

# **Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@**

gegeven door Linda de Haan en Jelyvon Kadijk

8 oktober 2024  
Houten

# Kwaliteit in Huis



Aecare



eurocept  
homecare



# Onderwerpen:

- Waarom is er een nieuw kompas en wat betekent dit voor mijn organisatie
- Wat betekent Kwaliteit van bestaan voor de kleinschalige ouderenzorg
- Hoe sluit het nieuwe kompas aan op het gedachtegoed van Kwaliteit@
- Op welke wijze kan ik dit kompas een plek geven in mijn dagelijkse organisatie
- Welk format kan gebruikt worden voor het jaarlijks op te stellen Kwaliteitsbeeld

# Waarom een nieuw kompas

## Kwaliteitskader 2017

- Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging
  - + Addendum WLZ zorg thuis



- Generiek kompas: Samen werken aan kwaliteit van bestaan  
Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis

- Inschrijving Kwaliteitsregister per 1 juli 2024

## Grootste verandering:

- Vraag van de cliënt is leidend, ongeacht plaats of welke wet
- Ruimte om op een andere manier naar kwaliteit te kijken

## Grootste verandering:

“Dit is voor ons (lees: de betrokken organisaties) de aanleiding om de huidige kwaliteitskaders los te laten en over te gaan tot een nieuwe manier van organiseren van zorg, naar hoe we de zorg goed, betaalbaar en toegankelijk kunnen houden.”

# Het kompas

- Geeft richting en schetst de beweging
  - Richting goede kwaliteit van zorg
  - Passend bij de context
  - Bijdraagt aan Kwaliteit van Bestaan



# Wat is de gewenste beweging

- organisatie > organiseren in een netwerk
- informele/formele zorg als aparte entiteiten > aanvullend op elkaar
- personeelsnorm > passende deskundigheidsmix

# Wat is de gewenste beweging

- inspraak > zeggenschap door professionals
- fysieke zorg > inzet hybride zorg
- zorgvraag van het individu > een brede maatschappelijke focus

# Hoe past deze beweging bij jouw organisatie?

# De beweging -> Kwaliteit van bestaan

Wat betekent Kwaliteit van bestaan voor jou?

# Kwaliteit van bestaan

- Meer dan 200 definities in de literatuur te vinden
- Focus nu:
  - het bepalen van de belangrijkste domeinen en indicatoren

# Domeinen Kwaliteit van Bestaan

- Persoonlijke ontwikkeling
- Zelfbepaling
- Interpersoonlijke relaties
- Sociale inclusie

# Domeinen Kwaliteit van Bestaan

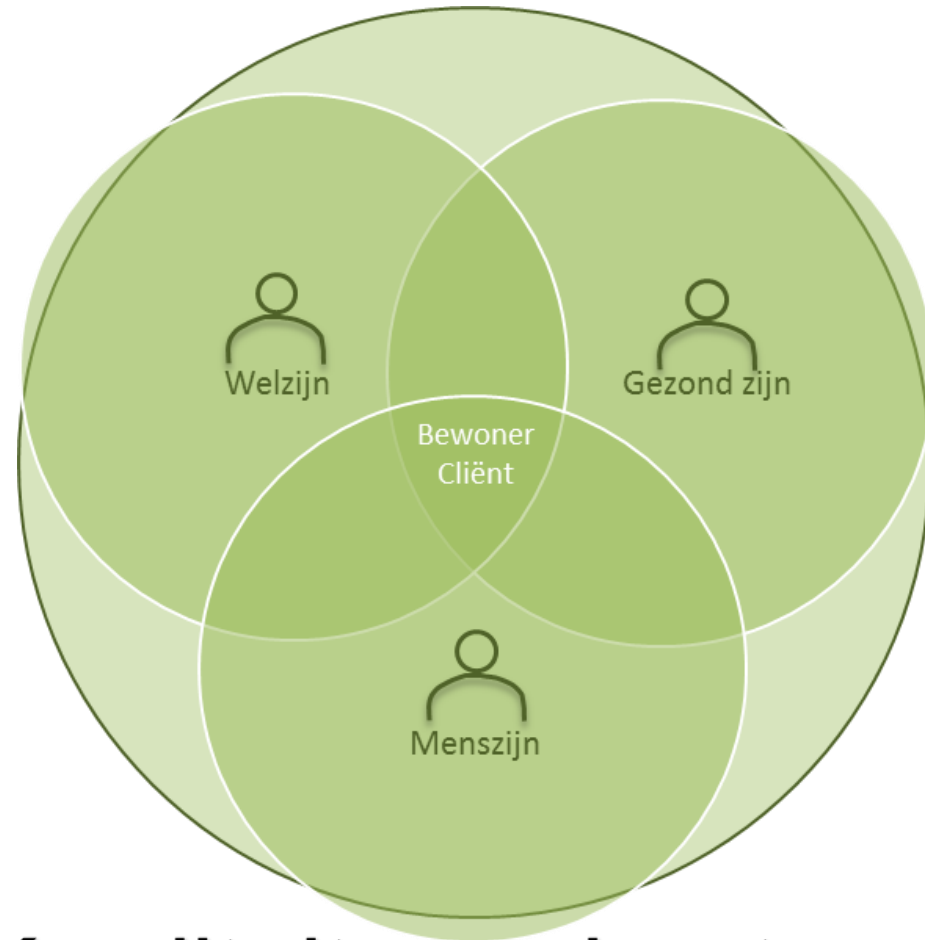
- Emotioneel welbevinden
- Lichamelijk welbevinden
- Materiaal welbevinden
- Rechten ervaren

*volgens Schalock en Verduga (2008)*

# Het kompas en Kwaliteit van Bestaan

“Kwaliteit van bestaan en kwaliteit van leven omvatten dezelfde levensdomeinen. In dit Kompas gebruiken we de term ‘kwaliteit van bestaan’ om te benadrukken dat welzijn hier een belangrijk onderdeel van is. Kwaliteit van bestaan betekent voor iedereen iets anders.”





