



Visie op zorg van Bakx zorg-professionals B.V.

Dit document beschrijft welke normen gehanteerd worden voor de zorg voor langdurige en/of complexe zorg thuis, door Bakx zorg-professionals B.V.

Cliënten willen het liefst zó ondersteund worden dat zij zoveel mogelijk het leven kunnen leiden dat ze willen en gewend zijn. Een leven waarin ze de dingen kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden. Bakx zorg-professionals B.V. en zijn zorgverleners willen de cliënt daarin optimaal ondersteunen. Centraal staat het zoveel mogelijk behouden van de regie over het eigen leven, de keuzevrijheid en de sociale redzaamheid van de cliënt. Met de cliënt worden afspraken gemaakt over de invulling van de zorg, deze worden opgenomen in het zorgplan. Uit een zorgplanbespreking komt naar voren in welke mate aan de vraag en voorkeur van de cliënt is voldaan.

Bakx zorg-professionals B.V. biedt de zorgfuncties: verpleging, persoonlijke verzorging, ondersteunende en activerende begeleiding. Dit is van toepassing op zorg die is ingekocht met behulp van een persoonsgebonden budget en op andere zorgsoorten (zoals zorg gefinancierd door de zorgverzekeraar of particuliere zorg, betaald door de cliënt zelf).

Bakx zorg-professionals B.V. biedt zorg die doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verleend wordt. De zorg is afgestemd op de indicatie en de behoefte van de cliënt. De cliënt ontvangt zorg- en dienstverlening volgens wettelijke vereisten, beroepscode, landelijke richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen. Bij het opstellen van de visie op zorg van Bakx zorg-professionals B.V. zijn wettelijke kaders meegenomen. Het gaat dan om de wetten waarin transparantie, kwaliteit en veiligheid zijn geregeld, zoals: de Kwaliteitswet Zorginstellingen, de Wet op de beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WBGGO)

Bakx zorg-professionals B.V. ondersteunt haar cliënten bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Belangrijkste middelen daarbij zijn:

- het zorgplan met alle zorgafspraken;
- goede communicatie met en informatie naar cliënten, hun naasten en/of mantelzorgers;
- de professionele kwaliteit van zorgverleners en de professionaliteit van de organisatie.

Zorgovereenkomst en zorgplan

Het indicatiebesluit of afspraken met de cliënt zijn de basis voor het zorgcontract. Het contract wordt na aanvang van de zorgverlening door beide partijen ondertekend. De cliënt ontvangt een exemplaar. In dit contract tussen cliënt en Bakx zorg-professionals B.V. wordt vastgelegd:

- dat de zorg conform indicatiebesluit wordt verleend en hoe omgegaan wordt met afwijkingen of aanvullingen op dit besluit;
- wat de leveringsvoorwaarden zijn, hierin staan onder meer de rechten en plichten van de cliënt en van Bakx zorg-professionals B.V. en hoe het contract bijgesteld en beëindigd kan worden.

Daarnaast beschikt de cliënt over een zorgplan dat in samenspraak met de cliënt tot stand komt. In het zorgplan wordt invulling gegeven aan vier domeinen van kwaliteit van leven. (lichamelijke gezondheid, de eigen woon- en leefomgeving, sociale redzaamheid en geestelijk welzijn).

Het zorgplan geeft de indicatie weer en geeft een beeld van de zorgvraag, de reële zorgbehoefte en de afgesproken zorg. Het plan vermeldt het doel, de inhoud en het tijdstip van de zorgverlening. Het bevat de verslaglegging van de geleverde zorg, nieuwe afspraken en eventuele mutaties van de zorg. In het zorgplan worden de acties, de resultaten, de voortgang en de bijstellingen op basis van evaluatie genoteerd. Ook afspraken met derden, zoals uitvoeringsverzoeken van artsen worden in het plan opgenomen. Andere hulpverleners (zoals huisartsen), maar ook mantelzorgers worden gevraagd gebruik te maken van het zorgplan en hun bevindingen en adviezen hierin vast te leggen.

Indien de cliënt dit wenst, wordt de mantelzorg nadrukkelijk betrokken in het zorgproces.

Bakx zorg-professionals B.V. stemt de professionele zorg hierop af. Bakx zorg-professionals B.V. legt alle afspraken met cliënt en mantelzorg vast in het zorgplan.

Elk zorgplan vermeldt duidelijk wie de contactpersoon is voor de cliënt. Als de cliënt wilsonbekwaam is, wordt vermeld wie de wettelijk vertegenwoordiger is. Ook andere relevante telefoonnummers staan vermeld in het zorgplan.

Het zorgplan ligt, tijdens de periode van zorgverlening, bij de cliënt. De cliënt heeft er inzage in, en het recht om, het zorgplan aan te vullen met een eigen verklaring of het bij onjuiste gegevens te laten corrigeren.

