



# Kwaliteitskader wijkverpleging

Zeggenschap in de wijk, handreiking voor cliëntenraden

**Uitgave van LOC Waardevolle zorg - april 2019**

Wees welkom om de informatie uit deze brochure verder te verspreiden. Vermeld dan graag LOC als bron.

Download de PDF op [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)

Bestel gedrukte exemplaren via [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)

**Voor al je vragen kun je terecht bij de vraagbaak van LOC**

Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur op (030) 284 32 00. Je kunt ook mailen naar [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)

# Inhoud

## Kwaliteitskader wijkverpleging

<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
Wat is het kwaliteitskader?	5
Voor wie is het kwaliteitskader?	5
Wat zijn de uitgangspunten van het kwaliteitskader?	5
Moet alles precies volgens het kwaliteitskader?	5
Wat is de rol van de cliëntenraad?	5-6
<b>2. Kwaliteitskader en de cliënten(raden)</b>	<b>9</b>
Wat mensen van wijkverpleging kunnen verwachten.	9
Waar moeten zorgverleners aan voldoen?	11
Waar moeten zorgorganisaties aan voldoen?	13
Wat is er verder nodig voor een goede wijkverpleging?	13
<b>3. Kwaliteitskader, de Wmcz en ondersteuning door LOC</b>	<b>14</b>
Wettelijke adviesrechten	14
Scholing en ontmoeting	15

# 1

## Inleiding

### Wat is het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader wijkverpleging beschrijft wat mensen mogen verwachten als zij wijkverpleging nodig hebben. Ook staat er in wat zorgverleners moeten doen om goede en veilige zorg te leveren. En er staat in hoe zorgorganisaties mogelijk moeten maken dat de zorg goed is. Het kwaliteitskader wijkverpleging staat in het wettelijke register van het Zorginstituut Nederland. Daardoor zijn alle zorgorganisaties die wijkverpleging bieden in Nederland verplicht te doen wat er in het kwaliteitskader staat.

### Voor wie is het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader wijkverpleging is voor mensen die zorg in hun eigen huis krijgen. Dit geldt voor zowel mensen die alleen hulp krijgen bij het aantrekken van steunkousen als voor mensen die veel zorg ontvangen. Het kwaliteitskader is er ook voor mensen die thuis wonen en (nog) geen zorg ontvangen: het kwaliteitskader richt zich namelijk ook op het voorkomen van zorg.

### Wat zijn de uitgangspunten van het kwaliteitskader?

- De zorgverlener kijkt welke zorg nodig is en levert deze zorg zoveel mogelijk zelf. Kan de zorgverlener iets niet? Dan regelt hij een zorgverlener die dat wel kan. Bijvoorbeeld omdat een andere zorgverlener veel weet van een bepaalde ziekte.
- De zorgverlener kijkt wat mensen met hun naasten zelf kunnen. Samen met de persoon zelf en de naasten zoekt de zorgverlener naar oplossingen voor wat mensen niet zelf kunnen.
- De zorg is dag en nacht bereikbaar. Als iemands situatie verandert, verandert de zorg ook.
- De zorgverlener komt bij mensen thuis. Daarom zijn vertrouwen, aandacht, privacy en veiligheid erg belangrijk.

### Moet alles precies volgens het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader is een wettelijke norm. Iedere zorgorganisatie en zorgverlener moet aan de kwaliteitseisen uit het kwaliteitskader voldoen. Maar het gaat er vooral om dat de zorgorganisaties en zorgverleners nadenken wat goede zorg is. Daarbij komen vragen aan de orde als: Hoe kunnen zorgverleners hun werk zo goed mogelijk doen? Wat gaat er goed? En wat kan er beter? Hoe kunnen zij leren van elkaar en van anderen? Belangrijk is dus dat gesprek met elkaar te voeren en steeds te leren. De Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd en de financiers zullen daar ook op letten.

### Wat is de rol van de cliëntenraad?

De bedoeling van het kwaliteitskader is dat alle mensen goede zorg ontvangen. Zorg die bijdraagt zodat mensen hun leven kunnen leiden zoals zij dat willen. De cliëntenraad kan er op letten of dat inderdaad gebeurt. Ervaren de cliënten en de naasten goede zorg? Krijgen de zorgverleners genoeg ruimte om te

leren en verbeteren? Is alles bespreekbaar? De cliëntenraad is doorlopend met de zorgorganisatie in gesprek hoe je samenwerkt aan het verbeteren van zorg, welzijn en ondersteuning aan die mensen die wijkverpleging ontvangen.

