



Werkveldraad V&V VGVZ

Kwaliteitsstandaard Levensvragen

Visiedocument over hoe geestelijk verzorgers uit de V&V sector met de kwaliteitsstandaard levensvragen aan het werk kunnen gaan.

1 november 2016

1 Inleiding

De laatste jaren neemt de aandacht voor zingeving in de zorg toe. Verschillende overheidsprogramma's benoemen het belang van aandacht voor zingeving van zorgvragers, zoals "Waardigheid en Trots", "Liefdevolle Zorg", "Persoonsgerichte Zorg". Door ZonMw is een signalement geschreven "Zingeving in zorg. De mens centraal". Deze ontwikkelingen bieden aanknopingspunten voor de geestelijk verzorger om aandacht voor zingeving in de organisatie te bevorderen.

Als werkveldraad Verpleeg- en Verzorgingshuizen beschrijven we in deze notitie hoe de nieuwe Kwaliteitsstandaard Levensvragen ons als werkveld kan helpen om in te spelen op deze ontwikkelingen. We beschrijven wat de kwaliteitsstandaard is en gaan daarna in op hoe deze standaard ons kan helpen bij ons vak. We sluiten aan bij de mogelijkheden die de praktijk ons biedt en sluiten af met een korte terugblik.

2 Aanleiding

Er verandert veel in de verplegings- en verzorgingshuizen waar de geestelijk verzorgers uit ons werkveld hun vak uitoefenen. Steeds meer verzorgingshuizen zijn gesloten of worden verbouwd tot verpleeghuizen. Tegelijkertijd stimuleert de overheid het langer thuis wonen van ouderen, ook met lichamelijke of psychosociale beperkingen. De komende jaren zullen er minder verpleeghuisplaatsen voor deze ouderen zijn. Ondertussen neemt de vraag naar de kwaliteit van zorg toe. Veel verpleeghuizen zijn kleinschalige woonvormen geworden, waarin meer aandacht is voor de 'zinvolle dag' van de bewoner. Kwaliteit van zorg wordt steeds meer een voorwaarde voor de kwaliteit van leven in het verpleeghuis. Naast goede verzorging en verpleging is er een toenemende aandacht voor het welbevinden van de bewoner.

Voor de geestelijk verzorger biedt deze verandering nieuwe mogelijkheden om zijn bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven in het verpleeg- of verzorgingshuis. Naast de begeleiding van cliënten – individueel en in groepsactiviteiten - gaat het ook om ondersteuning van andere professionals en het management. In de beroepsstandaard van geestelijk verzorgers (2015) wordt dit ook benoemd als een bijdrage aan het levensbeschouwelijke klimaat binnen de instelling.

De Kwaliteitsstandaard Levensvragen is een goed instrument om aandacht voor welbevinden concreet te maken, zowel in het beleid als bij de uitvoering daarvan in de organisatie.

3 Kwaliteitsstandaard Levensvragen

Er zijn verschillende instrumenten ontwikkeld om aandacht voor zingeving in de zorgorganisaties te bevorderen. De kwaliteitsstandaard is in samenwerking met meerdere relevante partijen uit het werkveld ontwikkeld en mogelijk gemaakt door het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. De Standaard is in 2015 toegelaten tot het Register van Zorginstituut Nederland (ZiN) en daarmee integraal onderdeel geworden van de kwaliteit van zorg.

Een kwaliteitsstandaard laat vanuit het perspectief van de cliënt zien wat op een bepaald gebied nodig is om goede zorg te verlenen. De Kwaliteitsstandaard Levensvragen geeft aan hoe de zorgverlener binnen de ouderenzorg goed kan omgaan met levensvragen van cliënten. n. Behoeften, verlangens en mogelijkheden van de ouderen zijn daarbij leidend. Deze standaard overstijgt ziekte-specifieke standaarden en richt zich op levensvragen als onlosmakelijk onderdeel van de dagelijkse zorg.

De kwaliteitsstandaard richt zich op de onderwerpen die cliënten persoonlijk raken en waar meestal geen vast antwoord op mogelijk is. Het gaat om vragen als: wat houdt iemand bezig, wat doet hem verdriet, wat maakt hem gelukkig, wat geeft houvast en wat is vervelend voor iemand? Wat maakt een dag de moeite waard om voor te leven? Maar ook om hoe iemand terugkijkt op zijn leven of hoe iemand vooruitkijkt naar het einde van zijn leven. Levensvragen zijn bestaansvragen die te maken hebben met de zin van het leven.

De cliënt moet zich vrij voelen om te praten over wat hem bezighoudt met professionals en vrijwilligers die geleerd hebben daarnaar te luisteren. Deze professionals en vrijwilligers zoeken met de cliënten naar mogelijkheden voor een zinvolle daginvulling of kunnen desgewenst doorverwijzen naar een deskundige om de existentiële levensvragen te bespreken.

