

SAMEN IN GESPREK OVER KWALITEIT IN DE GEHANDICAPTENZORG

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) vroeg Vilans of we met hen online dialoogsessies over de kwaliteitsrapporten 2019 wilden organiseren. Het doel? Onderlinge reflectie en inspiratie voor de deelnemers. En als het lukt gezamenlijk de grote lijnen ontdekken die de kwaliteit van 2019 in de gehandicaptenzorg kenmerken. De dialoogsessies waren een verkennend experiment. Deze publicatie gaat dan ook vooral in op de geleerde lessen in dit proces. Wat leveren zulke dialoogsessies op voor de deelnemers? Is de opbrengst ook interessant voor anderen? En wat leren wij hiervan als procesbegeleiders? In deze publicatie benoemen we de deelnemerservaringen, de elementen die bijdroegen aan het proces, de belemmeringen voor het benoemen van de grote lijnen en doen we verbeteruggesties voor het vervolg.

Procesbegeleiders Janneke Stegink en Petra van Alphen
Zomer/najaar 2021

De stappen

1. Uitnodigen van het netwerk van de VGN met kwaliteitsfunctionarissen. Dit leverde 74 aanmeldingen vanuit 70 organisaties op. De 74 deelnemers hebben we verdeeld in dialooggroepjes die uit 3 deelnemers bestonden.
2. We hebben de deelnemers gevraagd om zich voor te bereiden door de vragenlijst in te vullen over het kwaliteitsrapport van de organisatie waar zij werkten. Ook lazen de deelnemers de kwaliteitsrapporten van andere organisaties en beantwoordden daar vragen over.
3. Het organiseren van de online sessie. In deze sessie voerden we dialogen over de kwaliteitsrapporten in de drietallen.
4. We hebben vervolgens de antwoorden geordend. Zowel de ingevulde antwoorden als de antwoorden op die vragen die tijdens de sessie aan bod kwamen.
5. Tijdens de slotsessie hebben we de geordende antwoorden besproken. Met enkele deelnemers gingen we op zoek naar de grote lijnen.

Wat vonden de deelnemers van het reflecteren in dialogosessies?

Uit onderstaande tabel blijkt dat de deelnemers het hele proces een positieve beoordeling geven. Ze vinden verschillende onderdelen leerzaam, nuttig en inspirerend.

N = 78



Dit zijn de geleerde lessen van de dialogosessie:

- Doordat de deelnemers vooraf vragenlijsten hadden ingevuld over de kwaliteitsrapporten, waren ze goed voorbereid. Opvallend was dat in veel groepen de vragenlijst gebruikt werd als gespreksleidraad.
- Bij de meeste deelnemers raakt deze uitwisseling hun directe werk omdat ze een belangrijke rol hebben in het maken van het jaarlijkse kwaliteitsrapport. Dit had een positief effect op hun motivatie.
- Zowel tijdens de bijeenkomsten als via de antwoorden uit de vragenlijst kwam duidelijk naar voren dat de deelnemers het erg prettig en nuttig vinden om met elkaar uit te wisselen en hier ook de tijd voor te nemen. In enkele groepjes zijn er vervolgspraken gemaakt om verder uit te wisselen.

Uitspraken:

'Graag zulke sessies blijven organiseren! Helpt ons om te reflecteren, anders maak je er geen tijd voor.'

'We hadden een leuke uitwisseling van ervaringen en het was goed om te herkennen dat anderen bezig zijn met dezelfde dingen.'

'Wij zijn verrast over de waarde die de vragenlijsten hadden als voorbereiding voor de dialoog. Dit versterkte de verdieping. Daarnaast is bevestigd dat het professionals helpt om ze uit te nodigen tot reflectie en uitwisseling omdat dit vaak niet spontaan gebeurt.'

