

Publieksversie Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Goede zorg voor bewoners
van verpleeghuizen



Het is belangrijk dat bewoners van verpleeghuizen goede zorg ontvangen. In het nieuwe **Kwaliteitskader verpleeghuiszorg** staat wat goede zorg is. Alle verpleeghuizen in Nederland en de medewerkers zijn verplicht deze goede zorg te leveren.



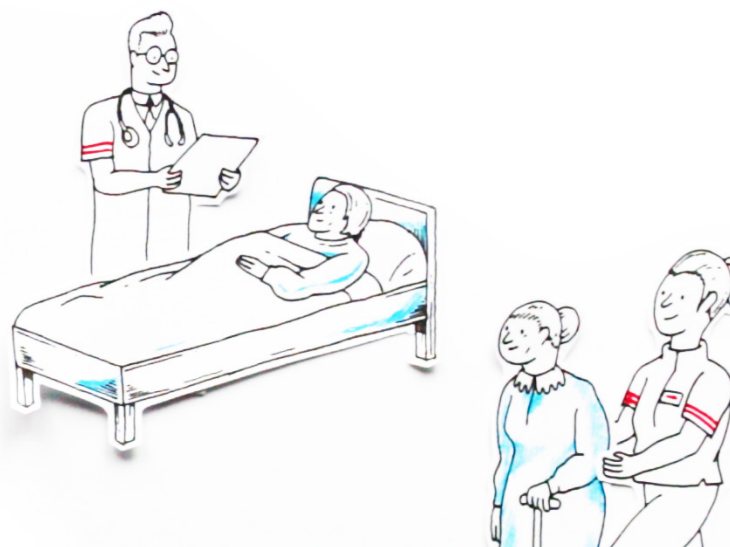
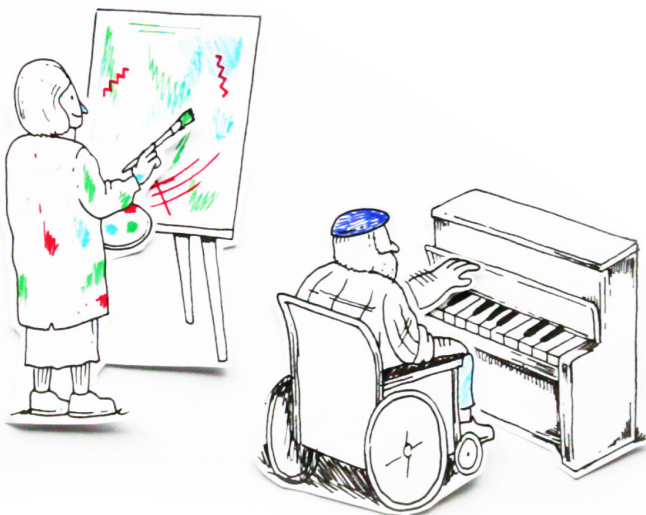
De behoeften en wensen van de bewoners en hun naasten zijn het uitgangspunt voor de zorg en ondersteuning. Zorgmedewerkers helpen de bewoner om zoveel mogelijk zijn of haar eigen leven te kunnen leiden. Naasten krijgen de ruimte om op hun manier betrokken te zijn. Zorgmedewerkers hebben aandacht en begrip voor de bewoner. Zij houden rekening met wat de bewoner gewend is, en wat hij of zij belangrijk en fijn vindt.

