

Spiegelbeeld gehandicaptenzorg 2018

Reflectie vanuit meerdere perspectieven

Wilma van der Scheer
Annemiek Stoopendaal



Erasmus
Centrum voor
Zorgbestuur

Erasmus



Erasmus
Centrum voor
Zorgbestuur

Erasmus

Vraag- en doelstelling



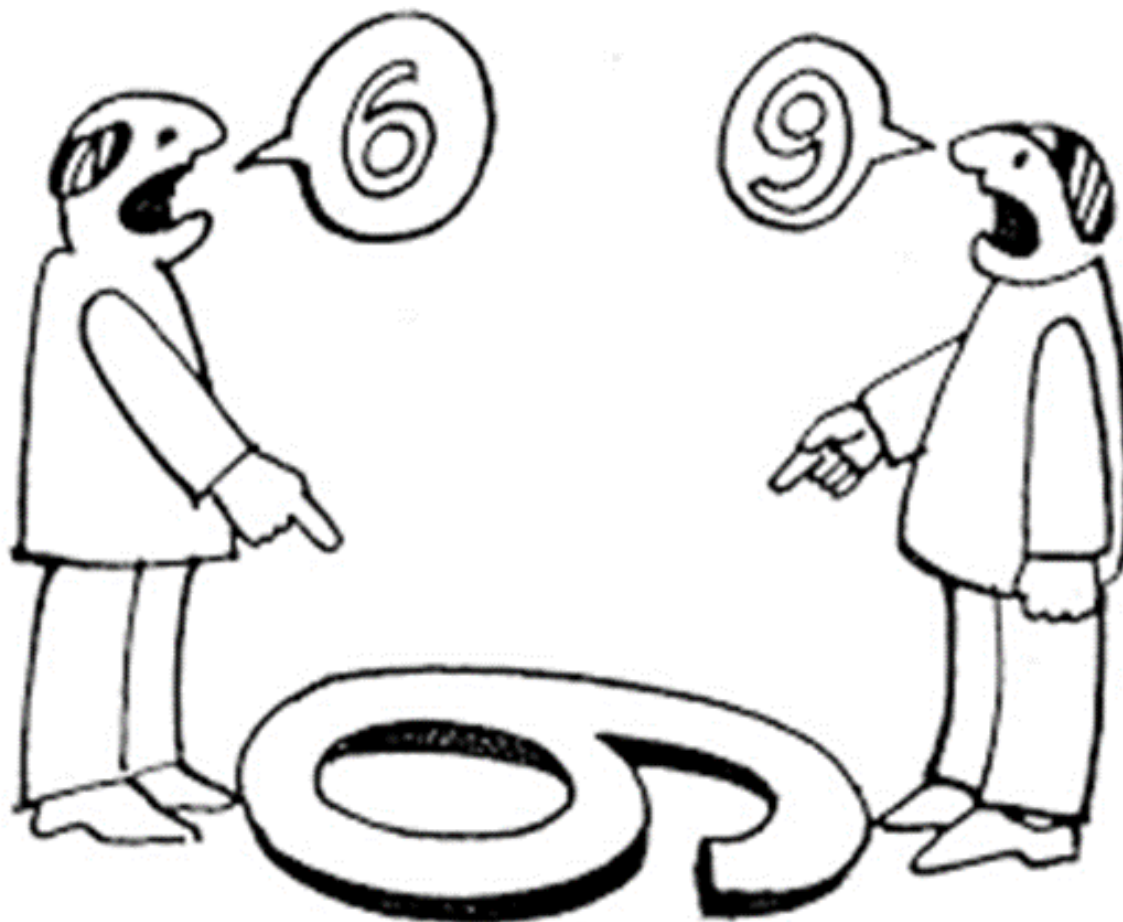
Vraag:

