



KWALITEITSVERSLAG 2021

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

Thuiszorg West-Brabant

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
Gegevensaanlevering onvrijwillige zorg (WZD)	16

Inleiding

Thuiszorg West-Brabant (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:

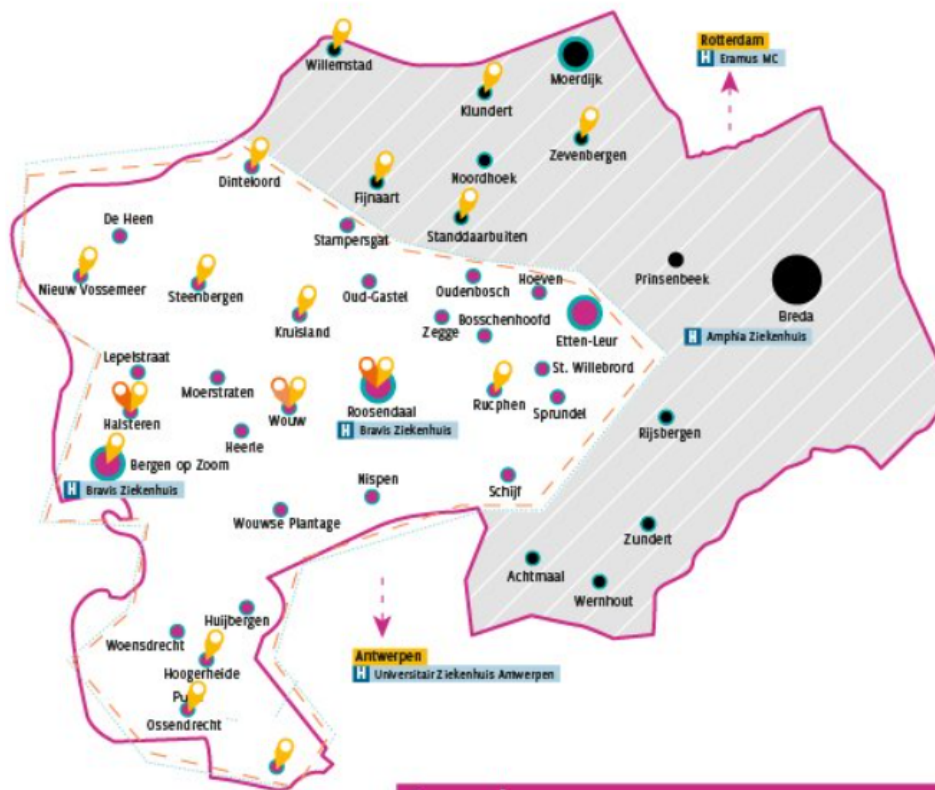
Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie heeft voor 1 juli na afloop van het betreffende jaar op bij hen passende en toegankelijke manier openbaar gemaakt hoe zij invulling geven aan de verschillende eisen uit het addendum. Zorgorganisaties bespreken met vertegenwoordigers 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.

Middels dit kwaliteitsverslag geeft TWB uitvoering aan bovenstaande voor het verslagjaar 2021. Per thema uit het addendum is aangegeven hoe TWB invulling geeft aan de verschillende vereisten.

TWB, thuiszorg met aandacht

Al meer dan 100 jaar staat TWB voor de beste thuiszorg in West-Brabant. TWB heeft zich ontwikkeld tot een integrale zorgaanbieder. TWB verleent binnen de regio West-Brabant in de volle breedte het 'thuiszorg-spectrum': hulp in het huishouden, begeleiding, verzorging, generalistische en specialistische verpleging (waaronder ziekenhuisverplaatste en palliatieve zorg), casemanagement dementie en diëtetiek. Het maakt bij TWB niet uit of de zorg, hulp en ondersteuning gefinancierd wordt vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. Het uitgangspunt van TWB voor het organiseren van de zorg, hulp en ondersteuning is de wijk en haar inwoners. In die wijk verleent TWB kwalitatief goede en doelmatige zorg, hulp en ondersteuning. De maatschappelijke opdracht van TWB "samen langer thuis" (Beleidsplan 2021-2023) vertaalt zich naar het in balans houden van drie elementen:

- de zorg toegankelijk houden voor iedereen die dat nodig heeft,
- de kwaliteit van hulp, zorg en ondersteuning te garanderen,
- met een zo hoog mogelijke opbrengst voor de maatschappij.



