

Sandra Harsveldt (De Lange Wei): ‘Kwaliteit is een continu proces’



De Lange Wei sluit zoveel mogelijk aan bij het leven dat cliënten leiden voordat ze bij de zorginstelling kwamen wonen. De organisatie laat regelmatig onafhankelijk de kwaliteit van zorg meten. De Lange Wei zei in 2018 meteen ‘ja’ op de vraag van Waardigheid en trots op locatie om als een van de eerste deel te nemen aan de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. ‘Dit was een mooie kans om te kijken waar we stonden’, zegt waarnemend bestuurder Sandra Harsveldt.

De scan bracht weinig verrassingen aan het licht. De Lange Wei heeft leren en verbeteren hoog in het vaandel staan, aldus beleidsadviseur kwaliteit Agnes von Wasserthal. Prestatiecoaches werken binnen de teams aan kwaliteit. Ze gaan aan de slag met onderwerpen op het gebied van veiligheid en preventie en stimuleren constante verbetering. De organisatie heeft het PREZO CARE-keurmerk voor verpleging, verzorging en thuiszorg. ‘Maar er zijn altijd zaken waarop we kunnen verbeteren ons motto is ook: wie niet beter wil worden, houdt op goed te zijn.’

Ondersteuning op afstand

Een van die zaken had te maken met ondersteuning vanuit de centrale organisatie. De Lange Wei heeft twee

verpleeghuizen: De Lange Wei in Hardinxveld-Giessendam en De Zes Molens in Hoornaar, 12 kilometer verderop. Die 12 kilometer bleek soms een grote afstand als het ging om ondersteuning door bijvoorbeeld de technische dienst. ‘We hebben het aantal uren van de technische dienst op locatie uitgebreid. Daarnaast hebben we twee vrijwilligers aangetrokken voor kleine klusjes.’

Verder was er ‘veel groen’ op de 8 onderdelen van het Kwaliteitskader. De Lange Wei scoorde onder meer goed op persoonsgerichte zorg en op de inzet van technologie. ‘In 2016 zijn we begonnen met digitalisering’, vertelt Harsveldt. ‘Alle medewerkers hebben een tablet, zodat ze toegang hebben tot het zorgdossier.’



Leefplezierassistenten

Om de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren, heeft De Lange Wei de functie van leefplezierassistenten ingevoerd. ‘We willen iedere dag in ieder team een leefplezierassistent inzetten bij activiteiten voor bewoners’, zegt Von Wasserthal. ‘Dat vergroot het welzijn van bewoners en verlaagt de werkdruk van andere medewerkers.’ Inmiddels zijn 15 assistenten begonnen. In 2020 wil De Lange Wei dit aantal uitbreiden.

De leefplezierassistenten stromen in op niveau 2 of volgen een opleiding tot niveau 2. ‘We hebben bewust gekozen voor een hoger niveau dan dat van gastvrouw. We willen dat ze een brede achtergrond hebben of krijgen in zorg en welzijn. Daarmee ontstaat een betere aansluiting bij medewerkers op niveau 3 en 4. Dat is

beter voor de kwaliteit, onder meer omdat ze gemakkelijker met elkaar kunnen communiceren.'

Werkbezoek minister Hugo de Jonge (VWS)

Maandag 25 november bracht minister Hugo de Jonge (VWS) een bezoek aan De Lange Wei. Hij ging in gesprek met teamassistenten. 'Met de juiste begeleiding zijn zij van enorme waarde voor het personeel én de bewoners. Minder werkdruk, meer liefdevolle zorg.☒



Kwaliteit is continu proces

De scan van Waardigheid en trots op locatie leverde een mooi resultaat op. Maar de bestuurder en de kwaliteitsadviseur beseffen dat het slechts een momentopname is. 'Kwaliteit is een continu proces', weet Harsveldt. Ze vertelt dat ze zelf paard rijdt. 'Op een gegeven moment heb je een handeling met het paard onder de knie. Dan ga je verder naar de volgende vaardigheid. En zo word je steeds beter.'

Diezelfde mentaliteit ziet ze bij de medewerkers van De Lange Wei. ‘Er zit passie voor de zorg in onze organisatie. Medewerkers komen zelf met ideeën hoe het beter kan. Onze opdracht is te luisteren en mensen de ruimte geven om met goede ideeën aan de slag te gaan. En dan moeten ze ook het vertrouwen krijgen en weten dat er rugdekking is als ze die nodig hebben.’

Slapen als een echtpaar

Als voorbeeld van ideeën van medewerkers noemt Harsveldt de suggestie van een verzorgende om een koppelbed te plaatsen in de slaapkamer van een van de bewoners. ‘Het ging om een echtpaar waarvan de vrouw hier woont en de man af en toe logeert. Door een koppelbed te plaatsen, liggen de echtelieden op gelijke hoogte, alsof ze in één bed slapen. Dankzij een bijdrage van de Roparun kunnen we zo’n bed aanschaffen.’

Ook de verpleegkundige adviesraad (VAR) helpt om de kwaliteit vanaf de werkvloer te stimuleren. De leden van de VAR zijn als het ware een wandelende ideeënbus die goede ideeën opneemt en ze in het overleg met de bestuurder en de kwaliteitsadviseur ter sprake brengt. ‘De mening van onze medewerkers telt’, aldus Von Wasserthal. Lees ook [het artikel over de resultaten van deze VAR](#).

Aandacht voor zingeving

In het voorjaar van 2019 heeft De Lange Wei een Prezo Care audit laten uitvoeren. Die heeft onder andere geresulteerd in hernieuwde aandacht voor zingeving in de organisatie. Een recente ‘light scan’ als vervolg op de initiële Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg laat zien dat de organisatie op koers ligt. ‘Bij de bespreking bleek dat Waardigheid en trots op locatie ons kan helpen bij het thema zingeving. Wellicht roepen we hun hulp in.’ Ook is er een meting geweest naar de beleving van bewoners in het restaurant. Daarbij is niet alleen gekeken naar de kwaliteit van het eten, maar ook naar de bejegening en de presentatie.

‘Zo houden we voortdurend in de gaten hoe de kwaliteit zich ontwikkelt’, zegt Von Wasserthal. ‘We meten periodiek de klanttevredenheid en kijken regelmatig op [Zorgkaart Nederland](#) (gemiddelde waardering 8,8, red.). Daarnaast is er natuurlijk de dagelijkse dialoog op de locaties. Als je hoort dat dingen niet helemaal lekker lopen, dan kijk je hoe het beter kan.’

Door: Jos Leijen

Meer weten

- De verpleegkundige adviesraad (VAR) van zorgorganisatie De Lange Wei helpt de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Lees het [interview](#)
- Lees ook: [Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg goede aanzet tot dialoog](#)
- Lees meer over het [ondersteuningsprogramma Waardigheid en trots op locatie](#)
- De Lange Wei was genomineerd voor Social Impact Award in 2018. [Lees het interview met Sandra Harsveldt](#)

thema:

Leren en verbeteren van kwaliteit (322)