

**Stichting Hart voor Zorg en Welzijn**  
**Generiek Kompas**  
**Samen werken aan kwaliteit van bestaan**

**Voorwoord**

In een samenleving die vergrijst, waar zorgvragen toenemen en de druk op professionals alsmaar groter wordt, is een goede samenwerking onmisbaar.

Waar zelfregie in de hulpverlening van vroeger niet meer dan een brutale ondertoon was, is dit nu gelukkig een vanzelfsprekend onderwerp in de gesprekken met de cliënt(netwerken).

Inzichten en invloed van de wetenschap zijn net zo veranderlijk als innoverend gebleken en voor de diversiteit en complexiteit aan zorgvragen geldt niets minder.

In een zorglandschap dat zo divers en dynamisch is, volstaan strikte kaders niet meer. Het systeem zou uit deze voegen barsten; met alle gevolgen van dien.

Wat nodig is gebleken, is een kompas. Een duidelijke richtingaanwijzer, met belangrijke piketpaaltjes en zowel persoonlijke als professionele vrijheid om de eigen weg te bewandelen.

**Generiek Kompas**

De opname van het Generiek Kompas in het zorginstituut Nederland sinds juli 2024, was behalve het langverwachte kompas an sich, ook een fijne *spiegel* voor de stichting. We konden hier de mooie en iets minder mooie kanten van onszelf in bekijken.

De slotsom? Hart voor Zorg en Welzijn ziet er voor haar leeftijd bijzonder goed uit en over de conditie mag evenmin worden geklaagd.

Waar we enorm trots op waren en zijn, is dat we in 2015 onze tijd eigenlijk ver vooruit waren. Wij vonden op basis van onze ervaringen dat zorg *dichtbij*, *informeler* en een meer *integraal karakter* moest hebben. Dat is, onder anderen, de reden geweest om Hart voor Zorg en Welzijn het levenslicht te laten zien. Het geeft dan ook enorme voldoening en energie om te zien dat deze visie landelijk wordt uitgedragen in het Generiek Kompas "Samenwerken aan kwaliteit van bestaan".

Waar we ons de laatste jaren vooral, tevens noodgedwongen door COVID, op de zorg hebben gericht, wordt het nu tijd dat we bewuster naar het welzijn gaan kijken.

Alhoewel we hier (onbewust) al veel aandacht aan besteden, is het voor buitenstaanders niet precies duidelijk hoe we dat doen. Dat was, zo vonden wij, het minder mooie aspect aan de zelfreflectie.

Gezien wij niet de slager willen zijn die zijn eigen vlees keurt, hebben wij hiervoor een externe adviseur voor in de arm genomen. Het onderzoek zal in het vierde kwartaal van 2025 afgerond worden en wij hopen als kerstcadeau de resultaten en aanbevelingen te mogen ontvangen in de vorm van een kwaliteitsdocument.

Tot die tijd zal stichting Hart voor Zorg en Welzijn blijven doen waar het goed in is gebleken; Dichtbij zorg verlenen met het oog op de *mens*, de *omgeving* en in nauwe *samenwerking* met elkaar.

Hierbij nemen wij de volgende grondhouding aan;

Als professional gaan wij open met u in gesprek om erachter te komen wie u als mens bent en waar uw zorgvraag en behoeftes liggen. We stellen samen een plan op over hoe we dat gaan doen. Hierin zijn we eerlijk over wat wel en niet kan en werken we samen met u en uw naasten.

Alleen zó, hebben we het met elkaar samen goed voor elkaar.

## **Onze missie; samen werken aan úw welzijn**

Stichting Hart voor Zorg en Welzijn nam het al in 2015 op in haar naam en daarmee fundering; welzijn is van groot belang. In het generiek kompas wordt dit kwaliteit van bestaan genoemd.

