

# De feiten op tafel



Dit is een eenmalige uitgave van Patiëntenfederatie Nederland, behorende tot het project 'Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen' dat is opgestart door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Deze uitgave is primair bedoeld voor zorgbestuurders van verpleeg- en verzorgingshuizen. Ter inspiratie om zelf in gesprek te gaan met uw bewoners en hun ervaringen te gebruiken ter verbetering van de kwaliteit van de zorg. ■

**Patiëntenfederatie Nederland**

Churchilllaan 11

3527 GV Utrecht

T 030 297 03 03

[www.patiëntenfederatie.nl](http://www.patiëntenfederatie.nl)

# De feiten op tafel

Tussenrapportage  
waarderingen binnen  
de verpleeghuiszorg  
2015-2016

De grootste ervaringsite in de zorg.



## Voorwoord

# De stem van de bewoner gehoord

Er wordt jaarlijks veel over de Nederlandse verpleeghuiszorg geschreven, maar hoe voelen de bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen zich nu echt? Wat maakt hen blij en geeft hen elke dag zin om weer op te staan? Zeer belangrijke vragen, waar je als buitenstaander maar lastig een antwoord op kunt krijgen.

Dat is precies de reden dat Patiëntenfederatie Nederland in 2015 besloot interviewteams in te zetten om met de bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen te praten. Dit initiatief kwam tot stand in het project 'Waardigheid en Trots'. Speciaal getrainde, onafhankelijke interviewers stellen gerichte vragen om zo goed mogelijk in beeld te krijgen wat de levenskwaliteit van de bewoners is. Tegelijkertijd is er alle tijd voor de bewoners om hun ervaringen te delen en aan te geven wat er goed is en wat er beter kan. Daarbij gaat het ons vooral om het verhaal achter de cijfers van de bewoners.

Door de enorme inzet van onze interviewers hebben we inmiddels meer dan 11.500 bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen gesproken. In combinatie met de waarderingen die telefonisch door de interviewers en via de website zijn opgehaald, komen we uit op ruim 22.000 waardevolle ervaringen op ZorgkaartNederland. Deze interviews bieden een schat aan informatie. In de eerste plaats voor de mensen die moeten besluiten in welke instelling zij (of een familielid) gaan wonen. Een zeer belangrijk en ingrijpend besluit, waarbij ervaringen van mensen die er daadwerkelijk wonen een belangrijke rol kunnen spelen. Via ZorgkaartNederland kan iedereen de interviews met de bewoners raadplegen om een gerichte keuze te maken.

Maar ook de bewoners zélf profiteren van het initiatief van Patiëntenfederatie Nederland. Via de uitgewerkte interviews krijgen de verpleeg- en verzorgingshuizen waardevolle informatie over wat er leeft onder de bewoners. De directie kan het beleid vervolgens op de wensen van de bewoners aanpassen. En de medewerkers kunnen met hen in gesprek gaan om de kwaliteit van de zorg daadwerkelijk te verbeteren.

Alhoewel het gemiddelde rapportcijfer zo op het oog mooi is, signaleren we wel degelijk problemen in de verpleeghuiszorg. In veel verpleeg- en verzorgingshuizen is er gedurende de avonduren en in het weekend te weinig personeel. Ook zorgt de inzet van tijdelijk personeel voor onrust: te veel nieuwe gezichten zijn niet goed voor de kwetsbare groep bewoners, die behoefte heeft aan vastigheid. Bewoners zijn tot slot soms ook heel eenzaam.

Over deze en andere aspecten kunt u lezen in deze tussenrapportage. We rekenen erop dat de directies onze suggesties voor verbetering ter harte nemen. Zodat de verpleeghuiszorg en het welzijn van de bewoners verbeteren. Uiteraard gaan we de komende maanden weer volop op pad om nog meer waardevolle ervaringen op te halen!



Dianda Veldman  
Directeur-bestuurder  
Patiëntenfederatie Nederland



# Kwaliteit verpleeghuizen en welbevinden bewoners

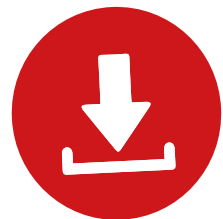
**Zoals u ongetwijfeld al eerder heeft gelezen**, hebben we bij Zorgkaart-Nederland de mooie uitdaging om 70.000 ervaringen op te halen in drie jaar tijd. Het project is onderdeel van het programma 'Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen' dat is opgestart door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

**We vragen bewoners** van de verpleeg- en verzorgingshuizen wat zij van hun huis vinden. Hoe ervaren zij de zorg? Wordt er naar ze geluisterd? Maar ook hun familie of mantelzorgers wordt gevraagd hoe zij de zorg en service ervaren. Zo ontstaat er voor bewoners, instellingen én potentiële bewoners een duidelijk beeld van de instellingen. Op deze manier kunnen potentiële bewoners zich beter oriënteren, voordat zij een keuze voor een bepaald verpleeg- of verzorgingshuis maken.



