Kwaliteitsdialoog

Huig van Duijvenvoorde werkt als zorginkoper voor Zilveren Kruis Zorgkantoor in de regio Zaanstreek Waterland en Kennemerland. Aan de hand van de acht thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg spreekt hij zorgaanbieders over hun kwaliteitsplannen. Zo ook Pennemes en Mennistenerf.

Tijdens het bespreken van de kwaliteitsplannen zijn de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg leidend', vertelt Van Duijvenvoorde. 'Zeker de laatste twee jaar. De overheid heeft behoorlijke budgetten uitgetrokken voor verbetering van de verpleeghuiszorg. Aan de organisaties de opdracht om hier op een zinvolle manier invulling aan te geven.'

Financier en sparringpartner

Samen met zijn collega, kwaliteitsadviseur, bezoekt Van Duijvenvoorde alle gecontracteerde Wlz-organisaties in de regio. 'Allereerst onderzoeken we altijd hoe een plan tot stand gekomen is. Zijn medewerkers en cliënten erbij betrokken? Is een cliëntenraad betrokken? Daarna bespreken we welke doelen behaald zijn en welke projecten een organisatie het komende jaar wil realiseren. En welke inzet van personeel of activiteiten hiervoor nodig is. Bij Pennemes en Mennistenerf worden medewerkers en bewoners duidelijk betrokken bij het opstellen van de plannen. Hun wordt gevraagd wat de organisatie kan doen om de kwaliteit van leven en werken te vergroten.

'De sfeer van de kwaliteitsdialoog is bij beide organisaties goed. Er wordt opvallend creatief nagedacht over manieren waarop net dat extraatje geboden kan worden.'

De sfeer van de gesprekken bij beide organisaties is altijd goed. Ik vind het heel prettig dat de bestuurder bij alle gesprekken aanwezig is. Dit toont aan dat hij verantwoordelijkheid neemt voor de keuzes van beide organisaties. De medewerkers gaan altijd op een constructieve manier met ons in gesprek. Wij treden niet alleen op als financier, maar ook als sparringpartner. We noemen ons gesprek dan ook de kwaliteitsdialoog. Omdat wij als zorgkantoor in tien zorgkantoorregio's actief zijn, zien we veel initiatieven om de verpleeghuiszorg te verbeteren. Als een organisatie worstelt met een thema, dan delen we positieve

>>> Lees verder op de volgende pagina >>>

voorbeelden. We proberen vruchtbare verbindingen op gang te brengen tussen de verschillende organisaties in het veld. Persoonlijk ben ik enorm gecharmeerd van de manier waarop Pennemes 'groen' inzet ten behoeve van haar bewoners. Ik gebruik dit voorbeeld vaak bij andere organisaties die worstelen met hun versteende omgeving.'

Twee cliëntgerichte organisaties

Van Duijvenvoorde ziet Pennemes en Mennistenerf als enorm cliëntgerichte organisaties. 'Dat begint al bij de kwaliteitsplannen. Deze zitten goed in elkaar en zijn prettig leesbaar. De cliëntverhalen en de persoonlijke aandacht aan cliënten staan voorop. Beide organisaties doen er alles aan om het de cliënt zo prettig mogelijk te maken tijdens zijn of haar verblijf. Dit zie je bijvoorbeeld terug in de dagbestedingsactiviteiten. Wat eruit sprong in 2019? Projecten als Leefplezier en de Talentformule. Voorheen lag de nadruk bij verpleeghuiszorg altijd op verpleegtechnische handelingen. In de afgelopen jaren heeft welzijn een veel prominentere plek gekregen. Welzijn is zorg. Het project Leefplezier is gebaseerd op de wensen van bewoners. Bij de Talentformule nemen medewerkers hun talenten mee in de organisatie en maken het onderdeel van een leuke dagbestedingsactiviteit voor bewoners. Ook de nieuwe, voor bewoners aangepaste, touringcar vind ik een toevoeging. Het heeft allemaal betrekking op het welzijn en welbevinden van de cliënt. Er wordt vanuit beide organisaties opvallend creatief nagedacht over manieren waarop net dat extraatje geboden kan worden.'

Natuurlijk zijn er ook ontwikkelpunten. 'Na de bestuurlijke fusie hebben Pennemes en Mennistenerf de wens uitgesproken de organisaties meer te vervlechten. Ik denk dat hier nog winst te halen is. Wanneer je stafonderdelen samenvoegt, ben je flexibeler en kun je sneller schakelen. Dit alles uiteraard zonder afbreuk te doen aan de sfeer van beide locaties. Hun sterke, lokale wortels bepalen immers hun kracht. Bij beide heerst een warme, huiselijke sfeer met veel loyaliteit en saamhorigheid. Er is weinig verloop in personeel. Dit vergroot de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Als het personeel de bewoners goed kent, kunnen zij immers beter inspelen op hun wensen.'