



Dialog Thebe en VGZ: ‘Thebe kiest met opzet kwaliteitsplan voor lokaal maatwerk’



Thebe schreef een kwaliteitsplan waarover het zorgkantoor van VGZ bijzonder te spreken is: goed uitgewerkt op locatieniveau, met een heldere basis voor verantwoording van de besteding van de extra middelen in het kader van Waardigheid en trots.

Het zorgkantoor van VGZ is zeer te spreken over het kwaliteitsplan van Thebe. ‘Het is heel concreet uitgewerkt op locatie niveau’, zegt zorginkoper zorgkantoren Lizan Trommelen. ‘het schetst een duidelijk beeld van wat Thebe op alle locaties wil bereiken in termen van kwaliteit en veiligheid, zonder een heel dik boekwerk te worden. Het biedt tevens een goede vertaling naar de begroting per locatie. We zien ook voorbeelden van heel uitgebreide documenten waarin op de laatste bladzijdes in bullits verbeterplannen per locatie zijn weergegeven. Thebe heeft het precies andersom gedaan, dit verbeterplan is een pareltje. En we zullen in dialooggesprekken met andere verpleeghuizen ook zeker aangeven dat dit een goed voorbeeld is. Het vormt een uitstekende basis voor het extra budget dat we voor 2019 beschikbaar kunnen stellen.’

Marijke Megens, Lid Raad van bestuur Thebe, zegt: ‘In de kern is het eigenlijk heel simpel. Wij hebben

anderhalf jaar geleden onze nieuwe visie geschreven onder de naam “De bedoeling” en de kern daaruit – extra handen voor welbevinden en welzijn – is echt ons leidend principe. De extra middelen die beschikbaar komen willen we ook echt daarvoor inzetten, helemaal in lijn met het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg dus. Maar in het kwaliteitskader zit ook ingewikkelde beleidstaal en hier bij Thebe geloven we niet in bestuurlijke ingewikkeldheid. We zagen het als een uitdaging om tot een praktische en concrete vertaling te komen. Ook in de begroting, zodat we goed kunnen laten zien wat er gebeurt met de extra financiële middelen die we vanaf 2019 tot onze beschikking krijgen.’

Marijke Megens (Thebe): ‘In de kern gaat het gewoon om welzijn en welbevinden voor de bewoners’



Lokaal maatwerk

Bij de opzet van het kwaliteitsplan heeft Thebe gekozen voor lokaal maatwerk. Op elk van de 23 locaties is de manager in gesprek gegaan met de cliëntenraad en de medewerkers. ‘Dat zijn echt indringende gesprekken geweest, gericht op de vraag wat moet gebeuren om het welbevinden en welzijn van de bewoners te vergroten’, zegt Megens. ‘Het budget is gelabeld per locatie. Soms is geïnvesteerd in hbo-v’ers, soms in welzijnswerkers.’

Manager van de locatie Elisabeth (deels reguliere verpleeghuiszorg, maar ook voor mensen met hersenletsel, beademingszorg en complexe somatische zorg) Saskia Berkers vertelt: 'Uit de gesprekken met de medewerkers en de cliëntenraden kwam bijvoorbeeld dat het heel waardevol was om een welzijnsmedewerker in een team te zetten die geen zorgtaken krijgt. Wel incidenteel medicatie uitgeven of iemand naar het toilet helpen, maar verder echt gericht op het welzijn van de bewoners. Tegelijkertijd was de investering in hbo-v'ers waardevol om meer tijd te maken voor een kwaliteitsslag op punten als medicatieveiligheid en coaching van medewerkers. We hebben ook gekeken naar de dingen die medewerkers doen die niets toevoegen aan de zorg. De rolstoel of de koelkast poetsen bijvoorbeeld. Zelf bleken de medewerkers overigens niet per se hetzelfde beeld te hebben als ons voor ogen stond. De bedden opmaken, noemden ze bijvoorbeeld. Maar dat vinden wij juist wel toevoegen aan de zorg. Je wilt dat bewoners zelf blijven doen wat ze nog kunnen, zichzelf aankleden 's ochtends bijvoorbeeld. Als je dan ondertussen het bed opmaakt, ben je er toch bij terwijl de bewoner dit doet, zodat je even een gesprek kunt voeren of kunt ondersteunen als dit nodig blijkt te zijn.'

Lees het [boekje 'In dialoog over kwaliteit verpleeghuiszorg'](#) met zes dubbelinterviews met verpleeghuisbestuurders en vertegenwoordigers van zorgkantoren over het kwaliteitsplan, een interview met Marjan Schoneveld van Zorgverzekeraars Nederland over de analyse van de kwaliteitsplannen en een interview met Mireille de Wee (ActiZ) over de publicatie Resultaten uit het verpleeghuis.