Ons interviewteam is nu een jaar op pad, dus tijd voor een terugblik:

### Opgehaalde waarderingen



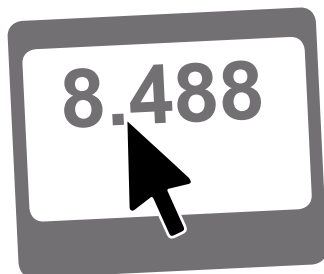
**22.984**

totaal opgehaald

**3.225**



telefonisch  
door interviewers



via de website  
ZorgkaartNederland.nl

**11.271**



via interviewteam



**41** interviewers



**479.631**  
minuten met bewoners  
gesproken



**698** verpleeg- en  
verzorgingshuizen  
bezoekt

Onderzoeksbureau SAMR organiseert en coördineert de interviewteams. SAMR heeft Nederland voor de interviews in zes regio's ingedeeld. De interviewers komen uit de regio zelf, wat als voordeel heeft dat zij zich beter in de bewoners kunnen verplaatsen. De bewoners kunnen zo ook in hun eigen dialect hun ervaring delen.

**Gemiddeld bezoeken twee interviewers** een verpleeg- of verzorgingshuis. Dit is mede afhankelijk van het aantal bewoners dat geïnterviewd gaat worden. De interviewers krijgen vooraf een lijst met alle bewoners. Op die lijst staat welke bewoners niet geïnterviewd mogen worden. Dit gaat bijvoorbeeld om mensen met een verregaande vorm van dementie. Maar ook om bewoners voor wie een interview een te grote inbreuk is op rust en welzijn. Uiteraard kunnen de bewoners dit zelf ook aangeven. Zij krijgen vooraf een flyer of brief waarin de komst van de interviewers wordt aangekondigd. De medewerkers van het verpleeg- of verzorgingshuis worden ook van tevoren geïnformeerd.

**Het is belangrijk dat** de verpleeg- en verzorgingshuizen de ervaringen na het bezoek van ons interviewteam blijven ophalen bij bewoners en hun familie of mantelzorgers. Zo houden we het beeld actueel op ZorgkaartNederland. En kunnen instellingen laten zien dat zij naar hun bewoners hebben geluisterd, doordat dit terug te lezen is in de waarderingen.

**Uiteraard staan de huizen** er niet alleen voor als ons interviewteam weg is, maar kunnen wij ze op verschillende manieren ondersteunen bij het continu ophalen van waarderingen. Zo dragen we samen bij aan het vergroten van de kwaliteit en transparantie in de zorg.

Bedankt!



“Mijn moeder stond al met één been in het graf.

Bij dit verpleeghuis bloeide ze helemaal op.

Mijn dank is groot!

Het is een feest om bij hen binnen te lopen.”

# ONS INTERVIEWTEAM OP PAD



“Misschien niet veel waarderingen opgehaald vandaag, maar wel hele leuke gesprekken gehad. En daar word ik heel blij van! Het is ook zulk leuk werk, op naar de volgende afspraak.”



“De dames die zelfstandig wonen hebben veel indruk gemaakt, wat zijn ze leuk! Mevrouw van 95 is nog zo actief, wordt wel iedere dag geholpen met haar steunkousen. Ze heeft hier eerst met haar man gewoond, maar nu alweer 6 jaar alleen. Gelukkig kan ze het goed vinden met de buurvrouw. Ze gaan samen naar de activiteiten. Na afloop zag ik ze arm-in-arm lopen, echt zo mooi.”




“Als kinderen zijn we uiterst tevreden over de behandeling van onze moeder. Ze is erg opgeknapt sinds ze hier verblijft. Het team is uiterst lief en zorgzaam. We worden altijd keurig op de hoogte gehouden als er wat aan de hand is. Wij zijn dus heel erg tevreden.”

# Wat maakt bewoners blij?

Uit de waarderingen die de interviewteams hebben opgehaald, blijkt dat de bewoners over het algemeen redelijk tevreden zijn over het leven in hun verpleeg- of verzorgingshuis. Het gemiddelde cijfer van de huidige waarderingen op ZorgkaartNederland is namelijk een 7,85. Dat cijfer is het gemiddelde van de zes deelscores die de bewoners geven op de aspecten Afspraken, Behandeling, Medewerkers, Informatie, Luisteren en Accommodatie.





“Het verpleeghuis krijgt van mij een hele dikke tien. Het is in een woord geweldig. Het appartement is heerlijk ruim en praktisch ingericht. Ik kon hier gelukkig heel veel spullen kwijt en mis mijn oude woning absoluut niet. De medewerkers geef ik het liefst iedere morgen een kus, zo goed zorgen ze voor me. Als je ze nodig hebt, zijn ze er meteen. En ik kon heel goed met ze praten over het overlijden van mijn man. Ik vind het ook prettig dat hier veel wordt georganiseerd, ook activiteiten met familie.”

“Uitstekende kok en prima keuken. Erg lekker eten en zeer gevarieerd. Uitgebreide keuze uit menu's. En fijn dat zowel in de middag als in de avond gekozen kan worden om warm te eten. Ook de snacks zijn uitstekend. Heerlijke uitsmijter met ham en kaas!”

Veel bewoners zijn dus tevreden over de plek waar ze wonen, maar welke zaken zorgen nu precies voor deze tevredenheid? Daarom hebben we alle waarderingen met een gemiddelde van een 8 of hoger geanalyseerd.

Het blijkt dat in de positieve waarderingen het vaakst de medewerkers worden genoemd. Veel voorkomende woorden in deze waarderingen zijn 'behelpzaam', 'lief' en 'praatje'. Persoonlijk contact met de medewerkers kan dus het verschil betekenen tussen een ruime voldoende en een zeer hoog cijfer.

