

Generiek kompas
Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis

Datum: 24 maart 2023

Voorwoord

Bij het ouder worden komen er nieuwe vragen op ons pad. Daarbij blijft het belangrijk dat ouderen zo lang mogelijk de regie kunnen hebben over de kwaliteit van hun bestaan. Dat ouderen kunnen wonen op een plek waar ze zich prettig voelen. En dat ouderen volwaardig mee kunnen blijven doen in de samenleving.

Het helpt als burgers zich goed voorbereiden op ouder worden. En het helpt als, wanneer er een ondersteuningsvraag ontstaat, antwoorden van zorg aansluiten bij het leven dat we leiden. Hier is een gelijkwaardig gesprek voor nodig, waarin wordt besproken hoe het leven van iemand eruit ziet, wat iemand zelf wil en kan (leren) en wat aanvullend nodig is. Dit vraagt om een continu en open gesprek, waarin alle mensen elkaar als gelijkwaardig zien en horen.

Wat precies nodig of passend is, is niet alleen een kwestie van zorg, ondersteuning of behandeling. De antwoorden zijn niet te vangen in lijstjes, richtlijnen of standaarden, het gaat om de optelsom van het geheel. Doen mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en professionals samen het goede en doen ze dat op de goede manier? Is de juiste (in)formele mix van deskundigheid aanwezig om samen de vragen te beantwoorden? Worden de technologische mogelijkheden en sociale hulpbronnen uit de omgeving voldoende benut, als hulpmiddel om de eigen (netwerk)kracht te versterken en tegelijk te verlichten? Is de zorg passend bij de persoon en de situatie?

Van kader naar kompas

Om ons beter te kunnen richten op de kwaliteit van het bestaan, is een andere manier van kijken en vormgeven van kwaliteit van zorg nodig. Daartoe presenteren wij het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Met dit kompas willen we richting geven aan de beweging. We richten ons daarbij steeds op de kwaliteit van bestaan en willen tegelijk voldoening in het werk creëren. 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 ouderen met ondersteuningsvragen thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Het kompas integreert het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum over de Wlz-zorg thuis en het Kwaliteitskader Wijkverpleging. De bestaande kaders worden stapsgewijs samengevoegd tot een nieuw geheel. Zo kunnen we zorgvuldig de huidige processen en werkwijzen aanpassen. Het kompas doet recht aan wat nu goed werkt en maakt ruimte voor wat anders kan en moet.

Het kompas laat de bouwstenen zien die nodig zijn om de kwaliteit van bestaan te versterken. We richten ons op de persoon met een ondersteuningsvraag en op de kracht die al dan niet in de eigen en de lokale omgeving aanwezig is. Hoe kan technologie dit versterken? Hoe kunnen professionals hierop aansluiten en wat hebben zij hiervoor nodig? Wat vraagt het van het organiseren van gezamenlijke werkzaamheden in verschillende teams, binnen en buiten een netwerk of organisatie? Hoe kunnen alle betrokken personen en organisaties samen leren en zich ontwikkelen, waarbij data slim wordt gebruikt? En hoe kunnen we, vanuit een lerende beweging, laten zien wat de impact is die (in)formele zorg heeft op de kwaliteit van bestaan? Aan de hand van dit kompas stellen we een ontwikkelagenda vast, waarin concrete consequenties voor de praktijk duidelijk worden gemaakt.

Dit kompas is tot stand gebracht door mensen en organisaties die betrokken zijn bij de kwaliteit van bestaan en (in)formele zorg voor ouderen. Deze brede denkkracht is van grote waarde gebleken en willen we behouden en blijven benutten bij de ontwikkelagenda.

Als onafhankelijk voorzitter heb ik ervaren hoeveel (sociale) innovatie er binnen en buiten de sector plaatsvindt en hoe we die kunnen gebruiken om gezamenlijk te werken aan realistische antwoorden op de vragen van morgen en daarna. Daar kunnen we met elkaar trots op zijn. Laten we daarop voortbouwen. Met dit kompas kunnen we de volgende stappen in de goede richting zetten.

Lea Bouwmeester

Begrippenlijst

- *Ouderen met ondersteuningsvragen*
In dit kompas gebruiken we consequent de term ouderen met ondersteuningsvragen. Ondersteuningsvragen zijn er in veel verschillende vormen en hebben verschillende oorzaken. Soms heeft de persoon een ondersteuningsvraag door medische of verpleegkundige problemen en soms door bijvoorbeeld het ontbreken van naasten. Dit kompas gaat niet alleen over ouderen, maar over alle mensen van alle leeftijden, en ook over specifieke doelgroepen als mensen met niet aangeboren hersenletsel, Korsakov, Huntington, Parkinson en jonge mensen met dementie. Het gaat over mensen die in hun dagelijks leven zorg van anderen nodig hebben; ongeacht de plaats waar zij verblijven of de mate waarin zij zorg nodig hebben. Zij leven met zorg van naasten of vrijwilligers waar nodig gecombineerd met professionele zorg, behandeling en ondersteuning. Dit kan zorg, behandeling en ondersteuning zijn gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg, die zowel thuis als (gedeeltelijk of tijdelijk) op een locatie van een zorgorganisatie geboden kan worden. Zowel in groepsverband als individueel, door professionals en/of mantelzorgers, al dan niet met behulp van technologische hulpmiddelen. In de praktijk gaat dit voornamelijk over ouderen, daarom gebruiken we deze term doorlopend in de tekst.
- *Zorg, ondersteuning en behandeling*
De grote, diverse groep mensen die valt onder dit kompas kan de meest uiteenlopende vragen hebben. Iemand kan bijvoorbeeld een beroep doen op verzorging of verpleging, behandeling, begeleiding of ondersteuning. In dit kompas kiezen we consequent voor de term zorg, daarmee bedoelen we zorg, (geïndiceerde) ondersteuning en behandeling in brede zin.
- *Mantelzorg, naasten en sociaal netwerk*
In het kompas hanteren we de termen naasten en sociaal netwerk als het gaat om mensen in de directe omgeving van ouderen met ondersteuningsvragen. Met mantelzorg bedoelen we alle hulp aan een oudere met ondersteuningsvragen door iemand uit diens directe sociale omgeving, die verder gaat dan de 'gebruikelijke' hulp. Ook minder intensieve hulp, de hulp aan huisgenoten en de hulp aan ouderen zijn meegenomen. Met naasten bedoelen we personen die dicht bij de ouderen staan. Dit kunnen partners en familie zijn, maar ook burens of vrienden. Met het sociale netwerk bedoelen we het bredere sociale netwerk dat verder betrokken is zoals: vrienden, burens, medebewoners, groepsgenoten, vrijwilligers etc. In de tekst worden mantelzorgers, naasten en het sociaal netwerk enkele keren aangeduid met de term informele zorg.
- *Professionals*
In de zorg voor ouderen met ondersteuningsvragen werken diverse beroepsgroepen zoals: helpenden, verzorgenden IG, sociaal werkers, woonbegeleiders, activiteitenbegeleiders, welzijnsmedewerkers, (wijk)verpleegkundigen, verpleegkundig specialisten, paramedici, specialisten ouderengeneeskunde, huisartsen, psychologen etc. In dit kompas spreken we consequent over professionals. Hiermee bedoelen we iedereen die binnen zorg en welzijn aan ouderen betaalde professionele ondersteuning, begeleiding, verzorging, verpleging of behandeling biedt.
- *Teams*
In dit kompas komt regelmatig de term team voor. Hiermee bedoelen we een groep samenwerkende professionals die gezamenlijk zorg aan een individu of groep leveren. Een team kan wisselend van samenstelling zijn. Een team gaat dus vaak over de grenzen van organisaties heen en wisselt per ondersteunde persoon, daarbij is interdisciplinair werken het uitgangspunt.

