Het Generiek Kompas



Dit document is een vertaling van het Generiek Kompas, speciaal voor jou als professional. Je leest hierin waar het Kompas voor staat, krijgt **handige tips** en vindt **links naar hulpmiddelen** die je helpen om mee te bewegen met een zorglandschap dat volop in ontwikkeling is. Daarbij werk je nauw samen met de zorgvrager, zijn omgeving en andere professionals.
Er is ook een versie van dit document speciaal voor zzp'ers.

Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Een gids voor de toekomstbestendige professional in loondienst

Het Generiek Kompas

Een veranderende samenleving

De zorg staat voor grote veranderingen. Mensen leven langer, maar krijgen vaker te maken met chronische ziektes en andere uitdagingen, zoals overgewicht. Tegelijkertijd zijn er minder professionals beschikbaar om de groeiende en complexere zorgvragen op te vangen. Dit vraagt om een andere manier van werken waarin (zorg)professionals samen met zorgvragers en hun omgeving kijken naar wat belangrijk is: het ondersteunen van een zinvol en waardevol leven.

Als professional lever jij een belangrijke bijdrage aan deze andere manier van werken. Je doet dit door zorg af te stemmen op de unieke situatie van de zorgvrager, door goed samen te werken met familie en vrienden van de zorgvrager en collega's, en door jezelf te blijven ontwikkelen.

Wat is het Generiek Kompas?

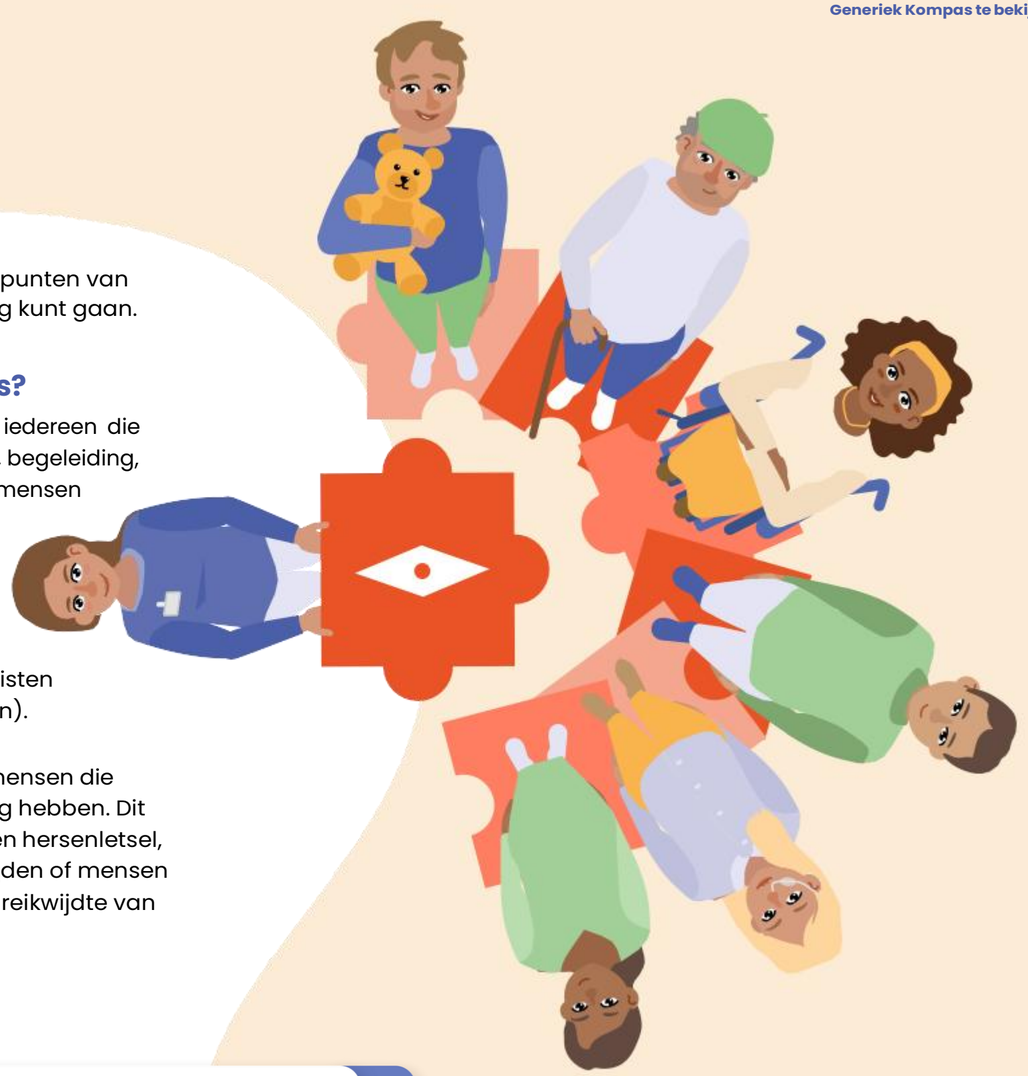
Het Generiek Kompas '*Samen werken aan kwaliteit van bestaan*' biedt handvatten om deze andere manier van werken in de praktijk te brengen. Het vervangt de huidige kwaliteitskaders voor de thuiszorg, wijkverpleging en verpleeghuiszorg.

