



Waardigheid  
en trots op locatie

## Voortgangsrapportage Programma Waardigheid en trots op locatie

Maart 2019





## Inhoudsopgave

1	Introductie .....	4
2	Bereik en voortgang programma .....	5
2.1	Deelnemers Waardigheid en trots op locatie .....	5
2.2	Deelnemers Kwaliteitstrajecten Waardigheid en trots.....	6
2.3	Totale bereik programma's Waardigheid en trots .....	6
3	Bereik website waardigheidentrots.nl en sociale media.....	7
4	Uitkomsten thema's Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.....	9
4.1	Scan kwaliteit verpleeghuiszorg .....	9
4.2	Trendinformatie Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg .....	11
5	Inzet van ondersteuning .....	12

## 1 Introductie

Het ondersteuningsprogramma Waardigheid en trots op locatie is in januari 2019 van start gegaan. 'Waardigheid en trots op locatie' is het aanbod aan de locaties om hen te ondersteunen uit te groeien tot een lerende organisatie om zodoende de kwaliteit van zorg te verbeteren en te borgen en daarmee te zorgen dat de zorg voor bewoners overal goed wordt. Met de ondersteuning vanuit 'Waardigheid en trots op locatie' wordt voor een zorgaanbieder inzichtelijk hoe de verschillende locaties ervoor staan wat betreft de realisatie van het kwaliteitskader en wordt zo nodig ondersteuning op maat geboden.

Het 'Waardigheid en trots op locatie' is een vervolg op het eerdere programma 'Waardigheid en trots' waarin ondersteuning werd geboden aan verpleeghuisorganisaties met een urgent kwaliteitsprobleem. Het programma bouwt voort op de kennis en ervaringen die in dit programma zijn opgedaan. In het derde kwartaal van 2018 een pilot uitgevoerd waaraan een groot aantal locaties hebben deelgenomen en het programma 'Waardigheid en trots op locatie' verder is vormgegeven. Dit document beschrijft de voortgang van het programma Waardigheid en trots op locatie en het eerdere programma Waardigheid tot en met 19 maart 2019 (peildatum).

De deelnemers aan het programma Waardigheid en trots op locatie bestaan uit locaties voor verpleeghuiszorg en PGB-aanbieders die verpleeghuiszorg leveren. Het programma Waardigheid en trots op locatie start met de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Hiermee krijgt de deelnemende locatie inzicht in hoeverre de locatie voldoet aan de kwaliteit zoals aangegeven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit levert een beeld op van sterke punten en ontwikkelpunten. Voor ontwikkelpunten die uit de scan voortkomen is ondersteuning op maat vanuit het programma mogelijk. Dit kan ondersteuning zijn in de vorm van expertsessies, coaching, inzet van netwerken of het aanreiken van tools en instrumenten om de kwaliteit te verbeteren. Door de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg jaarlijks te herhalen bij elke deelnemende locatie wordt inzichtelijk hoe de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zich ontwikkelt.

### Leeswijzer

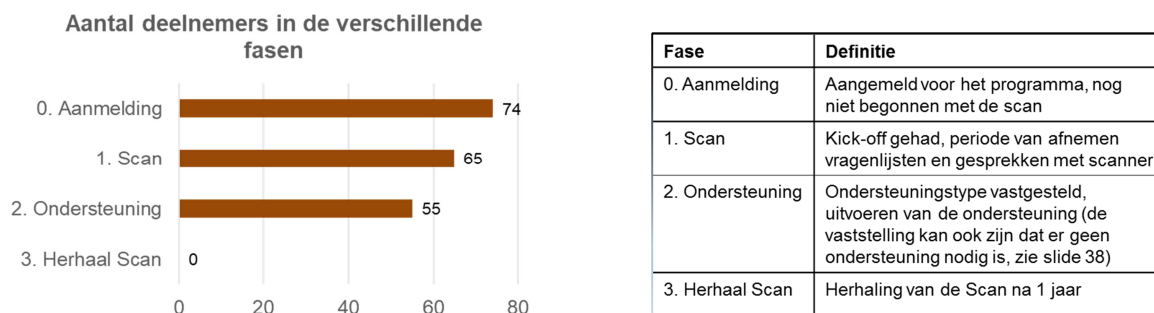
De cijfers die worden getoond zijn de resultaten van de deelnemende locaties in de pilot en de eerste maanden van 2019 (peildatum is 19 maart 2019). De rapportage bevat de volgende onderdelen:

1. Bereik en voortgang programma
2. Bereik website en sociale media
3. Uitkomsten thema's Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
4. Inzet van ondersteuning

## 2 Bereik en voortgang programma

### 2.1 Deelnemers Waardigheid en trots op locatie

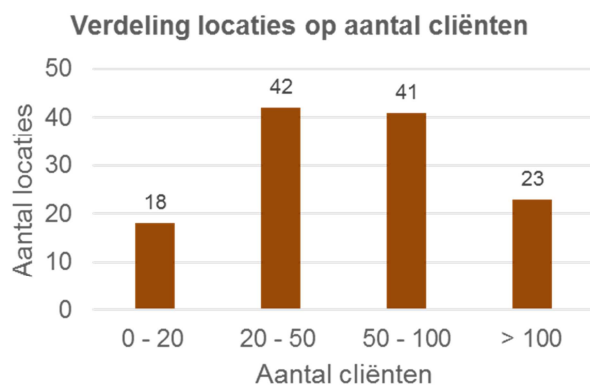
In totaal nemen op dit moment **194 locaties** deel aan het programma Waardigheid en trots op locatie. Een locatie is een deelnemer op het moment dat zij zich aanmeldt om mee te doen aan het programma. Figuur 1 geeft weer in welke fase van het programma de deelnemers zich bevinden.



Figuur 1: deelnemers aan het programma Waardigheid en trots op locatie per fase (instroom tot 19/03/2019).

Aan de deelnemers is gevraagd om welke reden zij zich hebben aangemeld voor het programma. Het grootste deel van de deelnemers geeft aan inzicht te willen in waar de locatie staat ten aanzien van de acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Daarnaast geeft een deel van de deelnemers aan aanknopingspunten of tips voor verbeteringen of aan ondersteuning bij het verbeteren. Ook ziet een flink deel van de deelnemers de Scan als externe onafhankelijke check op waar zij staan t.a.v. het kwaliteitskader.

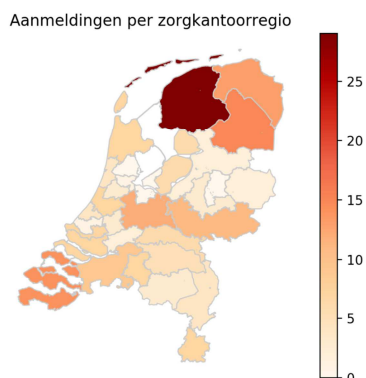
Op basis van de 194 aangemelde locaties wordt het aantal cliënten dat het programma bereikt geschat op **13.000 cliënten**.<sup>1</sup> Het programma richt zich op alle locaties van zorgaanbieder voor verpleeghuiszorg. Figuur 2 laat zien dat zowel kleine als grote locaties zich hebben aangemeld voor het programma.



<sup>1</sup> Deze schatting is gebaseerd op gegevens die 124 van de 194 deelnemende locaties hebben aangeleverd omtrent het aantal cliënten dat zij verzorgen en is geëxtrapoleerd naar 194 locaties.

