



## deel 2 een pionier vertelt

Vanaf dit jaar krijgen kraamzorgaanbieders er een soort 'aangifteprogramma' bij: het Model Kwaliteitsjaarverslag Kraamzorg. Ingewikkeld? "De eerste keer is het best een klus", vindt Leonie Molthoff. Haar kraambureau deed mee aan de pilot die eind vorig jaar werd gehouden met het nieuwe systeem. "Je moet gegevens invullen die je misschien niet zo één-twee-drie paraat hebt. Dat kost even wat, maar het levert ook veel op." Onder andere deze verrassende resultaten.

*Dag in dag uit zet jij je in om goede kraamzorg te leveren. Maar wat is dat precies: goede kraamzorg? Dat werd gedefinieerd door de Stuurgroep Zichtbare Zorg Kraamzorg, een samenwerkingsverband van overheid, Inspectie voor de Gezondheidszorg, werkgeversorganisaties, verzekeraars, consumentenorganisaties en natuurlijk kraamverzorgenden zelf. Kraamzorgaanbieders moeten vanaf dit jaar laten zien welke kwaliteit ze leveren. Hoe dat werkt, lees je in deze rubriek.*

Leonie is directeur bedrijfsvoering bij Kraamzorg Betuwe & Gelderse Vallei, een bureau uit Kesteren waar 45 kraamverzorgenden werken. Tijdens een informatieavond bij brancheorganisatie BTN, een paar jaar terug, hoorden zij en haar collega's voor het eerst over het programma Zichtbare Zorg.

**» Wat was jullie eerste reactie?**

Leonie: "We waren meteen positief, eigenlijk. Het lijkt ons logisch dat je als aanbieder bewust bezig bent met de zorg die je levert en hoe die ervaren wordt. Klanttevredenheid is voor ons erg belangrijk en die meten we al jaren, maar hierin zagen we een kans om onszelf ook op een objectieve manier te vergelijken met onze concullega's. Waar staan we, waar staan zij, waar zitten de verbeterpunten? Het voordeel van deelnemen aan de pilot Zichtbare Zorg leek ons dat we de ontwikkelingen op de voet konden volgen en invloed konden uitoefenen op de inhoud. Bovendien konden we de processen binnen onze organisatie gaandeweg laten meegroeien."

**» Wat was jullie rol in de pilot?**

Leonie: "We zijn vanaf het begin betrokken bij het project. Eerst is er een Stuurgroep samengesteld van vertegenwoordigers uit de hele sector. Zij hebben een gezamenlijke visie op kraamzorg geformuleerd, die aan de achterban is voorgelegd. Vanuit die visie is de vertaalslag gemaakt naar de indicatorenset: zeg maar een lijst van criteria waar goede kraamzorg aan moet voldoen. Ook daar hebben we onze mening over kunnen geven. Die indicatorenset ligt dan weer aan de basis van het Model Kwaliteitsjaarverslag Kraamzorg, het document dat alle kraamzorgorganisaties vanaf dit jaar moeten invullen. Dit hebben wij getest over de maanden september tot november van vorig jaar. Het komt er op neer dat je per indicator de score van je bureau berekent volgens een vastgestelde formule. Het doel is dat die scores van alle aanbieders onderling vergeleken kunnen worden. Ze zullen voor een groot stuk openbaar gemaakt worden op een

website zodat aanstaande ouders een objectieve keuze kunnen maken. En elk bureau krijgt een spiegelrapport, dat weergeeft op welke punten je het beter en minder goed doet dan anderen."

**» Wat waren de resultaten voor jullie organisatie?**

Leonie: "Het spiegelrapport van de pilot ontvangen we in april. De resultaten voor het onderdeel klanttevredenheid zijn wel al bekend. En daar zijn we inderdaad wijzer van geworden. We deden voorheen onderzoek naar de ervaringen van onze kraamgezinnen op basis van een steekproef en dat liep op zich goed. We vonden het eigenlijk jammer dat de bestaande vragenlijst vervangen moest worden, maar we begrepen wel dat je die ook moet standaardiseren om organisaties onderling te kunnen vergelijken. Achteraf zijn we blij dat we deze investering hebben gedaan. De nieuwe vragenlijst is veel uitgebreider en gaat inhoudelijker in op de verschillende zorgaspecten en onderdelen van de voorlichting. Voor ons kwam hier direct uit dat onze kraamverzorgenden meer parate kennis nodig hadden over kunstvoeding. We zijn heel intensief met borstvoeding bezig geweest in de afgelopen jaren, maar als de keus voor kunstvoeding eenmaal gemaakt is hebben de ouders natuurlijk recht op goede ondersteuning. Dat was voor ons wel een verrassend resultaat. We hebben meteen bij het volgende werkoverleg de instructie kunstvoeding herhaald."

