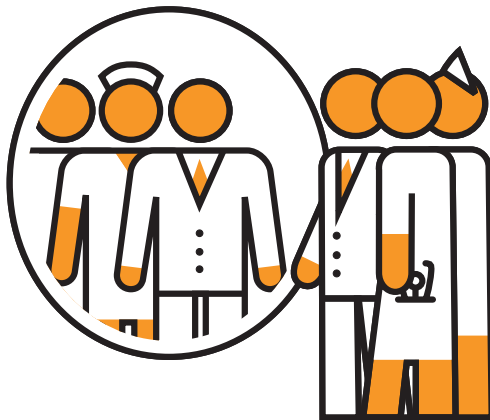


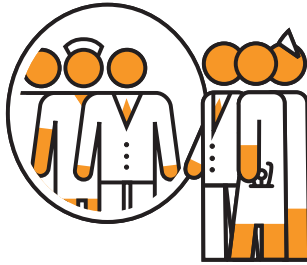
Cultuurwaaier
Cultuurwaaier

Cultuurwaaier

Cultuurwaaier
Cultuurwaaier



**Cultuurtools voor het
bespreken en verbeteren van uw cultuur**



Cultuur

Iedere zorgprofessional wil dat patiënten in een ziekenhuis in veilige handen zijn. Een veilige cultuur is essentieel bij het werken aan veilige zorg. Patiëntveiligheidscultuur definiëren we als het geheel aan normen, waarden, opvattingen en omgangsvormen ten aanzien van patiëntveiligheid (IOM, 2000). De patiëntveiligheidscultuur kan verschillen per afdeling. Binnen een veilige cultuur kan iemand open vertellen over een fout die hij/zij heeft gemaakt, is de reactie op een fout niet straffend, maar helpen collega's de fout te herstellen en te zorgen dat het niet nog een keer kan gebeuren. Ook spreekt men elkaar aan op onveilig gedrag.

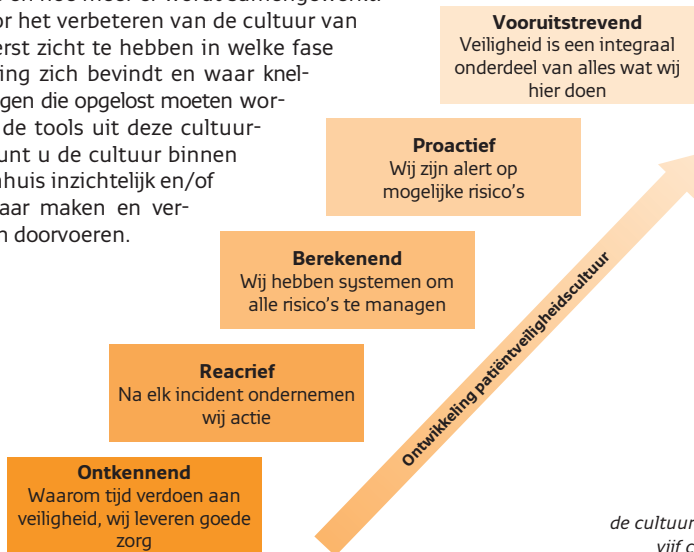
Multidisciplinair onderwerp

Het bieden van veilige zorg aan patiënten is een gezamenlijk doel binnen het ziekenhuis. Alle zorgprofessionals dragen bij aan het creëren van een veiligheidscultuur door over veiligheid te praten, incidenten te melden en inzichtelijk te werken volgens duidelijke richtlijnen en protocollen.

Cultuurladder

Een cultuur kent verschillende fasen (zie *figuur 1*). Hoe hoger op de ladder, hoe meer het commitment van het management zichtbaar is, hoe deskundiger de zorgprofessionals en hoe meer er wordt samengewerkt.

Het is voor het verbeteren van de cultuur van belang eerst zicht te hebben in welke fase een afdeling zich bevindt en waar knelpunten liggen die opgelost moeten worden. Met de tools uit deze cultuurwaaier, kunt u de cultuur binnen uw ziekenhuis inzichtelijk en/of bespreekbaar maken en verbeteringen doorvoeren.



Figuur 1:
de cultuurladder met de vijf cultuurniveaus



Cultuurbox

De cultuurbox is handzame box waarin een bonte verzameling van cultuurtools is opgenomen:

De Cultuurwaaier geeft u informatie over het digitale COMPAZ-meetinstrument waarmee u de cultuur op een afdeling meet. Deze meting kunt als nulmeting gebruiken. De COMPAZ kan anoniem worden ingevuld, waardoor het als veilig wordt ervaren door gebruikers.

Het Karakterspel is een kaartspel met uitdagende uitspraken die de spelers stimuleert in gesprek te gaan over de essentie van een veilige cultuur. Met het spel kunt u een eerste aanzet geven tot het bespreken van patiëntveiligheid. Centraal staat de vraag in welke uitspraken mensen zichzelf en hun organisatie herkennen.