## Kwaliteit van bestaan

# Domeinen in het kompas

- Hoewel kwaliteit van bestaan dus voor iedereen wat anders betekent, bestaat zij in ieder geval uit verschillende dimensies:
  - eigen regie/autonomie
  - de relaties met dierbaren en sociale contacten
  - gezondheid
  - veiligheid

# Opbouw van het kompas

# Opbouw van het kompas

Vijf bouwstenen:

1. Het kennen van de wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit (kwaliteitsbeeld)

# 1. Het kennen van wensen en behoeften

- Hoe geven jullie hier nu invulling aan?
- *De klantbeloften zijn gericht op het kennen van de wensen en behoeften en zijn hiermee een mooie tool om hieraan invulling te geven*

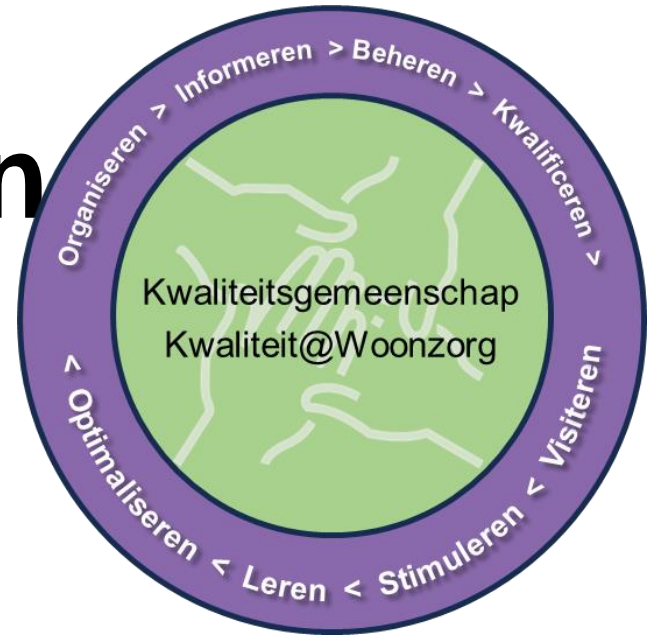
Thuiszorg:

## Klantbeloften (vanuit de cliënt):

1. Ik voel mij veilig en thuis in mijn eigen huis
2. Mijn naasten voelen zich betrokken en ondersteund
3. Ik heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Ik doe ertoe en mag mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb een team om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw
9. Het team draagt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



## 2. Het bouwen van netwerken



- Netwerken rondom de bewoner
- Professioneel netwerk
- *Kwaliteitsgemeenschappen fungeren als een lerend netwerk op meso- en macroniveau*
  - *Inspiratiegroepen*
  - *Themabijeenkomsten*

## 3. Het werk organiseren

- Focus op hulpmiddelen, technologie en informele zorg
- Afhankelijk van zorgvraag, levensfase en context van de zorg
- Passende deskundigheidsmix (!)
- Oog voor werkplezier
- *Klantbelofte 8, 9 en 10 geven hier invulling aan*



## 4. Het werk organiseren

- Technologie:
  - Informatievoorziening
  - Gegevensuitwisseling en coördinatie
  - Technologische en digitale hulpmiddelen (vooral thuissituatie)
  - Hybride zorg

## 4. Het werk organiseren

- Deskundigheid
- Veiligheid
- Zeggenschap (professionals en cliëntenraad)
  - Passende deskundigheidsmix: signaleren, beschikbaarheid en samenwerken



## De 10 klantbeloftes

- |   |   |  |   |   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>1</p>  <p>Hier voel ik mij thuis</p> | <p>2</p>  <p>Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis</p> | <p>3</p>  <p>Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</p> | <p>4</p>  <p>Ik krijg passende zorg en ondersteuning</p> | <p>5</p>  <p>Ik eet en drink naar wens</p> | <p>6</p>  <p>Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn</p> | <p>7</p>  <p>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</p> | <p>8</p>  <p>Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</p> | <p>9</p>  <p>De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</p> | <p>10</p>  <p>De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier</p> |
|---|---|--|---|---|---|--|--|--|--|

