Een van onze cliënten nam zijn foto's van de wondbehandeling mee naar het Vlietland Ziekenhuis. En na afloop nam hij van



daar weer foto's terug. De overdracht over en weer was zo een stuk beter. Praktijkverpleegkundige Agnes de Vries stuurt soms foto's van een wond naar een dermatoloog met een vraag om advies. Zo kunnen we onze cliënten steeds de beste wondzorg bieden.'

De aanpak is stevig verankerd in de organisatie, aldus Van Leeuwen. 'Op dit moment hebben we op onze afdeling geen complexe wonden. Maar omdat de praktijkverpleegkundigen voortdurend met de foto's werken bij complexe wonden, houden zij de werkwijze overal levend. Dat doen ze steeds in samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde. Of je nu leerling bent of een ervaren verzorgende, wondzorg met foto's is voor iedereen hier in huis een vanzelfsprekende zaak.' ●

VVT
Nominatie
2011

Mensen raken via muziek



Ligconcerten bij Zorgspectrum
Het Zand in Zwolle

Hoe kun je in contact komen met diepdemente cliënten die nauwelijks nog kunnen communiceren? Zorgspectrum Het Zand in Zwolle introduceerde daarvoor ligconcerten op locatie Zandhove. Eenvoudige, warme melodieën op de gitaar, en een lied aan elk bed. Samen met collega's Emma Jung en Hanna Rietman, plus een vaste groep vrijwilligers, geeft muziektherapeute Annemieke de Vries al enkele jaren deze concerten.

Het initiatief is in de loop van de tijd verder verbreed, vertelt ze. 'We geven de concerten nu op bijna al onze psychogeriatrische afdelingen. Het is inmiddels een vaste aanvulling op ons muziektherapeutische aanbod.'

Een belangrijke verandering is dat verwanten tegenwoordig standaard worden uitgenodigd. En de concerten worden 's avonds gehouden, omdat de sfeer dan meteen anders is. De Vries: 'Het is heel mooi om te zien dat muziek mensen weer in contact brengt. Verwanten zeggen soms: ik wist nooit zo goed wat ik met mijn dementerende familielid kon doen... Nu zien ze

aan de reacties op de muziek – al is het maar een glimlach – dat hun naaste echt geraakt wordt. Dat is ontroerend.'

De ligconcerten hebben een vaste plek veroverd in het aanbod van Zorgspectrum Het Zand en andere locaties. De Vries is blij dat de organisatie er mensen en middelen voor vrijmaakt. Een vernieuwing vanaf de werkvloer is kansrijk, zegt ze, maar niet als het bij 'liefdewerk, oud papier' blijft. Via het netwerk van muziektherapeuten in de verpleeghuiszorg heeft het initiatief ook elders in het land aandacht en navolging gekregen. 'We hebben heel wat collega's op werkbezoek gehad.' ●

Het Beeldhorloge van Talant in Friesland

Meer rust en zelfredzaamheid met het Beeldhorloge

Het Beeldhorloge is een horloge met agendafunctie in foto's, pictogrammen en tekst. Via een website vult een begeleider of familielid de agenda: 8 uur ontbijten, 9 uur taxi, 10.30 uur medicatie, enzovoort. Bij elk agenda-item komt een bijpassend plaatje, te downloaden uit een grote database. Of de gebruiker kiest voor een foto van bijvoorbeeld zijn ouders of het werk.

'Het idee kwam van de vader van een van onze cliënten', vertelt Erik Kuik, bestuurder van Alliade, waar Talant deel van uitmaakt. 'Zij woonde zelfstandig, maar belde om de haverklap hoe laat de taxi kwam, of wanneer ze moest gaan werken. Haar tijdsbesef is erg beperkt en haar vader zocht een hulpmiddel om zijn dochter wat houvast te geven.' Na veel experimenten kwam daar het Beeldhorloge uit: compact, altijd bij je te dragen en simpel te programmeren door een begeleider. Kuik: 'De kracht zit 'm in de eenvoud. En dat werkt. We horen alleen maar enthousiaste verhalen van de gebruikers en hun begeleiders.'

