

# Kwaliteitsplan

## Verpleeghuiszorg



GEWOON THUIS,  
WIJ ZIJN DICHTBIJ

050 577 8886  
info@dichtbij.coop  
cooperatiedichtbij.nl

Rouaanstraat 20a  
9723 CD Groningen

Thuiszorg Dichtbij, Scholing Dichtbij & VSPG zijn onderdeel van  
Coöperatie Dichtbij U.A.

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>Thema 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> .....	<b>3</b>
<i>Kwaliteitsverbetering</i> .....	3
<i>Zorgleefplan</i> .....	3
<b>Thema 2: Multidisciplinaire aanpak</b> .....	<b>4</b>
<b>Thema 3: Verantwoord thuis wonen</b> .....	<b>4</b>
<b>Thema 4: Wonen en welzijn</b> .....	<b>5</b>
<b>Thema 5 Veiligheid</b> .....	<b>5</b>
<b>Thema 6 Leren en verbeteren</b> .....	<b>5</b>
<b>Thema 7: Leiderschap, governance en management</b> .....	<b>6</b>

## Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe Coöperatie Dichtbij U.A. (Dichtbij) invulling geeft aan de thema's en vereisten uit het addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het document is ingedeeld naar de thema's uit het addendum. Er is nauw contact met de cliëntenraad van Dichtbij, waardoor zij bekend zijn met de inhoud en werkwijzen die in dit document besproken worden.

## Thema I: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Eisen uit addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

- 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.
- Vanaf 1-1-2019 beschikt iedere cliënt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon, en afspraken over handelen bij calamiteiten), dat uiterlijk zes weken na intake (of zoveel eerder als mogelijk) volledig en (tot bijstelling aan de orde is) definitief wordt.
- Vanaf 1-1-2019 is de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), of bij een andere zorgverlener van tenminste niveau 3. Bij voorkeur is dit de contactverzorgende dan wel de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EUV-er).

### Kwaliteitsverbetering

Het strategisch beleidsproces is de basis waarop wij met elkaar werken aan kwaliteitsverbetering. Elk jaar wordt met elkaar (leden, Dichtbij Werkers, Cliëntenraad, etc.) in diverse bijeenkomsten en op basis van diverse databronnen met elkaar afgestemd wat onze visie is, wat we belangrijk vinden en waar we met elkaar aan gaan werken. De eisen uit het addendum zijn hierin geïntegreerd. Dit beleidsplan is heel praktisch en is echt een leidraad bij het handelen en monitoren van de resultaten. De visie op persoonsgerichte zorg wordt al bij toetreding van leden besproken en de visie van het aspirant lid hierop is een zwaarwegende factor in het besluit tot wel/niet laten toetreden. In het beleidsplan is de visie op cliëntzorg als volgt omschreven: 'De wensen van de cliënt en de mate van zelfredzaamheid zijn leidend'. Gekoppeld aan de kernwaarden 'contact, aandacht en deskundigheid', wordt invulling gegeven aan de thema's compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Bij toetredingsaudits en bij tussentijdse interne audits/kwaliteitsgesprekken wordt met leden besproken op welke wijze zij hier invulling aan geven en zich hierin continu verbeteren.

### Zorgleefplan

Elke cliënt kan toegang krijgen tot het digitale dossier via CarenZorgt, waardoor het voorlopige zorgleefplan ook voor de cliënt toegankelijk is. Vooral omdat de start van de zorg vaak niet acuut is, is de norm om binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan beschikbaar te hebben, goed haalbaar. Dichtbij laat enkel zzp-leden toe vanaf Niveau 3-IG, waardoor het geborgd is dat het opstellen van een zorgleefplan belegd is bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG).

## Thema 2: Multidisciplinaire aanpak

*Eisen uit addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:*

- De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de zorgprofessional samenwerkt in de zorg. Daarvoor stemt de zorgprofessional af met andere zorgprofessionals (van zowel binnen als buiten de eigen zorgorganisatie) als met het informele netwerk.
- Een cliënt bepaalt zelf wie (welke zorgaanbieder) zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van de zorg thuis. Deze zorgorganisatie is dan de coördinator zorg thuis.
- Als er sprake is van een Vlz-indicatie voor langdurige zorg thuis mag de cliënt verwachten dat er de mogelijkheid is tot het inschakelen van een specialist ouderengeneeskunde. Afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte kan de specialist ouderengeneeskunde betrokken worden als consulent en sparringpartner van de huisarts of –als de kwetsbaarheid en de complexiteit van de problematiek toeneemt– als medebehandelaar (al dan niet kortdurend) of hoofdbehandelaar van de cliënt.

