

Patiëntenfederatie NPCF: bij kwaliteit gaat het vooral om de kwaliteit van leven die een verpleeghuisbewoner ervaart



De [NPCF](#) is er als partner in het programma *Waardigheid en trots* alles aan gelegen om de stem van de cliënt in de verpleeghuiszorg te versterken. Het is de stem van de cliënt waarom het primair gaat in de discussie over de kwaliteit van die zorg, stelt directeur Dianda Veldman. Om die stem luider te laten klinken, zet de patiëntenfederatie samen met [ActiZ](#) in op opschaling van het aantal beoordelingen op [ZorgkaartNederland](#).

Hebben we een goed beeld van de kwaliteit die de verpleeghuizen op dit moment bieden? Het antwoord van Dianda Veldman ligt voor de hand: 'Lees [ZorgkaartNederland](#).' Maar ze nuanceert ook meteen: 'De mensen die in verpleeghuizen wonen of hun naasten zijn hierop meestal wel positief, waarmee ze dan doorgaans bedoelen dat ze de verpleegkundigen en verzorgenden aardig vinden. Belangrijk natuurlijk, maar geen objectieve maatstaf voor kwaliteit en helaas is die er ook niet. Er zijn geen standaarden, dus de vraag hoe goed de kwaliteit in de verpleeghuizen daadwerkelijk is, is lastig te beantwoorden. Het is wel belangrijk dat dit antwoord er komt, want in de verpleeghuiszorg is heel veel gaande en uit de reacties op [ZorgkaartNederland](#) kunnen we ook echt wel aflezen dat er verschillen zijn in de beleving van die kwaliteit. Daarom hebben wij ook

het plan opgevat om samen met ActiZ actief waarderings over de kwaliteit van verpleeghuiszorg te gaan ophalen. De afspraak is voor 2017 1.800 verpleeghuizen bezocht te hebben met interviewteams die cliënten en mantelzorgers gaan interviewen op basis van een aantal basisvragen naar bijvoorbeeld personeelsvriendelijkheid, de accommodatie, de locatie en de ruimte die wordt geboden voor daginvulling. Die gegevens publiceren we op ZorgkaartNederland. En ActiZ gaat in dit kader ook zijn leden actief benaderen om zelf via Facebook te informeren over hoe het leven daar eruit ziet voor cliënten. Doel hiervan is zo dicht mogelijk bij de cliëntbehoefte te blijven. Ik kan me voorstellen dat ze hiermee antwoord gaan geven op vragen als “Mag ik mijn parkiet meenemen?” of “Is er een bushalte voor de deur?”. Heel basale vragen die antwoord geven op de vraag of het leven er “zo thuis mogelijk” is.’

Luisteren naar het individu

Veldman benadrukt hierbij wel dat kwaliteit een containerbegrip is, waaraan een cliënt een heel andere invulling kan geven dan een verpleegkundige, verzorgende of specialist ouderengeneeskunde. ‘Het is heel belangrijk bij kwaliteit het onderscheid te maken tussen de kwaliteit van zorg die een verpleeghuis biedt en de kwaliteit van leven die iemand er ervaart’, zegt ze. ‘Natuurlijk moet die kwaliteit van zorg in een verpleeghuis aan de basiseisen voldoen, maar als die op orde is ontstaat ruimte voor de kwaliteit van leven van het individu dat er woont. Tijdens een recent werkbezoek hoorde ik het verhaal van een vrouw die heel erg op haar uiterlijk gesteld is. Voor haar is de vraag of er een kapper en een nagelstudio is misschien wel veel belangrijker dan of ze kan beschikken over fysiotherapie. Het is dus heel individueel. Het vraagt om sociale vaardigheden van de verpleegkundigen en verzorgenden om hiermee rekening te houden en het vraagt om initiatieven van verpleeghuizen. Ik herinner me nog dat een innovatieprijs werd gewonnen door een revalidatie-instelling die experimenteerde met ontbijt op maat. Niet iedereen op dezelfde tijd uit bed halen omdat om acht uur de ontbijttafel gedekt staat dus, maar uitgaan van wat cliënten willen. Dit kan in een verpleeghuis ook, vooropgesteld dat je het goed organiseert. Her vergt wel doorvragen. Ik herinner me ook het geval van een verpleegkundige die aan een cliënt vroeg wat die belangrijk vindt. Veiligheid, antwoordde die. De verpleegkundige dacht dat het de bedoeling was dat strenger oog zou worden gehouden op de ingang van het verpleeghuis, maar die vrouw bedoelde dat ze overal struikelde over de rollators. Zo moeilijk is luisteren dus. En dat is precies wat ik bedoel als ik het heb over de sociale vaardigheden waarover degene die de vraag stelt moet beschikken.’