Legenda:

- Specialistische zorg (incl. Acute- en Topklinische zorg)
- Huishoudelijke Ondersteuning en Thuisbegeleiding
- Verzorging en Verpleging
- 📍 Dagbegeleiding
- 📍 Hospice Thuis
- 📍 Consultatiebureau en/of inloopsprekuren
- In overleg Topklinische Thuiszorg

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.
- Iedere cliënt beschikt 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.
- 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. Wij voeren een actieve dialoog met onze cliënten en mantelzorgers over wat zij van 'de beste thuiszorg' verwachten en wat wij kunnen bieden om onze belofte waar te blijven maken (Beleidsplan 2021-2023).

Hoe geeft TWB invulling aan deze eisen?

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 Caren van Nedap.

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.

In 2021 heeft TWB de leveringsvorm Volledig Pakket Thuis (VPT) verder door ontwikkeld en actief aangeboden aan cliënten. Tevens zijn er twee Langer Thuis Verpleegkundigen eind 2021 gestart om het VPT actief aan te bieden aan cliënten. Het VPT biedt de mogelijkheid om nog meer, in vergelijking met de andere leveringsvormen binnen de Wlz, samen met de cliënt en zijn mantelzorger te kijken naar wat zij aan zorg en ondersteuning nodig hebben. Het pakket wat in gezamenlijkheid wordt opgesteld is persoonsgericht zodat de cliënt zo lang mogelijk verantwoord thuis kan blijven wonen.

Doelen 2022:

- Om de regiehouders van de client (Niveau 5 verpleegkundigen, o.a. wijkverpleegkundigen, gespecialiseerd verpleegkundigen en casemanagers dementie) beter toe te rusten in de wet- en regelgeving mbt Wlz zorg wordt een interne scholing aangeboden.
- De leveringsvorm VPT wordt binnen TWB verder doorontwikkeld, zodat we nog meer keuzemogelijkheden aan de cliënt en zijn mantelzorger binnen dit pakket kunnen aanbieden. Daarmee wordt de zorg en ondersteuning (nog) meer persoonsgericht.

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 consultant 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, dagbegeleidinglocaties en diëtisten in dienst die ook ingeschakeld kunnen worden bij de zorgverlening van de cliënt. De regiehouder is verantwoordelijk voor het coördineren van de zorg rondom de cliënt.

In 2021 heeft TWB het project Integrale Zorg binnen TWB verder uitgerold. Enkele voorbeelden van successen die dat jaar behaald zijn:

- worden MDO's met alle betrokken disciplines rond een cliënt casus niet alleen bij een calamiteit gepland, maar ook structureel. Hierbij kunnen alle disciplines een casus inbrengen.
- vindt de evaluatie gezamenlijk plaats of worden vooraf alle betrokkenen naar hun bevindingen gevraagd.
- beschrijft de wijkverpleegkundige waar nodig doelen voor de betrokken HO medewerker in het zorgplan en wordt de HO-professional betrokken bij de evaluatie.

Integrale vraaggerichte zorg

Zorg organiseren wij rondom de cliënt, waar nodig dwars door domeinen, financieringsstromen en disciplines heen. Één cliënt één plan: alles wat nodig is voor de individuele cliëntzorg wordt verbonden vanuit een integrale visie. Al onze medewerkers zijn in staat veranderingen in de cliëntsituatie te signaleren en deze op de juiste manier te signaleren, zodat iedere cliënt de zorg, hulp en/of ondersteuning ontvangt die hij nodig heeft. We sturen daarbij op uitkomsten van zorg (Beleidsplan TWB 2021-2023).

