



## Onderzoek Narratieve Verantwoording Stichting Presentie 2019-2023

Opgesteld door: Guus Timmerman en Marjanneke Ouwerkerk, Stichting Presentie

Datum: 24 september 2019 – bijgewerkte versie 10 januari 2020

### Onderzoeksvraag:

Hoe kan in de VVT-zorg narratief onderzoek bijdragen aan verantwoording?

### Achtergrond:

In de VVT-zorg is men ervan doordrongen dat voor verantwoording en sturing cijfers heel belangrijk zijn maar niet voldoende. Naast tellen moet er ook verteld worden. Verhalen behouden de inbedding van de feitelijk verleende zorg in de concrete context en kunnen tegelijk iets laten zien van wat goede zorg is. Die verhalen moeten dan niet worden opgevat als narratieve informatie die zo maar uit die context kan worden gelicht en elders, los van die context, kan worden bewerkt t.b.v. verantwoording en sturing. In de lijn van *'De ontdekking van kwaliteit'* (2018) van Andries Baart (i.s.m. Jan den Bakker) wil dit onderzoek nagaan hoe narratief onderzoek kan bijdragen aan het cultiveren van kwaliteitsbewustzijn, van de werkvloer tot aan de RvT. We hebben daarbij ook uitdrukkelijk de IGJ in gedachten: wat kan die met het narratief onderzoek dat we in dit onderzoek centraal stellen? Stichting Presentie doet dit onderzoek in samenwerking met een viertal organisaties in de VVT-zorg.

### Onderzoeksdoel:

Dit onderzoek beoogt bij te dragen aan het cultiveren van kwaliteitsbewustzijn door een specifieke manier van werken met verhalen en hun narratieve bronnen te ontwikkelen. In die specifieke manier van werken is het maken van een bepaald document, een zgn. 'Narratieve Kwaliteitsmomentopname' (NKmo), een centraal element. Daarbij

- (i) maakt een team op een bepaalde locatie van elk van de vier deelnemende organisaties een zestal verhalen: 3 over een casus waarin goede zorg is verleend, 2 over een casus waarvan is geleerd en 1 over een casus waarin echt geen goede zorg is verleend;
- (ii) wordt naar aanleiding van deze zes verhalen een 'verticaal gesprek' door alle lagen van die organisatie heen gevoerd over goede zorg, ook door de RvB met de RvT (waarvan een verslag in de NKmo wordt opgenomen);
- (iii) beschrijft en evalueert de kwaliteitsmedewerker de wijze waarop in en van dit hele proces is geleerd met het oog op het cultiveren van kwaliteitsbewustzijn;
- (iv) en wordt een dossier aangelegd met de narratieve bronnen van alle zes verhalen (genoemd onder (i)) en van het verhaal over het verticale gesprek (genoemd onder (ii))

(Zie voor een overzicht van de NKmo, zijn bronnen en hoe het zou kunnen functioneren voor de IGJ het schema in bijlage 1)

Gedurende dit onderzoek wordt dit proces twee keer doorlopen, met een tussentijd van 2 jaar, zodat ook kan worden nagegaan hoe er is geleerd na en n.a.v. het doorlopen van dit proces. Tenslotte wordt met het oog op de taak die de IGJ heeft, nagegaan hoe om te gaan met een groot aantal van dergelijke NKmo's en hoe *data mining* daarin een rol kan vervullen.

## Globale opzet van het gehele onderzoek

Het gehele onderzoek bestaat uit vier fases waarin uiteindelijk zorgorganisaties met de NKmo aan de slag gaan (volop in fase 2), een werkplaats kwaliteit wordt ingericht (in fase 2), *data mining* wordt uitgetoetst (in fase 3) en ook IGJ meedoet (in fase 4), wat in voorgaande fases wordt voorbereid.

