



**Amaris**  
Zorggroep

## **Verantwoording van Zorg Thuis vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ)**

De wijkteams van Amaris Zorg Thuis bieden de zorg aan thuiswonende cliënten met een WLZ indicatie. Dit document is een bijlage bij het Kwaliteitsjaarverslag 2018. Het beschrijft hoe Amaris voldoet aan de vereisten, zoals deze zijn geformuleerd in het Addendum bij kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLZ indicatie.

### **De onderwerpen van het Addendum zijn:**

- persoonsgerichte zorg en ondersteuning;
- multidisciplinaire aanpak;
- verantwoord thuis wonen;
- wonen en welzijn;
- veiligheid;
- leren en verbeteren;
- leiderschap, governance en management en
- het gebruik van informatie.

Deze onderwerpen zijn opeenvolgend uitgewerkt. Hierbij zijn het Kwaliteitsjaarverslag 2018, het kwaliteitsjaarplan 2019 en de interne kwaliteitsgesprekken in de wijkteams als bronnen gebruikt.

### **Waarden en kracht van Amaris**

Amaris Zorggroep is een integrale zorgaanbieder in de regio's Gooi & Vechtstreek en Eemland. Amaris Zorg Thuis levert zorg in de wijk in het hele gebied. De ambitie van Amaris is om professionele zorg en dienstverlening te leveren die past bij de

persoonlijke wens en behoefte van de cliënt. 'Zorg met aandacht' noemen we dat.

### **Onze missie is:**

Iedereen is waardevol en dat is zichtbaar in wat wij doen! 'Zorg met aandacht, thuis bij u, thuis bij ons'.

### **Onze visie is:**

Cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers gaan een relatie met elkaar aan, zoeken samen naar de best passende invulling voor gewenste zorg- en dienstverlening, maken hier afspraken over en komen deze na. Amaris ondersteunt hierbij het netwerk van de cliënt en houdt dit zoveel mogelijk in stand. Cliënten worden hiermee in staat gesteld de regie over hun eigen leven te behouden.

### **Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

De zorgrelatie tussen cliënt, mantelzorger, zorgprofessional en vrijwilliger staat centraal bij Amaris. De zorgprofessional wil waarde voor de cliënt kunnen toevoegen en het welbevinden van de cliënt bevorderen. Dit kan alleen gedaan worden door met elkaar het gesprek te voeren. Samenwerking en verbinding met de cliënt en alle betrokkenen is daarbij noodzakelijk. Luisteren en inleven in de omstandigheden van de cliënt zijn hierbij het vertrekpunt. Met elkaar kunnen we zo goede zorg leveren aan de cliënt.

Bij aanvang van de zorg voert de verpleegkundige een gesprek met de zorgvrager. Hierbij zijn het behouden van autonomie en regie uitgangspunten. In het gesprek met de zorgvrager staat welzijn, welbevinden en wonen centraal. De verpleegkundige bespreekt de wensen en behoeften samen met de cliënt en diens naaste. Het gesprek met de cliënt geeft de zorgmedewerkers meer inzicht in het leven van de cliënt zodat zij zorgverlening 'op maat' kunnen bieden. Dit past bij het streven van Amaris om het leven van de cliënt zo plezierig mogelijk te maken. Hierbij onderzoekt de verpleegkundige de mogelijkheden om het netwerk van de cliënt te betrekken en in te schakelen.

De zorgplannen worden gemaakt in overleg en samenspraak met de cliënt en wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundige maakt op basis van de Verpleegkundige diagnose conform het Normenkader van de V&VN de assessments. De verpleegkundige maakt uiterlijk binnen 5 werkdagen een definitief zorgplan samen met de zorgvrager.

Een zorgprofessional van het wijkteam informeert de cliënt over welke zorgmedewerker de contactpersoon voor de zorgcoördinatie van de cliënt is.

De verpleegkundige verleent zorg op basis van het zorgplan en het proces van klinisch redeneren. De zorgplannen worden constant up-to-date gehouden: dat is een cyclisch proces.

### **Multidisciplinaire aanpak**

Passend bij de complexiteit van de zorgvraag biedt Amaris integrale zorg. Deze bestaat uit verzorging en verpleging en het bieden van zorg en behandeling door andere disciplines, van binnen en buiten Amaris. De integrale zorg richt zich op het ondersteunen van de cliënt in het (optimaal) comfortabel leven. Amaris wijkteams werken onder andere samen met specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten en specialistische verpleegkundigen. Het bieden van deze integrale zorg vraagt multidisciplinaire samenwerking. De wijkverpleegkundigen zijn het 'spin-in-het-web' in deze multidisciplinaire samenwerking. Zij betrekken, informeren en stemmen af met de verschillende disciplines.

