



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Kwaliteit@: zorgaanbieders werken in coöperatieverband samen aan kwaliteit



In de verpleeghuiszorg is de laatste jaren veel meer nadruk komen te liggen op welzijn, mede met dank aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Een groeiend aantal zorgaanbieders hebben samen een coöperatie gevormd onder de naam Kwaliteit@ U.A.. Kwaliteit krijgt bij hen vorm aan de hand van tien klantbeloften. Samen zijn ze eigenaar van de methodiek. Wat zijn de voordelen van zo'n coöperatie? En hoe werkt dat in de praktijk?

Hoe geef je handen en voeten aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg binnen een kleine zorgorganisatie? Voor die opgave zag Bram de Haan, eigenaar van De Oude Pastorie in Huizen zich gesteld. 'Het gedachtengoed van het Kwaliteitskader omarmde ik meteen, omdat persoonsgerichte zorg en het welzijn van de bewoners centraal is komen te staan', vertelt Bram de Haan. 'Dat sluit aan op onze visie op zorg. Maar tegelijk wilde ik ook een stap verder gaan. Enerzijds omdat bij ons het welzijn van de bewoners echt op de eerste plaats staat. De zorg is daar vanzelfsprekend ondersteunend aan. Anderzijds zocht ik een manier om het Kwaliteitskader behapbaar te maken voor ons als kleine organisatie, voor onze bewoners en hun naasten en voor de medewerkers.'

Welzijn voorop

De Haan kwam uit op een methodiek met tien klantbeloftes die de essentie van het Kwaliteitskader vertaalt in concrete beloftes, herkenbaar en begrijpelijk geformuleerd vanuit het perspectief van de bewoner. ‘Daar is veel praten en denken aan vooraf gegaan’, aldus De Haan. ‘Het ziet er heel logisch en laagdrempelig uit, maar het duurde wel even voordat we scherp hadden wat de juiste formulering was en wat we daaronder verstaan. Dat hebben we uiteraard ook getoetst bij de bewoners en hun naasten. De beloftes geven in essentie weer wat je van ons kunt verwachten. Alles wat we doen, moet bijdragen aan deze beloftes. Uiteraard voldoen we aan alle wettelijke vereisten ten aanzien van zorg, brandveiligheid enzovoorts. Dat moet gewoon op orde zijn. De focus leggen we op de bewoner, de naasten en hun gezamenlijke wensen: ‘wat kunnen wij doen om iemand een aangename, zinvolle dag te bezorgen?’

De tien klantbeloftes:

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



Samen optrekken in de coöperatie

Meerdere, vooral kleinere, zorgaanbieders toonden belangstelling voor deze kwaliteitsmethodiek. Gesprekken volgden en al snel kwam Bram de Haan tot de conclusie dat samen optrekken de methodiek verder kon helpen ontwikkelen. ‘Toen we met zo’n vijf organisaties waren, zijn we gaan nadenken over een samenwerkingsvorm. We zijn uitgekomen op een coöperatievorm waarbinnen de leden allemaal eigenaar zijn van de methodiek. Anders dan bij een vereniging zijn de leden nu ook echt actief betrokken en mede-eigenaar. Dat is een extra impuls om er actief mee aan de slag te gaan en blijven.’

De coöperatie is opgericht bij de notaris, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en heeft een driekoppig dagelijks bestuur. Twee keer per jaar is er een algemene ledenvergadering, waarin de koers wordt bepaald. Inmiddels zijn er zeventien leden van de coöperatie. De Haan: ‘We werken samen aan doorontwikkeling en kunnen ook vormgeven aan collegiale toetsing en advies. Dat maakt de methodiek nog krachtiger. De belangstelling voor de coöperatie is aanzienlijk, de interesse komt uit alle hoeken, ook van grotere zorgaanbieders. De kracht van de methodiek is de eenvoud. Op deze manier wordt kwaliteit begrijpelijk voor iedereen.’

De kosten voor deelname aan de coöperatie zijn bescheiden: 100 euro per woon-/zorgenheid per jaar. Deelname aan een (externe) training worden tegen kostprijs doorberekend. In ruil daarvoor hebben de leden

toegang tot alle documenten die bij de methodiek horen en het netwerk van gelijkgestemde zorgaanbieders voor advies en overleg.

