

Samenvatting: Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan

De samenleving verandert, de zorg verandert mee. Het generiek kompas met de ondertitel, thuis, in de wijk en in het verpleeghuis, biedt ruimte voor een andere manier van kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van zorg daarin. Het legt meer de nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag, door te kijken wat mensen zelf en samen kunnen en hoe de zorg daarop kan aansluiten. Zodat regie meer bij mensen zelf ligt, wat bijdraagt aan hun kwaliteit van bestaan. En zodat de beschikbare zorg zo goed mogelijk kan worden ingezet.

De komende decennia blijft de zorgvraag stijgen, onder andere door vergrijzing, de toename van het aantal chronisch zieken en leefstijlfactoren zoals overgewicht. De manier waarop we zorg organiseren en vormgeven verandert, denk aan ziekenhuisverplaatste zorg waarbij mensen steeds eerder naar huis gaan. Daarnaast blijven mensen steeds langer thuis wonen. Om mensen van alle leeftijden blijvend aan te sluiten op de kwaliteit van het bestaan in een veranderende samenleving, is een andere manier van kijken, vormgeven en organiseren van kwaliteit van zorg nodig. Daartoe presenteren de betrokken organisaties het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' (hierna het Kompas).

Met dit kompas willen we richting geven aan de beweging. We richten ons daarbij steeds op de kwaliteit van bestaan. Tegelijkertijd willen we ook zorgen dat professionals voldoening uit hun werk halen en mantelzorgers kunnen zorgen op een manier die bij hen past. We willen met elkaar de ruimte benutten om vanuit verschillende perspectieven tot gezamenlijke antwoorden te komen op (complexe) vragen. Het Kompas gaat over kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Onder de reikwijdte van het Kompas valt zorg voor een diverse groep mensen met verschillende zorgvragen met verschillende zorgzwaartes. Het Generiek kompas sluit aan bij verschillende fases waarin mensen hulp, ondersteuning, zorg of behandeling ontvangen. Dat kan zijn vanaf het moment dat er ondersteuning thuis nodig is tot aan een zware zorg- en behandelvraag in een verpleeghuis, en alle variaties daartussen in.

Dat betekent dat onder de reikwijdte van dit kompas ook diverse specifieke doelgroepen vallen. Het geeft mensen met een zorgvraag inzicht in wat zij van zorg mogen verwachten, en wat mensen voor elkaar kunnen betekenen: de mens met een zorgvraag, de mantelzorger, de naasten, de vrijwilliger, het sociale netwerk en de zorg- en welzijnsprofessionals, als een team om mensen met een zorgvraag heen. Het kompas biedt handvatten voor al deze betrokkenen om met elkaar in gesprek te gaan over wat passend is. En om te blijven leren en ontwikkelen om samen te werken aan passende zorg als onderdeel van kwaliteit van bestaan voor mensen met een zorgvraag. Uitgangspunten zijn daarbij: iemand respecteren voor wie hij¹ is, het open gesprek, de kracht van samen en professionele ruimte.

Het kompas bestaat uit 5 onderdelen, bouwstenen genoemd waarin de beweging van het kompas verder wordt uitgewerkt. En, die nodig zijn om kwaliteit van bestaan te versterken.

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt.

Een open gesprek kan verschillende doelen hebben. Het open gesprek levert een zo volledig mogelijk beeld op van de mens achter de vraag. Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een ondersteuningsplan.

Doorontwikkelagenda: Er wordt een waaier ontwikkeld met instrumenten ten behoeve van het open gesprek

¹ In de gehele tekst is een persoon aangegeven met hij, daar waar hij staat kan ook zij, die of hen gelezen worden. Dit geldt voor de gehele tekst van het Kompas.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. In het kompas onderscheiden we twee vormen van netwerken:

Netwerk rondom de mens met een zorgvraag

Mantelzorgers, familie, vrienden, burens en kennissen spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. In een open gesprek kijkt de professional welke rol en betekenis het sociale netwerk kan of wil hebben in de zorg. Daarbij houdt hij rekening met de balans tussen draagkracht en draaglast. Waar nodig wordt ingezet op het versterken van het sociale netwerk. De professional bespreekt samen met de mens met een zorgvraag duidelijk af wie de regie voert. Hij legt de afspraken vast en wisselt die onderling uit. Ook spreekt hij af met wie de informatie mag worden gedeeld.

Professioneel netwerk

Professionals vanuit verschillende disciplines en domeinen (zorg en welzijn) werken met elkaar samen. Zij hebben kennis van de sociale kaart en werken met elkaar samen in teams. Van daaruit bieden zij dagelijks zorg aan mensen met een zorgvraag. Ze werken interdisciplinair om in een breed samenwerkingsverband goed ingebed te zijn in de buurt. De coördinatie van het professionele netwerk is op alle niveaus goed belegd en partners maken afspraken over hoe dit gebeurt.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. In een open gesprek kijkt de professional samen met de mens met een zorgvraag hoe de eigen regie versterkt kan worden en welke betekenis mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben. Daarnaast wordt in het open gesprek welk besproken welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Het vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Dat betekent dat de beschikbaarheid, inzet en bereikbaarheid van zorg en welzijn en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied.

Voor de meest kwetsbare mensen is extra of andere deskundigheid nodig en specifieke zorg en behandeling. Bij een ongeplande of in complexiteit toenemende medische zorgvraag is er expertise aanwezig om de triage te verzorgen en de juiste expertise bijeen te roepen.

Organisaties werken met professionals en cliëntenraden aan zeggenschap in beleidsontwikkelingen. Zeggenschap draagt bij aan leef- en werkplezier. De organisatie stelt in overleg met professionals en cliënten een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Doorontwikkelagenda: Er wordt een handreiking/waaier ontwikkeld ter ondersteuning bij het vormen van een passende deskundigheidsmix in verschillende contexten.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de mens met een zorgvraag, kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teams, teamleiders en bestuurders. Zij werken hierbij samen met onder andere cliëntenraden, beroepsorganisaties, academische werkplaatsen en andere partijen. Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen. Naast een middel voor leren en ontwikkelen is reflectie een belangrijk middel om zeggenschap vorm te kunnen geven. Organisaties bieden professionals de ruimte om zich voldoende te scholen en bieden hun tijd, ruimte en inzicht om samen te leren van kwaliteitsinformatie. Zij zorgen voor een open klimaat waarin kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog gestimuleerd worden. Ook bij mensen met een zorgvraag en hun naasten is aandacht voor leren en ontwikkelen.

Doorontwikkelagenda: Er wordt een waaier gemaakt met instrumenten, indicatoren en werkwijzen om met elkaar aan de slag kunnen met leren en ontwikkelen.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.

Kwaliteitsbeeld

Het jaarlijkse door de organisatie op te stellen kwaliteitsbeeld geeft een beeld van de kwaliteit vanuit de organisatie. Organisaties geven in het beeld weer hoe zij werken aan kwaliteit, waarbij er in ieder geval aandacht is voor de vier bouwstenen. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een vooruitblik en een reflectie. Het kwaliteitsbeeld wordt opgesteld in afstemming met cliëntenraad, OR, VAR/PAR en regiebehandelaars/wijkverpleegkundigen/kwaliteitsverpleegkundigen.

Verplichte metingen: cliëntervaringen

Iedere organisatie meet verplicht één keer per jaar de cliëntervaringen en levert deze landelijk aan.

Doorontwikkelagenda: Er wordt een handreiking ontwikkeld voor het maken van een kwaliteitsbeeld. Ook wordt er gewerkt aan een nieuwe vragenlijst voor het meten van cliëntervaringen met bijpassend meetinstrument.