

Invulling Directzorg 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 drieledig:

- 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.

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

Persoonsgerichte zorg

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.

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 (of zoveel eerder als mogelijk) volledig en (tot bijstelling aan de orde is) definitief wordt.

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 de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EUV-er).

Directzorg focust zich op de gezondheid en het welbevinden van de cliënt én zijn omgeving. Door de zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren, te behouden en waar mogelijk te herstellen. Directzorg gaat uit hierbij van de eigen regie van de cliënt. De cliënt geeft zelf aan wat welbevinden voor hem/ haar is. Hier proberen we als Directzorg zo goed mogelijk bij aan te sluiten.

De teams binnen de wijkverpleging zien en benaderen de cliënt dus in de eigen, brede context van naasten, burens, relaties en de eigen thuissituatie. Van daaruit wordt gewerkt aan passende en duurzame oplossingen, die we samen met cliënt vastleggen in het zorgplan. We anticiperen op deze manier continu op de cliëntsituatie van dat moment.

De cliënt ontvangt zorg en ondersteuning afgestemd op zijn waarden, hulpvraag en wensen. Dit is vastgelegd in een individueel zorgleefplan, waarbij elke cliënt binnen 24 uur een voorlopig zorgplan op basis van Omaha waarin beschreven staat of iemand gereanimeerd wil worden, wie er gewaarschuwd moet worden bij incidenten/ calamiteiten en waarin de eerste hulpvraag is opgenomen. Tevens staat erin vermeld welke medicatie de cliënt gebruikt en of er sprake is van allergieën of een speciaal dieet gevolgd moet worden. Binnen 6 weken is er een volledig zorgleefplan.

De cliënt heeft een zorgcoördinator (minimaal niveau 3 IG) die onder andere elk jaar het zorgplan met de cliënt evalueert. Hierbij is de wijkverpleegkundige superviserend.

Naar aanleiding van de evaluatie wordt waar nodig het zorgplan aangepast. Ook wordt met de cliënt tijdens dit gesprek de tevredenheid op diverse onderwerpen besproken.

Multidisciplinaire aanpak

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.

Onze visie is dat de kwaliteit van leven van de cliënt verbetert als we de mantelzorgers en ketenpartners 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

<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 consulent 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>de cliënt, waarbij de wijkverpleegkundige de samenhang in de zorg bewaakt.</p> <p>Familie of mantelzorgers kunnen via de cliënt toegang krijgen tot het zorgdossier via het cliëntportaal CarenZorgt.</p> <p>Indien er met meerdere zorgaanbieders zorg geleverd wordt is er bij aanvang van zorg de regievoerder bekend en wordt het formele en informele netwerk in kaart gebracht. Indien het overbruggingszorg betreft is de dossierhouder de verantwoordelijke voor de communicatie.</p> <p>Directzorg heeft zelf geen Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) in dienst. Omdat Directzorg alleen extramurale zorg biedt wordt er met de huisarts samengewerkt indien een SOG ingezet moet worden.</p>
---	---

Verantwoord thuis wonen

<p>De zorgorganisatie informeert de cliënt over de zorg die geleverd kan worden in de thuissituatie 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-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>Met het opstellen en het evalueren van het zorgplan wordt binnen Directzorg specifiek aandacht besteed aan veilige en verantwoorde zorg in de thuissituatie. Naast de cliënt zal bij het opstellen en evalueren van het zorgplan, waar mogelijk, altijd een naaste van de cliënt aanwezig zijn. Het voor de cliënt veilig en verantwoord thuis kunnen wonen en voor de zorgverlener veilig en verantwoord zorg kunnen bieden is iets dat continu onder de aandacht is. Bij verandering hierin moet er direct geschakeld worden.</p> <p>Tijdens de intake wordt de cliënt geïnformeerd over de zorg die geleverd kan worden en de bijbehorende randvoorwaardelijke eisen. De risicosignalering wordt afgenomen, eventuele afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. Waar nodig worden er door de zorgcoördinator of wijkverpleegkundige afspraken met betrokken professionals vastgelegd.</p> <p>Beeldzorg wordt als extra ondersteuning aangeboden wanneer dit passend is binnen de zorg- en ondersteuningsvraag.</p> <p>Directzorg is 24 uur per dag bereikbaar. De zorg overdag wordt uitgevoerd door het zorgteam, door mantelzorgers of door een dagbestedingslocatie. Directzorg heeft zelf geen dagbestedingslocaties.</p>
---	--

