

# Maatwerk in balans

Thuiszorg met het oog op klant en vakmanschap

Werkplan STOOM 2000-2003 in retrospectief

STOOM

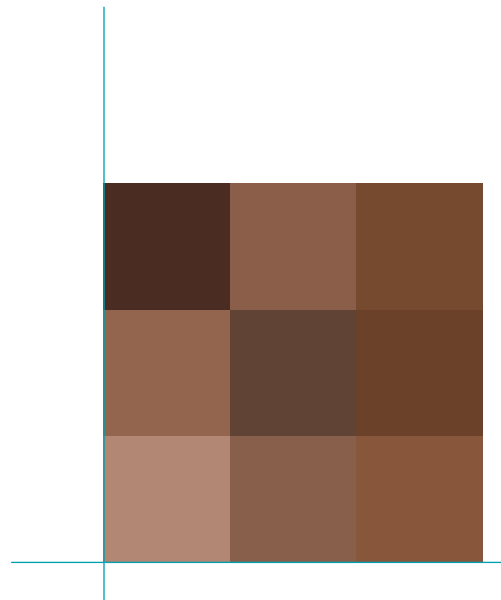
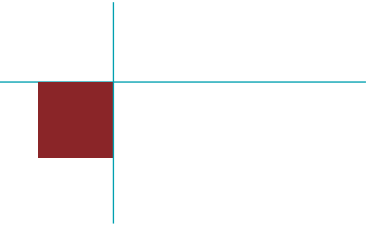
Stichting  
Onderzoek en  
Ontwikkeling  
Maatschappelijke  
gezondheidszorg



# Inhoudsopgave

Voorwoord	3	<b>Bijlagen</b>	
Inleiding	5	Overzicht STOOM rapporten naar aanleiding van werkplan 2000-2003	17
<b>I Vraaggericht zorgbeleid</b>	<b>6</b>		
Belevingsgerichte zorg	6	Overzicht samenstelling bestuur, seniorenconvent en secretariaat van STOOM	19
Vraagverkenning	6		
Trendonderzoek	7		
Vraagbegrenzing	7	Colofon	20
Vraaggerichte zorginnovatie: technologie en ICT	8		
<b>II Professioneel gelegitimeerd zorgbeleid</b>	<b>9</b>		
Profilering wijkverpleging: daadkracht en zeggingskracht	9		
Kwaliteit	10		
Upgrading verzorgenden	11		
Professionaliteit in arbeidsmarktperspectief	11		
<b>III Samenwerkingsgericht zorgbeleid</b>	<b>12</b>		
Samenwerking huisarts-thuiszorg/wijkverpleging	12		
Samenwerking thuiszorg-ziekenhuizen/transmurale zorg	14		
Samenwerking professionele en informele zorg	14		
<b>IV Beeldversterkend zorgbeleid</b>	<b>15</b>		





## Voorwoord

Wij hebben als STOOM in de achterliggende periode weer een nieuwe reeks activiteiten ontplooid als bijdrage aan de kennisontwikkeling en innovatie van de thuiszorg. Leidraad daarvoor vormde 'Maatwerk in Balans', ons Werkplan voor de periode 2000-2003 waarmee we de thuiszorg vergezelden op weg naar een klantvriendelijk, professioneel verantwoord en omgevingsgeoriënteerd zorgbeleid.

Als wegverkenner hebben we nieuwe routes uitgezet zoals die naar de vraagverkenning en de beeldversterking en op ons reeds bekende paden als die van de professionalisering en samenwerking hebben wij de sporen verder doorgetrokken.

De projecten van STOOM moeten nieuwe kennis, inzichten en vernieuwingsconcepten generen. Ze zijn niet vrijblijvend of uitsluitend bestemd voor wetenschappelijke doeleinden maar hebben uitdrukkelijk de bedoeling om bouwstenen aan te reiken voor de ontwikkeling en vernieuwing van zorgverlening en zorgbeleid. Landelijk bereik en brede uitstraling van resultaten worden door ons met nadruk gestimuleerd en daarom zetten wij in dit retrospectief de STOOM-activiteiten van de laatste drie jaar nog eens op een rij.

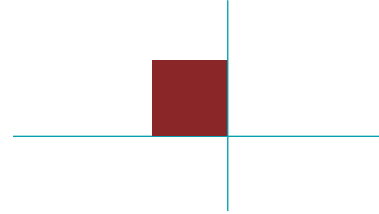
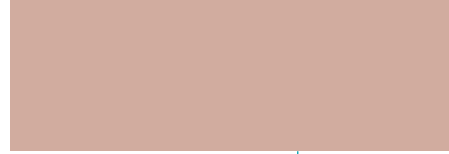
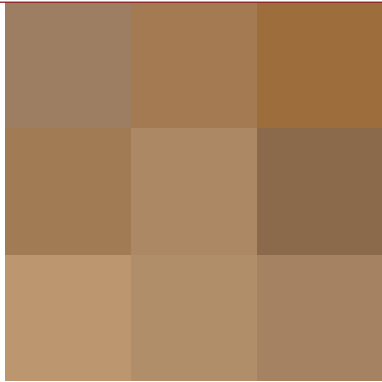
We doen dit op een bijzonder moment, want in het vooruitzicht van ons 25-jarig jubileum.