### ➤ Fase 1: Verkennen

- verkennen wat er al gebeurt aan werken met verhalen – aansluiten bij de bestaande praktijken
- verder ontwikkelen onderzoeksontwerp fase 2
- inrichten werkplaats
- eerste opbrengsten: informatieve verslagen

Aandachtspunt: deelnemende pilotlocaties erbij betrekken

### ➤ Fase 2: Uitproberen (pilot): op een aantal locaties

- uitproberen hoe werken met verhalen t.b.v. verantwoorden werkt
  - binnen teams
  - in het 'verticale gesprek' over kwaliteit
  - in het gesprek van de RvB met de RvT
- ontdekken wat dat van iedereen vraagt en ontwikkelen aanbod (werkmodellen)
- experimenteren met maken en analyseren van twee opeenvolgende NKmo's, met een tussentijd van 2 jaar
- in de tussentijd validatiebijeenkomsten met deskundigen, medewerkers, iemand van IGJ, etc.
- opbrengsten: gevalideerde werkwijzen

Aandachtspunt: *data miners* erbij betrekken; verbinden met werkplaats kwaliteit

### ➤ Fase 3: Opschalen 1<sup>e</sup> slag: naar de hele organisaties

- opschalen van de werkwijze breder binnen de deelnemende organisaties en mogelijk ook naar andere deelnemers aan de werkplaats en andere belangstellenden
- analyseren van NKmo's m.b.v. *data mining*
- opbrengst: werkwijzen

Aandachtspunt: IGJ erbij betrekken

### ➤ Fase 4: Opschalen 2<sup>e</sup> slag: naar de hele sector en de IGJ

- Verspreiden/uitdragen van de werkwijze met NKmo's naar zorgorganisaties die zich (mede) narratief willen verantwoorden
- analyseren van NKmo's m.b.v. *data mining*

Aandachtspunt: deze fase wordt, net als de voorgaande fases, begeleid met onderzoek

## Te gebruiken methodes

- (1) Diverse methodes voor het construeren van empirisch materiaal – i.h.b. dossieronderzoek, het uitlokken van documenten, interviews en focusgroepgesprekken
- (2) Diverse methodes voor het maken van verhalen
- (3) Diverse methodes voor het analyseren van empirisch materiaal – i.h.b. inhoudsanalyse, discoursanalyse en fenomenologische analyse – en van verhalen – i.h.b. narratieve analyse
- (4) Diverse methodes voor kwaliteitsberaad – i.h.b. *case based learning* (CBL)
- (5) Diverse methodes voor *data mining* (met het oog hierop is er contact met de Verhalenbank Psychiatrie van het UMC Utrecht: <https://psychiatrieverhalenbank.nl/>).

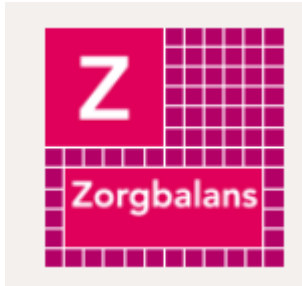
## Deelnemende organisaties fase 1



Even: <https://www.evean.nl/>



Icare: <https://www.icare.nl/>



Zorgbalans: <https://www.zorgbalans.nl/>



Stichting Presentie: [www.presentie.nl](http://www.presentie.nl)

## **Begroting**

### *Fase 1*

Is gecontracteerd met deelnemende organisaties.

### *Fase 2*

Voor fase 2 is een indicatie van de kosten gegeven, waarbij een uitsplitsing is gemaakt van uren voor de deelnemende organisaties (voornamelijk voor de kwaliteitsmedewerkers) en voor de onderzoekers van Stichting Presentie.

Indicatie van de kosten voor de inzet van Stichting Presentie in **fase 2 bedragen €271.379,-** incl. 21% btw. Indicatie van de interne kosten voor de deelnemende organisaties: **€90.450,-**. Hierbij is gerekend met een indicatief uurtarief van €50,- (geen btw van toepassing).

Per deelnemende organisatie (uitgaande van drie) betekent dat een bedrag van €90.460,- (incl. btw) ten behoeve van de externe onderzoekskosten en €30.150,- aan interne kosten (grotendeels inzet van de kwaliteitsmedewerkers) over een periode van ca. 2,5 jaar.

Deze kosten komen voor rekening van de deelnemende organisaties, tenzij andere financieringsbronnen gevonden worden. Gezamenlijk zal gezocht worden naar bijdragen uit fondsen/subsidies voor de uitvoering van dit project.

De voorlopige opzet van fase 2 is uitgewerkt in een afzonderlijk werkdocument ten behoeve van de participanten in de projectgroep.

Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

## **Bijlagen**

1. De verschillende onderdelen van een NKmo in schema.
2. Specificatie uren Fase 1 (versie januari 2020)
3. Globale opzet Fase 2 (versie september 2019)

**A. Onderliggende documenten met verhalen vanuit verschillende PERSPECTIEVEN: bewoner, familieleden, medewerkers, vrijwilligers (voor elk van de zes verhalen en voor zover aanwezig):**

Dossier

**B. Verhalen van het TEAM, verteld primair aan zichzelf en aan andere teams – om te leren en kwaliteitsbewustzijn te cultiveren – en secundair ook aan management en bestuur – ter (lerende!) verantwoording:**

**C. Document NKmo met het verhaal van het HUIS, verteld aan de inspectie – ter (lerende!) verantwoording van hoe kwaliteitsbewustzijn wordt gecultiveerd, om de drie jaar:**

**D. Verhaal van de INSPECTIE, verteld aan de samenleving, over de kwaliteit van en het (cultiveren van) kwaliteitsbewustzijn in de verpleeghuiszorg in Nederland – ook om mee te sturen:**

Interviews met bewoner en familieleden, door medewerkers / leidinggevende / kwaliteitsmedewerker

Dagboeken van familieleden

Overdrachts- en reflectie-verslagen medewerkers

Interviews met medewerkers, door collega's / leidinggevende / kwaliteitsmedewerker

Verslagen van team-besprekingen, moreel beraad, *case based learning*-bijeenkomsten, enz.

Interviews met vrijwilligers, door medewerkers / leidinggevende / kwaliteitsmedewerker

Overige documenten: berichten in de media, klachtenbrieven, enz., enz.

Verhaal 1, over een casus waarin goede zorg is verleend

Verhaal 2, over een casus waarin goede zorg is verleend

Verhaal 3, over een casus waarin goede zorg is verleend

Verhaal 4, over een casus waarvan is geleerd

Verhaal 5, over een casus waarvan is geleerd

Verhaal 6, over een casus waarin echt geen goede zorg is verleend

7. Inhoudelijk verslag van hoe er door de RvT met de RvB over de zes verhalen van de teams is gesproken

8. Verhaal van de kwaliteitsmedewerker over hoe de zes verhalen van de teams en het gesprek van de RvT erover past in / zich verhoudt tot het kwaliteitsbeleid van het huis, en vooral: hoe is ervan geleerd? zowel van het maken ervan als van het gesprek erover op de verschillende niveaus?

*Narratieve Kwaliteitsmomentopname (NKmo), jaar 2020*

*NKmo, jaar 2023*

*NKmo, jaar 2026*

1. Registratie en marginale toetsing van NKmo's van alle (2300!) verpleeghuizen

2a. Na steekproefstrekking: gesprek met RvB op basis van NKmo en onderliggende documenten

2b. Na incidentmelding: gesprek met RvB, mede op basis van NKmo en onderliggende documenten

3. Narratieve analyse m.b.v. *data mining*:  
(a) van elke NKmo op zich  
(b) van een reeks van NKmo's van hetzelfde verpleeghuis

4. N.a.v. narratieve analyse m.b.v. *data mining*: nadere analyse van de (reeksen van) NKmo's van bepaalde verpleeghuizen, evt. gevolgd door een gesprek met de RvB

