

Concept kwaliteitskader Verpleegzorg : Schematische weergave van visie op kwaliteit verpleegzorg

Cliënt	Professional	Organisatie
<p><i>De cliënt is een mens met een zorgbehoefte, maar vooral een mens met een eigen verhaal, dat zich afspeelt in verleden, heden en toekomst. In dat verhaal komen zaken als familie, kinderen, geliefden, vrienden, kennissen, vijanden, passies, angst, verdriet en geluismomenten voor. Er zijn vele hulpbronnen voor een goed leven, waarvan de zorg er één is.</i></p> <p>De cliënt is altijd de centrale persoon in de zorg, met behoud van regie over zijn eigen leven, naar eigen vermogen.</p>	<p><i>De (zorg-)professional is een centrale speler in de relatie met de cliënt en de zorgorganisatie</i></p> <p>De professional heeft een open, betrokken attitude ten opzichte van de cliënt en is deskundig in zijn vakgebied. Zij kent haar professionele verantwoordelijkheid en heeft en geeft inzicht in het zorg- en behandelproces aan de cliënt.</p> <p>De professional geeft vertrouwen aan de cliënt en krijgt vertrouwen van de cliënt, naasten en van collega's en leidinggevenden in de organisatie.</p> <p>De verbinding in de zorg ontstaat door wederkerige menselijke relaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatie tussen cliënt en professional • Relatie tussen professionals onderling • Relatie tussen professional en zorgorganisatie 	<p><i>De organisatie is een optelsom van personen die betrokken zijn bij het besturen en managen van zorgprofessionals en zorgprocessen. Het gaat o.a. om de Raad van Bestuur, management en Raad van Toezicht.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De organisatie formuleert in samenspraak met belanghebbenden een heldere visie op haar bestaansrecht en meerwaarde: waar gaat en staat de organisatie voor? • Wat is de visie van de organisatie op (medische) zorg – en behandeling vanuit de focus van kwaliteit van leven? • De organisatie vertaalt haar visie door in het creëren van de juiste omstandigheden voor cliënten en zorgprofessionals. • De organisatie toont leiderschap en goed bestuur en heeft en geeft inzicht in de zaken die er toe doen.
<p><i>Nabijheid, aandacht en begrip</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennen de medewerkers mij en mijn verhaal, met mijn behoeften en wensen, en mijn zorgen en problemen? • Spreken ze mij aan op de manier dat ik dat prettig vind? • Praten de medewerkers met mij in plaats van over mij? • Maken ze echt contact met mij, raken ze me nog aan? 	<p><i>Vakmanschap</i></p> <p>Het vakmanschap van de professional bestaat uit drie elementen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Attitude 2. Deskundigheid 3. Vakinhoudelijk leiderschap 	<p><i>Visie op zorg</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De organisatie heeft een heldere visie op zorg in het kader van kwaliteit van leven en kwaliteit van werk. Daarbij stelt zij de cliënt centraal en richt zij zich op de relatie tussen cliënt en (zorg-) professional. • De visie komt terug in het gedrag van het bestuur. • De visie is doorvertaald naar het kwaliteitsbeleid, naar het wervings- en opleidingsbeleid, naar het

Concept kwaliteitskader Verpleegzorg : Schematische weergave van visie op kwaliteit verpleegzorg

<ul style="list-style-type: none"> • Is er aandacht voor mijn familie en naasten en de mensen die mij mantelzorg geven? • Is er aandacht voor mijn specifieke zorgvragen (zorg voor gezondheid)? • Is er aandacht voor mijn veiligheid en worden risico's goed met mij en mijn naasten besproken? 		<p>aansturen en faciliteren van de werk- en leerprocessen.</p>
<p><i>Betekenis (gezien worden), eigen identiteit</i></p> <p><i>Kunnen en mogen zijn wie je bent gaat over gezien worden en van betekenis zijn. Het gaat over de betekenis die iemand hecht aan personen, relaties en gebeurtenissen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Is er aandacht voor wat ik belangrijk en leuk vind om te doen en contacten die ik wil onderhouden? Word ik daarbij geholpen als het nodig is? • Zoeken medewerkers naar de betekenis van mijn gedrag als ik me niet meer kan uitdrukken? • Voel ik me veilig? • Word ik met respect behandeld? • Is er iets te beleven/ te ontdekken, en word ik daarbij betrokken? • Kan ik mijn eigen gang gaan, ook als ik geen behoefte heb om iets te doen? • Kan ik zoveel mogelijk mijn eigen keuzes maken en mijn gewoontes voortzetten? 	<p><i>1. Attitude</i></p> <p>Goede zorg en behandeling voor een cliënt begint met oprechte aandacht en betrokkenheid voor de cliënt en zijn omgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is de attitude van medewerkers gebaseerd op cliëntgericht werken? Kennen de medewerkers de persoonlijke wensen, behoeften van hun cliënt? • Zoeken medewerkers aansluiting bij de cliënt en tonen zij empathie en begrip? • Hebben de medewerkers aandacht voor de familie en mantelzorgers van de cliënt als onderdeel van zijn eigen leven? 	<p><i>Sturen op de goede dingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De organisatie stelt de positie van de cliënt veilig • De organisatie creëert de randvoorwaarden voor het vakmanschap van haar medewerkers. • De organisatie zorgt voor synergie tussen cultuur en regels, met als doel een cultuur te creëren van waaruit de juiste zaken geregeld worden en de regels het gewenste gedrag mogelijk maken.
<p><i>Eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden</i></p> <p>Jezelf kunnen zijn, betekent ook naar vermogen het eigen leven vorm en inhoud geven, zowel in grote als kleine onderdelen van de dag. Het gaat om het zelf invulling kunnen geven aan persoonlijk</p>	<p><i>2. Deskundigheid</i></p> <p>Zorgprofessionals hebben de juiste kennis, kunde en vaardigheden op het gebied van de zorg die zij leveren. Daarnaast zijn zij ook communicatief en sociaal vaardig.</p>	<p><i>Leiderschap/goed bestuur</i></p> <p>Het bestuur heeft een open, luisterende houding naar cliënten en medewerkers.</p>