Dit viel op uit de antwoorden

De antwoorden van de deelnemers gaan veelal over de vorm van de kwaliteitsrapporten. Deelnemers die een coördinerende rol hebben bij het schrijven van de kwaliteitsrapporten geven tijdens de slotsessie aan dat zij vergelijkbare vragen hierover krijgen. ‘Welke structuur gebruiken we? Hoe volledig willen we zijn? Hoe halen we verhalen op en geven we die een goede plek?’ De oplossingen die organisaties kiezen zijn dan ook verschillend, wat ook blijkt uit de grote variatie in de rapporten. Dit heeft onder andere te maken met de grote variatie in de gehandicaptenzorg, zowel in de soorten beperkingen van cliënten als de organisatiecultuur.

Zijn er conclusies te delen over de grote lijnen in kwaliteit?

In dit proces waren we op zoek naar grote lijnen die iets kunnen zeggen over de kwaliteit in de gehandicaptenzorg in 2019. We wilden niet sturend zijn in de vragen en kozen een open insteek. In het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg staan zeven thema’s beschreven die terug komen in de kwaliteitsrapporten, waaronder de geprioriteerde verbeteringen. Deze verbeteringen kozen wij als insteek om zo het aantal vragen te beperken. We zagen dit als toegevoegde waarde omdat er in de afgelopen jaren nog weinig informatie over is verzameld.

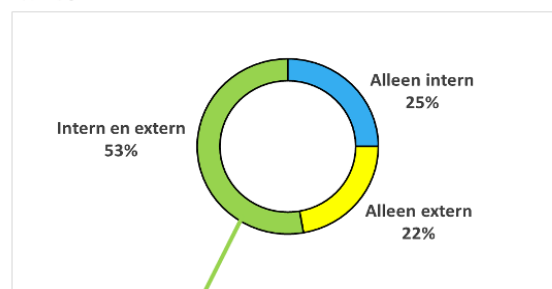
Uiteindelijk bleek het lastig om de uitkomsten in grote lijnen te bepalen. Dit kwam door:

- **Het brede lezerspubliek.** Volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg zijn de kwaliteitsrapporten en de bijbehorende dialogen gericht op intern verbeteren én extern verantwoorden. Dit raakt aan het werk van medewerkers en stakeholders. Deze variatie in groepen voor wie de kwaliteitsrapporten voornamelijk worden geschreven, zien we ook terug in de antwoorden. Zie onderstaande afbeelding. Wanneer er gekozen wordt voor de combinatie van intern en extern, zijn er vanuit zoveel verschillende perspectieven op het brede veld van kwaliteit veel thema’s relevant. Doordat wij vragen stelden vanuit een open insteek waren de antwoorden ook verspreid over al die thema’s. Dit maakt het dan ook lastig om grote lijnen te bepalen. Een belangrijk inzicht die we hebben opgedaan is dat je voor het bepalen hiervan dus meer focus van tevoren nodig hebt.

Voor wie hebben jullie het kwaliteitsrapport voornamelijk geschreven?
(welke doelgroep hadden jullie vooral in gedachten?)



N = 73



Inclusief:
iedereen (die interesse heeft)

