



zuyderland

**Addendum bij kwaliteitskader verpleeghuiszorg
voor langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie**

Verantwoording

Augustus 2019

Inleiding

In onderhavig document is beschreven in hoeverre en op welke wijze Zuyderland voldoet aan de vereisten die omschreven staan in het addendum. Voor de beschrijving is de indeling van het addendum gehandhaafd. De onderliggende thema's zijn met elkaar verbonden. De beschrijving dient derhalve als zodanig te worden gelezen.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- 1. 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.**

In de dienstverlening richt Zuyderland zich op het versterken van de eigen mogelijkheden en zelfredzaamheid van cliënten, ondanks hun fysieke en/of mentale beperking(en). De zorg en ondersteuning wordt verleend door professionals, die werken volgens de afgesproken en geldende beroepscode en kwaliteitskaders. Zij benaderen cliënten met oprechte aandacht en respect. Compassie en verantwoordelijkheid zijn daarbij onlosmakelijk met elkaar verbonden. De professionals nemen regie waar dat nodig is en loodsen cliënten door het complexe zorglandschap naar helderheid en transparantie. De behoeftes en wensen van cliënten vormen te allen tijde het uitgangspunt. Het zorg- en ondersteuningsaanbod is persoonsgericht en wordt van invulling voorzien door afstemming tussen de 'coördinator thuis', die de indicatie beheert, en de wijkverpleegkundige, die verantwoordelijk is voor het arrangement en de hulpvraag vertaalt in het daadwerkelijke aanbod. De NNN-classificatie (NANDA, NIC en NOC) wordt daarbij ingezet als basis. De verschillende domeinen van de NNN-classificatie besteden aandacht aan thema's zoals uniciteit en autonomie. De te realiseren doelen en daartoe in te zetten interventies vormen de uitkomsten van de indicatiestelling. Zij zijn mede richtinggevend aan kwaliteitsverbetering.

- 2. 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.**
- 3. 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 (EVV-er).**

Zuyderland vertaalt een intake binnen 24 uur naar een (voorlopig) zorgleefplan, dat bestaat uit onder andere een zorgplan, een 'instructie uitvoering zorg' (contactpersonen, medicatie, dieet etc.) en verschillende richtlijnen (calamiteiten etc.). Het plan wordt opgesteld, geëvalueerd en al dan niet aangepast door de wijkverpleegkundige, die niveau 5 of 6 is geschoold en fungeert als eerste aanspreekpunt van cliënten. Indien de medewerkers in de uitvoering van de zorg redenen zien om het arrangement aan te passen (op- dan wel afschalen), dan overleggen zij dit met de wijkverpleegkundige en wordt de 'instructie uitvoering zorg' aangepast en gecommuniceerd. De wijkverpleegkundige committeert zich aan



het kader 'Normen voor indiceren en organiseren van verpleging en verzorging in de eigen omgeving' (V&VN, 2015).

Multidisciplinaire aanpak

- 4. 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.**

De zorg en ondersteuning aan cliënten is lokaal van aard. Zuyderland werkt daartoe nauw samen met partners in het netwerk, variërend van huisartsen en apothekers tot welzijnsinstellingen en informeel betrokkenen. De wijkverpleegkundige fungeert als spil in dit netwerk. Hij of zij komt bij de cliënt thuis en is als geen ander in staat om mogelijkheden en risico's te signaleren. De wijkverpleegkundige sluit structureel (wekelijks dan wel maandelijks) aan bij de MDO's van de huisartsen in de wijk en is continu op zoek naar het versterken van de eigen regie van de cliënt en het inzetten van het informele netwerk.

- 5. 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.**

Na accordering van het ZZP door het CIZ, wordt door de cliënt een voorkeursaanbieder van zorg aangegeven. Indien Zuyderland de voorkeursaanbieder is, dan neemt Zuyderland de rol van 'coördinator zorg thuis' op zich en geeft het hier invulling aan. Fungeert Zuyderland als onderaannemer, dan fungeert de voorkeursaanbieder als eerste aanspreekpunt.

- 6. 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.**

Zuyderland beschikt over een zogenoemd 'consultteam', bestaande uit drie specialisten ouderengeneeskunde, twee zorgconsulenten en drie GZ-psychologen. Dit team bestrijkt het gehele werkgebied en adviseert dan wel ondersteunt de huisarts in het geval van complexe casuïstiek. Evaluaties wijzen uit dat de samenwerking als zeer positief wordt ervaren.

