



Addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een wlz-indicatie. Versie 01-12-2020

Vivium heeft 122 cliënten die een volledig pakket thuis (VPT) afnemen. De meeste VPT-cliënten wonen in de wijk. Een klein aantal cliënten woont in een Zorgeloos Wonen locatie. Zij huren een woning, en wonen niet-geclusterd tussen cliënten die huren en geen zorg krijgen, cliënten die huren en zorg krijgen vanuit de ZvW, en enkele cliënten die zorg krijgen vanuit een zzp.

	Eis	Verantwoording Vivium
<i>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</i>		
1	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.	Deze thema's vormen de basis voor de zorgleefplannen. In de wijk worden de clientplannen opgesteld op basis van OMAHA. Op de locaties wordt gewerkt met zorgleefplannen volgens de 4 domeinen. In de wijk hebben cliënten via het clientportaal toegang tot hun dossier. In alle locaties hebben cliënten eind 2019 toegang via het clientportaal. Hierdoor wordt de eigen regie van de client maximaal ondersteund. https://www.vivium.nl/clientportaal-zorg-aan-huis Medewerkers zijn getraind in het voeren van "het goede gesprek". Dit is een methodiek om de behoefte achter de vraag te helder te krijgen.
2	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.	Op de eerste dag in zorg worden de belangrijkste afspraken vastgelegd. Binnen 6 weken na in zorg komen is het zorgleefplan vastgelegd. Dit wordt 2 keer per jaar getoetst in de AO/IC-audits.
3	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).	In de wijk wordt het clientplan gemaakt door de verpleegkundige niveau 4 of 5. In de locaties door de EVV-ers, minimaal niveau 3IG.

Multidisciplinaire aanpak		
4	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.	We werken nauw samen met ketenpartners in de regio, hierbij valt te denken aan: huisartsen, casemanagers dementie, ziekenhuizen en het Vivium-ABC. Ketenpartners en externe zorgleveranciers worden in het cliëntdossier vastgelegd. Indien de zorgsituatie er om vraagt vinden er cliëntbesprekingen plaats, indien gewenst met mantelzorgers en/of familieleden. Bij complexe zorgvragen of indien nodig vinden er overleggen plaats met het Vivium ABC (MDO). https://www.vivium.nl/abc . Wijkverpleegkundigen maken deel uit van de sociale wijkteams van de gemeenten.
5	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.	De client bepaalt wie zijn eerste aanspreekpunt is. Dit wordt vastgelegd in het ECD. De namen van alle betrokken organisaties en betrokken professionals, en de betrokkenen vanuit het netwerk worden vastgelegd in het ECD.
6	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	Er kan altijd een SO, een psycholoog, een fysiotherapeut of andere specialist worden geraadpleegd middels het Vivium-ABC. https://www.vivium.nl/abc Als de specialist van het Vivium-ABC mede-behandelaar is, heeft deze toegang tot het dossier. Vanuit het Vivium-ABC is ook contact met de huisartsen.
Verantwoord thuis wonen		
7	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.	Tijdens de intake wordt de cliënt geïnformeerd over de zorg die geleverd kan worden en de bijbehorende randvoorwaarden. Een risicosignalering wordt afgenomen indien daar aanleiding toe is, eventuele afspraken en/of voorwaarden worden vervolgens vastgelegd in het zorgleefplan en zorgdossier van de cliënt.
8	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	Het 24 uren toezicht of zorg in nabijheid wordt vastgelegd in het zorgleefplan. De zorg overdag wordt volledig uitgevoerd door Vivium en/of mantelzorger. Onplanbare zorg wordt geleverd door het (ambulante) nachtteam, via het alarmoproepsysteem. In de locaties kan in geval van complexe zorgvragen een beroep gedaan worden op de verpleegkundige achterwacht.

