

# Samen leren en verbeteren met mijnkwaliteitvanleven.nl

De vragenlijst van Mijnkwaliteitvanleven.nl maakt kwaliteit van leven bespreekbaar en meetbaar. Het is een praktische werkvorm om op een gestructureerde manier de persoonlijke situatie van mensen in beeld te krijgen.

Cliënten die in staat zijn hun eigen oordeel te geven, brengen aan de hand van de vragen hun eigen situatie in beeld. Zelfstandig of met hulp van iemand uit de omgeving. Voor mensen die niet (meer) in staat zijn hun eigen situatie te verwoorden, is de observatiemethode beschikbaar.

Het gebruik van de vragenlijst van Mijnkwaliteitvanleven.nl is een goede voorbereiding op een gesprek over passende zorg en ondersteuning. Na afloop ontvangt men een persoonlijk overzicht met de uitkomsten.

- De vragenlijst sluit, zowel qua inhoud als qua gebruik, aan bij de uitgangspunten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- De vragenlijst kan binnen de bestaande werkprocessen van de V&V-sector toegepast worden.
- De zorgorganisatie ontvangt periodiek een gebundelde rapportage van anonieme uitkomsten.
- De uitkomsten maken zichtbaar wat de zorg bijdraagt aan de kwaliteit van leven van cliënten.

## Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

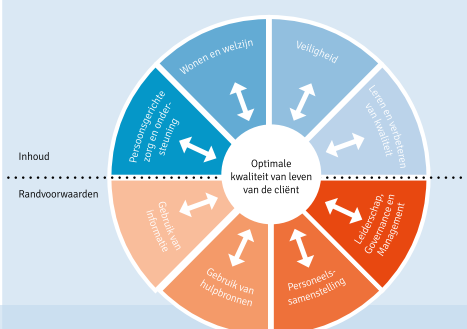
Het hoofddoel van de zorg is om een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

### Doel kwaliteitskader:

- Verwachtingen van cliënt en naasten helder maken.
- Samen kwaliteit verbeteren en lerend vermogen versterken.
- Kader voor toezicht en verantwoording.

### Uitgangspunten kwaliteit (Wlz):

- De geboden zorg is ondersteunend aan de kwaliteit van leven van de cliënt.
- De cliënt krijgt een persoonlijk arrangement dat is afgestemd op eigen behoeften.
- De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning.



bron: [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)

## Kwaliteit van leven door persoonsgerichte zorg

Als werkwijze biedt Mijnkwaliteitvanleven.nl vele mogelijkheden voor samen leren en verbeteren.

De vragenlijst neemt de situatie en ervaringen van de cliënt als vertrekpunt.

### Persoonsgerichte zorg

Mijnkwaliteitvanleven.nl vormt een stevige basis voor het bieden van persoonsgerichte zorg. De vragen gaan over het dagelijks leven, gezondheid, de woonsituatie en leefomgeving, hulpmiddelen, informele en professionele zorg. Mensen geven aan wat belangrijk is om te leven zoals bij hen past. Ervaringen en verwachtingen worden inzichtelijk.

Aan de hand van de uitkomsten in het persoonlijk overzicht kan het gesprek gevoerd worden over passende zorg en ondersteuning.

### Wonen en welzijn

Door het beantwoorden van de vragen wordt in beeld gebracht wat belangrijk is voor de cliënt. Wat betekent kwaliteit van leven voor deze cliënt? Wat heeft deze persoon nodig om te kunnen genieten van dagelijkse dingen, om tevreden te zijn met de eigen woonsituatie en om te ervaren dat het dagelijks leven zin heeft?

De vragenlijst maakt het makkelijker om in gesprek te raken over verwachtingen en mogelijkheden. Hoe dragen aanpassingen, hulpmiddelen, informele en professionele zorg bij aan kwaliteit van leven? Is de cliënt tevreden over de huidige zorg en ondersteuning of heeft de cliënt (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) het gevoel dat het beter kan?

Het invullen van de vragenlijst is een goede voorbereiding op het maken of bijstellen van doelen en zorgafspraken in het zorgleefplan. Het is een gesprekshulp voor cliënt, naasten en professionals.