*Figuur 2: aantal deelnemers naar grootte van de locatie (aantal cliënten)<sup>2</sup>.*

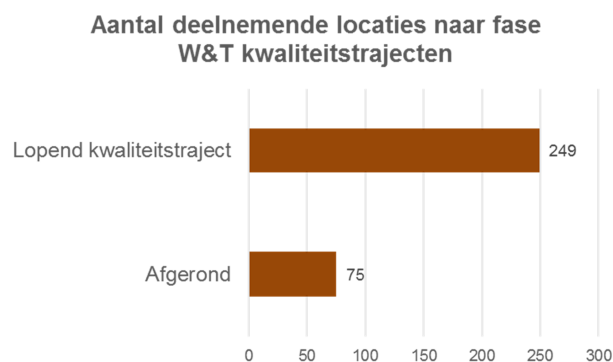
Figuur 3 laat zien hoe de deelnemers aan het programma Waardigheid en trots op locatie zijn verdeeld over de 32 zorgkantoorregio's. In de regio's Friesland, Drenthe, Zeeland en Groningen is het aantal deelnemers het grootst. In de regio's 't Gooi, Midden-IJssel en Zaanstreek/Waterland nemen nog geen locaties deel aan het programma.



*Figuur 3: Aanmeldingen naar zorgkantoorregio.*

## 2.2 Deelnemers Kwaliteitstrajecten Waardigheid en trots

Aan de kwaliteitstrajecten van het programma Waardigheid en trots hebben in totaal **328 verpleeghuislocaties** deelgenomen. Hiervan hebben 75 locaties het traject inmiddels afgerond. Geschat wordt dat met dit programma circa 24.000 cliënten zijn bereikt. Figuur 4 geeft aan in welke fase de locaties van het programma W&T zitten.



*Figuur 4: Deelnemers aan programma Waardigheid en trots (kwaliteitstrajecten).*

## 2.3 Totale bereik programma's Waardigheid en trots

In totaal hebben de programma's van Waardigheid en trots, bestaande uit Waardigheid en Trots op locatie en Kwaliteitstrajecten Waardigheid en trots, tot op heden 522 verpleeghuislocaties bereikt. Op deze locaties wordt aan circa 37.000 cliënten zorg verleend.

<sup>2</sup> Niet alle deelnemende locaties hebben aangegeven wat het aantal cliënten is dat zorg ontvangt op de betreffende locaties.

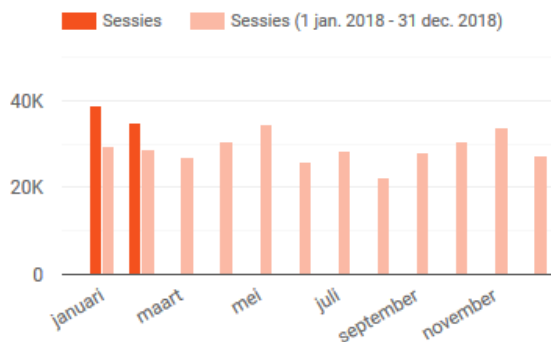
### 3 Bereik website waardigheidentrots.nl en sociale media

In het programma Waardigheid en trots op locatie is de communicatie gericht op het bieden van relevante content op maat voor verschillende doelgroepen: informatie, inspiratie en ruimte voor dialoog en ontmoeting op de 8 thema's van het kwaliteitskader en de 3 lijnen van Thuis in verpleeghuis. Er wordt daarbij vraaggericht ingespeeld op kennis- en netwerkbehoeften van het veld. Het platform ([www.waardigheidentrots.nl](http://www.waardigheidentrots.nl)) en kanalen zetten we in om eigen inbreng, door goede voorbeelden en kennis op te halen bij verpleeghuizen en zorgprofessionals en te verspreiden (zie figuur 5 en 6).

Op basis van de vraag van verpleeghuizen ontwikkelen we voor de verschillende doelgroepen een passende multi-channel aanpak, die bestaat uit on- en offline componenten, zoals fysieke bijeenkomsten, online dialoog en content die via verschillende kanalen wordt verspreid. We bieden praktische handvatten en tips, werkinstructies en praktijkvoorbeelden.

#### Bereik:

- In het afgelopen kwartaal werd [www.waardigheidentrots.nl](http://www.waardigheidentrots.nl) gemiddeld **33.670 per maand bezocht**.
- Op 28 februari zijn er **3.095 abonnees** op de nieuwsbrief van Waardigheid en trots op locatie.
- In februari zijn er **7.087 volgers op Facebook**, **3.892 volgers op Twitter**, **3.111 volgers op LinkedIn** en **7.706 views op Slideshare**.



