

Samenvatting on-line bevraging Vlaams Welzijnsverbond september 2024.

1. Globaal beeld

1.1. Wat betekent voor jou 'kwaliteit' in zorg en ondersteuning?

De samenvatting van de verschillende antwoorden op de vraag "Wat betekent kwaliteit in zorg en ondersteuning voor jou?" laat zien dat mensen kwaliteit in zorg en ondersteuning beschouwen als een samenspel van meerdere kernaspecten:

Cliëntgerichtheid en Maatwerk: Kwaliteit betekent zorg die afgestemd is op de unieke noden, wensen en mogelijkheden van elke cliënt. Dit omvat persoonlijke aandacht, respect voor autonomie, en een aanpak die past bij de specifieke levensomstandigheden van de zorgontvanger.

Professionele en Empathische Zorgverleners: Een kwalitatieve zorgomgeving heeft goed opgeleid, betrokken en empathisch personeel. Medewerkers moeten beschikken over de juiste vaardigheden, continu worden bijgeschoold en ondersteund, en de tijd hebben om hun taken met zorg uit te voeren.

Welzijn van Cliënten en Medewerkers: Kwaliteit in zorg richt zich niet alleen op het welzijn van de cliënten, maar ook op dat van de medewerkers. Een veilige, ondersteunende en inspirerende werkomgeving draagt bij aan betere zorg en betrokkenheid. Tevreden en goed ondersteunde medewerkers zorgen voor een betere ervaring voor cliënten.

Open en eerlijke communicatie, zowel met cliënten als met hun families en tussen collega's, wordt als essentieel beschouwd. Kwaliteit omvat inspraak van alle betrokkenen, een heldere afstemming en samenwerking binnen teams en met externe partners.

Kwaliteitsvolle zorg richt zich op het geheel van de cliënt en houdt rekening met zowel fysieke, mentale als sociale aspecten. Het is belangrijk om verder te kijken dan de primaire zorgbehoefte en ook aandacht te besteden aan het algemeen welzijn, zelfredzaamheid, en participatie in de samenleving.

Continu Verbeteren en Innoveren: Kwaliteit is een dynamisch proces dat voortdurende evaluatie en verbetering vereist. Dit betekent dat zorgorganisaties openstaan voor feedback, zich aanpassen aan nieuwe inzichten en technologieën en proactief zoeken naar manieren om hun dienstverlening te optimaliseren.

Aandacht voor de Infrastructuur en Faciliteiten: Een zorginstelling die als kwalitatief wordt ervaren, heeft niet alleen een geschikte infrastructuur en middelen, maar biedt ook een comfortabele en veilige omgeving voor cliënten. Aandacht voor infrastructuur, bijvoorbeeld door een huiselijke sfeer, draagt bij aan het welbevinden van zowel cliënten als medewerkers.

Respect en Waardigheid: Kwaliteit betekent een respectvolle omgang en het geven van aandacht, waarbij cliënten en hun families zich gehoord en gewaardeerd voelen. Zorgverleners worden geacht om eerlijk en met empathie te handelen, de waardigheid van de zorgontvangers te respecteren en hen te behandelen zoals ze zelf behandeld zouden willen worden.

Samenvattend, betekent kwaliteit in zorg en ondersteuning een gebalanceerde, oprechte en persoonlijke benadering, waarbij zowel het welzijn van de cliënt als van de zorgverlener centraal staan en voortdurende verbetering en samenwerking vooropgesteld worden.

1.2. Wat maakt dat iets als kwaliteitsvol wordt ervaren?

Uit de verschillende meningen over wat iets als kwaliteitsvol maakt, zijn enkele belangrijke thema's te onderscheiden:

Individuele Afstemming en Maatwerk: Kwaliteit wordt vaak ervaren wanneer zorg en ondersteuning nauw aansluiten bij de specifieke behoeften, wensen en levensstijl van de cliënt. Het leveren van maatwerk, met oog voor de unieke omstandigheden van elk individu, zorgt ervoor dat mensen zich gehoord, begrepen en tevreden voelen.

Communicatie en Betrokkenheid: Open, eerlijke en continue communicatie speelt een cruciale rol. Kwaliteit ontstaat wanneer cliënten en hun families goed geïnformeerd worden, inspraak hebben en zich betrokken voelen bij beslissingen die hen aangaan. Zowel duidelijke uitleg als actieve betrokkenheid en participatie dragen bij aan een gevoel van verbondenheid en vertrouwen.

Welbevinden en Tevredenheid: Kwaliteit wordt ook beoordeeld op basis van de tevredenheid van de cliënt. Als de zorg bijdraagt aan het welzijn, veiligheid en geluk van de ontvanger, wordt dit als waardevol ervaren. Dit omvat een empathische en respectvolle benadering en aandacht voor zowel het fysieke als het emotionele welzijn.

