

# >>> cliëntgestuurde wijkzuster

Een toetsingskader voor mensgerichte zorg



Het Toetsingskader Cliëntgestuurde Wijkzuster is ontwikkeld door de Regionale Kruisvereniging West Brabant in samenwerking met CIIO, de certificeerder voor de professionele dienstverlening.

Op 21 juni 2011 is een eerste versie van het toetsingskader goedgekeurd door de Regionale Kruisvereniging West Brabant. Naar aanleiding van de eerste formele toetsing op 19 oktober 2011 en de validatie van het toetsingskader op dezelfde datum is de definitieve versie vastgesteld.

Het toetsingskader is opgebouwd uit 4 perspectieven. Deze bevatten ieder hun eigen onderwerpen waaraan normen zijn gekoppeld. Voor deze normen is de betekenis weergegeven. De organisatie dient binnen 3 jaar aan alle normen te voldoen; het fasennummer bij elke norm geeft aan welk jaar de norm gaat meetellen voor de beoordeling.

## Cliëntperspectief: eigen regie en eigen kracht

F	Bevat	Betekenis / norm
1	Nabijheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster zoekt contact met bewoners in de buurt en beweegt zich naar cliënten toe.</li> <li>• De wijkzuster hanteert een open agenda, doelen liggen niet van tevoren vast.</li> <li>• De wijkzuster benadert de cliënt vanuit een open houding; het eigen oordeel/weten wordt opgeschort.</li> <li>• De wijkzuster richt zich op het opbouwen van een relatie met de cliënt.</li> </ul>
1	Keuzevrijheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster ondersteunt de cliënt bij het maken van keuzes en overlegt met de cliënt over de invulling van wensen en behoeften en ondersteuning die de cliënt wil m.b.t. welzijn, wonen en zorg.</li> <li>• De wijkzuster staat de cliënt met raad en daad terzijde en respecteert de keuzes die de cliënt maakt.</li> <li>• Indien de cliënt echt niet zelf in staat is om te kiezen, dan wordt overlegd met naasten van de cliënt of wordt de cliënt geobserveerd om te zien welke keuzes blijken uit het gedrag van de cliënt.</li> <li>• De cliënt of diens vertegenwoordiger voert regie over het eigen leven.</li> <li>• De wijkzuster vervult de rol van ondersteuner die de cliënt meerdere keuzemogelijkheden laat zien en bruggen bouwt.</li> </ul>
2	Samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster beschouwt de cliënt als een volwaardige partner in het hulpverleningsproces.</li> <li>• De relatie die de wijkzuster opbouwt met de cliënt kenmerkt zich door: betrokkenheid, gelijkwaardigheid, verbinding en wederkerigheid.</li> <li>• De wijkzuster realiseert verbindingen met de omgeving en of andere (zorg)aanbieders.</li> </ul>
2	Vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt op een respect- en kwaliteitsvolle wijze gecommuniceerd waarbij de ander zich écht gehoord en begrepen voelt, en op een manier die recht doet aan beiden.</li> <li>• De wijkzuster zoekt met de cliënt naar de mogelijkheden (eigen kracht) van cliënten en er wordt naar oplossingen gezocht die de eigen kracht versterken.</li> </ul>
2	Aansluiting	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster sluit aan bij de waarden en normen van de cliënt en houdt hier rekening mee.</li> <li>• De wijkzuster ondersteunt de vrager bij het formuleren van de vraag en eventueel de vraag achter de vraag.</li> <li>• De cliënt (of diens vertegenwoordiger) is op de hoogte van de afspraken die tussen hem of haar en de wijkzuster of de organisatie zijn gemaakt. De cliënt is hiermee akkoord en afspraken worden nagekomen. Afspraken worden vastgelegd in (zorg/leef)plan.</li> </ul>
3	Waardering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster reflecteert met de cliënt in welke mate de behoeften en de daarbij gekozen oplossingen in worden gevuld.</li> <li>• De wijkzuster reflecteert met de cliënt op welke wijze de samenwerking bijdraagt aan de oplossingen voor de cliënt.</li> <li>• De wijkzuster reflecteert met de cliënt op ieders bijdrage aan het proces.</li> </ul>

