

actiz

organisatie van zorgondernemers

Anders verantwoordden: inzichten en ankerpunten

Oktober 2014

Manifest uit het ActiZ Werkprogramma
Vernieuwd Kwaliteitsbewustzijn

Experiment

Er is veel te doen over nut en noodzaak van verantwoordden, en dan vooral over de manier waarop dat gebeurt. Kwantitatief ingerichte systemen hebben voor velen een verstikkend effect, en doen geen recht aan de complexiteit van de ouderenzorg van alledag en het relationele karakter van de zorg. In het kader van het werkprogramma Vernieuwd Kwaliteitsbewustzijn heeft ActiZ, de branchevereniging van zorgondernemers in de ouderenzorg, een experiment uitgevoerd dat veel bevindingen oplevert over wat dat eigenlijk is: werken aan kwaliteit en verantwoording. Dit heeft geleid tot allerlei inzichten over 'anders verantwoordden'.

Hoe vertalen die bevindingen en inzichten zich naar de handelingspraktijk van de bestuurder van een zorgorganisatie? En wat kan de meerwaarde zijn voor andere betrokkenen – zoals cliënten, hun verwanten, zorgprofessionals en externe partijen – wanneer de verantwoordingspraktijk anders vorm wordt gegeven? Daarover gaat dit manifest waarmee de deelnemers aan het experiment laten zien welke impact het voor hun heeft.

VERNIEUWD

Kwaliteitsbewustzijn

Anders verantwoorden: inzichten en ankerpunten

Manifest over 'Anders Verantwoorden'
om recht te doen aan de realiteit van zorg

Kwaliteit in de langdurige zorg komt tot stand in de relatie tussen cliënt en professional. Als kwaliteit van zorg alleen in kaart wordt gebracht door te tellen, af te vinken en te beoordelen, komt maar een deel van die relationele werkelijkheid in beeld. Deelnemers aan het werkprogramma Vernieuwd Kwaliteitsbewustzijn hebben vanuit hun eigen praktijk geëxperimenteerd met andere vormen van verantwoorden van kwaliteit en formuleren de volgende inzichten.

Bij verantwoorden zijn altijd meerdere partijen betrokken. Verantwoorden is daarom een relationele activiteit

De gegevens die op tafel komen, spreken nooit voor zich en vragen om interpretatie in overleg. In werken aan kwaliteit en verantwoording gaat het om het verbinden van verschillende perspectieven. In dat proces moeten de stemmen van álle belanghebbenden – in- en extern betrokkenen – dus spreken.

Alleen door verschillen in perspectieven te benutten, ontstaat een betekenisvol gesprek waarin beter zicht ontstaat op waar het bij verantwoorden over gaat.

Daarom:

- Neem ik geen genoegen meer met alleen mijn eigen perspectief en zoek ik actief naar het perspectief van anderen.
- Beschouw ik cliënten niet primair als informatiebron, maar als centrale stem in alle processen van verantwoording.

Verantwoorden begint met reflecteren

Welke waarden, normen, perspectieven en relaties zijn er in het spel? In het proces van verantwoorden moet recht gedaan worden aan ieders belangen en zorgen. Dat vraagt om reflectie van betrokkenen op de eigen rol (waarden, normen, verantwoordelijkheden), die van de ander en dus om een open dialoog.

Daarom:

- Zie ik het bestaan van verschillende perspectieven van verschillende belanghebbenden niet als een probleem maar als een feit. Het is uitgangspunt van gesprek.
- Is het belangrijk om spanning en ongemak in deze dynamiek niet te schuwen, maar juist te onderzoeken: het zet aan tot leren en het zoeken naar verbinding.

Anders verantwoord

10 ankerpunten

1. Wij spannen ons in voor verantwoording die de praktijk dient en niet andersom
2. Wij zullen verantwoording nooit uitsluitend in cijfers vormgeven en zoeken naar een variatie aan data: cijfers, letters, verhalen, beelden
3. Bij 'harde' gegevens gaan wij ook op zoek naar 'zachte' vormen
4. Cliënten zijn primair een centrale stem in alle processen van verantwoording over de kwaliteit van zorg
5. Anders verantwoord maakt ruimte voor het gesprek
6. Gegevens, van welke aard ook, beschouwen wij nooit als objectief, maar altijd als tijd-, plaats- en contextgebonden
7. Interpretatie vindt plaats door alle belanghebbenden: niets spreekt voor zich!
8. Verantwoording is niet los verkrijgbaar: het is verbonden met de praktijk van de zorg
9. Wij nemen geen genoegen met alleen ons eigen perspectief
10. Verantwoording begint bij onszelf: reflectie is de kern

Aan het experiment namen op persoonlijke titel vertegenwoordigers deel vanuit het Zorginstituut Nederland, beroepsvereniging van verpleegkundigen en verzorgenden (V&VN) en van specialisten ouderengeneeskunde (Verenso), cliëntenvertegenwoordigers (LOC Zeggenschap in zorg), Ministerie van VWS, Inspectie voor de Gezondheidszorg, een zorgverzekeraar, een wethouder, bestuurders en stafmedewerkers van twee zorgorganisaties.