5. Rapport inspectie over de staat van Nederland, jaar 2020, 2023, 2026,...

Documenten over het 'verticale gesprek' over kwaliteit

<b>Fase 1: Onderzoek Narratieve verantwoording</b>		doorlooptijd: ca. 6 maanden; januari - zomer 2020				
	Betreft indicatie uren deelnemende organisaties t.b.v. fase 1 / versie 10/01/2020					
	<b>Fase 1</b>					
	<b>Onderdeel</b>	<b>Specificatie: wat</b>	<b>Waar</b>	<b>Wie(ns primaire taak)</b>	<b>Indicatie ureninzet per deelnemende organisatie</b>	<b>Uren Stichting Presentie</b>
<b>1.</b>	<b>Inhoudelijke verkenning</b>					
1.1.	Inhoudelijke kick-off met betrokkenen	voorbereiding/ gezamenlijke (leer)bijeenkomst over narrativiteit: gezamenlijke inhoudelijke aftrap; instrueren kwaliteitsmedewerkers	overkoepelend voor alle deelnemende organisaties / betrokkenen	onderzoekers Stichting Presentie	ca. 3 uur p.p.	24
1.2.	Pré-onderzoek naar wat er al gedaan wordt met verhalen: aansluiting zoeken bij de bestaande praktijken	Verkenning op locaties op basis van de vragen: 1: wat doen jullie al met verhalen? (kolom B uit het schema) 2: op welke bronnen is dat gebaseerd? ophalen van de beschikbare bronnen. (kolom A) 3: hoe worden die verhalen gebruikt in het kader van (het verantwoorden van) kwaliteit?  Ophalen, ophelderen en verdiepen m.b.v. locatiebezoeken, interviews, tussentijdse verslaglegging, terugkoppelingen	per deelnemende organisatie op de beoogde pilot-locatie, maar ook organisatiebreed	door kwaliteitsmedewerker i.s.m. locatie, samen met onderzoeker Stichting Presentie	ca. 20 contacturen tussen onderzoeker - organisatie, waarvan een belangrijk deel met/ in overleg met kwaliteitsmedewerker; daarnaast voorbereidingsuren voor KM t.b.v. het verzamelen van de gevraagde documenten/informatie: ca. 4 uur?	72

1.3.	Bredere verkenning	globale inventarisatie van wat zich afspeelt rondom narrativiteit en verantwoording: lichte literatuurstudie + veldverkenning (wordt in fase 2 diepgaander uitgevoerd); deels uitvoering in eigen tijd Stichting Presentie		onderzoeker Stichting Presentie		16
1.4.	Deelopbrengst inventarisaties	analyse en rapportage van de bevindingen	overall	onderzoeker Stichting Presentie	eventueel tussentijdse afstemming: ca. 2 uur?	64
1.5.	Onderzoeksbegeleiding	algehele begeleiding en monitoring	overall	senior onderzoeker Stichting Presentie (geschatte inzet: 64 uur; eigen inzet Stichting Presentie)		pm
<b>2.</b>	<b>Uitwerken plan van aanpak pilots / onderzoeksopzet</b>					
2.1	Vorbereiding fase 2	overzicht stand van zaken inventarisatie: waar zijn welke aanknopingspunten (en welke niet)	overall	onderzoeker Stichting Presentie		4
2.2		nadere uitwerking pilots: plan van aanpak + tijdsplanning + begroting (met deelbegrotingen voor de deelnemende organisaties)	overall	onderzoeker + directeur Stichting Presentie i.s.m. deelnemende organisaties (deels eigen uren Stichting Presentie)	ca. 8 uur overleg en afstemming met verschillende personen uit de deelnemende organisaties	16
2.3		projectafstemmingsoverleg 1 bijeenkomst		allen	ca. 3 uur p.p. inclusief voorbereiding	3
<b>3.</b>	<b>Geldwerving</b>					
3.1		fondsenwerving: aanvragen uitwerken en indienen		fondsenwerver: via een van de deelnemende organisaties?	in overleg met organisatie - afh van expertise en beschikbaarheid	pm

3.2		fondsenwerving: overleg met mogelijke geldschieters		Stichting Presentie met deelnemende organisaties	in overleg met organisatie - afh van expertise en beschikbaarheid	16
<b>4.</b>	<b>Vorbereiden/inrichten werkplaats / participanten</b>					
4.1		formuleren opdracht + formule werkplaats		eigen investering Stichting Presentie		pm
4.2		selecteren en benaderen mogelijke geïnteresseerden		gezamenlijk; investering Stichting Presentie		pm
<b>5.</b>	<b>Overhead Stichting Presentie 10%</b>	administratieve en praktische ondersteuning				
		reis- en onkosten				



