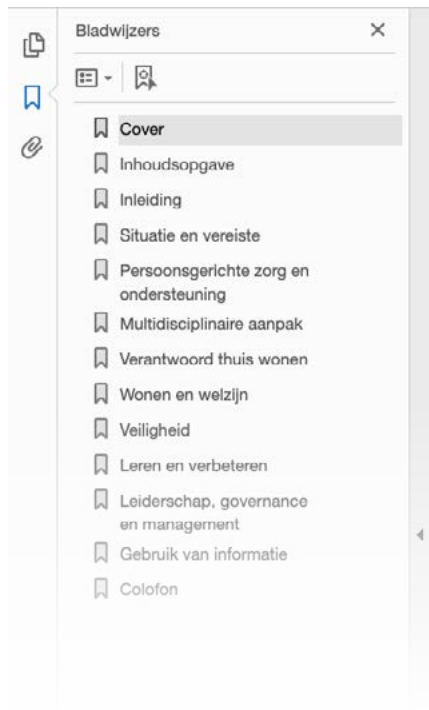




Addendum Kwaliteitskader MPT, VPT en PGB 2019

Bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie



Dit kwaliteitsverslag is een interactieve pdf.

Deze pdf is het beste te bekijken in Acrobat reader.

[Hier te downloaden](#)

Via de inhoudsopgave komt u rechtstreeks op de pagina van uw keuze. Daarnaast kunt u met de pijlen links en rechts op de pagina navigeren. Vanaf elke pagina gaat u naar de inhoudsopgave door op menu ☰ te klikken.

Bladwijzers (in acrobat reader)

Naast het navigeren via de inhoudsopgave, kunt u ook navigeren doormiddel van de bladwijzers. Deze zijn aan de linkerkant zichtbaar te maken door op icoon 📑 te klikken.

Zoeken

Binnen deze pdf kunt u zoeken op woorden en getallen door de zoekfunctie aan te klikken in het bovenmenu: icoon 🔍.

Inhoud

Inleiding

Situatie en vereiste

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Multidisciplinaire aanpak

Verantwoord thuis wonen

Wonen en welzijn

Veiligheid

Leren en verbeteren

Leiderschap, governance en management

Gebruik van informatie

Colofon

Inleiding

In 2017 is het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg verschenen. In 2019 is daarbij een addendum ontwikkeld waarin beschreven is wat klanten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. Het hoofddoel van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de klant. Door zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat klanten en hun naasten zelf kunnen en willen en wat voor de klanten en hun naasten belangrijk is. De klanten en hun naasten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten. Dit vraagt om een optimale interactie tussen klant, naasten en zorgprofessional. Naast dat de klant en zijn/haar naasten er op kunnen rekenen dat deze zorg aan zal sluiten bij wat zij belangrijk vinden, zal de zorgprofessional samen met de zorgorganisatie ook oog houden voor de kwaliteit en de veiligheid van de zorgverlening.

Reikwijdte van het addendum

Het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is een aanvulling op het gemaakte kwaliteitsjaarplan verpleeghuiszorg 2018

en specifiek voor de langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie (V&V ZZP 4 t/m 10), met of zonder behandeling, voor zover niet geclusterd. Onder voorwaarden kan een klant 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 de combinatie van deze leveringsvormen vallen onder de reikwijdte van dit addendum voor zover die niet worden aangeboden in directe samenhang met intramurale Wlz-zorg. Wanneer intramuraal de zorg niet direct beschikbaar is voor de klant, dan ontvangt de klant vaak overbruggingszorg in de thuissituatie. Deze overbruggingszorg valt dan ook onder de reikwijdte van dit addendum.

