Stichting Bethanië
Waardevol leven

2024

Kwaliteitsplan 2024

Op weg naar de Hof van Bethanië

Missie, Visie en Kernwaarden

1. Van zorgen voor naar zorgen dat

2. Van zorgperspectief naar mens-, milieu- en medewerkersperspectief

3. Van fysieke ondersteuning naar digitale ondersteuning

4. Van zorgorganisatie naar netwerkorganisatie

5. Van locatiegericht naar wijkgericht

Kwaliteitsplan 2024

Voorwoord

Met enthousiasme presenteer ik u hierbij het kwaliteitsplan 2024 van Stichting Bethanië.

Zoals bekend gaat de ouderenzorg in de nabije toekomst fors veranderen. Vergrijzing, zorg thuis, netwerkzorg, preventie en technologie zijn ontwikkelingen waar ook wij mee te maken krijgen. Nu al herkennen wij de uitdagingen van een grotere zorgbehoefte en een krapte op de arbeidsmarkt. Als er niets verandert, worden die uitdagingen alleen maar groter.
Deze uitdagingen kunnen er zomaar voor zorgen dat onze inzet het komende jaar een reactie gaat zijn op dat wat op ons afkomt. En juist dát willen we graag anders zien.

We willen de toekomst van de zorg ingaan met de focus op hoe we de kwaliteit van leven van onze bewoners kunnen vergroten.
Dit kan door in te zetten op preventie, door in te zetten op passende zorg in de thuissituatie via samenwerking met het netwerk en waar mogelijk en wenselijk door technologie in te zetten. Want hoe mooi is het als mensen langer thuis kunnen blijven wonen in hun vertrouwde omgeving met de voor hen vertrouwde mensen om zich heen. Dat zij zelf de regie kunnen blijven houden over wat zij wel en niet nodig hebben en op welke wijze. Deze regie draagt bij aan het gevoel van eigenwaarde en een betekenisvol leven. Hoe mooi is het als technologie ervoor kan zorgen dat de zorg (nog) niet of minder vaak langs hoeft te komen waardoor het gewone dagelijkse leven van de bewoner zoveel mogelijk door kan gaan zoals men gewend is.

Het jaar 2024 belooft een jaar te worden waarin we vooral insteken op bewustwording, het vergroten van de samenwerking met informele zorg, het kennen van en gekend worden door het netwerk waarin wij ons als organisatie bevinden en waar mogelijk en wenselijk meer gebruik maken van technologie.

Ons SBP is ingebed in de maatschappelijke context waarin we ons bevinden en de wettelijke kaders waar we aan willen voldoen. Daarnaast is er nog het nieuwe generieke kompas voor de ouderenzorg die ons helpt richting te geven aan onze activiteiten. De highlights uit ons SBP beschrijven we in het kort na dit voorwoord, waarna het kwaliteitsplan met een bijlage met achtergrondinformatie over het kwaliteitskompas volgt.

Bij dit kwaliteitsplan hoort vanzelfsprekend ook de begroting voor 2024. Het kwaliteitsplan is ter advisering en/of instemming voorgelegd aan de cliëntenraad, verpleegkundige- en verzorgende adviesraad, ondernemingsraad, vrijwilligersraad, behandeldienst en de raad van toezicht van Stichting Bethanië.

Ik heb er veel vertrouwen in dat we samen met alle collega's en vrijwilligers van Bethanië maar zeker ook met alle mantelzorgers onze schouders eronder zullen zetten.

Veel leesplezier gewenst!

Willy de Groot
Raad van bestuur
Ede, december 2023

[1] Daar waar bewoners staat, kan ook cliënten gelezen worden. Wij hebben zowel de zorgvrager thuis als in het verpleeghuis op het oog.

Context van het kwaliteitsplan: een nieuw strategisch beleidsplan (SBP)

Voor de komende drie jaren 2024 - 2026 hebben wij een nieuw strategisch beleidsplan (SBP) opgesteld. Dit SBP is uitgedacht met medewerkers uit alle 'lagen' van onze organisatie en is vindbaar op onze website. Aan het SBP ligt onze vernieuwde missie en visie ten grondslag.

