

betrokken
dienstbaar
persoonlijk
deskundig



KWALITEITSPLAN

2023

Inhoudsopgave

INLEIDING	2
1. PROFIEL ZORGORGANISATIE	3
1.1 Omschrijving missie, visie en kernwaarden Zorgcentrum Bontekoe	3
1.2 Koers Zorgcentrum Bontekoe.....	4
1.3 Omschrijving organisatie.....	4
2. PROFIEL PERSONEELSBESTAND	5
2.1 Personeelsbestand	5
2.2 Personele bezetting	5
2.3 Personeelswijzigingen	6
3. KWALITEIT EN VEILIGHEID	7
3.1 Personeelsgerichte zorg en ondersteuning	7
3.2 Wonen en welzijn	8
3.3 Veiligheid	9
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	10
3.5 Leiderschap, governance en management.....	12
3.6 Personeelssamenstelling	13
3.7 Gebruik van hulpbronnen	14
3.8 Gebruik van informatie	14
4. DIRECTIE	15
4.1 Verbeterparagraaf	15
4.2 Slotwoord directie.....	15

INLEIDING

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn er afspraken gemaakt over 'wat goede zorg is'. Dit is samen met zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars afgesproken. Zorgcentrum Bontekoe levert WLZ zorg op een kleinschalige locatie. Wij spelen in op de bewonersvraag en kijken welke zorg er nodig is. Dit kan variëren van lichte tot complexe zorg. Dit doen wij in samenwerking met de verschillende disciplines.

Een belangrijk uitgangspunt in het Kwaliteitskader is dat voor cliënten en hun naasten duidelijk moet zijn wat zij mogen verwachten van zorg in verpleeghuizen. Het Kwaliteitskader heeft eveneens vastgelegd hoe zorgorganisaties nog nadrukkelijker samen de kwaliteit kunnen verbeteren en het lerend vermogen kunnen versterken. Het voortdurend leren en reflecteren moet daarin een belangrijk onderdeel vormen, door alle lagen van de organisaties heen. Boven genoemde thema's liggen in de visie van Zorgcentrum Bontekoe verankerd. Deze thema's zullen onverminderd de aandacht vragen in de komende jaren, onder meer door de toenemende complexiteit van zorg en de externe ontwikkelingen.

Het kwaliteitsplan biedt inzicht in hoe zorgcentrum Bontekoe dagelijks invulling geeft aan het verbeteren van de kwaliteit van haar geleverde zorg.



Overzicht Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

1. PROFIEL ZORGORGANISATIE

1.1 OMSCHRIJVING MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN ZORGCENTRUM BONTEKOE

Missie

Wij streven erna om één ieder een vertrouwde en veilige woonomgeving te bieden. Net zoals u dit van huis uit gewend bent. Bij Zorgcentrum Bontekoe is het doel om cliënten en hun omgeving het gevoel van 'thuis' te geven. Op deze manier krijgen cliënten de kans om het leven, dat zij gewend waren, voort te zetten.

Onze visie

Bij Zorgcentrum Bontekoe worden kwetsbare ouderen opgenomen. Wij kiezen bewust voor deze doelgroep om op deze manier de rust en zorg te kunnen garanderen waar een cliënt behoefte aan heeft. Wij leveren deskundige zorg, waarbij aandacht voor de cliënt/mantelzorger/familie ons uitgangspunt is. Bij Zorgcentrum Bontekoe staat een correcte bejegening centraal. Wij streven ernaar dat iedere unieke persoonlijkheid behandeld wordt zoals hij/zij wenst. Activiteiten, zowel individueel als in groepsverband, zijn gebaseerd op de wensen en behoeften van cliënten. Zoals de maaltijden, vieren en beleven van feestdagen. Hierover gaan wij graag met u in gesprek.

