

## **Kwaliteitsbeeld**

Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een vooruitblik en een reflectie. Wat waren de doelen, hoe zijn deze gemonitord, wat zijn de dilemma's, hoe is het proces van leren en ontwikkelen geweest, welke doelen werden behaald en welke niet, waarom en hoe is de organisatie daarmee omgegaan, wat wordt doorgezet en wat zijn nieuwe speerpunten?

### **1. Het kennen van wensen en behoeften**

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op de manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: Zorg op maat, weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociaal leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociaal netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt.

Zo doen wij dat:

### **2. Het bouwen van netwerken**

In ieder leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

Zo doen wij dat:

#### **2.1 Netwerk rondom de mens met een zorgvraag**

#### **2.2 Professioneel netwerk**

### **3. Het werk organiseren**

In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met de zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager de zorg ontvangt.

Zo doen wij dat:

#### **3.1 Inzetten van deskundigheidsmatrix passen bij de zorgvraag**

#### **3.2 Zeggenschap van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk**

#### **3.3 Professionele zeggenschap**

#### **3.3 Oog voor werkplezier**

#### 4. Leren en ontwikkelen

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals, Professionals die samen continue de zorg verbeteren onder meer vanuit professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg.

Zo doen wij dat:

##### 4.1 Leren en ontwikkelen

##### 4.2 Reflecteren op doelen, werkwijzen en resultaten