

## Kwaliteitsbeleid van onderop bij Laverhof: 'Het gaat om totale beeld'



*Van links naar rechts op foto: Loeffen, Barten, Van de Rijdt, Van der Pluijm*

**De Brabantse zorgorganisatie Laverhof was al lang voor het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bezig met kwaliteit in haar vijf locaties en in de thuiszorgteams. Ze had ook een eigen methodiek ontwikkeld om te rapporteren. Dat die niet een-op-een past op de acht thema's van het kwaliteitskader, is voor zorginkoper Dave van der Pluijm van zorgkantoor VGZ geen probleem. 'Het gaat om het totale beeld. En dat is goed.'**

Annemiek van de Rijdt is clusterdirecteur van het cluster Heeswijk Uden van Laverhof. Onder dat cluster vallen de locaties Cunera en De Bongerd in Heeswijk en Het Retraitehuis in Uden. Van de Rijdt heeft kwaliteit, veiligheid en identiteit van de gehele organisatie in haar portefeuille. Ze legt het concept-kwaliteitsverslag 2018 op tafel. Bij de koppen van de hoofdstukken zijn wolkjes afgedrukt die verwijzen naar de thema's van het Kwaliteitskader. 'Dat is om het Dave wat gemakkelijker te maken', glimlacht ze.

### **Alle thema's Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg raken**

Het Kwaliteitskader veroorzaakte aanvankelijk wel wat ongemak bij Laverhof, vertelt Van de Rijdt. 'We hadden een paar jaar eerder ons kwaliteitsbeleid vastgelegd. Het is zorgvuldig tot stand gekomen met inbreng van alle

betrokken partijen. Het Kwaliteitskader kwam daar een beetje doorheen. Maar toen we ze naast elkaar legden, bleek er wel veel overlap. Wij benoemen de dingen anders, maar we raken aan alle thema's van het Kwaliteitskader.'

'In het begin was het even zoeken naar wat Laverhof waar had ondergebracht in kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag', zegt Van der Pluijm. 'Als zorginkopers moeten wij wennen aan onze nieuwe rol en dan is het gemakkelijk als je het Kwaliteitskader als handvat hebt. Maar uiteindelijk gaat het om veel meer dan vinkjes zetten. Het gaat erom hoe een organisatie omgaat met een thema. Hoe congruent is het kwaliteitsverslag met het kwaliteitsplan? Is er sprake van een cyclus? Klopt het plaatje?'

[.././uploads//2019/07/Annemieke-van-de-Rijdt\\_kleinstebestandgrootte.mp4](https://www.waardigheidentrots.nl/uploads/2019/07/Annemieke-van-de-Rijdt_kleinstebestandgrootte.mp4)

## Het best haalbare

Het kwaliteitsbeleid van Laverhof komt van onderop in de organisatie. 'Het begint bij het gesprek met de individuele cliënt en het zorgleefplan', aldus Van de Rijdt. 'Daar wordt bepaald wat voor de cliënt belangrijk is voor een optimale kwaliteit van leven. Je kunt niet iedereen elke dag gelukkig maken. Mensen hebben hier vaak pijn, zowel fysiek als zielenpijn; het afscheid van het leven is aanstaande. Maar we proberen iedereen wel het best haalbare te bieden.'

'Het is belangrijk dat medewerkers daarbij de ruimte krijgen om te doen wat hun goed lijkt', vindt Maria Appeldoorn-van den Akker, voorzitter van de centrale cliëntenraad. 'Ze moeten zich veilig weten en rugdekking krijgen van hun leidinggevende. Dat is hier het geval. Ik hoorde van een mevrouw die onlangs in Laverhof is komen wonen. Ze moet erg wennen. Een paar dagen geleden heeft een verzorgende haar om 5 uur 's morgens geholpen om te douchen, omdat die mevrouw dat graag wou. Dat vond ze heerlijk.'

'Afwijken van het gewone mag als je daarmee aansluit op wat belangrijk is voor de cliënt'

'Dat heb ik ook gehoord', reageert Van de Rijdt. 'In een ander verpleeghuis zouden ze dat misschien niet snel doen, maar ik vind het geweldig. De verzorgende heeft ingespeeld op de wens van de cliënt en haar op die manier gerustgesteld en een gevoel van thuis gegeven. Afwijken van het gewone mag als je daarmee aansluit op wat belangrijk is voor de cliënt.'

