



Aan de slag met narratieve informatie



In de verpleeghuiszorg gaat steeds meer aandacht naar vertellen, naast tellen. Want niet alles wat telt, kun je tellen. Narratieve informatie, verhalen, kunnen nuttige input leveren om de kwaliteit van zorg te ontwikkelen. Bijvoorbeeld doordat het perspectief van de cliënt beter naar voren komt. Emeritus-hoogleraar Hans Reinders: ‘Met de vragen komt het besef.’

Mevrouw Joling is een ‘lastige’ cliënt, vinden teamleden Sandra en Mieke. ‘Ik loop soms gewoon bij haar weg’, zegt Mieke. ‘In het behandelplan staat wel iets over een benadering’, zegt Sandra. ‘Hoe staat het er ook weer? (..) Er zijn woonbegeleiders die haar een grote zeur vinden, een dwingende persoon.’

Uit het bezoek van pedicure Sophie aan mevrouw Joling komt een ander beeld naar voren. ‘Ze willen niet begrijpen dat je niets kunt. Er zijn ook lieverds bij, hoor’, zegt mevrouw Joling over de verzorgenden. ‘Ik heb veel behoefte aan een praatje. (...) Er wordt hier geen mond opengedaan. Er is geen sfeer.’ Ze klaagt dat ze soms moet wachten op een schone luier. Maar, zegt ze ook, ‘ze doen veel voor ons’.

Pluimen geven en vragen stellen

Dit zijn enkele fragmenten uit een uitgebreid verslag van een observatie in een verpleeghuis in het kader van Beelden van Kwaliteit. De deelnemers aan de workshop ‘Aan de slag met narratieve informatie voor

kwaliteitsverbetering', onderdeel van het congres Thuis in het Verpleeghuis, kregen de rol van panellid in het gesprek met het team over mevrouw Joling. Welke pluimen zouden zij geven? Welke vragen zouden zij stellen aan de teamleden?

Beelden van Kwaliteit

De observatie, het verslag en het panelgesprek zijn drie aspecten van Beelden van Kwaliteit, een methode ontwikkeld door emeritus-hoogleraar Hans Reinders en Lydia Helwig Nazarowa. Beelden van Kwaliteit is een methode van kwaliteitsonderzoek in de langdurige zorg die zorgprofessionals, managers en bestuurders inzicht geeft in hoe het daadwerkelijk toegaat op de locatie of afdeling waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Een narratieve aanpak die uitgaat van kwaliteit als ervaring. Met als doel bij te dragen aan de kwaliteit van bestaan van mensen. Het project startte in 2009 in de gehandicaptenzorg. Sinds 2014 wordt de methode ook toegepast in de verpleeghuiszorg.

'Schone spiegel' voorhouden

Narratieve informatie, ofwel verhalen, vertellen meer over persoonsgerichte zorg dan cijfers, aldus Reinders. Door te observeren en zonder te oordelen, op niet-normatieve manier te beschrijven wat er gebeurt, ontstaat een beeld dat je het team kunt voorhouden. Een 'schone spiegel' waarin het team kan zien hoe het functioneert. Door het team vervolgens vragen te stellen, kunnen de verzorgenden reflecteren op hun eigen gedrag en dat van de cliënten.

'Een pluim is dat er veel georganiseerd wordt in het huis', zegt een van de deelnemers. 'Ze doen veel voor de bewoners', merkt een ander op. 'De pedicure stelt goede vragen', vindt een derde. Vragen zijn er ook. 'Hoe goed kennen ze mevrouw Joling?' 'Weten ze wat er in het behandelplan staat?' 'Hoeveel moeite doen ze om mevrouw Joling echt te begrijpen?' 'Hoe vaak nemen ze de tijd voor een praatje met de oude mevrouw?'



