



Kwaliteitssysteem voor Verantwoorde zorg en Verantwoord ondernemerschap

prezo

verpleging,
verzorging
& thuiszorg

2017



perspøkt
kwaliteit in zorg

Colofon

Uitgave

Stichting Perspekt, Utrecht

Ontwerp en opmaak

Het Lab ontwerp + advies, Arnhem

Druk

De intellectuele eigendomsrechten op PREZO Verpleging, Verzorging & Thuiszorg (VV&T) 2017 behoren toe aan Stichting Perspekt. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Perspekt.

PREZO VV&T 2017 (juli 2017) is ontwikkeld door een projectteam bestaande uit mevrouw C. Bekker (auditcoördinator Perspekt), mevrouw S. Stadhouders (auditcoördinator Perspekt) en mevrouw H.N. van den Berg (directeur/bestuurder Perspekt) met bijdragen van een klankbordgroep met branchedeskundigen. Het kwaliteitssysteem is vastgesteld door mevrouw H.N. van den Berg (directeur/bestuurder Perspekt).

Inleiding

PREZO Verpleging, Verzorging en Thuiszorg 2017 is een prestatiegericht kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg dat helpt te sturen op Verantwoorde zorg en Verantwoord ondernemerschap.

PREZO Verpleging, Verzorging & Thuiszorg (VV&T) 2017 is gebaseerd op een hedendaagse visie op kwaliteitstoetsing, op vigerende wet- en regelgeving, branchenormen en op het vernieuwde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (januari 2017). PREZO staat voor PREstaties in ZOrg.

Het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017 is een hulpmiddel voor organisaties om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren en te borgen. PREZO VV&T 2017 beschrijft waar de cliënt op mag rekenen zonder gedetailleerd uit te werken wat medewerkers of organisaties moeten doen om dat resultaat te bereiken. Belangrijk voor het realiseren van het resultaat c.q. de prestatie, is het voeren van het goede gesprek met de cliënt, zijn familie en alle andere betrokkenen. In dit gesprek gaat het over de waarden die voor de cliënt belangrijk zijn en de wijze waarop afgestemde, persoonsgerichte zorg geboden kan worden. Op basis van deze gesprekken worden passende afspraken gemaakt over de invulling van de persoonsgerichte zorg.

De opbouw van het kwaliteitssysteem is als volgt:

- ◆ De **toelichting** beschrijft de achtergrond en het kader van het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017.
- ◆ Het **intermezzo** beschrijft het methodisch handelen als basis voor het realiseren van de prestaties.
- ◆ De **gebruiksaanwijzing** is bedoeld voor degenen die in de praktijk met het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017 aan de slag gaan.
- ◆ Ten slotte volgt de **prestatieset** met waarden en de bijbehorende prestaties die geleverd worden aan de cliënt. De prestatieset is onderverdeeld in drie groepen prestaties: vier prestaties voor de *Domeinen* van kwaliteit van leven, drie prestaties voor de *Pijlers* die deze resultaten voor de cliënt dragen en vier prestaties voor de ondersteunende *Voorwaarden* op het gebied van professionele medewerkers en een professionele organisatie.

Inhoud

Inleiding	3
Toelichting	5
Intermezzo	10
Gebruiksaanwijzing	12
Begrippen	17
Domeinen	18
Pijlers	23
Voorwaarden	27

Prestatie D3 Mentaal welbevinden

Prestatie	De cliënt ervaart voldoende ondersteuning bij de invulling van zijn levensvragen en heeft een zinvolle tijdsbesteding.
Aanvullende waarden	Uniek, respect, erkenning, gezelligheid
Dialogoog met de cliënt leidt tot persoonsgerichte zorg	<p>Wat betekent de waarde voor de cliënt?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik voel mij ondersteund in mijn levensvragen ten aanzien van thema's als verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en de invulling van de laatste levensfase; • Ik kan aangeven wat mijn wensen zijn t.a.v. het levenseinde (comfort, pijnbestrijding, vocht en voeding, beademing, ziekenhuisopname) en er zijn concrete afspraken gemaakt; • Er is respect voor mijn identiteit; • Ik kan mijn leven leiden zoals dat bij mij past; • Er is aandacht voor betekenisvolle gebeurtenissen in mijn leven en de daarbij behorende emoties; • Geestelijke ondersteuning is voor mij en mijn naasten bereikbaar; • Ik word aangesproken zoals ik dit wens; • Ik word ondersteund in het omgaan met een veranderd toekomstperspectief; • Ik ervaar ruimte om te genieten, plezier te hebben en dit te uiten binnen mijn mogelijkheden; • Ik kan naar keuze deelnemen aan sociale, culturele en bewegingsactiviteiten; • Mijn tijdsbesteding is zinvol en passend bij mijn financiële middelen.
Professioneel handelen van medewerker en organisatie	<p>Welke ondersteuning wordt geleverd?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij bieden een breed scala aan sociale, culturele en bewegingsactiviteiten zowel individueel als in groepsverband*; • Onze professionals en vrijwilligers begeleiden deze activiteiten*; • Wij werken samen met voorzieningen buiten de organisatie (sociale kaart) en sluiten aan bij de interesse, hobby's en het sociale leven van de cliënt; • Wij bieden passende ondersteuning bij levensbeschouwelijke vraagstukken en omgaan met veranderd toekomstperspectief; • Wij regelen, op verzoek van de cliënt of naasten, geestelijke ondersteuning; • Wij zijn in staat om veranderd en onbegrepen gedrag te duiden of adequate hulp in te schakelen; • Wij signaleren potentiële risico's voor het verlies van zingeving zoals vergeetachtigheid, somberheid, depressie, stemmingswisselingen en onbegrepen gedrag, geven hier opvolging aan en schakelen zo nodig een expert in; • Wij geven invulling aan de zorg voor het levenseinde.
Uitkomsten persoonsgerichte zorg	<p>Het realiseren van de prestatie blijkt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onze cliënten geven blijk van tevredenheid t.a.v. een zinvolle tijdsbesteding; • Onze cliënten geven blijk van tevredenheid t.a.v. geestelijke ondersteuning; • (Potentiële) risico's (vergeetachtigheid, depressie, sociaal isolement, onbegrepen gedrag e.d.) zijn in beeld en worden adequaat opgevolgd; • Wij geven adequate opvolging aan onbegrepen gedrag; • Wij maken ethische vraagstukken (reanimatie, euthanasie, palliatieve sedatie, e.d.) bespreekbaar en geven de cliënt en medewerker passende ondersteuning.

Met een * aangemerkte omschrijving is minder van toepassing in de thuiszorg.