

Onze VPO Rianne schrijft een blog over haar belevenissen bij Vivantes.



Afgelopen twee weken heb ik redelijk veel tijd besteed aan het bijwerken van de 'kwaliteitsfoto' van La Famille. Omdat ik hierdoor wat meer tijd dan normaal achter de computer heb gezeten, heb ik afgelopen week geen blog geschreven. In dit verhaal wil ik jullie meenemen in mijn visie op kwaliteit en hoe we hier op onze locatie mee aan de slag zijn.

## WAT BETEKENT DAT EIGENLIJK? 'KWALITEIT VAN ZORG'

Zoals jullie weten zijn we medio juni gestart met kleinschalig wonen en werken binnen de psychogeriatrische afdeling (PG). Deze implementatie heeft als doel rust, reinheid en regelmaat te kunnen bieden en de kwaliteit van zorg te optimaliseren naar het hoogste level. Maar hoe toon je nou aan dat je werkt aan kwaliteit van zorg?

Wanneer ik 'kwaliteit van zorg/ouderenzorg' intoets bij Google toont hij me meer dan 3 miljoen zoekresultaten. Dit laat zien hoe hoog de term kwaliteit van zorg op de agenda staat. Toch is het leveren van kwaliteit van zorg zo eenvoudig nog niet.

Vilans (bij velen van jullie vast bekend van de Vilans protocollen) schrijft hierover het volgende:

*Werken aan kwaliteit in de zorg betekent met cliënten, familie en met andere zorgprofessionals in gesprek gaan over wat goede zorg inhoudt. Want cijfers alleen zeggen niet zo veel. Het kwaliteitskader stimuleert organisaties en medewerkers slimme oplossingen te bedenken voor betere werkprocessen en meer kwaliteit. Leren van elkaar. Werken aan veilige zorg met respect voor ieders waarden, wensen en behoeften. De zorg moet effectief, veilig en op tijd zijn.*

*Er zijn verschillende meetinstrumenten waarmee zorginstellingen hun kwaliteit in kaart brengen. Bijvoorbeeld vragenlijsten die onder cliënten en hun naasten worden afgenomen. Kwaliteit van zorg ontstaat pas als je steeds terugkijkt of je het goede hebt gedaan, daarvan leert en vervolgens verbeteracties onderneemt.*

Als ik dit zo lees, klinkt dit voor mij best wel logisch. Ik ben daarom op zoek gegaan naar een meetinstrument om de kwaliteit in kleinschalige wooninitiatieven te kunnen aantonen. Via de website van Waardigheid en Trots kwam ik terecht op [deze link](#).

Kwaliteit@ is een aanpak die de kwaliteit van kleinschalige woonzorginitiatieven zichtbaar en aantoonbaar maakt. Het kwaliteitskader vormt hierbij de basis. Het bestaat uit drie elementen: een visie, klantbeloften en bouwstenen.

Om te beginnen met de visie, deze moet natuurlijk helder zijn en heeft voor mij een aantal vertrekpunten.

- Kleinschaligheid; de woonplek als het 'thuis' van de bewoner;
- De bewoner heeft regie over de invulling van zijn/haar leven;
- Er is een hoge mate van betrokkenheid vanuit medewerkers en persoonlijke aandacht voor bewoners en hun familie;
- Welzijn staat voorop. Prettig wonen en goede zorg dragen daaraan bij;
- Elke bewoner krijgt passende zorg en ondersteuning, afgestemd op behoeften.

Tsja, maar is dat wel zo? Nee, zo ver zijn we nog niet, maar we beginnen bij het begin.

We hebben mantelzorgbijeenkomsten gepland waarbij we in gesprek gaan over wat goede zorg is en gezamenlijk een aantal huisregels en verwachtingen opstellen en uitspreken om ons streefdoel te behalen.

Daarnaast dienen we nieuwe afspraken te maken over het EVV-schap en de verantwoordelijkheden die hierbij horen en in welke frequentie die wordt uitgevoerd.



Zo kom ik meteen op het tweede element namelijk de 10 klantbeloften. Mijsn inziens zeer interessant om na te streven maar belangrijker nog is de vraag hoe doe je dit? Waardigheid en Trots beschrijft vijf bouwstenen om de klantbeloften waar te maken.

Het liefst natuurlijk voordat de verhuizing plaatsvindt, zodat de bewoner en diens verwanten weten wat ze mogen en kunnen

verwachten van de locatie.

Want dat is waar het om gaat:

- Informeren: iedereen is op de hoogte.
- Conformereren: elke dag doen we wat we beloven.
- Signaleren: iedereen heeft hier een rol in.
- Leren & verbeteren, we helpen elkaar om te verbeteren

En tot slot waarderen: we laten ons graag toetsen. Alle uitgebreide informatie hierover staat beschreven in [in bovenstaande link](#). **#echtleren!**

Nu ik deze informatie heb gelezen en dit probeer te refereren naar de praktijk, besef ik me maar al te goed dat het invullen van groene en rode hokjes in een Excel-document eigenlijk maar een kleine bijdrage levert aan het grote geheel. Ik heb afgelopen weken redelijk wat tijd besteed aan het bijwerken van het verbeterplan op basis van de huidige situatie en de resultaten voorkomend uit de audit.

Het verbeterplan is onderverdeeld in verschillende thema's namelijk; sturen op kwaliteit (daar is die weer), zorgdossier, medicatieveiligheid, deskundigheidsbevordering en gedrag en BOPZ. Ik heb hierbij de huidige situatie beschreven, of het verbeterd en/of geborgd moet worden, welke acties er worden uitgezet, door wie en wanneer dit wordt afgerond of geëvalueerd.

Volgende week ga ik samen met mijn collega VPO en de locatiemanager kritisch naar dit document kijken, vervolgaacties uitzetten en de rolverdeling concretiseren. Tot slot heb ik mijn zinnen gezet op de kwartaalcheck van de zorgplannen en zijn ze (voornamelijk) kwantitatief in kaart gebracht.

Dan hebben we in ieder geval het vertrekpunt helder en kunnen we er met z'n allen voor gaan om te leren en te verbeteren.



Op de afdeling zijn de facilitaire zaken voor mij nu eindelijk zo goed als afgerond en zoals jullie op de foto wel zien, we hebben de raamfolie op de ramen zitten! Ik vind het mooi. En het voelt zoveel rustiger als voorheen! **#trots!**

*Dat was het voor deze week, als jullie zelf een interessant thema hebben waarover ik kan schrijven dan hoor ik het heel graag. Volgende week schrijf ik weer een weekblog. Ik sta een aantal keer in zorg dus het wordt een gevarieerde week. Lezen jullie weer mee?*

**Liefs, Rianne**

Deze e-mail is verzonden aan {{email}}.

Als u geen nieuwsbrief meer wilt ontvangen, kunt u zich [hier afmelden](#).

U kunt ook uw [gegevens inzien](#) en [wijzigen](#).

Voor een goede ontvangst voegt u [info@vivantes.nl](mailto:info@vivantes.nl) toe aan uw adresboek.