

Deel 2. Waarde(n)volle dilemma's

Kwaliteit van leven en zorg maak je samen. Hoe je dit kunt doen staat in dit drieluik van SVRZ en Perspekt centraal. In dit tweede deel bekijken we hoe een audit (in coronatijd) de ontwikkeling van een organisatie richting optimale persoonsgerichte en waardengedreven zorg inzichtelijk maakt.

Enige jaren geleden is er een verschuiving ingezet van een systeembenadering van kwaliteit - waarbij monitoren van kwaliteit en ontwikkeling van protocollen, richtlijnen en checklists centraal staan - naar een lerende beweging waarbij de mens veranderingen kan initiëren (Dabekaussen et al, 2017).

SVRZ is aanhanger van de lerende beweging. Bea Menu, beleidsmedewerker van SVRZ hierover: "Tijdens het eerste jaar van de coronacrisis werden we genoodzaakt om voor een groot deel terug te grijpen op het medisch model en werden het monitoren en ontwikkelen van protocollen van belang om het hoofd te kunnen bieden aan de coronacrisis. Ook, of misschien juist als de primaire zorg onder druk staat, in dit geval door een pandemie vind ik het belangrijk aandacht te hebben voor de kwaliteit als doorlopend proces. Daarom lieten wij de participerende audits voor PREZO Care doorgang vinden.

De PREZO Care benadering van kwaliteit en de participerende audit hebben er mede voor gezorgd dat er meer balans werd gebracht tussen de 'harde' en de 'zachte' kwaliteit. Bij PREZO Care gaat het over werken met waarden, regels en dilemma's. Vanuit deze optiek zijn bij goede zorg altijd meerdere mensen betrokken, die vanuit hun eigen perspectief kijken. Naast de aandacht voor indicatoren gaat het er bij kwaliteit van zorg om oog te hebben voor het subjectieve en het relationele. PREZO Care biedt hier ruimte voor."

Dilemma's

Menu geeft aan dat de organisatie en de medewerkers het afgelopen jaar zijn geconfronteerd met diverse morele dilemma's: "Deze zijn tijdens de audit aan bod gekomen en hebben ons veel waardevolle inzichten gegeven. Een belangrijk dilemma dat speelde was veiligheid versus vrijheid. Willen we cliënten beschermen tegen alle risico's of durven we risico's meer af te wegen? Bieden we meer vrijheid en laten we de kwaliteit van leven nadrukkelijker meewegen?"

Een ander dilemma dat tijdens de coronacrisis naar boven kwam was waar de regie ligt. Menu: "Tijdens de eerste fase van de crisis was het noodzakelijk de regie voor een groot deel bij de professional te leggen. Dit ging ten koste van de eigen regie van cliënten. Gaandeweg konden we een deel van de regie terugleggen in de woning, bij cliënten en naasten."

Perspectieven

De participerende audit PREZO Care bracht naast het organisatieperspectief vooral het perspectief van medewerkers, cliënten en naasten naar voren. Menu is hierover te spreken: "Medewerkers hebben de afgelopen periode onder grote druk gestaan. Er heerste bijvoorbeeld veel angst om de veroorzaker te zijn van besmettingen op woningen. Tijdens de audit kregen zij erkenning voor de zware omstandigheden waaronder zij (hebben moeten) werken. Zij konden hun verhaal kwijt. Ook cliënten en naasten konden vanuit hun perspectief aangeven hoe zij de kwaliteit van zorg (hebben) ervaren."

Diepgang

Dat een audit op alternatieve wijze goed mogelijk is, wanneer een fysieke audit niet kan, is voor de beleidsmedewerker van SVRZ een waardevol inzicht: "Dit inzicht willen wij graag meenemen naar de toekomstige audits. Voor een regio als Zeeland, waar de reistijd van Tholen naar Middelburg en van Hulst naar Goes zeker een uur bedraagt, levert dit een enorme tijdswinst op. Er hoefde door medewerkers en auditoren niet gereisd te worden naar en tussen locaties. De online interviews hadden –mede dankzij de professionele waarderende wijze van auditen- naar onze mening voldoende diepgang en hebben genoeg inzichten opgeleverd over de kwaliteit van zorg."

"Daarbij hebben we ervaren dat SVRZ een flexibele organisatie is", zegt Menu tevreden. "De planning van de audit was net helemaal rond. De audit zou binnen enkele weken van start gaan, toen we besloten dat het onmogelijk was om een fysieke audit te houden. De audit is toen omgezet naar een audit op alternatieve wijze. Dit betekende voor ons dat er geen praktijkobservaties konden plaatsvinden en dat de online audit bestond uit narratieve interviews. In totaal zijn er in tweeënhalve week tijd 68 online interviews gehouden, met cliënten, naasten, bestuurder, directeur, manager, teamleiders, zorgprofessionals, behandelaren, welzijnsmedewerkers, vrijwilligers en staffunctionarissen", somt de trotse beleidsmedewerker op.

Dit was het tweede deel in het drieluik Kwaliteit van leven en zorg maak je samen. Eerder verscheen:

- Kwaliteit vanuit visie