

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 driedelig. 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 leefdoelgebieden 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 de Hollandse Zorg Groep en heeft heel veel raakvlakken met het kwaliteitskader wijkverpleging waaraan de Hollandse Zorg Groep zich ook heeft geconformeerd. De Hollandse Zorg Groep heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en laat zich jaarlijks, extern en onafhankelijk, toetsen op deze kwaliteitseisen, normen en wettelijke kaders.

Wat kan de cliënt verwachten?	Wat betekent dat?	Hoe borgt de Hollandse Zorg Groep dat?
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> De vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Er is binnen 24 uur een voorlopig zorg-leefplan opgesteld door een minimaal niveau 3 opgeleide medewerker. 	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers van de Hollandse Zorg Groep 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 te allen tijde de regie over het zorgproces. Het zorg-leefplan wordt opgesteld door onze zorgregisseur.
Multidisciplinaire aanpak.	<ul style="list-style-type: none"> Integrale zorg wordt verleend door samen te werken. De cliënt kiest welke aanbieder de coördinatie van zorg op zich neemt. 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 	<ul style="list-style-type: none"> De Hollandse Zorg Groep werkt graag samen met andere organisaties en disciplines binnen ons netwerk. Doordat de Hollandse Zorg Groep zorg vanuit de ZvW, WLZ en WMO levert, is er veel contact met de sociale teams van de gemeenten



	specialist ouderengeneeskunde.	waarin de Hollandse Zorg Groep werkzaam is. <ul style="list-style-type: none">• Indien er een Specialist Ouderenzorg ingeschakeld dient te worden dan zal er via de huisarts een verwijzing worden georganiseerd.
Verantwoord thuis wonen.	<ul style="list-style-type: none">• 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.• 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 cliënt bespreekt het mogelijke verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.	<ul style="list-style-type: none">• De Hollandse Zorg Groep is regionaal goed bekend en kan zodoende samenwerking initiëren waar nodig.• De Hollandse Zorg groep is 24-uur per dag bereikbaar in geval van calamiteiten en situaties die direct aandacht nodig hebben. Indien nodig wordt gezorgd voor alarmopvolging en wordt nauw afgestemd met mantelzorgers en het zorgnetwerk.• De cliënt kan met de Hollandse Zorg Groep 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.
Wonen en welzijn.	<ul style="list-style-type: none">• 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.• De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.	<ul style="list-style-type: none">• Deze onderdelen worden in het zorgplan benoemd en vastgelegd, afgestemd op de wensen van de cliënt en zijn omgeving.• Onze wijkverpleegkundigen zijn goed op de hoogte van eventuele woningaanpassingen die nodig zijn om veilig en verantwoord te kunnen werken. Een ARBO-check hoort bij de invulling van het dossier en geeft richting aan mogelijke of noodzakelijke aanpassingen.





Veiligheid.	<ul style="list-style-type: none">• 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 tussen zorgprofessional en cliënt bij de bespreking van het zorgleefplan.• 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.).	<ul style="list-style-type: none">• Risicosignalering is standaard opgenomen in elk zorgdossier en wordt samen met het OMAHA zorgplan ingezet om risico's te signaleren, in kaart te brengen en te bespreken.• De Hollandse Zorg Groep is ISO gecertificeerd en conformeert zich hiermee aan de geldende wet- en regelgeving binnen de zorg.• 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.• Jaarlijks worden diploma's en portfolio's samen met de zorgverlener doorgelopen op de actuele status.
Leren en verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">• Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing.• Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.	<ul style="list-style-type: none">• Jaarlijks is er aandacht voor scholing en waar nodig wordt extra scholing verzorgd.• Er zijn team- en clientbesprekingen waarin cliënten worden besproken.• Er is altijd iemand beschikbaar voor advies, meedenken of een luisterend oor.• De Hollandse Zorg Groep heeft een operationeel kwaliteitsmanagement systeem welke is beoordeeld en goedgekeurd aan de hand van de normen ISO 9001 2015.





Hollandse Zorg Groep B.V.

Leiderschap, Governance en management.	<ul style="list-style-type: none">• De zorgorganisatie organiseert de zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg.	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit staat hoog in het vaandel en is één van de doelstellingen van de Hollandse Zorg Groep• De zorgbrede Governance Code is geïntegreerd in de organisatie en geborgd in de statuten van de Raad van Commissarissen en het directiereglement.
Gebruik van informatie.	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• De Hollandse Zorg groep gebruikt vanaf 2019 de PREM vragenlijsten om onafhankelijk (extern bureau) ervaring en tevredenheid van cliënten te meten.• Intern doet de Hollandse Zorg Groep jaarlijks tevredenheidsonderzoeken waaronder de NPS score wordt uitgevraagd.• Zowel de interne als externe tevredenheidsmetingen worden met de medewerkers en Cliëntenraad besproken en er wordt een verbeterplan opgesteld én gedeeld met betrokkenen.

