Radicale kwaliteit

Geplaatst op 26 oktober 2017

Cliëntenraden over toetsen kwaliteit vanuit oogpunt Radicale vernieuwing.

Begin oktober 2017 faciliteerden Willeke Krijgsheld en ik namens LOC een intensieve maar ook ontspannen ontmoeting tussen vertegenwoordigers van cliëntenraden. Op verschillende momenten kwamen cliëntenraden die betrokken zijn bij de landelijke beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg al eerder bij elkaar. Deze bijeenkomst richtte zich op de invloed die de cliëntenraad kan uitoefenen op het toetsen van kwaliteit van leven, op manieren die aansluiten bij Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. Een sfeerverslag met kerninzichten en tips van cliëntenraadsleden.



Kwaliteit leef je. Dat kan je niet vatten in indicatoren, afvinklijstjes of uren. Kwaliteit zit in de naden van de

dag, je eigen invulling, zelf bepalen wat voor jou belangrijk is.

Met de deelnemers zijn we in het ervaren van kwaliteit gedoken. Aan de hand van een oefening hebben we gezien hoe erg het is als er voor jouw eigen voorkeuren en wensen (en onderliggende waarden) geen plek is in het verpleeghuis. En dat heeft de aanwezigen laten nadenken over wat allemaal te maken heeft met kwaliteit van leven. Kwaliteit is hoe een mens zich (thuis) voelt.

Belevingswereld

Een cliëntenraad moet blijven zoeken en kritisch blijven hoe de zorgorganisatie aandacht heeft voor kwaliteit van leven in alles wat zij doet. Ook als het gaat om een passende vorm van het meten van kwaliteit. **Kwaliteit is ook heel veranderlijk, wensen en behoeften veranderen, raad en organisatie moeten dus adaptief zijn en mee-ontwikkelen.**

Hoe groot of klein je zorgvraag ook is, kwaliteit blijft van belang. Ook bij dementie spelen bijvoorbeeld muziek, geur en kunst nog een belangrijke activerende/ stimulerende rol. **De kunst is om uit te vinden hoe je aan kan sluiten bij de belevingswereld van mensen.** En te stimuleren dat mensen nog zo lang mogelijk (elementen van) eigen regie en invloed op het eigen leven behouden.

Op kwaliteitstoetsing moet je dus breed inzetten volgens de aanwezigen. Dat begint al bij de intake of zelfs bij de eerste verkennende gesprekken. Dan al ga je na wat voor iemand belangrijk is (geweest en zal worden) en hoe je hier met het hele team aandacht aan kan besteden. De context speelt een belangrijke rol, juist ook bij veranderende woon- en leefomstandigheden. Wat deed iemand altijd al, wat doet hij/zij nu graag en wat kunnen we verwachten dat iemand zal willen gaan doen. Hoe en met wie bespreken we dat, blijvend, om telkens aan te passen aan de actualiteit van het leven? Het leven gaat door, zorg en ondersteuning moet dat leven volgen. Dat kan je doen door met gastvrouwen/-heren en kleine teams aandacht te hebben voor het individu en zijn/haar wensen en ontwikkelingen.

De basis is verbinding zoeken, het samen doen, een balans vinden. Dan creëer je rust en een ankerpunt voor mensen. **Een toetsing moet dus ook nagaan of er genoeg rust en ruimte gecreëerd wordt om met elkaar echt aandacht te hebben voor kwaliteit.** Mensen hebben dan zelf zoveel mogelijk regelruimte, keuzevrijheid. Daar is wel durf en verbinding voor nodig van alle betrokken partijen. Om dat maatwerk rond kwaliteit met elkaar te ontdekken en te duiden. Echter er moet wel een basis van kwaliteit zijn die breed gedragen wordt en waar iedereen zich aan moet houden.

Wat betekent het voor cliënten?

De cliëntenraad moet aandacht hebben voor die ruimte, het zoeken naar balans en rust in huis. **Radicale vernieuwing is ruimte scheppen om te zoeken wat voor mensen bijdraagt aan een mooi leven dat men zelf zoveel mogelijk vorm en inhoud geeft.** Daartoe moet je als cliëntenraad keuzes maken wat je doet en wat je niet doet.

