

Het kwaliteitsmodel

Verder bouwen aan waardevolle zorg

In het kort

In de praktijk heeft u met dagelijkse dilemma's te maken: u wilt uw patiënten¹ een waardig levenseinde en diens naasten een waardig afscheid bieden; daarnaast heeft u zich te houden aan regels en registraties. Als het goed is, ondersteunen deze regels en registraties goede zorg. Soms staan ze op gespannen voet met 'de laatste wensen' voor zorg en overlijden.

Uw patiënten en hun naasten hebben ieder hun eigen, unieke verhaal. Daaraan wilt u recht doen. Maar u wilt wél kunnen borgen en aantonen dat er over de hele linie optimale kwaliteit van zorg geleverd wordt. Met PREZO Hospicezorg bieden wij u een denk- en werkmodel dat kijkt naar de optimale kwaliteit die ertoe doet. De zorgkwaliteit die u bereikt door de waarden, wensen en behoeften van alle betrokkenen op elkaar af te stemmen.

PREZO Hospicezorg helpt u om te werken aan **multidimensionele zorg** en **kwaliteitsbewustzijn**. En om externe verantwoording af te leggen. Bij PREZO Hospicezorg gaat het over het werken met **waarden**, **regels** en **dilemma's**. Dat doet u aan de hand van (werelden van) perspectieven. PREZO Hospicezorg helpt u om dat **gestructureerd** en op een **cyclische, methodische manier** te doen.

Hoe dat precies in zijn werk gaat, leest u in dit kwaliteitsmodel. Met PREZO Hospicezorg wordt werken aan kwaliteit waardevol en inspirerend. Met als resultaat: optimaal patiëntgerichte zorg en ondersteuning.

¹ Overal waar 'patiënten' staat, kan ook 'gasten' gelezen worden; we houden hier de terminologie van het Kwaliteitskader Palliatieve zorg Nederland aan.

Inhoud

Wat is PREZO?	4
Deel A: Methodisch werken aan hospicezorg	5
De kern van PREZO Hospicezorg	6
Iedere dag een beetje beter	11
Deel B: De waardenset	13
Waarde Uniek	15
Waarde Comfortabel	16
Waarde Gastvrij	17
Waarde Deskundig	18
Waarde Veilig	19
Waarde Betrouwbaar	20
Het vervolg	21
Bijlage 1 Begrippen	24
Bijlage 2 Vergelijkende basislijst	26

Wat is PREZO?

PREZO is een kwaliteitsmodel voor mensen en organisaties die actief zijn in de langdurige zorg. PREZO is er voor iedereen die menselijke en persoonlijke zorg wil leveren en die kwaliteit ziet als een dynamisch begrip. Iets waar u als zorgprofessional en zorgorganisatie elke dag weer, met elkaar, aan werkt.

Waarom PREZO?

Met PREZO heeft u een kwaliteitsmodel in handen dat al sinds 2008 zijn dienst bewijst. U geeft er persoonsgerichte zorg en kwaliteitsbewustzijn actief en duurzaam mee vorm binnen uw organisatie. Vanuit de dagelijkse geleefde en gemeten werkelijkheid krijgt u een meervoudig beeld van de kwaliteit in uw zorgorganisatie.

PREZO is **optimaal patiënt- en sectorgericht**. De interactie met en beleving van patiënten vormt de kern van het denk- en werkmodel voor kwaliteit voor de hospicezorg. In de dagelijkse zorgpraktijk werken zorgprofessionals samen met patiënten en hun naasten om te komen tot optimale kwaliteit. PREZO erkent dat die dagelijkse zorgpraktijk complex kan zijn. Het ervaren van, kijken naar en nadenken over zorg is in wezen subjectief; juist dat maakt het complex. Met PREZO heeft iedereen binnen uw zorgorganisatie een **praktisch hulpmiddel** in handen om daar op een toegankelijke en werkbare manier mee om te gaan.

Het resultaatgerichte kwaliteitsmodel biedt u **structuur**. Met PREZO kunt u de omslag maken van denken vanuit randvoorwaarden, structuren, processen en protocollen, naar het denken vanuit waarden en het resultaat voor de patiënten in de praktijk. Werken met PREZO leidt tot een **continu proces** van leren in en reflecteren op de dagelijkse praktijk én een optimaal patiëntgerichte zorg en ondersteuning.

Voorop staat dat het werken aan kwaliteit waarde toevoegt voor alle betrokkenen bij de zorgverlening én inspirerend is. Dat zijn belangrijke uitgangspunten van deze manier van denken en werken. PREZO verenigt beide aspecten.

Met PREZO bouwt u verder aan waardevolle zorg!





B

De waardenset

Waarden



Uniek

De patiënt ontvangt persoonsgerichte zorg en voert, naar eigen wens, zoveel mogelijk de eigen regie in de laatste levensfase.



Deskundig

De patiënt ervaart passende en deskundige aandacht, zorg, behandeling en begeleiding.



Comfortabel

De patiënt voelt zich comfortabel en ervaart de hoogst mogelijke kwaliteit van leven en sterven.



Veilig

De patiënt voelt zich veilig in relatie tot zijn omgeving.



Gastvrij

De patiënt en zijn naasten voelen zich thuis.



Betrouwbaar

De patiënt mag er op vertrouwen dat zorgverleners en de organisatie doen en nakomen wat is afgesproken.



Waarde

De patiënt voelt zich comfortabel en ervaart de hoogst mogelijke kwaliteit van leven en sterven.

Aansluitende waarden

Prettig voelen, welbevinden

Comfortabel

Wereld van de patiënt en naasten

Wat betekent de waarde voor de patiënt en hoe komt dit in dialoog tot uitdrukking?

- Ik heb regie over mijn zorg en kan zelf bepalen hoe deze eruit ziet en welke naasten en zorgverleners daarbij betrokken zijn;
- Zorgverleners en vrijwilligers spreken mij aan zoals ik dat prettig vind en heb afgesproken;
- Ik word uitgenodigd aan te geven wat en wie voor mij van waarde is en welke waarden, wensen en behoeften in deze periode van leven en sterven voor mij belangrijk zijn bij het maken van keuzes;
- Ik ervaar respect voor de door mij gewenste mate van openheid en eerlijkheid in de informatievoorziening, de gewenste manier van besluitvorming en het delen ervan;
- Ik ervaar dat mijn culturele achtergrond wordt herkend en erkend, verkend en gerespecteerd gedurende mijn laatste levensfase;
- Ik heb een actueel en voor mij herkenbaar (individueel en vier-dimensioneel) zorgplan dat in samenspraak met mij of (op termijn) met mijn naasten is opgesteld en zo nodig wordt bijgesteld.

Wereld van de zorgverlener en vrijwilliger

Welke ondersteuning is geleverd?

- Wij bieden liefdevolle zorg met respect voor de autonomie van de patiënt en stemmen die af op de eigenheid en de kwaliteit van leven en sterven, zoals de patiënt deze voor zichzelf definieert of ervaart. Zorg wordt alleen geboden wanneer de patiënt en naasten bereid zijn deze te accepteren;
- Wij gaan met de patiënt en diens naasten een relatie aan gebaseerd op wederzijds respect, integriteit en waardigheid. De omgeving waarin zorg wordt geboden is dusdanig ingericht dat de patiënt zich gezien en gehoord voelt;
- Wij stemmen de zorg af op de (inter)persoonlijke, culturele en levensbeschouwelijke waarden, normen en behoeften rondom leven, ziek zijn en sterven van de patiënt en diens naasten;
- Wij hebben oog voor de impact die confrontatie met de naderende dood kan hebben voor de patiënt en diens naasten en zijn hierin nabij;
- Wij komen gemaakte afspraken uit het individueel zorgplan na, evalueren deze en stellen deze zo nodig, in overleg met de patiënt en zijn naasten, bij.

