Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Doe-boekje voor het gesprek over goede zorg

Wat vindt u in dit doe-boekje?

1. **Waarom dit doe-boekje?** 3
2. **Het open gesprek** 4
3. **Voorbereiding op het gesprek** 5
   a. Drie stappen om u voor te bereiden
   b. Tips voor tijdens het gesprek
   c. Hulpmiddelen en technologie
4. **Na het gesprek** 13
   a. Ondersteuningsplan
   b. Vervolggesprekken
5. **Continue verbeteren** 14
   a. Kwaliteitsbeeld
   b. Wat als u toch niet tevreden bent?
6. **Tot slot** 15

1. Waarom dit doe-boekje?

Als u zorg nodig heeft, wilt u een zo goed mogelijk leven blijven leiden. Thuis of in een verpleeghuis. Het is belangrijk dat de zorg goed bij u past, bij wat u nodig heeft en hoe u graag wilt leven. Daarbij zijn de mensen om u heen belangrijk, zoals uw eventuele partner en kinderen, uw familie, vrienden en buren.

Om goede zorg te geven, is het belangrijk dat mensen en organisaties goed samenwerken. Verschillende zorg- en welzijnsorganisaties hebben met elkaar afspraken gemaakt. Deze afspraken staan in het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. In dit Generiek kompas staat wat u van de zorg kunt verwachten en wat dit voor u betekent. Het Generiek kompas is bedoeld voor alle mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben. Het maakt niet uit waar u de zorg krijgt: thuis of bij een organisatie. U kunt zorg alleen krijgen, of in een groep. Het maakt niet uit hoe de zorg wordt betaald.

Goede zorg begint met een open gesprek tussen u en de professional. Samen bekijkt u wat nodig is. Besproken wordt hoe de zorg zo goed mogelijk kan aansluiten bij uw behoeften en die van uw naaste (mantelzorger). Natuurlijk kan er verschil zitten tussen wat u wilt en wat er mogelijk is. Met elkaar bespreekt u hoe u de juiste zorg en ondersteuning kunt krijgen.

Dit boekje is een praktische gids. U leest hierin hoe u zich kunt voorbereiden op dit gesprek. U kunt in dit boekje aantekeningen maken. Voor en tijdens het gesprek kunt u opschrijven wat voor u belangrijk is.

In dit boekje gebruiken we het woord **naaste** ook als we **mantelzorger** bedoelen. Een naaste is bijvoorbeeld een partner, familielid, vriend of buur. Sommigen van hen zorgen voor u als mantelzorger.

Een professional is iemand die in de zorg en welzijn werkt. Zoals een verzorgende, verpleegkundige, arts, welzijnswerker, woonbegeleider of psycholoog.

2. Het open gesprek

In het open gesprek kijkt de professional samen met u en uw naasten wat voor u belangrijk is om een zo prettig mogelijk leven te leiden. Vervolgens bespreekt u met elkaar welke zorg en ondersteuning u wilt en nodig heeft. De professional denkt mee over wat mogelijk is.

Tijdens het gesprek luistert iedereen goed naar elkaar. En zijn mensen eerlijk naar elkaar. Uw naasten praten ook mee. Het gesprek over de zorg heeft u vaker dan één keer. Het doel van dit gesprek is dat u de zorg krijgt die u nodig heeft en zelf wilt. Samen met u en uw naasten bekijkt de professional welke zorg u kunt krijgen.

Organisaties en professionals zorgen er samen voor dat zij de juiste zorg en deskundigheid inzetten. Met elkaar bepaalt u welke zorg u nodig heeft. En welke zorg goed past bij u, bij uw situatie en uw leven.

Vragen die aan bod kunnen komen zijn:

- Wat vindt u belangrijk ?
- Wie helpt u bij de zorg?
- Wat wilt u graag zelf blijven doen?
- Waar heeft u hulp bij nodig?
- Wat kan uw naaste voor u betekenen, en welke ondersteuning is daarbij nodig?
- Wat kunnen uw buren of vrienden voor u betekenen?
- Welke professionele zorg is nodig?
- Kan technologie of een hulpmiddel u helpen met uw vraag?