Op de volgende pagina's lees je wat de uitgangspunten van de aanpak zijn en hoe jij er direct mee aan de slag kunt gaan.

Voor wie geldt het Generiek Kompas?

In dit document bedoelen we met 'professionals' iedereen die binnen zorg en welzijn professionele ondersteuning, begeleiding, verzorging, verpleging of behandeling biedt aan mensen met een zorgvraag, zoals: huishoudelijke hulpen, helpenden, verzorgenden, verzorgenden IG, (gezondheidszorg) sociaal werkers, woonbegeleiders, activiteitenbegeleiders, welzijnsmedewerkers, (wijkverpleegkundigen, verpleegkundig specialisten, paramedici, specialisten ouderengeneeskunde, huisartsen en psychologen).

In dit document bedoelen we met 'zorgvragers' mensen die in hun dagelijks leven zorg of ondersteuning nodig hebben. Dit kunnen ouderen zijn, mensen met niet aangeboren hersenletsel, mensen met een chronische ziekte van alle leeftijden of mensen met dementie. Al deze groepen vallen binnen de reikwijdte van het Generiek Kompas.



Kernprincipes



Op deze pagina lees je een korte beschrijving van de kernprincipes van het Generiek Kompas.

Deze principes helpen jou om met een brede blik te kijken naar de zorgvraag die iemand heeft en de zorg die jij geeft.

Focus op kwaliteit van bestaan

Iemand met een zorgvraag wil een zo goed mogelijk leven leiden, thuis of in een zorginstelling. In het Generiek Kompas wordt dit ‘kwaliteit van bestaan’ genoemd. Kwaliteit van bestaan betekent voor iedereen iets anders en gaat verder dan lichamelijke gezondheid. Het draait ook om de mate waarin je zelf grip hebt op je leven, de relaties met dierbaren, sociale contacten en veiligheid. Samen met de zorgvrager, zijn omgeving en andere professionals en/of organisaties geef je hier vorm aan. Ondersteuning, zorg en behandeling zijn waardevol als deze aansluiten bij wat de zorgvrager zelf belangrijk vindt in het leven.

De kracht van samen

Veel zorgvragers hebben te maken met complexe hulpvragen die niet door één persoon of organisatie kunnen worden opgelost. Samenwerking is essentieel om het verschil te kunnen maken. Door verder te kijken dan je eigen vakgebied en open te staan voor nieuwe inzichten, kun je mensen en middelen samen brengen. Dit vraagt tijd en vertrouwen, maar het leidt uiteindelijk tot betere zorg én meer voldoening in je werk. Je staat er niet alleen voor en kunt leren van andere mensen en betrokken professionals.

Reflecteren en ontwikkelen

Om zorg te kunnen leveren die aansluit bij de unieke situatie van de zorgvrager en effectief samen te werken met verschillende netwerken, is het belangrijk om jezelf te blijven ontwikkelen. Kritisch reflecteren op je eigen aanpak helpt je om steeds beter te worden in je werk. Dit gaat niet alleen om het vergroten van je vakkennis, maar ook om het versterken van je vaardigheden, zoals luisteren, samenwerken en het bewaken van je eigen grenzen. Door ruimte te maken voor reflectie en ontwikkeling zorg je niet alleen beter voor anderen, maar ook voor jezelf.

