

## Kwaliteitskader Zorg Thuis WLZ

In dit kwaliteitskader is beschreven wat cliënten, zorgprofessionals, zorgaanbieders en verzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en het vormt de basis voor toezicht en verantwoording. Het doel van het kader is drieledig. Ten eerste beschrijft het kader wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. Ten tweede biedt dit document opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Ten derde vormt dit addendum het kader voor toezicht en voor inkoop en contractering van zorg. In deze inleiding worden achtereenvolgens de uitgangspunten, de reikwijdte en de inhoudelijke thema's van het addendum beschreven.

**Uitgangspunten** In de langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is de cliënt als mens altijd het vertrekpunt. Daarbij moet het gaan om alle leefdomeinen die voor de cliënt van belang zijn. De zorg en ondersteuning worden multidisciplinair en integraal vormgegeven en zijn dienend aan de zelfredzaamheid, eigen regie en kwaliteit van leven van de cliënt.

Het kader sluit nauw aan bij de visie en doelstellingen van Vitaal Thuiszorg en heel veel raakvlakken met het kwaliteitskader wijkverpleging waaraan Vitaal Thuiszorg zich ook heeft geconformeerd. Vitaal Thuiszorg heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en laat zich jaarlijks, extern en onafhankelijk, toetsen op deze kwaliteitseisen, normen en wettelijke kaders.

<b>Wat kan de cliënt verwachten?</b>	<b>Wat betekent dat?</b>	<b>Hoe borgt Vitaal dat?</b>
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Er is binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan opgesteld door een minimaal niveau 3 opgeleide medewerker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De medewerkers van Vitaal Thuiszorg kijken zoveel mogelijk naar wat u als cliënt nog zelf kunt en bieden de zorg die niet door uzelf of uw naasten geleverd kan worden. U heeft ten alle tijden de regie over het zorgproces.</li> <li>Het zorgleefplan worden opgesteld door onze wijkverpleegkundige (niveau 5)</li> </ul>
Multidisciplinaire aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrale zorg wordt verleend door samen te werken</li> <li>De cliënt kiest welke aanbieder de coördinatie van zorg op zich neemt</li> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vitaal Thuiszorg werkt graag samen met andere organisatie en disciplines binnen ons netwerk.</li> <li>Doordat Vitaal Thuiszorg zorg vanuit de ZvW, WLZ en WMO levert is er veel contact met de sociale teams van de gemeenten waarin wij werkzaam zijn.</li> <li>Indien er een Specialist Ouderenzorg ingeschakeld dient te worden dan zal via</li> </ul>

Documentnaam	Versie 1	Laatst gewijzigd d.d.	Documenteigenaar
Medicatieveiligheidsbeleid	definitief	30-07-2019	E. Hoekzema

		de huisarts een verwijzing naar Ter Gooi georganiseerd worden.
Verantwoord thuis wonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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 mantelzorg(s) en de afstemming in de wijk met andere zorgprofessionals, zoals beschreven in het zorgleefplan.</li> <li>De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vitaal Thuiszorg is regionaal goed bekend en kan zodoende samenwerking initiëren waar nodig.</li> <li>Vitaal Thuiszorg is 24-uur per dag bereikbaar in geval van calamiteiten en situatie die direct aandacht nodig hebben. Indien nodig wordt gezorgd voor alarmopvolging en wordt nauw afgestemd met mantelzorgers en het zorgnetwerk.</li> <li>Van Vitaal Thuiszorg mag de cliënt zijn wensen, doelen en voorkeuren voor zorg rond het levenseinde bespreken om ervoor te zorgen dat deze zaken zijn vastgelegd voor het geval de cliënt dit niet meer zelf kan aangeven.</li> </ul>
Wonen en welzijn	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vijf thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie &amp; inzet vrijwilligers en wooncomfort) zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en welzijn.</li> <li>De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deze onderdelen worden in het zorgplan benoemd en vastgelegd, afgestemd op de wensen van de cliënt en zijn omgeving.</li> <li>Onze wijkverpleegkundigen zijn goed op de hoogte van eventuele woningaanpassingen nodig zijn om veilig en verantwoorde te kunnen werken. Een ARBO-check hoort bij de invulling van het dossier en geeft richting aan mogelijke of noodzakelijke aanpassingen.</li> </ul>
Veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiligheidsthema's (bijvoorbeeld medicatieveiligheid, valpreventie, toepassing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risico signalering is standaard opgenomen in elk zorgdossier en wordt samen met het OMAHA</li> </ul>

Documentnaam	Versie 1	Laatst gewijzigd d.d.	Documenteigenaar
Medicatieveiligheidsbeleid	definitief	30-07-2019	E. Hoekzema

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.)</li> </ul>	<p>zorgplan ingezet om risico's te signaleren, in kaart te brengen en te bespreken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vitaal Thuiszorg is HKZ gecertificeerd en conformeert zich hiermee aan de geldende wet- en regelgeving binnen de zorg.</li> <li>Vitaal Thuiszorg maakt gebruik van de actuele protocollen van Vilans, waarin procedures rondom alle verzorgden en verpleegtechnische taken omschreven zijn. Deze protocollen zijn 24 uur per dag in te zien door de medewerkers via een persoonlijke inlog.</li> <li>Jaarlijks worden diploma's en portfolio's samen met de zorgverlener doorgelopen op de actuele status.</li> </ul>
Leren en verbeteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing.</li> <li>Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaarlijks is er aandacht voor scholing en er waar nodig wordt extra scholing verzorgd.</li> <li>Er zijn teambesprekingen waarin cliënten worden besproken</li> <li>Er is altijd iemand beschikbaar voor advies, meedenken of een luisterend oor.</li> <li>Vitaal Thuiszorg heeft een operationeel kwaliteitsmanagement systeem welke is beoordeeld en goedgekeurd aan de hand van de normen HKZ 2015</li> </ul>
Leiderschap, Governance en management	<ul style="list-style-type: none"> <li>De zorgorganisatie organiseert de zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit staat hoog in het vaandel en is één van de doelstellingen van Vitaal Thuiszorg</li> </ul>

Documentnaam	Versie 1	Laatst gewijzigd d.d.	Documenteigenaar
Medicatieveiligheidsbeleid	definitief	30-07-2019	E. Hoekzema

		<ul style="list-style-type: none"> <li>De zorgbrede Governance Code is geïntegreerd in de organisatie en geborgd in de statuten van de Raad van Toezicht en het directiereglement.</li> </ul>
Gebruik van informatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderdeel van leren en verbeteren voor zorgprofessionals en zorgorganisaties zijn de waarderingen van de cliënten. Deze informatie is ook voor cliënten informatie bij het kiezen van een zorgorganisatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vitaal Thuiszorg gebruikt vanaf 2019 de PREM vragenlijsten om onafhankelijk (extern bureau) ervaring en tevredenheid van cliënten te meten</li> <li>Intern doet Vitaal Thuiszorg jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken waaronder de NPS score wordt uitgevraagd</li> <li>Zowel de interne als externe tevredenheidsmetingen worden met de medewerkers en cliëntenraad besproken en er wordt een verbeterplan opgesteld én gedeeld met betrokkenen.</li> </ul>

Documentnaam	Versie 1	Laatst gewijzigd d.d.	Documenteigenaar
Medicatieveiligheidsbeleid	definitief	30-07-2019	E. Hoekzema