

		Norm	Hoe borgt MOB en Internos dat?
6.1	Wat heeft de cliënt te verwachten van wijkverpleging	6.1.1 De cliënt krijgt zorg die aansluit bij wat hij/zij en haar naasten zelf kunnen	De cliënt heeft ten alle tijden de regie over het zorgproces. Krijgen de mogelijkheid hun eigen leven vorm en inhoud te geven door zoveel mogelijk regie en inspraak te blijven houden op het eigen leven . Medewerkers kijken zoveel mogelijk naar wat de cliënt nog zelf kan en bieden de zorg die niet door cliënt of naasten geleverd kan worden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van passende hulpmiddelen die de eigen mogelijkheden versterken en de zelfredzaamheid vergroten.
		6.1.2 De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven	Cliënten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten. De cliënt wordt geholpen om oplossingen te zoeken voor de belemmeringen in het dagelijks leven en maken hierbij eigen keuzes en prioriteiten. Jaarlijks worden cliënten gevraagd wat zij nodig hebben om te leven zoals hi/zij dat zelf graag wil
		6.1.3 De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die ze begrijpt en vertrouwt	Medewerkers van MOB en Internos zijn in staat een vertrouwde relatie aan te gaan met cliënten uit alle doelgroepen in het werkgebied. Er is aandacht en ruimte voor andere culturen en/of uitgangspunten. Desgewenst spreken de medewerkers de taal van de cliënt.
		6.1.4 De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die gekwalificeerd zijn	MOB en Internos werkt in de verpleging en verzorging alleen met gediplomeerde medewerkers.. Delen kennis en kunde en ondersteunen daar waar nodig. Kennen de grenzen van het eigen handelen en weten tijdig hulp in te roepen, een consult te vragen en te verwijzen. Medewerkers zijn aantoonbaar bekwaam voor de handelingen die zij in de wijk uitvoeren en worden hier in een cyclus van 12-36 maanden in afgetoetst in de wijk. Medewerkers maakt gebruik van de actuele protocollen van Vilans , deze zijn 24 uur per dag in te zien via een inlog via de website van de organisatie. Tijdens de functioneringsgesprekken wordt er stil gestaan bij deskundigheidsbevordering de persoonlijke ontwikkeling en eventuele verbeterpunten.
		6.1.5 De cliënt krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team	
		6.1.6 De cliënt krijgt zorg die veilig is	
		6.1.7 Met de cliënt worden duidelijke, passende afspraken gemaakt en nagekomen	Wij maken heldere afspraken over de gewenste zorg en ondersteuning en houden daarbij rekening met de wensen van de cliënt en leggen deze vast in het zorgplan. Als de situatie verandert of er is meer /minder zorg nodig, dan gaan we opnieuw met de cliënt in gesprek en worden afspraken bijgesteld. Op deze manier weet de cliënt waar hij/zij aan toe is en zijn onze medewerkers zijn precies op de hoogte van wat nodig is om optimale zorg en ondersteuning te bieden.

		6.1.8 De cliënt krijgt inzage in het zorgplan en zorgdossier	MOB en Internos maken gebruik van het ECD en een fysiek dossier bij de cliënt thuis. Cliënten hebben altijd de mogelijkheid om het ECD in te zien via CarenZorgt. Daarnaast kunnen cliënten die geen gebruik maken van CarenZorgt ten alle tijden hun dossier opvragen en inzien.
6.2	Aan welke professionele kwaliteitseisen moet wijkverpleging voldoen	6.2.1 Wijkverpleging maakt deel uit van het lokale (zorg)netwerk	MOB en Internos werken graag samen met andere organisatie en disciplines binnen ons netwerk. Wij staan open voor initiatieven en nemen deel aan zorgnetwerken waar mogelijk. Doordat MOB en Internos zorg vanuit de ZvW, WLZ en WMO levert is er veel contact met de sociale teams van de gemeenten waarin wij werkzaam zijn.
		6.2.2 De zorgverleners maken deel uit van een team	MOB en Internos werken met kleine en hechte teams waarin de samenwerking goed is. Er is ruimte voor feedback en er wordt gestreefd naar een open cultuur waarin men elkaar aan mag en kan spreken.
		6.2.3 De zorgverleners zijn vakbekwaam	Binnen MOB en Internos is er continue aandacht voor scholing en faciliteert e-learning en klinische Lessen, zodat medewerkers vakbekwaam blijven. Zo worden medewerkers op de hoogte gehouden over Wet en regelgeving, behalen verplicht e-learnings en volgen klinische lessen van RV en VBH die in de wijk voorkomen
		6.2.4 Wijkverpleging werkt volgens het cyclisch verpleegkundig proces	MOB en Internos hebben dit proces geborgd door te werken met OMAHA. Hierbij worden alle aspecten van de cliënt en zijn/haar omgeving in kaart gebracht en waar nodig gevolgd. Samen met de cliënt wordt het zorgplan opgesteld en een passende aanpas besproken. Het team heeft inzicht in het zorgplan en kan van hier uit de juiste zorg verlenen. Bij grote veranderingen zal de wijkverpleegkundige opnieuw een beoordeling doen om te bepalen of de zorg nog toereikend en passend is.
6.3	Aan welke organisatorische randvoorwaarden moet wijkverpleging voldoen	6.3.1 Er moet ruimte zijn voor leren en verbeteren	Binnen MOB en Internos heerst een open , no blame klimaat waar geleerd en verbeterd kan worden. Onzekerheden en fouten zijn geen aanleiding voor sancties, maar primaire aanknopingspunten voor leren en verbeteren, door kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog ontstaat een continue klimaat van leren en verbeteren <b>Wijkverpleegkundigen vormen (sub) groepjes waarin casussen worden besproken, waar medewerkers tegen aan lopen in de wijk, om zo van elkaar te leren.</b>
		6.3.2 Wijkverpleging vergt professionele kwaliteit	Door een actief scholingsbeleid is ruimte om te werken aan het eigen vakgebied, waardoor iedereen in staat is zijn beroep naar eer en geweten uit te dragen. Kwaliteitsinformatie wordt gedeeld om samen te werken aan nóg betere professionaliteit en kwaliteit van de zorg
		6.3.3 De competenties van het team passen op de vraag	De kleine teams zijn zorgvuldig samengesteld op basis van competenties en deskundigheid, waarvan de zorg coördinator en planner goed op de hoogte is. Indien de juiste competenties niet binnen het team beschikbaar zijn wordt hulp ingeroepen, een consult gevraagd of de cliënt doorverwezen

