



ZORGCENTRA  
**De Betuwe**

# **KWALITEITSPLAN 2023**

VERSIE DECEMBER 2022

## **Inhoudsopgave**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inleiding</b>                         | <b>2</b>  |
| <b>Profiel van de organisatie</b>        | <b>2</b>  |
| <b>“Van plan” per thema</b>              | <b>3</b>  |
| 1. Persoonsgerichte zorg                 | 3         |
| 2. Wonen en Welzijn                      | 4         |
| 3. Veiligheid                            | 6         |
| 4. Leren en ontwikkelen                  | 9         |
| 5. Leiderschap, governance en management | 10        |
| 6. Personeelssamenstelling               | 11        |
| 7. Gebruik hulpbronnen                   | 13        |
| 8. Gebruik van informatie                | 15        |
| <b>Verbeterparagraaf per locatie</b>     | <b>16</b> |

## **Inleiding**

Hieronder volgt het kwaliteitsplan 2023 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 2023 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”.

## **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.

### *Taken en verantwoordelijkheden*

Zorgcentra De Betuwe is een netwerkorganisatie waar door middel van samenwerking resultaten worden gerealiseerd. De raad van bestuur is eindverantwoordelijk. Het organisatie team is verantwoordelijk voor het uitzetten van strategisch beleid en kaders. We werken met kleine zelfstandige teams waarbij de relatie tussen bewoner en medewerker centraal staat. Zorgteams en behandelaren zijn verantwoordelijk voor het primaire proces: de zorg en dienstverlening, wonen en welzijn, veilige zorg en ontwikkelingen binnen hun vakgebied. Zorgcentra De Betuwe is een organisatie die het primaire proces vooraan zet. De multidisciplinaire teams worden ondersteund in dit primaire proces door medewerkers van de ondersteunende diensten (specialisten). Zij maken kennis toegankelijk door middel van het verstrekken van informatie en faciliteren van hulpbronnen, vertalen van wet en regelgeving naar de praktijk, meedenken in personele inzet en adviseren van teams hoe zij hiermee om kunnen gaan.

### *Kernactiviteiten en werkgebied*

Zorgcentra De Betuwe biedt verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding aan (veelal oudere) bewoners. Deze zorg bieden we aan bewoners in hun eigen vertrouwde (thuis) omgeving en in een beschutte en beschermde omgeving op diverse locaties; aan bewoners met 24-uursopvang, aan bewoners die een appartement bij ons huren, aan bewoners 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 Culemborg tot Dodewaard, tussen de Waal en de Lek.

- ✓ We hebben diverse dagvoorzienings- en ontmoetingslocaties in Buren, Culemborg, Dodewaard, Echteld, Tiel en Lienden.
- ✓ Thuiszorg De Betuwe zorgt voor dienstverlening bij bewoners 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 bewoners die in die locaties wonen, als bij bewoners aan huis.

## “Van plan” per thema

### 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 en op de hoogte te zijn van de gemaakte keuzes door bewoners en/of naaste(n) over het dagelijks leven maar ook over ingrijpende zaken. In het gesprek met de bewoner en 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 zorgplan afgestemd op kwaliteit.

#### *Zelfredzaam*

Voor de bewoner is eigen regie over het leven en welbevinden leidend. We richten ons daarom op het potentieel en niet op ‘dat wat niet meer gaat’. Afgelopen jaar is op een van onze locaties het project ZELF uitgerold. Dit staat voor Zelfredzaamheid, Eigen regie, Levenskwaliteit en Functionaliteit. Door middel van een interactief scholingsprogramma leerden 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. Daarnaast is uit een afstudeeronderzoek bij Zorgcentra De Betuwe naar voren gekomen dat zelfeffectiviteit en zelfredzaamheid determinanten zijn die invloed hebben op de onafhankelijkheid van bewoners én aansluiten bij de zorg verwachting van de toekomstige generatie ouderen. Komend jaar wordt verder uitgedacht hoe we in onze werkprocessen hierop kunnen anticiperen, zodat we structureel bewoners ondersteunen om hen in hun eigen kracht te zetten. Dit begint al vanaf het opnameproces voor nieuwe mensen die bij ons komen wonen, maar ook voor bewoners die al langer bij ons wonen is het belangrijk om samen te bepalen wat iemand nog zelf kan en wat niet. Zo wordt bijvoorbeeld komend jaar geïnventariseerd of de medicijndispenser bij de intramurale cliënt ingezet kan worden, zodat dit hen zoveel mogelijk eigen regie over hun medicatie geeft.

#### *Veranderende zorgvraag*

We signaleren op alle locaties een veranderende zorgvraag. Er is steeds vaker sprake van comorbiditeit en toenemende complexiteit. Dit vraagt andere deskundigheid en multidisciplinaire samenwerking van onze medewerkers. In 2023 wordt aandacht besteed aan deze extra deskundigheidsbevordering door meerdere collega's op te leiden voor de ADL-zorg, zodat zorgteams zich kunnen focussen op de meer specialistische zorg. Dit zorgt ook voor het wegnemen van werkdruk bij de zorgmedewerkers. Daarnaast wordt verder gegaan met het inrichten van multidisciplinaire overleggen (MDO's) op de locaties. Op verschillende locaties zijn mini-MDO's ontstaan waarbij wekelijks bewoners worden ingediend en

besproken door de zorgmedewerkers. Op een van de locaties wordt komende periode de ontwikkeling van MDI's (multidisciplinaire intake) verder uitgewerkt. Bij deze intake worden, gedurende de opname, alle disciplines betrokken om een analyse te doen.

### *Expertisegroep dementie*

Doordat bewoners steeds vaker pas bij ons komen wonen wanneer zij al een vergevorderd stadium van dementie hebben, heeft Zorgcentra De Betuwe een expertisegroep Dementie opgericht. In deze klankbordgroep wordt de expertise die aanwezig is binnen de organisatie gedeeld en waar mogelijk verder uitgedragen naar locaties. De expertisegroep wil graag kennis over dementie vanuit het UKON (Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen) en verschillende vakgroepen en projecten rondom palliatieve zorg, de Wet zorg en dwang en positieve gezondheid delen in de organisatie. Daarnaast gaat de expertisegroep dementie extra overleggen met de gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie, psycholoog en specialist ouderengeneeskunde inplannen over betrokkenheid en inzet bij o.a. de gedragsvisite.

Een van de speerpunten voor 2023 is het inhuizingsproces voor mensen met onbegrepen gedrag versterken door de aandacht meer op kwaliteit van leven en psychosociale zorgdoelen te richten op de dag van opname. Mogelijkheden om dit te realiseren worden onderzocht en hiervoor wordt onder andere gekeken naar hoe dit is georganiseerd bij andere organisaties. Verder wil de expertisegroep komend jaar meer reclame maken voor de inzet van zorgrobot Tessa in de eerstelijns consulten van de psychologen en de thuiszorgcliënten van Zorgcentra De Betuwe.

### *Palliatieve zorg*

Bewoners 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 wil meer bewustwording creëren rondom dit thema. Hiervoor wordt in 2023 een inspiratiedag palliatieve zorg georganiseerd met verschillende soorten workshops, lezingen en informatiestands. Tijdens deze bijeenkomst worden collega's geïnformeerd over de mogelijkheden binnen onze organisatie met als doel hen te inspireren zorgvuldig met deze fase om te gaan. Het kwaliteitskader palliatieve zorg kan hierin ondersteunen. Daarnaast is de werkgroep bezig geweest met het uitwerken van het beleid rondom het inzetten, opslaan en onderhouden van koppelbedden. Komend jaar zullen zij zorgteams hier meer over gaan informeren en stimuleren tot de inzet van deze bedden. Wanneer de regionale pilot voor het zorgpad palliatieve fase is afgerond, gaat de werkgroep aan de slag met een plan voor implementatie binnen onze organisatie door te starten met een eigen pilot.