Verantwoord thuis wonen

- 7. 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.**

Via diverse informatieve kanalen brengt Zuyderland cliënten op de hoogte van het mogelijke zorg- en ondersteuningsaanbod. Doet zich een specifieke vraag voor, dan betreft Zuyderland de betreffende cliënt (of zijn naaste). Op die manier wordt in samenspraak het arrangement vastgesteld. De voorkeuren van de cliënt staan daarbij centraal. De integraliteit van het aanbod wordt gecoördineerd en bewaakt door de wijkverpleegkundige, die ook de regie op het totale



aanbod behoudt. Hij of zij maakt daartoe afspraken met de betrokken professionals en mantelzorgers, die zijn vastgelegd in het zorgleefplan. Dit plan geldt als uitgangspunt in het aanbod van zorg en ondersteuning. Veranderingen in de gezondheidstoestand van cliënten worden multidisciplinair besproken en verwerkt in het zorgleefplan.

- 8. 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.**

De cliëntengroep die het hier betreft maakt vaak al gebruik van de diensten op het vlak van alarmering, met of zonder professionele opvolging. Buiten de geplande zorg- en ondersteuningsmomenten kunnen cliënten te allen tijde telefonisch contact opnemen met hun vaste aanspreekpunt binnen Zuyderland, waarbij dus ook de noodoproepen opgevolgd kunnen worden. De wijkverpleegkundige adviseert de cliënt en diens mantelzorger in deze, waarbij het netwerk rondom de cliënt zo veel mogelijk wordt ingezet.

In de regio Westelijke Mijnstreek biedt Zuyderland Thuiszorg als enige aanbieder de opvolging vanuit ambulante zorg, die 24-uur bereikbaar en beschikbaar is.

- 9. De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.**

De zorg en ondersteuning aan cliënten is een continu proces van afstemming. Waar hun vraag verandert, daar wordt het aanbod aangepast. De signaleringsfunctie van betrokken professionals, de halfjaarlijkse MDO's met betrokken professionals alsook de halfjaarlijkse evaluatie met cliënten vormen hiertoe de basis. De bespreking van mogelijke toekomstscenario's zijn structureel onderdeel van de agenda. De wijkverpleegkundige kijkt op eigen inzicht af van de halfjaarlijkse evaluatie met cliënten, als hij/zij daartoe aanleiding ziet en eerder een vinger aan de pols wil houden. Met name in de doelgroep kwetsbare ouderen wordt dit vaak gedaan.

Wonen en Welzijn

- 10. 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.**

Zingeving heeft betrekking op levensvragen en behelst thema's zoals eenzaamheid en depressie. Zuyderland voorziet cliënten daarbij van passende begeleiding. Het gesprek met cliënten vormt de basis van het zorg- en ondersteuningsaanbod. Indien gewenst dan wel noodzakelijk schakelt de wijkverpleegkundige interne expertise in, zoals een social worker of adviserend verpleegkundige palliatieve zorg. Ook kan de wijkverpleegkundige cliënten in contact brengen met de geestelijk verzorger van Zuyderland of de pastoraal medewerker van de betreffende parochie.

Bij de organisatie van dagbesteding stelt Zuyderland de mogelijkheden van de cliënt voorop. Deze kan derhalve in de thuissituatie van de cliënt plaatsvinden alsook binnen het



senioredagcentra of één van de zorgcentra van Zuyderland. Wijken de wensen van de cliënt af van deze mogelijkheden, dan kijkt de wijkverpleegkundige samen met de cliënt naar alternatieven in de buurt.

Wat betreft lichamelijke verzorging en schone kleding zet Zuyderland, als onderdeel van de component 'ADL', in op toezicht en stimulatie. Vraagt de fysieke en/of mentale gesteldheid van cliënten om meer ondersteuning, dan nemen professionals deze handelingen over.

Hoe de zorg en ondersteuning wordt georganiseerd, is dikwijls afhankelijk van het netwerk rondom cliënten (familieparticipatie, nabuurschap etc.). De wijkverpleegkundige onderhoudt daartoe goed contact met informeel betrokkenen. Conform het vrijwilligersbeleid wordt tevens een beroep gedaan op de vrijwilligerscoördinator, die voor een passende match tussen cliënten en vrijwilligers zorgt. Indien mogelijk maakt Zuyderland hen onderdeel van het arrangement.

Zuyderland ziet er op toe dat de persoonlijke sfeer van cliënten zo weinig mogelijk wordt aangetast door het zorg- en ondersteuningsaanbod. Handelingen die van invloed kunnen zijn op het wooncomfort, zoals het plaatsen van een hoog-laagbed, worden besproken met cliënten alvorens deze te verrichten. Effectiviteit en comfort zijn daarbij in balans.