Onze missie

Stichting Bethanië is een ouderenzorgorganisatie met een christelijke identiteit. Wij vinden het belangrijk dat elk mens zich gezien, gewaardeerd en van betekenis voelt en daarom dagen we elkaar uit om vanuit ieders rol een bijdrage te leveren aan dit waardevolle leven door God geschonken. Bethanië biedt ouderen die zorg nodig hebben een gastvrij 'thuis' met professionele zorg, welzijn, veiligheid en geborgenheid. Wij doen dit binnen onze locaties in Ede en Wekerom, de dagbestedingen, hospice Ede De Olijftak en in de wijk.

Onze Visie

Wij willen een leefomgeving bieden waarin samen- en zelfredzaamheid centraal staan in een wijk waarin jong en oud prettig kunnen wonen en waarin een ieder een helpende hand kan bieden vanuit de gedachte dat dit simpelweg normaal is. Het bevorderen van verbinding tussen bewoners en het aandragen van kennis vormen hierbij een belangrijk element. Elke bijdrage is waardevol en draagt bij aan het ervaren van een zinvolle dag. Het draagt bij aan verbinding van hart tot hart en aan verbondenheid met vrienden, familie en omwonenden. Dit is waar wij voor staan.
Om deze leefomgeving te realiseren, geloven wij dat het noodzakelijk is om de zorg te transformeren. We zullen anders moeten gaan denken en zorgen. Wij dienen niet langer vóór de juiste zorg te zorgen, maar dienen er voor te zorgen dát de juiste zorg kan worden verleend. Belangrijk hierbij zijn samenwerking met onze partners en de gemeente en een gelijkwaardig samenspel tussen naasten, vrijwilligers en medewerkers.
Vanuit de visie dat het welbevinden van onze bewoners op de voorgrond dient te staan, is het van belang om een goede basis te vormen die bestaat uit medewerkers in verschillende rollen en verantwoordelijkheden.
Door niet langer te spreken over statische functies en verantwoordelijkheden, maar door gezamenlijke dynamische rollen te verdelen waar ook veiligheid en zingeving onder vallen, kan gewerkt worden aan een stevige laag die de zorg kan dragen. We dagen onze medewerkers uit om zich voortdurend te blijven ontwikkelen in deze rollen.
Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid willen we meer mensen gebruik laten maken van ons zorgaanbod. We zullen daartoe onze huidige locatie in Ede doorontwikkelen tot de zogenaamde Hof van Bethanië. Tot een minidorp aansluitend op onze visie en tot een gedachtegoed waar ook onze locatie Wicherumloo deel van uitmaakt.

Kernwaarden

Bij onze visie en missie horen ook vernieuwde kernwaarden. Alle doelen die wij ons stellen houden wij aan tegen onze herkenbare, vernieuwde en nieuwe kernwaarden: Bezield, gastvrij, deskundig en ambitieus. Hierop willen wij herkenbaar en aanspreekbaar zijn. In het SBP worden deze kernwaarden verder toegelicht.

Pijlers en beoogde resultaten

Als continu lerende organisatie hebben we in het SBP 5 pijlers opgesteld tegen het licht van de ouder wordende samenleving die langer thuis zal blijven wonen en die zoveel mogelijk zelf de regie zal blijven houden samen met een zorgzaam netwerk. Deze pijlers zijn:

Pijler 1: ‘Van zorgen voor naar zorgen dat’ met als resultaat dat we ervoor zorgen dat de juiste zorg op de juiste plaats bij de juiste persoon ligt binnen het netwerk.

Pijler 2: ‘Van zorgperspectief naar mens-, milieu- en medewerkers-perspectief’ met als resultaat dat wij het welzijn centraal zetten en bekend staan als gewaardeerde en duurzame werkgever.

Pijler 3: ‘Van fysieke ondersteuning naar digitale ondersteuning’ met als resultaat dat wij de leefkwaliteit, veiligheid en werkplezier middels (warme) digitale middelen bevorderen.

Pijler 4: ‘Van zorgorganisatie naar netwerkorganisatie’ met als resultaat dat wij een spin in het web zijn en specialist op het gebied van dementie.

Pijler 5: ‘Van locatiegericht naar wijkgericht’ met als resultaat dat Bethanië zichtbaar is in de wijk en samen- en zelfredzaamheid vergroten.