Communicatie en informatie

Voor de communicatie met de cliënt geldt een aantal uitgangspunten:

- de cliënt en Bakx zorg-professionals B.V. maken afspraken over welke zorg, wanneer, op welke dagen en tijden wordt gegeven;
- de informatie is zodanig weergegeven dat het voor de cliënt goed te begrijpen is;
- de cliënt heeft een vaste contactpersoon bij Bakx zorg-professionals B.V.

De cliënt wordt bij aanmelding geïnformeerd over:

- de wachttijd tussen aanmelding en aanvang van de zorg;
- de mogelijkheden voor zorg ter overbrugging van een wachttijd;
- de contactpersoon van Bakx zorg-professionals B.V. voor de cliënt gedurende de wachttijd.

Van de start tot beëindiging van de zorg-/dienstverlening weet de cliënt:

- aan welke wensen van de cliënt Bakx zorg-professionals B.V. tegemoet kan komen en aan welke niet (taken en werkzaamheden, tijdstip, zorgverlener, zoals vermeld in het zorgplan
- wat de visie op zorg is;
- wat er in het zorgcontract en de leveringsvoorwaarden staat;
- hoe afspraken bijgesteld kunnen worden;
- hoe en wanneer Bakx zorg-professionals B.V. en contactpersoon bereikbaar zijn.
- wat de rechten en plichten zijn van de cliënt (inspraak, informatieplicht, zorg voor materialen in huis, privacy, recht om te klagen);
- wat de richtlijnen zijn bij het gebruik van hulpmiddelen;
- hoe de eventuele eigen bijdrage is geregeld en de wijze van betaling.

De zorg die Bakx zorg-professionals B.V. biedt

De cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming -bevordering en een schoon en naar wens verzorgd lichaam, waarbij steeds goed wordt ingespeeld op veranderingen in de lichamelijke gezondheid.

Adequate gezondheidsbescherming en -bevordering houdt in dat er sprake is van:

- herkenning van gezondheidsrisico's en van veranderingen in de lichamelijke gezondheid;
- aanpassing van de zorg aan veranderingen in de lichamelijke gezondheid;
- passende voorlichting krijgen in relatie tot de zorgvraag;
- voldoende aandacht en zorg voor: eten en drinken, veilig gebruik van hulpmiddelen gezondheidsklachten en pijnklachten, valpreventie, verantwoord medicijngebruik, decubituspreventie en decubitusbehandeling, gebruik van incontinentiemateriaal en voor preventie van infecties.

Met het oog op een schoon en verzorgd lichaam is er passende hulp bij:

wassen/douchen, gebitsverzorging, nagelverzorging, huidverzorging, toiletgang en aan/ uitkleden;

De cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het zelfstandig wonen in de eigen woonomgeving met goede bereikbaarheid van de zorg en voldoende aandacht voor levenssfeer, privacy en veiligheid.

Ten aanzien van bereikbaarheid van de zorg kan de cliënt rekenen op:

- 24 uur per dag telefonisch bereikbaar zijn van Bakx zorg-professionals B.V.
- tijdige informatie als een zorgverlener op een andere dan de afgesproken tijd komt;

- en goede vervanging als een zorgverlener ziek of vrij is.

Ten aanzien van levenssfeer en privacy kan de cliënt zich veilig en op zijn gemak voelen in aanwezigheid van de zorgverlener door:

- respect van de zorgverlener voor de leefsfeer en de leefpatronen van de cliënt;
- beperking van het aantal vaste hulpverleners dat over de vloer komt;
- de deskundigheid, ervaring en de betrouwbaarheid van de zorgverleners van Bakx zorg-professionals B.V.

Ten aanzien van veiligheid in en om de woning kan de cliënt rekenen op:

- voldoende aandacht voor het voorkomen van valincidenten;
- voldoende aandacht voor de noodzaak van woningaanpassingen en het gebruik van hulpmiddelen.

Ten aanzien van sociale redzaamheid:

- ontvangt de cliënt zorg op de tijdstippen en dagen die passen in zijn dag-/weekprogramma;
- kan de cliënt, dankzij de zorg, aan voor hem belangrijke dingen daadwerkelijk toekomen;
- kan de cliënt zoveel mogelijk de dingen doen, die hij zelf wil blijven doen;
- wordt de cliënt ondersteund bij het vinden en gebruik maken van sociale activiteiten en dagbestedingsmogelijkheden;

De cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het geestelijk welzijn door respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling en het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie. Er is sprake van:

- aandacht voor (levensfase gerelateerde) persoonlijke ontwikkeling en waarden, levenskeuzen, zingevingsvragen;
- een luisterend oor voor zorgen en emotionele problemen;
- voldoende tijd en aandacht (niet gehaast zijn);
- het vinden van gehoor als er zaken zijn, die naar de mening van de cliënt niet goed gaan;
- de mogelijkheid voor de cliënt om van zorgverlener te veranderen bij ontevredenheid over bejegening, werkhouding of als het contact met de zorgverlener moeizaam is;
- een adequate reactie bij signalering van veranderingen in het geestelijke welzijn (vergeetachtigheid, somberheid/depressieve gevoelens).

