

Kwaliteitszorg in de gehandicaptenzorg: Koploper in safety 2?

Yolande Witman,
Lid Raad van Toezicht

Julianne Meijers,
Lid Raad van Bestuur

4 juni 2015

The logo for Siza is presented within a magenta speech bubble. The word "Siza" is written in a white, stylized, hand-drawn font. The speech bubble has a tail pointing towards the bottom right corner of the slide.

Siza

Waar staat Siza voor?

Siza ondersteunt mensen met een beperking bij het organiseren van hun leven: een betekenisvol en plezierig leven. Als het even kan thuis, met begeleiding als dat nodig is, maar als dat niet kan in een op maat gesneden woonomgeving.

Siza probeert cliënten aan te spreken op onvermoede talenten: we dagen hen uit net dat stapje meer te doen dan zij zelf voor mogelijk houden. Door te leren, te werken, of op een andere manier van betekenis te zijn in de maatschappij.

Kenmerken Siza:

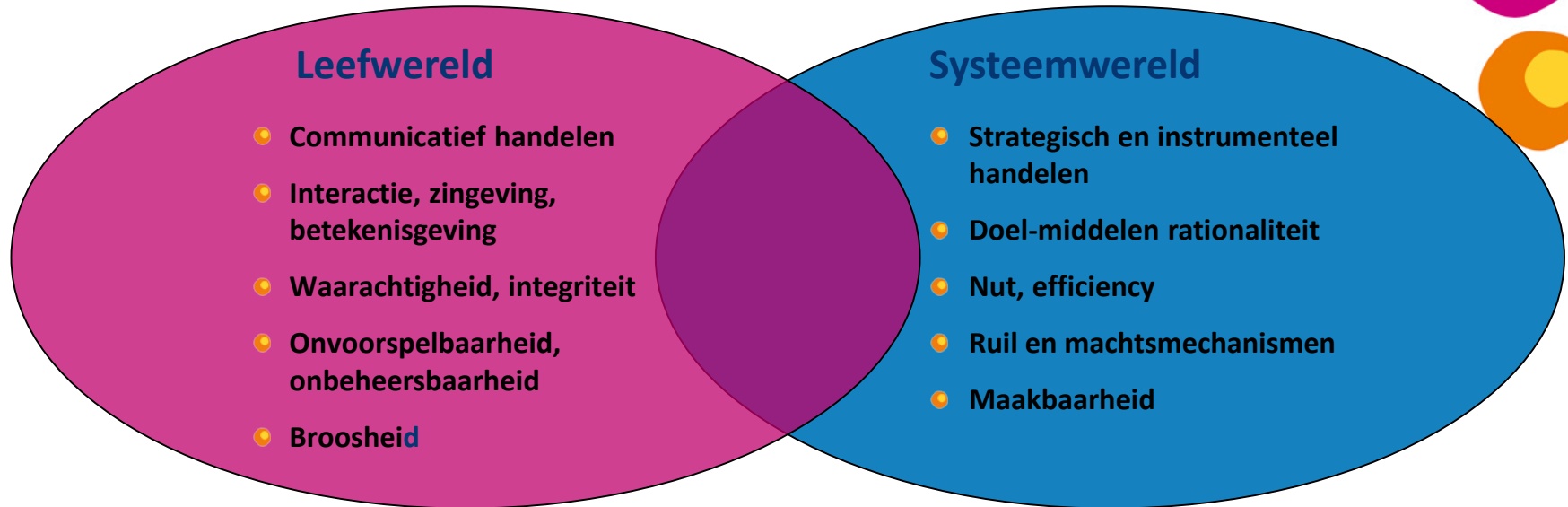
- Circa 3500 cliënten, met een lichamelijke, verstandelijke, meervoudige handicap, al dan niet aangeboren.
- Circa 150 accommodaties in Gelderland en Midden Brabant.
- 2400 medewerkers, circa 130 miljoen euro omzet.