Maatschappelijke context

Ons SBP is in lijn met de verwachtingen die verwoord worden in het nieuwe generieke kwaliteitskompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ voor de zorg aan ouderen thuis, in de wijk en in het verpleeghuis[2]. Dit geldt daardoor ook voor onze jaardoelen voor 2024. Ook spiegelen wij onze doelen aan de uitgangspunten van het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen[3] (WOZO) en het Integraal Zorgakkoord[4] (IZA).

[2] In de bijlage die volgt na het Kwaliteitsplan, leest u meer over het nieuwe generieke kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ en hoe wij in lijn daarmee aan de slag gaan met onze doelen.
[3] Het WOZO-programma is door de overheid opgesteld om een beweging in te zetten binnen de ouderenzorg waarbij ‘zelf als het kan’, ‘thuis als het kan’ en ‘digitaal als het kan’ de uitgangspunten zijn.
[4] Het IZA heeft als doel de zorg voor de toekomst goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. Om dit te bereiken zijn afspraken gemaakt tussen het ministerie van VWS en een groot aantal partijen in de zorg. Ondertekenaars van het IZA zijn onder meer overkoepelende organisaties van ziekenhuizen, de geestelijke gezondheidszorg en de ouderenzorg.

Pijler 1. Van zorgen voor naar zorgen dat.

Resultaat:

Bethanië zorgt dat de juiste zorg op de juiste plaats bij de juiste persoon ligt binnen het netwerk

Eind 2026: We brengen netwerken rondom bewoners in kaart en ondersteunen waar nodig.

Zo doen we dat in 2024:

- Er wordt volop ingezet op bewustwording ten aanzien van het belang van informele zorg. Dit komt tot uiting middels diverse bijeenkomsten die voor belanghebbenden worden georganiseerd waarin discussies worden gevoerd en wensen en behoeften worden geïnventariseerd. De verkenning start intern met eigen medewerkers en wordt later uitgebreid naar buiten.
- Het beleid informele zorg zal worden opgesteld in samenwerking met belanghebbenden binnen onze organisatie. Dit zal worden gedaan in 3 stappen, namelijk:
  - » Richten: Hierbij stellen wij onze visie vast en maken wij beleid op het samenwerken met informele zorg waarbij we in het bijzonder aandacht hebben voor verwachtingen, risico's en verantwoordelijkheden. Wij werken uit hoe wij een gelijkwaardig samenspel tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten voor ons zien aan de hand van een helder verwachtingskader.
  - » Inrichten: Zodra visie en beleid gereed zijn, gaan wij aan de slag met het herinrichten van processen, zoals een hernieuwde intakeprocedure, evaluatieprocedure en nazorgprocedure.
  - » Verrichten: Samenwerken met informele zorg zal samen met belanghebbenden worden uitgevoerd. Daarbij zal veel aandacht zijn voor evaluatie.

Eind 2026: We bieden ter ondersteuning een back-up en stand-by aan bewoners en hun netwerk en reiken kennis en kunde aan waar noodzakelijk.

Zo doen we dat in 2024:

- Met behulp van bijeenkomsten voor vrijwilligers, bewoners en hun netwerk worden wensen en behoeftes geïnventariseerd ten aanzien van kennissessies, stand-by teams, logeervoorzieningen en een fysiek en digitaal informatiepunt. Deze deelstap zal plaatsvinden nadat vergelijkbare sessies met medewerkers hebben plaatsgevonden. Zo wordt er gewerkt aan bewustwording van binnen naar buiten.

Eind 2026: We zijn een flexibele en wendbare organisatie en spelen vanuit onze identiteit en kernwaarden dynamisch op diverse vraagstukken in.

Zo doen we dat in 2024:

- Samen met belanghebbenden binnen onze organisatie blijven we in gesprek over de identiteit van Bethanië. De identiteit van onze organisatie, daar waar we voor staan en daar waar we juist niet voor staan, wordt helder omschreven.
- Wij zullen in 2024 beschrijven wat de 5 pijlers uit het strategisch beleidsplan concreet voor Bethanië betekenen. Zo zullen we bijvoorbeeld bij pijler 1 beschrijven wat wij als 'juiste zorg' zien, wat 'op de juiste plaats' betekent en wie wij zien als 'de juiste persoon'.
- De beweging van 'zorgen voor naar zorgen dat' maakt het belangrijk dat we dynamisch omgaan met functieprofielen en rolverdelingen en dat we onderzoeken wat een wenselijke organisatiestructuur is; werken vanuit een gelijkwaardig samenspel vraagt immers om andere competenties.