Reikwijdte Opella klanten

Op peildatum 1 mei 2019 heeft Opella de volgende aantallen klanten in zorg:

Wlz-MPT	154 klanten
Wlz-VPT	46 klanten
Wlz-PGB	5 klanten

Situatie en vereiste

De beschreven thema's in het addendum MPT/VPT zijn:

1. Persoongerichte zorg en ondersteuning.
2. Multidisciplinaire aanpak
3. Verantwoord thuis wonen
4. Wonen en welzijn
5. Veiligheid
6. Leren en verbeteren
7. Leiderschap, governance en management
8. Gebruik van informatie

Per thema wordt in het onderstaande hoofdstuk beschreven hoe Opella voldoet aan de gestelde eisen in het addendum MPT/VPT. Deze notitie wordt samen met het kwaliteitsjaarverslag gepubliceerd op de site van Opella en is besproken met de Ondernemingsraad, Cliëntenraad en de Verpleegkundigen en Verzorgenden Advies Raad.

Persoonsgerichte 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.
- Vanaf 1 januari 2019 beschikt iedere klant 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.
- Vanaf 1 januari 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 contact-verzorgende dan wel de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EVV-er).

Hoe geeft Opella invulling aan deze eisen?

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Elke klant heeft binnen 24 uur een plan waarin beschreven staat hoe de ondersteuning eruit moet zien (uitvoeringsafspraken in elektronisch cliëntendossier Fundum). Binnen zes weken na de start van de dienstverlening heeft de klant een ondersteuningsplan dat is opgesteld door een medewerker niveau 3 of hoger (eerst verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige). Dit plan is besproken met de klant en/of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld aan de hand van het Omaha-principe. De verpleegkundige brengt de aandachtsgebieden of problemen van de klant in kaart, verdeeld over vier domeinen:

- het fysiologische domein
- het gezondheidsgerelateerde gedragsdomein
- het omgevingsdomein
- het psychosociale domein

Iedere zes maanden evalueert de verpleegkundige de geleverde zorg, aan de hand van het ondersteuningsplan, met de klant. Indien er veranderingen zijn, wordt het ondersteuningsplan bijgesteld.

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) en 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 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.

Hoe geeft Opella invulling aan deze eisen?

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema multidisciplinaire aanpak. De zorg voor de klanten van Opella is, indien nodig, integraal. In de eerste plaats werken de zorgverleners samen met de naasten van de klant.

Indien er aanvullende expertise nodig is dan wordt deze ingeschakeld (van binnen of buiten de organisatie). De klant heeft de keus wie de coördinator van de zorg thuis wordt. Opella werkt samen met de andere zorgaanbieder om te komen tot een integraal ondersteuningsplan. Opella heeft specialistische verpleegkundigen in dienst die ook ingeschakeld kunnen worden. Dit betreft deskundigen op het gebied van wonden, dementie, diabetes, longziekten en pijn.

Opella is binnen de themagroep Waardigheid en Trots: 'Bekostiging Specialist Ouderengeneeskunde' met zes andere zorgaanbieders, samen met de verschillende stakeholders – NZa, ZIN, Actiz, VWS, Verenso, LHV, zorgkantoren en zorgverzekeraars – aan de slag gegaan met het beter positioneren en bekostigen van de specialist ouderengeneeskunde. Deze themagroep heeft gemerkt dat de huisarts vaak niet weet dat hij de specialist ouderengeneeskunde kan inzetten en dat de financiering complex is. Inmiddels heeft Opella een netwerk rondom huisartsen opgebouwd en wordt de specialist ouderengeneeskunde regelmatig ingeschakeld door de huisartsen. Ook weten de verpleegkundigen dat zij de specialist ouderengeneeskunde in kunnen schakelen bij complexe situaties.

Verantwoord thuis wonen

Vereisten vanuit het addendum

- De zorgorganisatie informeert de klant 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.
- De zorgprofessional begeleidt de klant 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 Opella invulling aan deze eisen?

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema verantwoord thuis wonen. Klanten en naasten worden regelmatig overvallen door de gevolgen van ziekten en kwetsbaarheid en lopen daarbij aan tegen de (on)mogelijkheden van het stelsel. De zorgverleners zijn op de hoogte welke zorg er thuis geleverd kan worden.

