

Zorgfederatie Oldenzaal (ZFO): Thema Meten en verantwoorden van kwaliteit

2 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatric, somatiek, scheiden van wonen en zorg. Cijfer ZorgkaartNederland: 8,1

**Meten en verantwoorden van kwaliteit**

Zorgfederatie Oldenzaal (ZFO) 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?

Alle locaties van ZFO zijn in 2016 gestart met het project 'Samen Leven, Samen Leren.' Dit project is het vervolg op de transitie die in 2013 is gestart in het project LeefSaam. LeefSaam stond in het teken van een kanteling van structuur, cultuur en werkwijze. In het vervolgtraject is het samen verbeteren en borgen van de visie en de kwaliteit centraal gesteld, samen met kennisontwikkeling dementie en het implementeren van de reflectietool. Met als gewenst resultaat dat leefgemeenschappen binnen ZFO voldoende gefaciliteerd zijn om op de visie en de basiszorg te reflecteren, te verbeteren en te borgen. Vanuit de leefgemeenschappen is gewerkt aan het ontwikkelen van een nieuwe manier van werken, verantwoorden, reflecteren en verbeteren. Het doel daarbij was uiteindelijk de zorg rondom de cliënt dichterbij te organiseren, goede kwaliteit van leven te bieden en de cliënt (met zijn mantelzorgers) in regie te zetten. Om dit te realiseren zijn verschillende projecten en initiatieven in gang gezet.

**Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger en professional**

- Cliënt en mantelzorger: Cliënt geeft veel beter individuele wensen aan. Met ondersteuning van de reflectietool is veel meer contact en interactie met de cliënt en zijn familie ontstaan. Ook hebben cliënten een zinvolle dag. Daarnaast is de verbinding tussen cliënt, informele zorg en medewerker versterkt.
- Professional: Deelname aan Waardigheid en trots, kwaliteitsverbetering verpleeghuiszorg heeft versnelling in denken en handelen in het verandertraject gestimuleerd. Professionals zoeken elkaar meer op en geven ontwikkelbehoefte beter aan. Ook is het contact tussen professional en familie en mantelzorger intensiever. Er is nieuwsgierigheid naar elkaar ontstaan. Het blijkt dat professionals invloed op eigen werk en welbevinden op het werk hoger scoren dan bij de start van het traject. Teams worden gestimuleerd om jaarlijks hun eigen top 3 aan veranderingen en verbeteringen te formuleren. Dit stimuleert het eigenaarschap.

De professionals zijn meer eigenaar van hun werk, er is ruimte om te leren, ze worden gestimuleerd tot reflectie en dit leidt uiteindelijk tot betere kwaliteit van zorg.

### Resultaat: Opbrengsten

- Project zinvolle dag (cliëntversterkend werken).
- Project informele zorg.
- Omgaan met onbegrepen gedrag.
- Platform dementie opgericht.
- Kaders voor zelforganiserende teams zijn ontwikkeld.
- Introductie Top 3 jaarplan. Teams worden gestimuleerd om jaarlijks hun eigen top 3 aan veranderingen en verbeteringen te formuleren. Zij koppelen hun bevindingen aan elkaar.
- Eigen meetenquête. Er is op de projecten (zinvolle dag, mondzorg, bewegen, informele zorg) een enquête uitgezet bestaande uit een 0-meting, tussenmeting en eindmeting voor cliënten en mantelzorgers en medewerkers.
- Meerjarenvisie 2020 is beschreven.
- [Reflectietool Cerein](#). Teams zijn ondersteund in het leren reflecteren en verbeteren m.b.v. de reflectietool van Cerein waarin de driehoek cliënt, professional en informele zorg steeds het uitgangspunt vormt voor reflectie. Met ondersteuning van de reflectietool van Cerein leert de professional beter kijken naar de individuele wensen van de cliënt. De wijze van bevragen van de cliënt door de professional stimuleert de cliënt om zijn wensen beter aan te geven.

### Vervolgstappen voor de toekomst

ZFO wil blijven investeren in kennis van medewerkers, de top 3 vanuit teams continueren en de reflectietool blijven stimuleren. Ook wil ZFO de zelforganisatie blijven ondersteunen en het traject borgen en verdiepen richting het thema onbegrepen gedrag. De thuiszorg krijgt uitbreiding en er wordt geïnvesteerd in nieuwe technologie. ZFO gaat met een aantal teams deelnemen aan de participatiekliniek.

### Tips & Tops

- ZFO heeft gekozen heeft voor een dubbele transitie door in te zetten op een andere manier van werken en een andere doelgroep. Ze zijn in staat om in deze verandering zowel hun in- als externe omgeving goed mee te nemen en de ambitie gestructureerd vorm te geven.
- De inzet van de reflectietool van Cerein is ook voor andere organisaties inzetbaar.
- De combinatie van kennisontwikkeling en reflectie.

### Meer weten:

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/zorgfederatie-oldenzaal/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2018/02/Handleiding-reflectietool.pdf>