



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Dialogo Humanitas Deventer en Eno: ‘Ons uitgangspunt is de dagstructuur als feestje’



Het Zorgkantoor Midden IJssel van Eno is vol lof over het kwaliteitsplan van Humanitas Deventer: van onderuit geschreven, op basis van gesprekken met bewoners, medewerkers en familie. En uitgaand van het welzijn van de bewoners.

Kom bij Humanitas Deventer niet aan met een term als “implementeren”. Bestuurder Gea Sijkkes zegt: ‘We hebben in ons kwaliteitsplan opgeschreven wat we al goed doen en waar we ruimte voor verbetering zien. Daarbij houden we rekening met wat we zien gebeuren: we zien dat de zorgzwaarte toeneemt en dat bewoners een beetje verdwalen in hun eigen leven. Dit betekent dat we meer nadruk leggen op kleinere sociale verbanden die ons in staat stellen om deze mensen op afdelingsniveau de vertrouwde omgeving te bieden die zij in deze fase van hun leven nodig hebben. Het gaat dus niet om implementeren maar om volgen wat de bewoners nodig hebben. We voelen ons zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit die wij leveren. Die “implementeren” we niet, daar werken we iedere dag aan.

Dat doen we op allerlei manieren. Door er iedere dag te zijn voor de bewoners natuurlijk, maar op dit moment ook door twee studenten media en communicatie een glossy te laten maken over de dag als feestje. Hiermee

willen we de medewerkers goede voorbeelden laten zien van hoe hieraan invulling kan worden gegeven, zodat ze ook kunnen leren van elkaar. Dat werkt enorm inspirerend, net als ons uitgangspunt: “Ons antwoord is ja, wat is uw vraag?”. Dat is zó fijn werken, je gaat dan niet uit van wat de overheid of het zorgkantoor van je verwachten maar van wat mensen blij maakt. Het gevolg hiervan is dat de personele bezetting bij ons ook geen probleem is.’

Uit deze aanpak volgt dat voor Humanitas Deventer het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg niet leidend is geweest voor het schrijven van het kwaliteitsplan. ‘We hebben het kwaliteitskader er wel naast gelegd en we hebben daarin heel veel herkenning gevonden’, zegt Sijpkens, ‘vooral op punten als continu verbeteren en uitgaan van de waarde die in de beleving zit.’

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.

Heel inzichtelijk gemaakt

Jacqueline Poortvliet, zorginkoper bij het zorgkantoor van Eno, is zeer gecharmeerd van deze aanpak van Humanitas Deventer. ‘Het feit dat de organisatie eigen verantwoordelijkheid neemt en een eigen visie heeft, spreekt ons bijzonder aan’, zegt ze. ‘Ook het feit dat ze kwaliteit vanuit verschillende perspectieven benaderen. Dat is terecht, want de kwaliteit zoals bijvoorbeeld de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd die ervaart kan schuren met de kwaliteit zoals een bewoner die beleeft. Dat hebben ze in hun kwaliteitsplan heel mooi inzichtelijk gemaakt.’

Manager kwaliteit en innovatie Anyta Brouwer reageert: ‘Voor ons was dit de enig logische manier om het onderwerp kwaliteit te benaderen. Het is niet opgelegd maar van onderaf vormgegeven. De medewerkers omarmen het ook.’ Poortvliet zegt dit in de uitwerking terug te zien. ‘Het is echt opgebouwd vanaf de basis, uitgaand van gesprekken met bewoners en medewerkers’, zegt ze. ‘Het is ook zo opgeschreven dat het voor beide partijen heel begrijpelijk is. In kwaliteitsplannen van andere verpleeghuizen zien we toch vaker dat er beleidstaal insluipt.’



Het belang van familie

Sijkkes zegt vanuit het kwaliteitsplan heel veel herkenning te vinden in het nieuwe programma van VWS [Thuis in het verpleeghuis](#). 'We hebben echt gekeken naar hoe je uit elke dag het optimale haalt voor de bewoners', zegt ze, 'dat is precies wat de minister ook wil. Ons uitgangspunt is de dagstructuur als feestje. Daarbij hebben we gekeken naar alle aspecten van wonen en leven en van de rollen die bewoners, familie en medewerkers daarin spelen. Familie is heel belangrijk. In het verleden namen we als verpleeghuis vanaf het moment van opname alles over, maar de familie staat veel dicht bij een bewoner dan wij ooit kunnen doen. Daarom bestaan bij ons geen grenzen tussen wie wat doet: bewoner, medewerkers, familie.'

Brouwer: 'We gaan uit van de bewoner. Onze drie basisvragen aan nieuwe bewoners zijn: wie was u, wie bent u en wie wilt u zijn? Wij nodigen familieleden ook uit om hun eigen verhaal te vertellen en zo gaandeweg weer de partner of het kind te kunnen zijn van de bewoner. Dat is een reis, en die heeft als gevolg dat ze vaak aangeven dat ze weer dingen willen gaan doen.'

Gea Sijkkes: 'We voelen ons zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit die wij leveren. Die "implementeren" we niet, daar werken we iedere dag aan.'

