

WelThuis praat met drie zorgkantoren over kwaliteit



WelThuis is een zorgorganisatie in 't Groene Hart met 16 locaties. Vanwege het grote werkgebied heeft de organisatie voor de Wet langdurige zorg te maken met de zorgkantoren van VGZ, CZ en Zilveren Kruis. Aanvankelijk vonden de gesprekken met de drie zorginkopers separaat plaats. Maar de afgelopen drie jaar maken de zorginkopers gezamenlijk een afspraak met de bestuurder en de cliëntenraad. Dat is efficiënter. En de zorginkopers leren ook van elkaar.

Een van de voordelen van het samen optrekken is dat de zorginkopers de kwaliteitsplannen en -verslagen vanuit hun eigen expertise bespreken. 'We kijken bijvoorbeeld door een economische of beleidsmatige bril naar het betreffende vraagstuk', zegt zorginkoper Iskos Mouradin van zorgkantoor CZ. 'Dat levert meerwaarde voor de zorgaanbieder en de cliënt.' Een ander voordeel is dat de zorginkopers ervaringen uit hun regio kunnen delen met elkaar en met WelThuis.

Mooie dingen bereikt

'Dankzij de samenwerking hebben we mooie dingen bereikt', vertelt Anne-Marie Schoonhoven van zorgkantoor Zilveren Kruis. Als voorbeeld noemt ze het project Verpleeghuiszorg Thuis (VPT) van WelThuis. Voor de pilot van dit project is geld uit het ontwikkelingsbudget ingezet. 'Veel zorgaanbieders bieden VPT

geclusterd aan, bijvoorbeeld in aanleunwoningen. WelThuis richtte zich echt op zelfstandig wonende ouderen in de wijk. We hebben de krachten gebundeld en inmiddels geldt WelThuis als een voorbeeldproject voor VPT.'

De dialooggesprekken tussen zorgaanbieder, zorginkopers en cliëntenraad in het kader van het Kwaliteitskader veranderden niet veel voor de partijen bij WelThuis. 'Het leek alsof landelijk ons model werd overgenomen', glimlacht manager backoffice Ton van Dorp. Vanuit zijn functie is hij nauw betrokken bij de zorginkoop, net als senior-adviseur kwaliteit en beleid Annemieke Dalenberg. 'We zaten al regelmatig bij elkaar om doelmatigheid en toegankelijkheid te bespreken. Met het Kwaliteitskader kwam daar het thema kwaliteit nadrukkelijk bij.'

Input van cliënten

De cliëntenraad zit al vanaf het begin bij het overleg met de zorginkopers. Aanvankelijk wel wat onwennig, vertelt Marja Ouwerkerk van de centrale cliëntenraad. 'Het is van grote waarde om direct betrokken te zijn. We krijgen de ruimte om onze ideeën naar voren te brengen en er wordt ook naar ons geluisterd. Ik krijg input van de cliëntenraden van de locaties en ik spreek zelf ook cliënten. Hun verhalen zijn heel belangrijk voor het kwaliteitsbeleid en ze worden ook op waarde geschat.'

'De cliëntenraad is kritisch positief', aldus Schoonhoven. 'Hun inbreng is belangrijk. En de bestuurder geeft daar ook de ruimte voor. Zo krijgen wij een beeld hoe de papieren werkelijkheid van de bestuurder zich verhoudt tot de feitelijke werkelijkheid. Welke zaken op orde zijn en welke nog aandacht vragen. Wij ervaren dat WelThuis daar heel transparant in is. We beginnen onze gesprekken altijd met een presentatie van de bestuurder. Die geeft daarin successen aan, maar ook wat nog niet gelukt is.'

Elkaar verder helpen

Zorginkopers, zorgaanbieder en cliëntenraad komen 2 à 3 keer per jaar bij elkaar. 'We zitten dan rond de tafel als partners', zegt Dalenberg. 'Ons gezamenlijke doel is om de kwaliteit van zorg voor onze cliënten steeds verder te verbeteren. Wij hebben de mensen en de locaties, het zorgkantoor heeft het geld. Wij vertellen wat wij nodig hebben, de zorginkopers vertellen wat zij nodig vinden. Het gaat erom hoe we elkaar verder kunnen helpen.'

'Wij horen graag hoe de plannen in praktijk worden gebracht', aldus Schoonhoven. 'Het is misschien allemaal wel mooi opgeschreven in je kwaliteitsplan, maar hoe zorg je ervoor dat het op al die locaties wordt uitgevoerd? En dat je de resultaten haalt die je voor ogen hebt? Waar loop je tegenaan? En wat kunnen wij als zorgkantoren doen om te helpen? Dat willen we weten. Hoe ervaren de cliënten en medewerkers het? Wat is de sfeer op de locaties, in de huiskamers? Daarom bezoeken we ook de locaties. Dat doen we overigens wel apart.'

