



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Kwaliteit@ biedt kleinschalige zorginitiatieven een eigen kwaliteitsconcept



Eigenaarschap, persoonlijk contact, betrokkenheid, snel schakelen, korte lijnen, minimale overhead: het zijn typische kenmerken die kleinschalige woonzorginitiatieven onderscheiden van grote zorgorganisaties. Maar in systemen, regels en wetten is dit onderscheid er vaak niet.

Met de komst van het nieuwe Kwaliteitskader gingen 6 kleinschalige woonzorginitiatieven op zoek naar een manier om de hoge kwaliteit die zij leveren zichtbaar en aantoonbaar te maken. Het resulteerde in Kwaliteit@, een kwaliteitsconcept speciaal voor kleinschalige initiatieven. Dinsdag 10 oktober vond de startbijeenkomst plaats.

Recht doen aan werkwijze

Wat is kwaliteit? Bram de Haan, oprichter van De Oude Pastorie in Huizen, snijdt het onderwerp graag aan. 'Natuurlijk is de basis van ons kleinschalig initiatief op orde: hygiëne, brandveiligheid, medicatieveiligheid, mondzorg, wondzorg en de bevoegd- en bekwaamheden van ons personeel. Allemaal heel belangrijk, maar

kwaliteit is meer dan dat.’ Bram is een van de initiatiefnemers van [Kwaliteit@](#). Samen met De Muzelaar uit Alphen aan den Rijn, De Harmonie uit Arnhem, De Toekomst uit ’s-Hertogenbosch, Het Tweede Huis uit Vlijmen en De Lindelaer uit Maarn maakt hij zich hard voor de eigenheid van kleinschalige woonzorginitiatieven. Met steun van Waardigheid en trots gaven zij hun ideeën het afgelopen jaar vorm en toetsten ze bij collega’s. Zelf zijn ze nu bezig – of staan ze op het punt – om Kwaliteit@ in hun organisatie in te bedden. Ze hopen dat andere kleinschalige initiatieven hen navolgen. Vanuit de overtuiging dat Kwaliteit@ recht doet aan hun onderscheidende werkwijze.

Hart en ziel

Bram stelt dat de zorgsector te veel focust op verantwoording, standaarden, transparantie en controle. ‘Terwijl goede zorg vooral een kwestie van hart en ziel en is niet alleen van verstand, zoals ook de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving constateerde.’ Hij legt uit dat de volgorde ‘zorg, met welzijn als resultante’ onjuist is. Terwijl dat toch vrijwel overal de gangbare praktijk is. ‘Wij draaien het om. Welzijn is ons doel. En goede zorg draagt daaraan bij, net als schoon en gezellig wonen, lekker eten en leuke activiteiten.’ Het [nieuwe Kwaliteitskader](#) (begin 2017) bood de 6 initiatiefnemers van Kwaliteit@ de opening om hun ideeën op papier te zetten. Want het Kwaliteitskader zet de bewoner weer centraal, vindt dat er méér is dan zorg alleen, dat fouten maken mag, mits je ervan leert en jezelf verbetert, en geeft nadrukkelijk ruimte aan de professionaliteit van medewerkers.

10 klantbeloftes

Maar hoe vertaal je kwaliteit nu naar het dagelijks beleid? De 6 initiatiefnemers lieten zich inspireren door de 7 zekerheden van Jumbo. Zekerheden die de klant duidelijkheid bieden, waaraan de medewerkers elke dag inhoud en invulling geven en waarop ze intensief worden getraind, zodat ze proberen het elke dag nog beter te doen, en die lokale verschillen per vestiging toelaten. Ook Kwaliteit@ bestaat uit klantbeloftes die de kwaliteit al aan de voorkant bepalen en duidelijk maken wat bewoners en bezoekers mogen verwachten. Tien in totaal en elke klantbelofte biedt een verdiepingsslag in 3 punten. Hoe een locatie het vervolgens precies wil invullen staat vrij. Bram geeft een voorbeeld: ‘Klantbelofte 8 luidt “Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw”, met als verdiepingsslag: ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht, ik zie dagelijks vertrouwde gezichten, en ik krijg structuur, rust en regelmaat. De Oude Pastorie vult dit in met contracten van minimaal 24 per week en een team van 8 tot 6 medewerkers op 25 bewoners.’

Geen afvinklijst

Om de 10 klantbeloftes waar te maken is kwaliteit nodig, aldus Bram. ‘Met Kwaliteit@ komt die kwaliteit van binnenuit. Het is een integrale aanpak die in alle onderdelen van de organisatie terugkomt. Alle medewerkers in de organisatie werken eraan mee, van staf tot zorg. Kwaliteit wordt een gezamenlijk doel, gedragen door de hele organisatie.’ Om de klantbeloften in de dagelijkse praktijk te brengen en elke dag waar te maken biedt Kwaliteit@ 5 bouwstenen: informeren (iedereen is op de hoogte), conformeren (elke dag doen wat we beloven), signaleren (iedereen heeft hierin een rol), leren (we helpen elkaar te verbeteren) en waarderen (we

laten ons graag toetsen). ‘Kwaliteit@ is geen systeem dat partijen van buitenaf opleggen, maar een aanpak die door kleinschalige organisaties zelf is ontwikkeld’, benadrukt Bram. ‘Geen afvinklijst, maar werkbaar, klein, eenvoudig en begrijpelijk. Wij zijn ervan overtuigd dat Kwaliteit@ de kwaliteit helpt verhogen.’

