

Addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLz-indicatie Zorg-wooncentrum den Bouw 2019



Zorg-wooncentrum den Bouw - Abersonplein 9 - 7231 CR Warnsveld - Telnr. 0575-522840 - Faxnr. 0575-571635
E-mail: info@denbouw.net – IBAN: NL19 RABO 0376750235 – KvK. 41038232



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Volledig Pakket Thuis	4
Multidisciplinaire aanpak	5
Verantwoord thuis wonen	5
Wonen en welzijn.....	5
Veiligheid	6
Leren en verbeteren	6
Leiderschap, governance en management.....	6
Gebruik van informatie	7

Inleiding

In dit addendum is beschreven wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een WLz-indicatie. Voor cliënten met deze indicatie hanteert den Bouw dezelfde kwaliteitseisen zoals beschreven in het [Kwaliteitsplan den Bouw](#).

De zorgverlening van den Bouw die extramuraal, bij de cliënt thuis, of in den Bouw wordt verleend, vindt plaats op basis van een indicatiestelling wijkverpleging gecontracteerd door de zorgverzekeraar of een indicatiebesluit voor de WLz (wet langdurige zorg) of WMO (wet maatschappelijke ondersteuning) zorg.

De volgende zorgverlening bij de cliënt thuis vindt door den Bouw plaats op basis van indicatie:

- Persoonlijke verzorging: bijvoorbeeld hulp bij douchen, aankleden, scheren, medicatie innemen, ogen druppelen of naar de wc gaan. (wijkverpleging, WLz indicatie/MPT (modulair pakket thuis))
- Verpleging: medische hulp, zoals wondverzorging en injecties, of hulp bij zelf leren injecteren. (wijkverpleging, WLz indicatie/MPT)
- Ondersteunende begeleiding: hulp bij het organiseren van praktische zaken in uw dagelijks leven. Hieronder valt ook de dagverzorging binnen het zorg- en wooncentrum. (WMO indicatie, MPT)
- Indien uw zorgvraag toeneemt, dan kunt u in aanmerking komen voor een Volledig Pakket Thuis (VPT).

Mw. A.W. Maalderink
Bestuurder

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Voor de langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie biedt den Bouw de zorg en ondersteuning thuis bij cliënten. De cliënten en zijn/haar naasten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten.

Den Bouw hanteert de vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) bij het verlenen van (thuis)zorg. Deze thema's zijn beschreven in de kernwaarden van den Bouw in het [Kwaliteitsplan den Bouw](#).

Met elke client en de mantelzorger worden afspraken gemaakt voor de wensen en behoefte voor thuiszorg door de eerst verantwoordelijke verzorgende, niveau 3 (EVV). De afspraken worden vastgelegd in het leefplan.

Volledig Pakket Thuis

Bij het Volledig pakket thuis (VPT) is de uitvoering van zorg gelijk aan de zorgverlening van een cliënt die er voor gekozen heeft om in den Bouw te wonen. Er wordt gewerkt met een leefplan en de client krijgt een EVV'er als coördinator toegewezen. Alle geplande en ongeplande zorg levert den Bouw volgens de toegekende indicatie.

Diensten Volledig Pakket Thuis

- Persoonlijke verzorging en verpleging, zoals hulp bij wassen, aankleden, het aantrekken van kousen, douchen, ondersteunen bij het innemen van medicatie etc.
- Huishoudelijke verzorging.
- Vervoer en/of begeleiding naar behandeling, indien u alle diensten van den Bouw afneemt.
- Bescherming in de vorm van persoonsalarmering.
- Maaltijdenverstrekking en drinken.
- Extra was kosten van kleding i.v.m. aandoening of ziekte.
- Wassen van platgoed (bedlinnen en handdoeken).
- Nachtzorg, zowel gepland als ongepland.
- Ondersteunende begeleiding: hulp bij het organiseren van praktische zaken in uw dagelijks leven. Hieronder valt ook de dagverzorging binnen het zorg- en wooncentrum.

Multidisciplinaire aanpak

De zorgvraag bij langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie betreft vaak een multidisciplinaire zorgvraag. Bij de cliënt zijn, behalve de directe naasten, verschillende disciplines betrokken bij de zorgverlening zoals onder andere de behandelaar uit de eerste lijn (huisarts), verzorgende den Bouw, casemanager en eventuele zorgverleners uit eerste of tweede lijn. Onderling wordt besproken wie het eerste aanspreekpunt voor de cliënt is. In het Warnsveld cliënten overleg en / of Palliatieve netwerk kunnen casussen besproken worden.

Naast afstemming met deze ‘externe’ partijen wordt het leefplan periodiek besproken met de client en mantelzorger en met het ‘interne’ multidisciplinaire team van den Bouw.

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. Deze specialist ouderengeneeskunde kan via de eerste lijn ingeschakeld worden.

