

HANDREIKING

Kwaliteit in de centra van de ZG Noorderboog en cliëntenmedezeggenschap:

- **Rol van de CliëntenParticipatieGroep (CPG)**
- **Rol van de CliëntenMedezeggenschapsRaad (CMR)**

De CMR (CliëntenMedezeggenschapsRaad) heeft advies uitgebracht aan de RvB over het kwaliteitsbeleid, dat in de Zorggroep gehanteerd gaat worden; zie onderaan. Dit beleid is gebaseerd op landelijke regels, met een vertaling naar onze situatie. Het belangrijkste is natuurlijk hoe het in de praktijk werkt en daar speelt de CPG de eerste rol.

In deze notitie wordt kort aangegeven:

- Waar het om gaat
- Handreiking aan de CPG voor de praktijk
- Wat de CMR doet en kan doen.

Inleiding

Het landelijk kwaliteitskader verpleeghuiszorg 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 maar geldt ook op hoofdlijnen voor thuiszorg en GRZ.

Het is de bedoeling dat er ook een kwaliteitskader voor mensen met zorg thuis komt; dat is hier nog niet aan de orde. Daarnaast is recent het kwaliteitskader palliatieve zorg uitgekomen.

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

De Zorggroep Noorderboog moet jaarlijks een plan maken en een verslag over de uitvoering publiceren. Drie keer per jaar (in de tertiaalevaluatie) is er een rapportage over de feitelijke gang van zaken t.o.v. de plannen/de begroting. Dat geldt ook voor de verschillende onderdelen en daarbij komen de CPG's in het spel.

Handreiking voor de Clientparticipatiegroep (CPG)

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 CPG

De belangrijkste taak voor de CPG is om te kijken of de zorg in de praktijk goed is.

Hulpmiddelen: • uitkomsten metingen cliëntervaringen; • uitkomsten metingen veilige zorg; • huiskamergesprekken; • de samenspelkoffer (vanaf 1 januari 2018); • klachten (geen individuele persoonsgebonden); • eigen waarnemingen in het huis.

Ontvangt de bewoner niet of onvoldoende 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 CPG te benaderen.

Komt er geen oplossing? Dan kunnen bewoners en naasten terecht bij de klachtenfunctionaris.

Bij structurele problemen/meerdere klachten over hetzelfde: bespreek het met de leiding of schakel de CMR in.

Verantwoordelijkheid van 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/CPG 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. 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. Het concept-kwaliteitsverslag moet worden besproken met de CPG. Het kwaliteitsverslag is openbaar via de website van de organisatie.

Rol CPG: De CPG is volgens het kwaliteitskader betrokken bij het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag. De CPG 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 CPG 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 CPG contact opnemen met de CMR.

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.

Rol CPG

De CPG kan kijken of er genoeg personeel is. Als dat niet zo is : • er een gesprek over voeren met de manager; • wijzen op de mogelijkheid van de inzet van een ander type personeel (geestelijk verzorgers, helpenden,). Is de personeelsbezetting structureel onder de maat en lost de organisatie het niet op? Neem dan contact op met de CMR.

Verantwoording

De zorgorganisatie meet minimaal één keer per jaar de ervaringen van de bewoners en hun naasten. 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 CPG

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 (zoals ZorgkaartNederland.nl). Of gesprekken met bewoners en naasten die regelmatig plaatsvinden.

Adviseer de CMR over de instrumenten die bij u het meest gewenst zijn.

November 2017

Het advies van de CMR in oktober 2017 luidde:

De CMR ziet dat het kwaliteitsbeleid, zoals gepresenteerd door de ZG Noorderboog, veel verschillende aspecten heeft en veel activiteiten omvat. We kennen nu de visie en de uitgangspunten, waaronder het "kwaliteitsplan". De CMR is positief over de aandacht voor "kwaliteit" in de beleidsprocessen, in de instrumenten en in de plannen. De concretisering in de jaarplannen van de zorgcentra zullen wij met belangstelling bezien, evenals de terugkoppeling in de tertiaalrapportages. Vooral de toespitsing op de verschillende cliëntgroepen is voor ons daarbij van belang. De kwaliteit voor een cliënt in 't Dunninghe heeft andere kenmerken dan de revaliderende in Reggersoord. Een tweede kanttekening plaatsen wij bij de nadruk op beleid en projecten. De ervaren kwaliteitssituatie door cliënten en familie is het vertrekpunt voor de kwaliteitsbeoordeling en -verbetering. Dit vraagt bereidheid en vermogen tot adequate actie als daar aanleiding voor is. En dat gebeurt op de "werkvloer" in de centra. Wij leggen dan ook de nadruk op het versterken van een verbetercultuur bij leiding en medewerkers en daar hoort een praktische overlegcultuur bij tussen leiding en CPG. In het verlengde hiervan zien we in dat overleg steeds de concrete situatie mb.t. wonen, welzijn, veiligheid/hygiëne, gastvrijheid en voeding aan de orde komen. Graag horen we van u hoe deze tweede kanttekening uitgewerkt gaat worden in uw aanpak; inhoudelijk leggen CPG's ongetwijfeld onderscheiden accenten en prioriteiten.

Tevens zullen we in het voorjaar 2018 de stand van zaken met u evalueren.