25 Jaar de medespeler van de thuiszorg (vroeger het kruiswerk) op het gebied van kennisontwikkeling en innovatie: daar zullen we bij stilstaan en daar zullen we ook mee voortgaan.

Wij maken ons op voor een nieuwe fase van ondersteuning van de O&O, of zo u wilt, de R&D van de thuiszorg en wij doen dat in het besef dat de sector zich, sterker dan ooit, ziet aangesproken op haar innovatief vermogen. We rekenen het als STOOM tot onze taak om de vernieuwende krachten in de thuiszorg te mobiliseren en de weg te effenen naar een toekomstbestendig zorgaanbod.

Mét onze projecten en mét onze inzet voor een stevig kennis- en innovatieprofiel van de thuiszorg: we zullen er zijn!

*Prof.dr.s. J. van Londen*  
voorzitter STOOM



## Inleiding

O&O (R&D in marktjargon) is de 'core-business' van STOOM, de thuiszorg haar werkterrein. Vraagstukken van inhoud en levering van zorg staan centraal en de optimalisering en innovatie van de zorg is het ultieme doel van de stichting. De middelen worden gevormd door de opbrengsten van een eigen vermogen.

Fungeerde STOOM in de eerste fase van haar bestaan als fonds voor de financiering van projecten van derden, midden negentiger jaren koos het bestuur voor een omslag naar een programmagestuurd projectenbeleid. In 1997 verscheen een eerste Werkplan met een door STOOM zelf ontwikkeld en op de thuiszorgactualiteit toegesneden inhoudelijk programma. Met de activiteiten ingevolge daarvan wist STOOM flinke impulsen te geven aan het kwaliteitsbeleid van de thuiszorg en aan de thuiszorgtechnologie. Ze leverde ook een belangrijke bijdrage aan het nieuwe elan van de wijkverpleegkundige beroepsgroep en brak – via de lijn van praktijkverpleging en de ontwikkeling van samenwerkingsrichtlijnen – een lans voor de verbetering van de relatie thuiszorg-huisarts.

Aangespoord door de positieve ervaringen met deze programmatische aanpak, deed het bestuur in 2000, onder de titel **'Maatwerk in Balans; thuiszorg met het oog op klant en vakmanschap'** \* een nieuw Werkplan het licht zien.

**Vraaggericht, professioneel gelegitimeerd, samenwerkingsgericht, beeldversterkend:** dat waren de motto's voor het thuiszorgbeleid in de eerste jaren van de 21e eeuw. Dat waren ook de leidmotieven die STOOM koos voor haar activiteiten in die periode.

Hierna – in kort bestek – de vorderingen met de realisatie van de voornemens uit het Werkplan en – aansluitend – een overzicht van de publicaties die naar aanleiding daarvan in brede kring onder de aandacht zijn gebracht.

En tot slot: de uitvoering van het Werkplan geschiedt onder aansturing en regie van bestuur en secretariaat van STOOM en onder raadpleging van het STOOM-seniorenconvent. Voor de samenstelling van deze STOOM-equipés zij verwezen naar de bijlagen.

*De publicaties zijn in de tekst aangeduid met een \**

## I Vraaggericht zorgbeleid

Vraaggerichte zorg, dat is één van de adagia waarmee de thuiszorg de 21e eeuw is ingegaan. Ook STOOM heeft dit ideaal omarmd en een aantal onderzoeks- en ontwikkelingslijnen uitgezet ter bevordering van de effectuering ervan. De aandacht concentreerde zich op (nieuwe) ontwikkelingen in de hulpvraag en op methodes om deze zichtbaar te krijgen. Haar verkenningen daarnaar plaatste STOOM in het perspectief van de modernisering van de AWBZ. Ze richtte ze zowel op het primaire proces als op de beleidskant van de zaak.

### ■ Belevingsgerichte zorg

De professionals zijn belangrijke dragers van informatie over klant en hulpvraag. Zij zijn druk doende om via de ontwikkeling van nieuwe hulpverleningsconcepten hun antenne- en signaal-functie richting klant en organisatie te versterken. De belevingsgerichte zorg is een voorbeeld van deze vraaggerichte zorgvernieuwing, die hier en daar in de thuiszorg al vaste voet aan de grond begint te krijgen. NIZW en Compliance Consult legden voor STOOM vast op welke wijze en met welke (beoogde) effecten dit hulpverleningsconcept zijn weg vindt in de thuiszorgpraktijk. Het rapport **'Belevingsgerichte hulpverlening in de thuiszorgpraktijk'** \* doet verslag van de bevindingen. Het is breed verspreid.

Het NIZW houdt de vinger aan de pols bij de ontwikkelingen in deze vorm van professionele zorgvernieuwing en onderhoudt daarover contact met het STOOM-secretariaat.

### ■ Vraagverkenning

Thuiszorg wordt meer en meer een product dat met oog voor de wensen en voorkeuren van de consument moet worden ontworpen en in de markt gezet. Dat prikkelt de behoefte aan kennis over de vraagkant van de thuiszorg en appelleert aan nieuwe initiatieven om de vraag in beeld te krijgen.

