

Sámen maken we de zorg steeds beter

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 - 2022, versie voor cliënten



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Bouwsteen 1: De zorg die jij nodig hebt	4
Bouwsteen 2: Jouw mening over de zorg die je krijgt	5
Bouwsteen 3: De begeleiders praten over hun werk	6
Het kwaliteitsrapport en wie daarover meepraten	7
Goede zorg (in beeld), alle bouwstenen bij elkaar	8
Meer weten	9
Colofon	10

Inleiding

Zorgorganisaties werken vanaf 2017 met het nieuwe kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Het kwaliteitskader is een *lijst met afspraken* over wat goede zorg is. Het kwaliteitskader is verplicht voor zorgorganisaties die betaald worden vanuit de wet langdurige zorg (afgekort WLz).

Het kwaliteitskader heeft 3 belangrijke bouwstenen. Het maakt duidelijk wat cliënten mogen verwachten van de zorg. Het helpt medewerkers om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Het helpt leidinggevendenden bij het leveren van goede zorg. En de zorgorganisatie om aan te geven dat zij kwaliteit van zorg leveren volgens de afspraken van het kwaliteitskader.

Bouwsteen 1:

De zorg die jij nodig hebt

Goede zorg is zorg die bij jouw leven past. Die zorg kunnen begeleiders alleen bieden als ze jou goed kennen. Daarom gaan ze in gesprek met jou (en met jouw familie en vrienden). Door goed te luisteren, wordt duidelijk wat je wensen en voorkeuren zijn. Maar ook welke mogelijkheden en beperkingen er zijn.

Samen wordt er een persoonlijk ondersteuningsplan gemaakt. Daarin staat allerlei informatie en afspraken over de zorg en ondersteuning die jij nodig hebt. Bijvoorbeeld of je voor jezelf kunt zorgen, waar je hulp bij nodig hebt en informatie over je gezondheid.

Regelmatig kijken jullie naar de afspraken over de zorg en ondersteuning. Worden de afspraken nagekomen? Is het nodig dat de afspraken aangepast worden? Je persoonlijk ondersteuningsplan is actueel en kun je altijd inzien.

Bouwsteen 2:

Jouw mening over de zorg die je krijgt

Elke zorgorganisatie wil weten wat jij van de zorg vindt die je krijgt en wat voor jou belangrijk is. Wat gaat goed en wat kan beter. In een gesprek met jou (en je familie en vrienden), wordt naar je mening gevraagd. Daarvoor wordt een speciale vragenlijst gebruikt. De vragen gaan over de zorg en ondersteuning die jij krijgt én wat jij belangrijk vindt. Dit wordt het cliënt-ervaringsonderzoek genoemd.

Zo'n onderzoek wordt minstens 1 keer per 3 jaar gehouden.

Met dit onderzoek kunnen de zorgorganisaties leren om de zorg te verbeteren. De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om verbeterplannen te maken.

Bouwsteen 3:

De begeleiders praten over hun werk

Om goede zorg te kunnen geven moeten medewerkers betrokken én deskundig zijn. Daarom is het belangrijk dat medewerkers naast het normale werkoverleg, ook praten over hun kennis, inzicht, vaardigheden en houding.

Dit gebeurt minstens 1 keer per jaar, tijdens teamreflectie gesprekken. Zorgteams kijken naar zichzelf en naar de zorg die zij bieden.

Tijdens deze gesprekken bespreken begeleiders een aantal onderwerpen:

- Geven begeleiders de afgesproken zorg?
- Gaan zij respectvol om met de cliënt?
- Hoe staat het met de veiligheid?
- Hebben alle medewerkers de juiste opleiding? Is er extra scholing nodig?

Van dit gesprek wordt een verslag geschreven. Daarin staat wat er goed gaat, en wat er moet worden verbeterd.

Het kwaliteitsrapport en wie daarover meepraten

De zorgorganisatie maakt een rapport van alle informatie die te maken heeft met kwaliteit van zorg en van verhalen van cliënten en medewerkers. Dit heet het kwaliteitsrapport.

In de kwaliteitsrapportage worden 3 vragen beantwoord:

- Wat gaat goed?
- Wat kan beter?
- En hoe gaan we dat verbeteren?

Het rapport wordt besproken met het management, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht.

Het kwaliteitsrapport wordt ook besproken met 2 of meer deskundigen van buiten de organisatie. Dat gebeurt minimaal 1 keer in de 2 jaar.

Met het kwaliteitsrapport kan de organisatie verantwoording afleggen aan het zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg.

Het kwaliteitsrapport moet elk jaar voor 1 juni klaar zijn en is op te vragen bij de zorgorganisatie waarvan jij zorg ontvangt.

Goede zorg in beeld, alle bouwstenen bij elkaar

Bouwsteen 1 de afspraken met de cliënt; afgesproken zorg
Bouwsteen 2 de ervaringen van de cliënten over de verleende zorg
Bouwsteen 3 de teamreflectie

Het kwaliteitsrapport dat is opgebouwd uit bouwsteen 1-2-3.
Samen staat dat voor goede zorg.



Meer weten?

Wil je meer weten over het kwaliteitskader gehandicaptenzorg?
Je kunt het lezen in de uitgebreide versie.
Die staat op de website van de VGN. www.vgn.nl/kwaliteitskader.

Colofon

Sámen maken we de zorg steeds beter, Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022, versie voor cliënten is een uitgave van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Brancheorganisatie voor instellingen voor zorg, dienstverlening en ondersteuning aan mensen met een beperking.

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 413
3500 AK Utrecht

Telefoon (030) 27 39 300
E-mail info@vgn.nl
www.vgn.nl

Publicatienummer: 717.255
Oktober 2017

Tekst: Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Vormgeving: Mariël Lam, grafisch ontwerp BNO

Omslag: Marco Smits, *Ibiza*, acryl op doek, 120 x 120 cm,
Kunstuitleencollectie Special Arts.