## **2. Wonen en Welzijn**

Onze bewoners 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 bewoner staat hierin centraal. De teams van Welzijn & Gastvrijheid zetten zich in voor een schoon huis, een plek waar je lekker kan eten en waar je aan activiteiten kan deelnemen die zorgen voor een fijne dag.

### *Wonen*

Doordat bewoners met een grotere zorgzwaarte bij ons komen wonen, is het van belang huiskamers te ontwikkelen en deze passend in te richten. De vraag die aan de welzijnsteams gesteld wordt, verandert. Naast de eigen woning van de cliënt, wordt namelijk ook meer aandacht gevestigd op huiskamers. Komend jaar willen de teams van Welzijn zich inzetten om de behoeften en wensen op het gebied van wonen en welzijn van de bewoners in kaart te brengen. Ook vrijwilligers en familie worden hierin meegenomen, zodat zij op de hoogte zijn van de ontwikkelingen.

Daarnaast richten we ons op het verder ontwikkelen van VPT (volledig pakket thuis). De inzet van eigen disciplines draagt bij aan een gevoel van een vertrouwde en veilige omgeving voor bewoners die zelfstandig kunnen blijven wonen.

### *Welzijn*

Een zinvolle tijdsbesteding waaraan de bewoner inhoud geeft is ons doel. Op onze locaties dagbesteding wordt gekeken naar een samenhangend aanbod van individuele en gezamenlijke activiteiten. Ook wordt geïnventariseerd hoe ons voor te bereiden op de veranderende vraag; de bewoner van de toekomst. Maar ook het bieden van zorg aan jonge mensen met dementie en migranten wordt uitgediept. Daarnaast gaan we de locaties dagbesteding meer betrekken bij de buurt/Huis van de buurt.

### *Complementaire zorg*

In 2023 willen we meer aandacht geven aan de inzet van complementaire zorg. Complementaire zorg is aanvullende zorg welke gegeven kan worden naast de regulier zorg en draagt bij aan het verminderen van klachten zoals misselijkheid, pijn, angst, spanning, slaapproblemen en vermoeidheid. Er zijn verschillende behandelingen die toegepast kunnen worden om deze klachten te verlichten, bijvoorbeeld het inzetten van muziek, aromazorg, massage, ontspanningsoefeningen, beeldend werken en e-health. Eén van de belevingsconsulenten wordt opgeleid tot Zorgconsulent Complementaire zorg. De opgedane kennis en kunde wordt ingezet om advies te geven aan teams om aanvullende interventies in te zetten bij bewoners. De nadruk ligt hierbij op welzijn en comfort. De inzet van complementaire zorg verder verspreid binnen de organisatie door het geven van scholingen aan, zorgmedewerkers, stagiaires, vrijwilligers en mantelzorgers.

### *Zingeving*

We vinden het belangrijk dat er aandacht is voor de levensvragen van bewoners. De geestelijke verzorgers ondersteunen bewoners op het gebied van verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase. De vakgroep gaat in 2023 meer teamgerichte scholing geven rondom geestelijke verzorging. Hierin staat onder andere het thema stervensbegeleiding centraal; wat betekent het als een bewoner aangeeft niet meer te willen leven?

Volgend jaar wordt de vakgroep geestelijke verzorging uitgebreid, wordt de visie op geestelijke verzorging geactualiseerd, een profielschets opgesteld en ingegaan op de inhoudelijke uitoefening van het vak door middel van casusbespreking. Ook wil de vakgroep meer de samenwerking opzoeken met andere vakgroepen zoals de artsen- en psychologenvakgroep.

### *Familieparticipatie*

Familieparticipatie is iets wat niet meer weg te denken is en wat steeds belangrijker wordt. Binnen de organisatie is een werkgroep opgericht die met dit thema aan de slag gaat. Op de dag van de mantelzorg zijn familieleden/naasten benaderd door middel van een kaart 'U bent goud waard!' om mee te denken over familieparticipatie. In 2023 gaat de werkgroep met de betrokken familieleden verder een plan uitwerken.

Ook zal de samenwerking met de mantelzorgconsulenten van de welzijnsorganisaties uit de vier gemeenten (Culemborg, Buren, Neder-Betuwe en Tiel) versterkt worden en geïnventariseerd worden hoe deze aan te laten sluiten bij de plannen.

### *Vrijwilligers*

We vinden het belangrijk om te onderzoeken hoe we vrijwilligers meer kunnen betrekken bij onze organisatie. Ook willen we het belang van vrijwilligers inzichtelijk maken voor de teams en onze bewoners. Binnen de organisatie is een informatieboekje vrijwilligerswerk beschikbaar welke vrijwilligers krijgen als ze bij ons komen werken. Voor 2023 is een van de speerpunten om te kijken hoe we vrijwilligers beter kunnen informeren en betrekken bij het Rijnlands werken.

Het afgelopen jaar is kennisgemaakt met collega's en externe partners zoals welzijnsorganisaties, andere vrijwilligersorganisaties en Agora (beroepsvereniging). Om beter vrijwilligers te werven zijn onze vacatures up-to-date gemaakt en gedeeld op onze website en die van welzijnsorganisaties. Voor 2023 worden nieuwe 'kaders' met en voor de vrijwilligers opgesteld. Daarnaast wordt een nieuw Trots magazine (voor en door vrijwilligers/netwerk) ontwikkeld.

Rijnlands werken en informatie is inderdaad een aandachtspunt. Er was (is) een informatieboekje vrijwilligerswerk, die kregen vrijwilligers tot voor corona als ze bij ons kwamen werken en daarin staat ook over Rijnlands werken geschreven. Maar je mag dit punt toevoegen dat een speerpunt is voor 2023 om te kijken hoe we vrijwilligers informeren en betrekken bij het Rijnlands werken.

## 3. Veiligheid

### *Medicatieveiligheid*

Vanaf 2023 worden twee nieuwe scholingen op het gebied van medicatieveiligheid gegeven, namelijk een basisscholing en de scholing over werking en bijwerking van medicatie. De basisscholing voor nieuwe medewerkers is gericht op basiskennis rondom medicatieveiligheid en de logistieke processen tussen Zorgcentra De Betuwe en de apotheek. De scholing werking en bijwerking richt zich op de werking en bijwerking van medicatie en de distributie van de apotheek. Bovendien zal de focus worden gelegd op de uitrol van de Medimo-applicatie waarbij zorgcollega's gemakkelijker medicatie kunnen inzien en aftekenen.

Sinds 2021 heeft ieder zorgteam een aandachtsvelder medicatieveiligheid. Met de aandachtsvelders wordt de interne audit medicatieveiligheid verder uitgerold. Met deze audit kunnen aandachtsvelders elkaar en andere zorgteams auditeren aan de hand van een opgestelde vragenlijst. Uit deze lijst komen vervolgens punten naar voren waar het zorgteam zelf mee aan de slag kan.