Ook STOOM is het pad van de vraagverkenning ingeslagen. Ze is in zee gegaan met de onderzoeksopzet van SWOKA/Research voor Beleid (RvB) die stapje voor stapje op zoek ging naar nieuwe dimensies in de zorgvraag. Via de opvattingen van sleutelfiguren, een analyse van zorgvragen in keuzevrije zorgsettings en (groeps)gesprekken met zorggebruikers, mantelzorgers en professionals kwamen de onderzoekers uit bij een behoeftetypologie op basis van de 5 P's van de marketingmix. Over de (tussentijdse) resultaten zijn twee rapporten de wereld ingegaan: **'Thuiszorg op zoek naar de gunst van de klant'** \* en **'Vraagsturing in de thuiszorg'** \*.

Er is veel belangstelling voor dit onderwerp ook bij alle collega O&O-instellingen.

Nog niet zo lang geleden kwam ZonMw onder de titel 'Kiezen in de zorg' met een behartigenswaardige achtergrondstudie naar de preferenties en competenties van consumenten: een 'quick scan' van aandachtspunten en wetenschappelijke inzichten uit ondermeer de economie, de psychologie, de sociologie en de informatie- technologie.

STOOM volgt deze nieuwe ontwikkelingen in het vraagkant-onderzoek op de voet.

### ■ Trendonderzoek

STOOM richtte haar aandacht niet alleen op de zorgvoorkeuren in de actualiteit van dit moment. Om als thuiszorg niet achter de feiten aan te lopen is het van belang om de antenne ook uit te zetten naar opkomende behoeften en trends zoals die besloten liggen in de ontwikkelingen die zich in breder maatschappelijk verband voltrekken.

Vandaar het voornemen om als STOOM via trendonderzoek de ogen en oren open te zetten voor de tekenen des tijds en bouwstenen aan te dragen voor een laboratorium voor de toekomst van de thuiszorg. Als eerste aanzet vroeg STOOM de Stichting Toekomstscenario's Gezondheidszorg (STG) om een overzicht op te stellen van thuiszorgrelevante trends.

Het resultaat daarvan, de nota '**Trendsurvey Thuiszorg**' \* vormt de basis voor nieuwe activiteiten van STOOM op het gebied van toekomstgerichte thuiszorginnovatie

### ■ Vraagbegrenzing

Veranderingen in gebruikersvoorkeuren dienen een vertaalslag te krijgen in nieuwe zorgconcepten. Maar tot hoever? Al in 2000 zag het bestuur het aankomen: een opnieuw oplaaierende discussie over de omvang van het verstrekkingenpakket.

Het daaraan gekoppelde voornemen om als STOOM attent te zijn op de wenselijkheid om – à la de trechter van Dunning – een paradigma te ontwikkelen voor de maatschappelijke afweging van thuiszorgpreferenties wacht, actueler dan ooit, nog op uitwerking.

## ■ Vraaggerichte zorginnovatie: technologie en ICT

Zorgvernieuwing is een metapunt in het STOOM-beleid want door alle speerpunten heen blijft de STOOM-antenne ook steeds gericht op nieuwe loten aan de thuiszorgstam die dringend de bijval behoeven van onderzoek en ontwikkeling.

Bijvoorbeeld de verdere doorstroming van de **thuiszorg-technologie**. Nadat we zelf als STOOM een aantal studies over mogelijkheden, kansen en toepassingscondities het licht hebben laten zien en een basis creëerden voor een geschikt **informatie-systeem\*** op dit terrein, kon zo'n twee jaar geleden de fakkel worden overdragen aan de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg (LVT). Samen met het Kwaliteits Instituut voor Toegepaste Thuiszorgvernieuwing (KITZZ) is inmiddels een catalogus thuiszorg-technologie ontworpen en ontsloten op de ledenwebsite van de LVT. De lidinstellingen van de LVT hebben tevens de mogelijkheid aangeboden gekregen van incompany workshops ter bevordering van de implementatie van technologische toepassingen in de thuiszorgsituatie.

Het stimuleren van technologische vernieuwing impliceert ook aandacht voor de ontwikkeling van ICT in de thuiszorg. ICT kan een bijdrage leveren aan de efficiency en kwaliteit van de zorg en het is daarom van belang dat kansen en mogelijkheden van de ICT door de thuiszorg optimaal worden aangegrepen en benut.

Om zicht te krijgen op relevante aanknopingspunten voor stimuleringsactiviteiten heeft STOOM via een quickscan, 'the state of the art' van de ICT in de thuiszorg in beeld gebracht en vastgelegd in de nota '**ICT in de thuiszorg**'\*. Deze illustreerde dat, anno 2002, de informatisering van de bedrijfsprocessen thuiszorgbreed in volle gang was en dat de aandacht zich gaande weg ging verbreden naar ICT-toepassingen gericht op de versterking van het primaire zorgproces en de ondersteuning van de klantgerichte service.