Op de tweede plaats vinden we opmerkingen over de kamer. Dit gaat niet alleen om waarderingen waar het woord 'kamer' in wordt genoemd, maar ook woorden als 'appartement' en 'uitzicht' tellen mee.

Op de derde plaats staat het eten. Goede en lekkere maaltijden zorgen dus ook voor een hoog cijfer op ZorgkaartNederland.

Uiteraard moet de basis van de zorg (medicatieveiligheid, goed opgeleid personeel) in orde zijn, maar het zijn juist de positieve zaken die écht het verschil maken als het om het welzijn van de bewoners gaat.

### Top-3 genoemd in waarderingen hoger dan een 8:

1. Contact met personeel
2. Kamer
3. Eten

*"Het geeft ons heel veel rust om te weten dat mijn vader daar veilig en in hele goede handen is.*

*Ze doen van alles met de mensen zoals kleuren, tekenen, jeu de boules, zingen en naar de kerk.*

*Ze doen allerlei leuke dingen.*

*Ze zijn zelfs 14 dagen geleden met z'n allen naar de dierentuin geweest.*

*Teder jaar organiseren ze een familie barbecue, dat regelen de medewerkers allemaal.*

*Ze moeten zo doorgaan!"*



# ‘We brengen de persoonlijke wensen van de bewoners in kaart’



**Naam:** Gerben Bresser

**Functie:** manager ContactPulse (onderdeel van onderzoeksbureau SAMR)

**Werkzaamheden:** eindverantwoordelijk voor de interviewteams

## Interviewers zijn zeer betrokken

‘Wat ik het leuke vind aan mijn team, is dat alle interviewers stuk voor stuk zeer betrokken zijn. Ze hebben allemaal affiniteit met (mantel) zorg en ouderen, zijn erg gemotiveerd en komen met uitgebreide verhalen terug. Het komt weleens voor dat we niet alle bewoners hebben gesproken, omdat er iemand niet aanwezig was. De interviewers denken met me mee over hoe we dit een volgende keer beter kunnen aanpakken.’

Gerben ziet ook dat de bewoners het fijn vinden dat er even tijd voor ze wordt vrijgemaakt. ‘We hebben nagedacht over een bedankje voor hun deelname, maar de bewoners vinden de aandacht al een mooi cadeautje. De interviewers werken natuurlijk met een vragenlijst, maar daar worden veel verhalen omheen verteld door de bewoners. Iedereen heeft al een aardig leven achter zich, dus we horen de meest boeiende verhalen.’

## Ouderen delen hun ervaringen

‘Wat ik een mooie gedachte vind achter dit project, is dat we ook de ouderen een stem geven. Zij zijn minder internetvaardig, dus dit is een mooie manier om ook hun ervaringen te horen. En waar het ons om gaat, is het verhaal achter het cijfer. Tijdens face-to-face gesprekken kunnen we goed doorvragen.’

‘Voor de interviewers is het ook leerzaam om te zien hoe hun toekomst er uitziet. Zij hebben nu de kans om op zoveel plekken binnen te kijken. Ze zien met eigen ogen wat de verschillen zijn tussen de huizen. Maar er is geen goed of slecht, wij kunnen niet bepalen voor iemand anders wat wel of niet belangrijk is. We zijn bijvoorbeeld bij een mevrouw langs geweest die in een vrij kleine kamer in de Jordaan woonde. Maar zij vond het fantastisch dat ze nog middenin de Jordaan woonde en nam de grootte van haar huis voor lief. Je moet dus echt kijken naar de persoonlijke wensen van de bewoners en daarom is het ook zo belangrijk dat wij dit allemaal in kaart brengen.’



“Zeer grote betrokkenheid bij cliënten van alle medewerkers. Mijn moeder gaat iedere keer met veel plezier naar de dagbehandeling wat voor ons als kinderen een hele geruststelling is.”

# ‘Met ZorgkaartNederland kan ik echt het verschil maken!’



**Naam:** Age Brugman

**Functie:** marketing- en communicatieadviseur bij Cordaan

**Werkzaamheden:** informeren en enthousiasmeren van de zorgmedewerkers om zoveel mogelijk waarderingen op te halen binnen Cordaan

## Iedereen enthousiast

‘Toen ik een half jaar geleden begon met dit project, hadden we in vijf jaar al zo’n 400 waarderingen op ZorgkaartNederland gekregen. Maar er was niemand actief mee bezig en dat moest veranderen. De waarderingen geven ons niet alleen inzicht in hoe onze bewoners onze zorg ervaren, maar laten ook aan toekomstige bewoners zien hoe onze zorg gewaardeerd wordt. Hoe meer waarderingen, hoe beter dus.’

