



Inhoud van het thematisch werkprogramma

Versie augustus 2013

Aansturing van het programma door de regiegroep

De regiegroep adviseert de programmaleider en coördinator/adviseur over de aansturing van het programma.

Deelnemers aan de regiegroep zijn:

- Aad Koster (Directeur ActiZ)
- Edith van der Bent (Programmaleider kwaliteit ActiZ)
- Karin Lieber (Bestuurder Zinzia Zorggroep)
- Leo van Erp (Bestuurder Regionale Stichting Zorgcentra de Kempen)
- Margriet Hommes (Bestuurder Zorggroep Groningen en bestuurder ActiZ)

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

- Gerdienke Ubels, programmaleider
m.ubels@actiz.nl (030 2739776)
- Marie-Josée Smits, coördinator en adviseur
m.smits@actiz.nl (06 17401027)

Zij verzorgen in overleg met de regiegroep de inrichting en uitvoering van het programma en faciliteren en nemen deel aan alle werkgroepen die in het kader van het programma zijn ingericht.

Vernieuwd Kwaliteits- bewustzijn	Het thematisch werkprogramma			
	Focus	Doelen	Onderdelen	Wergroepen en deelnemers

1 Meer zicht en grip op de 'zachte' kant van de zorg

In augustus 2012 is het thematisch werkprogramma gestart om samen met leden en stakeholders te onderzoeken hoe we meer zicht en grip kunnen krijgen op de zogenaamde 'zachte kant' van de zorg, zoals aandacht voor de cliënt. In het programma verkennen we vragen als: Wat is de 'zachte' kant van de zorg? Hoe is deze kant van de zorg inzichtelijk te maken? Hoe is de 'zachte' kant van de zorg te benutten voor interne kwaliteitsverbetering? Of voor het goede gesprek met samenwerkingspartners en stakeholders om de geboden zorg te verantwoorden?

3 Het goede gesprek bepaalt de waarde van cijfers

Uiteraard spelen aantallen en percentages een rol bij het vaststellen van goede zorg. Cijfers zijn signalen van kwaliteit. Maar ook niet meer of minder dan dat. In het thematisch werkprogramma gaan we er vanuit dat deze cijfers alleen van waarde zijn als ze ingebed en geïnterpreteerd worden in de context waaruit ze voortkomen. Alleen met het verhaal achter de cijfers kan er betekenis aan gegeven worden.

2 Van 'harde' cijfers naar de 'zachte' kant van de zorg

De afgelopen jaren is met metingen op basis van (prestatie-indicatoren uit) kwaliteitskaders veel energie gestoken in het meetbaar maken van Verantwoorde zorg. Met name in het segment van verpleging, verzorging en thuiszorg. Dergelijke metingen leggen de kwaliteit van de zorg vast in aantallen en percentages. Daarmee komen bepaalde aspecten van zorg in beeld en andere niet. Vooral aspecten die te maken hebben met het relationele en complexe karakter van zorg, zijn maar moeilijk te vangen in cijfers. We noemen dit de 'zachte' kant van de zorg. Het zijn aspecten van zorg die te maken hebben met het voortdurend afstemmen op de specifieke situatie, persoon en omstandigheden van de cliënt, waarvoor het aangaan van een relatie met de cliënt - de cliënt leren kennen - onontbeerlijk is.

4 Onderdeel van kwaliteitskoers 2.0

Het thematisch werkprogramma is één van de onderdelen van het Programma Kwaliteit van ActiZ. Onder de noemer 'Handige documenten' is op actiz.nl achtergrondinformatie te vinden over de (andere onderdelen van) kwaliteitskoers 2.0:

- Brochure Kwaliteitskoers 2.0
- Voortgangsrapportage juni 2013
- Schema programma kwaliteit

Vernieuwd Kwaliteits- bewustzijn	Het thematisch werkprogramma			
	Focus	Doelen	Onderdelen	Werkgroepen en deelnemers

1 Inspireren en leren

In het programma verzamelen we concrete kennis, hulpmiddelen en inzichten om met leden van ActiZ te delen; en hen te ondersteunen en inspireren om meer zicht en grip te krijgen op de 'zachte' kant van de zorg. Door te communiceren over inspirerende voorbeelden en leerervaringen en door vooral de betrokkenen zelf aan het woord te laten (wat inspireert hen?) willen we leden van ActiZ ondersteunen in hun opdracht om kwaliteit van zorg voortdurend verder te verbeteren en te verantwoorden.

