

Kwaliteitsplan 2024



ZORGCENTRA
De Betuwe



INHOUDSOPGAVE KWALITEITSPLAN 2024

Voorwoord van de bestuurder	1
Inleiding	2
Profiel van de organisatie	2
De visie van Zorgcentra De Betuwe	2
Werkgebied Zorgcentra De Betuwe	2
Personeelssamenstelling	3
Rijnlands werken	3
Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften	4
1.1 Persoonsgerichte zorg	4
1.2 Veranderende zorgvraag	4
1.3 Palliatieve zorg en zingeving	5
1.4 Zelfredzaamheid, Eigen regie, Levenskwaliteit en Functionaliteit (ZELF)	5
1.5 Welzijn & Gastvrijheid	6
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	7
2.1 Inzet van vrijwilligers	7
2.2 Netwerkp participatie	7
2.3 Netwerken waarin we participeren	8
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	9
3.1 Directeur Maud Dijk aan het woord: het werk organiseren	9
3.2 Ondersteuningsstructuur	10
3.3 Werving & selectie en personeel & organisatie	10
3.4 Henny van Pinxteren en Merle Lankveld over Duurzame inzetbaarheid	11
3.5 Zeggenschap	12
3.6 Adviseur Zorgtechnologie en ICT Mark van Reenen aan het woord: Inzet zorgtechnologie	13
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	14
4.1 Ellen Wissink over opleidingen	14
4.2 Wetenschapscommissie	14
4.3 Visitaties	15
4.4 Leren van incidenten en verbeteren	15
4.5 Cliënttevredenheid	15
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	16
5.1 Jaarplannen (kwaliteits)commissies	16
5.2 Projecten	17
Bijlage 1. Locatieplannen	18



KWALITEITSPLAN 2024

Voorwoord van de bestuurder

Onze uitdagingen in de zorg

We kennen allemaal de opgaven in de ouderenzorg. Ook in regio Rivierenland is sprake van een toenemende vergrijzing, spelen arbeidsmarktvaartstukken en daalt het aantal mantelzorgers de komende jaren. Ook onze organisatie moet daarom antwoorden zoeken op hoe we zorg en ondersteuning passend bij de context blijven bieden. Dit gaan wij doen in termen van kwaliteit van zorg voor onze bewoners en hun netwerk, deskundige collega's, een gezond financieel beleid en passende samenwerking in de regio.

Onze maatschappelijke opgave

Samen met collega organisaties zoeken we naar mogelijkheden in de opgave dat ouderen langer thuis blijven wonen. Dit vraagt om een integrale en gezamenlijke benadering, vanuit de uitgangspunten 'thuis, zelf en digitaal als het kan'. Daarbij wordt zowel de fysieke omgeving als de sociale zorgstructuren aangepast. Hiervoor werken onder andere de eerstelijnszorg, het sociaal domein, woningcorporaties en VVT-organisaties nauw samen. In de regio spreken we bijvoorbeeld over een regionale behandeldienst, samenwerking met woningcorporaties en de ondersteuning van huisartsen door onze specialisten ouderengeneeskunde. De maatschappelijke opgave 'langer thuis' verandert ook het karakter van de intramurale en langdurige zorg. Ouderen verhuizen later in hun ziekteproces naar het verpleeghuis en hebben vaak complexere zorgbehoeften. Ook ligt de nadruk minder op behandeling en meer op het bieden van zorg, ondersteuning en het welbevinden van de bewoners. Niet 'het medisch model' staat voorop, maar welzijn en dat wat er toe doet in de laatste fase van het leven.

Anders organiseren

Om ons voor te bereiden op de toekomst kijken we naar de demografische- en arbeidsmarktontwikkelingen, maar ook gaan we uit van de nieuwe generatie ouderen die zijn intrede maakt. Dit vraagt om een andere manier van denken en (samen)werken binnen onze organisatie. Wat goed is, willen we behouden. Wat beter of anders kan, gaan we doorontwikkelen of heroverwegen. In 2023 hebben we een begin gemaakt met het doorontwikkelen van onze zorgvisie. Deze zorgvisie geeft richting aan waar we met elkaar naartoe gaan. Betekenisvolle zorg en ondersteuning, eigen regie en welbevinden van bewoners én samenwerking met het netwerk zijn hierin leidend.

In het kwaliteitsplan dat voor u ligt, laten we zien hoe we gezamenlijk stappen zetten die passen bij de vraagstukken van nu en de toekomst.



Ik wens u veel leesplezier!

Geke Blokzijl,
Bestuurder a.i.

Inleiding

Vanaf januari 2024 volgen we het generieke kompas: 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kwaliteitskompas zal beter aansluiten bij de uitdagingen waar de sector de komende jaren mee te maken heeft: vergrijzing, arbeidsmarktkrapte, financiering van de zorg en desondanks de zorg toch toegankelijk, kwalitatief, betaalbaar en organiseerbaar houden. Het kompas doet recht aan wat nu goed werkt en maakt ruimte voor wat anders kan en moet. Maatwerk is hierin belangrijk, niet iedere oudere heeft hetzelfde nodig. Het kompas richt zich op de kwaliteit van bestaan en tegelijkertijd op het creëren van voldoening in het werk.

Het generieke kompas is opgebouwd uit bouwstenen, waarin uitgangspunten worden beschreven die nodig zijn om de kwaliteit van het bestaan te versterken. Het kwaliteitsplan 2024 van Zorgcentra De Betuwe is opgezet volgens de indeling van deze bouwstenen. Per bouwsteen wordt beschreven wat onze 'van plannen' zijn. Gezien de financiële uitdaging waar we voor staan, dienen we in 2024 zeer spaarzaam te zijn met uitgaven. Daarom wordt voor de beschreven 'van plannen' de komende periode een financiële inventarisatie gedaan. Op deze manier willen we de verwachte kosten op basis van uren investering van betrokken collega's en mogelijke kosten voor inhuur/aanschaf inzichtelijk maken. Wanneer we dit inzichtelijk hebben, kunnen we met elkaar bepalen of we alle gewenste investeringskosten kunnen dragen en daarmee of we daadwerkelijk de beschreven plannen in dit kwaliteitsplan 2024 kunnen uitvoeren.

Profiel van de organisatie

De visie van Zorgcentra De Betuwe

Zorg is mensenwerk!

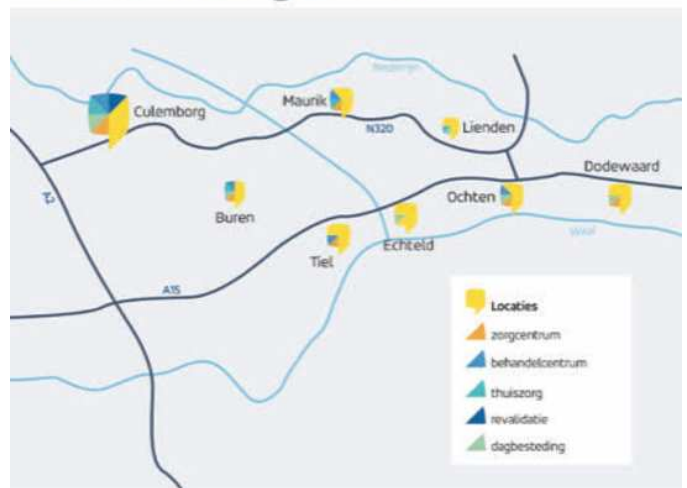
Dat is de overtuiging van Zorgcentra De Betuwe. Het ontstaat in het contact tussen onze cliënt en ons. Elk deel van ons werk is daarom maatwerk; afgestemd op de ander. Natuurlijk is ieder mens verantwoordelijk voor zijn of haar eigen leven, maar we delen ook een verantwoordelijkheid voor elkaar: we vormen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

Zo werken wij

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.



Ons werkgebied



Buren
• Oranjehof

Culemborg
• Beatrix
• De Betuwehoeve
• De Kaag
• Heimanslaan
• Kulenburg

Echteld
• De Bonenkamp

Dodewaard
• Huize Appenburg
• Steegakker

Lienden
• Huis van Lienden

Maurik
• De Valentijn

Ochten
• Elim

Tiel
• Lingewaarde



Personeelssamenstelling

Situatie op 4 december 2023:

Het totaal aantal medewerkers is 1023

Het aantal stagiaires is 98

Het aantal leerlingen is 57

Het aantal FTE is 554,70

Aantal medewerkers ingestroomd 228
(exclusief stagiaires)

Aantal medewerkers uitgestroomd 242
(exclusief stagiaires)

Rijnlands werken

Bij Zorgcentra De Betuwe organiseren en werken we Rijnlands. Dit betekent dat we werken op basis van de waarden vakmanschap, vertrouwen en verbinding. We werken met zelfsturende zorg- en Welzijn & Gastvrijheid (W&G) teams .