De cliëntenraad kan het kwaliteitskader wijkverpleging gebruiken in het gesprek met de organisatie. In deze handreiking geven wij cliëntenraden een aantal tips hoe de cliëntenraad dat kan doen. In hoofdstuk 3 leest u meer over de wettelijke adviesrechten vanuit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

### Tip!

Sommige organisaties hebben een aparte cliëntenraad wijkverpleging. Anderen hebben de cliëntgroep wijkverpleging ondergebracht in een andere (lokale) cliëntenraad van een zorginstelling. Het is belangrijk dat goed duidelijk is welke raad de belangen van de cliënten wijkverpleging vertegenwoordigt. Neem dat op in de afspraken tussen de cliëntenraad en zorgorganisatie.



***“Hoe kijkt de  
organisatie naar iedere  
individuele cliënt om  
te beoordelen wat men  
wel en niet zelf kan?”***



# 2

## Kwaliteitskader en de cliënten(raden)

In dit hoofdstuk staat een samenvatting van de belangrijkste punten van dit kwaliteitskader. En wat de rol van de cliëntenraad daarbij is. Ook geven we een paar tips.

### Wat mensen van wijkverpleging kunnen verwachten.

- De wijkverpleegkundige bepaalt samen met mensen welke zorg zij krijgen. Daarbij kijkt de wijkverpleegkundige wat de wensen zijn. En ook wat iemand zelf kan, wat de naasten kunnen doen. En hoe de wijkverpleegkundige kan helpen. Het doel is om de gezondheid en zelfstandigheid te houden zoals het is of te verbeteren.
- De wijkverpleegkundige is er ook voor de naasten. En kijkt steeds of de zorg nog helpt of anders moet.
- Als iemand problemen ervaart, helpen de zorgverleners om een oplossing te zoeken. Mensen beslissen zelf wat zij een goede oplossing vinden.
- De zorgverleners komen bij mensen thuis. Daarom is het belangrijk dat ze met aandacht, respect, gevoel voor privacy en veilig werken. Ze zorgen dat mensen begrijpen wat ze zeggen.
- De zorgverleners hebben de juiste kennis, vaardigheden en houding om mensen te ondersteunen. Als zij iets zelf niet kunnen, dan regelen ze een andere zorgverlener.
- Er komen niet steeds andere zorgverleners bij mensen thuis: het is een vaste groep zorgverleners. De zorg is dag en nacht bereikbaar. Is er iets aan de hand? Moet de zorg veranderen? De zorgverleners bellen of mailen met bijvoorbeeld de huisarts, de apotheek of de gemeente.
- De zorg is veilig. Zorgverleners denken ook mee hoe mensen hun huis zo kunnen inrichten dat ze niet vallen.
- De zorgverleners maken duidelijke afspraken met mensen wanneer zij komen. En welke zorg zij bieden. Als dat verandert, bespreken de zorgverleners dat met de mensen zelf of hun naasten.
- De zorgverleners schrijven op welke afspraken er over de zorg zijn. Ze bespreken regelmatig met degene die de zorg krijgt of dat nog past. Ook de veranderingen schrijven zij op. Mensen mogen altijd lezen wat de zorgverleners opgeschreven hebben.

#### Rol cliëntenraad

De belangrijkste taak voor de cliëntenraad is om te kijken of de zorg in de praktijk goed is. Het kwaliteitskader wijkverpleging geeft daarbij bovenstaande aanknopingspunten. Krijgen de mensen de zorg die ze nodig hebben? Sluiten zorgverleners goed aan bij het dagelijks leven en komen ze de afspraken na? Is de zorg veilig? Hebben zorgverleners voldoende oog voor de naasten? Zoeken zorgverleners voldoende de verbinding met de andere betrokkenen, zoals huisartsen en wijkteams?



### Hulpmiddelen voor de cliëntenraad zijn daarbij:

- Contact met de mensen die zorg thuis ontvangen
- Uitkomsten metingen cliëntervaringen
- Klachten
- Gesprekken met het wijkteam / andere medewerkers / ondernemingsraad
- Gesprekken met andere betrokkenen in de wijk: huisartsen / sociale wijkteams / onafhankelijke cliëntondersteuners / sociale of religieuze gemeenschappen / buurtcentrum / buurtactiviteiten

### Tip!

In de praktijk blijkt het niet altijd makkelijk voor cliëntenraden om in contact te staan met de mensen die zorg thuis ontvangen en hun naasten. Samen met cliëntenraadsleden, mensen die zorg krijgen en hun naasten heeft LOC onderzocht wat nodig is om goed en duurzaam contact op te bouwen en te behouden. Dit hebben we weergegeven in de brochure InContactStaan met bijbehorende bewaarkaart. Hierin leest u wat er nodig is voor goed contact, met daarbij tips en hulpmiddelen.