Ruimte voor professionele zeggenschap

Als professional ben jij een expert in jouw vakgebied. Door jouw kennis en ervaring in te zetten en keuzes te maken die aansluiten bij de zorgbehoeften en jouw werksituatie, vergroot je jouw professionele zeggenschap. Actief meedenken over hoe je je werk beter kunt organiseren en verbeterpunten aankaarten, versterken je betrokkenheid, de invloed die je hebt en werkplezier.

Bouwstenen voor de professional

Het kennen van wensen en behoeften

Goede zorg begint met een open gesprek tussen de professional en de mens met een zorgvraag en indien mogelijk een naaste. Daarin worden de wensen en behoeften van de mens met de zorgvraag besproken. Samen bekijk je wat nodig is en hoe je kunt aansluiten bij wat iemand, misschien met hulp van naasten, zelf nog kan.

Praktische tips vóór, tijdens en na een open gesprek

Vóór het gesprek:

- Stel vast wie het open gesprek voert. Dit hangt af van de zorgvraag van de zorgvrager en de gekozen methodiek (zie toelichting van de desbetreffende methodiek).
- Geef het boekje Voorbereiden op het open gesprek aan je zorgvrager en/of zijn naasten. Dit is een praktische gids, waarin je zorgvrager aantekeningen kan maken.
- Zorg voor voldoende tijd en een geschikte ruimte om het gesprek te voeren.
- Wil je advies over welke methodiek je kunt gebruiken? In de **waaier Open Gesprek** vind je een toelichting op diverse methodieken.

Tijdens of na het gesprek:

- Zorg dat de punten die je zorgvrager en de naasten willen bespreken, voldoende aan bod komen.
- Stel vast hoeveel je zorgvrager al weet en wil weten. En probeer te achterhalen wat de betekenis is van de wens of behoefte.
- Moedig je zorgvrager aan om gevoelens te uiten. Luister goed naar je zorgvrager en geef steun als het nodig is.
- Zorg dat de afspraken die jullie maken voor iedereen duidelijk zijn. Leg de afspraken vast en bespreek samen hoe je de afspraken evalueert.

Kenmerkend voor een open gesprek

- Het open gesprek helpt je om de sociale omgeving en ondersteuningsmogelijkheden in kaart te brengen.
- Het open gesprek is terugkerend (cyclisch) te gebruiken.
- Het open gesprek is anders dan een cliënttevredenheids-gesprek.

Uitzondering

Probeer altijd een gesprek te voeren. Soms is er sprake van een crisissituatie waarin een open gesprek niet of minimaal mogelijk is. Probeer dan samen met alle betrokkenen op een waardige en respectvolle manier te handelen.

Bouwstenen voor de professional



Het bouwen van netwerken

Samenwerken met het sociale netwerk

Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, is van groot belang om zorg te kunnen geven die aansluit bij iemands wensen en voorkeuren.

Waar let je op als je samenwerkt met het sociale netwerk?

- Houd de belasting van de mantelzorger, de naasten en andere betrokken mensen uit het netwerk van de zorgvrager in de gaten. Dit helpt je signalen van overbelasting op tijd te signaleren. Laat de betrokkenen weten dat ze het met jou kunnen bespreken als zij overbelasting ervaren. Je kunt hen dan op de juiste manier ondersteunen en hen verwijzen naar ondersteunende initiatieven.
- Tips om overbelasting in de gaten te houden:
  (1) maak gebruik van het meetinstrument **Ervaren Druk door Informele Zorg** (EDIZ) of het meetinstrument **Caregiver Strain Index** (CSI),
  (2) maak gebruik van mantelzorgonder-steuning via **MantelzorgNL** of
  (3) onderzoek de mogelijkheden voor inzet van vrijwilligers.
- Bespreek met de mensen uit het netwerk van de zorgvrager of zij extra scholing of instructies nodig hebben om de zorgvrager te kunnen ondersteunen.
- Je kunt technologie inzetten om de zorgvrager en zijn netwerk te ondersteunen. Denk aan een elektronische medicijndispenser of een GPS. Bespreek samen welke hulpmiddel nuttig kunnen zijn.

