

Invulling De Zellingen van addendum bij kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie

Inleiding

Als aanvulling op het landelijke vastgestelde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is aanvullend een addendum vastgesteld voor de langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. In dit addendum is beschreven wat cliënten, zorgprofessionals, zorgaanbieders en verzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is. Het doel van het addendum is driedig:

- 1) het addendum beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met Wlz-indicatie.
- 2) Het addendum biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken.
- 3) Het addendum vormt het kader voor toezicht en voor inkoop en contracteren van zorg.

Reikwijdte

Langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie betreft alle Wlz-zorg in de thuissituatie (V&V ZZP 4 t/m 10), met of zonder behandeling, voor zover niet geclusterd. Onder voorwaarden kan een cliënt ervoor kiezen de Wlz-zorg thuis te ontvangen. Dat kan dan in verschillende leveringsvormen, namelijk: volledig pakket thuis (vpt), modulair pakket thuis (mpt) en persoonsgebonden budget (pgb). Alle drie deze leveringsvormen of de combinatie van deze leveringsvormen vallen onder de reikwijdte van dit addendum voor zover die niet wordt aangeboden in directe samenhang met intramurale Wlz-zorg.

Ieder zorgaanbieder is gevraagd om voor 1 juli 2019 kenbaar te maken op welke wijze invulling wordt gegeven aan de vereisten zoals benoemd in het addendum. De Zellingen dient de wijze van invulling ook te bespreken met een vertegenwoordiging van cliënten en zorgverleners. De Zellingen zal deze notitie bespreken met de Central Cliëntenraad en de Professionele Adviesraad.

Onderstaand is per inhoudelijk thema beschreven hoe De Zellingen invulling geeft aan de vereisten zoals benoemd in het Addendum.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	
<p>De vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.</p> <p>Vanaf 1-1-2019 beschikt iedere cliënt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon, en afspraken over handelen bij calamiteiten), dat uiterlijk zes weken na intake definitief is.</p> <p>Vanaf 1-1-2019 is de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), of bij een andere zorgverlener van tenminste niveau 3. Bij voorkeur is dit de contactverzorgende dan wel</p>	<p>Elke client heeft binnen 24 uur een voorlopig zorgplan waarin beschreven staat welke zorg en ondersteuning met de client is afgesproken. Het definitieve zorgplan wordt opgesteld door de wijkverpleegkundige die daarbij de NANDA-NIC-NOC systematiek hanteert. De client heeft een zorgcoördinator (minimaal niveau 3 IG) die onder andere elk half jaar het zorgplan met de client evalueert. Naar aanleiding hiervan wordt waar nodig het zorgplan aangepast. Ook wordt met de client tijdens dit gesprek de tevredenheid op diverse onderwerpen besproken.</p>

