

Aan de slag met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Samen leren en verbeteren

Doe mee!



www.venvn.nl/kwaliteitskader



www.waardigheidentrots.nl

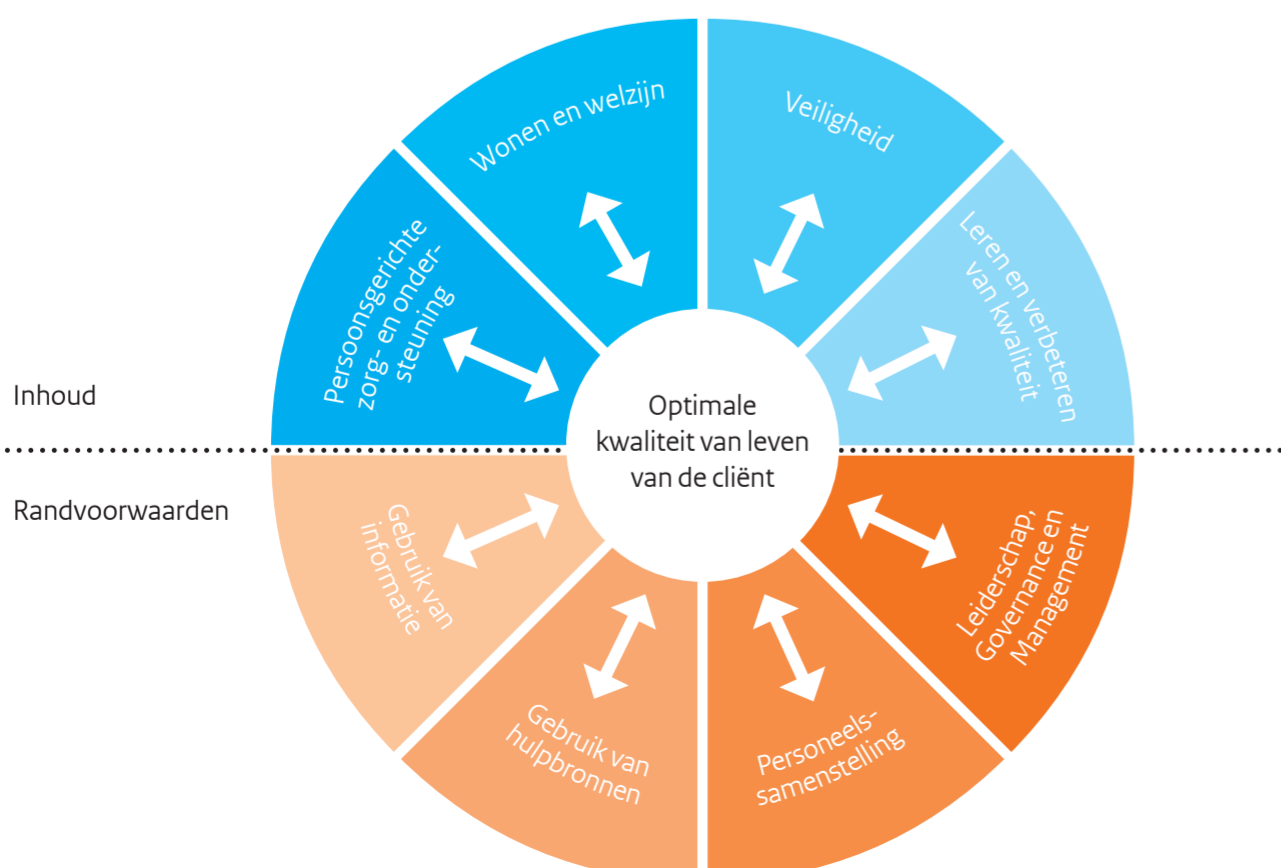
Samen leren en verbeteren: wat betekent dat?

In het nieuwe Kwaliteitskader staan leren en verbeteren centraal. Maar wat betekent dat?

De afgelopen jaren werd duidelijk dat een momentopname in de vorm van cijfers niet veel zegt over de kwaliteit. Kwaliteit ontstaat als je steeds terugkijkt of je het goede hebt gedaan, daaruit leert en steeds verbeteracties onderneemt.

Kwaliteit is geen foto: *we hadden dit jaar te maken met 12 agressie-incidenten, maar een film: we zien een toename van agressie en daarom hebben we als zorgteam gevraagd om een gedragsoverleg met de psycholoog en een training in onbegrepen gedrag. Dat heeft ten dele gewerkt, we voelen ons beter toegerust en ondersteund. We zien dat in de zomer de vele personeelwisselingen onrust veroorzaken en soms agressie, daarover gaan we nu in gesprek met het management.*

Het kwaliteitskader in één oogopslag



Wat is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg?

