



Hollandse Zorg Groep B.V.

Kwaliteitskader Wijkverpleging Hollandse Zorg Groep

Voor u ligt het kwaliteitskader zoals deze is vastgesteld door vertegenwoordigende organisaties van de patiënten, de beroepsgroep, brancheorganisaties en zorgverzekeraars en aan het Zorginstituut aangeboden. Het kwaliteitskader is tot stand gekomen met als doel meer eenheid én kwaliteit te borgen binnen de wijkverpleging. Hieronder staat beschreven wat het kwaliteitskader omvat en op welke wijze de Hollandse Zorg Groep invulling geeft aan dit kader. Het kader is bedoeld als leidraad en naslagwerk om inzichtelijk en aantoonbaar te maken dat wij het kwaliteitskader onderschrijven en ons conformeren aan de richtlijnen. Het kader bestaat uit drie belangrijke onderdelen: de betekenis voor de cliënt, de medewerker en de organisatie.

Voor de cliënt:

Wat kan de cliënt verwachten?	Wat betekent dat?	Hoe borgt de Hollandse Zorg Groep dat?
De cliënt krijgt zorg die aansluit bij wat hij/zij en zijn of haar naasten zelf kunnen.	Wijkverpleging is gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden van mensen om te doen wat ze willen, ondanks hun beperkingen door ziekte of fysieke klachten. Wijkverpleging sluit zo goed mogelijk aan bij wat cliënten en naasten zelf kunnen en willen, is gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden en maakt hierbij gebruik van hulpmiddelen die de zelfredzaamheid (kunnen) vergroten.	De medewerkers van de Hollandse Zorg Groep kijken zoveel mogelijk naar wat de cliënt nog zelf kan en bieden de zorg die niet door hem of haar zelf of de naasten geleverd kan worden. De cliënt heeft te allen tijde de regie over het zorgproces.
De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven.	Cliënten worden door de wijkverpleging zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten. De cliënt wordt geholpen om oplossingen te zoeken voor de belemmeringen in het dagelijks leven. Cliënten maken hierbij eigen keuzes en prioriteiten.	De Hollandse Zorg Groep vindt het belangrijk om samen met de cliënt in kaart te brengen wat de cliënt nog zelf kan doen en of daar extra hulp bij nodig heeft. Dit doen wij door middel van de Zelfredzaamheidsmeter. Eventuele belemmeringen proberen wij zoveel mogelijk samen met de cliënt op te lossen.
De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die de cliënt begrijpt en vertrouwt.	Cliënten hebben behoefte aan vertrouwen, goede bejegening en goed persoonlijk contact met de zorgverleners die thuis in hun persoonlijke, intieme levenssfeer komen. Uit het	De Hollandse Zorg Groep vindt het van belang een goede relatie, wat bestaat uit respect en vertrouwen, op te bouwen met haar cliënten. Er is aandacht en ruimte voor