Pijler 2. Van zorgperspectief naar mens-, milieu- en medewerkersperspectief.

Resultaat:

Bethanië zet het welzijn centraal en staat bekend als gewaardeerde en duurzame werkgever

Eind 2026: We zetten het welzijn centraal en vormen hier de zorg omheen.

Zo doen we dat in 2024:

- Middels diverse bijeenkomsten met belanghebbenden wordt geïnventariseerd welke welzijnsthema's relevant zijn om opgenomen te worden in de 2.0-versie van het cliëntplan. In het cliëntplan zal nadrukkelijk het bevorderen van welzijn een grotere plaats innemen met als uitgangspunt dat de zorg om de dag wordt gepland en niet andersom.

Eind 2026: We gaan uit van de interne drijfveren van onze medewerkers en zetten in op persoonlijke ontwikkeling en teambuilding.

Zo doen we dat in 2024:

- Het is de wens van Bethanië om haar medewerkers zo goed mogelijk en met zoveel mogelijk enthousiasme en plezier te kunnen inzetten. Daarover gaan we het gesprek met hen aan. In deze gesprekken kunnen wensen en behoeften worden geïnventariseerd. Bijvoorbeeld ten aanzien van persoonlijke ontwikkeling, interne stages, scholing, intervisie en medewerkersbeleid.
- Vervolgens zal er een update komen van het medewerkersbeleid op basis van de inventarisatie. Daarbij hebben wij aandacht voor privileges die vaste medewerkers bijvoorbeeld verkrijgen ten opzichte van tijdelijke krachten. Dit om de binding met onze organisatie in de toekomst te bevorderen.
- Bethanië zal haar medewerkers helpen met het inzichtelijk maken en ontwikkelen van interne drijfveren en talenten. Dit zodat men zingeving ervaart en zodat men weet waarvoor men het doet. Graag wil zij samen met haar medewerkers een 'werkplezierplan' opstellen die aansluit op hun behoefte en die werkelijk ondersteuning geeft en niet als 'meerwerk' of 'moeten' aanvoelt.

We bieden een gezonde woon- en werkomgeving en belasten het milieu zo min mogelijk.

Zo doen we dat in 2024:

- De Green Deal[5] 3.0 voor duurzame zorg zal worden ondertekend, waarbij een inventarisatie zal worden opgemaakt van de thematieken waaraan Bethanië moet voldoen. Denk aan thema's als inkoop, energie, afval en mobiliteit, maar ook aan voeding en beweging.

[5] *https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/duurzame-zorg/meer-duurzaamheid-in-de-zorg*

Pijler 3. Van fysieke ondersteuning naar digitale ondersteuning.

Resultaat:

Bethanië bevordert leefkwaliteit, veiligheid en werkplezier middels (warme) digitale middelen

Eind 2026: We stimuleren innovatie en technologie binnen onze organisatie en faciliteren opleiding en training.

Zo doen we dat in 2024:

- Technologie wordt ten alle tijde gezien als middel en niet als doel.
- Er is aandacht voor het behoud van warme contactmomenten.
- Er wordt visie en beleid gemaakt op de inzet van technologie.
- Samen met medewerkers wordt verkend welke wensen, behoeften en vraagstukken er zijn ten aanzien van innovatie en technologie. Er wordt gekeken naar basisbehoeftes en naar eventuele additionele behoeftes. Hierbij is met name aandacht voor technologie die de medewerkers kan ondersteunen. Dit met het oog op de toenemende arbeidsmarktproblematiek.
- Op basis van de inventarisatie (inclusief inventarisatie vanuit bewoners en hun naasten) wordt een overzicht geboden van gewenste oplossingsrichtingen.
- Parallel aan de ontwikkeling van de visie en het beleid op technologie zal de Strategische Kennis- en Innovatieagenda worden opgesteld. Hierin geeft Bethanië aan op welke thema's zij komende jaren wil ontwikkelen. Digitale hulpmiddelen betreft hierbij één van de aandachtsgebieden.

Eind 2026: We zijn digitaal zichtbaar voor bewoners en hun netwerk en bieden een technologische testomgeving.