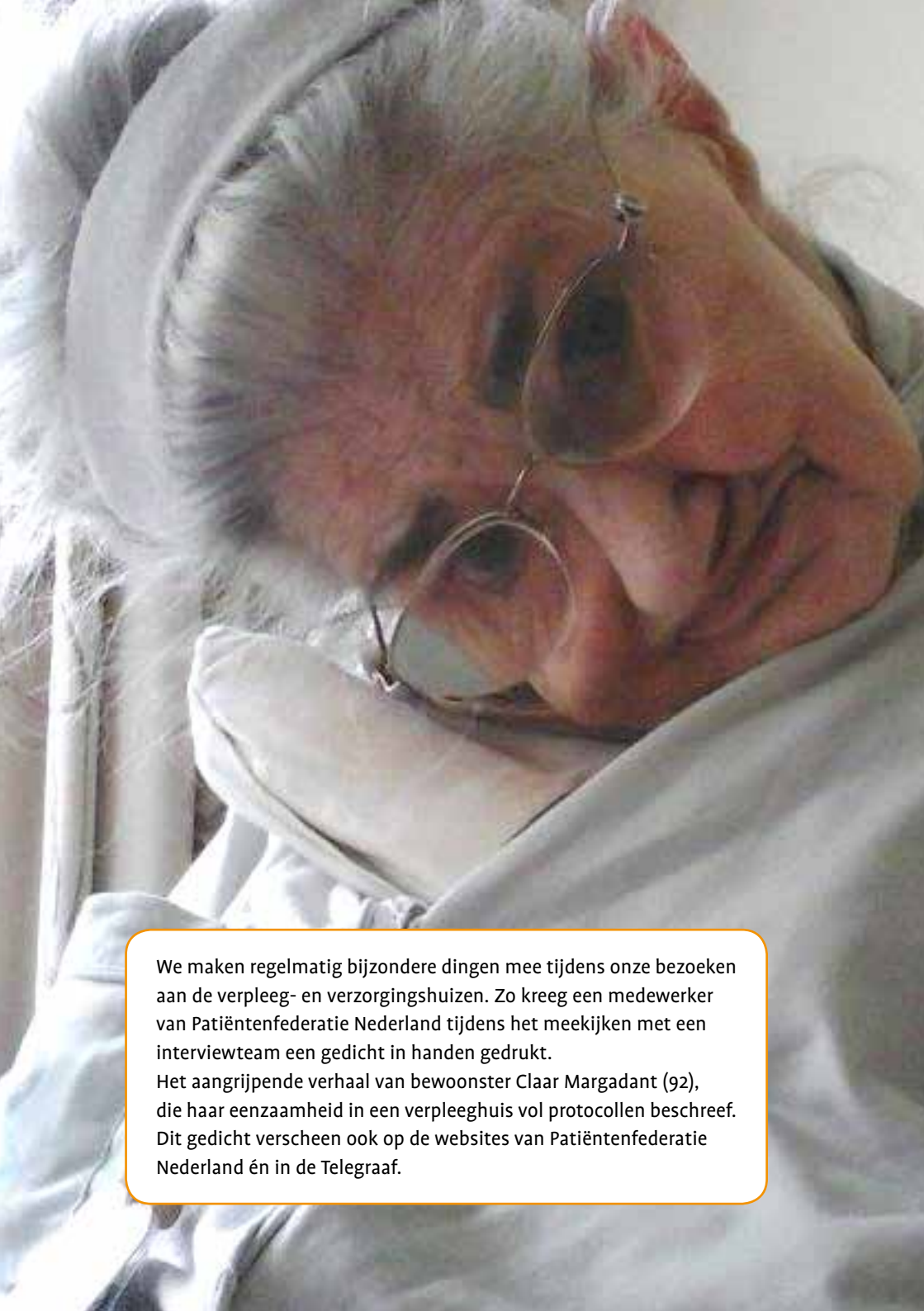
‘Ik heb het afgelopen half jaar veel van onze locaties bezocht en presentaties gegeven over ZorgkaartNederland. In het begin waren sommige collega’s huiverig. Ze moesten er aan wennen ze op deze manier gewaardeerd zouden worden. Toch heb ik ze kunnen laten inzien dat we het uiteindelijk doen om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Inmiddels is iedereen enthousiast en raakt ZorgkaartNederland steeds meer geïntegreerd in onze organisatie.’

## Toevoeging op eigen kwaliteitsonderzoek

‘Voorheen onderzochten we al twee keer per jaar wat onze bewoners van ons vonden. We gebruikten hiervoor een verkorte versie van de

CQ-index, maar dit zijn meer gesloten vragen gericht op de zorghandelingen. ZorgkaartNederland heeft een andere invalshoek. Het gaat meer om de beleving van onze bewoners dan om het exact meten van de kwaliteit en daarom is het een goede toevoeging op onze eigen onderzoeken. We willen niet alleen een cijfer krijgen, maar ook het verhaal erachter horen. Juist doordat de interviewers kunnen doorvragen, krijgen we interessante informatie. Daarnaast zijn de waarderingen op ZorgkaartNederland, in tegenstelling tot die van de CQ-index, ook begrijpelijk voor bewoners. Hierdoor kunnen nieuwe bewoners een betere keuze voor een zorgorganisatie maken.’

‘Inmiddels hebben we bijna 1.000 waarderingen gekregen en die zijn veelal zeer positief. Het leukste is dat de waarderingen ons regelmatig nieuwe inzichten geven, waarmee we ook aan de slag kunnen. Zo zijn natuurlijk de professionele zorghandelingen van onze medewerkers van belang, maar vaker werd nog de bejegening genoemd. Voor onze bewoners is het van groot belang dat ons personeel aardig, lief, geduldig en inlevend is.’



We maken regelmatig bijzondere dingen mee tijdens onze bezoeken aan de verpleeg- en verzorgingshuizen. Zo kreeg een medewerker van Patiëntenfederatie Nederland tijdens het meekijken met een interviewteam een gedicht in handen gedrukt.