- *Kompas*
Een kompas biedt ruimte voor een andere manier van denken over kwaliteit. Het kompas kan worden ingeschreven in het register als gelijke aan een kwaliteitskader, het is een soortgelijk instrument, maar wel met een andere beweging.

Inhoudsopgave

Context: De ouder wordende samenleving	blz. 6
Inleiding	blz. 7
Uitgangspunten	blz. 9
Uitgangspunt 1: Iemand respecteren voor wie hij is	blz. 9
Uitgangspunt 2: Open gesprek	blz. 9
Uitgangspunt 3: De kracht van samen	blz. 9
Uitgangspunt 4: Ruimte voor professionaliteit	blz. 10
Bouwstenen	blz. 11
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften	blz. 11
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	blz. 12
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	blz. 13
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	blz. 15
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	blz. 16
Bijlage 1: Implementatieplan	blz. 18
Bijlage 2: Betrokken organisaties	blz. 19

Context: De ouder wordende samenleving

De komende twintig jaar vergrijst onze samenleving verder. In 2040 zijn er ongeveer 2,5 miljoen 75-plussers, bijna 14% van de bevolking. Dat is bijna twee keer zoveel als in 2023. Een kwart van de bevolking is in 2040 ouder dan 65. Ook stijgt de gemiddelde levensverwachting van 82 jaar in 2020 naar 86 jaar in 2040. Gelukkig blijven oudere mensen langer vitaal en wonen zij langer zelfstandig. De samenleving moet oog hebben voor de grote diversiteit in wensen en behoeften. Mensen verschillen in waar zij wonen, hun levenswijzen en hun achtergrond, bijvoorbeeld cultureel. Een optimale kwaliteit van bestaan heeft voor ieder mens een andere betekenis.

Belangrijk is dat mensen al in een vroeg stadium gaan nadenken over ouder worden en wat er nodig is om een leven te blijven leiden dat voor hen van waarde is en waar niet alles meer vanzelfsprekend is. Dat betekent dat men, zo veel als mogelijk, zelf kan zorgen voor bestaanszekerheid en goede sociale contacten in de buurt. En dat men kan kijken of de woning (op termijn) nog geschikt is of geschikt te maken is en eventueel op zoek te gaan naar alternatieven. Niet alleen mensen individueel moeten zich voorbereiden op hun eigen veroudering, ook vanuit de samenleving moeten er voorbereidingen getroffen worden. Bijvoorbeeld zorgen voor passende voorzieningen in de directe woonomgeving, vergroten van saamhorigheid in wijken, verbinden van verschillende leeftijdsgroepen, gebruik van technologie, faciliteren en ondersteunen van de mantelzorger en het ondersteunen van bestaanszekerheid. Een goede voorbereiding op ouder worden kan helpen om zo lang mogelijk gezond, vitaal en zelfstandig te blijven. En om mee te kunnen blijven doen.

De krapte op de arbeidsmarkt en de toenemende vergrijzing hebben de samenleving doen inzien dat de beschikbare professionele zorg in de nabije toekomst niet in staat zal zijn om alle vragen op te vangen. Met een andere aanpak en een andere verdeling van verantwoordelijkheden van alle betrokkenen kunnen we ervoor zorgen dat professionele zorg beschikbaar blijft bij ziekte of als het zelf niet meer lukt. Dit vraagt een ander perspectief en bijbehorende verwachtingen van de samenleving en in het bijzonder van professionals; van 'zorgen voor' naar 'zorgen met'.

De gehele samenleving is verantwoordelijk voor het maken van deze verandering. Het vraagt een kanteling van het bestaande beeld van oudere mensen die afhankelijk zijn naar mensen die van alles kunnen, die kennis en expertise hebben en die een waardevolle bijdrage aan de samenleving leveren. Nadruk op welzijn en welbevinden voorkomt dat mensen een beroep op bijvoorbeeld de huisarts doen en stimuleert dat mensen samen passende andersoortige oplossingen zoeken. Het vraagt een integrale manier van kijken naar wensen en behoeften van mensen. Onderzoek heeft meer dan eens uitgewezen dat oudere mensen ondanks beperkingen heel goed voor zichzelf kunnen zorgen. De kunst is dat men zichzelf blijft uitdagen, open staat om nieuwe dingen te leren en activiteiten blijft ondernemen. Dat je gezien blijft worden voor wie je bent.

Inleiding

De kwaliteit van zorg in Nederland is hoog. We beschikken over een fijnmazige infrastructuur van welzijnswerk, het sociaal domein, eerstelijnszorg, wijkverpleging, kleinschalige woonvormen, verpleeghuizen en goed ingerichte ziekenhuizen. Wel weten we inmiddels dat de beschikbare capaciteit van zorg en ondersteuning beperkt is. Dat vraagt om bijstelling van ieders verwachtingen. Kwaliteit is namelijk onlosmakelijk verbonden met de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg.

We moeten de komende jaren de zorg anders gaan organiseren. Dat geldt voor de professionals, maar het vraagt zeker ook iets van de samenleving zelf. We moeten meer de nadruk leggen op het voorbereiden op ouder worden, het versterken van mensen in hun omgeving om zo een zorgvraag uit te stellen door een (tijdelijke) inzet van zorg of te voorkomen. Wanneer een ondersteuningsvraag ontstaat, zijn de wensen en behoeften van de persoon zelf en het open gesprek daarover het vertrekpunt.

De fundamentele vraag is: hoe, waar en op welk moment kunnen we de beschikbare zorg zo goed mogelijk inzetten met optimaal resultaat? Wat kan iemand nog zelf (leren), al dan niet met (technologische) ondersteuning? Wat kan de rol van de mantelzorger zijn? Wat kan er nog in de buurt geregeld worden? En hoe kunnen de mantelzorger, oudere en professional samenwerken als team om de gewenste kwaliteit van bestaan zo goed mogelijk waar te maken? We willen een beweging inzetten waarin we gaan van formele zorg als uitgangspunt naar aansluiten op wat ouderen met ondersteuningsvragen en hun naasten zelf organiseren.

Kwaliteit van bestaan

Ons richtpunt is kwaliteit van bestaan. Onderdeel daarvan is waardig leven, waardig oud worden en uiteindelijk waardig sterven. Om ook in de toekomst de kwaliteit van bestaan voor iedereen optimaal te houden, zijn de woorden 'zelf' en 'samen' belangrijk. Kwaliteit van bestaan geven we samen vorm. Hierin heeft de samenleving als geheel een eigen verantwoordelijkheid: de (ouder wordende) mens, diens familie, burens, vrienden en kennissen, de professional en de omgeving waar iemand woont. We streven naar een samenleving waar ruimte is om ook op latere leeftijd mee te blijven doen. Als het - met hulp van mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk of technologie - voor korte of langere tijd niet meer gaat, is zorg beschikbaar.

Het start bij het open gesprek

Een open gesprek is het uitgangspunt om te bepalen welke vorm van zorg bij iemand past en beschikbaar is in diens persoonlijke situatie. Samen in gesprek gaan over de verwachtingen die iemand heeft, wat men nog wil en kan doen en wat de mogelijkheden zijn. Wat is daarbij het juiste evenwicht tussen de inzet van mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk, hulpmiddelen, technologie en professionals? Professionals, mantelzorgers en naasten vormen het vaak grote en ingewikkelde netwerk in de eigen leefomgeving. Hoe zal de zorgvraag zich naar verwachting ontwikkelen en wat zijn dan punten die voor iemand belangrijk zijn? Ook de inzet van technologische hulpmiddelen is deel van dat gesprek.