‘Contact’ is de eerste kernwaarde van Dichtbij. Contact met cliënt, maar ook contact met de keten. In de praktijk uit zich dat door het initiatief te nemen om met andere zorgaanbieders af te stemmen en in een attitude waarin de integrale zorg voor de cliënt voorop staat, en niet het eigen belang van een organisatie. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om welke zorgaanbieder eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van de zorg thuis. De wens van de cliënt is hierin altijd leidend. Het afstemmen met alle partijen in de keten doen we zoveel mogelijk op cliëntbasis, omdat in de praktijk vaak blijkt dat wanneer het gaat om niet-cliëntgebonden contact, ketenpartners vaak weinig tijd beschikbaar hebben. Daarnaast verbeteren we de multidisciplinaire aanpak door het initiëren van en bijdragen aan projecten die de samenwerking in de keten en met het informele netwerk bevorderen. Een mooi voorbeeld hiervan is de zorgdriehoek. Deze pilot richt zich op de samenwerking met de naasten van de cliënt, het benutten en steunen van het netwerk van cliënten en de duurzame inzetbaarheid van zorgprofessionals. Op basis van training en intervisie worden zorgprofessionals handvatten gereikt om af te stemmen op cliënt en naasten, ook wanneer thema’s spelen als overbelasting, pijn, onmacht, zingeving en dergelijke. Vanuit het Dichtbij-merk VSPG (Verpleegkundig Specialisten Praktijk Groningen) ondersteunen wij actief huisartsen en helpen borgen dat cliënten toegang hebben tot specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialisten.

## Thema 3: Verantwoord thuis wonen

*Eisen uit addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:*

- 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. Zij maakt daarvoor afspraken met de betreffende betrokken professionals om te komen tot veilige en verantwoorde 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 mantelzorg(s) en de afstemming in de wijk met andere zorgprofessionals, zoals beschreven in het zorgleefplan.
- De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.

Eenzijds heeft Dichtbij een informatiepakket waarin de cliënt geïnformeerd wordt over de zorg die geleverd kan worden in de thuissituatie, en anderzijds houdt Dichtbij zoveel mogelijk contact met het zorgkantoor en andere betrokken partijen om indien mogelijk en nodig maatwerk te bieden. Dit alles vanuit onze missie om iedereen de keuze te kunnen bieden om thuis te wonen, te leven en te sterven. Doordat Dichtbij vooral gericht is op palliatieve terminale thuiszorg, veelal vanuit de Zvw, zijn wij er sterk op gericht om ook complexe zorg thuis verantwoord te kunnen bieden. Ook al hebben wij slechts één vestiging, onze leden zitten verspreid over ons werkgebied, waardoor naast formele bereikbaarheid, snel te schakelen is. Afspraken met de keten gebeuren veelal op cliëntniveau

en worden vastgelegd in het cliëntdossier. De cliënt mag advance care planning verwachten. Dichtbij heeft op dit moment een pilot advance care planning, om de organisatie beter uit te rusten op dit vlak.

## Thema 4: Wonen en welzijn

*Eisen uit addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:*

- 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.

Binnen Dichtbij ligt de nadruk vooral op zingeving en participatie. Er is een focusgroep spirituele zorg actief, die vooral bewustwording van wat zingeving is bevordert en eraan bijdraagt dat dit thema niet als lastig of zweverig wordt gezien. De inzet van vrijwilligers heeft onze aandacht, maar we merken in de praktijk dat dit lastig in te bedden is. Vooral omdat we veelal gericht zijn op meer complexe zorg thuis. De zorg die Dichtbij biedt is veelal exclusief wonen (MPT). Doordat Dichtbij actief is binnen de domeinen Wmo, Jeugdwet, Zvw en Wlz, zijn er korte lijnen wanneer het gaat om het beschikbaar maken van benodigde aanpassingen in huis.

## Thema 5 Veiligheid

*Eisen uit addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:*

- 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 geweest tussen zorgprofessional en cliënt bij de bespreking van het zorgleefplan. Daarnaast vormt dit ook onderdeel van gesprek tussen de verschillende zorgprofessionals die betrokken zijn bij de cliënt.
- 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 cliënt te verzorgen, voldoende bekwaam en bevoegd personeel, ondersteunende ICT etc.)

Zoals eerder al beschreven, is Dichtbij goed ingericht op het bieden van complexe zorg thuis. Hierdoor zijn veiligheidsthema's geborgd in processen en systemen, waardoor zorgprofessionals ondersteund worden in de gesprekken met cliënten over deze thema's.

