



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nederland

Visie op kwaliteit

Tien uitgangspunten

- 1** De missie van VPTZ Nederland (en haar leden) staat centraal:
Aan een ieder in de laatste levensfase en diens naasten bieden opgeleide vrijwilligers - daar waar nodig en gewenst - tijd, aandacht en ondersteuning.
- 2** We kennen aantoonbaar de wensen en behoeftes van elke unieke gast/cliënt. We sluiten daar zoveel mogelijk op aan en stemmen met hen af. Dit betekent maatwerk en persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De driehoek gast/cliënt, familie/naaste en medewerker/vrijwilliger staat hierbij centraal.
- 3** *Het kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland* is ons uitgangspunt voor het geven van kwalitatief goede palliatieve zorg.
- 4** Wij koesteren de onschatbare waarde van de vrijwilligers. Zij zorgen in de laatste levensfase voor nabijheid, tijd, ondersteuning en aandacht. Dit doen zij belangeloos en van mens tot mens.
- 5** Kwaliteitsbewustzijn is de basishouding bij medewerkers en vrijwilligers. De ontwikkelde inzichten van 'Er zijn' ¹ (gebaseerd op de presentiebenadering van Baart ²), zijn hierbij belangrijke basisprincipes.
- 6** Kwaliteit kent verschillende dimensies ³. We hanteren relationele, professionele en organisatorische kwaliteit.
- 7** Wij vinden dat kwaliteit merkbaar (door te vertellen) en meetbaar (door te tellen) is, waarbij tellen altijd samengaat met het verhaal dat hieraan betekenis geeft. Dit doen we zoveel mogelijk regelarm.
- 8** Samen leren en verbeteren staat bij ons hoog in het vaandel. Dit gebeurt op verschillende niveaus: organisatieniveau, teamniveau en individueel niveau. In afstemming met betrokkenen binnen en buiten onze organisatie.
- 9** We dragen bij, sluiten aan bij en leren van relevante (wetenschappelijk) onderzoeken, ontwikkelingen en innovaties in de wereld om ons heen.
- 10** Het VPTZ-kwaliteitskompas met kwaliteitsbouwstenen is een praktisch hulpmiddel om gestructureerd en systematisch te kijken naar kwaliteit. Dit kwaliteitskompas is flexibel in gebruik en geschikt voor alle typen organisaties binnen VPTZ Nederland (BTH, HCH, PU, Thuis). Uit dit kwaliteitskompas worden kwaliteitscriteria afgeleid die gekoppeld zijn aan het lidmaatschap van VPTZ Nederland.

¹ *De essentie van het werk is er om er voor iemand te zijn. Het gaat om zorg, waarin de vrijwilliger en de cliënt/gast de ruimte krijgen om een relatie op te bouwen, met aandacht voor de belevingswereld, het ziektebeeld, het netwerk, de geschiedenis, de opgaven en de voorkeuren van de cliënt (uit: 'Zicht op 'Er Zijn', kwaliteitskader vrijwilligers palliatieve terminale zorg')*

² *De presentiebenadering is een manier van werken die de relationele afstemming tussen zorggever en cliënt als basis voor hulp en steun ziet. Goede zorg ontstaat vanuit het zorgvuldig aansluiten bij en afstemmen op de ander, en op wat hij of zij nodig heeft. (www.presentie.nl, geraadpleegd augustus 2019)*

³ *Relationele kwaliteit: Kwaliteit van de relatie tussen vrijwilliger/medewerker en gast/cliënt. Professionele kwaliteit: De kwaliteit van de 'zorginhoudelijke' handelingen van vrijwilliger/medewerker tot gast/cliënt. De kwaliteit van kennis en vaardigheden. Organisatorische kwaliteit: De structuur, processen, financiën en besturing van een organisatie.*