



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en lerende netwerken



Margje Mahler, portefeuillehouder verpleeghuiszorg bij het [Zorginstituut Nederland](#), en Anja Schouten, voorzitter Raad van Bestuur bij Zorgbalans, verzorgden samen een presentatie over het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat afgelopen januari is verschenen. Schouten vertelde hoe zij daar in de praktijk mee aan de slag zijn gegaan en zoemde in op een van de onderdelen uit dat kader: scholing en lerende netwerken.

‘Kwaliteit wordt gemaakt in het contact tussen mensen, tussen cliënt en professional, stelde Margje Mahler. Zij schetste kort de totstandkoming van het kwaliteitskader. Partijen in het veld hebben er sinds 2015 aan gesleuteld, maar kwamen er niet helemaal uit. Vanaf 1 oktober 2016 heeft het Zorginstituut Nederland als doorzettende macht de laatste knopen doorgehakt en het kader voltooid.



Wat biedt het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg?

- Duidelijkheid over wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van de verpleeghuiszorg.
- Er is vastgelegd welke zorg een aanbieder minimaal moet leveren.
- Vermindering van de administratieve lasten.
- Ruimte om samen te leren en verbeteren.
- Richting voor leiderschap: stimuleren en faciliteren i.p.v. besturen.
- Informatie op grond waarvan cliënten een keuze kunnen maken voor een zorgaanbieder.

Leren centraal

Centrale gedachte achter het kader is dat professionals en organisaties leren van elkaar. Voorheen bestond kwaliteitsbeleid vooral uit denken in normen en protocollen en werden de prestaties van de organisatie vooral op die manier verantwoord en inzichtelijk gemaakt. Nu gaat het er veel meer om dat het kwaliteitskader organisaties stimuleert om na te denken over wat ze doen, waarom ze dingen doen en hoe ze dat verder kunnen verbeteren. Van verantwoord en verantwoordelijkheid. Daarbij geldt natuurlijk wel dat een aantal basiszaken, zoals medicatieveiligheid, op orde en inzichtelijk horen te zijn.

Vertellen

In het toezicht is de [Inspectie van de Gezondheidszorg \(IGZ\)](#) ook op een andere manier gaan werken, aan de hand van het Kwaliteitskader. Zij ruimen meer tijd in voor observaties en gesprekken en willen achterhalen waarom organisaties bepaalde keuzes maken. Je kunt dus beargumenteerd afwijken van wat het kader vraagt, mits met legitieme reden. Vertellen waarom je als organisatie bepaalde keuzes maakt en hoe je denkt de gestelde eisen te kunnen halen, is belangrijk. ‘Zonder goed verhaal kom je er niet mee weg.’

De praktijk

Anja Schouten van Zorgbalans Haarlem schetste een beeld van haar organisatie. Die verkeerde een jaar of vijf geleden nog in een situatie als de meeste verpleeghuiszorg-aanbieders: personele krapte, krappe budgetten en andere knelpunten waarmee veel organisaties te kampen hebben. Zij hebben gekozen voor een radicaal andere manier om zaken aan te pakken en op te lossen. Onder het motto “Changing the world by being happy” wil Zorgbalans verandering binnen de organisatie bereiken door uit te gaan van de dingen die goed gaan en waar mensen plezier in hebben. ‘Als je medewerkers traint op voldoen aan protocollen en richtlijnen, doodt je de eigen moraal en verantwoordelijkheidsbesef.’

Scholen

Ter illustratie van die nieuwe aanpak vertelde ze over de manier waarop er naar scholing wordt gekeken in de organisatie. Voorheen werd dit centraal gestuurd, met verplichte opleidingen en toestemming van leidinggevenden. Een nieuw scholingsplan, waarin medewerkers hoofdzakelijk in hun eigen tijd een opleiding moesten volgen, stuitte op veel verzet in de OR. Samen met de OR is gekozen voor een heel andere insteek van de studiekostenregeling en de scholingsplannen. De mensen is gevraagd wat ze wilden gaan leren in plaats van wat ‘moest’. Bedenk daarbij dat het leerrendement vele malen hoger is als mensen zelf gemotiveerd voor een opleiding kiezen. Door mensen “leerkansen” te bieden in plaats van “leerrechten” is er een nieuwe dynamiek rond leren in de organisatie ontstaan. Er is een elektronische leeromgeving ingericht waarin veel beroepsgerichte scholing kan worden gevolgd. Teams hebben budgetten gekregen en kunnen zelf bepalen welke scholing nodig is om het team te versterken in zijn functioneren. In de praktijk blijkt dat teams daar heel kostenbewust en efficiënt mee omgaan. Het plezier in scholen is terug gekeerd bij Zorgbalans, dat zich nu met recht ‘een lerende organisatie’ kan noemen.

Deelname lerende netwerken

Een van de eisen die het Kwaliteitskader stelt is deelname aan een lerend netwerk met twee andere organisaties. Idealiter zouden medewerkers regelmatig de kans moeten krijgen om bij elkaar te gaan kijken en te leren van elkaars ervaringen. Zorgbalans heeft vanuit bestaande contacten gekozen voor samenwerking met twee andere regionale zorgaanbieders. De organisaties wisselen al veel informatie en werkwijzen uit en willen dat verder verbreden. Het organiseren van werkbezoeken over en weer is niet alleen een logistieke puzzel, maar raakt ook direct aan de inzetbaarheid van mensen; ze kunnen simpelweg niet gemist worden. Daarom is er voorlopig gekozen voor een andere oplossing; medewerkers van verschillende locaties gaan bij elkaar op bezoek en auditen hun collega's. Daarnaast organiseren de organisaties samen op 4 oktober 2017 een Kwalifestival voor medewerkers, een inspiratiebijeenkomst over het thema kwaliteit. Ook daar moet uitwisseling en leren van elkaar centraal staan.

Verhaal van het huis

Anja Schouten deed een oproep om het werken aan kwaliteit ook 'licht' te benaderen. Veel van wat er in het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gevraagd wordt, is al beschikbaar. Als voorbeeld noemde zij het overkoepelende kwaliteitsplan. Vrijwel alle locaties binnen Zorgbalans hebben al zo'n plan, soms tot in de details uitgewerkt wat er bereikt moet worden en hoe dat gedaan zal worden. 'Ik zie liever een lijstje van vijf punten, dan met 36 items', aldus Schouten. Dat is haalbaar en daar over kun je makkelijker communiceren. Het gaat om het verhaal achter dat lijstje: waarom wil je de gestelde doelen bereiken? Hoe sluit dat aan bij de doelgroep die je in huis hebt? Wat is er nodig om verder te kunnen groeien? Ik noem dat ook wel "het verhaal van het huis". Ik vraag iedere locatie om in 1 A4-tje te beschrijven wat voor locatie het is, wie daar wonen en werken en wat ze willen bereiken. Wat vinden we gezamenlijk belangrijk? Dat geeft een hele goede basis om je werken aan te toetsen.'



Praat!

Lef, plezier, reflectie en het gesprek, dat zijn de ingrediënten waarmee kwaliteitsbeleid naar een hoger plan kunnen worden getild volgens Anja Schouten. ‘Maak het zo concreet mogelijk, leg uit wat je doet en zoek het gesprek met elkaar. Wees bereid je neus te stoten en ervan te leren.’

Door: Paul van Bodengraven

Meer weten

- Bekijk ook het dossier [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)

tags:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (38), [Lerende netwerken](#) (20)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (318)