2 Een beweging stimuleren

Met het programma willen we de (landelijk) beweging stimuleren en ondersteunen waarin meer aandacht komt voor de 'zachte' kant van de zorg en de vraag of en hoe deze benut kan worden voor kwaliteitsverbetering en – verantwoording. Deze beweging wordt gestimuleerd door kennis en ervaring te verzamelen, beschikbaar te stellen aan (delen met) leden en stakeholders. De beweging wordt versterkt door verbinding te leggen met andere (aanverwante) landelijke bewegingen en initiatieven. Al doende draagt het werkprogramma bij aan de visievorming en conceptuele ontwikkeling met betrekking tot kwaliteit en verantwoording.

3 Bedding en backing bieden

Door met relevante partijen over het werkprogramma te communiceren wordt een kader geboden dat als steun in de rug fungeert voor zorgorganisaties die zelf al ondernemen op dit vlak en de beweging in gang hebben gezet. De steun en interesse van ActiZ is van grote waarde gebleken voor deze leden, die ieder in hun eigen speelveld trachten deze vernieuwing van beleid en visie te realiseren. Het ondersteunt hen om aan te kunnen haken bij een landelijk werkprogramma en te kunnen verwijzen naar het beleid van de landelijke brancheorganisatie die daartoe bovendien constructief overleg zoekt met stakeholders.

4 Vertrouwen genereren

Doel van het werkprogramma, als onderdeel van kwaliteitskoers 2.0, is ook om vertrouwen te creëren voor nieuwe vormen van kwaliteitsverbetering en - verantwoording, anders dan bijvoorbeeld met feiten en cijfers die met name door externe partijen worden gevraagd en opgelegd.

Vernieuwd Kwaliteits- bewustzijn	Het thematisch werkprogramma			
	Focus	Doelen	Onderdelen	Wergroepen en deelnemers

1 Inventarisatie van inspirerende voorbeelden

Leden zijn al op allerlei manieren aan de slag om de ‘zachte’ kant van de zorg inzichtelijk te maken en te versterken. Vanaf januari 2013 verzamelen we dergelijke inspirerende voorbeelden continu en maken er een overzicht van dat we beschikbaar (gaan) stellen via de ledensite van ActiZ. Daarbij willen we tevens de organisatie zelf aan het woord laten. Wat is hun verhaal achter de aanpak? Wat waren hun drijfveren om te starten met deze aanpak? Hoe verloopt e.e.a. nu in de praktijk? Welke verrassende bevindingen heeft de aanpak opgeleverd? Deze voorbeelden kunnen inspireren om op een vergelijkbare manier aan de slag te gaan met kwaliteitsverbetering.

2 Experimenteren met intern verbeteren

Vanaf augustus 2013 zijn vijf zorgorganisaties concreet aan de slag met een mix van ‘instrumenten’ om de zachte kant van de zorg inzichtelijk te maken en te benutten voor het stimuleren van een permanent kwaliteitsbewustzijn. Daarvóór is tijd besteed aan het inrichten van dit programmaonderdeel. Deze vijf organisaties worden gefaciliteerd én tegelijkertijd onderzoeksmatig gevolgd – door een onderzoeksgroep van hoogleraar Presentie Andries Baart - in hun experimenten om met andere manieren (dan met cijfers) met kwaliteitsverbetering aan de slag te gaan.

naar het overzicht van de deelnemers

3 Experimenteren met extern verantwoorden

Vanaf november 2012 volgen drie studenten (medewerkers van leden van ActiZ) de masteropleiding LESI (Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie) en doen in dat kader onderzoek naar de manier waarop verantwoording aan lokale stakeholders wordt afgelegd. Het gaat dan om andere manieren van verantwoording afleggen dan de gebruikelijk waarbij derden van zorgorganisaties eisen dat zij cijfers over Verantwoorde zorg (CQ en ZI) aanleveren. Studenten worden begeleid door Karin Runia van LESI.

naar het overzicht van de deelnemers

We voeren vanaf september 2013 ook een experiment uit in het Platform kwaliteit - waaraan belangrijke stakeholders deelnemen - met een andere vorm van verantwoording. Onder begeleiding van Tineke Abma, (hoogleraar ouderenparticipatie) en Merel Visse ontwikkelen de deelnemers met de methodiek van de ‘Vierde generatie evaluatie’ sensitiviteit voor elkaars perspectief en komen tot een gezamenlijk kader om verantwoording af te leggen. Waar gaan we over praten? Wie praat met wie en wanneer?