Belangrijke effecten van aandacht voor levensvragen hebben betrekking op de cliënt, professional en organisatie:

- Cliënt: voelt zich gezien en gehoord, kan zich beter aanpassen en zelf regie houden, is meer tevreden over de zorg en ervaart meer zin in het leven.
- Professional: halen meer voldoening uit hun werk, hebben meer werkplezier en daardoor kan ziekteverzuim afnemen.
- Organisatie: Tevreden cliënten en professionals, minder beroep op duurdere (behandel- en begeleidings)zorg en betere beoordelingen.

De kwaliteitsstandaard geeft aanbevelingen voor de organisatie, voor het zorgproces en de zorginhoud om met de standaard aan het werk te gaan. Ook zijn er meetinstrumenten ontwikkeld om informatie te krijgen over de gewenste verbeteringen in de kwaliteit van leven voor de cliënt.

4. De Geestelijk Verzorger

Voor ons vak biedt de standaard goede mogelijkheden om bij te dragen aan de kwaliteit van zorg. Dat vraagt van de geestelijk verzorger het kunnen en willen werken op:

- Macroniveau: beleidsadvies; ondersteuning van organisatiecultuur; participatie in netwerken en discussies.
- Mesoniveau: advisering van professionals en vrijwilligers; facilitering van anderen om aandacht te geven aan levensvragen.
- Microniveau: begeleiding van cliënten individueel en in groepsactiviteiten; bespreken van existentiële levensvragen die door de zorgprofessional of vrijwilliger zijn gesignaleerd en doorverwezen.

In de beroepsstandaard worden verschillende competenties genoemd die bij deze niveaus aansluiten en die nodig zijn om op deze niveaus te kunnen werken met de kwaliteitsstandaard. Het gaat bijvoorbeeld om de agogische, de intermediaire en communicatieve competentie. Dit zijn procesgerichte competenties die nodig zijn om de aandacht voor levensvragen te integreren in de zorgprocessen en zorginhouden van andere professionals. De kwaliteitsstandaard is bedoeld dat de professionals ermee aan het werk gaan en dat de geestelijk verzorger hen ondersteunt en adviseert in de uitvoering. Dit geldt zowel van de uitvoerende professionals als van de professionals op beleids- en managementfuncties. De geestelijk verzorger doet dat ook door verbinding te leggen tussen verschillende taalvelden in de zorg. Hij is in staat om begrippen als 'regie', 'cliënt', 'tevredenheid' enz te verbinden met existentiële en spirituele behoeften van mensen.

Naast de genoemde competenties vraagt dat van de geestelijk verzorger ook een ondernemende competentie. Er zijn grote verschillen in de positie die geestelijk verzorgers in hun organisatie hebben. Zij vallen onder behandel- en expertisecentra, onder locatiemanagers, onder de staf of zijn nog weer op een andere manier georganiseerd. Ondernemend betekent dat de geestelijk verzorger zelf initiatieven neemt om met behulp van de kwaliteitsstandaard de aandacht voor zingeving te verbeteren. Hij ziet zingeving als het domein, waar elke professional in de zorg een basisbekwaamheid in moet hebben. De behoefte aan zingeving gaat vaak over alledaagse zingevingsvragen, waar de professionals en vrijwilligers aandacht aan moeten geven. Zoals de behoefte aan een gesprekje, het kunnen vertellen van wat iemand meemaakt of bezighoudt. Daarnaast zijn er de existentiële of ultieme zingevingsvragen. Deze gaan over de zin van het leven, over motivatie en inspiratie, omgaan met verlies en tegenslag, verlangen naar een goed leven en het vorm geven van de eigen levensbeschouwelijke bronnen. Hier is doorverwijzing naar de geestelijk verzorger nodig om een cliënt individueel te begeleiden.

De taken die bij deze rol van de geestelijk verzorger passen en zoals ze in de beroepsstandaard staan, zijn:

- Opleider: Scholing en training aan zorgprofessionals en welzijnswerkers in het kunnen ontdekken van levensvragen en het ondersteunen van de cliënt om samen te zoeken naar een zinvolle dag.
- Adviseur: Vragen van professionals beantwoorden en advies geven hoe zij het beste de aandacht aan levensvragen kunnen geven; Leidinggevenden, managers, bestuur, cliëntenraad, beleids- en kwaliteitsmedewerkers gevraagd en ongevraagd aangeven hoe de kwaliteitsstandaard in visie en beleid een plaats moet krijgen.
- Coördinator: Organiseren van en leiding geven aan projecten en processen waarin de kwaliteitsstandaard wordt gebruikt om de kwaliteit van leven voor cliënten te verbeteren.

Ook de andere competenties en taken van de geestelijk verzorger uit de beroepsstandaard zullen meer of minder impliciet meedoen in het werken met de kwaliteitsstandaard. Belangrijk is hoe vanuit deze beroepsstandaard de geestelijk verzorger naar zijn eigen vak kijkt en welke keuzes hij daarin maakt. Hier kan ook differentiatie plaats vinden, bijvoorbeeld wanneer geestelijk verzorgers in een team werken. Juist in de ondernemende competentie ligt een aandachtspunt om zich als geestelijk verzorger te profileren in de organisatie.

5. Werk in Uitvoering

De kwaliteitsstandaard bevat veel informatie over zowel de inhoud als het proces als het gaat om de aandacht voor levensvragen in de zorg. Tegelijkertijd moeten we als beroepsgroep in de verpleeg- en verzorgingstehuizen een weg vinden in de manier waarop we met de standaard aan het werk gaan. Een aantal thema's willen we als werkveldraad dan ook de komende twee jaar verder uitwerken:

a. Kennis en vaardigheid

De basis is kennis van de kwaliteitsstandaard. Wat is een standaard en hoe verhoudt zich deze standaard tot andere zorgstandaarden? Wat zijn levensvragen? Hoe krijgen die een plaats in het domein van de geestelijke verzorging? Hoe is de verbinding met andere domeinen, waar zingeving aandacht heeft? Wat is een meetinstrument en hoe werkt zo'n instrument in de praktijk?

Naast inhoudelijke kennis gaat het ook om vaardigheden in het werken met de standaard. Hoe stel ik die aan de orde in het zorgproces? Wat zijn mijn mogelijkheden of hoe creëer ik nieuwe invalshoeken? Hoe geef ik advies over de standaard? Welke scholing past daarbij?

Een specifiek aandachtspunt is de wijze van meting van het omgaan met levensvragen. De vragenlijst is een instrument om dat te organiseren. Tegelijk vraagt het onderwerp om een

eigen benadering, die niet alleen tot lijstjes met indicatoren moeten leiden. Vilans ontwikkelt een narratief meetinstrument dat past bij dit onderwerp.

Als raad willen we dat samen met het werkveld ontwikkelen door:

- Een kenniscafé: uitwisseling van kennis, ervaringen en ideeën om met de standaard aan het werk te gaan. Een eerste landelijke ontmoeting moet tot ambassadeurs leiden die de standaard in hun eigen regio onder de aandacht brengen. Zo ontstaan regionale netwerken waarin expertise wordt opgebouwd en gedeeld.
- Een symposium: in 2017 op het eerstvolgende symposium zal de kwaliteitsstandaard uitgangspunt zijn voor het programma. In samenwerking met het expertisenetwerk Levensvragen en ouderen/Vilans willen we deze dag de werkveldleden inspireren met inzichten, mogelijkheden en training in het werken met de kwaliteitsstandaard.

b. Ontwikkeling werkveldraad

In de aandachtspunten van de werkveldraad willen we ons de komende twee jaar concentreren op de Kwaliteitsstandaard Levensvragen en hoe die kan bijdragen aan de profilering van onze beroepsgroep in de verpleeg- en verzorgingstehuizen. De verandering van focus op kwaliteit van leven is een stimulans om als geestelijk verzorger in deze sector duidelijk aan te geven waar geestelijke verzorgers hun bijdrage kunnen leveren. Dan gaat het niet alleen om een formeel criterium als de verhouding van het aantal verpleeghuisbedden of verzorgingshuisbewoners in relatie tot de uren geestelijke verzorging. Maar ook om de expertise van de geestelijk verzorger in de organisatie die vaak nog niet goed weet hoe de overgang van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van leven gemaakt moet worden.

Vanuit de werkveldraad zullen we naast het reguliere werk vooral zoeken hoe de kwaliteitsstandaard in contacten met de achterban, met stakeholders en andere betrokkenen of belanghebbenden onder de aandacht gebracht kan worden en verder geïmplementeerd kan worden. We zullen als raad daarbij steeds zoeken naar de wijze waarop de nieuwe beroepsstandaard (2015) vertaald kan worden in de praktijk van de geestelijk verzorger in onze sector.

6. Tot slot

Een standaard is een instrument om de goede kwaliteit van zorg of leven te bewaken en te bevorderen. Zo moet ook de kwaliteitsstandaard levensvragen bijdragen aan het doel dat cliënten in zorginstellingen erkenning en ondersteuning vinden bij de behoefte aan zingeving. De verhuizing naar een verzorgings- of verpleeghuis betekent afscheid nemen van de vaak jarenlang vertrouwde woning en omgeving. Er kunnen nieuwe vragen komen naar de zin van het bestaan en de behoefte om daar met anderen contact over te hebben.

De kunst is om de kwaliteitsstandaard zo te gebruiken dat de zorgprofessionals beter begrijpen waar geestelijk verzorgers nodig zijn voor de gewenste kwaliteit van leven in de zorginstelling en tegelijk te voorkomen dat het de zoveelste regeling wordt waar deze professionals aan moeten voldoen. Juist als geestelijk verzorger ben je de geschikte professional om de intrinsieke motivatie bij zorgprofessionals op te zoeken. Zodat de cliënt indirect en soms ook direct ervaart wat geestelijke verzorging bijdraagt aan zijn kwaliteit van leven. -