

Info-sessies Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg drukbezocht

En nu de praktijk nog!

Gedempte stemmen, geconcentreerde gezichten. Aandachtig volgen ruim honderd deelnemers de informatiebijeenkomst over het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, begin mei in Katwijk. Wat is de gedachte achter het kader? Hoe wordt het getoetst? En hoe kun je de nieuwe manier van denken in praktijk brengen?

Tekst Jacqueline Schadee

Beeld Fjodor Buis

Niet alleen in Katwijk, maar overal in het land werden dit voorjaar in totaal vijftien infosessies gehouden onder de vlag van het programma 'Waardigheid en Trots'. Een schot in de roos: ze waren allemaal in mum van tijd volgeboekt. Honderden zorgbestuurders, beleidsmedewerkers, afgevaardigden van cliëntenraden en zorgkantoren en enkele zorgverleners grepen de mogelijkheid aan om meer over het kwaliteitskader te weten te komen.

Alle bijeenkomsten begonnen met een plenair gedeelte waarin afgevaardigden van onder meer het Zorginstituut en het ministerie van VWS aan het woord kwamen. Zo vertelde bestuursvoorzitter Arnold van Halteren in Katwijk dat er met het Kwaliteitskader voortaan één 'kompas' is voor alle verpleeghuizen. "Het geeft de richting aan waarin de instellingen zich moeten bewegen. De precieze koers en de snelheid waarmee ze varen, mogen de organisaties zelf bepalen", zegt hij. Het kwaliteitskader moet een einde maken aan de verlamme afvinklijstjes: van 'verantwoorden' naar 'samen leren en verbeteren'.

Charlotte de Winter van de Inspectie voor de Gezondheidszorg lichtte toe hoe het IGZ binnen het nieuwe kader te werk gaat.

Niet de bestudering van documenten, maar de waarnemingen van de inspecteurs ter plaatse zullen voortaan leidend zijn. In plaats van te checken op veertig criteria, gaat de organisatie in gesprek met de zorgaanbieders: komt de praktijk overeen met de eigen kwaliteitsplannen? Zijn de voorwaarden voor een lerende organisatie aanwezig? En zo niet, waarom niet? "Het gaat niet langer om het voldoen aan richtlijnen, maar om *comply or explain*: pas toe of leg uit waarom je dat (nog) niet doet."

"Het kwaliteitskader moet een einde maken aan de verlamme afvinklijstjes"

Het tweede deel van de bijeenkomsten bestond uit drie gespreksrondes waarin groepen van circa vijftien deelnemers gedachten uitwisselden over thema's als 'de personeelsnorm', 'toezicht', 'inkoop' en 'visies in praktijk brengen'. Vragen werden zoveel mogelijk beantwoord. Voor onbeantwoorde vragen lagen invulformulieren klaar.

Zorginstituut Magazine peilde de stemming op de bijeenkomst bij zorginstelling Topaz in Katwijk. ●

VOOR EN VAN MENSEN

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vormt het wettelijk kader voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. De verpleeghuissector krijgt met het kader ruimte en handvatten om te leren en te verbeteren en het vertrouwen te herstellen. Uitgangspunt is dat kwaliteit van verpleeghuiszorg iets is voor en van de mensen in de sector.

MEER WETEN?

Kom dan op maandag 3 en/of dinsdag 4 juli naar het congres van Waardigheid en Trots in Nieuwegein. Twee dagen lang informatie-sessies, gesprekken en workshops over vernieuwing en verbetering van de verpleeghuiszorg. Meer informatie: waardigheden-trots.nl/agenda/congresdagen-2017.

1. Joanne Huizinga, beleidsadviseur Topaz in Katwijk:

"Voordat ik aan deze dag begon, vroeg ik me hoe je meet en weet of de gewenste verbetering voltooid is. Ik ben blij dat het kwaliteitskader instellingen meer vrijheid geeft, maar hoe ver reikt die vrijheid? Waar rekent de inspectie je precies op af? Dat is me tijdens deze dag duidelijker geworden, al zou ik er graag nog eens dieper op in willen gaan."

