



Kwaliteitskader in de praktijk: op de goede weg voor onze bewoners?



“De zorg omvat in dit filmpje zoveel meer dan cliënten die schoon en aangekleed moeten zijn. Daar hebben we te lang op ingezoomd. Hier krijg je een mooi beeld dat het óók om welzijn gaat.” Zomaar een reactie uit de zaal van de workshop ‘Het Kwaliteitskader in praktijk brengen’.

Thom van Woerkom (tot voor kort werkzaam bij LOC) en Liesbeth Honig (LOC) leiden deze levendige workshop op 10 december 2018 tijdens het congres ‘LEF op locatie’. Omdat het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg al ruim twee jaar de basis is voor verbeteringen binnen de verpleeghuiszorg, start Thom met een [video](#). Deze ging in op de publieksversie van het Kwaliteitskader. “Het kwaliteitskader is niet bedoeld als afvinklijst. Het dient als hulpmiddel om te kijken of de zorgaanbieder op de juiste weg is om de zorg voor de bewoners te verbeteren.”

Niet extra, maar helpend

Thom onderstreept dat het Kwaliteitskader uitgaat van de mens en juist niet vanuit de regels. “Het is de basis waar alle vormen van verpleeghuiszorg aan moet voldoen, ook geclusterde vormen van volledig pakket thuis (VPT). Maar het is geen eindpunt: we blijven altijd streven naar beter. Niet omdat het móet, maar omdat mensen zich nu eenmaal inzetten voor een zo goed mogelijke zorg.” Hij stelt dat het Kwaliteitskader niet iets is

dat bovenop al het andere komt binnen de zorg: “Het is helpend bij wat de zorgaanbieder al doet.”

Tien uitgangspunten Kwaliteitskader:

1. Cliënt als mens is het vertrekpunt
2. Leren is de basis voor verbetering
3. Toezicht en verantwoording faciliteren het lerend vermogen
4. Versterkt vertrouwen tussen mensen
5. Samen leren is belangrijk
6. Minder bureaucratie
7. Liefdevolle en persoonsgerichte zorg
8. Goede personeelssamenstelling
9. Aansluiten bij de Wet Langdurige Zorg (Wlz)
10. Dit zijn de basisnormen. Streef naar beter!

Komma's verzetten?

De praktijkervaringen met het Kwaliteitskader in de zaal lopen uiteen van ‘bij ons loopt het overleg over het hiervan afgeleide kwaliteitsplan prima’ tot ‘het Kwaliteitskader leidt tot meer bureaucratie’. Thom wijst de zaal erop dat de cliëntenraad veel te zeggen heeft op de thema's ‘wonen en welzijn’, ‘veiligheid’, ‘persoonsgerichte zorg’, ‘personeelssamenstelling’ en ‘leiderschap’.

Liesbeth gaat dieper in op de rol en bevoegdheden van de raad. “Wie van u was vanaf het begin betrokken bij het opstellen van het kwaliteitsplan? En wie kreeg pas de eindconceptversie te lezen?” Op beide vragen gaan veel vingers de lucht in. Liesbeth stelt dat het in het belang van cliënt en familie is als de cliëntenraad vanaf het begin betrokken is bij de ontwikkeling van het kwaliteitsplan. “Eigenlijk is dat vanzelfsprekend. Als je alleen in de conceptfase komma's mag verzetten, kun je geen richting meer geven vanuit cliëntperspectief. Vergeet niet: de kwaliteitscyclus valt onder het verzaamd advies.”