Wie deelneemt aan de coöperatie doet dat minimaal voor drie jaar, om de methodiek goed te leren hanteren. ‘Het gaat ons erom dat kwaliteit in de dagelijkse praktijk levend blijft’, zegt Bram de Haan. ‘We werken niet met een geregistreerde certificeringsmethode of keurmerk. Al die bureaucratische rompslomp willen we juist niet. We willen vooral een lerend netwerk vormen dat samen werkt aan welzijn en kwaliteit van leven voor onze bewoners. Dat is onze kracht; er is nog niemand afgehaakt bij de coöperatie.’

Tastbaar en herkenbaar

Erica van der Meulen, de bestuurder van Stichting kleinschalig Wonen Westwoud, is een van de deelnemers aan de Coöperatieve Kwaliteit@. ‘Ik ben bij toeval op het spoor gekomen van de methodiek. Ik vond de tien klantbeloftes via de website van Waardigheid en trots en ben er zelf mee aan de slag gegaan. Omdat het voor mij zo tastbaar en herkenbaar is: dit is waar wij voor staan. Aan de hand van die tien beloftes heb ik ons kwaliteitsbeleid ingericht en het kwaliteitsjaarverslag gemaakt. Pas later ontdekte ik dat er een methodiek en coöperatie achter schuilging. Na een gesprek met Bram heb ik me direct aangesloten. Omdat je op die manier elkaar kunt stimuleren en adviseren. Het is een groep mensen die voor dezelfde uitgangspunten staan. De gesprekken die we voeren zijn heel stimulerend.’ Om gebruik te kunnen maken van de kwaliteitsmethodiek en de klantbeloftes is het noodzakelijk om deelnemer te worden van de coöperatie.

Iedere organisatie in de zorg zegt de bewoner centraal te stellen. Maar hoe doe je dat écht? ‘Binnen de coöperatie zie je hoe anderen dat doen, krijg je tips en kun je advies vragen’, vertelt Erica van der Meulen. ‘De tien klantbeloftes zijn bij ons de basis van het zorgleefplan. Dat bespreken we regelmatig met de bewoners en hun naasten en we gaan op zoek naar de beste manier om invulling te geven aan die beloftes. De meerwaarde van de methodiek is voor ons dat kwaliteit zo heel tastbaar en begrijpelijk wordt, voor bewoners en hun naasten, maar ook voor medewerkers. Het Kwaliteitskader is toch vrij abstract en lijkt meer geschikt voor grotere zorgaanbieders. Dit is een hele goede vertaling van dat gedachtengoed naar een kleinere setting.’

Het gaat om de bewoner

Ook Francien van de Ven, manager van Ouderenlandgoed Grootenhout, is enthousiast over het gedachtengoed en de werkwijze van Kwaliteit@. ‘In dit kwaliteitssysteem staat het welzijn van de bewoner centraal, en niet de processen. Dat is precies waar wij voor staan. Zorg is een logisch onderdeel van onze dienstverlening, maar het gaat erom dat een bewoner bij ons een zinvolle en waardevolle dag heeft.’

Bij Ouderenlandgoed Grootenhout wonen zestig bewoners verspreid over acht boerderijen. Overdag gaan ze allemaal naar een andere plek voor de dagbeleving, afgestemd op de wensen van de bewoner. ‘Dat betekent

dat de mensen ook elke dag buiten komen', vertelt Francien van de Ven. Zo bieden we levensruimte: mensen zitten niet de hele dag op elkaars lip, ze hebben in de loop van de dag – elke dag – de kans om anderen te ontmoeten. Wij vullen de klantbelofte “Hier voel ik mij thuis” in met: “Ik vind het hier gezellig, huiselijk en schoon, en ik heb de mogelijkheid om de dag elders door te brengen.” ‘Zo biedt de systematiek ruimte om zelf invulling te geven aan die beloftes, vanuit je eigen zorgvisie. Dat is niet alleen behulpzaam, maar scherpt ook het denken en handelen van onze medewerkers.’

Door: *Paul van Bodengraven*

Meer weten

- Wil je ook aan de slag met Kwaliteit@ of ontvang je graag meer informatie? [Meld je aan als deelnemer of belangstellende op www.welzijninzorg.nl](#). Hier vind je ook een uitgebreide beschrijving van de 10 klantbeloftes en de 5 bouwstenen.
- Lees ook eerdere verslagen over de 10 klantbeloftes:
 - [verslag van de startbijeenkomst van Kwaliteit@](#)
 - [verslag van een reflectiebijeenkomst over de 10 klantbeloftes](#)

tags:

[Kleinschalig wonen](#) (23), [Welzijn](#) (122)

thema's:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (246), [Wonen en welzijn](#) (229)