



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Marjon Schoneveld (ZN): ‘De kwaliteitsplannen bieden goede basis voor de dialoog over kwaliteit tussen zorgaanbieders en zorgkantoren’



In opdracht van Zorgverzekeraars Nederland (ZN) zijn door KPMG de kwaliteitsplannen van de verpleeghuizen beoordeeld. Die vormen volgens ZN een goede basis voor dialooggesprekken over kwaliteitsverbetering en de daaraan gekoppelde verdeling van de extra financiële middelen voor 2019. ‘We zijn aangenaam verrast over wat we allemaal aan kwaliteitsplannen van verpleeghuizen hebben gezien’, zegt Marjon Schoneveld, beleidsadviseur langdurige zorg bij ZN. ‘We zien mooie plannen om de kwaliteit van de verpleeghuiszorg te verbeteren en tot meer persoonsvolgende zorg te komen. Wel zien we een enorme variatie in die plannen. Niet alleen in de omvang – van een A4 tot meer dan honderd pagina’s – maar ook in de diepgang die er inhoudelijk in wordt geboden. Sommige plannen blijven vrij algemeen, met hooguit een kleine uitsplitsing naar de locaties. Maar in een enkel geval zien we ook een uitwerking bijna tot op teamniveau.’

Deze verschillen komen niet onverwacht, stelt Schoneveld. ‘We zagen dit ook al in de eerdere ontwikkel- en reflectieplannen’, zegt ze. ‘En het is ook niet altijd erg, want ook een minder uitgebreid plan kan al een goede aanleiding vormen voor een inhoudelijk dialooggesprek. Dat gesprek kan ook meteen een beeld nuanceren.’

Na het lezen van een plan kan de vraag rijzen: zien we hier een goed plan of is hier een goede schrijver aan het werk geweest? Daar krijg je een vinger achter door ook in huis rond te lopen en te spreken met de verpleegkundigen, verzorgenden, cliënten of een vertegenwoordiger van de lokale cliëntenraad.'

Inkopen op kwaliteit

De zorgkantoren hebben de afgelopen maanden samen hard gewerkt om tot een meer gezamenlijke werkwijze te komen in het voorbereiden, voeren en vastleggen van de conclusies uit de dialooggesprekken. 'Waarmee ik zeker niet bedoel dat die gesprekken een invuloefening zullen worden', voegt Schoneveld hieraan toe. 'Het zorgkantoor zal beslist een ander gesprek voeren met een verpleeghuis dat een kwaliteitsplan heeft geschreven dat het als good practice ziet dan met een huis dat in zijn plan heeft beschreven welke mogelijkheden het nodig vindt om te werken aan kwaliteitsverbetering. Het zorgkantoor kan dat eerste verpleeghuis gebruiken als voorbeeld voor andere verpleeghuizen. Met het tweede kan het zorgkantoor concrete afspraken maken waarop het de volgende keer terugkomt, zodat een mooie cyclus ontstaat.'

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.

Zo'n verpleeghuis durft zich kwetsbaar op te stellen. 'Als we dat zien in de plannen, is onze waardering daarvoor juist erg groot', zegt Schoneveld. 'Natuurlijk is het dapper om dat te doen, maar als je goede verbeterplannen maakt en daar ook een goede onderbouwing bij hebt, gaat je dat alleen maar helpen. Dat laat ook zien dat je als zorgaanbieder bewust bezig bent met leren en verbeteren. De sector is zich bewust van de grote uitdaging waar ze voor staat. Die uitdaging vormt ook de basis voor ons project "Inkopen op kwaliteit", waarin we laten zien hoe de zorgkantoren via zorginkoop de kwaliteit van zorg in het verpleeghuis kunnen verbeteren. Dat levert een mooie dynamiek op, waarin zorgkantoren en zorgaanbieders ook veel van elkaar leren.'

Ruimte voor verbetering

De kwaliteitsplannen volgen heel duidelijk de vier inhoudelijke en de vier randvoorwaardelijke thema's uit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit neemt niet weg dat sommige facetten in veel van de geanalyseerde plannen toch nog onderbelicht blijven. 'We hadden bijvoorbeeld verwacht dat er grote regionale verschillen in de plannen zouden zijn, samenhangend met de regionale verschillen in personeelsproblematiek of hoe wordt omgegaan met reflectie in teams en met cliënten', zegt Schoneveld, 'maar dit komt niet uit de analyse. Wat we er wel uithalen, is dat de verpleeghuizen op heel verschillende manieren invulling hebben gegeven aan het begrip personeelssamenstelling. Met de blik van nu is dat een gemiste kans, zeker in relatie tot de extra middelen die beschikbaar worden gesteld voor de sector willen we op dit gebied komen tot meer vergelijkbare

data.’

Een ander punt dat onderbelicht blijft in de plannen is het borgen van verbeteracties in een methodische manier van werken. ‘We willen natuurlijk wel meer duidelijkheid over de vraag hoe verbeteracties op het gebied van veiligheid geborgd worden’, zegt Schoneveld. ‘Hetzelfde geldt op het punt van de governance. Het moet zich allemaal nog wat ontwikkelen, bijvoorbeeld de oprichting van een verpleegkundige adviesraad, die heeft nog niet ieder verpleeghuis. We zien dit ook op het punt van het functioneren van het verpleeghuis als lerend netwerk. We weten dat sommige verpleeghuizen er bewust niet voor kiezen om personeel uit te wisselen, omdat ze vinden dat dit teveel onrust geeft voor bewoners, maar we vinden dit dan niet beschreven in de kwaliteitsplannen. Natuurlijk is er ruimte om beredeneerd af te wijken van de eisen die het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg stelt, maar laat dan zien dat je erover nagedacht hebt. Wat die lerende netwerken betreft zien we trouwens ook dat veel verpleeghuizen de samenwerking nog heel dichtbij zoeken. Soms kijken ze wel al naar andere sectoren, zoals de gehandicaptenzorg, en dat is natuurlijk heel goed. Dat verpleeghuizen ook samenwerken met opleidingen, om een oplossing te vinden voor personeelsproblemen, lezen we echter in weinig kwaliteitsplannen terug. “We weten wel dat ze ermee bezig zijn, maar we lezen er niets over”, horen we de inkopers van zorgkantoren hierover zeggen. Dit onderstreept weer hoe belangrijk het is dat zij die dialoogsessies doen. Ze kennen de verpleeghuizen en kunnen de plannen dus duiden. Zij weten wat er speelt.’

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 de 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’](#)
- Dialoog Thebe en VGZ: [‘Thebe kiest met opzet kwaliteitsplan voor lokaal maatwerk’](#)
- Dialoog Azora en Menzis: [Menzis herkent eigen visie verpleeghuiszorg in kwaliteitsplan Azora](#)

Interview door Frank van Wijck

Meer weten

- Lees ook het nieuwsbericht van Zorgverzekeraars Nederland: [Kwaliteitsplannen verpleeghuizen helpen zorgkantoren bij inkopen op kwaliteit](#)

- 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.
 - 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](#)
-

tags:

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

thema:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (62)