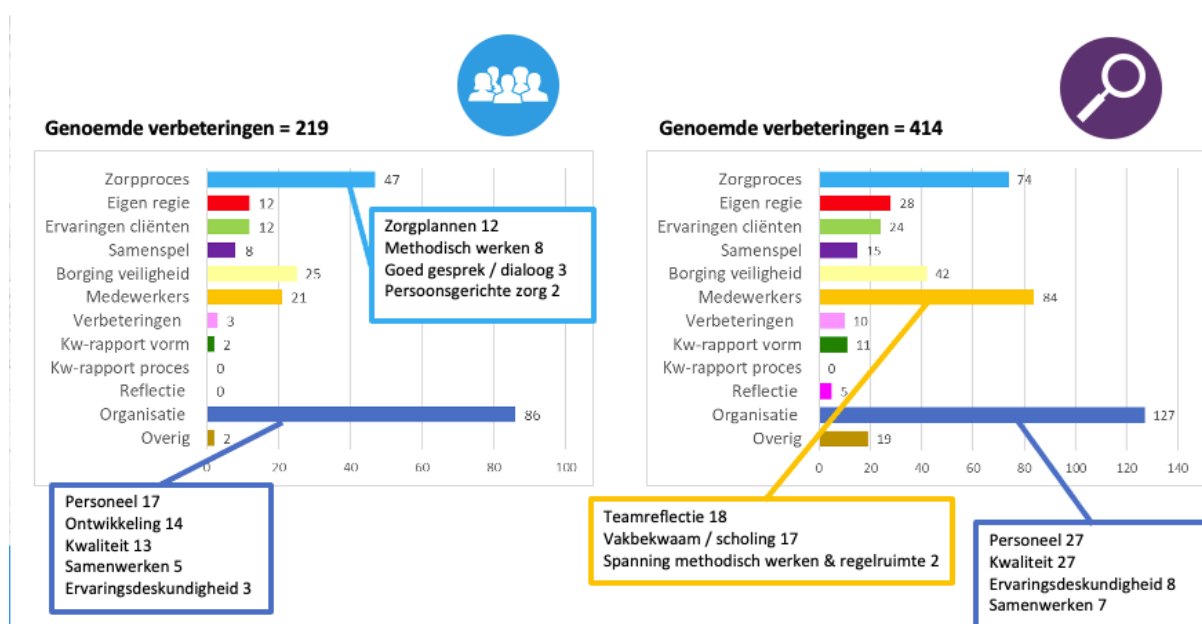
INTERN

Medewerkers 29
Cliënten 27
Ouders/naasten 20
Eigen organisatie / intern 14
Medezeggenschap/OR/CCR 5

EXTERN

Extern(en) 24
Stakeholders 13
Zorgkantoor 9
Toezichhouders / RvT 8
"Verantwoording" 8
IGJ 4

- Algemene termen. De deelnemers gebruiken in hun antwoorden vrij algemene termen, zoals ‘versteviging methodisch werken’ of ‘meer stabiliteit in teams door voldoende (kwalitatief) personeel’. Deze antwoorden verwijzen naar de verbeteringen die beschreven staan in de rapporten. Hiermee hebben wij een indruk bij welke categorie de verbeteringen horen, maar missen we specifieke informatie over de verbeteringen zelf.
- De top-3-verbeteringen verschillen te veel. In drie velden konden de deelnemers verbeteringen invullen die in hun organisatie en rapport belangrijk waren in 2019. We hebben daarbij gekeken naar de antwoorden in tien willekeurige kwaliteitsrapporten. Ongeveer de helft van de verbeteringen kwam overeen met wat één groepsgenoot had ingevuld. Slechts 10% van de verbeteringen werden genoemd door beide groepsgenoten. Daardoor lijkt de top 3 een persoonlijke keus te zijn die niet direct éénduidig uit een kwaliteitsrapport te halen is.
- De groep was mogelijk te homogeen. Alle genoemde verbeteringen hebben we gecategoriseerd op basis van de zeven thema’s en andere veel genoemde onderwerpen. Onderstaand figuur laat de uitkomsten zien; links voor de genoemde verbeteringen in de rapportage van de eigen organisatie en rechts voor de genoemde verbeteringen in de rapportages van de organisaties van hun groepsgenoten. In het totaalplaatje valt op dat veel verbeteringen vallen in de categorie Organisatie. Denk hierbij aan organisatie-brede ontwikkelingen zoals personeelsbeleid en kwaliteitssysteem. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bijna alle deelnemers werken als kwaliteitsfunctionaris. Zeer waarschijnlijk waren er andere verbeteringen genoemd als de deelnemers bijvoorbeeld uit cliënten, zorgmedewerkers of bestuurders hadden bestaan.



Hoe dan wel?

