



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Waardigheid en trots op locatie

Diana Kole

24 Mei 2019



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

De stip op de horizon

Hugo de Jonge:

“Voor mij is nu het allerbelangrijkste dat elke oudere merkt dat de zorg in het verpleeghuis beter wordt. Misschien is het er anders dan in je eigen huis, maar we zijn pas klaar als elke bewoner zich thuis voelt in het verpleeghuis.”

Uit persbericht bij programmaplan Thuis in het verpleeghuis, april 2018

Thuis in het Verpleeghuis

Doelstelling: Voldoende tijd, aandacht en goede zorg, nu en in de toekomst, op elke locatie en voor alle bewoners van verpleeghuizen.

3 actielijnen:

1. Meer tijd en aandacht voor de bewoner
2. Voldoende zorgverleners die gemotiveerd en deskundig zijn
3. **Leren, verbeteren en innoveren, door inzet van 'Waardigheid en trots op locatie'**

Waardigheid en trots op locatie - Doel

Zorgaanbieders en locaties **inzicht en ondersteuning op maat** bieden zodat zij de kwaliteit van zorg aan bewoners (verder) kunnen verbeteren. Zorg die voldoet aan de criteria van het **Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg**.

- Voortbouwen op kennis en ervaringen vanuit Waardigheid en trots, maar focus verschuift:
 - Van aanbieder naar locatie
 - Van landelijk naar regionaal
 - Van management en staf naar zorgprofessionals
 - → **Nieuw**: ook PGB-aanbieders voor verpleeghuiszorg



Thuis in
het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

kern: samen leren en verbeteren



Uitgangspunten

- Eigenaarschap bij de zorgaanbieder
- Vrijwillig
- Niet vrijblijvend: meedoen is monitoren
- Veilig
- Maatwerk in de ondersteuning
- Commitment van bestuur/management: Samenwerkingsovereenkomst

Programma in stappen: de scanfase

Na kick-off bijeenkomst in Utrecht:

1. Zelfanalyse: vragenlijst voor sleutelfiguren en medewerkers van de locatie
2. Locatiegegevens: vragenlijst locatie-informatie en aanleveren documenten
3. Uitkomsten vragenlijsten geanalyseerd door scanners Waardigheid en trots op locatie
4. Kwaliteitsgesprek: gesprek op locatie over de uitkomsten, gezamenlijk beeld → ondersteuningsvraag
5. Terugkoppelingsgesprek met bestuurder/locatiemanager
6. Besluitvorming Waardigheid en trots op locatie over ondersteuning

Doorlooptijd 1 t/m 5: circa 6 weken. Totaal: 8-9 weken.

Start: meld je aan



- Meld jouw locatie aan via de website www.waardigheidentrots.nl/op-locatie
- Alle locaties van een organisatie kunnen meedoen

Stap 1: informatie-uitvraag



- Medewerkers en sleutelfiguren vullen vragenlijst in
- Locatie levert locatie-informatie aan
- Uitkomsten geanalyseerd door scanners van Waardigheid en trots op locatie



Thuis in
het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Online vragenlijst zelfanalyse

Verzorgende/Verpleegkundige/Helpende

1. Persoonsgerichte zorg

Aandacht	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens, niet oneens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Onvoldoende zicht op	Toelichting
De zorgmedewerkers hebben voldoende aandacht voor cliënten en hun situatie. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Zorgleefplan							
De zorgmedewerkers stellen samen met cliënten en/of naaste(n) een zorgleefplan op met doelen en afspraken. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Iedere cliënt op deze locatie heeft binnen 6 weken een compleet ingevuld zorgleefplan. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Uit de zorgleefplannen blijkt dat zorgmedewerkers de cliënten goed kennen en rekening houden met hun wensen en behoeften. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

Onderwerpen ‘wonen en welzijn’

- Aandacht voor levensvragen
- Familie wordt uitgenodigd voor actieve bijdrage
- Hygiëne: persoonlijke hygiëne cliënten
- Hygiëne: schone kamers en ruimten
- Zinnvolle tijdsbesteding en activiteiten
- Vrijwilligers: goede samenwerking
- Maaltijden: tevredenheid
- Leefruimtes passend bij doelgroep



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Onderwerpen ‘veiligheid’

- Medewerkers bieden veilige zorg
- Risico-signalering: minimaal twee keer per jaar voor elke cliënt
- Melden incidenten: medewerkers ervaren geen drempels
- Opvolgen incidenten: bespreken en acties
- Bevoegd en bekwaam: risicovolle handelingen
- Medicatiebeleid: medicatie volgens afspraak bewaard en verstrekt
- Zorg en dwang: VBM voorkomen en inzetten
- Hygiënisch werken door zorgmedewerkers