Initiatieven dienaangaande kregen aandacht of financiële steun van STOOM. Zo kwam er met de Landelijke Stichting Beheer Kruiswerk (LSBK) en de LVT een gesprek op gang over landelijke ondersteuningsmogelijkheden op het gebied van de ontwikkeling van klantvolgsystemen (CRM). Er werden middelen vrijgemaakt voor de ondersteuning van een onderzoek naar de informatie-behoefte van thuiszorggebruikers ('**Naar een klantgerichte informatievoorziening**'\*). Steun kreeg ook het project Thuiszorg-Online, dat in het teken staat van de landelijke introductie van hulp op afstand via een videonetwerk en tot slot kwam in het STOOM-bestuur een discussie op gang over de wenselijkheid van een landelijk digitaal aanbod van kennis en informatie over thuiszorginnovatie.

## II Professioneel gelegitimeerd zorgbeleid

Vraaggerichte zorg heeft niet alleen implicaties voor de aard en omvang van het zorgaanbod maar stelt ook eisen aan het professionele gehalte ervan. De moderne patiënt wil kwalitatief hoogwaardige hulp die gebaseerd is op de nieuwste (wetenschappelijke) inzichten en het stempel draagt van de officiële goedkeuring van de beroepsgroep. Professionele maatstaven voor goede en doeltreffende zorg zijn bovendien noodzakelijk als tegenwicht tegen het op doelmatigheid en kostenbeheersing gerichte zorgregiem.

Deze ontwikkelingen brengen de rol van de professionals als medeontwerper van het zorgbeleid nadrukkelijker in beeld en die rol vergt professionele zeggingskracht en daadkracht. Niet alleen zullen de professionals handen en voeten moeten geven aan hun inhoudelijke meerwaarde, ze zullen die meerwaarde ook met gezag aan de man moeten kunnen brengen. Inhoudelijke profilering van het professionele gedachtegoed en versterking van identiteit en beïnvloedingsmogelijkheden, dat zijn de opgaven waarvoor de verpleging en verzorging zich gesteld zien. Dat zijn ook de opgaven waaraan STOOM haar steentje wil bijdragen.

### ■ Profilering wijkverpleging: daadkracht en zeggingskracht

Eind jaren 90 wierp STOOM zich op als één van de wegbereiders van de vernieuwingsbeweging van de wijkverpleegkundige beroepsgroep. De functie en positie van de wijkverpleging was onder druk komen te staan. Een onderzoek naar de problemen en wensen van de beroepsbeoefenaren en een krachtenbundeling tussen STOOM, LCVV, VVVM, NIVEL en NIZW legde het fundament voor de wijkverpleging nieuwe stijl. 'Wijkverpleging met Elan. Spil in de zorg bij mensen thuis': onder dit motto presenteerde zich in het jaar 2000 een geïnspireerde beroepsgroep die met een breed gedragen Landelijke Vereniging Wijkverpleging (LVW) en een strategisch plan de opmars maakte naar een nieuwe toekomst. STOOM gaf daarbij de nodige duwtjes in de rug. Met financiële steun faciliteerde zij de integratie van Nieuw Elan in het activiteiten-programma van de LVW en stelde zij de LVW in de gelegenheid om in eigen geledingen een structurele basis te leggen voor de ontwikkeling van het professionele kwaliteitsbeleid, van de beroepsinhoud en van de beïnvloedingsmogelijkheden van de wijkverpleging.

Over de vorderingen hiermee gemaakt heeft de LVW eind 2002 aan STOOM rapport uitgebracht: **'Eindrapportage Project 'Integratie Elan 2000 in de LVW' \***.

Mede dankzij STOOM kon de beroepsgroep zich de achterliggende periode inhoudelijk ook verder ontwikkelen en profileren op de onderwerpen Advies, Instructie en Voorlichting (AIV) en Competentiemanagement. Voor het product AIV - dat inmiddels vrijgesteld is van de eigen bijdrage en de RIO-indicatie en een goede hefboom vormt voor de preventieve taken van de wijkverpleging - ontwikkelde de LVW met subsidie van STOOM een handboek voor uitvoerenden: **'Handboek AIV'** \*.

Het NIZW heeft zich, samen met een aantal thuiszorginstellingen, gezet aan de ontwikkeling van competentie management. Financieel mede gesteund door STOOM is er een beschrijving tot stand gekomen van de voor wijkverpleegkundige op HBO-niveau kenmerkende competenties (**'De kern in kaart'** \*) en is er ervaring opgedaan met de praktische toepassing ervan. De resultaten zijn in een minisymposium (**'in de spiegel kijken'**) onlangs aan de man gebracht.

### ■ **Kwaliteit**

Een belangrijk ijkpunt voor de inhoudelijke autoriteit van de professie is ook een **eigen kwaliteitsbeleid**. STOOM heeft zich veel gelegen laten liggen aan de organisatorische en inhoudelijke optuiging daarvan. Na aanvankelijke onderbrenging bij het door STOOM opgerichte KwaliteitsForum Wijkverpleging voorzien

thans de LVW (Commissie Kwaliteit) en de AVVV (Kwaliteits-Platform V&V) in het structurele kader voor de standaardisatie, autorisatie en implementatie van de professionele kwaliteit. De thema's decubitus en dementie genieten het voorrecht om in deze de weg te banen naar een met autoriteit omkleed landelijk keurmerk. En ze zijn er bijna, want de LVW legt samen met het KITZ – en nog steeds met financiële steun van STOOM – de laatste hand aan twee volgens alle geldende procedures en nieuwste inzichten ontwikkelde kwaliteitsstandaarden voor decubitus en dementie. Ze worden op afzienbare termijn voor autorisatie voorgedragen aan het KwaliteitsPlatform van de AVVV en zullen daarna, voorzien van het kwaliteitsstempel van de beroepsgroep en gedragen door een draaiboek voor de landelijke implementatie, uitgezet worden in de wijkverpleegkundige zorgpraktijk. Ze zullen daarnaast ook onderdeel gaan vormen van de – verderop nog nader te noemen – Landelijke Eerstelijns Samenwerkingsafspraken (LESA's) zoals die momenteel door de LVW en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) worden opgesteld.