Het Kwaliteitskader is dé kwaliteitsstandaard voor de verpleeghuiszorg. Het is bedoeld om houvast te geven bij het streven naar de beste zorg voor jouw cliënt. Het is voor iedereen die betrokken is bij de verpleeghuiszorg:

- Voor (toekomstige) bewoners en hun naasten geeft het aan wat zij mogen verwachten van de zorg.
- Voor verpleegkundigen, verzorgenden en andere zorgverleners is het een stimulans om de zorg voor ouderen blijvend te verbeteren.
- Voor zorgaanbieders geeft het aan wat zij moeten regelen en organiseren om leren en verbeteren mogelijk te maken en goede zorg te kunnen verlenen.
- Voor zorgkantoren helpt het eisen te stellen aan de zorg die zij inkopen.
- Voor de inspectie geeft het aan waar zij zich bij het toetsen van kwaliteit en veiligheid op moeten richten.



Voor kwaliteit zorgen we samen, in gesprek met cliënten en familie, samenwerkend met collega's en ondersteund door managers en staf. Aan de andere kant van deze poster lees je hoe jij met het Kwaliteitskader aan de slag kunt. Het Kwaliteitskader is geen vinklijstje, maar beschrijft waar we in de zorg naar streven. Het geeft de ruimte om kwaliteit zelf in te vullen. Neem die ruimte dus! Stilstaan bij de kwaliteit van jouw werk kan in de dagelijkse hectiek lastig zijn. Probeer niet in de valkuil te stappen van almaar doorhollen. Jouw ervaringen heeft de organisatie nodig om goede stappen te zetten en jou verder te helpen.

Leren laten zien

Hoe laat je als organisatie aan anderen zien dat je lerend bezig bent? Daarvoor geeft het Kwaliteitskader deze aanwijzingen:

- Verpleeghuizen maken jaarlijks een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag.
- In het kwaliteitsverslag vertellen organisaties hoe het kwaliteitsplan is uitgevoerd en welke resultaten behaald zijn.
- Verpleegkundigen, verzorgenden en andere zorgverleners zijn nauw betrokken bij het plan en het verslag: het gaat over hun werk. De ervaringen in het dagelijks werk vormen de basis van het plan en het verslag.
- Verpleeghuizen vormen met twee andere zorgorganisaties een lerend netwerk. Onderling vinden werkbezoeken en interviews plaats.

Aan de slag

Op de achterkant van deze poster staat kort maar krachtig samengevat wat er van jou verwacht wordt en wat jij mag verwachten van je organisatie. Deze poster kun je ophangen in de teamkamer of bespreken in het teamoverleg.

LET OP: op deze poster passen niet alle punten uit het Kwaliteitskader. Pak, als je meer wilt weten het Kwaliteitskader erbij. Dat vind je op de website van het zorginstituut of via www.venvn.nl/kwaliteitskader.



Aan de slag met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Vanaf januari 2017 werken we aan goede zorg in het verpleeghuis op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitskader bouwt voort op de omslag die met het vorige Kwaliteitskader is ingezet: persoonsgerichte zorg is niet alleen goede lichamelijke zorg, maar gaat bijvoorbeeld ook over een zinvolle dag en wooncomfort. Nieuw is de nadruk op leren en verbeteren, bijvoorbeeld door ruimte voor reflectie in het team en werkbezoeken en intervisies bij andere zorgorganisaties. Geen vinklijstjes, maar met elkaar en de cliënt de zorg beter maken. Op deze poster lees je hoe je in jouw organisatie met het Kwaliteitskader aan de slag kunt. Op deze poster passen niet alle punten uit het Kwaliteitskader. Pak, als je meer wilt weten, het Kwaliteitskader erbij.

Kwaliteit en veiligheid

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Elke cliënt is uniek. We letten daarbij op *compassie, uniek zijn, autonomie* en de cliënt kan *meedenken* over zorgdoelen en behandeling.

Om te bespreken

- Ken jij het levensverhaal van je cliënt?
- Lukt het voor elke nieuwe cliënt binnen 24 uur een concept zorgleefplan te maken?
- Is dat samen met de cliënt en familie opgesteld?

 TIP: In bijlage 1 van het Kwaliteitskader vind je nog meer bespreekpunten.

Wonen en welzijn

Voor elke cliënt is er aandacht voor wooncomfort en geestelijk en lichamelijk welzijn.

Om te bespreken

- Leeft jouw cliënt net als thuis?
- Is het voor familie makkelijk een actieve rol te spelen?
- Weet jij met welke levensvragen jouw cliënt zit?

 TIP: Bijlage 2 van het Kwaliteitskader biedt mooie punten voor een gesprek met cliënt en familie over de zorg.

Basisveiligheid

Zorgorganisaties streven naar optimale veiligheid. Dit moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten.

