

Erasmus School of
Health Policy
& Management



Twitter mee!
#wiehetweet

Symposium

'Wie heeft het voor het zeggen?'

Toezicht op langdurige zorg

Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam

The Erasmus University logo, featuring the word 'Erasmus' in a white, elegant, cursive script, is located in the bottom right corner of the slide.

Erasmus School of
Health Policy
& Management

Welkom

Prof.dr. Ian Leistikow
ESHPM / IGJ

Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam



Programma

Tijd	Onderwerp	Wie
12:00	Inloop met lunch	Allen
13:00	Welkom door dagvoorzitter	Prof.dr. Ian Leistikow
13:05	Cliënten en mantelzorgers aan het woord interview met Aline Kalisvaart (ex-mantelzorger) Verhalen als basis om kwaliteit van zorg te verbeteren	Prof.dr. Hester van de Bovenkamp
13:35	Met elkaar in gesprek Kwaliteit van langdurige zorg vanuit een relatiegerichte benadering	Prof.dr. Hilde Verbeek
13:55	Pauze	
14:15	Wat inspecteurs zeggen Het huidige toezicht op de kwaliteit van de langdurige zorg	Interview met inspecteurs o.l.v. prof.dr. Ian Leistikow
14:35	Luisteren naar cliënten Hoe inspecteurs cliëntervaringen betrekken bij het toezicht	Mirjam Kalisvaart, MSc
14:45	Het woord aan de zorgverlener De rol van waardering van zorgverleners in de dagelijkse zorgpraktijk	Jooske Leenders, MA
14:55	Botsende kaders De ontwikkeling van reflexief toezicht met behulp van narratieve verantwoording	Prof.dr. Roland Bal
15:05-15:10	Afsluiting symposium	Prof.dr. Ian Leistikow
15:20-15:50	Carillonspel	Christiaan Winter

Erasmus School of
Health Policy
& Management

Cliënten en mantelzorgers aan het woord

Interview met Aline Kalisvaart

Prof.dr. Hester van de Bovenkamp
ESHPM

Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam





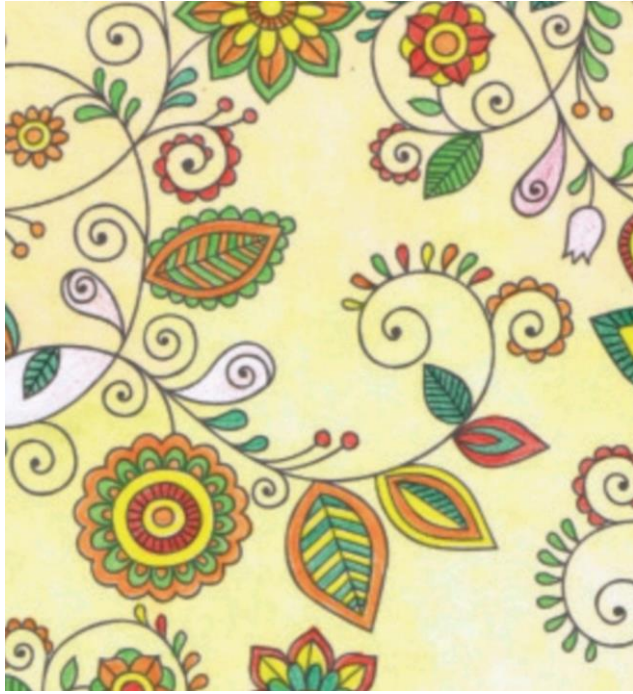
Erasmus



Erasmus



Erasmus



Ezra

Erasmus School of
Health Policy
& Management

Cliënten en mantelzorgers aan het woord

Verhalen als basis om kwaliteit van zorg te verbeteren

Prof.dr. Hester van de Bovenkamp
ESHPM

Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam



Waarom verhalen

Pijn zonder context bestaat niet en als ik een eigen indeling maak ontdek ik sterker dan ooit dat het onmogelijk is een mooie objectieve schaal te maken.

Wel eens iemand ontmoet die objectieve pijn had? Pijn is een signaal dat betekenis moet worden gegeven en dat heeft alles te maken met de rest van mijn leven. Het heeft te maken met hoe ik geleerd heb pijn te lijden, of de pijn me tot slachtoffer maakt of me verandert in een held. Het heeft te maken met het moment op de dag dat het me overvalt. Het kan niet los worden gezien van mijn stemming en mijn zelfbeeld.