Het eigenaarschap van de zorg ligt bij de zorgteams en behandelaren. Dit betekent niet dat zij alles zelf moeten doen. De collega's van W&G en de ondersteunende diensten ondersteunen zorgteams. Zij doen dit vanuit hun eigen vakmanschap op gebied van zorginhoud of bedrijfsvoering. In deze kadernotitie geven we helderheid over wat moet en wat mag.

We vertrouwen erop dat iedereen met de goede intentie de juiste keuzes maakt. Dit brengt maximale vrijheid en verantwoordelijkheid met zich mee om dat te doen wat goed is voor onze cliënten.



*Vakmanschap,
Verbinding en
Vertrouwen*

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

1.1 Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op de persoonlijke wensen, behoeften en voorkeuren van de bewoner. We vinden het belangrijk om onze bewoners te kennen. In het gesprek met de bewoner en/of zijn naaste(n) vragen we wat voor iemand belangrijk is en is er oog voor de levensgeschiedenis. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een persoonlijk zorgleefplan.

Zorgleefplan (toekomstige) bewoner

De zorg verandert; de toekomstige bewoner zal zijn/haar zorg anders willen organiseren dan huidige verpleeghuisbewoners. De nadruk ligt steeds meer op kwaliteit van leven, eigen regie, veerkracht en zingeving. Ook hebben toekomstige ouderen meer technologische vaardigheden. Het is van belang dat het zorgleefplan en de zorgkaart bewoners en zorgmedewerkers hierin ondersteunt.

In de tweede helft van 2024 zal in samenwerking met Nedap onderzocht gaan worden welke mogelijkheden er zijn binnen het elektronisch cliëntendossier (ECD). We willen het ECD zodanig inrichten dat het zowel ondersteunend is aan de wensen en behoeften van de bewoner en zijn/haar naasten, maar ook richtinggevend is voor de zorgmedewerkers en behandelaren. Het doel is om het ECD meer te richten op de ondersteuning voor het welbevinden van de bewoner. Daarnaast willen we zorgen voor minder verschillende ruimtes voor informatieopslag waardoor het gecentreerd blijft. Hierdoor zal het ECD gemakkelijker in gebruik zijn. Ook willen de geestelijk verzorgers bewustwording creëren rondom rapportages in het dossier van de bewoner. Een rapportage zegt namelijk iets over hoe wij kijken naar de betreffende bewoner en naasten en dit beïnvloedt het contact met hen. Hierin gaat het om woordkeus, stijl, oordeelvrij rapporteren rondom gevoelige situaties en rapportages gericht op welzijn.

We signaleren op alle locaties een veranderende zorgvraag. Er is steeds vaker sprake van comorbiditeit en toenemende complexiteit. Veelal komen bewoners pas bij ons wonen wanneer zij al een vergevorderd stadium van dementie hebben, of een intensieve somatische zorgvraag. Dit vraagt andere deskundigheid en multidisciplinaire samenwerking van ons.

1.2 Veranderende zorgvraag

Verschillende vakgroepen en commissies besteden aandacht aan de veranderende zorgvraag. Onder wie de psychologen, logopedisten, gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie (GvP'ers), belevingsconsulenten en de commissie Leven in vrijheid, commissie palliatieve zorg en commissie dementie.

Leven in vrijheid

Een leven in vrijheid is niet alleen van toepassing voor bewoners die onder de Wet zorg en dwang vallen, maar voor iedereen die zorg vanuit Zorgcentra De Betuwe ontvangt. De commissie gaat in 2024 op alle locaties workshops geven met als hoofdthema 'de bewuste maar ook onbewuste inzet van onvrijwillige zorg'.

Dementie

De commissie dementie gaat zich in 2024 voornamelijk richten op kennis delen en bewustwording rondom dementiezorg, door het ondersteunen van de betrokken vakgroepen en commissies en het waar mogelijk organiseren van activiteiten op Wereld Alzheimer Dag.



1.3 Palliatieve zorg en zingeving

Bewoners komen in een andere fase van hun ziekte of aandoening bij ons wonen. Hierdoor is de inzet van onze zorg- en dienstverlening minder gericht op behandeling en verzorging, maar veel meer op palliatieve zorg waar welzijn een belangrijk onderdeel van is. Ook extramuraal zien we een toename van kwetsbare cliënten. Door middel van het stellen van de Surprise Question (SQ) markeren we de palliatieve fase. Om hierin zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij het onderdeel ZELF is het van belang vroegtijdig in gesprek te gaan over wensen en behoeften. Deze wensen en behoeften zijn van belang in het bieden van ondersteuning en zijn leidend in het zorgplan. Palliatieve zorg wordt bij voorkeur multidisciplinair afgestemd. Op deze manier kunnen we passende begeleiding van bewoners en hun naasten bieden. De commissie Palliatieve Zorg zet zich in voor bewustwording omtrent dit thema.

Zingeving

We vinden het belangrijk dat er aandacht is voor de levensvragen van bewoners. De geestelijk verzorgers ondersteunen bewoners op het gebied van verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase. De vakgroep geestelijke verzorging is bezig met het ontwikkelen van een scholing voor de zorgteams gericht op het geven van geestelijke zorg in het ondersteunen van de bewoner: wie is de bewoner en wat kan je betekenen voor de bewoner in de palliatief terminale zorg? Hoe ga je om met een doodswens bij de bewoner? Wat doet het zorgen voor bewoners met jezelf? Ook wordt ingezet op overleg met de psychologen voor casussen omtrent rouw en verlies, depressie en zingevingsvragen. Locatie Beatrix is gestart met een gespreksgroep voor nieuwe bewoners waarbij begeleiding in de overgang van thuis naar het gaan wonen in een verpleeghuis centraal staat.

1.4 Zelfredzaamheid, Eigen regie, Levenskwaliteit en Functionaliteit (ZELF)

Om te kunnen blijven voldoen aan zorgvragen en -verwachtingen van de (nieuwe generatie) bewoners, is het belangrijk dat zij zo zelfstandig mogelijk blijven. Eigen regie ervaren en welbevinden zijn hierin leidend. Op basis van het zorgconcept reablement heeft afgelopen jaar het project ZELF een doorstart gemaakt.

Het project ZELF bevat drie pijlers:

1) Scholingsprogramma voor medewerkers: Door middel van een interactief scholingsprogramma leren medewerkers hoe zij minder zorgtaken kunnen overnemen en om de bewoners – binnen hun mogelijkheden – te stimuleren om zelf (delen van) alledaagse zorgtaken uit te voeren. In 2023 zijn twee pilot teams gestart met het scholingsprogramma. In 2024 zal een begin gemaakt worden met de implementatie van de werkwijze ZELF binnen andere (pilot) teams.

2) Inhuizing proces: Om te zorgen dat toekomstige bewoners en hun naasten op de hoogte zijn van het bieden van zorg en ondersteuning volgens werkwijze ZELF, loopt een project rondom het afstemmen van het inhuizing proces.

3) Netwerkparticipatie: De betrokkenheid van het netwerk bij de ondersteuning van bewoners is zeer waardevol. We willen het netwerk ondersteunen om de zorg voor hun naaste voort te kunnen zetten (je leest hier meer over in paragraaf 2.2).



1.5 Welzijn & Gastvrijheid

Marja Verrips: “Meer aandacht voor welzijn vermindert de vraag naar zorg”



Een schoon huis, lekker eten en leuke activiteiten voor al onze bewoners. Dat is waar onze collega's van Welzijn en Gastvrijheid (W&G) voor

zorgen. Ze zijn onderverdeeld in meerdere teams: huishouding, keuken/restaurant, welzijn, dagbesteding, belevingsconsulenten, Teams van de Buurt en vrijwilligerswerk. Als projectmedewerker W&G neemt Marja ons mee in de plannen. De vrijwilligerscoördinatoren delen hun ervaringen en plannen in paragraaf 2.1.

Huishouding

Binnen de huishouding zijn productinformatie, hygiëne en kwaliteit van groot belang. Daarom namen onze collega's in 2023 deel aan een inspiratiebijeenkomst hierover. Marja: “Het idee is om deze bijeenkomst voortaan twee keer per jaar te organiseren, met wisselende onderwerpen. We breiden dit in 2024 uit met nog meer aandacht voor computervaardigheden, duurzaamheid, taakverdeling, technologie in huishouding, roosters en formatie en het contact met bewoners, hun netwerk en zorgcollega's.”

Keuken en restaurants

In 2023 is bewoners gevraagd naar hun behoeften op het gebied van eten en drinken. Marja: “De keuken-teams gaan in 2024 samen met een project-medewerker met deze wensen aan de slag. We zetten bijvoorbeeld in op zo veel mogelijk duurzaam en vers koken. Daarnaast kijken we naar de formatie van de teams: zijn er basisroosters mogelijk? Welke medewerker past het bij welke locatie? Hoe kan welzijn nauwer samenwerken met zorg? De scholingen passen we aan op het formatieplan. Er zijn of worden bijvoorbeeld scholingen ontwikkeld op het gebied van diëten, allergenen, voedselveiligheid en serveertechnieken.”