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 en SEH. 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. TWB heeft tevens een eigen specialist ouderengeneeskunde verbonden 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.

De SO heeft in 2020 en 2021 een waardevolle bijdrage geleverd aan het implementeren van de Wet Zorg en Dwang binnen TWB. Zij ondersteunt de regiehouders bij het zoeken naar gepaste alternatieven voor de cliënt zodat de inzet van onvrijwillige zorg voorkomen wordt.

Doelen 2022:

- De projectgroep Integrale Zorg ontwikkelt normen en criteria waaraan een integraal cluster/gebied moet voldoen. Deze kaders dienen als uitgangspunt waarbij gesteld wordt dat ieder cluster/gebied hier eind 2022 aan voldoet.
- In het kader van het doorontwikkelen van het VPT is TWB van mening dat zij goed moet samenwerken met andere partijen om noodzakelijke zorg te kunnen blijven verlenen. Met organisaties in de regio worden samenwerkingsafspraken hiervoor gemaakt. Wanneer TWB dossierhouder is van het VPT, zal altijd de regiehouder van TWB de regie behouden op de cliëntsituatie.
- Om aan de toenemende zorgvraag te kunnen voldoen zal TWB steeds meer moeten samenwerken met de mantelzorger van de cliënt. Niet alleen de druk op de medewerkers van TWB zal de komende jaren toenemen, maar ook op de mantelzorgers van de cliënten. Het is daarom erg belangrijk dat de medewerkers van TWB alle betrokken mantelzorgers goed in beeld heeft, dreigende overbelasting bij mantelzorgers tijdig weten te signaleren en passende acties inzetten waar nodig (o.a. samenwerken met voorliggend veld). TWB gaat daarom o.b.v. een probleemanalyse de richtlijn mantelzorg van V&VN binnen TWB implementeren, zodat overbelasting bij mantelzorgers voorkomen of verminderd wordt.

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 (Positieve Zorg). 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 beschikbaarheid van het acuut- en nachtteam van TWB worden ingezet bij cliënten die 24-uurszorg in de nabijheid nodig hebben.
- TWB heeft o.a. een samenwerking met woningcorporatie Stadlander in verband met het toegankelijk maken van de wooncomplexen voor de zorgverleners.

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.

TWB heeft in 2021 het VPT verder geïmplementeerd. 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.

Doelen 2022:

- Eind 2021 zijn er twee Langer Thuis Verpleegkundige gestart bij TWB. Zij hebben als doel om de cliënten van TWB te ondersteunen bij het langer thuis wonen. Zij kijken samen met de regiehouder van de cliënt of de cliënt mogelijk in aanmerking komt voor een vpt en hoe de cliënt en mantelzorger deze wensen in te vullen.
Daarbij ontwikkelen zij het VPT binnen TWB verder door op basis van de behoeften die cliënten en mantelzorgers aangeven.
- Binnen TWB is geconstateerd dat de kennis ten aanzien van de Wlz verschillend is onder de verschillende regiehouders. TWB gaat daarom een interne scholing ten aanzien van de Wlz en bijbehorende regelgeving organiseren, zodat de regiehouders meer thuis raken in de mogelijkheden die de Wlz biedt voor cliënten en hun mantelzorgers. De scholing wordt gegeven door verschillende disciplines, waaronder een casemanager dementie, wijkverpleegkundige en casemanager NAH zodat de Wlz vanuit verschillende cliëntperspectieven wordt belicht.

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 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 spelmateriaal 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 Steenbergen, de st. Margaretha in Huijbergen en de Meilustflat in Bergen op Zoom. Dit zijn woonvormen waarbij cliënten zelfstandig wonen, maar samen met hun burens het leven van alledag regelt. De gastvrouw van TWB helpt hen daarbij.

