



Thuis in het Verpleeghuis  
Waardigheid en trots op elke locatie

## Kwaliteitselfportret (Zinzia Zorggroep): laat zien wat je doet



Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vraagt om een kwaliteitsplan en -jaarslag. Zinzia Zorggroep publiceert dit al twee jaar met een vergelijkbaar Kwaliteitselfportret. 'Laat zien wat je doet, hoe je doet en wat je afwegingen zijn', stelt Karin Lieber, raad van bestuur van Zinzia.

Het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wil dat zorgorganisaties inzichtelijk maken op welke manier zij aan kwaliteitsverbetering werken. De Zinzia Zorggroep, actief in Wageningen en omgeving, voldoet eigenlijk al twee jaar aan die eis. Zij publiceert online een '[Kwaliteitselfportret](#)', waarmee de organisatie inzichtelijk maakt hoe zij presteert en vooral; waarom zij zo presteert.

### Cliënt centraal

Op dinsdag 11 april 2017 vond bij Zinzia Zorggroep de vierde van 15 informatiebijeenkomsten over het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg plaats.

## Karin Lieber – Raad van Bestuur Zinzia Zorggroep

*‘Voldoen aan de eisen is mooi, maar het verhaal achter de zorg die wij leveren is minstens zo interessant’. ‘Goede zorg is zoveel meer dan alleen voldoen aan de normen.’*

‘De afgelopen jaren hebben we ingezet op een radicale verandering in onze dienstverlening’, vertelt Lieber. ‘Daarin staat de cliënt centraal: wat maakt hem of haar tot de persoon die hij is? Wat heeft hij nodig om zijn leven hier bij ons zo goed mogelijk te kunnen voortzetten? Bieden wij dat wat er voor die kwetsbare oudere echt toe doet? Hoe kunnen we hierin verbeteren? Dat narratieve deel heeft een prominente plek gekregen in ons kwaliteitszelfportret, aan de hand van verhalen van bewoners. We willen transparant zijn, laten zien wat goed gaat en wat beter kan. En ook de verhalen vertellen van onze bewoners, over de vele dilemma’s en keuzes die we moeten maken bij de zorg die we leveren.’

## Verhaal vertellen

In het Kwaliteitszelfportret is de informatie aan de hand van een aantal thema’s geordend. De visie op kwaliteit is er te vinden, maar ook de rapportages van de Inspectie van de Gezondheidszorg. ‘Feitelijk is het Kwaliteitszelfportret voortgekomen uit eerdere kritische bevindingen van de Inspectie’, legt Karin Lieber uit. ‘Wij vonden dat de Inspectie onvoldoende oog had voor de context van de zorg die wij leveren. Dan kun je gaan mopperen op de inspecteurs, maar je kunt het ook als een uitdaging zien: kennelijk moesten wij ons verhaal en de keuzes die wij maken beter vertellen. Het is mooi om te zien dat daar in het nieuwe Kwaliteitskader ook veel meer aandacht voor gekomen is. Het is belangrijk om te vertellen waarom je bepaalde afwegingen maakt, vooral als je een afgewogen verhaal hebt om niet te voldoen aan bepaalde eisen. Het gesprek moet centraal staan, ook in de relatie met de IGZ. Samen hebben we dezelfde wens: de beste zorg voor kwetsbare ouderen.

Openheid en transparantie zijn essentieel om te kunnen verbeteren. Laat maar zien wat je doet en leg uit wat er gebeurt. Ga niet in een hoekje schuilen als het een keer mis gaat, maar pak je verantwoordelijkheid. Pak de uitdaging om beter te presteren op. Blijf niet hangen in verklaringen waarom het niet is gelukt, maar ga aan de slag met een nieuwe aanpak. Laat zien dat je kwaliteit serieus neemt, naar cliënten, maar net zo goed naar je medewerkers. Want zij zijn degenen die uiteindelijk het verschil maken in de zorg- en dienstverlening aan de cliënten.’

### **KLEUR: de visie op zorg van Zinzia**

**K** – Kennis. Blijven ontwikkelen, medewerkers en organisatie.

**L** – Liefdevol. Mensgerichte zorg, met oog voor het individu, er zijn voor de cliënt.

**E** – Eerlijk. Open en transparant, deel kennis en ervaringen, successen en verbeterpunten.

**U** – Uniek. Afwijkend, onderscheidend, met oog voor de wensen van iedere individuele cliënt

**R** – Resultaat. Leveren we wat er nodig is voor onze bewoners? Meten we de juiste dingen?

## Medewerkers

Kwaliteit van zorg wordt geleverd in het contact tussen de zorgverlener en de cliënt, zo is de overtuiging bij Zinzia. De organisatie stimuleert haar medewerkers om zoveel mogelijk ruimte te zoeken binnen de kaders om de best mogelijke zorg te leveren voor de cliënten. ‘Het Kwaliteitskader is een kompas voor alle betrokkenen bij de zorg. Het biedt een context en richting aan de sector om te verbeteren. De nadruk die is gelegd op samen leren en verbeteren spreekt me erg aan. Zinzia is een permanent lerende organisatie.’

Geïnspireerd door trotse professionals in Amerikaanse ‘Magneet-ziekenhuizen’ heeft Zinzia sinds twee jaar een adviesraad van professionals (PAR). In die PAR zijn alle geledingen van de zorgverleners vertegenwoordigd, zoals verzorgenden, verpleegkundigen en behandelaars. Doel is dat de PAR vanuit de beroepsinhoud en beroepsontwikkeling bijdraagt aan goede en menslievende zorg. Onder meer door gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de raad van bestuur ‘Onze professionals weten als geen ander wat er nodig is in de zorg en wat er in de praktijk beter of anders georganiseerd kan worden om de zorg voor onze cliënten te blijven verbeteren. Het Kwaliteitskader biedt je als organisatie ook de ruimte om een eigen inkleuring te geven, mits je uitlegt waarom je bepaalde keuzes maakt. Het is geen dwingend format, maar een document dat richting geeft en stimuleert om na te denken en keuzes te maken. Dat is wat de verpleeghuiszorg juist nu nodig heeft.’

## Regie, lef en openheid

Tijdens een van de bijeenkomsten waarop het Kwaliteitskader werd gepresenteerd aan het veld deed Karin Lieber een krachtige oproep aan de aanwezigen over de inzet van het kwaliteitskader: ‘Mijn advies aan andere zorgorganisaties en hun medewerkers: Pak de regie, toon lef en wees open over wat je doet. Let op dat je niet verzandt in bureaucratische rompslomp. Of wel: Wees verstandig, niet altijd gehoorzaam en pak de ruimte!’

*‘Wees verstandig, niet altijd gehoorzaam en pak de ruimte!’*

Door: Paul van Bodegraven

## Meer weten

- Bekijk [‘Verslag eerste informatiebijeenkomst Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg’](#)
- Bekijk [‘Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is De Leyhoeve op het lijf geschreven’](#)
- Bekijk de [meest gestelde vragen over het Kwaliteitskader](#)
- Lees hier het nieuwsbericht over [de lancering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)
- [Download het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)
- Lees meer over het [vernieuwde toetsingskader van de IGZ](#)

- Bekijk ook de [deelnemerspagina van Zinzia Zorggroep](#)
- 

**tags:**

[Informatiebijeenkomsten Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (14), [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (85), [Zinzia Zorggroep](#) (15)

**thema:**

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (373)