

Kwaliteitscriteria hartfalenzorg, geformuleerd vanuit patiëntperspectief Versie 2.0, april 2017, De Hart&Vaatgroep

Hieronder vindt u de kwaliteitscriteria hartfalenzorg. Deze vatten samen wat hartfalenpatiënten verwachten van goede zorg. De kwaliteitscriteria focussen op wat de zorgverlener zou moeten doen. Dit neemt niet weg dat ook de patiënt een rol vervult en verantwoordelijkheden heeft ten aanzien van de zorg. Uitgangspunt van de kwaliteitscriteria is dat zorgverleners en patiënt samenwerken om de, eveneens samen vastgestelde, behandeldoelen te bereiken.

Wilt u meer informatie, o.a. over hoe de kwaliteitscriteria tot stand zijn gekomen? Lees dan de [toelichting](#) of neem contact op met [Anne Kors-Walraven](#), beleidsadviseur bij patiëntenorganisatie De Hart&Vaatgroep. Wilt u weten wat De Hart&Vaatgroep zorgverleners en patiënten te bieden heeft op het gebied van hartfalen? Kijk dan op www.hartenvaatgroep.nl/hartfalen

Regie over de zorg

De patiënt maakt indien mogelijk en gewenst zelf keuzes t.a.v. behandeling en zorg. De zorgverlener geeft hem hierbij de ruimte om zoveel mogelijk eigen regie te voeren.

De zorgverlener:

- denkt mee over mogelijkheden en oplossingen vanuit vragen van de patiënt.
- heeft aandacht voor de naasten van de patiënt en betreft hen bij de zorg in alle fasen.
- biedt informatie over de voor- en nadelen van de verschillende behandelmogelijkheden.
- maakt samen met de patiënt afspraken over diens rol binnen de behandeling. Denk bijvoorbeeld aan: zelfmeten en zelf aanpassen dosering medicijnen.
- werkt samen met de patiënt met het [individueel zorgplan hartfalen](#). Dit is een werkboek dat de patiënt kan gebruiken als hulpmiddel om in gesprek te gaan met zijn zorgverleners over het omgaan met hartfalen in zijn dagelijks leven.

“Hoewel het wel wat beter aan het worden is, is er structureel nog te weinig aandacht voor de direct naasten (partner en kinderen).”

Effectieve zorg

De patiënt krijgt de meest effectieve behandeling(en) en begeleiding.

De zorgverlener:

“Voor mij is het belangrijk dat ik ‘op maat’ behandeling en zorg krijg. Ik heb ervaren dat er een soort van “standaard” behandeling wordt geboden en dat er niet wordt gekeken naar geslacht/ leeftijd/ gewicht /levensfase/ levenssituatie.”

- is deskundig en ervaren op het gebied van hartfalen.
- verwijst bij het vermoeden op hartfalen door naar een cardioloog die de diagnose kan bevestigen.
- laat de behandeling aansluiten bij de persoonlijke voorkeuren van de patiënt, draagt bij aan het verminderen van de door hem ervaren klachten en helpt hem om zo goed mogelijk zijn leven te leiden zoals hij dat wil.
- en de patiënt hebben toegang tot en werken samen in een elektronisch patiëntendossier dat informatie geeft over de actuele medische situatie.
- bewaakt bloeddruk, gewicht, hartslag en subjectieve klachten.
- verwijst naar een hartrevalidatieprogramma (bij voorkeur een hartfalen-revalidatieprogramma) aangepast aan de wensen en mogelijkheden van de patiënt.
- biedt begeleiding bij het (volhouden van het) beweeg- en voedingspatroon passend bij zijn persoonlijke situatie.

Toegankelijke zorg

De zorg is voor de patiënt tijdig beschikbaar, goed bereikbaar, goed betaalbaar en goed toegankelijk.

De zorgverlener:

- neemt voldoende tijd voor de patiënt.
- gaat op huisbezoek als de patiënt om conditionele reden niet naar de zorginstelling kan komen.
- biedt de patiënt die thuis zorg en begeleiding ontvangt de mogelijkheid om via een beeldscherm 24 uur per dag met een zorgverlener te communiceren.
- biedt de patiënt de mogelijkheid om thuis zelf zijn waardes (bloeddruk, gewicht, hartslag) te meten.
- biedt de patiënt de mogelijkheid om gebruik te maken van telebegeleiding. Telebegeleiding is het op afstand volgen en begeleiden van patiënten. De patiënt heeft inzage in zijn gegevens en kan deze aanvullen. De telebegeleiding voldoet aan de 'Samenwerkingsafspraken en kwaliteitscriteria telebegeleiding'.
- biedt de mogelijkheid om zo snel als de patiënt dat wil een controle- of vervolgspraak te hebben.
- spreekt tijdig met de patiënt over zijn wensen m.b.t. zorg in de laatste levensfase. Deze zorg wordt tijdig gestart.