### Hoe gaan we om met de 10 klantbeloftes?



Informereren



Conformereren



Signaleren



Leren & verbeteren



Waarderen



FAMILIE  
EN NAASTEN



HUISARTS



SPECIALISTEN



10  
beloften

IGZ



VERZEKERAAR



GEMEENTE

## 5. Leren en ontwikkelen

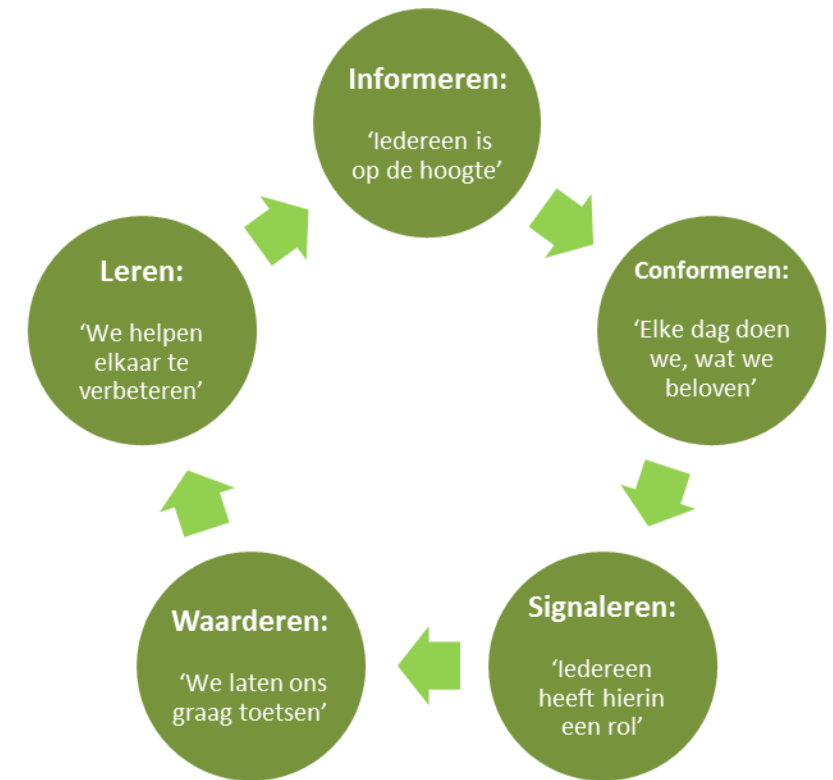
- Samen met het netwerk van de mens met een zorgvraag
- Deskundigheidsbevordering
- Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten

## 5. Leren en ontwikkelen

- Organisaties stimuleren leren en ontwikkelen van hun team
  - Visie op leren en ontwikkelen
  - Budget
- Zicht op kwaliteit nodig: kwantitatief en kwalitatief

## 5. Leren en ontwikkelen

- *Kwaliteit@ met haar eigen bouwstenen*
- *Kwaliteit@Kompas heeft als vertrekpunt Plan Do Trust Grow*