Daarnaast zal de centrale medicatiecommissie zich inzetten om de digitale werkvoorraad verder te implementeren op andere locaties. Medicatie uit de voorraad van de locatie kan op deze manier gemakkelijker geteld worden en wordt automatisch besteld wanneer het tot een minimum komt. Ook wordt gekeken naar vernieuwe voorraadkasten waardoor medicatie nog overzichtelijker opgeslagen kan worden.

#### *Decubitus preventie en wondzorg*

Decubitus heeft een grote impact op de kwaliteit van leven van de bewoner. De wondverpleegkundigen besteden aandacht aan de preventie van decubitus. Dit doen zij onder andere door de inzet van preventieve maatregelen IAD (incontinentie letsel) en het jaarlijks uitvoeren van een matrassen-audit in samenwerking met de leverancier, zodat slechte matrassen worden vervangen door nieuwe. Ook wordt een risicosignalering besproken tijdens de MDO's op locatie om zo nodig meteen actie uit te zetten met betrokken disciplines. Daarnaast worden de decubitus protocollen en het stroomschema up-to-date gehouden, doordat minimaal twee keer per jaar overlegd wordt met de werkgroep waarin onder andere een zorgmedewerker, diëtiste, fysiotherapeut, ergotherapeut, oedeemtherapeut en wondverpleegkundige vertegenwoordigd zijn.

Specifieke aandacht gaat uit naar hieldecubitus en drukplekken aan de voeten. Hiervoor wordt ieder half jaar/jaarlijks een voetenspreekuur georganiseerd met de diabetesverpleegkundige, fysiotherapeut en wondverpleegkundigen om snel in te kunnen spelen op signalen. Daarnaast is er in 2023 speciaal aandacht voor bewoners met obesitas. Een wondverpleegkundige, fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtist gaan zich richten op een passend decubituspreventie plan/protocol voor de groeiende groep bewoners met obesitas.

Om een beeld te hebben van de prevalentie van decubitus wordt jaarlijks een meting uitgevoerd. In 2023 zal deze meting uitgevoerd worden door één team in de organisatie. Dit team zal vooraf geschoold worden over decubitus en de meting. Op deze manier hopen we minder bias te hebben in de prevalentiemeting. Ook wordt organisatiebreed ingezet op decubitus scholing. De wondverpleegkundigen gaan een plan maken wat passend is bij de locaties/organisatie. Scholing is hiervoor mogelijk in verschillende vormen, bijvoorbeeld door middel van coaching on the job, locatie bijeenkomsten, tijdens een functioneel feestje of carrousel.

#### *Leven in vrijheid*

De commissie Leven in vrijheid houdt zich bezig met de Wet zorg en dwang (Wzd). Door middel van scholingen op teamniveau is in 2022 geïnvesteerd in het herkennen van onvrijwillige zorg en het vastleggen van de maatregelen. Hierop volgend is gekeken naar de werkwijze rondom het stappenplan en de evaluatiemomenten. Om dit proces beter te laten verlopen, is gestart met een pilot op twee locaties waarbij alle evaluatiedata op vier vaste momenten in het jaar worden gepland. Dit kan bijdragen aan een beter overzicht van alle lopende maatregelen, een meer nauwkeurige naleving van het evaluatietermijn van het stappenplan en het betrekken van de juiste disciplines. In het eerste kwartaal van 2023 zal deze pilot worden geëvalueerd, verder uitgedacht en vervolgens worden uitgerold over alle locaties van Zorgcentra De Betuwe.

Daarnaast worden er in 2023 verschillende overleggen gepland met ONS Nedap en andere organisaties om samen te kijken hoe het elektronisch dossier het beste de zorgmedewerkers kan ondersteunen om uitvoering te geven aan de Wet zorg en dwang. Hierbij is ook aandacht voor het halen van gegevens uit de dossiers voor het digitale overzicht dat we



aanlevering aan de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) en de analyse die hieruit voortkomt.

Binnen Zorgcentra De Betuwe wordt een eigen alternatievenbundel samengesteld. In 2023 zal hier een digitale versie van ontwikkeld worden in samenwerking met de behandelaren en belevingsconsulenten. Ook is de commissie Leven in vrijheid nauw betrokken bij de invoering van een nieuw zorg-alarmeringssysteem. Verder zal in 2023 de Wet zorg en dwang in de ambulante setting op de agenda staan.

#### *Aandacht voor eten en drinken*

Eten en drinken is een belangrijk aandachtspunt voor onze bewoners. In 2023 gaat de werkgroep Eten & drinken zich richten op het uitwerken van de vragenlijsten die afgelopen jaar zijn afgenomen naar aanleiding van een gesprek met de bewoners over dit onderwerp. Per locatie zal een overzicht gemaakt worden van de wensen en voorkeuren van de bewoners. Dit overzicht wordt vervolgens besproken met alle disciplines die betrokken zijn bij het proces eten en drinken (medewerkers keuken, welzijn & gastvrijheid, vrijwilligers etc.). Vervolgens wordt per locatie een nieuw voedingsbeleid ingericht op basis van de besproken wensen en voorkeuren. Elke zes maanden zullen eventuele wijzigingen in voorkeuren in kaart gebracht worden. Hiervoor is een procesbeschrijving opgesteld en deze zal in de komende periode per locatie uitgewerkt en gecommuniceerd worden in de locatieoverleggen.

Daarnaast willen de diëtisten de communicatielijnen met medewerkers van de keuken aanscherpen om adviezen structureel te evalueren. De teams van het restaurant gaan naast het verbeteren van de communicatie en samenwerking komend jaar ook met de volgende thema's aan de slag: vers koken op locaties, duurzaamheid, bewaken van kwaliteit en eigenaarschap bevorderen en gastvrijheid en werkplezier. Ook worden scholingen aangeboden over diëten, sociale hygiëne, HACCP voedselveiligheid en serveertechnieken.

#### *Hygiëne en infectiepreventie*

Afgelopen jaar heeft de hygiëne en infectiepreventie commissie (H&I) in april en november meegedaan met de SNIV prevalentiemeting voor twee locaties. SNIV (Surveillance Netwerk Infectieziekten in Verpleeghuizen) is een netwerk van verpleeghuizen dat functioneert als peilstation voor de landelijke surveillance van infectieziekten in verpleeghuizen, georganiseerd vanuit het RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu). De meting is voor ons een hulpmiddel voor het bepalen van hoog risico populaties voor zorginfecties. Daarbij geeft het ons spiegelinformatie ten opzichte van landelijk. In 2023 wordt de prevalentiemeting voortgezet en verder uitgebreid wat betreft het aantal deelnemende locaties binnen de organisatie. Ook worden de trends uit de meting gevolgd en gedeeld met de artsen vakgroep en de hygiëne contactpersonen.

Bijna ieder zorgteam heeft een hygiëne contactpersoon (HCP), in 2023 worden opnieuw themabijeenkomsten georganiseerd om deze contactpersonen te scholen. Om hygiëne en infectiepreventie verder bij alle medewerkers onder de aandacht te brengen, zal in 2023 regelmatig een nieuwsbrief verspreid worden. Daarnaast worden de hygiëne audits, door de deskundige Infectiepreventie van de GGD, voortgezet in 2023. In het eerste kwartaal van 2023 zullen de thuiszorgteams bezocht worden. Het streven is om in 2024 alle teams geaudit te hebben.

De afgelopen jaren heeft iedere locatie een corona uitbraakbox gehad, waarin alle benodigdheden (persoonlijke beschermingsmiddelen) aanwezig waren om een isolatie te starten en daarmee veilig te kunnen werken. In 2022 zijn deze boxen uitgebreid, zodat deze ook geschikt zijn om te gebruiken bij (verdenking van) een NORO, RS en influenza infectie. In 2023 zal het gebruik van deze boxen verder gepromoot worden.