Professionaliteit en Deskundigheid: Het hebben van goed opgeleid en competent personeel wordt gezien als essentieel. Kwaliteit betekent ook het regelmatig evalueren van zorgprocessen, het reflecteren op de werkwijze en het bieden van continuïteit in de dienstverlening. Hierdoor kunnen organisaties consistent voldoen aan de behoeften van de cliënt.

Veilige en Geborgen Omgeving: Mensen ervaren kwaliteit wanneer zij zich veilig, thuis en geborgen voelen in hun leefomgeving. Dit omvat een warme, huiselijke sfeer, en een goed georganiseerde en toegankelijke infrastructuur.

Vertrouwen en Gelijkwaardigheid: Zorg die vanuit gelijkwaardigheid wordt aangeboden, waarbij de cliënt zich als volwaardig mens behandeld voelt, draagt bij aan de kwaliteitsbeleving. Dit betekent dat zorgverleners zich met respect, geduld en oprechte aandacht richten op de persoon achter de zorgvraag.

Feedback en Continue Verbetering: Kwaliteit wordt ervaren wanneer organisaties actief bezig zijn met het verzamelen van feedback van cliënten en deze gebruiken voor verbetering. Een cultuur van voortdurende evaluatie en aanpassing geeft cliënten het gevoel dat hun ervaringen en inzichten gewaardeerd worden en dat de dienstverlening wordt afgestemd op hun behoeften.

1.3. Wat is jouw bijdrage daarin? (als medewerker, als gebruiker of cliënt, als leidinggevende, ...)

Volgende thema's zijn het meest centraal:

Communicatie en Betrokkenheid: Veel medewerkers benadrukken het belang van open, transparante en frequente communicatie met cliënten, families, en collega's. Door feedback te vragen, terug te koppelen en regelmatig overleg te houden, zorgen zij ervoor dat alle stemmen gehoord worden en dat beslissingen breed gedragen worden.

Ondersteuning en Coaching: Leidinggevendenden, kwaliteitscoördinatoren en andere ondersteunende rollen dragen bij door teams te coachen, te motiveren en middelen en training te bieden. Zij creëren kaders en structuren die zorgverleners in staat stellen om op een kwalitatieve en consistente manier te werken, waarbij welzijn van cliënten en medewerkers centraal staat.

Procesbewaking en Verbetering: Kwaliteitsmedewerkers en stafleden geven aan dat zij bijdragen door processen te monitoren, te evalueren en waar nodig bij te sturen. Zij zetten in op voortdurende verbetering

door methoden en structuren te introduceren en deze af te stemmen op de behoeften van de organisatie en de cliënten.

Empathie en Persoonlijke Aandacht: Vanuit elke functie, van zorgverlener tot leidinggevende, wordt het belang van persoonlijke aandacht en respectvolle omgang benadrukt. Medewerkers proberen cliënten en collega's te benaderen met begrip en respect, waarbij zij oog hebben voor de individuele noden en wensen van elk individu.

Structuur en Visie: Leidinggevendenden werken aan een duidelijke visie en missie voor de organisatie, die zij vertalen naar de werkvloer. Zij bieden structuur door middel van heldere richtlijnen, vastgelegde procedures en een transparant beleid, zodat de organisatie als geheel kwaliteitsvol kan functioneren.

Zelfreflectie en Verantwoording: Veel medewerkers en leidinggevendenden benadrukken het belang van zelfreflectie en verantwoordelijkheid nemen. Door regelmatig hun eigen handelen kritisch te bekijken en hun bijdrage aan de kwaliteit van zorg te evalueren, zorgen zij voor een cultuur van continue groei en ontwikkeling binnen de organisatie.

Gesorteerd per groep:

2. Bestuurder in een organisatie

2.1. Vraag "wat betekent voor jou "kwaliteit" in zorg en ondersteuning?"

Kwaliteit van Leven: Kwaliteit gaat verder dan het leveren van zorg; het omvat alle aspecten van het leven van de cliënten. Dit omvat een focus op het verbeteren van hun kwaliteit van leven en het ondersteunen van autonomie, verbondenheid, en competentie.

Maatwerk en Respect voor Eigenheid: Kwaliteit betekent zorg op maat, aangepast aan de unieke noden en situatie van elke persoon. Hierbij staat respect voor de eigenheid en context van de cliënt centraal, evenals aandacht voor hun fysieke, emotionele, en sociale behoeften.

Continu Verbeteren en Communicatie: Kwaliteit in zorg vereist continue verbetering, open communicatie, en samenwerking. Dit zorgt ervoor dat zowel de cliënt als de zorgverlener zich gehoord en ondersteund voelen.

Respectvolle Behandeling van Cliënten en Medewerkers: Een respectvolle omgang met zowel cliënten als medewerkers is essentieel. Dit betekent dat alle betrokkenen in een zorginstelling met respect behandeld worden, en dat de werkomgeving ondersteunend en positief is.