Goede zorgverlening, het inzetten van het eigen netwerk en zelfredzaamheid staan soms op gespannen voet met elkaar. Het kwaliteitskader vraagt om meer zelfredzaamheid. Wat kan de cliënt zelf en wat niet? Waar ligt de grens en hoe kijkt de organisatie naar iedere individuele cliënt om te beoordelen wat men wel en niet zelf kan?

### Ontvangt de cliënt niet de zorg zoals in het kwaliteitskader staat?

Dan kunnen zij daar met de zorgverlener of zorgorganisatie over in gesprek. Ook is het mogelijk contact op te nemen met de cliëntenraad. De cliëntenraad overlegt met de zorgorganisatie over kwaliteit van de zorg. Komt er geen oplossing? Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de zorgorganisatie. Deze klacht kan ook naar het Landelijk Meldpunt Zorg.

### Rol cliëntenraad

Soms is de zorg niet goed. De cliëntenraad is geen klachtenorgaan, maar kan wel signalen en klachten verzamelen. Als blijkt dat meer bewoners en/of naasten ontevreden zijn kan de cliëntenraad dit met de zorgorganisatie bespreken. En vragen om een oplossing. Maak daarbij duidelijke afspraken over wanneer de klachten opgelost zijn. En bespreek na de afgesproken periode ook of de klachten zijn opgelost. En zo niet, waarom. Als blijkt dat de klachten nog steeds niet zijn opgelost, en de zorgorganisatie doet er niets meer aan, dan kan de cliëntenraad contact opnemen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

### Tip!

In de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) staat onder andere hoe zorgorganisaties om moeten gaan met klachten en wat mensen die een klacht hebben mogen verwachten. De cliëntenraad kan hierbij een belangrijke rol spelen. LOC heeft hier een handige handreiking voor cliëntenraden voor gemaakt: Handreiking Wkkgz voor cliëntenraden.

## Waar moeten zorgverleners aan voldoen?

In het kwaliteitskader staat waar zorgverleners aan moeten voldoen om goede zorg te kunnen geven:

- De zorgverleners werken samen met andere zorgverleners in het dorp of de stad. ze bespreken ook met hen hoe ze kunnen zorgen dat mensen zo gezond mogelijk blijven.
- De zorgverleners werken samen in een team. Zij bespreken met elkaar wat er nodig is om mensen zo goed mogelijk te helpen. Ze kijken ook met elkaar hoe ze hun werk kunnen verbeteren.
- De zorgverleners zorgen dat zij steeds over de nieuwste kennis beschikken. Zij leren van elkaar en volgen cursussen.
- De wijkverpleegkundige kijkt wat mensen nodig hebben en bespreekt dat ook met hen. De wijkverpleegkundige regelt dat de zorg er komt en ook wie welke zorg geeft. En regelt dat duidelijk opgeschreven is welke zorg nodig is.

### Rol cliëntenraad

Als cliëntenraad is het belangrijk om continu in gesprek te zijn met de zorgorganisatie om te bespreken hoe zij invulling geven aan bovenstaande punten. En dat je dat in de praktijk kijkt of dat ook zo wordt uitgevoerd.

### Tip!

Het kwaliteitskader stelt dat zorgorganisaties samenwerken. Je kan contact zoeken met cliëntenraden van andere zorgorganisaties om samen uit te wisselen en invloed uit te oefenen op de samenwerking. Met als doel te zorgen dat de zorgverlening in de wijk of het dorp aansluit op wat mensen nodig hebben. Bijvoorbeeld contact met de cliëntenraad van een ziekenhuis in de buurt om te kijken hoe de afstemming is tussen het ziekenhuis en de wijkverpleging.

## Waar moeten zorgorganisaties aan voldoen?

De zorgorganisatie moet zorgen dat zorgverleners hun werk kunnen doen. De zorgorganisatie is er voor verantwoordelijk dat de zorg goed is door...