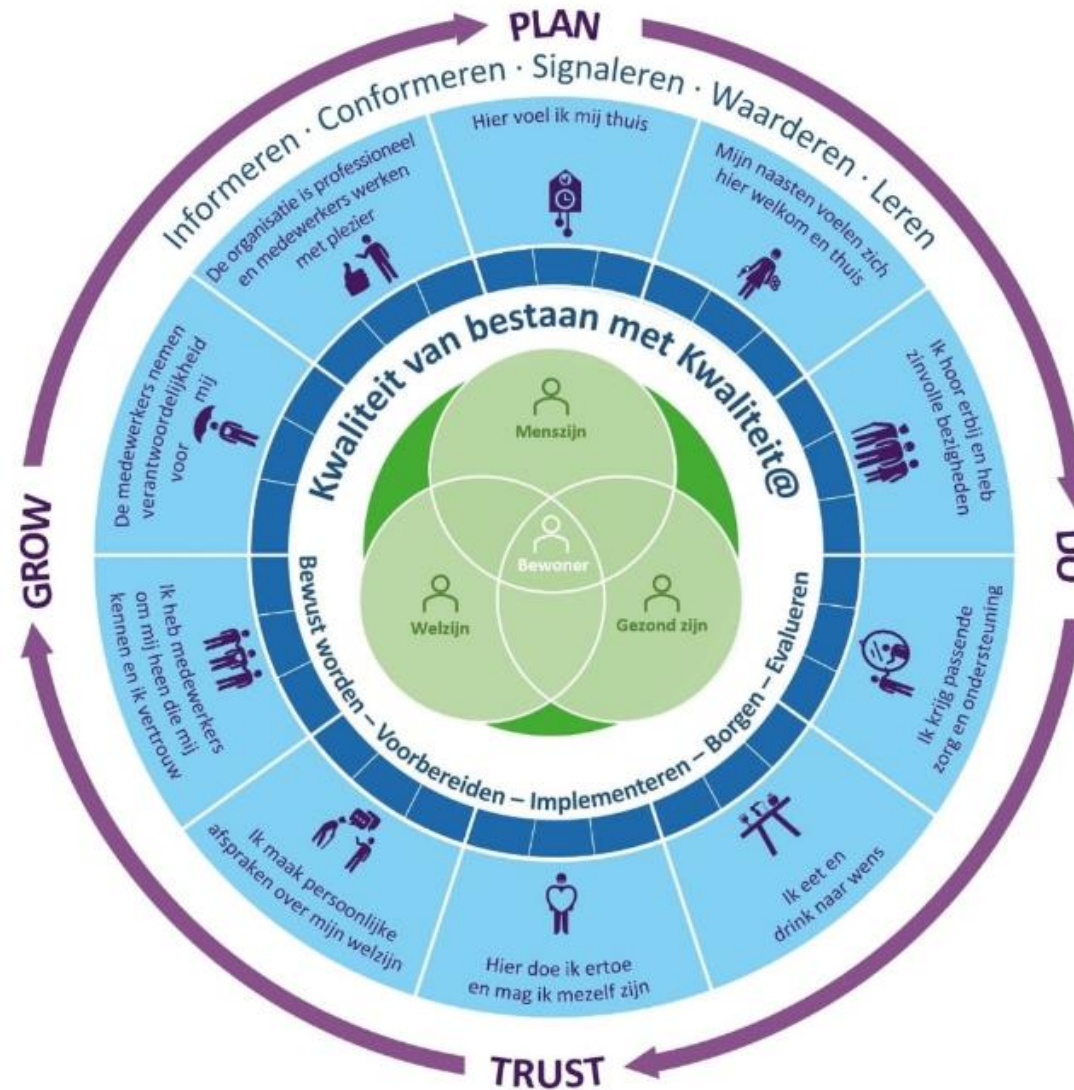


## 6. Inzicht in kwaliteit

Kwaliteitsbeeld: tellen en vertellen (geen doel, maar middel)

- Reflectie op de bouwstenen
- Uitkomsten CTO
- Verplichte metingen (in ontwikkeling)
- Intern goed bruikbaar