Ondersteuning van Medewerkers en Samenwerking: Er moet voldoende goed opgeleid personeel zijn dat de nodige middelen en omkadering krijgt om hun werk te doen. Dit omvat persoonlijke opvolging, opleidingen, en goede communicatie. Daarnaast is samenwerking met externe partners en vereenvoudigde regelgeving belangrijk om het werk efficiënter te maken.

2.2. Wat maakt dat iets als kwaliteitsvol wordt ervaren?

Subjectieve en Objectieve Evaluatie: Kwaliteit wordt door iedereen anders ervaren en omvat zowel subjectieve beleving als objectieve gegevens. Om een volledig beeld te krijgen, moeten zowel cliënten als medewerkers bevroegd worden, terwijl ook meetbare resultaten belangrijk zijn.

Voldoen aan Verwachtingen: Kwaliteit wordt als hoog ervaren wanneer het aan de verwachtingen voldoet of deze zelfs overtreft. Dit kan gebaseerd zijn op behoeften, normen en persoonlijke voorkeuren van de klant of cliënt.

Betrouwbaarheid en Consistentie: Wanneer een organisatie consistent voldoet aan verwachtingen, wordt het als betrouwbaar ervaren, wat belangrijk is voor de perceptie van kwaliteit.

Vertrouwen en Tevredenheid: Kwaliteit wordt ook geassocieerd met het gevoel van vertrouwen en tevredenheid, ondersteund door open en eerlijke communicatie. Echte aandacht en continue verbetering op basis van feedback dragen hieraan bij.

Kwaliteitsvolle diensten zijn die waar een organisatie volledig achter kan staan en die voordelen opleveren op zowel korte als lange termijn.

2.3. Wat is jouw bijdrage daarin?

Kwaliteitsbewaking en Evaluatie: Bestuurders houden een overzicht op de kwaliteit van de dienstverlening en zorgen ervoor dat deze jaarlijks wordt geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.

Beleidsbeslissingen worden gebaseerd op best practices, wetgeving en de nieuwste inzichten. Er is aandacht voor zowel lange termijn doelen als de verzameling van kwalitatieve en kwantitatieve gegevens om vooruitgang te meten.

Door training, communicatie en het aanbieden van tools, ondersteunen bestuurders de teams om hun deskundigheid te vergroten. Dit omvat ook het betrekken van de stemmen van cliënten en praktijkwerkers in het beleid.

Innovatie en Ruimte voor Nieuwe Ideeën: Bestuurders stimuleren een cultuur van innovatie en bieden ruimte voor nieuwe ideeën en oplossingen om de dienstverlening te verbeteren.

Organisatiebeheer: Bestuurders dragen bij aan het beleid rond visie en missie en bewaken de omstandigheden waarin gewerkt wordt. Dit omvat het personeelsmanagement, financieel beheer en het waarborgen van een empathische en professionele begeleiding voor cliënten.

Luisteren en Dialoog: Ze fungeren als een luisterend oor voor leidinggevenden en bieden raad en bevestiging wanneer nodig. Door goede dialoog met medebestuurders en leidinggevenden, bewaken ze samen het kader van de organisatie.

3. Invalshoek client, gebruikers, bewoner, ...

3.1. Vraag "wat betekent voor jou "kwaliteit" in zorg en ondersteuning?"

Kwaliteit betekent dat zorgverleners beschikbaar zijn voor gesprekken en ondersteuning wanneer dat nodig is. Een open en eerlijke communicatie en een sterke band met de begeleiding worden als essentieel gezien.

Stimuleren van Zelfredzaamheid: Kwaliteit houdt in dat cliënten aangemoedigd worden om zo zelfstandig mogelijk te zijn, met begeleiding die helpt wanneer dat nodig is en ondersteuning biedt bij problemen.

Respectvolle Bejegening: Een respectvolle en vriendelijke omgang tussen zorgverleners en cliënten is belangrijk. Cliënten willen zich gehoord voelen en vrij zijn om vragen te stellen.

Persoonlijke Aandacht en Maatwerk: Kwaliteit betekent ook dat zorgverleners luisteren naar cliënten en rekening houden met hun individuele capaciteiten en behoeften.

Gelijkheid en Levenskwaliteit: Kwaliteit wordt geassocieerd met het gezamenlijk streven naar een hoog niveau van levenskwaliteit. Dit vraagt om gelijkwaardige samenwerking tussen zorggebruikers en zorgverleners.

3.2. Wat maakt dat iets als kwaliteitsvol wordt ervaren?

Kwaliteit wordt ervaren wanneer mensen zich goed voelen en zichzelf kunnen zijn, ongeacht de omstandigheden. Een positieve ervaring met zorg en begeleiding draagt bij aan het gevoel van kwaliteit.

