

Autonomie, vertaald in zelfbeschikkingsrecht met focus op empowerment

Respect voor de **autonomie** van de zorgvrager is een belangrijk ethisch principe in de zorg en hulpverlening. Het verwijst naar een gepaste attitude bij professional en organisatie ten opzichte van de zorgvrager. Deze zorgvrager heeft maximaal zelfbeschikkingsrecht. Veel problemen betreffende autonomie van de zorgvrager komen voort uit de afhankelijke positie van de zorgvrager gecombineerd met de traditionele positie van de professional. Bij 'kwetsbare burgers' komt deze positie als zorgvrager nog extra onder druk te staan.

Belangrijk is extra aandacht te besteden aan empowerment: geloven in de aanwezige kracht bij mensen, deze kracht gebruiken en deze kracht eventueel activeren.

Deze zaken komen concreet tot uiting in volgende aandachtspunten, aangegeven binnen het veranderforum van de ELZ.

- Ik probeer de zorgvrager te kennen als mens. Als een volledige persoon, met een verleden en een heden, met een verhaal. Met een vraag, maar ook met behoeftes zoals zelfbeschikking, inspraak, beluisterd worden.
- Ik bewaak dat de zorgvrager maximaal zelf kan kiezen wie/hoe/wanneer/welke zorg en hulp aanbiedt. Ik ondersteun de zorgvrager in het nadenken en het overwegen van keuzes. Ik geef duidelijke, objectieve informatie.
- Ik probeer rekening te houden met de context van de zorgvrager. Er is natuurlijk ook de maatschappelijke context en die is soms begrenzend. Deze begrenzingen zitten in financiën, personeelsbezetting, veiligheidsvoorschriften, protocols, enzovoort. Toch probeer ik ten aanzien van deze begrenzingen maximaal rekening te houden met de autonomie van de zorgvrager. Ik gebruik hiervoor mijn creativiteit. Belangrijk is ook om de zaken goed te communiceren.
- Ik erken dat de zorgvrager, naast de beperkingen, nog zeer veel zelf kan en wil doen. Ik neem niet zomaar de zaken over. Ik zet in op de mogelijkheden en krachten bij de zorgvrager en diens informeel netwerk. Ik werk altijd aan een positief zelfbeeld bij de zorgvrager.
- Op bepaalde momenten neem ik de zaken over, in het belang van de zorgvrager. Dit is echter uitzonderlijk en welomschreven. Ik respecteer hierbij de wettelijke en deontologische regels. In deze omstandigheden en op deze momenten communiceer ik maximaal met zorgvrager en de professionele omgeving. Ik handel in deze omstandigheden zo weinig mogelijk solo.
- Bij discussies over de rol en positie tussen de zorgvrager en diens professioneel netwerk en dienst mantelzorgnetwerk neem ik steeds de relatieve autonomie van de zorgvrager als ijkpunt.

Kwaliteit gekenmerkt door duurzaamheid en continuïteit

In zorg en welzijn staat **kwaliteit** voorop. Burgers hebben recht op kwaliteitsvolle dienstverlening. Kwaliteit is een ijkpunt voor alle actoren in het welzijns- en zorglandschap van de eerstelijnszone: zowel intern als in de netwerkstructuren. Kwaliteitsvolle organisatie gaat over goede zorgprocessen, goede zorgpaden, professioneel handelen, innovatie, werken aan toegankelijkheid,... en nog veel meer. Het is een totaalconcept van streven naar de perfecte aanpak vanuit het perspectief van de burger.

Specifiek voor de ELZ Oostende-Bredene leggen we hierbij het accent op duurzaamheid en continuïteit.

Duurzaamheid duidt op het denken en handelen met het oog op lange termijn. Zowel naar de klant toe, als naar de eigen werking toe.

Continuïteit is de afgeleide van dit lange termijn-werk: een duurzame en integrale aanpak betekent voor de zorgvrager en de burger grote mate van zorggarantie.

Deze zaken komen concreet tot uiting in volgende aandachtspunten, aangegeven binnen het veranderforum van de ELZ.

- We voorzien maximale continuïteit in kwalitatieve wachtdienstregelingen.
- We proberen het aantal personeelwissels te verminderen in de werkorganisatie. We zorgen vanzelfsprekend voor sluitende vervangingsregeling op persoonsniveau bij zorgverstrekkers en diensten.
- We proberen wachtlijsten te vermijden of te verminderen. We communiceren transparant over intakeprocedures en wachtlijsten.
- We zorgen voor goede afstemming/gegevensdeling tussen verschillende diensten/collega's
- We vermijden zoveel en zolang mogelijk zorg- en hulp uitsluiting. Dit kan alleen het allerlaatste punt zijn van een zorgvuldig proces van afwegen en heroverwegen. Het is belangrijk dat, bij uitsluiting, de deur van de zorgverlening op een kier blijft en nooit helemaal gesloten wordt. Ook hier is maximale communicatie bij zorgvrager en context zeer belangrijk.
- We investeren in duurzame hulpverleningsrelaties (therapeutisch, trajectbegeleiding,).
- We bouwen duurzame zorg- en welzijnsstructuren uit, waarbij we minder tijd, energie en middelen verspillen. Samenwerkingsverbanden moeten oog hebben voor duurzaamheid. Vermijden dat actieplannen en losse acties eindigen in losse flodders.
- Zorg- en welzijnsorganisaties verhogen de inzet op duurzame kwaliteit en professionaliteit. Invoeren van kwaliteitsstandaarden mag geen taboe zijn.
- We ontwikkelen goede zorgpaden (naadloze processen met correcte gegevensdeling en maximale communicatie). Deze zorgpaden mogen niet afhankelijk zijn van één bepaalde persoon. Deze zorgpaden zijn vooral van belang bij 'breuklijnen' (ziekenhuisopname, overlijden partner, echtscheiding, ernstige ziekte, burn out,...).