Omdat niemand hetzelfde is ...

Aanbieder als interferentiezone

Culturalisering van de
systeemwereld door de
leefwereld



Kolonisering van de
leefwereld door
systeemwereld

(Wierdsma 2001, Kunneman 1996), van
Dalen

S'iza

Omdat niemand hetzelfde is ...

Kwaliteitsysteem Siza: zicht krijgen op toegevoegde waarde

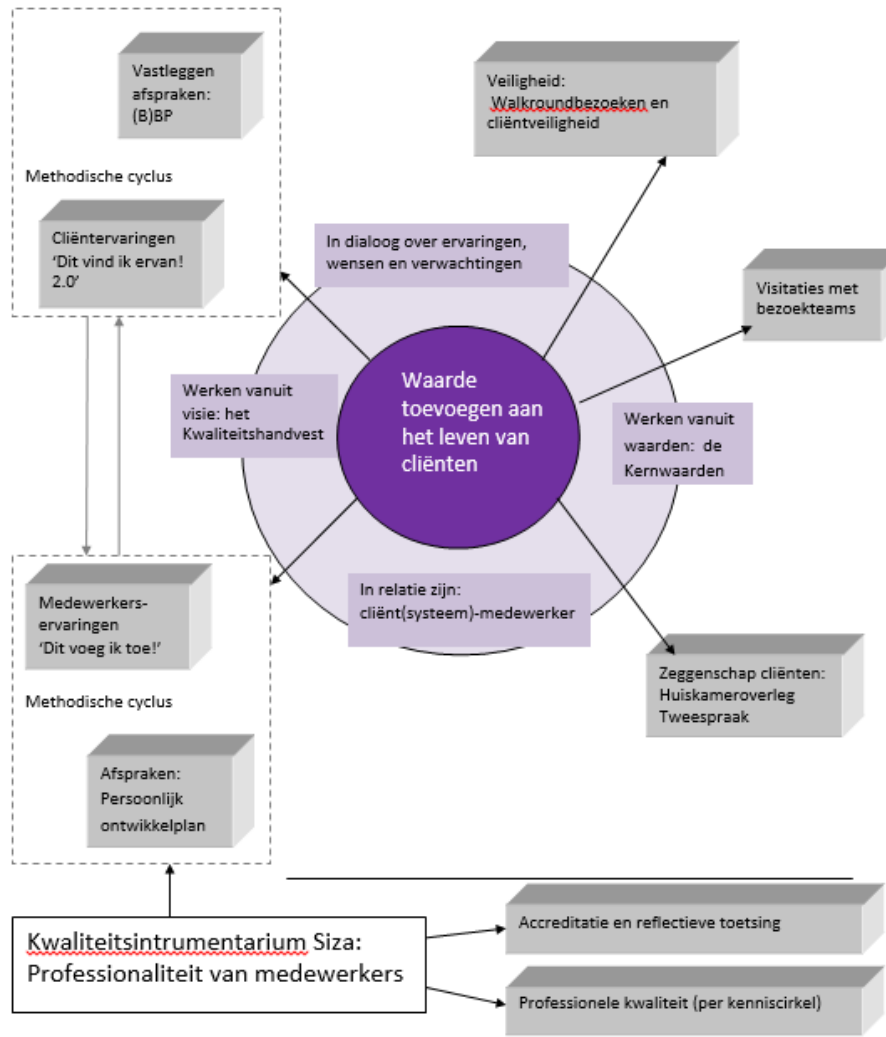
Kenmerken van het door Siza ontwikkelde kwaliteitssysteem:

- Alle cliënten worden naar hun ervaringen gevraagd.
- Dat gebeurt door middel van dialogo, niet door “afvinklijsten”.
- Kwaliteitszorg is een natuurlijk onderdeel van het ondersteuningsproces en levert snelle en natuurlijke momenten van feedback op.
- Kwaliteitszorg gaat uit van de motivatie van professionals om het werk beter te willen doen.
- Leren en verbeteren staat centraal, verantwoordelijk ligt daar in het verlengde van.
- Verbeteren begint bij de ene cliënt: het individu is uitgangspunt.