Figuur 5: Aantal bezoeken op de website [www.waardigheidentrots.nl](http://www.waardigheidentrots.nl).

Figuur 6: Voorbeeld van interactie op sociale media.

The screenshot shows a Facebook post from 'Waardigheid en trots' published on March 1st at 09:00. The post text reads: 'Het mooiste #compliment komt toch van een bewoner? Het is vandaag #nationale #complimentendag. Welk compliment van een bewoner is je bij gebleven, heeft je geraakt of maakte je aan het lachen? Deel jouw verhaal met ons #complimentsday'. The post includes a photo of two women, one in a white uniform and one in a floral shirt, smiling. The post has 4,357 reached people, 96 reactions, 42 likes, 17 dislikes, 36 comments, 1 share, 274 clicks, and 38 photo views. A comment from Maricel van Dijck says: 'Van een mw die moeilijk kan praten een hele dikke knuffel gekregen. Mijn dag kon niet meer stuk'. Other comments include one from Rieky Adelerhof: 'Een stralende glimlach van pg Cliënten die blij zijn je weer te zien.' The page footer shows the website [www.waardigheidentrots.nl](http://www.waardigheidentrots.nl).





## 4 Uitkomsten thema's Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

### 4.1 Scan kwaliteit verpleeghuiszorg

Deelname aan het programma Waardigheid en trots op locatie start met de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Hiermee wordt in kaart gebracht in hoeverre de locatie voldoet aan de kwaliteit zoals aangegeven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De scan bestaat uit een vragenlijst zelfanalyse, documentenanalyse en een Kwaliteitsgesprek.

In de vragenlijst zelfanalyse zijn de belangrijkste punten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vertaald in stellingen. Respondenten worden gevraagd naar hun ervaringen met de verschillende onderwerpen (bv. aandacht voor cliënten of hygiënisch werken) en geven antwoorden op een schaal die loopt van 1 (helemaal niet mee eens) tot en met 5 (helemaal mee eens). De vragenlijst is op maat voor de verschillende doelgroepen zoals: cliënten, naasten, medewerkers, managers, etc..

Daarnaast is er een analyse van locatie informatie zoals de personeelssamenstelling, het aantal en type cliënten, financiële kengetallen, ziekteverzuim etc. en documenten. Het gaat hier om het meest recente cliënttevredenheids- en medewerkertevredenheidsonderzoek, het kwaliteitsplan en -verslag en het meest recente IGJ rapport (indien beschikbaar).

Aan de deelnemende locaties worden zogenaamde 'scanners' gekoppeld. Dit zijn twee organisatieadviseurs met kennis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Zij analyseren de verzamelde informatie en geven een kleurcodering per thema van het Kwaliteitskader, welke de performance van de locatie op dit thema aangeeft. Ook selecteren de scanners onderwerpen welke zij willen bespreken in het Kwaliteitsgesprek dat plaatsvindt op de locatie. Aan het Kwaliteitsgesprek op de locatie nemen circa 15 sleutelfiguren deel (een representatieve afspiegeling van de locatie). Tijdens dit gesprek worden de uitkomsten van de vragenlijst en analyse door de Scanners besproken en geëvalueerd. Er wordt besproken of het beeld dat is ontstaan (met bijbehorende kleurcodering) inderdaad overeenkomt met het beeld dat de aanwezige sleutelfiguren hebben van de locatie. Aan het einde van het gesprek stellen de aanwezige sleutelfiguren de definitieve kleurcodering voor de locatie vast (hoe staat de locatie ervoor op de acht thema's van het Kwaliteitskader?) en bespreken zij aan welke punten in de komende periode moet worden gewerkt (ontwikkelpunten). Figuur 6 en 7 op de volgende pagina tonen voorbeelden van de kleurcodering zoals dat is vastgesteld in het Kwaliteitsgesprek op een (fictieve) locaties met daarbij een voorbeeld van een bijpassend vervolgtraject.