"Mijn advies: begin er op tijd aan, zodat de administratieve druk niet te groot wordt."

**» Wat merken de kraamverzorgenden verder van Zichtbare Zorg in de praktijk?**

Leonie: "Weinig. Ze moeten een paar extra dingen



## “Het eerste verbeterpunt bij onze organisatie? De kennis over kunstvoeding.”

registreren in de kraamweek, bijvoorbeeld meer details over de voedingen de eerste en de laatste dag. Maar die uitbreiding is te verwaarlozen in het grotere geheel. Onze kraamverzorgenden vonden het goed dat hun werk zo beoordeeld wordt en dat er intern afstemming over is. Tenzij er dus verbeterpunten komen uit het klanttevredenheidsonderzoek waar ze direct iets mee moeten, verandert er voor hen niet veel. De grootste omslag zit in de processen van de organisatie: je moet je formulieren aanpassen en mensen instrueren zodat de juiste informatie op de juiste plek beschikbaar komt. Het invullen van het Model Kwaliteitsjaarverslag zelf is niet zo moeilijk, als je maar alle gegevens ter beschikking hebt.”

### » Dat brengt ons bij de hamvraag: hoe groot is de administratieve druk?

Leonie: “Bij ons valt het mee: we zijn een relatief kleine organisatie, we werkten zoals de meeste bureaus al met aangepaste software die voldoet aan wat de zorgverzekeraars eisen, we hadden al een opstapje met het HKZ-traject. En we hebben natuurlijk maanden, jaren zelfs de tijd gehad om er in te groeien. Wij redden het met onze huidige bezetting. Voor grotere bureaus die er dit jaar voor het eerst mee te maken krijgen, is het wellicht een ander verhaal.”

### » Wat is je advies aan andere bureaus?

Leonie: “Begin er op tijd mee en zorg dat je precies weet wat het allemaal inhoudt voor jou, zodat

je niet voor verrassingen komt te staan in de laatste week. Dat geldt zeker voor grote organisaties: je wilt niet meemaken dat je duizenden dossiers handmatig moet napluisen omdat je iets niet goed hebt geregistreerd in het systeem. Onderschat de investering niet, maar anderzijds: als je het een keer goed hebt opgezet, kun je de gevraagde cijfers een volgende keer zo uit het systeem halen. Bovendien werkt de techniek mee. De twee voornaamste softwarebedrijven met specifieke pakketten voor de kraamzorg zijn betrokken bij het traject; zij nemen de vernieuwingen mee in hun aanbod.”

### » Wat was en is jullie advies aan de mensen van Zichtbare Zorg?

Leonie: “We zijn uitstekend begeleid gedurende het hele proces: het informeren heen en weer verliep vlot en er is ook goed naar de inbreng van de verschillende pilotorganisaties geluisterd. Wij vonden de portal waar we onze kwaliteitsgegevens moesten invullen niet altijd even logisch opgebouwd. We hebben ook aangegeven dat we het jammer vinden dat het eerste spiegelrapport vier maanden op zich laat wachten. We hopen dat dit in de toekomst sneller kan.”

### » Maakt dit traject een HKZ-certificering overbodig?

Leonie: “Nee, die trajecten zijn nog onvoldoende op elkaar afgestemd. Ik geef toe: soms lijkt het allemaal veel en ingewikkeld. En het kost ook het nodige, want de nieuwe processen moet je allemaal zelf financieren. We horen wel eens van kraamverzorgenden die een paar dagen op kantoor werken: ‘Nooit gedacht dat er zoveel bij komt kijken’. Maar als je goede kwaliteit levert en heel concreet werkt aan verbeteringen, wil je dat ook laten zien. Die kans krijgen we nu.”



» Wat betekent Zichtbare Zorg concreet voor ZIP-ers? Je leest het in deel 3 van deze reeks.«

Meer informatie over Zichtbare Zorg Kraamzorg en het Model Kwaliteitsjaarverslag Kraamzorg vind je op [www.zichtbarezorg.nl/kraamzorg](http://www.zichtbarezorg.nl/kraamzorg) en [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl). Meld je kosteloos aan voor de nieuwsbrieven op eerstgenoemde site om op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen.