

Leerzaam 1e radicaal vernieuwingscongres verpleeghuiszorg De Leyhoeve over meten kwaliteit

Geplaatst op 14 april 2017



Woonlandschap en verpleeghuis De Leyhoeve in Tilburg startte vorige week met het eerste congres in een serie, die De Leyhoeve organiseert in het kader van hun deelname aan de landelijke beweging Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg. Dit eerste congres stond in het teken van de ontwikkeling van een manier van meten van de kwaliteit van zorg en leven van mensen die met verpleeghuiszorg te maken hebben. Centrale vraag: hoe kun je dat zo doen, dat je echt kunt leren van wat zij belangrijk vinden in hun leven,

en daar de zorg optimaal op laten aansluiten? En zonder ellenlange vragenlijsten?

Samen leren

Zo'n 70 mensen uit verpleeghuizen uit het land, van het zorgkantoor, Waardigheid & Trots, LOC Zeggenschap in zorg en andere organisaties voerden inspirerende en verhitte gesprekken. En werkten zo samen aan manieren om te kunnen voldoen aan de vraag die het nieuwe kwaliteitskader van het Zorginstituut Nederland aan verpleeghuizen stelt: om dit meten voor 2018 op een goede manier te organiseren. Bovendien werd er samen gewerkt aan een cultuur tussen de verpleeghuisorganisaties, met als uitgangspunt dat je met en van elkaar kunt leren.

Reeks congressen

Uitgangspunt van de congressen van De Leyhoeve is dat de verpleeghuiszorg fundamenteel beter kan. De zorgorganisatie spant zich hier sinds de oprichting en officiële opening afgelopen jaar voor in. En is met 3 andere kernorganisaties en op dit moment nog zo'n 40 verpleeghuizen daaromheen een actieve speler in de beweging 'Radical Vernieuwing Verpleeghuiszorg'. Die erop gericht is dat de verpleeghuiszorg

doorgaand kan gaan draaien om de relatie tussen mensen die zorg krijgen, naasten en mensen die zorg verlenen. En wat er voor hen toe doet. Om dat te bereiken, zijn de deelnemers aan het vernieuwingsinitiatief bereid om doorgaand alle kaders ter discussie te stellen, mochten die in de weg staan. In de eigen organisatie, maar ook regionale en landelijke kaders zoals die van zorgkantoren.

Om hun eerste inzichten met het radicale vernieuwen breed te kunnen delen, feedback te vergaren en uitdagingen verder te kunnen aanpakken, spreekt De Leyhoeve met de congressen de ervaring, kennis en kunde van andere vernieuwers in de verpleeghuiszorg aan. De congressenreeks is zo een prachtige aanvulling op alle andere bijeenkomsten die in de beweging georganiseerd worden.

Verantwoord buiten de lijntjes

Vaak blijken belemmerende kaders door organisaties zelf bedacht, zo ontdekte De Leyhoeve. En kun je na gedegen voorbereidingen, in gesprek met bijvoorbeeld de Inspectie, ook bereiken dat je op eigen initiatief op alternatieve manieren invulling kunt geven aan gestelde uitgangspunten en criteria. Zonder dat dat met ellenlange vinklijstjes hoeft samen te gaan. Vanuit die insteek pakte De Leyhoeve ook de uitnodiging van het kwaliteitskader, om voor 2018 een goed meetsysteem te organiseren, met beide handen aan. Doelen van het congres:

- Samen werken aan betere zorg.
- Kans grijpen voor een gedegen alternatief voor lange vragenlijsten om kwaliteit van leven/zorg te meten.
- Hiervoor concrete uitgangspunten/meetvragen bedenken.
- Die vervolgens ook als leidraad kunnen dienen voor het gesprek met de Inspectie ter onderbouwing van het meetsysteem (het kwaliteitskader verwacht een duidelijke visie).

Gaandeweg ontwikkelen

De Leyhoeve startte zelf een paar maanden terug met een meetsysteem gebaseerd op een stuk of 10 vragen. Die via een meetsysteem op tablets door bewoners en naasten ingevuld kunnen worden.

