

Congres Cliëntenraden Gehandicaptenzorg

De Kunst van de Medezeggenschap



3 december 2021



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Programma Volwaardig leven
Voor de gehandicaptenzorg en complexe zorg



Het kwaliteitskader en de cliëntenraad

Dorien Kloosterman (senior beleidsmedewerker KansPlus)
Jasper Boele (bestuurder het LSR)



Inhoud

- Wat heeft het Kwaliteitskader (2017-2022) ons gebracht?
- Wat gaat er veranderen?
- Wat is de rol van cliëntenraden?



<https://www.vgn.nl/nieuws/eindrapport-kwaliteitskader-biedt-mooie-aanbevelingen-voor-een-actualisatie>

Boodschap

Het Kwaliteitskader (2017-2022):

- Mooie kapstok voor goede zorg die aansluit bij cliënt.
- Nog steeds vernieuwend

Maar, doorontwikkeling en verbetering nodig 
aanpassingen Kwaliteitskader 2023 - ...

Cliëntenraden:

- Wees je bewust van belang Kwaliteitskader
- Pak nu al je rol, praat mee, doe mee

Wat is een Kwaliteitskader?

- Een lijst met afspraken over wat goede zorg is
- Zorginstellingen moeten zich aan deze afspraken houden als zij langdurige zorg bieden aan mensen met een beperking, vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz)

https://www.meepraten.net/application/files/7715/9948/5510/Bewaarkaart_KKGHZRoL_CR_2020_digitaal.pdf



Waarom een Kwaliteitskader?

- Cliënten en familie weten welke zorg ze kunnen verwachten
- Medewerkers kunnen de zorg steeds verbeteren
- Zorginstelling laat zien hoe de kwaliteit van de zorg is (verantwoording afleggen)
- Zorginstelling kan leren en verbeteren

Kwaliteitskader heeft 4 bouwstenen

- Bouwsteen 1 = De zorg voor iedere cliënt (uitvoering zorgplannen)
- Bouwsteen 2 = Onderzoek naar de ervaringen van cliënten
- Bouwsteen 3 = Reflectie in de teams
- Bouwsteen 4 = een kwaliteitsrapport met de 3 bouwstenen

Evaluatie van het kwaliteitskader: Waarom nodig?

- Vanaf 2017 geldt het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022
- Kern: van elkaar leren en verbeteren in de praktijk
- In 2021 onderzoek Universiteit van Utrecht (Usbo)

Over de werking van het kwaliteitskader in de praktijk

- ✓ Wat gaat goed?
- ✓ Wat zijn aandachtspunten?
- ✓ Welke lessen voor de verdere ontwikkeling van het kwaliteitskader?

Beelden van goede zorg

Kwaliteit woord dat veel gebruikt wordt. Het betekent voor iedereen iets anders.

- Speciaal voor jou
- Zoals ik het wil!
- Anders, maar gelijk
- Samen werken aan goede zorg

Taal doet er toe.

De 4 Bouwstenen van het Kwaliteitskader, in de praktijk

- Hoe ziet het werken met de bouwstenen er in de praktijk uit?
- Helpen de bouwstenen bij het verbeteren van de zorg?

Reacties:

- Houvast
- Het wringt ook

Bouwsteen 1 Zorg voor iedere cliënt (uitvoering zorgplannen)

- De zorg moet passen bij wat de cliënt nodig heeft.
- Ondersteuningsplan: hoe is het opgebouwd en hoe wordt ermee gewerkt?

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

- De zorginstelling onderzoekt eens in de 3 jaar wat cliënten vinden van de zorg.
- Er zijn verschillende manieren om onderzoek te doen (de waaier).

Bouwsteen 3 Reflectie in de teams

Begeleiders praten tenminste 1x per jaar met elkaar over hun werk.

Hoe doen we het en wat kan beter?

Dat heet teamreflectie.

Bouwsteen 4 Kwaliteitsrapport en Visitatie

De zorgaanbieder schrijft elk jaar, voor 1 juni, een kwaliteitsrapport.