Op dit moment zijn de SRI (Samenwerkingsverband Richtlijnen Infectiepreventie) richtlijnen voor de langdurige zorg in ontwikkeling. In 2023 zullen de WIP richtlijnen vervangen worden door de SRI richtlijnen. De H&I commissie zal de nieuw gepubliceerde SRI-richtlijnen beoordelen en noodzakelijke wijzigingen implementeren in onze organisatie.

#### *Advance care planning*

Advance care planning is van belang om bewoners 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 bewoner en zijn naaste(n), besluiten genomen. Het elektronisch bewonersdossier ondersteunt in het vastleggen van deze afspraken. Ook in 2023 is dit een onderwerp waar we aandacht aan besteden.

#### *Mobiliteit*

De commissie mobiliteit richt zich in 2023 onder andere op valpreventie. Hiervoor wordt ingezet op de monitoring en evaluatie van de Wolk heupairbag, samenwerking wijkgerichte aanpak valpreventie en een evaluatie van de vernieuwde werkwijze intramuraal. Daarnaast verzorgt de commissie komend jaar twee keer de scholing fysieke belastbaarheid en wordt een werkgroep bariatrische zorg (mensen met obesitas) opgericht die specifiek meedenkt in het tillen en maken van transfers. Ook wil de commissie komend jaar weer van start gaan met de Betuwe Beweegt dagen. Dit is de afgelopen jaren door corona stil komen te liggen, maar het streven is om weer vier dagen per jaar hiervoor te organiseren. Om dit te realiseren wordt samengewerkt met medewerkers van welzijn en gastvrijheid en beweegagogen.

#### 4. Leren en ontwikkelen

In ons Rijnlandse gedachtegoed 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.

#### *Leren met én van elkaar*

Ook in ons kwaliteitssysteem vormt leren en ontwikkelen het uitgangspunt. Eind 2022 en doorlopend in 2023 wordt het kwaliteitssysteem getoetst door een externe adviseur. In 2023 zullen ook de interne visitaties weer gepland worden waarbij 'kijken bij elkaar en leren van elkaar' centraal staat. Hiervoor worden collega's uit de organisatie gevraagd om een audit af te nemen bij een ander team.

Niet alleen binnen, maar ook buiten de organisatie leren we met én van elkaar. Teams kunnen 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. Daarnaast kunnen we door middel van (leer)netwerken kennis delen en leren van andere organisaties. Ook nemen we deel aan het wetenschappelijk netwerk UKON en gaan we in 2023 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. In 2023 zullen projectverpleegkundigen deze commissies en werkgroepen gaan ondersteunen, zodat er projectmatiger gewerkt wordt en dit bijdraagt aan een goede implementatie.

### *Wetenschapscommissie*

In 2023 wil de wetenschapscommissie inzetten op het beter monitoren van lopende onderzoeken in de organisatie. Gezien de vele onderzoeksvragen en beperkte mogelijkheden wordt kritischer afgewogen bij deelname aan onderzoeksvragen die vanuit het UKON gesteld worden. In de komende periode zal in ieder geval het EBP-project (evidence based practice) structureel vormgegeven worden. Op het gebied van innoveren in de organisatie wil de wetenschapscommissie een rol spelen in het meedenken door interventies te evalueren middels onderzoek naar de effecten.

### *Incidentmeldingen*

2022 stond in het teken van de uitrol van een nieuw incident meld- en verbeterstelsel. In de eerste helft van 2022 is gestart met een pilot bij vijf zorgteams (vier intramuraal en één extramuraal zorgteam). Na de zomer is de verdere uitrol gerealiseerd en zijn alle zorgteams binnen de organisatie overgegaan op het nieuwe meldsysteem. In 2023 zal de focus liggen op de evaluatie van de uitrol. De werkgroep Triasweb gaat aan de slag met de verbeterpunten die uit de evaluatie voortkomen, zodat het meldsysteem bijgesteld wordt waar nodig. Daarnaast kunnen de zorgteams, na het eerste kwartaal, analyses maken op basis van de incidentmeldingen die gemaakt zijn in het nieuwe systeem. Ook zal er in 2023 ruimte zijn om te onderzoeken wat verder mogelijk is binnen het meld- en verbeterstelsel om bij te dragen aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Hiervoor zijn modules beschikbaar gericht op bijvoorbeeld het opstellen van verbeterplannen na een gemaakte incidentmelding, prisma onderzoeken en het uitvoeren van de RI&E (risico inventarisatie en evaluatie).

## 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. 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 bewoners. We nemen dan ook gezamenlijk besluiten in het organisatie-overleg.

### *Narratief verantwoorden*

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. Afgelopen jaar is een methode geprobeerd om op een andere manier intern- en extern te verantwoorden en hiervan te leren en te ontwikkelen. Anders dan alleen met meetbare zaken, maar uitgaan van de beleefde realiteit door het vertellen van verhalen. Deze methode genereert ‘warme data’ en hier wordt betekenis aan toegekend. Echter bleek, onder ander door de drukke periode van veranderingen, dat de implementatie niet wilde slagen. Dit is geëvalueerd met de betrokken teams en deze input wordt meegenomen. In de loop van 2023 wordt een vervolgspraak

gemaakt met Leyden Academy om de ervaringen te bespreken. Daarna wordt een pilot gestart met een nieuwe methode 'ervaringen centraal'.

#### *Rijnlands werken*

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. Met de invoering van het Rijnlandse gedachtegoed 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 wel eens een vraagstuk is; de vraag "mag dat dan" wordt nog weleens gesteld. Komend jaar gaan we de kaders daarom updaten en verhelderen. Daarnaast is de samenwerking tussen teams, behandelaren en ondersteunende diensten belangrijk en vraagt aandacht. Afgelopen jaar is daarom de behandeldienst op locatieniveau (locatieteam) georganiseerd.

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.

#### *Locatiegerichte ondersteuning*

Mede door het toenemende arbeidsmarktknelpunt zien we dat teams behoefte hebben aan meer ondersteuning, zodat zij de focus op de bewoners kunnen houden. Dit heeft er toe geleid dat begin 2023 de locatiegerichte ondersteuning gaat veranderen, met de nieuwe functie Locatieverbinder. Dit brengt een herinrichting van de ondersteuning met zich mee, omdat we dit kostenneutraal doen. De functie is tevens bedoeld om de samenwerking in én tussen teams, met de ondersteuning en de behandelaren te vergemakkelijken. De locatieverbinder is geen leidinggevende en vervult zijn rol op basis van de Rijnlandse waarden.

#### *Samen (anders) werken*

In 2022 hebben we een nieuw meerjarenbeleid in gang gezet. We zien onze bewonerspopulatie veranderen. Bewoners komen bij ons met complexere zorgvragen omdat ze langer thuis wonen. Daarnaast speelt ook in toenemende mate het arbeidsmarktprobleem. 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". Het komende jaar ligt de focus naast samenwerking op locatie, op drie projecten: taakdifferentiatie, familieparticipatie en reablement. 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**

Afdeling P&O is bezig met het opstellen van een standaardformulier voor de exitgesprekken. Door middel van dit gesprek, willen we beter in kaart brengen waarom medewerkers uit dienst gaan, zodat we hierop in kunnen spelen in de toekomst. Ook zijn medewerkers P&O gestart met het project functiehuis waarin wordt gekeken hoe de inschaling is op dit moment en hoe de huidige functies omschreven worden. Het komende jaar zal dit herzien en up-to-date gemaakt worden. Daarnaast wordt verder gegaan met het optimaliseren van de processen in AFAS en is de werkgroep voor onboarding van nieuwe medewerkers weer opgestart. Concrete acties en plannen hiervoor moeten nog uitgezet worden in 2023.

