

## Wat is goede ouderenzorg?

### ZEGGENSCHAP

#### Ouderen krijgen de kans zelf regie te voeren bij het maken van keuzes over zorg en welzijn

- Zorgverleners en cliëntenorganisaties informeren ouderen gericht over hun keuzemogelijkheden.
- Ouderen die niet zelf regie kunnen voeren worden vertegenwoordigd waarbij hun wensen centraal staan.
- Ouderen worden serieus genomen wanneer ze zorg weigeren of niet meer verder behandeld willen worden.
- Zorgverleners maken het naderende levenseinde bespreekbaar in het contact met ouderen.

#### Ouderen kunnen voor hen relevante informatie makkelijk vinden en goed begrijpen

- Relevante informatie wordt toegankelijk gepresenteerd en bevat contactgegevens voor (persoonlijke) nadere uitleg.
- Instellingen voor zorg en welzijn toetsen bij ouderen of informatie voor hen toegankelijk en begrijpelijk is.
- Ouderen worden niet belast met informatie die voor hen niet relevant is.

#### Zorgverleners bejegenen ouderen met respect zodat ze zich begrepen en gewaardeerd voelen

- Zorgverleners organiseren zorg zodanig dat ouderen minimaal belast worden, zoals meerdere consulten op een dag.
- Zorgverleners kennen en herkennen de opeenvolgende stadia en bijbehorende processen van het ouder worden.

#### Ouderen hebben inspraak bij de vaststelling van beleid over ouderenzorg

- Instellingen voor zorg en welzijn consulteren ouderen bij de ontwikkeling van hun organisatie(beleid).
- Beleidsmakers van provincies en gemeentes consulteren ouderen bij beleidsvorming over oudere, zorg en welzijn.
- Hulpverleners vertalen signalen die zij van ouderen ontvangen naar beleid over zorg en welzijn.
- Bouwondernemingen toetsen hun plannen aan ouderen opdat woningen levensloopbestendig worden.

#### Aanbieders van wonen, welzijn en zorgvoorzieningen coördineren hun hulpverlening aan ouderen

- Eén centraal punt coördineert en financiert het aanbod van voorzieningen voor welzijn, wonen en zorg.
- Zorgverleners kennen de samenhang tussen wonen, welzijn en zorg en coördineren de zorg onderling.
- Zorgverleners stemmen zorg voor verschillende aandoeningen op elkaar af om complicaties te voorkomen.
- Medische zorgverleners koppelen hun zorg aan andere hulp op sociaal, emotioneel, fysiek en financieel gebied.
- Partners van hulpbehoevende ouderen kunnen meeverhuizen naar een zorginstelling.

#### Professionals, mantelzorgers en ouderen werken samen om informele zorg te optimaliseren

- Personen die ouderen informele zorg leveren kunnen hulp van professionals krijgen bij inhoudelijke vragen.
- Professionals betrekken familieleden bij zorg en geven hen ruimte de oudere (emotionele) ondersteuning te bieden.
- Professionals, mantelzorgers en ouderen communiceren soepel en zondig worden ouderen hierbij gecoacht.
- Professionals en mantelzorgers stemmen zorg af, mede om overbelasting bij mantelzorgers te voorkomen.
- Professionals helpen mantelzorgers om begrip te hebben voor de situatie waarin de oudere zich bevindt.
- Professionals en mantelzorgers beslissen niet over de oudere zonder deze te betrekken bij het te nemen besluit.

### SAMENHANG

### VOORZORG

#### De fysieke en sociale omgeving van ouderen is gericht op preventie

- Zorgverleners betrekken familieleden bij het organiseren van preventieve activiteiten.
- Eenzaamheidsbestrijding is een speerpunt binnen de ouderenzorg.
- Ouderen worden gestimuleerd tot preventie door een aanbod van laagdrempelige voorzieningen.
- Ouderenzorg erkent dat de woonkwaliteit essentieel is voor preventie.

#### Ouderen hebben toegang tot informatie over preventie en preventieve activiteiten

- Ouderen zijn op de hoogte van het aanbod van preventieve activiteiten in de buurt.
- Zorgverleners waarborgen dat relevante informatie over de oudere te allen tijde beschikbaar is.