Als er afspraken zijn gemaakt, legt de professional de gemaakte afspraken vast. De professional bespreekt met u wie de afspraken mag lezen. Als de afspraken niet meer goed passen, maakt u nieuwe afspraken. U kunt dus meerdere gesprekken krijgen.

3. Voorbereiding op het gesprek

Wilt u zorg of ondersteuning? Bereid u dan goed voor op een gesprek. Hoe doet u dat? Kijk eerst naar uw eigen wensen. Wat heeft u nodig om u goed te voelen of tevreden te zijn? Hoe kijkt u naar de toekomst? En wat zijn uw verwachtingen?

Het belangrijkste is wat u kunt en wilt. Niet uw beperkingen staan centraal, maar uw wensen en mogelijkheden. Daarna kunt u bespreken hoe beperkingen u belemmeren en welke hulp u nodig heeft om deze op te lossen. Er kan een verschil zijn tussen wat u wilt en wat er mogelijk is. Ook dat wordt besproken. De professional maakt samen met u en uw naasten een goede afweging over welke zorg u kunt krijgen.

Drie stappen om u voor te bereiden

Hieronder geven we drie stappen om u voor te bereiden. Als u naasten heeft, betrek hen dan hierbij.

Stap 1. Wat vindt u belangrijk?
In deze stap bekijkt u wat u belangrijk vindt. Wat wilt u zelf blijven doen en waar heeft u hulp bij nodig?

Denk bijvoorbeeld aan: contact met vrienden en familie, andere mensen ontmoeten, iets nieuws leren, uw huis of de wijk waar u woont, culturele of ontspannende activiteiten of een hobby. Denk ook aan hulp bij het huishouden of bij het aankleden.

Wat wilt u graag? Ik wil graag ...

Wat kunt u zelf? Ik kan zelf ...

Waar wilt u hulp bij? Ik zou graag hulp willen bij ...

Stap 2. Bedenk wat voor u het meest belangrijk is. Maak een top 3.

1

2

3

Stap 3. Vul de onderwerpen van stap 1 en 2 verder in. Probeer zo concreet en duidelijk mogelijk te zijn.

Wat loopt er goed? Wat gaat minder goed?

Wie uit uw omgeving kunt u om hulp vragen?

Waar heeft u daarna toch nog ondersteuning bij nodig?

Waar wilt u graag professionele hulp bij?

Kan technologie of een hulpmiddel u misschien helpen?

Andere zaken?

Tips voor tijdens het gesprek

1. Vraag iemand om bij het gesprek te zijn

Wanneer u naasten heeft, is het belangrijk dat zij bij het gesprek zijn. Zij zijn onderdeel van uw leven en betrokken bij de zorg die u nodig heeft.

U kunt hulp krijgen van een **cliëntondersteuner**. Dit is iemand die onafhankelijk is en u kan helpen en adviseren bij het regelen van zorg en ondersteuning. U kunt bij uw gemeente of uw zorgverzekeraar vragen om een cliëntondersteuner. Deze hulp is gratis.
Op de website https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning vindt u een cliëntondersteuner in uw gemeente.

2. Schrijf mee of laat een ander dat doen

Tijdens een gesprek wordt vaak veel besproken. Soms is het lastig alles te onthouden. Daarom is het handig zelf mee te schrijven. U kunt ook iemand anders vragen dit te doen, zoals een familielid. Wat ook kan: neem het gesprek op met een recorder of een app op uw telefoon. Vraag wel eerst toestemming aan de persoon met wie u het gesprek heeft. Meestal is dit geen probleem, want die ander begrijpt dat het lastig is om alles te onthouden.

