

Vooruit naar de bedoeling

Sven E. Gutker de Geus

Veel organisaties die in Nederland ouderenzorg bieden, zijn op zoek naar de bedoeling. Daarbij gaan zij letterlijk aan de slag met de doelen die zorgmedewerkers stellen bij iedere cliënt. Meestal blijven zij vasthouden aan het bestaande stelsel met doelen vanuit de vier domeinen. De meest innovatieve organisaties laten het werken met deze doelen deels, grotendeels of helemaal los. Waarom is de zorg hier mee bezig? Welke nieuwe wegen slaan zij in en wat levert dit op?

De tendens om op zoek te gaan naar de bedoeling is bij alle organisaties te zien, ook buiten de zorg. Wouter Hart is een van de meest gelezen auteurs op dit gebied. Veel organisaties zijn doorgeschooten in hun systeemdenken, bijna niemand in de organisatie kent daar nog het nut en de noodzaak van regels en richtlijnen. In de zorg komen de 'schrapsessies' hieruit voort. In deze schrapsessies komt het al dan niet werken met doelen in de ouderenzorg ook vaak aan de orde. Daarbij komt ook de vraag op tafel of de zorgmedewerkers wel genoeg aandacht hebben voor het welbevinden en het welzijn van hun cliënten. Het medisch model is passé en de uitgangspunten van de theorie van de positieve gezondheid zijn 'in'. Bij deze zoektocht zijn er thans vier oplossingsrichtingen zichtbaar.

