

## “Waardigheid en trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen”

Onder deze fraaie titel lanceerde staatssecretaris Van Rijn zijn “plan van aanpak kwaliteit verpleeghuizen”. Aanleiding voor dit plan vormde de commotie in de media als gevolg van een klacht van zijn eigen vader en een vriend over de situatie in het verpleeghuis waar de moeder van de staatssecretaris in woont.

Het plan van aanpak is opgezet rond zeven speerpunten die samen een goed beeld geven van wat binnen twee jaar van verpleeghuizen verwacht wordt, welke ondersteuning aangeboden wordt om de doelstellingen te bereiken en hoe op de resultaten zal worden getoetst.

In de komende nieuwsberichten zal steeds een korte beschrijving van één van de speerpunten worden gegeven in relatie tot ontwikkelingen binnen Magenta-zorg.

### **Speerpunt 1: samenwerking tussen cliënt, informele zorg en zorgverlener.**

#### ***Mijn leven, mijn plan***

Het gaat hier om de rol en de positie van de cliënt. Zij zullen daadwerkelijk de regie moeten krijgen en nemen. Onder het motto “mijn leven, mijn plan”, wordt het eigenaarschap van het zorgleefplan bij de cliënt en zijn familie neergelegd. Dit gaat dus veel verder dan aandacht voor welzijn en inspraak. Het is de bedoeling dat de cliënt of de vertegenwoordiger de besluiten neemt over de inhoud van het zorgleefplan.

Dat gaat niet zomaar. Hiervoor is een omslag nodig bij zowel de cliënten en hun familie als bij de zorgmedewerkers. Cliënten en families moeten in staat gesteld worden om de besluiten te nemen en de medewerkers getraind in het bieden van ondersteuning daarbij. Om dit te bereiken wordt voorlichtingsmateriaal en een laagdrempelig trainingsaanbod ontwikkeld. De training moet door zorgaanbieders vanaf 1 januari 2017 verplicht worden opgenomen in het scholingsplan.

#### ***Ethische discussie***

Zorgprofessionals zijn getraind in het vermijden van zorgrisico's en worden daar ook op getoetst. Toch groeit het inzicht dat dit haaks kan staan op wat als

kwaliteit van leven wordt ervaren. Om een goede balans te vinden en cliënten te helpen hierin keuzes te maken wordt vóór 1 juni van dit jaar voor zorgmedewerkers door de Anbo, IGZ en V&VN een informatiebrochure uitgebracht om de dialoog hierover aan te gaan. Voor de brochure wordt onder andere gebruik gemaakt van ervaringen in de regelarme projecten. Actiz werkt samen met LOC en V&VN nieuwe handvaten uit over hoe je kwaliteit van leven uit kunt drukken, zo wordt daarbij gebruik gemaakt van de het expertisenetwerk 'levensvragen en ouderen'.

#### ***Transparantie voor de cliënt en naasten***

Zorgaanbieders moeten voortdurend informatie geven over de kwaliteit van hun locaties, hiervoor wordt [www.ZorgkaartNederland.nl](http://www.ZorgkaartNederland.nl) een belangrijke bron voor cliënten en hun naasten. Zij kunnen ook zelf reviews achterlaten over individuele zorgverleners, zodat dit als feedback gebruikt kan worden om te verbeteren. Om dit te bevorderen wordt gewerkt aan nieuwe kwaliteitsindicatoren en streefwaarden om te werken aan zo betrouwbaar en realistische mogelijke informatie.

#### ***Clientondersteuning: steun in de rug***

Ook in de Wet langdurige zorg is de functie van clientondersteuner opgenomen. Het zorgkantoor dient in overleg met gemeenten hiervoor functies aan te bieden. Het is de bedoeling dat dit per 1 januari 2016 is gerealiseerd. De clientondersteuner heeft als taak om de cliënt en zijn naasten te ondersteunen bij het maken van een keuze uit het zorgaanbod. De clientondersteuner treedt daarbij op als onafhankelijke partij.

