

Gedeeld eigenaarschap kwaliteit van leven

Stap voor stap **verbeteren**

Zorgcentra Meerlanden (Noord-Holland) pakt sinds kort het verbeteren van de kwaliteit op een andere manier aan. Mede op verzoek van de cliënten- en familieraad sluiten verbeteringen beter aan bij de beleving van de bewoners. Stapje voor stapje, samen met de bewoner en met behulp van familieleden en vrijwilligers komen de aanpassingen tot stand.

Mariët Ebbinge

Zorg is mensenwerk. Dat vindt directeur-bestuurder Jan van der Linden van Zorgcentra Meerlanden. Een organisatie die bestaat uit drie verpleeghuizen in Noord-Holland met zo'n 250 bewoners. 'Ouderen zijn mensen met een eigen leven. Dat moeten ze met hulp van hun familieleden en vrijwilligers kunnen voortzetten in onze verpleeghuizen.'

Van der Linden is op zijn veertigste overgegaan van het bedrijfsleven naar de zorg. Hij heeft sindsdien gewerkt in de gehandicaptenzorg, de ggz en de ouderenzorg. Sinds anderhalf jaar is hij directeur-bestuurder bij Zorgcentra Meerlanden. 'De zorg wordt gedomineerd door systemen. De enige manier waarop je uit de systemen komt, is door de zorg individueler en menselijk te maken. Dat doe je door de zorg terug te geven aan de cliënten en hun familieleden. Betrek dus partners, kinderen en andere netwerken, daar waar het kan, bij de zorg.'

Staalkaart

Om de cliënt, zijn familie en vrijwilligers die eigen regie te geven en ze mede-eigenaar te laten zijn van kwaliteit, heeft Zorgcentra Meerlanden de zogenoemde Staalkaart ingevoerd. De Staalkaart heeft de vorm van een levensboom (zie afbeelding 1). Van der Linden: 'Dit was een suggestie van de centrale cliënten- en familieraad. We werken aan de levensboom in

het kader van het programma 'Waardigheid en Trots'. Deze bestrijkt alle aspecten van het wonen en de zorg in een verpleeghuis. Zo hebben we hiermee een instrument om praktisch aan te sluiten bij de beleving van de cliënt en zijn of haar familie. Voordeel is dat we direct samen met cliënt en mantelzorg aan de slag kunnen met verbeteren. Want zij zitten zelf in het verbeterteam.'

Van der Linden vervolgt: 'Het verbeterteam bestaat uit een bewoner, een EVV'er, familie en/of mantelzorgers en soms een vrijwilliger. Samen gaan ze aan de slag. Aan de hand van de Staalkaart komt een dialoog op gang over kwaliteit. Op basis hiervan besluit het verbeterteam zelf wat de verbeterpunten kunnen zijn.'

Continu verbeteren

Vilans' adviseurs Stan Janssen en Else Stapersma waren bij de pilot betrokken en ondersteunden de EVV'ers in het leiden van het gesprek en het verbeterteam in de praktijk. Stapersma: 'Wij hebben verschillende verbeterteams geholpen bij het zoeken naar de kwaliteit die voor de bewoner zelf belangrijk is. Luisteren. Grote dingen terug brengen naar kleine stapjes. Steeds op zoek naar wat voor iemand in zijn persoonlijke, dagelijkse leven van belang is. Dit leverde soms verbeteringen op die hoe klein ook, toch belangrijk kunnen bijdragen aan het welzijn van de bewoner.'

Die verbeteringen worden doorgevoerd volgens de methode van continu verbeteren (lees het kader over mevrouw De Vries, red.). Janssen: 'Voor elk verbeterpunt bepaalde het verbeterteam, maar vooral de bewoner, zijn/haar einddoel. Dat einddoel is vaak ambitieus en kan ver weg in de tijd liggen. In een metafoor van het beklimmen van een trap zou je kunnen zeggen dat het hoofddoel boven aan de trap ligt. Je