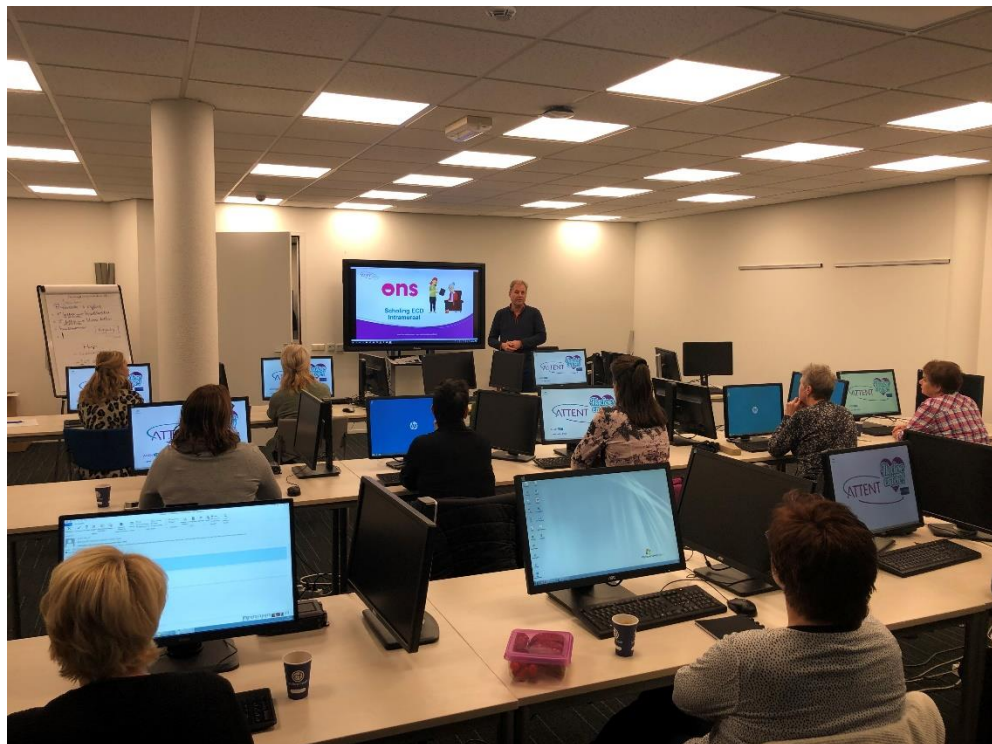
Vier wegen

De meeste organisaties kiezen ervoor om door te gaan op de eerder ingeslagen weg. Zij voegen de eisen vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuizen bij de bestaande werkprocessen in. De doelen blijven voortkomen uit de set met doelen vanuit de vier domeinen. Er wordt weinig gemeten en de administratieve last blijft groot. Een aantal zorgorganisaties (o.a. CarintReggeland en Thebe) kiest voor het intramuraal werken met Omaha System. Een voordeel is dat het zorgplan vanuit de thuiszorg meteen door is te zetten naar intramuraal. Het Omaha System werkt met doelen vanuit de classificatie en vertaalt deze naar acties.

Een derde weg is die met het Mikzo (Meetinstrument Kwaliteit van Zorg). Dit classificatiesysteem is geënt op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en is ook in te zetten in de thuiszorg en de GRZ (met een supplement). Deze methode werkt met twee doelen die op basis van de classificatie worden vastgesteld: verbeteren of stabiliseren. Onder andere Vilente, Zonnehuis Vlaardingen en Attent Zorg en Behandeling kozen om te werken met het Mikzo.

Attent zorg en behandeling stapt op 1 januari 2019 over naar het werken met Mikzo en het supplement voor de revalidatie. Met het supplement is het mogelijk om zowel persoonsgericht als resultaatgericht te werken in de revalidatie. Meer dan 1000 medewerkers krijgen de scholing 'Werken met het Mikzo' en zijn blij met de nieuwe manier van werken. Alles op 1 plaats, een handige ADL-lijst in het zorgplan en duidelijke doelen en acties.

Vilente werkt sinds eind 2018 met het Mikzo, zowel intramuraal als extramuraal. Sjoerd Nieuwburg geeft aan dat alle medewerkers in de organisatie (en zeker ook de wijkverpleegkundigen) enthousiast zijn over de eenvoud en de duidelijkheid die Mikzo biedt. In het zorgplan zijn de doelen helder en de acties concreet en bondig. Op deze manier worden de medewerkers beter ondersteund in hun werk. Mikzo biedt de organisatie ook de mogelijkheid de kwaliteit continue te monitoren en te verbeteren, waardoor de cliënt optimale zorg ontvangt.



Scholing 'werken met het Mikzo' bij Attent, foto: E. Zajdenband.

De vierde route is de meest radicale: geen doelen. De wensen en de verhalen van de cliënten zijn leidend, daaruit leiden de zorgmedewerkers de dagelijkse zorg af. In de groep van zorgorganisaties die meedoen met het project 'radicale vernieuwing' wordt hier ervaring

mee opgedaan. In een matrix is te zien wat de sterke punten zijn van elk van de vier oplossingsrichtingen.

Matrix met de vier 'wegen'

	Zorgleefplan	Omaha	Mikzo	Radicaal
Doelen	+	+	++	-
Kwaliteitskader	+	+	++	-
Multidisciplinair	+	+	++	+
Persoonsgericht	+	+	+	++
Klaar voor PGO*	-	+	++	++
Onderzoek	-	++	++	-
Intra- en extramuraal	+	++	++	+
Aansluiting GRZ	-	+/-	++	-

*Persoonlijke Gezondheids Omgeving

Beschouwing

Ondanks de sterke vraag naar een transitie in de richting van het werken volgens de bedoeling in de ouderenzorg houdt het grootste deel van de zorgorganisaties vast aan het werken met het zorgleefplan, en daarmee aan een oude werkwijze. Een groeiend aantal zorgorganisaties slaat een nieuwe weg in, meestal met Omaha of het Mikzo. Met beide classificatiesystemen is het mogelijk om te meten. Dat laatste is bij de Radicale Vernieuwing niet het geval. Zowel het Omaha System (www.omahasystem.nl) als het Mikzo (www.mikzo.nl) zijn als open source systeem zonder licentiekosten in te zetten. Bij beide systemen wordt de standaard bewaakt door een stichting.