

INHOUD Meer invloed op kwaliteit verpleeghuiszorg • Zorgschouw belangrijk • Vraaggesprek met André Mannak over de nieuwe zorginkoop • Uit het Kwaliteitskader • Personeelstekort • Regioanalyse Verzorging en Verpleging • Discussie • Het belang van lokale cliëntenraden

nr 6 februari 2018



Meer invloed op kwaliteit verpleeghuiszorg

Zorginstellingen zijn voortdurend op zoek naar goede kwaliteit van zorg, maar ook van leven. Financiële prikkels, zoals het zorgkantoor gewend was om te geven, zijn niet genoeg om het bewustzijn over kwaliteit te bevorderen. Inmiddels volgen alle zorgkantoren één lijn en dat is het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg'. Het zorgkantoor wil de dialoog over de kwaliteit aangaan met de instellingen.

Tijd voor een gesprek met zo'n zorgkantoor: Zilveren Kruis, de concessiehouder voor zorgkantoor in de regio Amsterdam. In een themabijeenkomst werd duidelijkheid gegeven.

Dit nummer is geheel gewijd aan deze bijeenkomst die ons Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg op 23 januari 2018 organiseerde in de zaal van de Stichting Welzijn Doven Amsterdam e.o..

1

THEMABIJEEKOMST MEI

dagbesteding

maandag 28 mei 2018

17:00 – 20:00 uur

2

THEMABIJEEKOMST NOVEMBER

nadere informatie volgt

maandag 5 november 2018

17:00 – 20:00 uur

Dit nieuws is een uitgave van het **Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam**

Het staat ieder vrij om deze breed te verspreiden.

Voor meer informatie

Dora Tjalsma

T 020 752 51 53

Het platform wordt ondersteund door



Cliëntenbelang
AMSTERDAM

Vraaggesprek met André Mannak

De nieuwe zorginkoop

André is inkoper voor het Zilveren Kruis zorgkantoor in de regio Amsterdam. Het zorgkantoor is de uitvoerder van de Wet Langdurige Zorg (voorheen AWBZ) en zorgt ervoor dat iedereen met een CIZ-indicatie de zorg daadwerkelijk geleverd krijgt.

Dora Tjalsma, interviewt André. Die benadrukt dat in plaats van de geldelijke beloning nu de discussie centraal staat. Zilveren Kruis wil een open gesprek met de instellingen, met het zorgkantoor, bestuurders en cliëntenraden. Het zorgkantoor wil minder regisseur worden, meer bemiddelaar in de kwaliteitsverbetering zijn en meer klantvolgend. Centraal staan nu het Kwaliteitskader en het kwaliteitsplan en –verslag van de instelling. Het kwaliteitsplan van de instelling moet met de cliëntenraden besproken worden.



Wat is precies de rol van Zilveren Kruis, wil Dora weten. André legt uit dat met alle bestaande aanbieders contracten zijn afgesloten t/m 2020. Informatie over de ervaringen van de cliënten wordt teruggegeven aan de instellingen. Dit met het doel om de cliënt centraal te stellen en tegelijkertijd de administratieve last te verminderen. Zilveren Kruis stelt dus de vraag: er komt een kwaliteitsplan, maar hoe zorg je ervoor dat de afgesproken kwaliteit in de praktijk blijvend wordt toegepast?

Dat is het moment waarop de zaal van zich laat horen. Ontstaat er zo geen ‘eenheidsworst’ aan kwaliteitsplannen? Is er nog wel sprake van keuzevrijheid, als de instellingen zich niet kunnen onderscheiden? Andere aanwezigen vinden dat er wel ruimte voor verschillen blijft. Bijvoorbeeld in Amsterdam spelen zaken mee als bereikbaarheid van de woonlocatie voor bezoekers en personeel en het feit of mensen wel of niet naar buiten kunnen.

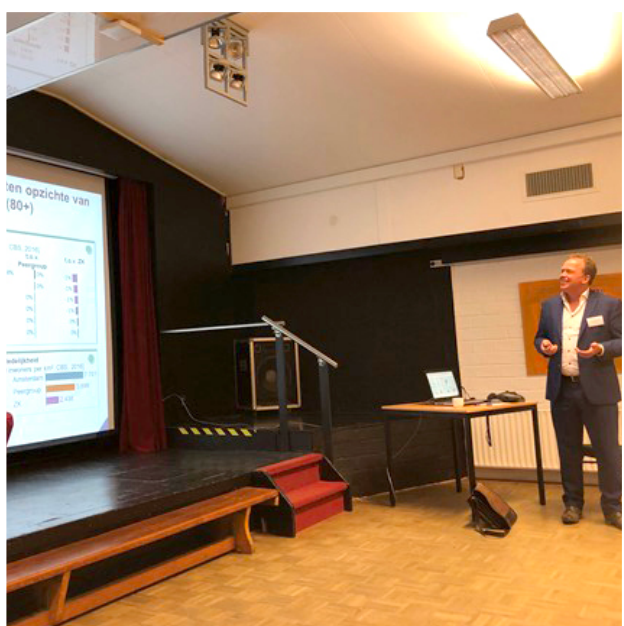
Heeft Zilveren Kruis zelf opvattingen over of beleid voor kwaliteit? Volgens André niet. Het gaat om wat er in het Kwaliteitskader beschreven wordt. Cliëntenbelang Amsterdam kijkt tijdens de zorgschouwen mee vanuit het perspectief van integrale kwaliteit van leven en de verzekeraars kijken ook naar de kwaliteit van wonen en welzijn.