De afgelopen 5 jaar is de mensheid door de wereldwijde corona-pandemie en geopolitieke spanningen in een stroomversnelling gekomen. We werden sinds 2020 op pauze gezet om vervolgens kennis te maken met een wereld die nog niet eerder zo vlot, efficiënt en complex was. Mede door de vergrijzing is er een steeds grotere groep die hier steeds moeilijker in mee kan. Het werd al eerder gezegd, maar ook voor de stichting heeft dit diepe sporen nagelaten. Vanuit het grote hart voor zorg zagen wij ons genoodzaakt om aan een vraag te voldoen waarvoor het aanbod wellicht te min was. Het gevolg? Een enorme groei aan personeel en cliënten. Dit heeft de bestuurster mw. Berkvens dan ook de nodige slapeloze nachten gekost tot op een dag het kwartje viel; het roer móét om, willen we blijven bestaan en doen waar we goed in zijn.

Concreet betekende dit dat zowel het personeels- als cliëntenbestand slonk door middel van meerdere opnamestops om zo de kwaliteit van zorg te kunnen blijven waarborgen. Een pijnlijk proces waar we nu vooral trots op zijn.

Inherent hieraan, is de zienswijze gaandeweg bijgesteld; van zorgen voor naar zorgen dát. We zorgen, begeleiden, ondersteunen, verzorgen en helpen waar dat *nodig en vereist* is. Tegelijkertijd werken we aan het uitbreiden of stabiliseren van de zelfredzaamheid. Van aangemelde cliënt tot mantelzorger. Waar dit niet kan doen we er alles aan om achteruitgang te vertragen.

**Tot slot** willen we de integratie van de "bouwstenen" nader toelichten met voorbeelden. In het generiek kompas heeft men het over een vijftal bouwstenen. Behalve zelfsprekend, zijn ze ontzettend belangrijk om goed op het netvlies te hebben.

Aan de hand van praktijkvoorbeelden lichten wij elke bouwsteen toe. Zo krijgt u niet alleen een goed beeld van wat wij voor u kunnen betekenen, zo kunt u ons ook houden aan onze eigen maatstaf.

Nb. Alle genoemde namen zijn verzonnen. De casussen zijn waarheidsgetrouw.

### **Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften**

Goede zorg begint bij de ander kennen. Weten wat er voor de ander toe doet.

We gaan op een open manier met u in gesprek over levensdoelen, voor- en afkeuren, de zorgen die er zijn en met wie u die deelt. We kunnen, indien gewenst en van toepassing, hierbij bijvoorbeeld gebruik maken van gespreksmethodieken; 'Mijn Levensverhaal', het 'Praatplaatje Positieve Gezondheid' en 'MijnGesprek'.

#### **Voorbeeld uit de praktijk:**

Mevrouw Janssen\* (82) uit Amby had er steeds meer moeite mee om alleen te zijn na het overlijden van haar man. In plaats van extra zorg in te zetten, bleek uit het gesprek dat ze vooral behoefte had aan sociaal contact. Via een gezamenlijke kennismaking bij het buurtplatform werd ze gekoppeld aan een vrijwilliger met wie ze nu wekelijks een kopje koffie drinkt. Het zijn de kleine dingen die het doen...

### **Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken**

We geloven in sterke en sociale netwerken rondom de mens. Mantelzorgers, naasten, burens, vrijwilligers, professionals; allen zijn ze van onmetelijke betekenis. Dit kan zowel positief als negatief worden ervaren.

We brengen samen met de betrokkene het netwerk in kaart met instrumenten als de 'Netwerkcirkel'. Samen met partners als Trajekt, het Burgerkrachtteam en lokale kerken of moskeeën bouwen we aan veerkrachtige wijken en netwerken.

#### **Voorbeeld uit de praktijk:**

Dhr. Mahmoud (67), die net was verhuisd naar Maastricht-Noord, kende niemand in zijn buurt. De

wijkverpleegkundige schakelde, met medeweten en goedkeuring van meneer, het buurtteam in. Binnen een maand(!) deed hij mee aan een buurtmoestuinproject. Hierdoor vond hij zichzelf, zijn thuis, nieuwe vrienden en verbeterde zijn gevoel van welzijn aanzienlijk. De rabarber en aardbeiencompote deelt hij nu graag met zijn nieuwe buurman.

