



Factsheet

Ruimte voor zorg

Ervaren kwaliteit van de verpleeghuiszorg
meten via persoonlijke verhalen

De inhoud van deze factsheet is gebaseerd op het proefschrift:
"Connecting Conversations. Experienced quality of care from the
resident's perspective: a narrative method for nursing homes"
van Katya Sion.



Aanleiding

Wat is goede verpleeghuiszorg? Deze vraag is niet gemakkelijk te beantwoorden. Dat komt doordat verwachtingen over kwaliteit van zorg voortdurend veranderen. Vroeger lag in verpleeghuizen de nadruk op de medische zorgverlening. Tegenwoordig zijn kwaliteit van leven, welbevinden en wonen steeds belangrijker. Het betrekken van naasten bij de zorg en het dagelijks leven in verpleeghuizen is daarom van groot belang.

Goede kwaliteit van verpleeghuiszorg is in ieder geval persoonsgericht en ontstaat in partnerschap tussen bewoners, naasten en zorgverleners. Om een beter beeld te krijgen van kwaliteit van zorg is het daarom belangrijk te weten hoe het leven in het verpleeghuis wordt ervaren door bewoners, naasten en zorgverleners.

Klassieke kwaliteitsmetingen zijn meestal gebaseerd op vragenlijsten die één keer per jaar of twee jaar worden afgenomen. De resultaten daarvan geven echter onvoldoende zicht op waarom mensen een bepaalde beoordeling geven en wat we kunnen doen om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Ook geven vragenlijsten mensen onvoldoende ruimte om te vertellen wat ze belangrijk vinden. Tenslotte geven ze geen informatie over de mate waarin de ervaring van een bewoner overeenstemt met die van zijn naaste en zorgverlener.

Om hier meer informatie over te krijgen, moeten we met de bewoner, zijn naaste en zijn zorgverlener in gesprek. Dit vraagt om vertrouwen en veiligheid bij alle partijen om hun ervaringen, behoeften en wensen te uiten. Dat is de basis van Ruimte voor Zorg, een nieuwe methode om kwaliteit van zorg te meten.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

De cultuuromslag van taakgerichte zorg naar persoons- en relatiegerichte zorg leidde tot een nieuw Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in 2017. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschrijft wat bewoners en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Vanuit het kwaliteitskader zijn organisaties verplicht om ervaringen van bewoners te meten, maar organisaties krijgen veel ruimte om te bepalen hoe ze dat doen. Daarnaast moeten organisaties een lerend netwerk vormen waarin zij met minimaal 2 andere organisaties kennis uitwisselen. De methodiek Ruimte voor Zorg is een manier om hier invulling aan te geven.



Wat is Ruimte voor Zorg?

Ruimte voor Zorg is een methode om ervaren kwaliteit van verpleeghuiszorg vanuit het bewonersperspectief te meten.

De belangrijkste kenmerken van Ruimte voor Zorg:

- Ruimte voor Zorg is een narratieve ofwel verhalende methode. In drie gesprekken vragen we hoe bewoners, naasten en zorgverleners de kwaliteit van zorg ervaren vanuit bewonersperspectief en hoe we de die kunnen verbeteren.
- Binnen de Ruimte voor Zorg methode worden drie aparte gesprekken gevoerd over één bewoner: één met de bewoner zelf, één met zijn naaste en één met de zorgverlener die het dichtst bij de bewoner staat. Deze combinatie van bewoner-naaste-zorgverlener noemen we 'de driehoek'.
- Bij Ruimte voor Zorg vragen we naar wat belangrijk is voor de bewoner. We praten over behoeften, positieve ervaringen en sterke punten. Hoe kun je daar méér van krijgen? Dat noemen we de waarderende benadering.
- De gesprekken binnen Ruimte voor Zorg worden gehouden door zorgmedewerkers. Zij volgen daarvoor een training in gesprekstechnieken en het gebruik van de waarderende benadering. De nadruk ligt op het leren luisteren naar de gesprekspartner.
- Ruimte voor Zorg zet interviewers in die werken bij een andere zorgorganisatie dan waar de bewoner woont. Daardoor is de interviewer onafhankelijk van de bewoner, naaste en zorgverlener.
- De getrainde zorgmedewerkers voeren als interviewer gesprekken bij een andere zorgorganisatie. Zodoende kunnen zij onderling ervaring uitwisselen en van elkaar leren. Er ontstaat een lerend netwerk.
- Door middel van een ondersteunende app legt de interviewer het gesprek op een eenvoudige manier vast.
- De gegevens die worden verzameld met Ruimte voor Zorg kunnen we inzetten voor kwaliteitsverbetering op het niveau van de bewoner, de afdeling en de organisatie.

Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

In dit onderzoek hebben we een nieuwe methode ontwikkeld om kwaliteit van verpleeghuiszorg vanuit het perspectief van de bewoner te meten.

