

Goede zorg thuis

Addendum bij het kwaliteitskader voor Wlz zorg thuis

Het Zorginstituut Nederland (ZIN) heeft in januari 2017 het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gepubliceerd. Dit Kwaliteitskader beschrijft wat goede (verpleeghuis)zorg is. Aanvullend hierop is in een addendum de vertaling gemaakt naar cliënten met een Wlz indicatie die zorg thuis ontvangen. Door het Kwaliteitskader en het addendum op te nemen in haar register heeft het Kwaliteitskader een wettelijke basis gekregen voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Het doel van het nieuwe Kwaliteitskader is drieledig. Het beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Het biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. En het vormt het kader voor extern toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

Belangrijk uitgangspunt van het nieuwe Kwaliteitskader is de focus op het samen leren en verbeteren. Aan de hand van 8 thema's worden vereisten beschreven die richtinggevend zijn voor het samen leren en verbeteren.

In het jaarlijks op te stellen kwaliteitsplan beschrijft Derkshoes hoe invulling wordt geven aan de normen vanuit de kwaliteitskaders. Dit kwaliteitsplan maakt niet per se onderscheid tussen zorg in onze locatie voor wonen met zorg, aanleuncomplexen of zelfstandig wonen. De uitgangspunten blijven gelijk en vinden een basis in onze missie en visie. Derkshoes wil vanuit haar missie en visie verantwoorde zorg van een goed niveau bieden - in een zo gewoon mogelijke woon en leefsituatie voor de cliënt - dat we cliëntgericht werken, afgestemd op de behoefte van de cliënt - dat de cliënt als persoon wordt gezien die zoveel mogelijk richting geeft aan zijn of haar eigen leven - vrijwilligers voor het Derkshoes een belangrijke en speciale bijdrage leveren - en een klimaat wordt gecreëerd waarin iedereen zoveel mogelijk zichzelf kan zijn. Deze uitgangspunten vormen de onderlegger voor onze jaar- en kwaliteitsplannen, ongeacht financiering of locatie waar de zorg en ondersteuning geboden wordt.

Verpleeghuiszorg

Derkshoes biedt verpleeghuiszorg in onze intramurale locatie voor wonen met zorg (het Derkshoes), in de inleuncomplexen de Kapschuur en 't Stroatie en in geclusterde vorm in het aanleuncomplex de Kruumten. Daarnaast kennen we een klein aantal cliënten met verpleeghuiszorg thuis op basis van een Wlz indicatie met leveringsvorm MPT.

Niet anders dan voor onze (Wlz) cliënten in het Derkshoes geldt ook voor de (Wlz) cliënten in de inleun- /aanleuncomplexen en thuis in de wijk dat we uitgaan van de cliënt, waarbij onze zorg en ondersteuning de cliënt zo goed als mogelijk in staat helpt en stelt de zelfredzaamheid en eigen regie te behouden.

In dit document beschrijft Derkshoes als aanvulling op het kwaliteitsplan en vooruitlopend op een meer geïntegreerde versie voor *goede zorg thuis* hoe Derkshoes invulling geeft aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis.

De vereisten

Het addendum heeft de relevante vereisten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg overgenomen. Er zijn een aantal specifieke vereisten geformuleerd. Per thema volgt hierna een beschrijving van de wijze waarop Derkshoes invulling geeft aan deze normen voor langdurige zorg thuis.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In de thuissituatie vormt de cliënt, diens directe naasten, het netwerk in bredere zin, maar ook de specifieke situatie van de cliënt waaronder de woonsituatie, het uitgangspunt. We voeren het gesprek met de cliënt en naasten vanuit de insteek dit bestaande systeem te ondersteunen in het (ook op de langere termijn) behouden van zelfredzaamheid en eigen regie. We vullen aan met professionele zorg en ondersteuning waar dat nodig is. Soms door mee te denken of advies over de woonsituatie of veiligheidsaspecten. Maar het kan ook gaan over ondersteuning bij zware belasting van mantelzorg. De cliënt kennen is hierbij een belangrijke basis. We stellen een zorgplan op binnen 24 uur na de start van zorg, waarin de meest essentiële informatie is opgenomen. Met behulp van Mikzo verzamelen we informatie. We stellen samen met de cliënt en/of diens naasten de zorgdoelen op en bespreken wensen en gewoonten, zodat we hierbij kunnen aansluiten. Betrokkenheid van naasten/ mantelzorgers, communicatie en bejegening zijn onderwerpen die hierbij aan bod komen.