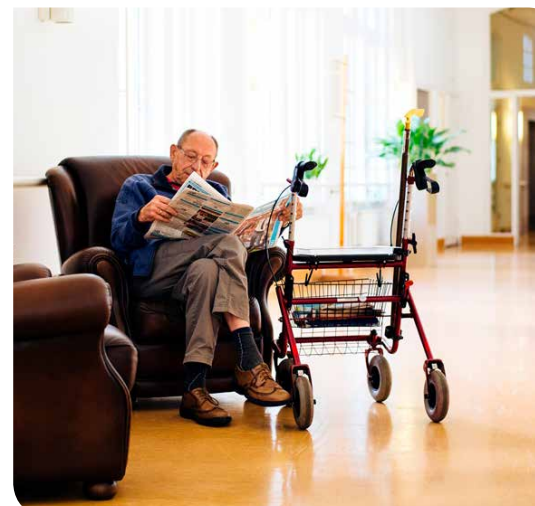
samen leren en verbeteren van kwaliteit



“

**Ik wil dat ze meer tijd nemen bij de ADL. Het gaat nu te snel, maar wat doe je er aan. Ik ben nu te onzeker met de rollator, als dat beter gaat kan ik meer zelf en beter voor mezelf zorgen. Ik wil op een douchestoel gewassen worden in plaats van dat ik op de wc moet zitten.**

”



## Veiligheid

Vanuit het perspectief van zorgverleners en de zorgorganisatie is vooral verantwoord handelen rond gezondheidsrisico's een belangrijke voorwaarde voor veiligheid van de cliënt. Maar wat heeft de cliënt nodig om zich veilig en geaccepteerd te voelen? Dat kan met hele andere zaken te maken hebben en per persoon verschillend zijn.

In hoeverre voelt de cliënt zich gesteund in de directe leefomgeving en met de aanwezige informele en professionele zorg? Met antwoord op deze vragen krijgt veiligheid een bredere betekenis. Een betekenis die bepalend kan zijn voor het leveren van persoonsgerichte zorg, zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Met de vragenlijst van Mijnkwaliteitvanleven.nl komt ervaren veiligheid aan de orde. Daarnaast komt in beeld in hoeverre de cliënt vertrouwen heeft in - of zich zorgen maakt over - zijn of haar eigen leven, gezondheid en persoonlijke omstandigheden.

## Samen leren en verbeteren

Bij het bieden van persoonsgerichte zorg is het belangrijk om de ervaringen van de cliënt als vertrekpunt te nemen. Dit klinkt makkelijk en vanzelfsprekend, echter de praktijk laat zien dat het niet altijd meevalt.

Zorgverleners kijken soms anders tegen de situatie van de cliënt aan dan de cliënt zelf. Vanuit het beroepsmatig kader letten medewerkers deels op andere dingen en hechten belang aan andere zaken. Ook voor de cliënt of de naasten blijkt het vaak lastig om goed onder woorden te brengen waar voor hen goede zorg om draait. De vragenlijst maakt het makkelijker om bespreekbaar te maken wat voor iemand belangrijk is en inzicht te krijgen hoe bepaalde dingen met elkaar samenhangen.

Door het bundelen van anonieme uitkomsten kunnen deze benut worden in een leerproces op alle niveaus: in relatie tot de individuele cliënt, binnen een groep van cliënten en betrokkenen, op de afdeling en binnen de locatie, de keten en in uitwisseling van (leer)ervaringen met collega's van andere verpleeghuizen.

“

**Dat het voor mij duidelijk is, wanneer ik wel of niet in de nacht het alarm mag gebruiken. Ik ben daar onzeker over.**

”



“

**We zien door deze gesprekken dat bewoners heel goed in staat zijn zelf aan te geven wat zij belangrijk vinden. We hebben soms de neiging dit te snel voor hen te bepalen omdat zij zorgafhankelijk zijn.**

”

### Organiseren van persoonsgerichte zorg

Door Mijnkwaliteitvanleven.nl structureel in te zetten binnen de zorgorganisatie kunnen de ervaringen van cliënten benut worden in de lopende processen van aansturing, uitvoering en de inzet van hulpbronnen. De kwaliteitsinformatie die Mijnkwaliteitvanleven.nl oplevert maakt zichtbaar waar goede zorg om draait. Een goede basis voor samen leren en verbeteren.