De medewerkers zijn flexibel en staan open voor ieder zijn of haar leefstijl en creëren een veilige leefomgeving. Cliënten krijgen de ruimte om maximaal hun eigen regie te pakken en daar waar nodig ondersteunt de medewerkers de cliënt in het pakken van deze regie. Familie en mantelzorgers worden sterk betrokken bij het dagelijks leven van een cliënt, afgestemd op de behoefte van beide kanten.

Zorgcentrum Bontekoe ontwikkelt voor iedere cliënt een zorgaanbod op maat, aansluitend bij zijn of haar beleving. Zorgcentrum Bontekoe staat voor deskundigheid.

betrokken

dienstbaar

persoonlijk

deskundig

Onze kernwaarden

In alles wat we doen staan onze kernwaarden centraal. **Betrokken**heid, het draait bij ons niet alleen om u, maar ook om uw omgeving. Uw wensen zijn het uitgangspunt voor onze ondersteuning. Samen vinden wij een antwoord op uw vraag. De inbreng van familie en netwerk helpt ons om **dienstbaar** te zijn. **Persoonlijk**, omdat onze zorg en dienstverlening draaien om het individu. Persoonlijke aandacht voor ieders wensen en levensstijl; want niemand is een nummer. Om dat voor elkaar te krijgen,

zijn we **deskundig**. Als organisatie zoeken we altijd naar mogelijkheden om de ouderenzorg te verbeteren, nu en in de toekomst. We stimuleren deskundigheid bij onze medewerkers, zodat zij ruimte voelen om creatieve oplossingen te bedenken in dienst van cliënten. Onze kernwaarden laten wij dagelijks op de werkvloer terugkomen. Dit alles doen we niet alleen, daar hebben we elkaar voor nodig.

1.2 KOERS ZORGCENTRUM BONTEKOE

Vier strategische pijlers

Om onze missie en visie waar te kunnen maken heeft Zorgcentrum Bontekoe een strategische koers uitgezet die bestaat uit vier pijlers:

1. We gaan Samen voor Kwaliteit

Goede kwaliteit van zorg, aansluiten op en bijdragen aan hoogwaardige kennis en expertise, investeren in onze medewerkers als dragers van kwaliteit en zorginhoudelijk leiderschap staan daarbij centraal.

2. We spelen in op de toename en de diversiteit van de zorgvraag

De vraag naar onze zorg groeit en verandert naar inhoud en duur. We willen de zorg verder laten aansluiten op de veranderende samenstelling van de bevolking waarin een steeds grotere diversiteit aan de orde is.

3. We doorbreken grenzen en leggen nieuwe verbindingen

We willen het leven van onze cliënten makkelijker maken door de grenzen die vanuit stelsels en systemen voortdurend zijn opgeworpen te doorbreken; systeemgrenzen tussen de care en de cure, grenzen tussen het wonen en de ondersteuning/zorg. Die grenzen willen wij doorbreken om onze cliënten optimaal en vroegtijdig te kunnen ondersteunen.

4. We investeren in technologische innovaties voor de zorg

De uitdagingen in de zorg zijn groot, het tekort aan personeel, de toegenomen complexiteit van de samenleving en het verminderde 'doe-vermogen' van grote groepen mensen en toegenomen complexiteit van de zorgvraag vragen om meer dan conventionele oplossingen. We zetten daarom volop in op de mogelijkheden van technologische innovaties die zowel onze cliënten als onze medewerkers kunnen ondersteunen en het leven en werken makkelijker, veiliger en beter maken.

1.3 OMSCHRIJVING ORGANISATIE

Zorgcentrum Bontekoe vindt het belangrijk dat mensen zich thuis voelen in hun eigen omgeving. Locatie Noor bevindt zich in Elst in een woonwijk dichtbij het centrum. Met het bieden van onze zorg en faciliteiten voorzien we in een behoefte in de regio. Zorgcentrum Bontekoe onderscheidt zich van andere kleinschalig woonvormen op basis van kwaliteit en prijs. Wij hebben namelijk hooggekwificeerd personeel in dienst. Dit betreft o.a. (HBO)verpleegkundigen, waaronder één casemanager dementie.