Wereld van de organisatie

Het realiseren van de waarde blijkt uit:

- Onze organisatie levert zorg op basis van de best beschikbare evidence en we behandelen symptomen volgens geldende richtlijnen en inzichten, waarvan wij op grond van kennis en kunde gefundeerd kunnen afwijken en waarbij behandeling is afgestemd op de individuele patiënt; dit evalueren wij en stellen dit zo nodig, in overleg met de patiënt en zijn naasten, bij;
- Onze organisatie heeft zicht op mogelijke dilemma's en risico's ten aanzien van de invulling van de waarde comfortabel. Bespreking hiervan vindt plaats en afspraken zijn vastgelegd;
- Onze organisatie garandeert de aanwezigheid³ van verpleegkundige zorg 24 uur per dag, zeven dagen in de week.

³ In extramurale setting (voor gespecialiseerde thuiszorgteams) geldt dat beschikbaarheid van verpleegkundige zorg 24/7 vereist is, mits aangetoond kan worden dat voor de acute fase 24/7 aanwezigheid van verpleegkundige zorg georganiseerd kan worden.

Het vervolg

Wilt u daadwerkelijk met PREZO Hospicezorg aan de slag binnen uw organisatie, dan hebben we een aantal hulpmiddelen voor u. Om van te leren, mee te oefenen en het gedachtengoed écht te laten landen. Zodat iedereen straks weet wat werken volgens PREZO Hospicezorg inhoudt – en het ook belangrijk vindt om te dóen.

Training

Hoe kunt u zelf met PREZO Hospicezorg aan de slag binnen uw organisatie? Wij verzorgen trainingen op maat zodat wij optimaal aansluiten bij de leer- en ontwikkelbehoefte binnen uw organisatie. Zo geven wij in de training ‘Werken met PREZO Hospicezorg’ uitleg, **inspiratie en concrete handvatten** voor in uw dagelijkse praktijk. De training is er voor iedereen die betrokken is bij de zorg aan uw patiënten en die zich het gedachtengoed en de aanpak van PREZO Hospicezorg eigen wil maken. **Interactief en praktijkgericht.**

Heeft uw organisatie nog een andere ontwikkelbehoefte? Wij kijken samen met u naar uw behoefte en kiezen de juiste training of maken deze op maat voor uw organisatie.

Audit

Bent u benieuwd wat u kunt verwachten als u een audit laat uitvoeren? Wilt u uw organisatie laten monitoren op werken met PREZO Hospicezorg, het leren en ontwikkelen in uw organisatie vanuit het PREZO Hospicezorg gedachtengoed aanjagen en in aanmerking komen voor een keurmerk? Informeer bij Perspekt wat u van een audit kunt verwachten en vraag er één aan.

‘Door het doorlopen van het auditproces van PREZO Hospicezorg hebben we nog bewuster stilgestaan bij de waarden waar we voor staan in de zorg voor onze gasten en naasten.’

Liesbeth van Tongeren, coördinator kwaliteitszorg Hospice Dôme

PREZO Hospicezorg documentatie

Dit kwaliteitsmodel beschrijft het gedachtengoed van PREZO Hospicezorg. Het vormt een samenhangend geheel met de **wegwijzer PREZO Hospicezorg**, waarin de auditmethodiek en het audittraject worden beschreven.

Contact

Neem voor uw gewenste vervolg op dit kwaliteitsmodel contact op met Perspekt.

(030) 273 94 58
info@perspekt.nu
www.perspekt.nu





Uitgave

Stichting Perspekt, Utrecht

Ontwerp en opmaak

Patrick Pluijlaar, Houten

Druk

De intellectuele eigendomsrechten op PREZO Hospicezorg behoren toe aan Stichting Perspekt.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Perspekt.

PREZO Hospicezorg is een doorontwikkeling van PREZO Hospicezorg (2015). Het is door Perspekt ontworpen in samenwerking met Associatie Hospicezorg Nederland (AHZN).

PREZO is ontwikkeld voor de branches:

- Verpleging, Verzorging & Thuiszorg
- Hospicezorg
- Dementie op Jonge leeftijd
- Roze Zorg
- Hulp bij het Huishouden

Ook bieden wij aan:

- PREZO Care

PREZO is het denk- en werkmodel van Stichting Perspekt

(030) 273 94 58

info@perspekt.nu

www.perspekt.nu

Bezoekadres

Oudlaan 4

3515 GA Utrecht

Postadres

Postbus 9696

3506 GR Utrecht