### *Binden en boeien*

Afgelopen jaar is het ons niet gelukt om alle vacatures voor opleidingsplaatsen BBL (leerlingen) te vervullen. We zijn overgestapt op een continu proces van werving en selectie waardoor mensen niet meer hoeven te wachten op de procedure. Komend jaar willen we dit proces nog nader bekijken en verbeteren. Daarnaast richten we ons in 2023 op een verdere ontwikkeling en uitrol van het project The Learnspot voor toekomstbestendig onderwijs in de zorg. Door middel van flexibele en maatwerk opleidingstrajecten willen we ervoor zorgen dat leerlingen, stagiaires en medewerkers opleidingstrajecten kunnen gaan volgen die passen bij de behoefte van de organisatie. Hierin wordt gekozen voor een stapsgewijze ontwikkeling van content die past bij vragen uit de praktijk, zoals verdieping in de palliatieve zorg én zorg(innovaties) en technologie.

### *Teams van de Buurt*

In alle vijf de gemeenten waar Zorgcentra De Betuwe actief is, zijn inmiddels Teams van de Buurt opgezet. Deze teams houden zich bezig met verschillende activiteiten, maar zijn ook nieuw ingericht om de begeleiding van alle stagiaires en beginnende leerlingen te versterken én de uitval te verminderen. De samenwerking tussen de medewerkers van de teams van de Buurt en opleidingen is intensiever geworden. Komend jaar wordt deze ontwikkeling verder ingezet en naar verwachting uitgebreid. Naast het ondersteunen van de zorgteams en leerlingen/stagiaires begeleiden, heeft Team van de Buurt een belangrijke rol rondom mobiliteit van medewerkers in samenwerking met de casemanagers Duurzaam inzetbaarheid.

Een uitdaging blijft wel om voldoende handen te behouden om de klussen in de wijk aan te blijven bieden. We merken dat de hulpvraag toeneemt, doordat mensen langer thuis blijven wonen en mantelzorgers overbelast raken. Om zoveel mogelijk hulpvragen te kunnen blijven beantwoorden, gaan we komend jaar ons lokale netwerk verstevigen, ons inzetten voor structurele financiering en op zoek naar andere samenwerkingsvormen, andere organisaties, doelgroepen, scholen, vrijwilligers etc.

### *Voldoende en bekwaam personeel*

Binnen de sector is recent het begrip aantoonbaar bekwaam geïntroduceerd. Komend jaar gaan we kijken hoe dit binnen de organisatie nader vorm wordt gegeven en verder kan worden uitgewerkt. Het past precies bij de ontwikkelingen binnen het project Samen anders werken.

Ook richten we ons op evaluatie en verdere ontwikkeling van opleidingstrajecten in het kader van samen (anders) werken. Door het aanbieden van de korte opleiding Assisteren bij zorg & welzijn voor medewerkers zonder zorgervaring en de verdere ontwikkeling losse modules extra vaardigheden Helpenden plus, zoals Handelen in onverwachte situaties, Injecteren, wondzorg etc. kunnen medewerkers flexibeler worden ingezet op meerdere taken in de zorgverlening. Passend bij de wensen van het team en de medewerker. Deze opleidingstrajecten worden zoveel mogelijk ontwikkeld en uitgevoerd in regionale samenwerking.

Voor de teams huishouding worden in 2023 meer inspiratiebijeenkomst georganiseerd gericht op thema's als: computervaardigheden, duurzaamheid, taakverdeling in samenwerking met zorgteams, technologie en huishouding en contact met bewoners en familie.

### *Duurzame inzetbaarheid*

Op het gebied van duurzame inzetbaarheid van medewerkers hebben we verschillende uitdagingen. In 2023 gaan we ons onder andere richten op het verlagen van de meldingsfrequentie. Hiervoor gaan de casemanagers met medewerkers, waarbij sprake is van een hoge meldingsfrequentie, in gesprek. Het gesprek is nadrukkelijk bedoeld om samen met de medewerker te kijken wat er nodig is om de inzetbaarheid te bevorderen c.q. het verzuim te verlagen. Afhankelijk van de uitkomst van het gesprek worden passende interventies ingezet.

Ook wordt ingezet op het verminderen van psychische belasting door met leerlingen een proactief gesprek te voeren over belasting en belastbaarheid. Dit wordt geïnitieerd door de casemanager en indien nodig worden ook andere disciplines betrokken (ergotherapeut, psycholoog, geestelijk verzorger, bedrijfsarts). Op deze wijze kan er (preventief) actie worden ondernomen om de belastbaarheid te verbeteren.

Vanaf 2023 wordt het scholingsbeleid aangepast en wordt de vernieuwde training fysieke belasting onderdeel van de bevoegd- en bekwaamheden en wordt deze een keer per drie jaar gevolgd. Doelstelling is om in 2023 zo'n 300 medewerkers geschoold te hebben. Daarnaast zijn intern ergotherapeuten opgeleid om een werkplekonderzoek uit te kunnen voeren. Deze worden enerzijds op aanvraag van de casemanagers (bij een medewerker in verzuim) uitgevoerd. Maar ook, proactief en preventief bij medewerkers en teams indien er signalen via bijvoorbeeld Arbo-meldingen binnen komen.

Ook willen we onze aandacht richten op het verbeteren van de mobiliteit van (zieke) medewerkers binnen de organisatie. In het geval dat medewerkers niet terug kunnen keren naar eigen werk, kunnen we hen de mogelijkheid bieden om, met gepaste werkbegeleiding, terug te keren naar eigen of aangepast werk. Medewerkers worden dan begeleid door de casemanager in samenspraak met de werkbegeleiders van Team van het Huis. De medewerker kan op deze wijze ontdekken op verschillende afdelingen en functies wat beter bij hem/haar past.

In het nieuwe meldsysteem wordt begin 2023 gestart met een risico inventarisatie per team. Hierbij worden arbeidsrisico's onder de aandacht gebracht bij medewerkers. Daarnaast wordt besproken hoe de arbeidsrisico's kunnen worden verminderd, wat de teams hier zelf aan kunnen doen en wat er nodig is vanuit de organisatie. Teamleden worden hierbij proactief ondersteund door de casemanager bij het opstellen van een concreet plan van aanpak om structureel de risico's op de afdeling te minimaliseren. Het doel is om eind 2023 binnen elk team van Zorgcentra De Betuwe een risico-inventarisatie te hebben gedaan met een concreet plan van aanpak.

## **7. Gebruik hulpbronnen**

### *ICT applicatie landschap vervangen*

In 2022 hebben we het volledige ICT bedrijfslandschap vervangen, zowel de hardware als de softwarelaag. Dit betekent dat eigenlijk alles behalve het ECD is veranderd. We zullen in 2023 het vernieuwde ICT landschap finetunen, maar geen grote wijzigingen meer hierin aanbrengen.

### *Modernisering en digitalisering toegangsbeleid*

In 2023 gaan we een start maken met het vervangen van de fysieke sleutels voor elektronische sloten met cardreaders.