Maatschappelijke dialoog

Kwaliteit gaat niet alleen over de mensen die zorg krijgen, maar ook over mensen die zorg nodig hebben en hierop moeten wachten. Kwaliteit van bestaan organiseren voor iedereen vraagt om een continue afweging: wie ontvangt zorg en wie staat op een wachtlijst? We moeten kwaliteit van bestaan, nu en in de toekomst, bezien in samenhang met de toegankelijkheid, organiseerbaarheid en betaalbaarheid van zorg. In dit licht is het van belang om onszelf en elkaar blijvend vragen te stellen over onze verantwoordelijkheden om de gewenste kwaliteit van bestaan zo goed mogelijk te behouden. De invulling van wat kwaliteit is en hoe kwaliteit ervaren wordt zal ook veranderen door andere vragen en mogelijkheden en door de tijd heen.

Doel kompas: samen werken aan kwaliteit van bestaan

Kwaliteit van bestaan maken we samen. Ouderen ontvangen vaak al hulp van mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk en de professionele zorg vormt daar een aanvulling op. Vaak zit men al op een rijdende trein en de professional springt als het ware aan boord. Kwaliteit van

bestaan is een continu proces, contextafhankelijk en dus geen statisch geheel. Ontwikkelingen in de samenleving zijn van invloed op hoe we de zorg kunnen leveren. Dat vraagt een open gesprek en een mix aan inzet van deskundigheid vanuit de omgeving en professionals. Bij dit dynamische proces hoort geen vast kader, maar een kompas dat richting geeft. Zodat vanuit de brede blik samen gekeken kan worden wat passend is bij de gewenste kwaliteit van bestaan.

Om deze beweging in de praktijk te brengen, hebben professionals en organisaties die betrokken zijn bij de zorg voor ouderen samen dit kompas geschreven. Het geeft inzicht in wat we van de zorg mogen verwachten en wat we voor elkaar kunnen betekenen. Het biedt houvast om over alle mogelijke vragen rond de zorg voor ouderen met elkaar in gesprek te gaan en te blijven leren en ontwikkelen. Het kompas nodigt uit te kijken naar nieuwe kansen zodat mensen zo lang mogelijk kunnen blijven doen wat bij hen past.

Voor wie?

Mensen die in hun dagelijks leven informele en waar nodig professionele zorg, ondersteuning en behandeling nodig hebben ongeacht de plaats en zorgzwaarte. Die zorg kan zowel thuis als (tijdelijk) op een locatie geboden worden, ongeacht de financieringsvorm. Zorg kan zowel in groepsverband als individueel worden gegeven, door professionals, informele zorgverleners, al dan niet met behulp van technologische hulpmiddelen. Het kompas integreert het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum over de Wlz-zorg thuis en het Kwaliteitskader Wijkverpleging naar een nieuw kompas dat de oude kaders vervangt. (zie bijlage 1).

Relevant voor de beweging

Voor het werken aan kwaliteit gelden er professionele standaarden en richtlijnen en zijn er vele verschillende handvatten en handreikingen beschikbaar die daaraan kunnen bijdragen. Daarnaast gelden ook wettelijke kaders waaraan voldaan moet worden. Deze wettelijke kaders, richtlijnen en standaarden zijn uiteraard van toepassing, maar worden niet in dit kompas beschreven.

Uitgangspunten

In dit hoofdstuk staan vier uitgangspunten die helpen het richtpunt 'kwaliteit van bestaan' te bereiken. Het zijn collectieve uitgangspunten, iedereen kan een uitgangspunt op een eigen manier beleven en er invulling aan geven. De uitwerking van de uitgangspunten volgt in het volgende hoofdstuk, waarin de bouwstenen worden beschreven.

De vier uitgangspunten die van belang zijn bij het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan zijn:

- Iemand respecteren voor wie hij is
- Open gesprek
- De kracht van samen
- Ruimte voor professionele samenwerking

• Iemand respecteren voor wie hij is

Voor mensen is het belangrijk om een leven lang te kunnen zijn wie ze zijn. Tot het laatst voelen dat ze worden gewaardeerd, weten dat hun inzet en inbreng op prijs wordt gesteld. Zonder het gevoel te krijgen dat anderen in de samenleving hen niet meer zien staan of niet langer serieus nemen. 'Jezelf zijn' begint met die dingen doen die je een goed gevoel geven.

Mensen verschillen van elkaar en zijn zoveel meer dan de zorgvraag waarmee ze bij een professional komen. Het is van belang dat de professional van de ander weet wat belangrijk is en de ander respecteert voor wie hij is. Oprechte belangstelling, inlevingsvermogen en goed aansluiten op de fase waarin iemand zich bevindt zijn van belang. Aandacht, tijd en respect zijn nodig om samen te achterhalen wat iemands wensen en behoeften zijn en om samen te bepalen welke zorg het best bij iemand past. Dit vraagt om een open gesprek en allereerst om het faciliteren van dit open gesprek.

• Open gesprek

Een open gesprek gaat uit van interesse en inlevingsvermogen in de ander. Goed naar elkaar luisteren en respect voor elkaars inbreng zijn belangrijk. Ieder spreekt vanuit een eigen perspectief en probeert begrip te hebben voor verschillen in elkaars kennis en positie. Daarbij is gelijkwaardigheid het streven, al kan dat in een afhankelijkheidsrelatie lastig zijn. Daar is aandacht voor. Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk zijn vaak een belangrijke schakel in het gesprek. Mensen die voor de communicatie afhankelijk zijn van hun mantelzorgers, naasten en sociale netwerk, verdienen speciale aandacht. Zo komt men samen tot keuzes in de zorg en onderlinge samenwerking die passen bij de persoon die zorg vraagt.

Een open gesprek verbindt mensen en maakt ruimte voor nieuwe gezichtspunten, activiteiten en werkwijzen. Het kweekt wederzijds begrip. Zo'n gesprek begint met een goede voorbereiding en nieuwsgierigheid naar de ander. Degenen die het gesprek voeren beschikken over voldoende en heldere informatie en de professional beschikt over de vaardigheden om de juiste vragen te stellen om iemand te leren kennen. Wat is belangrijk in iemands leven? Wat zijn de verwachtingen van elkaar? Welke zorg past bij deze persoon? Er kan verschil zitten tussen wat iemand wil en wat er mogelijk is. Niet alles kan geboden worden door professionele zorg. Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben een belangrijke plek in het open gesprek. Door met elkaar te kijken naar de mogelijkheden en naar wat er van elkaar verwacht kan en mag worden kan men komen tot een balans tussen draagkracht en draaglast. De realiteit in onze huidige samenleving maakt een voortdurend gesprek tussen alle betrokkenen noodzakelijk, een gesprek waaruit steeds duidelijke en wederzijdse afspraken komen.

• De kracht van samen

Professionals zorgen ervoor dat de inzet van technologie en de geboden zorg bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan. Deze integrale manier van werken benut ten volle wat mensen en hun netwerk zelf kunnen. Zonder uit het oog te verliezen dat mensen ook blijvend zorg nodig kunnen hebben en dat de vraag sterk kan verschillen. Denk aan verschillen in gezondheid, zelfmanagement, netwerk, vertrouwen in eigen kunnen, geletterdheid en financiële en maatschappelijke situaties. Dit vraagt om samenwerking door professionals binnen en buiten de directe werkomgeving, over de domeingrenzen heen en tussen de nulde, eerste en tweede lijn.

Maar ook om samenwerking met burgerinitiatieven. Om dit goed te doen, moet men elkaar (leren) kennen en een gezamenlijke ambitie en visie ontwikkelen.

Het is van belang dat professionals gefaciliteerd worden om samen te werken. Er moet voldoende tijd beschikbaar zijn om in de samenwerking te investeren en zich deze manier van werken eigen te maken. Samenwerken doe je er niet 'even bij'. Het kost dus iets, maar het levert ook veel inspiratie, kennis en energie op en dus: betere zorg.