Op basis van gesprekken met experts, ervaringsdeskundigen en literatuuronderzoek stelden we een theoretisch kader op van wat ervaren kwaliteit van verpleeghuiszorg inhoudt. Cliëntvertegenwoordigers, zorgmedewerkers en beleidsmedewerkers dachten in focusgroepen en een **wereldcafé** mee over wat de nieuwe methode moet meten, hoe ze dat moet doen en wie daarbij betrokken moet worden. Op basis van die gegevens is Ruimte voor Zorg ontwikkeld.

In 2018 en 2019 testten 7 ouderenzorg-organisaties Ruimte voor Zorg in de praktijk. De bruikbaarheid van de methode hebben we geëvalueerd aan de hand van 3 criteria:

- Volledigheid: is het gelukt om alle geplande gesprekken daadwerkelijk te voeren?
- Naleving van het protocol: is het gelukt om de gesprekken te voeren volgens de Ruimte voor Zorg gesprekstechnieken?
- Ervaring van de interviewer: hoe vindt de interviewer dat de gesprekken zijn verlopen?

Daarnaast onderzochten we of Ruimte voor Zorg daadwerkelijk ervaren zorgkwaliteit meet. Die vraag werd in eerste instantie voorgelegd aan wetenschappelijke experts, de interviewers en cliëntvertegenwoordigers. We bekeken in hoeverre de elementen uit het theoretisch kader ook terugkomen in de antwoorden van respondenten. Tot slot bekeken we of de mate

bewoner

Ze doen alles wat ze kunnen doen 🙌. Alleen die meisjes hebben weinig tijd 🕒. Maar ze moeten ook in een bepaalde tijd zoveel mensen afgaan en kunnen niet met jou gaan zitten tuten 🙄.

11:35 ✓

naaste

Heel veel zorgverleners behandelen haar, naar haar gevoel 💔, niet als een persoon maar als een ding 📦 😞.

11:35 ✓

zorgverlener

Er wordt tegemoetgekomen aan de wensen 🙏 van de cliënt. Bijvoorbeeld ontbijt 🍳 op bed en ze wordt later verzorgd 🧼.

11:35 ✓

Een **wereldcafé** is een onderzoeksmethode waarbij verschillende groepsgesprekken gevoerd worden. Elke groep bouwt voort op de ideeën van de vorige groep.

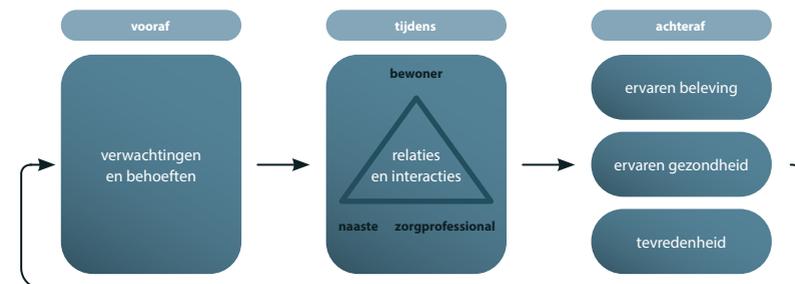
waarin geïnterviewden positief zijn over de ervaren kwaliteit van zorg varieerde. Daaruit wilden we afleiden of we door middel van de methode onderscheid kunnen maken tussen hoge en lage kwaliteitsoordelen.

Resultaten

Drie thema's blijken erg belangrijk bij het ontstaan van ervaringen met verpleeghuiszorg. Dit zijn (1) de verpleeghuisomgeving, zoals de fysieke omgeving en de zorgomgeving; (2) individuele aspecten van het wonen in het verpleeghuis, zoals de persoonlijkheid van

de bewoner en het omgaan met verandering; en (3) de sociale betrokkenheid, zoals zinvolle relaties en zorgverlening. Cliëntvertegenwoordigers, zorgmedewerkers en beleidsmedewerkers benadrukken het belang van een kwaliteits-gesprek in plaats van een vragenlijst. Ook het betrekken van zowel de bewoner, zijn naaste en zorgverlener vinden zij een belangrijk aandachtspunt. Binnen Ruimte voor Zorg noemen we die partijen: 'de driehoek'.

Op basis van de wetenschappelijke literatuur en meningen van experts is een model beschreven dat we INDEXQUAL noemen.



figuur 1
schematische weergave van INDEXQUAL

Volgens INDEXQUAL is ervaren kwaliteit de uitkomst van een proces dat wordt gevormd door (1) verwachtingen en behoeften vooraf aan de ervaring, (2) interacties tijdens de ervaring en (3) verschillende uitkomsten van die ervaring binnen een zorgcontext. INDEXQUAL is schematisch weergegeven in figuur 1.

De Ruimte voor Zorg methode is afgeleid van INDEXQUAL. In het kader 'Wat is Ruimte voor Zorg?' lees je hoe de methode eruitziet.