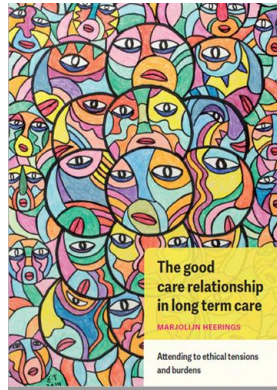
(Wolffers 2015)

The logo for Erasmus, featuring the name 'Erasmus' in a stylized, cursive script.

Waarom verhalen

Telling stories of illness is the attempt, instigated by the body's disease, to give a voice to an experience that medicine cannot describe (Frank 2013, p.18)

Andere blik op kwaliteit



EM ACTUEEL OPINIE SPECIALS EM TV AGENDA

Hoe is het om te studeren met een functiebeperking? Vaak zijn er extra uitdagingen, en veel vooroordelen te overwinnen. Zijn als 'alle anderen', dat gaat niet altijd. Vijf studenten delen dit academisch jaar hun verhalen.



Erasmus

Ervaringsverhalen als bron van kennis

- Kritiek n=1
- Er zijn veel verhalen beschikbaar (zie b.v. www.patiëntervaringsverhalen.nl)
- Er worden veel verhalen verzameld
- Op zoek naar de stilte
- Vertaalslag naar kwaliteitsverbetering en beleid



ALLEEN

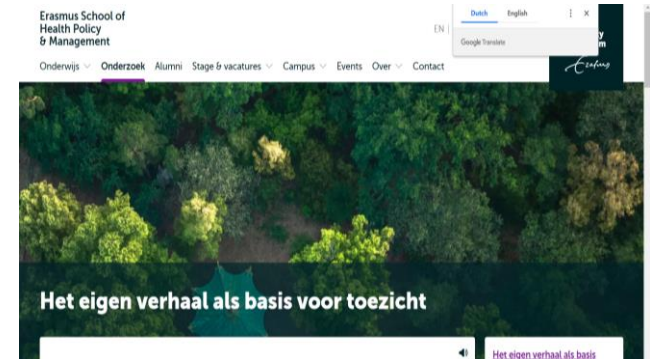
met anderen in contact komen

CLİENT

Erasmus

Verhalen van patiënten als onderdeel van reflexief bestuur en toezicht

- Verhalen bieden aanknopingspunten hoe ervaringen gelinkt zijn aan de manier waarop zorg is georganiseerd
- Samen met ervaringen van andere partijen in de zorg startpunt voor reflectie op structuren en systemen die knelpunten veroorzaken
- Van kwaliteit scoren naar reflexief handelen



Erasmus School of
Health Policy
& Management

Met elkaar in gesprek

Kwaliteit van langdurige zorg vanuit een relatiegerichte benadering

Prof.dr. Hilde Verbeek
Maastricht University

Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam



Met elkaar in gesprek

academische
werkplaats limburg
ouderenzorg



Kwaliteit van langdurige zorg vanuit
een relatiegerichte benadering

Prof. dr. Hilde Verbeek
Maastricht University
Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg
@AWOLimburg



Verandering in (ouderen)zorg

Van traditioneel medisch

Fysieke problemen



Biopsychosociale zorgmodellen

Kwaliteit van Zorg, Leven en Welzijn

Autonomie, behoud eigen levensstijl



academische
werkplaats **limburg**
ouderenzorg





Goede kwaliteit is meer dan de afwezigheid van zorgproblemen

Zorg als dienstverlening



- Service systemen
 - Dynamisch, co-creatie, waarde ontwikkelen
- Kenmerken
 - Ongreepbaar: service is gebouwd op interacties tussen mensen die samen waarden creeëren
 - Heterogeen: kenmerken verschillen afhankelijk van de context
 - Onscheidbaar: wordt tegelijkertijd gemaakt als ontvangen

