

Normen Keurmerk Christelijke Zorg | Instellingen¹

Grondslag

I.1. De instelling verwijst in haar grondslag naar de Bijbel als Gods Woord.

Toelichting:

De basisnorm voor het Keurmerk Christelijke Zorg is de christelijke grondslag met de Bijbel als God Woord. De instelling heeft in haar statuten deze grondslag vastgelegd.

Documenten:

Statuten

Beleid

I.2. Vanuit deze grondslag zijn missie, visie en beleid geformuleerd.

Toelichting:

Het beleid van de instelling is gefundeerd op, en doortrokken van de christelijke grondslag en de sturende waarden van de instelling.

De visie op, en hoe wordt omgegaan met is minimaal opgenomen in het beleid:

- *de (al dan niet afwijkende) identiteit van de (potentiële) cliënt;*
- *de (al dan niet afwijkende) identiteit van de medewerker / vrijwilliger;*
- *(verzoeken tot) levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding.*

De volgende gegevens worden minimaal gebruikt bij de ontwikkeling en evaluatie van het beleid:

- *identiteit van de doelgroep;*
- *de cliëntpopulatie;*
- *de relevante, aan levensbeschouwelijke gerelateerde zaken.*

Een registratiesystematiek geeft inzicht in de genoemde gegevens.

Documenten:

(Meerjaren-)Beleid

I.3. De instelling maakt werk van (het operationeel maken van) haar identiteit.

Toelichting:

Het opstellen van en werken met een identiteitswerkplan draagt bij aan het aantoonbaar operationeel werken met identiteit. Het plan kan desgewenst onderdeel zijn van andere documenten in de beleidscyclus van de organisatie.

Het identiteitswerkplan geeft aan op welke wijze de instelling in het komende jaar haar identiteit tot uitvoer wil brengen en welke nieuwe initiatieven de instelling in dat kader wil ontwikkelen.

Aan de hand van het identiteitswerkplan wordt een jaarlijkse analyse opgesteld van de behaalde resultaten.

Het werken met en vanuit de identiteit is concreet, aantoonbaar en geborgd in de organisatie.

Documenten:

Identiteitswerkplan / Jaarplan

Jaaranalyse

¹ Een instelling is elke organisatievorm met meer dan één medewerker. Indien u Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP) bent, dan geldt voor u het KCZ Zelfstandige.

I.4. De instelling draagt zorg voor een transparante communicatie over haar grondslag en identiteit en de daarop gebaseerde werkwijze.

Toelichting:

De instelling zorgt dat de (potentiële) cliënt voldoende geïnformeerd wordt over de christelijke grondslag en de christelijke identiteit van de instelling. Daardoor kan de (potentiële) cliënt een goede afweging maken of en hoe hij van deze instelling zorg wil ontvangen. Dat is ten minste van belang op de volgende momenten:

- *aanmelding;*
- *indicatiestelling, voor zover door de instelling zelf wordt uitgevoerd;*
- *intake;*
- *opname / aanvang zorgverlening.*

De informatie wordt zowel mondeling als ook schriftelijk verstrekt.

De instelling richt zich in haar presentatie onder andere op die doelgroepen van wie met name mag worden verwacht dat ze belang hebben bij het identiteitsgebonden zorgaanbod van de instelling.

De instelling geeft in haar presentatie en in haar informatiemateriaal zo concreet mogelijk aan welke grondslag en identiteit de instelling heeft, en op welke wijze dat wordt geconcretiseerd in de dagelijkse zorgverlening.

Documenten:

Cliëntbrochure

Folders

Website

Nieuwsbrieven

Formulieren / Checklist / Documenten / Werkinstructie / Protocol / Processchema

I.5. De instelling stemt haar identiteitsgebonden werkwijze af op de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt.

Toelichting:

De instelling inventariseert op welke wijze de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt alsmede de met zijn levensbeschouwelijke identiteit samenhangende aspecten (bijv. gebed, voorschriften inzake zondagsheiliging, taalgebruik etc., gebruiken en gewoonten zoals voorschriften omtrent kleding, haardracht etc.) een rol spelen in zijn leven. Nagegaan wordt welke consequenties dit heeft voor enerzijds de zorg-/hulpvraag en anderzijds het benodigde behandel-/begeleidingsplan. Deze informatie wordt verzameld op het moment van de intake. Indien de datum van opname of aanvang behandeling veel later ligt dan de datum van intake, wordt deze informatie geactualiseerd.