In 2021 is TWB één van de partners van het nieuwe appartementencomplex 'De Snip' in Roosendaal. TWB biedt hier een arrangement aan (thuis)Zorg-faciliteiten en Welzijnsdiensten die naar behoeften van iedere bewoner kan worden afgenomen.

Doelen 2022:

- TWB is aangesloten bij het project VanThuisUit op Dag- en Doecentrum in Steenbergen. Hier worden cliënten aan de hand van activiteiten gestimuleerd om hun primaire levensbehoeften en andere behoeften die van betekenis zijn in hun dagelijks leven zelfstandig te blijven uitvoeren. Met als doel dat de cliënt langer zelfstandig thuis kan blijven wonen.
- TWB gaat in samenwerking met OrhoMedic een ergotherapeut volledig beschikbaar stellen voor de cliënten en medewerkers van TWB, zodat TWB niet afhankelijk is van de beschikbaarheid van externe ergotherapeuten. Dit draagt eraan bij dat de regiehouders van de client korte lijntjes hebben met een ergotherapeut, kennis ten aanzien van hulpmiddelen volledig is en er samen vanuit eenzelfde visie gewerkt wordt. Dit moet ertoe leiden dat cliënten eerder zelfredzaam worden en medewerkers minder fysieke beperkingen krijgen.

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 signaleer 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. Clusters die gestart zijn met integrale zorg in 2021 voeren ook MDO's waarbij de betrokken disciplines bij een cliënt in gezamenlijkheid de cliënt casus bespreken.

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 personalarmering, maaltijdservice, C-Med plus en Sensara Homecare.

In 2021 is TWB gestart met verschillende initiatieven met betrekking tot valpreventie. Dit omdat vanuit de MIC het aantal valincidenten een trend was:

- Onder leiding van een Verpleegkundig Specialist wordt in cluster Woensdrecht de valanalyse bij

cliënten met een hoog risico op vallen ingevuld. Na deze analyse krijgt de regiehouder concrete adviezen om bij de client in te zetten.

- TWB is gestart met het project 'Bewegen met Aandacht'. Dit trainingsprogramma is erop gericht cliënten vitaler te maken door middel van bewegen. Momenteel wordt in een pilot verkend of de zorgbehoeften van de cliënten daadwerkelijk verlagen en het aantal valincidenten verminderen.
- Vanuit de SOW subsidie wordt momenteel regionaal met verschillende professionals gekeken welke interventies er tbv valpreventie allemaal zijn en welke hebben daadwerkelijk effect. Tevens wordt gewerkt aan een betere samenwerking op het gebied van valpreventie.
- Beweegerichte zorg in Rucphen: Dit project wordt samen uitgevoerd met het UMC Maastricht, waarbij voornamelijk gekeken wordt hoe de mindset van medewerkers in de zorgverlening aan de cliënt ten aanzien van valpreventie omgebogen kan worden.

In 2021 heeft TWB de Wet Zorg en Dwang (WZD) verder in haar organisatie geïmplementeerd. De wet is o.a. vertaald naar intern beleid, er is een profielijst opgesteld in Nedap ONS zodat de regiehouder kan afwegen of de WZD op de cliënt van toepassing is, medewerkers hebben door middel van een scholing kennis opgedaan ten aanzien van de WZD en de mogelijke inzet van een cliëntvertrouwenspersoon is gedeeld. Daarnaast zijn er per cluster aandachtsvelders aangesteld die het eerste aanspreekpunt zijn voor hun collega's en mede verantwoordelijk zijn om de kennis ten aanzien van de WZD te vertalen binnen hun cluster. Nadat eind 2021 de projectgroep de WZD volledig heeft geïmplementeerd binnen TWB is per 2022 de verantwoordelijkheid overgedragen aan de zorgmanagers en senior wijkverpleegkundigen voor het monitoren van het vastgestelde beleid.

