

Wijzer in de wijk

Hulp bij het gebruik van kwaliteitsstandaarden

Scan de QR code om de kwaliteitsstandaarden te kunnen vinden:



AANLEIDING

STILSTAAN

DOEN

1 Wat speelt er bij de cliënt?

2 Wat vraag je je af?

3 Ga met elkaar in gesprek hierover

4 Welke kwaliteitsstandaard past hier?

5 Hoe kunnen elementen uit deze kwaliteitsstandaard je helpen?

6 Wat ga je nu concreet doen? En wat spreek je af?

Wijzer in de wijk

Hulp bij het gebruik van kwaliteitsstandaarden



Uitleg

Een kwaliteitsstandaard beschrijft wat goede zorg is. Het kan een richtlijn of standaard zijn. *Wijzer in de Wijk* helpt je om kwaliteitsstandaarden in te zetten in je dagelijkse werk. Je eigen kennis en ervaring en die van je team zijn hierin ook van belang. Je gebruikt *Wijzer in de Wijk* samen met je team, bijvoorbeeld tijdens een team- of cliëntoverleg.

Tips

- Zorg voor een geschikte ruimte waar je niet gestoord wordt.
- Kies van tevoren iemand die het overleg leidt. Dit kan de teamleider zijn, maar ook iemand anders uit het team.
- Bedenk hoeveel tijd je ongeveer hebt voor het gebruik van *Wijzer in de Wijk*. De gespreksleider bewaakt de tijd. Je hebt minimaal 25 minuten nodig.
- Kom niet te snel met oplossingen en acties. Parkeer deze even tot stap 6.
- Luister goed naar de ander en ga open het gesprek aan.

Colofon:

Wijzer in de Wijk is ontwikkeld door: Stephanie Dauphin (Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam), Marieke Groot (Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam) en Suzanne Metselaar (Amsterdam UMC, locatie VUmc), in co-creatie met medewerkers van Laurens, MOB, Zorg door Contact, Buurtzorg, studenten en docenten van het Albeda College en Hogeschool Rotterdam, afgevaardigden van GENERO en de ontwikkelaars van de kwaliteitsstandaarden. *Wijzer in de Wijk* is het product van een onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van de V&VN. Het onderzoek is gefinancierd door ZonMw. Vormgeving door Nils Wijnstroot. Illustratie door Roxane van Beek.

Korte omschrijving per stap

Stap 1 Beschrijf helder en duidelijk hoe de situatie eruitziet. Beperk je tot de feiten en achtergrond.

Stap 2 Beschrijf zo precies mogelijk wat je je over de cliënt en situatie afvraagt. Wat vind je lastig als het gaat om goede zorg?

Stap 3 Verplaats je in de ander. Stel elkaar vragen en maak gebruik van de kennis en ervaring van jezelf en het team.

Voorbeeldvragen:

- Wat is belangrijk voor de cliënt?
- Wat is belangrijk voor de naasten van de cliënt?
- Hoe kijken jij en je collega's hier tegenaan?

Stap 4 Kijk of er een kwaliteitsstandaard is die past bij jouw situatie en vraag. De volledige kwaliteitsstandaarden en de samenvattingen kun je vinden op de website van de [V&VN](#).

Let op: Er kunnen meerdere kwaliteitsstandaarden tegelijk van toepassing zijn. Misschien heeft je eigen organisatie ook standaarden die relevant zijn in de situatie. Kijk ook hiernaar.

Stap 5 Kies (onderdelen uit) de kwaliteitsstandaard die je helpt om goed met de situatie om te gaan.

Stap 6 Beschrijf concreet wat je gaat doen en afspreken. Als je wilt afwijken van wat de kwaliteitsstandaard zegt, kan dat. Maar leg dit goed uit.

Handleiding bij Wijzer in de Wijk

In een kwaliteitsstandaard staat beschreven wat goede zorg is en hoe je deze goed organiseert. Zowel voor de patiënt/cliënt als voor de verpleegkundige en verzorgende/helpende. Een kwaliteitsstandaard is eigenlijk een verzamelnaam voor zowel richtlijnen, zorgstandaarden en generieke modules.