### *ITT bewoners*

Elke bewonerskamer wordt voorzien van een eigen internet, telefonie en televisie aansluiting, zodat de bewoner zelf van veilig internet gebruik kan maken, het televisieaanbod verbeterd wordt en telefonie naar de Cloud wordt gebracht voor nummerbehoud. Naar verwachting wordt dit in de eerste helft van 2023 gerealiseerd.

### *Elektronisch cliëntdossier (ECD)*

Het ECD krijgt steeds meer vorm door datgene toe te voegen voor de medewerkers wat bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor de bewoners. In 2023 gaan we verder met het vormgeven van een passende inrichting van het ECD, doordat applicaties er anders uit gaan zien en door onder andere te kijken of een andere dossiervorming in het dossier geschikt is voor onze organisatie. Hiervoor wordt een ander zorgplan vormgegeven in de testomgeving. Daarnaast wordt geïnventariseerd welke profiellijsten er voor wie nodig zijn, zodat lijsten die niet noodzakelijk zijn (voor bepaalde disciplines) niet meer zichtbaar zijn wat zorgt voor meer overzicht. Verder wordt de handleiding over het zorgleefplan intramuraal op intranet herzien.

### *Zorgtechnologie*

De inzet van zorgtechnologie levert een belangrijke bijdrage aan de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van onze bewoners én draagt bij aan het ondersteunen van medewerkers bij werkzaamheden. In alle locaties van Zorgcentra De Betuwe wordt de zorgalarmering vernieuwd. In 2022 zijn pilots uitgezet op locatie Appelenburg en Betuwehoeve. Deze pilots worden geëvalueerd en wanneer we daar tevreden over zijn en akkoord wordt gegeven op de grootschalige uitrol, wordt de nieuwe zorgalarmering in 2023 op alle locaties, afdelingen en bewonerskamers geïnstalleerd en geïmplementeerd. Naar verwachting is dit eind 2023 gereed. Afgelopen jaar heeft de commissie zorgtechnologie geen andere grote projecten uitgezet. Komend jaar willen we ons meer gaan richten op zorgtechnologie en dit projectmatiger vanuit de commissie vormgeven.

### *TONOS*

Onze bewoners kunnen langdurig afhankelijk zijn van de zorg bij onder meer het opstaan, naar bed gaan, persoonlijke hygiëne, aan- en uitkleden, eten en het toedienen van medicatie. Om het voor bewoners mogelijk te maken om hun leven te leiden zoals zij dat willen, is het cruciaal dat de benodigde zorg zoveel mogelijk op het door hen gewenste tijdstip wordt geleverd. In de praktijk blijkt dit lastig te realiseren. Het wordt een steeds grotere uitdaging om de zorg tijdig te kunnen leveren. Deels door druk op de budgetten, en steeds vaker door personeelstekorten. In de huidige situatie kost het maken en aanpassen van basisroosters veel tijd die daardoor niet aan de cliënten besteed kan worden. Werkroosters worden in de praktijk vaak nog handmatig gemaakt zonder inzicht in de werkelijke zorgvraag. We zijn daarom in 2022 gestart met een pilot van de TONOS applicatie op een van onze locaties. De TONOS applicatie maakt een basisrooster (capaciteitsplanning) en looproutes. De inzet van deze app gaat door in 2023 en we gaan door middel van de pilot testen of dit zal bijdragen aan geen gaten meer in de planning, met als gevolg geen of veel minder personeelstekort of -overschot.

### *Duurzaamheid*

De organisatie heeft als doel om te voldoen aan het klimaatakkoord van Parijs 2019 betreffende de CO2-reductie. In 2030 willen we Paris Proof zijn door een maximaal energieverbruik van 160 kWh per m2 per zorggebouw te bereiken. De organisatie is bereid hier investeringen voor te doen. We onderzoeken hoe deze doelstelling kan worden bereikt en dit wordt uitgewerkt in een routekaart per locatie. Passend binnen de financiële mogelijkheden wordt onderzocht waar we nog verder in kunnen verduurzamen. Ook is er de ambitie om in de toekomst aan te sluiten bij de Green Deal Zorg.

Om dit te bereiken zijn we een samenwerking aangegaan met Innax in de vorm van de Paris Proof Partnership. Zij ondersteunen ons bij het verduurzamen van onze locaties. Hierbij wordt gestart met een energie analyse per gebouw waardoor er een Paris Proof score kan worden vastgesteld. Aan de hand hiervan worden routekaarten opgesteld waarin duidelijk wordt wat het effect is van de in de tijd geplande verbetermaatregelen. Verder zijn wij als organisatie EED plichtig (Europese richtlijn: Energie Efficiency richtlijn (oftewel directive) en komt de Omgevingsdienst langs voor audits. De omgevingsdienst is reeds op 3 locaties geweest en bekijken de energiebesparende maatregelen die genomen kunnen of moeten worden.

Verduurzaming van panden wordt zoveel mogelijk gekoppeld aan logische momenten, bijvoorbeeld bij de verbouwing van locatie De Valentijn kijken we naar de mogelijkheid voor plaatsen van zonnepanelen en isolatie van het dak.

## 8. Gebruik van informatie

Wat onze bewoners en hun naasten 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 bewoners en hun naasten. Gedurende het jaar verzamelen we informatie over cliëntervaringen, bijvoorbeeld tijdens het zorgleefplangesprek. Dit doen we door een zestal vragen aan de bewoner te stellen, waarbij tevens de NPS-score berekend wordt. Ook in 2023 voert Zorgcentra De Betuwe de meting voor de 'totaalscore' in eigen beheer uit door respondenten te informeren over de waardering mogelijkheid op ZorgkaartNederland.

### *Informatie uitwisselen*

Afgelopen jaar zijn de 'functionele feestjes' weer langzaamaan opgestart. Het plan is om dit komend jaar verder voort te zetten. Tijdens deze locatie (mid)dag worden medewerkers, vrijwilligers en leden van cliëntenraad uitgenodigd om deel te nemen aan verschillende workshops. Op deze manier wordt informatie uitgewisseld over verschillende thema's.

Ook willen we weer familieavonden organiseren op locatie- en/of teamniveau. Tijdens deze avonden is ruimte voor verbinding tussen familie/naasten, bewoners, het zorgteam en de bewonersraad. Daarnaast wordt kennis gedeeld over het zorgproces en wordt aandacht besteed aan de tevredenheid en ervaringen van familie en bewoners.

### *Project werkplezier*

In 2021 is het project Werkplezier bij Zorgcentra De Betuwe gestart. Dit project staat in het teken van collega's op weg helpen naar werken met meer plezier. Afgelopen jaar hebben twee teams deelgenomen aan de projectbijeenkomsten. Zij zijn aan de slag gegaan met het werkoverleg concreter en gestructureerder maken, balans tussen werk en privé verbeteren en de besluitvorming en navolging verbeteren. In de eerste helft van 2023 staan de vervolgbijeenkomsten voor deze teams gepland waarin wordt teruggekoppeld wat geleerd is. Komend jaar zullen nog twee teams starten met het project werkplezier.



