

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



Handreiking voor
cliëntenraden.

www.loc.nl


ZEGGENSCHAP
IN ZORG

Uitgave: oktober 2017



Het kwaliteitskader is een uitgave
van het Zorginstituut Nederland
d.d. 13.01.2017

Inhoud

pag. 3 **Inleiding**

Wat is het kwaliteitskader?

Voor wie is het kwaliteitskader?

Wat zijn de uitgangspunten van het kwaliteitskader?

Moet alles precies volgens het kwaliteitskader?

Wat is de rol van de cliëntenraad?

pag. 6 **Kwaliteitskader en cliëntenraden**

De bewoner en de naasten

De organisatie

Verantwoording

pag. 13 **Kwaliteitskader en Wmcz**

Wettelijke adviesrechten

Scholing en ontmoeting

Documenten

Verdere vragen

pag. 14 **Bijlage: Advies van cliëntenraden**

1. INLEIDING

1.1 Wat is het kwaliteitskader?

Het is belangrijk dat bewoners van verpleeghuizen goede zorg ontvangen. In het 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg' staat wat goede zorg is. Het kwaliteitskader staat in het wettelijke register van het Zorginstituut Nederland. Daardoor zijn alle verpleeghuizen in Nederland verplicht te doen wat er in het kwaliteitskader staat. Het kwaliteitskader is niet een nieuw project in de verpleeghuizen dat erbij komt. Het kwaliteitskader gaat over de hele kwaliteit in verpleeghuizen. Bestaande projecten zoals mondzorg en medicijngebruik horen daarbij. Eigenlijk is het kwaliteitskader een soort kapstok waar alle ontwikkelingen en projecten bij elkaar komen.

1.2 Voor wie is het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader is voor mensen met zorgzwaartepakket verpleging en verzorging 4 tot en met 10. Mensen die 24 uur zorg nodig hebben en bij elkaar wonen in één gebouw. Zoals een verpleeghuis of een zorgboerderij. Het is niet voor mensen die de zorg in hun eigen huis krijgen. Bijvoorbeeld via de wijkverpleegkundige, een volledig pakket thuis, een modulair pakket thuis of een persoonsgebonden budget. Het is de bedoeling dat er ook een kwaliteitskader voor mensen met zorg thuis komt.

1.3 Wat zijn de uitgangspunten van het kwaliteitskader?

In het kwaliteitskader staan tien uitgangspunten:

1. De cliënt als mens is altijd het vertrekpunt in de zorg;
2. Leren is de basis voor verbetering van de zorg;
3. Bij toezicht en verantwoording gaat het meer om leren dan om lijstjes;
4. Versterken van het vertrouwen in zorgverleners en hun relatie met bewoners;
5. Samen leren is belangrijk, zowel binnen de organisatie als met anderen;
6. Minder bureaucratie;
7. Liefdevolle en persoonsgerichte en veilige zorg voor bewoners;
8. Goede personeelssamenstelling;
9. Aansluiten bij de uitgangspunten van de Wet Langdurige Zorg (WLz):
 - (a) zorg moet ondersteunend zijn aan de kwaliteit van leven van de cliënt;
 - (b) de cliënt krijgt een persoonlijk arrangement afgestemd op eigen behoeften;
 - (c) de zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning, zoals: goede zorgverleners, een zorgleefplan en betrokkenheid van naasten en vrijwilligers;
10. In het kwaliteitskader staan de basisnormen. Het is goed naar nog betere zorg te streven.

1.4 Moet alles precies volgens het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader is een wettelijke norm. Het gevaar daarvan is dat zorgorganisaties vooral gaan proberen precies aan de regeltjes te voldoen. Dat is niet de bedoeling van het kwaliteitskader. Het gaat er vooral om dat zorgorganisaties werken aan goede zorg. En dat mensen leren van elkaar. De vragen zouden steeds moeten zijn: hoe kunnen bewoners en naasten hun leven zo goed mogelijk leiden? Hoe kunnen zorgverleners hun werk zo goed mogelijk doen? Wat gaat er goed? Wat kan er beter? Wat kunnen we leren van elkaar en van anderen? Belangrijk is dus dat gesprek met elkaar te voeren en steeds te leren. De Inspectie voor de Gezondheidszorg en het zorgkantoor zullen daar ook op letten.

