

Zilveren Kruis Zorgkantoor

Goede zorg zichtbaar maken!



... dat is de ambitie waar 15 zorgaanbieders in de ouderenzorg en Zilveren Kruis Zorgkantoor de handen voor ineen hebben geslagen. Wat zijn de wensen, behoeften en verlangens van de cliënt en hoe kunnen wij daar invulling aan geven? Deze vragen vormden het vertrekpunt voor een gezamenlijke zoektocht. Merkbaar het verschil maken in de relatie tussen zorgverlener en cliënt; dat drijft alle organisaties. Maar hoe doe je dat? En hoe maak je zichtbaar aan de buitenwereld dat je dit goed doet? Hoe vertel je daarover? En hoe leg je het vast?

Samenwerken op kwaliteit

In het inkoopbeleid 2016 deed Zilveren Kruis een oproep aan zorgaanbieders om zich aan te melden voor een samenwerking gedurende twee jaar, om samen te werken aan deze vragen over transparantie. Na een selectieprocedure zijn 15 enthousiaste zorgaanbieders gestart met hun ambitie om hier een concrete bijdrage aan te leveren.

Het samenwerkingstraject heeft tot doel binnen twee jaar een bijdrage te leveren aan het transparant maken van goede zorg voor de hele sector. Oftewel: goede zorg zichtbaar maken! Samenwerking, dialoog, uitwisselen en verbinding staan hierbij centraal.

De afgelopen tijd stond in het teken van kennismaken, het verkennen van de samenwerking en het formuleren van onderzoeksvragen. In deze bijlage vertellen vier deelnemers waar zij met hun groep zorgaanbieders aan werken en hoe zij goede zorg zichtbaar willen maken.

Werkgroep 1: het goede gesprek

Werkgroep 1, bestaande uit Amstelring, Beweging 3.0, King Arthur Groep en Vivium Zorggroep werd vanaf de start geïnspireerd door de ambitie te werken aan het goede gesprek; niet alleen tussen zorgverlener en cliënt, maar het brede gesprek, waar ook een belangrijke plek is voor iemands naasten en netwerk.



Esther van Huissteden



Tanja Bruins

Esther van Huissteden, Locatiemanager en Tanja Bruins, Kwaliteitsverpleegkundige, Amstelring:

'Op welke wijze kun je de dialoog voeren met cliënten, familie en andere betrokkenen? Hoe kunnen zorgorganisaties zichtbaar maken dat zij de dialoog met cliënten goed voeren en hoe zet je de opbrengst uit de dialoog om in de dagelijkse praktijk?'

De start van het traject bestond uit een palet met randvoorwaarden voor het goede gesprek. Vanuit daar gaan we verder. In de werkgroep willen we begrijpen tegen welke belemmeringen zorgprofessionals in de praktijk aanlopen, als het gaat om het voeren van het goede gesprek. Ook willen we leren van andere sectoren (in de zorg, maar ook buiten de zorg), waar expertise is over het voeren van een goed gesprek en het echt luisteren naar behoeften van mensen. Die kruisbestuiving is belangrijk! Met de ervaringen en vraagstukken die we ophalen, hopen we een groep jonge, creatieve, ondernemende mensen uit te dagen om met oplossingen en ideeën te komen, die ons helpen het goede gesprek tot uitvoering te brengen en zichtbaar te maken.

Werkgroep 2: een routekaart naar goede zorg

Het doel van werkgroep 2 is onze kwetsbare cliënten die zorg en ondersteuning te bieden die nodig is om hun leven te kunnen leven zoals ze willen. Om dit te realiseren richten we ons op twee onderzoeksvragen:

- 1 Hoe bepaalt de individuele cliënt hoe hij zijn leven wil leven en wat hij daarbij als zorg en ondersteuning (van ons, de zorgorganisatie) verwacht?
- 2 Hoe maak je aantoonbaar dat je die zorg en ondersteuning biedt die de cliënt verwacht om zijn leven te kunnen leven vanuit informatie die al vastligt?