#### Kwaliteit & Aansturing

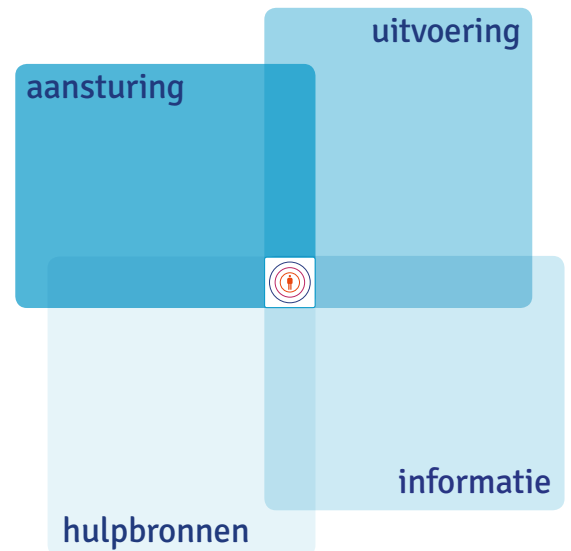
Mijnkwaliteitvanleven.nl ondersteunt een optimale interactie tussen cliënt (vertegenwoordiger), medewerker en organisatie. De kwaliteit van deze interactie vormt een belangrijk aandachtspunt bij het vormgeven van leiderschap, governance en management.

Door het gebruik van Mijnkwaliteitvanleven.nl te borgen in het primaire werkproces is er structurele aandacht voor het cliëntperspectief. Het maakt de bijdrage aan kwaliteit van leven meetbaar en inzichtelijk. Dit levert de zorgorganisatie sturingsinformatie op (micro-, meso-, macroniveau) en ondersteunt leiderschap gericht op uitkomsten van zorg.

#### Kwaliteit & Uitvoering

Voor het bieden van kwaliteit van zorg is voldoende, bevoegd en bekwaam personeel nodig. Bij de coördinatie en uitvoering van dagelijkse zorg ondersteunt Mijnkwaliteitvanleven.nl de interactie tussen cliënt(vertegenwoordiger) en medewerkers.

De vragen stimuleren de cliënt(vertegenwoordiger) om aan te geven wat voor hem of haar belangrijk is. De uitkomsten geven de medewerker handvatten voor persoonsgerichte zorg.



“

Als ik 's nacht wakker word, is er wel eens een zuster in mijn kamer. Dat vind ik niet prettig want als ik daar wakker van word, dan kom ik niet meer in slaap.

”

Doordat de persoonlijke situatie en ervaringen gestructureerd in beeld komen, raken medewerkers vertrouwd met gespreksvoering die gericht is op ervaren kwaliteit van leven.

Consequent uitgaan van de persoonlijke situatie en ervaringen van de cliënt geeft houvast in het dagelijks werk.

### **Kwaliteit & Hulpbronnen**

Met Mijnkwaliteitvanleven.nl geeft de cliënt (vertegenwoordiger) aan op welke levensgebieden de aanwezige hulp of ondersteuning voldoende is (gaat goed) en op welke gebieden het beter kan.

Ervaren belemmeringen en verwachtingen over passende zorg en ondersteuning komen in beeld. Hierdoor kunnen beschikbare hulpbronnen effectiever worden ingezet.

Samen zoeken naar oplossingen voor ervaren belemmeringen in het dagelijks leven van een cliënt of een groep cliënten, kan leiden tot meer creatieve oplossingen en meer sociale betrokkenheid vanuit familie, buurt of andere mensen uit de omgeving van cliënt.

### **Kwaliteit & Informatie**

Het gebruik van de vragenlijst als gesprekshulp in het primaire werkproces kent twee voordelen. Het leidt tot passende zorg en ondersteuning (persoonsgerichte zorg) en het levert de organisatie zonder extra inspanning kwaliteitsinformatie op (gebundeld en anoniem).

De gebundelde uitkomsten kunnen binnen de lerende organisatie benut worden voor het behoud van en verbeteren van kwaliteit van zorg.

Mijnkwaliteitvanleven.nl als kwaliteitsinstrument inzetten geeft inzicht in de bijdrage van de organisatie aan ervaren kwaliteit van leven van de cliënten. Met daarbij praktische handvatten om de kwaliteit van zorg samen te verbeteren.

“

**Ik voel me prettig in huis. Wel merk ik dat de middagen soms wat lang zijn. In de ochtend start ik rustig op, en doe mijn ding.**

”



“

**Ik spreek mijn kinderen en kleinkinderen via de iPad. Daar ben ik blij mee zodat ik weet wat ze beleven. Toch zou ik het ook fijn vinden dat ze soms komen.**

”

## Doelgericht werken aan kwaliteit van leven

Passende zorg en ondersteuning vergroot de mogelijkheden om te kunnen leven zoals past bij de persoon. Iedere oplossing die past bij de persoon en persoonlijke situatie, draagt bij aan kwaliteit van leven. De cliënt ervaart dit in het dagelijks leven. De medewerker merkt dit in het directe contact met de cliënt en de naastbetrokkenen. De zorgorganisatie ziet dit terug in de kwaliteitsinformatie, en kan daarmee sturen op goede uitkomsten van zorg.