Welzijn

Team Welzijn ziet nieuwe vragen van bewoners ontstaan. “Er is steeds meer behoefte aan individuele in plaats van groepsactiviteiten”, legt Marja uit.

“De verschuiving komt door een nieuwe generatie ouderen en door de toename aan complexe zorgvragen. De bewoner kennen is daarmee belangrijker dan ooit. In 2023 zijn de wensen uitgevraagd, in 2024 gaan de teams aan de slag met de uitwerking ervan.”

Dagbesteding

Er zijn veranderingen in de aanbesteding op het gebied van indicaties, tarieven en randvoorwaarden. Marja: “In 2024 brengen we alles in kaart. We onderzoeken daarbij wat het effect is voor onze dagbestedingsteams nu ouderen langer thuis wonen. Welke bekwaamheden zijn er bijvoorbeeld nodig om ook in de toekomst aan de vraag te kunnen voldoen? Verder gaan we onderzoeken hoe we ons kunnen onderscheiden en hoe we de buurt kunnen betrekken bij onze dagbestedingslocaties.”

Belevingsconsulenten

Het team belevingsconsulenten heeft doorontwikkelingsplannen voor 2024. “Met name op het gebied van complementaire zorg en aromazorg”, licht Marja toe. De belevingsconsulenten breiden in 2024 aromazorg uit en spelen in op nieuwe ontwikkelingen, zoals de inzet van contacthond Jet, beleefactiviteiten in de natuur en de mogelijke komst van een beleefstuin in De Valentijn.

Teams van de Buurt

wijkleerbedrijf van Zorgcentra De Betuwe

In 2024 zetten de teams in op het uitwerken van een begroting en het in kaart brengen van maatschappelijke ontwikkelingen. “We zoeken een structurele financieringsvorm voor de Teams van de Buurt”, vertelt Marja. De Teams van de Buurt merken dat de hulpvragen in de wijk toenemen, nu ouderen langer thuis wonen. Marja: “De teams onderzoeken in 2024 hoe ze blijvend kunnen voldoen aan de hulpvragen. We gaan bijvoorbeeld op zoek naar nieuwe samenwerkingsvormen voor meer aanwas aan stagiaires en leerlingen, we willen het lokaal netwerk verstevigen en we breiden ons dienstverleningsaanbod uit.” Tot slot speelt informatisering in 2024 een rol. “We leggen data vast waar we van kunnen leren. Bijvoorbeeld: wat is het effect op langer thuis wonen in relatie tot uitstel instroom zorglocatie?”

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

2.1 Inzet van vrijwilligers

Bianca en Jacqueline over vrijwilligerswerk:

“Vrijwilligers zijn steeds belangrijker in de zorg voor ouderen”

Met de toenemende druk op de zorg zijn vrijwilligers onmisbaar voor Zorgcentra De Betuwe. Dat blijkt uit het gesprek met Bianca Schiebaan en Jacqueline Ansems, vrijwilligerscoördinatoren bij Zorgcentra De Betuwe. Gelukkig telt onze organisatie ruim 500 vrijwilligers.

Trots: het vrijwilligersmagazine van Zorgcentra De Betuwe



Aandacht voor vrijwilligers is belangrijk en tegelijkertijd vanzelfsprekend, vinden beide vrijwilligerscoördinatoren. “Het is belangrijk om vrijwilligers regelmatig in het zonnetje te zetten. In 2023 deden we dit onder andere door middel van een vrijwilligersmagazine. In dit magazine van Zorgcentra De Betuwe, uitgegeven in

december 2023, zetten we ruim twintig mensen en twee bedrijven die vrijwillige hulp bieden in het zonnetje”, vertelt Jacqueline.

Bekijk het magazine via
www.zorgcentraderbetuwe.nl/vrijwilligers

Begeleiding van vrijwilligers

“Vrijwilligers begeleiden, wordt complexer”, vertelt Bianca. “We krijgen tegenwoordig meer aanmeldingen via de gemeente en reïntegratiebureaus. De nieuwe groep vrijwilligers vraagt om een andere manier van begeleiding en ondersteuning. We zetten hier vol op in.” Jacqueline vertelt dat ze daarbij nauw samenwerken met de Teams van de Buurt die Zorgcentra De Betuwe kent. “De werkbegeleiders binnen deze teams kunnen meer en passende begeleiding bieden.” Ook het behoud van vrijwilligers krijgt veel aandacht. Jacqueline: “Dit doen we vooral in de vorm van aandacht en waardering.”

Plannen voor 2024

Vrijwilligers én mantelzorgers worden steeds belangrijker in de zorg voor ouderen. De vrijwilligerscoördinatoren geven aan dit nader te onderzoeken in 2024. “We willen in beeld krijgen hoe we deze twee groepen meer kunnen betrekken bij onze organisatie. Ook willen we het belang van hun inzet meer inzichtelijk maken,” licht Jacqueline toe. Verder zetten Bianca en Jacqueline in 2024 vol in op het werven van nieuwe vrijwilligers. Bianca: “We zijn van plan om gemeenten meer te betrekken in onze zoektocht naar vrijwilligers. Ook willen we bedrijven benaderen, omdat we zien dat zij vanuit een maatschappelijk belang graag hun steentje bij willen dragen.”

2.2 Netwerkparticipatie

Familie, naasten, burens, vrienden, vrijwilligers en zorgverleners vormen het netwerk van de bewoner. Dit netwerk heeft een belangrijke rol in de ondersteuning en zorgverlening voor de bewoner en om het ‘gewone’ leven van thuis zoveel mogelijk voort te zetten in het verpleeghuis. Een intensieve samenwerking tussen het netwerk en de zorgmedewerkers is van belang om de bewoner de juiste ondersteuning te geven.

In 2023 zijn we gestart met het project ZELF. Onder dit overkoepelende project hangt het thema netwerkparticipatie. Eind 2023 is gestart met het samenstellen van een projectgroep en is onderzocht welke stappen er voorgaande jaren zijn gezet op het gebied van netwerkparticipatie. Ook zijn twee familiebijeenkomsten georganiseerd om te brainstormen over dit thema. In 2024 willen we nagaan hoe het netwerk ondersteund wil en kan worden in het voortzetten van de zorg en ondersteuning voor hun naasten. Hierdoor kunnen we als organisatie beter bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van het netwerk en de bewoner aansluiten. Op basis van de behoeften van zowel bewoners als het netwerk, willen we, waar mogelijk, faciliteiten en hulpmiddelen ontwikkelen om te ondersteunen. Daarnaast willen we de samenwerking met mantelzorgconsulenten van de welzijnsorganisaties binnen de gemeenten Culemborg, Buren, Neder-Betuwe en Tiel versterken en beter aan laten sluiten bij onze plannen.

2.3 Netwerken waarin we participeren

Binnen het Netwerk Palliatieve Zorg Rivierengebied werken zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties in de regio samen om de palliatieve zorg zo goed mogelijk te organiseren en af te stemmen op de behoeften van patiënten en naasten. Speerpunten hierbinnen zijn: maatschappelijke bewustwording, versterken van samenwerking en vroegtijdige zorgplanning.

Palliatieve zorg Rivierenland

Wij zijn lid van het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen. Dit regionaal netwerk ontwikkelt en verspreidt kennis en stimuleert implementatie binnen de zorg voor ouderen en mensen met een chronische ziekte. Wij nemen deel aan diverse expertteams op het gebied van geriatrie revalidatiezorg, verzorging & verpleging, zorgtechnologie & innovatie, palliatieve zorg en implementatie.

Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen

Binnen ActiZ zijn veel ledengroepen actief waarin leden kennis delen om goede voorbeelden en vernieuwende initiatieven op te doen. Ook wordt via dit netwerk van onze branchevereniging actueel beleid gedeeld en getoetst.

Netwerken Actiz

Netwerk Geriatrie Neder Betuwe, Buren, Tiel en Culemborg

Deelname aan dit netwerk zorgt voor verbinding tussen zorgaanbieders en behandelaren in de regio om kennis te delen en te netwerken. We nemen deel aan de werkgroep voor organisatie en coördinatie hiervan.

Netwerk Geriatrie

Dit is een netwerk rondom dementie, gericht op ondersteuning van mantelzorgers en mensen met dementie. In 2024 richten we ons op het versterken van communicatie na het stellen van de diagnose dementie.

Dementie Rivierenland

We nemen deel aan dit netwerk om mensen met dementie en mantelzorgers te begeleiden door elke maand een avond te organiseren met een thema gericht op dementie. Daarnaast wordt twee keer in de maand een inloopmiddag voor lotgenoot contact gehouden.

