

Totaal 24 locaties. Zorgsoorten: Dementiezorg, somatiek, revalidatie, verpleeghuiszorg, kleinschalig groepswonen en tijdelijke zorg
Cijfer ZorgkaartNederland: 7,4

Meten en verantwoorden van kwaliteit 'Zo Thuis Mogelijk'

Amstelring is samen met 44 andere zorginstellingen aan de slag gegaan op het thema Kwaliteit meten en verantwoorden. Dit thema is gericht op het meten en verantwoorden van de kwaliteit van leven en zorg waarbij de ervaring en beleving van cliënten centraal staat. Deelnemende zorgaanbieders hebben verkend hoe zij kwaliteit inzichtelijk kunnen maken voor professionals en de organisatie op een manier die het leren en verbeteren in het werk van alledag bevordert. Het doel is om steeds beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van cliënten en hun ervaringen uitgangspunt te maken voor leren en ontwikkelen. Een tweetal uitdagingen stonden centraal binnen dit thema:

- Het ontwikkelen van nieuwe concepten, werkwijzen en instrumenten om de kwaliteit van zorg en leven inzichtelijk te maken en te bevorderen.
- Het inzichtelijk maken van zelfevaluatie vanuit deze cliëntgerichte manier om kwaliteit van zorg en leven inzichtelijk te maken. Leent deze informatie zich voor verantwoording en/of het kwaliteitsplan en -verslag?

Dichtbij en zo thuis mogelijk. Deze begrippen staan centraal in het veranderproces bij Amstelring. Het verbeterplan 'Zo Thuis Mogelijk' moest resulteren in een duurzame, gastvrije en klantgerichte organisatie waarbij de zorg kleinschalig en dicht bij de cliënt wordt georganiseerd. De centrale doelstelling; dat het cliëntperspectief het leidende principe is bij het vorm en inhoud geven van de zorg- en dienstverlening van Amstelring. Dichtbij en zo thuis mogelijk is een brede ontwikkeling waar alle geledingen bij zijn betrokken, zowel cliënt/mantelzorger als zorgverleners, behandelaren, vrijwilligers en andere ondersteuners. Op het gebied van communicatie is 'kwaliteit in dialoog' het leidende principe. Instrumenten die worden ontwikkeld hebben als belangrijk uitgangspunt dat ze het gesprek tussen de betrokkenen ondersteunen. Dat geldt voor het Teamkompas, meetinstrument 'kwaliteit in dialoog' als voor 'verhalen ophalen' door de Chief Listening Officer.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: De cliëntenraad is positief over het verbetertraject maar vindt tegelijkertijd dat het plan nog breder en zichtbaarder moet worden binnen Amstelring. Daarnaast is de cliëntenraad betrokken bij de ontwikkeling van Kwaliteit in dialoog (zie *Resultaat: Producten*). Volgens de cliëntenraad is de betrokkenheid van cliënten verschillend tussen locaties. Per locatie worden hierin stappen gezet. Volgens de projectleider zijn cliënten positief. De gesprekken met de Chief Listening Officer (zie *Resultaat: Opbrengsten*) ervaren ze als waardevol. Deze geeft een beeld van hoe het gaat, benoemt dingen die opvallen en koppelt dit terug aan de medewerkers.
- Professional: Volgens medewerkers is het traject een flinke opgave voor veel medewerkers. Ze moeten een omslag maken van taakgericht werken naar werken in dialoog met elkaar, de cliënt en als team. Dit vraagt tijd en aandacht. Volgens de projectleiders zijn medewerkers positief over Kwaliteit in dialoog. Ook hebben ze kennisgemaakt met de Chief Listening Officer en zijn positief. De verhalen over cliënten die worden opgehaald zorgen voor bewustwording en benadrukken het belang van de dialoog. Tegelijkertijd is er sprake van een hoge feitelijke en gevoelde werkdruk.

Resultaat: Opbrengsten

- Teamkompas: Elk team heeft een dashboard met alle relevante kwaliteitsinformatie. Hoe staat mijn team ervoor? Het digitaal teamkompas geeft stuurinformatie op de verschillende niveaus in de organisatie. Het is primair bedoeld voor teams om te kunnen reflecteren op de kwaliteit van zorg en welzijn. Periodiek bespreken ze dit in het werkoverleg. De uitkomsten zijn de start van het verbeterproces. Op deze manier is het teamkompas een belangrijk instrument in de verbetercyclus van elk team. Elementen van het teamkompas zijn: cliëntervaring, veiligheid (zorginhoudelijke indicatoren, MIC/MM, etc.), medewerker ervaring, inzet van medewerkers, ziekteverzuim en 'financiële gezondheid'.
- Kwaliteit in dialoog: Dit instrument helpt om inzicht te krijgen in de waardering van de geleverde zorg vanuit verschillende perspectieven: cliënt, familie/mantelzorger, zorgverlener, behandelaar en vrijwilliger. Het gaat uit van een spinnenweb die verschillen in beleving in beeld brengt voor verschillende kwaliteitsonderwerpen die spelen in de organisatie. Met alle betrokkenen vindt een dialoog plaats over de uitkomst en verschillen.
- Chief Listening Officer: Een nieuwe vorm van cliënttevredenheidsmeting. Aan de hand van interviews met een steekproef cliënten en familie/mantelzorgers wordt de tevredenheid onder cliënten beschreven. De Chief Listening Officer beschrijft verhalen van cliënten door de 'bril' van de bewoner, en gaan over hoe het leven gaat.
- [Kwaliteit van zorg en leven organiseren als zelfsturend team](#): Gezamenlijke publicatie voor zorgaanbieders die op zoek zijn naar inspiratie om kwaliteit structureel aandacht te geven in hun zelfsturende organisatie. Hoe kun je kwaliteit van zorg en leven zo goed mogelijk organiseren waarbij je constant aansluit bij die unieke cliënt. Waar moet je aan denken?

Vervolgstappen voor de toekomst

Amstelring wil doorgaan met de ingezette beweging. Eerste ervaringen met de ontwikkelde instrumenten zijn positief: de aandacht voor de dialoog wordt door cliënten en mantelzorgers gewaardeerd. De instrumenten ondersteunen hierbij. Amstelring kiest voor een totale verandering in besturing van de organisatie, gecombineerd met het faciliteren van dialoog op locaties, gecombineerd met een nieuwe manier van het meten van welbevinden, en een teamdashboard. Een logische samenhang tussen organisatieontwikkeling en kwaliteitsmeting.

Tegelijkertijd wil Amstelring de instrumenten veel breder gaan toepassen. Kwaliteit in dialoog gaat de komende tijd verder doorontwikkeld worden, samen met de teams en cliëntenraad. Dit geldt ook voor het teamdashboard en het gebruik hiervan. De beweging gaat door en vraagt een grote cultuuromslag. De organisatie is bezig om vanuit de visie 'samen zorg dragen voor kwaliteit van leven op basis van gelijkwaardigheid met respect voor ieders rol' de relatie het leidende principe te maken. Dit vraagt veel van de organisatie (o.a. dialoog over waarden, personeel, opleiding, deskundigheidsbevordering, leiderschap, nieuwe ondersteuning en slimme ICT).

Tips & Tops

- Kwaliteit in dialoog en het Teamkompas dragen bij aan het continu leren en verbeteren van medewerkers, teams en de organisatie als geheel.
- Geen kwaliteit meten 'vanuit de organisatie' maar 'in dialoog'.

Meer weten

- <https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/amstelring/>
- <https://www.amstelring.nl/home>
- <https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/kwaliteit-in-zelforganiserende-teams/>