

De cliënt bepaalt de kwaliteit van de verpleeghuiszorg

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is alweer een jaar een feit. Hoe gaat het met de aanpak ervan in de praktijk?

Bron Nursing 24 augustus 2018



Fotolia

‘Het Kwaliteitskader geeft houvast om vernieuwingen in te zetten. Maar het geeft ook een spanningsveld.’ Dat zegt Margje Mahler, ouderenpsycholoog en algemeen directeur bij Woonlandschap de Leyhoeve in Tilburg. Ze spreekt op het [Verpleeghuiscongres](#), 11 oktober in de Reehorst in Ede.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van de verpleeghuiszorg. Daarnaast biedt dit document opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. De cliënt als mens is het vertrekpunt voor dit kader. Het is de cliënt die bepaalt hoe zorgverleners en zorgorganisaties zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven. En het is ook de cliënt die het resultaat van deze inspanningen beoordeelt: in welke mate is hij of zij tevreden over de

bijdrage van de geleverde zorg aan de beoogde kwaliteit van leven? Het is aan zorgverleners en organisaties om de zorg hierop af te stemmen, inzichtelijk te maken op welke wijze hieraan gewerkt wordt en blijvend te leren en te verbeteren (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Zorginstituut Nederland, 2017). Een prachtig streven. Maar hoe geef je dat vorm in de praktijk? Margje Mahler legt het uit.

Winstpunt

‘Werken vanuit de persoon is een mooi concept, maar we zijn gewend aan controle door middel van cijfers, indicatoren en metingen’, zegt Mahler. ‘Het is de kunst om niet terug te vallen op deze werkwijze als het spannend wordt, maar om dan juist de dialoog aan te gaan. Met elkaar, maar ook met collega’s, zij-instromers, familie en vooral de ouderen zelf. Stel vragen: wat is voor hen belangrijk? Welke zorg wens je je eigen ouders? En durf de zorg dan ook aan die wensen aan te passen.’ Maar dat gaat volgens haar niet zonder slag of stoot. ‘De komende jaren komen er steeds meer ouderen bij. Zij zijn gewend de regie te voeren over hun leven. Dat maakt dat zij ook hogere verwachtingen hebben en eisen stellen aan de zorg. Tegelijkertijd kampt de verpleeghuissector met veel openstaande vacatures en hebben vrijwilligers en naasten andere ideeën over hun betrokkenheid dan de mantelzorgers van vorige generaties. Dat gaat wringen. Maar het belangrijkste winstpunt is dat de verpleegkundige niet alleen de regels uitvoert, maar vanuit de cliënt en met professionele verstandigheid afweegt wat in elke situatie het beste is. Meer tijd voor het gesprek en de relatie met de patiënt brengt ook dat zorgprofessionals met meer passie hun vak kunnen uitoefenen.’

Aangenaam ouder worden

‘Persoonsgerichte zorg en wonen en welzijn zijn de eerste twee thema’s van het wiel van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit ‘aangenaam’ ouder

worden stellen we binnen de Leyenhoeve centraal. Het gebouw, de faciliteiten en de zorg helpen mensen om zo lang mogelijk zelfstandig hun eigen leven te leiden. Huiskamervaders en moeders zijn de hele dag in de huiskamer te vinden en de partners, kinderen en kleinkinderen zijn altijd welkom. De meeste mensen hebben een eigen suite en binnen redelijkheid kan veel, bijvoorbeeld een huisdier houden. Verder hebben we geen gesloten afdeling maar wel patiënten met gevorderde dementie. Toch lukt het om daar een weg in te vinden met leefstijlmonitoring.'

Leven op de vierkante meter

'Verandering in de verpleeghuissector was hard nodig, en die veranderingen vinden nu ook echt plaats. Door alle discussies in de media wordt nog wel eens vergeten dat het werk in de verpleeghuissector echt geweldig is. Het leven vindt plaats op de vierkante meter, met liefde, verdriet, zorg en ontzettend veel mooie momenten. Laatst sprak ik een verpleegkundige die na tien jaar werken in het ziekenhuis, toe was aan langere contacten met cliënten en meer persoonlijke zorg. Dat vind je terug in het verpleeghuis; het is een waardevolle sector.'