




ADDENDUM LANGDURIGE ZORG THUIS


Royal Thuis


LIEF met Lef! Leefkracht, Innovatie, Expertise & Familiair

In dit document geeft Royaal Thuis weer hoe voldaan wordt aan de vereisten zoals deze gesteld zijn in het Addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLZindicatie. Hierbij wordt per vereiste weergegeven hoe Royaal Thuis dit kwaliteitskader invult.

Onderwerp	Vereisten	Voortgang
<p data-bbox="203 331 479 359">Persoonsgerichte Zorg</p> 	<p data-bbox="663 331 1126 683">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.</p>	<p data-bbox="1155 331 2027 576">Gerealiseerd Het voorlopig zorgplan wordt opgesteld bij de (telefonische) intake voorafgaand aan de start van de zorgverlening. Hierbij wordt de overdracht van betrokken externe zorgaanbieders meegenomen. Binnen 5 werkdagen vindt er een huisbezoek plaats door de wijkverpleegkundige, waarna het zorgplan binnen 2 werkdagen wordt opgesteld en ter tekening wordt aangeboden aan de cliënt.</p>
	<p data-bbox="663 901 1126 1252">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 (EVV-er).</p>	<p data-bbox="1155 901 2027 1145">Gerealiseerd. Bij Royaal Thuis is deze taak belegd bij een wijkverpleegkundige niveau 5/6. De functie EVV is vooral bedoeld om de dagelijkse uitvoering van het zorgplan te bewaken, de dagelijkse voortgang met de cliënt te bespreken en de wijkverpleegkundige te informeren en te adviseren over ontwikkelingen in de gezondheidstoestand en zorgcontext van de cliënt.</p>

<p>Multidisciplinaire aanpak</p> 	<p>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.</p>	<p>Gerealiseerd/ in permanente ontwikkeling. Er wordt gewerkt aan het uitbreiden van de netwerken waarbinnen cliënt-gerelateerd wordt samengewerkt. Bij de samenwerking sluit Royaal Thuis aan bij stedelijke samenwerkingsafspraken vanuit de Stichting Transmurale Zorg Den Haag. Dit heeft te maken met de schaalgrootte van Royaal Thuis. In 2021 heeft Royaal Thuis extra aandacht gegeven aan de invulling van de relatie met huisartsen en apothekers rondom cliënten. Hierbij staat de communicatie met huisartsen en apothekers centraal. Daarbij heeft Royaal thuis in 2021 nieuwe samenwerkingspartners gerealiseerd om de samenwerking binnen de zorg voor de cliënten nog beter vorm te geven.</p>
	<p>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.</p>	<p>Gerealiseerd. In het kader van de autonomie van de cliënt bepaalt de cliënt wie het aanspreekpunt is voor zijn zorg thuis. Royaal Thuis heeft protocollaire afspraken vastgelegd staan over de onderlinge invulling van deze coördinatierol met, met ons samenwerkende, organisaties die huishoudelijke zorg of begeleiding leveren. De uitvoering van de afspraken verloopt goed. Verder heeft Royaal thuis goede samenwerkingen met externe zorgleveranciers die zijn betrokken bij de zorg voor de cliënt.</p>
	<p>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 specialist ouderengeneeskunde. Afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte kan de specialist ouderengeneeskunde betrokken worden als consulent en</p>	<p>Gerealiseerd. De besluitvorming over het inschakelen van een specialist ouderengeneeskunde ligt in de relatie cliënt-huisarts. Indien nodig adviseert de wijkverpleegkundige van Royaal Thuis hierover aan zowel cliënt als aan huisarts. Dit wordt besproken aan de hand van het formulier advanced care planning wat elke 6 à 12 maanden wordt geëvalueerd.</p>

	<p>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.</p>	
<p>Verantwoord thuiswonen</p> 	<p>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.</p>	<p>Gerealiseerd/in ontwikkeling</p> <p>Cliënt ontvangt van Royaal Thuis een informatieoverzicht waarin het zorgaanbod van Royaal Thuis uitgebreid is toegelicht. Dit informatiepakket wordt bij de intake verstrekt aan de cliënt en de mantelzorg.</p> <p>Bij het eerste huisbezoek analyseert de wijkverpleegkundige aan de hand van het OMAHA-assessment formulier de thuissituatie en beoordeelt aan welke randvoorwaarden voldaan moet worden om te komen tot veilige en verantwoorde zorg. Deze randvoorwaarden worden met de cliënt besproken. Indien nodig wordt met andere zorgverleners contact opgenomen om tot afspraken te komen over integrale zorg. Deze afspraken worden periodiek, minimaal 1x per half jaar, geëvalueerd. Ook met de cliënt wordt het verantwoord thuis wonen elk half jaar geëvalueerd.</p>
	<p>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.</p>	<p>Gerealiseerd/in ontwikkeling</p> <p>Voor WLZ-cliënten is 24-uurs toezicht essentieel. In de thuissituatie kan die alleen worden ingevuld als toezicht door mantelzorgers, met de zorgorganisatie op de achtergrond bereikbaar. Voor de nachtelijke bereikbaarheid en zorgverlening heeft Royaal Thuis afspraken gemaakt met alarmeringsteam Den Haag waarbij de externe samenwerkingspartners HWW en Florence zich inzetten voor de nachtzorg bij calamiteiten.</p>