- ... zorgverleners tijd en ruimte te geven om te leren en te verbeteren.
- ... te zorgen dat zorgmedewerkers op een professionele manier hun werk kunnen doen.
- ... dat de juiste medewerkers zorg verlenen bij de mensen die de zorg nodig hebben.
- ... dat de informatievoorziening naar zorgverleners, mensen die zorg nodig hebben en naasten goed is.
- ... dat er verbinding is met het onderwijs en er voldoende stageplekken zijn.
- ... in het beleid aandacht te hebben voor wat de wijkverpleging nodig heeft.

### Rol cliëntenraad

De cliëntenraad is doorlopend met de zorgorganisatie in gesprek hoe je samenwerkt aan het verbeteren van zorg, welzijn en ondersteuning aan die mensen die wijkverpleging ontvangen. Het begint bij de visie: hoe kijk je naar kwaliteit in de context van mensen die zorg ontvangen? De cliëntenraad en zorgorganisatie kunnen daar samen over nadenken. En verder in gesprek gaan over hoe de organisatie vervolgens stuurt op die kwaliteit. Daarbij is ook interessant hoe cliënten worden gevraagd om mee te denken over de zorg. En wat de organisatie doet met nieuwe inzichten vanuit cliënten en medewerkers. Welke resultaten zie je daarvan als cliëntenraad? Of hoe zou de organisatie daar meer ruimte voor kunnen maken?

Een belangrijk onderdeel van het werken aan kwaliteit is het leren en verbeteren. Welke ruimte krijgen zorgverleners daarvoor? Het is ook interessant om na te gaan hoe de organisatie intern leert en verbetert. En doet de organisatie dit ook samen met andere organisaties in een lerend netwerk?

Is voor de cliënten begrijpelijk en duidelijk waar zij recht op hebben en waar ze die rechten kunnen nalezen? Past het taalgebruik bij de mensen die de informatie moeten kunnen begrijpen?

## Wat is er verder nodig voor een goede wijkverpleging?

Voor het werk van de wijkverpleging zijn verschillende randvoorwaarden nodig. Daarbij gaat het ook om dingen die in de toekomst om een oplossing vragen. En die op landelijk niveau om afspraken vragen.

### Volgens het kwaliteitskader gaat het om de volgende zaken:

- Het vinden en vasthouden van voldoende personeel. Door te werken met het kwaliteitskader is het aantrekkelijker om in de wijkverpleging te werken.
- Een financiering van de wijkverpleging die meer rekening houdt met de vraag of mensen goede zorg ervaren.
- Goede verantwoording over de resultaten, zodat mensen kunnen kiezen en verzekeraars goede zorg kunnen inkopen. Dat vraagt om metingen die gericht zijn op uitkomsten van de zorg. Zoals: hoe tevreden zijn mensen? Wat is het resultaat van de zorg? De metingen moeten vooral eenvoudig zijn en niet teveel tijd kosten. Een landelijk vastgestelde vragenlijst om de ervaringen van mensen die wijkverpleging hebben te meten is in ontwikkeling, de zogenaamde PREM (Patient Reported Experience Measures).



# 3

## Kwaliteitskader, de Wmcz en ondersteuning door LOC

De mensen die zorg ontvangen zijn het vertrekpunt van het kwaliteitskader. Het kwaliteitskader beschrijft waar mensen op moeten kunnen rekenen en waar zorgverleners en zorgorganisaties aan moeten voldoen. Zorgverzekeraars, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd en cliëntenraden kijken of zorgorganisaties dat ook doen.

### Wettelijke adviesrechten

De cliëntenraad behartigt de belangen van cliënten. Dat is formeel geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Op basis van de Wmcz heeft de cliëntenraad onder meer recht op informatie, overleg en gevraagd en ongevraagd (verzwaard) advies.