Het aangrijpende verhaal van bewoonster Claar Margadant (92), die haar eenzaamheid in een verpleeghuis vol protocollen beschreef. Dit gedicht verscheen ook op de websites van Patiëntenfederatie Nederland én in de Telegraaf.

## In het Verzorgingshuis.

Mijn leven wordt een soort staccato  
op de onderstroom van tijd:  
telkens andere gerichten -  
wel steeds vol zorg, heel toegewijd.

Al die wit-geklede vrouwen  
schieten je dagen in en uit,  
dikwijls met een vriendlijk woordje,  
vaak ook zonder stemgeluid.

Ze kloppen niet, maar zeggen "Mevrouw",  
dat is door de directie opgedragen;  
zo word je dus een vreemde ding.  
op 't einde van je levensdagen.

Ze wassen, kleden, voeden je,  
geen prikken, medicijn;  
bespreken met je nieuwe dokter  
wat voor jou geschikt zal zijn.

Je wensen worden ingewilligd  
voor zover dat haalbaar is,  
-en een busrit of een boordje staat  
lijkt hem voor jou een belevenis.

Je moet dat dan wel zelf betalen,  
want slechts voor niets schijnt kon of maan;  
de Overheid kan dat bepalen -  
die ziet nummers, geen personen aan.

Bedenken die regereiders nooit  
hoe zij eens zelf tot de oudjes gaan horen?  
Maar ach, wellicht zal dan euthanasie  
wel niemands gemoedsrust meer verstoren....

In het verzorgingshuis

Mijn leven was een voortdurende  
 : bij het overstromen van tijd  
 - met mijn andere ziele  
 Wel steeds tot roep, heel toevallig  
 Al die witte gebelde van  
 Zichten je open in en uit,  
 tikwijf met een vriendlijk woordje  
 "vroegste" maar het was  
 je kloppen met, maar zeggen "vroegste"  
 ; met de laatste opgevoerd  
 te word je dan een vrees  
 op 't einde van je levensdagen  
 je wasen, kleden, vooen je  
 ; met je, met je  
 deperken met je minne dat  
 wat voor het gezicht van zijn  
 je wasen met je minne dat  
 , is maar dat voor  
 en een kind of een dode  
 licht hem voor een bevoor

Het aangrijpende verhaal van de vrouw van de dokter  
 die haar eenzaamheid leegde op de telegraaf  
 Dit gedicht verscheen oorspronkelijk in de Telegraaf  
 Nederland én in de Telegraaf



# Wat maakt bewoners droevig?

**De Nederlandse verpleeghuiszorg bevindt zich in een moeilijke overgangperiode. In de eerste plaats door de nieuwe wetgeving. Doordat de Wet Langdurige Zorg (Wlz) de AWBZ heeft vervangen, wonen ouderen nu langer thuis. Gevolg hiervan is dat de mensen die tegenwoordig in verpleeg- en verzorgingshuizen komen te wonen, zwaardere zorg nodig hebben. Hebben de instellingen wel goed gereageerd op de veranderingen door bijvoorbeeld hun personeel bij te scholen?**

Instellingsrapporten van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) lieten in de afgelopen

maanden zien dat er - vooral ook achter de schermen - het nodige mis is in de verpleeghuiszorg. Zo hebben dit jaar vier instellingen een aanwijzing gekregen van de IGZ, wat nog een stap verder is dan verscherpt toezicht.

Als we kijken naar de waarderingen die binnenkomen op ZorgkaartNederland.nl, dan valt ons ook één en ander op. Kijken we alleen naar het gemiddelde cijfer, dan lijkt het goed te gaan binnen de verpleeg- en verzorgingshuizen. Maar een cijfer alleen zegt niet zoveel, het gaat ook om het verhaal erachter. Juist daar wordt op doorgevraagd door onze interviewteams en juist dan hoor je de meest tragische verhalen.

“Er is weinig persoonlijke aandacht. Daarom zit ik eenzaam in mijn kamer. Ik vergeet soms ergens naartoe te gaan, maar ik word ook niet opgehaald.”



Uit onze analyse van de waarderingen komen de volgende aandachtspunten naar voren:

## Onderbezetting

**Onze interviewteams horen regelmatig klachten over personeelsgebrek in verpleeg- en verzorgingshuizen. We zien deze klachten ook in de waarderingen die rechtstreeks op ZorgkaartNederland.nl zijn geplaatst.**

In 18,4 procent van de nu 47.500 waarderingen over verpleeg- en verzorgingshuizen (dit gaat om het totaal aantal waarderingen dat binnen de verpleegsector vanaf de start van ZorgkaartNederland is opgehaald), blijkt een klacht over personeelstekort te staan. Dat gaat niet alleen om waarderingen waarin het woord ‘personeelstekort’ voorkomt, maar ook om teksten als ‘er zijn te weinig handen aan het bed’ en ‘er zijn meer mensen op de vloer nodig’.

