



Beschrijving addendum langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	3
2. Beschrijving invulling thema's	4
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2.2. Multidisciplinaire aanpak	5
2.3. Verantwoord thuis wonen	6
2.4. Wonen en Welzijn	7
2.5. Veiligheid.....	8
2.6. Leren en verbeteren.....	9
2.7. Leiderschap, governance en management	10
2.8. Gebruik van informatie	11

1. Voorwoord

In dit document is beschreven hoe Sigma Zorg invulling geeft aan de verschillende voorwaarden uit het addendum langdurige zorg thuis met een wlz-indicatie. In dit addendum is beschreven wat cliënten, zorgprofessionals, zorgaanbieders en verzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is. Het doel van het addendum is driedelig:

1. Het addendum beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met Wlz-indicatie.
2. Het addendum biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisatie om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken.
3. Het addendum vormt het kader voor toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

Van Sigma Zorg wordt verwacht dat wij op een voor ons passende en toegankelijke manier openbaar maken hoe wij invulling geven aan de verschillende voorwaarden uit het addendum. Sigma Zorg heeft de wijze waarop invulling gegeven wordt aan het addendum besproken met de cliëntenraad van Sigma Zorg. Dit document is gepubliceerd op de website van Sigma Zorg.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is beschreven hoe Sigma Zorg invulling geeft aan de thema's uit het kwaliteitskader en addendum voor de langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie

2. Beschrijving invulling thema's

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg staat centraal in de zorg en dienstverlening van Sigma Zorg. De zorg die wij leveren is afgestemd op de gezondheid, het welbevinden van de client, inzet van zijn/haar omgeving en op de wensen/behoefte van de cliënt.

Voorafgaand de zorginzet vindt er een intakegesprek plaats met de cliënt en eventueel mantelzorgers. Dit gesprek wordt gevoerd door een wijkverpleegkundige (HBO niveau). Sigma Zorg werkt met Omaha System. De wijkverpleegkundige brengt de aandachtsgebieden van de client in kaart door deze in te delen in vier domeinen: Het fysiologische domein, het gezondheidsgerelateerde domein, het omgevingsdomein en het psychosociale domein.

Samen met de client en eventueel mantelzorger(s) stelt de wijkverpleegkundige (op basis van de WLZ-indicatie) binnen 24 uur een voorlopig zorgplan op. In het voorlopig zorgplan zijn in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, de primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon, en afspraken over het handelen bij calamiteiten opgenomen. Uiterlijk binnen 6 weken na start van de zorg beschikt de cliënt over een definitief zorgplan. Iedere client heeft een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV'er). De Evv'er onderhoudt het contact met de client en eventueel mantelzorgers en neemt initiatief bij organisatie van de zorg en werkt nauw samen met de Wijkverpleegkundige bij de evaluaties en/of bijstelling van het zorgplan.

2.2. Multidisciplinaire aanpak

Sigma Zorg levert zorg/ondersteuning welke gefinancierd wordt vanuit verschillende budgetten, namelijk de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet langdurige zorg (Wlz). In Amsterdam heeft ieder stadsdeel een alliantie wijkzorg. Allerlei buurtinitiatieven, actieve bewoners, vrijwilligers, professionals zorg en welzijn, formele en informele wijkpartners etc., dragen een steentje bij aan de zorg en ondersteuning van Amsterdammers.

De samenwerking in de wijkzorgnetwerken maakt dat dit bijdraagt aan een integrale werkwijze. Wijkzorg stimuleert dan ook dat de zorgprofessionals van Sigma Zorg breed en anders naar de behoefte van burgers kijkt. Door de wijkzorgnetwerken weten de medewerkers van Sigma Zorg andere disciplines beter te bereiken en indien nodig te betrekken.

Vanuit Zorg in de wijk wordt op verschillende overstijgende thema's (bijvoorbeeld medicatieveiligheid, nachtzorg, casemanagement dementie, ontwikkelingen m.b.t. de nieuwe bekostiging wijkverpleging) intensief samengewerkt met collega zorgaanbieders, diverse disciplines en (grootste) zorgverzekeraar in Amsterdam.

De medewerkers van Sigma zorg zijn lokaal actief in de wijk en hebben in voldoende mate inzicht in de sociale kaart van zowel de wijk als gehele stad.

Sigma Zorg betreft waar mogelijk, de familie en/of eigen netwerk van de client bij de intake, evaluatie en gedurende de periode dat client in zorg is. Tijdens de intake wordt samen met de client het informele netwerk in kaart gebracht en waar mogelijk afspraken gemaakt over inzet bij de zorg en/of ondersteuning van cliënt.