Zo doen we dat in 2024:

- Visie en beleid op de inzet van technologie wordt gedeeld met bewoners en hun naasten.
- Samen met bewoners en hun naasten wordt gedurende bijeenkomsten verkend welke wensen, behoeften en vraagstukken er zijn ten aanzien van innovatie en technologie. Er wordt gekeken naar basisbehoeftes en naar eventuele additionele behoeftes.
- Er wordt geïnventariseerd of en zo ja welke wensen en behoeften er zijn ten aanzien van een community-app die bewoners met elkaar kan verbinden en die personeel kan ontlasten.
- Het programma 'Bethanië Online' wordt vormgegeven. Dit behelst de website, maar ook sociale media. Het programma start klein en groeit mee met de realisatie van de Hof van Bethanië.

Eind 2026: We bieden een goede (basis) infrastructuur en werken nauw samen met relevante techpartners.

Zo doen we dat in 2024:

- Op basis van de inventarisatie van de wensen en behoeften van bewoners, hun netwerk, vrijwilligers en medewerkers zal worden gezocht naar relevante techpartners, leveranciers en voorkeursproducten. Bij voorkeur wordt zoveel mogelijk samengewerkt met andere partijen zodat Bethanië zich kan blijven richten op haar kernkwaliteiten welzijn en zorg.
- In 2023 is reeds gestart met de ontwikkeling van een digitale (basis)infrastructuur en dataplatform (IQ Messenger). Deze infrastructuur wordt in 2024 afgerond zodat er een solide basis komt te liggen. We dragen er zorg voor dat deze infrastructuur flexibel is en dat hier eenvoudig diverse componenten op aangesloten kunnen worden.

Pijler 4. Van zorgorganisatie naar netwerkorganisatie.

Resultaat:

Bethanië is een spin in het web en specialist op het gebied van dementie

Eind 2026: We weten op regionaal niveau wie onze ketenpartners zijn en functioneren lokaal als spin in het web bij dementie.

Zo doen we dat in 2024:

- Ketenpartners in de regio worden in kaart gebracht en er wordt actief naar buiten gecommuniceerd wie Bethanië is en wat Bethanië doet. Dit in relatie tot de gedeelde regiovisie, zoals deze door Regio Foodvalley[6] wordt uitgedragen.
- Op basis van de inventarisatie geeft Bethanië de kartrekkersrol vorm in de wijk. Deze wordt getest in de vorm van een pilot. Wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie nemen een kartrekkersrol in richting de buitenwereld zodat belanghebbenden Bethanië weten te vinden.

Eind 2026: We maken slim gebruik van bestaande (kerkelijke) netwerken en jagen nieuwe samenwerkingen aan.

Zo doen we dat in 2024:

- Er wordt een overzicht gecreëerd van bestaande (kerkelijke) netwerken in de regio. Dit om te inventariseren op welke wijze bewoners en hun netwerk nog meer ondersteuning kunnen verkrijgen. Parallel aan de inventarisatie van de (kerkelijke) netwerken is het van belang om intern en extern inzichtelijk te maken welke wensen en behoeften er zijn, zodat verbindingen eenvoudiger tot stand kunnen worden gebracht.

Eind 2026: We zijn binnen de keten specialist in dementie en vormen daartoe een kenniscentrum dementie en werken nauw samen met het onderwijs.

Zo doen we dat in 2024:

- In 2023 vindt er reeds een verkenning plaats ten aanzien van het programma van het kenniscentrum dementie. Deze verkenning leidt tot een conceptplan hoe het kenniscentrum vorm te geven. Dit zullen we o.a. doen door samenwerkingen aan te gaan met partners en concullega's uit de omgeving waaronder gemeente en onderwijs.
- Bethanië hoopt in 2024 (nog) meer de verbinding te zoeken met het onderwijs (MBO/HBO) om zo wederzijds kennis te delen.
- We gaan onderzoeken of een praktijkbegeleider meerwaarde biedt in onze leer-/werkorganisatie.

[6] In Regio Foodvalley werken ondernemers, onderwijs- en kennisinstellingen en overheden samen aan een gezonde en duurzame regio. Een regio waar mensen graag wonen en werken. Regio Foodvalley verbindt en samen worden goede ideeën tot bloei gebracht.

Pijler 5. Van locatiegericht naar wijkgericht.

Resultaat:

Bethanië is zichtbaar in de wijk en vergroot samen- en zelfredzaamheid

Eind 2026: We zijn zichtbaar in de wijk en faciliteren ontmoeting en verbinding.