1.5 Wat is de rol van de cliëntenraad?

De cliëntenraad is een belangrijke partner bij de uitvoering van het kwaliteitskader. De bedoeling van het kwaliteitskader is dat alle bewoners goede zorg krijgen. Ook moet er aandacht zijn voor de naasten. Medewerkers moeten in staat zijn om hun werk te kunnen doen. Het kwaliteitskader gaat uit van een lerende organisatie. De cliëntenraad kan er op letten of dat inderdaad gebeurt. Ervaren de bewoners en de naasten goede zorg? Krijgen de zorgverleners genoeg steun vanuit de organisatie om hun werk te doen? Is alles bespreekbaar? In deze handreiking geven wij cliëntenraden een aantal tips hoe de cliëntenraad dat kan doen. In hoofdstuk 3 en de bijlage leest u meer over de relatie met de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).





Bewoner en naasten
vertrekpunt van zorg

2. KWALITEITSKADER EN CLIËNTENRADEN

Het kwaliteitskader geeft aan wat goede zorg is. En ook wat zorgorganisaties daarvoor moeten regelen. Ten slotte zegt het kwaliteitskader iets over het toezicht, de inkoop en het systeem. In dit hoofdstuk staat een samenvatting van de belangrijkste punten van het kwaliteitskader. En wat de rol van de cliëntenraad daarbij is. Ook geven we een paar tips.

2.1 De bewoner en de naasten

Waar mogen bewoners van verpleeghuizen op rekenen?

De behoeften en wensen van de bewoners en hun naasten zijn het uitgangspunt voor de zorg en ondersteuning. Zorgmedewerkers helpen de bewoner om zoveel mogelijk zijn of haar eigen leven te kunnen leiden. Naasten krijgen de ruimte om op hun manier betrokken te zijn. Zorgmedewerkers hebben aandacht en begrip voor de bewoner. Zij houden rekening met wat de bewoner gewend is en wat hij of zij belangrijk en fijn vindt.

Zorgmedewerkers schrijven op wat bewoners graag willen en denken mee over wat er mogelijk is. Zo is duidelijk welke afspraken er zijn gemaakt.

In het verpleeghuis krijgt de bewoner ondersteuning bij zijn levensvragen. De bewoner krijgt activiteiten aangeboden die bij hem of haar passen. Medewerkers zorgen dat de bewoner schoon en verzorgd is. Naasten krijgen ondersteuning bij hun rol als mantelzorger. Er is aandacht voor vrijwilligers zodat zij hun rol kunnen vervullen. Het verpleeghuis is gastvrij. Er is aandacht voor gezelligheid en lekker eten en het gebouw is schoon.

De bewoner mag erop rekenen dat de zorg veilig is. Bijvoorbeeld: de bewoner krijgt de juiste medicijnen op de voorgeschreven tijd. Medewerkers doen alles om complicaties, doorligwonden en ziekenhuisopnames te voorkomen. De bewoner is zo vrij mogelijk. Is het echt nodig om een bewoner in zijn vrijheid te beperken? Dan overleggen zorgmedewerkers met de familie en zo mogelijk met de bewoner. Minimaal één keer per jaar worden de ervaringen van bewoners verzameld. Dit is belangrijke informatie over wat er goed gaat en wat beter kan. Zo kunnen medewerkers samen met de bewoner werken aan verbetering. Ook helpt deze informatie andere mensen bij het maken van hun keuze voor een verpleeghuis.

Rol cliëntenraad:

De belangrijkste taak voor de cliëntenraad is om te kijken of de zorg in de praktijk goed is. Krijgen bewoners wat ze nodig hebben? Houden medewerkers er rekening mee dat bewoners hun eigen gewoonten en wensen hebben? Is zorg veilig (krijgen bewoners bijvoorbeeld de juiste medicijnen)? Houden medewerkers rekening met de rol van de naasten van de bewoner?

Hulpmiddelen voor de cliëntenraad zijn daarbij:

- uitkomsten metingen cliëntervaringen;
- uitkomsten metingen veilige zorg;
- huiskamergesprekken;
- klachten;
- eigen waarnemingen in het huis.

Ontvangt de bewoner niet de zorg zoals in het kwaliteitskader staat?