Bovenstaande hangt mede af van de indicatie/toekenning van de zorgverzekeraar.

Professionele kwaliteit van zorgverleners en de professionele organisatie.

Het niveau van de professional die hiervoor ingezet wordt, is verschillend. De indicatie is bepalend voor het soort zorg. Daarnaast zijn ARBO richtlijnen van invloed op de inhoud van de zorg thuis.

Zorgverleners richten zich op het behouden of bereiken van het voor de betrokken cliënt optimale niveau van functionele autonomie en kwaliteit van leven.

Zorgverleners zijn vakbekwaam en werken cliëntgericht en doelmatig binnen de context van het gewenste eigen (dagelijks) leven van de cliënt. In het licht van goede zorg geldt voor de zorgverleners een aantal uitgangspunten:

Deskundigheid:

- de zorgverlener werkt vakkundig, zelfstandig, methodisch en resultaatgericht volgens het zorgplan;
- de zorgverlener past richtlijnen/protocollen toe, conform de geldende afspraken;
- de zorgverlener blijft binnen de grenzen van zijn bekwaamheid en bevoegdheid;
- de zorgverlener is in staat om adequaat samen te werken met collega's, andere disciplines, mantelzorgers, vrijwilligers, zodat de continuïteit in zorg gewaarborgd is;
- De zorgverlener is in staat tekorten of niet passende zorg te signaleren en neemt hierover contact op met Bakx zorg-professionals B.V.
- Bakx zorg-professionals B.V. maakt ieder jaar een plan voor interne scholing en deskundigheidsbevordering. In dit plan is ruimte om aan de hand van een nieuwe situatie extra scholing aan te bieden. Maar zelfstandige zorgverleners zijn zelf eindverantwoordelijk voor hun deskundigheidsbevordering.
- Voorbehouden en risicovolle handelingen worden uitgevoerd door daartoe bevoegde en bekwame medewerkers.

Bejegening:

- de zorgverlener houdt rekening met de persoonlijke levenssfeer, privacy, levensbeschouwelijke en culturele achtergrond, gewoontes en gebruiken in het huishouden van de cliënt.
- de zorgverlener tutoyeert de cliënt niet zonder toestemming;
- de zorgverlener staat open voor vragen en kritiek over de zorgverlening.

Betrouwbaarheid:

- de zorgverlener is in staat een vertrouwensrelatie met de cliënt op te bouwen;
- de zorgverlener houdt zich aan afgesproken werkzaamheden en afgesproken tijden;
- de zorgverlener gaat vertrouwelijk om met privé-gegevens van de cliënt;
- de zorgverlener gaat zorgvuldig om met eigendommen van de cliënt.

Organisatie:

Bakx zorg-professionals B.V. is betrouwbaar, voorziet in een zorgovereenkomst, in een zorgplansysteem, voldoende en bekwame zorgverleners en in samenhang en continuïteit in de zorg.

Bakx zorg-professionals B.V. is 24 uur per dag goed bereikbaar voor de cliënt via telefoonnummer: 06- 23511901

Bakx zorg-professionals B.V. is betrouwbaar in het nakomen van afspraken, past de zorg flexibel aan bij verandering van indicatie en weet wisselingen in zorgverleners tot een minimum te beperken.

Bij zorgplanbesprekingen wordt nadrukkelijk gelet op zorginhoudelijke veiligheidsaspecten, zoals vocht en voeding, decubitus, incontinentie, valincidenten, medicijngebruik en cognitieve stoornissen.

Bakx zorg-professionals B.V. voorziet in een verantwoordelijkheidstoedeling die leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde zorg.

Bakx zorg-professionals B.V. heeft aandacht voor het voorkomen van vrijheidsbeperking bij situaties, waarin gevaar of ernstig nadeel voor de cliënt optreedt gelet op gedragsproblemen, verantwoord medicijngebruik, valpreventie en toezicht. Vrijheidsbeperkende maatregelen worden alleen getroffen met toestemming van de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger en huisarts en alleen in situaties waarin voldoende veiligheid gegarandeerd is. Naast de wens van de cliënt en familie is de professionele inschatting van de zorgverlener het uitgangspunt.

Bakx zorg-professionals B.V. voorziet in het werken met een zorgplan systeem waarin afhankelijk van de veranderingen in de situatie minimaal 1 keer per jaar een cliëntenbespreking plaats vindt. Evaluaties, aanpassingen en structurele afwijkingen worden vastgelegd in het zorgplan en na beëindiging van zorg bewaart Bakx zorg-professionals B.V. het zorgplan 15 jaar.