de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EVV-er).	
Multidisciplinaire aanpak	
<p>De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de zorgprofessional samenwerkt in de zorg. Daarvoor stemt de zorgprofessional af met andere zorgprofessionals (van zowel binnen als buiten de eigen zorgorganisatie) als met het informele netwerk.</p> <p>Een cliënt bepaalt zelf wie (welke zorgaanbieder) zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van de zorg thuis. Deze zorgorganisatie is dan de coördinator zorg thuis.</p> <p>Als er sprake is van een Wlz-indicatie voor langdurige zorg thuis mag de cliënt verwachten dat er de mogelijkheid is tot het inschakelen van een specialist ouderengeneeskunde. Afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte kan de specialist ouderengeneeskunde betrokken worden als consultant en sparringpartner van de huisarts of –als de kwetsbaarheid en de complexiteit van de problematiek toeneemt- als medebehandelaar (al dan niet kortdurend) of hoofdbehandelaar van de cliënt</p>	<p>Onze visie is dat de kwaliteit van leven van de cliënt verbetert als we de mantelzorger als partner in de zorg betrekken. De naasten en mantelzorgers worden dan ook actief betrokken bij de zorgverlening en ondersteuning van onze cliënten. Afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgplan van de client. Daarnaast organiseren we mantelzorgbijeenkomsten, partnercursussen en bieden we respijtzorg.</p> <p>De wijkverpleegkundigen en medewerkers van het VV team werken samen met de huisarts. Afhankelijk van de complexiteit of behandelcomponent kan de SOG van de Zellingen ingeschakeld worden voor een consult. Ook kunnen interne en externe deskundigen ingeschakeld worden, zoals casemanagers dementie, eigen specialistisch verpleegkundigen, zoals wond, CVA en palliatief verpleegkundige en diverse interne of externe behandelaren zoals logo-, ergo- of fysiotherapeuten kunnen ingeschakeld worden. Afhankelijk van de indicatie en behoeften kan ook huishoudelijke ondersteuning of dagactiviteiten onderdeel zijn van de ondersteuning aan de client. Onderlinge afstemming vindt dan plaats en de diverse betrokken zorgverleners werken in hetzelfde elektronische clientdossier. Indien nodig kan een MDO worden georganiseerd. De wijkverpleegkundigen en zorgcoördinator hebben hierin de regie.</p> <p>Door het brede portfolio van De Zellingen is de coördinatie veelal belegd bij onze organisatie. Natuurlijk bepaalt de cliënt uiteindelijk zelf welke organisatie de coördinator zorg thuis is. Dit wordt vastgelegd in het dossier.</p>
Verantwoord thuis wonen	
<p>De zorgorganisatie informeert de cliënt over de zorg die geleverd kan worden in de thussituatie en zorgt voor de randvoorwaarden om te komen tot integrale zorg. Zij maakt daarvoor afspraken met de betreffende betrokken professionals om te komen tot veilige en verantwoorde zorg.</p> <p>De zorgprofessional begeleidt de cliënt om verantwoord thuis te kunnen blijven wonen. Daarbij is aandacht voor de borging van de 24-</p>	<p>Tijdens de intake wordt de cliënt geïnformeerd over de zorg die geleverd kan worden en de bijbehorende randvoorwaardelijke eisen. De arbochecklist en risicosignalering worden bij in zorg afgenomen, eventuele afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. Waar nodig maakt de wijkverpleegkundige afspraken met betrokken professionals.</p> <p>Bij vragen over de levering van zorg en randvoorwaarden kan men ook terecht bij de</p>

<p>uurs toezicht of zorg in de nabijheid, de rol van de mantelzorger(s) en de afstemming in de wijk met andere zorgprofessionals, zoals beschreven in het zorgleefplan.</p> <p>De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.</p>	<p>zorgbemiddelaars van het Clientservicebureau van De Zellingen.</p> <p>De Zellingen is 24 uur per dag bereikbaar. De zorg overdag wordt uitgevoerd door het Thuiszorg team en/of mantelzorgers en/of dagactiviteiten. De ambulante zorg in de nacht wordt deels uitgevoerd door De Zellingen vanuit de intramurale locaties zelf, deels door alarmering en afhankelijk van de zorgvraag door collega zorgaanbieders in de regio.</p> <p>Het verloop van de gezondheidstoestand van de cliënten wordt gemonitord door medewerkers, middels rapportages, MDO's en periodiek besproken met de client in de halfjaarlijkse zorgplan evaluatie. Uiteraard worden afspraken wanneer noodzakelijk direct bijgesteld. .</p>
Wonen en welzijn	
<p>Vijf thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort) zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en welzijn.</p> <p>De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.</p>	<p>Vanuit onze visie willen we dat alles wat we doen en laten bijdraagt aan het blijven ervaren van geluksmomenten. Wij zijn er ook op de moeilijke momenten. We gaan actief op zoek naar deze geluksmomenten, welke vooral voortkomen uit contact met anderen, jezelf zijn en genieten van dingen. De behoeften en wensen van de client en eigen regie staan bij De Zellingen voorop. Iedereen is uniek. Door te onderzoeken waar iemand behoefte aan heeft en waar diegene gelukkig van wordt, kunnen we daar met onze manier van werken zoveel mogelijk op aansluiten. Dit doen we door met aandacht te luisteren naar het levensverhaal en de wensen van cliënten en hen zo beter te leren kennen. De kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en welzijn vanuit de vijf thema's is dus maatwerk.</p> <p>Woningaanpassing kan in sommige gevallen nodig zijn. De wijkverpleegkundige adviseert de cliënt hierin. Ook de ergotherapie kan daarbij ingeschakeld worden voor advies. Er wordt ook gebruik gemaakt van de Arbocheck verpleging en verzorging.</p>
Veiligheid	
<p>Veiligheidsthema's (bijvoorbeeld medicatieveiligheid, valpreventie, toepassing medische technologie, veilige zorgrelatie en wanneer dat aan de orde is vrijheidsbeperkende maatregelen) zijn indien relevant onderdeel van gesprek geweest tussen zorgprofessional en cliënt bij de bespreking van het zorgleefplan. Daarnaast vormt dit ook onderdeel van gesprek</p>	<p>Bij het opstellen van het zorgplan en bij de halfjaarlijkse evaluatie van het zorgplan wordt een risicosignalering uitgevoerd. Standaard inventariseren we het risico op huidletsel, ondervoeding, vallen, depressie, incontinentie en problemen met medicatiegebruik. Optioneel en vallend onder maatwerk kunnen we ook het risico inventariseren op het gebied van</p>