Mouradin: 'Ik kijk in onze gesprekken ook graag naar de langere termijn. Wat zijn de verwachtingen over 5 jaar, over 10 jaar? Hoe denkt de zorgaanbieder dan aan de vraag te kunnen voldoen? En op welke manier is hij

daar nu al mee bezig?’

Welzijnsassistenten

Het kwaliteitsbeleid bij WelThuis is tweerichtingsverkeer, legt Van Dorp uit. De input komt voor een groot deel uit de organisatie. Directeur Miranda Schouten heeft bijvoorbeeld 26 dialoogsessies georganiseerd om te praten met medewerkers. Alle medewerkers kregen een persoonlijke uitnodiging voor een gesprek. Van hen wilde de directeur horen hoe zij hun werk ervaren en waar volgens hen verbeteringen mogelijk zijn.

Een van de uitvloeisels van de gesprekken met medewerkers is het werven van 80 ‘welzijnsassistenten’ die helpen op de huiskamers. De welzijnsassistenten werken 4 uur per dag. Ze verlichten het werk van de verzorgenden in de huiskamer en geven aandacht aan de bewoners. Ze worden betaald vanuit de kwaliteitsgelden. ‘Er is daardoor meer tijd voor een gesprekje of om iemand te helpen bij het eten’, zegt Ouwkerk. ‘Het geeft rust in de huiskamer; mensen voelen zich meer op hun gemak.’

Extra aandacht voor voeding

De input van de cliëntenraad is belangrijk voor het kwaliteitsbeleid, vertelt Dalenberg. De cliëntenraad heeft als een van zijn speerpunten de voeding. ‘Dat is heel belangrijk voor de bewoners’, weet Ouwkerk. ‘We hebben een enquête gehouden en over het algemeen zijn cliënten best tevreden. Maar we willen er toch extra aandacht aan besteden.’ Dalenberg: ‘Hoe dat vorm krijgt is aan de locaties om uit te werken. Sommige hebben een eigen keuken, andere krijgen het eten van een andere keuken. Ook de welzijnsassistenten spelen hierbij een rol.’

De uitvoering van het kwaliteitsplan is ook een taak voor de locaties. ‘De lijnen in onze organisatie zijn kort’, zegt Van Dorp. ‘Alle locatiemanagers zijn lid van het MT. Dat vergadert elke twee weken met de bestuurder. Onder de locatiemanagers zitten de teams. Met de input die we uit de organisatie halen stellen we ons kwaliteitsplan op. Dat geven we dan weer terug aan de locaties die er hun eigen invulling aan geven.’

‘In het MT-overleg bespreken we de voortgang en sturen we eventueel bij’, zegt Dalenberg. ‘We monitoren continu de tevredenheid van onze cliënten. Voor hen doen we het. We laten jaarlijks een groot onderzoek doen door een extern bureau. De cliëntenraad levert daar ook onderzoeksvragen voor aan.’

De volgende afspraak tussen WelThuis, de cliëntenraad en de zorginkopers van CZ, VGZ en Zilveren Kruis staat gepland voor september 2019. Dan worden onder meer het kwaliteitsverslag over 2018 en de plannen voor 2020 besproken.\

Wil jij ook werken aan kwaliteit bij jouw verpleeghuis?

Als jouw locatie meedoet aan Waardigheid en trots op locatie krijg je binnen drie maanden inzicht in de mate waarin je voldoet aan de acht thema's van het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#). Afhankelijk van ontwikkelpunten krijg je ondersteuning op maat. Dit kan lichte ondersteuning zijn of een meer intensieve, zwaardere variant. De ondersteuning wordt geboden in de vorm van: expertsessies, coaching, inzet van netwerken of het aanreiken van tools en instrumenten om de kwaliteit te verbeteren.

Liever eerst wat meer weten? Neem dan contact op met [één van de deelnemers](#).

Door: Jos Leijen

Meer informatie

- Lees ook: [Samen de hei op voor betere kwaliteit](#)
- Bekijk ook [de interviewserie kwaliteitsplannen](#)
- Lees alles over [het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)
- Lees meer over [het leren en verbeteren van kwaliteit](#)

tags:

[Kwaliteitsplan](#) (24), [Zorginkoop](#) (40)

thema's:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (345), [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (146)