#### Zorgverleners gebruiken effectieve interventies die aansluiten bij de behoeften van ouderen

- Behandelingen zijn bewezen effectief bij ouderen en houden rekening met leeftijd en multimorbiditeit.
- Ouderen ontvangen zorg op maat: tijdig en gericht op hun individuele behoeften en belastbaarheid.
- Zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam en weten goed om te gaan met ouderen.

#### Ouderen hebben toegang tot zorg en welzijn die beschikbaar en betaalbaar zijn

- Ouderen zijn goed geïnformeerd over het aanbod van zorg en welzijn.
- De overheid garandeert de toegankelijkheid van zorg en welzijn voor alle ouderen.
- Ouderen kunnen dicht bij huis terecht voor basale zorg en voor doorverwijzing naar gespecialiseerde zorg.
- Alle ouderen hebben fysiek toegang tot gebouwen waar zorg en welzijn geleverd worden.
- Het zorg- en welzijnsaanbod houdt rekening met de diversiteit onder ouderen, zoals verschil in afkomst.
- Ouderen in het buitenland hebben ter plekke gelijke aanspraak op zorg en welzijn volgens de Nederlandse regels.
- Alle ouderen hebben toegang tot levensloopbestendige woningen, ongeacht hun financiële situatie.

#### Ouderen staan centraal bij de ontwikkeling en het gebruik van technologische middelen voor ouderen

- Bedrijven en onderzoekers betrekken ouderen bij het ontwikkelen van technologie, zoals Zorg op afstand.
- Ouderen bepalen zelf of ze bepaalde technologie wel of niet gebruiken, ook als technologiegebruik kosten bespaart.
- Ouderen geven bij ontwikkelaars aan voor welke problemen er technologische oplossingen nodig zijn.
- Professionals zorgen dat technologie is afgestemd op de fysieke en mentale mogelijkheden van ouderen.
- Professionals leren ouderen met technologie om te gaan.
- Technologie leidt niet tot verarming van menselijk contact, maar stimuleert dit juist.

### KWALITEIT EN DOELMATIGHEID

Deze Informatiekaart geeft weer hoe ouderen zelf vinden dat ouderenzorg er in 2025 uit moet zien. Het gaat hierbij om zorg en welzijn voor ouderen in een kwetsbare situatie. De achterkant van de kaart geeft weer hoe dit volgens ouderen zelf bereikt kan worden. Ouderen hebben dit aangegeven tijdens twee denksessies in november 2011, georganiseerd door CSO en Zorgbelang Nederland. Deze informatie is verzameld als input voor de visie van CSO, NFU en ZonMw op de toekomst van de ouderenzorg en houdt de ordening van dit visiedocument aan. Deze visie dient als inzet voor een vervolg op het Nationaal Programma ouderenzorg en is te vinden via [www.ouderenorganisaties.nl/visie](http://www.ouderenorganisaties.nl/visie).  
Met dank aan de deelnemers voor hun denkwerk.

## Hoe kan goede ouderenzorg worden georganiseerd?

### ZEGGENSCHAP

#### Ouderen versterken hun eigen organisaties en belangenbehartiging

- Ouderenorganisaties kennen de prioriteiten van ouderen en brengen deze in binnen relevante overleggen.
- Ouderenorganisaties organiseren lokale netwerken om de opvattingen van ouderen te leren kennen.
- Ouderenorganisaties versterken hun eigen positie binnen de verschillende (regionale) overleggen.
- Ouderenorganisaties ondersteunen individuele ouderen bij het opeisen van een respectvolle behandeling.
- Opleidingsinstituten vergroten kennis over patiëntenrecht bij ouderen en professionals en helpen hen dit te gebruiken.

#### Maatschappelijke partijen vergroten hun aandacht voor de positie van ouderen

- Onderwijsinstellingen versterken over de volle breedte hun onderwijs over de specifieke problemen van ouderen.
- Onderwijsinstellingen brengen zorgverleners bij wat een respectvolle bejegening van ouderen is.
- Gemeenten organiseren een onafhankelijk en toegankelijk klachtenpunt waar ouderen terecht kunnen.
- Organisaties en media faciliteren de maatschappelijke discussie over het thema (vrijwillig) levenseinde.