#### ***Cliëntenraden: sterke gesprekspartner***

Voor cliëntenraden wordt een trainingsaanbod ontwikkeld zodat zij hun wettelijke taak als serieuze gesprekspartner van de bestuurder kunnen vervullen. Ook komt in juni van dit jaar een document uit waarin op begrijpelijke wijze alle hervormingen in de ouderenzorg nog eens op een rij worden gezet. “InVoorZorg” organiseert in diezelfde maand een congres speciaal gericht op cliëntenraden.

#### ***Een klacht is een gratis advies***

Doelstelling van dit onderdeel van speerpunt 1 vormt: bereiken dat een klacht niet als reden voor een conflict wordt gezien, maar als een aanleiding om in een

goed gesprek met de cliënt en zijn vertegenwoordiger te kijken wat er beter kan. Daarnaast worden zorgaanbieders wettelijk verplicht om een functionaris aan te stellen die de cliënt en zijn vertegenwoordiger ondersteunt. Zodat in een vroeg stadium in het gesprek met de betrokken zorgverleners tot praktische oplossingen kan worden gekomen.

### **Wat betekent bovenstaande voor Magentazorg?**

Bovenstaande past goed in de strategie en toekomstvisie van Magentazorg. Het samenwerken met mantelzorgers en informele zorg past naadloos bij het wijkgericht werken. En de regierol van de cliënt, "U doet er toe", komt steeds nadrukkelijker naar voren.

Al staat binnen Magentazorg ook de omslag naar "mijn leven, mijn plan" nog in de kinderschoenen. Het schrijven van het zorgleefplan in de "ik-vorm" is een goede start.

In het plan van aanpak van Van Rijn worden ook mogelijkheden onderzocht om steeds met de cliënt en zijn familie, maar ook met vrijwilligers en mantelzorgers digitaal met elkaar te communiceren. Twee keer per jaar met elkaar om tafel zitten voldoet niet als je de cliënt, zijn familie en betrokken vrijwilligers daadwerkelijk wil betrekken. Het gaat dus veel verder dan "inspraak" het gaat echt om "samenwerken", het is de bedoeling om een zodanig pakket te kiezen voor het ECD dat dit ook mogelijk is.

Magentazorg heeft veel ervaring met het aanleveren van kwaliteitsinformatie, daaraan zal het niet schorten. Wat nog wel aandacht verdient is het interactief omgaan met feedback. Tot nu toe is binnen de organisatie niet belegd wie bijvoorbeeld een toelichting geeft op onze kwaliteitsscores of wie reageert op een dikke pluim of een vette onvoldoende.

Dick Heine is als klachtenbemiddelaar al gewend om samen met de klager naar een praktische oplossing te zoeken, daar loopt Magentazorg dus zelfs al een beetje "op voor".

De ethische discussie over de balans tussen kwaliteit van leven en het vermijden van zorgrisico's is ook voor onze organisatie een interessante. Waarbij de rol van toezichthouders als de Inspectie voor de Gezond-

heidszorg niet buiten beschouwing kan worden gelaten. Het advies is om ruim gebruik te maken van het aangekondigde ondersteuningsmateriaal en daar in nauw overleg met onze cliëntenraden en cliënten, professionals en wellicht de betrokken toezichthouders een eigen, verantwoorde, balans in te vinden.

Wordt vervolgd.

### **Vlotbrugbak voor de Meander!**

De bewoners van woonzorglocatie Meander in Noord-Scharwoude hebben een mooi oudhollands spel gekregen, geschonken door Arnold Henselmans van Bouwbedrijf Henselmans uit Noord-Scharwoude!

Voortkomend uit een match met Meander, die gemaakt is op De Beursvloer van stichting De Waaiier, heeft hij een houten vlotbrugbak gebouwd. Zo kunnen de bewoners nu ook met elkaar het vlotbrugspel spelen!

Namens alle bewoners hartelijk dank!

