

Kwaliteit van zorg staat hoog in het vaandel

Een Thomashuis wil de beste zijn op het vlak van de zorg en interne processen. Een Thomashuis staat voor kwaliteit. Dat kunnen ondernemers van een huis wel beweren, maar het liefst laat je dat ook vaststellen door onafhankelijke derden. Elk Thomashuis krijgt daarom periodiek interne en externe beoordelingen. Maar een Thomashuis moet ook veranderingen in samenleving en overheidsbeleid soepel kunnen opvangen. Het hoort bij ondernemerschap om veranderingen in de wetgeving naadloos te verwerken in de bedrijfsvoering. Het levert een voorspelbare bedrijfsvoering op.

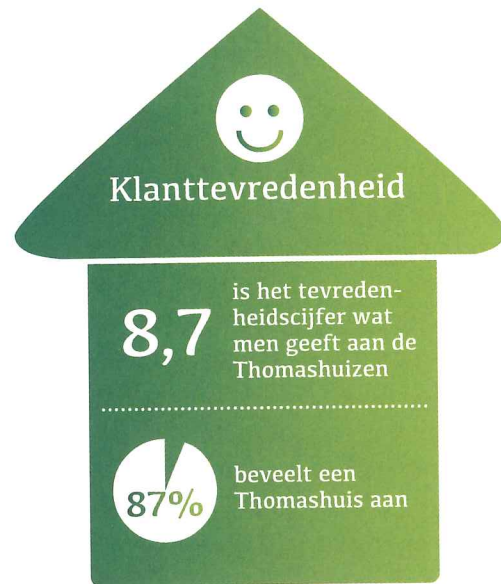
Niks slager die zijn eigen vlees keurt. In het tijdgewricht van eerlijkheid en openheid, het modewoord is transparantie, wordt elk Thomashuis door onafhankelijke specialisten getoetst. Het levert een actueel beeld op hoe het gesteld is met de kwaliteit van de 'systemen' en de klantwaardering. Bewoners, wettelijk vertegenwoordigers, vrienden, overheid, maar ook de buurt krijgen de resultaten te zien. Het is fijn voor de ouders als hun zoon of dochter in een huis woont dat met een ruime voldoende is gewaardeerd.

ARGO is zo'n onafhankelijk onderzoeksinstituut. Om de twee jaar komen de onderzoekers bij een Thomashuis over de vloer om de klantwaardering bij de wettelijke vertegenwoordigers te bepalen. ARGO, gelieerd aan de Rijksuniversiteit Groningen, ontwikkelde voor de Thomashuizen een onder-

zoekssysteem met een speciaal set vragen. Ouders of wettelijk vertegenwoordigers kunnen na het onderzoek zien wat het niveau van het huis is. De ondernemers kunnen met de aanbevelingen verbeteringen doorvoeren om zo de kwaliteit van de zorg en het welzijn van de bewoners te verbeteren. 'Het is goed om te zien dat de waardering, sinds we nu zo'n jaar of zes bezig zijn, stapje voor stapje omhoog gaat. Het gemiddelde van de laatste meting lag op 8,9. De klanttevredenheid is 0,2 hoger dan de vorige keer. De top is zeker nog niet bereikt. Dat is goed voor de bewoners en de ondernemers die het huis leiden.'



Peter van Linschoten, de directeur van ARGO, praat met passie over nut en noodzaak van goede kwaliteitsbeoordelingen. 'Bewoners kunnen zich wel senang voelen, maar dat wil je ook in een onafhankelijk onderzoek constateren en vastleggen. De



Bron: Argo, klanttevredenheids-onderzoek, 2013

Drie Notenboomen (DDN), de franchisegever van de formule, bewoners, ouders en samenleving willen dat. Is mijn kind wel in een goede omgeving? Zou ik mijn kind hier willen achterlaten? Er zijn bewoners die moeilijk in woorden kunnen aangeven hoe het met ze gaat, maar toch wil je objectief vaststellen of het goed met ze gaat. Ons speciaal voor de Thomashuizen ontwikkelde onderzoek is een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Centraal staan daarin de ouders en de ondernemers.'

Als lastig, maar cruciaal, wordt toch de communicatie met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van de bewoners ervaren. Uit het onderzoek van ARGO komt dat steevast naar voren. Op het gebied van zorg zijn er minder vaak verbeterpunten. 'Het eindrapport van ons onderzoek levert vaak verbeterpunten op, zoals nog beter omgaan met ouders,' constateert Van Linschoten. 'Ouders van bewoners van Thomashuizen zijn

meer dan gemiddeld communicatief. Daarnaast is het een krachtige vragersgroep die via het persoonsgebonden budget (pgb) invloed kan uitoefenen. Een suggestie? Belangrijk is dat de zorgondernemers op een lijn met de vertegenwoordigers zitten. Hoe lastig ook, maar houdt de communicatie altijd open met de wettelijk vertegenwoordigers, maar geef ook je grenzen aan.'