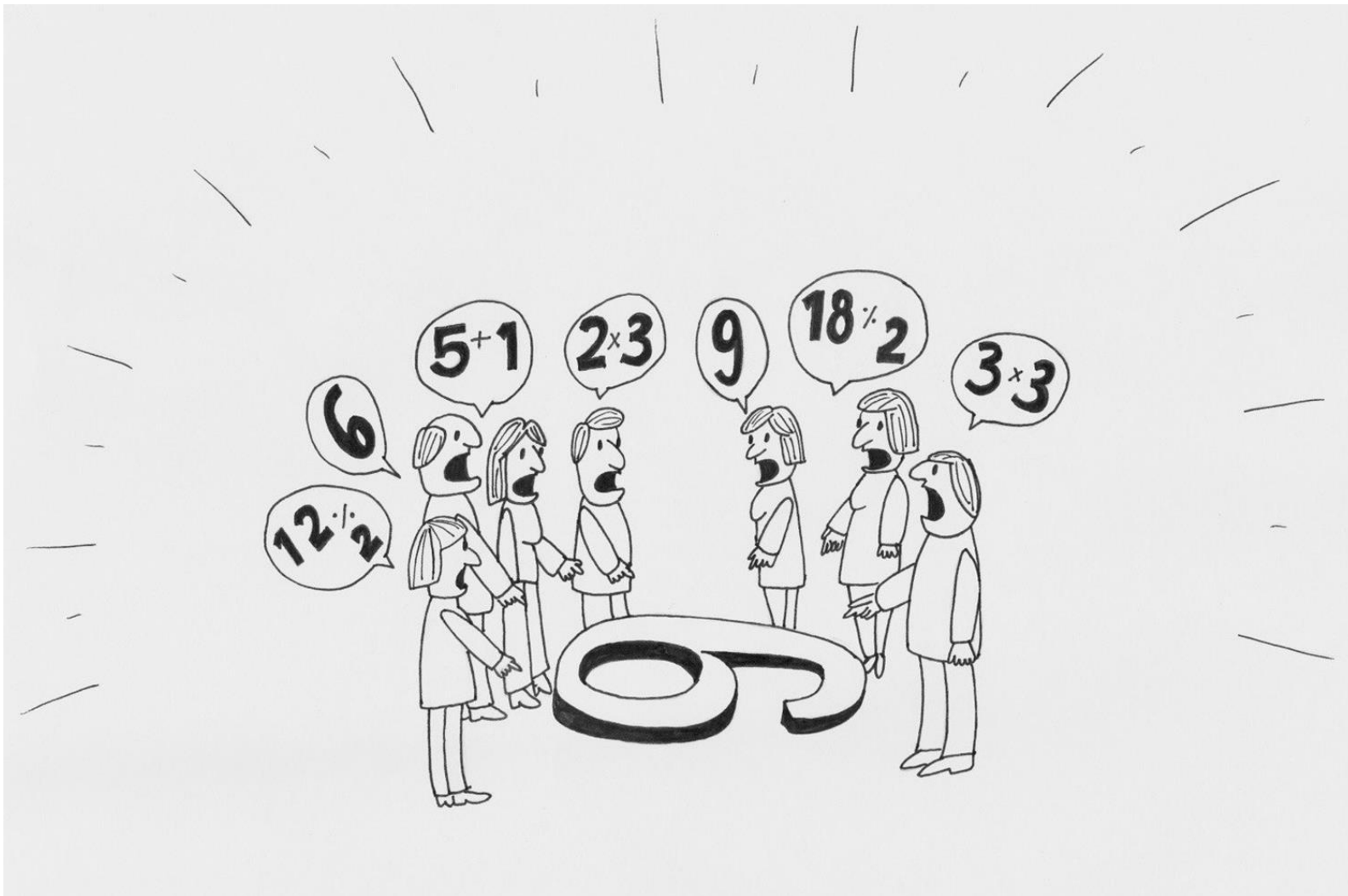
Hoe helpt het kwaliteitskader zorgaanbieders in de langdurige gehandicaptenzorg om het leren en verbeterer (en daarmee in de sector) te stimuleren?

Doel:

Zichtbaar maken van het leerproces van organisaties – en van de sector als geheel – op het gebied van kwaliteit van leven en zorg in de langdurige gehandicaptenzorg.







Spiegelbeeld: ervaringen met kwaliteitskader

Vanuit verschillende invalshoeken:

- Cliënten/verwanten (leden CR)
- Medewerkers (leden OR)
- Kwaliteitsmedewerkers
- Bestuurders
- Leden van de raad van toezicht
- Zorginkopers
- Inspecteurs

Onderzoekende gesprekken

Hoe werkt het:

- Meerkeuzevragen
- Vanuit elk perspectief 1 vraag
- Geef voorkeur aan
- Er is geen goed of fout antwoord
- Rechtdoen aan ieders rol

Doel

- Elkaar beter begrijpen
- Werking kwaliteitskader beter begrijpen
- Daarvan leren





De vraagstukken

1. Op welke manier maakt het kwaliteitskader verschil voor cliënten?
2. Medewerkers hebben het druk, hoe kunnen zij op een ontspannen manier leren en verbeteren?
3. Hoe helpen kwaliteitsmedewerkers mee aan kwaliteitsverbetering?
4. Hoe helpt de Raad van Toezicht om het kwaliteitskader te laten werken?
5. Hoe kan het zorgkantoor het leren in de organisatie stimuleren?
6. Wanneer wordt er genoeg geleerd in een organisatie?
7. Wat heeft de IGJ aan de kwaliteitsrapporten?
8. Hoe maak je het kwaliteitsrapport begrijpelijk voor iedereen?