Goede zorg thuis begint met één aanspreekpunt voor de klant. Zij kent het verhaal van de klant en de mensen in het informele of professionele netwerk. Ze kijkt verder dan de medische zorg naar wat nodig is voor deze persoon om zich gezien, gehoord en ondersteund te voelen. Zij werkt in een wijkteam, waar sinds het najaar van 2018 ook de huishoudelijk medewerkers van Opella deel van uitmaken. Deze collega's komen vaak een aantal uur per week bij de klant over de vloer, bouwen een goede band op en hebben waardevolle kennis. Veilige en verantwoorde zorg zijn uitgangspunten voor de zorgverleners bij Opella. Voor eventuele aanvullende vragen kan er een klantadviseur van Opella ingeschakeld worden. Ook bij overbruggingszorg heeft de klantadviseur van Opella een rol. Het streven is klanten te plaatsen op de locatie van voorkeur en de mogelijkheden van overbruggingszorg (MPT) worden optimaal benut gedurende de eventuele wachttijd. Indien wachten niet meer kan, wordt een overbruggingslocatie gezocht, crisissituaties worden zo veel mogelijk voorkomen. Onze klantadviseurs kennen de klant/naasten en begeleiden hen in goede afstemming met (wijk)verpleegkundigen/maatschappelijk werk. De klant is gedurende de periode dat hij op de wachtlijst staat optimaal geïnformeerd over wat de locatie van voorkeur te bieden heeft en wat de (verwachte)

wachttijd is. Dat geeft rust bij de klant/ naasten en ontlast de verpleegkundige. Het betekent ook, samen met de klant, een heel goede voorbereiding op de opname en nadrukkelijk ontlasting en ondersteuning van personeel.

In het ondersteuningsplan worden de afspraken gemaakt tussen de klant en Opella. Hierin is beschreven welke rol de naasten vervullen in de zorg aan de klant en op welke manier het toezicht is geregeld. Opella levert 24-uurs zorg in de wijk. Middels personenalarmering kunnen klanten alarmeren en na alarmering komt er 24/7 een verzorgende of verpleegkundige aan huis.

Het mogelijk verloop van de gezondheidstoestand wordt door de verpleegkundige besproken met de klant voorafgaand aan het ondersteuningsplanoverleg. Het ondersteuningsplanoverleg is er om te komen tot passende zorg, zorg die aansluit bij wat belangrijk is in het leven voor de klant. Het ondersteuningsplan voorziet in advanced care planning.

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 Opella invulling aan deze eisen?

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema wonen en welzijn. Voor onze klant betekent dat een 'zo gewoon (als) mogelijk leven' leiden om in een vertrouwde omgeving zich erkend en gerespecteerd te voelen in wie hij of zij is.

Sociaal contact en echte betrokkenheid zijn basisbehoeften van mensen. Bij Opella draait alles om de vraag of klanten zich gezien, gehoord en ondersteund voelen. En dan niet alleen door professionals, maar juist door vrienden, bekenden, familie, burens en andere naasten. Ook de vraag wat iemand nog kan betekenen voor een ander is daarbij waardevol. De vraag van de klant is voortdurend het uitgangspunt. Ook de eventuele woningaanpassingen zijn onderdeel van het gesprek met de klant.

Veiligheid

| Vereiste 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 klanten te verzorgen, voldoende bekwaam en bevoegd personeel, ondersteunende ICT etc.)

| Hoe geeft Opella invulling aan deze eisen?

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema veiligheid. Voor ieder ondersteuningsplanoverleg voert de verpleegkundige een risicosignalering uit om eventuele risico's in beeld te brengen en daarop acties te ondernemen. Als er een risico is, wordt dit besproken met de klant/wettelijk vertegenwoordiger en beschreven in het ondersteuningsplan. De risicosignalering bestaat uit de volgende onderdelen: vallen, huidletsel, medicatie, incontinentie, depressie, voeding en mondproblemen. De eventuele inzet van vrijheidsbeperkende middelen wordt ook altijd besproken met de klant en beschreven in het ondersteuningsplan. Medewerkers hebben de beschikking tijdens hun werk om in de protocollen en procedures van Opella te kijken. Deze protocollen en procedures zijn op basis van de vigerende richtlijnen en zijn gebundeld in het kwaliteitshandboek. Ook hebben de medewerkers tijdens het werk beschikking over de Vilansprotocollen. De databank van Vilans bevat zo'n 500 protocollen voor voorbehouden, risicovolle en overige handelingen.