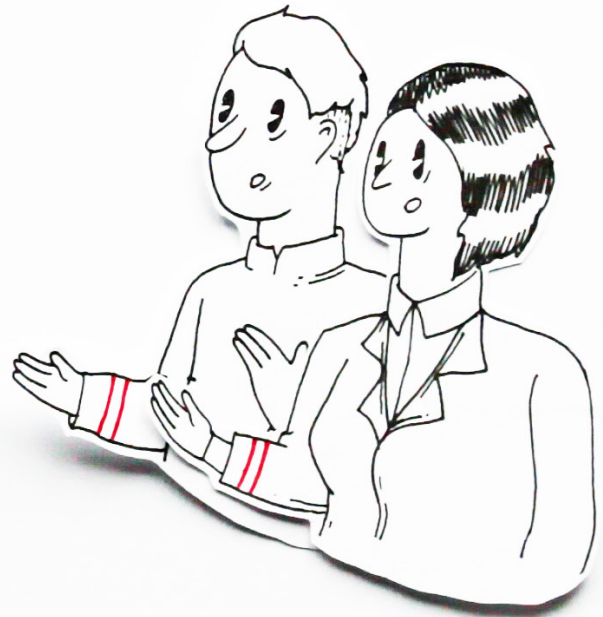
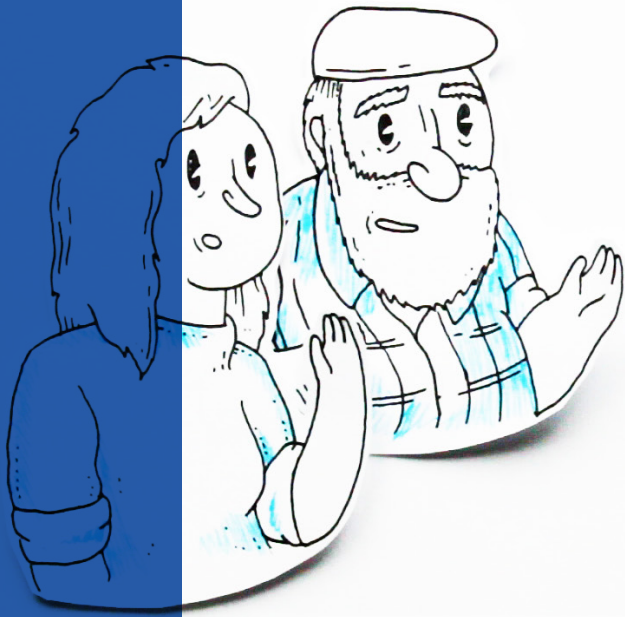
Zorgmedewerkers schrijven op wat bewoners graag willen en denken mee over wat er mogelijk is. Zo is duidelijk welke afspraken er zijn gemaakt.

In het verpleeghuis krijgt de bewoner ondersteuning bij zijn levensvragen. De bewoner krijgt activiteiten aangeboden die bij hem of haar passen.

Medewerkers zorgen dat de bewoner schoon en verzorgd is. Naasten krijgen ondersteuning bij hun rol als mantelzorger.

Er is aandacht voor vrijwilligers zodat zij hun rol kunnen vervullen. Het verpleeghuis is gastvrij. Er is aandacht voor gezelligheid en lekker eten en het gebouw is schoon. De bewoner mag erop rekenen dat de zorg veilig is. Bijvoorbeeld: de bewoner krijgt de juiste medicijnen op de voorgeschreven tijd. Medewerkers doen alles om complicaties, doorligwonden en ziekenhuisopnames te voorkomen. De bewoner is zo vrij mogelijk. Is het echt nodig om een bewoner in zijn vrijheid te beperken? Dan overleggen zorgmedewerkers met de familie en zo mogelijk met de bewoner.





Minimaal één keer per jaar worden de ervaringen van bewoners verzameld. Dit is belangrijke informatie over wat er goed gaat en wat beter kan. Zo kunnen medewerkers samen met de bewoner werken aan verbetering. Ook helpt deze informatie andere mensen bij het maken van hun keuze voor een verpleeghuis.

Hoeveel personeel is er in het verpleeghuis?

Op drukke momenten van de dag zijn er minimaal twee zorgmedewerkers met de juiste opleiding aanwezig. Bijvoorbeeld als de bewoners opstaan en naar bed gaan. Of als een bewoner stervende is. De rest van de dag is er iemand aanwezig in de huiskamer of in de gemeenschappelijke ruimte.

Ontvangt de bewoner niet de zorg zoals in het kwaliteitskader staat?

Dan kunnen bewoners en naasten daar met medewerkers of managers van het verpleeghuis over praten. Ook is het mogelijk de cliëntenraad te benaderen. De cliëntenraad overlegt met de manager over kwaliteit van de zorg. Komt er geen oplossing? Dan kunnen bewoners en naasten terecht bij de klachtenfunctionaris van het verpleeghuis of contact opnemen met het zorgkantoor.





De uitgebreide tekst van het
Kwaliteitskader verpleeghuiszorg is te
vinden op www.zorginstituutnederland.nl

Deze publieksversie van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgesteld door LOC Zeggenschap in zorg en Patiëntenfederatie Nederland, in samenspraak met Zorgverzekeraars Nederland, Actiz, BTN, Verenso en V&VN.