2. Marjolein Zanen, intern projectleider HWW Zorg:

"Ik ben naar deze bijeenkomst gekomen om meer gevoel bij het kwaliteitskader te krijgen. De plenaire uitleg vond ik verhelderend. Ook de tafelsessies waren nuttig: ik kreeg ideeën hoe we de werkvloer enthousiast kunnen maken voor kwaliteitsverbetering. Bijvoorbeeld met een prijsvraag of door medewerkers 'gelabelde tijd' te geven om een nieuwe werkwijze uit te proberen. Ik zou graag zien dat de financiering zou aansluiten bij het kwaliteitskader, bijvoorbeeld door een tariefsverhoging."

3. Dirk Grijns, adviseur in de gehandicaptenzorg en lid van een lokale cliëntenraad:

"Kun je aan de hand van het kader een realistisch beeld geven van de kwaliteit van de zorg? Hoeveel houvast biedt het en hoe gaat de sector ermee om? Hoe valide is het instrument als maatstaf voor de kwaliteit? Met die vragen ben ik vandaag gekomen. Het is me duidelijk geworden dat de rol van de IGZ cruciaal is. Lukt het ze om vooral te observeren en niet te vervallen in het afvinken van checklists? Dat wordt nog een zoektocht. Best spannend, vind ik."

4. Daan Hoogwater, lid centrale cliëntenraad Florence:

"Ik ben blij dat in het nieuwe kwaliteitskader 'persoonsgerichte zorg' centraal staat. Wel maak ik me zorgen hoe instellingen de behoeften en de beleving van de cliënten gaan peilen. Veel ouderen durven hun wensen niet tegenover het personeel uit te spreken, uit angst voor een slechtere behandeling. Die zorgen heb ik vandaag kunnen delen tijdens de gespreksrondes."

5. Liesbeth van der Krol, adviseur kwaliteit Viva Zorggroep:

"Hoe gaat het nieuwe Kwaliteitskader handen en voeten krijgen? Daar ben ik heel benieuwd naar. We hebben gehoord dat de bal bij het veld ligt. Daarom ben ik op zoek naar concrete handvatten. Ik was blij met de uitleg van VWS en de IGZ, maar miste de zorgkantoren: waar gaan zij op letten? Sluit hun visie aan bij die van het nieuwe kader? Ik begreep dat verzekeraars, net als de IGZ, meer het gesprek zullen aangaan. Een prettige manier van werken, maar gedrag veranderen blijft natuurlijk lastig..."

6. Mary van Nieuwenhuizen, manager woonzorgcentrum WelThuis:

"Bij WelThuis werken we al in de geest van het nieuwe kwaliteitskader. Van elke euro gaat 65 procent naar bewoners, 35 procent naar de bevordering van de deskundigheid van medewerkers. Ze volgen cursussen in medische zorg en in persoonlijke ontwikkeling. Wie jij als persoon bent, hoe jij in je vel zit, zegt veel over de manier waarop je zorg verleent. Dat wil ik graag delen met andere zorgaanbieders."

7. Jacqueline de Stigter, verzorgende 3-IG bij woonzorgcentrum WelThuis:

"Ik had vandaag veel meer mensen van de werkvloer verwacht! Wat ik goed vind aan het nieuwe kader is dat de regels minder dwingend zijn. Ik pleit voor 'omdenken': natuurlijk is de werkdruk hoog, maar hoe je daarmee omgaat is aan jezelf. Er is tijd, punt. Het is de kunst om die op de beste manier te besteden."

8. Joost Dekkers, hoofd communicatie V&VN:

"Jammer dat er geen cliënten, bewoners, zijn. Ik had verwacht dat de gesprekken zouden gaan over wat er nodig is om invulling te geven aan het kwaliteitskader, maar het bleef tamelijk abstract. Van mij had het kwaliteitskader meer lef mogen tonen. Als je 'lerende organisaties' wilt creëren, moet je niet komen met meer regels, maar benadrukken dat 'fouten maken mag'."

