



Langdurige zorg thuis bij Avoord AanHuis 2018

Postbus 10001
4871 PH Etten-Leur
076 - 532 50 00
www.avoord.nl

 **Avoord**
Wat vindt u belangrijk?

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	3
Multidisciplinaire aanpak.....	5
Verantwoord thuis wonen.....	5
Welzijn.....	6
Veilige zorg	6
Leren en verbeteren	7
Klanttevredenheid.....	7

Inleiding

In aanvulling op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (2017) is met ingang van 1 januari 2019 het addendum langdurige zorg thuis van kracht. In dit addendum staat beschreven wat landelijk verstaan wordt onder goede langdurige zorg thuis en het vormt de basis voor toezicht en verantwoording. In deze notitie laten we als Avoord zien hoe wij invulling geven aan de verschillende eisen uit het addendum. De langdurige zorg thuis wordt bij Avoord geleverd via Avoord AanHuis wijkverpleging, vanuit de keuze van de cliënt of in afwachting van intramurale zorg.

Het addendum is van toepassing op alle WLZ zorg in de thuissituatie (V&V ZZP 4 t/m 10), met of zonder behandeling, voor zover niet geclusterd. Voor de geclusterde vorm van wonen is het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (2017) leidend. Binnen de langdurige zorg thuis betreft het cliënten die zorg ontvangen in de vorm van een volledig pakket thuis (vpt), een modulair pakket thuis (mpt) of een persoonsgebonden budget (pgb). Bij Avoord AanHuis hebben we in 2018 zorg geleverd aan gemiddeld 70 tot 90 cliënten met een mpt en in zeer beperkte mate aan cliënten met een vpt (3 - 5 cliënten).

In deze notitie volgen we zo veel mogelijk de thema's van het addendum. Voor informatie over het thema 'leiderschap, governance en management' verwijzen we naar het kwaliteitsverslag VV&T Avoord 2018. De Raad van Toezicht, centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad krijgen deze notitie ter informatie toegestuurd.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geldt ook voor de langdurige zorg thuis dat de vier thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) richtinggevend dienen te zijn bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Binnen Avoord beschouwen we iedere (potentiële) cliënt als een uniek persoon. Wij zijn er voor de cliënt. Dat betekent dat we ons handelen aanpassen aan wat de cliënt belangrijk vindt. We noemen dat klantwaarde. We respecteren de cliënt zoals hij is met zijn levensgeschiedenis, gewoontes en onhebbelijkheden. We streven naar het behoud van zelfrespect, ook als dit moeilijk is door ziekte. De cliënt deelt zijn leven met anderen, in het gezin, in de straat en in de wijk. Daarom spannen we ons extra in het sociale systeem in stand te houden. We werken binnen de langdurige zorg thuis ook vanuit onze kernwaarden Zelfregie, Respect en Samen Leven. Deze kernwaarden sluiten aan op de vier thema's persoonsgerichte zorg uit het kwaliteitskader. De kernwaarden zijn geïntroduceerd in 2017. Om deze kernwaarden te laten landen binnen de organisatie hebben we het POPUP Theater ingezet, een indringende voorstelling die medewerkers een indrukwekkende ervaring geeft, als instrument om met elkaar in gesprek te gaan. In 2018 hebben uiteindelijk al onze medewerkers dit POPUP Theater bijgewoond.

Vervolgens hebben we de kernwaarden vertaald naar een concreet normenkader voor medewerkers: het suc6 van Avoord.

Om goede persoonsgerichte zorg te kunnen bieden, hebben we in onze werkwijzen vastgelegd dat iedere cliënt binnen 24 uur beschikt over een voorlopig zorgleefplan en dat uiterlijk 6 weken na intake het zorgleefplan volledig is. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan is belegd bij een zorgmedewerker van ten minste niveau 3. Zij wordt hierbij ondersteund door de wijkverpleegkundige. We evalueren het zorgleefplan minimaal twee keer per jaar. De wijkverpleegkundige voert de evaluatie bij de cliënt thuis uit, eventueel samen met mantelzorger, contactverzorgende of familie.