- **Ruimte voor professionaliteit**

Om goede zorg te leveren, moet de professional de ruimte en het vertrouwen krijgen om op basis van eigen deskundigheid en expertise met oplossingen te komen in verschillende situaties. Er is ruimte om verschillen te accepteren en om er beargumenteerd van af te wijken. Het is belangrijk om vanuit die eigen expertise samen met de zorgvrager te komen tot afspraken over de te leveren zorg en over wat iemand helpt in het dagelijks leven. Dat vraagt om zorgvuldige afwegingen, afstemming met de oudere, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk. Het vraagt om verantwoord omgaan met regels en richtlijnen en het vervolgens tegen die achtergrond handelen op een manier die aansluit bij de zorgvrager. Goede zorg verlenen vraagt om de juiste deskundigheidsmix binnen een team. Niet alle vragen kunnen of moeten met zorg opgelost worden. Professionaliteit gaat ook om reflectie, leren en ontwikkelen en op basis van de opgedane ervaringen stappen zetten. Het vraagt om het teruggeven van een opdracht als deze niet past of verantwoord is en daarmee om het bewaken van de eigen grenzen. Hierbij is aandacht voor de belastbaarheid van de mantelzorger en de continuïteit van zorg.

De organisatie faciliteert de professional en biedt ruimte voor diens professionaliteit. Professionele autonomie in combinatie met samen leren en ontwikkelen heeft alleen kracht als zorgprofessionals ook inspraak hebben op hoe de zorg georganiseerd wordt. Het gaat om een doorlopend proces van ontwikkeling, een proces dat nooit af is. Ruimte voor professionaliteit veronderstelt erkenning en inzet van expertise, borging van autonomie en betrokkenheid, zeggenschap en ontwikkeling van competenties. Deze elementen samen vergroten de professionele kracht en daarmee het werkplezier van de professional.

Bouwstenen

De uitgangspunten die als basis dienen voor het richtpunt kwaliteit van bestaan, zijn in dit hoofdstuk uitgewerkt naar concretere bouwstenen. Het zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen:

- Het kennen van wensen en behoeften
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen
- Inzicht in kwaliteit

De bouwstenen zijn opgebouwd uit eerst een introductie en daarna een uitwerking in de paragraaf 'zo doen we dat'.

- **Het kennen van wensen en behoeften**

Introductie

Goede zorg, ondersteuning en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op diens manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen de oudere met ondersteuningsvragen, diens mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en de professional vormt de basis. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt voor het goede gesprek. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. Mantelzorgers en naasten zijn in de basis betrokken bij het open gesprek, maar vormen daarnaast een belangrijke schakel als het gesprek door de gezondheid van de oudere niet altijd met woorden gevoerd kan worden. Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om een balans te houden tussen draagkracht en draaglast.

Dit open gesprek levert, aangevuld met diagnostiek en voorgeschiedenis van de oudere met ondersteuningsvragen en informatie uit het sociale netwerk, een zo volledig mogelijk beeld op van de mens achter de vraag. Op basis van het 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 en technologie bieden en wat van de zorg verwacht en gewent mag worden. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van het open gesprek en het bespreken van de wensen en behoeften in die fase. In het open gesprek worden de verwachtingen over en weer afgestemd, ook wanneer de zorg niet geleverd kan worden en welke alternatieven dan mogelijk zijn.

De variatie in wensen en behoeften vraagt om verschillende inzet van professionals van binnen en buiten de zorg en het anders organiseren van de zorg. Professionals kennen de regionale sociale kaart, zoeken verbinding met hun collega's en verwijzen zo nodig mensen naar hen door.

Zo doen we dat

Een open gesprek over alle levensgebieden vraagt om een goede voorbereiding. Het betekent vragen stellen en goed luisteren naar elkaar. Dat houdt in dat iedereen vooraf moet beschikken over de juiste informatie. Een open gesprek is een doorlopend gesprek. De uitkomsten en afspraken van een open gesprek worden door de professional op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier vastgelegd in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan is niet alleen bekend bij de professional van zowel binnen als buiten de organisatie die het open gesprek heeft gevoerd, maar bij het gehele team, de oudere en zijn naasten.

Het streven is om altijd een open gesprek te voeren. Daar waar in acute crisissituaties het open gesprek niet of minimaal mogelijk is, wordt zoveel mogelijk menselijke waardigheid nagestreefd door alle betrokkenen.

Er zijn verschillende methodieken die professionals kunnen toepassen bij het open gesprek. Proactieve zorgplanning is een werkwijze die ouderen, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk in gesprekken met professionals ondersteunt bij het bepalen van zinvolle en haalbare doelen voor de huidige en toekomstige zorg, ondersteuning en behandeling. In veel gevallen zijn er

meerdere professionals betrokken bij proactieve zorgplanning. Om die reden is het belangrijk dat een van de professionals regie neemt. Dit kan ook een informele zorgverlener zijn, die dat in afstemming met professional(s) doet. Door de regie bij één persoon te beleggen ontstaat er samenhang in de zorg, ondersteuning en behandeling. Dit op basis van de wensen en behoeften van de persoon om wie het gaat.

- **Het bouwen van netwerken**

Introductie

In ieders leven ontstaan vragen. De ene is een vraag naar een helpende hand en de andere kan een intensieve zorgvraag zijn. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk en eventueel aanvullend professionals hulp bieden. Samen vormen ze een netwerk dat ouderen met ondersteuningsvragen ondersteunt. Er bestaan als het ware overlappende netwerken, zoals het professionele en sociale netwerk of een mix tussen beide. Een netwerk kan door de tijd heen en afhankelijk van de veranderingen in wensen en behoeften veranderen van samenstelling, maar ook in de wijze waarop het met elkaar in afstemming is. Er is wellicht andere deskundigheid nodig wanneer de wensen en behoeften veranderen, deze worden ingezet vanuit de keten, denk aan de Wmo, de eerstelijnszorg of het ziekenhuis. Tijdens het open gesprek over de zorg wordt samen met de oudere en de naasten het sociale netwerk in kaart gebracht. Daarnaast vormt de inzet van technologie ook onderdeel van het gesprek. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg te organiseren.

Zo doen we dat

- Mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en professionals

Familie, vrienden, buren, kennissen, mantelzorgers en vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. Zorgen voor een familielid of een dierbare vriend samen met professionals vraagt om duidelijke afspraken die gemaakt worden in een open gesprek. Afspraken over een realistische inzet van mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk, over taken, verantwoordelijkheden en communicatie. In veel gevallen is het al zo dat mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk betrokken zijn bij de vragen die een oudere heeft. Als professional stap je zoals gezegd bij wijze van spreken in op een rijdende trein. De professional is één van de passagiers, en anderen hebben met elkaar al een reis afgelegd. Op het moment dat de professional instapt is er wel vaak sprake van een kantelpunt omdat de mantelzorger, de naaste en het sociale netwerk het niet meer redden. Het is belangrijk om samen, de professional, de oudere en de mantelzorger de juiste balans te hervinden tussen draagkracht en draaglast. De mogelijkheden van de mantelzorger, naaste en het sociale netwerk zijn niet onuitputtelijk. Daarom is het voor de betrokken professional(s) belangrijk om hun belasting te blijven monitoren, zodat het geen overbelasting wordt.

- Helpen het netwerk te versterken

Veel mensen kunnen een beroep doen op hulp uit hun omgeving. Hulp die past bij de aard van de onderlinge relatie en de mogelijkheden van degene die ondersteuning biedt. Men maakt er echter niet altijd gebruik van. Mensen uiten niet altijd hun wensen, weten niet hoe iemand anders hen zou kunnen helpen of doen (on)bewust geen beroep op de mensen om hen heen. Men staat er niet bij stil dat men iemand uit het netwerk zou kunnen inschakelen. Of ervaart een drempel om dit te vragen aan anderen. Het kan dan helpen als iemand met hen meedenkt over de mogelijkheden. Professionals kunnen bijvoorbeeld ook een rol spelen in het versterken van sociale netwerken. Zij kunnen mensen stimuleren om mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk in te zetten en de oudere, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk faciliteren.

