



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

# Ruimte voor verbetering bij gesprek over leven en zorg



Hoe praten familie, bewoners en professionals over de beleving van leven en zorg in het verpleeghuis? Het rapport *In gesprek over leven en zorg in het verpleeghuis* gaat in op deze vraag. Op basis van de bevindingen geeft de onderzoeker advies om dit gesprek te verbeteren. Want daar is zeker nog ruimte voor, blijkt uit deze verkenning.

Het ministerie van VWS gaf opdracht voor verkennend onderzoek aan Andersson Elffers Felix (AEF), bureau voor maatschappelijke vraagstukken. Zo wilde het ministerie graag weten of bewoners en verwanten kritiekpunten niet (altijd) benoemen, omdat zij afhankelijk zijn van de zorg. Als dat zo zou zijn, kan een beeld van de beleving van zorg ontstaan dat niet helemaal klopt met de werkelijkheid. Het ministerie wilde graag weten of een ander (wellicht eerlijker) beeld ontstaat door ná het eindigen van een zorgtraject gesprekken te voeren met oud-bewoners, familie en professionals. Ook luidde de vraag of uit dergelijke eindgesprekken lessen geleerd kunnen worden voor het verbeteren van de gesprekken tijdens het zorgtraject. Want dit kan de kwaliteit van zorg weer ten goede komen.

Uit: *In gesprek over leven en zorg in het verpleeghuis*

Familie: 'Ik gaf niet alle problemen aan bij het personeel, of voelde mij ongemakkelijk om het een tweede keer kenbaar te maken. Want ja, mijn moeder is toch afhankelijk van het personeel. Wanneer ze mij of mijn moeder een zeur vinden, kan dat betekenen dat mijn moeder wordt overgeslagen of minder goed wordt behandeld. Een klacht is helemaal geen optie. Ik wil en moet toch met het personeel blijven samenwerken.'

## Zorgleefplan

Het [zorgleefplan](#) vormt op dit moment de wettelijke basis voor formele, periodieke gesprekken over de wensen en tevredenheid van bewoners. Daarnaast is sprake van veel informele gesprekjes: bewoners of verwanten praten dan in de wandelgangen met professionals, die de informatie meestal vastleggen in dagrapportages. Om te onderzoeken of in deze gesprekken inderdaad sprake is van terughoudendheid, voerde een onderzoeksteam van AEF eindgesprekken in vijf verpleeghuizen verspreid over het land. Eerst met 21 familieleden van overleden bewoners en met drie oud-bewoners (mensen die verhuisd waren). En vervolgens met achttien professionals die bij deze bewoners betrokken waren. Tot slot reflecteerde AEF met de verpleeghuizen en relevante (landelijke) partners op de bevindingen.

## Bevindingen

Volgens AEF leveren de gesprekken in de deelnemende verpleeghuizen een positief beeld op: een eindgesprek levert hier geen ander (of eerlijker) beeld op; in die zin is er dus geen verschil met de gesprekken over leven en zorg die tijdens een zorgtraject worden gevoerd. In situaties waarin het vertrouwen minder is, kan een open gesprek echter wel belemmerd worden. Bij belemmeringen die AEF inventariseerde, gaat het bijvoorbeeld om: een veranderende relatie tussen bewoner en familie, de afhankelijkheidsrelatie, de hoge werkdruk en de inzet van flex-personeel (dat niet altijd goed op de hoogte is van de gemaakte afspraken). Verder blijkt duidelijk dat een secure registratie in zowel het zorgleefplan als de dagelijkse rapportage cruciaal is; het ondersteunt de borging van goede zorgverlening en onderlinge communicatie.

Uit: *In gesprek over leven en zorg in het verpleeghuis*

Professional: 'Familie heeft soms zo'n andere verwachting van een zorgtraject. Het lijkt dan alsof ze hun dierbare over de schutting gooien en ze niks meer hoeven te doen. Dat levert aan beide kanten een hoop frustratie op.'

## Adviezen

Volgens het rapport is er zodoende zeker nog ruimte om het gesprek tijdens het zorgtraject te verbeteren. Zo ontbreekt een passend instrument om tevredenheid gedurende de looptijd van het zorgtraject te monitoren. Het zorgleefplan en de bespreking daarvan voorzien hier niet in. Ook de geconstateerde belemmeringen bieden ruimte voor verbetering. Het advies is dan ook om verder te verkennen wat de mogelijkheden zijn om het gesprek tijdens het zorgtraject te verbeteren. Het rapport reikt daar enkele concrete thema's voor aan, zoals: hoe kunnen we meer ruimte creëren voor het goede gesprek en hoe zorgen verpleeghuizen ervoor dat professionals het goede gesprek kunnen voeren?

Door: Karin Burhenne

## Meer weten

- Lees de [voortgangsrapportage Thuis in het Verpleeghuis](#) van 21 mei 2019 met als bijlage het rapport [In gesprek over leven en zorg in het verpleeghuis](#)
- Meer informatie over het rapport of het onderzoek? Stuur een e-mail naar de Irene Niessen: [i.niessen@aef.nl](mailto:i.niessen@aef.nl)

---

### tags:

[Zorgleefplan](#) (43)

### thema's:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (335), [Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (293)