- **Meer diversiteit in deelnemers.**
Een verrijking zou kunnen zijn om ook mensen met een andere rol mee te laten doen voor voldoende diversiteit in perspectief. De verwachting is dat zij andere selecties maken in de verbeteringen.
- **Gebruik maken van praktijkverhalen.** In het Kwaliteitskader en in kwaliteitsrapporten wordt uitgegaan van drie niveaus waarop kwaliteitsinformatie wordt gebundeld en geduid: het niveau van individuele cliënten, van teams en van de organisatie. In ons experiment hebben we hier het niveau van de sector aan toegevoegd. Door een stapeling van informatie uit niveaus, verliest de informatie al snel nuance en context. Zo wordt op elk niveau afgewogen wat wel en niet wordt genoteerd en wat de representatie wordt van de werkelijkheid. In ons experiment stelden we, omwille van de tijd, alleen schriftelijke vragen en hebben we geen verhalen opgehaald. Hierdoor missen we de indruk uit de dagelijkse praktijk voor meer gevoel en inzicht in wat er allemaal speelt in de context van onze unieke deelnemers. Praktijkverhalen hadden hier dus meer inzicht in kunnen geven.

Uitspraken deelnemers:

‘Doordat er geen strakke normen aan het kwaliteitsrapport zijn verbonden, is het moeilijk om een bevinding om te zetten in iets concreets.’

‘Intern hebben we ook gesprekken over wat er wel en niet in het kwaliteitsrapport komt.’

Succesvolle elementen in het proces

Het proces verliep soepel en vriendelijk. Hier hebben de volgende elementen aan bijgedragen:

- Samenwerking VGN en Vilans rondom kwaliteit. Het is een mooi resultaat om in twee maanden te komen van een eerste verkenning tot twee inspirerende bijeenkomsten met zoveel actieve deelnemers. De afstemming was prettig en de rolverdeling helder. De bundeling van onze ervaringen op het gebied van (online)bijeenkomsten, procesbegeleiding, kwaliteit in de gehandicaptenzorg en het leren en verbeteren hiervan, werkte goed.
- Verantwoorden over een zeer diverse en rijke praktijk. De zoektocht naar de juiste informatie en gesprek op de goede plek zorgde bij iedereen voor herkenning. Vooral het balanceren tussen een pragmatische insteek die vooral waardevol en herkenbaar is voor de betrokkenen en de ambitie om tot een gedegen en verantwoorde weergave te komen die breder relevant is. Het gaat om de juiste verhouding tussen het tellen en het vertellen. Waarbij het vertellen meer inzicht geeft in de werkelijkheid van alledag, en het tellen de meer abstracte informatie weergeeft.
- Het enthousiasme in de voorbereidingsgroep werkte aanstekelijk. Alle betrokkenen wilden leren en reflecteren, met elkaar en op basis van de opgehaalde informatie. Ook bij de taaie vragen die we ontmoetten in de slotsessie, was er verbinding. Het

proces als geheel ervaren we als de moeite waard, omdat het een gezamenlijk proces was.

Conclusie

De deelnemers gaven het reflecteren in dialoogsessies een positieve beoordeling. De voorbereiding met vragen zorgde voor een goede focus in het proces. Veel antwoorden van de deelnemers gingen over de vorm (omvang, structuur en plek van verhalen) van de rapportage. Het brede lezerspubliek (zowel intern als extern) van de rapportage, maakte het lastig om de grote lijnen te bepalen. Daarnaast werd dit bemoeilijkt door het gebruik van algemene informatie in de rapportage, te weinig overlap in de aangegeven top-3-verbeteringen en een te homogene samenstelling van de groep. Verbeteringen voor een volgende keer zouden kunnen zijn om ook oog te hebben voor praktijkverhalen voor een betere context. Daarnaast zou het kunnen helpen om meer variatie in de rollen te hebben van waaruit mensen deelnemen. De succesvolle elementen uit de aanpak bestonden uit enthousiasme en betrokkenheid, goede samenwerking door een bundeling van ervaring en een heldere rolverdeling en de herkenning van het dilemma om goed te kunnen verantwoorden over een zeer diverse praktijk.