Voorbeeld rapportage

2. Wonen en Welzijn						
Bron	label	Onderwerp		Vrijst: Taartdiagram scores MW, Klant, familie, welzijn, vrijwilliger	Vrijst Taartdiagram: beleid en bestuur	Uitkomst overige bronnen
vrijst	2.1	Aandacht voor levensvragen	De zorgmedewerkers hebben aandacht voor en bieden ondersteuning bij levensvragen van cliënten. / Wij hebben een duidelijke visie en beleid op het bieden van aandacht voor en ondersteuning bij levensvragen (bijvoorbeeld over zingeving, geloof, verdriet, verlies, invulling dagelijks leven, intimiteit en seksualiteit). En wij zorgen ervoor dat medewerkers hiernaar kunnen.			
vrijst	2.2	Familieparticipatie	De zorgmedewerkers nodigen familie of naasten uit om een actieve bijdrage te leveren in de zorg en ondersteuning. / Wij hebben een duidelijk beleid ten aanzien van familieparticipatie en zorgen ervoor dat medewerkers hiernaar kunnen handelen.			
vrijst	2.3	Hygiëne	De zorgmedewerkers hebben aandacht voor de persoonlijke hygiëne van cliënten en zorgen ervoor dat cliënten kleding dragen die zij graag willen.		nvt	
vrijst	2.4	Hygiëne	De kamers van de cliënten en de gemeenschappelijke ruimtes zijn schoon en veilig ingericht. / Wij hebben goede afspraken met de schoonmaakdiensten en monitoren het functioneren ervan.			



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Stap 2: kwaliteitsgesprek sleutelfiguren



- In hoeverre voldoet de locatie aan de 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg?
- De uitkomst is een gezamenlijk beeld



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Voorbeeld gezamenlijk beeld



Uitblinker



Op orde



Neutraal



Aandachtspunt



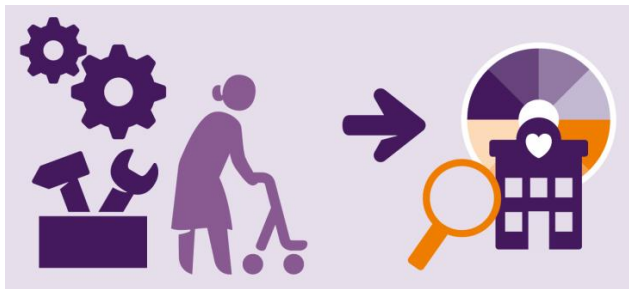
Ernstige issues

Stap 3: formuleren vervolgstappen



- De locatie formuleert ontwikkelpunten, daaruit volgen acties en mogelijk een ondersteuningsvraag
- De scanner Waardigheid en trots op locatie is hierbij betrokken
- Terugkoppelingsgesprek door scanner met bestuurder/locatiemanager

Vervolgtraject



- Aan de slag met ontwikkelpunten:
 - zelfstandig verder
 - light ondersteuning
 - ondersteuning+
 - kwaliteitstraject
- Kwaliteitsplan/verbeterparagraaf bijstellen
- Monitoren voortgang: jaarlijks de scan en halfjaarlijks een light scan

Ondersteuning op maat

Indien gewenst als vervolgstap na scan **ondersteuning op maat**:

Light ondersteuning, zoals:

- Aanreiken tools & instrumenten
- Delen van best practices
- Expertsessies
- Leernetwerken, verbindingen tussen zorgaanbieder

Ondersteuning+ en kwaliteitstraject, zoals:

- Coaching



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

De praktijk: Kwaliteitsgesprek met sleutelfiguren

Aandachtspunten in het gesprek:

- Veiligheid
- Balans positief – negatief
- Alle perspectieven gehoord?
- Huidige situatie, geen intenties
- Onbewust onbekwaam?

Scores en quotes ‘veiligheid’

Stelling vragenlijst

Er is een duidelijk medicatiebeleid binnen onze organisatie wat door alle zorgmedewerkers wordt opgevolgd.



“Het opvolgen van incidenten is recent in ontwikkeling. Vast agendapunt teamoverleg”

“Er is een duidelijk medicatiebeleid, maar niet iedereen volgt dat goed op.”

Scores en quotes ‘leren en verbeteren’

Stelling vragenlijst

Wij stimuleren een open cultuur waarin medewerkers elkaar complimenten geven en elkaar aanspreken op gedrag als dat nodig is.