Verschillende perspectieven

- **Cliënten, hun vertegenwoordigers en verwanten** worden nog te weinig gehoord. Zij willen niet per se geconfronteerd worden met verbeterdoelen. Belangrijker is dat zij gehoord worden in de dagelijkse praktijk.
 - **Zorgmedewerkers** willen het vertrouwen en de ruimte krijgen om zelf noodzakelijke verbeteringen door te kunnen voeren, mede op basis van wat cliënten aangeven.
 - **Kwaliteitsmedewerkers** kunnen via het ophalen van de verschillende verhalen van cliënten en medewerkers verbeteringen initiëren en verspreiden over afdelingen.
 - **Bestuurders** proberen het lerend vermogen van de organisatie zo goed mogelijk te ondersteunen en verantwoordelijkheden op de juiste plek te leggen.
-



De verschillende perspectieven

- **Raden van Toezicht** hebben een taak om bestuurders goed te bevragen op hoe het met de kwaliteit van zorg gesteld is, op een reflectieve manier.
- Medewerkers van **zorgkantoren** komen bij veel verschillende organisaties over de vloer en lezen veel kwaliteitsrapporten. De opgehaalde informatie kunnen zij inzetten om een goede sparringpartner te zijn voor zorgorganisaties.
- De **IGJ** ziet toe op de kwaliteit van zorg en controleert of die voldoet aan de veldnormen. De inspecteurs van de IGJ lezen alle kwaliteitsrapporten die door de organisaties zijn opgesteld. Gecombineerd met andere informatiebronnen levert dat hen een goed inzicht op in hoe de kwaliteit van zorg ervoor staat.

Reflectie betrokken buitenstaanders



Marc van der Meer

De praktijk laat zich niet aggregeren, er zit zoveel verschil in. Leren én verschil accepteren is in deze gelaagde en complexe organisaties niet eenvoudig.

De lerende organisatie gaat over participeren en communiceren, elkaar beter begrijpen, eenzelfde taal spreken, maar ook voer complimenten uitdelen.

‘humble inquiry’: het bescheiden bevragen van elkaar vanuit een werkelijke interesse in de ander.

Reflectie betrokken buitenstaanders



Joost Vos

Je kunt onmogelijk alle feiten op tafel hebben. Je moet focus aanbrengen, afbakenen, thematiseren.

Aan de ene kant staat de kwaliteit van de uitvoering, aan de andere kant het gesprek over kwaliteit in de bestuurlijke arena. Hoe kunnen die twee elkaar beïnvloeden?

Je moet het hart van de zaak, de zorgrelatie, stimuleren en erover praten. Ook in de bestuurlijke arena.



Leerpunten uit de gesprekken

1. Écht luisteren naar de cliënt(vertegenwoordiger) en/of naar diens verwanten.
2. Cliënten en hun verwanten goed informeren over wat wel en niet kan.
3. Medewerkers vertrouwen en ondersteuning bieden.
4. Open bespreken wanneer meningen botsen.
5. De juiste toon aan de top.
6. Kwaliteitsrapporten die een eerlijk beeld geven en die duidelijk zijn over verbeterprioriteiten en voortgang.
7. Voorzichtig zijn met het veralgemeniseren van bevindingen uit rapporten, maar wel goede voorbeelden delen.
8. Kritische ogen uitnodigen om - van buiten naar binnen - mee te kijken.



Terug naar de hoofdvraag

Hoe helpt het kwaliteitskader te leren en verbeteren?

Meerdere antwoorden

1. Het kwaliteitskader betekent voor verschillende personen verschillende dingen. Kwaliteit is situationeel, temporeel en persoonlijk.
2. Het kwaliteitskader is een middel om tot goede kwaliteit van zorg en ondersteuning te komen. Het is geen doel.
3. Het doel wordt behaald wanneer het leven van cliënten dankzij de zorg en ondersteuning die zij ontvangen zo prettig mogelijk is. Wanneer zij gezien en gehoord worden, de zorg in goed overleg met henzelf tot stand komt en die zorg persoonlijk en passend is.

Terug naar de hoofdvraag

Hoe helpt het kwaliteitskader te leren en verbeteren?

4. Het kader als verbeterinstrument kan op gespannen voet staan met het kader als verantwoordingsinstrument. Verantwoorden is vruchtbaar wanneer het 'leren van de dagelijkse praktijk' en 'leren van verschil' stimuleert.
5. Verschil doet leren!
Door het delen van ervaringen tussen medewerkers en teams kan individueel leren *organisatie leren* worden.
Door het delen van ervaringen met interne én externe betrokkenen kan organisatieleren *sector leren* worden. En kan een permanente feedbackloop ontstaan tussen beleid (work as imagined) en werkelijkheid (work as done).

Aanbevelingen

1. Organiseer gesprekken waarin mensen hun perspectieven op een gelijkwaardige manier kunnen delen. Deze gelaagde bespiegelingen helpen beleid en uitvoering te herkoppelen en helpen de sector vooruit.
2. Pas op voor epistemisch onrecht. Hoor wat cliënten (vertegenwoordigers) en hun verwanten zeggen.
3. Goed is soms ook goed genoeg.