Zorgcentra Meerlanden

STAALKAART KWALITEIT VAN LEVEN

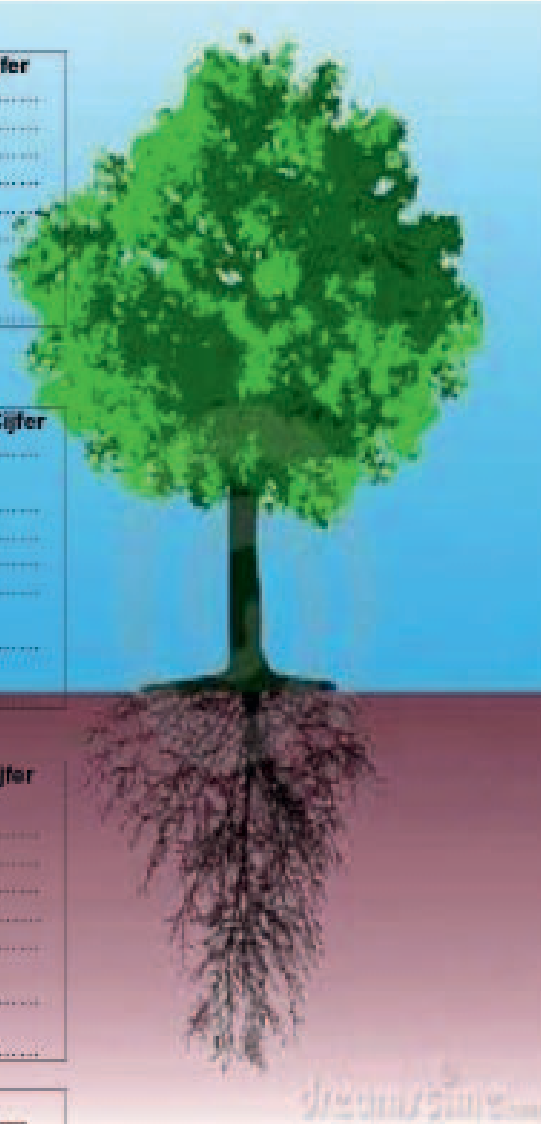
Naam client:

Kwaliteit van Leven - Participatie en meebeslissen (zorg) - Omgaan met elkaar (onderling) - Woonomgeving en inrichting ruimtes - Ervaring met privacy - Zinvolle dag/activiteiten/evenementen - Eten en drinken (smaak/sfeer) - Male van beweging (Vitaal & Bewegen)	Cijfer
Gemiddeld cijfer Kwaliteit van Leven	

Kwaliteit van Zorg - Professionaliteit zorgverleners - Betrokkenheid en inschakeling familie/vrijwilligers - Ervaren beschikbaarheid zorg - Ik kan meedenken en meebeslissen - Ik krijg voldoende informatie - Zorgmedewerkers komen gemaakte afspraken na	Cijfer
Gemiddeld cijfer Kwaliteit van Zorg	

Veilig & Vertrouwd: - Er wordt goed schoongemaakt/hygiëne is goed - Ik voel me veilig - Aandacht voor het voorkomen van vallen - Medicatie verloopt altijd goed (incidenten) - Er wordt aandacht besteed aan mondzorg - Er wordt op de juiste manier met mij omgegaan	Cijfer
Gemiddeld cijfer Veilig & Vertrouwd	

De Staalkaart Kwaliteit van Leven sluit aan bij het Individuele Levensverhaal (aanwezig)
☐



kunt er alleen maar komen door er tree voor tree naar toe te werken; dat zijn de tussendoelen. Deze tussendoelen kunnen “morgen” al bereikt worden en dat geeft een erg positief gevoel voor de bewoner, mantelzorgers en zorgverlener. Het neemt niet alleen veel werk uit handen van de zorgverlener maar geeft de bewoner en zijn mantelzorger ook een gevoel actief te mogen deelnemen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Om het overzicht te houden waar men naar toe werkt, worden deze eind- en tussendoelen en acties opgenomen in een storyboard.

Een belangrijk element van deze manier verbeteren is dat niet alleen de EVV'er verbeteringen doorvoert, maar dat dit een verantwoordelijkheid is van het hele verbetersteam,

Persoonlijke kwaliteit náást formele kwaliteit

De scores op de Staalkaarten te samen vormen (nog) geen betrouwbaar beeld van de algehele kwaliteit van de organisatie. Verbeteren vanuit de ‘informele’ persoonlijke beleving van cliënten is ook geen vervanging voor de zogenaamde formele kwaliteit. Informele kwaliteit en formele kwaliteit vullen elkaar aan. Zorgcentra Meerlanden blijft onder meer een actief kwaliteitsbeleid voeren, blijft HKZ-gecertificeerd en blijft voldoen aan alle HAC-CP-protocollen.

Mevrouw De Vries

Mevrouw de Vries heeft Parkinson. In een gesprek met de bewoonster, haar man, de EVV'er (het verbeterteam) en een adviseur van Vilans wordt aan de hand van de Staalkaart besproken wat mevrouw van de dagelijkse gang in het verpleeghuis vindt. Uit het gesprek blijkt dat ze problemen heeft met drinken. Door toenemende tremoren morst ze steeds meer met drinken, waardoor ze onvoldoende vocht binnen krijgt. In het gesprek met het verbeterteam (zijzelf, haar man, EVV) worden oplossingen overwogen. En aan de hand van een storyboard wordt vastgelegd welke verbeteringen zullen worden doorgevoerd. Ook wordt het einddoel op het storyboard benoemd: mevrouw De Vries drinkt voldoende en kan dit zelfstandig.