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 heeft TWB een collectieve overeenkomst met het landelijke kwaliteitsregister V&V.

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

Doelen 2022:

- In 2022 lopen de verschillende projecten mbt valpreventie door en worden de eerste resultaten verwacht.
- In 2022 wordt gestart met een werkgroep 'veilig werken' binnen TWB. Deze werkgroep gaat de RvB adviseren welke maatregelen genomen moeten worden zodat medewerkers van TWB veilig blijvend (in de breedste zin) hun werk kunnen doen. Deze werkgroep wordt o.a. gestart vanwege de stijging in het aantal MIM waarbij we zien dat medewerkers zich onveilig voelen tijdens hun werk in relatie tot de cliënt en/of mantelzorger.

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 juli 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 2021 vond een volledig onderzoek plaats. De audit is met een positief resultaat afgerond.

Citaat rapport ISO 2021

Continu verbeteren:

Het managementsysteem van Thuiszorg West Brabant stelt de organisatie in staat om te voldoen aan de van toepassing zijnde eisen en de verwachte resultaten te realiseren.

Het kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkelt zich door, passend bij de leidende organisatie- principes en zich oriënterend op de meest passende verschijningsvorm.

Het kwaliteitssysteem geeft richting aan het realiseren van de ambities van de organisatie. Tijdens de certificatie vernieuwingsaudit 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 meest passende zorg en begeleiding.

Doelen 2022:

- In 2022 zet TWB actief in op intercollegiale toetsing onder de verschillende regiehouders.

- In 2022 volgen de regiehouders van TWB de interne scholing Wlz.
- In 2022 worden workshops omtrent 'onbegrepen gedrag bij de cliënt' georganiseerd.

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 faciliterende leiderschapsstijl en leggen verantwoording af aan de RvB, waarbij onderlinge afstemming cruciaal is. In 2020 is de lijn van dual leiderschap doorgetrokken naar de specialistische zorg teams van TWB. Zo zijn er in 2020 3 senior casemanagers dementie aangesteld.

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.

Per 2022 gaat de nieuwe governancecode zorg in. TWB heeft hiervoor in 2021 de benodigde voorbereidingen op gedaan om hieraan te kunnen voldoen.

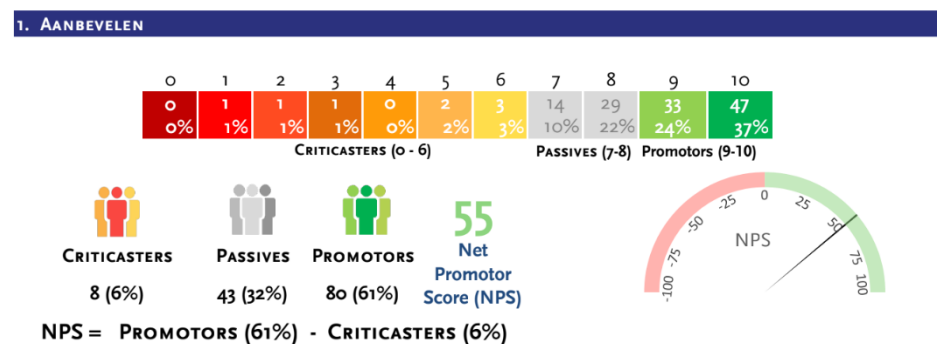
Gebruik van informatie

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 2021 heeft TWB de PREM wijkverpleging uitgevoerd onder cliënten met een Wlz indicatie. De PREM wijkverpleging bestaat uit 10 vragen, waaronder de NPS. De vragenlijst is uitgezet onder 344 cliënten. De respons was 36%. De resultaten zijn per team teruggekoppeld t.b.v. het formuleren van verbeteracties.