## Medewerkerperspectief: vakmanschap

F	Bevat	Betekenis / norm
1	<b>Beschikbaarheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster besteedt een substantieel deel van haar tijd aan activiteiten die betrekking hebben specifieke taken van de wijkzuster.</li> <li>• De omvang van het contract is minimaal 28 uur.</li> </ul>
1	<b>Professionaliteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster weet wat zij moet en mag doen.</li> <li>• De wijkzuster zorgt voor voldoende ruimte zichzelf te scholen waar nodig.</li> <li>• De wijkzuster beschikt minimaal over volgende competenties:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ oplossingsgericht (methodisch handelen)</li> <li>○ anticiperen (innoveren, brede maatschappelijk kijk en kennis van de sociale kaart)</li> <li>○ organisatievermogen (kennis maatschappelijke kaart, coördineren en afstemmen)</li> <li>○ cliëntgestuurd (open en respectvol, verbindend, vraaggestuurd)</li> <li>○ onderhandelen</li> <li>○ flexibel</li> <li>○ zelfstandigheid</li> </ul> </li> <li>• De wijkzuster ontwikkelt competenties voor de activiteiten en vaardigheden die zij nodig heeft.</li> <li>• Wijkzusters onderhouden regelmatig contact met elkaar om werkwijzen te bespreken en ervaringen te delen.</li> <li>• De wijkzusters ervaren dit contact als behulpzaam voor hun functioneren.</li> <li>• De wijkzusters ontwikkelen gezamenlijk de gebruikte werkwijzen.</li> </ul>
2	<b>Verbinding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster is in staat om de eigen waarden en normen te formuleren en hier vanuit te handelen. De wijkzusters zijn bekend met de visie en zijn betrokken bij het opstellen van het plan.</li> <li>• De wijkzusters en andere betrokken medewerkers zijn zich bewust van hun bijdrage in de uitvoering van de plannen.</li> <li>• De wijkzuster zorgt voor goede afstemming in het team en tussen verschillende disciplines. Ze fungeert als bruggenbouwer.</li> </ul>
3	<b>Waardering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzuster zoekt actief naar reflectie op haar functioneren, van zichzelf, van collega's en cliënten.</li> <li>• De wijkzuster gebruikt deze reflectie om zichzelf te ontwikkelen.</li> </ul>

## Partnerperspectief: gezamenlijke verantwoordelijkheid

F	Bevat	Betekenis / norm
1	Samenwerking	<ul style="list-style-type: none"><li>• De wijkzuster maakt duidelijke afspraken met de partners over wie wat doet voor de cliënt.</li><li>• De wijkzuster bewaakt het zorgproces voor de cliënt en bewerkstelligt een voorspoedige doorstroming van zorgverlening aan de cliënt binnen de zorgketen. Ze neemt de nodige maatregelen om het zorgproces zo soepel mogelijk te laten verlopen.</li><li>• De cliënt ervaart de hulpverlening als een totaalpakket en geen afzonderlijke stukjes.</li></ul>
2	Spin in het web	<ul style="list-style-type: none"><li>• De wijkzuster onderhoudt actief contacten met verwijzers waaronder de huisartsen en organisaties die relevant zijn voor de cliënten.</li><li>• De wijkzuster is gesprekspartner van de zorg- en welzijnspartners die bij de cliënt zijn betrokken.</li></ul>
3	Grensoverschrijdend	<ul style="list-style-type: none"><li>• De werkzaamheden van de wijkzuster passen naadloos op die van andere organisaties.</li><li>• Gezamenlijk worden nieuwe werkwijzen bedacht om het voor de cliënt nog beter te regelen.</li><li>• Gezamenlijk worden hiaten in de oplossingsmogelijkheden voor de zorg aan cliënten in een wijk in kaart gebracht en doorgegeven aan de verantwoordelijke personen en/of instanties.</li><li>• De ondersteuning van de cliënt wordt niet gehinderd door conflicterende procedures of protocollen van de betrokken organisaties.</li></ul>
3	Waardering	<ul style="list-style-type: none"><li>• De wijkzuster reflecteert samen met de partners in de wijk of de geboden zorgoplossingen voor cliënten effectief zijn en aan wederzijdse verwachtingen voldoen.</li></ul>