Papier moet je soms links laten liggen om in kunnen te spelen op wat voor mensen van belang is. De cliëntenraad heeft een zekere regelruimte. Die moet de raad bewust pakken. Iedere organisatie moet faciliterend worden aan de zorgvraag en niet andersom, dat de cliënt in het zorgaanbod past. Hoe je dat doet, dat onderzoek je samen met de cliëntenraad. Als raad moet je zorgen dat je niet in een spagaat tussen het beleid en de inhoud/de mensen komt te zitten. **Belangrijk is om beleid telkens terug te brengen op wat het voor cliënten betekent en vanuit daar te adviseren.** En als dat gesprek niet op gang komt, adviseer je als raad dus ook niet (positief) op beleidsstukken.



De oude vorm van kwaliteitstoetsing, de CQ, werd door de aanwezigen als niet goed ervaren. Te lange lijsten, niet passende vragen. Indicatoren en transparantie moeten niet het doel zijn. Het was een zoektocht naar grip; verantwoording en risicodekking. Maar soms neem je liever een risico (bv op vallen) dan dat je niet je eigen vrijheid én kwaliteit van leven kunt ervaren. Het nieuwe kwaliteitskader geeft zorgorganisaties en raden de ruimte om zelf met kwaliteit (bv met onderstaande tips) aan de slag te gaan. Lees onder de foto de waardevolle tips van de aanwezige cliëntenraadsleden!

Tips van de CR!

Waar moet kwaliteitstoetsing wel aan voldoen? Wat zijn tips die de raadsleden meegeven?

- Maak ruimte om kwaliteitsmeting bij en met cliënten anders in te vullen. Cijfers geven kan een aanleiding vormen om verder in gesprek te gaan over bepaalde thema's. Maar (gemiddelde) cijfers op zich zijn niet zaligmakend.
- Zeg ook nee, ook tegen IGZ, als een meetmethode niet past bij jouw cliënten; nodig IGZ uit om toe te lichten waarom je hebt gekozen voor je eigen methode (IGZ zegt zelf; "pas toe of leg uit")
- Zorg dat je je als cliënt vrij voelt om te spreken.
- Toetsing dichtbij de cliënt; bv op huiskamerniveau in huiskamergesprekken, of wat uit het team blijkt, maar niet alleen op het niveau van de manager; dat is te ver weg van de dagelijkse ervaring van cliënten.
- Erkenning haalt veel kou uit de lucht, dan ontstaat het gesprek, laat iemand in zijn waarde ook als je het niet eens bent met een signaal van cliënt of naaste.
- Bespreek met betrokkenen hoe je de meting of toetsing aanpakt, dan is het gelijk onderbouwd ; met wie je het allemaal doet, meet je ook hoe dat gaat.
- Maak ruimte om ervaringen uit te kunnen wisselen, dat je "van je hart kan kwijtraken" ofwel je hart kan luchten.
- Maak het kort en boeiend (geen ellenlange vragenlijsten).
- Het mag best verrassend zijn, de vorm, de vragen.
- Maak het flexibel en wisselend; meet gedurende het jaar, bv per kwartaal, rondom een thema.
- De uitvraag moet gaan om "gelukkig zijn" (of niet).
- Toets in meerdere fases; bijvoorbeeld in de zorgleefplanbespreking en volg dat op of de signalen nog kloppen of veranderd zijn. Maar denk ook aan voor en na de begrotingscyclus en/of leren van andere locaties.
- De organisatie is faciliterend aan wensen van mensen; daar is ruimte voor nodig.
- Toetsing gebeurt al continu (MIC/MIM/ zorgleefplan) maak daar gebruik van; bundel wat er al is.
- Kwaliteit(toets) haal je op met verhalen!
- Maak meting ruimte creërend; ook in het financiële gesprek met elkaar; kijk naar de essentie! Niet de centen, maar wat is er nodig om kwaliteit te faciliteren, daar draait het om; daarna volgen de financiën.