	<p>onderzoek van de Patiënte Federatie Nederland blijken aandacht en omgang dan ook als kwaliteitscriterium het hoogst te scoren. Een goede relatie opbouwen en onderhouden met een cliënt zijn dan ook belangrijke persoonlijke en professionele competenties van wijkverpleging. Ook goede communicatie is erg belangrijk. Verstaanbaarheid vraagt in deze tijd van diversiteit en omgang met cultuur en taalverschillen, veel aandacht. Wijkverpleging is in staat een vertrouwde relatie aan te gaan met cliënten uit alle doelgroepen in het werkgebied.</p>	<p>andere culturen en/of uitgangspunten. Zowel tijdens de opleiding van onze medewerkers als tijdens teambijeenkomsten en POP gesprekken worden onderwerpen als werkhouding (attitude) besproken. Er wordt gestreefd naar een open cultuur binnen de organisatie.</p>
<p>De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die gekwalificeerd zijn.</p>	<p>Een cliënt mag verwachten zorg te krijgen van een gekwalificeerde zorgverlener die voldoet aan geldende normen van de beroepsgroep. Zorgverleners kennen de grenzen van het eigen handelen en weten tijdig hulp in te roepen, een consult te vragen en te verwijzen. Dit houdt in dat zij over de competenties beschikken, zoals beschreven in de diverse beroepsprofielen (verzorgende, verpleegkundige en verpleegkundig specialist). Het gaat dan om zowel kennis, vaardigheden als attitude van de professional. Uitgangspunt is dat alle zorg conform geldende richtlijnen en kwaliteitsstandaarden wordt geleverd.</p>	<p>Onze medewerkers binnen de verpleging en verzorging zijn geschoold én aantoonbaar bevoegd en bekwaam. Jaarlijks is er aandacht voor scholing en er waar nodig wordt extra scholing verzorgd. Jaarlijks worden diploma's en portfolio's samen met de zorgverlener doorgelopen op de actuele status. De Hollandse Zorg Groep maakt gebruik van de actuele protocollen van Vilans, waarin procedures rondom alle verzorgde en verpleegtechnische taken omschreven zijn. Deze protocollen zijn 24 uur per dag in te zien door de medewerkers via een persoonlijke inlog.</p>
<p>De cliënt krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team.</p>	<p>De cliënt krijgt zorg van een niet te groot team, zodat bekendheid en vertrouwdheid met iedereen die bij de cliënt in huis komt mogelijk is. De cliënt mag continue zorg verwachten: continu vanuit de</p>	<p>De Hollandse Zorg Groep werkt met vaste en kleine zorgteams, waardoor er weinig wisselingen zijn. In geval van ziekte of uitval wordt de wijziging in het rooster aan de cliënt</p>





	<p>keten, continu 24/7 georganiseerd, continu van kwaliteit. De cliënt mag afstemming tussen informele en formele hulpverleners verwachten; integrale en multidisciplinaire zorg. De cliënt mag verwachten dat er op een mogelijk verloop van zijn of haar gezondheidstoestand geanticipeerd wordt: de cliënt mag advance care planning verwachten.</p>	<p>doorgegeven. Het rooster is inzichtelijk voor de cliënt via ons cliëntportaal, zodat hij of zij altijd op de hoogte is van de planning. Buiten kantoortijden is de Hollandse Zorg Groep voor noodgevallen altijd bereikbaar via de alarmlijn en de achterwacht.</p>
<p>De cliënt krijgt zorg die veilig is.</p>	<p>Cliënten kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijkse handelen van de wijkverpleging. Er is zorgvuldigheid in het verpleegkundig handelen en mogelijke risico's worden tijdig onderkend. Er is ook aandacht voor de woon- en leefsituatie van de cliënt en de mogelijke risico's daarvan. De zorgverlener is verantwoordelijk voor de veiligheid in het dagelijks handelen en het toepassen van de geldende richtlijnen. De zorgorganisatie is verantwoordelijk voor de wijze waarop de veiligheid in de organisatie wordt gewaarborgd.</p>	<p>De Hollandse Zorg Groep heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Zo besteden wij bij de intake en tijdens de evaluatie aandacht aan mogelijke risico's. Hierbij kan de cliënt denken aan risico's in zijn of haar woonomgeving (valgevaar) en zijn of haar persoonlijke situatie. Op basis van deze risicoanalyse maken wij gezamenlijk een plan van aanpak. Ook vragen wij van al onze medewerkers een VOG-verklaring aan en houden hen op de hoogte van ontwikkelingen in de zorg.</p>
<p>Met de cliënt worden duidelijke, passende afspraken gemaakt en nagekomen.</p>	<p>De cliënt heeft behoefte aan ondersteuning die past bij zijn of haar persoonlijke levenssfeer en dagritme. De zorg wordt verleend op tijdstippen die zo goed mogelijk aansluiten op het leven van de cliënt. De cliënt is goed en tijdig geïnformeerd over de inhoud van de zorg en over de tijdstippen waarop die verleend wordt.</p>	<p>De Hollandse Zorg Groep vindt het van belang om samen met de cliënt afspraken te maken over welke zorg wij verlenen en op welke wijze. Dit leggen wij vast in de zorgovereenkomst, de indicatie en het zorgplan.</p>
<p>De cliënt krijgt inzage in het zorgplan en zorgdossier.</p>	<p>De cliënt wil duidelijke afspraken met het team wijkverpleging en niet bij herhaling het verhaal te hoeven vertellen. De</p>	<p>De cliënt heeft de mogelijkheid om het dossier digitaal in te zien via zijn of haar cliëntportaal. Daarnaast mag de cliënt te allen tijde zijn</p>





Hollandse Zorg Groep B.V.

