



## Verbetertraject Zeggenschap in Verpleeghuizen

In dit overzicht presenteert Zorg voor Beter de belangrijkste resultaten van het **Verbetertraject Zeggenschap in verpleeghuizen**. Dit traject startte in september 2006 en is in juni 2007 afgerond. Tien organisaties namen deel aan dit verbetertraject, met in totaal twaalf verbeterteams. Vilans voerde het traject namens de sector verpleeghuizen (psychogeriatric) uit.

### Introductie op het thema

Prettig wonen, een zinvolle dag en goede zorg zijn drie belangrijke aspecten die de kwaliteit van leven bepalen voor dementerende ouderen. In dit project gaat het om ouderen die in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven. De cliënten en hun familie kunnen in de praktijk niet altijd zelf meebeslissen over dagelijkse gang van zaken. Dit kan direct invloed hebben op de ervaren kwaliteit van leven van de cliënt. Het Verbetertraject Zeggenschap biedt daarom organisaties in de langdurende zorg gerichte ondersteuning bij het vergroten van zeggenschap over het dagelijks leven van individuele cliënten.

### Doelen

De doelstelling van het verbetertraject is:

- verbeteren van de persoonlijke dienstverlening aan dementerende cliënten door hen te ondersteunen bij het leiden van een eigen leven.

### Resultaten

Deelname aan het verbetertraject heeft tot de volgende resultaten geleid:

- alle organisaties zijn van 'denken' naar 'doen' overgegaan. Ideeën om het werk te verbeteren waren er wel vóór deelname aan het verbetertraject, maar het was nog niet gelukt om hier systematisch mee aan de slag te gaan. Met behulp van werkconferenties en de inzet van experts zijn concrete verbeterpunten benoemd waarmee men aan de slag kon en deze punten zijn ook gerealiseerd;
- tevredenheid bij alle deelnemende teams over het toegenomen contact met cliënten. "Ik heb nu veel meer contact met bewoners, doordat ik tijdens het verzorgen vragen stel over hoe ze de dag beleefd hebben", aldus een deelnemer;
- de verbeteringen bij de bewoners uiteten zich onder andere in:
  - medewerkers die geen uniformen meer dragen,
  - meer huiselijke sfeer,
  - maaltijden die, in overleg met bewoners, op andere tijdstippen worden geserveerd,
  - verandering in de opstelling van de eetzaal,
  - minder mensen aan een tafel. De bewoners mogen bijvoorbeeld aangeven waar ze graag willen zitten.

Deze verbeteringen hebben de ambiance in z'n totaliteit verbeterd;

- daarnaast is er meer aandacht voor bewoners. Het dagritme van de bewoner staat nu meer centraal. Bewoners bepalen bijvoorbeeld zelf wanneer zij opstaan;
- bewustzijn bij het management over het belang van zeggenschap van cliënten. Dat het een continu proces is, waar steeds weer aandacht voor moet zijn tijdens werkoverleggen en teambesprekingen;
- alle organisaties hebben een professionaliseringslag gemaakt. Men is zich meer bewust van de cliënt en medewerkers hebben meer oog voor de leefomgeving en omgang met cliënten.



## Hoe zijn de resultaten bereikt?

Organisaties hebben de resultaten onder meer bereikt dankzij een intensief en zorgvuldig voorbereidingstraject. Hierbij is gebruik gemaakt van de onderstaande instrumenten:

- alle deelnemende organisaties hebben een Quick Scan uitgevoerd. Met deze scan werd de ambitie van de organisatie in beeld gebracht. Men gaf aan de hand van vier leefdoeinen van de bewoner (lichamelijk welbevinden, relaties en wonen, participatie, spiritualiteit) een rapportcijfer voor de huidige kwaliteit van leven van bewoners en wat deze in de nabije toekomst zou moeten zijn.
- Het motto van het project was 'groot denken' en 'klein doen'. Een hoge ambitie wordt dan gekoppeld aan concrete acties. Dat betekent dat men kleine verbeteracties heeft uitprobeerd in de praktijk van alledag. Onderwerpen waar men voor koos om op te verbeteren waren:
  - eigen keuzes maken voor dagindeling;
  - leefritme/dagritme cliënten volgen (tijdstip opstaan en gaan slapen);
  - eten en drinken (smaak en tijdstip) afstemmen op wensen cliënt;
  - persoonlijke aandacht/welbevinden vergroten (als integraal onderdeel van het werk);
  - ambiance rond de maaltijd verbeteren;
  - huiselijkheid woon-/leefsituatie vergroten
  - betrokkenheid familie bij zorg- en leefsituatie concreet inhoud geven en implementeren;
- er is een rapportageformulier ontwikkeld waarmee de deelnemende organisaties op systematische wijze kunnen werken aan verbeteracties (met hulp van PDSA);
- alle teams kregen een handleiding en de daarbij behorende begeleiding voor het omgaan met weerstanden van collega's. Bij het invoeren van kleine verbeteracties lopen veel medewerkers aan tegen weerstanden en 'ja maar...' van collega's;
- gebruik van het verspreidingspel tijdens de werkconferenties. Hiermee leerden de verbeterteams hoe men resultaten en successen kan verspreiden binnen de afdeling en de organisatie;
- het oefenen van huiskamergesprekken tijdens werkconferenties. Hierbij bereiden medewerkers zich voor op gesprekken met cliënten, waarin de wensen en behoeften van cliënten geïnventariseerd worden;
- speciaal voor het management van de deelnemende organisaties was er een parallel traject. Onderwerpen die daarbij aan de orde waren: veranderen in theorie en praktijk, steunen en sturen van verbeterteams, borgen en verspreiden van resultaten.

## Geleerde lessen

- Een projectleider die daadwerkelijk een verbinding weet te maken tussen het kernteam van Vilans en het verbeterteam binnen de eigen organisatie is essentieel voor het slagen van het verbetertraject.
- Datzelfde geldt voor het management dat aanstuurt en steun geeft aan het projectteam.
- Er zijn te veel verschillende instrumenten in een te korte tijd gebruikt. Voor de juiste invoering van een instrument is goede communicatie en begeleiding van groot belang.

## Vervolg

Het onderwerp Zeggenschap in verpleeghuizen wordt aangeboden in het Verbetertraject Plus. Instrumenten en goede voorbeelden zijn beschikbaar via de website van Zorg voor Beter. Kijk op [www.zorgvoorbeter.nl/zeggenschap](http://www.zorgvoorbeter.nl/zeggenschap).

## Meer informatie

Voor meer informatie over het Verbetertraject Zeggenschap voor verpleeghuizen en de resultaten ervan kunt u terecht bij de projectleider, de heer B. Stoelinga, e-mail [b.stoelinga@vilans.nl](mailto:b.stoelinga@vilans.nl). Kijk ook op [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl) voor meer informatie over de andere onderwerpen.