Wijzer in de Wijk is een instrument dat professionals werkzaam in de wijkzorg kunnen gebruiken om stil te staan bij het gebruik van kwaliteitsstandaarden. Als je te maken hebt met een lastige situatie waarbij je je afvraagt hoe je het beste kunt handelen, of als je graag gestructureerd wilt overleggen met collega's omdat je samen meer weet dan alleen, dan kun je dit instrument gebruiken.

Wijzer in de Wijk helpt je om stap voor stap tot een goede afweging te komen over welke kwaliteitsstandaard je wilt inzetten, en op welke manier. Je eigen kennis en ervaring worden aangesproken, evenals die van je collega's. Je wordt aangemoedigd om aanbevelingen uit een kwaliteitsstandaard toe te passen. Deze handleiding geeft bij iedere stap van Wijzer in de Wijk extra uitleg. Op deze manier kun je Wijzer in de Wijk zo goed mogelijk gebruiken. Onze ervaring is dat als je een paar keer hebt gewerkt met Wijzer in de Wijk, je deze uitleg niet meer nodig hebt. Je weet dan wat er bij welke vraag van je verwacht wordt. Toch kun je altijd terugvallen op deze handleiding als je het even niet meer weet.



Stap 1 Wat speelt er bij de cliënt?

Doel: Voor jezelf en je team helder en duidelijk beschrijven hoe de situatie eruitziet.

In de eerste stap schets je de situatie: wat speelt er bij de cliënt? Dit doe je door een aantal dingen te beschrijven:

- **Wat zijn de feiten?**
Denk hierbij aan: man/vrouw, leeftijd, tijd in zorg, woonruimte, beschrijving medische geschiedenis, voor welke zorgvraag is cliënt bij jullie in zorg? Beperk je zo veel mogelijk tot deze feiten.
- **Wat is de achtergrond van de cliënt?**
Wat weet je allemaal over deze cliënt wat van belang kan zijn om de situatie goed te snappen? Denk hierbij aan: familieomstandigheden, hobby's, netwerk, karakter, levenspad etc.

Stap 2 Wat vraag je je af?

Doel: Helder krijgen van de vraag waarmee je aan de slag wilt.

In de tweede stap gaat het erom zo helder en duidelijk mogelijk te beschrijven wat je in relatie tot de cliënt en situatie afvraagt.

Op welke vraag over de situatie wil je precies een antwoord?

- Het kan zijn dat er in een situatie meerdere dingen spelen waarover je je iets afvraagt. Probeer dan voor jezelf helder te krijgen wat het meest belangrijk is op dit moment, en waar je een antwoord op wilt krijgen.

Handleiding bij Wijzer in de Wijk



Stap 3 Ga met elkaar in gesprek

Doel: Je in een ander verplaatsen en daarover het gesprek aangaan.

In de derde stap is het de bedoeling dat je de situatie vanuit het perspectief van de verschillende betrokkenen bekijkt. Dit zijn in ieder geval de cliënt, zijn/haar naasten en jij en je collega zorgverleners. Tegelijkertijd ga je als team met elkaar in gesprek over wat de verschillende perspectieven betekenen voor je handelen. Je bevroegt elkaar en boort zo de kennis en ervaring aan die er in je team aanwezig is. Mogelijk worden er al tips gegeven of mogelijke oplossingen besproken. Dit mag, maar je gaat pas echt tot actie over als je alle stappen hebt doorlopen.

Voorbeeldvragen die je kunt stellen:

- **Wat is belangrijk voor de cliënt?**
- **Wat is belangrijk voor de naasten van de cliënt?**
- **Wat denk jij hiervan? Hoe kijk jij hier tegenaan?**

Stap 4 Welke kwaliteitsstandaard past hier?

Doel: Kijken of er een kwaliteitsstandaard is die van toepassing is op jouw situatie en vraag.

In de vierde stap maak je een overstap van de kennis en ervaring van jezelf en je team naar relevante kwaliteitsstandaarden. Er zijn specifieke kwaliteitsstandaarden voor (wijk-) verpleegkundigen en verzorgenden die van belang kunnen zijn voor jouw situatie. Een aantal van die kwaliteitsstandaarden hebben samenvattingen gemaakt die je als bijlage bij de Wijzer in de Wijk kunt vinden. De volledige tekst van deze en alle andere kwaliteitsstandaarden kun je vinden op de website van de V&VN (www.venvn.nl). Kijk of je een koppeling kunt maken met een relevante kwaliteitsstandaard.

