

# **KWALITEITSVERSLAG 2019**

Addendum kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor  
langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie

TWB, Thuiszorg met Aandacht

# INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
TWB, thuiszorg met aandacht	3
Persoonsgericht zorg en ondersteuning	4
Multidisciplinaire aanpak	5
Verantwoord thuis wonen	7
Wonen en Welzijn	9
Veiligheid	10
Leren en verbeteren	12
Leiderschap, Governance & Management	14
Gebruik van informatie	15

## Inleiding

TWB, thuiszorg met aandacht (TWB) levert langdurige zorg thuis aan cliënten met een Wet Langdurige Zorg (Wlz)-indicatie. Langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie betreft alle Wlz-zorg in de thuissituatie (V&V ZZP 4 t/m 10, leveringsvormen vpt, mpt, overbruggingszorg en/of pgb), met of zonder behandeling, voor zover niet geclusterd. Het addendum 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie' is op TWB van toepassing. In het addendum zijn de relevante vereisten uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg overgenomen. Eén van de eisen bij het thema 'leren en verbeteren' is:

*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.*

**26-06-2020 bericht Actiz:** Vanwege de corona-crisis is de deadline verschoven van 1-7-2020 naar 1-11-2020.

Middels dit kwaliteitsverslag geeft TWB uitvoering aan bovenstaande. Per thema uit het addendum is aangegeven hoe TWB invulling geeft aan de verschillende vereisten.



## Persoonsgericht zorg en ondersteuning

### Vereisten vanuit het addendum:

- 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 (EVV-er).

### *Waar staan we voor?*

*De medewerkers van TWB verlenen de beste thuiszorg voor iedereen in West- Brabant. Daarbij staat bij ons aandacht voor en de levenskwaliteit van cliënten en medewerkers voorop (Beleidsplan 2019-2021).*

### Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

TWB heeft het keurmerk cliëntgestuurde wijkzuster. Het toetsingskader is ontwikkeld door de Kruisvereniging Noord-Brabant in samenwerking met het CIO en staat voor mensgerichte zorg. Het keurmerk ziet er op toe dat de zorg wordt verleend vanuit de kracht van de ontmoeting tussen de cliënt en het zorgteam & dat de leefwereld van de cliënt het hoofdpodium is.

TWB werkt conform het classificatiesysteem Nanda-NIC-NOC. De Nanda kent 13 domeinen waarbinnen de verpleegkundige diagnoses worden verzameld. Deze verpleegkundige diagnoses zijn de basis voor het op te stellen zorgplan met de cliënt en diens naasten. Voor aanvang van zorg is met de cliënt een concept zorgplan opgesteld door de wijkverpleegkundigen/ casemanager dementie (niveau 5 of hoger). Dit zorgplan wordt binnen 5 werkdagen vastgesteld en waar nodig tussentijds bijgesteld. Zij hebben allen de scholing vakbekwaam indiceren gevolgd. De zorgverlening wordt minimaal 1 keer per halfjaar geëvalueerd met de cliënt. De cliënt en/of diens naasten kan zijn/haar zorgplan te allen tijde inzien via het cliëntenportaal CarenZorgt.

Iedere cliënt heeft een zorgcoördinator (zoco) met minimaal het kwalificatieniveau 3IG. De zoco is naast de vaste contactpersoon voor de cliënt en zijn naasten verantwoordelijk voor het evalueren van de zorg op basis van gestelde doelen en behaalde resultaten. Zij signaleert veranderingen in de situatie van de cliënt en stemt dit af met de wijkverpleegkundige/casemanager en heeft persoonlijke aandacht voor de cliënt en zijn naasten. Zij bewaakt dat de zorg uit het zorgplan aansluit op de wensen en behoeften van de cliënt en betreft de cliënt en zijn naasten bij de zorgverlening.