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 juli 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 juli 2019 over een kwaliteits-managementsysteem.

Hoe geeft Opella invulling aan deze eisen?

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema leren en verbeteren. Opella werkt met het Opella leerplein. Op grond van de functie en de klantgroep met wie de medewerker werkt, is een lijst van deskundigheden samengesteld waarvoor elke medewerker verplicht training/scholing moet volgen. Dit is de kerndeskundigheid die de medewerker nodig heeft om in de praktijk goede ondersteuning te kunnen leveren. Daarnaast zijn er thema's die horen bij de rol of het aandachtsveld dat een medewerker heeft in het team. Opella kent ook een facultatief aanbod voor onderwerpen die de medewerker mogelijk interessant vindt en die de medewerker op eigen initiatief kan doorlopen. In het leerplein vindt de medewerker de modules e-learning, inschrijfmogelijkheden voor workshops en een leerlingvolgsysteem voor werkbegeleiders. Ook biedt het leerplein de mogelijkheid voor de medewerker hierin de aantoonbare bekwaamheid bij te houden op voorbehouden handelingen die voor de functie van toepassing zijn. Via het leerplein is er managementinformatie te genereren om te beoordelen of alle professionals voldoen aan de minimumstandaarden. Naast het theoretisch leren steekt Opella

steeds meer in op het ervaringsleren. Het gaat dan om het opdoen van kennis door zelf te doen, te ontdekken, te reflecteren en te evalueren. Mede in het kader van zelforganisatie wordt hier binnen de teams veel aandacht aan besteed. Instrumenten die daarvoor worden ingezet zijn bijvoorbeeld Moreel Beraad, Video Interactie Begeleiding en coaching door de verpleegkundige.

Bij Opella werken deskundige medewerkers. Professionals die zich houden aan wet- en regelgeving en die op basis van hun deskundigheid keuzes kunnen maken die in het belang zijn van de klant. Deze medewerkers blijven deskundig door scholingen te volgen die afgestemd zijn op de behoeften van de klanten met wie ze werken. Verpleegkundigen en verzorgenden van Opella zijn lid van het kwaliteitsregister van V&V. Opella biedt medewerkers de randvoorwaarden om hun werk goed te kunnen doen.

We leiden in de Opella Academie medewerkers op tot verzorgende niveau 3. Jaarlijks telt de Opella Academie in diverse leerjaren ongeveer tachtig studenten. Zij leren direct wat nodig is in de praktijk bij Opella, met de wensen van klanten centraal. Docenten van het Rijn IJssel college en Opella professionals leveren studenten af die beschikken

over een landelijk erkend diploma tot Verzorgende Individuele Gezondheidszorg (VIG), maar die bovendien werkelijk klantgericht en initiatiefrijk zijn (Opella, 2017). Opella heeft haar visie op kwaliteit beschreven in MotiVEER. MotiVEER is hét uitgangspunt voor heel Opella en sluit aan bij dat wat Opella belangrijk vindt. Uitgangspunt is dat de klant ervan uit mag gaan dat de basisveiligheid altijd op orde is. MotiVEER bevat een uitwerking op de aspecten klant, medewerker en organisatie. De verschillende aspecten van MotiVEER zijn uitgewerkt in KPI's (kritische prestatie indicatoren). Deze worden structureel gemeten, geanalyseerd en gerapporteerd aan de teams in de managementinformatie. Ook de doelstellingen in de kwaliteitsplannen zijn opgenomen in deze cyclus. De teams bespreken de resultaten en formuleren waar nodig verbetermaatregelen. In interne audits wordt periodiek gecontroleerd of de verbetermaatregelen zijn uitgevoerd en of deze het gewenste effect hebben. Opella heeft in Q1 2017 het ISO certificaat behaald. Jaarlijks wordt door een extern bureau getoetst of deze ISO-certificering verlengd kan worden. Dat was in 2018 en 2019 het geval.