Alzheimer trefpunt Tiel en Alzheimer café Culemborg

Met zes VVT-organisaties in de regio vormen we dit netwerk en hierin worden verschillende projecten geïnitieerd om te kijken hoe we gezamenlijk in de regio kunnen optrekken (bijvoorbeeld digimaatjes, zorgtechnologie op de kaart brengen voor medewerkers en project wonen, welzijn zorg Culemborg)

VVT-tafel regio Rivierenland

Welzijn Rivierstroom: wij helpen de gemeente Buren en Neder-Betuwe bij het organiseren van diverse projecten voor ouderen.
Dementievriendelijke gemeente Tiel, Culemborg: Samen met de gemeenten en (in)formele zorgorganisaties bedenken we activiteiten voor vitaal ouder worden, werken we aan valpreventie en delen we kennis voor het dementievriendelijk maken.

Samenwerkingen met gemeenten

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

3.1 Directeur Maud Dijk aan het woord: het werk organiseren



Rijnlands organiseren

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor de waarden die aan onze Rijnlandse organisatie ten grondslag liggen; vakmanschap, vertrouwen en verbinding. We vormen met elkaar een

leefgemeenschap. Binnen een leefgemeenschap doet iedereen ertoe en we zijn hier gezamenlijk verantwoordelijk voor. Teams leggen op hun eigen manier verantwoording af aan elkaar, het organisatieteam (OT, voorheen managementteam) 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 bewoners.

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 voortdurend aanpassingen en nieuwe randvoorwaarden, en blijft een ontwikkelproces. Afgelopen jaar zijn de kaders geüpdatet en verhelderd voor de zorgteams en de teams Welzijn en Gastvrijheid, zodat verantwoordelijkheden en bevoegdheden helder zijn. Ook voor de ondersteunende diensten en de behandeldienst gaan we komend jaar kaders opstellen. Daarnaast is eind 2023 een kader opgesteld voor het niet functioneren van collega's. Dit geeft teams meer houvast en basis om elkaar aan te spreken en om disfunctioneren bespreekbaar te maken.

Financiële kaders

Het OT is verantwoordelijk voor het opstellen van de financiële kaders en een gezonde financiële huishouding. In het afgelopen jaar stevenden we voor de tweede keer af op een afsluitend jaarverlies. Hiervoor is in de tweede helft van 2023 een plan gemaakt dat in 2024 verder uitgewerkt wordt. Tevens wordt dit vertaald naar aanpassingen van de kaders voor teams.

Kwaliteitskaders

Medewerkers hebben inzicht nodig in “hoe het gaat”. Daarom kunnen zij financiële indicatoren en zorginhoudelijke parameters inzien met informatietools, zoals de zorgplannen, inzet van onvrijwillige zorg en incidentmeldingen. In 2024 streven we naar verdere ontwikkeling in de monitoring op kwaliteit, zodat teams, het OT en andere stakeholders meer inzicht hebben hoe het gaat met de kwaliteit van zorg.

Zorgvisie

Het komende jaar ligt de focus op Zelfstandig, Eigen regie, Levenskwaliteit en Functionaliteit, zie paragraaf 1.3. Gelieerd aan dit project ligt de ontwikkeling van een nieuwe zorgvisie om de zorg en behandeling samen met het netwerk van de bewoner in te richten. Hierin kijken we naar de wensen en behoeften van de nieuwe generatie ouderen. Ook zal behandeling zich in toenemende mate op welzijn en comfort richten. Een verschuiving in de regiebehandelaren en meer inzet van ondersteunende professionals zullen onder andere onderwerp van discussie zijn en verder uitgewerkt worden.

Samen (anders) werken op locatie

In 2022 hebben we een nieuw meerjarenbeleid in gang gezet. We zien onze bewonerspopulatie veranderen. Bewoners komen bij ons wonen met complexere zorgvragen, omdat ze langer thuis blijven. Daarnaast speelt ook in toenemende mate het arbeidsmarktprobleem. Mede doordat er steeds minder zorgprofessionals zijn, is taakdifferentiatie en samenwerken van belang. Dit vraagt onder andere een andere deskundigheidsmix. 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. We noemen dit “Samen (anders) werken”. Op iedere locatie wordt hier, passend bij de locatie, vorm en inhoud aan gegeven (zie locatieplannen in bijlage 1). Verder is het roosterproces geoptimaliseerd en dit dient ook verder in 2024 zijn beslag te krijgen. Teams hebben de keuze om zelf te roosteren of dit te laten uitvoeren door het capaciteitsteam. Ook wordt waar mogelijk op iedere locatie projecten uitgevoerd om te bouwen aan kwaliteit van zorg.

3.2 Ondersteuningsstructuur

We merken dat er meer behoefte is aan ondersteuning op de locaties, aanleiding hiervoor zijn onder andere:

- » We moeten samen anders werken, want we moeten met minder geld en minder mensen zwaardere zorg leveren. Door meer samen te werken op locatie proberen we de schaarse middelen zo goed en zo slim mogelijk in te zetten.
- » De werkdruk wordt op veel plekken als hoog ervaren. De bewoner staat op de eerste plaats. Dat moeten we blijven doen. Maar het is minstens zo belangrijk dat medewerkers met plezier kunnen blijven werken. We moeten daarom zoeken naar wat goed genoeg is en op een andere manier naar kwaliteit gaan kijken.

Om hierop in te spelen, zetten we in op drie veranderingen. Deze aanpassingen zijn in 2023 gestart en lopen door in 2024:

- » In 2023 is een nieuwe functie van locatieverbinder gestart. De locatieverbinder ondersteunt teams bij het bevorderen van een goede samenwerking met de ondersteunende diensten, ondersteunt bij het oplossen van knelpunten waar een team zelf niet goed uitkomt en helpt bij de samenwerking met families en bewoners. Om teams te coachen op het gebied van kwaliteit van zorg, zijn verpleegkundigen op locatie werkzaam. Zij richten een deel van hun werkzaamheden op de ondersteuning van teams. Dit wordt in 2024 verder vorm gegeven, in relatie tot verdere ontwikkeling van de hbo-verpleegkundige kwaliteit & advies.
- » We gaan aan de slag met het verbeteren van verschillende bestaande processen, zoals het roosterproces en het vereenvoudigen van het inschakelen van ondersteunende diensten. Daarnaast ligt de focus op het evalueren en bijstellen en/of ontwikkelen van kaders.
- » We zetten in op meer innovatiekracht, door de komende tijd nieuwe manieren te ontwikkelen van werken en organiseren. In 2024 willen we het projectmatig werken verder generaliseren en uitrollen in de gehele organisatie. Een projectagenda is ook onderdeel hiervan, zodat we kunnen monitoren, bijstellen en zo nodig prioriteren.

3.3 Werving & selectie en personeel & organisatie

De krapte op de arbeidsmarkt houdt aan. Het vinden van zorgmedewerkers is steeds lastiger en vacatures blijven langer open staan. Het behoud van onze collega's en goed werkgeverschap blijft daarom ook in 2024 hoog op de P&O-agenda staan. Daarnaast is actief of zelfs pro-actief werven in plaats van reactief werven steeds belangrijker.

We werken ook aan ons werkgeversimago, werving & selectie, het werkplezier en ondersteuning, functiehuis en de on- en offboarding van collega's. Dat doen we op organisatieniveau en netwerkverband in de regio Rivierenland. In 2024 richten we ons onder andere op de volgende onderwerpen:

- » In 2023 zijn we gestart met de inrichting van het proces onboarding: "Welkom bij Zorgcentra De Betuwe". Dit proces ontwikkelen we verder en door in 2024. Doel: nieuwe collega's helpen om eenvoudig, snel en efficiënt kennis te laten maken met het werk en de organisatie. De nieuwe collega's voelen zich welkom. Het inwerkprogramma draagt op een positieve manier bij aan de werksfeer én het werkplezier bij Zorgcentra De Betuwe en ondersteunt en ontzorgt de teams.
- » Het aandeel van personeel niet in loondienst (PNIL) in de zorg is binnen Zorgcentra De Betuwe hoger dan gemiddeld binnen de VVT-sector. Dat zorgt voor een te grote kostenpost en die kosten moeten omlaag.
- » Om nog meer nieuwe collega's aan te trekken voor de zorg, denken we in mogelijkheden. Iedereen die kan en wil werken in de zorg, is welkom. Wij zorgen voor de (modulaire) opleiding, (bij)scholing en begeleiding op de werkvloer. Zie bouwsteen 4.
- » Het traject 'samen anders werken' daagt ons uit om op een andere manier te kijken naar formatie, inzet en werkzaamheden. Langzaam ontstaat er een andere functiemix. Dit vraagt ook een andere kijk op het werving & selectieproces waaronder locatiegericht werven. En het biedt bijvoorbeeld meer ruimte voor medewerkers zonder zorgopleiding (niveau 1).
- » De komende jaren gaat afdeling P&O verder met het herzien en up-to-date maken van het functiehuis, door te inventariseren hoe de inschaling op dit moment is en hoe huidige functies omschreven worden

- » We starten met de inrichting van het proces offboarding: als collega's toch besluiten om onze mooie organisatie te verlaten: wat beweegt hen dan? Wat moet er allemaal geregeld worden? Hoe komen werkkleding en bedrijfseigendommen weer terug? Wat kunnen we doen om een goede laatste indruk achter te laten?
- » In 2023 is de projectgroep frontoffice gestart voor het anders inrichten van de bereikbaarheid van de ondersteunende diensten. Medewerkers van P&O nemen deel aan deze projectgroep. Begin 2024 komt er één centraal meldpunt (frontoffice) voor alle collega's van Zorgcentra De Betuwe waar collega's met al hun vragen terecht kunnen.
- » Ook gaan we in 2024 aan de slag met gegevensverzameling van werkgebonden personenmobiliteit. Dit project is voortgekomen uit vraag van de overheid om aandacht te hebben voor het verminderen van de CO2-uitstoot door werkgebonden mobiliteit.