Zo doen we dat in 2024:

- Er worden bijeenkomsten georganiseerd met belanghebbenden van binnen en buiten onze organisatie waarin wordt verkend welke wensen en behoeften er zijn ten aanzien van het hebben van een huiskamer voor de wijk en bijvoorbeeld een community-manager.

Eind 2026: We geven welzijn en zorg zoveel mogelijk vorm in en rondom de thuissituatie en voorkomen onnodige verhuisbewegingen.

Zo doen we dat in 2024:

- Er vinden bijeenkomsten plaats met huisartsen en gezondheidscentra waarin wederzijdse wensen en behoeften worden verkend en waarbij de samenwerking wordt geïntensiveerd. Gedurende deze bijeenkomsten zal Bethanië zich profileren als kartrekker in de wijk ten aanzien van dementie.
- Wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie zijn bekend en zichtbaar in de wijk en stimuleren zoveel mogelijk VPT- en MPT-concepten.
- Het gesprek wordt aangegaan met zorgverzekeraars, het zorgkantoor en de gemeente om preventieve welzijn en zorg mogelijk te maken door laagdrempelige toegang tot ergotherapie, fysiotherapie en logopedie. We denken ook aan bijv.:
  - Preventieprogramma's conform het Zweedse model[7];
  - Een zogenaamd trainingshuis 'Langer thuis (dagbesteding 2.0); een plek waar men vaardigheden kan oefenen om ook daadwerkelijk langer thuis te kunnen blijven wonen, bijvoorbeeld met behulp van technologie;
  - Of een geheel nieuwe vorm van dagbesteding, bijv. door bewoners een betekenisvolle rol te geven binnen de Hof van Bethanië waardoor zij onderdeel blijven van de samenleving.

Eind 2026: We werken vanuit behapbare clustergebieden en ondersteunen en ontwikkelen nieuwe woonvormen.

Zo doen we dat in 2024:

- Bethanië gaat het gesprek aan met concullega's uit de regio om gezamenlijk behapbare clustergebieden af te bakenen waarin efficiënte zorg kan worden verleend. Deze afbakening wordt continu geëvalueerd.
- Op het moment dat er in Ede nieuwe woonvormen worden ontwikkeld voor bijvoorbeeld mensen met dementie zal Bethanië hier middels haar kennis en kunde rondom dementie bij ondersteunen, bijvoorbeeld vanuit het kenniscentrum dementie. Bethanië zal zich als kennisdrager profileren in de regio.
- De Platteelhof wordt doorontwikkeld tot Hof van Bethanië. Hiervoor heeft in 2022 een inventarisatie plaatsgevonden en op basis hiervan is tevens het concept Hof van Bethanië ontwikkeld. Dit betreft enerzijds een organisatorische ontwikkeling en anderzijds betreft het ook een vastgoedkundige opgave waarin ruimte is voor nieuwbouw. De nieuwbouw gaat voorzien in wonen voor mensen met dementie.

[7] *https://tinyurl.com/2a4wvva9*

Bijlage

Generiek kwaliteitskompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ – Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis

In deze bijlage verwoorden wij een samenvatting van het kwaliteitskompas.

Het kwaliteitskompas gaat in op 1 januari 2024. Het kompas bevat 5 bouwstenen. Belangrijk onderdeel van het kompas vormt het samen leren en ontwikkelen. Het kompas vormt een hulpmiddel om met alle betrokkenen de kwaliteit van zorg hoog te houden en aan te sluiten bij kwaliteit van bestaan. Daarbij zijn de woorden ‘zelf’ en ‘samen’ belangrijk. Zoals eerder genoemd zijn deze bouwstenen meegenomen bij het opstellen van onze 5 pijlers van het SBP. Hieronder geven wij een korte uitleg van de bouwstenen. Onder elke bouwsteen geven wij aan met welke pijler(s) wij met name een relatie zien.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Hiervoor vormt een doorlopend open gesprek tussen de oudere met zijn/haar ondersteunings-vragen, diens mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en de professional de basis om te weten te komen wat voor iemand er toe doet. Daar waar gesprek voeren niet (meer) mogelijk is, zijn de mantelzorgers en naasten een belangrijke schakel. Zij kennen de bewoner vaak al veel langer, waarbij de zorgprofessional pas net aanhaakt. Het open gesprek wordt aangevuld met diagnostiek en voorgeschiedenis. De professional houdt samen met de organisatie oog voor de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening.