Doelen 2022:

- De verschillende clusters gaan aan de slag met de verbeteracties op basis van de cliëntwaardering Wlz 2021.

Gegevensaanlevering onvrijwillige zorg (WZD)

In de Wet zorg en dwang (Wzd) staat dat zorgaanbieders gegevens over het toepassen van onvrijwillige zorg moeten aanleveren bij de inspectie. Het gaat om een digitaal overzicht (halfjaarlijks) en een analyse (jaarlijks). De analyse dient structureel een plek te krijgen in het jaarlijkse kwaliteitsrapport, dat zorgaanbieders opstellen op basis van het kwaliteitskader van hun sector. Aangezien TWB geen organisatie is die onvrijwillige zorg levert conform de WZD hoeft TWB formeel geen digitaal overzicht en analyse aan te leveren bij de IGZ.

TWB heeft echter wel de intentie om zich formeel als zorgaanbieder in te schrijven in het locatieregister onvrijwillige zorg, zodra de WZD ook uitvoerbaar is voor de ambulante sector. Om die reden en gezien het belang van het onderwerp geeft TWB middels deze paragraaf toch uitvoering aan het opstellen van een analyse WZD. Wat in de analyse hoort te staan staat in hoofdstuk 3 van de Regeling Zorg en Dwang.

Analyse WZD 2021

De Wzd is per 1 januari 2020 in werking getreden, waarbij 2020 wel als overgangsjaar werd gezien. TWB heeft de intentie om onvrijwillige zorg conform wetgeving Wzd te gaan leveren, echter hebben verschillende beroepsgroepen (Verenso, LHV en V&VN) een negatief advies uitgebracht over de implementatie van de wet in de extramurale setting, vanwege het ontbreken van de benodigde randvoorwaarden en juridische kaders. TWB heeft daarom besloten zich nog niet formeel te registreren in het locatieregister van de Wzd. Het uitgangspunt binnen TWB is daarom vooralsnog geen onvrijwillige zorg toe te passen zolang de noodzakelijke randvoorwaarden niet geborgd zijn. Wel wordt zoveel als mogelijk in lijn met de Wzd getoetst of er bij de zorgverlening geen sprake is van onvrijwillige zorg en waar nodig gezocht naar alternatieven.

TWB kan om bovenstaande reden geen analyse opleveren conform de vereisten zoals beschreven in hoofdstuk 3 van de Regeling Zorg en Dwang. TWB kan wel aangeven, conform vereiste artikel 7.2. lid c, welke doelen mbt de Wzd in 2021 zijn behaald zodat onvrijwillige zorg voorkomen wordt.

Resultaten 2021:

- De projectgroep WZD heeft het beleid Wet Zorg en Dwang geformuleerd voor TWB, waaronder tevens kaders voor het vaststellen van de PGB diagnose, de wettelijke vertegenwoordiging en wils(on)bekwaamheid van de cliënt.
- De projectgroep heeft een profielijst in Nedap ontwikkeld zodat regiehouders kunnen afwegen of de WZD van toepassing is bij de cliënt en zij geholpen worden bij een juiste verslaglegging.
- De projectgroep heeft zorggedragen dat alle medewerkers kennis hebben kunnen nemen van de WZD door middel van; scholing op leerplein, gerichte presentaties in teams, posters met casuïstiek, consultatie Specialist Ouderengeneeskunde bij casussen en pagina op TWEB (intranet) met ondersteunende materialen.
- De projectgroep heeft de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon van de WZD kenbaar gemaakt.
- De projectgroep heeft samen met de regionale partners meegedacht in het oplossen van de praktische knelpunten bij een Rechterlijke Machtiging of In BewaarStelling van de cliënt en de knelpunten die zich voordoen bij het CIZ.
- De projectgroep heeft in samenwerking met de seniors aandachtsvelders WZD geworven per cluster en hen handvatten gegeven, zodat zij hun rol kunnen pakken.