Handige tools

- Actieplan voor zorgprofessionals: **Overbelasting voorkomen bij mantelzorgers**
- V&VN-richtlijn **Mantelzorg**

Bouwstenen voor de professional

Het bouwen van netwerken

Bouwen aan het professionele netwerk

Een goede samenwerking tussen professionals onderling is belangrijk om de zorg goed te organiseren. Het kan ervoor zorgen dat je beter kunt inspelen op de vragen van de zorgvrager.

Wat helpt jou bij het bouwen aan een goed werkend netwerk?

- Verdiep je in de sociale kaart in jouw regio. Dit geeft je een beeld van de organisaties en disciplines waarmee je kunt samenwerken.
- Maak afspraken met partners over hoe de coördinatie binnen het professionele netwerk verloopt. Bespreek wie welke rol heeft en welke taken en verantwoordelijkheden je binnen die rol hebt. In overleg met de zorgvrager, mantelzorger, naasten en het sociale netwerk stem je ook af wie de regie voert, zodat zaken niet blijven liggen en je weet bij wie je moet zijn als iets onduidelijk is.

Handige tool

- Handreiking Verantwoordelijk-heidsverdeling bij samenwerking in de zorg

Bouwstenen voor de professional



Het werk organiseren

Door samenwerking, technologie, en zeggenschap te benutten, kan de zorg beter worden georganiseerd. Samen met een passende mix van deskundigen kijk je wat de zorgvrager nodig heeft.

Wat houdt een passende deskundigheidsmix in?

Een passende deskundigheidsmix sluit aan op de situatie van de zorgvrager. Ongeacht de zorgvraag of de plek waar iemand zorg krijgt, bestaat een goede mix uit de volgende elementen:

- **Signaleren:** Professionals herkennen de signalen bij de zorgvrager op tijd en handelen ernaar.
- **Beschikbaarheid:** Er is snel toegang tot deskundige hulp als het nodig is, zoals een psycholoog, een sociaalwerker, een verpleegkundige of een specialist ouderengeneeskunde.
- **Samenwerking:** Verschillende (in)formele zorgdisciplines werken goed samen en vinden elkaar makkelijk, zodat de zorg optimaal is.

Hoe stel je een passende deskundigheidsmix samen?

- **Bekijk wat de context is waarin de zorgvrager zicht bevindt.** Bijvoorbeeld: heeft de zorgvrager mensen om zich heen die kunnen helpen? Woont iemand alleen of in een woonvorm of verpleeghuis?
- **Beoordeel het type zorgvraag.** Gaat het om een enkelvoudige zorgvraag of een complexe zorgvraag?
- **Beoordeel of de zorgvraag binnen jouw werkcontext past.** Is er voldoende expertise beschikbaar in jouw organisatie om de zorgvrager te ondersteunen of is (extra) externe expertise nodig?

Samen met de organisatie ben je verantwoordelijk voor het samenstellen van een passende deskundigheidmix. Jij ziet namelijk welke behoeften de zorgvragers hebben en kunt meedenken over de expertise die nodig is om de zorgvrager goed te ondersteunen.

Handige tools

- Tips en aandachtspunten lees je in de handreiking over het samenstellen van de deskundigheidsmix
- Check de beroepscode bij je beroepsvereniging

Bouwstenen voor de professional

Leren en ontwikkelen

De kwaliteit van de zorg steunt op professionals die zich blijven ontwikkelen. Door je vakkennis op peil te houden, te reflecteren op je werkwijze en te leren van en met collega's, zorg je ervoor dat jouw aanpak blijft aansluiten bij de wensen en voorkeuren van de zorgvrager.

Wat kan jou helpen om te blijven leren en ontwikkelen?

- Het is belangrijk dat je organisatie tijd en ruimte biedt voor ontwikkeling. Voor jou, je collega's en de organisatie als geheel. Zo kunnen jullie samen reflecteren op de doelen, werkwijze, resultaten en je eigen vaardigheden en kennis.
- Neem de tijd om te reflecteren op je werk. Stel jezelf aan het einde van je werkdag of werkweek vragen zoals: Wat ging goed? Wat wil ik (morgen) anders doen? Heb ik daarbij hulp nodig van een collega of de organisatie?
- Evalueer de zorg die aan een zorgvrager gegeven wordt regelmatig. Bespreek samen met collega's en andere betrokkenen wat goed gaat en wat beter kan. Zo krijg je meer inzicht in je eigen krachten en verbeterpunten.
- Gebruik wat je leert tijdens een evaluatie of reflectie om te bepalen welke vaardigheden en kennis je verder kunt ontwikkelen als professional.
- Maak gebruik van signalen en bronnen (kwaliteitsinformatie) en onderzoek met elkaar wat je daarvan kunt leren. Vraag je organisatie om deze informatie met je te delen.