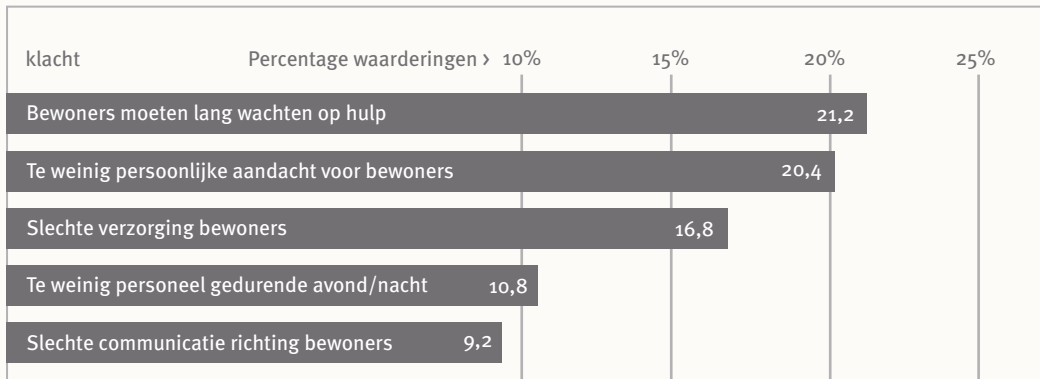
In die waarderingen benoemen bewoners en mantelzorgers veelal ook de gevolgen van het personeelstekort. Het belangrijkste gevolg is dat bewoners lang moeten wachten op hulp. In 21,2 procent van de waarderingen klagen bewoners hierover. Zij geven bijvoorbeeld aan dat ze lang moeten wachten tot ze naar het toilet kunnen. Bijna net zo vaak (20,4 procent van de waarderingen met een klacht

over personeelstekort) zeggen bewoners dat er te weinig aandacht voor hen is. Door de onderbezetting moet het personeel keihard werken en is er geen tijd voor een praatje. Persoonlijk contact vinden bewoners juist heel belangrijk, dus dit is een zeer ongewenst gevolg van onderbezetting. Nog kwalijker is het als het personeelstekort zich vertaalt in minder goede verzorging. Dit is in 16,8 procent van de waarderingen met klachten over te weinig personeel het geval.

We zien ook een groot verschil tussen de goed en de slecht scorende verpleeg- of verzorgingshuizen. Bij de tien best gewaardeerde verpleeg- of verzorgingshuizen komt er in slechts 6,1 procent van de waarderingen een klacht over personeelstekort voor. Bij de tien slechtst scorende verpleeg- of verzorgingshuizen is dit maar liefst 25,7 procent. Andersom geredeneerd kunnen we ook zeggen dat een goede personele bezetting zich vertaalt in een mooi cijfer op ZorgkaartNederland.

“Mijn oma kwam terecht op de crisis-afdeling na een val, waarbij zij een botbreuk opliep. Als gevolg daarvan kreeg ze een delier. De verwarming werkte 2,5 week lang niet. Vaak lag zij in haar eigen ontlasting, wat ik opruimde. Ik waste haar en voedde haar. Na 3 weken kwam oma ondervoed, uitgedroogd en met een verwaarloosde blaasontsteking en 1 liter urine op de spoedeisende hulp.”





“Wordt erg slecht geluisterd, m’n oma is inmiddels al twee keer gevallen en de bewoners maken onderling ruzie omdat er niks wordt gedaan met hen of een ander wordt voorgetrokken. Slecht, kan er niets positiefs over zeggen, erg jammer.”

## Te laag opgeleid, tijdelijk personeel



**Door alle wijzigingen in de zorg blijven ouderen langer dan voorheen thuis wonen. Eenmaal in het verpleeghuis hebben bewoners niet alleen meer, maar ook complexere zorg nodig. Daardoor is het noodzakelijk dat het personeel opgeleid is om die zorg te leveren. Naast goed gekwalificeerd personeel, is ook een grote hoeveelheid vaste krachten van belang. Nieuwe gezichten blijken namelijk voor onrust te zorgen bij de bewoners.**

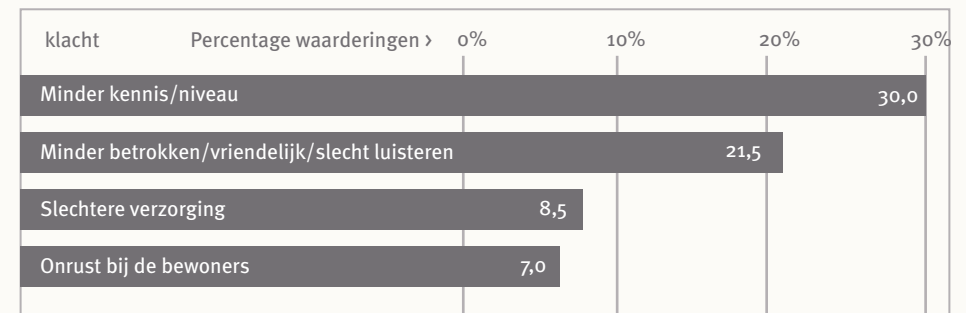
In 5 procent van de waarderingen staat een opmerking over tijdelijk personeel. Dat lijkt misschien maar een klein percentage, maar er wordt door de interviewers en in het waarderingsformulier op ZorgkaartNederland.nl niet specifiek naar gevraagd. Deze bewoners beginnen dus uit zichzelf over dit onderwerp.

In 30 procent van deze gevallen komt uit de waarderingen naar voren dat het tijdelijke personeel niet goed opgeleid is en/of zorg van een lager niveau levert. Dit probleem komt met name naar voren als een verpleeg- of verzorgingshuis stagiaires het werk van vaste medewerkers laat doen. Dat onderstreept ook dat stagiaires die het vak nog moeten leren niet teveel verantwoordelijkheden moeten krijgen.