Concept kwaliteitskader Verpleegzorg : Schematische weergave van visie op kwaliteit verpleegzorg

<p>welbevinden. Goede zorg kan een belangrijke bijdrage leveren aan persoonlijk welbevinden van een cliënt.</p> <p>Belangenbehartiger van de cliënt Als de cliënt echt niet meer zelf de regie kan nemen, krijgt de belangenbehartiger een aantal belangrijke taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ‘ogen en oren’ zijn van de cliënt en zijn omgeving; weten wat er speelt en wat de cliënt nodig heeft • In gesprek gaan met de zorgprofessional om samen een overzicht te krijgen van wat belangrijk is voor de cliënt 	<p>Zorgprofessionals kunnen verbindend samenwerken en zien zichzelf als een stukje van de puzzel in het leven van de cliënt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hebben de medewerkers inzicht in de situatie van de cliënt, inzicht in het zorg en behandelproces rond de cliënt? • Wegen medewerkers veiligheidsrisico's af tegen de kwaliteit van leven in overleg met de cliënt en zijn naasten? • Werken de medewerkers met een zorgleefplan dat ook werkelijk verbinding houdt met de uitvoering van de zorg? • Kunnen zij inzicht geven over de zorg aan de cliënt, aan collega's en aan de zorgorganisatie? 	<ul style="list-style-type: none"> • Het bestuur stelt zicht open en transparant op naar alle lagen van de organisatie. 'Just culture' en respect voor iedereen zijn hierbij kernbegrippen. • Het bestuur van de organisatie maak verbinding met de omliggende omgeving. • Ze zorgt voor bescherming van klagers/klokkenuiders. • Het bestuur heeft aandacht voor de ervaringen van cliënten en hun naasten, en van medewerkers. • Bestuurders hebben zicht op functioneren van medewerkers en sturen daarop. Daarnaast herkennen en stimuleren bestuurders talent in de organisatie. • De bestuurder organiseert actief en regelmatig inspraak en tegenspraak bij alle stakeholders en neemt deze mee in de besluitvorming. • De bestuurder ondersteunt de cliëntenraad en verwantenraad • De bestuurder houdt overzicht over de verantwoordelijkheden in de organisatie. • De bestuurder stuurt actief op een stimulerende en veilige werkomgeving in de organisatie. • De bestuurder creëert ruimte en mogelijkheden voor reflectie en intervisie • De bestuurder heeft zicht op gedrag en culturaspecten in de organisatie. • De bestuurder grijpt tijdig in als dat voor de borging van de veiligheid en / of kwaliteit van de zorg noodzakelijk is.
---	--	---

Concept kwaliteitskader Verpleegzorg : Schematische weergave van visie op kwaliteit verpleegzorg

<p><i>etrokkenheid</i></p> <p><i>Zonder de cliënt worden er geen zorgafspraken gemaakt</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Ik ben bij het multidisciplinair overleg als ik dat wil• Of: met mij wordt besproken of de zorg(afspraken) nagekomen worden, en of de zorg aan mijn behoeften voldoet.• Ook mijn familie is gesprekspartner als ze dat willen. Ik herken mij in het zorg(leef)plan, en anders kan ik dat ter sprake brengen: mijn/onze inbreng doet er toe om de zorgverlening beter af te kunnen stemmen op mijn/onze behoeften	<p><i>3. Vakinhoudelijk leiderschap</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Zorgprofessionals kennen hun professionele en organisatorische verantwoordelijkheden en zijn aanspreekbaar op hun gedrag.• Zij kunnen uitleggen waarom ze bepaalde keuzes maken in het zorgproces.• Zij nemen verantwoordelijkheid voor de eigen vakbekwaamheid, voor goede samenwerking, voor onderlinge aanspreekbaarheid en zelfreflectie in het kader van kwaliteitsverbetering.• Zij geven in de organisatie aan wat zij daarbij nodig hebben.• Zij zijn onderdeel van de organisatie en werken vanuit de visie van de organisatie	<p><i>Inzicht hebben en geven</i></p> <p>De bestuurder kan van binnen naar buiten aantonen en uitleggen hoe goede zorg gerealiseerd wordt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het kwaliteitssysteem van de organisatie is een lerend systeem; er heerst een cultuur van voorbeeldgedrag, elkaar aanspreken en leren van fouten.• Cliëntervaringen worden structureel opgehaald en aantoonbaar gebruikt voor kwaliteitsverbetering• De bestuurder kan kwaliteit en resultaten monitoren en (aan)tonen, op basis van interne transparantie en intern auditeren• De organisatie heeft een systeem voor het melden van (bijna)fouten en incidenten ten behoeve van kwaliteitsverbetering• De organisatie heeft een klachtensysteem dat helder en vindbaar is voor de cliënt en zijn naasten, ten behoeve van kwaliteitsverbetering.• De organisatie maakt duidelijke afspraken en een verantwoordelijkheidsverdeling in de keten en tussen professionals.• De bestuurder zorgt ervoor dat de opbouw en de omvang van het personeelsbestand bij de taken en de doelgroep passen.• De organisatie voert interne audits uit.
---	---	---