Sigma Zorg werkt met het digitale cliëntensysteem Nedap. De client en/of familie heeft inzage in het dossier van de client en kan via Carenzorgt gemakkelijk communiceren met de zorgverleners. Op deze wijze zorgen wij ervoor dat er maximale transparantie is in de geboden zorg, maar ook dat er snel en eenvoudig gecommuniceerd kan worden.

Bij cliënten waar sprake is van meerdere professionele (zorg) aanbieders dan vindt er structureel afstemming plaats middels een Multi Disciplinair Overleg (MDO gesprek). In dat geval wordt tevens met de client besproken welke organisatie zij als coördinator zorg thuis willen. De coördinator zorg thuis is het aanspreekpunt voor de client m.b.t. de organisatie van zorg. In de meeste gevallen is dit de zorgaanbieder die de verpleging en verzorging levert.

Sigma Zorg heeft geen Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) in dienst. Het eerste aanspreekpunt voor zowel Sigma Zorg als de client, is de huisarts. Indien er vanwege de complexiteit behoefte is aan de consultering en/of inzet van een sog'er dan kan deze via de huisarts worden ingezet.

2.3. Verantwoord thuis wonen

Sigma Zorg ondersteunt het beleid van de Rijksoverheid met betrekking tot het zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen van ouderen.

Sigma Zorg informeert de client tijdens het intakegesprek over de zorg die geleverd kan worden in de thuissituatie en zorgt voor de randvoorwaarden om te komen tot integrale zorg. Zorg in de thuissituatie is alleen mogelijk als dit doelmatig, veilig en verantwoord kan plaatsvinden. Sigma Zorg draagt er zorg voor dat 24-uurs toezicht of zorg in de nabijheid geborgd wordt. Sigma Zorg werkt samen met Stichting ATA voor de inzet van mobiele alarmering.

Het tijdig herkennen en bespreekbaar maken van het levenseinde helpt cliënten om na te denken over hoe zij de palliatieve fase zelf willen inrichten of hoe ze de rol van naaste op zich willen nemen. De wijkverpleegkundigen (leren) deze fase te herkennen en gaan hierover met cliënten en naasten in gesprek op een manier die aansluit bij de persoonlijke beleving van de cliënt. De cliënten en naasten krijgen de ruimte om hun wensen, doelen en voorkeuren voor zorg rond het levenseinde te bespreken, zodat dit tijdig vastgelegd wordt.

Kwaliteitsverbetering 2022

In 2022 werkt Sigma Zorg verder aan de kwaliteit van Advance Care Planning. Doelstelling is dat de alle zorgverleners van Sigma Zorg een actieve bijdrage leveren aan het proces rondom Advance Care Planning. De eerste stappen hiervoor zijn reeds gezet in 2021. Vanwege de corona pandemie vergt dit traject meer tijd dan gepland.

In de thuissituatie is het van belang dat alle zorgverleners zich bewust zijn wie de oudere is en dat zij inventariseren wat belangrijk is voor deze persoon. Het in kaart brengen hiervan gebeurt in formele en informele gesprekken door de verschillende zorgverleners. Verpleegkundigen en verzorgende spelen een belangrijke rol in het verkennen en verhelderen van doelen en waarden die ouderen nastreven in ziekte en gezondheid. Doordat verzorgende en verpleegkundige de kwetsbare ouderen regelmatig (dagelijks) zien, zijn ze in staat om veranderingen in kwetsbaarheid bij ouderen te signaleren en te monitoren.

Resultaat per 01-08-2022:

Sigma Zorg beschikt over tools en methodieken m.b.t. Advance Care Planning en deze worden uniform gebruikt binnen de organisatie.

2.4. Wonen en Welzijn

Sigma Zorg draagt er zorg voor dat cliënten verantwoorde zorg thuis ontvangen. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de arbeidsomstandigheden voor de medewerkers goed zijn. De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de wijkverpleegkundige en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen. Indien er woningaanpassingen noodzakelijk zijn, dan worden deze middelen aangevraagd en ingezet. Inventarisatie hiervan vindt tijdens het intakegesprek plaats en evaluatiemomenten plaats. Indien er tijdens de zorgverlening zaken gesignaleerd worden door de medewerkers, dan worden deze opgepakt door de Eev'er of wijkverpleegkundige.

Tijdens de evaluatiemomenten wordt gebruik gemaakt van OMAHA Systems. Hiermee worden de verschillende domeinen goed in beeld gebracht en gehouden. De vijf thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgende kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort) komen hierbij aan bod. Indien er dagbesteding benodigd is, wordt client geïnformeerd over de mogelijkheden in de wijk/stad.