Met de Dag & Nacht-informatiebrochure en -muziek kunt u proeven aan de muziektheatervoorstelling die de cultuur op verfrissende en confronterende wijze bespreekbaar maakt. De voorstelling is een manier om organisatiebreed een cultuurverandering in gang te zetten. Een passend vervolprogramma geeft ruimte met elkaar in gesprek te gaan.

Het IZEP-pakket biedt u een multidisciplinair zelfevaluatie-instrument, waarmee u op afdelingsniveau specifiek aan veiligheid gekoppelde onderwerpen met elkaar bespreekbaar kunt maken. Tevens biedt het de mogelijkheid met elkaar verbeteracties te formuleren om de veiligheidscultuur verder te versterken.

De keuze voor een tool hangt af van de cultuurfase waarin uw organisatie zich bevindt en van de mate waarin een instrument past bij uw organisatie.

Multidisciplinair inzetbaar

De combinatie van tools uit de cultuurbox geeft het hoger en middenmanagement inzicht in de cultuurfase waarin zij zich bevinden en in de concrete interventies die zij kunnen inzetten bij cultuurveranderingsprocessen. De tools zijn tevens voor medewerkers praktisch en verfrissende methoden, waarmee zij zich bewust worden van de eigen cultuur en de eigen rol die zij spelen.

Voordeel cultuurbox

Door aanschaf van de cultuurbox bent u in een keer in het bezit van een breed informatieaanbod en praktische middelen waarmee u de cultuur in kaart kunnen brengen, bespreekbaar kunt maken en kunt verbeteren volgens concrete bewezen interventies. Door de inzet van een combinatie van tools kunt u een blijvende cultuurverandering realiseren.

De cultuurbox kunt u bestellen via www.vmszorg.nl. Alleen wanneer u de cultuurbox reeds heeft aangeschaft, kunt u specifieke IZEP-onderdelen uit de cultuurbox nabestellen. Als u deelneemt aan de Experttraining Cultuur of de Management Development Training ontvangt u de cultuurbox gratis.



COMPaZ

De COMPaZ (NIVEL/EMGO, 2006) staat voor Cultuur Onderzoek onder Medewerkers over Patiëntveiligheid in Ziekenhuizen. Met de enquête kunt u de veiligheidscultuur meten, onderzoeken of de cultuur verbetert en inzicht krijgen in sterke en zwakke punten per afdeling. De COMPaZ is niet voor het cijfermatig beoordelen van een cultuur op ziekenhuisniveau.

Inzicht en verbetering

De COMPaZ-enquête is een gevalideerde vragenlijst die anoniem ingevuld wordt. Met de COMPaZ meet u elf dimensie van de patiëntveiligheidscultuur.

De resultaten uit de COMPaZ-enquête kunt u gebruiken voor het formuleren van concrete acties en voor het formuleren van uw beleidsplan. Daarnaast biedt het onderzoek u inzicht op het landelijk niveau van de (veiligheids)cultuur binnen de Nederlandse ziekenhuizen.

Combinatie van tools

De COMPaZ-enquête en de IZEP vullen elkaar aan. Met de COMPaZ wordt inzicht verkregen in de ontwikkeling van de patiëntveiligheidscultuur. Terwijl de IZEP u helpt bij het bespreekbaar maken van patiëntveiligheid. De COMPaZ is een digitaal instrument waarvoor een coördinator wordt uitgenodigd. Vervolgens kan hij/zij andere managers uitnodigen om het onderzoek op te starten op de eigen afdeling. De zorgprofessionals op de afdeling worden per e-mail uitgenodigd om de digitale vragenlijst in te vullen.

Op www.vmszorg.nl vindt u meer informatie over de COMPaZ-enquête.

Karakterspel

Het Karakterspel stimuleert deelnemers stil te staan bij de veiligheidscultuur binnen hun organisatie of op hun afdeling. De uitspraken op de spelkaarten zijn afkomstig van vier personages uit de indringende muziektheatervoorstelling *Dag & Nacht* en nodigen de deelnemers uit met elkaar in gesprek te gaan over de essentie van een veilige cultuur. Het Karakterspel kunt ook u los van de voorstelling spelen.

Associatiekaarten

Het spel bestaat uit 27 'associatiekaarten' met uitspraken van 4 personages. De kaarten worden allemaal op tafel gelegd met de teksten naar boven. Iedere deelnemer kiest een kaart die hem/haar persoonlijk raakt. Op basis van de gekozen kaarten gaat men het gesprek met elkaar aan. Vragen die aan bod kunnen komen zijn: 'Waarom juist die kaart? Wat riep deze uitspraak bij je op? Herken je die situatie? Wat roept die uitspraak op bij de andere deelnemers?

Het spel kunt u spelen met een groep van maximaal 8 deelnemers en duurt ongeveer 1 uur. Het Karakterspel kunt u bestellen via www.vmszorg.nl.



