



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Coaches ondersteunen verpleeghuizen: de scan als foto van de organisatie



De Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiscare helpt verpleeghuizen om in beeld te brengen in hoeverre een locatie voldoet aan het kwaliteitskader. Coaches Marcel Kruger en Gerbrand Willemsen begeleiden dit traject vanuit Waardigheid en trots op locatie (WOL) bij locaties van twee verpleeghuizen. Voor de betreffende locaties van die twee organisaties én voor de coaches een leerzaam proces.

Om een scantraject goed te kunnen begeleiden, is het belangrijk dat de coach vooraf over informatie over de locatie beschikt vanuit verschillende invalshoeken: kwaliteitsplannen, rapportages van medewerkers- en cliënttevredenheidsonderzoek, eventuele Inspectierapporten. ‘Die informatie helpt je om in het groeps gesprek op de locatie goed beslagen ten ijs te komen’, zegt Kruger. ‘Ook de vragenlijst die je vooraf uitzet onder cliënten, familie, medewerkers en bestuurders helpt je daarbij. Al die informatie bij elkaar laat zien in hoeverre een locatie voldoet aan de acht pijlers van het kwaliteitskader. In de dialoogsessies presenteer je vervolgens de observaties uit het voorwerk dat je hebt gedaan. Niet oordelend, maar in de zin van “Klopt het dat jullie locatie goed scoort op de pijler...”, uitnodigend tot discussie dus. Je helpt de locatie om zelf de analyse te maken.’

Spannend

Willemsen zegt het spannend te hebben gevonden om voor de dialoogsessies met een groep mensen aan tafel te hebben gezeten. ‘Meestal doe ik dat met kleinere groepjes’, zegt hij. ‘Het geeft een andere dynamiek met een grotere verscheidenheid aan invalshoeken, met misschien ook hier en daar de beperking van de onderlinge verschillende functies. Maar daarvoor is het ook een pilot natuurlijk. En omdat ik de verpleeghuissector goed ken, heb ik dat met controlevragen wel kunnen ondervangen.’

Mooie voorbeelden

Kruger vond het prettig om mensen vanuit verschillende disciplines aan tafel te hebben. ‘Daar was ik heel blij mee’, zegt hij, ‘cliënten of cliëntvertegenwoordigers, zorgmedewerkers, medewerkers van de ondersteunende dienst, managers. Maar niet meer dan een stuk of tien mensen, want dan wordt het moeilijk werkbaar. In mijn geval lukte dat gelukkig goed, met mooie voorbeelden tot gevolg. Over familieparticipatie bijvoorbeeld. “Daarover hebben we nog maar beperkt beleid ontwikkeld”, kreeg ik te horen vanuit het management. Maar medewerkers en cliëntvertegenwoordigers vonden juist dat op dat punt al heel goed vanuit de uitgangspunten van het kwaliteitskader werd gehandeld. Een tweede voorbeeld: het management dat ervan overtuigd is dat de personele inzet ruim boven het landelijke gemiddelde zit, terwijl de medewerkers klagen over de enorm hoge werkdruk. Daar moet je dan als locatie wel wat mee.’

Marcel Kruger over de scan als foto

‘De bestuurder krijgt in één oogopslag een beeld van hoe een locatie er in verhouding tot het kwaliteitskader voorstaat. Dat geeft bevestiging van waar het goed gaat, maar ook van waar de angels zitten.’

Lage ziekteverzuim

Willemsen stelt dat de dialoogsessie een helder beeld van de locatie opleverde. ‘Je brengt in kaart hoe de zorg georganiseerd is en wat er op het gebied van kwaliteit speelt’, vertelt hij. ‘In mijn geval lag er een rapportage van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd over de problematiek op het gebied van infectiepreventie. De beschikbaarheid daarvan is een voordeel in relatie tot de scan, omdat je dan meer documentatie hebt over de betreffende locatie, je kunt daarover dan in die dialoogsessie het gesprek voeren. Wat heel positief was, was het opvallend lage ziekteverzuim ten opzichte van het gemiddelde in de sector. Ook de manier waarop de persoonsgerichte aandacht voor de bewoners is vormgegeven was een sterk punt.’

Adviesgesprek

Na de dialoogsessie volgde het adviesgesprek met de bestuurder. Kruger vindt dat zijn adviesgesprek goed

verliep. ‘Ik vond het mooi dat de bestuurder niet bij de dialoogsessies aanwezig was’, zegt hij, ‘dan kan de rest meer vrijuit spreken. En voor de bestuurder heeft het adviesgesprek dan ook echt toegevoegde waarde, omdat het beeld dat de locaties hebben wordt gedeeld.’ Willemsen had bij de dialoogsessie de bestuurder al wel aan tafel gehad. ‘Toch was ook in mijn geval het adviesgesprek waardevol’, vertelt hij. ‘In de twee weken tussen de dialoogsessie en het adviesgesprek heb je als coach nagedacht over de vraag op welke punten de locatie ondersteuning zou kunnen gebruiken. Mijn advies was ondersteuning te zoeken op het dossier lerende organisatie, omdat de locatie moeite ondervindt om daarin de juiste stappen te zetten. Ik heb ondersteuning gedurende een langere periode geadviseerd en dat advies werd ook positief ontvangen.’

In een oogopslag een beeld

Kruger kreeg als feedback terug dat de bestuurder het mooi vond om op deze manier een foto van de locaties terug te zien. ‘En die reactie begreep ik ook goed’, zegt hij ‘want de bestuurder krijgt in één oogopslag een beeld van hoe een locatie er in verhouding tot het kwaliteitskader voorstaat. Dat geeft bevestiging van waar het goed gaat, maar ook van waar de angels zitten. “Het zou mooi zijn als we dit over een half jaar of een jaar weer doen”, kreeg ik te horen. En dat is natuurlijk ook precies de bedoeling van Waardigheid en trots op locatie.’

Vreemde ogen dwingen

Het adviesgesprek met de bestuurder heeft ook op een andere manier meerwaarde. De coach komt op meerdere plaatsen, en weet dus of er andere verpleeghuizen zijn die een voorbeeld kunnen zijn voor de organisatie of locaties waarmee ze in gesprek zijn. ‘Hier geldt het principe van de vreemde ogen die dwingen’, zegt Willemsen. ‘Je hoort een ander praten over jouw organisatie.’ Kruger vult aan: ‘Bovendien kunnen we bestuurders gericht met elkaar in contact brengen. En we hebben tools en experts die bestuurders kunnen helpen met onderwerpen die aandacht verdienen. Het bepalen van de correcte norm voor de personeelsbezetting bijvoorbeeld, wat bij de organisatie waar in de scan deed een interessant voorbeeld is.’

Door: Frank van Wijck

Meer weten

- Meedoen met de scan en met Waardigheid en trots op locatie? [Meld u aan](#)
- Lees meer over het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (339)