Dan kunnen bewoners en naasten daar met medewerkers of managers van het verpleeghuis over praten. Ook is het mogelijk de cliëntenraad te benaderen. De cliëntenraad overlegt met de manager over kwaliteit van de zorg. Komt er geen oplossing? Dan kunnen bewoners en naasten terecht bij de klachtenfunctionaris van het verpleeghuis of contact opnemen met het zorgkantoor of de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Rol cliëntenraad:

Soms is de zorg niet goed. De cliëntenraad is geen klachtenorgaan, maar kan wel klachten verzamelen. Als blijkt dat meer bewoners en/of naasten ontevreden zijn kan de cliëntenraad dit met de manager bespreken. En vragen om een oplossing. Het is vaak handig dan duidelijke afspraken te maken wanneer de klachten opgelost zijn. En na de afgesproken periode ook met de manager te bespreken of de klachten zijn opgelost. Als blijkt dat de klachten steeds niet zijn opgelost, dan kan de cliëntenraad contact opnemen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg of het zorgkantoor.

2.2 De organisatie

Waar moet de zorgorganisatie aan voldoen?

In het kwaliteitskader staat dat zorgorganisaties een systeem hebben, waardoor zij weten hoe het met de kwaliteit is. Zij denken ook goed na over wie wat doet binnen de zorgorganisatie.

Zorgorganisaties maken ieder jaar samen met de cliëntenraad en de medewerkers een kwaliteitsplan. Daarin staat hoe ver de organisatie is met de kwaliteit zoals die in het kwaliteitskader staat. Ook staat er in hoe de organisatie aan verbetering werkt. Het is de bedoeling dat twee andere zorgorganisaties hun reactie geven op het kwaliteitsplan. De raad van bestuur is eindverantwoordelijk voor het maken van het kwaliteitsplan.

Na afloop van het jaar maken zorgorganisaties een kwaliteitsverslag. Daarin beschrijven ze of ze de doelen uit het kwaliteitsplan hebben gehaald. Daarin staat ook hoe de bewoners en hun naasten de zorg ervaren hebben. De raad van bestuur moet het concept-kwaliteitsverslag bespreken met de cliëntenraad, de medewerkers en (minimaal) twee andere zorgorganisaties. Het kwaliteitsverslag is openbaar via de website van de organisatie en op landelijke websites. Het gaat ook naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het zorgkantoor en keuze-websites. Medewerkers zijn het hele jaar door betrokken bij kwaliteitsverbetering. Bij het maken van het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag, maar ook tussendoor.

Rol cliëntenraad:

De cliëntenraad is volgens het kwaliteitskader betrokken bij het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag. De cliëntenraad let erop of het kwaliteitsplan aansluit bij wat de bewoners nodig hebben en belangrijk vinden. En bij het kwaliteitsverslag of dat ook gelukt is.

Hulpmiddelen om dit te beoordelen zijn:

- uitkomsten metingen cliëntervaringen;
- uitkomsten metingen veilige zorg;
- huiskamergesprekken;
- klachten;
- eigen waarnemingen in het huis.

Blijkt uit het kwaliteitsverslag dat de zorg niet zo goed is als in het kwaliteitsplan staat? Dan kan de cliëntenraad dit met de manager bespreken. De manager kan dan aangeven hoe de zorgorganisatie daar wel aan gaat voldoen en wanneer. Gebeurt het dan nog niet? Dan kan de cliëntenraad contact opnemen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg of het zorgkantoor.

Zorgorganisaties leren van andere organisaties. Iedere organisatie vormt een leernetwerk met ten minste twee andere zorgorganisaties. Het leernetwerk is voor medewerkers en bestuurders. Samen moeten de organisaties aan minimaal 120 mensen zorg verlenen. De samenwerking bestaat bijvoorbeeld uit bezoeken, intervisie, gesprekken en samenwerking bij het kwaliteitsplan/kwaliteitsverslag. Medewerkers lopen ook mee in de andere organisaties om te kijken hoe het daar gaat. De organisaties wisselen kennis uit en delen die met anderen.

Tip!

De cliëntenraad kan ook een leernetwerk met cliëntenraden van andere zorgorganisaties vormen. Daarmee kunnen cliëntenraden uitwisselen hoe zij de kwaliteit van de zorg helpen verbeteren. En hoe zij hun rol invullen bij het kwaliteitskader. LOC kan u helpen om andere cliëntenraden te vinden die een leernetwerk willen vormen. U kunt daarvoor contact opnemen met de vraagbaak: 030 284 32 00 of vraagbaak@loc.nl

Zorgorganisaties leggen verantwoording af over wat ze doen en bereiken. Binnen de organisatie leggen medewerkers aan elkaar verantwoording af. Ook legt de organisatie verantwoording af aan de cliëntenraad / ondernemingsraad. Naar buiten toe via het kwaliteitsverslag.

Hoe ziet de aansturing van de organisatie eruit?

