Inbreng cliëntenraden en vernieuwers voor nieuw kwaliteitskader kwetsbare ouderen

Geplaatst op 13 februari 2023



Tijdens vier goed bezochte online bijeenkomsten in december en januari haalde LOC Waardevolle zorg bij cliëntenraadsleden en betrokkenen uit beweging Radicale vernieuwing zorg op wat zij belangrijk vinden voor het nieuwe kwaliteitskader voor kwetsbare ouderen. De verschillende invalshoeken van de deelnemers zorgden voor dynamische uitwisselingen. Er werden veel ideeën, zorgen en wensen besproken. In dit bericht staan de belangrijkste uitkomsten van de gesprekken over de gewenste inhoud van een nieuw Kwaliteitskader 'zorg voor kwetsbare ouderen.'

Rode draad

Zowel cliëntenraadsleden, bestuurders als professionals deden mee aan de bijeenkomsten over het kwaliteitskader. De deelnemers kregen eerst uitleg over hoe het kader totstandkomt. Daarna ontstonden er bij elke bijeenkomst goede en boeiende gesprekken over diverse onderwerpen. De rode draad is de behoefte aan een breed kwaliteitskader vanuit het leven van mensen, dat inspiratie en richting geeft aan hoe mensen en organisaties lokaal met elkaar kunnen samenwerken aan zorg en dat bijdraagt aan werkplezier van medewerkers. Steeds werd benadrukt dat welzijn, kwaliteit van leven en zingeving centraal staat in het leven van mensen en dat de zorg daar een belangrijk maar slechts klein onderdeel van uitmaakt. De opgehaalde informatie brengt LOC in bij de overleggen over het nieuwe kwaliteitskader die doorgaan tot begin maart. Nadat het kader gereed is zal LOC naar verwachting rond half maart akkoord vragen aan cliëntenraden over het eindresultaat. Zie ook dit bericht voor meer informatie over het proces.

Begrijpelijke taal en heldere verwachtingen

Deelnemers geven aan dat in het kwaliteitskader duidelijk moet staan wat mensen van zorg kunnen verwachten: Ze willen dat het kwaliteitskader geschreven wordt vanuit het perspectief van de mens die zorg nodig heeft. En aanvullend ook vanuit het perspectief van de medewerker en de betrokken organisaties. Ze hopen op een kwaliteitskader in begrijpelijke taal dat breed bekend wordt gemaakt zodat

mensen het ook gaan gebruiken.

Kwaliteitskader vanuit visie op de samenleving

Deelnemers spraken zich uit voor een breed kwaliteitskader dat richting geeft aan het maatschappelijk denken over zorg en hoe we als samenleving willen functioneren. Dit betekent een kwaliteitskader over domeinen heen. Deelnemers wijzen erop dat er al genoeg schotten zijn in de zorg.

- Het kader moet aangeven dat organisaties vanuit het leven van mensen kijken naar wat iemand nodig heeft en minder vanuit een beperkte zorgbril.
- Zorg maakt in het leven van mensen, ook in het verpleeghuis, maar een klein onderdeel uit. In de praktijk is welzijn en zingeving voor mensen belangrijk. Sluit aan bij perspectieven op zorg waarbij welzijn centraal staat zoals 'waardevolle zorg' en 'positieve gezondheid'. Het kader moet randvoorwaarden geven die ruimte scheppen.
- Mensen die zich op het ouder worden voorbereiden moet je in het kwaliteitskader meenemen. Zorgorganisaties hebben een maatschappelijke opdracht bijvoorbeeld bij als mensen nadenken over hoe ze zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. In het gesprek over dit onderwerp gaat het over vragen als: wat is het beginpunt; wat is de verantwoordelijkheid van mensen zelf; hoe komen zorgprofessionals hierbij in beeld als je nog geen zorg hebt.
- In elk geval moeten in het kader goed in beeld zijn: hoe het langer thuis (kunnen) wonen mogelijk is voor mensen die zware zorg nodig hebben; innovatie in de thuissituatie; preventie zodat mensen zo fit en vitaal mogelijk blijven; woningen voor ouderen; goede leefomgeving voor ouderen en integraal werken.
- Bij het scheiden van wonen en zorg krijgen mensen met veel partijen te maken. Voor al deze betrokkenen moet het kwaliteitskader richting geven aan wat de bedoeling is.

De 'gouden driehoek' in de zorg centraal zetten

Deelnemers spreken zich uit voor een visie op kwaliteit van zorg waarin de 'gouden driehoek van cliënt, netwerk en zorgmedewerkers" centraal staat. In de dagelijkse praktijk merken deelnemers dat het geven van dagelijkse zorg nu al tegen grenzen aanloopt. Dat levert spanning op met de opdracht om persoonsgerichte zorg te bieden. Deelnemers bepleiten:

- Laat de 'gouden driehoek' van cliënt, omgeving en zorgmedewerkers met elkaar praten. Ga in gesprek over welke zorg en ondersteuning iemand nodig heeft voor een zo goed mogelijk leven, wat er mogelijk is en hoe dit georganiseerd kan worden. Dat zorgt ook voor veiligheid bij mensen. Eigen regie is voor mensen belangrijk in het leven. Houdt het in de zorg zo eenvoudig mogelijk.
- Mantelzorgers en vrijwilligers ervaren nu al grote zorgdruk. De huidige ontwikkelingen brengen angst en zorgen met zich mee bij deze groepen voor nog meer druk. Betrek ook hun perspectief erbij. Geef in het kader meer ruimte voor het gesprek en het samen voor elkaar krijgen: cliënten en naasten/mantelzorgers, vrijwilligers, medewerkers en artsen. Het gaat ook over aansluiting bij respijtzorg.