<b>Fase 2: Globale opzet</b>		versie sept 2019	doorlooptijd: ca. 2,5 jaar
	Fase / activiteit	Wat?	Opbrengst
<b>A</b>	<b>Overgang Fase 1 naar Fase 2:</b>		
1	Definitieve selectie deelnemende organisaties	wie, wat, waar, hoeveel?	(max.) 3 of 4 pilot-plekken
2	Inrichten projectorganisatie (bijstellen na fase 1 indien nodig)	kerngroep / onderzoeksbegeleidingsgroep Werkplan	bemensing + aftrap fase 2 van het project
<b>B</b>	<b>Pilots: NKmo 1 en 2</b>		
3	Voorbereiding: wat zijn de goede', betekenisvolle verhalen/narratieven? Opstellen eerste criteria	theoretisch / conceptuele uitwerking o.b.v. resultaten fase 1, literatuurstudie	theoretische basis voor criteria
4	Nadere instructie betrokkenen / inhoudelijke voorbereiding	<p>cursus?</p> <p>In vorm van een train-de-trainer (zodat KM er in hun eigen praktijk mee aan de slag kunnen) - georganiseerd als overkoepelende activiteit (bv 2x een sessie van 1 dagdeel)</p>	inhoudelijk toegeruste KM
		optioneel: extra ondersteuning (training? Instructie?) bieden aan uitvoerenden tbv dossieropbouw / per organisatie	toegeruste medewerkers
		voorbereiding / instructie t.b.v. het inrichten van het verticale gesprek/ kwaliteitsberaad / per organisatie	werkmodel voor de organisatie van het verticale gesprek
5	Moment 1: opbouwen NKmo	verzamelen van narratieven op de deelnemende locaties (kolom A en B)	opbouw dossier 1 met 6 verhalen en onderliggende documenten
		procesrapportage (onderzoek)	registratie van verloop /ervaringen
		inrichten en invulling geven aan het verticale gesprek	bron voor kwaliteitsverslag Nkmo 1
		reflecties op de 6 verhalen door RvB met RvT	reflectieverslag RvT/RvB
		samenbrengen elementen NKmo 1	kwaliteitsverslag NKmo 1 door KM
		procesbegeleiding gedurende moment 1	inhoudelijke ondersteuning van proces

		analyse NKmo 1: doet het Nkmo (dit document) waar het voor bedoeld is (iets zeggen over kwaliteit en iets laten zien over het lerende karakter)?	tussentijdse rapportage Nkmo 1: vooruitblik naar de werking van deze vorm van verantwoord (met oog op de externe betekenis)
6	Tussenliggende fase	volgen doorwerking NKmo in praktijk	registratie van verloop /ervaringen
		beoordelen kwaliteit van dossiers 1 (= onderzoeksmatig opmaken tussenstand)	aangescherpte criteria en/of instructies tbv dossier 2
		expertmeeting - externe reflectie op Nkmo	gevalideerde tussenstand NKmo (met oog op de betekenis over kwaliteit ervan en het lerende karakter ervan)
7	Moment 2: opbouwen NKmo	(Her)instructie KM?	inhoudelijk toegeruste KM
		verzamelen van narratieven op de deelnemende locaties	opbouw dossier 2 met 6 verhalen
		inrichten en invulling geven aan het verticale gesprek	bron voor kwaliteitsverslag Nkmo 1
		procesrapportage (onderzoek)	registratie van verloop /ervaringen
		reflecties op de 6 verhalen door RvB met RvT	reflectieverslag RvT/RvB
		samenbrengen elementen NKmo 2	kwaliteitsverslag NKmo 2 door KM
		procesbegeleiding gedurende moment 2	inhoudelijke ondersteuning van proces
<b>C</b>	<b>Verwerking en afronding</b>		
8	Analyse NKmo 1 en 2	analyse NKmo 1 en 2 (betekenis voor leren en cultiveren kwal. bewustzijn); doordenking consequenties datamining / met beide pilotorg. Samen	inzicht in 'lerend' effect van NKmo op de diverse niveaus in de organisaties én met oog op externe verantwoording
9	Evaluatie en afronding Fase 2; opzet vervolgfase(n)	proces en beschrijven werkproces, criteria etc.	model voor NKmo
		instructie voor toekomstig werkers	(trainings)module
		beleidsmatige evaluatie en aanbevelingen	vervolgplan
		(wetenschappelijke) publicaties	disseminatie
		conferentie / debat	disseminatie