Een Thomashuis kan alleen gedijen bij het feit dat er marktwerking in de zorg is. Het overheidsbeleid staat toe dat de markt diensten kan aanbieden. Wat die overheid, maar ook de samenleving niet accepteert, is dat het grote gewin de drijfveer is en kwaliteit maar een bijzaak. De groep mensen die wordt verzorgd in een Thomashuis is kwetsbaar, dus moet het huis, de omgeving en de zorg voldoen aan standaarden. 'De buitenwereld eist dat terecht,' legt Otto Mak van DDN uit. Mak begeleidt de ondernemers op vlak van kwaliteit daar waar nodig is. 'Voor de ondernemers hebben we alles vastgelegd in het Handboek Thomashuis. Dit handboek staat voor minimale bureaucratie, maximale risicobeheersing. Bijvoorbeeld de standaard arbeids- en huurovereenkomsten zijn erin te vinden. Maar ook het regelmatig controleren van de kranen op legionella en het brandalarm. Waar we ook geen compromissen mee sluiten is het proces rond medicijnverstrekking. Het uitgangspunt is de ISO 9001. Deze certificering borgt dat wij transparant, verantwoord en gestructureerd werken. ISO gaat over of je bedrijfsvoering deugt en je aan de eisen van wet- en regelgeving kunt voldoen, terwijl ARGO gaat over de kwaliteit van leven in het Thomashuis. Waarom we zo bewust bezig zijn met het beoordelen van de kwaliteit en de processen? We willen datgene wat we doen, ook gewoon goed doen! Een risicoloos leven bestaat niet, maar je

kunt wel risico's verminderen door zaken goed te regelen en de buitenwereld mee te laten kijken. We zijn trots op wat we doen en hoe we het doen en willen dat graag aan de buitenwereld laten zien.

Ver van een Thomashuis legt Harry van Leeuwen in de rust van een Rotterdamse lokaliteit aan de Maas de betekenis van het Griekse woord isos uit, waarvan ISO is afgeleid. Isos staat voor gelijk, zal hij zeggen. De waardering van ouders op kwaliteit van leven, van zorg en van communicatie worden langs de ARGO-meetlat gelegd, maar ook de kwaliteit van de systemen gaat langs de ISO 9001-lat. Van Leeuwen, zijn bedrijf heet VLMS, mijdt als kenner van isos bewust het begrip ISO 9001. 'Ik hoef ondernemers van een Thomashuis echt niet uit te leggen hoe zij hun zorg naar een bewoner moeten organiseren. Het is een vakmanschap gedreven organisatie, maar hun werkzaamheden moeten wel voorspelbaar zijn. Ik ben net als oprichter Hans van Putten voor een absoluut minimale bureaucratie. Voor vrijheid. Maar, wat er is aan regels moet in alle huizen wel gelijk zijn. Die regels zijn beheerspecifiek en zijn er om toeval uit te sluiten. Door registraties en administraties kan een ondernemer van een Thomashuis achteraf reconstrueren of hij of zij volgens de regels heeft gewerkt. Bij een claim of controle kan je dat dan aantonen. De accountant kijkt naar de uitkomst van de beheerste bedrijfsvoering, de certificeerder naar het proces dat daaraan ten grondslag ligt.'

Hond Laika, genoemd naar de eerste hond in de ruimte, schooiert rond en bedelt her en der wat eten. 'Hij krijgt niets hoor,' zegt Gerard Meijer streng, maar met een glimlach op het gezicht. Samen met zijn vrouw Hilda beheert hij Thomashuis

Helmond. De hond is onderdeel van de kwaliteit van het huis, grapt Gerard: 'Is 1 fte.'

Gerard en Hilda zijn een van de eerste ondernemers die een Thomashuis begonnen. Zij vinden dat de discussie over kwaliteit en ISO zinvol moet blijven. 'Hilda en ik stammen nog echt uit het begin. We hebben ons toen afgezet tegen de gevestigde instituten met zijn behandelplannen en ellenlange vergaderingen over patiënten. De pionierstijd zonder regels was géweldig. Eén A4'tje was genoeg. Maar de overheid, de 'samenleving' legt regels op en eist dat zaken worden vastgelegd. Alles moet transparant zeggen ze. Volgens het ISO-protocol mag ik geen medicijnen op het nachtkastje van een bewoner neerleggen. Het betekent in de praktijk dat een bewoner nu vaker zijn medicijnen vergeet dan vroeger. Ik ken mijn acht bewoners door en door. De overheid mag de werkers in de zorg best meer vertrouwen. Er dreigt controle om de controle. Daarnaast werd de organisatie van Thomashuizen groter en groter, dus je zult voor de nieuwe zorgondernemers ook zaken vast moeten leggen. Ik begrijp dat het moet, kwaliteit is belangrijk, maar het blijft me tegen de borst stuiten, als dit ten koste zou gaan van de directe zorg aan mijn bewoners.'