- Heel kwetsbare mensen en/of beperkt netwerk

Er zijn situaties waarin het niet vanzelfsprekend is dat ouderen zelf of nog samen met mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk de vraag kunnen opvangen. Deze situaties kunnen in de loop van de tijd ontstaan door toenemende zorgzwaarte of acuut naar voren komen. Voor de meest kwetsbare mensen is extra deskundigheid of specifieke zorg en behandeling nodig, aangepast op de veranderende wensen en behoeften. Het is van belang dat dit goed in beeld blijft en het netwerk hier op kan inspelen.

- Samenleving

Meer ondersteuning door mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk vraagt een andere rol van de samenleving om bij te dragen aan iemands kwaliteit van bestaan. Het vraagt om een sterke sociale basis. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen plus de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Daarnaast vraagt dat 'samenredzaamheid'. Bij samenredzaamheid ondersteunt de samenleving dat mantelzorgers zorgtaken beter kunnen combineren met het eigen (werkzame) leven. Het vraagt bijvoorbeeld om ruimte voor lokaal maatwerk, waarbij inwoners van een wijk of dorp van het begin af aan nauw betrokken zijn bij lokale plannen of daarvan de initiatiefnemer zijn. Het vraagt om zorgzame gemeenschappen, waarbij het vergroten van de sociale cohesie leidt tot meer zelfredzaamheid in de wijk. De samenleving moet zo ingericht zijn dat ouderen zo lang mogelijk de regie op het eigen leven kunnen houden, gericht op kwaliteit van bestaan. Een belangrijke randvoorwaarden hiervoor is het versterken van de kracht van wijken en de sociale basis en nieuwe woonvormen.

- Professionals onderling

Naast de samenwerking met het sociale netwerk, werken professionals ook samen met andere professionals in teams binnen en buiten de organisatie, dus ook met bijvoorbeeld ondersteuning vanuit gemeenten (Wmo), het ziekenhuis en de huisarts. Centraal staat niet alleen de samenwerking rondom de oudere maar ook de samenhang van de zorg. In het afstemmen van de zorgvraag werken de professionals interdisciplinair samen. In deze vorm van samenwerken wordt niet vastgehouden aan het eigen vakgebied maar worden perspectieven vanuit verschillende disciplines gecombineerd. Zo maken professionals optimaal gebruik van ieders deskundigheid. Eén van de professionals voert de regie in het netwerk en zorgt ervoor dat voor iedere professional in het netwerk het doel van het netwerk en de samenwerking duidelijk is. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden.

Voor het interdisciplinair werken dienen professionals te kunnen beschikken over de juiste informatie en moeten deze informatie ook onderling kunnen delen. Ouderen kunnen deze informatie zelf inzien. Professionals dienen te worden gefaciliteerd in het interdisciplinair samenwerken, bijvoorbeeld voor het voeren van een interdisciplinair overleg. Bij interdisciplinaire samenwerking is het belangrijk dat er ook afspraken worden gemaakt over bij wie de eindverantwoordelijkheid ligt, om toe te zien op de voortgang en samenhang van de zorg. Dit vraagt om samenwerkingstijd voor professionals en tijd om netwerken op te bouwen en te onderhouden, binnen en buiten de organisatie.

- Zorgorganisaties

Zorgorganisaties werken regionaal samen, samen met partners binnen en buiten de zorg vormen zij netwerken. In deze netwerken is aandacht voor gelijkwaardigheid en voor de visie, het doel en de aansturing van het netwerk. In het proces om te komen tot regionale samenwerking is het de uitdaging om goed te kunnen omgaan met spanningen tussen deelbelangen en gezamenlijke belangen.

Zorgorganisaties kunnen netwerken opzetten waarin onderling wordt geleerd en kennis gedeeld rondom kwaliteitsontwikkelingen. Uitwisseling van ervaringen, werkwijzen en inzichten vindt plaats in allerlei vormen, van bezoek tot consultatie, van benchmarking tot intervisie. Dat kan gebeuren op allerlei niveaus, van professionals in teams tot aan de Raad van Bestuur.

- Financiers

Financiers hebben een stimulerende rol in de samenwerking. Zeker wanneer het gaat om het wegnemen van schotten tussen zorgdomein. Maar ook als het gaat om samenwerkingen van partijen zowel uit het zorgdomein als daarbuiten, zoals burgercollectieven en woningcorporaties. Denken en werken vanuit een netwerk vraagt om het vormen van gezamenlijke vragen, en om het van elkaar weten wie welk deel van de puzzel in handen heeft. Dit vraagt om partnerschap met de financiers.

- **Het organiseren van het werk**

Introductie

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan mogelijke vormen

van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuiszorglocaties, maar ook kleinschalige woonvormen. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp'ers die in de wijk werkzaam zijn. Er zijn ouderen die de zorg laten organiseren door professionals en een zorgorganisatie, maar ook ouderen die het zelf willen organiseren via een persoonsgebonden budget. De diversiteit in wijzen waarop het werk georganiseerd wordt is enorm. Voor elk type organisatie zijn de thema's in deze bouwsteen relevant.

Naast vakinhoudelijke ontwikkeling is het ook belangrijk dat professionals invloed hebben en ervaren op het beleid van de organisatie waarin zij werken. Zorgorganisaties maken samen met professionals, maar ook cliëntenraden, afspraken over de te maken ontwikkelingen rondom kwaliteit.

Een belangrijk thema bij het organiseren van het werk is werkplezier. Plezier en voldoening in het werk wordt bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met cliënten, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe je daar invloed op hebt, werkdruk, het soort werkzaamheden en de kans om te leren. Dat laatste vormt onderdeel van de bouwsteen leren en ontwikkelen.

Zo doen we dat

Inzet technologie

De digitale vaardigheden en mogelijkheden van ouderen nemen toe. De toegang tot internet vergroot het gemiddelde vermogen van ouderen om informatie tot zich te nemen, regie te voeren en gebruik te maken van technologische en sociale innovaties. Zo kunnen zij onder meer hun afhankelijkheid van zorg verminderen en hun kwaliteit van bestaan bevorderen. Want digitale zorg wordt meer plaats- en tijdonafhankelijk georganiseerd. Daarnaast voelen ook mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk zich gezien en ondersteund door de inzet van digitale toepassingen. Al blijft er aandacht nodig voor mensen die beperkte toegang tot digitale zorg of de benodigde vaardigheden hebben.

Als een vraag zich voordoet, wordt deze zoveel mogelijk digitaal ingevuld en waar het kan wordt ingezet op arbeidsbesparende innovaties. Daarbij wordt rekening gehouden met het niveau van iemands digitale vaardigheden. Het gaat om een andere manier van werken in de zorg. Een belangrijke randvoorwaarde is dat er een goede aansluiting tussen digitale en fysieke zorg wordt gerealiseerd.

Deskundigheidsmix

Het contact, de verdeling van verantwoordelijkheden en de relatie tussen de oudere, diens mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en professionals zijn de sleutelfactoren voor goede zorg. Gezien, gehoord en geholpen worden op terreinen waar er behoefte ligt, daar draait het om. De professional kan hierin het verschil maken, met zijn kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Professionals worden ingezet op basis van hun deskundigheid en op de plek waar ze het meest van waarde zijn. Van belang daarbij is dat wettelijke kaders – onder meer over bevoegdheid en bekwaamheid – in acht worden genomen. Zorg is meer dan een optelsom van taken. Er zijn ook andere expertises die ingezet kunnen worden in het belang van kwaliteit van leven, ook deze expertises vormen een onderdeel van de deskundigheidsmix, passend bij de beweging van het kompas. Ook een goed ontwikkeld ethisch vermogen is onderdeel van iemands professionaliteit.