Odekerken-Schröder, 2011

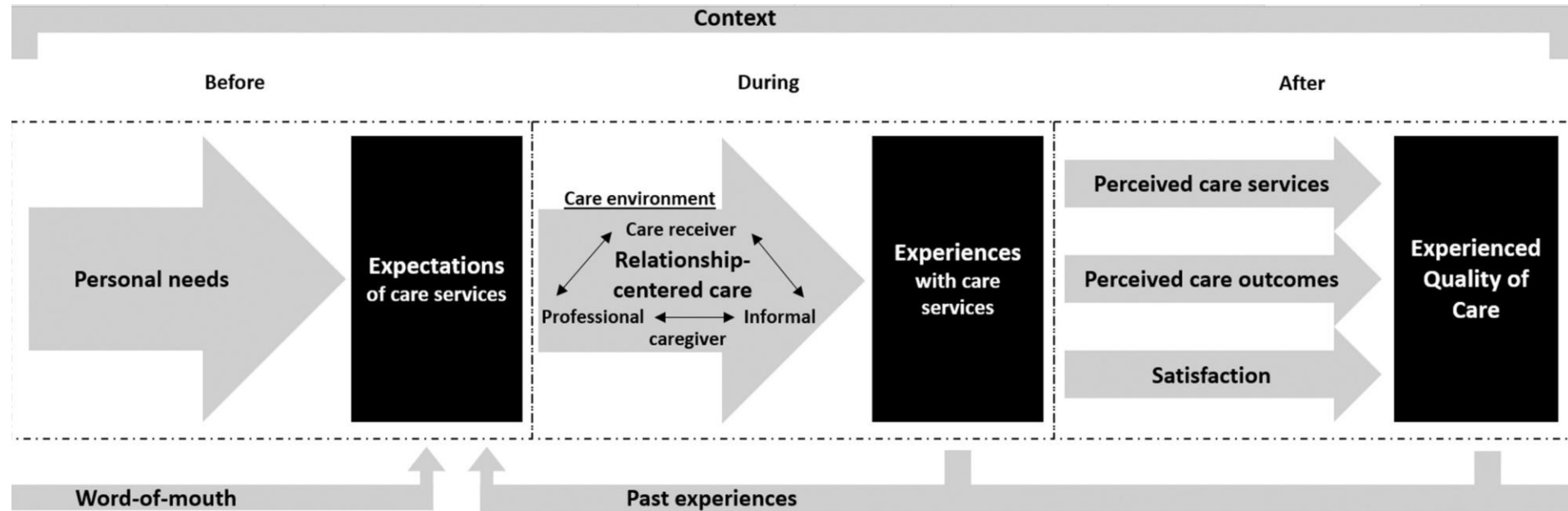
Zorg ontstaat vanuit de relatie

Konvooi



Wederkerigheid

Wat is ervaren kwaliteit van zorg?



Wat dit model toevoegt



Meer dan tevredenheid



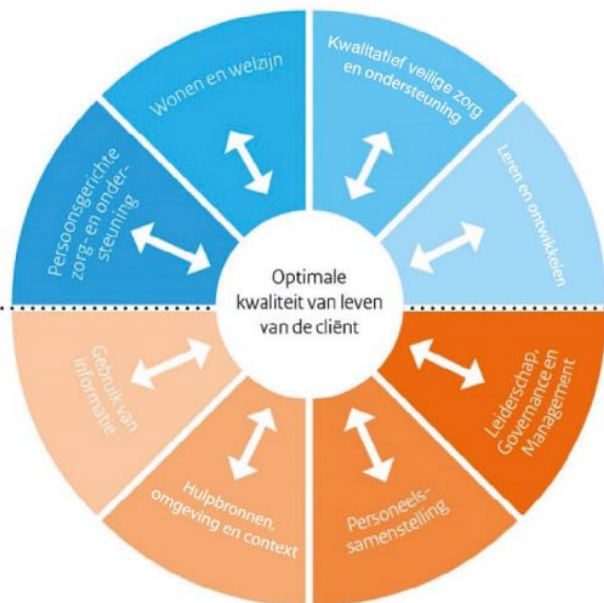
Relatiegerichte zorg centraal in kwaliteit



Verschil tussen ervaring en rapportage

Het meten van kwaliteit van zorg

academische
werkplaats **limburg**
ouderenzorg



48.380
respondenten

38%
respons percentage

20
vragen waarvan 9
ervaringsvragen

468
aanbieders van
wijkverpleging

Verhalen: Ruimte voor zorg

Methodiek om kwaliteit vanuit ouderen zelf te meten

3

Perspectieven

6

Open vragen

Ruimte

Voor het verhaal



Waarderende gesprekken



Kwaliteit

leven en zorgverleners

**Meest positieve
ervaring**

Gemiddelde

dag in het verpleeghuis

Relaties

bewoner-familie-zorgverlener



Training

Luisteren

Waarderende

Benadering

Lerend

Netwerk



Wie het weet mag het zeggen...