Maar daarmee is een brede verspreiding nog niet gegarandeerd, zegt Kuik: 'Het ontwikkelen én onderhouden van zo'n technologische innovatie kost veel tijd en geld. Dat kun je terugverdienen als er maar voldoende producten worden afgenomen. Helaas valt dat toch wel wat tegen, ondanks alle positieve verhalen.' Kuik verklaart het deels uit het feit dat men-



sen gewend zijn dat 'de zorg' de voorzieningen voor je regelt. 'Tegenwoordig krijgt bijna ieder kind een prijzige smartphone. Maar voor een hulpmiddel in de zorg trekken mensen veel minder snel hun portemonnee. Ik had echt gehoopt dat meer ouders zelf de regie zouden nemen en een Beeldhorloge voor hun zoon of dochter zouden kopen.'

Bij Alliade zijn zo'n 300 horloges in gebruik bij cliënten. Daarmee is de innovatie nog niet kostendekkend. Toch blijft Kuik optimistisch over een verdere verspreiding. 'Het mooie is dat het Beeldhorloge voor veel meer mensen een uitkomst kan zijn. Denk maar aan de groeiende groep met beginnende dementie. Ook voor deze mensen is het veel waard om zelfstandig hun dag te kunnen blijven indelen. Minder afhankelijk zijn van anderen, dat blijkt steeds weer van onmisbare betekenis voor iemands eigenwaarde én welbevinden.' ●

Regie op Locatie, Vanboeijen in Drenthe

Zeggenschap voor medewerkers én cliënten

Met Regie op Locatie nemen betrokkenen zelf de verantwoordelijkheid voor dagelijkse dingen, door samen knelpunten te bespreken en te zoeken naar praktische oplossingen. Zo komen continu verbeteringen tot stand. Medewerkers krijgen meer het gevoel goed werk te leveren en cliënten ervaren meer plezier in hun leven.

Hiërarchische aansturing maakt plaats voor het vertrouwen dat betrokkenen zelf de juiste keuzes maken. De methode is ontwikkeld bij Vanboeijen, een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. Regie op Locatie landt inmiddels op veel andere plekken, ook bij organisaties in de langdurige zorg.

Ineke Touwen is coördinator cliënten(mede)zeggenschap bij Vanboeijen. 'De kern is dat iedereen binnen de organisatie open naar elkaar luistert en zich samen verantwoordelijk voelt voor de gang van zaken. Wat is voor ons belangrijk, wat kan er beter en welke stap kunnen we zetten om daar te komen?' Verbeteringen komen zo echt 'van onderop' tot stand, zegt Touwen. Dat

werkt veel beter dan door bestuur of management opgelegde vernieuwingen.

De aanpak levert vaak heel simpele oplossingen op, aldus Touwen. 'Een groep jongeren met een licht-verstandelijke beperking, die begeleid samenwonen, verzoon een soort wensenbord voor aan de muur. Wie dat wil schrijft er wat op. Bijvoorbeeld: ik wil vaker samen koffiedrinken. Of: ik wil nieuwe planten in huis. Op bepaalde tijden bespreekt de groep de punten op het bord en verzint samen een oplossing. Iedereen ziet wat er speelt én wat er gebeurt om daar iets mee te doen. Dat geeft de jongeren het gevoel: ik bepaal écht mee hoe het hier gaat.' ●



Angelie van der Aalst, Kwaliteitsinstituut

'Laat zorgverleners vooral van elkaar leren'

Kwaliteit wordt gemaakt op de werkvloer, in de relatie tussen zorgverlener en cliënt. Dat zegt Angelie van der Aalst van het Kwaliteitsinstituut, onderdeel van Zorginstituut Nederland. 'Goede zorg is altijd maatwerk. De stem van de cliënt is dus echt onmisbaar in het gesprek over kwaliteit. Terecht dat de meerwaarde voor de cliënt een van de criteria is voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs.'

De drie edities van de prijs hebben mooie voorbeelden van zorgverbetering opgeleverd, vindt Van der Aalst: 'Een project als **Fingerfood** vind ik bijvoorbeeld fantastisch. Mensen met dementie eten vaak niet goed. De weerstand om iemand met de handen te laten eten verdwijnt meestal snel als blijkt hoe blij deze mensen zijn met hun eigen bakje hapklaar voedsel. Het doet echt goed als je weer lekker kunt eten. En het voorkomt ondervoeding, een serieus probleem bij deze groep.'

Als een van de do's voor organisaties noemt Van der Aalst: maak het niet te groot. 'Ga steeds uit van de mogelijkheden van een team of een afdeling. Ook kleine verbeteringen kunnen heel veel betekenen voor een cliënt.' Een duidelijke don't heeft ze ook: 'Laat je niet leiden door het idee dat het per se geld kost. Verbeteren kan ook door zaken slimmer aan te pakken. Of door de verantwoordelijkheid voor een vernieuwing wat lager in de organisatie te leggen. Dat is niet alleen goedkoper, mede-



werkers weten vaak heel goed wat er beter kan. Neem het initiatief om dat ook zelf op te pakken.'