De intake/ start van zorg wordt verzorgd door een wijk- of regieverpleegkundige (niveau 6). Zij coördineert de zorg en draagt zorg voor heldere afspraken. In de zorgrelatie kan daarna een contactverzorgende een rol hebben als contactverzorgende en vanuit die rol ook evaluaties met cliënt en naasten uitvoeren, waarbij de wijk-/regieverpleegkundige regie voert en afhankelijk van de complexiteit van de situatie in meer of mindere mate actief betrokken is.

Multidisciplinaire aanpak

De zorgvraag van cliënten met een Wlz indicatie betreft vaak een multidisciplinaire zorgvraag. Niet anders dan voor cliënten in het Derkshoes of de aanleuncomplexen wordt deze multidisciplinaire zorg ook geboden aan onze cliënten in de thuissituatie. We werken actief samen met de huisartsen, de eerstelijns fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtist, en maken daarnaast gebruik van de behandeldienst van Zorggroep Drenthe voor de specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, verpleegkundige specialist en eventuele andere behandelaren.

De wijkverpleging van Derkshoes participeert daarnaast in netwerken, zoals het netwerk dementie en palliatieve zorg waarmee een beroep kan worden gedaan op specifieke expertise. Daarnaast is Derkshoes met haar wijkverpleegkundige een kernpartner in het wijkteam waarin ook medewerkers vanuit Wmo en Stichting Welzijn, de POH-ers van de huisartsenpraktijk, woningstichting en collega's met elkaar overleg voeren en samenwerking afstemmen. Daar ligt met name ook een basis voor het in gezamenlijkheid organiseren van bijvoorbeeld ondersteuning van mantelzorg, een bredere kijk op het wonen, participatie en verbinding van mensen en veiligheidsaspecten (buurt/ wijk/ gebouw). Hierdoor wordt het ondersteunen van het zelfstandig wonen in een bredere context geplaatst.

Verantwoord thuis wonen

Derkshoes biedt in de lokaliteit van de organisatie een samenhangend geheel aan zorg en ondersteuning. Niet alleen de 'lijfgebonden' zorg en ondersteuning, maar ook vormen van dagbesteding, hulp bij huishouden, oproepbare zorg en het (tijdelijk) op- of afschalen (bijvoorbeeld met logeeropvang) kunnen in een continuüm worden geboden. De kleinschaligheid brengt ook met zich mee dat er snel kan worden ingespeeld op een verandering van de situatie en een betrouwbaar vangnet kan worden georganiseerd als dit nodig is. Waar 24 uren zorg in nabijheid gevraagd wordt kan dit in deze kleinschaligheid worden geboden, waar mogelijk in samenwerking met het informele netwerk rondom de cliënt. Tegelijkertijd wordt door de wijkverpleegkundige ook het gesprek gevoerd over er hoe de situatie zich kan ontwikkelen, wat mogelijk is maar ook waar grenzen bestaan en hoe het systeem rondom een cliënt hierin een rol heeft. Niet alleen de zorg en ondersteuningsvraag is leidend voor de afweging wat nog verantwoord thuis kan, maar vooral het geheel van wonen, welzijn en zorg, waarin veiligheid een rode draad is. Wijkverpleegkundigen zijn ook afhankelijk van de kwaliteit van de samenwerking met de teamleden van de wijkzorg en de medewerkers hulp bij huishouden. Deze collega's hebben een belangrijke signalerende rol. We hebben aandacht voor die belangrijke signalerende rol en de verbinding tussen medewerkers onderling als een team.