1. Wees nieuwsgierig: elke cliënt is bijzonder



2. Ondersteun de cliënt om zoveel mogelijk zelf te doen

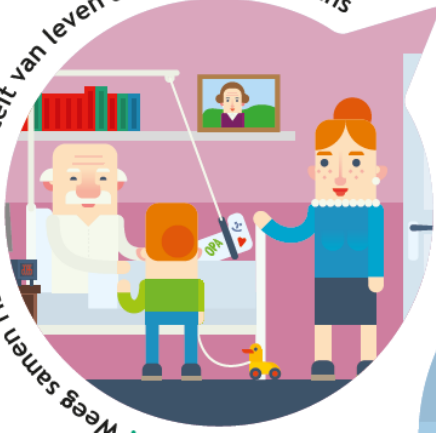


3. Geef de cliënt ruimte om kleine en grote dingen zelf in te vullen



Het SUC6 van Avoord

4. Weeg samen risico's en kwaliteit van leven af en vind de balans



5. Verwelkom ook de naasten van harte



6. Zorg met cliënt en naasten dat je op elkaar kunt vertrouwen



Multidisciplinaire aanpak

We bieden onze cliënten integrale zorg. Om dit zo goed mogelijk te doen werken we binnen de teams van Avoord AanHuis, maar ook buiten onze teams, samen met andere zorgprofessionals en het informele netwerk van de cliënt. Tijdens het intakegesprek bespreken we alle belangrijke domeinen van zorg, zoals deze zijn beschreven in het OMAHA classificatiesysteem, waaronder het sociaal netwerk van de cliënt, maatschappelijke voorzieningen e.d.. We maken afspraken met de cliënt rondom de zorg, waarbij we inzetten op zelfregie en het behouden of vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten. Er wordt samen een doel besproken wat de cliënt wil behalen. Tevens wordt er goed gekeken of het sociaal netwerk van de cliënt ingeschakeld kan worden. De (wijk)verpleegkundigen hebben over de coördinatie van zorg korte lijnen naar elkaar en bespreken onderling wie wat oppakt. We vinden het belangrijk dat cliënten keuzevrijheid hebben in de vorm van zorg die zij wensen. Samenwerking met cliënten en hun netwerk staat hoog in het vaandel, waarbij het opbouwen van vertrouwen op zorgvuldige wijze plaatsvindt.

De wijkverpleegkundigen hebben een coördinerende rol in het organiseren van de zorg samen met andere partners zoals huisartsen, welzijnsorganisaties, kruisverenigingen etc. In de samenwerking met de huisartsen werken we met een coördinerend verpleegkundige die in dienst is bij onze afdeling behandeling en advies. Zij is de schakel tussen de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde, casemanager dementie en paramedici in de eerste lijn.

Verantwoord thuis wonen

Een belangrijk onderdeel van de langdurige zorg thuis is de vraag of de zorg thuis verantwoord en veilig geboden kan worden. Tijdens het intakegesprek of wanneer er sprake is van intensivering van de zorg, bespreken we met de cliënt welke voorwaarden noodzakelijk zijn om veilig en gezond te kunnen wonen. De afspraken die we maken leggen we vast in het zorgleefplan. Het gaat hier onder meer over de inzet van mantelzorg, wel of niet alleen kunnen zijn, een veilige (aangepaste) woonomgeving, hulpmiddelen, hygiëne, gebruik professionele alarmering e.d.. Tevens loopt de wijkverpleegkundige tijdens dat intakegesprek een rondje door het huis om te kijken of er aanpassingen in huis nodig zijn voordat de zorg gestart gaat worden. Op die manier is het zeker dat de zorg zowel voor zorgprofessional als zorgvrager veilig en verantwoord is. Mocht de wijkverpleegkundige er niet uitkomen, wordt er altijd een ergotherapeut ingeschakeld zodat die kan kijken welke woningaanpassingen nodig zijn. Wanneer er al zorg aan huis geboden wordt vanuit een revalidatieafdeling, komt er altijd eerst een ergotherapeut langs.

Wanneer er onverwacht niet meer aan de voorwaarden voor veilig thuis wonen voldaan kan worden, doordat bijvoorbeeld de mantelzorger uitvalt, stapt de wijkverpleegkundige in om de situatie opnieuw te beoordelen. Zij overlegt met de cliënt, familie of contactverzorgenden om tot een goede oplossing te komen. Eventueel kan de cliënt dan opgenomen worden op onze afdeling voor tijdelijk verblijf.

We evalueren de afspraken in het zorgleefplan twee keer per jaar met de cliënt en eventueel de contactverzorgende. Tijdens de intake en de evaluatiemomenten is ook het verloop van de gezondheidstoestand van de cliënt onderwerp van gesprek en welke wensen of behoeften de cliënt heeft over bijvoorbeeld reanimatie of ziekenhuisopname (advance care planning).



