



**ADOZorg**

Algemene Dagelijkse Ondersteuning

Beschrijving invulling eisen kwaliteitskader  
langdurige zorg thuis met een  
WLZ- Indicatie

## Inhoud

Inleiding.....	3
1. Achtergrond A.D.O. Zorg .....	4
2. Beschrijving invulling vereisten binnen A.D.O. Zorg. ....	5
2.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	5
2.2 Multidisciplinaire aanpak .....	5
2.3. Verantwoord thuis wonen / wonen en welzijn .....	6
2.4. Veiligheid.....	7
2.6. Leren en verbeteren.....	8
2.7. Leiderschap, governance en management .....	8
2.8. Gebruik van informatie .....	9

## Inleiding

Als aanvulling op het landelijk vastgestelde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is aanvullend een addendum vastgesteld voor de langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie.

In dit addendum is beschreven wat cliënten, zorgprofessionals, zorgaanbieders en verzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is. Het doet van het addendum is drieledig:

1. Het addendum beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met Wlz-indicatie.
2. Het addendum biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken.
3. Het addendum vormt het kader voor toezicht en voor inkoop en contracteren van zorg.

Langdurige zorg thuis met een WLZ- indicatie betreft alle WLZ-zorg in de thuissituatie ( V&V ZZP 4 tot en met 10), met of zonder behandeling, voor zover niet geclusterd. Onder voorwaarden kan een cliënt ervoor kiezen de WLZ- zorg thuis te ontvangen. Dat kan dan in verschillende leveringsvormen, namelijk: Volledig pakket thuis ( VPT), modulair pakket thuis ( MPT) en persoonsgebonden budget (PGB). Alle drie deze leveringsvormen of en combinatie van deze leveringsvormen vallen onder de reikwijdte van dit addendum.

Ieder zorgaanbieder, dus ook ADO Zorg is gevraagd om voor 1 jullie 2019 kenbaar te maken op welke wijze invulling wordt gegeven aan de vereisten zoals benoemd in het addendum. ADO Zorg BV dient de wijze van invulling ook te bespreken met een vertegenwoordiging van cliënten en zorgverleners. ADO Zorg BV heeft dit gedaan door deze beschrijving te bespreken met de cliëntenraad en de Verpleegkundige en Verzorgende.

In dit document verschrijft A.D.O. Zorg op welke wijze invulling wordt gegeven aan de vereisten zoals benoemd in het addendum.

## 1. Achtergrond A.D.O. Zorg

*A.D.O. Zorg is er voor iedereen: voor Jong en Oud, maar ook voor Kind en Volwassene.* Zij neemt als taak op zich te werken aan het doel 'mensen beter in de maatschappij laten functioneren' door in te spelen op het functioneren in de algemene dagelijkse vaardigheden. Zij gaat in de eerste plaats uit van het actief bijdragen door in ieder geval aantoonbaar aanwezig te zijn, mogelijkheden te creëren en in te spelen op de behoeften. Vanaf de wieg tot aan het graf is A.D.O Zorg er voor veiligheid en welbevinden, maar ook voor dynamiek en uitdaging, nieuwe ervaringen en voor het steeds zelfstandiger worden.

ADO zorg gelooft dat ieder mens recht heeft op een zo lang mogelijk zelfstandig en waardevol leven op de vertrouwde thuis omgeving en als dat echt niet meer mogelijk blijkt, in een vervangend warm thuis. ADO Zorg wil daaraan bijdragen door duurzame en professionele zorg te bieden, passend voor elke individu.

ADO Zorg BV gelooft dat cliënten dagelijks kwalitatief hoogwaardige integrale zorg verdienen van haar/ hem wijkteams die op hun beurt bekend zijn in woon omgeving van haar/hem cliënten.

A.D.O. Zorg levert zorg aan, cliënten in de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Maassluis en Vlaardingen en heeft expertise in het leveren van zorg aan cliënten met zowel en migratieachtergrond als Nederlands achtergrond.

Ondersteund door de eigen zorgcentrale levert ADO zorg BV ook 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaarheidsdiensten en afhandeling van de zorg.

## 2. Beschrijving invulling vereisten binnen A.D.O. Zorg.

In hoofdstuk 2 wordt beschreven op welke wijze A.D.O. Zorg invulling geeft aan de vereisten per thema uit het kwaliteitskader voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie.

