



CareConnect

Innovatieve aanpak voor het verbeteren van zorg op basis van
echte ervaringen

Het is januari 2021. Kwaliteit van de zorg staat op de agenda van de raad van bestuur van een grote zorgorganisatie. Belevingsmanager Inge presenteert de evaluatie van de ervaren kwaliteit van zorg. De evaluatie is gemaakt op basis van ervaringen die duizenden cliënten het afgelopen jaar hebben gedeeld over de beleving van de behandeling en de bejegening via CareConnect.

De trends die deze evaluatie laten zien in onder andere emoties en thema's die mensen hebben aangegeven bij hun ervaringen, bieden zicht op het handelen van het personeel ter plekke én op die in de hele organisatie. Ze geven ook zicht op de sterkten en knelpunten. Oorzaken van verbeterpunten blijken terug te voeren op externe invloeden en op perioden van demotivatie bij het personeel. Zo hebben de werkzaamheden aan de tramlijn bij een aantal locaties veel overlast veroorzaakt voor patiënten, bewoners, leveranciers en bezoekers. En een uitgelopen verbouwing gaf ook de nodige problemen.

Aan de hand van een lijst met interventies concludeert Inge dat het personeel inmiddels goed heeft leren inspelen op de grote diversiteit aan patiënt-verwachtingen, personele uitdagingen en externe invloeden. Advertenties in de trams over "geen paniek, wij werken op volgorde van binnenkomst en de bezoektijden zijn verruimd" bleken bijvoorbeeld zeer effectief voor het voorkomen van stress en werkten zo sterk kostenverlagend.

Ook de algemene effecten zijn positief, met name qua personeelsverloop. De raad van bestuur stelt tevreden vast dat het een goed besluit is geweest in 2018 om kwaliteit van de zorg te evalueren en te verbeteren met behulp van CareConnect.

De opgave in de zorg

Goede kwaliteit leveren is dé opgave waar organisaties in de zorg voor staan. Wat goede kwaliteit inhoudt is omschreven in kwaliteitskaders en beroepscode. Voor de dienstverlening is dit het vertrekpunt. Goede faciliteiten, professionele en gemotiveerde medewerkers vormen belangrijke voorwaarden.

Daarnaast zijn de behandelresultaten en de ervaringen van patiënten¹ van invloed op de kwaliteit van de zorg. Deze ervaringen zijn een waardevolle bron van informatie voor evaluatie en feedback. Ook is het belangrijk om de ervaringen van medewerkers te relateren aan de ervaringen van patiënten.

CareConnect integreert beide aspecten tot één geheel. Kwaliteit is geen eenvoudige optelsom van factoren [2].

Wat is CareConnect?

CareConnect biedt een betekenisvol alternatief voor uw patiënt-tevredenheid-onderzoek (CTO), medewerker-tevredenheid-onderzoek (MTO) én optioneel eventuele verbeterprocessen die daaruit voortkomen. Het is een integrale evaluatie waarin het draait



When people tell stories, they sometimes reveal feelings and beliefs of which they themselves are not aware. When the answer to a direct question is "I don't know," asking for a story may provide the contextual triggers that bring out the tacit knowledge and relevant experience required.

Cynthia F. Kurtz in Working with Stories [1]

om het **delen** van ervaringen - met daarin echte gebeurtenissen - over uw organisatie en het **werken** hiermee om tot inzicht en verbetering te komen.

Uw patiënten en medewerkers **delen** via een digitaal vertelpunt ervaringen [3] die voor hen belangrijk zijn. Positief en negatief. Ze worden zo mede-onderzoekers van de kwaliteit [3,4].

Patiënten en medewerkers **duiden** hun ervaringen door er vragen over te beantwoorden. Bijvoorbeeld over de emotie die ze voelden of de mate van regie die ze ervoeren. Zo komt er een grote diversiteit aan ervaringen en informatie over de ervaringen beschikbaar, een rijke bron van informatie over de ervaren kwaliteit van zorg.

Deze worden door StoryConnect via een intensief en zorgvuldig proces **geëvalueerd** waarin alleen de daarbij opvallende signalen, relevante trends, tegenstrijdige signalen en veranderende patronen worden opgenomen. Deze worden in workshops **door uw eigen medewerkers** nader onderzocht.

Zo krijgen uw medewerkers **inzicht** in de complexiteit van cliënt-ervaringen en kunnen zij die in verband brengen met hun motivatie en de werkomstandigheden waardoor de door hen voorgestelde (en waar mogelijk doorgevoerde) **verbeteringen** goed passen bij de uitdagingen ter plekke.

Resultaten zijn bijvoorbeeld meer inzicht in sterke punten en verbeterpunten van verschillende teams en concrete interventies om verder te werken aan verbetering van de kwaliteit van zorg. Voor het management belangrijke input voor het verantwoorden en onderbouwen van de cijfers.

CareConnect is al toegepast voor [5]:

- Evaluatie en verbetering van kind- en gezinsgerichtheid van zorg in 13 Nederlandse ziekenhuizen.
- Evaluatie patiënt-beleving voor volwassen patiënten.
- Onderzoek naar motiverende en demotiverende patronen in een vrijwilligersorganisatie.
- Evaluatie van zorg door personeel en familie in een zorgorganisatie voor langdurige zorg.



Alleen als wij weten wat er leeft bij kinderen, jongeren en hun ouders, en hen de mogelijkheid geven om actief hun stem te laten horen, zijn we in staat om de kwaliteit van de zorg aan kinderen en jongeren structureel te verbeteren, en hen met hart en ziel te blijven vertegenwoordigen in de diverse overleggen, raden en commissies.

