



Het verhaal van de cliënt als kwaliteitsinstrument: “Wat mensen echt vertellen, leidt tot andere inzichten”



Kwalitatief goede, mensgerichte zorg die naadloos aansluit bij de behoeften van de bewoners. Dat is het uitgangspunt van het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#). Het verhaal van de cliënt zelf kan zorgorganisaties helpen om de zorg op die manier in te richten en te blijven verbeteren. “Want wat cliënten écht vertellen, leidt tot andere inzichten”, vertelde onderzoeker Beatriz Roman op 3 december tijdens een drukbezocht symposium in Tilburg over ‘Het verhaal als kwaliteitsinstrument’.

Het symposium werd georganiseerd door de [Academische Werkplaats Ouderen van Tranzo](#), het wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn van Tilburg University. “Mensgerichte ouderenzorg is mijn droom en ambitie, maar er is nog wel wat voor nodig om dat te bereiken. Daarom doen wij onderzoek waar de praktijk wat mee kan”, zei Katrien Luijkx, coördinator van de werkplaats en bijzonder hoogleraar ouderenzorg in Tilburg.

Het door ZonMw gefinancierde onderzoek van Beatriz Roman van Tranzo naar ‘het verhaal als kwaliteitsinstrument’ vormt daar een mooi voorbeeld van. “Het belangrijkste inzicht van mijn onderzoek, is dat er een groot verschil is tussen wat iemand antwoordt op jouw vragen en wat iemand je vertelt”, hield zij de zaal voor.



Methoden

Om het échte verhaal van mensen boven water te krijgen, is meer nodig dan de vragenlijsten en interviews die nu voor dat doel worden ingezet. Die geven vooral antwoord op vooraf vastgestelde thema's en daarmee op de vraag: doen we de dingen goed? Maar om de zorg te kunnen transformeren van aanbod- naar mensgericht, is een antwoord nodig op de vraag: doen we de goede dingen? Wat kwalitatief goed is, hangt af van het gekozen perspectief. Voor de overheid gaat het om zaken als doelmatigheid en productiviteit. Zorgorganisaties willen daarbij goed scoren op tevredenheid. En zorg technisch gezien is de medische outcome onder andere van belang. “Deze drie perspectieven zijn gebaat bij kwantitatief onderzoek, maar voor het perspectief van de cliënt geldt dat niet. Voor de cliënt is het van belang dat die een fijn leven kan leiden en de dingen kan blijven doen die hij of zij gewend is.” Om het cliëntperspectief beter in beeld te brengen, ontwikkelde Beatriz Roman een praktisch bruikbare methode waarmee zorgmedewerkers het echte verhaal van cliënten op kunnen tekenen. “Omdat verhalen krachtig zijn en medewerkers kunnen aanzetten de zorg te verbeteren.” Voor de ontwikkeling van de nieuwe methode deed ze literatuuronderzoek, sprak ze met experts,

zorgorganisaties en –medewerkers en deed ze narratief onderzoek onder ouderen die verpleging en verzorging krijgen. Verder ontwikkelde ze een training voor medewerkers voor het toepassen van de methode. Deze werd uitgetest in een pilot, waaraan vijf zorgorganisaties (Schakelring, Azora, De Wever, Thebe en Surplus) deelnamen. Ook medewerkers van zorgkantoor CZ volgden de training om ervaring op te doen met de methode en zo de meerwaarde ervan te kunnen inschatten.

Een natuurlijk gesprek

Kenmerkend voor de methode is dat in het gesprek met de oudere vooraf geen thema's worden vastgelegd. Degene die het gesprek aangaat, stelt zich zo objectief mogelijk en volgend op. "Probeer dus niet te veel vragen te stellen en niet te laten zien wat je denkt. Het interview volgt de lijnen van een natuurlijk gesprek; het is belangrijk om het op gang te houden, maar niet te sturen", vertelde Beatriz Roman. Ouderen wordt van tevoren duidelijk gemaakt dat het gesprek bedoeld is om te achterhalen wat zij zelf verstaan onder kwaliteit van zorg. De kernvraag luidt: u ontvangt nu al een tijdje zorg van ons, vertelt u daar eens over? "De open vraag is het uitgangspunt. Als je echt aandachtig luistert, gaan mensen vertellen, zo blijkt in de praktijk", vertelde Beatriz Roman. Het gesprek wordt op band opgenomen, letterlijk uitgetypt en geanalyseerd. Vervolgens wordt er een portret van gemaakt om de thema's die iemand zelf belangrijk vindt, goed weer te geven. "Als zorgprofessional haal je het verhaal van de cliënt op en leer je daarvan. Door je in te leven in de ervaring van de cliënt en deze écht te begrijpen, kun je veel meer inspiratie opdoen en tot nieuwe inzichten komen over hoe deze ervaring te verbeteren."