### Doelen 2020:

- Om de zoco's beter toe te rusten in het uitvoeren van de gedelegeerde werkzaamheden die zij toebedeeld hebben gekregen, ontvangen zij de scholing 'resultaatgericht samenwerken als verpleegkundige in de wijk'.

## Multidisciplinaire aanpak

### Vereisten vanuit het addendum:

- 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 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 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.

### Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

TWB biedt de 'beste zorg thuis'. Dit impliceert een integrale blik en organisatie. TWB werkt vanuit integrale clusters waarbinnen generalisten (teams van medewerkers bestaande uit kwalificatieniveau 2 tot en met 5) en specialisten (Casemanagers Dementie & aandachtsvelders bijvoorbeeld wondzorg) samenwerken. Daarnaast heeft TWB Gespecialiseerd Verpleegkundigen (o.a. wond-, long- en UCS verpleegkundigen) en gespecialiseerde teams (Hospice Thuis Team en Topklinisch Team) die regionaal werken, hulpen bij het huishouden, thuisbegeleiders en diëtisten in dienst die ook ingeschakeld kunnen worden bij de zorgverlening van de cliënt. De wijkverpleegkundige of casemanager dementie (regi houder) is verantwoordelijk voor het coördineren van de zorg rondom de cliënt. Het aanstellen van één regisseur per cliënt is voortgekomen uit het project 'één cliënt, één plan, één regisseur' wat in 2019 heeft plaatsgevonden. Dit project heeft er tevens toe geleid dat de medewerkers HbH (zij leveren het onderdeel schoonmaak in de Wlz) tevens worden meegenomen in het zorgplan van de cliënt en inhoudelijk worden aangestuurd door de regi houder.

### *Integrale vraaggerichte zorg*

*Zorg organiseren wij rondom de cliënt, waar nodig dwars door domeinen en financieringsstromen heen. Één cliënt één plan: alles wat nodig is voor de individuele cliëntzorg wordt verbonden: zorgdisciplines (generalistisch en specialistisch, intern en extern, formeel en informeel, medisch en sociaal, welzijn), techniek, financiële stromen etc. Preventie, zelfredzaamheid, eigen regie en de cliëntbehoefte staan hierin centraal (Beleidsplan TWB 2019-2021)*

De wijkverpleegkundigen en Casemanagers Dementie werken intensief samen met alle huisartsen in het werkgebied van TWB, o.a. vanwege de samenwerking 'Vroegsignalering Kwetsbare Ouderen (VKO)', de Patz-overleggen en de samenwerking met de HAP. Tevens zijn de lijnen kort met de medisch specialisten uit het ziekenhuis vanwege het verlenen van de zorg conform de samen geformuleerde zorgpaden, o.a. op gebied van medisch specialistische zorg, CVA ketenzorg, wondzorg en het project Spoedzorg Kwetsbare Ouderen. Naast huisartsen en medische specialisten wordt er ook intensief samengewerkt met geriatrische revalidatie afdelingen van de VVT instellingen.

TWB werkt nauw samen met de specialisten ouderengeneeskunde verbonden aan de huisartsenpraktijken in het kader van het VKO. Per augustus 2019 heeft TWB een eigen specialist ouderengeneeskunde weten te verbinden aan haar organisatie. De SO van TWB wordt door verschillende huisartsen, waar zij in het kader van het VKO aan verbonden is, ingezet bij cliënt casuïstieken. De huisartsen ervaren deze inzet, een goede ondersteuning en opvolging van de cliënt door de SO, als waardevol. De SO van TWB is tevens een sparringpartner voor de wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie wat de zorg aan onze cliënten ten goede komt. De SO verzorgt ook

themabijeenkomsten zodat medewerkers op verschillende thema's worden bijgeschoold.

**Doelen 2020:**

- De HbH medewerkers worden veelvuldig ingezet voor het leveren van schoonmaak bij Wlz cliënten. Vele van deze cliënten hebben dementie. Om die reden worden de HbH medewerkers geschoold door de casemanagers dementie, zodat zij mede de ogen en oren zijn van de regiehouder van de cliënt op deze problematiek. Dit moet ertoe leiden dat signalen m.b.t achteruitgang eerder bij de regiehouder bekend worden, als dat medewerkers HbH meer toegerust worden om hun dienst te leveren aan cliënten met dementie en de bijbehorende 'uitdagingen'.
- HbH medewerkers krijgen toegang tot het zorgdossier van de cliënt waarbij zij schoonmaak leveren, zodat zij gericht op de voor hen geformuleerde doelen kunnen rapporteren.
- In 2020 moet de Wet Zorg en Dwang volledig binnen TWB en in de regio zijn geïmplementeerd. De implementatie van deze wet behoeft een integrale aanpak. TWB heeft een interne werkgroep geformeerd bestaande uit verschillende disciplines (o.a. wijkverpleegkundige, casemanager dementie en SO) om deze wet uit te rollen binnen TWB en neemt tevens deel aan de regionale overlegvormen.
- Vanuit het project één cliënt, één plan, één regisseur zijn goede stappen gezet om de verbindingen tussen de verschillende professionals van TWB rondom de cliënt te optimaliseren. Ten behoeve van een verdere optimalisatie is TWB aan het verkennen om de verschillende afdelingen samen te voegen, zodat de onbedoelde schotten worden opgeheven. In 2020 wordt de samenvoeging van de BV-structuur (BV Thuiszorg en BV MO) voorbereid zodat er één BV komt. Gestreefd wordt om deze organisatiewijziging in 2021 gereed te hebben.

## Verantwoord thuis wonen

### Vereisten vanuit het addendum:

- 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 hiervoor 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 mantelzorger(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.

### Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

Al meer dan 100 jaar staat TWB voor de beste thuiszorg in West-Brabant. TWB heeft de afgelopen jaren een slag gemaakt van aanbod- naar vraagsturing en van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Dit heeft TWB gedaan door de wijk & preventie centraal te zetten in haar zorgvisie. Zorgen dat iets niet gebeurt, inspelen op wat zou kunnen gebeuren, maar ook zorgen dat iets niet erger wordt. Daarnaast is de zorg die TWB biedt gebaseerd op de behoefte van (de mensen in) de wijk. Dit betekent dat de samenstelling van de teams, maar ook de specialisaties, de bevoegd- en bekwaamheden van verzorgenden en verpleegkundigen aansluiten op de behoefte in de wijk. TWB organiseert de zorg, hulp en ondersteuning vanuit clusters, gebaseerd op een (gedeelte van een) wijk of dorp.

De basis voor deze visie ligt in het hebben van betrouwbare wijkanalyses en-plannen naast individuele zorgplannen. In de wijkanalyse zijn de ervaren sterkten en zwakten van de wijk in kaart gebracht, evenals de daaraan ten grondslag liggende oorzaken. De mate waarin die oorzaken te beïnvloeden zijn, is bepalend voor de inhoudelijke inzet van TWB. Het is duidelijk dat dit alleen kan slagen als er nauw wordt samengewerkt met andere spelers in de wijk, zoals huisartsen, maatschappelijk werk, gemeenten, welzijnsorganisaties, woningcorporaties etc. TWB verbindt zich continu aan formele en informele initiatieven in de wijk in het belang van haar cliënten.

Voorbeelden hiervan zijn:

- De zorgprofessionals betrekken bijvoorbeeld een ergotherapeut bij de zorgverlening of zetten benodigde hulpmiddelen/technologie in t.b.v. een veilig leefomgeving voor de cliënt.
- De zorgprofessionals betrekken de vrijwilligers van de organisatie 'Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg' (VPTZ) in de palliatief terminale fase wanneer er 24-uurszorg in de nabijheid nodig is en een cliënt geen eigen netwerk meer heeft. Ook de inzet van personenalarmering en de beschik- en bereikbaarheid van het nachtteam van TWB worden ingezet bij cliënten die 24-uurszorg in de nabijheid nodig hebben.