STOOM hoopt en verwacht dat de ervaringen met dit ontwikkelingstraject en de daarin overwonnen voetangels en klemmen een stevige basis hebben gelegd voor een voortvarende uitbouw van het standaardenbeleid als onderdeel

van het wijkverpleegkundige kwaliteitsbeleid. Alsdan kan STOOM de focus van haar O&O impulsen gaan verleggen naar nog twee andere belangrijke facetten van de zorgkwaliteit: de synergie van kwaliteitspreferenties van zorgverleners en zorggebruikers en de vertaalslag naar resultaat indicatoren.

### ■ **Upgrading verzorgenden**

De actieradius van STOOM is beperkt en noodzaakt tot het stellen van prioriteiten. Die zijn, waar het de professionalisering betreft, voornamelijk gelegd bij de upgradering van de wijkverpleegkundige beroepsgroep. Dat laat onverlet dat STOOM ook groot belang hecht aan de versterking van de identiteit en maatschappelijke status van de verzorgingsploeg van de thuiszorg. Over de mogelijkheden daartoe heeft reeds een eerste oriënterend overleg plaatsgevonden met STING en LVT.

### ■ **Professionaliteit in arbeidsmarktperspectief**

In het perspectief van een krapper wordende arbeidsmarkt is de afgelopen periode veel aandacht uitgegaan naar een aantrekkelijker positionering van de (thuis)zorg op de arbeidsmarkt. Ook de LVT heeft zich hierin niet onbetuigd gelaten en zich langs verschillende wegen – waaronder een medewerkersraadpleging en een nadrukkelijk arbeidsomstandighedenbeleid – ingezet voor een aantrekkelijk werkgeverschap. Het voornemen van STOOM om verbindingen te leggen tussen dit arbeidsbeleid en de ontwikkeling van de beroepspraktijk wacht nog op nadere effectuering.

### III Samenwerkingsgericht zorgbeleid

Thuiszorginstellingen moeten op veel fronten inspelen op nieuwe ontwikkelingen. In hun bedrijfsvoering en zorgbeleid hebben zij niet alleen rekening te houden met de wensen en belangen van klanten en professionals maar ook met de ontwikkelingen in het omringende zorgsysteem en in aanverwante maatschappelijke sectoren. Al dan niet door overheidsbeleid opgelegde processen van grensverlegging, herschikking en ontschotting dwingen thuiszorginstellingen en professionals tot een weloverwogen plaatsbepaling in het krachtenveld van nieuw opkomende zorgallianties en samenwerkingsverbanden. Een samenhangende eerstelijnszorg, transmurale zorg, ketenzorg en geïntegreerde zorgconcerns V&V: allemaal samenwerkingsformules waarmee partijen een antwoord willen geven op de vraag naar een minder verbrokkelde, klantgerichte zorg en anticiperen op de op handen zijnde omslag naar gereguleerde marktwerking.

In deze ontwikkelingen vond STOOM een derde belangrijke pijler voor haar beleidsvoornemens voor de jaren 2000-2003: de bevordering van een samenwerkingsgericht zorgbeleid.

#### ■ Samenwerking huisarts-thuiszorg/wijkverpleging

Wat heeft de wijkverpleging de huisartsen te bieden en hoe kan de thuiszorg optimaal tot zijn recht komen in de 'cast' van een toekomstbestendige eerstelijnszorg? Deze vragen zijn op dit moment weer uiterst actueel en het is dan ook nuttig om op een rij te zetten welke ingrediënten STOOM de achterliggende periode heeft aangeleverd als input voor de inzet van de thuiszorg in de ontwikkeling van de eerstelijnszorg.

**'Huisartsgerelateerd werken door de wijkverpleegkundige: nut en noodzaak'** \* een STOOM-rapport dat, hoewel van wat oudere datum, een nog altijd aansprekend beeld geeft van de meerwaarde die van een nauwe liaison tussen huisarts en wijkverpleegkundige verwacht mag worden. Het rapport kwam tot stand in het kader van de 'Denktank Praktijkverpleging', een actie die STOOM samen met de LVT destijds op poten zette als reactie op de introductie van de praktijkverpleegkundige in de huisartspraktijk.

