

## Invulling addendum Langdurige Zorg Thuis met Wlz-indicatie, november 2020

### Voorwoord

Het addendum Langdurige Zorg Thuis met Wlz-indicatie is een aanvulling op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg uit 2017. Het hoofddoel van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Het uitgangspunt is dat de cliënt als mens altijd vertrekpunt is.

Langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie betreft alle Wlz-zorg in de thuissituatie (V&V ZZP 4 t/m 10), met of zonder behandeling, voor zover niet geclusterd geleverd. Thuis blijven wonen met een Wlz-indicatie is te organiseren via een ZZP-indicatie die verzilverd wordt als een Volledig Pakket Thuis (VPT) Modulair Pakket Thuis (MPT) en/of Persoonsgebonden budget (PGB). Het Spectrum werkt niet met pgb. De ontwikkeling van het VPT staat binnen Het Spectrum aan de beginfase. De ambitie is om eind 2020 minimaal 20 klanten te ondersteunen en te begeleiden op basis van deze financiering. Wanneer intramuraal de zorg niet direct beschikbaar is voor de cliënt, dan ontvangt de cliënt vaak overbruggingszorg in de thuissituatie. Deze overbruggingszorg valt ook onder de reikwijdte van dit addendum.

Het Modulair Pakket Thuis (MPT) wordt binnen Het Spectrum met name ingezet als overbruggingszorg. Begin september 2019 waren er 31 mensen die hiervan gebruik maakten en in 2020 krijgen ook 8 klanten VPT.

Het addendum beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. Hieronder leest u hoe Het Spectrum hier vorm aan geeft.

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De eigen regie zoveel mogelijk handhaven is de kerngedachte van waaruit wordt gehandeld.

Binnen 24 uur beschikt iedere klant over een voorlopig zorgplan (met in iedere geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten). Binnen 3 weken wordt het voorlopig zorgplan aangevuld, afgestemd met klant en/of wettelijk vertegenwoordiger en ondertekend. De wijkverpleegkundige (niveau 6) of een casemanager dementie stelt het zorgplan door middel van de methode Mikzo (Meetinstrument Kwaliteit van Zorg) op. Deze methode ondersteunt planmatig en persoonsgericht werken.

Minimaal een keer per jaar evalueert de wijkverpleegkundige in samenspraak met de contactverzorgende het zorgplan met de klant. Verandert de zorgvraag structureel, dan wordt het plan waar nodig eerder bijgesteld.

### **Multidisciplinaire aanpak**

Er is intensieve samenwerking met naasten en mantelzorgers. Zij zijn immers diegene die de klant het best kennen en daarom belangrijk om de ondersteuningsvraag goed in beeld te krijgen. Daarom neemt de wijkverpleegkundige ook alle tijd voor het intakegesprek. Alles wat de zorgverleners doen is erop gericht om de klant en zijn sociaal netwerk te ondersteunen bij het zo zelfstandig mogelijk inrichten van het dagelijks leven. In samenspraak wordt bepaald wie wat doet. In een Multi Disciplinair Ondersteuning overleg nemen de zorgverlener, huishoudelijk medewerker, mantelzorg en zo mogelijk ook de huisarts deel. Interne en externe deskundigen zoals casemanager dementie, casemanager palliatieve zorg, wondverpleegkundige, dagbestedingscoach en diverse behandelaren zoals fysio, logo en ergotherapeut kunnen indien nodig worden ingeschakeld.

De Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) van Het Spectrum wordt waar nodig op afroep voor consult ingeschakeld. Dit is afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte. De samenwerking met in- of externe zorgverleners gebeurt altijd in overleg met de huisarts.

Een klant of zijn vertegenwoordiger bepaalt zelf wie zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van zorg thuis. In de praktijk is dit veelal Het Spectrum zelf.

### **Verantwoord thuis wonen**

Bij de aanmelding en intake informeert de wijkverpleegkundige de klant over de zorg die geleverd kan worden. Voor vragen in het vervolgtraject kunnen klanten de contactverzorgende raadplegen. In overleg wordt huishoudelijke ondersteuning ingezet. Omdat huishoudelijke ondersteuners vaak wekelijks bij mensen komen hebben ze een belangrijke rol in het signaleren van onveilige situaties in de thuissituatie.

Het Spectrum streeft ernaar iedereen zijn eigen huis in een sociale, veilige en comfortabele omgeving te bieden.

De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek. Een ergotherapeut kan eventueel worden ingeschakeld om mee te kijken en om advies te geven.

De meeste mensen die ondersteund worden door een volledig pakket thuis wonen in een van de aangepaste woningen binnen de locaties.

Voor de 24 uren bereikbaarheid wordt gebruik gemaakt van de persoonsalarmering. Na alarmering (24/7) wordt de urgentie van de hulpvraag bepaald en kan een verzorgende aan huis komen.

De wensen ten aanzien van de laatste levensfase worden met betreffende persoon en diens naaste in de palliatieve of terminale fase besproken.

## Wonen en welzijn

Zorgverleners van Het Spectrum zijn geïnteresseerd in het verhaal van klanten. Het draait niet alleen om kwaliteit van zorg, maar misschien nog wel meer om kwaliteit van leven. Om het welzijn te bevorderen wordt onder andere samengewerkt met sociale wijkteams en Stichting Mee. Wanneer de diagnose dementie gesteld wordt kan het organiseren van activiteiten en het onderhouden van sociale contacten lastiger worden. In dat geval kan een persoonlijk begeleider, de dagbestedingscoach, thuis helpen de dag op een prettige manier te besteden. Elkaar leren kennen, wederzijds vertrouwen, gezelligheid en een luisterend oor staan bij de bezoeken centraal.