3.4 Henny en Merle over Duurzame inzetbaarheid *“Het verzuim binnen Zorgcentra De Betuwe ligt al jaren lager dan landelijk”*



Zorgcentra De Betuwe kent een sterk bewezen verzuim-aanpak. Mede dankzij de inzet van onze casemanagers duurzame inzetbaar-

heid Henny van Pinxteren en Merle Lankveld. Beiden blikken terug op 2023 en kijken vooruit naar 2024.

Weten wat er speelt

Een goed verzuimbeleid begint wat Henny en Merle betreft bij weten wat er speelt onder collega's. Merle: “We gaan op meerdere momenten met hen in gesprek. In 2023 zijn we bijvoorbeeld gestart met gesprekken met collega's van 65 jaar of ouder. Samen met hen kijken we wat zij van Zorgcentra De Betuwe nodig hebben om uiteindelijk goed en gezond met pensioen te kunnen.”

Maar ook andere groepen hebben hun aandacht, vult Henny aan: “We vinden het belangrijk dat onze collega's in balans blijven en willen hen daarbij ondersteunen. We onderhouden sinds 2023

bijvoorbeeld nauwer contact met collega's die zich meer dan drie keer per jaar ziek melden. We weten immers uit ervaring dat er dan meer kans is op langdurig verzuim. Ook nemen we eerder contact op met een ziekgemelde collega. We zijn dan al eerder betrokken en kunnen de collega daarmee beter helpen.”

Een goede werkplek

Het verzuimbeleid is vooral gericht op het creëren van een gezonde werkomgeving op alle vlakken. Daarom focuste Zorgcentra De Betuwe zich in 2023 nog meer op goede werkplekken. Henny: “Je kunt als medewerker via de hierin gespecialiseerde ergotherapeuten van Zorgcentra De Betuwe een werkplekonderzoek aanvragen om fysieke belasting te voorkomen. Sinds 2023 krijgt kantoorpersoneel een muis, toetsenbord en laptopstandaard voor het thuiswerken.”

Informatie en systemen optimaal inzetten

En bij een goede werkplek horen ook goed werkende systemen. In 2023 zetten Henny en Merle daarom in op het verbeteren en bijwerken van systemen, werkafspraken en protocollen. “We werken sinds 2022 met Triasweb. Met dit systeem kunnen collega's ook arboincidenten melden. In 2023 hebben we Triasweb geüpdatet voor optimaal gebruik. Collega's uit de pilotteams kunnen nu, anoniem, via Triasweb vragenlijsten invullen voor Risico-Inventarisatie en -Evaluatie. Het systeem bundelt de reacties per team, wat ons een mooi overzicht geeft van de risico's per team. In 2024 zullen we dit bij alle teams verder uitrollen en in samenspraak met hen de risico's in kaart brengen”, vertelt Merle.

Met opgeheven hoofden richting 2024

Henny en Merle zijn beiden trots op waar ze staan. Henny: “We hebben in 2023 de Vernet Health Ranking gewonnen. Dat komt mede doordat ons verzuim lager ligt dan gemiddeld. We willen dit natuurlijk vasthouden.” Merle vult aan: “We kijken altijd naar wat er wél mogelijk is. Dit zetten we in 2024 natuurlijk voort. Dat is immers onze kracht.”

In 2024 willen Henny en Merle bestendigen wat er al is; in gesprek blijven met medewerkers en kijken wat zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Henny: “Het is belangrijk dat we blijven monitoren hoe het met iedereen gaat.”

3.5 Zeggenschap

Medewerkers zijn betrokken bij ontwikkelingen in de organisatie door participatie in projecten en/of de mogelijkheid om hierover mee te denken in het organisatieoverleg. In dit orgaan worden organisatiebrede onderwerpen besproken en, indien aan de orde, besluiten genomen. Zeggenschap en eigen regie van cliënten staan in onze zorgvisie centraal.



Binnen Zorgcentra De Betuwe is een **ondernemingsraad (OR)** ingesteld in het belang van het goed functioneren van onze organisatie en in al haar doelstellingen. Door middel van de OR hebben medewerkers invloed op het beleid van de organisatie.

Ondernemingsraad

In 2024 richt de OR zich op een aantal thema's, zoals meedenken en koers volgen in de uitwerking van de RI&E, meedenken in het functiehuis van verschillende functieprofielen (zoals helpende ++, VIG en GvP), betrokken zijn bij de werving van nieuwe collega's en het in gesprek gaan met de casemanagers over het ziekteverzuim.

Ondernemingsraad

Ook anticipeert de OR op signalen en vragen van medewerkers, bijvoorbeeld op het gebied van de roosterplanning en facilitaire vraagstukken. In de komende periode gaat de OR in gesprek met de betreffende ondersteunende diensten om in kaart te brengen hoe de bestaande processen lopen, denken mee over mogelijke verbeteringen en zijn kritisch over de gevolgen.

Ondernemingsraad

Om beter af te stemmen en een zorgvuldige afweging te kunnen maken wil de OR ook investeren in structureel overleg met het OT en de Raad van Toezicht. Daarnaast sluit jaarlijks de vertrouwenspersoon aan bij een OR-overleg.

Ondernemingsraad

De **cliëntenraden** zijn een belangrijke schakel tussen cliënten en Zorgcentra De Betuwe. Ze weten wat er leeft en vertegenwoordigen cliënten. We hechten veel waarde aan de mening van bewoners en willen goed naar hen luisteren. Elke locatie heeft een eigen cliëntenraad, zij spelen een belangrijke rol in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg en geven (on)gevraagd advies over alles wat cliënten aangaat.

Zes lokale cliëntenraden

De cliëntenraden hebben direct contact met de teams. De raden gaan in 2024 weer in gesprek met het OT en professionals van de organisatie. De raad denkt, beslist en ontwikkelt mee. Ten minste twee keer per jaar is er een bijeenkomst in het kader van de medezeggenschap over onderwerpen die de hele organisatie aangaan. Ze kunnen aansluiten bij het organisatieoverleg en worden betrokken in verschillende projecten.

Zes lokale cliëntenraden

3.6 Adviseur Zorgtechnologie en ICT Mark van Reenen aan het woord: Inzet zorgtechnologie



De inzet van zorgtechnologie levert een belangrijke bijdrage aan de eigen regie en zelfredzaamheid van onze bewoners én draagt bij aan het ondersteunen van medewerkers bij werkzaamheden.

Vervanging zorgdomotica en ITT

Een aantal locaties werkt nog met verouderde systemen, Aangezien domotica een onderdeel is voor het leveren van goede zorg, is het van belang dat deze systemen worden vervangen door toekomstbestendige oplossingen waarop we later kunnen voortbouwen. Daarnaast streven we naar een naadloze integratie van het zorg-alarmeringssysteem met onze bestaande IT-infrastructuur, wat resulteert in snelle en efficiënte reacties op zorgverzoeken. Hiervoor willen we in ieder appartement een alarmkastje installeren, waarmee alarmen kunnen worden geactiveerd en er een luister- en spreekverbinding mogelijk is. Bovendien kan een (bed) paaltje, polszender of halszender aan het systeem worden gekoppeld.

Op iedere kamer wordt een modem geïnstalleerd, waardoor er internet beschikbaar is en de telefoon kan worden aangesloten. Ook is er een tv-kastje aanwezig. Op deze manier hebben bewoners toegang tot internet, televisie en telefonie, en kunnen we domotica integreren. Dit project is gestart om het leven van de bewoners van Zorgcentra De Betuwe aangenamer te maken en om hen meer mogelijkheden te bieden om in contact te blijven met naasten.