Professionals en werkgevers hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid om kwalitatief goede zorg te borgen. De zorg wordt geleverd door een team van professionals met verschillende deskundigheden die bij de afspraken uit het ondersteuningsplan of veranderende situatie passen. Zo organiseren teams van professionals, samen met de werkgever, de passende deskundigheidsmix. Zij hebben extra aandacht voor situaties waarin het niet vanzelfsprekend is dat ouderen zelf of samen met mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk de vragen kunnen opvangen en voor situaties waarin een grote (toenemende) zorgvraag is. In teamverband wordt per vraag gekeken wat nodig is met betrekking tot bereikbaarheid van zorg en behandeling. Voor de meest kwetsbare mensen is extra deskundigheid nodig en specifieke zorg en behandeling. Dit vraagt om onderlinge afspraken over wie er wanneer wordt ingezet wanneer de zorgvraag toeneemt.

Zeggenschap van professionals

Binnen een professionele samenwerking is ruimte voor professioneel zeggenschap. De professional is expert op zijn vakgebied. Samen met andere professionals heeft hij veel kennis en deskundigheid tot zijn beschikking. Wanneer professionals signaleren dat er verbeteringen mogelijk zijn, dan moet de mogelijkheid geboden worden om hierover met de organisatie in gesprek te gaan. Afhankelijk van de organisatievorm kan de inspraak geformaliseerd worden in een VAR/PAR of OR/PVT.

Naast formeel zeggenschap over ontwikkelingen in de organisatie, dienen professionals ook ruimte te ervaren voor hun professionele autonomie. Dit houdt in dat zij de mogelijkheid hebben om hun werk zelf in te richten en keuzes te maken. Het gaat bijvoorbeeld om het meebeslissen over kwaliteitsontwikkelingen en over de inzet van de juiste deskundigheidsmix. Zeggenschap vergroot de kwaliteit van en het draagvlak voor gemaakte keuzes en komt de betrokkenheid en voldoening in het werk van de professional ten goede.

Zeggenschap van ouderen en hun naasten

Zeggenschap is niet alleen een belangrijk thema voor professionals, maar ook voor ouderen, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk. Via de cliëntenraad hebben ouderen zeggenschap over verschillende belangrijke ontwikkelingen in de organisatie, waaronder de wijze waarop het werk wordt georganiseerd. De cliëntenraad vertegenwoordigt de ouderen en behartigt hun belangen. De cliëntenraad is betrokken bij belangrijke besluiten van de organisatie.

• **Leren en ontwikkelen**

Introductie

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Het is daarom belangrijk dat zij het vanzelfsprekend vinden dat ze zich kunnen blijven scholen en ontwikkelen, met ondersteuning van werkgevers en beroepsorganisaties. Dat zij mogelijkheden krijgen om de opgedane kennis toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes, in het kader van kwaliteitsverbetering. Dat zij toegerust zijn om hun werk goed te kunnen doen en de ruimte en het vertrouwen krijgen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. En als laatste dat er tijd is om te reflecteren en de uitkomsten hiervan te implementeren, dit zorgt voor werkplezier bij professionals. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden.

Het leren van elkaar, ook tussen professionals, met het netwerk en organisaties, is belangrijk: elkaar leren begrijpen, samen ontdekken en samen ontwikkelen. De uitkomsten van een cliënttevredenheidsonderzoek zijn een mooie aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan, net zoals de doelen die zijn opgenomen in een ondersteuningsplan en de resultaten daarvan. Naast het leren van elkaar zijn opleiding en bijscholing belangrijke manieren om aansluiting met de voortdurend veranderende praktijk te houden. Een goede afstemming met het (beroeps)onderwijs is daarbij essentieel. Alle zorgorganisaties en branche- en beroepsverenigingen hebben daarin een verantwoordelijkheid, in regionaal en landelijk verband. Scholen en andere aanbieders van relevante kennis zijn natuurlijke partners om de kennis, vaardigheden en competenties van professionals, vrijwilligers en de hele organisatie op peil te houden en te versterken.

Zo doen wij dat

Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de oudere, kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teams, teamleiders en bestuurders. Zij werken hierbij samen met beroepsorganisaties, academische werkplaatsen en andere partijen. Werken aan ontwikkeling begint met kritisch blijven kijken naar wat je doet en waarom je dat doet. Met elkaar vragen blijven stellen en blijven reflecteren: wat moeten we behouden en wat kan beter? Waarom gaat iets goed of waarom kan iets beter? Wat is er nodig om het beter of anders te kunnen organiseren? En wat vinden de ouderen zelf, hun mantelzorgers en naasten van wat je doet en hoe je dat doet?

Scholing

Professionals zijn eigenaar van het continu op peil houden van hun eigen bekwaamheid, ontwikkeling en scholing. Beroeps- en kwaliteitsregistratie door en voor professionals en

gestimuleerd door werkgevers, zijn een middel om de kwaliteit van professionals te borgen en daarin eigenaarschap en leiderschap tonen.

Reflectie

Samen blijven leren en samen reflecteren geeft ook inzicht in wat je anders zou willen doen in de dagelijkse praktijk, als individuele professionals en als multidisciplinaire teams gezamenlijk. Reflectie maar ook inhoudelijke gesprekken in een moreel beraad of een multidisciplinair overleg zijn bijvoorbeeld momenten waarop professionals bezig zijn met reflectie, leren en ontwikkelen, leren van elkaar. Welke vaardigheden en welke kennis zou je verder willen ontwikkelen? Voorwaarde is dat werkgevers een visie hebben op een leven lang ontwikkelen en dat zij scholingsbudgetten beschikbaar stellen. Dat werkgevers ruimte bieden voor kwaliteitsontwikkeling binnen beroepen en dat zij individuele leervraagontwikkeling stimuleren: wat wil je leren en hoe past dat bij jouw expertise en binnen het team? Om zo de gewenste kwaliteit van bestaan en kwaliteit van zorg te borgen.

Een belangrijke randvoorwaarde voor leren en ontwikkelen is dat er zicht is op de kwaliteit van zorg, zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin. Het ophalen van verhalen en metingen vormen belangrijke input voor het multidisciplinaire leren en ontwikkelen in teams, vóór en dóór professionals. Door metingen in het primaire zorgproces worden professionals gefaciliteerd met een helder zicht op wat er goed gaat en wat anders kan. Het uitgangspunt is dus dat er alleen geregistreerd wordt als er een feedbackloop aan vast zit. De beweging van dit kompas vraagt om reflectie op meten en ontwikkelen van slimme nieuwe meetinstrumenten, aansluitend op de afspraken van KIK-V. Zodat de uitkomst van kwalitatief inzicht toeneemt en de administratieve last afneemt.

- ***Inzicht in kwaliteit***

Introductie

Inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de oudere en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor ouderen als basis voor keuzes die zij moeten maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen, voor afspraken over de financiering van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording.

Er zijn in ieder geval drie niveaus van verantwoording te onderscheiden:

- Relatie oudere - professional
- Organisatie
- Maatschappelijke context

Zorg is een belangrijk onderdeel van de samenleving. Degene die de zorg verlenen zijn partner van veel andere professionals en netwerken. Een open houding, benaderbaar zijn en inzicht verschaffen in de manier van werken zijn daarvoor vanzelfsprekend. Het leveren van goede zorg vraagt om voortdurend in gesprek te zijn met professionals, VAR/PAR en OR/PVT, cliëntenraad, zorgpartners in de keten en andere maatschappelijke organisaties.

Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor een open gesprek.