Advanced Care Planning is een bekend begrip onder de wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie (regiehouders). Er zijn echter nog verschillen in het toepassen hiervan, vanwege o.a. de vaardigheden van de medewerkers zelf, de mate van betrokkenheid van de huisarts en/of andere professionals en de beschikbare mogelijkheden in een gemeente. Het toepassen van Advanced Care Planning is een terugkerend thema tijdens de intervisiebijeenkomsten en MDO's waaraan wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie deelnemen.

### Doelen 2020:

- Alle teams van TWB bezoeken 'het huis van morgen'. Het 'huis van morgen' is een mobiel huis waar verschillende innovatieve hulpmiddelen en diensten worden gepresenteerd die eraan bijdragen dat cliënten langer en met meer comfort thuis kunnen blijven wonen. De producten en diensten van 'het huis van morgen' zijn verdeeld in 6 thema's; communicatie, gezondheid, kleding, mobiliteit, veiligheid en voeding. Via het 'huis van morgen' doen alle medewerkers nieuwe kennis op over de mogelijkheden die zij bij hun cliënten kunnen inzetten.
- TWB gaat het volledig pakket thuis (niet geclusterd) implementeren. Het vpt biedt de mogelijkheid om



dezelfde zorg en dienstverlening aan de cliënt aan te kunnen bieden, zoals zij ook in een verpleeghuis of woonzorg zouden ontvangen. Met behulp van de zorg en ondersteuning van professionals, mantelzorgondersteuning en personenalarmering met professionele opvolging kunnen cliënten langer veilig thuis blijven wonen.

## Wonen en Welzijn

### Vereisten vanuit het addendum:

- 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.

### Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

De wijkverpleegkundigen van TWB zijn de spil in de wijk als het gaat om het verbinden van zorg, welzijn en wonen. Zij zijn op de hoogte van de hulpvragen in hun wijk en bekend met de sociale kaart. Zij hebben o.a. een goede relatie en/of structureel overleg met verschillende woningbouwcorporaties en welzijnsorganisatie.

Zoals eerder aangegeven werkt TWB volgens het classificatiesysteem Nanda-NIC-NOC. De Nanda kent 13 domeinen die aansluiten bij de thema's zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort. Wanneer er sprake is van een verpleegkundige diagnose op één of meerdere van deze thema's dan worden hiervoor met de cliënt doelen op geformuleerd met de benodigde interventies. Hierbij valt te denken aan het inschakelen van een ergocoach van TWB of een externe ergotherapeut om te zien welke aanpassingen nodig zijn in het huis om verantwoord thuis te kunnen blijven wonen. Of het betrekken van een longverpleegkundige in situaties waarbij longpatiënten knelpunten ervaren in hun woning Dit alles staat beschreven in het zorgplan van de cliënt wat (minimaal) halfjaarlijks met de cliënt en diens naasten wordt geëvalueerd.

TWB heeft zelf verschillende dagbegeleiding locaties voor verschillende doelgroepen, zoals NAH en dagbegeleiding + (voor mensen die geïnteresseerd zijn in verschillende culturele en maatschappelijke onderwerpen). Regelmatig kijken zij "bij elkaar in de keuken" zodat activiteiten en spelmaterial met elkaar worden gedeeld. Op deze manier hoopt TWB een zinvolle dagbesteding aan haar cliënten aan te bieden. TWB heeft tevens ook goede contacten met dagbestedingslocaties van andere organisaties hier in de regio, zodat per cliënt gekeken kan worden welke locatie het meest passend is.

TWB werkt ook met verschillende woonvormen samen, zodat een alternatief geboden kan worden indien een cliënt niet meer verantwoord thuis kan blijven wonen of durft te wonen. Zo draagt TWB zorg voor een gastvrouw in de Reginahof te Steenberg en in de st. Margaretha in Huijbergen. Dit zijn woonvormen waarbij cliënten zelfstandig wonen, maar samen met hun burens het leven van alledag regelt. De gastvrouw van TWB helpt hen daarbij.