Vervanging toegangscontrole

Iedere locatie heeft een eigen toegangsbeleid; sommige locaties hebben elektronische sleutels met lokaal beheer en andere locaties werken alleen met fysieke sleutels. Er is geen centraal overzicht van wie welke sleutel of tag in gebruik heeft, wat een veiligheidsrisico vormt. In 2024 is het streven om een project te starten met als doel een uniform en gecentraliseerd toegangsbeleid voor alle locaties. Beter toezicht op toegangsrechten draagt bij aan het vergroten van de veiligheid.

Inzet technologie Zorgleefcirkels

Op locatie De Valentijn is het traject 'samen anders werken' gestart dat verbonden is aan de verbouwingsplannen. Hierin streven we ernaar technische ondersteuning te bieden voor de implementatie van zorgleefcirkels, waarbij de individuele behoeften van bewoners centraal staan. We kunnen hiermee de bewoners meer beweegruimte en vrijheid bieden, zodat zij zich in een veilige en aangepaste omgeving optimaal kunnen ontplooien. We streven naar een open-deurenbeleid, tenzij anders noodzakelijk voor individuele zorg en veiligheid. Per bewoner wordt gekeken naar de mogelijkheid om een zone in te stellen door het aanpassen van deuren en het gebruik van slimme techniek. De Valentijn dient als 'pilot' locatie, waar na evaluatie wordt bekeken hoe deze technisch geavanceerde omgeving eventueel uit te breiden naar andere locaties.



Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

4.1 Ellen Wissink over opleidingen

“Modulair opleiden stimuleert medewerkers om verder te leren”



Niet meteen een hele opleiding volgen, maar in je eigen tempo modules afronden. In 2023 nam modulair opleiden een vlucht binnen onze organisatie. Ook was er veel aandacht voor

schoolverlaters. Adviseur Opleiden Ellen Wissink blikt terug op 2023 en kijkt vooruit naar 2024.

Modulair opleiden

In samenwerking met twee andere organisaties en met een ROC in de regio zette Zorgcentra De Betuwe in 2023 in op modulair opleiden. Dit houdt in dat de leerstof wordt opgedeeld in opleidingsonderdelen of modules, die afzonderlijk te volgen zijn. Ellen: “We startten in 2023 met de opleiding voor helpenden. We kenden al een module medicatie toedienen. We breidden dit uit met de modules insuline toedienen, handelen in onverwachte situaties en wondzorg. Uiteindelijk is het doel dat je met deze verschillende modules een erkend verzorgende kunt worden.”

De LearnSpot

Modulair opleiden sluit aan bij de bijdrage van Zorgcentra De Betuwe aan het ontwikkelen van de LearnSpot. Dit is een samenwerking tussen meerdere zorg- en onderwijsorganisaties uit regio Rivierland. Ellen: “Dit online platform biedt een flexibele, persoonlijke en praktijkgerichte manier van leren, waarbij de leervraag centraal staat. Dit verlaagt de drempel naar een leven lang leren. We startten in 2021 met de LearnSpot en bekeken in 2023 wat we hebben bereikt. Daar kwamen twee actiepunten uit voor 2024: deskundigen inhuren om meer ontwikkelingssnelheid te creëren en dat alle modules van volwassenen-onderwijs binnen de LearnSpot te volgen zijn.”

Schoolverlaters en de Teams van de Buurt

Afdeling Opleidingen van Zorgcentra De Betuwe investeerde in 2023 ook in het binden en boeien van schoolverlaters. “Door de samenwerking met de Teams van de Buurt bieden we een warm vangnet voor startende BBL-leerlingen en stagiaires. Hierdoor

kunnen we ons steeds meer richten op het aannemen van jongeren, met name schoolverlaters.”

Plannen voor 2024

Ellen heeft veel plannen voor 2024. “We willen binnen de regionale samenwerking de LearnSpot uitbreiden en doorontwikkelen. Ook gaan we ons opleidingsbeleid in 2024 evalueren en waar nodig bijstellen. Tot slot is het plan om ons leersysteem B-smart door te ontwikkelen. Bekwaamheden hangen op dit moment bijvoorbeeld aan functiegroepen, maar we maken dit liever persoonsgebonden.”

4.2 Wetenschapscommissie

Zorgcentra De Betuwe maakt deel uit van het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON). Het UKON is een netwerk dat (wetenschappelijke) kennis ontwikkelt, verspreidt en implementeert en doet dit in samenwerking met het Radboudumc en 18 andere zorgorganisaties. De wetenschapscommissie bestaat uit een multidisciplinair team met kennis en affiniteit met onderzoek. Met elkaar stimuleren we het doen van onderzoek, maken we onderzoek toegankelijk en faciliteren we onderzoeksresultaten naar de praktijk. Op deze wijze verbeteren we zorg en passende ondersteuning om bij te dragen aan de kwaliteit van leven van de bewoners.

Vanaf 2024 zullen we gaan werken volgens een kennisagenda met als doel onderzoek binnen de organisatie beter te stroomlijnen. Het is een meerjaren agenda die vier hoofdthema's bevat, namelijk de werkwijze ZELF, netwerkparticipatie, zorgtechnologie en werkplezier. De kennisagenda zal inzichtelijk worden voor de gehele organisatie, zodat stagiaires, studenten en medewerkers bij het uitvoeren van een onderzoek een keuze kunnen maken uit een van de eerder genoemde thema's. Tevens zullen de onderzoeksvragen die ingediend kunnen worden bij hogescholen afgestemd worden op deze thema's.

Daarnaast gaat de wetenschapscommissie werken aan kennisverspreiding. Dit betreft onderzoeksresultaten, en kennis vanuit en over het UKON, maar ook resultaten van uitgevoerd onderzoek binnen de organisatie. We streven ernaar een databank te ontwikkelen, waardoor verslaglegging van resultaten toegankelijk zijn voor iedereen. Op deze manier informeren en inspireren we elkaar.

4.3 Visitaties

In ons Rijnlandse gedachtegoed is leren en ontwikkelen een belangrijk onderdeel. De aanpassingen in de organisatiestructuur vragen om een nieuw plan voor het uitvoeren van visitaties. Vanaf 2024 gaan we de (interne) visitaties anders vormgeven. Hierbij wordt rekening gehouden met onze Rijnlandse werkwijze, waarbij teams onder andere zelf de kwaliteit van zorg toetsen. Het vernieuwde visitatieproces bij Zorgcentra De Betuwe zal naar verwachting in 2024 bestaan uit verschillende onderdelen:

- » Flitsvisitatie: deze visitatie wordt door het team zelf uitgevoerd en bestaat uit twee onderdelen, namelijk de teammonitor en een kwaliteitsthema. De teammonitor bestaat uit een algemene vragenlijst met verschillende kwaliteits- en team onderwerpen, zoals persoonsgerichte zorg, wonen/welzijn (ZELF), leren en ontwikkelen, rooster en planning en samenwerking. De teammonitor wordt door het team ingevuld. Voor de kwaliteitsthema's, streven we ernaar dat de teams zelf twee keer per jaar op een kwaliteitsthema van een commissie toetsen. Welk thema dit betreft, wordt afgestemd in de kwaliteitscommissie.
- » Locatiebezoek: deze visitatie wordt door een visitatieteam uitgevoerd. De visitatie bestaat uit dossieronderzoek en een bezoek aan de locatie. Tijdens deze visitatie staat 'kijken bij elkaar en leren van elkaar' centraal.
- » Kwaliteitsthema's: ook is er een jaarlijkse toetsing van verschillende kwaliteitsthema's/indicatoren door zowel commissies als externe partijen.

Op basis van een visitatierapport stelt het betreffende team een aantal verbeterdoelen met elkaar op en gaat hier mee aan de slag. De teams worden ondersteund door specialisten en adviseurs binnen de ondersteunende diensten, vakgroepen en commissies.

4.4 Leren van incidenten en verbeteren

In het najaar van 2022 is binnen Zorgcentra De Betuwe het incidentmeldsysteem Triasweb geïmplementeerd. Sinds december 2023 werken alle zorgteams, W&G-teams, behandelaren en ondersteuners met dit systeem. Wij geloven erin dat zorgteams zelf het beste weten op welke punten zij kunnen verbeteren en om die reden ligt ook de afhandeling van incidentmeldingen bij de (zorg)teams

zelf. Uiteraard is altijd een samenwerking met behandelaren mogelijk en kan advies of hulp gevraagd worden aan een ondersteuner, zoals de casemanager duurzame inzetbaarheid of een verpleegkundige kwaliteit & advies.

In 2023 is gewerkt aan het verbeteren van de meldcultuur binnen de organisatie en is ruimte geweest om te wennen aan het nieuwe systeem. 2024 gaan we gebruiken om de meldroutes verder te evalueren en waar nodig te verfijnen, en om het meldsysteem nog beter in te richten passend bij onze organisatiestructuur. Ook gaan we meer gebruikmaken van het analyseren van incidentmeldingen op grotere schaal. Behandelaren en kwaliteitscommissies kunnen door deze analyses trends in incidentmeldingen eerder signaleren.

Daarnaast gaan we inventariseren of we gebruik willen maken van aanvullende modules binnen het meldsysteem. Zo kent het systeem onder andere een verbetermodule waarin acties kunnen worden aangemaakt en opgevolgd. Het koppelen van een melding aan een verbeterproces helpt ons ook bij het doen van bijvoorbeeld Prisma (light) onderzoeken. Zo kunnen verschillende medewerkers met elkaar aan één casus werken, op één plek, binnen één systeem. Dit alles met als doel om te leren van incidenten en het risico op herhaling in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

4.5 Cliënttevredenheid

Wat bewoners en naasten vinden van onze zorgverlening is belangrijk voor ons. We horen graag wat goed gaat én wat beter kan om te blijven werken aan de tevredenheid. Gedurende het jaar verzamelen we informatie over cliëntervaringen, bijvoorbeeld tijdens het zorgleefplangesprek. We stellen een zestal vragen aan de bewoner, waarbij we de NPS-score berekenen. Ook in 2024 voert Zorgcentra De Betuwe de meting voor de 'totaalscore' in eigen beheer uit door naasten te informeren over de waarderingmogelijkheid op ZorgkaartNederland. Verder willen we in 2024 weer familieavonden organiseren op locatie- en/of teamniveau. Dan is er ruimte voor verbinding tussen bewoners, naasten, het zorgteam en de cliëntenraad. Ook wordt kennis gedeeld over het zorgproces en aandacht besteed aan de ervaringen van bewoners en naasten.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

5.1 Jaarplannen (kwaliteits)commissies

Zorgcentra De Betuwe heeft verschillende commissies die het proces omtrent een specifiek aandachtsgebied monitoren. Deelnemers uit de commissies (waaronder medewerkers vanuit het primaire proces, behandelaren en medewerkers ondersteunende dienst) signaleren en ontdekken trends, zijn op de hoogte van wijzigingen in wet- en regelgevingen en fungeren als adviseur en vraagbaak voor de teams. Iedere commissie heeft een jaarplan. In de overkoepelende kwaliteitscommissie worden de jaarplannen van alle commissies samengevoegd om een 'jaaroverzicht' te creëren. Dit vindt twee keer per jaar plaats. Hieronder delen we een overzicht van de doelen en acties voor 2024 per commissie. Aan ieder jaarplan wordt de komende periode een financiële paragraaf toegevoegd.

Op deze manier willen we de verwachte kosten op basis van uren investering van betrokken collega's en mogelijke kosten voor inhuur/aanschaf inzichtelijk maken. Wanneer we dit inzichtelijk hebben, kunnen we met elkaar bepalen of we alle gewenste investeringskosten kunnen dragen en daarmee of we daadwerkelijk van start kunnen gaan met de doelen en acties in de jaarplannen.

Leven in vrijheid

- » Bewustwording en kennis vergroten
- » Optimaliseren van het werkproces rondom de Wet zorg en dwang; kwartaalevaluatie en optimalisatie ECD-gebruik
- » Jaaranalyse maken
- » Beleid opstellen voor RM & IBS plaatsing

Dementie

Deze commissie besluit komend jaar een stapje terug te doen en zich vooral te richten op kennis delen en bewustwording rondom dementie. Hiervoor is gekozen omdat verschillende vakgroepen en andere commissies overlap hebben met het onderwerp, zoals psychologen, GvP'ers, belevingsconsulenten, commissie leven in vrijheid, commissie palliatieve zorg en commissie zorgtechnologie.

Begeleidingscommissie bekwaamheden

- » Evaluatie van de huidige bekwaamheidssystematiek
- » Deelnemen aan de kwartaalnieuwsbrief
- » Beleid PICC-lijn herzien
- » Evaluatie werkwijze subcutane pomp
- » Bekwaamheden verpleegkundigen vormgeven
- » Beleid voor specifieke bekwaamheden herzien

Wetenschapscommissie

- » Uitwerken van een kennisagenda en deze inzichtelijk maken voor de gehele organisatie
- » Verzamelen van (uitgevoerd) onderzoek en structureren op basis van de kennisagenda
- » Kennisverspreiding vanuit en over het UKON
- » Inzichtelijk maken wie deelneemt aan de UKON-expertteams en afspraken maken over kennisdeling
- » Week van de wetenschap organiseren

Decubituscommissie

- » Bewustwording en kennis vergroten decubitus
- » Introduceren van nieuw AD-systeem
- » Protocol decubitus up-to-date houden
- » Huursystemen Arjo beheren
- » Inzicht op kwaliteit van zorg behouden door middel van prevalentietmeting

Zelfredzaamheid, Eigen regie, Levenskwaliteit, Functionaliteit (ZELF)

- » Implementatie ZELF door scholingsprogramma
- » Nieuwe bewoners en naasten informeren over ZELF
- » Inhuizing proces afstemmen op ZELF
- » Implementatie netwerkparticipatie
- » Opstellen en intern en extern uitdragen van zorgvisie (gelieerd aan werkwijze ZELF)

Centrale Medicatieveiligheid Commissie

- » Informatie- en kennisuitwisseling aandachtsvelders
- » Uitvoeren kwartaalaudits vanuit Zorgapotheek en interne audits
- » Uitrol na pilot gebruik digitale opiaten formulieren voor alle locaties van Zorgcentra De Betuwe
- » Starten pilot voor medicatiedispenser (Spencer)
- » Auditmodule medicatieveiligheid voor zorgteams
- » Verspilling medicatie op de afdeling reduceren
- » Onderzoeken of de farmaceutische processen aangepast kunnen worden op de huidige bezetting
- » Voorstel voor temperatuur medicatie bewaren
- » Up-to-date maken en houden van werkinstructies, procesbeschrijvingen en snelkaarten

Obesitaszorg

- » Bewustwording en kennis vergroten rondom obesitas en de gevolgen
- » Optimaliseren werkproces rondom obesitas zorg
- » Protocol opstellen voor obesitas zorg
- » Opnamebeleid vaststellen
- » Meedenken in renovatie en nieuwbouwplannen

ECD

- » Wijzigingen doorvoeren in het huidige ECD om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de zorg
- » Aanbieden van scholingen omtrent het ECD
- » Voortzetten, evalueren en eventueel verder uitbreiden van de pilot 'ONS Zorgpaden' bij cliënten met een DBC-indicatie
- » Continuïteit verbeteren in het zorgdossier wanneer meerdere disciplines betrokken zijn
- » Vereenvoudigen formulierenstroom bij inhuizing
- » Procedures en werkwijzen aanpassen rondom vernieuwde wet- en regelgeving

Hygiëne & infectiepreventie

- » Werkinstructies evalueren en aanpassen naar de nieuwe SRI-richtlijnen
- » Organiseren van bijeenkomsten op locatie voor hygiëne contactpersonen
- » Meer in verbinding met medewerkers op locatie
- » Plan van aanpak maken voor uitvoeren H&I audits door deskundige infectiepreventie
- » Uitvoeren van Surveillance van infectieziekten (SNIV) voor alle locaties van Zorgcentra De Betuwe
- » Bewustwording voor passend antibioticagebruik en antibioticaresistentie
- » Organisatie griep- en coronavaccinatie voor medewerkers

Voetzorg

- » Bewustwording en kennis vergroten rondom voetzorg d.m.v. e-learning en scholingen
- » Optimalisatie werkproces rondom pedicures
- » Efficiënte multidisciplinaire voetensprekuren
- » Protocollen up-to-date maken en aanpassen naar landelijke richtlijnen
- » Samenwerking met Penders optimaliseren

Eten & drinken

- » Opstarten van de commissie eten en drinken
- » Basisdienstverlening opstellen en afstemmen met medewerkers W&G

- » Beleid eten en drinken herzien en herbepalen werkzaamheden van diëtist
- » Kennis vergroten rondom gezonde voeding en de bereiding hiervan door de zorgteams
- » Efficiëntere samenwerking creëren met Holland Food, Mediq (dieetvoeding) en Nutricia
- » Eten en drinken integraal verbinden door oriëntatie voor vaste locatie spreekuren
- » Assortiment vaststellen op basis van voedingswaarde en volwaardige voeding

Zorgtechnologie

De commissie zorgtechnologie is voorlopig niet in functie (bevroren). Voor plannen omtrent zorgtechnologie en ICT zie paragraaf 3.6.