Luisteren en Betrokkenheid: Een goed luisterend oor en het gevoel gehoord te worden zijn belangrijk. Mensen willen dat de begeleiding tijd maakt om naar hen te luisteren, hen serieus neemt, en ruimte biedt voor zowel serieuze gesprekken als plezier.

Respect voor Individualiteit: Kwaliteit wordt ervaren wanneer mensen benaderd worden op basis van wie ze zijn en wat ze kunnen. Persoonlijke aandacht en respect voor de eigenheid van de cliënten worden gewaardeerd.

Toegankelijkheid en Beschikbaarheid: Kwaliteit hangt samen met voldoende tijd en aandacht van de begeleiding. Hoewel er soms sprake is van beperkte capaciteit, waarderen cliënten het wanneer begeleiders beschikbaar zijn en afspraken nakomen.

Een goede band met de begeleiding, waarbij er ruimte is voor humor en openheid, draagt bij aan een positieve ervaring. Eerlijkheid en openheid worden gewaardeerd, evenals de bereidheid om samen naar oplossingen te zoeken.

Omgeving en Leefomgeving: De fysieke omgeving, zoals een prettig gebouw en lekker eten, wordt ook gezien als onderdeel van een kwaliteitsvolle ervaring. Deze aspecten dragen bij aan het algemene welzijn van de cliënten.

3.3. Wat is jouw bijdrage als client, gebruikers daarin?

Respectvol Omgaan met Zorgverleners: Cliënten dragen bij door respectvol om te gaan met zorgverleners, door hulp te durven vragen en zorggevers met respect te behandelen.

Positieve Sfeer en Onderlinge Steun: Cliënten proberen bij te dragen aan een goede sfeer door met elkaar te praten, goed samen te werken, en elkaar te helpen waar mogelijk, zoals bij huishoudelijke taken.

Open Communicatie en Feedback Geven: Cliënten communiceren open met zorgverleners en medebewoners. Ze geven complimenten als ze tevreden zijn, maar uiten ook frustraties of meningsverschillen, waardoor een open en eerlijke communicatie bevorderd wordt.

Aanpassen en Rekening Houden met Anderen: Cliënten passen zich aan anderen aan en houden rekening met de behoeften en situaties van zowel medebewoners als begeleiders, wat bijdraagt aan een harmonieuze leefomgeving.

4. Leidinggevenden in organisaties

4.1. Vraag “wat betekent voor jou “kwaliteit” in zorg en ondersteuning?”

Maatwerk en Individuele Benadering: Kwaliteit betekent zorg die afgestemd is op de specifieke noden en wensen van de cliënt. Dit houdt in dat er voldoende ruimte is voor bijsturing en dat er zorg op maat wordt geboden.

Kwaliteit draait om het verhogen van de levenskwaliteit van cliënten. Dit gaat verder dan alleen zorgverlening; het omvat ook aspecten zoals een veilige en aangename leefomgeving, mogelijkheden voor zelfontwikkeling, en het respecteren van ieders eigenheid.

Betrouwbaarheid en Verantwoordelijkheid: Kwaliteit wordt ervaren wanneer zorgverleners doen wat ze beloven en transparant zijn. Betrouwbaarheid en een consequente naleving van afspraken zijn hierbij belangrijk.

Professionele en Empathische Begeleiding: Goede zorg vereist dat medewerkers opgeleid en gekwalificeerd zijn. Empathie, aandacht en respectvolle omgang met cliënten en collega's zijn essentieel om een positieve en veilige omgeving te creëren.

Samenwerking en Inspraak: Kwaliteit ontstaat door samenwerking tussen zorgverleners, cliënten en hun netwerk. Cliënten hebben inspraak in hun zorgproces, en de zorg wordt afgestemd op hun individuele behoeften en voorkeuren.

Organisaties moeten zich blijven verbeteren door te evalueren en te innoveren. Kwaliteit betekent ook openstaan voor feedback en klachten, en deze benutten om de zorg verder te optimaliseren.

Effectiviteit en Efficiëntie: Kwaliteit omvat het efficiënt inzetten van middelen en het streven naar concrete, positieve resultaten. Dit kan gemeten worden aan de hand van tevredenheidsmetingen en andere effecten op het welzijn van cliënten.

Veiligheid en Toegankelijkheid: Een kwaliteitsvolle zorgomgeving is fysiek, emotioneel en psychologisch veilig voor zowel cliënten als medewerkers. De diensten moeten voor iedereen toegankelijk zijn, ongeacht achtergrond of situatie.

4.2. Wat maakt dat iets als kwaliteitsvol wordt ervaren?

Kwaliteit wordt ervaren wanneer zorg aansluit op de persoonlijke noden, verwachtingen en waarden van de cliënt. Het antwoord op de hulpvraag moet zowel praktisch als emotioneel bevredigend zijn.