Aandacht voor welzijn

De uitgangspunten die Humanitas Deventer voor haar werk hanteert, heeft gevolgen voor de manier waarop ze de extra middelen die voor verpleeghuiszorg beschikbaar komen, wil besteden. Sijkkes legt uit: 'Als je bewoners een fijne dag wilt bieden, heb je niet alleen zorgpersoneel nodig, maar juist ook medewerkers die de bewoners een dagstructuur bieden die van die dag een feestje maakt. Daarvoor heb je mensen op niveau 1 nodig, gericht op welzijn, op bewoners een aangenaam leven bieden. Daarop inzetten zorgt er ook voor dat je als organisatie veel minder in een afhankelijke positie komt te zitten in die discussie over de arbeidsmarkt.'

In de besteding van die extra middelen trekken het verpleeghuis en het zorgkantoor samen op, stelt Poortvliet. 'Het zijn veel meer dan voorheen echt inhoudelijke gesprekken', zegt ze, 'we kijken samen naar hoe we de uitdagingen van de toekomst het hoofd kunnen bieden. Die toekomst is voor iedereen een zoektocht. Wij hebben daar als zorgkantoor zelf ideeën over en horen ook de verhalen erover uit andere verpleeghuizen. Voor die verhalen staan we als inkopers ook open, je hebt die gesprekken in huis echt nodig om de tekst van een kwaliteitsplan in de praktijk te kunnen voelen en proeven. Daarom willen we ook praten met bewoners of hun familie en met medewerkers. Het is heel waardevol om de mensen te kunnen spreken die het aangaat over wat zij als kwaliteit zien.'



Kleinkinderen en huisdieren

Sommige bewoners zien ze een beetje als hun kleinkinderen, andere noemen ze gekscherend hun huisdieren: de zes studenten die in ruil voor dertig uur per maand omgang met de bewoners huurvrij een appartement hebben binnen Humanitas Deventer. Bestuurder Gea Sijkkes vertelt: 'In 2012 werd duidelijk dat de verzorgingshuizen zouden verdwijnen, dat plaatste ons voor een uitdaging. We hebben toen met medewerkers, bewoners, familie en vrijwilligers onze kernwaarden beschreven. Dit leverde ons een duidelijk beeld op van wat we als huis willen zijn voor onze bewoners. Jonge mensen aantrekken en in contact brengen met de bewoners kantelt de sfeer in huis op een manier die heel goed bij onze kernwaarden past. Het heeft ons veel gebracht.' [Lees meer over de woonstudenten bij Humanitas Deventer.](#)



Het kwaliteitsplan in vogelvlucht

Het kwaliteitsplan 2018 van Humanitas Deventer zegt dit over het begrip kwaliteit: “Om te beginnen: kwaliteit is er niet, maar wordt ervaren. Alleen onze invulling ervan geeft het begrip betekenis. Kwaliteit is persoonlijk, veelvormig en al snel allesomvattend. Kwaliteit is de mate waarin onze zorg in brede zin beantwoordt aan de behoeftes of verwachtingen die kenbaar gemaakt zijn door bewoners en familie, die vanzelfsprekend zijn of die voorgeschreven zijn door de wet. En omdat onze omgeving en wij zelf veranderen, is ook kwaliteit veranderlijk. Het vraagt om continue herbezinning: doen we de goede dingen en doen we de dingen goed? Kwaliteit is ons inziens onlosmakelijk verbonden met ontwikkelen. Kwaliteit is nooit perfect, omdat zorg voor en door mensen wordt verleend. Dat hindert ook niet, perfect is dat we leren”.

De conclusie die hieruit wordt getrokken, is: “Kwaliteit bij Humanitas is verassend normaal zorgen dat bewoners comfortabel en plezierig kunnen wonen en leven”. Het gaat hierbij om normaal in de zin van: herkenbaar, betrouwbaar, samendoen, realistisch, verleidend en onverwacht. De organisatie gaat uit van een kwaliteitshuis met vijf kamers:

- Uw kwaliteit (kwaliteit voor bewoners)
- Zij kwaliteit (kwaliteit voor familie en wijkbewoners)
- Ik kwaliteit (kwaliteit van medewerkers)
- Wij kwaliteit (kwaliteit van de organisatie)
- Het kwaliteit (kwaliteit voor de samenleving).

Vervolgens is beschreven wat de organisatie binnen deze vijf kamers goed doet en op welke gebieden ontwikkelingen mogelijk zijn. Hieruit volgen de speerpunten, waaraan methodisch wordt gewerkt binnen een “leercirQel”.

- [Bekijk het kwaliteitsplan 2018 van Humanitas Deventer](#)

Interview door Frank van Wijck

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 Thebe en VGZ: [‘Thebe kiest met opzet kwaliteitsplan voor lokaal maatwerk’](#)
- 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’](#)

Meer weten

- [Bekijk het kwaliteitsplan van Humanitas Deventer](#)
- [Bekijk de website van Humanitas Deventer](#)
- 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:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (119), [Kwaliteitsplan](#) (16), [Interviewserie kwaliteitsplannen](#) (9)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (296)