11. De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.

Tijdens het intakegesprek adviseert de wijkverpleegkundige cliënten over hulpmiddelen die noodzakelijk zijn om veilig en verantwoord te kunnen blijven wonen en op welke manier deze hulpmiddelen bijdragen aan de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Hij of zij heeft een verwijzende functie naar gecertificeerde aanbieders en geeft advies omtrent mogelijkheden van financiering.

Veiligheid

12. 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.

Zuyderland heeft de veiligheid van zijn zorg- en ondersteuningsaanbod hoog in het vaandel staan. Veiligheidsthema's die betrekking hebben op cliënten worden bij zowel de intake als de halfjaarlijkse evaluatie expliciet met hen besproken. Ook staan zij op de agenda van de halfjaarlijkse MDO's met betrokken professionals. De thema's maken onderdeel uit van het kwaliteitsbeleid, waaraan de betrokken professionals zich conformeren en waarvan elk kwartaal verslag wordt uitgebracht aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

Zuyderland werkt met een medicatiecommissie, die de kwaliteit van het medicatieproces monitort en de medicatieveiligheid borgt. Ook onderhoudt deze de betreffende protocollen en werkinstructies. De medicatiecommissie kent een multidisciplinaire ketensamenstelling. Ook werkt Zuyderland met een MIC-commissie, die stuurt op lerend vermogen en preventief handelen door incidenten te analyseren en te vertalen naar het zorg- en



ondersteuningsaanbod. Staffunctionarissen kwaliteitszorg dragen zorg voor deze vertaling, zowel beleidsmatig als praktisch.

Onderdeel van het zorgleefplan is de zogenoemde risicosignalering. Aan de hand van deze signalering worden risico's (vallen, ondervoeding, decubitus etc.) in samenspraak met de cliënt in kaart gebracht en vertaald naar gerichte acties. Deze acties zijn preventief van aard. In het verlengde hiervan en met het oog op zelfredzaamheid, worden indien mogelijk technische hulpmiddelen besproken en ingezet.

Teneinde de veiligheid van de zorgrelatie te borgen, heeft Zuyderland een aantal concrete procedures ingericht. De procedures 'huiselijk geweld' (incl. meldcode) en 'klachten' (incl. klachtenfunctionaris en klachtencommissie) zijn hier voorbeelden van. Daarnaast stuurt Zuyderland volgens landelijke protocollen en wetgeving op thema's zoals infectiepreventie en het verwerken van persoonsgegevens.

In de thuissituatie van cliënten hanteert Zuyderland een non-fixatiebeleid. De invloed van de Wet zorg en dwang, die betrekking heeft op onvrijwillige zorg (en vrijheidsbeperkende maatregelen), wordt op dit moment onderzocht. Het kwaliteitsbeleid wordt hier op aangepast.

13. 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.)

Middels een faciliterende backoffice en toegesneden ICT-toepassingen zorgt Zuyderland voor een veilig werkklimaat. Zo is er volop aandacht voor arbeidsomstandigheden en worden alle professionals voorzien van een iPad, die hen de mogelijkheid geeft om op elk gewenst moment gebruik te maken van het kwaliteitsportaal (met protocollen) dan wel te communiceren met andere professionals (via teamchat).

Tijdens de intake voert de wijkverpleegkundige een arbeidsomstandighedencontrole uit, die toeziet op een veilige werkomgeving en kan resulteren in gerichte acties. Ook stuurt Zuyderland volgens (landelijke) protocollen en wetgeving op thema's zoals agressie en infectiepreventie. Daarnaast worden nieuwe ontwikkelingen in teamoverleggen gepresenteerd dan wel getraind. Om cliënten van kwalitatief hoogwaardige zorg en ondersteuning te kunnen blijven voorzien, investeert Zuyderland in nieuwe werkwijzen, ter ontlasting van professionals alsook ter bevordering van de zelfredzaamheid van cliënten (werkwijzen, hulpmiddelen etc.). Slimmer organiseren krijgt in dit kader vorm door functiedifferentiatie, e-health en procesoptimalisatie.

Leren en verbeteren

14. 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.

Zuyderland heeft de zorg en ondersteuning in de wijk georganiseerd in wijkteams. Door een juiste samenstelling in functies en competenties kunnen deze teams elke vraag van een passend antwoord voorzien. Maandelijks komt het gehele team bij elkaar ten behoeve van



kennisdeling, casuïstiekbespreking en behoeftebepaling. Het lerend vermogen van het team staat daarbij centraal. Een centrale rol is daarbij weggelegd voor de wijkverpleegkundige. Zuyderland ondersteunt de wijkverpleegkundigen onder andere met het programma 'Nurses in the Lead', dat zich richt op het versterken van leiderschapscompetenties in relatie tot de zelfredzaamheid van cliënten. Ook het programma 'intercollegiaal toetsen', dat zich richt op kennisdeling tussen wijkverpleegkundigen op het vlak van indiceren en evalueren, draagt bij aan de ontwikkeling van de wijkverpleegkundigen.

