

MEERKANTEN GGZ: KWALITEITSCYCLUS VANUIT CLIËNTENPERSPECTIEF

8 november 2007, landgoed Veldwijk in Ermelo is in herfsttooi. In de ontvangstzaal van Meerkanten GGZ vindt een bijeenkomst plaats van leidinggevenden van het circuit Kinder en Jeugd met vertegenwoordigers van de centrale cliëntenraad en Kwadraad. Bas Schreuder, voorzitter van de Raad van Bestuur, zit de bijeenkomst voor. Ter tafel ligt het rapport van het kwaliteitsonderzoek bij het circuit Kinder en Jeugd van Meerkanten. Systematisch worden de aanbevelingen in het rapport doorgenomen. De leidinggevenden hebben het rapport al besproken met medewerkers op de afdeling. Sommige aanbevelingen zijn al direct in praktijk gebracht: kinderen betrekken bij de aanschaf van speelgoed, jongeren betrekken bij het boodschappen doen en bij de keuzes voor het avondmenu; enkele overbodige huisregels zijn geschrapt. Op een van de afdelingen heeft naar aanleiding van het rapport al een uitgebreide discussie plaatsgevonden over de bejegening en regels voor afstand en nabijheid.

Niet alle aanbevelingen voor verbeteracties zijn direct uitvoerbaar. Een betere wachtlijstbegeleiding voor ambulante cliënten vergt overleg met het bureau jeugdzorg; op papier zijn er goede afspraken, maar veel kinderen (en hun ouders) op de wachtlijst voelen zich nog in de steek gelaten. De problemen in de overgang tussen jeugd-ggz en volwassenen-ggz zijn ook niet direct oplosbaar; hiervoor is nader overleg met het circuit volwassenen nodig.

Sommige conclusies in het rapport roepen vragen op bij de leidinggevenden. Hoe kan het dat cliënten zeggen geen behandelplan te hebben? Dat is toch bijna waterdicht geregeld? Het probleem lijkt genuanceerder te liggen. 99 of 100 procent van de cliënten heeft op tijd een behandelplan. Voor veel cliënten en hun ouders blijkt het behandelplan echter onvoldoende te leven.

Verbetermogelijkheden liggen er in het regelmatig bespreken en evalueren van de voortgang van de behandeling.

Binnen anderhalf uur is de bespreking afgerond. De verbetertrajecten Kinder en Jeugd zijn gestart. **Bas Schreuder nodigt de verschillende afdelingen uit om binnen zes weken met een concreet verbeterplan te komen.**

Meerjarenprogramma voor kwaliteit

14 november 2007: de herfst heeft de afgelopen week grondig huisgehouden; de bomen op landgoed Veldwijk hebben inmiddels bijna alle blad verloren. Bas Schreuder (Raad van Bestuur) en Wolf Kayser (centrale cliëntenraad) gaan in afzonderlijke gesprekken dieper in op het kwaliteitsbeleid bij Meerkanten. De werkwijze van Meerkanten is in bepaalde opzichten uniek. De centrale cliëntenraad heeft een meerjarenprogramma ontwikkeld voor kwaliteitsonderzoek vanuit cliëntenperspectief. Sinds eind 2003 zijn bijna alle circuits door Kwadraad onder de loep genomen. Het circuit Kinder en Jeugd was een van de laatste. In 2008 start een nieuwe cyclus met het tweede onderzoek binnen het circuit langdurende zorg. De Raad van Bestuur heeft in principe goedkeuring verleend aan het meerjarenprogramma van de centrale cliëntenraad tot 2013.

De onderzoeken die Kwadraad bij Meerkanten heeft uitgevoerd zijn overwegend kwalitatieve onderzoeken: een commissie van een professionele onderzoeker en een aantal ervaringsdeskundige co-onderzoekers bezoekt de betreffende afdelingen, spreekt met alle betrokkenen en brengt een rapport uit met conclusies en aanbevelingen. Waar nodig wordt dit onderzoek voorafgegaan door kwantitatieve metingen.

Bas Schreuder is in 2004 bij Meerkanten gekomen. Hij werd toen aangenaam verrast door de kwaliteit van de centrale cliëntenraad en door de kwaliteit van de onderzoeken die in opdracht van de raad worden uitgevoerd: 'Vragenlijsten zijn ook uitstekende instrumenten voor onderzoek. Wij maken ook gebruik van de cliëntthermometer. Maar als een onderzoekscommissie rechtstreeks in gesprek gaat met alle betrokkenen levert dat toch veel meer informatie op. Op grond van de aanbevelingen in de rapporten vinden op allerlei afdelingen verbeteracties plaats, maar het grootste winstpunt vind ik toch dat medewerkers door deze onderzoeken meer open zijn gaan staan voor kritiek en feedback. In het begin reageerden afdelingen soms defensief, maar nu zie je dat ze graag meewerken. Zo ontstaat een cultuur dat mensen bereid zijn naar hun eigen werk te kijken en daarover te communiceren: hoe doen we ons werk? Wat doen we goed? Wat moeten we verbeteren? Zo'n cultuur wil je in een organisatie bereiken.'