### aansturing

**Zichtbaar en aanspreekbaar leiderschap met een visie op persoonsgerichte zorg:**

- Handelen naar visie
- Lef om vanuit cliënt te denken
- Leiderschap gericht op uitkomst: kwaliteit van leven
- Lerende organisatie
- Effectieve en efficiënte bedrijfsvoering
- Positie in keten, wijk en sector
- Aandacht voor context van cliënten

### uitvoering

**Werken vanuit persoonlijk leiderschap en verantwoordelijkheid:**

- Eigen regievoering cliënt: versterken en/of handhaven
- Persoonsgerichte zorg gericht op wonen en welzijn
- Uitgaan van kwaliteit van leven
- Veilige zorg door professioneel handelen
- Aandacht voor ervaren veiligheid
- Continuïteit in relatie met cliënt en naasten
- Reflectie en openheid
- Vertrouwen en actiegerichtheid



**Beschikbare tijd, geld en middelen om bij te dragen aan kwaliteit van leven :**

- Personele inzet en samenstelling
- Informele zorg en ondersteuning
- Innovatie & technologie benutten
- Voordelen van gebouw en locatie
- Verbinding met buurt of wijk
- Vanuit de keten en sector
- Creatief denken en handelen
- Uitgaan van mogelijkheden

**Gebruikmaken en verstrekken van kwaliteitsinformatie:**

- Met cliënt als mens als vertrekpunt
- Ervaren kwaliteit van leven in beeld
- Cliëntervaringen en beeldvorming
- Zinvol gebruik van kwaliteitsinformatie
- Aanwezige informatie benutten
- Verbinding met onderzoek en onderwijs
- Basis voor leren en verbeteren
- Met continue reflectie en dialoog

### hulpbronnen

### informatie

### In gesprek over kwaliteit van leven

Het hoofddoel van de zorg is om een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Het kwaliteitskader gaat hierbij uit van een optimale interactie tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie in het zorg- en behandelproces.

De zorgorganisatie draagt zorg voor de juiste randvoorwaarden en middelen (personeel, leren en ontwikkelen, veiligheid, informatie, financiën en fysieke omgeving) om dit hoofddoel te bereiken.

- De cliënt(vertegenwoordiger) geeft aan wat voor hem of haar belangrijk is en hoe zorgverleners en zorgorganisatie zo goed mogelijk kunnen bijdragen aan kwaliteit van leven.
- Medewerkers worden door de werkwijze met Mijnkwaliteitvanleven.nl gesteund en uitgedaagd om competenties en vaardigheden toe te passen die nodig zijn voor persoonsgerichte zorg.
- Het is uiteindelijk de cliënt(vertegenwoordiger) die het resultaat van deze inspanningen beoordeelt. In welke mate is hij of zij tevreden over de bijdrage van de geleverde zorg aan de beoogde kwaliteit van leven?

In gesprek gaan over kwaliteit van leven en passende oplossingen biedt daarnaast nieuwe mogelijkheden. Onder meer op het vlak van versterken van regievoering door de cliënt, zelforganisatie binnen teams, familie- en buurtparticipatie.



“

**Ik sprak met een meneer die anders nooit iets over zichzelf vertelt. Het was zo'n mooi gesprek. Hij kwam een dag later zelfs naar me toe en zei dat hij het fijn vond om samen te praten.**

”





“

“Ik woon hier fijn, vooral alle mensen om me heen vind ik fijn. Helemaal alleen zijn, vind ik maar niets.”

”

Initiatief van

 **Patiëntenfederatie  
Nederland**  
samen de zorg beter maken

Partners

 **mezzo**  
voor herstel en groei

 **PerSaldo**  
Middelmeer, de zorg voor de toekomst

 **zorg  
belang**  
Nederland

 **kbo-pcob**

 **NOOM**  
Nederlands Openbaar Medisch Onderzoek

 **ieder(in)**

Ook samenwerken met [Mijnkwaliteitvanleven.nl](http://Mijnkwaliteitvanleven.nl)?  
Mail [redactie@mijnkwaliteitvanleven.nl](mailto:redactie@mijnkwaliteitvanleven.nl) voor een afspraak.

[www.mijnkwaliteitvanleven.nl](http://www.mijnkwaliteitvanleven.nl)

© januari 2018