Figuur 6: voorbeeld 1 kleurcodering op de 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg na het Kwaliteitsgesprek en vervolgtraject.



### Locatie gaat zelfstandig verder

- Inspiratie op voor thema Leren en verbeteren via waardigheidentrots.nl
- Contact goed voorbeeld locatie Personeelssamenstelling

Figuur 7: voorbeeld 2 kleurcodering op de 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg na het Kwaliteitsgesprek en vervolgtraject .



### Ondersteuning:

- Advies familieparticipatie
- Procescoach gericht op organisatiecultuur
- Adviseur inrichting kwaliteitsmanagementsysteem

### Box 1: Uitleg kleurcodering thema's Kwaliteitskader

- Uitblinker: het thema is zeer goed op orde en de locatie kan als voorbeeld dienen voor andere locaties.
- Het thema is op orde bevonden.
- Neutraal/onduidelijk beeld: het thema is nog niet orde, maar onduidelijk is of het echt een aandachtspunt is. Bv. doordat er tussen doelgroepen of binnen de doelgroepen uiteenlopende antwoorden worden gegeven.
- Aandachtspunt: het thema is niet op orde en dient (op een aantal punten) te worden
- Ernstige issues geconstateerd die op korte termijn moeten worden opgelost.

#### **4.2 Trendinformatie Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg**

De Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt bij alle deelnemende locaties jaarlijks herhaald.

Halfjaarlijks zal de voortgang worden gemonitord. Vanaf de voortgangsrapportage april 2020 kan er een update worden gegeven van de vooruitgang die er wordt geboekt bij de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

## 5 Inzet van ondersteuning

Op basis van de bevindingen en behoefte van de deelnemende locatie wordt het aanbod nader bepaald. Dit is altijd maatwerk. Bij een beperkte ondersteuning kan gedacht worden aan expertsessies (op de thema's die van belang zijn voor het kwaliteitskader), deelname aan netwerken, 'gluren bij de burens', uitwisselen goede voorbeelden, inzetten KVC enz. Zo was er bijvoorbeeld veel belangstelling vanuit de zorgaanbieders voor netwerk- en themabijeenkomsten rond het ophalen van verhalen van cliënten en rond het regelen van de informele zorg (goede samenwerking met vrijwilligers en mantelzorgers).

Uit de analyse kan ook blijken dat het verandervermogen beperkt is en dat intensievere ondersteuning vanuit 'Waardigheid en trots op locatie' noodzakelijk is. Dat kan gaan om veranderkundige- en/of zorginhoudelijke kennis, procesbegeleiding tijdens het verbetertraject, helpen met opbouwen van de projectorganisatie, of anderszins. Ook dit pakket wordt op maat aangeboden.

Vanuit de analyse kan ook voortkomen dat de zorgaanbieder met urgente kwaliteitsproblemen kampt. Het nu bestaande aanbod voor zorgaanbieders met een urgent kwaliteitsprobleem wordt voor die organisaties gecontinueerd. Dit is een stevig traject waarbij hulp bij het oplossen van de urgente kwaliteitsproblemen wordt geboden. De hulp bestaat uit het aanbieden van kennis en begeleiding bij het verbeterproces. Doelstelling is om:

1. het urgente kwaliteitsprobleem op te lossen,
2. de onderliggende oorzaken voor de kwaliteitsproblemen aan te pakken,
3. de zorgaanbieder te helpen een lerende organisatie te worden.

Bij zestien procent van de locaties waarbij de Scan volledig is afgerond (N=50) is er sprake van een urgent kwaliteitsprobleem en wordt intensieve ondersteuning inzet. Box 2 bevat enkele voorbeelden van ingezette ondersteuningstrajecten.