### VOORZORG

#### Partijen betrokken bij ouderenzorg versterken de voorlichting en informatievoorziening

- Ouderenorganisaties verzorgen gezamenlijk voorlichtingscampagnes over preventie.
- Partijen rondom ouderen organiseren laagdrempelige consultatievoorzieningen voor ouderen met vragen.
- Welzijnswerkers bezoeken ouderen op verzoek regelmatig thuis om te kijken en te adviseren over preventie.

#### Partijen betrokken bij ouderenzorg ontwikkelen instrumenten ten behoeve van preventie

- Partijen rondom ouderen brengen alle risicofactoren en preventieve instrumenten samen in een overzicht.
- Huisartsen ontwikkelen risicoprofielen om 'bemoeihulp' te organiseren bij kwetsbare ouderen.
- Huisartsen organiseren contact tussen ketenpartners over preventieve zorg aan ouderen.

#### Overheden creëren een financiële en fysieke infrastructuur die preventie stimuleert

- De overheid creëert één financieringsbron waaruit alle vormen van preventieve zorg worden betaald.
- Overheden stellen functionele eisen aan openbare ruimte en vervoersmiddelen om toegankelijkheid te garanderen.
- Overheden zorgen voor voldoende en betaalbare levensloopbestendige woningen.

### SAMENHANG

#### Zorg- en welzijnsaanbieders coördineren hun aanbod en zorgverlening

- Aanbieders organiseren één centraal punt dat zorg, welzijn en informatie aan ouderen coördineert.
- Professionele zorgverleners organiseren een multidisciplinair overleg rondom elke oudere om hulp te coördineren.

#### Financiers van zorg en welzijn vergoeden de ondersteuning van informele zorg

- Zorgverzekeraars en gemeenten investeren in regelingen om informele zorg mogelijk te maken.

#### Organisaties rondom ouderen spelen in op de behoeften van alle ouderen

- Organisaties rondom ouderen ontwikkelen en verspreiden kennis over de diversiteit onder ouderen.
- Opleidingsinstituten leren zorgverleners om voor ouderen begrijpelijke taal te gebruiken.

### KWALITEIT EN DOELMATIGHEID

#### Beleidsmakers en onderzoekers maken middelen vrij om zich te richten op de behoeften van ouderen

- De overheid maakt geld vrij voor onderzoek naar de behoeften van ouderen en hun fysieke ontwikkeling.

#### Zorg- en welzijnsaanbieders en inspectie verbeteren procedures om de kwaliteit van hulp te borgen

- Instellingen verbeteren intakeprocedures zodat alle relevante informatie met de oudere wordt uitgewisseld.
- Zorgverleners ontwikkelen evaluatiemethodes om hun zorgverlening met ouderen te evalueren en te verbeteren.
- De inspectie betreft in haar oordeel over kwaliteit de (beperkte) financiële kaders waarbinnen zorg wordt geleverd.

#### Zorg- en welzijnsaanbieders verbeteren vaardigheden van medewerkers in omgaan met alle ouderen

- Welzijnsinstellingen zoals de thuiszorg verbeteren via opleiding de capaciteiten van hun personeel.
- Zorg- en welzijnsinstellingen trainen hun personeel zodat het met diversiteit onder ouderen om kan gaan.

Deze Informatiekaart geeft weer hoe de door ouderen gewenste ouderenzorg in 2025 (te vinden op de achterkant) bereikt kan worden. Het gaat hierbij om zorg en welzijn voor ouderen in een kwetsbare situatie. Ouderen hebben dit aangegeven tijdens twee denksessies in november 2011, georganiseerd door CSO en Zorgbelang Nederland. Deze informatie is verzameld als input voor de visie van CSO, NFU en ZonMw op de toekomst van de ouderenzorg en houdt de ordening van dit visiedocument aan. Deze visie dient als inzet voor een vervolg op het Nationaal Programma ouderenzorg en is te vinden via [www.ouderenorganisaties.nl/visie](http://www.ouderenorganisaties.nl/visie). Met dank aan de deelnemers voor hun denkwerk.