		<p>In het zorgleefplan worden de afspraken met de mantelzorgers vastgelegd. De uitvoerende professionals houden dagelijks contact met de mantelzorgers over de uitoefening van het toezicht. Bij de periodieke evaluatie van het zorgleefplan wordt de gang van zaken van het toezicht betrokken.</p> <p>De afspraken worden vastgelegd in het dossier van de cliënt en in terug te vinden in de Omaha aanleiding.</p>
	<p>De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.</p>	<p>Gerealiseerd/ in ontwikkeling</p> <p>De zorgprofessionals hebben een signalerende functie voor de gezondheidstoestand en bespreken deze signalen ook met de cliënten. Hierbij wordt proactief gekeken naar de mogelijke ontwikkelingen in de gezondheidstoestand, waarbij ook aan de orde komt hoe in die situaties gehandeld moet gaan worden. De wijkverpleegkundige past indien nodig op basis van deze signalen en gesprekken het zorgleefplan aan.</p> <p>Daarnaast wordt bij de intake het formulier Advanced Care Planning ingevuld naar aanleiding van de informatie die uit het intake gesprek is verkregen. Het formulier wordt tijdens elke evaluatiemoment besproken en herzien waarbij de zorg zo nodig wordt aangepast.</p>
<p>Wonen en Welzijn</p> 	<p>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.</p>	<p>In permanente ontwikkeling</p> <p>Royaal Thuis geeft een goede invulling aan deze thema's. Al deze thema's komen standaard aan de orde via de proffiellijsten (risicosignalering, BEM en arbo- en transfer checklist) van OMAHA bij het opstellen van het zorgleefplan. Deze thema's passen ook goed bij de kernwaardes van Royaal Thuis namelijk LIEF met Lef!, wat staat voor Leefkracht, Innovatie, Expertise en Familiair. Deze waardes worden door medewerkers van Royaal Thuis uitgedragen en er wordt maandelijks tijdens de team overleggen geëvalueerd over de implementatie deze kernwaardes en hoe dit nog beter kan.</p>

		Indien de cliënt behoefte heeft aan dagbesteding kan in overleg met de cliënt en indien aanwezig mantelzorger, vrijwilligers worden ingezet voor de dag invulling. Royaal Thuis heeft hiervoor een samenwerking met Buddy netwerk en andere externe vrijwilligersorganisaties.
	De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.	Gerealiseerd. Dit is onderdeel van het gesprek tussen cliënt en wijkverpleegkundige ten behoeve van het op- en bijstellen van het zorgplan. Om de veiligheid van de woonsituatie van de cliënt in kaart te brengen wordt het Arbo-checklist formulier ingevuld bij de intake waarbij overzichtelijk wordt welke extra woonaanpassingen er eventueel gemaakt moeten worden. Hieruit volgen de aanvragen voor woonaanpassingen via de WMO die worden begeleid door de wijkverpleegkundige en indien betrokken in samenwerking met de persoonlijke begeleider/ casemanager.
Veiligheid 	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	Gerealiseerd/ in permanente ontwikkeling Deze thema's maken onderdeel uit van de standaard anamnese door de wijkverpleegkundige volgens de OMAHA-methodiek voor de opstelling van het zorgplan. De voortgang wordt nauwlettend gevolgd door de uitvoerende zorgprofessionals. Hiervan vindt verslag plaats in de dagrapportages. Via de analyses van de MIC-meldingen kan, indien nodig, tot aanpassing van het beleid worden gekomen. In 2021 is Royaal Thuis begonnen met het inzetten van de medicatiedispensers (Cmed plus) bij cliënten die hiervoor in aanmerking komen en deurmanagement middels het clavissio systeem. Verder is er voor het bevorderen van de medicatieveiligheid een geneesmiddelencommissie opgesteld die maandelijks de medicatieveiligheid evalueert. Verder zijn er samenwerkingsovereenkomsten aangegaan met verschillende apotheken waarin de afspraken staan beschreven om de samenwerking nog beter te laten verlopen. Daarnaast heeft Royaal Thuis al met een aantal apotheken de digitale toedieningslijsten gerealiseerd en zijn we met de