Dag & Nacht

Dag & Nacht is een indringende en inspirerende muziektheatervoorstelling die - in combinatie met een verdiepend vervolprogramma - u dé tools in handen geeft om de patiënt-veilige ziekenhuiscultuur bespreekbaar en veranderbaar te maken.

Dialogoog

Met Dag & Nacht kunt u 'awareness' creëren voor het belang van een veilige cultuur, verbeteringen inzichtelijk maken en de dialoog op gang brengen. Wanneer er genoeg ruimte is voor een dialoog, wordt een brug geslagen tussen willen en doen. Vragen die aan de orde komen zijn: Wat voel je en zeg je niet hardop? Wat denk je en deel je niet met collega's? Wat zou je willen en wat gebeurt er? Wat laat je liggen en wat is van jou? Wat is een mythe en wat is de waarheid? Dag & Nacht is niet bedoeld voor het meten van de veiligheidscultuur en deelnemers komen bij voorkeur uit het zelfde ziekenhuis.

Reviews

De muziektheatervoorstelling is gebaseerd op praktijkervaringen en spreekt medisch specialisten en verpleegkundigen daardoor direct aan. Bezoekers vonden de voorstelling treffend, confronterend en herkenbaar.

"De teksten van de liedjes hebben mij geraakt. In de monoloog komen daarnaast heel goed de sterke maar ook de kleine kanten van de mens naar boven. Deze voorstelling is een mijlpaal in het streven naar een betere en veilige zorg voor de patiënt."

Medisch specialist Marc Schepens

"Heel indrukwekkend en herkenbaar. Het is precies de manier waarop er in het ziekenhuis over dit soort zaken wordt gepraat."

Verpleegkundige Petra Binnenkamp

Vervolgprogramma

Met de inzet van trainingsmaterialen en eventuele hulp van ervaren organisatiecoaches kunt u in een verdiepend vervolprogramma de vertaling naar individueel en teamniveau maken. De voorstelling staat dan niet op zichzelf, maar inspireert bezoekers daadwerkelijk aan de slag te gaan met de cultuur in de eigen werkomgeving. Zo krijgt de cultuurverandering werkelijk vorm.

Via www.vmszorg.nl kunt u de voorstelling boeken voor in het eigen ziekenhuis en meer informatie vinden.



IZEP

De IZEP, Instrument voor Zelfevaluatie Patiëntveiligheidscultuur (NIVEL, 2006) is een instrument waarmee u de patiëntveiligheidscultuur inzichtelijk kan maken. De IZEP kunt u multidisciplinair toepassen op allerlei afdelingsniveaus, binnen allerlei zorginstellingen.

Zelfreflectie

Met de IZEP kan het hoger- en middenmanagement met medewerkers in de directe patiëntenzorg het gesprek over patiëntveiligheid aangaan. Betrokkenen krijgen inzicht in het begrip patiëntveiligheidscultuur. Vervolgens kan de afdeling of het team door middel van zelfreflectie bepalen wat het niveau van de huidige patiëntveiligheidscultuur op de afdeling is en waar zij naar kan streven. De IZEP is niet bedoeld voor het vergelijken van afdelingen/ziekenhuizen. Deelnemers zijn zorgprofessionals van één afdeling of team.

In het kort bestaat de IZEP uit de volgende stappen:

1. Invullen scoreformulier: iedere deelnemer vult in welke kenmerken per dimensie hij/zij het beste bij de afdeling vindt passen.
2. Uitwisselen scores: deelnemers met dezelfde functie gaan hun scores vergelijken, bediscussieren en geven voorbeelden ter onderbouwing van hun scores.
3. Plenaire uitwisseling scores: de scores van de verschillende groepen worden op de IZEP-poster geschreven. De groepen gaan samen bespreken wat de sterke en zwakke punten zijn van de cultuur op de afdeling, waar de verschillen zijn tussen verschillende functiegroepen en waarom deze er zijn.
4. Voorstellen verbeteracties: de groep bepaalt samen waar zij willen staan en welke acties ondernomen moeten worden om op die plek te komen.

De kracht van IZEP

- IZEP, maakt de patiëntveiligheidscultuur binnen uw ziekenhuizen inzichtelijk.
- IZEP, helpt u de patiëntveiligheidscultuur te bespreken en te verbeteren.
- IZEP, is in uiteenlopende zorginstellingen toepasbaar.
- IZEP, is op elk (ziekenhuis)afdelingsniveau toepasbaar.
- IZEP, leidt tot concrete interventies die per afdelingsniveau zijn vast te stellen.
- IZEP, kunt u multidisciplinair inzetten.

Het uitvoeren van een IZEP duurt ca. 2 uur. De groepsgrootte ligt tussen de 8 en 15 personen. Het IZEP-pakket maakt onderdeel uit van de Cultuurbox. De Cultuurbox kunt u bestellen via www.vmszorg.nl. Alleen wanneer u de Cultuurbox reeds heeft aangeschaft, kunt u specifieke IZEP-onderdelen uit de Cultuurbox nabestellen.



veiligheids
programma