Zo doen wij dat

Kwaliteit van bestaan is geen statisch geheel, het staat in een persoonlijke context en is afhankelijk van wat iemand kan of niet kan en wat het netwerk bij kan dragen. Verantwoording over of we het juiste doen en of we dat goed doen mag daarom ook gelaagd worden georganiseerd. Zodat er veel specifiek inzicht ontstaat in hoe het gaat en wat anders zou kunnen ten gunste van de kwaliteit van bestaan. Dat betekent dat er op verschillende manieren inzicht gegeven moet worden in kwaliteit. Op z'n minst is dat in de vorm van een meting voor het maken van een kwaliteitsbeeld door de organisatie en een beeld van de sector.

Het kwaliteitsbeeld bestaat uit:

- In het kwaliteitsbeeld wordt een reflectie gegeven op de bouwstenen door aan te geven welke afwegingen zijn gemaakt bij de keuzen en hoe deze keuze achteraf heeft uitgepakt. Vragen die hierbij beantwoord worden betreffen: hoe kom je ertoe, hoe werk je eraan, hoe meet je dat, waar lukt het wel of niet en wat doe je hieraan? De gemaakte afweging in het kwaliteitsbeeld over het afgelopen jaar en wat er komend jaar (mogelijk) aanvullend nodig is.
- De reflectie en het delen van gemaakte afwegingen kunnen plaatsvinden op basis van verschillende soorten van informatie. Op kwalitatieve informatie, maar ook op kwantitatieve informatie (een combinatie tussen tellen en vertellen). Voor dat laatste, kwantitatieve informatie, wordt door de organisatie uit een waaier van instrumenten gekozen om een meting te doen die de reflectie op de bouwstenen kan onderbouwen. De keuze voor de meting wordt binnen de organisatie gemaakt door de cliëntenraad, VAR/PAR, OR/PVT en de regiebehandelaren en sluit aan bij de visie, doelstelling en doelgroep van de organisatie. De onderbouwing van de keuze voor het meetinstrument wordt meegenomen in het kwaliteitsbeeld. De uitkomsten van de metingen worden onderdeel van het beeld.
- Het beeld geeft een reflectie op het afgelopen jaar, maar kijkt ook vooruit.
- Het beeld is openbaar beschikbaar en wordt elk jaar gemaakt.

Bijlage 1: Implementatieplan

Het implementatieplan maakt deel uit van het kompas, het is toegevoegd als bijlage. Het geeft invulling aan de doorontwikkeling en verdere concretisering van het kompas en de daarbij behorende randvoorwaarden. In het implementatieplan zijn drie onderdelen opgenomen: de governance, de doorontwikkelagenda en als laatste de communicatie.

Algemeen

Het nieuwe kompas sluit aan bij de verschillende fases waarin mensen hulp, zorg, ondersteuning of behandeling ontvangen. Dat kan zijn van het moment dat er ondersteuning thuis nodig is tot aan een zware zorg- en behandelvraag in een verpleeghuis, en alle variaties daartussen in. Op dit moment bestaan voor de verschillende situaties verschillende kaders waarin beschreven staat wat goede zorg is. Het heeft de voorkeur om alles zorgvuldig te doen en heel 2023 te gebruiken om te ontdekken hoe bestaande kaders zich verhouden tot het kompas en wat nodig is voor een soepele overgang, zodat het gehele nieuwe kompas in gaat vanaf 1 januari 2024. Op de soepele overgang wordt er ook een impactanalyse uitgevoerd, deze is per 1 oktober 2023 afgerond. Deze impactanalyse vormt een belangrijke mijlpaal om vervolgstappen te bepalen.

Mocht dit niet mogelijk zijn, dan gaan we uit van een gefaseerde aanpak. Zodat zorgvuldig overgegaan kan worden van de bestaande kwaliteitskaders naar dit nieuwe kompas. Dan zal de volgende fasering gehanteerd worden:

- Vanaf de zomer 2023 gaat het nieuwe kompas in en gaat het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het addendum over de Wlz-zorg thuis hierin over
- Vanaf 1 januari 2024 gaat het kwaliteitskader wijkverpleging over.

Er zijn nog meer kwaliteitskaders op dit moment die qua inhoud of qua doelgroep aansluiten bij het kompas, denk bijvoorbeeld aan het kwaliteitskader palliatieve zorg, de zorgstandaard dementie en de kwaliteitsbeschrijvingen GRZ/ELV/GZSP. Met de initiatiefnemers van deze kaders wordt het gesprek aangegaan om te onderzoeken of en hoe verbinding gemaakt kan worden met het kompas. Zodat deze elkaar versterken in het licht van kwaliteit van bestaan.

Verslagjaar 2023

Om ervoor te zorgen dat de overgang zo soepel mogelijk verloopt, blijven bestaande afspraken voor 2023 gelden. Dat betekent in de praktijk het volgende:

- Verpleeghuiszorg
 - We vervolgen nog voor 1 jaar (verslagjaar 2023) de afspraken die op dit moment zijn opgenomen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.
 - Meting van:
 - Basisveiligheidsindicatoren
 - Cliënttevredenheid
 - Kwaliteitsverslag
 - Indicatoren personeelssamenstelling
 - Op 1 juli 2023 wordt het handboek gepubliceerd voor de meting in 2023. De gegevens worden in 2024 aangeleverd.
- Wlz-zorg thuis
 - Er was vanuit het addendum Wlz-zorg thuis geen verplichte meting voor de Wlz-zorg thuis en dat blijft in 2023zo.
 - Zorgorganisaties zijn vrij om in overleg met de cliëntenraad, VAR/PAR, OR/PvT en de regiebehandelaren te bezien of er ten behoeve van leren en ontwikkelen wel gemeten wordt op thema's. Dit is geen verplichte meting en de gegevens worden niet landelijk aangeleverd.
- Wijkverpleging
 - Wijkverpleging valt nog onder het kwaliteitskader wijkverpleging en daar blijven de indicatoren PREM, belastbaarheid mantelzorg en ongeplande ziekenhuisbezoeken van kracht.

In 2023 kijken de partijen wat we, passend bij dit nieuwe kompas, willen meten, wat we er mee willen doen en welke instrumenten daarbij passend zijn. Per 1 oktober 2023 worden de nieuwe integrale meetinstrumenten vastgesteld. De nieuwe meetinstrumenten kunnen dan vanaf 1 januari 2024 gebruikt worden. Daarbij wordt rekening gehouden met een redelijke implementatietermijn.

Doorontwikkelagenda

De doorontwikkelagenda bestaat uit een aantal thema's per bouwsteen waarop we als partijen willen doorontwikkelen. Naast deze thema's zijn er ook enkele algemene doorontwikkelpunten.

Algemene doorontwikkelpunten

Op 1 juli 2023 is er een samenvatting beschikbaar van dit kompas. De samenvatting is behulpzaam voor zowel cliënten/burgers/ouderen/de maatschappij, maar ook voor professionals. Daarnaast delen we inspirerende voorbeelden met elkaar om invulling te geven aan de bouwstenen en zodat het kompas meer tot leven komt in de praktijk.

In 2023 werkt een werkgroep aan een soepele overgang van het kwaliteitskader wijkverpleging naar het kompas toe. Deze werkgroep is een samenvoeging van de oude stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging en verpleeghuiszorg. Deze werkgroep maakt aan een analyse van wat er nodig is voor de integratie van het Kwaliteitskader Wijkverpleging vanaf 1 januari 2024. De werkagenda inclusief deadlines van de impactanalyse is op 15 mei 2023 gereed en wordt minstens tripartite vastgesteld. De uitwerking van de werkagenda voor de integratie moet uiterlijk 1 oktober 2023 gereed zijn, zodat het vanaf 1 januari 2024 in kan gaan. De werkgroep van het kwaliteitskader wijkverpleging wordt opgenomen in de werkgroep (lees: creatiegroep) die valt onder dit kompas.