naar het overzicht van de deelnemers

4 Verbinding leggen met relevante (onderzoeks)ontwikkelingen

In het programma is ook een zogenaamde ‘vrije ruimte’ voorzien waarin we verbinding leggen met allerlei relevante (onderzoeks)ontwikkelingen die gaande zijn. Enerzijds om van deze ontwikkelingen te leren en anderzijds om eventueel ondersteuning te bieden vanuit het programma. Doel is om meer kennis en inzichten te verkrijgen over kwaliteitsverbetering en verantwoording. In dit onderdeel is / wordt bijvoorbeeld gesproken met Hoogleraar cliëntparticipatie Tineke Abma, Hoogleraar ouderengeneeskunde Joris Slaets, Hoogleraar healthy aging Tiny Kardol; en zijn we in contact met de experimenten ‘regelvrije organisaties’ van het ministerie van VWS.

Vernieuwd Kwaliteits- bewustzijn	Het thematisch werkprogramma			
	Focus	Doelen	Onderdelen	Werkgroepen en deelnemers

In het kader van het thematisch werkprogramma zijn een aantal werkgroepen ingericht om de verschillende onderdelen van het werkprogramma goed op elkaar af te stemmen en optimaal van elkaar te leren.

Leergemeenschap I:
(experimenteren met intern verbeteren)
doel en deelnemers

Onderzoekscluster:
(experimenteren met extern verantwoorden)
doel en deelnemers

Leergemeenschap II:
doel en deelnemers

Platform Kwaliteit:
doel en deelnemers

Onderzoeksgroep:
doel en deelnemers

Organisaties die deelnemen aan het programma onderdeel 'Experimenteren met intern verbeteren' vormen tezamen Leergemeenschap I.

Doel van de Leergemeenschap is:

- experimenten (mix van leermiddelen) inrichten,
- elkaar ondersteunen in het proces binnen de eigen organisatie,
- vragen en ervaringen met elkaar delen om ervan te leren,
- (voorlopige) resultaten van het onderzoek bespreken, interpreteren, naar verklaringen zoeken en conclusies trekken,
- meedenken over de vraag wat inzichten uit het onderzoek zeggen over goede zorg (conceptualiseren van goede zorg),
- meedenken over communicatie van ervaringen en resultaten uit het programma.

Deelnemende organisaties zijn:

- Florence
- Sevagram
- Zorggroep Zinzia
- Zorggroep Groningen
- ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen

Vernieuwd Kwaliteits- bewustzijn	Het thematisch werkprogramma			
	Focus	Doelen	Onderdelen	Werkgroepen en deelnemers

In het kader van het thematisch werkprogramma zijn een aantal werkgroepen ingericht om de verschillende onderdelen van het werkprogramma goed op elkaar af te stemmen en optimaal van elkaar te leren.

Leergemeenschap I:
(experimenteren met intern verbeteren)
doel en deelnemers

Onderzoekscluster:
(experimenteren met extern verantwoorden)
doel en deelnemers

Leergemeenschap II:
doel en deelnemers

Platform Kwaliteit:
doel en deelnemers

Onderzoeksgroep:
doel en deelnemers

Studenten van de masteropleiding van LESI (medewerkers van leden van ActiZ) die in het kader van hun studie onderzoek doen naar andere vormen van extern verantwoorden vormen samen een onderzoekscluster.

Doel van het onderzoekscluster is:

- elkaar ondersteunen bij het opzetten en uitvoeren van een onderzoek naar 'verantwoording' in de eigen praktijk,
- de verbinding blijven leggen met de doelen van het thematisch werkprogramma,
- (voorlopige) resultaten van de onderzoeken bespreken, interpreteren, naar verklaringen zoeken en conclusies trekken.

Deelnemers aan dit onderzoekscluster zijn:

- De Zellingen
- IJsselheem
- Zorggroep Groningen

Vernieuwd Kwaliteits- bewustzijn	Het thematisch werkprogramma			
	Focus	Doelen	Onderdelen	Werkgroepen en deelnemers

In het kader van het thematisch werkprogramma zijn een aantal werkgroepen ingericht om de verschillende onderdelen van het werkprogramma goed op elkaar af te stemmen en optimaal van elkaar te leren.

