

## Kwaliteit & COVID-19

### Nr. 4 - Persoonsgerichte zorg in tijden van coronacrisis én daarna - 13 mei 2020

Tijdens de COVID-19 pandemie steunen zorgorganisaties op hun opgebouwde kwaliteitssystemen. Welke aspecten van kwaliteitsmanagement zijn op dit moment bijzonder relevant? En hoe kan kwaliteitsmanagement helpen weer over te gaan naar 'normaal'? Qualicor Europe publiceert hierover een aantal korte artikelen. Vandaag nr. 4. over persoonsgerichte zorg in tijden van coronacrisis én daarna.

#### Persoonsgerichte zorg

Iedere zorgprofessional heeft persoonsgerichte zorg hoog in het vaandel. De intrinsieke motivatie om het goede voor de ander te doen, is bij zorgmedewerkers sterk aanwezig. Juist in tijden dat het enorm spannend was (en nog is) en medewerkers zich drie slagen in de rondte werken, zien wij prachtige voorbeelden waarin verder gedacht wordt dan strikt genomen nodig is, om patiënten en hun familie tegemoet te komen. Zo worden portretfoto's als sticker op de beschermende pakken geplakt, zodat zorgverleners voor de patiënt herkenbaar blijven als medemens. Ook zijn er verschillende zorgorganisaties die de strenge regels omtrent het toelaten van bezoek hebben verruimd als de laatste levensfase van een patiënt is aangebroken.

#### Patiënten en zijn naasten

Dit zijn slechts twee voorbeelden van de talloze manieren waarop nu en in de voorbije weken aandacht is besteed aan persoonsgerichte zorg. Met behulp van ons normenkader van Qmentum Global kijken wij hoe persoonsgerichte zorg in zorgorganisaties is vormgegeven in visie en beleid. En hoe persoonsgericht zorg wordt toegepast in de dagelijkse zorgverlening. Het gaat dan niet alleen om de patiënt als persoon, maar ook om diens naasten én om de medewerkers in de zorgorganisatie. In hoeverre zijn zij in staat om hun werk met trots uit te voeren, in goede fysieke en mentale gezondheid? Met name als het gaat om de medewerkers, biedt het kritisch proces 'menselijk kapitaal' aanknopingspunten. De gerichtheid op de patiënt en diens familie zit door het gehele normenkader verweven en richt zich op kernwaarden als waardigheid en respect, informatievoorziening, samenwerking en participatie. Het is indrukwekkend om te zien hoe in tijden van crisis deze kernwaarden onverminderd aandacht krijgen.

Op onze website is na inloggen de gids 'Op weg naar persoonsgerichte zorg' in te zien. In deze gids is uitgewerkt hoe persoonsgerichte zorg er op verschillende niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) uit ziet en zijn voorbeelden gegeven van criteria uit Qmentum Global waarmee persoonsgerichte zorg wordt getoetst.

#### Evaluatietool

We ontwikkelen momenteel ook een evaluatietool op basis van Qmentum. De tool kan worden om gebruikt de acties te evalueren die instellingen hebben ondernomen om de COVID-19-pandemie in te perken. Hierover hoor je zeer binnenkort meer.

#### Begeleiding en training

Mocht je vragen hebben over dit artikel of graag ondersteuning willen bij de verdere ontwikkeling van het kwaliteitsmanagement in jouw zorgorganisatie, dan helpen wij je graag verder. Je kunt hiervoor contact opnemen met je eigen senior adviseur via +31 (0)30 2330380. Naast begeleiding door senior adviseurs, verzorgen wij ook trainingen op maat voor jouw zorgorganisatie en bieden wij de mogelijkheid om kennis en goede voorbeelden uit te wisselen tijdens de regiodagen.