	met andere zorgprofessionals, zoals beschreven in het zorgleefplan.	
9	De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.	<p>Afspraken omtrent doelen en voorkeuren voor zorg rondom een eventuele verslechtering van de situatie en/of levenseinde worden vastgelegd in het zorgdossier en zorgleefplan. Dit vooruitlopend op het moment dat de cliënt zelf niet meer in staat is deze beslissingen te nemen. De wens om al dan niet gereanimeerd te worden wordt vastgelegd in het dossier, hieraan ligt een verklaring of niet-reanimeerpenning ten grondslag.</p> <p>In toenemende mate constateren we dat mensen langer thuis willen blijven wonen, dan de professional soms verantwoord acht. Dit verschil van inzicht met de cliënt en cliëntsysteem 'over wat verantwoord is' lijkt soms toe te nemen. Dit is zijn zeer complexe situaties.</p>
Wonen en welzijn		
10	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>Deze thema's vormen de basis voor de zorgleefplannen. In de wijk worden de clientplannen opgesteld op basis van OMAHA. Op de locaties wordt gewerkt met zorgleefplannen volgens de 4 domeinen.</p> <p>In de wijk hebben cliënten via het clientportaal toegang tot hun dossier. In alle locaties hebben cliënten eind 2019 toegang via het clientportaal. Hierdoor wordt de eigen regie van de client maximaal ondersteund.</p> <p>Medewerkers zijn getraind in het voeren van "het goede gesprek". Dit is een methodiek om de behoefte achter de vraag te helder te krijgen.</p>
11	De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.	<p>Voorafgaand aan de start van de zorg zal in overeenstemming met de wijkverpleegkundige en de ergotherapeut beoordeeld worden of en in welke mate woningaanpassingen noodzakelijk zijn. Na afname arbochecklist komen eventuele aandachtspunten of noodzaak tot woningaanpassingen naar voren, deze worden vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt.</p> <p>Bij woningaanpassingen vanuit de WMO is contact met de gemeente.</p>
Veiligheid		
12	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.	<p>Voorafgaand aan het opstellen van het zorgleefplan en voorafgaand aan de halfjaarlijkse evaluatie van het zorgleefplan wordt een risicosignalering uitgevoerd.</p> <p>Medewerkers hebben toegang tot richtlijnen en (vilans)protocollen.</p> <p>Medewerkers zijn getraind in het voeren van het goede gesprek waarbij ook mogelijk technologische innovaties worden verkend, zoals inzet van de medidio en cliëntportaal. De teams werken in de loop van 2019 allemaal met n-care: een elektronisch toedienings- en registratie systeem voor medicatie.</p> <p>Waar nodig vindt multidisciplinair overleg plaats.</p>
13	De zorgaanbieder zorgt dat zorgprofessionals de zorg veilig en volgens vigerende richtlijnen	<p>Medewerkers hebben toegang tot richtlijnen en (vilans)protocollen.</p> <p>Medewerkers zijn getraind in het voeren van het goede gesprek.</p>