*Box 2: voorbeelden van ingezette ondersteuningstrajecten*

**1. Ondersteuningstraject met focus op thema Leren en verbeteren**

Deze locatie heeft op het thema Leren en verbeteren de volgende ambities geformuleerd:

- Deskundigheidbevordering van de eigen medewerkers.
- Meer eigen verantwoordelijkheid van de eigen medewerkers voor opleiding en ontwikkeling.
- Mogelijkheden in een mix van leervormen.
- Aansluiten bij het 70-20-10 principe, dus werkplekleren en coaching on the job stimuleren.
- Een toekomstgericht strategisch opleidingsplan.
- Een heldere samenhangende structuur met duidelijke werkprocessen en afspraken hierin.
- Leren en verbeteren in samenhang met alle andere werkprocessen, efficiënt en gericht op voortdurende kwaliteitsverbetering.

Omdat de mensen en systemen wel aanwezig zijn, heeft de locatie behoefte aan een coach met een hands-on aanpak. De locatie wil de uitvoering zoveel mogelijk zelf doen en zoekt een projectleider die:

- Helpt de structuur te bouwen.
- Het management ondersteunt bij het maken van beleid en keuzes hierin.
- Aansluit bij de huidige aanpak en het huidige aanbod, maar deze ook kritisch onder de loep neemt en eventueel een voorstel voor aanpassing doet.
- Iemand die de huidige functionarissen ondersteunt om inhoud en vorm te geven aan de beoogde structuur en aanpak.

**2. Ondersteuningstraject met focus op thema Veilige zorg**

Deze locatie heeft de volgende ontwikkelpunten geformuleerd:

- Op zeer korte termijn auditen op de veldnormen (zorginhoudelijke) veldnormen.
- Oplossing vinden voor het tekort aan BOPZ bedden.
- Vinden van een juiste personele bezetting gevonden (kwalitatief en kwantitatief).

De inzet van de coach zal zich richten op:

- Hulp bij de het verwoorden en onderbouwen van de noodzaak tot het verhogen van de indicaties, met name de behoefte om een verhoging van het aantal plaatsen met een BOPZ toelating/erkenning.
- Ondersteuning bieden bij het auditen en de (ontwikkeling van) kwaliteit op de verschillende locaties.

**3. Intensief ondersteuningstraject met integrale aanpak**

Deze locatie heeft de volgende ondersteuningsbehoefte geformuleerd:

- Ondersteuning naar de teams toe, hands on mee kijken en feedback op handelen medewerkers.
- Ondersteuning bij het creëren van medeverantwoordelijkheid, vergroten zelfstandigheid en professionaliteit van zorgmedewerkers.
- Ondersteuning van bestuurder en management om focus te krijgen in het creëren van voorbeeldfunctie, persoonlijk leiderschap, prioritering en focus krijgen en houden.
- Ondersteuning bij de vertaling van visie, missie, besturingsfilosofie naar kaders, kernwaarden naar cultuur.
- Ombuigen van 'stromingen' en hang naar het verleden, naar een toekomstbestendige visie.
- Ondersteuning m.b.t. onderzoek betaalbaarheid van de zorg de organisatie, ontwikkeling naar Wlz gefinancierde verpleeghuiszorg.
- Ondersteuning m.b.t. onderzoek toekomstbestendigheid van de organisatie in relatie tot vastgoed.

Op deze locatie start een strategische coaching (voor de verandervraagstukken) en primaire proces coaching (voor het leren en ontwikkelen in de teams).



Thuis in  
het Verpleeghuis  
Waardigheid en trots op elke locatie

Postbus 19188  
3501 DD Utrecht

Catharijnesingel 47  
3511 GC Utrecht

030 789 25 10

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



[www.twitter.com/waardigentrots](https://www.twitter.com/waardigentrots)



[www.facebook.com/waardigheidentrots](https://www.facebook.com/waardigheidentrots)



[www.linkedin.com/company/waardigheidentrots](https://www.linkedin.com/company/waardigheidentrots)



[www.instagram.com/waardigheid\\_en\\_trots](https://www.instagram.com/waardigheid_en_trots)



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport