

Kwaliteit van langdurige zorg bij 24-uurs verblijf: De huidige stand van zaken en de toekomst

Henk Nies

Lid Raad van Bestuur Vilans

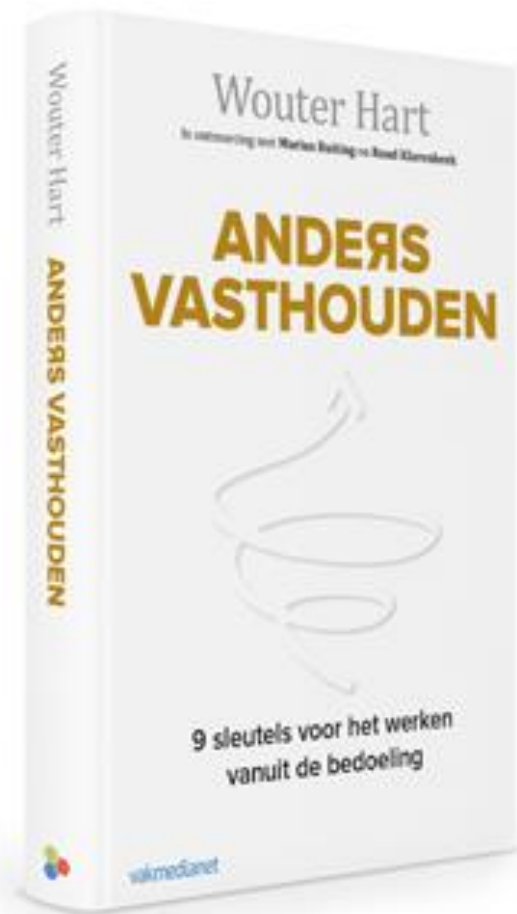
Hoogleraar Organisatie en beleid, Vrije Universiteit

Lid Kwaliteitsraad Zorginstituut



15 maart 2018
Congres Kwaliteit en bekostiging
van langdurige zorg

Kwaliteit en leren



Kwaliteit (zie: Andries Baart, 2016; 2018)

- Niet stabiel, maar dynamisch
- Geen eigenschap, maar een betekenis
- Niet op zich zelf goed of fout
- Relationeel handelen → trekt identiteit van zorgontvanger en zorgverlener in het zorgproces
- ‘Hiermee kan *ik* vooruit, dit helpt *mij* om te zijn zoals ik er voor mezelf, voor mijn dierbaren en voor mijn medeburgers wil zijn’.



Nieuwe visie op kwaliteit

- Kwaliteit is normatief: subjectief en deels objectiveerbaar
- Kwaliteit is context gebonden
- Kwaliteitssysteem draagt bij aan leren én verbeteren
- Kwaliteit is van cliënten, medewerkers, zorgorganisaties, samenleving
- Je borgt kwaliteit vanuit intrinsieke motivatie: willen ipv moeten



Het nieuwe kader vraagt

- Visie expliciteren
- Keuzes maken (met naasten, cliënten, collega's)
- Soms ook lijstjes
- Werken in netwerken en deuren openstellen
- Anders inspecteren
- Anders contracteren
- Meten
- Dialoog



Afkijken bij de gehandicaptenzorg

Overeenkomsten

Kwaliteit van bestaan/leven

Leren en verbeteren

Visitatie/lerende netwerken

Reflectie

Cliëntervaring

Maatwerk

Rapportages

Rapportage intern = extern

Net Promotor Score

Verschillen

Detaillering

Besturing/leiderschap

Personeelsleidraad

Contextgebonden personeelsnorm

Dataverzameling



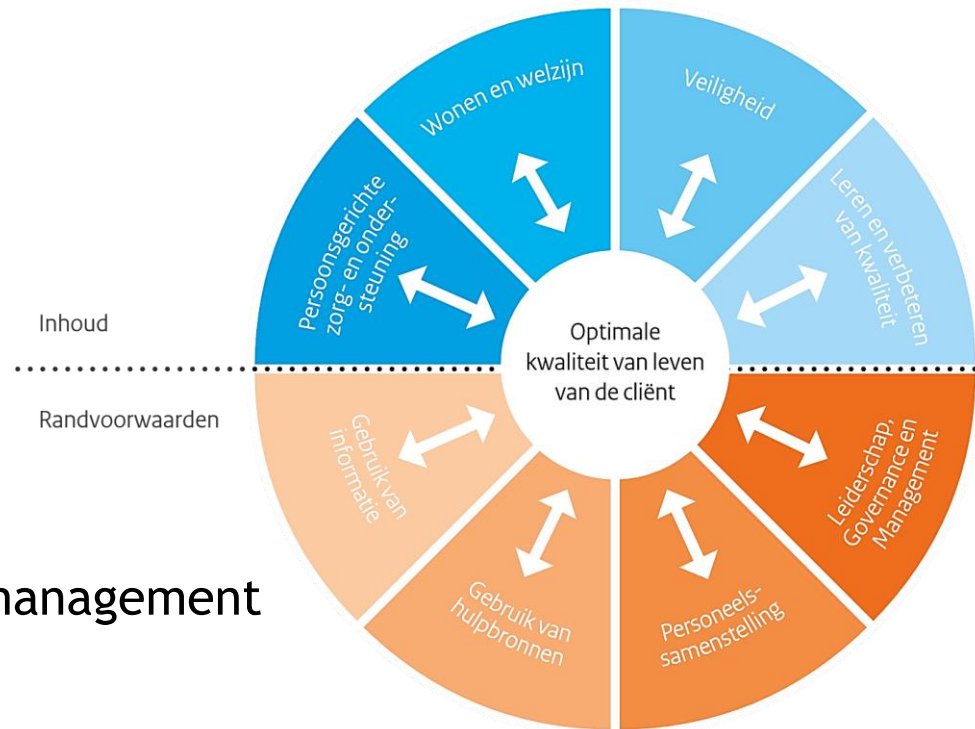
Het kader

Inhoud:

- Persoonsgerichte zorg
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en verbeteren

Randvoorwaarden:

- Leiderschap, governance, management
- Personeelssamenstelling
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie



De uitvoering landelijk



Uitwerking van:

- (3) Basisveiligheid: criteria ontwikkelen (deels klaar, deels doorontwikkelen), onderzoeken
- (4) Leren en verbeteren: zichtbaar maken, kwaliteitsvisitatie, nieuwe kennis en ervaringen koppelen aan onderzoek, onderwijs en beleid, kwaliteitscertificaten herijken
- (6) Contextgebonden bezettingsnormen ontwikkelen, opleidingen meenemen, leidraad doorontwikkelen, norm voor bereikbaarheid
- (8) Informatie: indicatoren in ECD, instrumenten voor cliëntervaringen, informatiestandaard ontwikkelen

De uitvoering (2)

- Organisaties zelf aan zet
- Lekenversie: gereed
- Ledenversie V&VN: gereed
- Toetsingskader IGJ: gereed
- NZa: kosten: 2,1 miljard
- Zorgkantoren: anders contracteren
- Kader extramurale verpleeg(huis)zorg
- Kennisagenda: dit voorjaar



Ingewikkeldheden voor het beleid

- Contextgebonden personeelsnorm
 - Inhoudelijk
 - Financiële gevolgen
 - Arbeidsmarkt probleem
- Noodremprocedure
- Complexiteit van de uitwerking
- Afstemming met kader wijkverpleging
- Extramurale verpleeghuiszorg
- Context-gebonden bezettingsnorm
- Leidraad verantwoorde personeelssamenstelling



Ingewikkeldheden voor de praktijk

- Wanneer doe ik het goed?
- Eenvoud in instrumenten en uitvoering
- Tegenhouden nieuwe bureaucratie organiseren: landelijk en lokaal
- Reële normen voor veiligheid
- Kader naar de geest hanteren
- Tijd er voor vrij spelen
- Voor sommigen het niet zo ingewikkeld, voor anderen wel
- Schaalgrootte om kader te implementeren (bijv. PGB huizen)
- Het goede instrumentarium kiezen

Ingewikkeldheden voor de praktijk

- Wanneer doe ik het goed?
- Eenvoud in inst
- Tegenhouden n
- Reële normen
- Kader naar de
- Tijd er voor vri
- Voor sommigen
- Schaalgrootte
- Het goede inst



landelijk en lokaal

deren wel
(PGB huizen)

Instrumentatie

Kwaliteit Verbetercyclus



Dank voor uw aandacht!

Henk Nies

+31 30 7892308

h.nies@vilans.nl

www.vilans.nl

h.l.g.r.nies@vu.nl

