

# Het verhaal als kwaliteitsinstrument:

Met verhalen van ouderen werken aan kwaliteitsverbetering

*“De verhalen leven gewoon meer, het is een leuke manier om erachter te komen wat een cliënt bezighoudt en wat voor iemand belangrijk is.”*

Persoonlijke verhalen van ouderen maken duidelijk wat zij belangrijk vinden in hun leven en de zorg die zij ontvangen. Het verhaal als kwaliteitsinstrument is een methode om op basis van verhalen van ouderen de kwaliteit van zorg in beeld te brengen en te verbeteren. De Academische Werkplaats Ouderen van Tranzo, Tilburg University ontwikkelde deze methode samen met zorgorganisaties. Het verhaal als kwaliteitsinstrument inspireert en motiveert zorgprofessionals om te werken aan mensgerichte ouderenzorg.



Getrainde zorgprofessionals interviewen ouderen en komen erachter wat zij belangrijk vinden. Een zorgprofessional stelt een oudere één vraag: “U ontvangt zorg van deze organisatie, vertelt u daar eens over”. De oudere vertelt dan zijn / haar persoonlijke verhaal. Van elke oudere wordt een portret opgesteld. Deze portretten worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering. Na een kwaliteitsbijeenkomst kunnen zorgprofessionals direct aan de slag met een opgesteld actieplan.

“

Je leert de bewoners anders kennen, je hoort ze toch op een andere manier. Door het uitwerken van die portretten overzie je goed wat iemand vertelt, dan zie je de kleine nuances doordat je de geluidsopname hebt. ‘ (zorgmedewerker)

“

Op deze manier in gesprek gaan is echt heel anders dan wij gewend zijn. Dat vond ik eigenlijk bijzonder, je stelt een vraag en er komt nieuwe gesprekstof.”  
(zorgmedewerker)



### **Training**

De methode Het verhaal als kwaliteitsinstrument wordt in een cursus van drie dagdelen aangeleerd. Zorgprofessionals gaan actief aan de slag en oefenen met het ophalen van verhalen. Ze oefenen met het analyseren van verhalen en leren hoe een verhaal kan worden omgezet in een portret. Deze portretten geven weer wat ouderen belangrijk vinden als het gaat om kwaliteit van zorg.



### **Interviews en portretten opstellen**

Na de training, interviewen zorgprofessionals ouderen die zij niet persoonlijk kennen. Ze stellen één open vraag: "U ontvangt zorg vanuit organisatie X. Vertelt u daar eens over?" Tijdens het gesprek volgt de zorgprofessional zoveel mogelijk de verhaallijn van de oudere en brengt zelf geen nieuwe thema's in. Het interview wordt opgenomen en letterlijk uitgetypt. Met een portret schetst de zorgprofessional een impressie van de oudere die geïnterviewd is en de thema's waarover zij / hij vertelde.



### **Kwaliteitsbijeenkomst | 8-10 deelnemers**

De portretten worden gebruikt om in een kwaliteitsbijeenkomst op een gestructureerde wijze te werken aan kwaliteitsverbetering. In de kwaliteitsbijeenkomst gaan 8-10 zorgprofessionals en een cliëntvertegenwoordiger aan de slag met de portretten. Zij werken aan kwaliteitsverbetering door de inhoud van de verhalen en behoeftes van ouderen om te zetten (of te vertalen) naar een actieplan met concrete verbeterpunten.



### **Vervolgafpraak | 2-3 maanden later**

Na de bijeenkomst gaan zorgprofessionals aan de slag met het actieplan. Twee maanden later wordt een vervolgafpraak gepland waarin de zorgprofessionals samen terugkijken op de voortgang, de behaalde successen, en mogelijke vervolgstappen.

Wil jij meer weten over Het verhaal als kwaliteitsinstrument?

Kijk dan op onze website:  
[www.mensgerichteouderenzorg.nl](http://www.mensgerichteouderenzorg.nl) of scan de QR-code



Volg jij ons al?