Afspraken over zaken die met de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt samenhangen, worden vastgelegd (bijv. in een zorgovereenkomst of in het behandelcontract).

Aan elke cliënt wordt een aanspreekpersoon (behandelaar, contactverzorgende, eerstverantwoordelijke verzorgende, etc.) toegewezen. Deze persoon is voor de cliënt of familie/relatie beschikbaar voor informatie en vragen betreffende het behandel-/begeleidingsplan. Deze persoon is (ook) op de hoogte van de rol en plaats van de levensbeschouwelijke identiteit in het leven van de cliënt. Zodoende kan hij op adequate manier deze contactfunctie vervullen.

In het behandel-/begeleidingsplan wordt expliciet aandacht besteed aan de rol van de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt voor de zorgverlening. Daarmee is voor iedereen inzichtelijk:

- *welke wensen de cliënt heeft op het gebied van zijn levensbeschouwelijke*

- identiteit en zorgverlening;
- op welke wijze de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt dient mee te spelen in het zorgverleningsproces;
- met welke concrete, aan levensbeschouwing gekoppelde zaken de medewerker dient rekening te houden.

In het behandel-/begeleidingsplan worden met levensbeschouwing samenhangende items opgenomen, die mogelijk in de toekomst aan de orde zullen zijn en waarbij de wens van de cliënt direct van belang is (te denken is aan wensen inzake begeleiding en gebruiken in situaties zoals ernstige ziekte, dementie, overlijden etc.). Eveneens wordt opgenomen met welke persoon of personen de instellingen kan overleggen over de handelwijze in dergelijke situaties.

Bij omstandigheden en wensen waarin de levensbeschouwing een belangrijke rol vervult, hanteert de instelling duidelijke criteria en richtlijnen. Daarin gaat het om het hanteren of inzetten van specifieke werkwijzen dan wel consultatie van of verwijzing naar relevante instellingen en personen.

De instelling biedt daar waar van toepassing geestelijke verzorging aan. De betreffende functionarissen voldoen aan de beroepsstandaard van de Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen (VGVZ).

In geval van een intramurale zorg:

De instelling stelt ruimtes beschikbaar om cliënten in de gelegenheid te stellen individueel of gezamenlijk hun geloof te beleven, bijeenkomsten te houden, etc.

De huisregels geven uitdrukking aan de christelijke identiteit van de instelling en getuigen van respect voor de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënten.

De welzijnsactiviteiten passen bij de christelijke identiteit van de instelling en houden rekening met de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënten.

De wijze waarop de huishouding wordt gevoerd is direct gerelateerd aan daartoe opgesteld instellingsbeleid. Een en ander is maximaal afgestemd op de voorkomende levensovertuigingen binnen de cliëntpopulatie en geeft waar mogelijk ruimte aan deze overtuigingen.

De instelling zorgt voor een, bij haar christelijke identiteit passende inrichting van het gebouw. Daaruit spreekt tevens maximaal respect voor andere levensbeschouwelijke overtuigingen.

De instelling voorziet in de mogelijkheid om kerkdiensten bij te wonen.

Documenten:

Cliëntbrochure

Folders

Website

Nieuwsbrieven

Formulieren / Checklist / Documenten / Werkinstructie / Protocol / Processchema

Dossier

1.6. De levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt wordt in de verwijzing meegenomen.

Toelichting:

Op grond van de intake of later in het zorgproces kan blijken dat de cliënt voor de gehele zorgvraag of voor een deel van de zorgvraag moet worden doorverwezen of overgeplaatst. In dat geval zorgt de instelling ervoor dat de doorverwijzing of overplaatsing 'op maat' is. De levensbeschouwelijke identiteit van de client wordt in het verwijzingsadvies betrokken.

Bij omstandigheden en wensen waarin de levensbeschouwing een belangrijke rol vervult, hanteert de instelling duidelijke criteria en richtlijnen. Daarin gaat het om het hanteren of inzetten van specifieke werkwijzen dan wel consultatie van of verwijzing naar relevante instellingen en personen.