Cliënten beschikken niet altijd over een eigen netwerk en/of familieleden die vlakbij wonen. De wijkverpleegkundige bespreekt in dat geval de mogelijkheden voor inzet van vrijwilligers.

2.5. Veiligheid

De veiligheidsthema's zoals medicatieveiligheid, toepassing medische technologie, valpreventie, veilige zorgrelatie en vrijheidsbeperkende maatregelen zijn thema's waarover Sigma Zorg kwaliteitsbeleid heeft ontwikkeld.

Met betrekking tot medicatieveiligheid hanteert Sigma Zorg de veilige principes in de medicatieketen als leidraad. In het werkgebied van Sigma Zorg zijn duidelijke afspraken gemaakt tussen betrokkenen (Huisartsen, zorgaanbieders- en medewerkers, apothekers) voor een veilig medicatieproces.

In Amsterdam is in samenwerking met de apothekers en huisartsen afgesproken dat wij uniform samenwerken met een toedien registratie systeem (Carexs Meddy). Sigma Zorg werkt sinds 01-01-2020 met Carexs Meddy.

Tijdens de intake wordt meteen aandacht besteedt aan risicosignalering. Thema's zoals valpreventie, (in)continentie, ondervoeding, huidletsel, depressie, medicatie komen hierbij aan bod. Gedurende de zorgverlening en evaluatiemomenten observeren medewerkers op risico's dan wel veranderingen.

Sigma Zorg hanteert een beleid dat gericht is op het voorkomen van vrijheidsbeperkende maatregelen en middelen. Het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen en/of middelen wordt door Sigma Zorg gezien als een laatste redmiddel. Sigma Zorg respecteert zoveel mogelijk de autonomie van de cliënt. In geval van risicovol gedrag van een cliënt zullen de medewerkers extra attent zijn op het voorkomen van nadelige gevolgen met respect voor de individuele vrijheid van de cliënt.

Sigma Zorg is in 2021 gestart met de implementatie van het stappenplan voortvloeiend uit De Wet Zorg en dwang (ingående per 01-01-2020) en maakt gebruik van het praktische hulp- en inspiratiemiddel bij het afbouwen van onvrijwillige zorg (Vilans).

Sigma Zorg heeft een meldingenprocedure waarin de wijze beschreven staat waarop alle interne en externe meldingen, afwijkingen, klachten, tekortkomingen worden geregistreerd, behandeld en opgelost. Dit met als doel om tekortkomingen in de toekomst te voorkomen. Meldingen kunnen afkomstig zijn van cliënten, maar ook de klachten van medewerkers worden volgens deze procedure opgelost. Minimaal één keer per jaar worden de ingediende meldingen geanalyseerd en eventuele verbeteracties opgesteld.

De medewerkers van Sigma Zorg hebben toegang tot actuele protocollen (Vilans) waarin procedures rondom alle verzorgende en verpleeg technische handelingen zijn omschreven. De medewerkers hebben direct contact met collega's via het digitale berichtenverkeer. In geval van bijzonderheden of ondersteuningsbehoefte kan de desbetreffende medewerker snel schakelen.

Sigma Zorg vindt het van belang dat medewerkers bevoegd e bekwaam zijn in de uitvoering van (verpleegtechnische) handelingen. Bij aanvang van het dienstverband wordt dit in kaart gebracht. De bekwaamheid wordt daarna periodiek getoetst door (externe) toetsers. Met betrekking tot bevoegd en bekwaam personeel heeft Sigma Zorg

Kwaliteitsverbetering 2022

Implementatie van de Wet Zorg en Dwang binnen de organisatie.

Resultaat per 01-01-2023

Sigma Zorg heeft de werkwijze met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang volledig geïmplementeerd binnen de organisatie.

2.6. Leren en verbeteren

Sigma Zorg heeft voor haar medewerkers een opleidingsplan opgesteld, welke jaarlijks geactualiseerd wordt. Sigma Zorg investeert graag in haar medewerkers en heeft daarom een divers aanbod van (verplichte) scholingen samengesteld. Wij zijn van mening dat dit bijdraagt aan loopbaanontwikkeling en plezier in het werk. Voorbeelden van scholingen zijn, OMAHA, verpleegtechnische handelingen, meldcode ouderenmishandeling en huiselijk geweld, omgang met diverse doelgroepen etc.

Medewerkers van Sigma Zorg krijgen voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Minimaal één keer per 6 weken vindt er teamoverleg plaats waarbij casuïstiek besproken wordt, maar ook gereflecteerd op het handelen van de medewerkers. Medewerkers kunnen tijdens het werk altijd terecht bij de zorgmanager en/of collega voor afstemming of advies.