In het overleg is eerst gekeken hoe het komt dat ze niet goed kan drinken. Het grootste bezwaar bleek de beker te zijn. Omdat mevrouw het vervelend vindt bij het drinken te knoeien, drinkt ze te weinig. Het morsen komt omdat in het verpleeghuis een andere beker wordt gebruikt dan wat ze thuis gewend was. Dus er moest eerst een andere beker komen. Omdat haar man precies weet welke ze wilde hebben, is afgesproken dat hij dezelfde dag bij de Action de juiste beker gaat kopen (tussendoel 1) en dat hij met zijn vrouw de volgende dag gaat oefenen zodat zij zelfstandig uit de beker leert drinken (tussendoel 2). Na een tijdje kan mevrouw De Vries inderdaad zelfstandig drinken uit de tuitbeker. Zij krijgt meer vocht binnen en voelt zich beter. Het einddoel is behaald.

'Dit is de kracht van deze manier van werken, waarbij de bewoner en familieleden betrokken worden en verantwoordelijkheid nemen', aldus Else Stapersma. 'We houden het klein, praktisch en overzichtelijk.'

dus ook bewoner en mantelzorger. Stapersma: 'Op deze manier krijgt iedereen inzicht in waar samen aan gewerkt wordt. En de bewoner zelf of mantelzorger/familieelid ondernemen acties om te verbeteren. Zij worden mede-eigenaar van de kwaliteit die ze zelf

EVV'ers krijgen in de nieuwe aanpak een andere rol

hebben omschreven.'

Na het bepalen van de verbeteracties komt het verbeterteam regelmatig bij elkaar om vast te stellen wat er is gedaan en wat de vervolgstappen zijn. Dit kunnen gesprekje van tien minuten zijn. Zo wordt het proces niet bureaucratisch, blijft het inzichtelijk en onder de aandacht van iedereen.

Leerplein

Zorgcentra Meerlanden wil tot de beste ouderenzorgorganisaties van Nederland behoren. De organisatie is deelnemer aan het verbeterprogramma 'Waardigheid en Trots, ruimte voor verpleeghuizen'. Naast het continu verbeteren vanuit de beleving van de bewoners ontwikkelt Meerlanden ook een Leerplein voor professionals, cliënten, mantelzorgers, familie en vrijwilligers. Op dit digitale en fysieke leerplein ondersteunen ervaren vrijwilligers familieleden en mantelzorgers bij de zorg voor hun naaste. Ook heeft Zorgcentra Meerlanden een programma Vitaliteit en Bewegen opgezet. Samen met Sportservice Nederland en andere betrokkenen worden de bewoners wekelijks aangezet om in beweging te komen.

Rollen

Voor zorgverleners, meestal de EVV'ers, betekent de nieuwe aanpak dat ze een andere rol krijgen. Naast zorg verlenen worden ze gespreksleider in de verbeterteams en ondersteunen ze familieleden bij het doorvoeren van verbeteringen. Maar de mantelzorger is ook ineens actief betrokken bij de plannen. Kleindochter: 'Leuk oma, we moeten in onze opleiding ook steeds leerdoelen opstellen.' EVV'ers laten bewoners en zijn of haar familieleden dus zo veel mogelijk meedenken en doen. En dat is best spannend. Het betekent immers dat er ook iets van familieleden wordt verwacht. Volgens Van der Linden is het begrijpelijk dat sommige mensen in de weerstand schieten. 'Vaak zijn dat mensen die al jarenlang mantelzorger zijn geweest voor hun ouder of partner met bijvoorbeeld Alzheimer. Zij zijn opgelucht als zij denken dat zij de zorg aan ons kunnen overlaten.'

'Het is ook een kwestie van het managen van verwachtingen', zegt Janssen. 'Als familieleden meepraten in een verbeterteam van hun geliefden en het blijkt dat zij een bijdrage kunnen leveren aan hun welzijn dan doen ze dat meestal graag. Zo kunnen ze immers hun liefde weer omzetten in daden.'

Hoe gaat het verder?

Begin augustus 2016 is de pilot met de verbeterteams gestopt. Het is nu aan Zorgcentra Meerlanden zelf om ermee verder te gaan. Van der Linden: 'De verbeterteams en de centrale cliënten- en familieraad houden ons bij de les, als dat nodig is.' Hij voorspelt dat aan het einde van dit jaar alle bewoners een gesprek hebben gehad aan de hand van de Staalkaart en dat hun levensverhaal is opgetekend. 'Verder is het de bedoeling dat de Staalkaart en het storyboard in 2017 als app beschikbaar komen voor zorgmedewerkers, bewoners en familieleden. Dan kan iedereen volgen hoe en waar we samen aan kwaliteit werken.'

Informatie over de auteur

Mariët Ebbinge is **freelance journalist**.