Maatwerk en Empathie: Kwaliteitsvolle zorg is afgestemd op de individuele wensen van de cliënt en wordt geleverd met empathie en respect. Er wordt aandacht besteed aan de unieke situatie en voorkeuren van de zorgontvanger.

Een gevoel van welbevinden en betrokkenheid bij zowel cliënten als medewerkers is essentieel. Een huiselijke, warme sfeer waarin iedereen zich veilig en geborgen voelt, draagt bij aan een positieve beleving.

Kwaliteit betekent dat de zorg consistent en betrouwbaar is, ongeacht wie de zorg verleent. Duidelijke en open communicatie, voorspelbaarheid, en het nakomen van afspraken bevorderen het vertrouwen van cliënten en hun families.

Samenwerking en Inspraak: Cliënten ervaren kwaliteit wanneer zij betrokken worden bij hun zorgproces, inspraak hebben, en zich gehoord voelen. Een goede samenwerking tussen zorgverleners en cliënten versterkt het gevoel van verbondenheid en participatie.

Deskundigheid en Professionaliteit: Kwaliteit hangt samen met het hebben van goed opgeleide, professionele zorgverleners. Ook een cultuur van continue verbetering en innovatie is belangrijk om de zorg effectief en up-to-date te houden.

Resultaatgerichtheid en Duurzame Impact: Kwaliteit wordt niet alleen gemeten aan de hand van onmiddellijke resultaten, maar ook door de blijvende impact op het welzijn van de cliënt. De zorg moet bijdragen aan een zinvol en tevreden leven, met oog voor zowel korte- als langetermijndoelen.

Een kwaliteitsvolle zorgomgeving is fysiek en psychologisch veilig, toegankelijk voor iedereen, en biedt een gevoel van geborgenheid. Cliënten voelen zich vrij om hulp te vragen en weten dat ze ondersteund worden in een veilige setting.

4.3. Wat is jouw bijdrage als leidinggevende daarin?

Creëren van Structuren en Kaders: Leidinggevendens zorgen voor duidelijke procedures en kwaliteitskaders die de richting aangeven voor het handelen.

Ondersteuning en Coaching van Medewerkers: Leidinggevendens zetten zich in om medewerkers te coachen en ondersteunen. Dit omvat het bieden van opleiding, feedback, groeigesprekken en ondersteuning in uitdagende situaties, zodat medewerkers zich kunnen ontwikkelen en op een hoog niveau kunnen presteren.

Open Communicatie: Een cultuur van open en transparante communicatie wordt gezien als essentieel. Leidinggevendens streven ernaar om zowel met medewerkers als met cliënten een dialoog aan te gaan en een veilige omgeving te creëren waar iedereen zich gehoord voelt.

Bewaken van Kwaliteit en Innovatie: Ze spelen een actieve rol in het continu verbeteren van de zorg en dienstverlening door kritische reflectie, feedbackprocessen, en het stimuleren van een cultuur van permanente kwaliteitsverbetering en innovatie.

Faciliteren van een Positieve Werk- en Leefomgeving: Leidinggevendens zorgen ervoor dat medewerkers over de nodige middelen, ondersteuning en werkomstandigheden beschikken. Ze bevorderen een werkomgeving waarin medewerkers, cliënten en andere stakeholders respectvol kunnen samenwerken, met ruimte voor zelfontplooiing en samenwerking.

Betrokkenheid en Inspraak Bevorderen: Ze zorgen ervoor dat de stem van zowel cliënten als medewerkers wordt meegenomen in beslissingen. Participatie en inspraak worden gezien als belangrijk voor een organisatie die zich richt op cliëntgerichte zorg en ondersteuning.

Handelen naar de Visie en Missie van de Organisatie: Leidinggevendens dragen de visie en missie van de organisatie uit in hun dagelijkse werk en zorgen dat dit consistent wordt toegepast. Ze inspireren hun team om te handelen in overeenstemming met de waarden en doelen van de organisatie.

Inspelen op Veranderingen: Leidinggevendens houden de vinger aan de pols bij interne en externe veranderingen en stemmen beleid en processen hierop af. Ze fungeren als brug tussen verschillende afdelingen en stakeholders, waardoor er een vlotte samenwerking en afstemming ontstaat.

5. Medewerkers in organisaties

5.1. Vraag “wat betekent voor jou “kwaliteit” in zorg en ondersteuning?”

Persoonsgerichte Zorg: Kwaliteit wordt vaak geassocieerd met maatwerk, waarbij zorg afgestemd is op de unieke behoeften en wensen van elke cliënt. Dit omvat respect voor de eigenheid van de persoon en een aanpak die ruimte biedt voor de autonomie en het tempo van de cliënt.

Empathie en Menselijkheid: Een belangrijke pijler van kwaliteit is de manier waarop zorgverleners omgaan met cliënten. Een warme, empathische houding waarbij de cliënt zich gehoord en begrepen voelt, draagt bij aan een positieve zorgervaring.