# Kwaliteitskompas Kwaliteit@



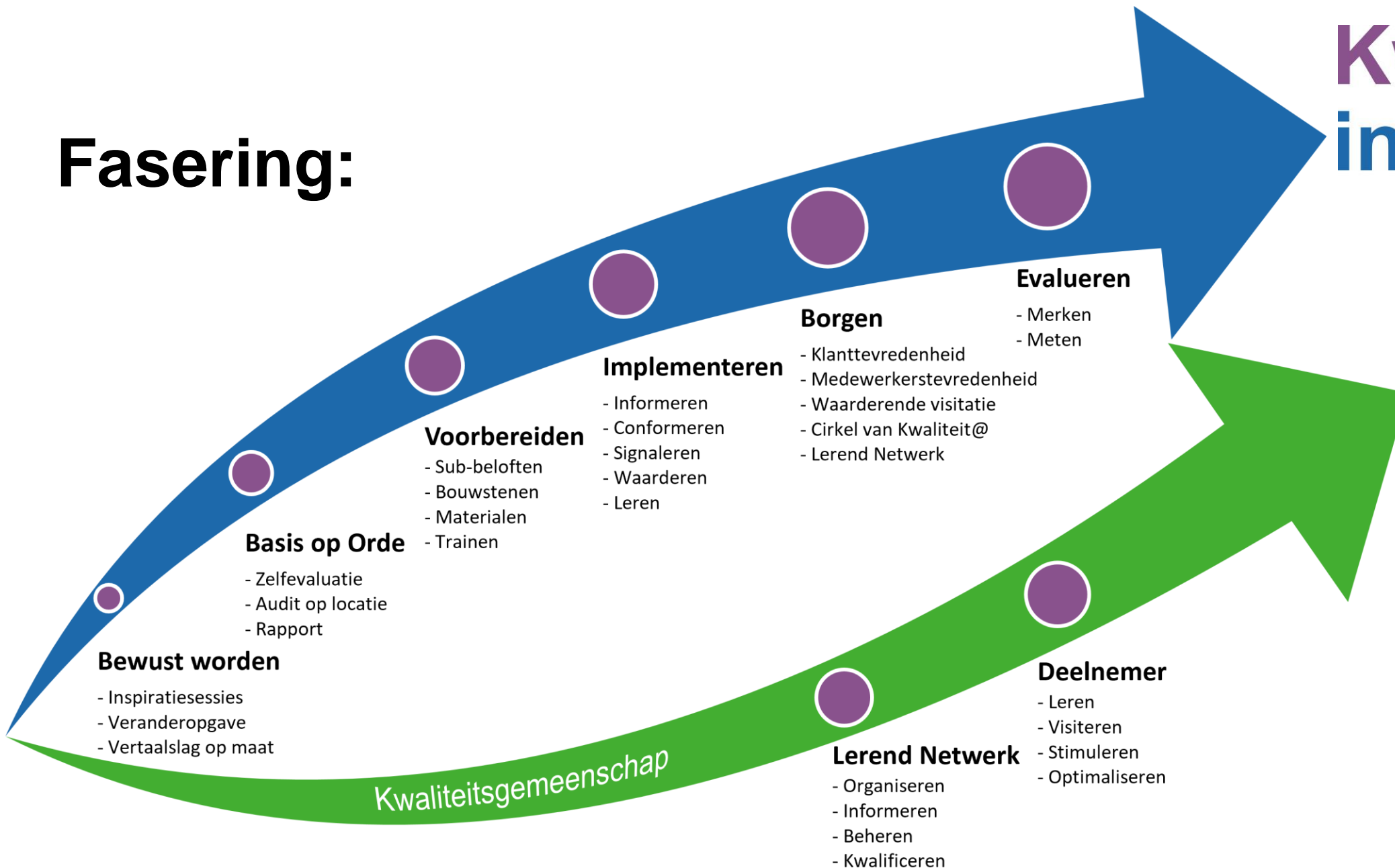


**Hoe sluit het nieuwe  
kompas aan op het  
gedachtegoed van  
Kwaliteit@**

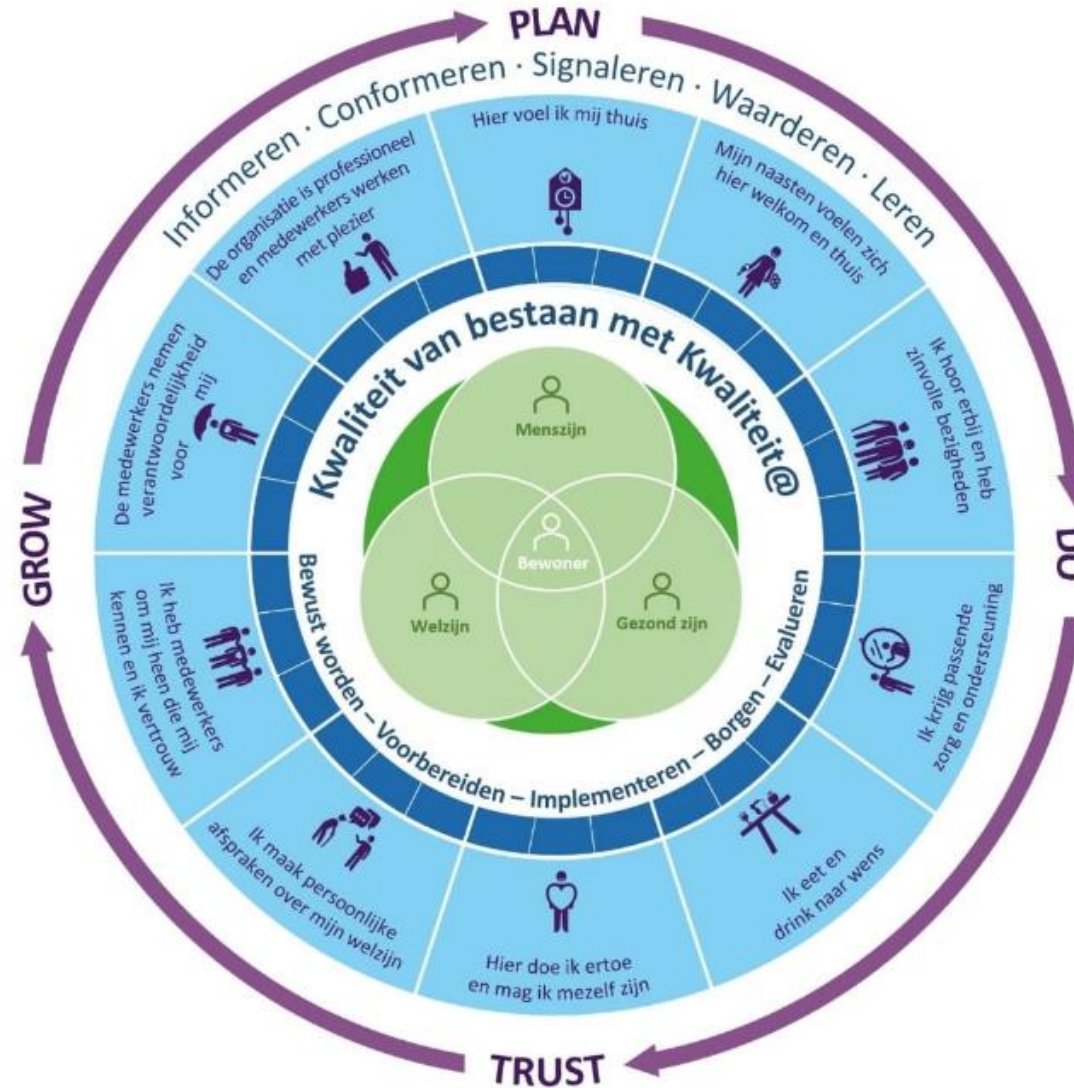
# Hoe sluit het nieuwe kompas aan op het gedachtegoed van Kwaliteit@

- Het Kompas stelt:
- Systematisch werken aan kwaliteit van zorg
  - Fasering
  - Bouwstenen
  - Plan Do Trust Grow-cyclus