### **Bouwsteen 3: Het werk organiseren**

De organisatie van onze werkzaamheden moet aansluiten op de leefwereld van onze mensen. Waar we het over mensen hebben, bedoelen we niet alleen de cliënt maar ook onze medewerkers. We kijken hoe het met de zelfredzaamheid is gesteld en beginnen bij wat mensen zelf kunnen. Waar nodig ondersteunen we. Het liefst met informele zorg en in het laatste geval met professionele zorg.

Technologie speelt hierin een steeds grotere rol. We werken met het digitale platform OZOverbindzorg in de regio en stimuleren we het gebruik van PGO's (persoonlijke gezondheidsomgevingen).

We ontwikkelen teams met een mix van deskundigheden: verzorgenden, sociaal werkers, casemanagers dementie, wijkverpleegkundigen, ervaringsdeskundigen en hebben zelfs een "eigen" ouderenarts. De laatste gaat maandelijks bij ALLE cliënten op huisbezoek en geeft trainingen aan de medewerkers.

Zeggenschap en werkplezier zijn leidende principes in onze organisatiecultuur.

#### **Voorbeeld uit de praktijk:**

Het team in Heer-Maastricht werkt sinds kort, waar dat nodig is, in duo's bestaande uit een wijkverpleegkundige en een welzijnswerker. Dit verlaagt de werkdruk, zorgt voor meer aandacht en zicht voor/op de cliënt. Van cliënten en medewerkers mochten we positieve signalen ontvangen.

### **Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen**

Leren is een continu proces – van en met elkaar. We organiseren gezamenlijke leer- en reflectiebijeenkomsten. Hier zijn ook mantelzorgers en vrijwilligers welkom. Via de samenwerking met Zuyd Hogeschool en de Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg verbinden we de praktijk met het beleid en onderzoek. Zoals benoemd heeft de stichting een eigen ouderenarts die allerlei trainingen verzorgt met uiteenlopende thema's zoals "hoe om te gaan met cliënten die niet willen worden gedoucht,

#### **Voorbeeld uit de praktijk:**

In een multidisciplinair leertraject over palliatieve zorg werkten zorgverleners uit Maastricht samen met ervaringsdeskundigen. Dit leidde tot betere afstemming en meer bewustwording rondom bijvoorbeeld culturele diversiteit in deze laatste levensfase.

### **Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit**

Goede zorg maken we inzichtelijk. Iedere organisatie stelt jaarlijks een kwaliteitsbeeld op waarin successen, dilemma's en leerpunten zichtbaar worden. Dit beeld wordt gedeeld met cliënten, mantelzorgers, medewerkers en ketenpartners. We gebruiken bestaande meetinstrumenten zoals de PREM en aanvullende storytelling-methoden om verhalen op te halen.

#### **Voorbeeld:**

In 2024 gebruikte Stichting Hart voor Zorg en Welzijn interviews met cliënten, vrijwilligers en medewerkers om naast cijfers ook kwalitatieve inzichten te presenteren in het kwaliteitsbeeld. Eén thema was: 'Wat betekent een goed gesprek voor u?' De resultaten vormden de input voor scholing en teamontwikkeling.

## **Door ontwikkel agenda en vervolg**

Met dit kompas geven we richting aan de gezamenlijke beweging in Maastricht. We gaan in lijn met generiek kompas verder met:

- Ontwikkelen van een waaier van gespreks- en reflectie-instrumenten
- Versterken van wijknetwerken en interprofessionele samenwerking
- Structureel betrekken van inwoners en mantelzorgers bij beleid
- Jaarlijkse opstelling van een regionaal kwaliteitsbeeld
- Uitwisseling van praktijkvoorbeelden binnen de regio (via bijeenkomsten en een digitaal leerplatform)
- Toetsen hoe en welke technologie het best bij de stichting en haar doelgroep past
- Verdieping op thema's als palliatieve zorg, eenzaamheid, mantelzorgondersteuning en cultuurgevoelig werken

**Samen geven we vorm aan een toekomst waarin mensen zichzelf kunnen blijven, zich gesteund weten en het welzijn van de mens voorop staat.**

**Samen met elkaar, voor elkaar.**