	<p>wijkverpleegkundige stelt in overleg met de cliënt een zorgplan op en zorgt voor de afstemming met het team, de verslaglegging en de evaluatie van de zorg. De cliënt wordt gemonitord en bij signalering van veranderingen wordt het plan aangepast. Om de eigen regie te kunnen voeren krijgt de cliënt toegankelijke informatie over wat er aan de hand is, wat er is afgesproken en waarom dit is afgesproken. De cliënt heeft ten alle tijden en overal waar hij of zij dat wil, toegang tot zijn of haar zorgplan en zorgdossier.</p>	<p>of haaruw dossier opvragen en inzien. Tijdens de intake stelt de verpleegkundige in overleg met de cliënt een indicatie en zorgplan op. Hierin staat precies beschreven wat de cliënt mag verwachten en op welke wijze.</p>
--	--	--

Voor de zorgverlener:

Wat mag de zorgverlener verwachten?	Wat betekent dat?	Hoe borgt Hollandse Zorg Groep dat?
<p>Wijkverpleging maakt deel uit van het lokale (zorg)netwerk.</p>	<p>Wijkverpleging is lokale zorg. Dat brengt met zich mee dat bekendheid en afspraken over samenwerking met partners in het lokale (zorg)netwerk van belang is voor de kwaliteit van zorg. Wijkverpleging neemt dan ook in gepaste mate deel aan overlegvormen in het werkgebied en onderhoudt zo goed mogelijke relaties met de informele zorg, lokale, eerste en tweedelijns zorgverleners, ziekenhuizen en netwerken van Wmo organisaties. Met de partners in het netwerk werkt ze aan mogelijkheden om preventief de vraagstukken die lokaal te verwachten zijn, aan te pakken.</p>	<p>De Hollandse Zorg Groep werkt graag samen met andere organisatie en disciplines binnen ons netwerk. Wij staan open voor initiatieven en nemen waar mogelijk deel aan zorgnetwerken. Doordat de Hollandse Zorg Groep zorg vanuit de ZvW, WLZ en WMO levert, is er veel contact met de sociale teams van de gemeenten waarin wij werkzaam zijn.</p>
<p>De zorgverleners maken deel uit van een team.</p>	<p>Wijkverpleging wordt uitgevoerd door een team van verpleegkundigen en verzorgenden met verschillende competenties</p>	<p>De Hollandse Zorg Groep werkt met kleine en hechte teams waarin de samenwerking goed is. Er is ruimte voor feedback en er</p>