Zorgschouw belangrijk

In een zorgschouw kijken cliënten, vrijwilligers, medewerkers, management, buurtbewoners, instanties en bedrijven in de wijk samen naar de kwaliteit van zorg, welzijn en wonen. De zorginstelling krijgt een rapport met adviezen voor verbeteringen.

Vervolg vraaggesprek met André Mannak **De nieuwe zorginkoop**

De hierna volgende onderwerpen zijn onderdeel geweest van de plenaire bijeenkomst en zaaldiscussie.



Personeelstekort

Wat is de invloed op de kwaliteit van het enorme personeelstekort? Hoe staat Zilveren Kruis daarin? Op deze vragen uit de zaal reageert André Mannak door aan te geven dat er geld beschikbaar is voor de werving van meer personeel, maar dan moet dat wel te vinden zijn. Instellingen zouden ook meer op een positieve manier in de media moeten verschijnen en een ander personeelsbeleid kunnen voeren. Is het bijvoorbeeld mogelijk om de functies anders te verdelen en gastvrouwen en welzijns-medewerkers aan te stellen?

Uit het Kwaliteitskader

Na een korte pauze volgt een presentatie over één onderdeel uit het Kwaliteitskader: **'het lerend netwerk'**. Volgens het kader moet dat met minimaal twee organisaties worden opgezet. Twee locaties binnen eenzelfde organisatie is dus niet genoeg! Cliëntenraden kunnen zelf ook contact met raden van andere organisaties zoeken om kennis en informatie over kwaliteit uit te wisselen.



Regioanalyse Verzorging en Verpleging

André presenteert een overzicht van de zorgvraag in Amsterdam. Hij vergelijkt dit met de zorgvraag elders. Dan blijkt dat er in de stad meer ouderen met een migranten-achtergrond zijn. Op zich niet verwonderlijk, maar de vraag is wel of de instellingen hier in hun aanbod voldoende rekening mee houden. Hetzelfde geldt voor mensen met een laag inkomen in combinatie met een lage opleiding.

Wat ook opvalt: 55% van de ouderen is alleenstaand. Als zij afhankelijker worden van hulp, is het voor hen lastiger om een woning te huren en zorg aan te vragen. Dit in plaats van zoals vroeger naar een bejaardenhuis te verhuizen waar alles wordt geregeld. Ook moeten zorginstellingen meer gaan kijken naar de toekomstige zorgvraag en zich daar tijdig op voorbereiden. Nu al is te zien, dat er veel meer mensen met dementie komen.

Vervolg vraaggesprek met André Mannak **De nieuwe zorginkoop**

De hierna volgende onderwerpen zijn onderdeel geweest van de plenaire bijeenkomst en zaaldiscussie.

Discussie

In de zaal ontstaat een levendige discussie over de instrumenten om de kwaliteit van de zorg te meten. Hebben we wel een beeld van wat we onder kwaliteit verstaan?

Er bestaan verschillende cliënt-tevredenheidsonderzoeken. Welke daarvan gebruikt moeten worden is niet meer landelijk opgelegd en elke organisatie kan hierin zijn eigen keuze maken. Moet er geen lijst komen van meetinstrumenten die wetenschappelijk zijn getest en vastgesteld?

Vind je de antwoorden op de kwaliteitsvraag door alleen de cliënten te bevragen? Lijstjes en initiatieven van cliëntenraden op het gebied van kwaliteit zouden het zorgkantoor ook kunnen helpen met wáár ze op moeten letten.

Bij de meeste aanbieders is er 1x per jaar een gesprek over kwaliteit waarbij de (centrale) cliëntenraad aan tafel zit. Dit is een toets moment. Zilveren Kruis zou er meer op kunnen letten dat de cliëntenraad voldoende betrokken wordt. Wat is de waarde van de handtekening van de cliëntenraad onder een kwaliteitsplan? In hoeverre is die dan betrokken geweest? Is het wel te realiseren dat alle locaties en lokale raden over het Kwaliteitskader meepraten?

André Mannak geeft aan dat hij door grotere clusters van cliëntenvertegenwoordigingen wel uitgenodigd wil worden. André belooft tenslotte dat hij met de aanbieders gaat afspreken om vaker een locatie te bezoeken en dan ook in gesprek te gaan met de lokale cliënten-/ verwantenraad.

Het belang van lokale cliëntenraden

Lokale raden kennen het reilen en zeilen in het huis heel goed. Het inkoopbeleid wordt steeds meer klantvolgend. Er wordt betaald wat daadwerkelijk aan de cliënt geleverd wordt.

Advies van LOC Zeggenschap in Zorg is om bij contact met centrale ondernemingsraden na te vragen of dit onderwerp ook met hen besproken wordt als het gaat om personele inzet. Centrale cliëntenraden en Ondernemingsraden kunnen samen optrekken.

Lokale raden moeten meer duidelijkheid krijgen over waar het om gaat bij zorginkoop. Cliëntenraden zouden meer op pad kunnen om de informatie bij de cliënten zelf op te halen. Deze verhalen leveren speerpunten op voor het kwaliteitsplan en de zorginkoop.

Op de website leest u het volledige verslag en materialen van de themabijeenkomst.

colofon

Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam

Jacob Bontiusplaats 9
(INIT-gebouw)
1018 LL Amsterdam

T 020 75 25 100
E info@clientenbelangamsterdam.nl
www.clientenbelangamsterdam.nl