'Hard' en 'zacht' zijn slechts twee brillen om de realiteit van zorg te zien

Er is geen scherpe scheidslijn tussen een harde en een zachte kant van zorg (cijfers versus verhalen). Dat wat 'hard' is (lijkt?), kan – en moet soms – ook in zachte vormen weergegeven worden. Cijfers spreken nooit voor zich en ervaringen zijn nu eenmaal een feit. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de realiteit van zorg, is het belangrijk om verschillende bronnen te gebruiken.

Daarom:

- Maak ik bij verantwoording gebruik van 'harde' gegevens én ga ik ook op zoek naar 'zachte' vormen.
- Beschouw ik verhalen niet alleen als illustratie bij de cijfers; zij zijn de toegang tot de geleefde ervaringen van cliënten en medewerkers. Als zodanig zijn zij een relevante bron van kwaliteitsinformatie.

Het format van verantwoord beïnvloedt de praktijk

Je krijgt waar je op let: de keuze van instrumenten voor verslaglegging en verantwoording bepaalt wat (formeel) gezien wordt, wat geen aandacht krijgt én waar wel en niet aan wordt gewerkt. Het gebruik van een bepaald instrument of format bepaalt bovendien wie met wie in gesprek gaat.

De gangbare aanpak nodigt in de dagelijkse praktijk van de zorg mensen niet zonder meer uit tot verantwoordelijk handelen; doen wat voor deze cliënt het goede is.

Daarom:

- Ga ik ervan uit dat het werken aan kwaliteit en verantwoording niet alleen plaatsvindt middels formats; en beschouw ik de formats die gebruikt worden altijd kritisch in wat ze wel en niet teweeg brengen.
- Zoek ik naar vormen van verantwoording die voortkomen uit en dienend zijn aan de praktijk van cliënten en medewerkers en niet andersom.

ActiZ, organisatie van zorgondernemers

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 8258
3503 RG Utrecht

☎ (030) 273 93 93
🐦 @ActiZbrancheorg
✉ info@actiz.nl
🌐 www.actiz.nl

ActiZ is een ondernemende branchevereniging die haar leden faciliteert om een gezonde onderneming te kunnen exploiteren die hoogwaardige zorg en ondersteuning biedt.

ActiZ is vooral actief op de zorgterreinen: ouderen, chronisch zieken, kraam en jeugdgezondheid. Ruim 440 leden bieden werk aan 450.000 medewerkers en zorg aan 2 miljoen cliënten.

Het experiment met 'anders verantwoorden' in de langdurige zorg is in de periode 2012-2014 uitgevoerd onder leiding van Drs. Gardienke Ubels (programmameider) en Dr. Merel Visse (onderzoeker) en werd begeleid door Prof. Tineke Abma, hoogleraar 'cliëntenparticipatie in de ouderenzorg' aan de Vrije Universiteit (VUmc) in Amsterdam. Er is met name gebruik gemaakt van de methodiek van 'vierde generatie-evaluatie'. Aan het experiment namen vertegenwoordigers deel vanuit het Zorginstituut Nederland, beroepsvereniging van verpleegkundigen en verzorgenden (V&VN) en van specialisten ouderengeneeskunde (Verenso), cliëntenvertegenwoordigers (LOC

Zeggenschap in zorg), Ministerie van VWS, Inspectie voor de Gezondheidszorg, een zorgverzekeraar, een wethouder, bestuurders en stafmedewerkers van twee zorgorganisaties. Deelname was niet gericht op consensus, maar op het in een vrije setting gezamenlijk verkennen van de werking van andere vormen van verantwoorden. Zij spraken op persoonlijke titel. Dit pamflet geeft inzicht in de bevindingen die zij opdeden.

Voor meer informatie:

Gardienke Ubels, (programmameider),
g.ubels@actiz.nl, 030-273 97 76

www.actiz.nl/kwaliteit

Colofon

© ActiZ 2014
Publicatienummer – 14.017
Oktober 2014

Ontwerp

Cascade - visuele communicatie, Amsterdam

Disclaimer

Deze uitgave mag zonder toestemming van ActiZ voor niet-commercieel gebruik worden gedownload en verveelvoudigd. Voorts alle rechten voorbehouden.

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is echter niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. ActiZ aanvaard geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

actiz
organisatie van zorgondernemers