Zoals kleinschalige woonzorginitiatieven zich door hun aanpak van grote zorgorganisaties onderscheiden, zo onderscheidt Kwaliteit@ zich van de gangbare manieren om kwaliteit te meten.

De belangrijkste onderscheidende elementen van Kwaliteit@:

- Kwaliteit@ maakt kwaliteit inzichtelijk aan de voorkant. Met Kwaliteit@ doet een organisatie beloftes, zodat mensen weten wat ze kunnen en mogen verwachten. Gangbare kwaliteitssystemen meten de kwaliteit juist achteraf.
- Organisaties die met Kwaliteit@ werken brengen elke dag eenvoudig en succesvol kwaliteit in de praktijk. De kwaliteit komt dus van binnenuit en niet met een handboek van buitenaf.

Complimenten en vragen

Bram brengt de voordelen van werken met Kwaliteit@ nogmaals over het voetlicht. ‘Wat levert het u op? Dat het welzijn van de bewoners centraal staat, dat bewoners en hun naasten weten wat ze mogen verwachten, dat ze ervaren dat er naar ze geluisterd wordt. Kwaliteit@ stelt medewerkers in staat hun verantwoordelijkheid te nemen. U ontwikkelt een lerend netwerk en bent een eind op weg met de implementatie van het Kwaliteitskader.’ Hij hoopt dat meer kleinschalige woonzorginitiatieven de 6 initiatiefnemers navolgen en Kwaliteit@ gaan gebruiken. Ook om meer body te creëren in de gesprekken met VWS, de IGZ en zorgkantoren. Want dat spoor is ondertussen ook ingezet.

De aanwezigen complimenteren de initiatiefnemers met hun concept. Maar vragen zijn er natuurlijk ook. Zoals: ‘Naast kwaliteit zijn er veiligheidseisen. Zitten die in Kwaliteit@ of bestaan ze eraan?’ Monique Muselaer van De Muzelaar geeft antwoord: ‘Pas als de basis op orde is, is er ruimte voor kwaliteit. We zorgen dus voor veilige voeding, medicatieveiligheid, de normen voor verantwoorde zorg.’ Bram vult aan: ‘Klantbelofte 9 zegt “De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij”. Daar hoort ook een veilige leefomgeving bij. Op die manier vinden regels en eisen dus ook hun weg in de klantbeloftes.’

Ruimte voor eigen invulling

Precies die klantbelofte 9 roept een vraag op bij de voorzitter van een vereniging voor ouderinitiatieven. ‘Bij ons wonen mensen met een vorm van autisme. Zelfredzaamheid stellen wij voorop. Ik denk dat de belofte “wij nemen verantwoordelijkheid voor u” dan juist beknellend voelt.’ Gerry Spronk van Het Tweede Huis, legt uit dat de nuance in de uitwerking zit. ‘Wij voelen ons als ouderinitiatief helemaal thuis bij deze klantbeloftes,

omdat ze ruimte bieden voor eigen invulling. Wij vatten verantwoordelijkheid op als zorgen voor veiligheid, zodat bewoners juist hun eigen regie kunnen ontplooiën.’ Een andere aanwezige vraagt zich af – met het oog op de inspectie – hoe de initiatiefnemers de klantbeloftes transparant en inzichtelijk maken voor iemand die niet dagelijks over de vloer komt. ‘Door het onderdeel te maken van het dagelijks werk’, antwoordt Monique. ‘Ik merk dat de inspectie sinds het nieuwe Kwaliteitskader een andere rol neemt. Ze gaan zitten en observeren, ze hebben geen lijstjes meer.’

Serieuze interesse

Bram sluit af met een oproep: ‘De initiatiefnemers gaan Kwaliteit@ nu invoeren en toetsen. Vanaf vandaag staan we ook open voor aanmeldingen van andere deelnemers. Wilt u meedoen? We voegen u graag toe!’ Hij vertelt dat nu ook een traject loopt voor erkenning door LOC/PFN, vanuit de verwachting dat deze erkenning de acceptatie van het concept door IGZ en zorgkantoren makkelijker maakt. En dat het bij voldoende animo de bedoeling is een professionele beheerorganisatie op te richten, die de aangesloten organisaties begeleidt en helpt een lerend netwerk op te zetten. Van organisaties die willen meedoen wordt ook wel wat verwacht, zoals een lidmaatschap van minimaal 2 jaar om de continuïteit te waarborgen en actieve deelname aan het (lerend) netwerk. Een ouder van een ouderinitiatief vraagt wat de kosten zijn. Daar kan Bram helaas nog niet op antwoorden. Wel benadrukt hij dat commercie niet het uitgangspunt is en spreekt hij de verwachting uit dat Kwaliteit@ andere kwaliteitssystemen overbodig maakt. ‘Ik besef dat er nog veel onzekerheden zijn. Mag ik u toch vragen hoeveel van u serieus interesse hebben?’ Zeker 10 handen gaan de lucht in. Een mooi aantal, genoeg om een beheerorganisatie te starten.

Verslag door Ingrid Brons

Meer weten

- Wilt u ook aan de slag met Kwaliteit@ of ontvangt u graag meer informatie? [Meld u aan als deelnemer of belangstellende op www.welzijninzorg.nl](#). Hier vindt u ook een uitgebreide beschrijving van de 10 klantbeloftes en de 5 bouwstenen.
- [Lees ook het verslag van de reflectiebijeenkomst over de 10 klantbeloftes op 22 juni 2017.](#)

tags:

[De Oude Pastorie](#) (9), [Kleinschalig wonen](#) (23)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (357)