

Viattence: Thema Meten en verantwoorden van kwaliteit

Totaal 9 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatric, somatiek, thuiszorg, behandeling en dagbesteding.
Cijfer ZorgkaartNederland: 8,0

Metten en verantwoorden van kwaliteit

Viattence is samen met 44 andere zorgaanbieders 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. Viattence nam deel aan Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* binnen het thema Meten en verantwoorden van kwaliteit met acht locaties.

Volgens de visie van Viattence wordt de kwaliteit van zorg bepaald in de relatie tussen de Viattence-medewerker en de cliënt. Deze visie vraagt om een verschuiving in de systematiek van het meetbaar en zichtbaar maken van kwaliteit. In plaats van gericht te zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem, wil Viattence zich richten op de cliënt en zijn/haar beleving van kwaliteit. De cliënt bepaalt immers wat kwaliteit van zorg is en niet het systeem. En dat kan voor ieder individu anders zijn.

De organisatie heeft daarom de kwaliteit van zorg op een andere manier zichtbaar gemaakt, namelijk door middel van observaties in het project 'Beelden van Kwaliteit' (BvK). De methodiek Beelden van Kwaliteit is niet op zichzelf staand. Het maakt onderdeel uit van een heel kwaliteit-managementsysteem. BvK is een wetenschappelijk verantwoorde kwalitatieve aanpak van kwaliteitsverantwoording, ontwikkeld door de Universiteit van Amsterdam (UvA). Viattence koppelt de methode aan een verbetercyclus waarin de organisatie driemaandelijks gesprekken voert met cliënt en familie over wensen en behoeften van de cliënt. Inzichten uit Beelden van Kwaliteit worden gebruikt in de gesprekken met cliënten en familie over persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Lees meer over het kwaliteitsmanagementsysteem van Viattence en de relatie tot Beelden van Kwaliteit in de [Factsheet Kwaliteitsmanagementsysteem](#) en de [bijbehorende infographic](#).

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: In periodieke gesprekken met cliënten bespreken medewerkers wat de effecten van het nieuwe kwaliteitsdenken zijn op de ervaren tevredenheid van cliënten. De indruk van de projectleider is dat inzet van de observatiemethode 'beelden van kwaliteit', in combinatie met het gesprek met cliënten en familie, leidt tot een hogere tevredenheid van cliënten. Volgens de projectleider luisteren medewerkers dankzij het project nog beter naar de cliënten. Dit uit zich bijvoorbeeld in bejegening: medewerkers zijn zich meer bewust geworden van wat aanraken doet met mensen (huidhonger). Of bijvoorbeeld in de bewustwording dat bij bewoners aan tafel zitten en aandacht geven ook werken is. Bewoners krijgen nu dus meer oprechte aandacht.
- Professional: Inmiddels hebben 18 van de 36 teams ervaring opgedaan met Beelden van Kwaliteit. Uit periodieke gesprekken met medewerkers blijkt dat zij de methode als leerzaam, waardevol en verfrissend ervaren. Ze vinden het soms spannend, meestal uitdagend en altijd goed voor de zelfontwikkeling om een spiegel voorgehouden te krijgen. De projectleider geeft aan dat medewerkers dankzij Beelden van Kwaliteit inzicht krijgen in het eigen handelen en handvatten krijgen om ook elkaar feedback te geven. Ook zijn medewerkers zich meer bewust van het feit dat zij soms onbewust de regie overnemen van bewoners. Na observatie en gesprek hierover zijn medewerkers zich meer bewust hiervan en

geven zij meer regie aan bewoners. Bijvoorbeeld door bewoners weer zelf hun eten te laten opscheppen. Door een observatieverslag en een gesprek hierover hebben medewerkers meer aandacht voor de laatste levensfase.

Resultaat: Opbrengsten

- [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.
- [Infographic Proces Beelden van Kwaliteit](#): Viattence heeft het eigen kwaliteitsmanagementsysteem in één pagina visueel samengevat.
- [Visuele weergave van het kwaliteitsmanagementsysteem \(KMS\) van Viattence](#): In de weergave wordt de samenhang duidelijk gemaakt tussen Beelden van Kwaliteit en andere bronnen van kwaliteitsinformatie, zoals gesprekken met cliënten, ZorgkaartNederland en jaargesprekken met medewerkers en vrijwilligers.
- Reflectiebijeenkomsten (gesprekken) met medewerkers: Periodieke gesprekken met medewerkers over hun ervaringen met de methode Beelden van Kwaliteit, zowel als onderdeel van de methode als daarbuiten.
- Mantelzorgavonden met als thema 'Vasthouden en loslaten' (rouwverwerking): Het verdriet van mantelzorgers komt duidelijk naar voren in de gespreksverslagen. Nu worden er mantelzorgavonden georganiseerd met als thema "vasthouden en loslaten".

Vervolgstappen voor de toekomst

Viattence wil de methode Beelden van kwaliteit uitrollen naar alle teams. Inmiddels hebben 32 van de 45 teams een observatie gehad. In 2018 zijn de laatste teams aan de beurt. De methode Beelden van Kwaliteit is laag intensief. Teams komen eens in de 2 jaar aan bod. Viattence wil in 2018 manieren verkennen om meer kortcyclisch te reflecteren op kwaliteit.

De organisatie doet onderzoek naar hoe ze het proces eventueel anders kunnen gaan inrichten en kunnen verankeren in de organisatie.

Tips & Tops

- Voor een succesvol project is het van belang om de professionals goed toe te rusten en te bemoedigen om tijd en ruimte te nemen voor de cliënt. Toon vertrouwen in de medewerkers en ga uit van het positieve.
- Om goed met de methode Beelden van kwaliteit te kunnen werken, moeten medewerkers zich veilig voelen binnen het team. Het is van belang om tijdig voldoende aandacht te hebben voor medewerkers en teams die het spannend vinden om met Beelden van Kwaliteit te gaan werken. Viattence doet dit door in dialoog te blijven met de medewerkers; door te benoemen dat fouten maken mag, dat leren belangrijk is en met medewerkers te spreken over waarom zaken spannend zijn.

Meer weten:

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

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/viattence-en-baken-kijken-elkaar-keuken-oordeelsvrije-observatie-aanpak-beelden-kwaliteit/>

<http://www.beeldenvankwaliteit.nl/>

<https://www.viattence.nl/beelden-van-kwaliteit-kwaliteitsverbetering/>

<https://kwaliteitwijzer.vilans.nl/home/beelden-van-kwaliteit>



<https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2018/02/Kwaliteitsmanagementsysteem-Viattence-factsheet-stappenplan.pdf>

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