## Managementperspectief: commitment en betrokkenheid

F	Bevat	Betekenis / norm
1	<b>Betrokkenheid van de leiding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verantwoordelijkheid voor de invoering van het concept van de wijkzuster ligt op bestuursniveau.</li> <li>• Het bestuur committeert zich aan het concept van de wijkzuster.</li> <li>• Het bestuur zorgt ervoor dat de wijkzuster optimaal ondersteund wordt om haar werk goed te doen.</li> <li>• Het bestuur heeft in minimaal drie wijken een wijkzuster geïntroduceerd.</li> </ul>
1	<b>Visie, plan en bewustzijn van bijdrage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het bestuur heeft een visie op en kenmerken van het concept van de wijkzuster geformuleerd.</li> <li>• Voor de invoering van ‘het concept van de wijkzuster’ is een plan aanwezig. Hierin is minimaal aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Welke resultaten de organisatie wil bereiken met de wijkzuster</li> <li>○ Hoe de wijkzuster past in de organisatiestructuur</li> <li>○ De taken en bevoegdheden van de wijkzuster</li> <li>○ Welke competenties de wijkzuster daarvoor moet hebben</li> <li>○ Hoe te zorgen voor goede wijkzusters</li> <li>○ Hoe te zorgen voor een heldere werkwijze</li> <li>○ Hoe te zorgen voor een goed netwerk van partners</li> <li>○ Hoe de organisatie in te richten om de wijkzuster optimaal te ondersteunen, incl. mogelijkheden om te leren en reflecteren.</li> <li>○ Hoe te reflecteren of de resultaten worden bereikt.</li> </ul> </li> </ul>
2	<b>Effectieve aansturing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De leiding kan aangeven welke stijl van aansturing nodig is om het concept van de wijkzuster tot een succes te maken.</li> <li>• Leidinggevend en sturen en coachen op alle niveaus op vraaggestuurde zorg, verbeteren van cliënttevredenheid en professionalisering van medewerkers.</li> <li>• De leidinggevende toetst de wijkzuster en geeft haar opbouwende feedback.</li> <li>• Leidinggevend beschikken minimaal over de volgende competenties: verbeeldingskracht, ondernemingszin, organisatievermogen, cliëntgerichtheid, regisseren, enthousiasmeren, resultaatgerichtheid.</li> <li>• De wijkzusters ervaren de wijze van aansturing als ondersteunend en helpend om de resultaten bij cliënten en netwerk te bereiken.</li> </ul>
2	<b>Leren en ontwikkelen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De leiding heeft een duidelijke strategie geformuleerd voor de wijze waarop de organisatie effectief kan leren en ontwikkelen.</li> <li>• De wijze waarop dit is gebeurd, is geëvalueerd.</li> <li>• Leerpunten worden gebruikt in volgende trajecten.</li> </ul>
3	<b>Borging en verankering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijkzusters worden optimaal ondersteund door de werkwijzen van de organisatie (kwaliteitssysteem).</li> <li>• De wijkzuster heeft de beschikking over die middelen die nodig zijn om haar werk goed uit te voeren.</li> <li>• Deze middelen worden door de wijkzuster als voldoende ondersteunend ervaren.</li> </ul>
3	<b>Waardering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het bestuur kan voorbeelden geven van wat bereikt is en verbeterd als gevolg van het ‘concept van de wijkzuster’.</li> </ul>