## Thema 6 Leren en verbeteren

*Eisen uit addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:*

- Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De organisatie faciliteert dit zowel binnen de eigen organisatie, als waar nodig, ook buiten de organisatie door het inzetten van externe deskundigheid.
- Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie heeft voor 1-7-2019 na afloop van het betreffende jaar op bij hen passende en toegankelijke manier openbaar gemaakt hoe zij invulling geven aan de verschillende eisen uit het addendum. Zorgorganisaties bespreken met vertegenwoordigers van cliënten en medewerkers hoe zij invulling geven aan de eisen. De uitkomst stellen zij beschikbaar voor het zorgkantoor als basis voor de dialoog over de kwaliteit van de geleverde zorg. Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert maakt uiterlijk 1-7-2019 deel uit van een lerend netwerk met tenminste twee andere collega zorgorganisaties.
- Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.

Dichtbij heeft een eigen scholingsacademie, Scholing Dichtbij. Hierin worden diverse scholingen aangeboden door externe trainers maar ook kunnen leden hun eigen expertise delen met andere leden. Hierdoor wordt het onderling uitwisselen van expertise laagdrempelig en kosteneffectief mogelijk gemaakt. Daarnaast worden leden gefaciliteerd in het opstarten van intervisiegroepen, waarna deze vaak zelfstandig verder gaan. Leden investeren in teamevaluaties om terug te kijken en te leren van de praktijk. Ook tijdens de externe audits (Dichtbij is ISO9001:2015 gecertificeerd) is aandacht voor de competentie om ons continu verder te ontwikkelen. We krijgen keer op keer de feedback dat Dichtbij een hoge prestatienorm heeft en zich continu verder ontwikkelt. Het gericht zijn op leren en verbeteren zit in ons bloed, beschreef de externe auditor onlangs. Dichtbij is een netwerkorganisatie. Leden zijn zelfstandigen of kleine zorgaanbieders die juist binnen Dichtbij een laagdrempelig lerend netwerk vinden. Regelmatig vinden themabijeenkomsten plaats, telkens bij een andere organisatie, om zo 'bij elkaar in de keuken' te kunnen kijken en werkelijk te leren van elkaars ervaringen. Dichtbij meet op diverse wijzen de waarderingen van cliënten. Voorheen was de CQi leidend, waarbij we een eigen CQi onderzoek hebben ontwikkeld voor palliatieve terminale zorg en nabestaandengesprekken voeren. In 2018 hebben we een eigen vragenlijst ontwikkeld (die sterk overeenkomt met de nieuwe PREM) en die hebben we gebruikt om een domein-overstijgend onderzoek te doen. Hierdoor zien we trends per domein. De waarderingen zijn input voor het hele proces om te komen tot het beleidsplan voor het komend jaar. Door deze werkwijze worden leerpunten integraal opgepakt en meegenomen in de focus voor het komend jaar. Bovendien worden waardering van de cliënt mede gebruikt voor het geven van waarderingen aan zorgverleners op het platform Duobus, waardoor de waarderingen zichtbaar zijn voor elkaar. En we stimuleren het gebruik van Zorgkaart Nederland, ook weer omdat daarmee waarderingen openbaar zichtbaar zijn.

## Thema 7: Leiderschap, governance en management

*Eisen uit addendum Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:*

- De zorgorganisatie organiseert de zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteert de organisatie zorgprofessionals om te leren en verbeteren en ondersteunt de organisatie de zorgprofessional in de afstemming met externe partijen en zorgprofessionals van andere zorgorganisaties.
- Elke Raad van Bestuur van een zorgorganisatie voor langdurige zorg thuis met een Wlz- indicatie werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.

Om de zorg zo te organiseren dat dit leidt tot goede zorg, is het van belang dat er afstemming plaatsvindt tussen formele en informele kaders, mensen/cultuur en de doelgroep/dienstverlening. Binnen Dichtbij is het de visie dat we als organisatie wendbaar moeten zijn en in contact moeten staan met cliënt en de omgeving. Dit doen we door met elkaar de koers te bepalen en door vervolgens de uitvoering en de daarbij behorende beslissingen zo laag mogelijk in de organisatie te organiseren. Dit kan doordat er veel aandacht is voor intern ondernemerschap, samenwerking en monitoring. Bij werving & selectie vormt dit een belangrijk onderdeel. Zorgverleners en staf moeten in staat zijn hulp te vragen, voor zichzelf te zorgen en een intrinsieke motivatie hebben om de visie op persoonsgerichte zorg in de praktijk te brengen. Dit wordt zoveel mogelijk ondersteund door toegankelijke checklists, handleidingen, formats, ICT-systemen en dergelijke. Ook draagt Dichtbij zoveel mogelijk bij aan ontwikkeltafels, pilots, netwerken en dergelijke, om ook de afstemming met de keten steeds meer te versterken. De structuur en werkwijzen binnen Dichtbij zijn getoetst en voldoen aan de governance code. Bovendien is inhoud van de governance code goed bekend bij RvB, RvT en CR en wordt als handvat gebruikt wanneer er zich relevante thema's voordoen.