Pauze

We zien u graag terug in de zaal om 14.15 uur
Tot zo!

Erasmus School of
Health Policy
& Management

Wat inspecteurs zeggen

Het huidige toezicht op de kwaliteit van de langdurige zorg

Prof.dr. Ian Leistikow
ESHPM / IGJ

Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam



Wat inspecteurs zeggen

Het huidige toezicht op de kwaliteit van de langdurige zorg

Charlotte de Winter

Inspecteur en teamleider afdeling V&V

Lytske van der Loon

Senior inspecteur



Erasmus School of
Health Policy
& Management

Luisteren naar cliënten

Hoe inspecteurs cliëntervaringen betrekken bij het toezicht

Mirjam Kalisvaart, Lieke Oldenhof, Anne Margriet Pot, Roland Bal
ESHPM / IGJ

Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam



Toetsen van persoonsgerichte zorg

1.2

Zorgverleners
kennen de cliënt, zijn
wensen en
behoeften

1.3

Cliënten voeren binnen hun
mogelijkheden zelf regie
over leven en welbevinden

(1) Het kennen en handelen naar voorkeuren
van de client

(2) Het hebben van een keuze

“... In ‘mijn verhaal’ leest de inspectie de levensgeschiedenis en persoonlijke interesses en voorkeuren van de cliënt terug. Zo leest de inspectie dat een cliënt niet graag heeft dat iedereen ‘zomaar het appartement binnen komt vallen’ en verzoekt om eerst te kloppen. De inspectie ziet tijdens de rondgang dat zorgverleners hier rekening mee houden”

Toetsen van persoonsgerichte zorg

1.2

Zorgverleners
kennen de cliënt, zijn
wensen en
behoeften

1.3

Cliënten voeren binnen hun
mogelijkheden zelf regie
over leven en welbevinden

(1) Het kennen en handelen naar voorkeuren
van de client

(2) Het hebben van een keuze

“En ook het huiselijke, aan tafel met elkaar, dat er een broodmand op tafel staat. Of dat je zelf je toetje in kan schenken. Die mensen waren daar prima toe in staat...”

Ja die toetjes stonden klaar, dat heb ik gezien.

“Ja dat werd uitgedeeld, dat werd hup uitgedeeld. En niet eens van wilt u een toetje? Nee dat werd gewoon neergezet, terwijl ik denk van nou die meneer onder andere of die andere dames aan tafel zijn nog prima in staat om vla of yoghurt in te schenken. ...”

Toetsen van persoonsgerichte zorg

1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid,
vertrouwen en begrip. Zij worden met respect
behandeld

- (3) Zorgrelatie professional en client
- Met compassie i.p.v. taakgericht
 - Benadering afgestemd op client

“De inspectie ziet dat de benadering door zorgverleners passend is bij elke cliënt. Zo ziet de inspectie een zorgverlener door de knieën gaan om zo op ooghoogte te kunnen spreken met een cliënt in een rolstoel. Bij een andere cliënt geeft de zorgverlener een aai over de rug en geeft haar een compliment, wat de cliënt zichtbaar opvrolijkt. ...”

Mogelijke verklaringen

(1) Bepaalde aspecten van persoonsgerichte zorg krijgen minder aandacht dan andere aspecten

- Het niet kunnen trianguleren van informatie
- Twijfelen aan de betrouwbaarheid van cliënten
- Het niet (kunnen) afwijken van het programma van het inspectiebezoek

“Wat ik wel vind als het gaat over hoe we dat opschrijven, is dat, omdat we een bepaald moment in de dag kiezen om te observeren. Dat is vrijwel altijd tijdens de lunch. Zie je ook wel heel veel dezelfde voorbeelden langskomen, over wat wij persoonsgerichte zorg vinden. Dat vind ik zelf nog wel eens jammer, want er zit natuurlijk zoveel in een dag, wat ook persoonsgerichtheid onderstreept. ...”