Zorgverbetering betekent ook van elkaar willen leren. Het Kwaliteitsinstituut zet daarvoor onder meer de Kwaliteitsbibliotheek op. Van der Aalst: 'Ik vind dat de initiatieven die aan deze prijs hebben meegedaan daar ook in thuis horen. Mijn oproep: meld je aan en zorg dat je project zichtbaar wordt voor de collega's in het veld. Wie weet volgen anderen jouw initiatief. Dat zou heel mooi zijn.' ●

Bekijk de kranten



- Zorgverbeters 2011
- Kwaliteitsverbeters 2012
- Kwaliteitsverbeters 2013

Films en meer informatie

Klik op de onderstaande projecten en bekijk de filmpjes

- **Zorgspectrum Het Zand:** ligconcerten voor verpleeghuiscliënten
- **Vanboeijen:** Regie op Locatie
- **Alliade:** Beeldhorloge
- **Omring:** Vroegsignalering delier
- **SVRZ:** Fingerfood
- **Film van het Kwaliteitsinstituut**

Of kijk op:

vimeo **YouTube**


**VVT
winnaar
2013**
**Signaleren van delier bij
Omring Thuiszorg op Texel**

Blijvende aandacht voor een onderschat probleem

Kwetsbare cliënten lopen een relatief grote kans op een delier, een acute verwardheid of juist een apathische toestand. Het verschijnsel wordt nogal eens gemist, ook door ervaren professionals. Verzorgende-IG Jolanda van Tunen bedacht eenvoudige instructies en een sticker in het cliëntendossier, zodat iedereen meteen ziet: deze persoon heeft een delier gehad. Zo kunnen verzorgenden het probleem veel sneller signaleren.

Van Tunen is nog steeds erg enthousiast over het succes van haar initiatief. Niet alleen de verzorgenden, voor wie ze haar materiaal in eerste instantie ontwierp, lopen er mee weg. Ook het ziekenhuis en de huisartsen gebruiken het materiaal. 'Het project **Signaleren van delier** spreekt kennelijk iedereen aan. Ook in het buitenland. Van mijn werkgever heb ik veel ruimte gekregen om de aanpak verder te verspreiden, samen met een collega. Nog steeds organiseren we veel workshops in ons werkgebied, dat zich uitstrekt van Texel tot Hoorn. En dat doen we inmiddels met een wat professioneler vormgegeven versie van het oorspronkelijke materiaal.'

Een belangrijke ontwikkeling is de samenwerking met Kees Kalisvaart, geriater in het Kennemer Gasthuis. Hij gaat de effectiviteit van de sticker in het dossier wetenschappelijk onderzoeken. Dat zal de verspreiding van het instrument zeker verder



brengen, verwacht Van Tunen. 'Ik ben erg nieuwsgierig naar de uitkomsten van dat onderzoek. Zien we inderdaad dat zorgverleners alerter worden? Verbetert het de kwaliteit van de zorg bij mensen die risico lopen?'

Een voortdurende aandacht voor het signaleren van een delier én alertheid op een eventueel volgend delier, blijft een punt van aandacht. 'Dokter Kalisvaart ziet maandelijks vele gevallen in zijn praktijk. Mensen zijn zich vaak niet bewust hoe vaak het voorkomt. En hoe ernstig het is. Als ik bijvoorbeeld een lezing houd in het Alzheimercafé, hangen de aanwezigen aan mijn lippen. Mensen zijn vooral bezig met het lichamelijke lijden van hun naaste. Voor hen is een eventueel delier dan een bijzaak. Nu zien ze in dat het dat zeker niet is. Het is mooi dat we mensen daarvan kunnen blijven doordringen.' ●

Fingerfood, SVRZ, zorgt in Zeeland

Zelf genieten van het eten

Van bijna alles wat je kookt kun je eenvoudig 'fingerfood' maken, voedsel dat je met je handen kunt eten. Dé oplossing voor mensen die moeite hebben met bestek om te gaan. Sinds de nominatie voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2013 heeft het initiatief zich vanuit Terneuzen verder verspreid.

Ook naar 'de overkant', zoals dat in Zeeuws-Vlaanderen heet. Dus naar de andere SVRZ-locaties in Zeeland. Persoonlijk begeleider Corina De Feyter: 'We hebben net weer een leuke **fingerfood**-workshop gehad met mensen van het voedings-team. Het werkt het beste als je collega's heel concreet laat zien hoe het werkt.'