Siza

Kwaliteitsinstrumentarium Siza: Dienstverlening aan cliënten









Omdat niemand hetzelfde is ...

In deze lijst wordt de resultaten ingevuld in een onderzoekende dialoog met een cliënt, zijn voorkeuren en ervaringen. Wat is belangrijk voor deze cliënt? Wat betekent dit voor de zorg- en dienstverlening?

IK VERTEL GESPREKSLIJST

Naam:

Thema	Waar kan het over gaan?	Ervaring (kern van de dialoog/ dialogen)	Ervaringscore	Verandering gewenst? *
-------	-------------------------	--	---------------	------------------------

Gevoel 	<ul style="list-style-type: none">• Hoe het met je gaat• Vertrouwen met je leven• Gekend voelen• Omgaan met emoties		<input type="checkbox"/> Top! <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Slecht <input type="checkbox"/> Geen antwoord	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Lijf 	<ul style="list-style-type: none">• Gezondheid• Uiterlijk• Eten en drinken• Bewegen• Activiteiten in het dagelijks leven• Verzorging		<input type="checkbox"/> Top! <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Slecht <input type="checkbox"/> Geen antwoord	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Familie 	<ul style="list-style-type: none">• Gezin, familie• Contacten met familie• Betekenis van familie		<input type="checkbox"/> Top! <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Slecht <input type="checkbox"/> Geen antwoord	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Vrienden & Kennissen 	<ul style="list-style-type: none">• Vriendschappen• Contacten met anderen• Liefde en relatie• Knuffelen en seks		<input type="checkbox"/> Top! <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Slecht <input type="checkbox"/> Geen antwoord	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Meedoen 	<ul style="list-style-type: none">• Contact maken in de buurt• Meedoen in de buurt• Iets voor anderen doen• Op pad gaan• Participatie		<input type="checkbox"/> Top! <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Slecht <input type="checkbox"/> Geen antwoord	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Hulp 	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaar• Luisteren• Afpraak is afspraak• Tijd• Omgang• Behandeling• Vakmanschap		<input type="checkbox"/> Top! <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Slecht <input type="checkbox"/> Geen antwoord	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

*Naar verandering gewenst is, dan kan dit venter opgepakt worden in een onderzoekende dialoog met de cliënt en de zorg- en dienstverlening.

'Dit vind ik ervan':

- Onderzoeksaanpak naar ervaringen van cliënten.
- Cliënt volgend d.m.v. onderzoekende dialoog.
- Ordening met gesprekslijst rond 10 thema's.
- Kern van de ervaring + score.
- Verandering gewenst?
- Drie varianten.
- www.platformditvindikervan.nl



Omdat niemand hetzelfde is ...

Uitkomsten 'Dit vind ik ervan'

Altijd realtime beschikbaar:
op niveau cliënt (in dossier), team, regio, Siza

Eenmaal per jaar (of zonodig vaker) reflecteren teams op uitkomsten:

- Welke thema's vonden cliënten belangrijk om te bespreken?
- Hoe scoren ze daarop?
- Wat is de kern van de dialoog daarover?

Tweemaal per jaar reflecteren RvB en managers op uitkomsten:

- Managers bespreken per team de door het team opgesteld scores, conclusies en acties.
- Onderwerp van gesprek in managementoverleg in aanwezigheid van rvb
- Scores in combinatie met ervaringen geven zicht op thema's.

Uitdagingen:

- Uitdaging om te kijken naar kwalitatieve trends: scores zijn geen norm.
- Negatieve scores kunnen ook positief signaal zijn omdat er een beweging is die stimuleert cliënten meer zelfstandig te laten doen..
- Kwaliteit van leven is niet gelijk aan kwaliteit van zorg



Siza

Omdat niemand hetzelfde is ...

