

## Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het Addendum langdurige zorg thuis met een WLZ indicatie

### Inleiding

Op 13 januari 2017 is het kwaliteitskader verpleeghuiszorg verschenen. Het was één van de ontwikkelopdrachten om op basis van dit kwaliteitskader een aangepaste versie te maken voor de 'extramurale' verpleegzorg voor cliënten met een WLZ indicatie. Vanuit deze opdracht is het 'addendum bij kwaliteitskader verpleeghuiszorg langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie' geschreven. Het addendum zal tijdelijk zijn voor het jaar 2019. In het jaar 2019 wordt verder gekeken naar verbindingen tussen de verschillende kwaliteitskaders, waardoor het addendum mogelijk kan komen te vervallen.

Het doel van het addendum is drieledig. Ten eerste beschrijft het addendum wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie. Ten tweede biedt het addendum opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Ten derde vormt het addendum het kader voor toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

Het addendum bestaat uit acht inhoudelijke thema's:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Multidisciplinaire aanpak
3. Verantwoord thuis wonen
4. Wonen en welzijn
5. Veiligheid
6. Leren en verbeteren
7. Leiderschap, governance en management
8. Gebruik van informatie



### 1.) Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Patyna gaat uit van de zelfredzaamheid van de cliënt en werkt voor het zorgplan met het ECD PUUR van E-care. E-care is gericht op de zorg. Samen met de cliënt en zijn/haar naasten wordt een zorgplan in het ECD opgesteld wat voortkomt uit het Omaha classificatie systeem. Tijdens het doorlopen van Omaha komen de vier onderscheiden thema's: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen aan de orde. Het zorgplan wordt binnen Patyna altijd door een wijkverpleegkundige met niveau 5 opgesteld en regelmatig geëvalueerd. Dit doen zij in samenwerking met de informatie die zij van de zorgverleners uit de route krijgt.

Patyna werkt met een bereikbare dienst voor ieder team. De dienst wordt verzorgd vanaf niveau 3. Als de wijkverpleegkundige zelf niet aanwezig is om de zorg op te starten en de daarbij behorende afspraken met de cliënt en het team te maken, zal de bereikbare dienst dit oppakken zodat de zorg voor een cliënt altijd 24/7 opgestart en/of kan worden aangepast. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan en het assessment is bij Patyna belegd bij de wijkverpleegkundige (HBO).

### 2.) Multidisciplinaire aanpak

Bij cliënten die zelfstandig thuis wonen, is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg. Patyna is een systeemorganisatie waarvan het behandelteam ook in de 1e lijn werkt. Daardoor is inzet en consultatie indien nodig snel geregeld.

De wijkverpleegkundigen van Patyna zijn de spil tussen verschillende disciplines. De wijkverpleegkundige vraagt ondersteuning en advies van interne en externe deskundigen, dit gebeurt zowel declarabel als niet declarabel. Er wordt bijvoorbeeld intensief samengewerkt met het casemanagement dementie en de gebiedsteammedewerkers van de gemeente. Een zorgplan omvat naast de dagelijkse zorgondersteuning ook de inzet van dagbesteding en of persoonlijke begeleiding.

De cliënt van Patyna is eigenaar van zijn/haar dossier. Inzage en evt. rapportage is digitaal geregeld via Puur voor you. Als meerdere zorgaanbieders zorg leveren binnen het MPT heeft de cliënt de regie op welke zorgorganisatie de coördinator zorg thuis levert.

Bij een WLZ-indicatie kan de huisarts ten alle tijden de specialisten ouderengeneeskunde consulteren als sparringpartner of inzetten als medebehandelaar.

### 3.) Verantwoord thuis wonen

Patyna gaat uit van keuzevrijheid voor de cliënt en zelfregie. Voor het gesprek met een cliënt over passende Wlz-zorg is de wens van de cliënt het uitgangspunt, er is sprake van maatwerk. De zorgprofessional begeleidt de cliënt bij het verantwoord thuis wonen. Hierbij is aandacht voor borging van 24 uren toezicht of zorg in de nabijheid, de rol van mantelzorgers en afstemming in de wijk met andere zorgprofessionals. VPT/ MPT cliënten beschikken of over digitale bewaking/ alarmeringsmogelijkheden. Hoewel elke situatie verschilt vormt veiligheid en het gesprek hierover de rode draad bij deze klantgroep. De Wijkverpleegkundige heeft hierbij de regie. Zij wordt ondersteund door haar Wijkserviceteam.

De cliënt bespreekt het mogelijke verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. Bij Patyna is dit de kern van het wijkverpleegkundige werken. Het is veelal de professional en/of de mantelzorger die het initiatief neemt tot het gesprek.

De huisarts is verantwoordelijk voor medische zorg bij cliënten die thuis zelfstandig wonen. Patyna werkt met het behandelteam in de eerste lijn en heeft daardoor consulatie indien nodig snel geregeld. Er wordt door de wijkverpleegkundige ondersteuning en advies van interne en externe deskundigen gevraagd.

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. Zo wordt er intensief samengewerkt met het casemanagement dementie en de gebiedsteammedewerkers van de gemeente.

Ter ondersteuning van het gesprek organiseert Patyna voor haar wijkverpleegkundigen intervisie rondom het thema VPT/ MPT aangezien er veelal sprake is van complexe zorgsituaties.

#### 4). Wonen en welzijn

Zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort komen in het zorgplan terug. In welke mate ze terugkomen is afhankelijk van de specifieke situatie en de wensen van de cliënt. De cliënt houdt (waar mogelijk) zo lang mogelijk de regie over zijn/haar leven en het zorgproces. Familie en mantelzorgers worden ingezet waar mogelijk.

