

1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat wil de cliënt?

1.1 Introductie

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning sluiten optimaal aan op de situatie van de bewoner. Daarmee dragen zorgorganisaties bij aan het verhogen van de kwaliteit van leven op alle leefgebieden. Wat kwaliteit van leven is, is voor iedere bewoner anders en bestaat uit een combinatie van ondersteuning, begeleiding, zingeving, welbevinden, participatie, medische en (verpleegkundige) zorg.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint met goed weten wie iemand is en wat er voor hem of haar toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. De dialoog tussen de cliënt en de zorgprofessional vormt de basis van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt voor de dialoog, maar ook het oppikken en goed interpreteren van non-verbale signalen behoren tot de kerncompetenties van zorgprofessionals. Naasten zijn vaak een belangrijke schakel als de dialoog door de gezondheid van de bewoner niet altijd met woorden gevoerd kan worden.

De cliënt en haar naasten en de zorgprofessional zijn in gesprek over de benodigde zorg en ondersteuning, wensen en verlangens van de bewoner. De zorgprofessional brengt hier zijn eigen professionaliteit in. De zorgprofessional en de cliënt en zijn naasten komen samen tot afspraken over persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De zorgprofessional legt deze vast in het zorgleefplan van de individuele bewoner. De organisatie bewaakt dat dit zorgleefplan wordt opgesteld en zo nodig bijgesteld, voortvloeiend uit een constante dialoog met de cliënt en zijn of haar naasten.

De wens van de bewoner is leidend

Cliënten in een verpleeghuis krijgen multidisciplinaire verzorging, verpleging, behandeling en ondersteuning. Zij hebben vaak hoog complexe zorg- en ondersteuningsvragen. Dat stelt eisen aan de competenties, kennis en kunde van de zorgprofessionals. De juiste (medische) zorg, passende ondersteuning en activiteiten om het leven zo aangenaam mogelijk te maken zijn integraal onderdeel van de begeleiding die verpleeghuisbewoners krijgen om het leven zo zelfstandig en prettig mogelijk vorm te geven. Voor een groot deel van de bewoners van verpleeghuizen geldt dat zij het laatste stuk van hun leven hier doorbrengen. Goede palliatieve en terminale zorg maken ook onderdeel uit van zorg, ondersteuning en begeleiding in deze fase van het leven.

1.2 Zo doen we dat

In dit kwaliteitskader gebruiken we vier thema's³ die invulling geven aan de kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

1. Compassie: de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
2. Uniek zijn: de cliënt wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit.
3. Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.
4. Samen beslissen: In overleg met bewoner en haar naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in het zorgleefplan.

Deze vier thema's vormen de basis voor persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Iedere verpleeghuisorganisatie maakt inzichtelijk wat de stand van zaken is op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning en hoe gewerkt wordt aan de verschillende thema's en wat het resultaat is. Dat wordt zichtbaar gemaakt in het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag (zie hoofdstuk 4).

De vier thema's op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning zijn in bijlage 1 verder uitgewerkt. De sub-thema's zijn uitgewerkt vanuit het ik-perspectief van de cliënt, ook als de wilsbekwaamheid op onderdelen is verminderd.

Deze uitwerkingen zijn voorbeelden van invullingen van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Ze zijn te gebruiken als handreikingen voor gespreksvoering, voor het bepalen van de inhoud van de instrumenten voor verbeteren (besprekingen, cliëntraadplegingen, evaluatie-instrumenten, zorgevaluaties en gesprekken met cliënten en naasten), en voor het ontwikkelen van competenties van zorgprofessionals. Zorgorganisaties en medewerkers kunnen deze uitwerkingen gebruiken op een voor de situatie toepasbare manier. Het gaat immers om datgene wat voor de individuele bewoner van belang is. Bij een persoonsgerichte benadering past maatwerk, waarbij de zorgprofessionals samen met de cliënt/naaste bepalen welke zorg en ondersteuning op dat moment nodig is. De zorgprofessionals maken hierbij gebruik van de drie dimensies van professionaliteit: vakbekwaamheid, lerend vermogen en samenlerend vermogen⁴.

Vereisten

- De vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn voor zorgprofessionals richtinggevend bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning.
- Elke verpleeghuisorganisatie geeft aantoonbaar invulling aan deze thema's en maakt dit zichtbaar in het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.
- De voorgestelde uitwerkingen per onderscheiden thema's zijn handreikingen voor de instrumenten voor verbetering, het voeren van gesprekken en het ontwikkelen van competenties. Zorgorganisaties zijn vrij om deze thema's naar eigen inzicht aan te vullen.
- Iedere cliënt heeft binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten), dat uiterlijk zes weken na opname (of zoveel eerder als mogelijk) volledig en (tot bijstelling aan de orde is) definitief wordt ⁵.
- De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan is belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), of bij een andere zorgprofessional van tenminste niveau 3. Bij voorkeur is dit de contactverzorgende, dan wel de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EJV-er).

³ Deze thema's zijn gebaseerd op het Concept Kwaliteitskader ouderenzorg (2016) en de informatie uit de analysefase.

⁴ www.zorginstituutnederland.nl/publicaties/adviezen/2016/11/17/anders-kijken-anders-leren-anders-doen-grensoverstijgend-leren-en-opleiden-in-zorg-en-welzijn-in-het-digitale-tijdperk

⁵ www.zorgleefplanwijzer.nl/zlp-informatie/wet-en-regelgeving.html