



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Marc Willem de Witte (Stichting NiKo): ‘Pak de vrijheid die voortkomt uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg’



Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft organisaties ruimte om zelf hun koers te bepalen. Stichting NiKo is er blij mee. De organisatie werkt al sinds 2014 aan het ‘lichter’ maken van de organisatie, met als toetssteen: ‘wat schiet de zorgvrager ermee op’. Naast het iPVB – persoonsvolgende bekostiging in de instelling – en een ECD-light, ontwikkelde Stichting NiKo een kwaliteitsplan-light. Persoonsgerichte zorg, een continu verbeterproces gevoed door de praktijk en een sterk afgenomen administratieve last voor zorgmedewerkers zijn het resultaat. Projectleider Marc Willem de Witte plaatst wel een kanttekening: ‘Er is extra geld nodig om een echte beweging op de werkvloer tot stand te brengen.’

Marc Willem de Witte, Stichting NiKo

‘Met veel aandacht voor persoonsgerichte zorg en leren en verbeteren bewijst het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat de slinger nu de andere kant op beweegt. De nieuwe ordening spreekt voor zich, het wiel met 8 parten is een heldere indeling. Het maakt bovendien duidelijk dat kwaliteit een voortgaand proces is.’

Nieuwe ordening

Het denken over kwaliteit is niet nieuw, dat gebeurt als sinds de jaren '80, aldus Marc Willem de Witte, projecteider bij Stichting NiKo. En dat het de vorm van controle en verantwoording aannam was logisch. 'De overheid trok zich langzaam terug. Dan is de ontwikkeling naar meten en verantwoorden niet vreemd. Totdat het systeem tegen ons gaat werken. Er zit te veel "leeg" werk in, waar de cliënt niets aan heeft.' Met veel aandacht voor persoonsgerichte zorg en leren en verbeteren bewijst het Kwaliteitskader dat de slinger nu de andere kant op beweegt. De nieuwe ordening spreekt voor zich. 'Het wiel met 8 parten is een heldere indeling. Het maakt bovendien duidelijk dat kwaliteit een voortgaand proces is.'

Vrijheid

De inspectie volgt het Kwaliteitskader. 'Afvinklijstjes zijn verleden tijd', zegt Marc. 'Organisaties hebben veel vrijheid. Het is "leg uit" – wat je doet en waarom – of "pas toe" – als je het kader tot op de letter wilt volgen. Van die vrijheid worden we blij.' Marc praat er enthousiast over, maar signaleert ook een risico. 'Die vrijheid is zo nieuw, en dus eng, dat organisaties snel geneigd zijn toch weer afvinklijstjes en regels te maken. Daarnaast geeft het kwaliteitskader op verschillende onderdelen opdracht tot nadere uitwerking door landelijke partijen. Het gevaar dat die uitwerkingen uitmonden in checklists acht ik zeer reëel.' Zorgorganisaties raadt Marc daarom aan de vrijheid te pakken. 'Wees niet bang!'

Op maat

Stichting NiKo geeft het goede voorbeeld. Marc: 'Niet zo lang geleden presenteerden we ons kwaliteitsplan aan de IGZ. We bespraken de in onze ogen meest plezierige werkwijze: Stichting NiKo laat weten hoe ze wil werken en de inspectie sluit daarop aan. "Dat is precies de bedoeling van het kwaliteitskader" reageerde de IGZ.' Voor Stichting NiKo dus geen knellend keurslijf van kwaliteitsregels meer. 'Wij geven aan wat we (nog) doen en waarom en dáár houdt de IGZ ons aan.' Dat is vergelijkbaar met het uitgangspunt van het iPVB, het persoonsvolgend budget in de instelling, dat de organisatie ontwikkelde. 'We gebruiken niet langer ZZP-standaarden of cliëntprofielen, maar werken echt en volledig op maat. De afspraken die de professionals met de cliënt of zijn familie maken zijn leidend voor onze "basiszorg".'

Kwaliteitsplan-light

Het kwaliteitsplan van Stichting NiKo is 'light', in lijn met de toetssteen 'wat schiet de zorgvrager ermee op'. Het plan bestaat uit 5 punten:

1. Nieuwe rol van de kwaliteitsmedewerker
2. Nieuwe manier van meten van cliënttevredenheid
3. Nieuwe manier van meten van medewerkerstevredenheid
4. Inzet spiegelteam en spiegelcommissie
5. Het wettelijk kader en wat daar nog van wordt uitgevoerd

Continu verbeterproces

Marc licht de punten toe. 'In de meeste zorgorganisaties hebben kwaliteitsmedewerkers vooral een bureaufunctie. Ze schrijven protocollen, behandelen meldingen, ze onderhouden het kwaliteitssysteem, de "papierkant". Bij Stichting NiKo moet de kwaliteitsmedewerker minstens 50% van haar tijd signalen ophalen in de organisatie, bij medewerkers, cliënten en familie. Knelpunten legt ze vast in een klein rapportagesysteem. En stuurt ze vervolgens door naar de mensen die er verantwoordelijk voor zijn. Zo ontstaat een continu verbeterproces, gevoed door de praktijk.'