### Doelen 2020:

- TWB heeft veel cliënten in de Residentie Meilust in Bergen op Zoom. TWB is samen met de gemeente aan het oriënteren of hier een ontmoetingsplek voor ouderen van zowel de residentie als de wijk georganiseerd kan worden, zodat op deze manier eenzaamheid onder ouderen wordt tegengegaan. Het doel hiervan is dat cliënten zonder indicatie hiervan gebruik kunnen maken, maar dat er wel professionele begeleiding vanuit TWB aanwezig is.

## Veiligheid

### Vereisten vanuit het addendum:

- 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 cliënten te verzorgen, voldoende bekwaam en bevoegd personeel, ondersteunende ICT etc.)

### Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

Bij de intake en evaluatie vindt door de (wijk)verpleegkundige binnen de NNN (Nanda-NIC-NOC) risicodiagnostiek plaats. Daarnaast zet de regiehouder aanvullende instrumenten in waar nodig (bijv. uit de toolbox van V&VN) om risico's te detecteren dan wel de ernst daarvan beter te duiden. Op de thema's waarop een risico bestaat worden geschikte interventies ingezet ter voorkoming of verergering van het risico. De risicodiagnostiek is een onderdeel van het zorgplan van de cliënt. De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor het tussentijds waarnemen van risico's bij de cliënt.

### Wat doe ik als zoco?

*Naast uitvoerende werkzaamheden in de directe cliëntenzorg ben ik zoco voor een of meerdere cliënten in mijn wijk. Dat betekent o.a. het volgende:*

- *Ik bewaak hierbij de arbeidsomstandigheden en signaleer veranderingen in de situatie van de cliënt*
- *Ik signaal bijzonderheden en onderneem indien nodig – en na overleg met de wijkverpleegkundige – actie*
- *Een veranderende behoefte van de cliënt bespreek ik met de wijkverpleegkundige*
- *Ik draag zorg voor een goede dossiervorming rondom de cliënt (rapportage, profiellijsten, evaluatie, arbocheck, risicosignalering en eventuele andere noodzakelijke profiellijsten)*

Naast de rol van zorgcoördinator en specialistische functionarissen (zoals wondverpleegkundigen) heeft TWB ook verschillende aandachtsvelders per cluster, o.a. aandachtsvelder wond en decubitus preventie, palliatieve zorg, huiselijk geweld en ouderenmishandeling en ergocoach. De aandachtsvelders signaleren verbeterpunten m.b.t. hun aandachtsgebied en zetten hiervoor de benodigde acties uit.

Ieder team heeft ook cliëntbesprekingen. In dit overleg worden alle cliënten doorgenomen met alle betrokkenen, zodat eventuele problemen/risico's direct met elkaar besproken kunnen worden en aangepakt.

Tevens hebben alle wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie de Duxxie app op hun telefoon geïnstalleerd staan. Zo kunnen zij eenvoudig de hulpmiddelen bestellen voor de cliënt die eraan bijdragen dat hij/zij thuis veilig kan wonen. TWB biedt tevens ook producten en hulpmiddelen in samenwerking met verschillende leveranciers, zoals Focuscura en Medipoint zelf aan, te weten personenalarmering, maaltijdservice, Medido en Sensara Homecare.

Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij hun bevoegd- en bekwaamheden via het digitale leerplein bijhouden. In dit leerplein maakt TWB gebruik van de Vilans protocollen, die de medewerkers altijd (ook tijdens de zorgverlening) kunnen raadplegen. De managers van TWB sturen hierop. Het aftoetsen van medewerkers op hun bekwaamheden vindt in het eigen skillslab plaats van TWB of bij de cliënt onder supervisie van een clustertrainer. Naast een eigen registratiesysteem voor het bijhouden van de bevoegd-

en bekwaamheden van de medewerkers in het leerplein maakt TWB tevens gebruik van het landelijke kwaliteitsregister V&V.