Organisaties gebruiken twee manieren om de basisveiligheid te borgen:

1. Meten met indicatoren
2. Leren en verbeteren

Om te bespreken

- Ken je de landelijke richtlijnen en protocollen over veilige zorg?
- Krijg je als team cijfers over veiligheidsthema's teruggekoppeld?
- Kun je gebruik maken van instrumenten zoals een interne audit?
- Is er in de werkweek tijd om cijfers of uitkomsten van een audit te bespreken?

 TIP: Bekijk in bijlage 3 van het Kwaliteitskader voorbeelden hoe je samen kunt leren over veiligheid.



Een goede werkomgeving

Personeelssamenstelling

Zonder goed opgeleide verzorgenden en verpleegkundigen komt er van de zorg niks terecht. Hoeveel dat er moeten zijn per cliënt en met welke expertise precies, dát staat niet in het Kwaliteitskader. Daarvoor zijn de behoeftes van cliënten te verschillend en de gebouwen te divers. De komende jaren gaat de sector op zoek naar normen die recht doen aan die verschillen. Dat noemen we context-gebonden normen. Jij kunt daar ook aan bijdragen.

Aan de slag

- Denk mee over de samenstelling van jullie team en hoe dit wel of niet past bij de cliëntengroep.
- Bekijk de tijdelijke normen in paragraaf 6.3 van het Kwaliteitskader. Zijn ze passend voor jullie?
- Stel een norm op die voor jullie situatie passend is.
- Zorg dat jullie ideeën en ervaringen opgenomen worden in het kwaliteitsverslag.
- Maak, tot er een context-gebonden norm bestaat, gebruik van de Leidraad Personeelssamenstelling van V&VN.

Wat mag je verwachten?

- De ontwikkeling van normen die passen bij jouw werksituatie.

Informatie gebruiken en registratielast voorkomen

Met computers kun je allerlei gegevens verzamelen om van te leren. Niet alle verpleeghuizen hebben al moderne ICT-systemen. Er zijn investeringen nodig in goede ICT-systemen. Intussen moeten we erop letten dat het verzamelen van gegevens niet vooral een administratieve last is en dat de gegevens die we verzamelen betekenis hebben voor de directe zorg.

Aan de slag

- Let er op dat je alleen zinnige informatie verzamelt.
- Vraag uitkomsten op van dat wat je registreert over de zorg. Op teamniveau kun je hier je voordeel mee doen.
- Vraag cliënttevredenheidsscores op bij je manager en organiseer daar een gesprek over.

Wat mag je verwachten?

- Registreren is geen doel op zich maar moet bijdragen aan kwaliteitsverbetering en de zorgverlening ondersteunen.
- Informatie wordt (zoveel mogelijk) verzameld tijdens de zorg en vooral gebruikt om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te plannen en te verbeteren.
- Registraties komen zoveel mogelijk uit bestaande administratiesystemen.
- Aanvullende gegevensverzameling vindt niet of slechts bij uitzondering plaats.
- Zorgorganisaties zorgen voor goede computersystemen.

Management zet zorgverleners in hun kracht

Het Kwaliteitskader geeft aanwijzingen aan het management van verpleeghuizen hoe zij verpleegkundigen en verzorgenden in hun kracht kunnen zetten.

Aan de slag

- Richt samen met collega's een VAR of PAR op.
- Word actief in de VAR of PAR.
- Nodig leden van de Raad van Bestuur uit om mee te lopen, zodat zij zien wat er speelt in jouw dagelijks werk.
- Zorg dat jullie ervaringen in het dagelijks werk inbreng zijn voor het kwaliteitsplan en -verslag.

Wat mag je verwachten?

- De Raad van Bestuur vraagt inhoudelijk bijdragen aan het beleid door de VAR of PAR te betrekken of de oprichting van een VAR of PAR te stimuleren.
- Elke zorgorganisatie neemt een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener op in de Raad van Bestuur.

Hulpbronnen

Goed werkende domotica, een fijne tuin voor cliënten, voldoende bewegingsruimte, goede samenwerking met de apotheker, allemaal voorbeelden van hulpbronnen die helpen om betere zorg te leveren.

Aan de slag

- Kijk met je collega's en cliënten wat er nodig is aan hulpbronnen.
- Ga hierover in gesprek met het management en maak een plan.
- Verdiep je in wat er op de markt komt aan traditionele en nieuwe hulpmiddelen.

Wat mag je verwachten?

- Het management zorgt ervoor dat hulpbronnen het primaire proces ondersteunen en niet tegenwerken.
- Het management kijkt samen met verpleegkundigen en verzorgenden wat hen in het dagelijks werk ondersteunt.
- Er is ruimte om naar beurzen te gaan en in werkbezoeken bij anderen naar dit aspect te kijken.



www.venvn.nl/kwaliteitskader



www.waardigheidentrots.nl