Samen met Het Parkhuis biedt Het Spectrum dagbesteding aan in diverse OntmoetingsCentra Dordrecht (OCD) voor mensen met beginnende dementie of somatische aandoeningen. Het ontmoetingscentrum biedt mensen structuur in hun dagritme. Binnen het ontmoetingscentrum is mantelzorgondersteuning ook een belangrijk aandachtspunt. Het programma wordt ontwikkeld en opgezet in overleg met de cliënten én mantelzorgers. Er is geen vaststaand programma, cliënten bepalen (indien nodig met hulp) zelf wat voor daginvulling ze willen. Vele vrijwilligers zorgen voor de extra ondersteuning, zodat er voor iedereen passende activiteiten gezocht en gevonden worden.

Binnen Het Spectrum zijn geestelijk verzorgers werkzaam die een rol kunnen spelen als niet alleen het lichaam, maar ook de geest zorg nodig heeft.

## Veiligheid

Cliënten lopen allerlei risico's. Denk aan vallen, doorliggen of depressie. Hoe eerder het gesignaleerd wordt hoe beter.

Daarom wordt binnen drie weken, tijdens het opstellen van het eerste zorgplan - en daarna elk jaar en/of indien nodig - een risicosignalering uitgevoerd op de onderwerpen medicatie, vallen, incontinentie, huidletsel, depressie en op voeding (ondervoeding of overgewicht).

Gesignaleerde risico's worden besproken met klant en/of wettelijk vertegenwoordiger en de gemaakte afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. Het gesprek over medicatieveiligheid voert de verpleegkundige aan de hand van de BEM vragenlijst (Beoordeling eigen beheer medicijnen). Mocht er sprake zijn van inzet van vrijheid beperkende maatregelen – wat in de thuissituatie vrijwel niet voorkomt - dan wordt in samenspraak met klant, naasten en huisarts afspraken gemaakt die in het zorgplan worden vastgelegd.

De veiligheidsthema's zijn ook onderdeel van de Multidisciplinaire samenwerking, waar naasten/mantelzorg onderdeel van uitmaken.

Medewerkers hebben toegang tot een digitaal documentenbeheersysteem. Het Spectrum maakt gebruik van de Vilans protocollen voor risicovolle en voorbehouden handelingen.

## Leren en Verbeteren

Jaarlijks kunnen medewerkers hun scholingsbehoefte aangeven. In samenspraak met leidinggevende wordt besproken wat reëel en wenselijk is. Wijkverpleegkundigen gebruiken tevens intervisie als instrument voor deskundigheidsbevordering. Leidinggevend en erkennen het belang van de ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie en reflectie. De praktijk is echter weerbarstig. Door ziekteverzuim en gebrek aan zorgverleners zijn deze sessies het eerste die sneuvelen. Met de inbedding van meer zelforganiserende teams wordt deze manier van leren en ontwikkelen meegenomen.

Door de nauwe samenwerking tussen casemanagers dementie en bevoegen medewerkers is in 2018 de specialisatie 'plusroute' ontwikkeld. Het doel is om de mensen met dementie die thuis wonen beter te ondersteunen. De zorgverleners in het team zijn extra opgeleid in het onderwerp dementie. Om mensen met dementie zo min mogelijk te confronteren met verschillende zorgverleners is het een klein en gedreven team. Afgelopen jaar heeft een van de wijkteams hiermee een proef gedraaid. De ambitie is om de plusroute in alle wijkteams uit te rollen.

Het Spectrum heeft een lerend netwerk met De Merwelanden, De Lange Wei, Present en De Linde/Het Leger des Heils. Binnen dit netwerk vindt overleg tussen bestuurders plaats, maar daarnaast ook op het niveau van de managers en de hoofden P&O. Medewerkers worden gestimuleerd om een kijkje in de keuken van de collega-instellingen van het lerend netwerk te nemen.

Het Spectrum beschikt sinds 2009 over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem, eerst volgens de HKZ normen. In 2018 heeft her-certificering volgens de ISO 9001-2015 normen plaatsgevonden. Het behaalde certificaat is 3 jaar geldig.

## Leiderschap, governance en management

Naast de adviserende raden als de cliëntenraad (CR en CCR) en de ondernemingsraad (OR) is er een professionele adviesraad (PAR). De raad van bestuur wil hierdoor bijdragen aan een professionele werkomgeving waarin alle professionals tot recht komen om goede kwaliteit van zorg voor cliënten te realiseren en te waarborgen.

In april 2018 is de strategienotitie 'Dordts denken, samen doen: strategie 2018-2020' vastgesteld. Er is gekozen om een nieuwe jaarplansystematiek in de organisatie te implementeren: de A3-systematiek. Dit jaar is hieraan uitvoering gegeven.

De raad van bestuur werkt conform de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.

## Gebruik van informatie

### Cliëntoordelen

Eind januari 2018 is de CQ-meting gehouden. De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau.

De eindrapporten zijn eind april ontvangen. Op 15 mei zijn de resultaten gepresenteerd aan alle leidinggevenden. De NetPromotorScore – een methode om de loyaliteit van een klant te meten - is voor de wijkverpleging 42% en voor de huishoudelijke ondersteuning 52%. Dat wil zeggen dat op de 100 klanten 42 respectievelijk 52 ons aanbevelen. In gewoon Nederlands hebben we ook gevraagd om een rapportcijfer. Daar kwam uit dat de klanten ons het mooie cijfer 7,5 geven.

In 2019 en 2020 is de verplichte PREM gehouden voor onder andere de wijkverpleging. De PREM is een landelijke afgestemde meetmethode om patiënt ervaringen te meten. De resultaten staan op de website van Het Spectrum.