Professionaliteit en Deskundigheid: De juiste kennis en vaardigheden zijn cruciaal voor kwaliteit. Dit betekent dat medewerkers goed geschoold zijn en blijven investeren in hun eigen ontwikkeling. Wetenschappelijke onderbouwing (evidence-based practice) wordt ook genoemd als een belangrijke factor voor het leveren van verantwoorde zorg.

Betrokkenheid en Continu Verbeteren: Kwaliteit vraagt om voortdurende reflectie, evaluatie en verbetering. Door open te staan voor feedback en flexibel om te gaan met veranderingen, kan de zorg beter worden afgestemd op de veranderende behoeften van cliënten.

Balans en Werkklimaat: Het welzijn van zowel cliënten als medewerkers is een belangrijk onderdeel van kwaliteit. Een werkomgeving waarin medewerkers zich gesteund voelen en kunnen werken zonder overmatige werkdruk, draagt bij aan de kwaliteit van zorg. Dit wordt versterkt door goede infrastructuur en adequate middelen.

Samenwerking en Verbinding: Kwaliteit wordt ook gedefinieerd door goede samenwerking tussen alle betrokkenen: cliënten, medewerkers en de organisatie. Dit omvat interdisciplinaire samenwerking en effectieve communicatie, zodat alle aspecten van zorg en ondersteuning elkaar aanvullen.

Kwaliteit houdt ook in dat zorg effectief, betaalbaar en toegankelijk is voor iedereen die het nodig heeft.

Een kwaliteitsvolle zorgomgeving biedt niet alleen veilige en aangename ruimtes, maar ook de nodige voorzieningen en materialen om zorg effectief en efficiënt te kunnen leveren.

5.2. Wat maakt dat iets als kwaliteitsvol wordt ervaren?

Ervaring en Tevredenheid: Kwaliteit wordt vaak ervaren door de mate waarin cliënten en medewerkers tevreden zijn. Een gevoel van voldoening, begrepen worden, en het idee dat men wordt ondersteund dragen hier sterk aan bij.

Op Maat en Betekenisvol: Zorg die aansluit bij de specifieke noden, wensen en verwachtingen van de cliënt wordt als kwaliteitsvol beschouwd. Hierbij is een persoonlijke en oprechte benadering van belang, zodat de zorg daadwerkelijk als waardevol en zinvol wordt ervaren.

Communicatie en Transparantie: Open, eerlijke en duidelijke communicatie tussen alle betrokken partijen – zoals cliënten, zorgverleners en de organisatie – is essentieel. Hierdoor ontstaat vertrouwen, en weten cliënten wat ze kunnen verwachten.

Respectvolle Bejegening: Kwaliteit wordt ook ervaren door de manier waarop zorgverleners omgaan met cliënten. Een empathische en respectvolle benadering zorgt ervoor dat de cliënt zich gehoord en erkend voelt, wat bijdraagt aan een gevoel van veiligheid en geborgenheid.

Wanneer de zorg aan verwachtingen voldoet en afspraken nagekomen worden, draagt dit bij aan een betrouwbare ervaring. Het is belangrijk dat zorgverleners doen wat ze beloven en dat hun handelingen voorspelbaar en professioneel zijn.

Kwaliteit wordt ook beïnvloed door de kennis en vaardigheden van de zorgverleners. Goed opgeleid en gemotiveerd personeel dat zich blijft ontwikkelen, kan beter inspelen op de behoeften van cliënten en zorgt voor een hogere kwaliteit van zorg.

Een aangename, veilige en goed uitgeruste omgeving draagt bij aan de beleving van kwaliteit. Toegankelijke en comfortabele faciliteiten zorgen ervoor dat cliënten en medewerkers zich goed voelen in hun omgeving, wat de zorgervaring positief beïnvloedt.

Zelfreflectie en Verbetering: Een cultuur van voortdurende verbetering, waarbij actief wordt gereflecteerd en naar feedback wordt geluisterd, wordt gezien als een teken van kwaliteit. Door te streven naar verbetering en te leren van ervaringen, kan de zorgverlening steeds beter afgestemd worden op de behoeften van cliënten en medewerkers.

5.3. Wat is jouw bijdrage daarin?

Centraal Stellen van de Cliënt: Veel medewerkers benadrukken het belang van een cliëntgerichte aanpak. Dit betekent luisteren naar de wensen en behoeften van de cliënt, deze serieus nemen en zoveel mogelijk inspelen op de individuele noden, met de focus op het bieden van maatwerk.

Betrokkenheid en Luisterend Oor: Het tonen van empathie, aanwezig zijn als aanspreekpunt, en een luisterend oor bieden zijn belangrijke aspecten. Medewerkers zetten zich in om een vertrouwensband op te bouwen en er voor de cliënten te zijn, zowel in persoonlijke interacties als door ondersteuning in praktische zaken.

