

Ik doe mee!

Cliëntenraad en het nieuwe Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

KansPlus
Dorien Kloosterman

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**



Inhoud presentatie

- Aanleiding nieuwe kwaliteitskader
- Inhoud kwaliteitskader
- Rol cliëntenraden en verwantenraden bij kwaliteitskader
- Het kwaliteitsrapport
- Bespreken kwaliteitsrapport
- Externe visitatie
- Terugkoppeling door cliëntenraad aan de achterban
- Vragen

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl



Dorien Kloosterman

- Sinds 1988 werkzaam bij Ouderverenigingen
- Sinds 2017 werkzaam als senior beleidsmedewerker t.b.v. de kwaliteitsagenda
- Adviseur Naar-Keuze

-
- Zus van Anja
 - Bewindvoerder
 - Gemeenteraadslid

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Doel kwaliteitskader

- Het geeft cliënten/ familie duidelijkheid over wat ze mogen verwachten van de zorg (toegespitst op de Wlz).
- Het helpt medewerkers om de zorg voortdurend te verbeteren.
- Het is richtinggevend, zodat het leidinggevenden helpt te sturen op kwaliteit.
- Het maakt duidelijk hoe zorgaanbieders het zicht op kwaliteit kunnen gebruiken voor externe verantwoording.

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Drie bouwstenen en een kwaliteitsrapport

- Bouwsteen 1 De zorg die de cliënt nodig heeft
- Bouwsteen 2 De mening over de zorg die de cliënt krijgt
- Bouwsteen 3 De begeleiders praten over hun werk
- Kwaliteitsrapport waarin 3 vragen worden beantwoord
 - Wat gaat goed?
 - Wat kan beter?
 - En hoe gaan we dat verbeteren?

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Waarover en voor wie?

Alle gehandicaptenzorg binnen **de Wlz (Wet langdurige zorg)**

- ☐ Zorg binnen woonlocaties of 'zorg in de wijk' rond steunpunten (minimaal 4 dagen per week zorg);
- ☐ Integrale zorg en ondersteuning: rond wonen, dagactiviteiten en behandeling;
- ☐ Wlz-zorg in iemands eigen woning via een 'volledig pakket thuis'. Morgenlijk wordt reikwijdte verruimd met MPT ('modulair pakket thuis') en/of met zorg via een Pgb.

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Sinds wanneer?

In 2016 hebben 24 organisaties meegedaan in een proftuin en geëxperimenteerd met het vernieuwend kwaliteitskader. Sinds 2017 is het vernieuwend kwaliteitskader van kracht tot ten minste 2022.

Landelijk stuurgroep ingesteld waar ook cliëntenorganisaties deel van uit maken, ontwikkelagenda, bijstellen, in 2019 is een evaluatieonderzoek gepland.

Ik doe
mee!

**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Voor wie?

- 100.000 mensen hebben Wlz-indicatie gehandicaptenzorg. 80.000 mensen maken gebruik van de Wlz-indicatie
- 75 % heeft een verstandelijke beperking
- 25 % heeft een complexe meervoudige beperking

Ik doe
mee!

**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl



Complexe zorgvragen:

- Mensen met ernstig-meervoudige beperkingen;
- Mensen met niet-aangeboren hersenletsel;
- Mensen die naast een verstandelijke beperking ernstige psychiatrische problemen hebben;
- Mensen met lichamelijke beperkingen die uitgebreide verzorgings- en verplegingsbehoeften hebben;
- Oudere mensen met beperkingen die langer leven door betere medische zorg en intensieve begeleiding en verzorging nodig hebben.