In het kader van verwijzing of ketenzorg dient de instelling toegang te hebben tot relevante, actuele sociale kaartsystemen (bijvoorbeeld www.ikzoekchristelijkehulp.nl). Deze dient zodanig te zijn opgebouwd, dat de grondslag en identiteit van instellingen wordt vermeld en ook als zoekcriterium kan worden gehanteerd.

*Documenten:
Sociale kaart (christelijke zorg-/hulpverleners)*

I.7. Identiteitsgerelateerde vragen zijn opgenomen in de evaluaties en onderzoeken.

*Toelichting:
De instelling heeft in haar periodieke cliënttevredenheidsonderzoek vragen opgenomen betreffende de mate waarin ze erin slaagt af te stemmen op en aan te sluiten bij de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënten.*

In de evaluaties met de cliënt komt levensbeschouwing expliciet aan de orde. Daarin wordt ten minste onderzocht hoe tevreden de cliënt is over de wijze waarop de instelling rekening houdt met, en aansluit op de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt.

Uit de evaluaties en onderzoeken komt naar voren of de cliënt de christelijke identiteit herkent in de zorg-/hulpverlening en bij de medewerkers.

De instelling kan bijvoorbeeld gebruik maken van het waarderingsinstrument per zorgaanbieder op www.ikzoekchristelijkehulp.nl. De instelling verwijst in haar werkwijze actief naar dit waarderingsinstrument.

In de opvolging van de uitkomsten/resultaten blijkt methodisch handelen (plan-do-check-act).

Certificering: raadplegen frequentie, inhoud en opvolging van rapport intern of extern onderzoek. Raadplegen frequentie, inhoud (vraagstelling) en opvolging van evaluaties.

*Documenten:
Vragenlijst onderzoek
Vragenlijst evaluatie
Rapport onderzoek*

Personeel

I.8. De instelling draagt er zorg voor dat medewerkers gemotiveerd en deskundig conform de grondslag en het beleid hun werk kunnen uitoefenen.

*Toelichting:
In de beschrijving van de diverse aspecten van de zorgverlening is de relatie met de instellingsvisie en de sturende waarden (zie beleid) duidelijk herkenbaar. Daarin wordt ook opgenomen de wijze waarop de levensbeschouwelijke identiteit van zowel zorgverlener als cliënt dient te worden verdisconteerd in het proces van zorgverlening.*

De instelling maakt tijdens de sollicitatieprocedure en in de functiebeschrijving duidelijk welke attitude van de medewerker wordt verwacht ten aanzien van de christelijke identiteit van de instelling en de levensbeschouwelijke identiteit van collegae en cliënten.

De medewerker is bereid om, daar waar het beleid van de instelling dat vraagt of toelaat en het niet indruist tegen de identiteit van de medewerker zelf, zijn handelen af te stemmen op de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt. Deze afstemming blijkt bijvoorbeeld uit het verrichten van concrete, met de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt samenhangende handelingen, of het gevolg geven aan bepaalde wensen van de cliënt.

De medewerker is bereid om in werkbegeleiding, intervisie en andere overlegverbanden en voor zover dat relevant is, het thema levensbeschouwing in het algemeen en de rol en invloed van de eigen identiteit in het bijzonder aan de orde stellen of zich daarop te laten aanspreken.

De medewerker beschikt over vaardigheden die hem in staat stellen de bijbelse waarden zoals die door de instelling worden hooggeacht, daadwerkelijk toe te passen.

De medewerker is in staat zich in de leefsituatie van de cliënt in te leven, zijn gedrag en de zorgverlening daarop af te stemmen en indien van toepassing bijzondere, aan de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt gerelateerde handelingen uit te voeren.

De medewerker is in staat zijn vakbekwaam handelen (het hele arsenaal aan methoden, vaardigheden, handelingen en technieken zoals die bij de uitoefening van het vak gebruikelijk of noodzakelijk zijn en zoals deze binnen de instelling zijn afgesproken.) af te stemmen op, en aan te laten sluiten bij de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt. Daarbij wordt de professionele standaard van de beroepsgroep of de richtlijnen van de instelling niet uit het oog verloren.

Het management maakt het onderwerp identiteit binnen de instelling bespreekbaar en zorgt ervoor dat dit thema ook actueel en onderwerp van bespreking blijft.

