



Markenheem: Thema Meten en verantwoorden van kwaliteit

Totaal 5 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatric, somatiek en verzorgingshuiszorg
Cijfer ZorgkaartNederland: 8,0

Meten en verantwoorden van kwaliteit 'In dialoog met elkaar'

Markenheem is samen met 44 andere zorginstellingen aan de slag gegaan op het thema Kwaliteit meten en verantwoorden. Dit thema omvat het meten en verantwoorden van de kwaliteit van leven en zorg waarbij de ervaring en beleving van cliënten centraal staat. Zorgaanbieders verkennen hoe zij kwaliteit inzichtelijk kunnen maken voor medewerkers 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 bewoners en hun ervaringen uitgangspunt te maken voor leren en ontwikkelen.

In 2015 is Markenheem gestart met het deelproject 'in dialoog met elkaar'. Markenheem baseert zich op het model Positieve Gezondheid van Machteld Huber. Op basis van wetenschappelijk onderzoek identificeert Machteld Huber zes domeinen. Vanuit dit gedachtegoed moet een cliënt zelf kunnen aangeven op welke domeinen interventies gewenst zijn. Dit vraagt om een goede dialoog tussen cliënt, mantelzorger en medewerker. Vanuit Positieve gezondheid gebruik je daarvoor het spinnenweb. Markenheem wil die dialoog bevorderen om cliënten meer ruimte te laten ervaren om hun leven te leiden op de manier zoals zij dat wensen. Omdat medewerkers aangaven onvoldoende uit de voeten te kunnen met het spinnenweb, heeft Markenheem in afstemming met IPH (Institute for Positive Health) het ik-bord ontworpen als instrument voor de dialoog.

Daarnaast ontwikkelde Markenheem binnen het project een kwaliteitsinstrument waarmee medewerkers de beleving van de cliënt kunnen volgen en meten. Dit doet de organisatie in samenwerking met de zorgaanbieders Interzorg, Stichting Zorgcentra Marga Klompé (SZMK) en Vilente.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: Cliënten waarderen de aandacht die de dialoog met zich meebrengt, maar ook het resultaat. Soms is dat iets praktisch (zo wilde een andere bewoner graag elke dag zelf de kleding uitzoeken in plaats van dat de dochter het klaarlegt), maar soms ook in een activiteit (in dit kader ging een verzorgende mee met een cliënt om nog eenmaal zijn oude kerk te bezoeken). Uit metingen blijkt dat de aandacht voor Positieve Gezondheid en het voeren van de dialoog een positief effect heeft op de ervaren kwaliteit van leven van de cliënt: De cijfers voor cliënttevredenheid zijn gestegen (van 7,8 in 2015 naar 8,5 in 2017) en er zijn meer cliënten die Markenheem zouden aanbevelen bij anderen. Bij evaluatie zijn ook mantelzorgers zeer positief. Uit gesprekken komen vooral vragen rondom de domeinen kwaliteit van leven en meedoen naar boven. Zo wilde een bewoonster graag wat vaker een goed gesprek op niveau met een medebewoner en nam ze zelf het initiatief hiertoe.
- Professional: Uit de periodegesprekken met medewerkers over Positieve Gezondheid blijkt dat medewerkers de dialoogmethode waarderen. Volgens de professionals ontstaan er waardevolle gesprekken tussen cliënten, naasten en medewerkers, die hen weer dichterbij naar de kern van hun vak brengen. In dit gedachtegoed zijn ook de ondersteunende diensten meegenomen. Zo vraagt een medewerker van de keuken regelmatig wat men op het menu wil hebben en past daar het menu op aan.

Resultaat: Opbrengsten

- [Beschrijving kwaliteitsinstrument 'Waarmee kan ik u van dienst zijn?'](#): Het kwaliteitsinstrument 'Waarmee kan ik u van dienst zijn?' biedt een houvast voor het voeren van de dialoog tussen cliënt, naaste en medewerker en vormt de basis voor het uitvragen van tevredenheid van de cliënt. Dit gebeurt aan de hand van vijf vragen: sluit de zorgverlening aan bij uw wensen, zijn wij onze afspraken nagekomen, bent u tevreden over de zorgverlening, ziet u mogelijkheden voor verbetering, zou u ons bij anderen aanbevelen (NPS)? Dit instrument wordt afgenomen om de afspraken die gemaakt zijn naar aanleiding van de dialoog aan de hand van het ik-bord te evalueren.
- [Inzicht in \(ervaren\) kwaliteit](#): In deze publicatie wordt de opgedane kennis en ervaring van zestien instrumenten - ontwikkeld door deelnemende zorgaanbieders - beschikbaar gesteld voor andere zorgaanbieders. De kernachtige beschrijvingen van de instrumenten bieden ondersteuning in het oriëntatieproces op kwaliteitsinstrumenten.
- Ik-bord: Om de dialoog aan te gaan vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid gebruikt Markenheem het ik-bord. Dit is een instrument ontwikkeld in samenspraak met IPH en is een vereenvoudigde versie van het spinnenweb van positieve gezondheid.
- Periodegesprekken met medewerkers over Positieve Gezondheid: een nieuwe methodiek wordt hiervoor nog ontwikkeld, we volgen hierin ook wat IPH ontwikkeld op dit gebied

Vervolgstappen voor de toekomst

Op een van de locaties is het gedachtegoed geïmplementeerd. Aan de hand van het integrale implementatiepakket wordt dit uitgerold op andere locaties vanaf 2018. Binnen Markenheem zijn een drietal procesbegeleiders positieve gezondheid benoemd: zij begeleiden de werksessies op de locatie en ondersteunen bij de bewonersbespreking. Zo heeft Markenheem de verdere uitrol in eigen hand.

Tips & Tops

- Het gaat niet om de nieuwe instrumenten, maar om de mindset van medewerkers. Echt tijd nemen en aandacht hebben voor bewoners levert veel op, ook trots bij medewerkers. Dit vraagt een lange periode van aandacht voor de implementatie van het gedachtegoed waarbij met name de bewonersbesprekingen een cruciale rol spelen. Dit biedt medewerkers een platform om ervaringen uit te wisselen en het gedachtegoed levend te houden.
- Het is aan te raden om met meerdere organisaties samen te werken aan één methodiek. Dit geeft waardevolle inzichten.
- Neem alle medewerkers van een locatie (zorg, facilitair, ondersteuning etc.) vanaf de start van het project mee, het betreft immers een veranderopgave voor iedereen.

Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/markenheem/>

<https://www.markenheem.nl/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/tools/publicatie-inzicht-ervaren-kwaliteit/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/verslag-slotbijeenkomst-thema-kwaliteit-meten-en-verantwoorden/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/meten-en-verantwoorden-van-kwaliteit-ken-je-mij/>