Laika heeft inmiddels een blokje kaas gescoord. Gerard kijkt over zijn glas rode wijn naar de hond, maar gaat verder over het vastleggen van de kwaliteit: 'We zijn trots dat de overhead slechts vijf procent is. Dat is laag in vergelijking met de reguliere zorg voor gehandicapten. Veel 'handjes aan het bed' geeft kwaliteit. Maar het gevaar van al de eisen, normen en protocollen is, dat misschien teveel geld uiteindelijk gaat naar het draaiend houden van de organisatie en niet meer naar de bewoners. Het mag niet dusdanig georganiseerd worden dat Thomashuizen gaan lijken op een natura zorgorganisatie. Het grootste gevaar voor een kleinschalige zorgformule is als tientallen procenten

van de omzet nodig zijn voor de organisatie en niet gebruikt kan worden voor de bewoners. De uitdaging blijft immer om de bewoner centraal te houden en niet het systeem.'

Het team van Van Linschoten van ARGO kent de ondernemers van de huizen bijna allemaal. Hijzelf constateert de positieve energie en het ondernemerschap bij de stellen. De passie die Gerard en Hilda uitstralen over kwaliteit is hem niet vreemd. Van Linschoten: 'Ik snap best dat ze het vervelend vinden om mee te doen aan onderzoeken en protocollen. Het geeft weerstand. Maar het is toch belangrijk, omdat het Thomashuis een setting is met een lichte organisatie. Het is dan goed dat door een onafhankelijke partij wordt meegekeken of het wel loopt zoals het moet lopen. Het levert in elk geval dialogen op tussen ondernemers, omdat wij een huis ook afzetten tegen het gemiddelde van alle Thomashuizen samen. Ze kunnen dan bij collega-ondernemers vragen hoe zij bepaalde zaken aanpakken en oplossen.'

Maar een Thomashuis is meer dan een goed en veilig huis waar de bedrijfsvoering en de kwaliteit in orde zijn. Er wordt ook geanticipeerd op wat er in de samenleving plaatsvindt. Het moet voor de bewoners en ouders een baken van rust zijn. Noem het maar voorspelbare bedrijfsvoering die golven van buiten opvangt.

De draconische verandering van het persoonsgebonden budget (pgb) op 1 januari 2015 is daar een voorbeeld van. De bewoners betalen hun zorg van het pgb. Een hapering betekent mogelijk geen zorg en geen inkomen voor de ondernemers. De betrokkenen in en om de Thomashuizen zeggen dat het goed is opgevangen door al in de nazomer van 2014 goed te gaan samenwerken met de ondernemers, DDN, ouders en soms een

zorgkantoor. Door DDN werd een vijfstappenplan ontwikkeld. Otto Mak, formulemanager Thomashuizen van DDN hierover: 'De bewoners hebben een indicatie voor een bepaald zorgzwaartepakket, dat door het onafhankelijke Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) is vastgesteld. In rustige en onbevangen kennismakingsgesprekken tussen wettelijk vertegenwoordigers en ondernemers wordt de gevraagde zorg geïnventariseerd. Verder worden de kosten voor wonen en eten en drinken besproken. Het levert een beeld op dat in stap twee wordt omgezet in een passende offerte. Alle wensen op vlak van persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding worden financieel gemaakt. Alle handelingen hebben een tarief. Als de wettelijk vertegenwoordiger de offerte heeft goedgekeurd, stelt de ondernemer een klantovereenkomst op. De wettelijk vertegenwoordiger vraagt vervolgens bij het Zorgkantoor om het recht op zorg te verstrekken via een pgb. De offerte en de klantovereenkomst worden hierbij door het Zorgkantoor inhoudelijk getoetst. Stap vier is de maandelijkse factuur die naar de betaalbank van de overheid gaat, de Sociale Verzekeringsbank.'

De laatste stap sluit aan bij de filosofie van het Thomashuis om elk kwartaal een gesprek te hebben met de ouders. Het komt niet alleen de kwaliteit ten goede, maar geeft ook de mogelijkheid om eens de maandfactuur te evalueren. 'Zo'n klantovereenkomst is niet voor het leven. Een bewoner kan in de loop van de tijd andere zorg nodig hebben,' legt Mak uit. 'Misschien is het nodig om de bewoner tot meer activiteit te stimuleren. Het kan dan zijn dat een ondernemer een middag met hem of haar gaat zwemmen. Maar het kan ook zijn dat een bewoner van vijf dagen dagbestedingen te moe wordt. Dan moet dat misschien worden aangepast.'