Wonen en welzijn

Wijkverpleegkundigen hebben een brede blik en betrekken in hun verkenning ook aspecten van het wonen en het welzijn. Een instrument als Mikzo helpt systematisch deze domeinen te verkennen en een samenhangend plan voor ondersteuning op te stellen, met daarin ook de rol en bijdrage van anderen, waaronder het eigen netwerk. Contacten binnen het lokale wijkteam en het brede aanbod van ondersteuning en diensten vanuit de eigen organisatie maken het mogelijk de ondersteuning integraal te organiseren en/of mensen met elkaar in verbinding te brengen. Een groot aantal vrijwilligers is actief binnen onze organisatie en kan ook van betekenis zijn voor onze cliënten thuis, bijvoorbeeld voor vervoer naar of het meedoen aan activiteiten in of vanuit het Derkshoes.

Veiligheid

Cliënten moeten kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de zorgprofessionals. Onze teams bestaan uit medewerkers van verschillende deskundigheidsniveaus, waarbij de complexiteit van de zorgsituatie bepalend is voor de inzet. Complexiteit betreft dan niet alleen de omvang van zorg of de uit te voeren handelingen, maar gaat om het totale beeld op alle domeinen, de samenhang hiertussen en de dynamiek van de situatie. De wijkverpleegkundigen voeren regie en zijn meer of minder nauw betrokken, afhankelijk van deze complexiteit. Medewerkers worden getoetst op voorbehouden en risicovolle handelingen, maar worden ook gefaciliteerd in het op peil houden van hun deskundigheid op een veelheid van onderwerpen via o.a. e-learning. Ondersteuning met protocollen en richtlijnen via online platformen is beschikbaar door gebruik van mobiele apparatuur. Er vindt interne toetsing plaats door middel van audits en dossiercontroles op specifieke thema's als medicatie of vrijheid beperkende maatregelen.

Leren en verbeteren

Leren en verbeteren is een actueel thema binnen Derkshoes. Met een ontwikkelprogramma die binnen de hele organisatie wordt uitgevoerd in 2019 en 2020 naar aanleiding van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt ingezet op het creëren van ruimte en vaardigheid in het samen leren en ontwikkelen. Het KVC (Kwaliteitsverbetercyclus) is de methodiek die daarin wordt aangeleerd en gehanteerd, waarmee het continu leren en verbeteren in de teams wordt belegd. Begeleiding vanuit Waardigheid en Trots op locatie (tot eind 2020) geeft een extra ondersteuning en coaching om dit leren en verbeteren gangbare praktijk te maken. Daarmee zetten we in op het faciliteren en ondersteunen van het leren en verbeteren 'van onderop'.

Leiderschap, governance en management

Derkshoes hanteert de zorgbrede governance code en de bestuurder gebruikt dit actief in de zelfreflectie en in het beleid op alle niveaus en binnen alle geledingen. Het (nieuwe) managementteam is zelfbewust en wordt gecoacht in hun (nieuwe) rol. De RvT is betrokken en geïnformeerd en handelt naar de governance code. De medezeggenschap in de vorm van een ondernemingsraad is goed ingeregeld en gefaciliteerd.

Gebruik van informatie

Derkshoes maakt gebruik van Zorgkaart Nederland en heeft in 2018 cliëntervaringen actief opgehaald door middel van een interviewteam. In 2020 wordt voor de *zorg thuis* aangesloten bij de uitvraag middels de PREM vragenlijst, anders dan voor Wlz cliënten in het Derkshoes. De PREM voldoet aan de eisen volgens het addendum / het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De uitkomsten zijn onderdeel van terugkoppeling aan medewerkers, management, cliënten, medezeggenschap en toezicht en worden gebruikt voor verbeterdoelstellingen in het jaarplan.