

Monitoring vanuit ouderenperspectief

10 Uitgangspunten

1. De klant houdt de regie.

Te denken valt aan:

- De klant wordt gestimuleerd in zijn zelfredzaamheid en het behouden van eigen regie gedurende het hele zorgtraject.
- De klant heeft vrije keuze in zorgaanbod.
- De klant ontvangt keuzeondersteuning waardoor hij of zij in staat wordt gesteld om te kunnen beslissen over zorg- en behandelmogelijkheden.
- De wensen en behoeften van de klant worden vastgelegd en gerespecteerd.
- De klant en zijn klantsysteem zijn samenwerkingspartners bij het opstellen en uitvoeren van het zorgplan.

2. De klant en zijn/haar klantsysteem staat centraal.

Te denken valt aan:

- De behoefte van de klant wordt als uitgangspunt genomen en is het vertrekpunt voor de zorg.
- Belevingsgericht en vraaggestuurd werken staan centraal binnen het project.
- Er is aandacht voor het behoud van de eigenwaarde van de klant.
- Er wordt voldoende tijd genomen voor de klant.
- Het nastreven van een optimale kwaliteit van leven neemt een belangrijke plaats in.

3. Er vindt afstemming en samenwerking plaats tussen klant, mantelzorger en verschillende zorgdisciplines gedurende het hele traject.

Te denken valt aan:

- Vaste contactpersoon voor de klant tijdens het hele traject en verantwoordelijk voor afstemming en samenwerking tussen de verschillende zorgdisciplines.
- De klant en/of mantelzorger wordt geïnformeerd over de voortgang en betrokken bij alle plannen en activiteiten.
- Goede afstemming en communicatie tussen de verschillende zorgdisciplines.
- De juiste zorg wordt op het juiste moment door de juiste zorgverlener geboden.
- De klant ervaart 'soepele overgangen' tussen de verschillende zorgverleners, afdelingen en organisaties.
- Er is aandacht voor het medicijngebruik en combinaties van verschillende medicijnen, zeker bij het voorschrijven door verschillende specialisten.
- Er is één actueel, volledig en toegankelijk klantdossier.

4. Er is 1 hoofdcoördinator voor het hele traject die alles coördineert en afstemt.

Te denken valt aan:

- Er is duidelijkheid wie de eindverantwoordelijkheid heeft over het behandelingstraject en de afstemming tussen de verschillende zorgdisciplines.
- De hoofdcoördinator houdt de adviezen en de follow-up in de gaten.

5. Familie en/of naastbetrokkenen worden optimaal bij de zorg betrokken.

Te denken valt aan:

- De familie en/of naastbetrokkenen worden geïnformeerd en ondersteund gedurende het hele zorgtraject.
- De contactpersoon is verantwoordelijk voor de informatie en ondersteuning aan familie en/of naastbetrokkenen.
- De mantelzorger wordt ondersteund in zijn taken en wordt gewezen op de mogelijke meerwaarde van het steunpunt mantelzorg.

6. De communicatie en informatie richting de klant is doelmatig en effectief.

Te denken valt aan:

- De informatie is op maat, volledig, eenduidig en actueel.
- De informatie wordt zowel schriftelijk (brief, folder, online) als mondeling aangeboden.
- De informatie is in heldere, eenduidige en begrijpbare taal geschreven of gesproken.
- De zorgverlener toets regelmatig of de klant de informatie heeft ontvangen en begrepen.

7. De benadering naar de klant is laagdrempelig.

Te denken valt aan:

- De contactpersoon zorgt voor snelle en makkelijke contacten met andere zorgdisciplines indien nodig.
- De klant wordt snel geholpen (korte wachttijd) door de verschillende zorgdisciplines.
- Er is goede bereikbaarheid van de eindverantwoordelijke, de contactpersoon en de verschillende zorgdisciplines.
- De zorgdisciplines bezoeken de klant indien mogelijk thuis.

8. De beoogde doelgroep (ouderen in kwetsbare positie) wordt bereikt met het project.

Te denken valt aan:

- Het moet helder en eenduidig zijn wie in aanmerking komt voor het project.
- Het project spoort inderdaad ouderen in een kwetsbare positie op.
- De benaderingswijze past bij de doelgroep.

9. Het project levert meerwaarde op voor de klant.

Te denken valt aan:

- Het project heeft in vergelijking met "oude" of "reguliere" zorg een toegevoegde waarde voor de kwaliteit van leven van de klant.
- Zichtbaar maken welk voordeel de klant heeft van het project.
- De belasting van de klant moet in verhouding staan tot de opbrengst voor de klant.

10. Het project is praktisch bruikbaar.

Te denken valt aan:

- Het project is makkelijk te implementeren in de praktijk.
- Het project heeft draagvlak onder de verschillende zorgdisciplines.
- Het project kan financieel en inhoudelijk ingebed worden in de reguliere zorg na de projectperiode.

© Doelgroeppanel NPO Zuid-Limburg