- **Er kunnen meerdere kwaliteitsstandaarden tegelijk van toepassing zijn.** Daarom is het van belang om je vraag in **Stap 2** zo helder mogelijk te beschrijven. Dit kan helpen bij het selecteren van de kwaliteitsstandaard die het beste past. Het is ook mogelijk dat de kwaliteitsstandaard die jullie in eerste instantie hebben gekozen bij nader inzien toch niet past. Kijk dan of een andere beter van toepassing is.
- **De kwaliteitsstandaarden kunnen in de praktijk ook met elkaar botsen.** Denk aan aanbevelingen rondom arbo-technisch werken en/of beschermingsmaatregelen versus nabijheid en passende ondersteuning en de juiste zorg bieden.
- **Als laatste kunnen er ook in je eigen organisatie bepaalde standaarden, richtlijnen en/of protocollen bestaan die van toepassing zijn op je situatie.** Kijk ook hiernaar, en kijk ook vooral wat er overeenkomt of verschilt met de kwaliteitsstandaarden.

Handleiding bij Wijzer in de Wijk



Stap 5: Welke elementen uit de kwaliteitsstandaard kunnen je helpen?

Doel: Kiezen van element(en) uit de kwaliteitsstandaard die je kan inzetten om je vraag in Stap 2 te beantwoorden.

Bij deze vijfde stap ga je met de inhoud van de kwaliteitsstandaard die je in **Stap 4** hebt gekozen aan de slag. Je kijkt in de standaard zelf of er aanbevelingen en/of stappen instaan die helpen om antwoord te geven op de vraag bij je situatie. Je hoeft hiervoor niet de hele kwaliteitsstandaard te lezen. Van de meeste standaarden bestaan samenvattingen en/of visualisaties die je helpen om snel de belangrijkste onderdelen van de standaard te lezen of te zien.

Tip: probeer op zijn minst één aanbeveling uit de gekozen kwaliteitsstandaard te kiezen.

Colofon: Wijzer in de Wijk is ontwikkeld door: Stephanie Dauphin (Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam), Marieke Groot (Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam) en Suzanne Metselaar (Amsterdam UMC, locatie VUmc), in co-creatie met medewerkers van Laurens, MOB, Zorg door Contact, Buurtzorg, studenten en docenten van het Albeda College en Hogeschool Rotterdam, afgevaardigden van GENERO en de ontwikkelaars van de kwaliteitsstandaarden. Wijzer in de Wijk is het product van een onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van de V&VN. Het onderzoek is gefinancierd door ZonMw. Vormgeving door Nils Wijnstroot. Illustratie door Roxane van Beek.

Stap 6: Wat ga je nu concreet doen en wat spreek je af?

Doel: Zo helder en concreet mogelijk beschrijven wat je gaat doen en afspreken, alleen of in samenwerking met collega's, andere professionals en natuurlijk de cliënt, de cliënt's familie en/of naasten.

In deze laatste stap beschrijf je helder en duidelijk welke actie je gaat ondernemen met betrekking tot je casus. Je gaat hier pas echt werken aan het beantwoorden van je vraag. Ook leg je duidelijke afspraken over je gekozen actie vast. Waar nodig koppel je dit terug naar de betrokkenen in de situatie.

- **Ik heb nodig...:**
Beschrijf hier wie of wat je nodig hebt om actie te ondernemen. Denk aan samenwerking, materiaal, goede overdracht van werkwijze aan collega's, enzovoorts.
- **Ik volg de standaard niet omdat...:**
Het kan zijn dat je besluit om een (of meerdere) aanbevelingen uit de gekozen kwaliteitsstandaard niet te gebruiken. Omdat jij denkt dat een andere actie beter past bij de situatie. Dit kan prima. Wel is het belangrijk dat je kunt uitleggen waarom. Wijzer in de Wijk kan je daarbij helpen. Je kan beschrijven welke stappen je hebt doorlopen en hoe jullie als team uiteindelijk tot deze keuze zijn gekomen.
- **Ik spreek af....:**
Je maakt duidelijke afspraken over je gekozen actie. Beschrijf waar nodig ook aan wie je die afspraken terugkoppelt.