Professionele Ontwikkeling en Zelfreflectie: Het bijhouden van kennis en vaardigheden, openstaan voor feedback, en actief reflecteren op het eigen handelen wordt gezien als essentieel. Dit helpt medewerkers om hun werk steeds beter te doen en voortdurend te groeien in hun rol.

Samenwerking en Communicatie: Goede communicatie en samenwerking met collega's, andere hulpverleners, en het netwerk van de cliënt wordt gezien als cruciaal. Medewerkers streven naar een transparante en open communicatie om de zorgprocessen soepel te laten verlopen en de zorgverlening te optimaliseren.

Kwaliteitsbewaking en Verbetering: Het bewaken en verbeteren van processen en procedures wordt vaak genoemd, vooral door medewerkers in kwaliteitscoördinatie en beleidsfuncties. Ze dragen bij door structureel te werken aan verbeteringen, signalen uit het werkveld te verwerken, en veranderingen in regelgeving op te volgen.

Respect voor Eigen Grenzen en Zelfzorg: Medewerkers geven aan dat zelfzorg en het bewaken van eigen grenzen belangrijk zijn om op lange termijn kwalitatief werk te kunnen leveren. Dit helpt hen om met energie en motivatie hun werk te blijven doen, ondanks werkdruk of beperkte middelen.

Positieve Werksfeer en Ondersteuning van Collega's: Het bijdragen aan een goede sfeer op de werkvloer en het ondersteunen van collega's door bemoediging en een open houding wordt gezien als een belangrijke bijdrage aan de organisatie. Een goede werksfeer draagt bij aan zowel de kwaliteit van het werk als het welzijn van medewerkers.

Medewerkers bieden praktische ondersteuning door bijvoorbeeld te zorgen voor een veilige omgeving, duidelijke communicatie over zorgdoelen, en het uitvoeren van administratieve taken om anderen te ontlasten.

De meeste medewerkers zijn toegewijd aan hun werk en willen het beste voor hun cliënten bereiken. Ze tonen betrokkenheid en werken vanuit een intrinsieke motivatie om de levenskwaliteit van hun cliënten te verbeteren, zelfs als dit betekent dat ze soms meer geven dan gevraagd of extra tijd besteden aan hun taken.

6. vriend of familie van een gebruiker, bewoner, gast of cliënt in een organisatie

6.1. Wat betekent voor jou 'kwaliteit' in zorg en ondersteuning?

Individuele Aandacht en Maatwerk: Familie en vrienden waarderen persoonlijke, op maat gemaakte zorg die rekening houdt met de unieke behoeften van elke cliënt. Het gaat erom te zien wat de persoon nodig heeft om zich goed te voelen en gelukkig te zijn, in plaats van slechts te voldoen aan standaardprocedures.

Veilige en Warme Omgeving: Een kwaliteitsvolle zorgomgeving is veilig, warm en uitnodigend. Het is een plek waar de gebruiker zich geborgen voelt en waar er aandacht is voor zowel fysieke als emotionele welzijnsaspecten.

Actieve Communicatie en Betrokkenheid: Familieleden vinden het belangrijk dat er open en regelmatige communicatie is tussen de zorgverleners, de gebruiker, en de familie. Ze willen inspraak hebben en op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen rond de zorg van hun dierbaren.

Respect en Menselijke Bejegening: Vrienden en familie hechten waarde aan een zorgaanpak die zowel het medische als het persoonlijke aspect van zorg belicht. Ze verwachten dat hun dierbaren met respect en waardigheid worden behandeld en dat de zorgverleners zich inleven in hun perspectief.

Welzijn en Levenskwaliteit: Kwaliteit betekent ook dat er aandacht is voor het algehele welzijn van de cliënt, inclusief hun mentale gezondheid en sociale betrokkenheid. Familie en vrienden willen dat er voldoende tijd is voor persoonlijke interactie, ontspannende activiteiten, en een zinvolle dagbesteding, afgestemd op de interesses en mogelijkheden van de cliënt.

Samenwerking en Ondersteuning van Personeel: Familie en vrienden zien ook het belang van een ondersteunende werkomgeving voor het zorgpersoneel. Tevreden medewerkers dragen bij aan betere zorg, en zij vinden dat zorgverleners de ondersteuning moeten krijgen die nodig is om op hun best te functioneren.

Gezonde Levensstijl en Flexibiliteit: Er is aandacht voor gezonde voeding, beweging, en buitenactiviteiten, waarbij keuzevrijheid centraal staat. Familie en vrienden willen dat cliënten de ruimte krijgen om betrokken te blijven in de samenleving, bijvoorbeeld door uitstapjes en andere vormen van participatie.