Leergemeenschap I:
(experimenteren met intern verbeteren)
doel en deelnemers

Onderzoekscluster:
(experimenteren met extern verantwoorden)
doel en deelnemers

Leergemeenschap II:
doel en deelnemers

Platform Kwaliteit:
doel en deelnemers

Onderzoeksgroep:
doel en deelnemers

In het kader van het werkprogramma is een tweede leergemeenschap ingericht, waaraan tien leden van ActiZ deelnemen. Het zijn leden die bijzondere belangstelling hebben voor het doel van het programma en in de eigen organisatie aan de slag zijn met kwaliteitsverbetering en/of verantwoording op basis van de 'zachte' kant van de zorg.

Doel van Leergemeenschap II is:

- leren van de gezamenlijke zoektocht naar de vraag hoe de 'zachte' kant van de zorg inzichtelijk gemaakt en versterkt kan worden,
- hetgeen in de eigen organisatie speelt verder brengen,
- leren van de inzichten uit de andere programmaonderdelen.

Deelnemers aan deze Leergemeenschap II zijn:

- | | |
|---|--------------------------------|
| ■ Amstelring thuiszorg | ■ Stichting Vecht en IJssel |
| ■ Beweging 3.0 | ■ Stichting Vughterstede |
| ■ Lelie Zorggroep, Curadomi | ■ Stichting Vecht en IJssel |
| ■ Magentazorg | ■ Stichting Zorg en Verpleging |
| ■ Stichting Laverhof | Goeree-Overflakkee/CuraMare |
| ■ Stichting Thuiszorg & Maatschappelijk Werk Rivierenland | ■ Tante Louise-Vivensis |

Vernieuwd Kwaliteits- bewustzijn	Het thematisch werkprogramma			
	Focus	Doelen	Onderdelen	Werkgroepen en deelnemers

In het kader van het thematisch werkprogramma zijn een aantal werkgroepen ingericht om de verschillende onderdelen van het werkprogramma goed op elkaar af te stemmen en optimaal van elkaar te leren.

Leergemeenschap I:
(experimenteren met intern verbeteren)
doel en deelnemers

Onderzoekscluster:
(experimenteren met extern verantwoorden)
doel en deelnemers

Leergemeenschap II:
doel en deelnemers

Platform Kwaliteit:
doel en deelnemers

Onderzoeksgroep:
doel en deelnemers

In het kader van het programma is een Platform kwaliteit ingericht. Hierin participeren de belangrijkste stakeholders.

We vragen de deelnemers van het platform om:

- mee te denken over de verdere inrichting en uitvoering van het programma,
- inzichten uit het programma te interpreteren en duiden,
- te experimenteren met een nieuwe vorm van verantwoording.

Deelnemers aan het Platform Kwaliteit zijn:

- LOC zeggenschap in de zorg
- Inspectie voor de Gezondheidszorg
- Kwaliteitsinstituut
- Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport
- Verenso, specialisten ouderengeneeskunde
- Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland
- Wethouder
- Zorgaanbieders (twee)
- Zorgverzekeraar

Vernieuwd Kwaliteits- bewustzijn	Het thematisch werkprogramma			
	Focus	Doelen	Onderdelen	Werkgroepen en deelnemers

In het kader van het thematisch werkprogramma zijn een aantal werkgroepen ingericht om de verschillende onderdelen van het werkprogramma goed op elkaar af te stemmen en optimaal van elkaar te leren.

Leergemeenschap I:
(experimenteren met intern verbeteren)
doel en deelnemers

Onderzoekscluster:
(experimenteren met extern verantwoorden)
doel en deelnemers

Leergemeenschap II:
doel en deelnemers

Platform Kwaliteit:
doel en deelnemers

Onderzoeksgroep:
doel en deelnemers

De onderzoekers participeren in een onderzoeksgroep, waarin zij met elkaar afstemmen over de opzet en inrichting van de verschillende programmaonderdelen. Ook bespreken zij (voorlopige) onderzoeksresultaten en inzichten. In bepaalde stadia van het programma kunnen ook derden - andere onderzoekers of partijen - betrokken worden.

Leden van de onderzoeksgroep zijn:

- Andries Baart (hoogleraar Presentie en Zorgethiek, hoofdonderzoeker onderdeel 'Experimenteren met intern verbeteren')
- Eveline Bolt (lid onderzoeksteam van Andries Baart)
- Ger Palmboom (lid onderzoeksteam van Andries Baart)
- Marjanneke Ouwerkerk (coördinator / adviseur onderzoeksteam Andries Baart; directeur stichting Presentie)
- Karin Runia (begeleider onderzoekscluster 'experimenteren met verantwoording'; senior onderzoeker LESI)
- Arienne van Staveren (directeur / bestuurder LESI)