

Kwaliteit in de praktijk



Sinds 2018 is Tjitske Huender, na een jarenlange loopbaan in diverse onderdelen van de zorgsector, directeur van VPTZ Wijchen. Daaronder vallen zowel het Hospice Wijchen (met circa tachtig vrijwilligers) als Thuiswaken Wijchen (circa twintig vrijwilligers). Ze was actief betrokken bij de ontwikkeling van het Kwaliteitskompas van VPTZ Nederland. Redacteur Jan Tuit ging met haar in gesprek over haar visie op het kompas, kwaliteit in de context van de zorg die in Wijchen wordt verleend en de vraag hoe VPTZ Wijchen de kwaliteit van zorg door vrijwilligers hooghoudt.

‘De leden van VPTZ Nederland konden zich aanmelden om deel te nemen aan de ontwikkeling van het ‘Kwaliteitskompas VPTZ’. In verschillende groepjes werd hierover gesproken. We wilden vooral aspecten van kwaliteit in beeld brengen. Het was niet zo dat we vonden dat op allerlei terreinen de kwaliteit tekortschoot. Nee, we wilden een instrument om het goede van ons werk te behouden en de minder goede elementen te verbeteren. We beseften daarbij dat de aard van onze werksoort precair is: er is in de palliatieve en de terminale zorg maar weinig gelegenheid om iets dat fout gegaan is te herstellen of over te doen. We moeten daarom extra alert zijn op kwaliteit.

Het Kwaliteitskompas biedt onder andere ruimte voor feedback vanuit alle geledingen. In Wijchen is het gesprek met de gast en zijn of haar naasten de basis voor onze kwaliteit. We luisteren zo goed mogelijk en op verschillende momenten naar ze, ook na afslui-

ting van de zorg. Het gaat ons niet alleen om een beoordelingscijfer, maar juist om de combinatie van een kwantitatieve indicator (een cijfer dat gast en naasten geven aan onze kwaliteit) en narratieve feedback (het gesprek met de gast en de naasten). Verhalen zeggen soms veel meer. Wanneer een terminaal zieke gast zelf niet meer in staat is tot het geven van feedback luisteren we vooral naar de familie.

Door het ‘Kwaliteitskompas VPTZ’ wordt de mogelijkheid geboden om op een objectieve en complete wijze een nulmeting uit te voeren. Deze tool, ‘De zelfevaluatie Kwaliteitskompas VPTZ Nederland’, wordt nog voor de zomer ontwikkeld. Een dergelijke meting met dit instrument kan dan later herhaald worden om te zien of sprake is van verbetering. Daarnaast hecht ik erg aan

‘Het Kwaliteitskompas VPTZ biedt de mogelijkheid om op een objectieve en complete wijze een nulmeting uit te voeren’

lerende netwerken, bijvoorbeeld in de regio. Die maken het mogelijk om bij elkaar in de keuken te kijken en van elkaar te leren.

Natuurlijk begint de inschatting van de kwaliteit van vrijwilligers bij de wervingsgesprekken en tijdens de inwerkperiode. In Wijchen wordt daarbij gekeken naar bejegening, het vermogen om feedback te kunnen geven en te kunnen ontvangen, dienstbaarheid en beschikbaarheid. Bij de werving en het inwerken kijken we naar de bagage die de vrijwilliger meebrengt.

Na de selectie worden beginnende vrijwilligers ingeroosterd met ervaren collega's. Het deelnemen aan de basistraining is ook van groot belang. Aan het eind van de inwerkperiode is er een evaluatiegesprek. Als het inwerken goed is verlopen, worden ze aspirant-vrijwilliger. We zien daarnaast in ons werk dat een toenemend aantal ervaringsjaren belangrijk, maar niet het enige, is voor grotere kwaliteit: ook nieuwe vrijwilligers kunnen juist nuttige nieuwe perspectieven en vragen inbrengen. Het organiseren en volgen van trainingen is van belang, zowel waar het onze interne trainingen betreft als die van VPTZ Nederland. Als bijna-thuiswaken en thuiswaken weten we dat er heel veel op de vrijwilligers afkomt: vrijwilligers kunnen heel vaak steun bieden aan gasten en nabestaanden, en wij staan er natuurlijk ook om steun te bieden aan de vrijwilligers.

Elke twee jaar wordt met elk van de vrijwilligers een voortgangsgesprek gevoerd om te zien hoe de betrokkene in het werk staat. Ik beseft dat veel van onze vrijwilligers het werk met hart en ziel verrichten. Daarom dienen dergelijke gesprekken zorgvuldig gevoerd te worden. De optelsom van die gesprekken levert ook weer input voor de verdere kwaliteitsverbetering.

Het Kwaliteitskompas gaat een rol spelen voor alle vrijwilligers. Het zal ons in staat stellen om de jaarcyclus beter te monitoren. Via het zogeheten Plan-Do-Check-Act-model gaat het bij het kompas dan vooral om het checken van de voortgang op allerlei onderdelen. Iedereen leert voortdurend, ook wij als organisatie. Het Kwaliteitskompas moet een instrument zijn om met elkaar in gesprek te blijven over kwaliteit en geen meetinstrument om mee te beoordelen.’

Jan Tuit