### Verbeterparagraaf per locatie

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Veel van de projecten en thema's waar we in 2023 aan werken, zijn organisatiebreed. Hieronder volgt een aanvulling van een aantal locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

#### *Elim*

In 2022 is er een start gemaakt om de samenwerking tussen alle disciplines die werkzaam zijn binnen Elim te verbeteren, met als doel de kwaliteit van zorg te verhogen. Hiervoor zijn diverse overleggen opgestart. Zoals het mini-MDO waar alle behandelaren en zorgmedewerkers bij aanwezig zijn en kort en krachtig met elkaar gekeken wordt naar cliëntcasussen die op dat moment spelen. Ook is er een huisoverleg waar alle disciplines aanwezig zijn en waar informatie ingebracht, gedeeld en afspraken gemaakt worden die voor iedereen van belang zijn. Daarnaast gaat er gestart worden met een structureel bewonersoverleg met als doel de bewoners meer te betrekken bij wat er in Elim speelt en om informatie te delen.

Ook is gewerkt aan een 'van plan' voor Samen anders werken, hiervoor is locatie breed gekeken hoe processen, taken en afspraken efficiënter kunnen worden uitgevoerd zonder verlies van kwaliteit. Voor 2023 staan in dit plan onder andere het efficiënter rapporteren, waarbij kritisch naar de inhoud van zorgleefplannen gekeken wordt. Ook medicatieveiligheid is een belangrijk thema waarbij we met elkaar de processen rondom het delen van medicatie afstemmen. Daarnaast zal in 2023 het zorgteam op de VPU-afdeling gesplitst worden om een betere kwaliteit van zorg te kunnen leveren. Verder wordt aandacht besteed aan het kritisch bekijken van de huidige overlegvormen: hoe efficiënt zijn deze? Passen ze nog in de huidige manier van zorgverlenen? En leveren ze op wat ze zouden moeten opleveren? De huidige manier van samenwerking tussen de zorgteams wordt hier ook in meegenomen.

#### *Lingewaarde*

In 2022 is een start gemaakt met de uitrol van het nieuwe incidentmeldsysteem Triasweb van Triaspect. Onder andere op Lingewaarde heeft hiervoor een pilot gedraaid. In 2023 wordt het systeem verder uitgerold over alle zorgteams. Wat we hebben geleerd in de pilot op locatie Lingewaarde nemen we hierin mee. Een van de evaluatiepunten is dat er extra aandacht moet worden besteed aan de meldcultuur binnen zorgteams en het verbreden van de kennis over incidenten onder behandelaren. Het is de bedoeling dat er in de toekomst ook gebruik gemaakt gaat worden van de verbetermodule in het nieuwe systeem. Hiermee kunnen zorgteams plannen maken om verbeteracties op te stellen en op de volgen, zodat zij nog beter kunnen leren van incidenten.

Binnen Lingewaarde is het afgelopen jaar hard gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking op de locatie. Zowel tussen zorgteams als met behandelaren/ondersteuners. Zo is het locatie teamoverleg in het leven geroepen. Elke eerste dinsdag van de maand komen de behandelaren die werkzaam zijn op Lingewaarde samen met een afvaardiging van de zorgteams en activiteitenbegeleiding om knelpunten, casussen of initiatieven met elkaar te bespreken. Daarnaast starten de zorgteams 's morgens met elkaar samen op: de dagstart. Er wordt dan kort besproken of er bijzonderheden zijn vanuit de nachtdienst, of er voldoende medewerkers zijn en of er verder iets speelt in de locatie waarvan collega's op de hoogte moeten zijn. Dit proces loopt door in 2023.

Voorop in onze organisatie staan als visie en missie *eigen regie* en *maatwerk*. We vinden het belangrijk dat bewoners zelfredzaam blijven en zo veel mogelijk in hun eigen kracht gezet worden, de koffie- en broodkar dragen hier niet aan bij. Om die reden is in de

Lingewaarderaad overleg geweest over het afschaffen van de koffiekar in de ochtend en de middag. Wanneer de koffiekar afgeschaft wordt, zijn er de volgende opties voor bewoners:

- Koffie drinken in het restaurant (dit koffiemoment wordt nu al georganiseerd maar er is nog weinig animo)
- Zelf koffie halen bij de automaat
- Koffie zelf zetten op het eigen appartement

Verder is er eind 2022 op locatie Lingewaarde gestart met een pilot rondom de applicatie TONOS. De inzet van TONOS is een initiatief dat voortkomt uit de Samen anders werken overleggen.

### *De Valentijn*

Op locatie De Valentijn zijn in 2022 verschillende initiatieven gestart om de samenwerking binnen de locatie te verbeteren. Inmiddels starten de zorgteams dagelijks met een dagstart, waarin kort wordt besproken of er voldoende medewerkers zijn en of er bijzonderheden zijn op een woning/afdeling. Ook is er een App-groep ontstaan om openstaande diensten gezamenlijk op te kunnen lossen. Doorlopend in 2023 zal hier aandacht aan geschonken worden, om ervoor te zorgen dat het niet verwatert. Daarnaast is er gestart met het mini-MDO waar alle behandelaren en zorg bij aanwezig zijn en kort en krachtig met elkaar gekeken wordt naar bewoner casussen die op dat moment spelen. Iedere zes weken is er een locatieoverleg waarbij van ieder team een medewerker aanwezig is die het team vertegenwoordigd. Het plan is om in 2023 ook altijd iemand vanuit het behandelteam aan te laten sluiten. Het behandelteam van de Valentijn heeft iedere zes weken een groot overleg, hier worden thema's besproken en gedeeld die betrekking hebben op de locatie. Op dit moment sluit de kwaliteitsverpleegkundige aan namens de teams, het is de bedoeling dat de zorgteams hier een actieve rol in gaan spelen, dit zal in 2023 verder uitgewerkt worden.

Ook zal in 2023 gestart worden met de verbouwing van de Valentijn. Er worden elf nieuwe appartementen gerealiseerd. Iedere woonlaag krijgt twee of drie huiskamers met eigen sfeer en beleving. In de komende periode zal er gekeken worden hoe de samenwerking tussen de teams van de verschillende nieuwe woonlagen zal worden vormgegeven .

Verder hopen we in 2023 verschillende processen te gaan vereenvoudigen, zo is er eind 2022 een start gemaakt met het gebruik van een stappenplan bij opname, zijn er per team zakkaartjes gemaakt met de belangrijkste telefoonnummers (van zorgteams, arts, bereikbare verpleegkundige, Medtzorg, etc.) en zal er gekeken gaan worden naar het vereenvoudigen van het zorgplan.

### *Kulenburg*

In 2022 is er een start gemaakt met het samen anders werken project. Met dit project is er gekeken naar het welzijn van de cliënten en hoe dit met minder middelen toch goed vorm te kunnen geven. Er zijn nu dagelijks salondiensten in de ochtend en activiteitendiensten in de avond. De activiteiten in de avond zijn toegankelijk voor alle cliënten in de Kulenburg.

Tevens is gekeken naar de samenwerking tussen de zorgteams en de behandelaren. Het locatieoverleg is opnieuw gestart en vindt nu een keer per zes weken plaats. Tijdens dit overleg wordt de samenwerking en mogelijke plannen binnen de locatie besproken. Bij dit overleg zijn zorgmedewerkers, behandelaren en medewerkers van team welzijn aanwezig.

Tijdens het samen anders werken project is ook gestart met een dagstart op de locatie. Deze vindt iedere ochtend bij aanvang van de dienst nog plaats. Hierin worden de bijzonderheden van de locatie kort besproken. Dit loopt door in 2023.