Nieuwe manier van meten

De jaarlijkse of tweejaarlijkse tevredenheidsmetingen, onder cliënten en medewerkers, vervangt Stichting NiKo door een eenvoudige tevredenheidsapp, met 5 smileys. 'De medewerkers benaderen de cliënten of familie in hun team minstens 1 keer per maand', vertelt Marc. 'Elke maand staan er andere vragen in de app of we draaien het om: zijn er dingen waarover u iets kwijt wilt?' Omdat de meting cyclisch is en geen momentopname worden ook ontwikkelingen zichtbaar. 'Bijvoorbeeld of een ingreep van een team vruchten afwerpt.' Voor medewerkers hanteert Stichting NiKo min of meer dezelfde werkwijze: een beperkt aantal vragen in een eenvoudige app, die de organisatie meerdere keren per jaar kan inzetten. 'De or bepaalt hoe vaak. De or en medewerkers mogen zelf ook onderwerpen aandragen. Zo spelen we in op wat werkelijk speelt.'

Direct oppakken

Dankzij de eerste 3 punten in het kwaliteitsplan-light kan Stichting NiKo dingen die in de organisatie spelen direct oppakken, legt Marc uit. 'Maar sommige onderwerpen ontstijgen dit, omdat ze zwaarder zijn of op hoger niveau liggen. Dan leggen we ze voor aan het spiegelteam of – een stapje hoger – de spiegelcommissie. Zo ontstaat een soort zeef: de lichte dingen pakken we direct op, wat zwaarder is gaat naar het spiegelteam of de spiegelcommissie.'

Van 10.000 naar 500

Natuurlijk zijn er ook dingen waar Stichting NiKo volgens de (kwaliteits)wetgeving gewoon aan moet voldoen. Marc: 'We hebben alles wat we moeten en wat we nuttig vinden geselecteerd en in een kwaliteitssysteem-light gezet. Dat was een stevige selectie: we brengen de huidige 10.000 protocollen, regeltjes en documenten terug naar minder dan 500.' Ook geldt de regel dat alles wat in het systeem komt niet langer dan 1 A4'tje mag zijn. En documenten die een jaar lang niet zijn geraadpleegd, gaan naar een reservebibliotheek. Worden ze ook daar een jaar lang niet opgevraagd? Dan haalt Stichting NiKo ze weg, met uitzondering natuurlijk van documenten over wettelijke verplichtingen. 'Zo laten we ook hier de praktijk mee bepalen.'

Tarieven te laag

Stichting NiKo maakte het kwaliteitsplan-light begin 2016, vóór het verschijnen van het kwaliteitskader dus. 'Maar het principe 'leg uit of pas toe' sluit perfect aan bij wat wij willen, daar zijn we heel blij mee', zegt Marc. 'Wel benadrukt hij dat het kwaliteitsplan-light 'slechts' de systeemkant is. 'Niet onbelangrijk, maar uiteindelijk gaat het natuurlijk om de kwaliteit die de klant ervaart. Oftewel, kunnen wij de basiszorg leveren die een Wlz-geïndiceerde klant moet krijgen?' Hier biedt het iPVb een interessant inzichtje. Daaruit blijkt dat de tarieven voor cliënten die groepsopvang krijgen gemiddeld 35% te laag zijn. 'In feite kunnen we de basiszorg dus niet leveren. Met andere woorden: de persoonsgerichte zorg en de goede mix van personeel op een groep die het kwaliteitskader voorstaat, zijn onhaalbaar als er geen geld bij komt.'

Laatste stap

Er is extra geld nodig om een echte beweging op de werkvloer tot stand te brengen, zegt Marc. 'Alles wijst erop dat er extra financiële middelen naar de sector komen: herijking van de tarieven door de NZa, de programma's van de (nieuwe) regeringspartijen, groen licht van alle zelfstandige bestuursorganen (zbo's)'. Marc pleit ervoor deze extra financiën niet 'zomaar' via een algemene opslag op alle ZZP-tarieven in te zetten. 'Laten we deze kans aangrijpen om die laatste stap in de bekostiging en zorgverlening te zetten. Verdeel het geld via het persoonsvolgend budget en niet via de veel te algemene zzp-bandbreedte en cliëntprofielen. Want alleen dan bereiken we waarnaar het kwaliteitskader streeft: persoonsgerichte zorg.'

Interview door Ingrid Brons

Meer weten

- Stichting NiKo neemt deel aan Waardigheid en trots. [Bekijk de verbeterplannen van de organisatie](#)
- Bekijk het '[Verslag van de eerste informatiebijeenkomst Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)'
- [Lees hier het nieuwsbericht over de lancering](#) van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
- Lees meer over [het vernieuwde toetsingskader](#) van de IGZ

tags:

[Informatiebijeenkomsten Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (14), [iPVb bij NiKo en Archipel](#) (10), [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (8), [Stichting NiKo](#) (10)

thema:

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (99)