

Project 'EigenWIJze'



Sinds 2015 vliegt de Koperhorst verdere verbetering van kwaliteit van zorg vanuit een eigen unieke visie aan. Onder de noemer 'EigenWIJze' kijken we op basis van de beleving van bewoners, naasten en vanuit de professionaliteit en expertise van de werkvloer op welke concrete manier verdere verbetering wenselijk en mogelijk is.

Doelstelling is op deze manier een eventueel verschil in beleving tussen de werkvloer en de bewoners/naasten kleiner te maken.

In samenwerking met een externe partij is onderzoek gedaan op kwantitatieve én kwalitatieve wijze naar de beleving van bewoners en hun naasten. Vooral de combinatie van beide onderzoeksmethoden is heel vruchtbaar geweest. Want cijfers geven richting, maar kwalitatieve informatie kan een antwoord zijn op de 'waarom' vraag. Dit geeft betekenis en duiding voor verdere verbetering.

De Koperhorst is trots om te vertellen dat de inzet van de werkvloer en de eerlijke reflecties van bewoners en naasten ervoor hebben gezorgd dat we inderdaad op verschillende vlakken beter zijn gaan (samen)werken. Onderstaand een korte samenvatting van de behaalde resultaten.

Behaalde resultaten

Met het traject EigenWIJze zijn mooie resultaten behaald die laten zien dat het 'werkt' om concrete WIJ-regels te maken over houding en gedrag. Bij kwaliteit van zorg en de beleving van de bewoners en naasten is het uitermate belangrijk wat er 'in de laatste meter' in het contact tussen bewoners en zorgverleners en tussen zorgverleners en naasten gebeurt. Dat zit op gebied van houding, gedrag en communicatie. Welke verwachtingen zijn er naar elkaar en hoe houden we elkaar aan gemaakte afspraken? De hele organisatie is aan de slag gegaan met deze zogenaamde WIJ-regels en wat zien we gebeuren?

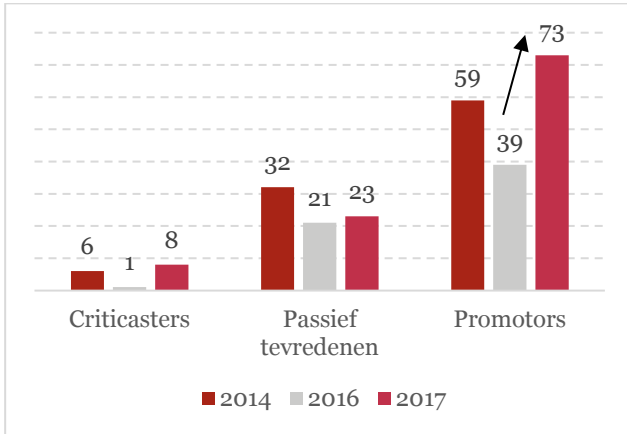
Wat je aandacht geeft, dat loont!

Net Promotor Score – De Koperhorst

De Net Promotor Score is op organisatieniveau gestegen van een 62 in 2016 naar een 63 in 2017. Onderscheidend hierin is dat ertien opzichte van 2016 87% meer promotors zijn. Dat betekent dat er beduidend meer bewoners en naasten zijn geweest die een 9 of een 10 hebben gescoord bij de vraag "Zou u de Koperhorst aanbevelen bij uw familie en vrienden?"

Ten opzichte van de sector betekent dit dat de Koperhorst zich in de kopgroep bevindt en hoger scoort dan vergelijkbare organisaties in de sector.

De Koperhorst	2014	2016	2017
Net Promotor Score	55	62	63



Van deze bredere beweging die zichtbaar is bij de Koperhorst hebben we onderstaand een aantal resultaten (kwantitatief en kwalitatief) weergegeven op groepsniveau.

"Samenwerking tussen naasten en zorgverleners"

Bij groepswonen 5 is het afgelopen jaar extra aandacht besteed aan de samenwerking tussen naasten en zorgverleners. Men heeft als team en samen met naasten nagedacht over 'hoe kunnen we deze samenwerking vormgeven?' Door het open en eerlijke gesprek met elkaar aan te gaan over verwachtingen, afspraken en communicatie is het afgelopen jaar een grote verbetering gerealiseerd in de samenwerking. Zowel naasten als zorgverleners geven in cijfers en in gesprek aan dat de samenwerking is verbeterd.

Naasten vertellen: "de band met de zorgverlening is beter geworden". Daarnaast wordt over afspraken en overleg in 2016 nog een score van een 6,7 gegeven en in 2017 is dit gestegen naar een 8.

Medewerkers geven aan dat ze gegroeid zijn in "samen naar oplossingen zoeken". Waar ze in 2016 dit scoren met een 7, is dit in 2017 gestegen naar een 8,8.

Samenwerking tussen naasten en zorgverleners		
De Koperhorst	2016	2017
Beleving van naasten	6,7	8
Beleving van medewerkers	7	8,8

"Stimuleren van zelfredzaamheid"

Wonen met zorg 5 bij de Koperhorst heeft extra aandacht besteed aan het

stimuleren van zelfredzaamheid van bewoners. Zowel in beleving van medewerkers als in de beleving van bewoners is dit beter beoordeeld in 2017 ten opzichte van 2016.

Zelfredzaamheid bewoners		
De Koperhorst	2016	2017
Beleving van bewoners	9,4	10
Beleving van medewerkers	7,8	9

'Samenwerken in een team'

Alle teams hebben het afgelopen jaar energie ingezet op verdere verbetering van de onderlinge samenwerking en communicatie (feedback). Dit heeft in de cultuur binnen de Koperhorst veel vruchten afgeworpen en dit is iets wat we de komende tijd vast willen houden en verder willen versterken. Cultuur laat zich niet in cijfers vangen, maar onderstaand een kwantitatieve illustratie van de kwalitatieve resultaten die op dit gebied bij de Koperhorst zijn bereikt in de afgelopen periode. We geven onderstaand de Werkgever Net Promotor Score (WNPS) weer en de beleving van medewerkers op gebied van werksfeer.

Samenwerken in een team – werksfeer		
De Koperhorst	2016	2017
WNPS Beleving van medewerkers	25	33
Beleving van medewerkers	8,5	9

Conclusie:

Er zijn mooie resultaten bereikt op basis van inzet en aandacht de afgelopen periode en we gaan dan ook trots door met onze EigenWIJze!