3. Stel gerust al uw vragen

Het is belangrijk dat u tijdens dit gesprek alles bespreekt wat voor u belangrijk is. U heeft zich voorbereid, maar tijdens het gesprek kunnen nieuwe vragen of gedachten opkomen. Aarzel niet om die te benoemen. Stel vragen als u iets niet begrijpt, of als iets wordt gezegd dat volgens u niet klopt.

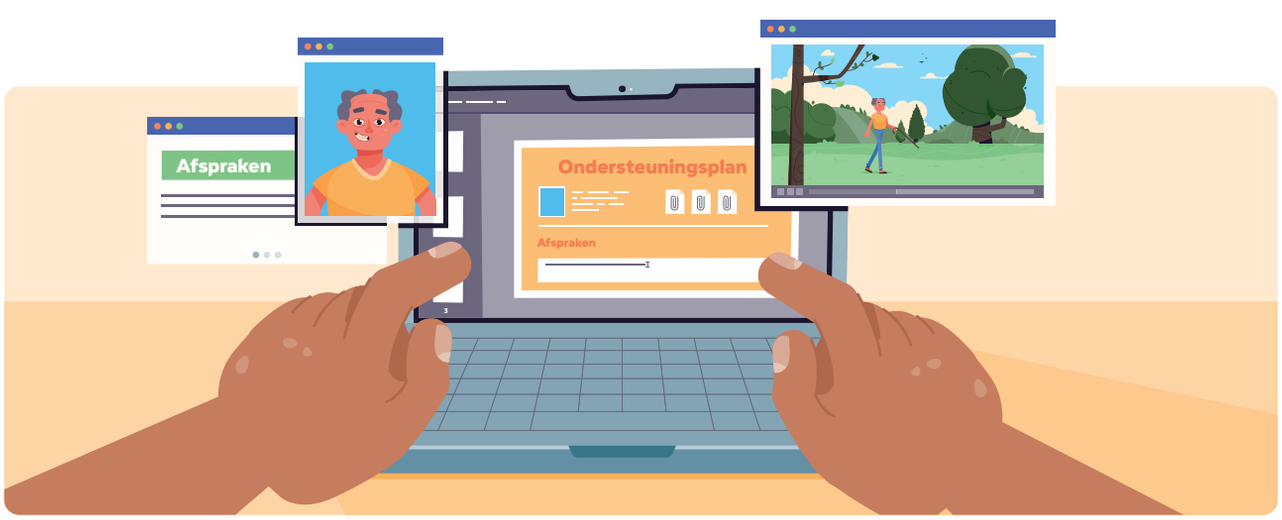
Goed om te weten: er volgen altijd meer gesprekken. Heeft u zelf nog vragen, dan kunt u altijd een nieuw gesprek aanvragen.

4. Laat ook uw naasten aan het woord

Een open gesprek draait om elkaar begrijpen. Iedereen is hierin gelijkwaardig. Luister daarom goed naar elkaar. En geef ook uw naasten de kans om hun verhaal te vertellen. Iedereen kijkt op zijn manier naar situaties.

5. Vraag aan het eind van het gesprek wanneer u het verslag kunt verwachten.

Als er afspraken zijn gemaakt, schrijft de professional die op. De afspraken komen in uw ondersteuningsplan.



Hulpmiddelen en technologie

Soms worden afspraken gemaakt over het gebruik van hulpmiddelen en technologie. Er zijn steeds meer mogelijkheden op dat gebied. Bij hulpmiddelen kunt u denken aan:

- Praktische hulpmiddelen voor het huishouden, zoals een flesopener
- Rolstoel of scootmobiel
- Aangepaste meubels, zoals bedden, keukens en tafels
- Hulpmiddelen voor het lopen, zoals krukken of een rollator

TIP!