	<p>die passen bij de vraag van de cliënt. Binnen het team vindt coördinatie van zorg, casuïstiekbespreking, collegiale uitwisseling, reflectie en kwaliteitsontwikkeling plaats. In het team wordt geleerd uit de praktijk en van gespecialiseerde collega's in het netwerk. In het team wordt aandacht besteed aan relationele, professionele en organisatorische kwaliteit. Gebruik wordt gemaakt van casuïstiek, richtlijnen en kwaliteitsinformatie uit informatiesystemen.</p>	<p>wordt gestreefd naar een open cultuur waarin men elkaar mag en kan aanspreken. Tijdens de POP gesprekken wordt er stil gestaan bij de persoonlijke ontwikkeling en eventuele verbeterpunten. De Hollandse Zorg Groep werkt met de actuele protocollen van Vilans welke te vinden zijn via onder andere het intranet maar ook via het kwaliteitssysteem.</p>
<p>De zorgverleners zijn vakbekwaam.</p>	<p>In een team wijkverpleging werken professionals met elkaar en aanvullend op elkaar. Alle professionals uit het team beschikken over de competenties (kennis, attitude en vaardigheden) voor de 7 Canmeds-rollen. Deze staan beschreven in de diverse beroepsprofielen en voldoen aan de in de beroepsstandaard gestelde kwaliteitseisen. Dat houdt in dat iedere zorgprofessional een individuele verantwoordelijkheid draagt om optimale zorg te verlenen aan burgers en cliënten. Een verpleegkundige staat geregistreerd in het BIG-register op grond van de Wet BIG. De bekwaamheid van andere zorgverleners wordt niet gereguleerd door de wet BIG. Van hen mag worden verwacht dat zij zelf in kunnen schatten of zij voldoende bekwaam zijn om een zorg gerelateerde handeling te verrichten. Maar ook de werkgever/leidinggevende</p>	<p>Elke zorgverlener werkt volgens de beroepsstandaard vastgestelde eisen. Elke zorgverlener is daarbij zélf verantwoordelijk ervoor te zorgen dat hij/zij bevoegd en bekwaam is. De Hollandse Zorg Groep faciliteert daarin door met regelmaat in- of externe scholing aan te bieden. Elke zorgverlener heeft een persoonlijk portfolio waarin een actueel overzicht staat van de handelingen waarvoor hij/zij bevoegd en bekwaam is. Dit portfolio wordt jaarlijks tijdens het POP gesprek doorlopen en gecontroleerd om vervolgens een ontwikkelplan te kunnen maken.</p>





	<p>van deze zorgverleners hebben hier een belangrijke rol omdat zij verantwoordelijk zijn voor het verlenen van verantwoorde zorg binnen de organisatie en voor de inzet van deskundige medewerkers. Voor alle zorgverleners geldt dat zij hun bekwaamheid onderhouden door werkervaring en door deskundigheid bevorderende activiteiten, zoals bij- en nascholing, intercollegiale toetsing, casuïstiekbespreking en praktijkleren.</p>	
<p>Wijkverpleging werkt volgens het cyclisch verpleegkundig proces.</p>	<p>De wijkverpleegkundige zorgt voor de inzet van onderbouwde en passende zorg, die maatschappelijk zinnig en doelmatig is. De wijkverpleegkundige gaat in gesprek met de cliënt en neemt een brede anamnese af. Zij brengt de persoonlijke situatie van de cliënt en zijn naasten in beeld. Op basis van deze brede anamnese en het klinisch redeneren komt de wijkverpleegkundige tot een verpleegkundige diagnose. Samen met de cliënt en naasten worden gezamenlijke doelen en een passende aanpak geformuleerd. Aansluitend beoordeelt de wijkverpleegkundige welke zorg door welke professional wordt geleverd en organiseert zij deze zorg. Bij het organiseren van de zorg wordt rekening gehouden met de complexiteit van de totale zorgsituatie. De uitkomst wordt vastgelegd in een zorgplan die sturing geeft aan de uitvoering van</p>	<p>Op basis van een brede anamnese en klinisch redeneren komt de wijkverpleegkundige in het team tot een passende en onderbouwde indicatie. De Hollandse Zorg Groep heeft dit proces geborgd door te werken met OMAHA. Hierbij worden alle aspecten van de cliënt en zijn of haar omgeving in kaart gebracht en waar nodig gevolgd. Samen met de cliënt wordt het zorgplan opgesteld en een passende aanpak besproken. Het team heeft inzicht in het zorgplan en de indicatie en kan van hieruit de juiste zorg verlenen. Bij grote veranderingen zal de wijkverpleegkundige opnieuw een beoordeling doen om te bepalen of de zorg nog toereikend en passend is.</p>





	<p>de zorg. Alle teamleden zijn verantwoordelijk voor het leveren van goede en passende zorg. De betrokken teamleden evalueren de geleverde zorg en signaleren mogelijke veranderingen. Indien nodig passen zij het zorgaanbod hierop aan en leggen dit vast in het zorgplan. Bij grote veranderingen wordt de wijkverpleegkundige ingeschakeld om een herindicatie te stellen.</p>	
--	---	--

Voor de organisatie:

Wat wordt er verwacht?	Wat betekent dat?	Hoe borgt Hollandse Zorg Groep dat?
<p>Er moet ruimte zijn voor leren en verbeteren.</p>	<p>Kwaliteit begint in een praktijk waarin geleerd en verbeterd kan worden. Daarvoor is een klimaat nodig die het zorgverleners mogelijk maakt om zorgverlening te toetsen en te verbeteren. Onzekerheden en fouten zijn in zo'n klimaat geen aanleiding voor sancties, maar primair aanknopingspunten voor leren en verbeteren. Een open klimaat, kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog worden gestimuleerd.</p>	<p>De Hollandse Zorg Groep streeft naar een open cultuur, waarin elkaar aanspreken kan en mag. Vanuit het management is hier aandacht voor in de zin van voorbeeldgedrag en streven naar maximale transparantie.</p>
<p>Wijkverpleging vergt professionele kwaliteit.</p>	<p>Een beroepsgroep met een professie en opdracht zoals beschreven in dit kwaliteitskader, heeft ruimte en ondersteuning nodig om deze verantwoordelijkheden te kunnen uitvoeren. Dit betekent kwaliteitsverbetering en professionele ontwikkeling door leren en verbeteren van de praktijk en van kwaliteitsinformatie. Het betekent aandacht voor zorg</p>	<p>Er is ruimte om te werken aan het eigen vakgebied, waardoor iedereen in staat wordt gesteld zijn of haar beroep naar eer en geweten uit te dragen. Er is aandacht voor scholing en persoonlijke ontwikkeling door de jaarlijkse POP gesprekken en een actief scholingsbeleid. Kwaliteitsinformatie wordt gedeeld om samen te werken aan nóg beter.</p>





	<p>en relationele kwaliteit, maar ook voor de competenties om lokaal een positie op te bouwen en in teamverband tot passende zorgarrangementen komen, de uitvoering en resultaten van zorg te monitoren en naar bevind van zaken te verbeteren.</p>	
<p>De competenties van het team passen op de vraag.</p>	<p>De beschikbaarheid van personeel met competenties die aansluiten op de vraag van de cliënten in het werkgebied, is randvoorwaarde voor de kwaliteit van wijkverpleging. Een juiste mix van deskundigheidsniveaus en competenties is ook van belang uit een oogpunt van efficiënte inzet van middelen. Indien de juiste competenties niet binnen het team beschikbaar zijn wordt hulp ingeroepen, een consult gevraagd of de cliënt verwezen.</p>	<p>De kleine teams zijn zorgvuldig samengesteld op basis van competenties en deskundigheid, waarvan de planning goed op de hoogte is. Er is altijd advies in te winnen bij de wijkverpleegkundige die dagelijks beschikbaar is.</p>
<p>Er is goede informatievoorziening nodig.</p>	<p>Kwaliteit van zorg is meer en meer afhankelijk van goede informatievoorziening. Daarvoor is ondersteuning door ICT noodzakelijk. ICT kan bijdragen aan een betere benutting en uitwisseling van gegevens en aan de vermindering van de registratielast. Voor de cliënt biedt technologie de mogelijkheid om de zelfredzaamheid te versterken en een gelijkwaardige partner van zorgverleners te worden. De inzage en het beheer van het eigen dossier wordt vergemakkelijkt. In de zorgverlening wordt het gebruik van technische hulpmiddelen zoals eHealth, domotica, apps, steeds</p>	<p>ICT wordt steeds belangrijker en zo ook voor de Hollandse Zorg Groep. Er wordt continue gewerkt aan verbetering en alle privacy wetgeving wordt nageleefd. Het medewerkersportaal / intranet bevat steeds meer relevante documenten en is makkelijk te benaderen op de iPad, die elke zorgverlener gebruikt. Het ECD wordt met regelmaat aangepast op wensen vanuit de teams, cliënten en eisen vanuit de overheid. Op het gebied van technologie werkt de Hollandse Zorg Groep met de medicatie app die uitgebreid zal worden met de elektronische aftekenlijsten; weer een stap richting nog veiligere zorg.</p>





