



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Voor Zorg en Zekerheid staat het verbeterplan van Aelsmeer in de top vijf



Het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg was leidend in de opzet voor het kwaliteitsplan van Aelsmeer. Een mooi uitgangspunt, vindt het zorgkantoor van Zorg en Zekerheid, omdat het een concrete basis biedt voor een thematische aanpak in het dialooggesprek.

Zorgcentrum Aelsmeer in Aalsmeer is voor de opzet van het kwaliteitsplan uitgegaan van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. 'Dat kwaliteitskader kent een stevig format en daarvan hebben we gebruik gemaakt', zegt bestuurder Frans Knuit. 'Het kwaliteitskader is mooi integraal opgezet vanuit de gedachte van verschillende relevante invalshoeken, zoals persoonsvolgende zorg, veiligheid en een lerende organisatie zijn. Voor een kleine organisatie als de onze bleek het heel handig om dat te volgen als basis om tot een goed eigen kwaliteitsplan te komen. Wel gebruikt het kwaliteitskader vrij veel beleidstaal, en hebben we het dus voor ons kwaliteitsplan "hertaald" naar een document dat begrijpelijk is voor de bewoners, de medewerkers, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de raad van toezicht.'

Nulmeting en verbeterstappen

Aelsmeer heeft een nulmeting gemaakt van de veiligheid en heeft op basis daarvan in haar kwaliteitsplan concrete verbeterstappen beschreven. ‘In de eerste plaats niet voor de buitenwereld maar voor onszelf’, zegt Knuit. ‘Tegelijkertijd biedt het natuurlijk ook een mooi uitgangspunt voor het dialooggesprek met het zorgkantoor.’

Cliëntenraad: ‘Gedegen en concreet plan’

Omdat Aelsmeer, zoals Knuit al aangaf, een kleine organisatie is, is voor het schrijven van het kwaliteitsplan gekozen voor een praktisch werkbare aanpak. Het is geschreven in samenwerking met het bestuur, de kwaliteitsfunctionaris, de opleidingsmanager en het hoofd zorg intramuraal. ‘natuurlijk hebben we het vervolgens wel voorgelegd aan de cliëntenraad’, vertelt Knuit. ‘Die heeft vastgesteld dat het gedegen en concreet is, en heeft hierover ook gepubliceerd in het tijdschrift dat wij voor onze bewoners uitbrengen. De opmerking van de ondernemingsraad dat we wel gekwalificeerde medewerkers moeten aanstellen voor de woonkamers, sluit aan bij de wens die we zelf in het kwaliteitsplan hadden beschreven om tot meer huiskamers te komen en meer welzijnsactiviteiten en dagbesteding te bieden.’

Lees het [boekje ‘In dialoog over kwaliteit verpleeghuiszorg’](#) met de 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.

Wat merkt oma hiervan?

De concrete manier waarop Aelsmeer het kwaliteitsplan heeft vormgegeven, spreekt het zorgkantoor van Zorg en Zekerheid zeer aan. Makan Talebian Yazdi van het zorgkantoor vertelt: ‘We hebben de verbeterplannen van 29 zorgaanbieders bekeken en dit plan staat echt in de top vijf. Het volgt heel nauwgezet op themaniveau de eisen uit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en geeft ook op dat niveau aan welke verbeteracties nodig zijn. Daarmee geeft dit kwaliteitsplan heel concrete aanknopingspunten om in het dialooggesprek de diepte in te gaan. De vraag “Wat merkt oma hiervan?” is op de achtergrond voortdurend aanwezig. De verbeterplannen op het gebied van veiligheid hebben een praktische vertaling gekregen door concrete acties voor 2018. Aelsmeer is erin geslaagd in het kwaliteitsplan dicht aan te sluiten bij het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Als zorgkantoor willen we graag de dialoog aangaan op basis van de thema’s die in het kwaliteitskader benoemd zijn, en dit is bij uitstek een voorbeeld van een kwaliteitsplan dat hiertoe aanknopingspunten biedt. De opzet maakt verbeterplannen toetsbaar binnen de PDCA-cyclus. Tijdens het dialooggesprek maken we nadere concrete afspraken voor 2018. Hierbij wordt tevens aangegeven met welk eindresultaat op deze concrete

afspraken beide partijen tevreden zijn voor 2018. Om hiervan een goed beeld te krijgen, gaan we later in het jaar ook in gesprek met de bewoners en medewerkers tijdens het werkbezoek.'



