

Kwaliteitscriteria vanuit ouderenperspectief

Duurzame verbeteringen in de kwaliteit van ondersteuning en zorg komen alleen tot stand samen met de mensen om wie het gaat. Dat is een van de uitgangspunten van het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO) en de reden dat er binnen dit programma wordt geïnvesteerd in ouderenparticipatie. Een van de uitkomsten van dit proces van ouderenparticipatie is een set kwaliteitscriteria voor ondersteuning en zorg voor ouderen, gebundeld in het rapport 'Ouderen over ondersteuning en zorg'. Deze kwaliteitscriteria worden gebruikt bij het wegen van de resultaten vanuit het NPO. Daarnaast zijn ze bruikbaar in kwaliteitsverbeteringstrajecten van zorgorganisaties en geven ze gemeenten en zorgverzekeraars handvatten voor de zorginkoop vanuit cliëntperspectief.

Door: N. Wilbrink en R. Kolste



Nynke Wilbrink



Roshnie Kolste

Te midden van alle ontwikkelingen in de gezondheidszorg wordt er in toenemende mate een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van ouderen gedaan. Zij moeten steeds vaker eerst oplossingen zoeken in hun eigen omgeving voordat ze een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning en zorg. Naast veel onzekerheden brengt deze omschakeling voor ouderen ook een kans met zich mee, namelijk meer mogelijkheden voor maatwerk. Maatwerk betekent in dit geval ondersteuning en zorg toegespitst op de persoonlijke situatie en meer focus op ondersteuning bij het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren. Ouderen spelen binnen deze ontwikkelingen een essentiële rol. Van hen wordt verwacht dat zij prioriteiten kunnen aangeven en zelf keuzes kunnen maken. Voor de ene oudere zal dit makkelijker zijn dan voor de andere.

Meer focus op maatwerk en vraaggestuurd werken betekent dat het voor zorgorganisaties, gemeenten en verzekeraars steeds belangrijker wordt te weten welke noden en wensen leven

onder ouderen en hoe ze moeten omgaan met verschillen tussen mensen. Met de kwaliteitscriteria wordt een kader geschetst om vanuit het perspectief van ouderen naar het aanbod van zorg en ondersteuning te kijken.

De ene oudere is de andere oudere niet

In Nederland worden de verschillen in kwaliteit van leven tussen verschillende groepen ouderen steeds groter. Een deel van de ouderen wordt steeds mondiger. Zij weten de beschikbare ondersteuning en zorg goed te vinden en zo te organiseren dat deze bij hun wensen en behoeften aansluit. Maar er bestaan ook groepen ouderen die kwetsbaarder zijn, zoals oudere migranten, ouderen met complexe problematiek en ouderen met een klein sociaal netwerk en/of een laag inkomen. Zij hebben vaak meer professionele ondersteuning en zorg nodig en zijn minder goed in staat zelf de regie te houden. Dit is de reden dat binnen de kwaliteitscriteria extra aandacht wordt besteed aan ouderen met een verhoogde kwetsbaarheid, onder wie oudere migranten.



De aanpak

Uitgangspunt bij het ontwikkelen van de kwaliteitscriteria was de inbreng van ouderen zelf. Allereerst is er literatuur gezocht waarin ouderen zelf aangeven wat zij belangrijk vinden als het gaat om de kwaliteit van ondersteuning en

zorg. Daarna zijn er focusgroepen gehouden met ouderen om verder te discussiëren over de thema's die uit de literatuur naar boven kwamen. Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen is daarbij extra zorg besteed aan het betrekken van ouderen met een diverse achtergrond (hoge en lage sociaal-economische status, ouderen in de stad of op het platteland). In gesprek met de ouderen is zo een rapport ontstaan dat breed wordt gedragen door ouderen zelf en wat hen handvatten biedt in hun belangenbehartiging.

De kwaliteitsthema's

Uit de analyse van ons onderzoek blijkt dat in de focusgroep gesprekken en in het literatuuronderzoek, ondanks de verschillen tussen ouderen, gemeenschappelijke onderwerpen worden benoemd over de kwaliteit van ondersteuning en zorg. Deze onderwerpen hebben we gebundeld in acht kwaliteitsthema's. Deze vormen de kern van het rapport 'Kwaliteitscriteria voor ondersteuning en zorg voor ouderen'.

De belangrijkste thema's voor de kwaliteit van ondersteuning en zorg voor ouderen zijn:

- kwaliteit van leven;
- zelf de regie houden;
- thuis wonen en zorg dichtbij;
- problemen voorkomen (preventie en vroegsignalering);
- duidelijke en toegankelijke informatie;
- respectvol en vriendelijk bejegend worden;
- samenwerking en afstemming;
- betaalbare zorg.

De bovengenoemde thema's worden ieder afzonderlijk uitgewerkt in aandachtspunten die specifiek of zwaarder gelden voor ouderen met een verhoogde kwetsbaarheid en oudere migranten. Vervolgens wordt de vertaalslag gemaakt van thema's naar kwaliteitscriteria: wat verwachten ouderen daarbij van zorgverleners, gemeenten en zorgverzekeraars? Het resultaat is een basisdocument met kwaliteitscriteria vanuit ouderenperspectief waarmee

samen met ouderen verbetertrajecten kunnen worden opgezet.