Mogelijke verklaringen

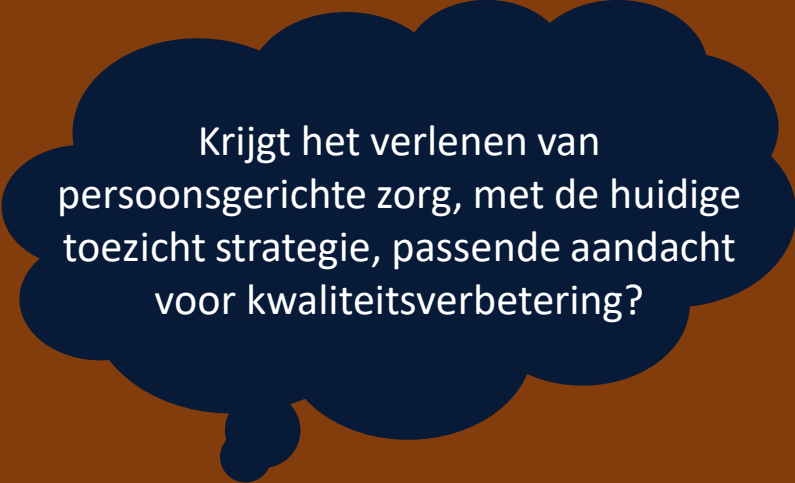
(2) De waarde van persoonsgerichte zorg legt het soms af tegen andere waarden

- Uitkomsten worden gerelativeerd
- Prioriteren veiligheidsrisico's boven risico's van gebrek aan persoonsgerichte zorg

“... Maar zit het echt in het handelen en het bewustzijn over wat persoonsgerichtheid is en hoe geef je dat vorm, dan zijn het ook wel processen die niet direct tot een groot risico voor de cliënt leiden. Maar wel een heel grote wissel trekken op het welbevinden of het welzijn...”

Luisteren naar klanten

Hoe inspecteurs clientervaringen betrekken bij
het toezicht



Krijgt het verlenen van
persoonsgerichte zorg, met de huidige
toezicht strategie, passende aandacht
voor kwaliteitsverbetering?

Dank voor jullie aandacht

Mirjam Kalisvaart

Rotterdam, 7 oktober 2022

Erasmus School of
Health Policy
& Management

Het woord aan de zorgverlener

De rol van waardering van zorgverleners in de dagelijkse
zorgpraktijk

Jooske Leenders, Anne Margriet Pot, Iris Wallenburg
ESHPM / IGJ

Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam



Achtergrond van het onderzoek

- Een snel groeiend tekort aan verpleegkundigen en verzorgenden
- Nadruk in beleid komt te liggen op het waarderen van zorgwerk
- Vooronderstelling is dat deze waarden duidelijk, voorgeschreven en vaststaand zijn
- Waardoor huidige professionele en organisatorische systemen volstaan



Erasmus

Inhoud van het onderzoek



1. Wat betekent waardering voor zorgverleners?
2. Hoe spelen organisaties hierop in en hoe duiden zij waardering in hun kwaliteitsmanagement?
3. Hoe kan waardering verworden tot object van toezicht?

Erasmus

Wetenschappelijke basis

- Valuation studies* richt zich op waarde en waarden in de zorg
- Gevormd door sociale en ethische normen en verschillende perspectieven
- Conflicteert met one-size-fits all kwaliteitsdenken
- Met risico op onzichtbaar maken van minder goed kwantificeerbare zaken



* Pols, 2019. Woolgar & Neyland, 2013. Wright et al., 2021. Prainsack, 2019

Waarderen van het zelf

- Het belang van het zelf dat iedere professional met zich meedraagt
- Het belang van het zien en horen van de wensen en behoeften van die persoon
- Het belang van zorgen voor jezelf
- Opvallend is de neiging om het zelf ondergeschikt te maken aan wat de client of het team belangrijk vindt



Erasmus

Waarderen van het zelf

- “Ik werkte daar 19 jaar en ze wilden dat ik nachtdiensten alleen ging draaien. Ik zei: ik wil wel met twee mensen werken, maar ik ga die diensten niet alleen doen. Dit was het punt waarop ik dacht: dit is wat ik voel, dit is mijn principe, ik doe ze niet alleen. Maar zij bleven ook vasthouden, dus dat was het moment dat ik ontslag heb genomen. Ik denk niet dat ze dachten dat ik zou gaan.”

- Corine

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Erasmus', located in the bottom right corner of the slide.