Evalueer





Reflecteer

Binnenkort verschijnt op de website van Zorginstituut Nederland de handreiking 'Leren en ontwikkelen'

Ondersteuning bij dilemma's

De andere manier van werken die in het Generiek Kompas wordt beschreven, kan ook andere professionele dilemma's opleveren. Raadpleeg jouw beroeps code. De beroepscode biedt waarden en normen die je kunnen helpen bij het nemen van beslissingen en het omgaan met moeilijke situaties in je werk.

Bouwstenen voor de professional



Inzicht in kwaliteit

Het monitoren van de kwaliteit van zorg helpt jou en de organisatie om te kunnen zien hoe het gaat en wat beter kan. Jij speelt ook een rol in het verzamelen en benutten van inzichten over kwaliteit.

Zorgaanbieders die onder dit Kompas vallen, moeten elk jaar een **Kwaliteitsbeeld** aanleveren. Dit is een openbaar verslag dat terugkijkt, reflecteert en vooruitblikt op de vijf bouwstenen van het Generiek kompas. Hoewel aanbieders wordt gevraagd in te gaan op de bouwstenen van het Kompas, zijn zij vrij om de rest van de inhoud van het kwaliteitsbeeld naar eigen wens vorm te geven. De handreiking Inzicht in kwaliteit biedt informatie over het kwaliteitsbeeld en is terug te vinden op de website van Zorginstituut Nederland.

Wat kun jij doen om inzicht in kwaliteit te krijgen?

- Organisaties doen regelmatig onderzoek en metingen naar de resultaten van de zorg die door jou en je collega's wordt geleverd. Zorg dat je op de hoogte bent van het kwaliteitsbeeld van jouw organisatie. Deze uitkomsten kunnen inzicht geven over dat wat jij en je collega's goed doen en wat jullie anders of beter kunnen doen. Bespreek de uitkomsten daarom ook met collega's.
- Vraag de zorgvrager en naasten om feedback, bijvoorbeeld tijdens een open gesprek. Zorg dat je benaderbaar bent, zodat zij ook op een ander moment met feedback naar je toe kunnen komen.
- Reflecteer zelf op de zorg die jij en de organisatie leveren aan de hand van de bouwstenen van het Generiek Kompas:
  - Wat is voor de zorgvrager belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld? (Bouwsteen 1)
  - Hoe zijn de afspraken met welzijns-organisaties georganiseerd en hoe verloopt de samenwerking? (Bouwsteen 2)
  - Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd? (Bouwsteen 3)
  - Hoe leer ik en ontwikkel mijzelf en hoe doen we dat als organisatie? (Bouwsteen 4)

Metingen die je mag verwachten vanuit jouw organisatie

- Cliëntervaringsmeting

Tools

Tools voor jou als professional

- Het volledige Generiek Kompas
- Samenvatting van het Generiek Kompas
- Handreiking Verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg

Tools om te delen met de zorgvrager

- Cliëntversie van het Generiek Kompas
- Doe-boekje voor het gesprek over goede zorg
- Video met uitleg over het Generiek Kompas voor oudere zorgvragers

Colofon

Dit document is een vertaling van het Generiek Kompas voor professionals in de zorg. Onderstaande partijen zijn betrokken bij de ontwikkeling van het Generiek Kompas:

- ActiZ
- Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW)
- Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ)
- LOC Waardevolle zorg
- MantelzorgNL
- Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)
- Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ)
- ANBO-PCOB
- SPOT
- Sociaal Werk Nederland
- Verenso
- Verpleegkundigen en Verzorgende Nederland (V&VN)
- Zorgthuisnl
- Zorgverzekeraars Nederland (ZN)

Deze partijen werken continu aan hulpmiddelen die jou en je organisatie ondersteunen bij de implementatie van het Generiek Kompas. Deze hulpmiddelen worden gepubliceerd op de **website van Zorginstituut Nederland**.