Aansluiten bij wat de cliënt wil

Kan het cliëntvolgend inkoopmodel dat sinds dit jaar van kracht is helpen om verpleeghuizen stappen te laten zetten in kwaliteitsverbetering? ‘Alles wat inkoop op basis van kwaliteit stimuleert is een goed idee’, zegt Veldman. ‘Kwaliteitsontwikkeling kost tijd, dus het is zeker goed als zorgkantoren bereid zijn meerjarenafspraken te maken met verpleeghuizen die goede initiatieven voor kwaliteitsverbetering hebben. Als er dan ook maar op wordt toegezien dat resultaten worden geboekt, en dan bij voorkeur op basis van dezelfde indicatoren bij alle zorgkantoren.’

En kunnen cliëntenraden een rol spelen? Veldman: ‘Graag, maar ook cliënten en mantelzorgers. Cliëntenraden

zijn zeker belangrijk, maar een cliëntenraad hebben garandeert nog niet dat je als verpleeghuis cliëntgericht bent. Een verpleeghuis dat alleen afgaat op een cliëntenraad, komt niet per se tot initiatieven voor daginvulling die aansluiten bij wat de cliënten wensen. Het is belangrijk om bij die daginvulling voor variatie te zorgen en uit te gaan van wat de individuele cliënt wil. Het recente verhaal van een man die in een verpleeghuis werd opgenomen en daarna niet meer naar de dagbesteding kon waar hij het zo prettig vond, laat zien dat dit nog niet structureel gebeurt. Ook zie ik nog lang niet altijd dat verpleeghuizen durven te experimenteren. Ik was bijvoorbeeld aangenaam verrast toen ik een bestuurder hoorde zeggen dat hij het vreemd vond een bewoner die overlijdt stilletjes en ongezien te laten verdwijnen in plaats van bewust stil te staan bij die dood en die lijkst via de voordeur naar buiten te dragen. Ook stel ik het op prijs als ik voorbeelden zie van verpleeghuizen die cliënten inschakelen bij het dagelijks leven, door ze te laten meegaan naar de markt en ze aardappelen te laten schillen voor het avondeten. Ze vinden het eten dan lekkerder en het is beslist een zinvolle dagbesteding. Natuurlijk kan het aanleiding geven tot discussie met de [Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit](#) of met de [Inspectie voor de Gezondheidszorg](#), maar het lijkt mij de moeite om die discussie aan te gaan. Ook op een ander punt trouwens, namelijk intimiteit. Net als kinderen hebben ouderen “huidhonger”, behoefte aan aanraking. Het is waardevol om hierop in te spelen of het erover te hebben met de mantelzorger. Durf daarover dus het gesprek aan te gaan. Om kort te gaan: ook de aanwezigheid van een professionele cliëntenraad ontslaat een verpleeghuis niet van de verplichting zich te vergewissen van de wensen van de cliënt zelf en van diens mantelzorger.’