Verantwoord thuis wonen

Belangrijk onderdeel van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie vormt de inschatting of de zorg nog verantwoord en veilig thuis geleverd kan worden. De mogelijke risico’s worden met de betrokken disciplines periodiek afgestemd; eerste aanspreekpunt van de cliënt heeft hier een leidende rol in. Afspraken over veilige en verantwoorde zorg worden vastgelegd in het leefplan.

De client kan gebruikmaken van alarmering ten behoeve van de achterwachtfunctie en/ of het verlenen van 24-uurszorg.

De client kan met zijn behandelend arts zijn voorkeuren voor specifieke behandeling rond het levenseinde bespreken en eventueel vastleggen, vooruitlopend op het moment dat de cliënt zelf niet meer in staat is om beslissingen te nemen. Deze afspraken worden ook vastgelegd in het leefplan.

Wonen en welzijn

De verzorgenden en betrokken disciplines hebben oog voor het verantwoord thuis ontvangen van de zorg voor de cliënt. Naast de verzorging van de client is ook aandacht voor het welzijn van de client.

Eventuele noodzakelijke woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de EVV, de cliënt en mantelzorger als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.

Den Bouw biedt een breed activiteiten aanbod, zoals samen eten in het restaurant van den Bouw en ontspanningsactiviteiten, dat aansluit bij de behoefte van cliënten en inwoners van Warnsveld en omstreken waardoor sociale contacten gelegd kunnen worden en vereenzaming wordt tegengegaan.

Veiligheid

Om de basisveiligheid van de cliënten te garanderen, maakt den Bouw gebruik van de relevante professionele standaarden en richtlijnen. Door deze richtlijnen consequent toe te passen, wordt vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomen. Indien wenselijke kan domotica en alarmering ingezet worden bij de client.

Incidenten met medicijnen en vallen van cliënten worden volgens de procedure Meld Incidenten Cliënten (MIC) geregistreerd en periodiek geëvalueerd. Op basis van de evaluatie worden passende verbetermaatregelen toegepast.

De verzorgenden worden regelmatig (bij)geschoold en maken zo nodig gebruik hulpmiddelen, zoals tilhulpmiddelen om cliënten te verzorgen.

Leren en verbeteren

In het kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001:2015) van Bouw is continu verbeteren ook een belangrijk onderdeel, zowel voor intramuraal als extramuraal. Jaarlijks worden we gecertificeerd door een externe auditeur en houden we interne audits om het lerend vermogen van de organisatie en de effectiviteit van de verbetermaatregelen vast te stellen.

De vereisten vanuit het kwaliteitskader zijn beschreven in het [Kwaliteitsplan den Bouw](#).

De eventuele verbeterpunten uit de gesprekken met de client en mantelzorger en in- en extern disciplines worden vertaald naar nieuwe afspraken en vastgelegd in het leefplan.

Jaarlijks worden de kwaliteitsindicatoren Wijkverpleging openbaar gemaakt en de uitkomst beschikbaar gesteld voor het zorgkantoor als basis voor de dialoog over de kwaliteit van de geleverde zorg.

Leiderschap, governance en management

De veranderende zorgvraag betekent ook voor de medewerkers en het management een verandering in verantwoordelijkheden en taken. Den Bouw wil de organisatie en functies zodanig inrichten dat flexibel ingespeeld kan worden bij veranderingen om aan de wensen van cliënten en medewerkers te voldoen.

In de komende beleidsperiode zal de focus liggen op het herinrichten van de organisatie en de besturing. Dit doen we samen met het management en de medewerkers. De korte lijnen waardoor de afstand tussen de bestuurder/managementteam en medewerkers klein is, blijft het uitgangspunt. De rol van het management is actief sturen op de kwaliteit van de zorg en de samenwerking.

Zie ook het [Kwaliteitsplan den Bouw](#).

Gebruik van informatie

Bij het continu verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening hechten we veel waarde aan de mening van onze cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Voor intramurale cliënten is samen met de cliëntenraad en ondernemingsraad een keuze gemaakt voor het meetinstrument.

Tijdens de evaluatiecyclus van het leefplan samen met de cliënt of de vertegenwoordiger namens de cliënt vragen we of de cliënt den Bouw aanbeveelt. Deze meting wordt volgens de Net Promotor Score (NPS) methodiek uitgevoerd. Gevraagd wordt waarom de cliënt ons aanbeveelt of wat we moeten veranderen zodat de cliënt ons wel aanbeveelt. Op basis van deze input worden eventuele verbetermaatregelen vastgesteld en doorgevoerd. Dit meetinstrument wil den Bouw ook extramurale cliënten gaan inzetten.

In 2019 wordt de tevredenheid van de cliënten en de NPS-score gemeten door de meting PREM Wijkverpleging, uitgevoerd door Triqs.