## Fasering:



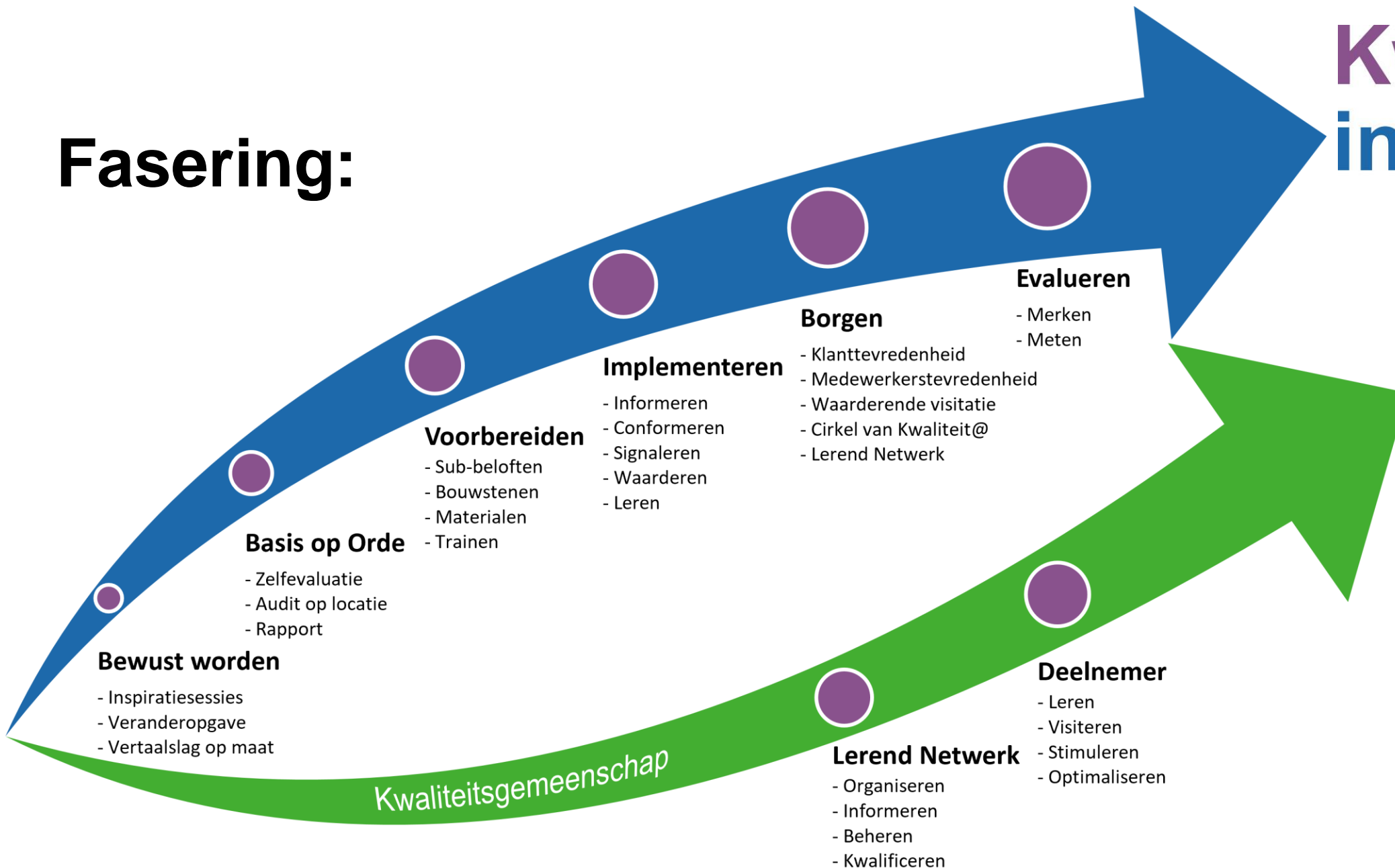
# Kwaliteitskompas Kwaliteit@



# Hoe sluit het nieuwe kompas aan op het gedachtegoed van Kwaliteit@

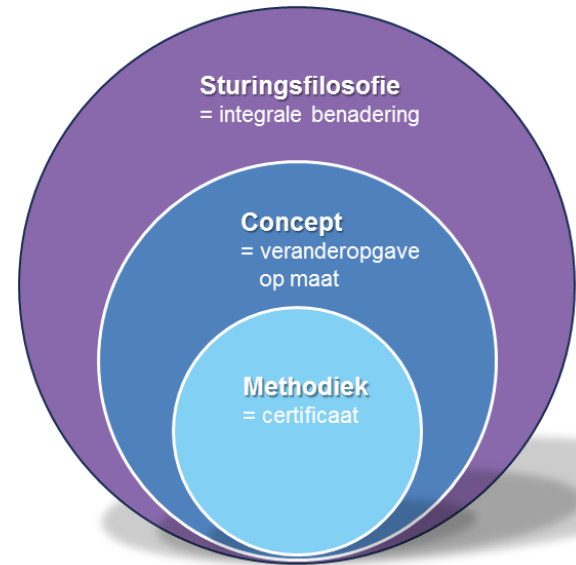
- Het Kompas stelt:
- Monitoren van de kwaliteit van zorg:
  - Waarderende visitaties
  - Cirkel van Kwaliteit@
  - Klanttevredenheidsonderzoek
  - Medewerkerstevredenheidsonderzoek

# Fasering:



# Hoe sluit het nieuwe kompas aan op het gedachtegoed van Kwaliteit@

- Het Kompas stelt:
- Het bieden van inzicht in kwaliteit:
  - Op individueel niveau – afspraken maken obv de klantbeloften tbv eigen regie en keuzes maken
  - Op organisatieniveau – werken met de klantbeloften tbv leren en ontwikkelen
  - Op regionaal/ landelijk niveau – zorginkoop en verantwoording obv de Kwaliteit@systematiek tbv RvT of IGJ