Veldman gaat nog een stap verder, namelijk door het verpleeghuis aan te spreken op de verantwoordelijkheid om een potentiële nieuwe cliënt te ondersteunen in zijn zoektocht naar een geschikte nieuwe woonomgeving als zelfstandig wonen niet meer gaat. ‘Ik zie dat nog niet altijd gebeuren’, zegt ze. ‘Ook zie ik nog niet dat het gunst van de activiteiten om het mensen mogelijk te maken langer op verantwoorde wijze thuis te blijven wonen. Hiervoor is een infrastructuur nodig. Daarin kunnen eerstelijns zorgaanbieders een rol spelen, maar verpleeghuizen ook. [MEE Nederland](#) en [Zorgbelang Nederland](#) kunnen hierin allebei een belangrijke sturende rol spelen.’

De stem van de cliënt versterken

Het feit dat NPCF partner is in *Waardigheid en trots* toont het belang dat de patiëntenfederatie aan het programma hecht. Het programma versterkt de stem van de cliënt, en met de gezamenlijke actie met ActiZ om die stem vanuit 75 procent van de verpleeghuizen in ons land te laten horen via ZorgkaartNederland zal die stem alleen maar luider worden, verwacht Veldman. ‘We hebben laten uitrekenen hoeveel waarderingen per verpleeghuis nodig zijn om ze statistisch relevant te laten zijn’, vertelt ze, ‘dat zijn er 30. Zo ver zijn we nog niet voor alle verpleeghuizen op dit moment, maar we zien wel dat mensen steeds beter op die beoordelingen gaan letten als ze op zoek gaan naar een verpleeghuis voor zichzelf of voor hun naaste. De uitverkiezing van het meest cliëntvriendelijke verpleeghuis door ZorgkaartNederland vergroot onze naamsbekendheid alleen nog maar. Verpleeghuizen kunnen er niet meer omheen, we zien in toenemende mate dat ze hun best doen er goed op te scoren. Ook zien we dat verpleegkundigen steeds vaker mensen aanraden om te kijken naar de beoordelingen die erop staan. Verpleeghuizen moeten ook niet bang zijn voor een slechte beoordeling vind ik. Juist in de reactie die ze daarop geven, kunnen ze laten zien hoe cliëntvolgend ze zijn.’

In het verlengde van ZorgkaartNederland begint ook [Mijn kwaliteit van leven](#) aan belang te winnen, stelt Veldman. De NPCF heeft dit initiatief opgesteld om mensen in kaart te laten brengen wat belangrijk voor ze is door twee keer per jaar een online vragenlijst in te vullen. Het initiatief is onder andere bedoeld voor mensen die merken dat hun leven verandert als ze ouder worden. Veldman: ‘Die vragenlijst helpt individuen om goed voorbereid het gesprek met een zorgverlener aan te gaan op het moment dat ze een zorgbehoefte krijgen en hij draagt bij aan een landelijk onderzoek om de zorg te verbeteren. We analyseren geanonimiseerd situaties en ervaringen per gemeente, per regio en landelijk en de uitkomsten brengen we onder de aandacht van zorgorganisaties. Die kunnen daar op inspelen. En verpleegkundigen kunnen er bij de individuele cliënt op inspelen als ze zien dat iemands zorgbehoefte toeneemt of de kwaliteit van leven omlaag gaat. Het kan helpen om de kwaliteitsdiscussie in de verpleeghuizen wat te rationaliseren, en het sluit individueel voor de cliënten van het verpleeghuis én landelijk voor kwaliteitsverbetering in de verpleeghuiszorg aan op de doelstellingen van *Waardigheid en trots*.’

Interview door Frank van Wijck

Meer weten

- Bezoek de [website van de NPCF](#)
- Lees ook de andere interviews in deze serie:
 - [Angela Bransen \(ZN\): Van spreadsheets naar dialoogmodel](#)
 - [Sonja Kersten \(V&VN\): ‘De kanteling in de verpleeghuissector vergt tijd. Gun het die en faciliteer het proces’](#)

tags:

[Cliëntenraad](#) (56)

thema:

Leren en verbeteren van kwaliteit (355)