		<p>6.3.4 Er is goede informatievoorziening nodig</p>	<p>Binnen MOB en Internos wordt gebruik gemaakt van technische hulpmiddelen zoals eHealth, domotica, apps om de zelfredzaamheid van cliënt te vergroten. De inzet van technologie en de toegankelijkheid van informatie aan de medewerker geeft zicht op de uitvoering en resultaten van de zorgverlening, en draagt bij aan de vermindering van de registratielast.</p> <p>De inzage en het beheer van het eigen dossier wordt vergemakkelijkt door CarenZorgt.. Wordt er gebruik gemaakt van registraties in de monitor, die inzicht geeft in gezondheidsontwikkeling van de cliënt en bijdragen aan het verminderen van de registratielast.. De toegankelijkheid van professionele richtlijnen, protocollen worden technische ondersteund. Medewerkers hebben toegang tot deze richtlijnen, zonder inlog via de websites van de organisatie.</p>
		<p>6.3.5 Wijkverpleging heeft verbinding met kennisontwikkeling en opleiding</p>	<p>MOB en Internos zijn een erkende opleider van verzorgenden en verpleegkundigen en heeft een actief scholingsbeleid. Er zijn praktijkbegeleiders om de leerlingen en stagiaires goed te kunnen ondersteunen in hun leerweg.</p>
		<p>6.3.6 Wijkverpleging heeft ondersteuning van en participatie in het beleid</p>	<p>De organisatie staat bekend om haar “korte lijnen” en is daarmee sterk verbonden met de teams en de cliënten. Vanuit het werkveld wordt regelmatig input gegeven aan het beleid van de organisatie, net als via de OR en de cliëntenraad, wat betere resultaten in de zorgverlening en meer effectiviteit in de facilitering ervan realiseren.</p>
<p><b>Het realiseren van deze prestatie blijkt uit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De mate van tevredenheid van onze cliënten</li> <li>• De mate van tevredenheid van onze medewerkers</li> <li>• De uitkomsten van de deskundigheidsbevordering van onze medewerkers</li> <li>• De registratie van de bekwaamheden van de medewerkers in de MOB POP app</li> <li>• Het aftoetsen van de bekwaamheden van de medewerkers in de praktijk</li> <li>• Het aantal (technische )hulpmiddelen ingezet bij de cliënt die de zelfredzaamheid ondersteunen</li> </ul>			
<p><b>Kwaliteitsinformatie wordt verkregen door uitkomsten van</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers tevredenheidsonderzoek</li> <li>• Evaluatie zorg, oa door Zorgplan besprekingen, MDO's</li> <li>• PREM meting Wijkverpleging</li> <li>• Interne tevredenheidsmetingen</li> <li>• Deskundigheidsbevordering</li> <li>• Bekwaamheid toetsingen</li> <li>• Incidentenmeldingen</li> <li>• Klachten en ongenoegen</li> <li>• RI&amp;E</li> <li>• Interne Audits</li> <li>• Externe audits</li> </ul>			