Trots een professional te zijn

- Het belang voor zorgverleners om zichzelf te ervaren als professional
- Als professional behandeld te worden door anderen
- Professionaliteit kan niet bestaan zonder eigenaarschap en trots
- Eigenaarschap kan niet worden verwezenlijkt zonder invloed
- Conflicteert met 'dashboardmentaliteit'



Trots een professional te zijn

- “De zorg voor cliënten wordt steeds zwaarder en we hebben meer taken. Het was onmogelijk om alles rond te krijgen binnen mijn werkuren. De consequentie was dat ik niet alles goed kon doen. Je kan 100 keer zeggen dat je tijd nodig hebt om een student te coachen, maar als er niemand op de vloer is, beginnen cliënten te roepen. Het voelde alsof ik aan het begin van mijn werkdag in een achtbaan stapte en er 8 uur later weer uitkwam. Het ging maar door.”

- Ellen



De cliënt op één

- Toont dat zorgen voor de cliënt de hoeksteen is van zorgwerk
- Het bieden van kwalitatief goede zorg voorwaardelijk is voor goed werken
- Toch worstelen zorgverleners met de balans tussen het zorgen voor zichzelf, zowel persoonlijk als professioneel, en het op één zetten van de cliënt



Erasmus

De cliënt op één

“Ik sta ten dienste van de cliënt. Wat de cliënt ook van me vraagt, ik doe het. Ik geloof dat ik er ben voor de cliënten, de cliënten zijn er niet voor mij”

Anneke

“Ik denk dat iedereen die begint met werken in de zorg, gewoon wil zorgen. En ik denk dat als je dat wilt doen, en wilt volhouden, je voor jezelf moet zorgen.”

Anneke

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Erasmus', located in the bottom right corner of the page.

Team als ecosysteem

- Zorgverleners stellen er belang in deel uit te maken van een groter geheel
- Zij vinden samenwerking en het collectief zorgen voor cliënten belangrijk
- Maar ervaren ook dat collectieve routine een obstakel kan zijn voor cliëntgericht werk en persoonlijke groei



Erasmus

Lessen voor toezicht, management en onderzoek

- Verschillende waarden verrijzen in het dagelijkse zorgwerk, verhouden zich tot en interacteren met elkaar.
- Valse tegenstelling: het conflict van het wegcijferen van jezelf ten faveure van de cliënt en het collectief en gezien worden als persoon en professional
- Er is niet één oplossing, een 'goed'
- Een andere kijk op waarderingspraktijken voor beleid, management en toezicht is nodig
- Met nadruk op zorgwerk als professie geen roeping

The logo for Erasmus, featuring the word 'Erasmus' in a stylized, handwritten script font.

Dank voor jullie aandacht

Jooske Leenders

Rotterdam, 7 oktober 2022

Erasmus School of
Health Policy
& Management

Botsende kaders

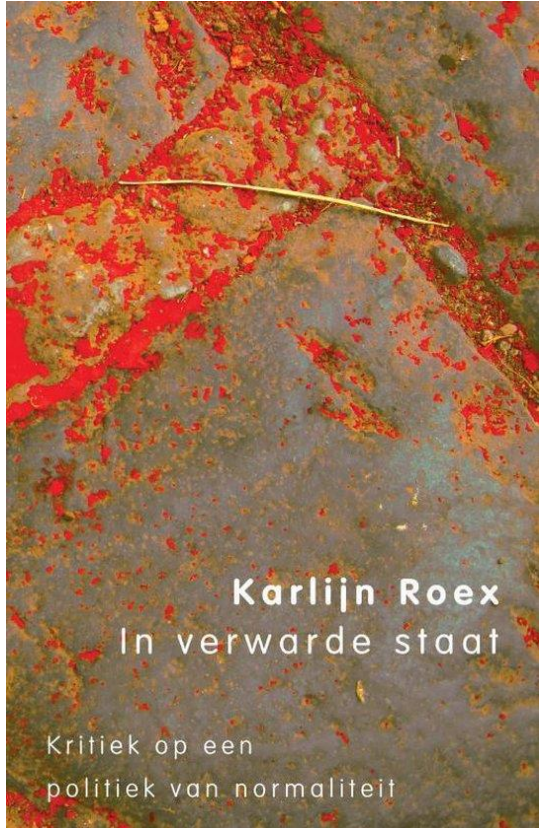
De ontwikkeling van reflexief toezicht met behulp van
narratieve verantwoording