De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen. De wijkverpleegkundige voert regie op de totale zorgvraag en zal indien nodig ook het sociaal domein betrekken ( gebiedsteam) betrekken bij het verantwoord thuis wonen.

#### 5.) Veiligheid

Medicatieveiligheid, valpreventie en het toepassen van technologie zijn onderwerp van het professionele gesprek tussen cliënt en zorgprofessional. Vrijheidsbeperkende maatregelen wil Patyna niet uitvoeren. Beschermende maatregelen komen sporadisch voor en enkel op verzoek van cliënt/mantelzorgers. Deze maatregelen worden vastgelegd en regelmatig geëvalueerd.

In het uiterst sporadische geval, denk aan bedhekken, die op verzoek van de mantelzorgers worden toegepast wordt dit vastgelegd en op regelmatige basis geëvalueerd.

Patyna heeft ervaring met N- care (medicatie app) welke na de pilot dit jaar over de gehele thuiszorg wordt uitgerold.

Thuiszorg Patyna, de uitvoerende partij van VPT/MPT, werkt alleen met professionele teams die werken volgens de laatste richtlijnen, protocollen en standaarden rondom veilige zorg. De regie ligt altijd bij een HBO opgeleide verpleegkundige.

Incidentmeldingen: MIC-meldingen maken deel uit van het persoonlijk zorgdossier, deze worden geanalyseerd en er worden verbeteracties ingezet, waar nodig.

#### 6). Leren en verbeteren

VPT/ MPT wordt onder regie en door van Thuiszorg Patyna geleverd. De teams voldoen aan de kwaliteitseisen t.a.v. opleidingen gesteld aan thuiszorg. Er wordt gewerkt met kleinschalige teams (max 15 personen die een opbouw kennen van 1 HBO opgeleide wijkverpleegkundige, 2 MBO

opgeleide verpleegkundigen en de overige teamleden zijn MBO – IG opgeleid. Er is veel aandacht voor leren en ontwikkelen. Zo maakt elk team haar eigen teamplan. Zij worden hierbij ondersteund door de eigen opleidster, een regiocoach en het wijkserviceteam. In dit team zijn ervaren zorgdeskundigen werkzaam.

Onderdeel van PUUR is de mogelijkheid voor klanten om online & continu klant- en medewerkerstevredenheid (op teamniveau) aan te geven.

MIC en MIM ( in PUUR, MVA = melding verbeteringsacties) zijn digitaal ingericht. De PREM (met NPS als onderdeel) is digitaal ingericht binnen PUUR. PREM onderdeel is ervaring van klanten delen met de teams (Narratieve component van de PREM).

Daarnaast verricht Patyna haar reguliere interne en externe audits in het kader van HKZ.

Patyna vormt een lerend netwerk met Zorggroep Noorderbreedte en ZuidOostZorg. Op bestuurlijk niveau, beleid en kwaliteit en behandeling is er sprake van kennis en ervaring uitwisseling tussen deze organisatie.

#### 7). *Leiderschap, governance en management*

Patyna bestaat sinds 2016 en is sinds die tijd op zoek naar de eigen kleur en geur. Dit heeft geleid tot het 'Mei Elkoar' onderweg zijn naar een organisatie waar de kernwaarden vertrouwen, aandacht en verbinding in de haarvaten zitten. En waar de termen zelforganiserende teams en kleinschaligheid een door allen gedeelde invulling zullen hebben. Het proces om daartoe te komen zal via het werken met voorlopers in proeftuinen zorgvuldig gestalte krijgen. Een zoektocht, die de moeite waard is en jaren zal kosten.

#### Invoering "kleinschaligheid" (vakmanschap en meesterschap)

De leden van de Raad van Bestuur willen weten wat er leeft in de organisatie en lopen geregeld mee binnen het primaire proces. De Raad van Bestuur heeft regelmatig overleg met de eerste geneeskundige binnen Patyna (specialist ouderengeneeskunde en adviseur). Over inhoudelijke vraagstukken worden interne beraden georganiseerd, waarbij delegaties van het management, professionals en de medezeggenschapsorganen kunnen worden uitgenodigd. Zorginhoudelijke onderwerpen zijn binnen Patyna belegd bij de kerngroep kwaliteit (zie bijlage 1).

De Raad van Bestuur heeft met Zorggroep Noorderbreedte en ZuidOostZorg een lerend netwerk gevormd. Op het terrein van personeelszaken, behandeling en kwaliteit worden tussen de organisaties veel inhoudelijke zaken uitgewisseld.

#### 8). *Gebruik van informatie*

Onderdeel van PUUR is de mogelijkheid voor klanten om on- line & continu klant en medewerkerstevredenheid (op teamniveau) aan te geven. MIC en MIM ( in PUUR, MVA = melding verbeteringsacties) zijn digitaal ingericht. De PREM (met NPS als onderdeel) is digitaal ingericht binnen PUUR. Daarnaast verricht Patyna haar reguliere interne en externe audits in het kader van HKZ.

Hoewel ook digitaal ingericht in PUUR, is voor 2019 gekozen om de PREM (incl. NPS) meting te laten uitvoeren door een extern meetbureau (ARGO). Patyna wil eerst meer ervaring opdoen met de digitale meting. Resultaten PREM & NPS worden gepubliceerd via zorgkaart Nederland.

Vanaf 2020 zal Patyna gebruik maken van haar continue online meetinstrument in PUUR.