Hester Rippen
Directeur, Stichting Kind en Ziekenhuis

Starten met CareConnect

CareConnect wordt voor uw organisatie op maat ontworpen en ondersteund. Dat proces verloopt in drie fasen.

Fase 1 - Ontwikkelen maatwerk-oplossing

Samen met een projectgroep wordt voor uw organisatie een passende CareConnect oplossing ontworpen. In deze fase komt aan de orde hoe alle betrokkenen worden

geïnformeerd en uitgenodigd om mee te doen, Hoe het proces van het ontwikkelen en gebruiken van ervaringen zal verlopen.

En er is oog voor de behoefte aan training en support. Output van deze fase is beschrijving hoe uw organisatie kwaliteit zal evalueren en verbeteren, en een planning van activiteiten.

Fase 2 - Van ervaringen naar verbeteringen

In deze fase worden verbeter-cycli van vier stappen doorlopen:

- **Delen** - Het projectteam zorg er samen met uw personeel voor het delen van patiënt-ervaringen. Er zijn vele methoden, variërend van het aanbieden van een tablet, het meegeven van kaartjes met een link naar het vertelpunt tot het verzenden van email.
- **Inzicht en verbeteren** - Wij begeleiden uw medewerkers (en eventueel ook patiënt-vertegenwoordigers) in workshops bij het verkrijgen van inzicht in de ervaren kwaliteit van zorg. Op basis hiervan maken zij verbeter-voorstellen (interventies) en afspraken over de realisatie daarvan.
- **Evolueren** - De interventies worden (eventueel na toestemming) in praktijk gebracht. Ook hierbij begeleiden wij waar nodig.
- **Evalueren en plannen** - Met het oog op de volgende cyclus wordt de balans opgemaakt over over de eerste drie stappen. Op basis van deze evaluatie worden eventueel aanpassingen doorgevoerd aan de oplossing of de activiteiten.

Hierna start een volgende cyclus. In de praktijk gaat het **delen** van ervaringen continu door.

Afhankelijk van het verandervermogen van uw organisatie worden per jaar vier tot acht verbeter-cycli doorlopen totdat in principe de hele organisatie werkt aan kwaliteitsverbetering met ervaringen.

Fase 3 - Intervisie en evolutie

Wanneer CareConnect een vast onderdeel is gaan vormen van de kwaliteitscyclus, worden - indien gewenst - een aantal van uw medewerkers opgeleid om workshops te begeleiden en delen van het proces te ondersteunen. Dit wordt ondersteund met opleidingen en intervisie vanuit StoryConnect.

De rol van StoryConnect verschuift in deze fase naar het verder doorontwikkelen van CareConnect inclusief het aanpassen van de oplossing aan veranderingen in uw organisatie en/of daarbuiten.

CareConnect wordt altijd op maat gemaakt voor uw organisatie of voor een groep gelijksoortige organisaties.

In de demo, bereikbaar via de QR code hiernaast of link hieronder, wordt het verschil tussen vragenlijsten en het delen van ervaringen via een StoryPoint uitgelegd.

Scan de QR code of

[volg deze link naar de demo van CareConnect.](#)



Wat levert CareConnect op?

Patiënten en medewerkers voelen zich gehoord omdat ze via het vertelsysteem, desgewenst anoniem, ervaringen kunnen delen die zij van belang achten. In de workshops ontstaat inzicht in patronen van zorgbeleving en verlening door personeel, management en beleidsmakers. Door het samenbrengen van tientallen x honderden ervaringen krijgen zij zicht op collectieve patronen, verwachtingen en gedragingen van zowel patiënten als medewerkers én op eventuele positieve en negatieve uitschieters.

Iedere geleding krijgt een doorsnede van de voor hen relevante informatie en kan daarmee de dynamiek in beleving volgen en bijdragen aan het verbeteren daarvan. Zo draagt deze werkwijze bij aan het vertrouwen in de organisatie en acceptatie van verandering.

De toegankelijkheid van de informatie voor alle lagen in de organisatie draagt direct bij aan kort-cyclisch verbeteren en een duurzame dialoog. MR en patiëntenraad kunnen op basis hiervan de juiste prioriteiten stellen en onderbouwing vinden.

Referenties

- (1) Working with Stories in Your Community or Organization. Participatory Narrative Inquiry (2014) door Cynthia F. Kurtz is het standaardwerk PNI, de wetenschappelijk methode onder alle StoryConnect toepassingen.
- (2) Position paper zorgkwaliteit door Harold van Garderen, Erwin Duurland en Caroline de Bes.
- (3) Presentatie voor de Hogeschool Utrecht over de medemens als mede-onderzoeker.
- (4) Presentatie voor de expertmeeting van de Landelijke Organisatie van Cliëntenraden (LOC) over leren van ervaringen.
- (5) Zie www.storyconnect.nl/#careconnect.



*Het gaat niet om wat **u wil weten** van mensen.
Het gaat om wat mensen **willen dat u weet***

dr. Harold van Garderen
Directeur, StoryConnect

Meer weten over CareConnect?



Caroline de Bes
06-19330138
Caroline@storyconnect.nl

Onderscheidende factoren van CareConnect

vervangt gesloten vragenlijsten door een motiverende werkwijze voor continue leren en verbeteren samen met patiënten en met personeel

1

geen statistische gegevens, maar echt inzicht in en grip op ervaren kwaliteit van dienstverlening, zorg en behandelingen

2

geen verlies van informatie in management rapportages, maar direct toegang tot alle relevante informatie voor alle management lagen

3