	kunnen bieden (zoals bijvoorbeeld rond infectiepreventie, vrijheidsbepalende maatregelen, voldoende ruimte en hulpmiddelen om cliënten te verzorgen, voldoende bekwaam en bevoegd personeel, ondersteunende ICT etc.)	De ondersteuning vanuit (ICT)systemen wordt geëvalueerd en waar nodig aangepast. Expertteams op gebied van medicatieveiligheid, Hygiëne- en infectiepreventie, Zorg voor Vrijheid en palliatieve zorg ondersteunen op gebied van beleidsontwikkeling en implementatie van beleid.
Leren en verbeteren		
14	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 de teamoverleggen is aandacht voor casuïstiekbespreking, kwaliteitsonderwerpen, teamontwikkeling, en samenwerking. Hierbij worden de teams ondersteund door een coach en door adviseurs. Scholing wordt aangeboden via het leerportaal waarin medewerkers hun individuele portfolio kunnen beheren. Zodra er een client in zorg komt waarbij een specifieke voorbehouden handeling aan de orde is kan het team zich direct laten bijscholen, om zo bevoegd en bekwaam te worden of te blijven.
15	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.	Het addendum voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is een tijdelijk stuk. In afwachting van een eenduidige benadering van kwaliteit in de langdurige zorg thuis voor cliënten met een wlz-indicatie publiceren we een beknopt verslag.
	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	Vivium is aangesloten bij de koepelorganisaties Actiz, de SIGRA en Utrechtzorg. (Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT)) De kwaliteitsadviseurs nemen deel aan kwaliteitsnetwerken van Actiz. Verder neemt Vivium deel aan netwerken op inhoudelijke thema's, zoals het netwerk palliatieve zorg Gooi en Vechtstreek, ketennetwerk dementie Gooi en Vechtstreek, Universitair netwerk ouderenzorg, Ter Gooi (Regionaal beleid wondzorg), Het kennisnetwerk Dementie op jonge leeftijd, en verschillende thematische werk- en projectgroepen op gebied van ketenzorg in de regio. De Raad van Bestuur maakt deel uit van verschillende kennisnetwerken. Voor het op gestructureerde wijze laten meelopen van zorgverleners en bestuurders bij collega-organisaties uit een lerend netwerk geldt we zien meerwaarde in het laten meelopen van medewerkers als hieraan een specifiek doel verbonden is. Zo hebben we naar aanleiding van presentaties vanuit Waardigheid en trots bijvoorbeeld bezoeken gebracht aan verschillende

		<p>collega-zorgaanbieders om te kijken hoe zij kleinschalig wonen, domotica, een nieuwe vorm van het clientplan en zelfsturende teams hebben georganiseerd.</p> <p>In 2019 start de Leergang verpleegkundig leiderschap Tergooi samen met Erasmus Centrum voor Zorgbestuur.</p> <p>Er zijn uiteindelijk 3 HBO- ers vanuit Vivium gestart met de leergang. 2 uit de wijk en 1 coach van GRZ. Dit was ook het maximaal aantal plekken dat voor Vivium beschikbaar was.</p> <p>Sinds 2018 organiseert Vivium Kenniscafe's (https://www.vivium.nl/kenniscafe) . Inspirerende avonden voor (leerling) verzorgenden en verpleegkundigen over belangrijke en actuele onderwerpen in het vak. Ook zorgmedewerkers van andere zorgaanbieders zijn welkom. Via een enquête hebben medewerkers zelf kunnen aangeven over welke thema's ze graag iets willen weten. Thema's die in 2018 zijn behandeld: Diabetes, Hartfalen, Mantelzorg, Gezonde Voeding in de Ouderenzorg, Werken vanuit intuïtie, instinct of intellect.</p>
16	Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.	<p>https://www.vivium.nl/certificering</p> <p>Op basis van het rapport worden verschillende verbeteringen doorgevoerd.</p>
Leiderschap, governance en management		
17	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.	In de teamoverleggen is aandacht voor casuïstiekbespreking, kwaliteitsonderwerpen, teamontwikkeling, en samenwerking. Hierbij worden de teams ondersteund door een coach en door adviseurs. Scholing wordt aangeboden via het leerportaal waarin medewerkers hun individuele portfolio kunnen beheren. Zodra er een client in zorg komt waarbij een specifieke voorbehouden handeling aan de orde is kan het team zich direct laten bijscholen, om zo bevoegd en bekwaam te worden of te blijven.
18	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>Vivium Zorggroep heeft sinds maart 2018 een eenhoofdige Raad van Bestuur. Besluitvorming op strategische onderwerpen vindt plaats in het Concernoverleg (COV). In het concernoverleg zijn de klantgroepdirecteuren, de directeur bedrijfsvoering, de bestuurder, en de adviseurs bestuur en strategie vertegenwoordigd (medisch adviseur, concerncontroller, concernadviseur HR en concernadviseur kwaliteit). Het COV vergadert iedere twee weken volgens de sociocratische kringmethode. Besluiten worden op basis van consent genomen. Professionals/thema-deskundigen sluiten op onderwerp aan.</p> <p>De Raad van Bestuur hecht veel belang aan het kennen van de leefwereld, zowel de leefwereld van de cliënt als die van de medewerker. De bestuurder loopt regelmatig mee met medewerkers in de zorg om feeling te houden met het primair proces. Daarnaast organiseert de Raad van Bestuur lunch- en koffiebijeenkomsten met medewerkers, waarbij alle locaties en ondersteunende afdelingen jaarlijks worden bezocht. Doel is dat medewerkers en Raad van Bestuur op een laagdrempelige manier in gesprek zijn over wat medewerkers bezig houdt.</p>