### 2.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

A.D.O. Zorg focust zich op de gezondheid en welbevinden van de cliënt en zijn omgeving. De zelfredzaamheid van de cliënt wordt gestimuleerd en waar nodig getracht te herstellen. Bij A.D.O. Zorg geeft de cliënt zelf aan wat welbevinden voor hem/haar is. Hier proberen wij als organisatie zo veel mogelijk bij aan te sluiten. Wijkverpleegkundige, ziet en benadert de cliënt dus in de eigen, brede context van naasten, burens, relaties en eigen thuissituatie. Vanuit dit punt wordt samen met de cliënt gewerkt aan passende en duurzame oplossingen die worden vastgelegd in het zorgplan. Ieder cliënt heeft verder ook een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige, die naast de communicatie met cliënt en zijn familie zorgen, ook het initiatief neemt bij de evaluatie van de zorgplannen in afstemming met cliënt en Wijkverpleegkundige.

### 2.2 Multidisciplinaire aanpak

Bij het organiseren van de zorg werkt A.D.O. Zorg nauw samen met regionale ketenpartners zoals huisartsen, ziekenhuizen, apotheken en collega aanbieders daar waar dit noodzakelijk is. Daarnaast worden familieleden betrokken bij de intake en evaluatie, omdat zij de cliënt goed kennen en een aanvulling kunnen leveren op de zorg die door A.D.O. Zorg geleverd wordt.

Buiten de zorg om, werkt A.D.O. Zorg samen met de organisaties SISA en Veilig Thuis om de veiligheid bij de cliënt te kunnen waarborgen in geval van verdenking van verwaarlozing/mishandeling bij de cliënt thuis.

### 2.3. Verantwoord thuis wonen / wonen en welzijn

Het is missie van A.D.O. Zorg Bv om onze cliënten zo lang mogelijk zelfstandig en waardevol thuis te laten leven in de vertrouwde thuisomgeving. Eerste dag vanaf de intake bespreken wij de mogelijkheden van onze zorgverlening met onze cliënten . Wij als ADO zorg betrekken ook de omgeving van de cliënt, de familie zorgen, mantelzorgers, nadrukkelijk bij de zorgplanning. Samen met al deze partijen worden afspraken gemaakt om de WLZ zorg in de thuis situatie veilig en verantwoord te kunnen blijven bieden. Wij kijken met een brede blik naar de situatie van de cliënt en signaleren tijdig risico's in dialoog met de cliënt. Op deze manier kunnen we preventie maatregelen en voorzieningen inzetten die nodig zijn, bijvoorbeeld om te voorkomen dat iemand meer zorg nodig heeft in de nabije toekomst of, ziekenhuis opname te voorkomen. Dit doen wij altijd in overleg met de cliënt en de familie zorgen.

Alle cliënten van A.D.O. Zorg ontvangen zorg in hun eigen vertrouwde woonomgeving. Om te kunnen waarborgen dat de cliënt zich in een veilige omgeving bevindt, maken de medewerkers rapportages van de uitgevoerde taken en dragen belangrijke informatie over tijdens de overdrachtsmomenten.

Indien de cliënt niet meer onder de doelgroep van A.D.O. Zorg valt, wordt in overeenstemming met de familieleden en huisarts gezocht naar een andere zorgaanbieder en of verplaatsen naar verpleeghuis, die de zorg kan overnemen.

## 2.4. Veiligheid

Veiligheid is een belangrijk onderwerp bij A.D.O. Zorg. Er is een kwaliteitsbeleid ontwikkeld voor veiligheidsthema's zoals medicatieveiligheid, valpreventie en vrijheid beperkende maatregelen. Tijdens de intake wordt een risicosignalering uitgevoerd om de mogelijke risico's in de gezondheidssituatie van de cliënt te kunnen peilen. Deze risico's worden vastgelegd in het zorgplan en besproken met de uitvoerende medewerkers. In geval er een incident of een risico op een incident zich voordoet, wordt dit gesignaleerd via Meldingen Incidenten Cliënten (MIC). MIC is ervoor bedoeld om te leren van incidenten en heeft als doel het aantal incidenten te verminderen. Op deze manier kan de veiligheid bij de cliënt verbeterd worden. Tijdens team overleggen worden de MIC-meldingen uit de desbetreffende periode besproken.