Zuyderland besteedt veel aandacht aan scholing. Centrale thema's zijn de optimalisatie van het leerplein, de in- en doorstroom van professionals middels maatwerkopleidingen en het aanbieden van gerichte training omtrent de thema's dementie en psychiatrie. Daarnaast neemt de gehele organisatie deel aan het cultuurprogramma 'Samen Succesvol', met focus op regie op eigen gedrag en verantwoordelijkheid op lager niveau. In 2018 is daarnaast een start gemaakt met een nieuwe vorm van evaluatiegesprekken, waarbij de medewerker meer eigen inbreng heeft.

Voor de organisatie en uitvoering van de verschillende ontwikkelprogramma's en scholingen kan Zuyderland putten uit een enorme hoeveelheid aan kennis en kunde binnen de eigen organisatie. Waar dit van toegevoegde waarde is, daar betreft Zuyderland externe expertise.

- 15. 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.**

Zuyderland communiceert en publiceert zijn kwaliteitsbeleid in het kwaliteitsverslag. Bij de evaluatie van dit beleid alsook bij het vaststellen van de thema's betreft het de medezeggenschapsorganen (ondernemingsraad en cliëntenraad).

De uitdagingen in de zorgmarkt vergroten het belang van samenwerking in de keten. Binnen de regio is inmiddels een sterke basis in de verbinding gelegd, onderstreept door het 'Pact van Terworm' waarbij de bestuurders van alle zorgaanbieders hun intentie tot samenwerking en verlaging van de integrale zorgconsumptie ondertekend hebben. Zuyderland is breed vertegenwoordigd in de diverse stuur- en werkgroepen, waarbij de samenwerking met collega MeanderGroep is geïntensiveerd. Ook maakt Zuyderland deel uit van de Academische Werkplaats Ouderenzorg (AWO), een samenwerking tussen Universiteit Maastricht en alle grotere V&V-aanbieders in de regio. Nagenoeg alle projecten die geïnitieerd worden vanuit de AWO vinden ook hun uitwerking in de wijkteams, waardoor 'van elkaar leren' een continu gegeven is.

- 16. Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.**

Zuyderland beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en is HKZ-gecertificeerd.



Leiderschap, governance en management

- 17. 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.**

Zuyderland is continu bezig met het ontwikkelen en verbeteren van het zorg- en ondersteuningsaanbod rondom cliënten. Ontwikkelingen op de werkvloer, de samenwerking met partners in het netwerk en wijzigingen in wet- en regelgeving staan daarbij centraal. De organisatorische vertaling is voor een belangrijke deel weggelegd bij het operationeel management en de wijkverpleegkundigen, die fungeren als verbinding tussen de front- en backoffice. De communicatiestructuur met een maandelijks managementoverleg, operationeel overleg, wijkverpleegkundig overleg (regionaal) en wijkteamoverleg borgt goede overdracht en feedback. Periodieke managementrapportages op elk niveau bieden de betrokkenen stuurinformatie.

Zuyderland evalueert zijn samenwerking met partners in het netwerk op regelmatige basis, zowel organisatorisch als inhoudelijk. Op die manier worden uitdagingen gedeeld en oplossingen in nauwe samenhang gezocht.

- 18. 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.**

De Raad van Bestuur van Zuyderland werkt conform de Zorgbrede Governance Code en is eindverantwoordelijk voor de toepassing van het kwaliteitskader. De Raad van Toezicht ziet hier actief op toe.

Gebruik van informatie

- 19. 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.**

Aandacht voor de tevredenheid van cliënten is onlosmakelijk verbonden met het zorg- en ondersteuningsaanbod van Zuyderland. De NPS is één van de gehanteerde indicatoren en wordt structureel gemeten op drie verschillende wijzen: tijdens de halfjaarlijkse evaluatie met cliënten, bij het beëindigen van de zorg én middels het jaarlijks terugkerend cliënttevredenheidsonderzoek (tot en met 2018 middels CQ, vanaf najaar 2019 middels PREM).

- 20. 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.**

Tot en met kalenderjaar 2018 werd de cliënttevredenheid tweejaarlijks uitgevraagd via de CQ-kwaliteitsmeting. Vanaf najaar 2019 wordt de PREM-methodiek ingevoerd, die dan jaarlijks uitgevraagd zal worden.