

#### 4. Persoonsgerichte zorg in tijden van coronacrisis én daarna

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 we 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 zorginstellingen die de strenge regels omtrent het toelaten van bezoek hebben verruimd als de laatste levensfase van een patiënt is aangebroken.

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 het normenkader van Qmentum Global kijkt het NIAZ hoe persoonsgerichte zorg in zorginstellingen is vormgegeven in visie en beleid, en hoe persoonsgericht zorg toegepast wordt 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 zorginstelling. 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 de website van het NIAZ 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.

Het NIAZ ontwikkelt momenteel ook een evaluatietool op basis van Qmentum. Die kan gebruikt worden om de acties te evalueren die instellingen hebben ondernomen om de COVID-19-pandemie in te perken.

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