De inhoudelijke en publicitaire waarde van een dergelijk initiatief zou ook in het huidige tumult rond de eerstelijnszorg nog eens in ogenschouw kunnen worden genomen. Een tijd waarin de ontwikkelingen zich in zo'n ras tempo voltrekken biedt namelijk een vruchtbare bodem voor bliksemacties en vlugschriften. Dat blijkt ook uit het **Statement** dat de LVT onlangs onder de titel

**‘Uitdaging en kans op vernieuwing’** \* uitbracht over de ambities en mogelijkheden van de thuiszorg in de eerstelijnsgezondheidszorg. Het werd tijd voor zo'n stemverheffing, want in alle visiedocumenten die de afgelopen periode over de organisatie en financiering van de eerstelijns zijn uitgebracht bleek de thuiszorg nauwelijks in beeld als partner en medeontwerper. Mede aan de hand van het eigen statement laat de thuiszorg nu nadrukkelijker van zich horen en worden nieuwe verbindingen gelegd. Het doet STOOM goed dat zij als mede-initiator en als financier heeft kunnen bijdragen aan de totstandkoming van dit statement.

Met het oog op de wederopbouw van de samenwerking tussen wijkverpleegkundigen en huisartsen verwachtte STOOM ook heil van een overzicht van met succes beproefde samenwerkingsinitiatieven. Een fris geluid laten klinken in de geest van **‘Samenwerken: het kan!’** . Met dat doel nam STOOM zich een state-of-the-art studie voor. Voor de uitvoering daarvan werd aansluiting gezocht bij de Stichting Toekomstscenario's Gezondheidszorg. De STG documenteerde de belangrijke ontwikkelingen in de eerstelijns en bracht een groot aantal succesvolle regionale samenwerkingsverbanden in kaart.

Ook is gekeken naar de motieven voor samenwerking en de spanningsvelden die zich kunnen voordoen. Aanwijzingen voor een toekomstperspectief complementeren het beeld dat is vastgelegd in het rapport : **‘Duizend bloemen in één kleurrijk boeket. Op weg naar een georganiseerde eerstelijns’** \*.

In het STOOM-werkplan is ook plaats ingeruimd voor nog een andere belangrijke hefboom voor de bevordering van een evenwichtige samenwerking: de afstemming op het punt van de **kwaliteit** van de hulpverlening. Met het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) is STOOM een samenwerkingsproject aangegaan rond de ontwikkeling van samenwerkingsrichtlijnen. Doel van dit project – dat inmiddels wordt voortgezet als het LVW-NHG-LESA project (=Landelijke Eerstelijns Samenwerkings Afspraken voor huisartsen en wijkverpleegkundigen) – is de gezamenlijke uitwerking en implementatie van samenwerkingsrichtlijnen voor decubitus en dementie, alsmede de ontwikkeling van een format voor nog andere LESA's in de toekomst. Er ligt vanzelfsprekend een nauwe link tussen dit project en de standaardontwikkelingsactiviteiten zoals die in LVW/AVVV-verband plaatsvinden.

### ■ Samenwerking thuiszorg-ziekenhuizen/transmurale zorg

STOOM maakt zich ook sterk voor de profilering van het aandeel van de thuiszorg in de transmurale cq. ketenzorg. Dit aandeel is – zo blijkt uit studies – in de praktijk aanzienlijk maar komt in de beeldvorming over deze tak van zorg nog onvoldoende uit de verf. STOOM nam zich voor daaraan iets te gaan doen en heeft zich gezet aan een oriëntatie op een goede invalshoek voor een nadere analyse van dit onderdeel van de thuiszorg.

Het 'Limburgse' project ontwikkeling Quattro-model bood aanknopingspunten. Onder aansturing van de eenheid transmurale zorg van het Academisch Ziekenhuis Maastricht wordt in het kader van dit project gewerkt aan een model voor de samenwerking tussen vier disciplines in de zorg voor chronisch zieken, te weten de huisarts, de praktijkverpleegkundige, de gespecialiseerde verpleegkundige en de medisch specialist. Op voorspraak en met financiële steun van STOOM is aan dit ontwikkelingstraject een onderzoek gekoppeld naar de rol en mogelijkheden van de wijkverpleegkundige in het samenwerkingsmodel. In het rapport '**De wijkverpleegkundige in een multidisciplinaire transmurale zorgsetting**'\* is onlangs verslag gedaan van de resultaten. Het onderzoek heeft een uitgebreid overzicht opgeleverd van de functieprofielen van de

verschillende samenwerkingspartners en van mogelijke samenwerkingsmodellen tussen dezen. De resultaten laten zien hoe de wijkverpleegkundige zich, in termen van functieprofiel en beroepsontwikkeling kan profileren in het dynamisch krachtenveld van samenwerkingsgerelateerde taakverschuivingen.

### ■ Samenwerking professionele en informele zorg

We moeten anticiperen op verschuivingen in de verhouding informele en formele cq. professionele zorg. De mondige patiënt: de hulpverlener moet ernaar luisteren maar moet tegelijkertijd ook de grenzen van zijn eigen professioneel handelen bewaken. Dit spanningsveld vergt stuurmanskunst en duidelijkheid over de marges van professionaliteit. STOOM hecht er belang aan dat de professional zich ook in dit spanningsveld kan opstellen als volwaardige gesprekspartner en beargumenteerde keuzes kan maken en overbrengen. Bij de oriëntatie op aanknopingspunten voor STOOM-activiteiten op dit gebied bleek dat ook VWS een beleidspunt heeft gemaakt van de ondersteuning en contacten met de mantelzorg en dat tot uitdrukking heeft gebracht in de oprichting van het Expertisecentrum Informele Zorg. Hangende de 'empowerment' activiteiten van dit centrum heeft STOOM eigen initiatieven opgeschort.