Samengevat betekent kwaliteit voor vrienden en familie een zorgverlening die met aandacht, empathie en respect wordt uitgevoerd, met oog voor zowel het fysieke als het mentale welzijn. Ze willen betrokken worden bij het zorgproces en wensen dat hun dierbaren op een waardige en menselijke manier ondersteund worden.

6.2. Wat maakt dat iets als kwaliteitsvol wordt ervaren?

Uit de perspectieven van vrienden en familieleden over wat iets als kwaliteitsvol wordt ervaren in zorg en ondersteuning komen de volgende thema's naar voren:

Aandacht voor Individuele Behoeften en Noden: Familie en vrienden vinden het belangrijk dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de persoonlijke behoeften van de cliënt. Dit betekent een zorgaanpak die zich richt op het welzijn, comfort, en de specifieke noden van de gebruiker, waarbij er oprechte aandacht is voor de persoon als individu.

Open en Transparante Communicatie: Er wordt veel waarde gehecht aan duidelijke en eerlijke communicatie tussen zorgverleners, cliënten, en hun familie. Families willen op de hoogte gehouden worden van de zorgsituatie en waarderen een proactieve en open houding van het personeel.

Veiligheid, Geborgenheid en Thuisgevoel: Een kwalitatieve zorgomgeving biedt een gevoel van veiligheid en geborgenheid. Familieleden vinden het belangrijk dat hun dierbaren zich thuis voelen in de instelling, ondersteund door een warme en uitnodigende sfeer.

Betrokkenheid en Inspraak: Kwaliteit wordt ook ervaren wanneer familieleden betrokken worden bij de zorg en de besluitvorming. Ze willen dat hun mening wordt gehoord en dat er met hen wordt meegedacht over de beste aanpak voor hun dierbare.

Professionaliteit en Continuïteit: Familieleden waarderen een professionele benadering met deskundig personeel dat kennis van zaken heeft. Consistentie in de zorg is essentieel, en daarom is een stabiel team en goed georganiseerde structuur cruciaal, ondanks eventuele personeelwisselingen.

Holistische Zorg en Regelmatige Evaluatie: Familie en vrienden zien kwaliteit als een breed begrip, waarbij zorg holistisch moet zijn en rekening moet houden met zowel fysieke als emotionele behoeften. Daarnaast vinden ze het belangrijk dat zorg regelmatig wordt geëvalueerd en aangepast, zodat de zorg steeds beter aansluit bij de veranderende behoeften van de cliënt.

Welzijn en Gemoedsrust: Uiteindelijk wordt kwaliteit ervaren als de cliënt gelukkig en tevreden is en de familie zich gerustgesteld voelt. Dit omvat ook een veilige en comfortabele omgeving met ruimte voor betekenisvolle activiteiten die bijdragen aan het welzijn van de gebruiker.

Samengevat beschouwen familieleden iets als kwaliteitsvol als de zorg en ondersteuning persoonsgericht, professioneel, veilig en warm is, met open communicatie en ruimte voor hun betrokkenheid in het zorgproces.

6.3. Hoe dragen familieleden, vrienden, ... zelf bij tot kwaliteit?

De verschillende meningen over hoe vrienden en familie bijdragen aan kwaliteit in zorg en ondersteuning benadrukken vooral hun rol als betrokken en ondersteunende partners. Hier zijn de belangrijkste punten:

Communicatie en Feedback: Vrienden en familieleden leveren een belangrijke bijdrage door open en transparant te communiceren met het zorgteam. Ze geven feedback over hun ervaringen, delen observaties van de thuissituatie en dragen suggesties aan voor verbeteringen. Regelmatige communicatie wordt als essentieel gezien voor een goede samenwerking en het aanpassen van zorg aan individuele behoeften.

Uitspreken van Wensen en Verwachtingen: Familieleden uiten wat ze belangrijk vinden voor het welzijn. Ze delen hun verwachtingen en wensen en wijzen zorgverleners op specifieke behoeften van de gebruiker.

Veel familieleden in de bevraging tonen interesse in de werking van de organisatie en zijn actief betrokken bij activiteiten en evenementen. Ze nemen ook deel aan gebruikersraden of overlegmomenten om bij te dragen aan de bredere zorgkwaliteit en beleidsontwikkeling.

Familieleden nemen soms praktische taken op zich, zoals het begeleiden naar doktersafspraken, of bieden hulp aan binnen de zorginstelling.

Waardering Uitspreken en Constructieve Kritiek Geven: Familieleden vinden het belangrijk om dankbaarheid uit te spreken voor de zorg en ondersteuning die hun dierbaren ontvangen. Tegelijkertijd geven ze eerlijke feedback over zaken die verbeterd kunnen worden, altijd met respect voor de inzet van de zorgverleners.

Samengevat leveren familieleden een waardevolle bijdrage aan de kwaliteit van zorg door middel van communicatie, betrokkenheid, steun en het geven van constructieve feedback, met als doel een betere afstemming op de noden en wensen van hun dierbaren.