Iedere zorgorganisatie heeft een visie op de zorg. Deze visie komt tot stand met belanghebbenden, zoals de cliëntenraad. Belangrijk is ook dat er een cultuur is waarin iedereen doet wat er in de visie staat. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de totstandkoming van de visie en de uitvoering daarvan. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de kwaliteit. De raad van bestuur is helpend voor de medewerkers, de bewoners en hun naasten. De raad van bestuur zorgt dat de cliëntenraad en de ondernemingsraad hun werk kunnen doen. De raad van bestuur werkt zelf ook soms mee in de zorg, zodat hij weet wat er speelt.

In de raad van bestuur zit een specialist ouderengeneeskunde, een psychosociaal zorgverlener of een verpleegkundige. Als die niet in de raad van bestuur zit is er goed overleg met deze beroepsgroepen.

Tip!

De cliëntenraad kan meedenken bij het opstellen van de visie. Belangrijk is dat uit de visie blijkt dat de zorgorganisatie als hoofddoel goede zorg heeft. Waarbij bewoners zich geholpen voelen en kunnen doen wat voor hen van waarde is. Daarnaast kan de cliëntenraad de bestuurder scherp houden om dat ook in de praktijk te doen.

Hoeveel personeel is er?

Voor goede zorg is voldoende personeel belangrijk. Het personeel heeft de juiste vaardigheden en kennis om de zorg te verlenen. In het kwaliteitskader staat dat er landelijke normen komen voor de hoeveelheid en de kennis van het personeel. Deze zijn toepasbaar voor meer situaties. Omdat de situatie in de grote stad anders is dan op het platteland. En zelfs binnen één zorgorganisatie de ene locatie heel anders is dan de andere. Die landelijke normen zijn er nog niet. Daarom is er nu een tijdelijke norm.

Daarin staat het volgende:

Op drukke momenten van de dag zijn er minimaal twee zorgmedewerkers met de juiste opleiding aanwezig. Bijvoorbeeld als de bewoners opstaan en naar bed gaan. Of als een bewoner stervende is. De rest van de dag is er iemand aanwezig in de huiskamer of in de gemeenschappelijke ruimte. Er is altijd iemand met de juiste kennis aanwezig. Verder is er altijd binnen 30 minuten een verpleegkundige of arts ter plaatse als dat nodig is. Medewerkers krijgen tijd en ruimte om te leren.

Rol cliëntenraad:

De cliëntenraad kan kijken of er genoeg personeel is. Als dat niet zo is kan de cliëntenraad:

- er een gesprek over voeren met de manager/bestuurder;
- wijzen op de mogelijkheid van de inzet van een ander type personeel (geestelijk verzorgers, helpenden, huisvaders/huismoeders).

Is de personeelsbezetting structureel onder de maat en lost de organisatie het niet op? Neem dan contact op met de Inspectie voor de Gezondheidszorg of het zorgkantoor.



2.3 Verantwoording

De zorgorganisatie meet minimaal één keer per jaar de ervaringen van de bewoners en hun naasten. Zorgorganisaties mogen daarbij samen de cliëntenraad kiezen uit een aantal instrumenten. Vanaf eind 2017 staat de lijst van toegestane instrumenten op www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl. Eén keer per jaar is verplicht, vaker meten mag.


Daarnaast levert de zorgorganisatie gegevens over de inhoud van de zorg. De bedoeling is dat dit zo min mogelijk extra meten betekent. Bijvoorbeeld doordat er toch al uitwisseling met de apotheek plaatsvindt over medicijnen. De uitkomst van de metingen zijn openbaar.

Rol cliëntenraad:

De cliëntenraad praat mee over het instrument om de cliëntervaringen te meten. Daarbij kan de organisatie kiezen uit een aantal vastgestelde instrumenten. Deze zijn vanaf eind 2017 te vinden op www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl

Tip!

Het kwaliteitskader gaat uit van minimaal één keer per jaar meten. Om goede zorg te leveren is het nodig om continu te weten hoe het met mensen gaat. Kijk daarom naar manieren die dat mogelijk maken. Zoals: meetinstrumenten die continu informatie geven. Of gesprekken met bewoners en naasten die regelmatig plaatsvinden



Continu vragen wat
bewoners en naasten
belangrijk vinden

3. KWALITEITSKADER EN WMCZ

Het kwaliteitskader start bij de behoeften en wensen van van de bewoner. Zorgkantoren en de Inspectie voor de Gezondheidszorg kijken of zorgorganisaties dat ook doen. Het kwaliteitskader versterkt de positie van de cliëntenraad door de rol van de cliëntenraad te beschrijven.