Prof.dr. Roland Bal
ESHPM

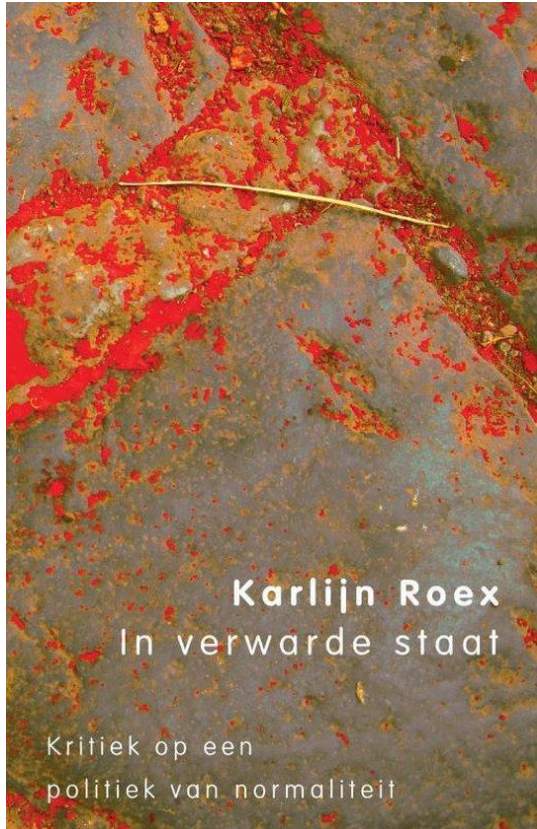
Vrijdag 7 oktober 2022
Erasmus Paviljoen

Erasmus University Rotterdam





Erasmus



- De meervoudige “verwarde” persoon
 - Risico voor openbare orde
 - Potentieel gevaar voor personen
 - Iemand die zorg nodig heeft, soms tegen diens wil
 - Bezorger van overlast voor buurt/huisgenoten
 - Een mens – soms onbegrepen

Erasmus

Botsende kaders

- Maatschappelijke dienstverlening sterk gesiloiseerd
 - Verschillende wettelijke en financiële kaders
 - Verschillende taal
 - Verschillende professionele rollen
- Wordt versterkt door verantwoordingsrelaties en toezicht
 - Toezicht georganiseerd binnen wettelijk kader
 - Creëert organisaties in eigen beeld
 - Nauwelijks zicht op netwerk van organisaties



Erasmus

Naar reflexief toezicht?

- Reflexief toezicht: heeft oog voor eigen performativiteit
 - Zowel 'bedoelde' als 'onbedoelde' effecten
 - Rekening houdend met mogelijkheden onder toezicht staanden
 - Zicht op beperking eigen blik
 - En op netwerk van andere toezichthouders
- Vooral van belang bij complexe problematiek|kwetsbare groepen
 - Geen duidelijk beeld van netwerkeffecten
 - Geen duidelijke adressant voor het toezicht
 - Beperkte kennis over 'goede' dienstverlening
 - Gebrek aan normen voor goed handelen



RUN-studie

- Bevorderen reflexief toezicht door narratieve verantwoording
 - Gericht op kwetsbare groepen:
 - Mensen met dementie thuis en hun naasten
 - Jongeren met mentale problematiek
 - Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt
- Ophalen cliëntervaringen
- Reflexieve sessies met toezichthouders
- Testen met narratieve verantwoording

ism vele toezichthouders, cliëntorganisaties,
drie universiteiten
en onder bezielende leiding van Prof. Pot!



Erasmus School of
Health Policy
& Management

Afsluiting Symposium

'Wie heeft het voor het zeggen?'

Toezicht op langdurige zorg

Erasmus University Rotterdam



Erasmus School of
Health Policy
& Management

Hartelijk dank!

We zien u graag bij de oratie

'Wie het weet mag het zeggen'

Toezicht op persoonsgerichte langdurige zorg

Locatie: Aula (Erasmus Building)

Start: 16.00 uur

Erasmus University Rotterdam



Carillon bespeeld door Christiaan Winter

1. Leonardo Vinci (1690-1730): Sonata in D (Adagio & Allegro)
2. Gerard Boedijn (1893-1972): Aquarium miniaturen
 - Intrada der zwaardvissen
 - Springrei der watervlooiën
 - Pavane der slakken
 - Wals der waterplanten
 - Tango der goudvissen
 - Quickstep der stekelbaarsjes
3. Willem Vogel (1920-2010): Tema ostinato
4. Jan Pzn. Sweelinck (1562-1621): Ballo del Granduca
5. Albert de Klerk (1917-1998): Sweelinckfantasie