Extra financiële middelen voor scholing

De mate van concreetheid in het verbeterplan van Aelsmeer is voor het zorgkantoor belangrijk in het kader van de verantwoording van de toekenning van de extra financiële middelen, stelt Yazdi. De extra middelen zet Aelsmeer deels in voor scholing – waarin het al langer investeert – en deels in goede invulling van de dagbesteding op de huiskamers. Er zijn extra huiskamers gecreëerd en de huiskamers zijn standaard geopend van 9.30 tot 20.00 uur. Knuit: 'Ik hoorde laatst de dochter van een bewoner zeggen: "Leuk hè, uitgaan in je eigen huis". Dat is precies de sfeer die we willen creëren. Ik ben trots op wat er in ons huis gebeurt, onze

bewoners zijn echt “Thuis in het verpleeghuis”, in lijn met het nieuwe plan van het ministerie.’

Medewerkers huiskamers, voedingsassistenten en gastvrouwen

Aelsmeer heeft zes FTE aan activiteitenbegeleiders. ‘Medewerkers die de bewoners echt kennen en die weten wat belangrijk is bij deze kwetsbare doelgroep’, zegt Knuit. ‘Ik ben heel blij dat het ons gelukt is hierin de afgelopen jaren continuïteit te bieden. Net als alle verpleeghuizen worden ook wij nu natuurlijk geconfronteerd met personeelsproblematiek, en we vragen ons af of gediplomeerde mensen de oplossing zijn voor alle vragen die in dit kader op ons afkomen. Op de huiskamers hebben we medewerkers van niveau 3 en 4, maar we hebben ook voedingsassistenten en gastvrouwen. We overwegen ook een geestelijk verzorger aan te stellen voor onderwerpen als zingeving en rouw. En we kijken naar de mogelijkheden van technologische ondersteuning.’

Geen concurrentie maar regionale afspraken

Talebian Yazdi vult aan: ‘Het arbeidsmarktvragestuk vraagt om maatwerkafspraken met de verpleeghuizen. We kijken op basis van het kwaliteitsplan 2019 waarmee een huis komt naar hoe zij invulling geven aan de inzet van extra FTE’s, en maken hierover individuele maatwerkafspraken met onze aanbieders. Tegelijkertijd analyseren we ook de regionale trend door te kijken naar zaken als de leeftijdsopbouw van medewerkers en de uitstroom. Op basis hiervan willen we tot een regionaal convenant komen.’ Een belangrijke stap, vindt Knuit. ‘Het legt de basis voor regionale arbeidsvoorwaarden en goede afspraken met Roc’s en hogescholen’, zegt hij. ‘We willen voorkomen dat we als zorgaanbieders met elkaar gaan concurreren op de arbeidsmarkt. Medewerkers moeten niet voor ons kiezen omdat we meer geld bieden dan een ander, maar omdat ze zien dat we betrokken zijn en bewoners een goede sfeer bieden.’

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 Humanitas Deventer en Eno: [‘Ons uitgangspunt is de dagstructuur als feestje’](#)
- Dialoog Thebe en VHZ: [‘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

- In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg staat in bijlage 4 en bijlage 5 precies toegelicht wat er in het kwaliteitsplan en in het kwaliteitsverslag hoort te 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](#) (8), [Kwaliteitsplan](#) (22), [Zorgcentrum Aelsmeer](#) (2)

thema:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (115)