

## Tilburg University

### Van en met elkaar leren om kwaliteit van zorg te verbeteren

Scheffelaar, A.; Janssen, M.; Luijkx, K.

*Publication date:*  
2023

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

*Citation for published version (APA):*

Scheffelaar, A., Janssen, M., & Luijkx, K. (2023). Van en met elkaar leren om kwaliteit van zorg te verbeteren: Een evaluatie van 'Het verhaal als kwaliteitsinstrument'. Mensgerichte ouderenzorg.

#### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

#### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



[Home](#) > [Kennisplein](#) > [BLOG: Leren door kwaliteitsverbetering met 'Het verhaal als kwaliteitsinstrument'](#)

# Van en met elkaar leren om kwaliteit van zorg te verbeteren: een evaluatie van 'Het verhaal als kwaliteitsinstrument'

*De Academische Werkplaats Ouderen ontwikkelde samen met zes partnerorganisaties 'Het verhaal als kwaliteitsinstrument'. Doel van dit instrument is om op basis van verhalen van ouderen de kwaliteit van zorg in beeld te brengen en te verbeteren. Het verhaal als kwaliteitsinstrument is uitgevoerd bij zes teams van vier zorgorganisaties. In dit blog lees je hoe medewerkers en clientvertegenwoordigers leerden van de verhalen van ouderen en hoe zij samen werkten aan verbetering van de kwaliteit van zorg.*

## Het verhaal als kwaliteitsinstrument in het kort

Getrainde zorgprofessionals interviewen zo'n tien ouderen over hun ervaringen met de zorg. Het interview gebeurt op een open wijze, met 1 open vraag. Na elk interview maakt de zorgprofessional een portret van het interview: een verhalende weergave van het gesprek met de oudere op een A4. In een kwaliteitsbijeenkomst gaan zo'n zeven medewerkers met verschillende functies en een clientvertegenwoordiger in gesprek over de tien portretten. Dit doen zij onder begeleiding van een gespreksleider. Uit deze portretten halen zij de successen en verbeterpunten. Samen stellen zij een actieplan op. Zo gebruiken de medewerkers en clientvertegenwoordigers de verhalen van ouderen om van te leren en samen de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Drie maanden na de kwaliteitsbijeenkomst vindt een vervolgbijeenkomst plaats. Hierin kijken de medewerkers en clientvertegenwoordigers samen terug op de voortgang van de kwaliteitsverbetering, de behaalde successen en mogelijke vervolgstappen.

## Het onderzoek

Op zes locaties van vier zorgorganisaties is 'Het verhaal als kwaliteitsinstrument' uitgevoerd en geëvalueerd. In totaal werkten er 46 mensen mee aan de kwaliteitsbijeenkomsten en 34 mensen waren aanwezig bij de vervolgbijeenkomst. De bijeenkomsten werden geobserveerd door een onderzoeker. Ook deelden de medewerkers en clientvertegenwoordigers hun ervaringen met de methode.

## De uitkomsten in het kort

Medewerkers en clientvertegenwoordigers leerden van elkaar tijdens de kwaliteitsbijeenkomst. Zij voerden een diepgaande discussie over de behoeften van cliënten. Door zo'n discussie kregen zij meer inzicht in elkaars perspectieven. Soms veranderde hun houding over een thema of bekeken zij ouderen meer holistisch dan voorheen.

Medewerkers en clientvertegenwoordigers zien vier voordelen van Het verhaal als kwaliteitsinstrument:

1. De individuele verhalen van ouderen geven veel inzicht in wat ouderen waarderen in de (kwaliteit van) zorg
  2. Ze leren van en met elkaar tijdens de kwaliteitsbijeenkomsten
  3. De kwaliteitsbijeenkomst levert concrete verbeterpunten op
4. De samenwerking en het leren van clientvertegenwoordigers en medewerkers met verschillende functies

Ben je benieuwd naar het volledige Engelstalige artikel, klik dan [hier](#).

Het verhaal als kwaliteitsinstrument is nu beschikbaar voor geïnteresseerden. Meer informatie over het instrument is [hier](#) te vinden. Bij interesse kan je contact opnemen met [awouderentranzo@tilburguniversity.edu](mailto:awouderentranzo@tilburguniversity.edu).

*Het wetenschappelijke artikel is geschreven door Aukelien Scheffelaar, Meriam Janssen, en Katrien Luijkx.*

[Over ons](#)

[Evenementen](#)

[Kennisplein](#)

[Contact](#)

[Cookiebeleid](#)

[Privacy statement](#)

[awouderentranzo@tilburguniversity.edu](mailto:awouderentranzo@tilburguniversity.edu)

[Schrijf je in voor de nieuwsbrief](#)

**Bezoekadres**

Professor Cobbenhagenlaan 125  
5037 DB Tilburg  
Reitse Poort, 2e etage