Concrete verbeteracties

Wolf Kayser bevestigt dat de kwaliteitsonderzoeken bijdragen aan meer openheid op de afdelingen: 'Als centrale cliëntenraad zijn we sowieso in beeld bij cliënten, maar dankzij deze onderzoeken zijn we ook bekend bij de teams. Het gebeurt nu ook dat teams soms onze hulp inroepen als er knelpunten zijn waar ze zelf niet uitkomen.'

Naast een verandering in cultuur zijn veel concrete verbeteracties voortgekomen uit de onderzoeken die Kwadraad heeft uitgevoerd. Kayser: 'Voor de hand liggende verbeteracties worden vaak direct uitgevoerd. Daarnaast zijn er verbeteracties die een lange adem vergen; deze worden vaak in projectvorm uitgevoerd. Een voorbeeld is een project om in alle woonvoorzieningen standaard faciliteiten voor tv, telefoon en internet te realiseren. Dat is voortgekomen uit een kwaliteitsonderzoek in 2004 en dat wordt nu voltooid.' Andere resultaten van projecten die uit de kwaliteitsonderzoeken zijn voortgekomen zijn: projecten rond medicatieveiligheid, de introductie van 'cliënten trainen hulpverleners', een nieuwe folder over de intakeprocedure voor ambulante cliënten, een werkgroep seksualiteitsbeleid, enzovoort.

Na elk onderzoek vraagt de Raad van Bestuur de betreffende afdelingen om een verbeterplan op te stellen. Deze verbeterplannen worden ook met de centrale cliëntenraad besproken. In de verbeterplannen zelf zijn termijnen voor de verschillende verbeteracties opgenomen. Kayser: 'Naast de adviesaanvragen die wij van de Raad van Bestuur krijgen, vormen de kwaliteitsonderzoeken de basis voor het werkplan van de centrale cliëntenraad, vooral de verbetertrajecten die eruit voortkomen.'

Soms is een verbeterplan al niet meer nodig. Kayser: 'In het onderzoek bij het circuit verslavingszorg kwamen ernstige klachten over bejegening naar boven. Toen wij de betreffende locatie vlak daarna bezochten, vertelden cliënten ons dat een uitvoerig gesprek met het team hierover al geleid had tot een duidelijke verbetering.'

Leveren de onderzoeken van Kwadraad ook verrassende resultaten op? Schreuder: 'Niet heel verrassende resultaten. Gelukkig niet, zou ik zeggen. Wat wel verrast, is hoe concreet knelpunten in beeld komen en hoe concreet de aanbevelingen soms zijn. Bejegening is natuurlijk altijd een belangrijk item vanuit cliëntperspectief, maar op dat punt zijn de resultaten niet negatief. Knelpunten die regelmatig terugkomen zijn de betrokkenheid van cliënten bij

hun behandelplan en het aanbod voor dagbesteding. Ook het contact met het systeem van de cliënt is een item dat regelmatig terugkeert. Je hoopt dat je daarin al een stuk verder bent, maar het blijkt dat we daar nog steeds veel aan moeten doen.'

HKZ-certificatie

Als lid van de Raad van Bestuur zoekt Schreuder het evenwicht tussen afstand en (directe) betrokkenheid, als het om kwaliteitsbeleid gaat: Je wilt als instelling passende zorg leveren, op zorgvuldige wijze. De belangrijkste uitdaging is om over de gehele instelling een goed kwaliteitsniveau neer te zetten. Dat is niet alleen een kwestie van richtlijnen en protocollen. Het gaat ook om een houding die je van medewerkers vraagt en een cultuur die je samen wilt ontwikkelen. Onze taak is om medewerkers daartoe te motiveren én om zichtbaar te maken dat je die kwaliteit levert.'

Meerkanten heeft zich hard ingespannen om een HKZ-certificatie te verkrijgen. Schreuder is voorzitter van de projectgroep die dit traject aanstuurt: 'HKZ-certificatie is erg belangrijk voor ons. Toch is het geen garantie voor kwaliteit. Het geeft aan dat de basisvoorwaarden voor goede kwaliteit in de organisatie aanwezig zijn. Maar om echte kwaliteit te leveren heb je een cyclus van onderzoeken en verbetertrajecten nodig. Daarnaast vind ik de signalen die ik via de cliëntenraad, de familieraad en de patiëntenvertrouwenspersoon binnen krijg erg belangrijk. In eerste instantie werden de onderzoeken vanuit de centrale cliëntenraad niet erkend voor de HKZ-certificatie. Ik was daardoor geïrriteerd. Zij hanteren de cliëntthermometer als maatstaf. Nu gebruiken wij die ook, maar de onderzoeken van Kwadraad leveren natuurlijk veel fundamenteelere en rijkere informatie op. Uiteindelijk hebben wij de HKZ auditor daar ook van weten te overtuigen.'

Op 30 november 2007 kreeg Meerkanten het nieuws dat de instelling gecertificeerd zou worden.