



**Thuis in het Verpleeghuis**  
Waardigheid en trots op elke locatie

# **Verslag slotbijeenkomst thema Kwaliteit meten en verantwoorden**



Maar liefst 45 zorgorganisaties namen deel aan het thema Kwaliteit meten en verantwoorden van Waardigheid en trots. In werkkamers werkten zij in groepen aan de ontwikkeling van methoden en instrumenten en vond kennisdeling plaats. Op 30 november was de slotbijeenkomst. ‘Er is een beweging op gang gekomen, naar interne verbetering in plaats van louter verantwoording’, zei Hannie Treffers, directeur programmamanagement bij Vilans, in het openingswoord. Een terugblik én inspiratie voor de toekomst.

## **Anders kijken**

Wat hadden de deelnemers aan het thema Kwaliteit meten en verantwoorden gemeen? ‘Dat ze anders wilden kijken naar meten, verbeteren en verantwoorden van kwaliteit.’ Aan het woord is Renate Westerink, themacoördinator bij Waardigheid en trots. Ze noemt een aantal kernbegrippen: cliëntperspectief, de dialoog, regelruimte, waarderend onderzoek en welbevinden. En ze beschrijft de situatie bij de start van het thema in november 2015. ‘De organisaties waren sterk aan het verantwoorden. Dat kwam op de eerste plaats. Nu, twee jaar later, is het duidelijk anders. Kwaliteit en interne verbetering staan voorop, verantwoording volgt daaruit. Wat we zien is dat organisaties die een sterke visie hebben en op basis hiervan bewuste keuzes maken, het meeste beweging weten te creëren. Zowel in hun eigen organisatie als bij stakeholders.’”

## Drie publicaties

De opdracht aan de deelnemers was helder: een alternatief voor de CQ. Renate: ‘Van een uitgebreide tweejaarlijkse vragenlijst op papier met de focus op meten en verantwoorden wilden we naar kort-cyclische dialoog en observatie, digitaal, met de focus op inzichtelijk maken en verbeteren.’ De 45 deelnemers gingen in werkkamers aan de slag. De resultaten van al die inspanningen vertaalde Waardigheid en trots naar drie publicaties:

- Kwaliteit bij zelfsturing
- Kwaliteitsfundament kleinschalig wonen
- Beschrijving meetinstrumenten cliëntervaring

## Kwaliteit bij zelfsturing

‘Een van de werkkamers typeerde zich door zelfsturing’, licht themacoördinator Machteld Koopmans toe. Vier organisaties onderzochten hoe ze de teams eigenaar konden maken van kwaliteit. Dat gebeurde op basis van diepte-interviews met beleidsmedewerkers. ‘Uit de interviews haalden we de rode draden of overkoepelende thema’s en dat werden de ‘koffers’ in de publicatie.’ Het product is bedoeld voor staffunctionarissen. Voor een verdiepingsslag in de vorm van een teamspiegel ontbrak helaas de tijd. Het staat wel op het wensenlijstje.

## Kwaliteitsconcept voor kleinschalig wonen

Themacoördinator Wibout Dragt neemt het woord. ‘In de werkkamer kleinschalig wonen zijn organisaties de volgende uitdaging aangegaan: wat is onze visie, hoe maken we die transparant en meten we die?’ Het resulteerde in tien klantbeloften, vanuit de visie dat welzijn voorafgaat aan zorg. Sinds oktober heeft het ontwikkelde kwaliteitsconcept voor kleinschalige woonzorgvoorzieningen een naam: Kwaliteit@ en een eigen website: [www.welzijnindezorg.nl](http://www.welzijnindezorg.nl). Steeds meer kleinschalige woonzorginitiatieven melden zich aan en daarmee krijgt dit concept ook volgend jaar een concreet vervolg, aldus Wibout Dragt.

**Bram de Haan, oprichter van De Oude Pastorie**

“Kwaliteit@ stelt het welzijn van de bewoners centraal en helpt de kwaliteit verhogen.”

## Meetinstrumenten cliëntervaring

Veel deelnemende organisaties ontwikkelden concrete meetinstrumenten. ‘Dat gebeurde op allerlei manieren, want elke organisatie is anders’, zegt themacoördinator Ewoud Jonker. ‘Maar het doel was hetzelfde: zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners.’ Ewoud bedacht een format om de instrumenten te beschrijven. Al die beschrijvingen samen vormen een publicatie. ‘Het zijn instrumenten waarmee al concreet ervaring is opgedaan. Uiteraard kunnen we in de loop van volgend jaar meer instrumenten toevoegen.’ ‘Zijn dit dan ook de door de stuurgroep Kwaliteitskader verpleeghuiszorg erkende instrumenten om cliëntervaringen te meten?’, vraagt een van de deelnemers. ‘Nee, welke instrumenten dat zijn is nog niet bekend’, antwoordt Ewoud. ‘Maar deze instrumenten zijn wel werkend en goed doordacht.’

## Gerontopsychiatrie

Inspiratie voor de toekomst deden de deelnemers vervolgens op in drie informatieve workshops. Opleider Gerke de Boer, auteur van onder andere het boek “Die past hier niet” (Gerontopsychiatrie in het verpleeghuis), gaat in op de zorg voor mensen met gerontopsychiatrische klachten. ‘Het is een doelgroep waar we veel handelingsverlegenheid zien. Ondersteuning van hun verzorgenden is daarom essentieel: hoe komen zij in dit buitengewoon ingewikkelde vak het beste tot hun recht?’ Gerontopsychiatrie onderscheidt zich van psychogeriatric. ‘De problemen zijn vaak omkeerbaar, oplosbaar en behandelbaar, stabiliteit is mogelijk. Dementie daarentegen is onomkeerbaar en onoplosbaar, en gaat van kwaad tot erger.’

## Dialog

Mensen met gerontopsychiatrische problemen en mensen met psychogeriatric problemen laten echter wel vaak hetzelfde gedrag zien. Ook kunnen de gerontopsychiatrische en psychogeriatric klachten elkaar overlappen. Gerke: ‘Dan is het lastig vast te stellen of de klachten vanuit de dementie of de psychiatrie komen.’ Hij laat de deelnemers kennismaken met een eenvoudig instrument, in te vullen door collega’s binnen een team. Op een schaal van één tot vier kunnen ze aangeven hoe complex ze een cliënt vinden, hoe groot ze de kans achten dat de cliënt beter wordt, hoeveel zorg de cliënt nodig heeft en hoe hevig de cliënt lijdt. ‘Wat levert dit op? Dialog! Want niet alleen in de patiënt spelen zich dingen af, ook de wisselwerking tussen verzorgende en cliënt is onderdeel van de gerontopsychiatrie.’ Resocialiseren, revalidatie en rehabilitatie zijn kernbegrippen in de zorg gerontopsychiatrische cliënten. En natuurlijk secure diagnostiek. ‘Het kan veel onbegrepen gedrag op afdelingen voorkomen.’

## Positieve gezondheid

Positieve gezondheid, wat is het en wat kan je ermee? Hierover vertelt Machteld Huber. Zelf is ze een zeer ervaren patiënt. Ooit begonnen als huisarts besloot ze haar ervaringen in te zetten om de zorg te veranderen,

maar dan wel wetenschappelijk onderbouwd. ‘De huidige gezondheidszorg is in feite ziektezorg. Minder dan 4% van het budget wordt besteed aan preventie en zelfmanagement. Terwijl van de chronische ziekten 70% veroorzaakt wordt door leefstijl. Hier is dus nog veel winst te behalen.’

## Blue zones

Dat het kan bewijzen de ‘blue zones’ die verspreid over de aarde voorkomen. ‘Hier worden mensen heel oud, zonder chronische ziekten en zonder morele aftakeling’, zegt Machteld. De blue zones vertonen een aantal overeenkomsten: goed eten (vers, onbewerkt, gevarieerd en vooral plantaardig), natuurlijk bewegen, opstaan met een ideaal en vrienden om dat ideaal mee te verwezenlijken. ‘Het belang van goed eten en bewegen was al wel bekend, maar minder bekend is dat die twee andere factoren minstens zo belangrijk zijn. Die gaan over zingeving en een sociaal netwerk.’