Zo kunnen er afspraken gemaakt worden over:
- Wat iemand zelf nog kan doen;
- Wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden;
- Welke mogelijkheden de lokale omgeving biedt;
- Welke hulpmiddelen ingezet kunnen worden;
- Wat technologie kan bieden;
- Wat van de zorg wel en niet verwacht kan worden.

Dit alles wordt vastgelegd in een cliëntplan dat bij alle betrokkenen bekend is en waarbij één persoon de regie heeft.

Voor deze bouwsteen wordt in 2024 een waaier ontwikkeld met verschillende methodieken voor het voeren van een open gesprek.

Deze bouwsteen heeft voornamelijk een relatie met SBP-pijlers 1, 2, 3 en 5

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Het kompas onderscheidt twee vormen van netwerken.

1. Het netwerk rondom de oudere met een zorgvraag
Mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Zij vormen een netwerk dat ouderen met ondersteuningsvragen ondersteunt. Daarvoor is een sterke sociale basis nodig; bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen (werkzame) leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan.

Het sociale netwerk verandert voortdurend van samenstelling en van behoeften en mogelijkheden. Daarom is een voortdurend open gesprek van belang over wat je van elkaar kan verwachten qua taken en verantwoordelijkheden, onderlinge communicatie en regievoering. Ook is er aandacht voor de balans tussen draagkracht en draaglast; het is voor de betrokken professional(s) belangrijk om belastbaarheid van mantelzorgers te blijven monitoren, zodat overbelasting tijdig wordt gesignaleerd en wordt voorkomen. Waar nodig wordt ingezet op het versterken van sociale netwerken. De professial legt gemaakte afspraken vast en wisselt die onderling uit. De professional maakt een inschatting van de risico's als belangrijk onderdeel van het borgen van de kwaliteit van de zorgverlening.

2. Het professionele netwerk
Professionals vanuit verschillende disciplines en verschillende domeinen (zorg en welzijn) werken met elkaar samen. Zij hebben kennis van de sociale kaart en werken met elkaar samen in teams. Hierbij worden perspectieven vanuit verschillende disciplines gecombineerd. Er wordt gebruik gemaakt van ieders deskundigheid. De coördinatie van het professionele netwerk is op alle niveaus goed belegd; partners maken afspraken over hoe dit gebeurt.

Deze bouwsteen heeft voornamelijk een relatie met SBP-pijlers 1, 4 en 5

Bouwsteen 3: Het organiseren van werk

In een open gesprek spreekt de professional samen met de oudere met een zorgvraag af wat de zorgvrager zelf kan, welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door de hulpmiddelen, technologie en/of informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om zo te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag.

Dat betekent dat de beschikbaarheid en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied. Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij)scholen en verantwoordelijkheden. Van belang daarbij is dat zij wettelijke kaders – onder meer over bevoegdheid en bekwaamheid – in acht nemen. De organisatie stelt in overleg met medezeggenschapsorganen een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Naast de organisatie van zorg in de eigen organisatie moet er regionaal afstemming zijn over de inzet, beschikbaarheid en bereikbaarheid van zorg.

Organisaties bieden professionals en

cliëntenraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. Zeggenschap is een belangrijk thema voor mensen met een zorgvraag, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk. Via onder andere de cliëntenraad hebben mensen met een zorgvraag zeggenschap over verschillende belangrijke ontwikkelingen en besluiten in de organisatie, waaronder de wijze waarop het werk wordt georganiseerd. Daarnaast hebben mensen met een zorgvraag en hun informele zorg uiteraard direct zeggenschap over de eigen situatie en hoe de zorg daarin wordt vormgegeven. Dit gebeurt in directe afstemming met de betrokken professionals.

Voor de professionals is o.a. zeggenschap belangrijk voor werkplezier. De professional is expert op zijn vakgebied. Professionele zeggenschap heeft als uitgangspunt dat professionals besluiten nemen als het gaat over hun beroepsinhoud en beroepsontwikkeling en dat zij inspraak en invloed hebben wanneer het hun professie raakt. Afhankelijk van de organisatievorm kan zeggenschap van professionals op verschillende manieren worden vormgegeven passend bij de organisatie en de professie. Een belangrijk onderdeel van het ervaren van zeggenschap is dat professionals ruimte ervaren voor hun professionele autonomie. Dit houdt in dat zij de mogelijkheid en het vertrouwen hebben om hun werk zelf in te richten en keuzes te maken. Het gaat bijvoorbeeld om invloed hebben op kwaliteitsontwikkelingen en over de inzet van de juiste deskundigheidsmix.