Positieve grondhouding

Pluimen en vragen zijn de instrumenten die het team aan het denken zetten. Pluimen omdat de grondhouding positief is. Er is expliciet aandacht en waardering voor wat goed gaat. Het doel is niet om medewerkers op fouten te wijzen, maar om ze kritisch opbouwend naar hun eigen gedrag te laten kijken. En ze handvatten te geven om de zorg te verbeteren. Reinders: 'Wat zien de teamleden? Herkennen zij het beeld dat naar voren komt in de rapportage? Met de vragen komt het besef.'

De observatie van het team en de cliënten wordt zoveel mogelijk gedaan door een eigen medewerker van de zorginstelling. Die is hier speciaal voor opgeleid, vertelt Kitty Oude Bruinink, procesbegeleider bij zorgorganisatie Viattence. Haar organisatie heeft ervaring met de methode. 'Het voordeel van een eigen medewerker als observator is dat de kennis van het proces binnen de organisatie blijft en dat meerdere teams geobserveerd kunnen worden. Een observator die haar werk goed doet, bereikt dat een team zich niet bekeken voelt, maar gezien.'

Niet alle teams zijn meteen enthousiast als ze gevraagd worden mee te doen, antwoordt Oude Bruinink op een vraag uit de zaal. ‘Het voelt voor sommigen toch als een beoordeling, dat kan als bedreigend worden ervaren. Maar het gaat ons om betere, persoonsgerichte zorg voor de cliënten en een beter functioneren van het team. De observatie moet een normaal onderdeel worden van onze manier van werken.’

Fly on the wall

Een observatie neemt circa drie weken in beslag. De observator is een ‘fly on the wall’ die registreert, maar niet meewerkt, niet ingrijpt en ook niet vertelt wat zij ervan vindt. Zij krijgt diverse vragen mee, bijvoorbeeld over de verbinding met de cliënt en over het thuisgevoel. Het team kan ook zelf vragen inbrengen en er kan speciale aandacht zijn voor de relatie met één of meer cliënten.

De observator kan ook gebruik maken van informatie uit dossiers en ze kan gesprekken voeren met cliënten, familie en professionals binnen en buiten de organisatie. De observator legt wat ze ziet, vast in een verslag. Ook daarin is ze zo objectief mogelijk, zonder haar eigen oordeel te ventileren. Het is aan het team om uit het verslag vragen te halen en conclusies te trekken.

‘Waarom geen camera?’ vraagt een deelnemer aan de workshop. ‘Een camera moet je ook aanzetten’, antwoordt Reinders. ‘En iemand moet dan toch ook die camerabeelden bekijken en een verslag maken.’ Incidenteel worden wel camera’s ingezet, vertelt hij. Bijvoorbeeld als 24-uurs observatie gewenst is.

Stimulans om te reflecteren

Uiteindelijk komt alles bij elkaar in het gesprek met een kwaliteitspanel. Hier worden de observaties besproken met het team. Het panel kan breed samengesteld zijn met mensen van de eigen organisatie en daarbuiten. Bijvoorbeeld leden van de cliëntenraad, collega’s uit andere teams, leidinggevenden, toezichthouders en zorginkopers. Het panel stelt vragen aan het team en stimuleert de teamleden om te reflecteren op de gang van zaken op de afdeling.

Reinders: ‘De eerste vraag aan het team is vaak: herken je je in dit verslag? Hebben jullie zelf vragen? Het panelgesprek levert als het goed is aanknopingspunten op voor het team om het eigen functioneren te verbeteren en cliënten wellicht op een andere manier te benaderen. Daarmee kunnen ze aan de slag. Ze maken met elkaar en met hun leidinggevende afspraken en zijn zo zelf eigenaar van hun ontwikkelingsproces.’

Door: Jos Leijen

Meer informatie

- Bekijk de presentatie van deze sessie: [3.23 Aan de slag met narratieve informatie voor kwaliteitsverbetering](#)
- Kijk voor meer informatie op: beeldenvankwaliteit.nl

- Lees ook: [Het verhaal van de cliënt als kwaliteitsinstrument: “Wat mensen echt vertellen, leidt tot andere inzichten”](#)
-

tags:

[Congres Thuis in het Verpleeghuis 2019](#) (20)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (320)