In scholingsactiviteiten, deskundigheidsbevordering, intervisiegroepen en andere vormen van werkbegeleiding staat het thema identiteit en zorg regelmatig centraal. Het scholingsbeleid voorziet erin dat alle medewerkers in een zekere regelmaat worden (bij)geschoold in:

- *de levensbeschouwelijk aspecten van de zorg in het algemeen;*
- *de christelijke identiteit van de instelling en de daarbij behorende werkwijze;*
- *de identiteit van bewoners.*

De medewerker heeft inzicht in de (uiteenlopende) wijze waarop de christelijke identiteit van cliënten in het dagelijkse leven tot uitdrukking komt en hoe deze van invloed kan zijn op de zorgvraag en het zorgverleningsproces.

Indien binnen de instelling cliënten met uiteenlopende geloofsovertuigingen zorg ontvangen, hebben de betreffende medewerkers eveneens inzicht in de wijze waarop deze overtuigingen in het dagelijkse leven tot uitdrukking komen en hoe deze van invloed zijn op de zorgvraag en het zorgverleningsproces.

In het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers wordt aandacht besteed aan de christelijke identiteit van de instelling en de wijze waarop deze in de werkuitoefening tot uitdrukking komt.

1.9. De instelling voldoet aan binnen de branche geldende kwaliteitscriteria en heeft het daarbij behorende certificaat behaald.

Toelichting:

De instelling kan aantonen dat ze voldoet aan binnen de branche geldende kwaliteitscriteria en heeft daarbij het behorende certificaat behaald.

Een paar voorbeelden van mogelijke certificaten of toetskaders:

- *ISO/HKZ (volledig; opstap fase 1; opstap fase 2)*
- *Perspect (Bronz; Zilver; Goud)*
- *INK*
- *ISO*
- *Keurmerk LVT*
- *Certificering Investor in People*
- *MIK-V*
- *NIAZ*

Documenten:

Aanleveren criteria waaraan voldaan moet worden conform de binnen de branche geldende kwaliteitscriteria.

I.10. Alle leidinggevend en hulp-/zorgverleners zijn christen en verbonden aan een christelijke geloofsgemeenschap.

Toelichting:

De instelling maakt tijdens de sollicitatieprocedure en in de functiebeschrijving duidelijk welke attitude en geloofsovertuiging van de medewerker wordt verwacht ten aanzien van de christelijke identiteit van de instelling en de levensbeschouwelijke identiteit van collegae en cliënten.

Uit het personeel- en aannamebeleid blijkt de eis dat in ieder geval alle leidinggevend en hulp-/zorgverleners christen zijn en verbonden zijn aan een christelijke geloofsgemeenschap.

Documenten:

Personeel- en aannamebeleid

Externe betrokkenheid

I.11. De instelling onderhoudt structureel contact met cliëntenraden en andere betrokken groepen of verbanden inzake de grondslag en identiteit van de instelling.

Toelichting:

De instelling onderhoudt structureel contact met cliëntenraden en andere betrokken groepen of verbanden (bijvoorbeeld kerken) inzake de grondslag en identiteit van de instelling. In deze ontmoetingen wordt getoetst in hoeverre cliënten tevreden zijn over de afstemming op de levensbeschouwelijke identiteit van de cliënt. Ook eventuele suggesties voor verbeteringen worden besproken en waar mogelijk doorgevoerd.

De instelling onderhoudt goede relaties met (vertegenwoordigers van) relevante kerken en/of geloofsgemeenschappen.

Bij de formulering van beleid inzake levensbeschouwelijke en ethische zorgvragen of problemen, informeert de instelling ter zake relevante christelijke instellingen of personen.

De instelling neemt in het overleg met de interne zowel als met de externe cliëntenraden het initiatief tot bespreken van het thema identiteit.

Documenten:

Overzicht overlegvormen

Communicatiebeleid

I.12. De instelling kan relevante referenties aandragen van de cliëntenraad, een christelijke instelling en een christelijke geloofsgemeenschap.

Toelichting:

De instelling onderhoudt goede relaties met (vertegenwoordigers van) relevante kerken en/of geloofsgemeenschappen.

In geval er geen cliëntenraad verbonden is aan de instelling draagt de instelling zorg voor een andere vorm van representatieve cliëntvertegenwoordiging.

Documenten:

Referenties