De Ruimte voor Zorg methode is in 18 verpleeghuizen getest. Daarvoor zijn 35 zorgmedewerkers opgeleid tot Ruimte voor



Informatie over hoe een bewoner de kwaliteit van zorg ervaart, kun je inzetten:

- Om de zorg voor die bewoner te verbeteren
- Om processen op de afdeling of binnen het team te verbeteren
- Om verantwoordelijkheid af te leggen over je dienstverlening of om aan toekomstige bewoners en hun naasten te laten zien hoe jouw zorgverlening beoordeeld wordt

Zorg interviewer. Een gemiddeld Ruimte voor Zorg gesprek duurt 19 minuten. De gesprekken zijn dus niet tijdrovend. Bij bijna elk gesprek is de Ruimte voor Zorg methode gevolgd. Als het gespreksprotocol niet is gevolgd, is dat meestal omdat een bewoner vanwege cognitieve beperkingen zoals dementie de vraag niet begreep.

Zorgmedewerkers zijn enthousiast over het lerend netwerk en de methode. Zij vinden het fijn om in een andere zorgorganisatie gesprekken te voeren en zijn positief verrast over hoe snel zij diepgang in het gesprek kunnen bereiken door de geleerde technieken in de praktijk toe te passen. Ook cliëntvertegenwoordigers en experts zijn positief over de methode: zij vinden Ruimte voor Zorg een methode die daadwerkelijk ervaren kwaliteit van verpleeghuiszorg meet vanuit

bewonersperspectief. De gesprekken tonen aan dat het meenemen van drie perspectieven een meerwaarde is: binnen één driehoek verschilt de mate waarin de bewoner, zijn naaste en zorgverlener positief of negatief zijn over de zorg.

Alle elementen uit het INDEXQUAL-model (figuur 1) komen ook aan bod in de gesprekken. Zowel de mate waarin de drie gesprekken met elkaar overeenkomen, als de mate waarin de gesprekken positief zijn, geven inzicht in de ervaren kwaliteit van zorg. Met deze gegevens kunnen afdelingen aan de slag om de ervaren kwaliteit van verpleeghuiszorg te verbeteren.

De belangrijkste aanbevelingen op een rijtje

- Het betrekken van de bewoner, diens naaste én zorgverlener bij kwaliteitsverbetering levert een completer beeld op van de ervaren kwaliteit van verpleeghuiszorg vanuit het bewonersperspectief.
- Ruimte voor Zorg is een praktisch haalbare methode om kwaliteit vanuit het perspectief van bewoners in verpleeghuizen te meten.
- Een waarderende benadering, waarbij de nadruk ligt op wat bewoners belangrijk vinden, wat er goed gaat en hoe je dit vaker kunt bereiken, zorgt ervoor dat je kwaliteitsgegevens kan gebruiken voor kwaliteitsverbetering.
- Luisteren naar het verhaal van de bewoner geeft meer informatie over hoe deze de zorg ervaart, dan het verzamelen van gemiddelde cijfers.
- De resultaten van kwaliteitsmetingen van Ruimte voor Zorg bieden concrete aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering
- Door zorgmedewerkers van de ene organisatie in te zetten als interviewer bij een andere organisatie kunnen medewerkers ervaringen uitwisselen en van elkaar leren.

Suggesties voor verder onderzoek

- Door Ruimte voor Zorg uit te breiden met een observatiemethode wordt de methode geschikt voor bewoners die zich niet goed sprekend kunnen uitdrukken.
- Door de rapportage van uitkomsten beter te laten aansluiten bij de behoeften van zorgorganisaties kunnen zij Ruimte voor Zorg gegevens inzetten voor kwaliteitsverbeteringen.
- Door de analyse van de gesprekken te automatiseren kan Ruimte voor Zorg grootschaliger worden ingezet.
- Door Ruimte voor Zorg te introduceren in het onderwijs wordt de methode voortgezet door toekomstige zorgmedewerkers



Samengevat

- Ervaren kwaliteit is een continu proces dat wordt beïnvloed door verwachtingen en interacties.
- Ruimte voor Zorg is een narratieve methode die ervaren kwaliteit van verpleeghuiszorg meet vanuit bewonersperspectief.
- Het voeren van aparte gesprekken met bewoner, zijn naaste en zorgverlener geeft nieuwe inzichten in ervaren kwaliteit.

De Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg (AWO-L) voerde dit onderzoeksproject uit in samenwerking met een landelijke stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van CZ, het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), het Zorginstituut Nederland (ZIN), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Vereniging Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN). Het onderzoek werd mede ondersteund door Limburg Meet (LiMe) en gefinancierd door: CZ & AWO-L.

Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg

p/a Maastricht University Vakgroep Health Services Research
DUB 30 • Postbus 616 • 6200 MD Maastricht

Contact

0031 (0)43 - 388 16 98

ouderenzorg@maastrichtuniversity.nl

awolimburg.nl



volg ons @AWOlimburg
[twitter.com > AWOlimburg](https://twitter.com/AWOlimburg)



[facebook.com > AWOlimburg](https://facebook.com/AWOlimburg)



[linkedin.com > company > awolimburg](https://linkedin.com/company/awolimburg)