<p>tussen de verschillende zorgprofessionals die betrokken zijn bij de cliënt.</p> <p>De zorgaanbieder zorgt dat zorgprofessionals de zorg veilig en volgens vigerende richtlijnen kunnen bieden (zoals bijvoorbeeld rond infectiepreventie, vrijheidsbeperkende maatregelen, voldoende ruimte en hulpmiddelen om cliënten te verzorgen, voldoende bekwaam en bevoegd personeel, ondersteunende ICT etc.)</p>	<p>mondzorg, delier, eenzaamheid, pijn, oogproblemen en oorproblemen.</p> <p>Als er een risico is wordt dit besproken met de client en afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgplan. Indien nodig wordt overleg met de huisarts, SOG en / of apotheek of andere deskundigen.</p> <p>Voor medewerkers is het KICK portaal beschikbaar met daarin de Vilans protocollen voor de voorbehouden en risicovolle handelingen. De Zellingen beschikt over een digitaal documentbeheersysteem, Klavertje Vier, waarin beleid, procedures en werkwijzen voor medewerkers beschikbaar zijn. T.b.v. de infectiepreventie zijn conform beleid materialen voor de medewerkers beschikbaar. Voor de benodigde hulpmiddelen wordt samengewerkt met de Vegro of worden deze via de WMO aangevraagd.</p>
Leren en verbeteren	
<p>Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De organisatie faciliteert dit zowel binnen de eigen organisatie, als waar nodig, ook buiten de organisatie door het inzetten van externe deskundigheid.</p> <p>Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie heeft voor 1-7-2019 na afloop van het betreffende jaar op bij hen passende en toegankelijke manier openbaar gemaakt hoe zij invulling geven aan de verschillende eisen uit het addendum. Zorgorganisaties bespreken met vertegenwoordigers van cliënten en medewerkers hoe zij invulling geven aan de eisen. De uitkomst stellen zij beschikbaar voor het zorgkantoor als basis voor de dialoog over de kwaliteit van de geleverde zorg. Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert maakt uiterlijk 1-7-2019 deel uit van een lerend netwerk met tenminste twee andere collega zorgorganisaties.</p> <p>Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem</p>	<p>De Zellingen kiest nadrukkelijk voor vakmanschap en professionaliteit van haar medewerkers. Binnen De Zellingen is expliciet aandacht voor de wijze van leren en ontwikkelen van alle medewerkers door middel van coaching door onder andere de inzet van ontwikkelcoaches, stimuleren van leren op de werkplek en het ontwikkelen van leerlijnen.</p> <p>De Zellingen vormt samen met de Vijverhof, Lelie zorggroep en Sonneburgh een Lerend Netwerk. Bestuurders en beleidsmedewerkers komen periodiek bijeen om breed kennis te delen op bestuurlijke en beleidsthema's, waaronder op het gebied van kwaliteitsplannen, kwaliteitsverslaglegging en bijvoorbeeld op thema's als het leren van Meldingen Incidenten Cliënten (MIC), Wet Zorg en Dwang en persoonsgerichte zorg. Daarnaast participeert De Zellingen in het Van Kleef instituut waarin het met en van elkaar leren centraal staat.</p> <p>Vier wijkverpleegkundigen S1 nemen deel aan het tweewekelijks casusregie overleg bij Welzijn Capelle, met als doel het versterken van de samenwerking in de wijken tussen de professionals van Welzijn Capelle en wijkverpleegkundigen.</p> <p>In Krimpen aan den IJssel nemen onze medewerkers deel aan wekelijkse</p>