Welzijn

Naast de zorg die een cliënt nodig heeft, is het welzijn en het prettig wonen van groot belang. Bij de intake, tijdens de zorgmomenten en evaluatiegesprekken hebben we ook oog voor deze onderwerpen. We werken vanuit het OMAHA classificatiesysteem waarin verschillende onderwerpen uitgevraagd worden waaronder levensloop, netwerk, veilige woonomgeving en hulpmiddelen, hygiëne, interpersoonlijke relaties, mantelzorg, communicatie met maatschappelijke voorzieningen, dagbesteding etc. We hebben binnen Avoord verschillende voorzieningen die bijdragen aan het welzijn van onze cliënten wanneer zij daar gebruik van wensen te maken, zoals restaurant 't warm hart en ontmoetingsruimte De Schaapskooi. De afspraken die we maken met de cliënt leggen we vast in het zorgleefplan. Het evalueren van afspraken met de cliënt is een vast onderdeel van het werken met het zorgplan en methodisch werken. Mocht de cliënt gebruik maken van dagopvang van Avoord, dan zal er samen met de contactpersoon van de dagopvang geëvalueerd worden.

Veilige zorg

Medewerkers van Avoord AanHuis hebben toegang tot een diversiteit aan bronnen voor het bieden van veilige zorg. Wijkverpleging Avoord AanHuis is onderdeel van Avoord waar grotendeels verpleeghuiszorg geboden wordt in een beschermde woonomgeving. Voor alle medewerkers zijn diverse werkinstructies en protocollen beschikbaar via een applicatie die zij overal kunnen raadplegen, zoals een handboek medicatieveiligheid. Voor de protocollen over verpleegkundige handelingen hebben we toegang tot Vilans protocollen die via dezelfde applicatie geraadpleegd kunnen worden. Binnen de langdurige zorg thuis maken we tevens gebruik van Medido, een automatische medicijndispenser, en de medicatie

controle app. Ook beschikken we over een infectiepreventiecommissie, een medicatiecommissie en een MIC commissie en kunnen zij voor vragen over vrijheidsbeperkende maatregelen terecht bij de BOPZ arts.

Leren en verbeteren

Binnen Avoord willen we continu werken aan het verbeteren van onze zorg. Om dit te ondersteunen beschikken we over een kwaliteitsmanagementsysteem dat ISO 9001-2015 gecertificeerd is. Deze internationale kwaliteitsnorm geeft het kwaliteitssysteem een basisstructuur die de organisatie plaatst in een context van interne- en externe ontwikkelingen en belanghebbenden.

Daarnaast vormen we samen met een collega organisatie Atlant Zorg Thuis, die ook langdurige zorg thuis biedt, een lerend netwerk. Als organisaties zijn we heel verschillend van elkaar, maar hebben we vanuit het kwaliteitskaders wel eenzelfde opdracht. Het gesprek dat met elkaar gevoerd wordt, levert waardevolle nieuwe inzichten over succespunten en kansen voor verbetering op. Dit faciliteert het continu verbeteren. Aanvullend op dit lerend netwerk hebben onze professionals van Avoord AanHuis periodiek intervisie overleg met de collega organisaties Surplus en Thebe.

Om medewerkers te faciliteren om te leren en verbeteren, hebben we binnen Avoord een scholingsbeleid en een leermanagementsysteem. De aangeboden leermodules op het leerplatform bieden mogelijkheden om op verschillende manieren te leren. Zo sluiten we aan bij de individuele leerstijlen van medewerkers. Daarnaast zijn er verschillende mogelijkheden voor medewerkers om kennis met elkaar te delen. Eén van de belangrijkste is IntraAvoord, een intranet omgeving waarin medewerkers, managers etc. nieuwsberichten, kennis en activiteiten met elkaar delen. Binnen Avoord AanHuis hebben de wijkverpleegkundigen verder onderling intervisie, waarbij ze volgens een vaste methodiek werken.



Klanttevredenheid

Voor het meten van de klanttevredenheid maken we gebruik van parelpoetsmethodiek en de applicatie CareRate. De NPS is niet specifiek uitgevraagd bij de groep WLZ cliënten (zzp 4-10), wel Avoord AanHuis breed. We maken hier geen onderscheid tussen verschillende doelgroepen cliënten. Voor Avoord AanHuis is in 2018 door 97 cliënten een vragenlijst ingevuld waarvan de NPS een onderdeel is. De NPS was in 2018 +24 en de gemiddelde waardering was een 8,2.



Cliënten geven in de vragenlijst aan dat zij de medewerkers vriendelijk vinden in de omgang en dat er goed naar hun wensen geluisterd wordt.

Ik ben dik tevreden over de zorg. Erg fijn dat je ook vroeg geholpen wordt als je een keertje vroeg weg wilt.

Het is heel fijn dat de zorg en communicatie hierover goed verloopt. Het geeft mij enorme steun en het gevoel er niet helemaal alleen voor je staan.