“Slechte communicatie. Als ik van tevoren wist dat er op deze manier met mijn moeder om werd gegaan, had ik mijn moeder nooit over laten plaatsen. Het personeel is heel onvriendelijk, ook naar mijn moeder. Afspraken worden elke keer niet nagekomen.”



Dit zijn geen incidenten, zo staan er veel negatieve ervaringen over verpleeg- en verzorgingshuizen op ZorgkaartNederland. Al deze verhalen maken duidelijk dat er nog veel misgaat in de Nederlandse verpleeghuiszorg. Wij hopen dat de instellingen deze klachten serieus nemen en de kwaliteit van de zorg actief verbeteren. Ook de IGZ gebruikt de waarderingen op ZorgkaartNederland bij het bepalen van de verpleeg- en verzorgingshuizen die bezocht moeten worden.





“Zeer slechte instelling. Ondeskundig en onvriendelijk personeel. Op het gebied van dementie en moeilijk gedrag van bewoners zeer onprofessioneel en soms ook onbeschoft (uitschelden) gedrag van het personeel naar de cliënt en diens familie.”

# ‘ZorgkaartNederland is een integraal onderdeel van ons kwaliteitsprogramma’



**Naam:** Laurent de Vries

**Functie:** Raad van Bestuur Viattence

**Werkzaamheden:** als de eenkoppige Raad van Bestuur neemt hij strategische beslissingen voor Viattence. Hij heeft een afwijkende visie op wat belangrijk is in de zorg.

## **Voor 2015 was u directeur van GGD Nederland. Vanwaar de overstap naar de ouderenzorg, toch een geheel andere sector?**

Mijn vorige baan was een Haagse functie. Veel overleg met het ministerie en met de Kamer. Het ging om macht, geld en invloed en de inhoud was onderschikt. In mijn huidige baan gaat het om echte mensen. Ik hoop het verschil te maken richting echt goede zorg voor onze bewoners.

## **Heeft u toen u in dienst trad gekozen voor een cultuurverandering of juist kleine, zeer geleidelijke veranderingen?**

Mijn belangrijkste speerpunt was een gesprek met de medewerkers over hun visie. Een gesprek met de nadruk op de zaken waar we het over eens zijn. Verder zijn we begonnen met de bouw van nieuwe panden. Daarbij ligt de nadruk op herkenbare ontwerpen. Dus geen fancy kranen, maar exemplaren die door de bewoners ook als kraan herkenbaar zijn. Want bewoners kunnen vaak zelf hun tanden wel poetsen, als ze de benodigde dingen maar van vroeger herkennen. Tot slot heb ik me ook twee dagen laten opnemen als verpleeghuisbewoner. Om een beeld te krijgen hoe de bewoners de zorg ervaren en die ervaringen mee te nemen in de besluitvorming voor Viattence.

## **Wat ziet u als het grootste verbeterpunt voor de zorg?**

De manier waarop naar de bewoners gekeken wordt. De IGZ werkt met het medisch model, dat uitgaat van de ziekte. En dus ligt bij hen de focus nogal op zaken als medicatieveiligheid. Terwijl het wat mij betreft juist gaat om welzijn: wat kunnen de mensen wél. Het gaat om zingeving, dat de bewoners een reden hebben om op te staan. Zo hebben we een 93-jarige bewoonster met dementie die breiessen geeft aan de zorgmedewerkers. Ondanks dat ze uiteraard haar beperkingen heeft, kan ze dat nog prima doen. Ze haalt er een deel van haar levensvreugde uit. Dat is wat ik onder zingeving versta. Een ander voorbeeld is de wens dat onze medewerkers 's ochtends niet zo de kamers binnenlopen en daarbij het licht aan doen, maar dat de bewoners dat zélf doen voordat de zorgprofessional binnenkomt.

## **Moet het personeel ook extra cursussen of trainingen hebben om het cliëntenwelzijn meer centraal te stellen?**

Nee, het is vooral een kwestie van houding en gedrag. Dus bijvoorbeeld niet blijven staan als je met een liggende bewoner praat, maar eraan gaan zitten om op ooghoogte te kunnen praten. Door die simpele dingen wordt het welzijn van de bewoners een stuk hoger.



**Hoe belangrijk vindt u het dat waarderingen van zorginstellingen beschikbaar zijn via ZorgkaartNederland? Gebruikt u die informatie ook?**

Jazeker, de informatie op ZorgkaartNederland is een integraal onderdeel van ons kwaliteitsprogramma. Daarbij gaat het ons niet heel erg om rapportcijfers, maar juist om de informatie die in de toelichting te vinden is. Als bewoners aangeven dat er kleine zaken zijn waarmee we hun levenskwaliteit kunnen vergroten, dan gaan we alsnog de dialoog aan om die zaken daadwerkelijk te veranderen.

**En wat vindt u van het initiatief van ZorgkaartNederland om met interviewteams waarderingen bij bewoners op te halen?**

Heel erg belangrijk. Het is heel waardevol dat een onafhankelijke persoon dit doet. Een extra voordeel is dat de interviewers speciaal getraind zijn om goede vragen te stellen. Zo komt er waardevolle informatie uit de interviews naar voren, die wij weer kunnen gebruiken voor het vergroten van het welzijn van onze bewoners.