## IV Beeldversterkend zorgbeleid


Waar de doelgroep van de thuiszorg kritischer wordt en het publieke draagvlak kwetsbaarder, wordt de uitstraling en promotie van de thuiszorg als nuttige en gebruiksvriendelijke voorziening en als aantrekkelijk werkterrein een factor van betekenis op de beleidsagenda van zorgaanbieders en hun belangenbehartigers. Ook STOOM heeft zich geroepen gevoeld om zich in te zetten voor een positieve gezichtsbepaling van de thuiszorg.

Zo heeft zij via een imago-onderzoek in kaart laten brengen hoe uiteenlopende groeperingen – variërend van hulpverleners en cliëntgroepen tot opleiders, voorwaardenschepers en politici – tegen de thuiszorg aankijken. De resultaten van dit onderzoek zijn neergelegd in het rapport **'Thuiszorg in aanzien. Het in- en externe imago van de thuiszorg onderzocht'** \* en door STOOM aangeboden aan de LVT. Deze koppelde een publiciteitscampagne aan het onderzoek gericht op een beter imago van de thuiszorg (met Kwaliteitskeurmerk) als dienstverlener en als werkgever. Daaraan dankt de thuiszorg inmiddels ondermeer de tv-spots met Loes Lucca en een in ras tempo professionaliserend netwerk van communicatiemedewerkers.

Een positieve profilering van de thuiszorg wil STOOM ook bevorderen langs de lijn van de inhoud. De eigenlijke zorgverlening en de prestaties die de professionals dagelijks leveren in termen van kwaliteit van zorg en maatschappelijk nut, zouden naar buiten toe beter tot hun recht moeten komen. Daarom besloot STOOM de inhoudelijke verrichtingen van de thuiszorg te gaan documenteren. Gezien de actualiteit en de noodzaak van een verdergaande interculturalisatie van de gezondheidszorg werd het onderwerp **'thuiszorg en allochtonen'** als startpunt gekozen. Op basis van beschikbare bronnen over de diversiteit in de thuiszorg bracht het NIVEL in beeld wat de thuiszorg doet voor én met allochtonen.

Het rapport **'Allochtonen en de thuiszorg: bereik, verrichtingen en opbrengsten'** \* kreeg grote aftrek. Voor een promotionele actie rond het diversiteitbeleid van de thuiszorg bleek de tijd nog niet rijp. Wel voor de aanpak van een aantal lacunes. Hangende de beleidsvoornemens van VWS dienaangaande, heeft STOOM vervolgvactiteiten nog aangehouden.

Het bestuur discussieerde vervolgens over de vraag of het voorbeeld van de allochtonen-studie navolging verdiende voor andere facetten van de thuiszorg.



---

Het idee om een compilatie van ‘bestpractices’ in de zorg aan chronisch zieken te maken wacht nog op een operationalisatie.

Behalve op de inhoud van de zorg heeft de thuiszorg ook op het gebied van de zorgvernieuwing een naam hoog te houden. Dat mag blijken uit de **Databank Onderzoeks- en Ontwikkelingsprojecten Thuiszorg** \* die door STOOM wordt beheerd, door het NIVEL wordt onderhouden en door ComboData ontsloten. Onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten vormen een hefboom voor de kennisontwikkeling en innovatie van de thuiszorg. Zij geven voeding aan nieuwe inzichten en beleidsopties en fungeren als schijf waarover deze zich een weg banen in de praktijk van alle dag. Zij vertegenwoordigen een schat aan kennis en ervaring waarmee velen binnen én buiten de thuiszorg hun voordeel kunnen doen. Met de Databank, die te raadplegen is via de website van STOOM, wil STOOM de O&O activiteiten op het gebied van de thuiszorg voor een breed publiek toegankelijk maken en een impuls geven aan de doorstroming en het nuttig gebruik van nieuwe kennis en ervaringen. De Databank is medio 2003 weer geheel geactualiseerd.

## **Bijlage** OVERZICHT STOOM-RAPPORTEN NAAR AANLEIDING VAN WERKPLAN 2000 - 2003

### **Databank Onderzoeks- en Ontwikkelingsprojecten Thuiszorg**

STOOM in samenwerking met NIVEL en ComboData;  
onderhouden via tweejaarlijkse updates

### **Huisartsgerelateerd werken door de wijkverpleegkundige: nut en noodzaak**

Versterking van de eerstelijnszorg door middel van  
samenwerking tussen huisarts en wijkverpleegkundige,  
Rapportage van de DENKTANK PRAKTIJKVERPLEGING /  
STOOM; 2e oplage febr. 2000

### **Thuiszorg in aanzien, het in- en externe imago van de thuiszorg onderzocht**

Dexter / STOOM; Amsterdam, okt. 2000

### **Kwaliteitsforum Wijkverpleging.**

#### **Advies 'Contouren richtlijnenbeleid voor de wijkverpleging'.**

Door Kwaliteitsforum en LVW uitgebracht aan STOOM; sept.  
2001

### **Allochtonen en de thuiszorg: bereik, verrichtingen en opbrengsten**

NIVEL / STOOM; Utrecht, 2001

### **Kwaliteitsforum Wijkverpleging, eindrapportage**

Uitgebracht aan STOOM ter gelegenheid van de overdracht  
van de taken van het Forum aan de LVW; okt. 2001