3.1 Wettelijke adviesrechten

Het behartigen van de belangen van cliënten is formeel vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Op basis van de Wmcz heeft de cliëntenraad onder meer advies- en verzwaard adviesrechten. In bijlage 1 staan tips op welke wijze een cliëntenraad kan adviseren als het gaat om het kwaliteitskader.

3.2 Scholing en ontmoeting

LOC biedt op verzoek scholing over het kwaliteitskader vanuit cliëntenperspectief en de rol van cliëntenraden. Afhankelijk van uw wensen vullen wij deze scholing op maat met u in. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de vraagbaak: 030 284 32 00 of vraagbaak@loc.nl. LOC kan u in contact brengen met andere cliëntenraden. LOC faciliteert al diverse netwerken van cliëntenraden die van elkaar willen leren. Dit blijkt een zeer prettige manier van leren en uitwisselen.

3.3 Documenten

Op www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl vindt u het volledige 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren'. Ook vindt u op www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl de publieksversie van het kwaliteitskader. Daarin staat kort wat het kwaliteitskader is. Er is een tekst en er is een filmpje. De publieksversie is onder andere geschikt om op familieavonden te tonen en daar het gesprek over aan te gaan.

3.4 Verdere vragen

Voor verdere vragen kunt u op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur contact opnemen met de vraagbaak van LOC, telefoon (030) 284 32 00 of vraagbaak@loc.nl.

BIJLAGE: ADVIES VAN CLIËNTENRADEN

Onderstaand een overzicht met tips over de wijze waarop een cliëntenraad kan adviseren als het gaat om onderwerpen die genoemd zijn in het kwaliteitskader.

Opstellen en evalueren van het kwaliteitsplan van de zorgorganisatie:

- Adviesrecht over o.a. begroting en jaarplan -van de locaties (volgens KvK-registratie) en van de hele organisatie;
- Betrokkenheid bij opstellen verbeterparagraaf per locatie: verzwaard advies;
- Keuze meting cliëntervaringen: verzwaard advies;
- Verbetertrajecten: verzwaard advies;
- Vraag na bij welk leernetwerk aangesloten wordt en maak kennis met de cliëntenraden van die organisaties;
- Maak afspraken over de betrokkenheid bij de evaluatie van het kwaliteitsplan.

Kwaliteitsverslag van de zorgorganisatie

- Adviseer vanuit cliëntenperspectief. Bijvoorbeeld:
 - Is de inhoud herkenbaar?
 - Is het leesbaar en begrijpelijk?
 - Is het makkelijk te vinden op de website van de zorgorganisatie?
- Bespreek het concept voor vaststelling met de bestuurder;
- Tip: Vast onderdeel is de cliëntenraadpleging als informatiebron voor evaluatie van de zorg;
- Tip: bijlage 5 van het kwaliteitskader bevat een voorbeeld inhoudsopgave voor het kwaliteitsjaarverslag.

Leiderschap, governance en management

- Adviesrecht bij benoeming Raad van Bestuur (RvB). Maak afspraken over wijze van betrokkenheid van cliëntenraad bij benoeming;
- Bindend voordrachtsrecht lid Raad van Toezicht (RvT). Maak afspraken over wijze van betrokkenheid van cliëntenraad bij benoeming;
- Informeer op welke wijze de RvB ondersteunend, faciliterend, transparant wil zijn naar zorgverleners en cliënten/naasten binnen de organisatie;
- Bespreek mogelijkheden voor samenspraak bij het formuleren van de visie op zorg;
- Geeft de visie de meerwaarde voor cliënten en hun naaste? Waar gaat en staat de organisatie voor? Ligt de focus op kwaliteit van leven?

Personeelssamenstelling

- Wordt in openheid inzicht gegeven in knelpunten op: personeelssamenstelling, gekozen oplossingen, geboekte resultaten?
- Vindt reflectie plaats met cliënten en naasten over waar hun zorg- en ondersteuningsbehoefte ligt?



ZEGGENSCHAP
I N Z O R G

LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg. We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die zorg nodig heeft. We hebben dat verwoord in een visie: 'waardevolle zorg'. Die vind je op www.loc.nl/over-loc, net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden. **Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**



youtube.com/c/loczeggenchapzorg



facebook.com/locziz



[@loc_zeggenschap](https://twitter.com/loc_zeggenschap)

[@locmarthijn](https://twitter.com/locmarthijn)

[@loc_jong](https://twitter.com/loc_jong)

www.loc.nl