**Tot slot: hoe zou u willen dat de Nederlandse ouderenzorg er over tien jaar uitziet?**

Wat mij betreft mag er vanuit de politiek ook meer aan de wensen van bewoners worden gedacht. Daarom pleit ik voor een cliëntenbudget, dat de bewoners zelf mogen besteden. Zo worden zorginstellingen nog meer gedwongen om naar de wensen van bewoners te luisteren en stijgt het welzijn van de cliënten.



Ons advies;  
immers elke  
onvoldoende is  
er één te veel

## Geachte zorgbestuurder,

**Bewoners moeten erop kunnen vertrouwen dat u er alles aan doet om de zorg passend en veilig te houden. Maar dat is lang niet genoeg.** Het zijn al die andere zaken die er voor zorgen dat de bewoners zich gelukkiger voelen. Denk aan **oprechte aandacht**, omdat u en uw medewerkers werkelijk interesse voor uw bewoners hebben, en daar vanuit handelen. **Luister**. Heb oog en oor voor wat telt voor iemand; bied zorg en ondersteuning die gericht is op wat iemand belangrijk vindt. En wat vinden mensen dan belangrijk? **Gezien en gehoord worden, een fijne kamer, lekker eten**. Dat zijn nu precies de zaken waar ZorgkaartNederland uw bewoners naar vraagt. Genoeg reden om in 2017 ook weer met onze interviewteams op pad te gaan.

Vriendelijke groet,

Dianda Veldman

Directeur-bestuurder Patiëntenfederatie Nederland



Ons advies;  
immers elke  
onvoldoende is  
er één te veel

## Geachte zorgbestuurder,

Dit rapport gaf u een inzage in de kwaliteit van de verpleeghuiszorg door de ogen van de bewoners. Zijn zij ontevreden? Over het algemeen niet. Mogen wij daar genoegen mee nemen? Wij vinden van niet. Elke onvoldoende is er één te veel. **Want elke onvoldoende staat voor een bewoner met één of meerdere onaangename ervaringen.** Als een bewoner te lang op hulp heeft moet wachten of geen aandacht krijgt, moet dat een leerpunt zijn voor een volgende keer. En als mensen ondeskundig geholpen worden en onrust ervaren door personeelwisselingen zijn er verbeteracties nodig.

### Onze belangrijkste aanbevelingen zijn dan ook:

1. Laat de belangrijkste waarde in uw organisatie zijn dat zorg met oprechte aandacht wordt gegeven en dat het aansluit op wat voor uw bewoners telt.
2. Zorg dat het niveau en de bezetting van uw personeel passend zijn bij de vraag van bewoners, het heeft direct consequenties voor hun kwaliteit van leven.

Met deze rapportage brachten we voor u in beeld welke consequenties bewoners ervaren als het opleidingsniveau en de bezetting van het personeel niet passend is. Die consequenties zijn niet zelden groot en ongewenst. Dat onderstreept de urgentie van dit aspect, dat ongetwijfeld vanuit uw bedrijfsvoering de nodige prioriteit heeft. **Kijk door de ogen van uw bewoners naar uw personeelsbestand. Vaak daalt de zorgkwaliteit en de kwaliteit van leven van bewoners door onderbezetting: hoe hard het personeel ook werkt, er is simpelweg niet genoeg mankracht om goede zorg met aandacht te verlenen. En te laag opgeleid personeel heeft vaak niet voldoende kennis om mensen met een zware zorgvraag te bieden wat zij nodig hebben. Het gebruik van veel tijdelijke medewerkers zorgt voor onrust.** De bewoners hebben vastigheid nodig en vertrouwde gezichten. Bovendien vergroot een sterk wisselend personeelsbestand de kans op miscommunicatie. In de waarderings zien we dat bewoners door misverstanden geen medicijnen krijgen. Of de verkeerde medicijnen. Of op een manier worden benaderd die hen niet past.

**Bewoners moeten erop kunnen vertrouwen dat u er alles aan doet om de zorg passend en veilig te houden. Maar dat is lang niet genoeg.** Het zijn al die andere zaken die er voor zorgen dat de bewoners zich gelukkiger voelen. Denk aan **oprechte aandacht**, omdat u en uw medewerkers werkelijk interesse voor uw bewoners hebben, en daar vanuit handelen. **Luister.** Heb oog en oor voor wat telt voor iemand; bied zorg en ondersteuning die gericht is op wat iemand belangrijk vindt. En wat vinden mensen dan belangrijk? **Gezien en gehoord worden, een fijne kamer, lekker eten.** Dat zijn nu precies de zaken waar ZorgkaartNederland uw bewoners naar vraagt. Genoeg reden om in 2017 ook weer met onze interviewteams op pad te gaan.

Vriendelijke groet,

Dianda Veldman

Directeur-bestuurder Patiëntenfederatie Nederland



**Colofon:**

Onze dank gaat uit naar alle deelnemende verpleeg- en verzorgingshuizen, de bewoners die vrijwillig op de foto zijn gegaan, de zeer betrokken interviewers, de zorgaanbieders die wij mochten interviewen en alle organisaties die bij het project betrokken zijn.

**Uitgever:** Patiëntenfederatie Nederland

**Redactie:** Kim Hirs, Alexander Inia, Maaïke Schnabel en Nicole Velthuis van Patiëntenfederatie Nederland

**Fotografie:** Pim Geerts

**Ontwerp:** Lexenzo

**Druk:** Sandedruk

**Oktober 2016**