Het Zorgkantoor

CZ Zorgkantoor is al vanaf de start betrokken bij het onderzoek en is enthousiast, vertelde kwaliteitsmedewerker Toine van Kollenburg. "Onze opdracht is te zorgen voor voldoende doelmatige zorg van kwaliteit." Betaalbaarheid, kwaliteit en toegankelijkheid zijn beïnvloedbaar, stelde hij vast. Maar ook voor het zorgkantoor luidt de vraag: op basis van welke indicatoren stelt je de kwaliteit vast. Tot nu toe lag de focus op normatieve indicatoren, zoals de basisveiligheid en medische uitkomsten. "Het is begrijpelijk dat die dingen gemeten worden. Maar het kwaliteitskader legt de nadruk veel meer op mensgerichte zorg. Dan gaat het naast normatieve indicatoren om narratieve indicatoren. Om de verhalen van mensen achter die scorelijstjes. Ook zorgkantoren maken die beweging van scorelijstjes naar narratief en subjectief." Daarom is het zorgkantoor blij met de nieuwe methode.

"Als zorgorganisaties op deze manier naar cliënten willen kijken, is dat heel goed. Want de echte cliëntbeleving, daar ontbreekt het nog vaak aan. De methode is van meerwaarde voor de indicatoren set en brengt zorgaanbieders in een goede beweging."

Schakelring, één van de organisaties, die de methode in de praktijk uittestten, is in ieder geval positief. "Leven en genieten, dat is onze visie. En daar past de methode heel goed bij; wij willen weten hoe mensen willen

leven en kunnen genieten. Wat ik erg waardeer in de methode, is dat je zo min mogelijk intervineert in het verhaal. Zo ontstaat een gesprek dat veel meer open is en gericht op de kwaliteit van leven. Alleen al het toepassen ervan leidt tot reflectie en daarmee tot andere acties. Wij willen hier mee doorgaan om onze missie echt vorm te kunnen geven”, vertelde beleidsfunctionaris Carolienne Smith van Schakelring.

In de praktijk

Haar collega Arna van Wanrooij, teamleider thuiszorg, was een van de medewerkers die volgens de methode in gesprek ging met drie cliënten die ze niet kende. “Zo was er een vrouw waarvan ik dacht: zij wordt door haar rolstoel beperkt in het leven. Tijdens het gesprek bleek dat ze graag een sigaretje wilde roken. ‘Als dat niet meer kan..’, zei ze. Dat zou ze zelf dus heel beperkend vinden. Over die rolstoel had ze het niet.” De methode heeft volgens Schakelring een functie voor cliënt, zorgprofessional en organisatie. Het open gesprek helpt om je oordeel op te schorten en na te gaan wat die cliënt echt nodig heeft voor een goede kwaliteit van leven. “Het is niet meten, maar weten”, zei Arna van Wanrooij. Tijdrend is het wel, vooral de uitwerking van het interview, de analyse en het opstellen van het portret. Dat is ook het grootste bezwaar tegen de methode, erkende Beatriz Roman. Uitbesteden van het uittypen van het interview aan een extern bureau, kan een oplossing bieden, vertelde zij. “In de praktijk gebeurt dit al en dan zie je dat een last wegvalt. Het gesprek zelf zit dicht bij het zorgproces en wordt door zorgmedewerkers niet als last ervaren.” Beatriz Roman zet het onderzoek nu voort als promotieonderzoek. Ook wil zij de training door ontwikkelen naar een training voor mensen die in de ouderenzorg worden opgeleid. Tot slot wist de onderzoekster te melden dat een zorgaanbieder inmiddels gestart is met de implementatie van de methode.

Verslag Karin Burhenne

Praktijk en wetenschap dicht bij elkaar

Onderzoek helpt professionals om hun cliënten nog betere ondersteuning te geven. Omgekeerd hebben zorgprofessionals veel kennis die voor wetenschappelijk onderzoek van waarde is. Al die kennis willen we met het programma [Kennisinfrastructuur Langdurige zorg](#) beter vindbaar en toepasbaar maken, voor het werkveld én de wetenschap. Zo werken we aan een cultuur waarin de verbinding tussen onderzoek, onderwijs, beleid en praktijk vanzelfsprekend is. Lees meer over het programma [Kennisinfrastructuur Langdurige zorg](#).

Meer weten

- Lees meer over de [Academische Werkplaats Ouderen van Tranzo](#)
- Lees meer over het onderzoek [Het verhaal als kwaliteitsinstrument](#)

- Neem contact op met de onderzoekster Beatriz Roman: b.romangarcia@uvt.nl
-

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (365)