Voor deze bouwsteen wordt in 2024 een handreiking/waaier ontwikkeld m.b.t. hoe je in verschillende contexten tot een passende deskundigheidsmix komt.

Deze bouwsteen heeft voornamelijk een relatie met SBP-pijler 2

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise en grenzen en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten van reflectie te implementeren. Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen. Naast een middel voor leren en ontwikkelen is reflectie een belangrijk middel om zeggenschap vorm te kunnen geven.

Organisaties moeten professionals ruimte en tijd bieden om te leren en zich te kunnen ontwikkelen. Het leren van elkaar is belangrijk: elkaar leren begrijpen, samen ontdekken en samen ontwikkelen. Verschillende informatie-bronnen vormen een mooie aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan over de beweging die past bij het kompas. De uitkomsten van diverse (landelijke) informatie, zoals een cliënttevredenheidsonderzoek, een multidisciplinair overleg en casuïstiek kan daarbij worden gebruikt. Daarom is het belangrijk dat organisaties uitkomsten van zowel kwantitatieve als kwalitatieve metingen delen met professionals. Ook de doelen die zijn opgenomen in een ondersteuningsplan en de resultaten daarvan kunnen onderwerp van gesprek zijn. Naast het leren van elkaar zijn opleiding en bijscholing belangrijke manieren om aansluiting met de voortdurend veranderende praktijk te houden. Een goede afstemming met het (beroeps) onderwijs en de wetenschap is daarbij essentieel.

Ook bij ouderen met een zorgvraag en hun naasten is aandacht voor leren en ontwikkelen. Zo lang mogelijk de eigen regie houden is belangrijk voor kwaliteit van bestaan. Zowel de

mens met een zorgvraag zelf, als het netwerk en de professional hebben hierin een rol. Zij blijven zich ontwikkelen om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de wensen en behoeften van de oudere.

In 2024 wordt er een waaier gemaakt met instrumenten, indicatoren en werkwijzen waarmee ouderen met een zorgvraag, cliëntvertegenwoordiging, mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk, professionals en organisaties met elkaar aan de slag kunnen met leren en ontwikkelen.

Deze bouwsteen heeft voornamelijk een relatie met SBP-pijlers 2, 3 en 4

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Het is van belang dat organisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat. Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is een randvoorwaarde voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het leveren van goede zorg vraagt om voortdurend in gesprek te zijn over beleid, uitkomsten en verbetermogelijkheden. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Inzicht geven in kwaliteit is belangrijk voor drie niveaus van verantwoording, namelijk:

- Relatie oudere – professional (bijv. als basis voor keuzes die zij moeten maken);
- Organisatie (t.b.v. leren en ontwikkelen);
- Maatschappelijke context (voor afspraken over financiering en maatschappelijke verantwoording).

Een open houding, benaderbaar zijn en inzicht verschaffen in de manier van werken zijn daarbij vanzelfsprekend. Organisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.

Het jaarlijkse door de organisatie op te stellen kwaliteitsbeeld geeft een beeld van de kwaliteit vanuit de organisatie. Organisaties geven in het beeld weer hoe zij werken aan kwaliteit, waarbij er in ieder geval aandacht is voor de eerste vier bouwstenen. De door hen gebruikte informatie kan bestaan uit verschillende bronnen; dit kunnen ervaringsverhalen zijn, onderzoeken, data uit de bron, etc. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een vooruitblik en een reflectie. De vorm en de opbouw van het kwaliteitsbeeld is vrij.
In 2024 is het cliëntervaring-onderzoek in de wijkverpleging (de PREM) en het cliëntervaring-onderzoek voor cliënten met een Wlz-indicatie nog verplicht.

In 2024 wordt een handreiking ontwikkeld waarin voorbeelden ter inspiratie staan voor het opleveren van een kwaliteitsbeeld. Ook zal in 2024 een nieuwe cliëntervaring-vragenlijst opgesteld worden die vanaf 2025 ingezet kan worden.

Stichting
Bethanië
Waardevol leven