		<p>De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering overeenkomstig de wet- en regelgeving en een adequaat financieel beleid en risicobeheersing. De Raad van Bestuur legt daarover verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Drie keer per jaar vindt overleg plaats met de commissie kwaliteit en veiligheid van de Raad van Toezicht. Aan de hand van een vast schema worden kwaliteitsonderwerpen besproken. Ook in 2018 zijn weer een aantal professionals aangesloten bij de vergaderingen van de commissie kwaliteit en veiligheid om toe te lichten hoe in de praktijk met een specifiek (kwaliteits)thema wordt omgegaan.</p> <p>Twee keer per jaar vindt een 'Walkround' plaats waarbij een lid van de Raad van Toezicht en de bestuurder een bezoek brengen aan een locatie, afdeling of team. Doel is het bespreken van de 'zachte' signalen rond kwaliteit en veiligheid.</p> <p>In 2017 is de PAR ingesteld: Professionele Adviesraad. Deze adviesraad bestaat per thema uit verschillende medewerkers vanuit alle klantgroepen, van chefkok tot verpleegkundige. Eens per kwartaal is er een bijeenkomst om over een bepaald thema te praten. Elke bijeenkomst worden er andere thema's behandeld. De PAR geeft vervolgens aan de hand van de besproken thema's waardevolle adviezen aan de Raad van Bestuur. In 2017 is het thema 'onbegrepen gedrag' besproken in twee PAR-bijeenkomsten. In 2018 is er geen PAR-bijeenkomst geweest (de geplande bijeenkomst is wegens gebrek aan aanmeldingen niet doorgegaan). In 2018 is wel een aantal maatregelen op het gebied van onbegrepen gedrag afkomstig uit de PAR bijeenkomsten die in 2017 zijn gehouden uitgevoerd.</p> <p>Uitgangspunt voor de borging van kwaliteit bij de zelfsturende teams is dat het eigenaarschap zoveel mogelijk in de teams wordt belegd. Waar we naar toe werken is dat de teams periodiek in dialoog met elkaar en manager/directeur gaan over de thema's cliënttevredenheid, medewerkertevredenheid, kwaliteit van zorg en financiën. Basis hiervoor zijn o.a. ook de kwaliteit- en veiligheidsrapportages.</p> <p>De directeur heeft vervolgens ieder kwartaal een gesprek over de voortgang en ontwikkelingen op deze thema's met de Raad van Bestuur.</p> <p>De Raad van Bestuur werkt ook voor de langdurige zorg thuis met een wlz-indicatie volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.</p>
Gebruik van informatie		
19	<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>De PREM is uitgevoerd door een extern bureau, en daarnaast hebben interviews plaats gevonden voor zorgkaart Nederland.</p> <p>Zie ook de jaarlijkse uitvraag kwaliteitsindicatoren.</p>

20	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.	De PREM is uitgevoerd door een extern bureau, en daarnaast hebben interviews plaats gevonden voor zorgkaart Nederland. Zie ook de jaarlijkse uitvraag kwaliteitsindicatoren.
----	---	---