	<p>casusbesprekingen, overleggen van de Krimpenwijzer en de Kracht van Krimpen: een interactief proces met onder meer professionals die in het veld werken, inwoners (die ook cliënt kunnen zijn), mantelzorgers, vrijwilligers, adviesraden, klankbordgroepen en externe deskundigen. De S1 wijkverpleegkundige en het sociaal wijkteam signaleren vroegtijdig en wisselen signalen met elkaar uit. Dit doen ze, ook bij mensen die geen zorgindicatie hebben, door op huisbezoek te gaan en door integrale vraagverheldering uit te voeren. Dit wordt gedaan volgens het principe van één gezin, één plan, één regisseur.</p> <p>De Zellingen is HKZ gecertificeerd.</p>
<p>Leiderschap, governance en management</p>	
<p>De zorgorganisatie organiseert de zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteert de organisatie zorgprofessionals om te leren en verbeteren en ondersteunt de organisatie de zorgprofessional in de afstemming met externe partijen en zorgprofessionals van andere zorgorganisaties.</p> <p>Elke Raad van Bestuur van een zorgorganisatie voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.</p>	<p>Medewerkers worden gestimuleerd om te leren en te werken aan de kwaliteit en ondersteuning van onze zorg: we investeren in vakbekwame medewerkers die door hun leidinggevenden worden gestimuleerd om te reflecteren, leren en verbeteren.</p> <p>Periodiek vindt teamoverleg en wijkverpleegkundig overleg plaats.</p> <p>De Zellingen voert structureel interne audits uit waarbij de bevindingen input zijn voor teams en leidinggevenden om te leren en verbeteren.</p> <p>De Zellingen geeft haar bestuur en het toezicht houden op goed bestuur vorm conform de Zorgbrede Governancecode 2017. De code stelt goede governance centraal, die randvoorwaarden moet bieden voor goede zorg aan cliënten. De nieuwe code is in 2018 verwerkt in de statuten van Stichting Zorgbeheer De Zellingen en van Stichting Afasiencentrum Rotterdam, het reglement van de raad van toezicht en haar commissies en het reglement van de raad van bestuur. In het laatstgenoemde reglement staan onder andere afspraken over de verantwoordelijkheid van het bestuur ten aanzien van het kwaliteitsbeleid en het borgen van de veiligheid en kwaliteit van zorg voor onze cliënten vermeld.</p> <p>Het bestuur faciliteert het werk van de lokale cliëntenraden, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad en er wordt gewerkt volgens de wettelijke kaders van de Wet op de</p>

	Ondernemingsraden (WOR), de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ).
<i>Gebruik van informatie</i>	
<p>Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden.</p> <p>Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie dient minimaal één keer per jaar de cliëntervaringen te verzamelen met een instrument dat voldoet aan criteria.</p>	<p>De Net Promotor Score is een onderdeel van de PREM vragenlijst (Patiënt Reported Experience Measures) die gemeten wordt door een extern meetbureau, de resultaten van dit onderzoek worden gepubliceerd op Zorgkaart Nederland en aangeleverd bij het Zorginstituut.</p> <p>Ook meten we zelf continu de tevredenheid en NSP bij onze cliënten. Tijdens elke halfjaarlijkse evaluatie van het zorgplan wordt een kort cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen bij de cliënt met behulp van ons digitale platform iCheck.</p>