Sigma Zorg beschikt over een werkend kwaliteitsmanagementsysteem, welke jaarlijks extern getoetst wordt. Sigma Zorg beschikt over een HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) certificaat. Een HKZ certificaat wordt verkregen als een organisatie serieus werk maken van kwaliteit van zorg en dat zij voldoen aan de eisen die daaraan gesteld worden door klanten, professionals en relevante stakeholders. Een organisatie met het HKZ-keurmerk heeft intern de zaken goed op orde, stelt de klant centraal en werkt voortdurend aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Dit document is gepubliceerd op de website van Sigma Zorg, is besproken met de cliëntenraad en medewerkers.

Voor het leren en verbeteren van kwaliteitsinformatie is Sigma Zorg aangesloten bij de Werkgroep Leren en verbeteren van onze brancheorganisatie (Zorgthuis.nl). De werkgroep Leren en Verbeteren ondersteunt het landelijk bureau van Zorgthuis.nl over Leren en Verbeteren. In deze werkgroep komen medewerkers van zorgaanbieders bij elkaar om van gedachten te wisselen over kwaliteitsverbetering. Daarnaast werkt Sigma Zorg in Amsterdam nauw samen met de tien zorgaanbieders (gecontracteerde partijen van Zilveren Kruis voor de wijkverpleging) op diverse thema's. Het thema Leren en Verbeteren is een mogelijk thema dat gezamenlijk verder opgepakt gaat worden.

2.7. Leiderschap, governance en management

Sigma Zorg werkt conform de Zorgbrede Governance Code en voert een actief en transparant beleid daaromtrent. De bepalingen uit de Zorgbrede Governance Code zijn verankerd in de statuten van de organisatie.

Sigma Zorg beschikt over een cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van onze cliënten. Jaarlijks vindt er minimaal twee keer overleg plaats tussen de zorgmanager en de cliëntenraad. Minimaal één keer per jaar wordt de vergadering bijgewoond door de directie en/of afvaardiging van de RvC.

Sigma Zorg heeft een ondernemingsraad (OR). De OR wordt iedere overlegvergadering (minimaal één keer per jaar) geïnformeerd over lopende zaken, actualiteiten en de financiële cijfers. Daarnaast worden de onderwerpen besproken waar advies of instemming voor benodigd is. De medewerkers kunnen via de OR invloed uitoefenen op het beleid in de onderneming.

2.8. Gebruik van informatie

Onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem en specifiek in het kader van het thema leren en verbeteren voor de medewerkers en organisatie, zijn de waarderingen van cliënten. Deze informatie is ook voor cliënten informatie bij het kiezen voor onze organisatie en geeft stakeholders inzicht in cliënttevredenheid van cliënten van Sigma Zorg. Sigma Zorg heeft ervoor gekozen de cliënttevredenheid te meten middels een PREM onderzoek. De keuze voor dit instrument is in het verleden afgestemd met de cliëntenraad en ter advisering voorgelegd aan de personeelsvertegenwoordiging. Het gekozen instrument voldoet aan de gestelde eisen uit het addendum van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie.

Sigma Zorg meet jaarlijks de cliënttevredenheid middels een PREM onderzoek. Deze wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau (Triqs). De PREM Wijkverpleging is een vragenlijst waarin aan cliënten wordt gevraagd wat hun ervaringen zijn met het zorgproces. De relatie tussen zorgverlener en cliënt staat hierin centraal. In de vragenlijst wordt tevens aandacht besteedt aan de NPS (aanbevelingsvraag) waarmee wordt nagegaan of cliënten onze organisatie ook zouden aanbevelen bij anderen.

De wijkverpleegkundigen bepalen op cliëntniveau wanneer er een (interne) evaluatie uitgevoerd wordt. Dit kan voor iedere client op een ander moment zijn (dan voorheen de standaard halfjaarlijkse evaluatie).

Sigma Zorg voert jaarlijks een PREM meting uit. De resultaten daarvan worden gepubliceerd op de website van Sigma Zorg. Daarnaast vindt er een automatische doorlevering plaats van de gegevens (van cliënten die daarvoor toestemming gegeven hebben) naar Zorgkaart Nederland.

Wij stimuleren cliënten om Zorgkaart Nederland in te vullen. Cliënten worden bij intake geïnformeerd over Zorgkaart Nederland, daarnaast wordt er aandacht besteedt aan dit onderwerp tijdens de evaluatiemomenten. Op Zorgkaart Nederland heeft Sigma zorg een gemiddelde waardering van 8.3.