‘Er niet voor doorgeleerd’

De zaal meldt weerbarstige praktijkervaringen: een bestuurder die als ‘baas’ het kwaliteitsbeleid blijft uitvoeren. “Het kwaliteitsplan wordt dan gewoon een invuloefening voor een stafmedewerker. Puur een verplicht nummer om ergens geld los te krijgen.” Liesbeth vindt dit een oude, top-down werkwijze. De zaal is dat met haar eens, maar: “Je krijgt het er niet zomaar uit.” Er zijn ook meer gelijkwaardige ervaringen: “Bij ons praat iedereen mét elkaar, niet tégen elkaar. Top-down bestaat niet meer.” Wel blijken veel aanwezigen aan te lopen tegen tijdgebrek en informatieachterstand: “Wij hebben er niet voor doorgeleerd en alles moet in onze vrije tijd.” Liesbeth wijst erop dat informatie van de bestuurder begrijpelijk moet zijn en anders verhelderd moet worden.



Loop rond en luister

Een andere vraag die Liesbeth de zaal stelt: “Hoe komt u aan uw informatie? Hoe weet u of het bij u de goede kant op gaat?” Belangrijke informatiebronnen blijken de metingen over hoe cliënten de kwaliteit van zorg en leven ervaren. “Maar die metingen zijn bij ons maar eens per jaar. Dat zou veel vaker mogen. Want zaken die niet goed gaan, lopen al die tijd door.” Een ander werkt met een gastvrijheidsbarometer die maandelijks wordt ingevuld. Liesbeth wijst erop dat eens per jaar meten een minimale verplichting is, maar zeker geen maximale: “Zoek naar een instrument en frequentie die bij uw bewoners past. En sowieso: het Kwaliteitskader geeft geen maximum aan, maar een minimum.” Ook klachtenrapportages zijn een goede bron van informatie. Maar vooral: zelf rondkijken en praten met bewoners.

Kijken vanuit bewoner

Thom: “Bij elk kopje van het kwaliteitsplan van uw organisatie moet u zich afvragen wat het betekent voor de locatie waar uw naaste woont. Als dat iets zinvol is voor de kwaliteit van zorg en leven: dán doet de organisatie het goed. Ook richting de financier. En als er dan op basis van het kwaliteitsplan geld vrijkomt – aan u de taak te kijken of het goed wordt besteed. Dat is de basis van uw gesprek met de bestuurder.” Liesbeth adviseert mee te gaan als de bestuurder meeloopt in de zorg. Thom: “Je kunt leren van elkaars manier van kijken. U kijkt vanuit cliëntenperspectief. De ander ook?” Goed plan, vindt de zaal. “Daar hebben we als cliëntenraad iets bij te winnen.”

Tips voor cliëntenraden:

- Ga uit van de cliënt: is een verandering inderdaad een verbetering? Krijgt de bewoner zo betere zorg of een prettigere dag?
- Zie het Kwaliteitskader niet als een afvinklijstje, maar als een hulpmiddel om te zien of uw organisatie op de goede weg is.
- Probeer bij de vertaling naar het kwaliteitsplan zo vroeg mogelijk in het proces aan tafel te zitten met het bestuur.
- Pak uw rol, wees niet te afwachtend.
- Als informatie onvoldoende of onhelder is: vraag om meer of om verduidelijking.
- Voelt u zich niet deskundig genoeg op een onderwerp? Regel advies of scholing.
- Leer van andere cliëntenraden door deel te nemen aan een leernetwerk.
- Sluit aan als uw bestuurder meeloopt in de zorg.
- Zie het Kwaliteitskader niet als maximum, maar als minimum: als startpunt.

Landelijk Congres Cliëntenraden 2018: LEF op locatie



Deze workshop werd verzorgd tijdens het Congres Cliëntenraden 2018.

- [Lees meer verslagen van workshops](#)
- [Bekijk de compilatiefilm op YouTube](#)
- [Bekijk de foto's op Facebook](#)

Door: *Linda van Ingen*

Meer weten

- Download [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)
- [Bekijk alle verslagen, presentaties, foto's en video's van het Landelijk Congres Cliëntenraden: LEF op locatie](#)

tags:

[Congres Cliëntenraden 2018](#) (19)

thema's:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (103), [Medezeggenschap](#) (85)