## Zes pijlers

Zingeving en een sociaal netwerk zijn dan ook onderdeel van Machtelds concept positieve gezondheid, waarvan de definitie luidt: ‘Gezondheid als het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren, in het licht van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven.’ Gebaseerd op uitgebreid kwalitatief en kwantitatief onderzoek formuleerde ze vervolgens zes pijlers:

- Lichaamsfuncties
- Mentale functies en mentale beleving
- Spirituele dimensie
- Kwaliteit van leven
- Sociaal-maatschappelijke participatie
- Dagelijks functioneren

### **Carola van den Brink, beleidsmedewerker bij het ministerie van VWS**

“Ook al stopt het programma “Ruimte voor verpleeghuizen”, de energie die ik hier voel gaat door. Daarvan ben ik overtuigd.”

## Brede opvatting

Positieve gezondheid is dus een brede opvatting van gezondheid. Machteld maakte het visueel in een spinnenweb met zes assen. Het bleek een waardevol gespreksinstrument voor professionals. ‘Het spinnenweb helpt om een ander soort gesprek aan te gaan, vanuit de vraag “wat wilt u veranderen”. Mensen kijken in de spiegel van hun leven.’ Inmiddels vindt het concept positieve gezondheid steeds meer navolging. ‘De provincie Limburg wil de eerste positieve gezondheid provincie worden, er zijn ziekenhuizen die het omarmen. Maar nog belangrijker: mensen zelf ervaren het spinnenweb positief. Het ordent het leven en werkt bewustzijn verhogend. Juist omdat de vraag naar zingeving en eigen regie nadrukkelijk aanwezig is.’

## Kwaliteit@

In de workshop Kwaliteit@ zoomt Bram de Haan, oprichter van het kleinschalige wooninitiatief De Oude Pastorie in Huizen, in op de tien klantbeloften. ‘We gebruiken ze om kwaliteit te vertalen naar de dagelijkse praktijk.’ Om de klantbeloften 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). ‘Zo maken we het werkbaar, klein, eenvoudig en begrijpelijk. Kwaliteit@ stelt het welzijn van de bewoners centraal en helpt de kwaliteit verhogen.’

## Informatiemarkt

De bijeenkomst eindigt met een informatiemarkt, waar deelnemende organisaties hun instrumenten presenteren. Carola van den Brink, beleidsmedewerker bij het ministerie van VWS, verzorgt het slotwoord. ‘Deze middag was een cadeautje. Het heeft me veel gebracht. Het thema is meten en verantwoorden, maar dat wat daaraan voorafgaat is minstens zo belangrijk. Ook al stopt dit onderdeel van het programma “Ruimte voor verpleeghuizen”, de energie die ik hier voel gaat door. Daarvan ben ik overtuigd.’

## Meer weten

- Bekijk het themadossier [Kwaliteit meten en verantwoorden](#)
- Bezoek de website [Die Past Hier Niet \(Gerontopsychiatrie in het verpleeghuis\)](#)
- Lees meer over [Machteld Huber: Een nieuw concept voor gezondheid](#)
- Bezoek de website [Institute for Positive Health](#)
- Doe de [De positieve gezondheid-test en -app](#)
- Lees [Kwaliteit@ biedt kleinschalige zorginitiatieven een eigen kwaliteitsconcept](#)
- Bezoek [welzijninzorg.nl](#)

---

### tags:

[Alliade](#) (11), [Amstelring](#) (28), [Archipel](#) (60), [De Gouden Leeuw Groep](#) (8), [De Hoven](#) (14), [De Lange Wei](#) (12), [De Leyhoeve](#) (22), [De Leystroom](#) (9), [De Oude Pastorie](#) (11) en 30 andere

### thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (395)