De patiënt:

- kan in acute situaties snel terecht bij een zorgverlener die bij hartfalenpatiënten kan handelen.
- kan in acute situaties direct worden opgenomen in het ziekenhuis.
- De afdeling cardiologie is in acute situaties zowel binnen als buiten kantooruren telefonisch bereikbaar.

Continuïteit van zorg

De patiënt weet wie verantwoordelijk is voor zijn zorg. De patiënt ervaart naadloze overgangen tussen zorginstellingen, tussen afdelingen en tussen zorgverleners.

De betrokken zorgverleners:

- werken goed met elkaar samen. Samenwerkingsafspraken zijn vastgelegd in regionale transmurale afspraken hartfalen.
- geven geen tegenstrijdige informatie.

De patiënt:

- weet wie zijn centrale zorgverlener is. Dit is de persoon die de zorg coördineert en afstemt.
- heeft één vast contactpersoon voor vragen, ook tijdens en na een eventuele opname. Deze is goed te bereiken (telefonisch of per e-mail) en verwijst zo nodig door. In overleg met de patiënt wordt vastgesteld wie de vaste contactpersoon is.
- heeft een vaste cardioloog.

"Ik heb een zorgverlener waar ik met al mijn vragen terecht kan, die me doorverwees naar hartrevalidatie, psycholoog, diëtist etc. maar vooral die antwoord kan geven op mijn vragen en tips heeft om dingen makkelijker te maken. Ik hoor veel mensen die dat niet hebben en met heel veel vragen blijven zitten."

"Ik merk dat heel veel informatie is afgestemd op vooral de groep oudere (logisch want die krijgen er meer mee te maken) maar ik mis hierin vaak informatie en aanpassingen, consequenties enzovoorts voor bijvoorbeeld iemand in de 30."

Informatie, voorlichting en educatie

De patiënt ervaart begrijpelijke en op zijn voorkeuren en mogelijkheden afgestemde informatie, voorlichting en educatie.

De zorgverlener:

- laat de patiënt al zijn vragen te stellen.
- biedt persoonsgebonden informatie over:
 - benodigde onderzoeken
 - uitslagen van onderzoeken
 - wat er aan de hand is (diagnose).

- het vermoedelijke verloop van hartfalen.
- klachten en verschijnselen die duiden op verslechtering en wat de patiënt dan moet doen.
- leefstijl (zoutgebruik, vochtgebruik, bewegen).
- de verschillende behandelmogelijkheden (inclusief (nog) niet behandelen).
- hoe de medicijnen gebruikt moeten worden.
- mogelijke bijwerkingen van de medicijnen.
- de risico's van een eventuele operatie of ingreep.
- wat er tijdens een eventuele operatie of ingreep precies gaat gebeuren.
- het aanbod van [De Hart&Vaatgroep](#) (informatievoorziening, lotgenotencontact, leefstijl en bewegen en belangenbehartiging).
- peilt of, en zo ja op welk moment, de patiënt zijn levensverwachting wil bespreken.

Emotionele ondersteuning, empathie en respect

De patiënt voelt zich gehoord en begrepen en krijgt ondersteuning op psychosociaal vlak waar nodig.

De zorgverlener:

- bespreekt met de patiënt en zijn naasten het effect van hartfalen op zijn leven en geeft advies over en begeleiding bij hoe hij het best kan functioneren (bijvoorbeeld over het uitvoeren van dagelijkse bezigheden, aan het werk blijven, seksualiteit).
- signaleert mogelijke emotionele problemen bij de patiënt en zijn naasten. De zorgverlener biedt zo nodig ondersteuning of verwijst door naar zorgverleners met deskundigheid op dit gebied en hartfalen.
- peilt of de patiënt en zijn naasten ondersteuning nodig hebben met het omgaan met een beperkte levensverwachting. De zorgverlener biedt zo nodig ondersteuning of verwijst door naar zorgverleners met deskundigheid op dit gebied en hartfalen.

“Er is onvoldoende informatie en aandacht voor de psychische nazorg na hartfalen. Dit geldt tevens voor de naasten. DIT MOET BETER. Lichaam en geest is één!”

Patiëntgerichte omgeving

De patiënt ervaart een geschikte en prettige (behandel)omgeving.

Veilige zorg

De patiënt ervaart een veilige (behandel-)omgeving.

De zorgverlener:

- waarborgt de privacy.
- zorgt ervoor dat de patiënt zich veilig voelt en maakt met hem afspraken over hoe zijn medische situatie wordt gecontroleerd.
- en de patiënt weten welke medicijnen hij gebruikt op basis van een actueel medicatieoverzicht.
- bespreekt met de patiënt of het lukt om de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken.
- is alert op eventuele negatieve gevolgen van het gebruik van combinaties van medicijnen.
- bewaakt of hij last heeft van bijwerkingen van de medicijnen.

Kwaliteit van zorg transparant

Patiënten en hun naasten hebben inzicht in de (organisatie van de) zorgaanbieder en de uitkomsten van de zorg (resultaten) van de zorgaanbieder.

Kosten transparant

Patiënten en hun naasten hebben inzicht in de kosten van behandelingen/zorg en de vergoedingen hiervan.