Opella participeert in diverse netwerken en intercollegiale intervisiegroepen. Ook wordt op het niveau van bestuur samengewerkt in netwerken. Om te voldoen aan de eisen die het kwaliteitskader stelt op het gebied van een lerend netwerk, wil Opella niet iets nieuws opzetten, maar aansluiten bij de netwerken waarin Opella al participeert. In 2017 is een combinatie van twee lerende netwerken

1) Netwerk Zorg Leren 2) kwaliteitskring onderzocht om te kijken of het voldoet aan het lerend netwerk zoals in het kwaliteitskader staat omschreven. De netwerken Zorg Leren en de kwaliteitskring werken naar behoren en functioneren als lerend netwerk voor de ondersteunende diensten.

- 1) Het Zorg Leren Netwerk is het landelijke netwerk van samenwerkende zorgorganisaties rond leren en ontwikkelen. Het netwerk is ontstaan in 2006 en uitgegroeid tot het grootste leernetwerk van Nederland. Hiervan maakt ook een aantal verpleeghuizen deel uit waaronder Opella. Binnen dit netwerk wordt kennis en ervaring uitgewisseld rond digitaal opleiden in de zorg. Daarnaast ontwikkelen inhoudelijk deskundigen van ziekenhuizen en zorginstellingen gezamenlijk digitale leermiddelen. Deze zijn gericht op Nederlandse zorgprofessionals, zoals artsen, verpleegkundigen of verzorgenden.
- 2) Binnen deze landelijke netwerkkring wordt met 26 andere organisaties structureel aandacht besteed aan de basis kwaliteitseisen die beschreven zijn in het kwaliteitskader.

Leiderschap, governance en 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 Opella invulling aan deze eisen?

Opella voldoet aan de vereisten binnen het thema leiderschap, governance en management. De borging van de professionele inbreng in de aansturing van de organisatie ligt verankerd in de spelregels van de adviesraden. Opella gebruikt het woord 'spelregels' in plaats van reglementen. Daarmee ook duidelijk zichtbaar makend dat we niet uit gaan van strakke/ bureaucratische regels, we werken juist met spelregels om op basis daarvan het gesprek goed te kunnen voeren. Natuurlijk zijn de spelregels niet vrijblijvend.

De verandering van reglementen naar spelregels heeft in de periode 2016 - 2017 plaats gehad. Bij Opella zijn als adviserende raden de Cliëntenraad (CR), Ondernemingsraad (OR), vakgroep artsen en de Verpleegkundige en verzorgende Advies Raad (VAR). Het bestuur voert structureel overleg met de adviesraden waarin de adviesraden op hun gebied inbreng hebben in de aansturing van de organisatie. Het bestuur werkt volgens de wettelijke kaders van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) die praktisch zijn vertaald in de al genoemde spelregels, de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ). Tevens werken bestuur en toezicht volgens de afspraken van de geldende versie van de zorgbrede Governance Code welke geborgd zijn in de spelregels van Raad van Toezicht en Raad van Bestuur.

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 Opella invulling aan deze eisen?

Opella voldoet aan de vereisten binnen het thema gebruik van informatie. De tevredenheid van klanten wordt actief opgehaald via het instrument ZorgkaartNederland. ZorgkaartNederland wordt dagelijks gecheckt op nieuwe waarderingen van klanten. Indien er een verbeterpunt beschreven staat in de waardering van een klant start er een verbetercyclus op. ZorgkaartNederland wordt actief gebruikt voor het verder verbeteren van de zorg- en dienstverlening (ZorgkaartNederland).

Mensen willen hun eigen leven leiden. Opella ondersteunt met vakkennis en vanuit het hart.
Dit doen we vanuit het evangelie van Jezus Christus, dat ons inspireert om er te zijn voor ieder mens.



Opella

Postbus 677

6710 BR Ede

telefoon 0318 752222

servicepunt@opella.nl

www.opella.nl



@opella



volg Opella



Linkedin



OpellainBeeld