## Waardevol huiskamergesprek

Het volgende niveau waarop kwaliteit aan de orde komt is dat van de huiskamer of het familiegesprek. Regelmatig worden mantelzorgers uitgenodigd om te gang van zaken op de afdeling te bespreken. 'Ik ben daarbij geweest als vertegenwoordiger van de cliëntenraad', zegt Gerard Barten (88). Dit oud-schoolhoofd woont zelfstandig met zijn vrouw en is al 30 jaar cliëntenraadslid. 'De gesprekken zijn heel waardevol en

leveren verbeterpunten op waar het team direct mee aan de slag kan.’

De informatie uit deze gesprekken blijft niet binnen de huiskamer, maar wordt gedeeld binnen de organisatie. Zo kunnen huiskamers en afdelingen van elkaar leren. Soms leveren de gesprekken ook aandachtspunten op die op het niveau van de locatie of de gehele organisatie worden opgepakt. Daarnaast zijn er regelmatig uitwisselingen tussen de verschillende locaties, zodat medewerkers bij elkaar in de keuken kunnen kijken en van elkaar kunnen leren.

## Uitgebreide kwaliteitsmeting

‘Ons kwaliteitsbeleid is de basis voor de jaarplannen’, legt Van de Rijdt uit. ‘Halverwege het jaar evalueren we hoe het gaat en waar extra inspanningen nodig zijn. In het kwaliteitsverslag maken we de balans op. Daarnaast zijn we nu bezig met een uitgebreide kwaliteitsmeting om tastbaar te maken wat we de afgelopen vijf jaar hebben bereikt. Daarvoor heeft de centrale cliëntenraad ook vragen aangeleverd.’

De cliëntenraad heeft als speerpunt: op zoek naar klein geluk, vertelt Appeldoorn. ‘Dat de basiszorg op orde is, dat moet vanzelf spreken. Het gaat om wat mensen in hun gewone leven belangrijk vinden. Als bewoners zeggen: “Ik heb het hier goed”, dat is kwaliteit. Dat bereik je niet door grootse activiteiten te organiseren, maar door aandacht te hebben voor alledaagse dingen.’ ‘Het is niet zo ingewikkeld’, vult cliëntenraadslid Marcel Loeffen aan. ‘Goede zorg en aandacht voor de persoon.’

[../../uploads//2019/07/Dave-van-der-Pluijm.mp4](https://www.waardigheidentrots.nl/uploads/2019/07/Dave-van-der-Pluijm.mp4)

## Actieve cliëntenraad

De cliëntenraad heeft in het overleg met het zorgkantoor een nieuwe, actievere rol gekregen. De raad heeft die rol enthousiast opgepakt. ‘We hebben wel meteen gezegd: dan willen we ook echt meepraten, niet alleen toehoorder zijn. Wij willen onze eigen ideeën naar voren brengen. Gelukkig is daar binnen Laverhof alle ruimte voor. Er is een open cultuur met respect voor elkaars mening. Wij vinden wij de rol van het zorgkantoor als kritische bevrager heel positief. Daar leren wij als cliëntenraad ook van. We zetten ons samen in om de kwaliteit steeds verder te verbeteren.’

‘De stem van de cliëntenraad is belangrijk’, vindt zorginkoper Van der Pluijm. ‘Ik hoor van hen graag wat de cliënt merkt van de kwaliteitsinspanningen. Natuurlijk zijn er de formele eisen, weergegeven in een Excel-sheet, maar daar kun je de werkelijke kwaliteit niet uit aflezen. Hoe het echt gaat blijkt onder meer uit de verhalen die je hoort van de cliëntenraad en die zij weer horen vanuit huiskamergesprekken, andere overleggen en gesprekken met cliënten.’

## Echt nagedacht

Ondanks het afwijkende format van de kwaliteitsplannen en kwaliteitsverslagen kan Laverhof volgens Van der Pluijm als voorbeeld dienen voor andere zorginstellingen. ‘Soms zie ik kwaliteitsplannen waarin op

organisatieniveau het meest noodzakelijke per thema is vermeld. Zo, daar hebben we ook aan voldaan. Bij Laverhof is er echt over nagedacht en komt de kwaliteit van onderop. Dan neem ik graag op de koop toe dat ik wat langer in het kwaliteitsverslag moet zoeken hoe het precies aansluit op de thema's uit het Kwaliteitskader.'

Door Jos Leijen

## Meer weten

- Lees meer over het [kwaliteitsplan](#)
- Lees meer over [zorginkoop](#)
- lees meer over [leren en verbeteren van kwaliteit](#)
- Lees meer over [Laverhof](#)
- Lees de [interviewserie kwaliteitsplannen van 2018](#)

---

### tags:

[Kwaliteitsplan](#) (22), [Kwaliteitsverslag](#) (8), [Zorginkoop](#) (46)

### thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (395)