Goed overleg

Inhoudelijk meedenken over de vertaling op locatie van het kwaliteitsplan was voor de cliëntenraden op sommige locaties een uitdaging. 'Sommige leden zijn van oudsher meer gewend om kritiek te leveren', zegt cliëntenraadslid Klaas Groen, 'maar het heeft goed uitgepakt. De extra financiële middelen die in het kader van Waardigheid en trots beschikbaar zijn gekomen, maakten het mogelijk concreet invulling te geven aan de wens meer ruimte te maken voor welbevinden en welzijn. Thebe pluste daar uit eigen middelen nog vijftig procent bovenop. Het geld is in goed overleg verdeeld. Wel hebben wij als cliëntenraden gesteld dat je ook meteen verder moet kijken als organisatie. Die zit nu nog in een transitiefase: een deel van de bewoners is nog redelijk zelfredzaam. De nieuwe bewoners die vanaf nu het verpleeghuis binnenkomen, hebben echt een veel complexere zorgvraag. Het kwaliteitsplan moet voortdurend in ontwikkeling zijn om hiermee rekening te houden.'

Megens onderschrijft dit volledig. 'Dit betekent dat we niet alleen moeten inzetten op meer medewerkers, maar ook op slimme technologie om hen te ondersteunen', zegt ze. 'Als we technologie bijvoorbeeld inzetten om de veiligheid te vergroten, kunnen we een nachtdienstmedewerker besparen en die formatie overdag inzetten, op momenten waarop dit het hardst nodig is.'



Ook familie betrekken

Om scherp te blijven op wat nu en in de komende jaren nodig is, zit Thebe ook in een lerend netwerk. 'Elke organisatie maakt zijn eigen keuzes, maar je kunt wel leren van elkaar', zegt Megens. 'Een slag die we zelf nog graag willen maken, is niet alleen de cliëntenraden maar ook de familieleden bij de verdere ontwikkeling van het kwaliteitsplan betrekken. De opname in het verpleeghuis is een moeilijke fase. Het is belangrijk dat je daarbij met de familie tot het gesprek komt over wat die in die laatste levensfase nog kan betekenen voor het familielid dat wordt opgenomen. We willen het samen doen, daar zie ik wel een lijn in met het nieuwe VWS-programma Thuis in het verpleeghuis. Het verpleeghuis moet echt het thuis van de bewoners zijn en daarvoor heb je hun familie nodig. Hun betrokkenheid komt de kwaliteit van leven van bewoners ten goede. We zien soms nog – ik stel het wat hard – consumentisme vanuit families. Dan denk ik: het is nog steeds je moeder. Je verantwoordelijkheid houdt niet op bij de opname.'

Interviewserie Kwaliteitsplannen

Binnen het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg neemt continu leren en het verbeteren van kwaliteit een centrale rol in. Zorgorganisaties moeten onder andere via het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag inzichtelijk maken hoe ze hieraan werken. In deze vijf-delige interviewserie gaan zorgorganisaties met hun zorgkantoor in gesprek over het kwaliteitsplan. Wat maakt een kwaliteitsplan goed? En hoe werken zorgorganisatie en zorgkantoor samen?

Lees ook de andere interviews:

- Dialoog Humanitas Deventer en Eno: [‘Ons uitgangspunt is de dagstructuur als feestje’](#)
- Dialoog Het Baken en Zilveren Kruis: [‘Kwaliteit is zorgen dat wat je doet past bij de bewoner’](#)
- Dialoog Zorggroep ter Weel en CZ: [‘Zorggroep ter Weel maakt kwaliteit op locatieniveau zichtbaar’](#)
- Dialoog Zorgcentrum Aelsmeer en Zorg en Zekerheid: [‘Voor Zorg en Zekerheid staat het verbeterplan van Aelsmeer in de top 5’](#)

Interview door Frank van Wijck

Meer weten

- In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg staat in bijlage 4 en bijlage 5 precies toegelicht wat er in het kwaliteitsplan en in het kwaliteitsverslag zou moeten staan. [Download het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.](#)
- [Lees meer over het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in het gelijknamige themadossier.](#)
- Bekijk de meestgestelde vragen en antwoorden over het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- Lees het [boekje ‘In dialoog over kwaliteit verpleeghuiszorg’](#) met zes dubbelinterviews met verpleeghuisbestuurders en vertegenwoordigers van zorgkantoren over het kwaliteitsplan, een interview met Marjan Schoneveld van Zorgverzekeraars Nederland over de analyse van de kwaliteitsplannen en een interview met Mireille de Wee (ActiZ) over de publicatie Resultaten uit het verpleeghuis.

tags:

[Interviewserie kwaliteitsplannen](#) (7), [Kwaliteitsplan](#) (23), [Thebe](#) (23)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (334)