Kwaliteitskader VGN

Totstandkoming:

- Vaststelling na overleg VGN, cliëntorganisaties, beroepsorganisaties, IGZ, ZN en VWS.
- Alle partijen hebben zich aan dit kwaliteitskader gecommitteerd!
- Partijen hebben tijd genomen om dit kader op te bouwen en te leren.

Opbouw:

Pijler 1: randvoorwaarden kwaliteit op organisatie niveau.

Pijler 2: cliënt(ervarings)gegevens.

Pijler 3: relatie cliënt – professional.

Variëteit:

Voor de cliëntervaringsgegevens en relatie cliënt-professional mogen organisaties gebruik maken van een goedgekeurde set aan instrumenten (waaronder Dit Vind Ik Ervan van Siza).

The logo for 'Siza' is written in a white, chalk-like font inside a pink speech bubble. The bubble has a tail pointing towards the bottom left.

Omdat niemand hetzelfde is ...

Kwaliteitskader VGN: kwalitatief kwaliteit meten

Kernbegrippen:

- eigen regie.
- kwaliteit van bestaan.

Eenvoud in uitvoering:

- De individuele cliënt en het met hem opgestelde zorg- en ondersteuningsplan vormen het vertrekpunt.
- Cliëntervaringsgegevens worden verzameld bij jaarlijkse evaluatie van zorg- en ondersteuningsplan: natuurlijk onderdeel van de zorg.

Verantwoorden ligt in het verlengde van verbeteren:

- “pas toe en leg uit”: gesprek over uitkomsten i.p.v. sturen op scores.
- high trust, high penalty.



Omdat niemand hetzelfde is ...

Essentie van kwaliteit in GHZ

De essentiële factor in de kwaliteit is de professional en de relatie van de professional met de cliënt.

In de safety 1 gedachte is de menselijke factor het moeilijkst om grip op te krijgen en wordt de invloed van de mens dan ook geprobeerd te verkleinen, voorspelbaar te maken of in te perken. Maar in de GHZ is de professional en zijn handelingsvrijheid en vermogen om de dialoog met de cliënt te voeren nu juist de belangrijkste variabele.

The logo for 'Siza' is written in a white, chalk-like font inside a pink speech bubble. The bubble has a tail pointing towards the bottom left.

Omdat niemand hetzelfde is ...

Opvallend vanuit RvT

- Commissie kwaliteit en veiligheid
- Rapportage: leren & verantwoorden, cijfers & verhalen
- Interne visitatie



Omdat niemand hetzelfde is ...



- * praktijkverhalen
- * intrinsieke motivatie

op gespannen voet met safety 1

- dominantie management logica
- hinkt slechts op 1 been (instrumentele opvatting van professionaliteit)
- onderschat kracht van normatieve professionaliteit & 'narratieve' kennis
- houdt geen rekening met perverse prikkels die intrinsieke motivatie professionals / organisaties ondermijnen



Delen praktijkverhalen

- betekenisgeving ervaringen
- cruciaal onderdeel 'identity work'
- morele waarden
- cruciaal voor
 - exploreren / overdracht tacit knowledge
 - complexe vraagstukken



Omdat niemand hetzelfde is ...



Tacit knowledge

- 'we know more than we can tell' (Polanyi 1966)
- 'rooted knowing' (ervaringskennis)
- versus uprooted knowing (protocol/checklist)
- zeer persoonlijk
- ingebed in praktijken/verpakt in verhalen

Witman Y. *What do we transfer in case discussions? The hidden curriculum in medicine.*
Perspect Med Educ 2014; 3: 113-123



Omdat niemand hetzelfde is ...

‘Tacit knowledge’ : te fragiel om naar buitenwereld over te dragen?

