

Bijlage 1

Handreikingen voor personeelsgerichte zorg & ondersteuning

Thema	Sub-thema's
Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip	Clïënt <ul style="list-style-type: none"> • Kennen de zorgverleners mij en mijn verhaal, mijn behoeften en wensen, en mijn zorgen, problemen en levensvragen? • Spreken ze mij aan op de manier die ik prettig vind? • Praten de zorgverleners met mij in plaats van over mij? • Maken ze echt contact met mij? • Is er aandacht voor mijn familie en naaste(n) en de mensen die mij mantelzorg geven?
	Zorgverlener <ul style="list-style-type: none"> • De zorgverlener heeft inlevingsvermogen, toont empathie en begrip. • De zorgverlener beschikt over een breed repertoire aan communicatieve en sociale vaardigheden en beschikt over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die hij/zij levert. • De zorgverlener heeft respect voor normen en waarden van de cliënt, naaste(n) en mantelzorgers.
Uniek zijn: gezien worden in persoon-lijke context, eigen identiteit.	Clïënt <ul style="list-style-type: none"> • Is er aandacht voor wat ik belangrijk en zinvol vind om te doen ook vanuit mijn levensbeschouwing en om contacten die ik wil onderhouden? • Word ik daarbij geholpen indien ik dat wil, met respect voor mijn eigen regie en autonomie? • Zoeken zorgverleners naar de betekenis van mijn gedrag als ik me niet meer kan uitdrukken? • Voel ik mij veilig? • Word ik met respect behandeld? • Is er iets te beleven/te ontdekken en word ik daarbij betrokken? • Kan ik mijn eigen gang gaan, ook als ik geen behoefte heb om iets te doen? • Kan ik zoveel mogelijk mijn eigen keuzes maken en kan ik zoveel mogelijk mijn leefstijl voortzetten?
	Zorgverlener <ul style="list-style-type: none"> • De zorgverlener kent het levensverhaal van de cliënt en ondersteunt waar mogelijk om dat voort te zetten. • De zorgverleners kennen de persoonlijke wensen behoeften van en risico's bij de cliënt. • De zorgverlener is in staat om veranderd gedrag te duiden of om daar adequate hulp bij te vragen. • De zorgverleners hebben aandacht voor de naaste(n) van de cliënt als onderdeel van zijn eigen leven. • De zorgverlener kan bij het volgen van professionele richtlijnen en standaarden een goede afweging maken in het licht van de persoonlijke situatie en wensen van de cliënt. • Dilemma's worden samen besproken en wordt van geleerd.

Thema	Sub-thema's
<p>Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase</p>	<p>Cliënt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan ik waar mogelijk mijn eigen leven vorm en inhoud geven zowel in grote als in kleine onderdelen van de dag. • Indien ik zelf de regie niet meer kan nemen, krijgen mijn naaste(n) dan de kans om mijn ogen en oren te zijn en mijn wensen te verwoorden of gedrag toe te lichten en te verklaren? • Met mij is bij opname concreet gesproken over zorg rondom het levenseinde. Ik heb aan kunnen geven wat mijn wensen zijn: wat ik wel wil (bijvoorbeeld comfort, geen pijn, wel vocht- en voeding) en niet wil (bijvoorbeeld geen antibiotica of bloedproducten, niet beademen, geen ziekenhuisopname). • De afspraken over zorg rondom het levenseinde zijn ook bekend bij mijn naaste(n) en worden met mij op regelmatige basis geëvalueerd.
	<p>Zorgverlener</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgverleners laten zich primair leiden door de eigen wensen van de cliënt. Daarbij geldt als uitgangspunt: liever zelf laten doen dan overnemen. • Cliënten krijgen de kans om zoveel mogelijk zelf sturing over hun leven te houden. • De zorgverleners wegen met de cliënt en zijn naaste(n) de veiligheidsrisico's af tegen de kwaliteit van leven. • De zorgverleners bespreken bij opname de wensen van cliënten rondom zorg bij het levenseinde. Wensen worden geïnventariseerd, opgenomen in het zorgplan en actief gedeeld met het multidisciplinaire team. Richtlijnen rondom palliatieve zorg worden gevolgd. • De wensen van en afspraken met de cliënt worden gedeeld met de naaste(n) en op regelmatige basis opnieuw besproken met de cliënt.

Thema	Sub-thema's
<p>Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.</p>	<p>Cliënt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik heb een eigen actueel zorgleefplan en medisch dossier dat in samenspraak met mij en mijn naaste(n) is opgesteld. • Ik herken mij in het zorgleefplan en medisch plan, en anders kan ik dat ter sprake brengen. • Mijn/onze inbreng doet ertoe om de zorgverlening beter af te kunnen stemmen op mijn/onze behoeften. • Ik ben (of mijn belangenbehartiger) is bij het multidisciplinair overleg als ik dat wil. • Met mij of mijn belangenbehartiger wordt op regelmatige basis besproken of de (zorg- en behandel) afspraken nagekomen worden, en of de zorg aan mijn wensen behoeften voldoet (wederkerigheid). • Ik kan me op het gesprek over mijn zorgleefplan voorbereiden. • Over levenseinde zorg worden door de specialist ouderengeneeskunde met mij en mijn naaste(n) concrete afspraken gemaakt. • Ook mijn naasten zijn gesprekspartner over zorg en behandeling als ze dat willen en ik dat wens. <p>Zorgverlener</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iedere cliënt beschikt binnen uiterlijk zes weken na opname over een zorgleefplan en medisch plan, of zoveel eerder als mogelijk. • Binnen 24 uur zijn in ieder zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en handelen bij calamiteiten vastgelegd in een concept zorgleefplan en medisch plan dat na maximaal zes weken definitief wordt. • Het zorgleefplan is opgesteld door tenminste een niveau 3 zorgverlener. Bij voorkeur is dit ook de contactverzorgende dan wel EVV-er van de cliënt. • Het medisch plan wordt opgesteld door de SO. • Zorgverlener volgt bij het werken met zorgleefplannen de richtlijnen voor gebruik van en multidisciplinair overleg over het zorgleefplan zie: www.zorgleefplanwijzer.nl/zlp-informatie/wet-en-regelgeving.html • De zorgverleners werken individueel en (multidisciplinair) samen met een actueel zorgleefplan dat ook werkelijk verbinding houdt met de uitvoering van zorg. • Zorgverleners hebben inzicht in de situatie van de cliënt, inzicht in het zorg- en behandelproces rondom de cliënt. Werken hierin samen als multidisciplinair team. • Zorgverleners kunnen inzicht geven over de zorg aan de cliënt, aan zijn naaste(n), aan collega's en aan de zorgorganisatie.