In het rapport staat hoe er gewerkt wordt aan kwaliteit:

Wat gaat goed, wat kan beter, hoe gaan we dat verbeteren.

Bouwsteen 4 Kwaliteitsrapport en Visitatie

De visitatie:

Zorginstellingen gaan bij elkaar kijken.

Overkoepelende thema's

- Regels en/of ruimte
- Bestuur als hitteschild voor de medewerkers of aanjager van verantwoordingsdruk
- Systeemwereld versus leefwereld

Regels en/of ruimte

De een ziet vooral regels in het kwaliteitskader:
verantwoorden, moeten.

De ander ziet juist de ruimte die het kwaliteitskader biedt
om zelf met de kwaliteit aan de slag te gaan, te
verbeteren, te leren.

Bestuur als hitteschild voor de medewerkers of aanjager van verantwoordingsdruk

Zorgen bestuurders voor nadruk op verantwoording door afspraken in protocollen te willen vertalen?

Of houden ze druk juist weg bij hun medewerkers?

Stysteemwereld versus Leefwereld

Spanning tussen:

primair proces, de zorg in de praktijk (leefwereld van de cliënt) en





de wereld van systemen, cijfers en dashboard (stysteemwereld van de zorginstelling).

Conclusies en lessen voor de toekomst

- Doorontwikkeling Kwaliteitskader
⇒ adviezen per bouwsteen
- Werken met het Kwaliteitskader
⇒ grootste winst te behalen

Doorontwikkeling kwaliteitskader

Bouwstenen:

- **B1** Zorg voor iedere cliënt  meer nadruk op proces en dialoog, in plaats van plan
- **B2** Onderzoek naar ervaringen cliënten  ruimere keuze instrumenten verschillende cliëntgroepen, houd doel voor ogen
- **B3** Reflectie in de teams  meer en betere reflecties, teamleiders faciliteren
- **B4** Kwaliteitsrapport en visitatie  eens per 2 jaar rapport?, PDCA-cyclus, visitatie voor en door iedereen, Efteling?

Vervolg?

- Ophalen reacties cliënten(organisaties), medewerkers, bestuurders, inspectie, zorgkantoren (dec 2021-febr 2022)
- 8 maart 2022 grote werkconferentie
- Officieel akkoord en implementatie (2^e helft 2022)
- 1 januari 2023 nieuwe Kwaliteitskader in werking
- Vanaf 2024 schrijven kwaliteitsrapport 2023, volgens nieuwe Kwaliteitskader

Rol cliëntenraad bij Kwaliteitskader, nu en straks

- Kwaliteitsrapport bespreken met bestuurder (dat is een verplichting)
- Verbeterpunten benoemen
- Verbeterplan maken
- Instemmingsrecht kwaliteitsbeleid
- Instemmingsrecht keuze instrument onderzoek cliëntervaringen

Rol cliëntenraad bij Kwaliteitskader, nu en straks

- Toevoegen extra vragen onderzoek cliëntervaringen
- Instemmingsrecht verandering ondersteuningsplan
- (Ongevraagd) advies over externe visitatie
- Advies geven over rol cliënten bij teamreflectie

Boodschap

Het Kwaliteitskader (2017-2022):

- Mooie kapstok voor goede zorg die aansluit bij cliënt.
- Nog steeds vernieuwend

Maar, doorontwikkeling en verbetering wel nodig
aanpassingen Kwaliteitskader 2023 - ...

Cliëntenraden:

- Wees je bewust van belang Kwaliteitskader
- Pak nu al je rol, praat mee, doe mee

Stellingen

3 stellingen

Geef na iedere stelling in de chat aan:
Eens of Oneens

Stelling 1

De cliëntenraad is betrokken bij
het kwaliteitsrapport

Stelling 2

Er is in onze zorginstelling veel
aandacht voor dialoog tussen
cliënten en begeleiders.

Stelling 3

De cliëntenraad wordt betrokken
bij de visitatie.

Vragen of meepraten?

Heeft u vragen of wilt u meepraten over de adviezen over het Kwaliteitskader?

Mail naar:

helpdesk@hetlsr.nl

Vraaggraak@kansplus.nl