### **De kern in kaart, competenties van wijkverpleegkundigen**

Beschrijving van competenties van wijkverpleegkundigen op  
HBO niveau, ontwikkeld binnen het project 'Op zoek naar de  
balans, competenties en competentie management in de thuiszorg'  
NIZW / LSBK / STOOM; Utrecht, jan. 2002

### **ICT in de thuiszorg, uitkomsten van een quick-scan**

STOOM; Bunnik, jan. 2002

### **Elektronisch Informatiesysteem Thuiszorgtechnologie**

KITZ / STOOM; sept. 2002

### **Belevingsgerichte hulpverlening in de thuiszorgpraktijk**

Compliance Consult / NIZW / STOOM; sept. 2002

### **Thuiszorg op zoek naar de gunst van de klant**

Samenvatting van de eerste resultaten van het project  
'Vraagverkenning thuiszorg'  
SWOKA / Research voor Beleid / STOOM; Bunnik, okt. 2002

---

**Eindrapportage project 'Integratie Elan 2000 in LVW'**

Uitgebracht door LVW aan STOOM; nov. 2002

**Duizend bloemen in één kleurrijk boeket:  
op weg naar een georganiseerde eerste lijn**

STG / STOOM; Leiden 2003

**Trendsruvey Thuiszorg**

STG / STOOM; juni 2003

**Handboek Advies, Instructie en Voorlichting**

LVW met medewerking van STOOM; Utrecht, aug. 2003

**Vraagsturing in de Thuiszorg:**

**wensen, behoeften en verwachtingen van thuiszorgvragers**

Resultaten van een kwalitatieve behoefteverkenning, Eindrapport  
SWOKA / Research voor Beleid / STOOM; Bunnik, okt. 2003

**De thuiszorg in de eerstelijnsgezondheidszorg:**

**wat de thuiszorg ambieert, biedt en vraagt.**

**Uitdaging & kans op vernieuwing.**

Statement over de rol van de thuiszorg in de eerstelijns  
LVT / STOOM; dec. 2003

**Naar een klantgerichte informatievoorziening :**

verslag van een onderzoek onder de gebruikers van  
Thuiszorg Kempenstreek

Thuiszorg Kempenstreek / STOOM; Tilburg, dec. 2003

**De wijkverpleegkundige in een multidisciplinaire transmurale**

**zorgsetting** : verslag van een onderzoek uitgevoerd onder  
regie van de afdeling Transmurale Zorg van het Academisch  
Ziekenhuis Maastricht

AZM / STOOM; Maastricht, dec. 2003

*Nadere informatie over de verkrijgbaarheid van deze  
rapporten vindt u op onze website: [www.stoom.org](http://www.stoom.org)*

## Bijlage OVERZICHT SAMENSTELLING BESTUUR, SENIORENCONVENT EN SECRETARIAAT STOOM

### **Bestuur:**

- Prof. drs. J. van Londen (voorzitter)
- Mw. prof. dr. G.A.M. van den Bos (vice-voorzitter)
- Dhr. Q.A.J. Swagerman MHA (penningmeester)
- Mw. drs. I. van Bennekom - Stompedissel MHA
- Dr. G.H.M.I. Beusmans
- Mw. dr. A.J. Mintjes - de Groot
- Prof. dr. A.J.P. Schrijvers
- Mw. J.M. Verseput MSM

### **Seniorenconvent (Raad van Advies):**

- Mw. mr. E. Veder - Smit (erevoorzitter)
- Prof. dr. H.F.J.M. Crebolder
- Prof. dr. J.C. van Es
- Mw. prof. dr. C.M.A. Frederiks
- Drs. A.J.M. van Helvoort
- Prof. dr. W.J.A. van den Heuvel
- Mw. H. Hillmann
- Drs. J. Portengen

### **Secretariaat:**

- Mw. drs. J. Bastiaenen (algemeen secretaris)
- Mw. J.B. Giezenaar - Wolf (secretaresse)

# Colofon

---

## **Uitgave** **STOOM**

John F. Kennedylaan 101  
3981 GB BUNNIK

Postbus 100  
3980 CC BUNNIK

Telefoon: 030 - 67 04 696  
Fax: 030 - 67 04 697  
E-mail: [stoom@xs4all.nl](mailto:stoom@xs4all.nl)  
Internet: [www.stoom.org](http://www.stoom.org)

## **Tekst/redactie**

Josée Bastiaenen  
Coby Giezenaar

## **Vormgeving**

Garlic Media, Amsterdam

## **Druk**

Libertas, Bunnik





*Secretariaat*

**John F. Kennedylaan 101  
3981 GB Bunnik**

*Telefoon*

**030 - 67 04 696**

*Fax*

**030 - 67 04 697**

*E-mail*

**stoom@xs4all.nl**

*Internet*

**www.stoom.org**

*Correspondentieadres*

**Postbus 100  
3980 CC Bunnik**