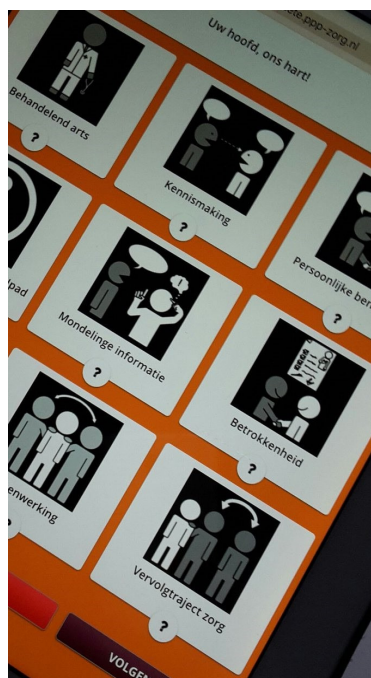


Meten van waardering en gebruik maken van feedback.

Ieder team kan het zelf.



Dat kan anders

Iedereen denkt wel eens 'dat moeten we misschien anders doen' of 'dit moet toch beter kunnen'. Er is altijd wel iets wat je graag zou willen aanpakken. Maar hoe kun je te midden van de waan van de dag er achter komen wat iedereen er van vindt en hoe het dan anders kan? Dat kan met de PPP-meetmethode.

Waarom PPP

PPP is een eenvoudig, leuk en leerzaam instrument om de zorg en dienstverlening in het team te verbeteren. PPP speelt zich af op de werkvloer, de plek waar de medewerker samenwerkt met de cliënt en zijn familie. Het gaat om het verbeteren van de dagelijkse zorg; kleinere of grotere dingen waar de medewerker, de cliënt en familie elke dag mee te maken hebben. Of het nou om de maaltijd of activiteiten gaat of de schoonmaak, inrichting, informatievoorziening of de samenwerking. Het te verbeteren onderwerp wordt door het team zelf aangegeven. Belangrijk is wel dat het een onderwerp is dat de kwaliteit van zorg aan de cliënt verbetert.

Hoe werkt PPP

Als team bepaal je met welk onderwerp je graag aan de slag wilt en waarom. Onder begeleiding maakt het team het PPP-instrument zelf: een korte vragenlijst. Daarna vullen medewerkers, de cliënten en/of familie deze vragenlijst op de tablet of via de computer/mail in. Dit is heel eenvoudig en kost weinig tijd. De mening van de cliënt, familie of medewerker kan gevraagd worden maar ook van alle drie tegelijk over hetzelfde onderwerp. Iedereen kan aangeven wat hij of zij er van vindt en ideeën aandragen om iets te verbeteren als dat nodig is.

Meteen resultaat



Het fijne van PPP is dat de resultaten meteen weergegeven worden in overzichtelijke taartpunten of grafieken. Geen ingewikkelde rapportage. Zo zie je snel wat goed gaat en waar verbeterpunten liggen. Wat goed gaat zijn complimenten voor jouw team. En voor de verbeterpunten maak je samen afspraken wat je daar mee gaat doen. Het eindresultaat is dat de kwaliteit van zorg aan de cliënt er beter van wordt!

Met PPP kunnen we op eenvoudige wijze de beleving van onze cliënten, familie en medewerkers meten en vervolgens met de resultaten ons zelf verbeteren.

Maar PPP biedt nog meer mogelijkheden

Naast het samen met het zorgteam meten en verbeteren, biedt PPP nog meer. PPP kan je voor veel verschillende doeleinden inzetten. Binnen Inovum werken we op vier verschillende manieren met PPP.



1. Team/woongroep-metingen zoals hiervoor aangegeven.

2. Algemene cliëntwaarderingmetingen:

Op basis van ervaringen, theorieën, kwaliteitskaders, inbreng van medewerkers/cliëntenraad etc. hebben en zijn we een aantal algemene waarderingsvragenlijsten aan het maken in PPP, inclusief NPS-score:

Reeds ontwikkeld:

- PPP-revalidatievragenlijst: continu meten van waardering na afloop van het revalidatieproces.
- PPP-verpleeghuisvragenlijst: periodiek meten van waardering bij onze bewoners en hun naasten.

In ontwikkeling:

- PPP-thuiszorg-vragenlijst: periodiek meten van waardering bij onze thuiszorg-cliënten.
- PPP-dagactiviteiten-vragenlijst: periodiek meten van waardering bij onze bezoekers van de dagactiviteit.
- PPP-hospice-vragenlijst: continu meten van waardering bij naasten.

3. Medewerker/vrijwilliger waarderingmeting

In 2018 willen we ook twee algemene PPP-vragenlijsten maken om de tevredenheid van medewerkers en vrijwilligers te meten.