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Uitgangspunten Wlz in de wet

- Dat de geboden zorg ondersteunend is aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt.
- Dat de cliënt een **persoonlijk arrangement** krijgt dat is afgestemd op **eigen behoeften**.
- Dat de zorgaanbieder verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning.
- Dat betrokken en vakbekwame zorgverleners een belangrijke basis zijn van kwaliteit.
- **Dat blijvende betrokkenheid van verwanten onmisbaar is bij alle ondersteuning.**

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Gezamenlijke visie is verwoord

- Cliënten/ verwanten hebben regie
- Zorg draagt bij aan de kwaliteit van bestaan
- Beroepskrachten ondersteunen cliënt bij invulling eigen leven
- Kwaliteit komt tot stand in samenspraak (dialoog) tussen zorgverlener en cliënt (familie)
- Aan kwaliteit wordt invulling gegeven op cliëtniveau d.m.v.. maatwerk

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl



Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Bouwsteen 1

De zorg die de cliënt nodig heeft

- Persoonlijk ondersteuningsplan/ zorgplan heel belangrijk
- Individueel en op maat
- Worden afspraken nagekomen?
- Is het nodig dat afspraken worden aangepast?
- Het persoonlijk ondersteuningsplan is actueel en kan de cliënt/ familielid altijd inzien.

Ik doe
mee!

**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Bouwsteen 2

Jouw mening over de zorg die de cliënt krijgt

- Eens per drie jaar onderzoek wat de cliënt/ familie vindt van de zorg die wordt geboden?
- Organisaties leren hoe de de zorg verbeterd kan worden
- Worden gebruikt in het kwaliteitsrapport
- 10 methoden geselecteerd door commissie wijze mensen die gebruikt kunnen worden. Dat wordt ook wel de kwaliteitswaaier genoemd

Ik doe
mee!

**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Cliëntervaringsinstrumenten 2017-2019:

- POS (Arduin)
- Cliënten over kwaliteit (LSR)
- Ben ik tevreden? (Van Biene)
- Quality Cube (Wil Buntinx)
- Dit vind ik ervan! 2.0 (Platform Siza, Cordaan en Philadelphia e.a.)
- Cliëntervaringsonderzoek (Customeyes)
- Onze cliënten aan het woord (Ipso Facto)
- Mijn Mening (De Hondsborg)

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Vragenlijst

Kaarten met onderwerpen



Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl



Ik doe mee!

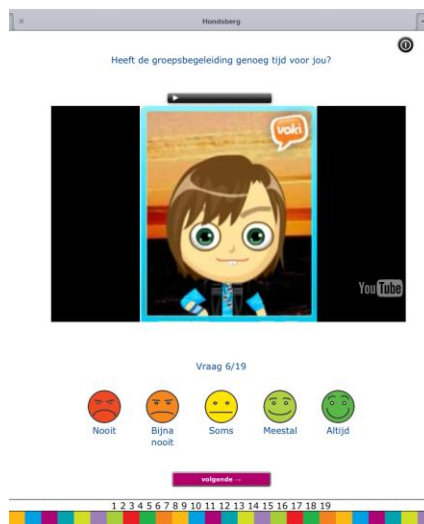
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl



Ik doe mee!

**Samen
sterk voor
kwaliteit**



Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Bouwsteen 3

De begeleiders praten over hun werk

- De begeleiders praten samen over hun werk (teamreflectie)
- Minstens eenmaal per jaar
- Geven begeleiders de afgesproken zorg?
- Gaan zij respectvol om met de cliënt?
- Hoe staat het met de veiligheid?
- Hebben alle medewerkers de juiste opleiding?
- Is er extra scholing nodig?
- Van dit gesprek wordt een verslag geschreven waarin staat wat er goed gaat en wat moet worden verbeterd

Ik doe mee!

**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Kwaliteitsrapport

In de kwaliteitsrapportage worden 3 vragen beantwoord:

- Wat gaat goed?
- Wat kan beter?
- En hoe gaan we dat verbeteren?

Ik doe mee!

**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Daarna...

- Rapport wordt besproken met het management, **de cliëntenraad**, de ondernemingsraad
- Het rapport wordt ook besproken met twee of meer deskundigen buiten de organisatie. Dat gebeurt minstens eens in de twee jaar, maar mag elk jaar
- Het rapport wordt gebruikt om met de Inspectie (IGJ) en het zorgkantoor te praten
- Het rapport moet klaar zijn, en besloten voor 1 juni volgend op het jaar waarover het rapport gaat.
- Dus het rapport over de zorg van 2017 moet op 1 juni 2018 besproken zijn met de deskundigen en helemaal klaar zijn.