Bij aanvang van de zorg, waarbij meerdere zorgaanbieders zijn betrokken, bepaalt de cliënt welke aanbieder de rol van coördinator van de zorg thuis uitvoert.

### **Verantwoord thuis wonen**

De mogelijkheden van Amaris om multidisciplinaire zorg te bieden ondersteunen de zorgvrager bij het verantwoord thuis wonen. De wijkverpleegkundige evalueert regelmatig of de afspraken in het zorgplan bijdragen aan comfortabel thuis wonen. Tevens bewaakt de wijkverpleegkundige de grenzen van zorg, waarbij een verantwoorde situatie het

uitgangspunt is. Hierbij zijn wensen en behoeften van de cliënt op korte en langere termijn het vertrekpunt.

### **Wonen en welzijn**

De wijkverpleegkundige bespreekt de wensen en behoeften van de zorgvrager rond de thema's zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam en kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort. Tevens is de veiligheid van de woning en noodzakelijke aanpassingen een observatie- en gesprekspunt.

### **Veiligheid**

De zorgmedewerkers bieden veilige zorg en werken overeenkomstig de geldende richtlijnen. Zorgthema's zoals medicatieveiligheid, infectiepreventie en vrijheidsbeperking zijn terugkerende onderwerpen in bijscholing. Amaris heeft een Ambulant Verpleegkundig Team (AVT) beschikbaar voor advies en specialistische handelingen. Hiermee kan Amaris cliënten met een complexe zorgvraag de juiste zorg bieden. In combinatie met het Amaris nachtteam is verpleegkundige expertise 24 uur per dag beschikbaar en oproepbaar. Zorgtechnologie maakt het mogelijk dat cliënten langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Deze technologie biedt cliënten langer de mogelijkheid om de regie te houden over het eigen leven. Zij zijn daardoor minder afhankelijk van zorg. Amaris speelt daar op in door te investeren in technologische mogelijkheden in de zorg thuis, zoals het inzetten van beeldzorg, de medicatie controle app en de wondzorgapp.

### **Leren en verbeteren**

Amaris geeft medewerkers de ruimte om als deelnemer in een lerende en ontwikkelende organisatie het verschil te maken voor de cliënten. Binnen de organisatie functioneert een overlegstructuur, welke is gericht op leren en verbeteren, via het zogenaamde 'verbeterbord'. Signalen worden besproken en dit resulteert in een betere werkwijze of verbeteracties. Amaris biedt medewerkers faciliteiten voor bij- nascholing en training, hetgeen bijdraagt aan de deskundigheid van het team en de ontwikkeling van de kwaliteit van zorg.

Bij het formuleren van het kwaliteitsjaarplan wordt informatie opgehaald bij diverse teams binnen de organisatie en bij externe stakeholders. Ook medewerkers zijn in dit proces betrokken, evenals de medezeggenschapsraden; Cliëntenraad en Ondernemingsraad.

Amaris maakt deel uit van het Lerend Netwerk met de organisaties Accolade Zorggroep, Zorggroep Charim, De Haven en Inovum.

Amaris beschikt over een functionerend kwaliteitsmanagementsysteem.

## **Leiderschap, governance en management**

De bestuurder legt regelmatig werkbezoeken af, om voeling te houden met de effecten van het beleid op de zorg- en dienstverlening in de praktijk. Amaris heeft sinds eind 2018 een Verpleegkundige Adviesraad. Zij heeft periodiek overleg met de bestuurder en geeft advies vanuit het verpleegkundig perspectief op diverse beleidsterreinen.

De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van Amaris werken overeenkomstig de laatste governancecode.

## **Gebruik van informatie**

Amaris meet de ervaringen van cliënten via Zorgkaart Nederland. Hier kunnen cliënten hun waardering van de zorg geven en de aanbevelingsvraag beantwoorden. Daarnaast gebruikt Amaris het cliënttevredenheidsinstrument Positive Perception Program. Dit instrument ondersteunt bij het bevragen van cliënten en/of medewerkers op diverse thema's. De uitkomsten geven inzicht en zijn aanleiding tot verbeteracties.

---

*September 2019*

*Janet Zwanenburg-Hoogendijk  
Directeur Zorg Thuis  
Amaris Zorggroep, Werkdroger 1  
1251 CM Laren, 085 – 021 40 40*