

SVRZ: 'Aandacht voor ZorgkaartNederland helpt ons kwaliteit te verbeteren'

Bij SVRZ vormen de trendanalyses van ZorgkaartNederland een vast onderdeel van de kwaliteitscyclus. 'Met verbeterpunten gaan we altijd aan de slag.'

Op www.zorgkaartnederland.nl krijgt SVRZ de Molenhof in Zaamslag (verpleeg- en verzorgingshuis) 56 beoordelingen met een gemiddelde van 7,9. Degene die schrijft "Ik zou het zeker adviseren om hier te komen wonen" geeft zelfs een 10. Maar iemand anders laat het bij een magere 5,8 en stelt dat een familielid dat er woont veel te weinig aandacht krijgt. Allebei waardevolle informatie, vindt Ilse de Croock, locatiemanager van de Molenhof (en ook van de Vurssche in Axel). Het eerste om intern het succes te kunnen vieren, het tweede om van te leren en beter te worden. 'En daarnaast bieden de beoordelingen natuurlijk ook belangrijke informatie voor mensen die zich oriënteren op verpleeghuizen in verband met een aanstaande opname', zegt De Croock.

SVRZ besteedt de laatste tijd dan ook veel aandacht aan ZorgkaartNederland en spoort medewerkers en teamleiders nu aan om aan cliënten en familieleden te vragen hun waardering voor de zorg op ZorgkaartNederland kenbaar te maken. Ook staan op alle locaties kaartjes om deze mogelijkheid onder de aandacht te brengen. En dat werpt zijn vruchten af: binnen een kwartaal steeg het aantal van 405 naar 610 waarderingen. 'We hebben er inmiddels voor gezorgd dat alle locaties goed op ZorgkaartNederland vermeld staan en we hebben alle cliënten en familieleden per brief met terugbelkaart gevraagd een beoordeling te schrijven', zegt de Croock. 'Daarnaast zijn ook nog interventieteams van Patiëntenfederatie Nederland op de locaties aan de slag gegaan om waarderingen op te halen. De betrouwbaarheid en onafhankelijkheid van de federatie heeft geholpen om hierbij van veel cliënten medewerking te krijgen.'

Alert zijn

Met het stijgen van het aantal waarderingen heeft SVRZ nu een gemiddelde beoordeling over alle locaties van 7.8. Een verdere stijging vlakt op een gegeven moment natuurlijk af vanwege het grote aantal waarderingen', zegt de Croock, 'maar het grotere aantal beoordelingen maakt de waardering wel betrouwbaarder. Het belang is dus groot voor ons. We geven dan ook een reactie op iedere waardering en als die een leerpunt bevat, vragen we ZorgkaartNederland of we in gesprek mogen met degene die de beoordeling gaf. Dit laatste doen we in ieder geval altijd als een waardering lager dan een 6 is. Natuurlijk lukt het dan niet altijd om met iemand in contact te komen, het kan ook zijn dat iemand alleen maar even zijn verhaal kwijt wil en het daarbij wil laten, maar we proberen het wel.' En ook als het niet lukt om met zo iemand in contact te komen, dan gaan we toch aan de slag met die reactie. De vraag aan de teamleider is dan of dit een op zichzelf staande melding is of dat er meer aan de hand is. De boodschap is dus: wees alert op signalen.'

Positieve waarderingen zijn een opsteker voor de betrokken medewerkers en zijn belangrijk voor je totaalscore, erkent de Croock, maar van negatieve kun je veel leren. Ze zegt: 'Negatieve feedback is een signaal voor ons om de zorg te verbeteren op de betreffende locatie. We stellen dan op die locatie de vraag: "Dit is één melding, maar herkennen jullie dit en komt dit vaker voor?". En dit doen we ook als het cijfer goed is, maar toch een kritiekpunt vermeld staat. Stel bijvoorbeeld dat een locatie een 7,5 krijgt maar er staat wel een klacht over het eten, dan gaan we daarover in gesprek.'

Trendanalyses gebruiken

SVRZ ontvangt van ZorgkaartNederland trendanalyses uit de beoordelingen. de Croock: 'Deze geven informatie over het aantal beoordelingen, je gemiddelde score en de benchmark met de sector. Ook ontvang je informatie over de waardering uitgesplitst op de thema's accommodatie, afspraken, behandeling, informatie, luisteren en medewerker, ook weer gespiegeld aan de sector. De trendanalyse laat ook zien hoeveel procent van de mensen die een waardering schrijven SVRZ aanbeveelt. Die trendanalyses gaan ook naar de centrale cliëntenraad, raad van bestuur en raad van toezicht en vormen een vast onderdeel van onze kwaliteitscyclus. We gebruiken een kwartaalrapportage waarvan de gemiddelde score op ZorgkaartNederland een onderdeel vormt. Zien we dat het cijfer van een locatie naar beneden gaat, dan ga ik daarover het gesprek aan met de teamleiders, en indien nodig ook met de raad van bestuur.'

Cliëntervaringen ophalen

Met de extra aandacht die SVRZ nu besteedt aan ZorgkaartNederland is de toepassing van de CQ-index nu voor het grootste deel van de cliënten vervallen. 'Die blijft alleen nog voor een deel van onze cliënten in de eerste lijn van kracht', zegt de Croock. 'Wel werken we natuurlijk langs meer lijnen dan alleen ZorgkaartNederland om cliëntervaringen in kaart te brengen. We zijn op de locaties ook bezig met het ontwikkelen van cliëntervaringsgesprekken op basis van een eigen vragenlijst. Ook die gaan ons veel waardevolle informatie opleveren. Het gaat immers niet alleen om de score, maar ook om het verhaal. Medewerkers worden intern opgeleid om deze gesprekken te voeren, daar zijn we op dit moment volop mee bezig. Die gesprekken bieden de cliënt ook meteen persoonlijke aandacht. Natuurlijk kan er een contactpersoon van die cliënt bij het gesprek zitten, maar die neemt het gesprek niet bij voorbaat over van de cliënt, ook niet als sprake is van dementie.'