



ZORGCENTRA
De Betuwe

KWALITEITSPLAN 2022

VERSIE NOV.2021

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding | 2 |
| Profiel van de organisatie | 3 |
| “Van plan” per thema | 5 |
| 1. Persoonsgerichte zorg | 5 |
| 2. Wonen en Welzijn | 6 |
| 3. Veiligheid | 6 |
| 4. Leren en ontwikkelen | 8 |
| 5. Leiderschap, governance en management | 9 |
| 6. Personeelssamenstelling | 10 |
| 7. Gebruik hulpbronnen | 11 |
| 8. Gebruik van informatie | 12 |
| Verbeterparagraaf per locatie | 13 |

Inleiding

Hieronder volgt het kwaliteitsplan 2022 van Zorgcentra De Betuwe. We werken met een ‘van plan’ dat is opgezet volgens de indeling van het kwaliteitskader. Per thema wordt beschreven waar we in 2022 binnen onze organisatie aandacht aan gaan besteden. Het is onze gezamenlijke opdracht om met elkaar stappen te zetten en ons te ontwikkelen in de gewenste richting. Het betreft de richting, die teams meenemen in hun eigen ontwikkeling en planvorming. Medewerkers kunnen met elkaar binnen de locatie nader vormgeven aan dit “van plan”.

In 2021 zijn de financiële onderbouwing van het beleid, het kwaliteitsplan en de locatieplannen in de meerjarenbegroting 2021-2025 opgenomen.

Dit jaar hebben we ervoor gekozen om naast een verslagvorm de thema’s in een infographic weer te geven.

Profiel van de organisatie

Visie

Wij werken vanuit de overtuiging dat zorg mensenwerk is: het ontstaat in het contact tussen onze cliënt en ons. Elk deel van ons werk is daarom maatwerk; afgestemd op de ander. Natuurlijk is ieder mens verantwoordelijk voor zijn of haar eigen leven, maar we delen ook een verantwoordelijkheid voor elkaar: we vormen samen een leefgemeenschap, waarin iedereen erbij hoort, iedereen welkom is en iedereen gelijkwaardig is. Dat laat onverlet dat iedereen (gelukkig!) anders is: uniek.

Omdat dit maatwerk zo centraal staat in ons dagelijkse handelen, werken we op Rijnlandse wijze. Dat houdt in dat het eigenaarschap van de zorg ligt bij de collega's die deze zorg verlenen; zij zijn ervan. Vertrouwen, vakmanschap en verbinding zijn leidende principes. Het eigenaarschap brengt de maximale vrijheid met zich mee om dat te doen wat goed is voor onze cliënten. En dus is maximale verantwoordelijkheid om zorgvuldig, integer en met oog voor de menselijke maat te handelen daar onlosmakelijk mee verbonden.

Kernactiviteiten en werkgebied

Zorgcentra De Betuwe biedt verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding aan (veelal oudere) cliënten. Deze zorg bieden we aan cliënten in hun eigen vertrouwde (thuis) omgeving en in een beschutte en beschermde omgeving op diverse locaties; aan cliënten met 24-uursopvang, aan cliënten die een appartement bij ons huren, aan cliënten die naar onze locaties komen voor dagvoorzieningen en/of activiteiten en aan cliënten die slechts tijdelijk hulp nodig hebben, voordat zij weer naar huis kunnen. Ons werkgebied loopt van de Diefdijk tot Dodewaard, tussen de Waal en de Lek.

- ✓ We hebben diverse dagvoorzienings- en ontmoetingslocaties in Buren, Culemborg, Dodewaard, Maurik, Ochten, Tiel en Lienden.
- ✓ Thuiszorg De Betuwe zorgt voor dienstverlening bij cliënten thuis met teams in Culemborg, Maurik, Buren en Lienden.
- ✓ We hebben negen woonzorgcentra in Buren, Culemborg, Dodewaard, Maurik, Ochten en Tiel.
- ✓ De teams van Behandelcentrum De Betuwe werken vanuit de negen woonzorgcentra, zowel bij cliënten die in die locaties wonen, als bij cliënten aan huis.

Ons werkgebied



Besturingsfilosofie en waarden van de organisatie

Zorgcentra De Betuwe is Rijnlands georganiseerd. De volgende waarden zijn hierbij het uitgangspunt:

- **Eigenaarschap**

Het eigenaarschap voor de zorg en ondersteuning aan een groep cliënten ligt bij het team als geheel. Zij zijn als team verantwoordelijk voor hun resultaten. Het team dient het belang van de cliënt, maar ook het belang van de organisatie als geheel. De teams zoeken zelf naar de juiste verhouding tussen het verlenen van de door de cliënten gewenste zorg, hun persoonlijke professionele doelen en de organisatiedoelen. Dit kan alleen als resultaten voor ieder zichtbaar zijn en er in een open klimaat positieve bijsturing mogelijk is. Dit betekent dat we elkaar feedback geven en ontvangen in korte feedbackloops en er een cultuur is waar fouten maken mag.

- **Vakmanschap en eigen verantwoordelijkheid**

De medewerker is een professional die de regie voert over de uitvoering van haar werk met de daarvoor benodigde regelruimte, kennis en kunde. Oplossingen en verbeteringen in de zorg- en dienstverlening worden niet belemmerd door schotten, structuren, procedures en formele bevoegdheden; wie het weet, mag het zeggen en wie het ziet, is aan zet.

- **Vertrouwen**

Aan de basis van onze besturing ligt het vertrouwen. Zelfstandige teams kun je niet afdwingen. Zelfstandige teams ontstaan mede door het vertrouwen. Ze ontstaan in een cultuur waar professionals verantwoordelijkheid kunnen en mogen nemen voor hun werk. Waar fouten maken mag en leren van fouten (en van goede dingen) belangrijk gevonden wordt.

- **Verbinding**

Wij werken vanuit de overtuiging dat zorg mensenwerk is: het ontstaat in het contact tussen onze cliënt en ons. Elk deel van ons werk is daarom maatwerk; afgestemd op de ander. Natuurlijk is ieder mens verantwoordelijk voor zijn of haar eigen leven, maar we delen ook een verantwoordelijkheid voor elkaar: we vormen samen een leefgemeenschap, waarin iedereen erbij hoort, iedereen welkom is en iedereen gelijkwaardig is. Maar ook iedereen uniek is. Zorgcentra De Betuwe is een netwerkorganisatie, waar door middel van samenwerking resultaten worden gerealiseerd.

Taken en verantwoordelijkheden

De raad van bestuur is eindverantwoordelijk. Het OT (OrganisatieTeam) is verantwoordelijk voor het uitzetten van strategisch beleid en kaders. We werken met kleine zelfstandige teams. Teams zijn verantwoordelijk voor hun eigen zorg en dienstverlening (tevreden cliënten en veilige zorg), budget, (inzetbaarheid van) personeel en klein onderhoud. Teams worden ondersteund door medewerkers van de ondersteunende diensten (specialisten). Zij ondersteunen teams, maken kennis toegankelijk en vertalen wet- en regelgeving naar de praktijk en adviseren teams over hoe ze hier mee kunnen om gaan.

“Van plan” per thema

1. Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op de persoonlijke wensen, behoeften en voorkeuren van de cliënt. Door in gesprek te gaan met de cliënt en zijn naaste(n) kennen we de cliënt. De levensgeschiedenis van de cliënt leggen we vast in de ‘dit ben ik’ vragenlijst en is geborgd in het opnameproces. Door de cliënt zelf te vragen wat voor hem belangrijk is, ontstaat een echt persoonlijk zorgplan afgestemd op kwaliteit. Met dit als vertrekpunt verdwijnen de (standaard) zorgplannen en staat het gesprek met de cliënt centraal.

Zelfredzaam

Voor de cliënt is eigen regie over het leven en welbevinden leidend. We richten ons daarom op het potentieel en niet op ‘dat wat niet meer gaat’. Op locatie Elim is het project ZELF gestart. Dit staat voor Zelfredzaamheid, Eigen regie, Levenskwaliteit en Functionaliteit. Door middel van een interactief scholingsprogramma leren medewerkers hoe zij minder zorgtaken kunnen overnemen en om de cliënten – binnen hun mogelijkheden – te stimuleren om zelf (delen van) alledaagse zorgtaken uit te voeren.

Veranderende zorgvraag

We signaleren op alle locaties een veranderende zorgvraag. Er is steeds vaker sprake van co morbiditeit en toenemende complexiteit. Dit vraagt andere deskundigheid en multidisciplinaire samenwerking van onze medewerkers. Hiervoor wordt in 2022 gericht op het beter inrichten van de zorgkaart en het zorgplan op de behoefte van de cliënt. Ook wordt verder gegaan met het inrichten van MDO's op de locatie.

Doordat cliënten steeds vaker pas bij ons komen wonen wanneer zij al in een vergevorderd stadium van dementie zijn, heeft Zorgcentra De Betuwe een expertisegroep Dementie opgericht. In deze klankbordgroep wordt expertise die aanwezig is binnen de organisatie gedeeld en waar mogelijk verder uitgedragen naar locaties. Zo wordt aandacht besteed aan het zo goed mogelijk gebruikmaken van de expertise van de gespecialiseerd verpleegkundigen op de woning/afdeling. Deze verpleegkundigen zijn expert op de woning/afdeling rondom gedrag en kunnen een rol spelen in het starten van behandelingsplannen. Daarnaast is een van de speerpunten voor 2022 het meer aandacht besteden aan benadering van mensen met dementie in de nacht. Op dit moment zien we dat veel nadruk ligt op het medisch en taakgericht handelen. We willen samen kijken hoe dit te veranderen naar een behoefte gerichte aanpak. Ook gaat de expertisegroep kijken wat mogelijk is in het opnameproces. We zien namelijk nog ruimte voor verbetering in het richten op kwaliteit van leven en psychosociale zorgdoelen bij het inhuizingsproces.

Palliatieve zorg

Cliënten komen in een andere fase van hun ziekte of aandoening bij ons wonen. Hierdoor is de inzet van onze zorg- en dienstverlening niet alleen gericht op behandeling en verzorging, maar veel meer ook op palliatieve zorg, waar welzijn een belangrijk onderdeel van uitmaakt. De werkgroep palliatieve zorg is in samenwerking met opleidingen een scholing aan het ontwikkelen. In deze scholing wordt onder andere aandacht besteed aan thema's als medicatie/palliatieve sedatie, preventie, hulpmiddelen en Zorgpad Stervensfase. Het Zorgpad Stervensfase dient als hulpmiddel om het lijden tijdens de stervensfase te verminderen en familie beter te informeren en mee te nemen in het proces. De werkgroep palliatieve zorg gaat ondersteuning bieden in het juist inzetten van dit hulpmiddel. Daarnaast wordt in 2022 onderzoek gedaan naar complementaire zorg; aanvullende zorg, die gegeven kan worden naast de reguliere zorg. Complementaire zorg kan vermindering geven van klachten zoals pijn, angst, misselijkheid en slaapproblemen. Er zijn verschillende methodes,

zoals massage, etherische oliën, klankschalen en muziek. Binnen Zorgcentra De Betuwe zijn er mogelijkheden om dit toe te passen in iemands laatste levensfase.

2. Wonen en Welzijn

Onze cliënten wonen bij ons, omdat de zorg thuis te zwaar is geworden voor de naaste(n) of (andere) mantelzorger(s). Wij bieden ze een thuis. Het welzijn van de cliënt staat hierin centraal. Een zinvolle tijdsbesteding waaraan de cliënt inhoud geeft is ons doel. Hiervoor wordt gekeken naar een samenhangend aanbod van individuele en gezamenlijke activiteiten. Naast de toenemende vraag naar Belevingsconsulenten heeft Zorgcentra De Betuwe een muziektherapeut in dienst. In 2022 zal muziektherapie verder uitgerold worden in alle Betuwe locaties. Artsen, psychologen en zorgteams kunnen de muziektherapeut vragen. Daarnaast is de muziektherapeut betrokken bij Dagbehandeling Parkinson en wordt de muziektherapie of beeldende therapie verder uitgebreid naar regio Culemborg.

Doordat bewoners met een grotere zorgzwaarte bij ons komen wonen, is het van belang de huiskamers passend in te richten. Naast de eigen woning van de cliënt, wordt namelijk ook meer aandacht gevestigd op huiskamers. Daarnaast richten we ons op het verder ontwikkelen van VPT. De inzet van eigen disciplines draagt bij aan een gevoel van een vertrouwde en veilige omgeving voor bewoners die zelfstandig kunnen blijven wonen.

3. Veiligheid

Medicatieveiligheid

Voor bijna iedere cliënt is medicatie noodzakelijk. Om te zorgen dat de farmaceutische zorg op orde is, heeft sinds dit jaar ieder team een aandachtsvelder medicatieveiligheid. In 2022 worden ieder kwartaal bijeenkomsten gepland met deze aandachtsvelders om informatie uit te wisselen tussen de teams en om nieuwe ontwikkelingen te delen en kennis te verbreden. Op deze manier kan de aandachtsvelder gericht de medicatieveiligheid verbeteren binnen de afdeling/woning. Daarnaast zullen alle medewerkers die medicatie mogen delen, uitgenodigd worden om deel te nemen aan een scholing. Deze scholing zal gaan over werkingen en bijwerkingen van medicatie, maar ook over de regels en afspraken die we binnen de organisatie gemaakt hebben. Verder zal in de komende maanden het geneesmiddelen distributie protocol (GDP) vernieuwd worden. Het is de bedoeling hier een handzaam en werkzaam document van te maken.

Decubitus preventie en wondzorg

Decubitus heeft een grote impact op de kwaliteit van leven van de cliënt. Om een beeld te hebben van de prevalentie van decubitus wordt jaarlijks een meting uitgevoerd. Ook worden iedere maand scholingen gegeven om medewerkers te informeren over de risicofactoren voor het ontwikkelen van decubitus en het inzetten van preventieve maatregelen.

Daarnaast wordt een basis wondzorgscholing gegeven en wordt geïnventariseerd welke scholingen gewenst zijn op specialisaties zoals ulcus cruris en diabetische voet. De werkgroep Voetzorg is bezig met de ontwikkeling van een voetprotocol en stroomschema voor de geriatrische en diabetische voet. Samen met intra- en extramurale disciplines (zoals wondverpleegkundige, fysiotherapeut, diabetesverpleegkundige, pedicure, podotherapeut en schoenmaker) wordt dit in 2022 geïmplementeerd in de hele organisatie.

De wondverpleegkundigen starten begin 2022 met een wond-carroussel op locatie Lingewaarde om de kennis en kunde rondom wondzorg te vergroten bij de zorgmedewerkers in theorie en praktijk. Dit zal later in het jaar ook onder de aandacht gebracht worden op andere locaties.

Ook is een mobiel geriatrisch team van start gegaan en waar nodig worden de wondverpleegkundigen ingeroepen. Er wordt geïnventariseerd en besproken hoe verder te ontwikkelen in de thuiszorg, aldaar er meer vraag is naar wondverpleegkundigen.

Leven in vrijheid

De Wet zorg en dwang (Wzd) is sinds 1 januari 2020 van kracht, waardoor wordt ingezet op het terugdringen van de inzet van maatregelen. De commissie leven in vrijheid houdt zich bezig met de implementatie van de Wzd. In 2021 is er naast het maken van de individuele E-learning Wet zorg en dwang ook een scholing per team georganiseerd. Deze scholing richt zich op de inhoud van de wet, het denkproces rondom verzet en onvrijwillige zorg en het uitvoeren van het stappenplan/invoeren in het zorgplan. In het eerste kwartaal van 2022 zullen de laatste teams deze scholing krijgen. In de loop van 2022 ligt de focus op het in kaart brengen van hoe ver de teams zijn met het implementeren van de wet en waar nog verbetering nodig is. Zorgcentra De Betuwe heeft hiervoor ondersteuning gevraagd aan het Coördinerend Team. Dit team is vanuit het ministerie van VWS beschikbaar gesteld om organisaties te ondersteunen bij de implementatie van de Wzd. Aan de hand van een topiclijst en interviews zal het coördinerend team een 0-meting uitvoeren op verschillende locaties (Beatrix, Elim en Oranjehof). Na deze meting worden verbeterplannen opgesteld die met ondersteuning van het Coördinerend Team organisatie breed kunnen worden uitgerold.

Ook worden in 2022 verschillende overleggen gepland met ONS Nedap en andere organisaties om samen te kijken hoe het elektronische dossier het beste aansluit bij de praktijk. Hierbij is ook aandacht voor het halen van gegevens uit de dossiers voor analyse en aanlevering van het overzicht aan de IGJ.

Verder wordt binnen Zorgcentra De Betuwe een eigen alternatievenbundel samengesteld. Deze bundel bestaat uit alle mogelijke alternatieven die al bij onze organisatie in huis zijn. In 2022 zal hier een digitale versie van ontwikkeld worden in samenwerking met de behandelaren en belevingsconsulenten.

Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is een belangrijk aandachtspunt voor onze bewoners. Met een groep collega's is kritisch gekeken naar onze huidige visie op eten en drinken, ons huidige aanbod en de kwaliteit rondom eten en drinken. Het komende jaar willen we beter inzichtelijk hebben wat de wensen zijn van onze cliënten rond het eten en drinken. Hiervoor wordt met de cliënten en/of zijn naasten in gesprek gegaan. Op basis van de opgedane ervaringen willen we stappen maken in een verbeterde kwaliteit van ons aanbod van eten en drinken en alle bijbehorende facetten.

Hygiëne en infectiepreventie

Om een vervolg te geven aan de borging van het onderwerp hygiëne en infectiepreventie, worden binnen de organisatie een aantal lijnen uitgezet. Zo is in 2021 gestart met hygiënecontactpersonen (HCP) aan te stellen en op te leiden binnen de teams. Hiermee wordt de kennis en kunde van teams vergroot en geborgen vanuit eigen collega's. In de loop van 2022 zullen de HCP verder opgeleid worden.

Een tweede lijn is het vereenvoudigen en vergroten van de vindbaarheid van werkinstructies van de commissie op het gebied van infectiepreventie. Aansluiting op de praktijk leidt tot correct gebruik van de middelen die de commissie aanreikt.

Een derde lijn is het uitschrijven en het in de praktijk brengen van een auditsysteem. De verplicht gestelde onderdelen door de overheid zijn hierin opgenomen. Daarnaast wordt het een tool voor teams om zelf inzicht te krijgen hoe zij ervoor staan op het gebied van hygiëne

en infectie. Daarmee kunnen zij zelf verbeteringen aanbrengen. Eind 2021 en begin 2022 staan er audits gepland door de Deskundige Infectiepreventie van de GGD. Tot slot zal ingezet worden op passend antibioticagebruik. De eerste focus hierin is het in kaart brengen van BRMO binnen de organisatie.

Advance care planning

Advance care planning is van belang om cliënten en naasten te ondersteunen in het bepalen van zinvolle en haalbare doelen voor de huidige en toekomstige zorg en behandeling. Door middel van terugkerende gesprekken met zorgverleners worden, gezamenlijk met de cliënt en zijn naasten, besluiten genomen. Het ECD ondersteunt in het vastleggen van deze afspraken.

4. Leren en ontwikkelen

In ons Rijnlandse gedachtengoed is leren en ontwikkelen een belangrijk onderdeel. Het werken aan een goede samenwerkingscultuur, waarin we fouten kunnen maken waar we van leren en we elkaar aanspreken, is een belangrijke randvoorwaarde, die ook past bij onze wijze van werken. Ook in ons kwaliteitssysteem vormt leren en ontwikkelen het uitgangspunt.

Leren met én van elkaar

In 2022 zal het “kijken bij elkaar en leren van elkaar” verder gestimuleerd worden. In het laatste kwartaal van 2021 vinden de interne visitaties plaats. Tijdens de visitaties staan de thema’s van het kwaliteitskader centraal. Doorlopend in 2022 gaan de teams aan de slag met de ontwikkelpunten. Hierop aansluitend zal in 2022 dezelfde thema’s getoetst worden door een externe adviseur.

Om te ontwikkelen kunnen teams training en scholing aanvragen rondom thema’s waar zij als team behoefte aan hebben. Ieder team heeft jaarlijkse een budget tot zijn beschikking voor deelname aan themabijeenkomsten, congressen en seminars.

Niet alleen binnen, maar ook buiten de organisatie leren we met én van elkaar. Door middel van (leer)netwerken kunnen we kennis delen en leren van andere organisaties. Daarnaast nemen we deel aan het wetenschappelijk netwerk UKON en gaan we in 2022 verder met verschillende expertteams.

Werkgroepen en commissies

Zorgcentra De Betuwe heeft verschillende commissies en werkgroepen die het proces rondom een specifiek aandachtsgebied monitoren. Zij signaleren en ontdekken trends, dragen zorg voor verspreiding van kennis en wijzigingen in wet- en regelgeving. Deelnemers uit de commissies, waaronder medewerkers vanuit het primaire proces, geven advies en zijn vraagbaak voor de teams. Overkoepelend is er de kwaliteitscommissie om informatie uit te wisselen en te leren van elkaar.

Incidentmeldingen

In 2021 zijn we op zoek gegaan naar een integraal meld- en verbeterstelsel dat ons ondersteunt bij het realiseren van de doelstellingen op het gebied van kwaliteit en veiligheid in de zorg. Met verschillende collega’s in de organisatie is gezocht naar een gebruiksvriendelijk meld-, analyse- en verbeterstelsel, waarin ruimte is voor een goede follow-up van (incident)-meldingen en waarin eenvoudig kan worden geanalyseerd op alle niveaus binnen de organisatie. Deze nieuwe applicatie zal gekoppeld worden aan andere applicaties zoals het ECD. Begin 2022 wordt gestart met het projectmatig implementeren van het nieuwe meldstelsel. Hierin worden verschillende projectgroepen betrokken om in een aantal teams kennis te maken met het nieuwe stelsel. In de loop van 2022 zullen we

de verdere uitrol in de organisatie vormgeven en aandacht besteden aan het borgen van de meld- en verbetercultuur.

Ook zal er binnen dit nieuwe systeem gefocust worden op prisma onderzoek en analyse. Door middel van calamiteitenonderzoek wordt achterhaald wat de oorzaken zijn van een calamiteit. Vervolgens wordt een plan opgesteld om de kwaliteit en veiligheid van de zorg te kunnen verbeteren.

5. Leiderschap, governance en management

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor de waarden, die aan onze Rijnlandse organisatie ten grondslag liggen. We vormen met elkaar een leefgemeenschap. Binnen een leefgemeenschap doet iedereen ertoe en we zijn hier gezamenlijk verantwoordelijk voor. Dit betekent niet dat er vrijblijvendheid is. Teams leggen op hun eigen manier verantwoording af aan elkaar, het OT en hun stakeholders. Het OT en de ondersteunende diensten faciliteren hierbij en dragen er zorg voor dat ze in verbinding zijn met de teams.

Met elkaar “organiseren” we de zorg voor onze cliënten. We nemen dan ook gezamenlijk besluiten in het organisatie-overleg. Eind 2021 zijn we gestart om het organisatie-overleg op een ander wijze vorm te geven, zodat meer medewerkers betrokken kunnen worden en kunnen deelnemen aan ontwikkel- en verbetervraagstukken

De Rijnlandse wijze van organiseren brengt met zich mee dat de structuur van onze organisatie vervaagt; we vormen in toenemende mate een netwerkorganisatie. Dit vraagt nog aanpassingen en randvoorwaarden. Met de invoering van het Rijnlandse gedachtengoed is er ook een verschuiving ontstaan van verantwoordelijkheden. Daar waar voorheen bewaking van processen lag bij commissies, ligt dat nu bij het team zelf. Enerzijds is dat een mooie toevoeging aan het vak en professionaliteit, anderzijds zien we dat voor medewerkers dit ook weleens een vraagstuk is; de vraag “mag dat dan” wordt nog weleens gesteld. Daarnaast is de samenwerking tussen teams, behandelaren en ondersteunende diensten belangrijk. We zijn ons nog steeds aan het ontwikkelen in het Rijnlands werken.

We zien ook dat medewerkers inzicht nodig hebben in “hoe het gaat”. Daarom hebben medewerkers de gelegenheid om financiële indicatoren en zorginhoudelijke parameters in te zien in informatietools. Bijvoorbeeld de zorgplannen, inzet van maatregelen en incidentmeldingen. In 2022 wordt deze informatievoorziening verder uitgebreid door het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek. Hierdoor krijgen teams inzicht in de ervaringen van cliënten (en/of naaste(n)). Inzicht in deze informatie zorgt ervoor dat we kunnen leren en de zorg en ondersteuning voor onze cliënten kunnen verbeteren. Daarnaast gaan teams zelf aan de slag met het beoordelen van ‘hoe het gaat’. Dit wordt inzichtelijk gemaakt door het monitoren van de verschillende thema’s van het kwaliteitskader. Medewerkers kunnen zelf aangeven waar zij in het proces staan en waar zij nog verbetering zien. Kwaliteitsverpleegkundigen en andere disciplines monitoren de voortgang en ondersteunen waar nodig en mogelijk in dit leerproces.

Ook gaan we onderzoeken of een vorm van narratief verantwoorden mogelijk is. Het vertellen van verhalen past bij onze visie en werkwijze en we onderzoeken of dit teams kan helpen bij het verbeteren en ontwikkelen van de zorg.

Verder starten we in 2022 met de ontwikkeling van een nieuw meerjarenbeleid. We zien onze cliëntenpopulatie veranderen. Cliënten komen bij ons met complexere zorgvragen omdat ze langer thuis wonen. Daarnaast wordt ook in toenemende mate het arbeidsmarktprobleem knellender. Daarbij komt dat we komende jaren rekening houden met minder financiële middelen. Passend bij de uitgangspunten in onze organisatie gaan we samen met alle betrokkenen stappen zetten om met deze vraagstukken om te gaan. Centraal staat het vraagstuk om onze zorg gezamenlijk zo te gaan organiseren ofwel samen

anders te gaan werken, zodat we goede zorg kunnen blijven bieden in deze veranderende omstandigheden.

6. Personeelssamenstelling

Teams zijn flexibel om de personele planning aan te passen aan de cliëntenpopulatie op de woning of afdeling. Daarmee kan een team ook beter inspelen op de wensen van hun cliënten. Het signaleren van “piektijden” in de zorgverlening is nog niet zo eenvoudig. Het vraagt namelijk om het loslaten van veelal jarenlange planning en organisatie van het werk. Teams worden ondersteund door een capaciteitsadviseur om te komen tot een zo optimaal mogelijke planning. Eind 2021 zijn de capaciteitsadviseurs gestart met het geven van een workshop voor alle intra- en extramurale (zorg)teams binnen de organisatie. Samen met de teams wordt het roosterproces besproken en wordt teruggekeken op de inzet van (externe) medewerkers tijdens de afgelopen zomerperiode. Op deze manier willen we samen inventariseren wat er nodig is om dit de komende jaren beter te laten verlopen.

Binden en boeien

Er is een ZZP-tool beschikbaar voor de teams dat hen ondersteunt bij de personele planning afgestemd op de zorgzwaarte van hun cliënten. Teams zijn zelf verantwoordelijk voor hun personele planning, binnen de kaders zoals die zijn benoemd. De continuïteit van zorg kan onder druk komen staan als een team onvoldoende of onjuiste formatie heeft of als de samenwerking onder druk staat, waardoor bijv. een hoge werkdruk wordt ervaren of een onveilig werkklimaat ontstaat. Continuïteit van de zorg en een goede teamsamenwerking gaan dan ook hand in hand. Het binden-en-boeien-vraagstuk is hiermee ook binnen de teams een belangrijk aandachtspunt. Afhankelijk van de hulpvraag worden individuele of groepsgesprekken aangegaan met de personeelsadviseurs. In deze gesprekken wordt geprobeerd om eventuele knelpunten helder te krijgen en zo nodig wordt op maat advies geboden en naar passende oplossingen gezocht.

Arbeidsmarkt

Daarnaast zijn de arbeidsmarktknelpunten een belangrijk aandachtspunt. Al enige tijd zijn we actief bezig om samen met onze regionale partners aandacht te besteden aan het imago van de zorg en goede arbeidsmarktstrategieën te ontwikkelen. We hebben een extern bureau in de arm genomen met betrekking tot arbeidsmarktcommunicatie. Door middel van een campagne willen we meer naamsbekendheid creëren via sociale media, om zo meer gekwalificeerd personeel naar ons toe te krijgen. Ook wordt samen met de zorgteams gekeken naar het anders inzetten en roosteren van personeel. Kunnen we bijvoorbeeld starten met meer W&G A medewerkers om cliënten uit bed te halen, wassen, aan te kleden en ontbijten? Samen wordt in kaart gebracht wat zij hier voor nodig hebben aan opleiding en vaardigheden.

Ook gaan we de komende 3 jaar met regionale partners en het ROC Rivier (project the Learnspot) werken aan de ontwikkeling van toekomstbestendig onderwijs in de zorg. Hierbij staat flexibilisering en het modulair opzetten van onderwijs centraal. Dit is een voortzetting van de regionale samenwerking vanuit de V&V tafel. Onder andere een nieuwe gezamenlijke opleiding Helpende Plus is ontwikkeld en gaat in 2022 verder vorm krijgen.

Voldoende en bekwaam personeel

De veranderende zorgvraag vraagt een andere kijk op de inzet van deskundigheden van medewerkers. Cliënten hebben steeds vaker niet alleen of dementie of een lichamelijke beperking, maar juist een combinatie van beide. Ook de psychiatrische problematiek zien we toenemen. Met het oog op de complexiteit van zorg is het ook nodig om medewerkers te hebben die de voorbehouden of risicovolle handelingen mogen uitvoeren, kunnen signaleren, klinisch redeneren en denken in oorzaak en gevolg. Ook gespecialiseerde

verpleegkundigen en verzorgenden rondom specifieke aandoeningen en doelgroepen zijn hierbij van belang.

Binnen de bekwaamheidsverklaringen zien we dat, ondanks corona, gestart is met bekwaamheidsverklaring rondom gedrag. In 2022 gaan we verder met het opzetten en aanbieden van verschillende scholingen rondom palliatieve zorgverlening.

7. Gebruik hulpbronnen

Nieuw applicatie landschap

In 2022 wordt aandacht gegeven aan het ontvlechten van systemen binnen het samenwerkingsverband en hoe dit verder zelf te organiseren. We gaan werken met een volledig nieuw applicatie landschap. Dit betekent dat eigenlijk alles behalve het ECD gaat veranderen. In dit proces werken medewerkers facilitair/ICT samen met betrokken collega's en leden van medezeggenschapsraden vanuit een aantal principes: 'gebruiksvriendelijk en helpend voor het primair proces', 'overall toegang op elk apparaat', 'minder applicaties' en 'snel en veilig'. We verwachten dat dit eind 2022 gerealiseerd is en na wat onvermijdelijke aanloopproblemen een grote verbetering zal zijn ten opzichte van de huidige ICT.

Zorgalarmeringssysteem

Ook zijn nog lang niet alle processen zodanig georganiseerd dat de toegevoegde waarde voor de cliënten hierin centraal staat. De teams zijn hierin leidend; zij geven aan op welke wijze voor hen de ondersteunende processen vorm gegeven worden. Ook zal dit herijking vragen van de huidige (ICT-)systemen en ondersteunende processen. Zo gaan we onder andere aan de slag met het vervangen van het zorgalarmeringssysteem. Op dit moment heeft namelijk vrijwel elke locatie een eigen verpleegoproepsysteem van een eigen leverancier met andere telefoons, storingsopvolging, scholing etc. Daarnaast zijn de meeste systemen verouderd of onjuist geïmplementeerd. In 2021 is in samenspraak met facilitair, commissie zorgtechnologie en zorgmedewerkers een breed gedragen pakket van eisen opgesteld. In 2022 gaan we op basis van deze eisen kiezen voor een verpleegoproepsysteem voor alle locaties en dit gefaseerd implementeren. Het resultaat zal zijn dat we overall hetzelfde systeem hebben wat op de behoefte van de cliënt aanpasbaar is.

ITT cliënten

Op dit moment bieden wij geen internet voorzieningen voor bewoners (op wat lokale oplossingen na), dat is iets waar we verandering in willen zien voor de bewoners. Iedere bewonerskamer krijgt daarom in 2022 een eigen internetlijn, zodat de bewoner zelf van snel en veilig internet gebruik kan maken. Daarbij gaan we ook het televisieaanbod verbeteren waarbij het mogelijk wordt om themakanalen en 'on-demand' televisie te kijken. Ook wordt telefonie naar de Cloud gebracht, waardoor iedere bewoner desgewenst zijn eigen nummer kan meenemen.

Zorgtechnologie

De inzet van zorgtechnologie levert een belangrijke bijdrage aan de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van onze cliënten en draagt daarnaast bij aan het ondersteunen van medewerkers bij werkzaamheden. In 2022 gaan we ons naast intramuraal ook meer richten op zorgtechnologie in de thuiszorg. Het idee is om een of meerdere sessies te organiseren met de wijkteams om een technologisch speerpunt te kiezen wat we gaan uitrollen in de loop van het jaar.

Elektronisch cliëntdossier

Het ECD krijgt steeds meer vorm door datgene toe te voegen dat bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor de cliënten. In 2022 gaan we verder met het vormgeven van een passende

inrichting van het ECD, door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers. Daarnaast is de commissie Leven in vrijheid druk in gesprek met Nedap om de registratie van maatregelen op een juiste manier in het ECD te verwerken.

8. Gebruik van informatie

Wat onze cliënten en hun familie of mantelzorgers vinden van onze zorgverlening is voor ons belangrijk. We horen graag wat goed gaat, maar ook wat nog beter kan om te blijven werken aan de tevredenheid van cliënten en hun naasten. Gedurende het jaar verzamelen we informatie over cliëntervaringen. Dit doen we door een zestal vragen aan de cliënt te stellen, waarbij tevens de NPS-score berekend wordt. Vanaf 2022 wordt voor het landelijk aan te leveren cliëntervaringsgegevens van het kwaliteitskader overgestapt op de nieuwe 'totaalscore'. Zorgcentra De Betuwe voert deze meting in eigen beheer uit door respondenten te informeren over de waarderingsmogelijkheid op ZorgkaartNederland.

Daarnaast is in 2021 gestart met een pilot voor een cliënttevredenheidsonderzoek. Door middel van een applicatie met een aantal tevredenheidsvragen kunnen bewoners en/of hun naasten eenvoudig aangeven hoe zij de zorg- en dienstverlening ervaren. De vragen zijn gebaseerd op de thema's van het kwaliteitskader. De verdere uitrol van deze pilot zal plaatsvinden in 2022.

Ook hopen we in 2022 weer (meer) familiebijeenkomsten te kunnen organiseren.

Verbeterparagraaf per locatie

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor komend jaar zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

Elim

In 2022 wordt het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners verder in de praktijk gebracht naar aanleiding van het project ZELF. Elk team werkt op deze manier aan bewegingsgerichte zorg. Ook richten de teams op Elim zich op een evaluatie van de teamoverleggen met behandelaren. In 2021 zijn behandelaren bij de teamoverleggen aangesloten om bewoners te bespreken. In samenspraak werd afgestemd welke bewoners worden besproken. Begin 2022 wordt dit proces geëvalueerd om samen af te stemmen wat de voordelen zijn van deze werkwijze en waar nog verbetering nodig is. Daarnaast doet de verpleegafdeling van Elim en zijn behandelaren mee aan een onderzoek over de voortgang van de implementatie van de Wet zorg en dwang.

Lingewaarde

Eind 2021 is er een overleg geweest met alle betrokken medewerkers van de locatie waarin gesproken is over knelpunten bij de uitvoering van werkzaamheden in de breedste zin van het woord. Hieruit is naar voren gekomen dat er met elkaar gewerkt moet gaan worden aan thema's als bijvoorbeeld de communicatie tussen zorgmedewerker en behandelaren en de samenwerking tussen zorgteams. Sinds november is er elke doordeweekse ochtend een ondersteuner op Lingewaarde aanwezig die de zorgteams op weg kan helpen bij vragen en problemen. Ondertussen wordt er in subgroepen gewerkt aan ideeën om de besproken knelpunten per thema aan te pakken. Een nieuw locatie breed overleg om deze ideeën met elkaar te bespreken volgt nog. Hierin gaan we ook een 'van plan' maken om in 2022 met elkaar mee aan de slag te gaan.

De zorgteams gaan in 2022 verder met de verbetering van kwaliteit op het gebied van medicatieveiligheid. In de zomer van 2021 heeft er een project gelopen waarin de kwaliteit van zorg rondom het medicatieproces binnen één van de teams is verbeterd. In 2022 gaan we binnen alle zorgteams verder werken aan medicatieveiligheid. Hierin worden de aandachtsvelders uit elk team betrokken.

Komende periode wordt in samenwerking met de wondverpleegkundige ingezet op verbetering van het proces rondom wondzorg. Er wordt gewerkt aan een locatie brede verpleegkundige voorraad (om verspilling te voorkomen), de verbinding met de zorgteams wordt door de wondverpleegkundige opnieuw gezocht om de inzet van wondzorg zo goed mogelijk te laten verlopen en ook worden de nieuwe wondzorgprotocollen onder de aandacht gebracht.

Verder zal locatie Lingewaarde deelnemen aan de pilotgroep voor een nieuw meldsysteem. In deze pilot zal extra aandacht zijn voor een veilige meldcultuur en het geven van een vervolg aan een melding door middel van het maken van een verbeterplan.

Ook loopt op Lingewaarde de pilot rondom oren uitspuiten nog.

De Valentijn

Binnen de Valentijn is er een start gemaakt met de organisatie van een "functioneel feestje". Dit 'feestje' is een eerder initiatief wat bij elke locatie al eens geweest is. Het is bedoeld om de verbinding tussen de teams te bevorderen. Daarnaast wordt er tijdens deze middag / avond aandacht besteed aan verschillende thema's die te maken zullen hebben met de directe cliëntenzorg.

In 2022 wordt ook aandachtig gekeken naar de werkwijze van het MDO. We streven ernaar om op een constructieve manier cliëntbesprekingen te kunnen houden met de juiste betrokkenen aanwezig.

Ook wordt in 2022 gestart met het verbouwen van de locatie.

Kulenburg

Door middel van locatie-overleggen wordt verder de verbinding gezocht tussen teams onderling. Verpleegkundigen worden meer in hun kracht gezet door middel van verpleegkundige overleggen, samenwerken voor triage en voor beheer verpleegmateriaal. Ook loopt een pilot voor verpleegkundigen rondom oren uitspuiten. Huiskamers op de 1^e etage en begane grond worden verder vormgegeven, zodat elke afdeling een eigen bewonersruimte heeft voor cliënten die behoefte hebben aan meer structuur en begeleiding. Daarnaast lopen bij de teams van 1^e etage en begane grond projecten richting zelfsturing. In 2022 wordt verder vormgegeven aan het project 'Nooit te oud om te bewegen' in samenwerking met de atletiekvereniging en de gemeente. Per teams zijn er aandachtsvelders voor het verder implementeren van het bewonersgericht inrichten van het ECD en de vragenlijst "dit ben ik".

Betuwehoeve

De Betuwehoeve gaat verder met het ontwikkelen van persoonsgerichte en belevingsgerichte zorg waarin zij een 'voorloperteam' zijn. Zij gaan ook in 2022 verder met persoonsgericht inrichten van het ECD. Er wordt doorontwikkeld om elk kwartaal een MDO 'nieuwe stijl' vorm te geven. Hierin worden bewoners besproken met de focus op welbevinden in plaats van pathologie. Het denken vanuit het kwaliteitskader krijgt steeds meer vorm, waardoor er door het team zelf verbeterdoelen en acties worden opgezet en geëvalueerd. Daarnaast loopt er een mooie ontwikkeling rondom het betrekken van vrijwilligers die veel meer onderdeel zijn van het team. Het familie gericht communiceren zal in 2022 ook een vervolg krijgen.

Oranjehof

Oranjehof gaat starten met een pilot 'anders organiseren' locatie-breed. Een mooi project waarin we kunnen kijken hoe we de zorg gezamenlijk anders kunnen organiseren om zo slim mogelijk om te gaan met de beschikbare middelen. Zo kun je bijvoorbeeld denken aan meer samenwerking tussen teams, het anders organiseren van het werk, of inzet van ondersteunende medewerkers, zoals gastvrouwen of andere niet zorg opgeleide mensen. Er lopen in het land op dit moment al meerdere initiatieven die voortkomen uit dit vraagstuk. Het zou goed zijn als we ons laten inspireren door goede voorbeelden van elders. Daarnaast doet de VPU afdeling van locatie Oranjehof en zijn behandelaars mee aan een onderzoek over de voortgang van de implementatie van de Wet zorg en dwang.

Huize Appelenburg

Binnen Huize Appelenburg zal er in 2022 aandacht zijn voor het verder digitaliseren van de zorgprocessen.

Beatrix

Eind 2021 is een locatie breed overleg georganiseerd om met de verschillende teams en betrokkenen van Beatrix de samenwerking onderling te verbeteren. In 2022 zal een vervolg worden gegeven aan de afspraken die daar gemaakt gaan worden. Daarnaast doet woning 5 tot en met 8 en zijn behandelaars mee aan een onderzoek over de voortgang van de implementatie van de Wet zorg en dwang. Verder zal locatie Beatrix deelnemen aan de pilotgroep voor een nieuw meldsysteem. In deze pilot zal extra aandacht zijn voor een veilige meldcultuur en het geven van een vervolg aan een melding door middel van het maken van een verbeterplan.

Verdere uitwerking verbeterparagraaf per locatie

De verbeterparagraaf per locatie wordt de komende periode verder vormgegeven. Door middel van het uitvoeren van interne visitaties, het afnemen van een cliënttevredenheidsonderzoek en het uitzetten van een teammonitor wordt inzichtelijk gemaakt wat al goed gaat, maar ook waar nog verbetering mogelijk is. De thema's van het kwaliteitskader zijn de leidraad in het verbinden van deze meetmethodes. Cliënten, naasten en medewerkers worden betrokken in het verzamelen van informatie om het plan op maat te maken. De plannen zullen in de eerste twee kwartalen van 2022 verder ontwikkeld worden.