Kijk voor betrouwbare informatie over hulpmiddelen op https://www.hulpmiddelenwijzer.nl/ of https://www.zorgvannu.nl/

Bij technologie kunt u denken aan:

- Beeldbellen voor zorg op afstand
- Thuismonitoring, bijvoorbeeld bij diabetes of hoge bloeddruk
- Medicijndispenser
- Oogdruppelaar
- Elektrische aantrekhulp voor steunkousen
- Slimme bedmat die bewegingen herkent
- Slimme kalenderklok voor dagstructuur

Kijk voor betrouwbare informatie en voorbeelden van zorgtechnologie op https://www.zorgvoorbeter.nl/thema-s/digitale-zorg/zorgtechnologieen (onder ‘thema’s/digitalezorg’) of https://www.zorgvannu.nl

4. Na het gesprek

Afspraken komen in een ondersteuningsplan. U mag het ondersteuningsplan lezen. U kunt het ook met uw naasten bespreken. Met de professional spreekt u af wie uw ondersteuningsplan mogen lezen.

Het ondersteuningsplan

In het ondersteuningsplan staan de volgende punten:

- Wat u wilt en zelf kunt doen
- Welke hulp u krijgt van uw partner, familie of anderen
- Waar u professionele hulp bij nodig heeft
- Hoe vaak en wanneer u deze hulp krijgt
- Welke doelen de zorg of ondersteuning hebben

Vervolggesprekken

Belangrijk om te weten: de afspraken kunnen worden aangepast als uw situatie verandert. Dit gebeurt in overleg. Er zal regelmatig een vervolggesprek zijn, om te kijken de afspraken nog kloppen en aansluiten bij uw behoeften en die van uw naasten.

5. Continu verbeteren

Organisaties hebben in het Generiek Kompas afspraken gemaakt over wat goede zorg voor hen betekent. Om goede zorg te geven, moeten de organisaties laten zien wat ze doen om het werk te verbeteren. Dit laten ze niet alleen zien aan de medewerkers, maar ook aan u en de mensen om u heen. Dan kunt u namelijk een keuze maken voor zorg die goed past bij u en uw situatie.

Kwaliteitsbeeld

Organisaties beschrijven jaarlijks in een kwaliteits-beeld welke kwaliteit ze leveren en hoe ze de kwaliteit verbeteren. Ze gebruiken hiervoor verhalen van u en uw naasten, maar ook de resultaten van onderzoeken. In het kwaliteitsbeeld staat wat ze hebben gedaan, hoe ze dat hebben gedaan en wat er beter kan. Voor het kwaliteitsbeeld spreekt de organisatie ook met de cliëntenraad. Iedereen kan het kwaliteitsbeeld bekijken.

Daarnaast meten organisaties wat u en uw naasten vinden van de zorg. Dit doen zij met een ervaringsmeting. Doe hieraan mee, want dit helpt om de zorg te verbeteren.

Wat als u toch niet tevreden bent?

Zorg is altijd maatwerk en blijft mensenwerk.
Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg of ondersteuning. Probeer dit eerst met de professional zelf te bespreken. Professionals willen graag leren en hun zorg verbeteren. Ze denken na over wat ze doen, waarom ze dat doen en of het anders kan. Met uw feedback helpt u hen verder.
U kunt ook de cliëntenraad van de organisatie die u zorg biedt om hulp vragen.

Klachtencommissie
Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van de organisatie die u zorg biedt. U kunt dit doen met hulp van iemand anders, zoals uw mantelzorger of naaste of een onafhankelijke cliëntondersteuner.

6. Tot slot

Het Generiek kompas is gemaakt door veel verschillende organisaties. Zorgorganisaties, organisaties van cliënten en mantelzorgers, welzijnsorganisaties en organisaties van professionals en de verzekeraars. De organisaties die met elkaar het kompas hebben ingediend zijn:

ActiZ • ANBO-PCOB • BPSW • BVKZ • Koepel van Gepensioneerden • LOC Waardevolle zorg • MantelzorgNL • NCZ • NIP • NOOM • Sociaal Werk Nederland • SOMNL • SPOT • V&VN • Verenso • VWS • ZN • Zorgthuisnl

Meer informatie: **www.zorginzicht.nl**