	<p>Eventuele zorg 's nachts wordt uitgevoerd door de bereikbare dienst van Directzorg, via persoonsalarmering of door collega aanbieders in de regio.</p>
<p>Wonen en welzijn</p>	
<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>De behoeften en wensen van de cliënt en eigen regie staan bij Directzorg 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 bij Directzorg maatwerk.</p> <p>Woningaanpassing kan in sommige gevallen nodig zijn. De zorgcoördinator en/ of 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>
<p>Veiligheid</p>	
<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 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>Voor medewerkers zijn de Vilans protocollen beschikbaar voor de voorbehouden en risicovolle handelingen. Veiligheidsthema's komen op verschillende lagen terug binnen de organisatie; op teamniveau tijdens cliëntbesprekingen en op organisatieniveau binnen het MT. Onder andere door middel van het volgen van Webinars en via de brancheorganisatie worden ontwikkelingen gevolgd, waarna ze vervolgens worden gedeeld binnen de organisatie.</p> <p>T.b.v. de infectiepreventie zijn conform beleid materialen voor de medewerkers beschikbaar. Voor de benodigde hulpmiddelen wordt samengewerkt met diverse leveranciers of worden deze via de WMO aangevraagd.</p> <p>Directzorg heeft nog geen WZD-registratie en levert geen onvrijwillige zorg. In 2022 wordt deze registratie mogelijk alsnog aangevraagd.</p>
<p>Leren en verbeteren</p>	
<p>Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via</p>	<p>Naast herijking van de strategische koers heeft Directzorg ook een opleidingsbeleid</p>

<p>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 die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.</p>	<p>ontwikkeld. Hierin staat helder geformuleerd welke opleidingen en scholingen er worden gefaciliteerd, maar ook welke uitgangspunten Directzorg belangrijk vindt ten aanzien van scholing en opleidingen. Speerpunt hierin is het creëren van een omgeving waarin leren centraal staat en waarin medewerkers de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen.</p> <p>Ten aanzien van de WZD worden alle medewerkers in 2022 geschoold en staat het onderwerp WZD bij elk teamoverleg op de agenda.</p> <p>Directzorg maakt deel uit van een lerend netwerk met meerdere organisaties, waarbij kennis wordt gedeeld op het gebied van de eisen vanuit de kwaliteitskaders.</p> <p>De wijkverpleegkundigen komen periodiek bij elkaar voor een wijkverpleegkundig overleg waarbij casuïstiek wordt besproken.</p> <p>Directzorg is PREZO gecertificeerd.</p>
--	---

Leiderschap, governance en management

<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 Governancecode Zorg.</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>Directzorg voert structureel interne audits uit waarbij de bevindingen input zijn voor teams en leidinggevenden om te leren en verbeteren.</p> <p>Het bestuur faciliteert het werk van de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en er wordt gewerkt volgens de wettelijke kaders van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ).</p>
---	--

Gebruik van informatie

<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.</p>	<p>De Net Promotor Score is een onderdeel van de PREM vragenlijst (Patiënt Reported Experience Measures) die jaarlijks gemeten wordt door een extern meetbureau, de resultaten van dit onderzoek worden gepubliceerd op Zorgkaart Nederland en aangeleverd bij het Zorginstituut.</p>
---	---

Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden.

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 bovenstaande criteria.

Voor de keuze en gebruik van het instrument gelden de volgende eisen in het proces:

De cliëntenraad (ter instemming) en de ondernemingsraad of andere vertegenwoordiging van de werkvloer (ter advisering) zijn betrokken bij de keuze van het instrument.

Het tijdstip en de manier van meten worden vooraf besproken met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Directzorg blijft Zorgkaart Nederland actief onder de aandacht brengen bij de cliënten en hun naasten. De waarderingen op Zorgkaart Nederland worden gebruikt om positieve feedback te kunnen geven aan de collega's of om de zorg- en dienstverlening te verbeteren.