“an Erlebnis without an Erfahrung” (Sennett 2008)

Methoden om tacit knowledge te stimuleren en te onthullen, oa:

- benoemen karakteristieken goed werk / reflectie hierop
- reflectie op casus in teams
- op zoek naar details, voorbeelden, concreet en specifiek
- op zoek naar het geheel in het detail, in- en uitzoomen / reflectie
- gebruik behoeften / feedback cliënten

Uit: Handling Domestic Violence.

The power and fragility of tacit knowing (Dijkstra)



Omdat niemand hetzelfde is ...

Complexe versus simpele & ingewikkelde vraagstukken

Glouberman & Zimmerman



Omdat niemand hetzelfde is ...

Simpele & ingewikkelde vraagstukken → natuurwetenschappelijke denkwijze

Identificeren universele waarheidscondities

Logisch; als X, dan Y

Contextonafhankelijk

Systematische abstractie

Checklist, SOPS

Complexe vraagstukken → narratieve denkwijze

Verbindt schijnbaar losse elementen tot een betekenisvol geheel

Verhalend, sequentieel, plot

Context gebonden

Afhankelijk van situationele interactie verteller / gehoor

Verhalen



Omdat niemand hetzelfde is ...

Intrinsieke motivatie

Zelf-Determinatie Theorie

- **basale psychologische behoeften**
 - aan competent zijn
 - aan verbondenheid
 - aan autonomie
- **motivatie**
 - intrinsiek
 - extrinsiek



Motivatie

Intrinsieke motivatie: activiteit wordt ondernomen vanwege onmiddellijke behoeftebevrediging tgv activiteit zelf;

ideaal beloningssysteem: werkinhoud zelf.

Extrinsieke motivatie: behoefte wordt indirect bevredigd; beloning is doel die bevrediging oplevert onafhankelijk van activiteit zelf;

ideaal beloningssysteem: beloning naar prestatie.



'crowding' theorie

- systematische relatie extrinsieke, intrinsieke motivatie en 'performance'
- beide hebben positieve effecten op 'performance'
- crowding effect (em → im): + or -

Osterloh & Frey



Omdat niemand hetzelfde is ...

'crowding' effect

bepaald door perceptie actor en factor

- gepercipieerd als controlerend: im neemt af: **crowding-out**
- gepercipieerd als ondersteunend / informatief: im neemt toe: **crowding-in**



Omdat niemand hetzelfde is ...

Intrinsieke motivatie

- **niet alleen positief:**
 - niet alleen ten gunste van cliënt-patiënt / organisatie
 - lastig om te analyseren / controleren
- **belangrijk en nuttig bij:**
 - taken die creativiteit vereisen
 - multipele taak vraagstukken
 - genereren en overdracht 'tacit knowledge'

→ professionals

Medische professionals over hun kernwaarden. Het belang van praktijk verhalen en intrinsieke motivatie. Yolande Witman, Peter C.M. van den Kerkhof en Didi D.M. Braat
NED TIJDSCHR GENEESKD. 2013;157

Omdat niemand hetzelfde is ...



Siza & safety 2...?

- focus op leren, van cliënt en collega
- belang van reflectie op ervaringskennis / complexe casus / dilemma's
- autonomie bij professional
- instrumentarium stimuleert intrinsieke motivatie



Omdat niemand hetzelfde is ...

dilemma's / vragen

- hoe intrinsieke motivatie beschermen tegen perverse prikkels van buiten?
- nu sterk focus op cliënt, is expertise professional voldoende in beeld?
 - voldoende reflectie binnen teams?
 - 'transfer' ervaringskennis? Van individu naar organisatie / systemen?
 - meer leren van wat goed gaat?
- toezicht: hoe geef / krijg je inzicht in kwaliteit, juist ook mbt complexe vraagstukken?
 - eisen / wensen voor rapportage
 - overige activiteiten toezichthouder