TWB heeft een kwaliteitshandboek waarin alle procedures, richtlijnen en werkinstructie voor medewerkers te raadplegen zijn.

Op basis van de 'meldingen incidenten cliënt en medewerker (MIC & MIM) kan over het jaar 2019 het volgende worden geconcludeerd:

#### *Classificatie MIC op basis van inhoud*

De meeste incidenten bij V&V inclusief Specialistische zorg hebben betrekking op medicatie en vallen. Landelijk zijn dit ook de grootste aandachtspunten. De volgende verbeteracties hebben in 2019 plaatsgevonden:

- *Medicatie*: Vanuit de teamdiagnose en de clusteroverleggen is *medicatieveiligheid* in verschillende teams als speerpunt onder de aandacht gebracht. Dit vond plaats in de vorm van een klinische les, casuïstiekbespreking en bij de bespreking van de MIC-meldingen in het teamoverleg.
- *Vallen*: In september heeft TWB in de landelijke Valpreventie-actieweek van Veiligheid.nl extra aandacht besteed aan het belang van blijven bewegen door kwetsbare ouderen. Dit is de beste preventie tegen vallen. De ontwikkelde flyer voor alle kwetsbare ouderen met tips en trucs om stevig, fit en vitaal op de been te blijven is in deze week aan cliënten uitgedeeld.

#### *Incidentmeldingen medewerkers 2019*

- *Veilige zorgrelatie*: Door alle aandacht rondom ongewenst gedrag door cliënten op werkoverleggen is er een groter bewustzijn gekomen bij medewerkers dat, wanneer zij grensoverschrijdend gedrag van hun cliënten ervaren, zij dit moeten melden. Met name de psychische agressie en intimidatie vanuit de cliënt en diens naaste(n) neemt toe. In bijna de helft van de incidenten leidt een incident tot psychische klachten bij de medewerker. Deze klachten variëren van een vervelend gevoel tot angst of weigering om bij de betreffende cliënt nog zorg te verlenen. De regiehouder van de cliënt bespreekt te allen tijde het incident met de cliënt en de direct betrokkene(n). Dit leidt tot afspraken rondom omgangsvormen, aanpassingen in de zorg en/of zorgbeëindiging. In kwartaal 4 is het proces Zorgweigering en Zorgbeëindiging geïmplementeerd. De noodzaak van incidentmeldingen en dossieropbouw is hierin vastgelegd.

De leidraad veilige zorgrelatie vormt ook een uitgangspunt in het beleid van TWB. De leidraad heeft als doel om grensoverschrijdend gedrag door een professional tegen een cliënt te voorkomen.

#### **Doelen 2020:**

- De Medido kent teveel onnodige storingen. TWB gaat daarom in 2020 verkennen of er een alternatieve medicijn dispenser op de markt is die voldoet aan de verwachtingen van TWB.
- Het preventiebeleid vrijheidsbeperkende maatregelen wordt in 2020 vervangen door nieuw beleid op basis van de Wzd.
- In de landelijke Valpreventie-actieweek zal TWB weer opnieuw aandacht vragen voor dit onderwerp.
- De hygiënerichtlijn van TWB is erg uitgebreid en voor bepaalde medewerkers lastig te lezen en te begrijpen. Er wordt daarom op basis van deze richtlijn een checklist gemaakt, zodat medewerkers middels deze lijst de kern van de hygiënerules tot zich kunnen nemen.
- TWB voert een evaluatie uit in hoeverre gewerkt wordt conform de leidraad veilige zorgrelatie en of aanscherping in het beleid hierop noodzakelijk is.

## Leren en verbeteren

### Vereisten vanuit het addendum:

- 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.

### Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

De visie op opleiden (bron TWB opleidingsplan) binnen TWB gaat uit van het “beste uit medewerkers halen” en een “veilig leer- en ontwikkelklimaat”. Samen leren in de wijk, maximale inzet van stagiaires, doorontwikkeling van individuele medewerkers, het volgen van in- en externe scholing, E-learning, inzet van hulpmiddelen en nieuwe zorgtechnologieën maken het werken bij TWB aantrekkelijk.

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk dat hun bevoegd- en bekwaamheden op orde zijn en acteren pro-actief op de zorgbehoefte in hun wijk. In een persoonlijk ontwikkel plan (POP) benoemen medewerkers hun eigen leerdoelen. Het organiseren van een training-on-the-job door clustertrainers of in- c.q. externe specialisten, individueel- , team- of clustergericht, is een gezamenlijke opdracht van de divisie V&V in nauwe samenwerking met team Opleidingen.

TWB onderschrijft het belang van bevoegd en bekwaame medewerkers. Dit heeft er mede toe geleid dat TWB een organisatielidmaatschap met het landelijke Kwaliteitsregister V&V heeft afgesloten en het lidmaatschap hiervoor voor zorgmedewerkers vanaf niveau 3IG vergoedt.

TWB laat zich ieder jaar auditen a.d.h.v. het Certiked Model 2015 (ISO 9001:2015). In 2019 vond een controleonderzoek plaats. De audit is met een positief resultaat afgerond:

### *Citaat uit het ISO onderzoeksverslag 2019*

*Het kwaliteitssysteem geeft richting aan het realiseren van de ambities van de organisatie. Tijdens het controle-onderzoek is vastgesteld dat de organisatie zorgt voor een adequate en beheerste uitvoering van de dienstverlening door het meten, evalueren en verbeteren van de kritische processen. Focus van de organisatie ligt steeds weer op het voldoen aan de (individuele) wensen van de klant. Door het primaire proces centraal te stellen en de medewerkers in dit primaire proces te faciliteren en te stimuleren hun professionele kwaliteiten in te zetten, ontvangt de klant de best mogelijke verpleging, verzorging en ondersteuning.*

TWB participeert in de volgende netwerken, waarbinnen kennis wordt gedeeld a.d.h.v. het aanbieden van gezamenlijk scholingen, het houden van gezamenlijke intervisiegroepen en het gezamenlijk ontwikkelen van regionale kwaliteitsverbeteringen:

- Stichting West-West
- Netwerk Palliatieve Zorg
- Dementienetwerk West-Brabant
- Lid van de coöperatie wijkzuster
- Regionaal Expertise Centrum

- Bestuurlijke overleggen met collega-zorgaanbieders in de regio (o.a. Groenhuysen, Bravis, Surplus, tanteLouise)

**Doelen 2020:**

- In 2019 zijn veel nieuwe wijkverpleegkundigen in dienst gekomen bij TWB. In 2020 wordt in zijn geheel opnieuw de groepen voor intercollegiale toetsing gevormd zodat een ieder hieraan deelneemt.
- In 2020 nemen alle medewerkers vanaf 3IG deel aan de verplichte scholing Wzd. Voor de medewerkers niveau 2 en 3 wordt gezocht naar een alternatieve scholing/lesmateriaal wat meer passend is voor deze doelgroep.

## Leiderschap, Governance & Management

### Vereisten vanuit het addendum:

- 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.

### Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

- De wijkverpleegkundigen van TWB zijn in 2018 ontwikkeld tot een breed georiënteerde, integraal werkende autonome zorgprofessional die medezeggenschap heeft in de eigen beroepsontwikkeling en het zorgbeleid van de organisatie. De wijkverpleegkundigen werden hierbij gecoacht door vakinhoudelijke managers met als resultaat dat eind 2018 een aantal senior wijkverpleegkundigen zijn aangesteld. Vanaf 2019 worden onze wijkverpleegkundigen aangestuurd en gecoacht door deze senior-wijkverpleegkundigen. TWB kent daarmee een duale aansturing van onze zorgverleners. Enerzijds de zorgmanagers die de teams aansturen en verantwoordelijk zijn voor het behalen van de teamdoelstellingen, anderzijds de senior-wijkverpleegkundigen die de wijkverpleegkundigen aansturen en verantwoordelijk zijn voor het behalen van de zorginhoudelijke resultaten. Zowel de zorgmanagers als senior wijkverpleegkundigen hanteren hierbij een coachende leiderschapsstijl en leggen verantwoording af aan de RvB, waarbij onderlinge afstemming cruciaal is.

Hoe TWB de zorgprofessionals verder ondersteunt in het leren en verbeteren, staat vermeld in de uitwerking bij dit thema op pagina 12.

- De actuele Zorgbrede Governance Code vormt de basis voor de inrichting van onze Governance. De zeven principes voor goed bestuur en goed toezicht staan centraal in het dagelijks handelen van onze organisatie, en in het bijzonder in het handelen van de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. De actualisatie van de Zorgbrede Governance Code eind 2016 was een aangrijpingspunt om met de genoemde Raden expliciet stil te staan bij de inrichting van onze Governance. Een mooie aanvulling die vanuit de geactualiseerde Code is opgepakt, is het expliciet verwoorden en daarna beschrijven van de visie op toezicht. Deze visie is de basis voor onze statuten en reglementen. Door periodiek in verschillende settings met de Raden stil te staan bij de wijze waarop uitvoering gegeven wordt aan de toezichtvisie, blijft iedere bestuurder en toezichthouder scherp op zijn of haar rol in het realiseren van onze maatschappelijke doelstelling.

## Gebruik van informatie

### Vereisten vanuit het addendum:

- 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.
- 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.

### Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

In 2019 heeft TWB voor het eerst de PREM wijkverpleging uitgevoerd. De PREM wijkverpleging adviseert een steekproef van 175 cliënten. TWB vindt dit een gering aantal en heeft ervoor gekozen om de PREM wijkverpleging uit te voeren onder alle cliënten die in zorg zijn en verpleging en/of verzorging ontvangen. De PREM wijkverpleging bestaat uit 10 vragen, waaronder de NPS. De resultaten zijn per team teruggekoppeld t.b.v. het formuleren van verbeteracties. De verbeteracties van alle teams samen zijn uitgewerkt in een plan van aanpak 'cliëntwaardering' die door de Raad van Bestuur en cliëntenraad is vastgesteld. De monitoring van deze verbeteracties vindt plaats via de management reviews.

Bron: Kwartaalreview TWB Q4 2019

### Resultaten PREM

In het totaal hebben 2.734 cliënten de vragenlijst ontvangen. De respons was 36,2%.

Vraag	Gemiddeld cijfer 2019	Gemiddeld cijfer 2018*
Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	7,26	X
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	7,56	7,85
Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	8,11	X
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	7,95	X
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,48	8,64
Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	8,48	8,57
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	8,32	8,45
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	8,35	X
Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	7,97	X
Zou u TWB bij uw vrienden en familie aanbevelen?	8,37	8,62

Indicator	2019	2018	2017
NPS (US)	38	52	47
NPS (Europese)	76	X	X
Gemiddeld rapportcijfer V&V <sup>o</sup>	8,1	8,3	8,2
Gemiddeld rapportcijfer HO vanuit de PREM	8,2		

In het begeleidend schrijven van de cliëntwaardering worden cliënten gevraagd tevens een review achter te laten op Zorgkaart Nederland. Dit heeft slechts geleid tot 7 nieuwe waarderingen. Het gemiddelde cijfer van deze 7 waarderingen is een mooie 8,0.

### Doelen 2020:

- TWB gebruikt Nedap Ons. Nedap onderzoekt of de PREM wijkverpleging gekoppeld kan worden aan ONS. TWB is voornemens mee te doen aan deze pilot.