Wim-Jan Egtberts

Wim-Jan Egtberts, Directeur Wonen & Zorg, Zorgbalans:

'Wij komen met elkaar tot de conclusie dat er nog een hele cultuuromslag te maken is. In de praktijk wordt na een veelbelovend opnamegesprek voornamelijk vooral gerapporteerd op bloeddruk en ontlastingspatroon, nog niet erg op welzijn.'

We willen aansluiten bij het nieuwe kwaliteitskader en werken vanuit het begrip 'goede zorg'. Dit begrip voeden we vanuit de presentietheorie van Andries Baart en het gedachtegoed van Machteld Huber inzake positieve gezondheid. In deze werkgroep nemen Hilverzorg, Interzorg, De Stouwe, Viattence en Zorgbalans deel.

Werkgroep 3: Echt verbeteren door continu en kort cyclisch te meten

De zorgaanbieders Warande, Argos Zorggroep, Zorggroep Almere en Cordaan hebben binnen de eigen organisaties meetinstrumenten ontwikkeld voor het meten van cliënttevredenheid. Deze groep aanbieders is met elkaar aan het onderzoeken of er in de onderscheidende manieren van meten mogelijkheden zijn om te komen tot een meetinstrument waardoor men in staat is om continu /kort cyclisch te meten.



Danielle van Ee



Pia Velema

Danielle van Ee, beleidsadviseur V&V Cordaan en Pia Velema, Procesmanager Kwaliteit Zorggroep Almere

'Streven is ook dat een meetinstrument vooral gebruikt wordt door medewerkers uit het primair proces, zodat de cyclus van meten en verbeteren zo kort mogelijk is en daardoor zo effectief mogelijk.'

Belangrijke gemeenschappelijke thema's zijn in deze: wonen en welzijn en waar deze bijdragen aan de kwaliteit van leven van de cliënt. De deelnemende organisaties zullen in samenspraak met lokale cliëntenraden op zoek gaan naar de thema's die niet mogen ontbreken, en wat zij belangrijk vinden om op te nemen in het uitvragen van cliënttevredenheid. In een later stadium zal door de deelnemende organisaties onderzocht worden op welke wijze het meten kan worden uitgevoerd.

Werkgroep 4: Informatie die ertoe doet

Hoe kunnen we informatie over kwaliteit van de zorg verzamelen, zonder daarvoor medewerkers en klanten te belasten met extra registratie? Dat is de uitdaging die Icare en Zorgbalans samen oppakken in werkgroep 4. Eerste stap is samen met professionals komen tot afspraken over registratie van informatie over het welbevinden van cliënten/bewoners in het zorgdossier. Kwaliteit van zorg gaat immers met name over ervaren kwaliteit van leven.



Sjaak van der Linden

Sjaak van der Linden, Directeur Kenniscentrum, Zorgcirkel:

'Er is kwaliteit van zorg, als de cliënt die ervaart op voor hem/haar belangrijke onderwerpen. Dat willen wij inzichtelijk kunnen maken.'

Daarna zullen we ons richten op de vraag hoe we deze informatie kunnen gebruiken om inzicht te krijgen in de kwaliteit, voor klanten, voor medewerkers onderling en naar stakeholders.

Het samenwerkingstraject kent de volgende deelnemers: Amstelring, Argos Zorggroep, Beweging 3.0, Cordaan, De Stouwe, Hilverzorg, Icare, Interzorg, King Arthur Groep, Viattence, Vivium Zorggroep, Warande, Zorgbalans, Zorgcirkel en Zorggroep Almere. De samenwerkingsgroep maakt graag gebruik van de expertise van andere zorgaanbieders en zal op diverse momenten in het traject klankbord- en/of inspraakmomenten organiseren. Nauwe afstemming wordt gezocht met Waardigheid & Trots en het kwaliteitskader, zodat de diverse ontwikkelingen elkaar versterken.