Informatiebeveiliging & privacy

In verband met de ontvlechting van het samenwerkingsverband is de werkgroep Informatiebeveiliging en privacy tijdelijk op on-hold gezet. Daarentegen wordt dit onderwerp zeer actief opgepakt in samenwerking met Adapta Security en de nieuw aangestelde CISO. De belangrijkste risico's worden in 2024 verder opgepakt. Daarnaast wordt actief ingezet op een duidelijk informatiebeveiligingsbeleid van Zorgcentra De Betuwe en willen we NEN7510 compliant geraken.

Palliatieve zorg

- » Zorgpad stervensfase evalueren en implementeren binnen de organisatie
- » Onderzoeken welke scholing over palliatieve zorg nodig is voor basiskennis
- » Landelijk kwaliteitskader palliatieve zorg implementeren
- » Inspiratiedag palliatieve zorg organiseren

5.2 Projecten

Ook werken we projecten uit in verschillende projectgroepen. Een projectgroep onderscheidt zich van een commissie door het tijdelijke karakter. Projecten worden vastgesteld in een projectplan en toegevoegd aan de projectenpagina op intranet en de projectagenda. In 2024 besteden we aandacht aan het verder uitrollen van een uniforme en methodische werkwijze om projectmatig te werken binnen de organisatie en aan het aanmelden en updaten van projecten op de projectagenda.

Bijlage 1. Locatieplannen



De Betuwehoeve

De Betuwehoeve is in het kader van 'samen anders werken' gestart met extra ondersteuning in de vorm van een combi-functie ADL-

assistent. De reacties op deze ondersteuning zijn erg positief en ook het invullen van de vacature voor deze functie verloopt goed. Komend jaar wordt binnen Zorgcentra De Betuwe uitbreiding voor deze functie gezocht. Ook wordt in 2024 extra ingezet op het promoten van vacatures voor voldoende niveau 3 medewerkers. Andere projecten die in 2024 mogelijk uitgerold worden op de locatie zijn gericht op het verder uitwerken van de rol van verpleegkundige op locatie, netwerkparticipatie en zorgtechnologie.



Kulenburg

Kulenburg is in het kader van 'samen anders werken' gestart met het maken van een 'noodscenario' voor periodes waarin de zorg

onder druk staat. Ideeën die zijn opgedaan voor dit scenario vormen de basis voor het inventariseren hoe locatie Kulenburg toekomstbestendig te maken. Onderwerpen als vinden en binden van nieuwe medewerkers, coaching voor goede communicatie en samenwerking binnen het team en de locatie zijn hierbij van belang. Specifiek gaat locatie Kulenburg ook een plan van aanpak maken om de werkzaamheden anders te organiseren, zodat in plaats van teamgericht er meer locatiegericht wordt gedacht. Hierbij zijn alle teams van locatie Kulenburg betrokken. Andere projecten die in 2024 mogelijk uitgerold worden op de locatie zijn gericht op zorgdomotica volgens de Wet zorg en dwang, netwerkparticipatie en vrijwilligers stimuleren om zoveel mogelijk zelfstandig activiteiten vorm te geven.



De Valentijn

Teams van De Valentijn gaan in het kader van 'samen anders werken' parallel aan de verbouwplannen van 2024

starten met meer samenwerking onderling, het gezamenlijk bestellen van materiaal en samen roosteren. Door de verbouwing komen er 11 appartementen bij. Welzijnsmedewerkers gaan de nieuwe huiskamers en het restaurant vormgeven. De locatie gaat taken verdelen door niveau 3 medewerkers medicatie te laten delen en handelingen te laten doen zoals wondzorg, injecteren, zwachtelen, zorgleefplan gesprekken en MDO. Hierdoor krijgen medewerkers niveau 1 en 2 de ruimte om de primaire zorg te verlenen, toezicht te houden in de huiskamers en huishoudelijke taken uit te voeren. Niveau 4 medewerkers gaan zich richten op overstijgende en signalerende taken voor de kwaliteit van zorg. Andere projecten die mogelijk in 2024 uitgerold worden op de locatie zijn gericht op de implementatie van leefcirkels, welzijn & gastvrijheid activiteiten op de afdeling en samenwerking met familie en vrijwilligers.



Lingewaarde

Lingewaarde is in het kader van 'samen anders werken' gestart met een wekelijkse check voor de dagbezetting voor de

komende week, zodat tijdig geschoven kan worden wat betreft bezetting. Dit zorgt ervoor dat de roosters tijdig gevuld zijn en zorgcollega's meer samenwerken op alle drie de afdelingen van de locatie. Ook gaat Lingewaarde actief inzetten op het aanbieden van scholingen op locatie en worden verpleegkundigen op locatie ingezet om te coachen, zodat de kennis van medewerkers vergroot wordt. Welzijnsmedewerkers willen de samenwerking met formele en informele zorg in Tiel versterken. Ook willen zij zich meer verdiepen op welzijnsthema's. Andere projecten die in 2024 mogelijk uitgerold worden op de locatie zijn gericht op functioneringstrajecten van medewerkers, een rookvrije locatie, verbouwing van de locatie, project ZELF, netwerkparticipatie en de TONOS-app.



Elim

Elim is in het kader van 'samen anders werken' aan de slag gegaan met externe uren anders inzetten voor locatiebrede

taken als aandachtsvelders, BHV en onderlinge audits. Op het gebied van roosteren is het doel om collega's op verschillende afdelingen te laten werken. Een maandelijks overleg wordt gepland om met de roosteraars te kijken naar de mogelijkheden. Een ander project dat komend jaar mogelijk verder uitgerold wordt op de locatie is de inzet van teamondersteuners. Voor elk team is er een teamondersteuner die monitort of de taken binnen het team worden opgepakt en die hulp kan bieden waar nodig. Verder willen welzijnsmedewerkers komend jaar inzetten op uitbreiding van de samenwerking met Welzijn Rivierstroom voor activiteiten in de wijk en op locatie. Ook is het plan meer activiteiten in samenwerking te organiseren met locatie Huize Appelenburg.



Beatrix

Beatrix is in het kader van 'samen anders werken' gestart met het samenvoegen van teams op de bovenwoningen en

meer samenwerking tussen de teams van de benedenwoningen. Medewerkers W&G zoeken ook de samenwerking op door aan te sluiten bij de MDO's om doelen en plannen gericht op welzijn aan het zorgleefplan toe te voegen. Ook is een start gemaakt met functiedifferentiatie binnen vier woningen en dit wordt komend jaar verder uitgebreid. Verder is in 2023 al een start gemaakt met een nieuwe vorm van het locatieoverleg: eens per zes weken wordt een overleg gepland van drie uur, waarin commissies, ondersteunende diensten, behandelaars en cliëntenraad kunnen aansluiten, zodat er meer verbinding en samenwerking is en met dit overleg rekening gehouden kan worden in de roosters. Een ander project dat in 2024, indien mogelijk, uitgerold wordt op de locatie is de verbouwing van de bovenwoningen waarbij een uitbreiding gaat plaatsvinden van 8 naar 10 bewoners per woning.



Huize Appelenburg

Huize Appelenburg is in het kader van 'samen anders werken' gestart met meer samenwerken tussen de twee afdelingen,

bijvoorbeeld door het gezamenlijk maken van het rooster, meer overlegmomenten met behandelaars en contact met cliëntenraad. Naast meer samenwerking op de locatie is ook gestart met meer samenwerking met locatie Elim; de verpleegkundigen op locatie overleggen samen, teams Welzijn & Gastvrijheid wisselen ideeën voor activiteiten uit en bewoners van locatie Huize Appelenburg worden opgehaald voor activiteiten op locatie Elim. Andere projecten die mogelijk in 2024 uitgerold worden op de locatie zijn gericht op inzet vrijwilligers en netwerkparticipatie.



Oranjehof

Oranjehof is in het kader van 'samen anders werken' opnieuw gestart met een 'Oranjeraad' met als doel om multidisciplinair te bespreken

wat er speelt op de locatie. Daarnaast is het huiskamerproject gestopt en is een eetproject gestart in het restaurant voor de gehele locatie. Ook het centraal bestellen van producten en benodigdheden voor de gehele locatie, meer samenwerking tussen zorgteams en team W&G en taakverdeling voor de nacht- en dagdienst zijn speerpunten. Andere projecten die mogelijk komend jaar verder uitgerold worden op de locatie zijn gericht op inzet van vrijwilligers (en hen meenemen in de Rijnlandse manier van werken) en samenwerking met verpleegkundigen op locatie. Ook gaan zorgteams inzetten op efficiënter rapporteren en betere communicatie door middel van een live overdracht. Daarnaast gaat team W&G met de belevingsconsulent aan de slag met het analyseren van een in 2023 uitgezet cliënttevredenheidsonderzoek naar tevredenheid over maaltijden, activiteiten aanbod, bezoek van vrijwilligers en faciliteiten.

Zorgcentra De Betuwe

Postbus 225, 4100 AE Culemborg
0800-77 33 444 (gratis)
info@zorgcentradebetuwe.nl
www.zorgcentradebetuwe.nl