Onze professionals worden ondersteund om hun werk zo veilig mogelijk uit te voeren. Deze ondersteuning vindt plaats via duidelijk beleid en uitgewerkt werkinstructies en daarnaast vakinhoudelijk door beschikbaar stellen van de Vilans protocollen ( inclusief richtlijnen op het gebied van infectiepreventie). Ieder zorgverlener is ingeschreven in het Kwaliteitsregistratie V&VN en wordt gestimuleerd om actief te werken aan zijn deskundigheidsbevordering

Waar het gaat om bevoegd en bekwaam personeel zorgen wij ervoor dat de bevoegdheid bij indiensttreding wordt nagegaan, hiervoor hebben wij Risicovolle handelingen paspoort, die elke werknemer indiensttreding invult en aanvinken. Zo nodig melden wij voor nascholing waar wij samenwerken. De bekwaamheid wordt periodiek getoetst door interne vanuit Zorgfamilie.

Directie heeft besluit: jaarlijks wordt bij functioneringsgesprek getoetst of de medewerkers bevoegd en bekwaam zijn met betrekking tot het uitvoeren van voorbehouden en risicovolle handelingen. Conform afspraken in het KMS moet de medewerker minimaal eenmaal per twee jaar de handelingen uitvoeren.

## 2.6. Leren en verbeteren

A.D.O. Zorg heeft een opleidingsplan ontwikkeld met aandacht voor het opleiding van eigen talent. Er wordt geïnvesteerd in medewerkers door BBL-trajecten en andere opleidingstrajecten. Op deze manier kunnen medewerkers doorgroeien in hun carrière, maar ook de kwaliteit van de geleverde zorg neemt hierdoor toe.

BIG scholing wordt aan medewerkers aangeboden in het kader van bevoegd en bekwaam blijven. Alle medewerkers die risicovolle en voorbehouden handelingen uitvoeren, voldoen aan de gestelde opleidingseisen en worden verder getoetst op vaardigheden.

A.D.O. Zorg is in februari 2018 op nieuwe HKZ( Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) her-certificering gekregen, plaatsgevonden door het Keurmerkinstituut. Er was een kritische en een niet-kritische tekortkoming en een opmerking. De maatregelen die voortkomen uit de tekortkomingen zijn geïmplementeerd. De externe audits zijn tot nu toe met goed gevolg afgerond. De kwaliteitsmedewerker voert twee keer per jaar interne audits uit en controleert regelmatig de werkzaamheden van werknemers. Op deze manier leren medewerkers van hun fouten en neemt de kwaliteit van de zorg toe.

## 2.7. Leiderschap, governance en management

A.D.O. Zorg organiseert de zorg in zodanige vorm 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.

De zorgmanager is verantwoordelijk voor de organisatie van de zorg. De medewerkers worden per dienst onderverdeeld in teams. Ieder team heeft een teamcoach die het team aanstuurt.

Volgens een vastgesteld schema ( Jaarplan) vindt er elke jaar twee maal overleg met de Cliëntenraad plaats, zaken als jaarplan en uitkomst van de clientevaluaties worden met de cliënten besproken. Jaarlijks wordt overleg vergaderingen bijgewoond door een lid van de Raad van Commissarissen en door de bestuurder van A.D.O. zorg.

Punten worden besproken conform de WMCZ. Hoewel de leden van de CR hun uiterste best doen, zijn de uitkomsten nog mager.



## 2.8. Gebruik van informatie

A.D.O. Zorg verzamelt regelmatig informatie om haar dienstverlening te verbeteren. Zo wordt de cliënttevredenheid regelmatig gemeten. Ieder halfjaar worden zorgplanevaluaties gehouden met iedere cliënt. Aanvullend worden cliënten aangemoedigd om op Zorgkaart Nederland een recensie te schrijven over de zorg die zij ontvangen. Dit is de vervanger van de eerdere CQ-index en wordt anoniem ingevuld. Het uitvoeren van de CQ-index is niet meer verplicht, daarom is er in 2018 geen CQ-index afgenomen bij de cliënten. In plaats daarvan is aan de cliënten meerdere malen gevraagd een recensie in te vullen op Zorgkaart Nederland. In verband met de leeftijd en gezondheidssituatie van de cliënten zijn er uiteindelijk vier recensies geplaatst op de website voor het jaar 2018. Het gemiddeld cijfer hiervan is 8,3 en de cliënten geven hoofdlijnen te zijn over de geboden zorg.