Transparantie

Transparantie is een belangrijke waarde binnen het moderne maatschappelijke verkeer. Transparantie gaat over gepaste openheid, zichtbaarheid, duidelijkheid en toegankelijkheid in het handelen naar de zorgvrager toe. Maar ook in het handelen bij en tussen individuele zorgverstrekkers en hulpverleners en ook in het handelen binnen en tussen zorgorganisaties.

Deze zaken komen concreet tot uiting in volgende aandachtspunten, aangegeven binnen het veranderforum van de ELZ.

- Ik zorg ervoor dat het voor de zorgvrager duidelijk is wat hij of zij van mij of ons kan verwachten.
- Ik zorg ervoor dat de zorgvrager duidelijke keuzes kan maken en ook weet waar hij of zij terecht kan.
- Ik zorg ervoor dat de zorgvrager op de hoogte is van hoe ik met wie overleg over de zorg en hulpverlening. Dat de zorgvrager duidelijk weet welke zaken er gedeeld worden, ook digitaal.
- Ik communiceer zoveel mogelijk en helder met zorgvrager. Ook met zijn familie, mantelzorger. Ook met zijn professioneel netwerk.
Ik motiveer steeds mijn handelen in een taal die voor de zorgvrager goed begrijpbaar is.
- Met maximale toestemming van de zorgvrager probeer ik, binnen de regels van de GDPR-wetgeving, ook maximaal in overleg te gaan en samen te werken met het netwerk rondom de zorgvrager. Ik doseer mijn informatie die ik inbreng in belang van de zorgvrager en ongeveer nooit zonder zijn of haar toestemming.
- Ik ben transparant, dat betekent dat ik zeg wat ik doe. Maar ook dat ik doe wat ik zeg.

Respect, uitgedrukt in vertrouwen en waardering

Respect is een fundamentele ingesteldheid waarmee je in relatie tot andere personen de intrinsieke waardigheid van de ander erkent. Respectvol omgaan betekent dat je mensen met onbevangen geest, zonder (voor)oordeel, tegemoet treedt en openheid opbrengt om bijvoorbeeld het anders zijn van anderen te aanvaarden.

Wie respectvol is, gelooft dat verscheidenheid tussen mensen een rijkdom is, behandelt iedereen als gelijkwaardig, is verdraagzaam t.a.v. ideeën en meningen die verschillen van de eigen mening. Men heeft vertrouwen in de capaciteiten van anderen en toont daar waardering voor.

Respect is ook het accepteren van de geldende regels en procedures in de organisatie en deze op een correcte wijze toepassen, zelfs als je er niet helemaal mee akkoord bent.

Respect blijkt in het opbouwen van vertrouwensrelaties en in het systematischer en gepast uitdrukken van waardering binnen professionele zorgrelaties (op alle niveaus).

Deze zaken komen concreet tot uiting in volgende aandachtspunten, aangegeven binnen het eerste veranderforum van de ELZ.

Respect en vertrouwen

- Ik ben respectvol naar de zorgvrager toe. Ik respecteer diens eigenheid, ongeacht afkomst, leeftijd, financiële situatie, enzovoort. Dit respect uit zich in mijn beslissingen, mijn houding, mijn communicatie.
- Er is ook wederzijds respect tussen individuele zorgverleners en diensten.
- Ik respecteer de keuzes van de zorgvrager en geef hem blijvend inspraak.
- De zorgvrager kan erop rekenen dat ik het beroepsgeheim respecteer.
- De zorgvrager kan rekenen op mijn integriteit. Ik respecteer deontologische regels inzake gegevensdeling bijvoorbeeld.
- De zorgvrager kan op mij rekenen. Ik probeer hem zoveel mogelijk zorg te 'garanderen', zowel inhoudelijk (kwaliteit) als inzake continuïteit.
- Ik bied warme, menselijke zorg aan. Ik respecteer de grenzen van de zorgvrager.
- Ik zeg wat ik doe en ik doe wat ik zeg: een vorm van respect.
- Ik vertrek vanuit gelijkwaardigheid om tot vertrouwen te komen.
- We bouwen binnen de zorg- en welzijnssector een cultuur van vertrouwen: goede overdracht, loyaal samenwerken, maximaal communiceren, feedback geven,...

Waardering

- Waardering voor de mantelzorg en diens expertise
- Erkenning van elkaars beroepskwaliteiten zonder in elkaars beroepsdiscipline te interfereren
- Op niveau van medewerkers binnen 1 organisatie en tussen organisaties
- Tussen organisaties en disciplines.
- Meer 'bedankjes' structureel installeren: naar klant toe, tussen medewerkers, tussen organisaties. Hangt samen met organisatiecultuur, stijl, leiderschap. Dit is een cultuur die je kan installeren door naast het inhoudelijke ook oog te hebben voor het vormelijke (bijv. op einde van MDO: hoe is dat nu verlopen en het positieve hierbij benoemen).