Toepassing in praktijk

Om te stimuleren dat de kwaliteitscriteria een toepassing in de praktijk krijgen worden er workshops gegeven voor professionals in zorg en welzijn, zorgverzekeraars, lokale overheden en de rijksoverheid. In de workshop gaan de deelnemers aan de slag met een van de acht kwaliteitsthema's. Zij onderzoeken binnen het thema welke van de bijbehorende criteria in de eigen organisatie of omgeving het slechtst geregeld zijn, wat invoering in de praktijk in de weg staat en wat zij nodig hebben om wel aan het criterium te kunnen voldoen. Op deze manier worden de eerste oplossingsrichtingen verkend en kunnen de deelnemers met de criteria aan de slag in de eigen organisatie.

Naast kennismaking met de criteria in de workshops gaan verschillende partijen zelf aan de slag met de criteria. Zo nemen leden van de Protestants Christelijke Ouderenbond (PCOB) de kwaliteitscriteria mee als discussiedocument bij gesprekken met nieuwe wethouders en gemeenteraadsleden na de gemeenteraadsverkiezingen. CZ Zorgkantoren heeft de kwaliteitscriteria ingebracht bij Zorgverzekeraars Nederland om te kijken hoe deze een plek kunnen krijgen in het zorginkoopbeleid van de Zorgkantoren. Ook wordt naar de kwaliteitscriteria verwezen in het recente visiedocument van de kaderhuisartsen ouderengeneeskunde (Wind en Poot, 2014). Binnen het NPO krijgen de kwaliteitscriteria hun beslag in de te ontwikkelen beleidsagenda en bij de

Wat is bekend?

Duurzame verbeteringen in de kwaliteit van ondersteuning en zorg komen alleen tot stand samen met de mensen om wie het gaat.

Wat is nieuw?

In 'Ouderen over ondersteuning en zorg' staan acht kwaliteitsthema's beschreven vanuit het perspectief van ouderen. Per thema wordt uitgewerkt wat ouderen hier zelf onder verstaan en worden aandachtspunten aangegeven die specifiek of zwaarder gelden voor ouderen met een verhoogde kwetsbaarheid en oudere migranten. Vervolgens wordt de vertaalslag gemaakt naar wat ouderen belangrijk vinden en verwachten van zorgverleners, gemeenten en zorgverzekeraars.

Wat kun je ermee?

De kwaliteitscriteria zijn ontwikkeld om op een gestructureerde wijze het perspectief van ouderen in te brengen in beleidsontwikkeling, onderzoek, standaarden, richtlijnen, protocollen en zorginkoop. Het rapport vervangt geenszins de inbreng van ouderen zelf in dit soort processen, maar biedt een overzicht van breed gedragen aandachtspunten vanuit ouderenperspectief. Deze dienen als input om vanuit ouderenperspectief de kwaliteit van ondersteuning en zorg aan ouderen te verbeteren.

Wilt u ook aan de slag met de kwaliteitscriteria vanuit ouderenperspectief?

De kwaliteitscriteria zijn te downloaden via de volgende websites:

www.ouderenorganisaties.nl, www.pharos.nl, www.zorgbelang-nederland.nl of www.nationaalprogrammaouderenzorg.nl.

implementatie van succesvolle projecten. Voor de ouderendelegaties in het NPO bieden de criteria een gezamenlijk kader om hun activiteiten mede op te baseren. De kwaliteitscriteria beginnen hun weg naar doorvertaling in de praktijk inmiddels te vinden.

Ouderenkoepel CSO, Zorgbelang Nederland en Pharos hebben de kwaliteitscriteria ontwikkeld.

Literatuur

Wind, A.W. en A.J. Poot (2014). *Visiedocument 2014. Eerstelijns geneeskunde voor ouderen; lokale, persoonsgerichte, passende, proactieve, samenhangende zorg én ondersteuning*, Laego.

Informatie over de auteurs:

Drs. N. Wilbrink is werkzaam als beleidsadviseur voor Zorgbelang Nederland en is onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van CSO, de koepel van ouderenorganisaties Unie KBO, PCOB, NOOM en NVOG, projectleider van projecten gericht op het ondersteunen en versterken van ouderenparticipatie binnen het NPO.

Drs. R. Kolste is werkzaam als projectleider voor Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen. Pharos zet haar expertise in om de kwaliteit, effectiviteit en toegankelijkheid van de (gezondheids)zorg voor migranten en laagopgeleiden te stimuleren, preventie te bevorderen en het zelfmanagement bij deze groepen te versterken.

TIP!

Alle artikelen in KiZ zijn online na te lezen op www.tijdschriftkiz.nl

The screenshot displays the KiZ website interface. At the top, there are navigation links: 'NAAR SIGNAALONLINE.NL', 'NAAR OVERMANAGEMENT.NL', 'ABONNEREN', 'COLOFON', 'CONTACT', 'OVER DEZE SITE', 'OPLEIDINGEN', and 'SHOP'. The main header features the 'KiZ' logo and a search bar with the text 'Zoeken:'. Below the header, there is a large image of a healthcare professional working at a desk, with the text 'Thema: Praktijkgericht onderzoek' overlaid. To the right of the image, there is a section titled 'Top 10 KiZ Archief' listing various articles with their titles, authors, and download counts. A sidebar on the right contains a section titled 'Mijn downloads' and another titled 'Inlogprocedure'. The bottom of the page features a banner for 'KiZ CONGRES 2013' and a section titled 'Eigen verantwoordelijkheid, uw zorg'.