We kijken in 2023 ook of richtlijnen en wettelijke kaders passen bij de beweging in het kompas. Als deze niet passend zijn, dan agenderen we deze bij degene die de richtlijn heeft gemaakt of de bij wetgever. Om gezamenlijk te verkennen hoe we kunnen komen tot een optelsom die bijdraagt aan kwaliteit van bestaan.

Er staat een tussentijdse evaluatie van het kompas gepland op 1 januari 2027 en vervolgens een revisie op 1 januari 2029.

Doorontwikkelpunten per bouwsteen

Per bouwsteen zijn nog geen doorontwikkelpunten benoemd, maar thema's. Het gaat om de volgende thema's per bouwsteen:

- Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften
 - Open gesprek
 - Samen beslissen
 - Brede blik op welbevinden
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
 - Versterken van het sociale netwerk (individueel en collectief)
 - In kaart brengen van sociale netwerk
 - Versterken van de kracht van wijken en de sociale basis
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
 - Professionele zeggenschap
 - Deskundigheidsmix (in reguliere en acute situaties)
 - Bevoegd en bekwaam
 - Eigenaarschap professionals
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
 - Leren en ontwikkelen met alle betrokkenen (cliënt, naasten en professionals)
 - Leren en ontwikkelen op basis van informatie
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit
 - Vormen van inzicht in kwaliteit, rekening houdend met de drie niveaus zoals opgenomen in de bouwsteen, namelijk:
 - Relatie oudere - professional
 - Organisatie

- Maatschappelijke context
- Waaier van instrumenten

Voor de thema's in de bouwstenen die hier opgenomen zijn als doorontwikkelagenda wordt er als eerste gewerkt aan een werkagenda. Deze werkagenda omvat een concretisering van de thema's die hierboven zijn opgesomd. In de werkagenda is het uitgangspunt dat er alleen geregistreerd wordt als er een feedbackloop aan vast zit. De beweging van dit kompas vraagt om reflectie op meten en het ontwikkelen van slimme nieuwe meetinstrumenten, aansluitend op de afspraken van KIK-V. De concretisering wordt gedaan per thema in de bouwsteen op basis van de volgende vragen:

- Wat verstaan we eronder?
- Wat is er al? Wat doen andere sectoren?
- Wordt het gebruikt?
- Wat is de behoefte van het veld?
- Wat ontbreekt er nog?
- Past het bij het nieuwe kompas?

Deze werkagenda wordt opgesteld met de nieuwe werkgroep. Deze werkt dit uit en levert uiterlijk 15 mei 2023 een werkagenda op. Vervolgens werkt de werkgroep aan de uitwerking van de werkagenda. De uitkomsten worden uiterlijk 1 december 2023 opgeleverd, inclusief een werkplan voor de komende jaren. De samenstelling van de werkgroep is uitgewerkt in de governance.

Governance (tot 1 januari 2024)

De doorontwikkeling van het kompas komt tot stand in de samenwerking tussen minimaal cliëntenorganisaties en ouderenbonden, beroeps- en brancheverenigingen, en ZN. Gezien de complexe maatschappelijke opgave is een brede vertegenwoordiging vanuit de sector en vanuit andere sectoren betrokken geweest bij de totstandkoming van het kompas en zij hebben ook een rol in de doorontwikkeling.

Er zijn drie groepen die met elkaar komen tot concrete resultaten en dus de uitvoering van de doorontwikkelagenda. Dat betekent dat de huidige structuur voortgezet wordt. Binnen en tussen deze groepen is er nauwe interactie en dynamiek:

- Creatiegroep
 - Het betreft een werkgroep met vertegenwoordigers van verschillende perspectieven (oudere, mantelzorger, cliënt, professional, organisatie en financier) die de thema's van de doorontwikkelagenda uitwerkt naar concrete voorstellen en vervolgens ook tot concrete producten.
 - Apart van de creatiegroep is er een communicatie werkgroep ingericht. De belangrijkste opdracht voor deze groep is om te kijken hoe we het kompas in de praktijk onder de aandacht brengen en wat er nodig is om te komen van anders denken naar anders doen.
- Inspiratieraad
 - Brede raad met maatschappelijk betrokkenen. De brede raad reflecteert op de stappen die genomen worden in de doorontwikkeling van het kompas. De deelnemers in de raad hebben mandaat vanuit hun organisatie.
- Kerngroep Smaakmakers
 - Besluitvorming vindt hier plaats, het is een groep bestaande uit smaakmakers die in verbinding staan met binnen- en buitenwereld.
 - Besluitvorming vindt plaats op basis van consent.

De drie groepen worden ondersteund door een onafhankelijk voorzitter en een coördinator. Daarnaast kunnen de drie groepen een beroep doen op expertise van buitenaf, bijvoorbeeld peilstations en experts. Peilstations zijn professionals vanuit de praktijk en mensen betrokken vanuit perspectieven van ouderen en het sociale netwerk die vragen kunnen beantwoorden of op specifieke onderdelen bevestigd kunnen worden. Verenso, V&VN, NIP en BPSW nemen het initiatief

tot het inrichten van deze peilstations. Experts zijn deskundigen op verschillende vakgebieden die op gewenste momenten kunnen reflecteren op de ontwikkeling.

De governancestructuur zoals deze de afgelopen tijd is geweest wordt voortgezet, in ieder geval tot 1 januari 2024. De personen en de partijen die in deze groepen zitten en deelnemen aan de overleggen zijn nog onderdeel van de doorontwikkelagenda. Uiterlijk op 1 april 2023 is de nieuwe indeling van de groepen bekend.

Communicatie

De belangrijkste opdracht voor deze groep is om te kijken hoe we het kompas in de praktijk onder de aandacht brengen en wat er nodig is om te komen van anders denken naar anders doen. Tot 15 mei 2023 werkt de communicatie werkgroep aan een communicatieaanpak. In de tussenliggende periode maakt de communicatie werkgroep alvast gebruik van de bestaande middelen en mogelijkheden van de verenigingen om het kompas onder de aandacht te brengen. De communicatieaanpak zal een continu proces zijn en dus is er geen deadline aan verbonden.

Mijlpalen en tijdpad

Een gedetailleerde planning volgt op het moment dat de werkagenda af is, maar hieronder zijn eerdergenoemde data op een rijtje gezet.

Datum	Mijlpaal
1 april 2023	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwe indeling kerngroep smaakmakers, inspiratieraad en creatiegroep bekend
15 mei 2023	<ul style="list-style-type: none"> Werkagenda van de thema's op de doorontwikkelagenda voltooid Communicatieaanpak gereed
1 juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> Handboek meetjaar 2023 af Ingangsdatum nieuw kompas
1 oktober 2023	<ul style="list-style-type: none"> Vragen beantwoord en impactanalyse afgerond voor integratie wijkverpleging per 1 januari 2024 Vaststellen nieuwe integrale meetinstrumenten
1 december 2023	<ul style="list-style-type: none"> Deadline uitwerking werkagenda thema's van de doorontwikkelagenda en oplevering planning en werkagenda voor komende jaren
1 januari 2024	<ul style="list-style-type: none"> Ingangsdatum kompas (inclusief wijkverpleging) Ingangsdatum nieuwe integrale meetinstrumenten

Bijlage 2: Betrokken organisaties

Gezien de complexe opgave is er een brede maatschappelijke vertegenwoordiging betrokken bij de totstandkoming van dit nieuwe kompas. De betrokken organisaties zijn:

- ActiZ
- Academische werkplaatsen langdurige zorg
- Anbo
- BPSW
- CIZ
- Gemeente Den Haag (OCW)
- Individuele kaderhuisarts ouderengeneeskunde
- IGJ
- KBO-PCOB
- LOC
- MantelzorgNL
- NIP
- NZa
- PFN
- Raad van Ouderen
- Sociaal Werk Nederland
- SPOT
- V&VN
- Verenso
- Vilans
- VWS
- ZINL
- ZN
- Zorgthuisnl