- Tijd en aandacht voor de directe zorg aan mensen en het werkplezier van zorgmedewerkers dienen voorop te staan. Geef medewerkers meer ruimte voor gesprek, rust en bezinning, moreel beraad, dialoogsessies. Dat is ook belangrijk om mensen te behouden voor de zorg.
- Niet iedereen komt mee in de digitalisering. Voorzie in maatwerk bij digitalisering en het betrekken van ervaringsdeskundigen.
- Over de inzet van voldoende medewerkers voor goede zorg bestaan verschillende ideeën. Deelnemers vinden dat er een vorm van houvast nodig is voor organisaties en dat daar het gesprek over gevoerd moet kunnen worden. Deelnemers bespreken dat één enkel getal voor aantallen medewerkers niet voldoet. Niet alleen vanwege krapte: het past ook niet bij een kwaliteitskader dat over domeinen heen gaat en meer medewerkers leidt niet vanzelf tot meer kwaliteit. Het gaat ook om inzetten van de juiste beroepskrachten én vrijwilligers en mantelzorgers voor goede zorg (de gouden driehoek). Een andere factor is om welke bewoners en cliënten het in specifieke situaties gaat. Deelnemers benoemen dat zorgorganisaties eventuele lokale of regionale afspraken kunnen maken over personeel, samen met de cliëntenraad en met hulp van de zorgkantoren. Deelnemers pleiten voor vertrouwen in elkaar, ontschotting van financieringsvormen en eigen regie.
- Heel veel dingen gaan goed en hoeven niet nog beter. Het is wel altijd nodig om in te blijven spelen op nieuwe ontwikkelingen. Spreek in het nieuwe kader over leren en ontwikkelen in plaats van over leren en verbeteren. Zorg dat het kwaliteitskader bijdraagt aan kwaliteitsinspiratie.

Inzichtelijk maken van kwaliteit

Deelnemers bespreken dat het afleggen van maatschappelijke verantwoording over de geleverde kwaliteit van zorg belangrijk is. De huidige cijfermatige manier van verantwoorden roept vraagtekens op. Deelnemers geven aan dat het verzamelen van gegevens voor transparantie veel tijd vraagt. Het heeft geen meerwaarde voor de eigen organisatie, cliënten of het zorgkantoor.

Voor cliëntenraden is het belangrijk dat zij gegevens krijgen waarover ze met de bestuurder het gesprek over kwaliteit kunnen voeren. De cijfermatige rapportages leiden bij cliëntenraden en bestuurders vooral tot gesprekken over cijfers, terwijl het gesprek zou moeten gaan over hoe de cliënt de zorg ervaart. Deelnemers bespreken ervaringen met tevredenheidsonderzoeken en met combinaties van enquêtes en verhalen ophalen. De deelnemers geven het volgende mee over verantwoording:

- Registraties en metingen van zorgorganisaties voor transparantie van kwaliteit van zorg te gaan nu ten koste van werkplezier en aandacht voor mensen en dat moet anders.
- Het kwaliteitskader dient lokaal of per locatie ruimte te bieden om te bepalen wat goede kwaliteit van zorg is en hoe men dit met elkaar bereikt.
- Deelnemers pleiten voor een goede balans tussen kwalitatieve verantwoording en verantwoording door meten en gebruik van indicatoren.
- Zeggenschap van lokale cliënten(raden) en zorgmedewerkers bij de wijze van verantwoording afleggen is belangrijk.

Vervolg

Bovenstaande signalen, wensen en ideeën brengt LOC in bij de overleggen tussen de betrokken partijen over het nieuwe kwaliteitskader. Het eindresultaat van de gesprekken tussen de betrokken partijen leggen we halverwege maart graag voor aan de aangesloten cliëntenraden met de vraag of zij dit wel of niet willen steunen. Naar verwachting ligt er in de loop van maart een concept kwaliteitskader. Dat leggen we via een achterbanraadpleging voor aan de aangesloten cliëntenraden:

Achterbanraadpleging
Op 15 en 16 maart organiseert LOC online bijeenkomsten in het kader van de achterbandraadpleging. We leggen dan het concept kwaliteitskader voor aan aangesloten cliëntenraden. Cliëntenraden kunnen dit voorstel goedkeuren of afwijzen, maar niet amenderen. Daarnaast organiseren we ook de mogelijkheid om schriftelijk te reageren, daarover volgt nadere informatie. Wil je meedoen aan een van deze bijeenkomsten? Klik op de bijeenkomst naar keuze voor meer informatie en om je aan te melden:
– Woensdag 15 maart van 19.00 – 20.30 uur, online vanaf je eigen locatie
– Donderdag 16 maart van 15.00 – 16.30 uur, online vanaf je eigen locatie

Meer informatie

- Heb je een vraag? Neem gerust contact op met de Vraagbaak van LOC, deze is iedere werkdag bereikbaar van 9.00 – 17.00 uur via 030 – 284 3200 of mail naar vraagbaak@loc.nl

Achterbanraadpleging nieuw Kwaliteitskader ‘Zorg voor kwetsbare ouderen’

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Belangenbehartiging, Kwaliteit van de verpleeghuiszorg, Organiseren en vernieuwen medezeggenschap, Dienstverlening aan cliëntenraden