



TOPAZ

Stuurgroep kwaliteitskader verpleeghuiszorg
De heer J. Wijma, voorzitter
Postbus 320
1110 AH DIEMEN



Stichting Topaz

Aaltje Noordewierlaan 50
2324 KS Leiden
T 071 579 83 00
F 071 579 83 10
E info@topaz.nl
I www.topaz.nl
IBAN NL19 FVLB 0699907152
Kamer van Koophandel 28116689
BTW NL818223200B01

Datum	15 juni 2017
Kenmerk	LdJ/eb/17-60
Onderwerp	metingen cliëntervaringen
Contactpersoon	Aukje Lausberg-Boland, programmasecretaris
Direct nummer	030-2074067

Geachte heer Wijma,

Radicale vernieuwing in de verpleeghuiszorg

In het kader van 'Waardigheid en trots' zijn wij gestart met de beweging 'Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties'. Binnen onze 4 kernorganisaties doen wij het uiterste om de zorg te organiseren vanuit de relatie tussen de bewoner, de naasten en de zorgverleners. Het uiteindelijke doel is dat we alleen dát doen wat helpend is in deze relatie. We doen dat allemaal op onze eigen manier, omdat de lokale context verschilt. Er komt geen nieuwe blauwdruk. Wel leren we van elkaar en helpen elkaar waar dat nodig is. Dat vraagt een cultuuromslag die naar ons idee lef en energie vergt. We hebben desondanks besloten deze uitdaging aan te gaan, omdat we denken dat de zorg er uiteindelijk beter van wordt. Binnen onze organisaties werken we daarbij als cliëntenraden, medewerkers, leidinggevenden, raden van toezicht en bestuurders nauw samen. Tevens zijn we hierover in nauwe dialoog met onder andere zorgkantoren, inspectie, NZa en het ministerie van VWS.

Inmiddels doen naast onze 4 kernorganisaties enkele tientallen organisaties in de ring daaromheen mee. Daarnaast is er een schil van organisaties die nauw meekijkt wat we doen. Zie www.radicalevernieuwing.nl.

Transparantie, leren en verbeteren

Bij de start van de beweging hebben de 4 kernorganisaties ook aangegeven maximaal transparant te willen zijn over wat er gebeurt en wat wordt bereikt. We stellen ons daarbij bewust kwetsbaar op. Iedereen mag zien wat het resultaat is en meedenken en meekijken.

Wij willen continu weten wat bewoners en hun naasten belangrijk vinden, of wij goed aansluiten bij de wensen en behoeften van hen en hoe zij onze diensten ervaren. Met elkaar onderzoeken we wat we gezamenlijk kunnen doen. Tegelijkertijd merken we dat er grote verschillen zijn tussen mensen, locaties/afdelingen en tussen organisaties. Wensen en behoeften verschillen, dat vraagt om maatwerk.

Voor ons staat leren en verbeteren voorop. Meten doen wij niet in de eerste plaats om te vergelijken, maar om te leren van de bewoners en hun naasten; om een zo optimaal mogelijke leefomgeving te realiseren.

In Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg willen we:

- de verpleeghuiszorg opnieuw uitvinden;
- maximaal transparant zijn over wat we daarin doen;
- de resultaten openbaar op onze websites plaatsen;
- de ervaringen gebruiken om te leren en te verbeteren.

Keuzevrijheid kwaliteitsinformatie

Wij willen ruimte om onze eigen instrumenten te kiezen, die bij de lokale context passen. Deze kunnen natuurlijk getoetst worden door het Zorginstituut op validiteit.

Het kwaliteitskader biedt deze mogelijkheid. Hierin wordt duidelijk aangegeven, dat kwaliteitsinformatie voor cliënten van belang is om te kunnen kiezen voor de zorg die zij nodig hebben. En dat deze informatie belangrijk is voor interne sturing, zorginkoop en toezicht.

We maken ons echter zorgen dat nu een landelijke 'dichtgetimmerde' set criteria volgt ten behoeve van vergelijkingsinformatie. We vragen ons af of het überhaupt mogelijk is om tot een landelijke set van vragen te komen, zonder het risico van:

- te algemene informatie, die weinig zegt over de werkelijke ervaringen van mensen
- te weinig toegevoegde waarde
- bureaucratie

Uitnodiging gesprek

Wij willen graag met u in gesprek hierover. Wij zijn bezig om passende nieuwe vormen van meten te ontwikkelen en te testen. En wij zijn ook bereid met uw stuurgroep mee te denken welk instrumentarium helpt om maximaal transparant kunnen zijn. En daarmee ook informatie te bieden voor mensen om een voor hen passende zorgorganisatie te kiezen.

We nodigen u graag uit voor dit gesprek. U kunt deze afspraak maken via Aukje Lausberg-Boland, programmasecretaris 'Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg'. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 030-2074067 en per e-mail: radicalevernieuwing@loc.nl

In afwachting van uw reactie,
met vriendelijke groet,

namens de vier kern-organisaties:

Lia de Jongh
raad van bestuur Topaz



TOPAZ
Samen zorg je sterk.