**Werken met Kwaliteit@**

**=**

**Voldoen aan het kompas**



# Kwaliteit in beeld

Met Kwaliteit@

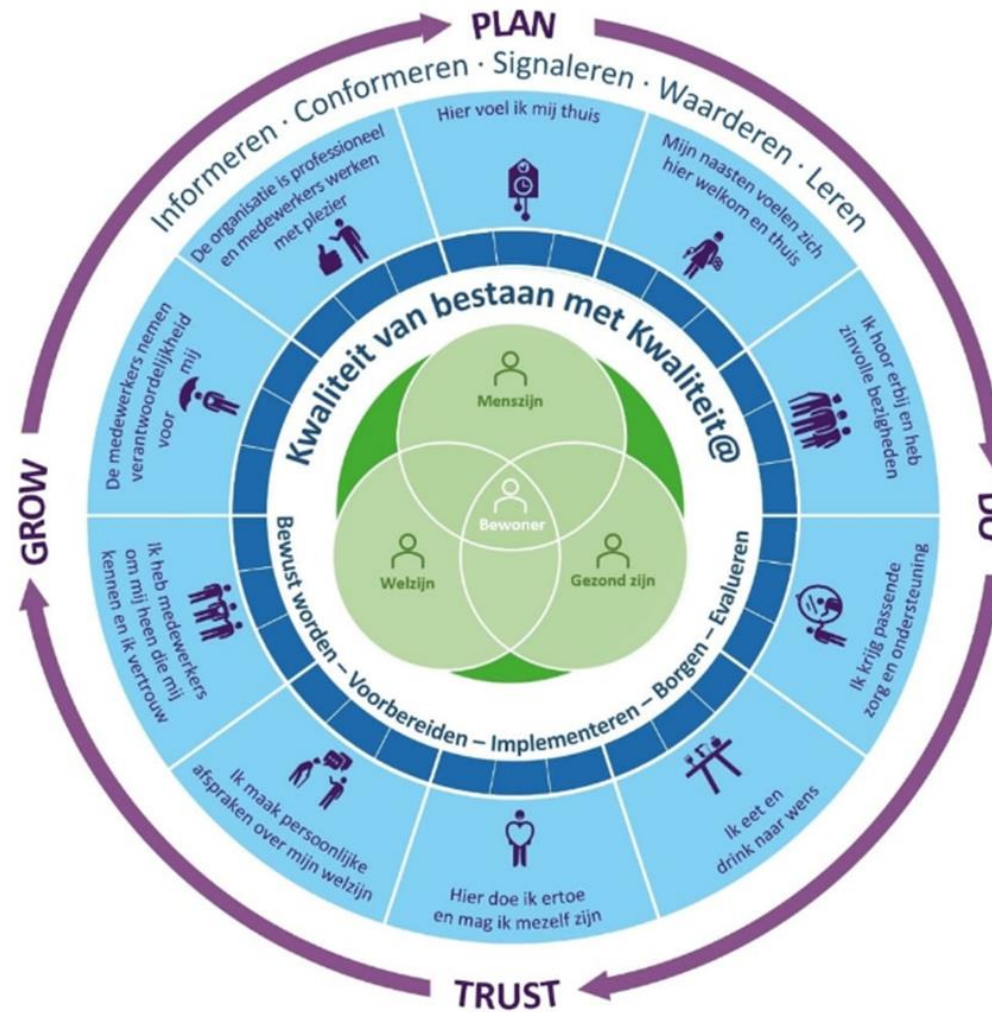
# Zicht op kwaliteit

- Een terugblik, reflectie en vooruitblik
  - Wat gaat goed en wat kan beter?
  - Wat waren de doelen en werden deze behaald?
  - Hoe zijn deze gemonitord?
  - Wat zijn dilemma's?
  - Wat zijn nieuwe speerpunten?

# Zicht op kwaliteit

- Dit vraagt om een visie op kwaliteit!
- Laten zien hoe je als organisatie werkt aan Kwaliteit van bestaan
- Laten zien hoe je als organisatie invulling geeft aan leren en ontwikkelen

## Kwaliteitskompas Kwaliteit@



# Belangrijk bij het opstellen

- Met alle betrokkenen evalueren, reflecteren en vooruit kijken
  - Hoe kan dit er in de praktijk uitzien?
  
- Vaststellen welke informatiebronnen je wilt gebruiken
  - Hoe kan dit er in de praktijk uitzien?

# Vormvrij, maar verplichte onderdelen

- Reflectie op de beweging van het kompas
  - Terugblik, reflectie en vooruitblik op doelen en bijbehorende verbetermaatregelen
- Reflectie op de bouwstenen
- Reflectie op hoe de organisatie systematisch werkt aan kwaliteit
- Reflectie op de jaarlijkse verplichte metingen van de cliëntervaringen

# Aanlevering

- Link naar eigen website
- Voor 1 april 2025 kwaliteitsbeeld over 2024
- Medio oktober een format vanuit Kwaliteit in Huis

# Samenvattend



# Kwaliteit in Huis

## Kwaliteit van Bestaan

### Generiek Kompas

1 juli 2024

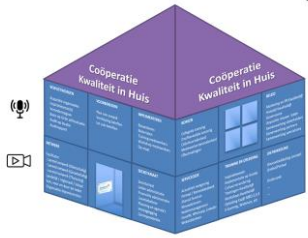
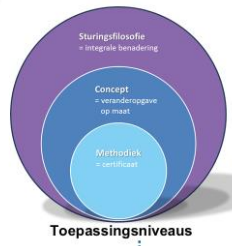
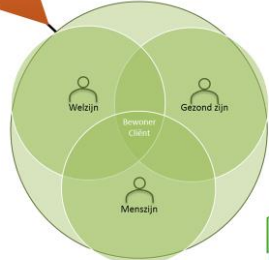
**VN-VERDRAG 2016 RECHTEN VAN DE MENS:**