#### Over diverse onderwerpen in het kwaliteitskader wijkverpleging heeft de cliëntenraad formeel adviesrecht:

- De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over **kwaliteit van zorg**. Alles wat te maken heeft met de verbetering van kwaliteit valt daarmee onder het verzwaard adviesrecht.
  - Het kwaliteitskader wijkverpleging is een belangrijk document als het gaat over **kwaliteit**. De cliëntenraad heeft dus verzwaard adviesrecht over de aanknopingspunten die dit kwaliteitskader biedt (hoofdstuk 2.1).
  - De cliëntenraad heeft verzwaard advies over de **kwaliteitsplannen en kwaliteitsverslagen**. Deze moeten in overleg met de cliëntenraad opgesteld en vastgesteld worden. Houd hierbij het principe van 'plan-do-check-act' voor ogen. Staan in de plannen voldoende aanknopingspunten voor de **kwaliteit van zorg** en kwaliteit van leven voor de cliënt? Is er aandacht voor welzijn en welbevinden? Na een kwaliteitsplan volgt ook een verslag. Is het verslag herkenbaar, leesbaar en is het ook makkelijk te vinden op bijvoorbeeld de website? Is de meting van cliëntervaringen ook duidelijk meegenomen in de evaluatie? Wat gebeurt er met de resultaten en wat zijn de **verbeterplannen**? Maak afspraken over verbeterplannen en de evaluatie daarvan.
- De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht als het gaat om het **selecteren van een meetinstrument** cliëntervaringen. De cliëntenraad kan ook invloed uitoefenen op de inhoud van de vragen. En hoe de organisatie aan de slag gaat met de uitkomsten van de meting.
- De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over de **veiligheid van ondersteuning**. Zijn er vakbekwame en gekwalificeerde medewerkers? Zijn er genoeg medewerkers om de zorg veilig te kunnen leveren? Hoe wordt er omgegaan met de sleutel van vaste cliënten? Wat maakt de zorg veilig en hoe zit het met het gevoel van veiligheid en vertrouwen? Wanneer is er sprake van een veilige zorgrelatie? Veiligheid is een breed begrip. Wanneer je kunt beargumenteren dat een onderwerp met veiligheid te maken heeft, geldt verzwaard adviesrecht.
- De cliëntenraad heeft verzwaard advies op voor **cliënten geldende regelingen**, zoals de regeling rond zorgplannen. Hoe worden de zorgplannen opgezet en ingevuld bij de zorgorganisatie? Dragen deze bij aan de zorgrelatie?
- Ook het omgaan met **cliëntgegevens** is een voor cliënten geldende regeling. Zijn de afspraken over verwerking en delen van gegevens conform de privacy-wetgeving? De cliëntenraad heeft ook daarover verzwaard advies.

### Tip!

De brochure Basisinformatie Medezeggenschap beschrijft de rechten en plichten van de cliëntenraad en bevat veel praktische tips en voorbeelden voor cliëntenraden om hun rol goed in te vullen. Deze kunt u opvragen bij LOC.

## Scholing en ontmoeting

LOC organiseert regelmatig bijeenkomsten en trainingen die interessant zijn voor cliëntenraden die met wijkverpleging te maken hebben. Houd daarvoor de agenda van LOC in de gaten [www.loc.nl/agenda](http://www.loc.nl/agenda). Daar vindt u ons aanbod voor bijeenkomsten en trainingen met een open inschrijving.

### Training specifieke onderwerpen

Het is altijd mogelijk om op locatie een training te ontvangen. Bijvoorbeeld de training In contact staan met de achterban. Of passende medezeggenschap. Zie ook de inspiratiegids van LOC voor meer voorbeelden. We maken hier altijd maatwerk van, zodat het aansluit op uw situatie. Wij nemen graag de tijd om met u naar een passend aanbod te zoeken.

### Ontmoeting

Tijdens onze bijeenkomsten met een open inschrijving ontmoet u veel andere leden van cliëntenraden. De cliëntenraad kan ook een leernetwerk met cliëntenraden van andere zorgorganisaties vormen. Daarmee kunnen cliëntenraden meer structureel uitwisselen hoe zij de kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven voor de cliënt helpen verbeteren. En hoe zij hun rol invullen bij bijvoorbeeld dit kwaliteitskader. LOC kan u helpen om andere cliëntenraden te vinden die een leernetwerk willen vormen.

### Tip!

Ieder voor- en najaar organiseert LOC een basiscursus medezeggenschap. Deze cursus is vooral geschikt voor mensen die nieuw zijn als cliëntenraadslid, of hun kennis willen actualiseren. Met de komst van de Wmca 2018 besteden we extra aandacht aan deze wet.

### Vraagbaak LOC

Voor al uw vragen (scholing, ontmoeting, brochures opvragen) kunt u terecht bij de Vraagbaak van LOC. Deze is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur. U kunt ook mailen naar [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl).





Advies en  
ondersteuning  
(op maat) nodig?  
**Word ook  
lid!**

LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg.  
We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die  
zorg nodig heeft. We hebben dat verwoord in een visie: 'waardevolle zorg'.  
Die vind je op [www.loc.nl](http://www.loc.nl), net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden.  
**Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**



**[www.loc.nl](http://www.loc.nl)**