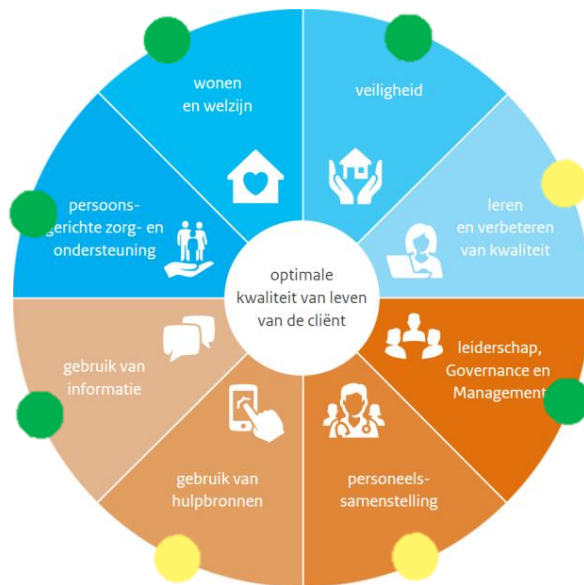


“De cultuur is nog niet open. Dit is niet vanzelfsprekend in onze locatie”.

“Binnen bepaalde teams is grote zorg naar elkaar, dus aanspreken wordt dan niet altijd gedaan”.

Voorbeeld 1: 'foto' kwaliteitskader

-  Uitblikker
-  Op orde
-  Neutraal
-  Aandachtspunt
-  Ernstige issues



Locatie gaat zelfstandig verder

- Inspiratie op voor thema Leren en verbeteren via waardigheidentrots.nl
- Contact goed voorbeeld locatie Personeelssamenstelling



Thuis in
het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Voorbeeld 2: 'foto' kwaliteitskader



Lichte ondersteuning

- Advies familieparticipatie

Plus ondersteuning

- Procescoach gericht op organisatie-cultuur
- Adviseur inrichting kwaliteitsmanagementsysteem



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Waarom meedoen?

1. **Inzicht** in de mate waarop locatie voldoet aan de 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
2. Faciliteren van het **gesprek** over kwaliteit **in de organisatie/locatie**
3. **Kennis delen en leren**: lerende netwerken
4. **Toegang** tot actuele expertise en kennis verpleeghuiszorg
5. Het is **kosteloos**



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Waarom meedoen?

*'We gaan als organisatie een **andere koers varen** en vinden het interessant om een **nulmeting** te hebben zodat we weten waar we staan'.*

*'Wij willen graag een **verdiepingsslag maken en ondersteuning krijgen** om het kwaliteitskader blijvend onder de aandacht te brengen van medewerkers'.*

*'Als teamcoach ben ik veel bezig met kwaliteit. Ik wil graag weten wat de **stand van zaken is en wat er beter kan**. Met name in de teams, die blijven nu vooral gericht op zorg'.*

*'Het is een mooie manier om op **korte termijn een peilstok** te hebben wat de stand van zaken is en fijn om dit via een **objectieve partij** te kunnen doen'.*



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Wat levert deelname op?

*‘Voor ons bood de scan voor het grootste deel de **bevestiging** dat we met de goede dingen bezig zijn, maar er zaten ook een paar verrassingen in.’*

*‘Wat ons nu te doen staat, is **meer aandacht te geven aan methodisch werken** en aan het borgen van onze kwaliteit. Wat dat betreft was de scan dus beslist leerzaam voor ons’*

*‘We moeten een **slag maken in het documenteren** van bevindingen, plannen en eventuele acties. Een tranchemanager vanuit Waardigheid en trots op locatie gaat op zoek naar de juiste coach die ons kan helpen.’*

*‘Het is **fijn om te horen wat je goed doet** zodat we dit verder kunnen uitbouwen. Ook de verbeterpunten helpen om kritisch naar onszelf te kijken’.*

Waardigheid en trots op locatie

Zelfanalyse: Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Inzicht in kwaliteit van zorg op de 8 thema's kwaliteitskader

- Input voor kwaliteitsplan, en -verslag en verbeterplannen van locatie
- Benchmark: ten opzichte van andere aanbieders/ locaties

Faciliteren van verbetering

- Kennis over kwaliteitskader en (van elkaar) leren en verbeteren
- Ondersteuning waar nodig
- Goede voorbeelden uit de sector
- Agendering knelpunten die buiten de invloed van de aanbieders liggen





Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

*In hoeverre voldoen we aan de eisen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg,
en hoe kunnen we verbeteren?*



205 locaties
doen al mee!

www.waardigheidentrots.nl