Diëtiste Lotje Vaes begeleidt De Feyter bij de workshops. 'We laten collega's zelf het verschil ervaren, alsof ze een cliënt zijn. Eerst helpen we ze met eten, en dan mogen ze het zelf doen met hun vingers. Het verschil in beleving is vaak echt een eyeopener.' Sommigen vinden het toch wat gek om cliënten met de



handen te laten eten. Maar wie ziet hoeveel gelukkiger mensen ervan worden, is meestal snel om. De Feyter: 'Cliënten krijgen letterlijk de regie weer in handen. Je ziet dat ze veel alerter zijn bij het eten. Ze pakken zelf wat ze lekker vinden en hangen niet meer onderuitgezakt aan tafel.'

Ook elders in Nederland is veel belangstelling. Vaes: 'Na onze nominatie hebben we veel telefoontjes gehad. Collega's komen kijken, of we gaan zelf op pad om teams te laten ervaren hoe het werkt. Hartstikke mooi, want het is toch prachtig dat je met zo iets simpels mensen weer kunt laten genieten van het eten?' ●

Jenneke van Veen Verbeterprijs

De Jenneke van Veen-Verbeterprijs is een initiatief van ActiZ, VGN, LOC Zeggenschap in Zorg en Ieder(In). Met deze jaarlijkse prijs willen zij afwisselend de kwaliteitsverbetering in de sector verpleging, verzorging en zorg thuis en de gehandicaptenzorg stimuleren en belonen, en de successen ervan onder de aandacht brengen.

Voor de drie edities werden zorgorganisaties, professionals en cliëntenraden uit de VVT uitgenodigd hun verbeterprojecten in te zenden. De jury onder voorzitterschap van Jenneke van Veen, heeft alle inzendingen beoordeeld. Na werkbezoeken aan de genomineerde projecten werd de winnaar gekozen.

De inzendingen laten zien dat kwaliteitsverbeteringen in het leven en de zorg voor cliënten op allerlei manieren kunnen ontstaan. Het is volgens de jury van belang dat de verbeteringen worden gezien en met elkaar gedeeld.

Jenneke van Veen ontving in 2010 bij haar afscheid van de Inspectie voor de Gezondheidszorg de eerste Jenneke van Veen-Verbeterprijs. Dat gebeurde als blijk van waardering voor haar inzet voor de kwaliteitsverbetering van de zorg.

In 2014 brengen we de tips bij elkaar van de inzenders van de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011, 2012 en 2013. De interviews illustreren deze tips en vertellen hoe het verder is gegaan met de projecten. Zo kunnen zorgverleners en organisaties van elkaar leren, geïnspireerd raken en goede initiatieven overnemen. Wilt u alle inzendingen bekijken? Open dan de jaarkrant **2011, 2012, 2013**.

De Zorgverbeteraars uit deze krant

Organisatie en locatie	Projectnaam	Contactpersoon
vvt Zorgspectrum Het Zand	ligconcerten voor verpleeghuiscliënten	Magda Mali rvb@hetzand.nl 038 - 4687700
vvt Frankeland	Wondbehandeling met foto's	Minke de Jong m.dejong@frankelandgroep.nl 010 - 4264925
vg Vanboeijen	Regie op Locatie	Ineke Touwen ineke.touwen@vanboeijen.nl 06 - 13106527
vg Talant	Beeldhorloge	F. Kuik rvb@alliade.nl 0513 - 643707
vvt Omring	Vroegsignalering delier	Katrijn van der Vlerk kvandervlerk@omring.nl 06 - 1005645
vvt SVRZ	Fingerfood	Laura Wauters L.wauters@svrz.nl 088 - 8871027

Colofon

ActiZ, organisatie van zorgondernemers

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 8258
3503 RG Utrecht

☎ Telefoon (030) 273 93 93
🐦 @ActiZbrancheorg
✉ info@actiz.nl
🌐 www.actiz.nl

Tekst en eindredactie:
Marc van Bijsterveldt, Baarn

Vormgeving:
Mariël Lam grafisch ontwerp BNO, Den Bosch
Publicatienummer: 14.018

Aan deze editie werkten mee:



Deze uitgave mag zonder toestemming van ActiZ voor niet-commercieel gebruik worden gedownload en veelelvoudigd. Voorts alle rechten voorbehouden. Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. ActiZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.