Professioneel Luisteraar Laurens van Rij van De Leyhoeve: "We zijn gewoon gestart in plaats van dat we dachten: we wachten totdat het allemaal perfect is. En we hebben na 3 maanden nu ook de eerste resultaten. Gaandeweg kunnen we die aanpassen en verbeteren." Die ervaringen vormden een basis voor de dag. In gesprekken tussen aanwezige cliënten, cliëntenraadsleden, medewerkers en andere professionals, werden de vragen aangevuld en aangescherpt.

Op het gebied van kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven, werden vier vragen geformuleerd:

Kwaliteit van zorg

- Bent u tevreden over de zorg die u ontvangt?
- Heeft u er vertrouwen in dat men de met u gemaakte zorgafspraken nakomt?
- Ervaart u de medewerker als deskundig?

- Heeft u het idee dat de organisatie iets doet met uw feedback?

Bij de bespreking van de vragen die in groepjes werden opgesteld, werd benadrukt dat dit voorbeelden zijn. Waardoor een ieder zich voor zijn eigen situatie kan laten inspireren.

Kwaliteit van leven

Iedereen was het er wel over eens dat de kwaliteit van leven het uitgangspunt moet zijn van de zorg. De gesprekken over welke vragen je dan zou moeten stellen kwamen niet zomaar tot een eenduidig antwoord. Duidelijk werd wel dat er heel verschillende manieren zijn om de kwaliteit van leven en zorg te meten. En dat het belangrijk is om vanuit de eigen (organisatie)visie te komen tot goede vragen. Die passen bij de mensen om wie het gaat. Je kunt vragen maken voor bewoners. En voor familie. En bij mensen met dementie, kan het belangrijk zijn om de vragen eenvoudiger te formuleren. Of om goed te letten op het moment waarop de vragen gesteld worden: het maakt uit of je aandacht hebt voor een moment dat de persoon daar goed antwoord op lijkt te kunnen geven of niet. Voorbeelden van vragen:

- Wat is voor u belangrijk? Wat maakt u gelukkig?
- Heeft u de mogelijkheid om de dingen te doen die voor u belangrijk zijn?
- Sluiten wij in voldoende mate aan bij wat u belangrijk vindt?

Niet alleen jaarlijks meten

Verder werd geconstateerd dat het eigenlijk niet gaat om een jaarlijks meetmoment. Of dat je goed kan scoren op goede vragen. Zoals iemand zei: "Prachtig opgeschreven, maar doe je er ook iets mee?" Het is belangrijk dat je een goed en onderbouwd gesprek kunt voeren met de Inspectie over hoe je zorgt voor de kwaliteit van leven en zorg. Maar uiteindelijk gaat het erom dat er doorgaand geleerd kan worden van de antwoorden. En dat bewoners, naasten en medewerkers in de praktijk daadwerkelijk merken dat er meer aandacht komt voor wat voor hen belangrijk is. Een meetsysteem kan daarbij helpen, maar moet niet een doel worden.

Verschiede manieren om iets te doen met de inzichten uit metingen, werden tijdens de dag uitgewisseld. En ook aanvullende manieren, zoals maandelijkse huiskamergesprekken, met bewoners, naasten en medewerkers. Waar eerst medewerkers aangeven wat zij beter hebben gedaan en kunnen doen om het gesprek op gang te brengen. En het veiliger te maken om aan te geven wat er anders kan.

Vervolg

De vier kernorganisaties in het radicale vernieuwingsinitiatief komen ongeveer maandelijks bij elkaar, om de ervaringen, inzichten en uitdagingen die zij tegenkomen te bespreken. En om in gesprek met elkaar, VWS en LOC te komen tot optimale doorontwikkelingen van de vernieuwingsactiviteiten. Tijdens een volgende bijeenkomst buigen zij zich verder over de visie van de vier organisaties op het toetsen van de kwaliteit van leven en zorg, van mensen die met verpleeghuiszorg te maken hebben. De Leyhoeve gaat in de tussentijd de opgestelde vragen aanscherpen. Goede aanvullingen en suggesties kunnen aan de

organisatie worden doorgegeven. En iedereen is uitgenodigd voor de volgende congressen van De Leyhoeve.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Samenwerken vanuit een gedeelde visie](#), [Vernieuwend besturen en toezicht houden](#)

Trefwoorden: [Begeleiders](#), [Behandelaars](#), [Bestuurders](#), [Communicatie](#), [Coördinatoren](#), [De Leyhoeve](#), [Inspectie](#), [Management](#), [Medewerkers](#), [Projectleiders](#)