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Samenstelling rapport

- Bouwsteen 1 de afspraken met de cliënt; afgesproken zorg (uitvoering van het zorgplan)
- Bouwsteen 2 de ervaringen van de cliënten over de verleende zorg (vragenlijsten die zijn ingevuld door cliënten en/of verwanten) uit de waaier cliëntervaringsinstrumenten.
- Bouwsteen 3 de teamreflectie (op welke manier spreekt het team over eigen handelen en reflecteert daarop).

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

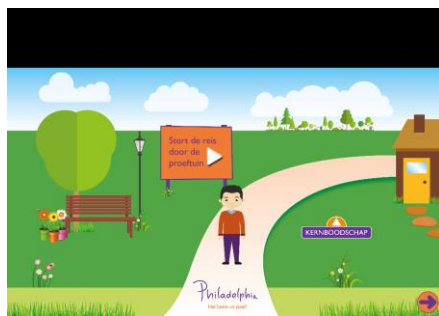
De praktijk

- Hoe bereidt de cliëntenraad zich voor op het lezen van het rapport?
- Welke cliëntenraden/ verwantenraden zijn in 2016/ 20-17 betrekken geweest bij de bespreking van het kwaliteitsrapport omdat de organisatie proeftuin was?
- Wat waren de ervaringen?
- Welke cliëntenraden zijn betrokken geweest bij de externe visitatie.
- We kijken naar een voorbeeld....

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

<https://philadelphia-kwaliteitsrapport.nl/>



Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Actie 5.1.1. van Kwaliteitsagenda

- Training voor 20 cliëntenraden in 2018 over kwaliteitskader
- Opleiden en instellen pool van 10 ervaringsdeskundigen (Wlz-cliënten en verwanten) waar beroep op gedaan kan worden in kader van externe visitatie.
- Deelname aan 15 externe visitaties in duo's (cliënt en verwant) in 2018/2019.
- Wie heeft er belangstelling?

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Nieuwe website www.meepraten.net

- speciaal voor cliëntenraden/ verwantenraden en familieverenigingen
- Over het werk van de raad/ familievereniging
- Over je rol als raadslid bij thema's als veiligheid, financiering van de zorg, ondersteuningsplan en cliëntdossier, vrijheidsbeperking maar ook bij

Kwaliteit en het kwaliteitskader

Ik doe mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

home kennis forum leden hulp zoeken Q Inloggen | aanmelden

Praat je mee?

Kennissplatform voor cliëntenraden, verwantenraden en familieverenigingen.
Voor het vinden van informatie en het delen van kennis en ervaringen.

Toon informatie voor ▾

- ☒ iedereen
- ☐ cliëntenraden / verwantenraden
- ☐ familieverenigingen

Kennis

Tijdelijke invulling in afwachting van een definitieve tekst of afbeelding. Deze tekst kan bewerkt worden.

Naar kennis →

Forum

Tijdelijke invulling in afwachting van een definitieve tekst of afbeelding. Deze tekst kan bewerkt worden.

Naar forum →

De instellingen voor uw account Live zijn verouderd.

Doorontwikkeling kwaliteitsagenda

- In 2015-2016 voor 24 proeftuinen. Daar hebben we van geleerd. Vanaf 1 januari 2017 geregistreerd bij het zorginstituut. Het vernieuwend kwaliteitskader is het kwaliteitsinstrument voor de gehandicaptenzorg. Nu voor alle zorgaanbieders die zorg in natura leveren.
- In 2018 wordt gekeken of het kwaliteitskader ook voor MPT en PGB aanbieders kan worden ingezet. Dat is de nadrukkelijke wens van de overheid.

Ik doe mee!

**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl

Vragen of aanmelden voor training

Dorien Kloosterman
beleidsmedewerker langdurige zorg

D.kloosterman@kansplus.nl

Tel 06 46291032



Ik doe
mee!
**Samen
sterk voor
kwaliteit**

Wil je ook jouw verhaal vertellen? Ga dan naar www.ikdoemee.nl