	<p>belangrijker. Voor zorgverleners is de beschikbaarheid en toegankelijkheid van informatie die zicht geeft op de uitvoering en resultaten van de zorgverlening op micro en meso niveau, van belang. Ook de toegankelijkheid van professionele richtlijnen, protocollen en informatie over ketenpartners, dient technisch te worden ondersteund. Mede om de generalistische aard van wijkverpleging en de hiermee samenhangende breedte van de benodigde informatie is goede ICT onontbeerlijk. Goede technologie is niet alleen nodig voor de verwerving van informatie, maar eveneens voor het verwerken van informatie die kan voorzien in de informatiebehoefte die wijkverpleging omgeeft. Zo is ICT gericht op de monitoring van de cliëntsituatie van steeds groter belang. Intelligente data-analyse technieken kunnen bijdragen aan inzicht in gezondheidsontwikkeling van de doelgroep en kunnen een preventieve en proactieve benadering ondersteunen.</p>	
<p>Wijkverpleging heeft verbinding met kennisontwikkeling en opleiding.</p>	<p>Een belangrijke functie van zorgorganisaties is het mogelijk maken van de uitwisseling tussen leren en werken. Enerzijds is de praktijk een belangrijke bron voor de ontwikkeling van het beroep. Anderzijds brengen MBO en HBO opleidingen lessen uit landelijke en internationale ontwikkelingen samen in</p>	<p>De Hollandse Zorg Groep is erkend opleider van verzorgenden en verpleegkundigen en heeft een actief scholingsbeleid. Er zijn voldoende praktijkbegeleiders om de leerlingen goed te kunnen ondersteunen bij hun leerweg.</p>





	<p>een lesprogramma. Zorgorganisaties vervullen een belangrijke rol als schakel tussen praktijk en opleidingen, bijvoorbeeld door het bieden van stageplaatsen, het deelnemen aan onderzoek en het leveren van inzicht in de ontwikkeling van de zorgpraktijk.</p>	
<p>Wijkverpleging heeft ondersteuning van en participatie in het beleid.</p>	<p>Wijkverpleging moet zich door haar zorgorganisatie gesteund weten in de uitvoering van zorg en de positie en richting die zij in het lokale netwerk inneemt. Voor het opbouwen van een lokale positie zijn competenties nodig die ondersteuning en training vragen. Wijkverpleging heeft anderzijds participatie nodig in het beleid van de zorgorganisatie. Door de koers mede te bepalen door de inhoudelijke agenda van de wijkverpleging kan de zorgorganisatie betere resultaten in de zorgverlening en meer effectiviteit in de facilitering ervan realiseren.</p>	<p>Vanuit het werkveld wordt regelmatig input gegeven aan het beleid van de organisatie, net als via de OR en de cliëntenraad. De organisatie staat bekend om haar "korte lijnen" en is daarmee sterk verbonden met de teams en de cliënten. Het management stelt zich open en benaderbaar op, zodat zij makkelijk aan te spreken zijn op knelpunten en verbeterpunten.</p>



Een kwaliteitskader is een dynamisch document. Dat wil zeggen: het is een perspectief waarmee richting wordt gegeven aan een gewenste ontwikkeling. Het geeft antwoord op de vraag wat goede wijkverpleging is vanuit het gezichtspunt van cliënten, zorgprofessionals, zorgorganisaties en financiers en reikt in die zin voorbij aan de bestaande uitvoering in de praktijk. Het kader is een perspectief op wat wijkverpleging moet zijn om aan de toenemende vraag het hoofd te bieden en de rol te vervullen die cliënten en beleidsmakers van zorg thuis verwachten. Cliënten die kwaliteit van zorg willen en beleidsmakers die van goede wijkverpleging beheersing van de stijgende zorgvraag verwachten.

Wat in de ontmoetingen met de beroepsgroep naar voren komt is een sterke overtuiging in de mogelijkheden van het vak, maar onvoldoende middelen om deze mogelijkheden te effectueren. Er zijn grote belemmeringen op het vlak van de personeelsvoorziening, de kwaliteit van de arbeid, de organisatorische randvoorwaarden en de bekostiging en verantwoording. De ontwikkelagenda van dit kwaliteitskader wordt daarom in belangrijke mate bepaald door de noodzaak deze belemmeringen weg te nemen.