4. Incidentele metingen naar behoefte

Het PPP-instrument is ook goed te gebruiken om snel en eenvoudig metingen uit te voeren naar behoefte. En dit kan van alles zijn. De vraag komt van de gebruiker: degene die wil weten hoe het gaat. Samen met een PPP-deskundige zetten zij een vragenlijst in elkaar om te kijken wat de stand van zaken is en waar verbeterpunten zitten. Voorbeelden van inmiddels uitgevoerde of lopende metingen zijn:

- PPP als hulpmiddel in de voorbereiding van een scholing: om concrete input te verzamelen voor een agressie preventie en de-escalatie-training hebben we aan de deelnemers gevraagd om hun ervaringen van de afgelopen maanden via PPP aan te geven. Dit was input voor de training.
- PPP om de ervaringen van zorgmedewerkers te meten met het zelfroosteren in de teams via een roostersysteem. Waar zitten de verbeterpunten.
- PPP om de bij bewoners/contactpersonen te meten wat zij van de nieuwe welzijnspakketten vinden. Zijn er nog aanpassingen nodig?
- Maar je kan ook op locatie bij de ingang een tablet neerzetten waarop je via PPP aan iedereen die binnen komt of naar buiten gaat vraagt: 'Waar werd u blij van vandaag?'
- Etc.

Sterke punten PPP-instrument

- Visueel aantrekkelijke uitstraling (plaatjes, kleuren, smileys) en eenvoudig in te vullen: uitnodigend en gebruikersvriendelijk.
- Met weinig moeite kan je zelf vragenlijsten maken en analyseren. Het is ook leuk om te doen!
- Flexibel inzetbaar: voor verschillende meetdoeleinden passend bij jouw organisatie.
- Direct resultaat, visueel goed weergegeven en de mogelijkheid tot dashboard met acties op teamniveau.
- De beperking van maximaal 11 vragen per vragenlijst (9 tegels en 2 rapportvragen) dwingt om tot de essentie te komen.
- Wanneer je wilt veel ruimte voor toelichting.
- Breed toepasbaar: bij cliënten / bewoners, familie, medewerkers, vrijwilligers etc.
- Goede helpdesk en samenwerking.

Aandachtspunten

- Op dit moment is het nog niet mogelijk om de gemaakte vragenlijst in PPP als vragenlijst te bewaren om later nog een keer te gebruiken zonder daarvoor een account in beslag te nemen. Je kan via een eenvoudige export wel alle vragen en uitkomsten in Excel bewaren en archiveren, maar als je het account gebruikt voor het maken van een volgende vragenlijst, is je eerdere vragenlijst als vragenlijst niet meer beschikbaar. PPP-zorg is dit wel aan het ontwikkelen.
- Kennis van PPP, hoe eenvoudig het systeem ook is, is nodig. Als applicatiebeheerder ben je altijd in meer of mindere mate betrokken bij een meting in de voorbereiding, ondersteuning bij het meten zelf en/of bij de analyse. Zolang de ander PPP niet vaak genoeg gebruikt om routine op te bouwen, is deze begeleiding nodig. Maar dat geldt voor vrijwel elke meet-applicatie.



Belangrijke ervaringen tot nu toe

Metten bij vaak dezelfde respondenten vraagt om een realistische dosering

Metten en verbeteren is goed, zo blijf je een lerende organisatie en blijf je werken aan kwaliteit van zorg. Maar in de VVT-sector meet je vaak bij dezelfde mensen waardoor je goed moet nadenken over hoe vaak je een meting doet en bij welke groep. De bewoners / cliënten, familie, medewerkers vinden het niet fijn om te snel achter elkaar weer bevroegd te worden. In een ziekenhuis heb je steeds andere patiënten waar je vragen aan kan stellen. In de VVT-sector niet.

Metten en verbeteren kost tijd

Hier moet je als organisatie in willen investeren. En je moet het ook organiseren, het gaat niet vanzelf. Ook het oppakken van de actiepunten die uit de meting voortkomen vragen tijd. (PDCA-cyclus).

Toegevoegde waarde: het goede gesprek bij metingen op teamniveau

Als medewerker of familielid kan je een PPP-vragenlijst eenvoudig zelf invullen. Dit gaat snel en makkelijk. Zelf een vragenlijst invullen, is voor de huidige cliëntgroepen van het verpleeghuis maar vaak ook in de thuiszorg lastig of niet mogelijk. Zij hebben daarbij hulp nodig. Meten bij cliënten wordt meestal uitgevoerd door een 'meetgesprek' tussen medewerker en cliënt. Onze ervaring is dat dit door eigen medewerkers laten doen, het beste werkt. De medewerkers kennen de cliënten en kunnen het gesprek organiseren. Daarnaast is het gesprek op zichzelf al winst vanwege de aandacht en tijd voor de cliënt en het luisteren naar wat hij of zij verteld. Nog los van de resultaten uit de meting, zorgt het gesprek er voor dat je samen over het thema na denkt. Dit is geen onafhankelijk interview maar we doen ook geen wetenschappelijk onderzoek. En de ervaring leert ook dat, ondanks de afhankelijkheidsrelatie, cliënten meestal goed aan kunnen geven wat ze van iets vinden om het over dagelijkse onderwerpen gaat die voor hen van belang zijn.

Drie invalshoeken bij metingen op teamniveau

Bij meten op teamniveau meten we wanneer mogelijk dezelfde vragen bij de medewerkers van het zorgteam, de cliënten en de contactpersonen. Dat levert drie invalshoeken op, op hetzelfde thema en een toegevoegde waarde op de resultaten.

José van de Wijgert

Beleidsadviseur Inovum

(e) : j.wijgert@inovum.nl

(t) : 035 - 5888386

www.inovum.nl