- Persoonlijke ontwikkeling
- Zelfbepaling
- Interpersoonlijke relaties
- Sociale inclusie
- Emotioneel welbevinden
- Lichamelijk welbevinden
- Materiaal welbevinden
- Rechten ervaren

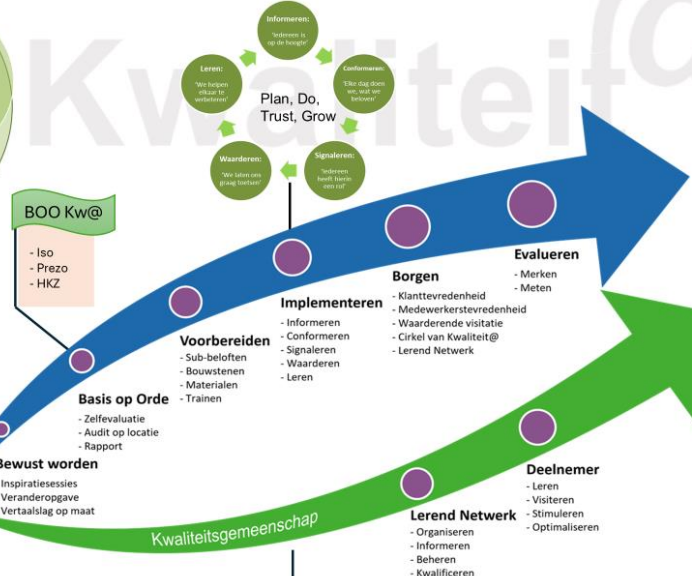
- Klantbeloften** (vanuit de cliënt):
1. Ik voel mij veilig en thuis in mijn eigen huis
  2. Mijn naasten voelen zich betrokken en ondersteund
  3. Ik heb zinvolle bezigheden
  4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
  5. Ik eet en drink naar wens
  6. Ik doe ertoe en mag mezelf zijn
  7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
  8. Ik heb een team om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw
  9. Het team draagt verantwoordelijkheid voor mij
  10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



In context met eigen sub-beloften



- Voordelen van Kwaliteit@:**
- Pragmatisch en krachtig met beproefde resultaten
  - Helpt uw organisatie te verbeteren en echt te leren
  - Alle medewerkers werken dagelijks aan de klantbeloften
  - Kwaliteit van Bestaan staat centraal
  - Biedt leefplezier voor bewoners / cliënten
  - Biedt werkplezier voor medewerkers
  - Stelt medewerkers in staat verantwoordelijkheid te nemen
  - Brengt balans in Welzijn, Menszijn en Gezond zijn
  - Minder regels leiden tot efficiency en kosten besparingen



**BOO Kw@**

- Iso
- Prezo
- HKZ

**Voorbereiden**

- Informeren
- Conformeren
- Signaleren
- Waarderen
- Leren

**Basis op Orde**

- Zelfevaluatie
- Audit op locatie
- Rapport

**Bewust worden**

- Inspiratiesessies
- Veranderopgave
- Vertaalslag op maat

**Implementeren**

- Informeren
- Conformeren
- Signaleren
- Waarderen
- Leren

**Borgen**

- Klanttevredenheid
- Medewerkerstevredenheid
- Waarderende visitatie
- Cirkel van Kwaliteit@
- Lerend Netwerk

**Evaluëren**

- Merken
- Meten

**Lerend Netwerk**

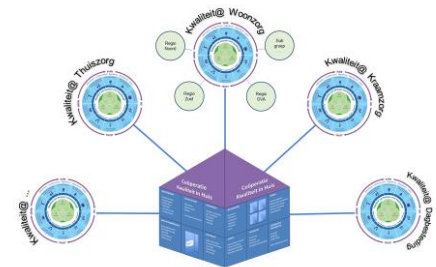
- Organiseren
- Informeren
- Beheren
- Kwalificeren

**Deelnemer**

- Leren
- Visiteren
- Stimuleren
- Optimaliseren



- KWALITEITSGEMEENSCHAPPEN:**
- Woonzorg
  - Thuiszorg
  - Verpleeghuiszorg
  - Dagbesteding
  - VGZorg
  - GGZorg
  - Jeugdzorg
  - Kraamzorg
  - Ziekenhuiszorg
  - Buurtgemeenschapszorg



Praatplaat - Kwaliteit@Thuiszorg

20240919

# Start aanbod leden Zorgthuisnl

- Deelname van 3 – 5 organisaties
- Gezamenlijke inspiratiebijeenkomst
- Basis op Orde
- Implementatie bijeenkomst
- Ondersteuning bij opstellen implementatieplan

# Start aanbod leden Zorgthuisnl

- Gezamenlijke workshop sub-beloften
- Gezamenlijke workshop train the trainer
- Ondersteuning bij implementatie door een coach
  
- Feestelijke start Kwaliteit@ in de organisatie

# Start aanbod leden Zorgthuisnl

- Gereduceerd tarief
- Meer informatie bij Lindy

**Bedankt voor jullie  
aanwezigheid**