		<p>andere apotheken ook bezig om deze digitale toedieningslijsten toegankelijk te maken voor Royaal Thuis.</p> <p>Specifieke afspraken en risico's bij cliënten worden tevens besproken in het teamoverleg. Bij de uitvoering houdt de EVV deze in de gaten en bespreekt haar ervaringen met collega's en wijkverpleegkundige. Het besef is dat dit thema nooit af is en dat het behoud van een zeker behaald niveau niet vanzelfsprekend is. Het blijft mensenwerk. Daarom staat de werkwijze en training van mensen bij dit thema permanent in de aandacht.</p>
	<p>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.)</p>	<p>Gerealiseerd/ permanent in ontwikkeling</p> <p>Er wordt gewerkt met een elektronisch zorgdossier. Alle verpleegkundigen en verzorgenden hebben bij de cliënt toegang tot dit zorgdossier. De rol van het zorgplan als spil van de zorgverlening wordt steeds binnen de organisatie geaccentueerd.</p> <p>Vigerende richtlijnen en protocollen die voor de zorgverlening van een cliënt relevant zijn, zijn via het zorgplan direct benaderbaar. In team overleggen worden deze thema's regelmatig besproken.</p> <p>Medewerkers worden periodiek getraind in de toepassing van deze richtlijnen en protocollen volgens een opleidingsplan. In 2021 heeft Royaal thuis tevens Expert college aangeschaft waarbij e-learnings beschikbaar zijn voor alle medewerkers betreft diverse zorg gerelateerde onderwerpen. Dit wordt periodiek gemonitord door de zorgmanager en opleidingscoördinator. Verder staat in het opleidingsplan beschreven hoe de bevoegd- en bekwaanheden van de medewerkers wordt bijgehouden.</p>

Leren en Verbeteren



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.

In ontwikkeling

Royaal Thuis investeert in de opleiding van zijn medewerkers. Dit is ook ingebed in de kernwaarden LIEF (E = expertise) van Royaal Thuis. Royaal Thuis zet zich in voor het uitbreiden van de expertise van de medewerkers en het bevorderen van de deskundigheid binnen de organisatie. Er is een opleidingscoördinator en 5 werkbegeleiders die de werkbegeleiderscursus hebben gevolgd en behaald. Deze zijn betrokken bij de opleiding van leerlingen en bij de verdere ontwikkeling van reeds gediplomeerden. De werkbegeleiders bieden zowel begeleiding in de praktijk als begeleiding bij de aanvullende opdrachten voor deskundigheidsbevordering. De werkbegeleiders zijn individueel ook aandachtsvelder op specifieke gebieden zoals medicatieveiligheid, veilige zorgrelatie, dementie, palliatieve zorg en hygiëne. De bekwaamheden in de voorbehouden en risicovolle handelingen worden getraind en getoetst. Het opleidingsbeleid is vastgelegd en het opleidingsplan is concreet beschreven. Zo organiseert Royaal Thuis bijvoorbeeld regelmatig zowel interne als externe scholingen en is er een jaaragenda voor alle e-learning's die worden aangeboden in het kader van deskundigheidsbevordering. Daarnaast maakt Royaal Thuis ook gebruik van de expertise van externe deskundigen op gebied van persoonlijke ontwikkeling en coaching en lopen hier verschillende trajecten voor op basis van de individuele behoeften van de medewerkers.


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


Gerealiseerd

Deze evaluatie is opgenomen op de website van Royaal Thuis en apart toegezonden aan CZ-Zorgkantoor. Deze wordt tevens besproken met de cliëntenraad.

Royal Thuis participeert in lerende netwerken:

- netwerk palliatieve zorg (stichting Transmurale zorg Den Haag)
- netwerk dementie (stichting transmurale zorg Den Haag)

	<p>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.</p>	<p>- Lijn 1</p> <p>Royaal Thuis houdt een sociale kaart bij waarin alle andere samenwerkingspartners binnen het netwerk staan geregistreerd,</p>
	<p>Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.</p>	<p>Gerealiseerd</p> <p>Royaal Thuis is gecertificeerd voor HKZ.</p>
<p>Leiderschap, governance</p> 	<p>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.</p>	<p>In ontwikkeling</p> <p>De organisatie van de zorg is altijd een aandachtspunt. De maatschappelijke context waarin de zorgverlening plaatsvindt is aan permanente veranderingen onderhevig. Alleen hierom al is de organisatie van zorg ook permanent in beweging. Daarnaast is het de ambitie van Royaal Thuis om altijd te verbeteren. Royaal Thuis faciliteert de zorgprofessionals om te leren en verbeteren en ondersteunt en stimuleert hen in de afstemming met externe partijen en zorgprofessionals van andere zorgorganisaties.</p>

	<p>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.</p>	<p>Gerealiseerd De Zorgbrede Governance Code wordt toegepast.</p>
<p>Gebruik van informatie</p> 	<p>Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden.</p>	<p>Gerealiseerd Royaal Thuis meet 1x per jaar de NPS-score en levert deze aan. Deze resultaten worden ook gepubliceerd op Zorgkaart Nederland.</p>
	<p>Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie dient minimaal één keer per jaar de cliëntervaringen te verzamelen met een instrument dat voldoet aan bovenstaande criteria.</p>	<p>Gerealiseerd Royaal Thuis meet minimaal 1x per jaar de klanttevredenheid. Daarnaast wordt bij elke evaluatie van het zorgplan en bij het uit-zorggaan de cliënt gevraagd een PREM vragenlijst in te vullen. Op basis hiervan wordt de ontwikkeling van de cliënttevredenheid continu gevolgd.</p>