In 2023 gaat de locatie verder met de uitwerking van de samenwerking met ondersteunende diensten. Hiervoor zal verder worden ingegaan op hoe we elkaar kunnen helpen met de zorg voor de cliënten. Bijvoorbeeld door te kijken of een fysiotherapeut tijdens de zorg kan helpen bij een transfer. Hiervoor is een werkgroep opgestart, zij zullen hier komende periode verder mee aan de slag gaan.

Ook gaat de locatie komend jaar aan de slag met de samenwerking tussen de afdelingen. Hoe ze dit precies gaan doen moet de werkgroep nog verder uitwerken. Hierbij kan worden gedacht aan af en toe werken op een andere afdeling en wanneer er een ziekmelding is locatiebreed kijken hoe de dienst kan worden opgelost.

### *Betuwehoeve*

In 2022 heeft de Betuwehoeve gekeken hoe de extra gelden opnieuw konden worden ingedeeld. De cliënt en zijn welzijn staan hierin centraal. Er is verder gekeken dan de “standaard oplossingen”, er is bijvoorbeeld ook gekeken naar welk niveau personeel je wanneer inzet. Door de inzet van gastvrouwen om in de huiskamer te ondersteunen, kunnen meer uren worden ingezet. Dit betekent dat uiteindelijk de personele kosten gelijk blijven, maar er meer mensen op de werkvloer aanwezig zijn. Ook zijn in het kader van anders samenwerken afspraken gemaakt met behandelaren. De behandelaren zijn nu vaker aanwezig op locatie Betuwehoeve en hierdoor zijn de communicatielijnen korter. Dit willen we de komende periode verder doorontwikkelen.

In 2023 gaat de Betuwehoeve aan de slag met een samenwerking met het Team van de Buurt. Op dit moment komen regelmatig studenten activiteiten met de cliënten ondernemen, maar deze activiteiten zijn vaak hetzelfde. Samen met Team van Buurt willen we de studenten leren hun activiteiten uit te breiden en de zelfstandigheid van studenten hierin vergroten. Gesprekken met Team van Buurt zijn gepland voor komende periode en verdere details worden hierin nog uitgewerkt.

Ook bij de Betuwehoeve wordt gemerkt dat de zorgvragen complexer worden. Samen met het team zal gekeken gaan worden op welke vlakken zij extra scholing nodig hebben. Onderwerpen die mogelijk aan bod gaan komen zijn: omgaan met probleemgedrag en agressie en communicatie met mantelzorgers. Hierbij zal ook ondersteuning van de psycholoog en coach gevraagd worden.

### *Oranjarahof*

In 2021 is de pilot ‘anders organiseren’ gestart op Oranjarahof. Uit deze pilot zijn verschillende projectgroepen ontstaan met onderwerpen die zowel in 2022 als 2023 doorlopen. Binnen Oranjarahof wordt gekeken naar hoe het minder rapporteren verder uitgerold gaat worden. In 2022 is er een start gemaakt met het inkorten van de zorgplannen waardoor men minder hoeft te rapporteren. Het minder rapporteren heeft tevens raakvlakken met de werkwijze die de teams hebben in hun dagstructuur. Hierin zal mogelijk een aanpassing komen zodat er efficiënt zorg geboden kan worden. Naast het minder rapporteren, zal het opnameproces ook verder onder de loep genomen worden. In 2022 is er een checklist ontwikkeld, in 2023 zal nagedacht worden hoe bewoners zorgeloos opgenomen kunnen worden in Oranjarahof. Ook het ‘anders organiseren’ zal terugkeren op het locatieoverleg van Oranjarahof komend jaar.

Naast de doorlopende projecten vanuit ‘anders organiseren’, is er in 2022 gestart met het opzetten van een locatieteam. Het locatieteam heeft als doel gezamenlijk de kwaliteit van

de zorg te bevorderen. Het locatieteam bestaat uit behandelaren en per overleg is elke (zorg)medewerker vrij om aan te sluiten. Vanaf 2023 zal Oranjehof onderdeel zijn van de vernieuwde organisatiestructuur. Er zal een locatieverbinder en locatieverpleegkundige georganiseerd worden. Ook zal er een nieuw alarmeringssysteem worden geïmplementeerd.

#### *Huize Appelenburg*

Binnen Huize Appelenburg zijn er in 2022 grote stappen gemaakt om meer digitaal te gaan werken, dit zal in 2023 verdergaan. Daarnaast zal er aandacht zijn voor de inzet en samenwerking met vrijwilligers en mantelzorgers.

#### *Beatrix*

In 2022 is gestart met nieuwe verbetertrajecten en pilots op locatie Beatrix. Zo is eind 2022 een pilot gestart waarbij elke 6 à 8 weken een klein MDO gehouden wordt om meer multidisciplinair te werken, wat bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor de bewoners. In 2023 zal dit verder worden uitgerold over de rest van de teams van de Beatrix. Ook wordt multidisciplinair gekeken hoe het opnameproces verbeterd kan worden voor opname van een bewoner met een IBS. Daarnaast wordt ook geïnventariseerd hoe iemand vanaf een crisisbed sneller opgenomen kan worden. Hierbij wordt gestreefd naar betere communicatie en ketenzorg met Pro Persona.

Een ander plan waar aan gewerkt wordt, is het verbeteren en anders invulling van het locatieoverleg. Er wordt onderzocht waar de behoeftes en wensen liggen van de behandelaren, ondersteuners en van de teams.

Locatie Beatrix zal in 2023 verder gaan met het proces 'Samen anders werken' om zo toekomstbestendig en met plezier te kunnen blijven werken. In het verlengde van het Samen anders werken en de krapte op de huidige arbeidsmarkt, hebben een aantal woningen besloten om meer en intensiever samen te gaan werken. Deze ideeën zullen komend jaar verder worden opgepakt door taken te verdelen en expertises te delen. Dit draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en zorgt ervoor dat meer tijd kan worden gependend aan de bewoners.

Verder wordt gekeken naar een vorm om verpleegkundigen meer samen te brengen om samen te werken aan verpleegkundige onderwerpen, zo zal de 'verpleegkundige op locatie' geïntroduceerd worden als nieuwe rol. Ook zal in 2023 een inspiratiedag door en voor collega's worden georganiseerd. Hierbij zal het thema palliatieve zorg centraal staan. Daarnaast gaat op locatieniveau de Beatrix mee in de organisatiebrede verbeterplannen, zoals de implementatie van een nieuw incident meld- en verbeterstelsel, het structuren van de Wzd-evaluatie momenten en het ondersteunen van de zorgteams door het introduceren van de Locatieverbinder(s).

Op afdelingsniveau wordt ook gewerkt aan verbeterplannen, zoals de samenwerking tussen woningen. Op afdeling De Regenboog loopt een traject om de afdeling meer gespecialiseerd te maken. Een externe programmaondersteuner heeft dit jaar gewerkt aan het voortraject om het projectplan op te stellen, in 2023 krijgt dit een vervolg.

Een ander project wat loopt is het verbeteren van de zorg op afdeling de Stroming. Op deze afdeling worden crisisopnames gedaan, eerstelijnsverblijf hoog en laag complex, palliatieve opnames en ook revalidatie en herstel. Hier zullen de opname stromen en werkwijzen inzichtelijk worden gemaakt en wordt gewerkt aan betere contacten en verbinding tussen het team en de behandelaren. Onderwerpen waar verder mee aan de slag wordt gegaan zijn gericht op; het goed uitvragen van informatie bij de opnames, meer verspreiding van kennis en kunde over palliatieve zorg, diverse scholingen georganiseerd door de behandelaren en investeren in onderlinge verbinding.