

Investeren in de relatie tussen zorgorganisaties en zorgkantoren loont

Geplaatst op 28 november 2018



Als we serieus nemen dat goede zorg ontstaat in de relatie tussen individuen die zorg nodig hebben, hun naasten en medewerkers, dan vraagt dat iets van alle betrokkenen in de verpleeghuiszorg om dit mogelijk te maken. Namelijk aandacht en ruimte voor persoonlijke zorg, die voor iedereen anders kan zijn. Dit geldt ook voor externe betrokkenen zoals zorginkopers die namens de zorgkantoren zorg inkopen. Hoe wordt hierin

geïnvesteed?

Zorgkantoren in ons land volgen de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. Er zijn tot nu toe drie ontmoetingen geweest tussen de vertegenwoordigers van de zorgkantoren en bestuurders van deelnemende zorgorganisaties, om te bespreken op welke manier we de verpleeghuiszorg vernieuwen en wat zorgkantoren kunnen betekenen. Conclusie van de meest recente ontmoeting: investeren in de relatie en dialoog met elkaar loont.

Mensenwerk

Twee praktijkvoorbeelden laten dit zien. Zorgorganisatie Topaz en zorgkantoor Zorg en Zekerheid hadden afspraken over hoe verantwoording af te leggen over inzet van extra financiële middelen. Maar Topaz ervoer deze afspraken niet meer als passend. Wat nu? Eva van Zelm, projectleider Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg bij Topaz, schreef hier een spannende blog over. Moraal: benader 'het zorgkantoor' via de *mensen* met wie je in gesprek kunt over de bedoeling en hoe je daar kunt komen. Grote kans dat je er dan samen uit komt. [Lees de blog hier.](#)



Samenwerken

Zorgorganisaties in de regio waar radicaal vernieuwer Viattence ook werkzaam is (tussen Zwolle en Apeldoorn), waren ontevreden over de CQ-index waarmee de kwaliteit van zorg gemeten/verantwoord moest worden. Vanuit de ervaring dat de meting geen werkelijk beeld van de kwaliteit van zorg geeft. Zilveren Kruis startte daarom met 15 zorgaanbieders in 2015 een samenwerking om te ontdekken wat wel werkt (het project 'Goede zorg zichtbaar maken').



Charlotte van der Ziel, beleidsadviseur langdurige zorg bij Zilveren Kruis: 'Het meest inspirerende van de samenwerking was misschien wel het gesprek met elkaar. In het begin aftastend, ieder vanuit de eigen wereld. Later opener met een toenemende nieuwsgierigheid en openheid naar elkaar. In de twee jaar hebben we gesprekken gevoerd over de dilemma's die het leveren en zichtbaar maken van goede zorg met zich meebrengen.'

Marloes van Schooten, programmamanager kwaliteit bij Viattence: 'Wij keken eerst met wantrouwen naar het zorgkantoor. Is Zilveren Kruis op zoek naar een nieuwe CQ-index, waar we straks last van gaan krijgen? Is er een andere agenda? Hoe wordt er omgegaan met cijfers die we aanleveren? En...de praktijk ziet er echt anders uit dan cijfers kunnen laten zien'.

Tijd nemen

Charlotte: 'We hebben de tijd moeten nemen om elkaar te kunnen gaan begrijpen. Ik dacht bij de start: wordt nu aan ons gevraagd om alles wat meetbaar is los te laten? Maar hoe krijgen we dan zicht op kwaliteit? En vooral ook: ik hoor wat er niet kan, maar wat kan er dan wel? Wat zouden de zorgorganisaties wel willen laten zien? Hoe maken we hen duidelijk dat wij hier oprecht voor open staan?

In de gesprekken kwamen we tot de conclusie dat er verschillende manieren zijn om goede zorg zichtbaar te maken. Het waardevolle van de gesprekken was het delen van verschillende ideeën hierover en mogelijkheden hiervoor. Een belangrijk resultaat was het besef van de meerwaarde dat je als zorginkoper ook echt zicht krijgt op de praktijk, en daarin ook 'ervaart' en 'wilt meemaken'. En dat je als zorgaanbieder echt wilt laten zien hoe de praktijk van alledag is en wilt vertellen over de dilemma's die je hierbij tegenkomt. Viattence steekt hierin haar nek uit en heeft lef.'

Participatie



Marloes: 'Viattence gebruikt de methodiek 'Beelden van kwaliteit' (zie ook: www.viattence.nl/beelden-van-kwaliteit). Medewerkers, opgeleid als observator, kijken gedurende 2 á 3 weken mee in de dagelijkse praktijk en maken een feitelijk verslag. Dat door het team gecheckt wordt voor het naar een kwaliteitspanel gaat dat er in steeds wisselende samenstellingen met mensen van binnen en buiten Viattence over in gesprek gaat. Zilveren Kruis nam ook deel aan het panel. Effect van deze methode: kwaliteitspanelleden ervaren wat kwaliteit van zorg is, waar je dat aan kunt zien, horen en merken. En daar wordt verder aan gewerkt.'

Kijk!

Deelnemers aan het project ontwikkelden een 'reisgids', een uitnodiging (vol tips) aan zorgaanbieders en zorginkopers: ga kijken, kom kijken! (Zie: www.tinyurl.com/zorgkantoren-rvv)

Charlotte: 'We hebben hierdoor een goede basis. We kennen elkaar beter. Als er nu een actueel vraagstuk is dat met elkaar opgelost moet worden, zitten we in een mum van tijd weer met elkaar aan tafel.'

Contact?

- Charlotte van der Ziel is bereikbaar via charlotte.van.der.ziel@zilverenkruis.nl
 - Marloes van Schooten: m.vanschooten@viattence.nl
 - Eva van der Zelm: e.van.zelm@topaz.nl
-

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Nieuwe manieren van leren en verantwoorden](#), [Samenwerken vanuit een gedeelde visie](#), [Ambassadeurs](#), [Ervaringen van bewoners, naasten en medewerkers](#)

Trefwoorden: [Ambassadeur](#), [Medewerkers](#), [Regels](#), [Topaz](#), [Van regels naar relaties](#), [Viattence](#), [Zorgkantoren](#)