2. PROFIEL PERSONEELSBESTAND

2.1 PERSONEELSBESTAND

Zorgcentrum Bontekoe investeert in het ontwikkelen en opleiden van medewerkers. Dit is belangrijk, gezien de toename van complexiteit van zorg en veranderende zorgvraag. Veel van onze medewerkers zijn MBO-geschoold. Zij krijgen extra opleiding en training aangeboden die specifiek op de zorg die onze cliënten nodig hebben is gericht. Zorgcentrum Bontekoe werkt daarvoor naast de reguliere ROC's met verschillende opleidingsorganisaties. Hiernaast hebben wij een scholingsplan opgesteld in samenwerking met onze personeel en SkillsUpdate. Zij geven verschillende trainingen aan onze personeel. Dit gebeurt bij ons of bij hun op locatie.

Functie	Aantal
HBO verpleegkundige	1
Casemanager dementie	1
Verpleegkundige	3
Verzorgende IG	8
Helpende plus extra	4
Helpende plus	3
Helpende	4
Leerling verzorgende iG	3
Woonondersteuner	4
Activiteitenbegeleider	2
Totaal	33

2.2 PERSONELE BEZETTING

Dagelijks zetten wij de volgende diensten in. Wij werken uitsluitend met bevoegd en bekwaam medewerkers.

DIENT	TIJDEN	PAUZE AFSPRAKEN
DAGDIENST 1	07:00 – 15:30	KOFFIE 1
DAGDIENST 2	07:00 – 15:30	KOFFIE 2
DAGDIENST 3	07:00 – 15:30	KOFFIE 1
DAGDIENST 4	07:00 – 15:30	KOFFIE 2
STAGIAIRE	07:00 – 15:30	
OCHTENDDIENST 1	07:00 – 11:00	
OCHTENDDIENST 2	07:00 – 11:00	
KAMERDIENST 1	08:00 – 13:00	
KAMERDIENST 2	08:00 – 13:00	
ACTIVITEITEN	09:00 – 17:00	
AVONDDIENST 1	15:15 – 23:15	
AVONDDIENST 2	15:15 – 23:15	
KAMERDIENST 3	15:00 – 20:00	
KAMERDIENST 4	15:00 – 20:00	
NACHTDIENST	23:00 – 07:00	
KOFFIE 1 = 09:45 – 10:00	LUNCH 1 = 11:00 – 11:30	PAUZE AVOND: ONDERLING AFSTEMMEN
KOFFIE 2 = 10:00 – 10:15	LUNCH 2 = 11:30 – 12:00	

2.3 PERSONEELSWIJZIGINGEN

In 2022 waren volgende personeelswijzigingen.

OMSCHRIJVING	AANTAL	fte
VERTROKKEN MEDEWERKERS	6	3,6
NIEUWE MEDEWERKERS	8	3,9

Conclusie uit verloopcijfers:

Wij moeten meer rekening houden met het woon-werkverkeer. Ondanks dat personeel het naar hun zin hebben, haken ze helaas door lange afstand af. Het is belangrijk om dit mee te nemen in het aanname beleid.

Kleinschalige werkomgeving is niet voor alle medewerkers geschikt. Het blijkt voor sommigen de overgang van een grote - naar een kleine organisatie moeilijk. Dit heeft te maken met team dat kleiner is en ook met de taken. Je hebt wat meer taken bij.

Soms hebben zij-instromers niet de juiste inschatting gemaakt van het beroep. Dit valt hun vaak tegen. Ook het werken en leren tegelijk vinden zij moeilijk te combineren.

betrokken

dienstbaar

persoonlijk

deskundig

3. KWALITEIT EN VEILIGHEID

3.1 PERSONEELSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Het kwaliteitskader stelt dat een ieder met een zorg – en ondersteuningsbehoefte een uniek persoon is met een eigen geschiedenis, toekomst en doelen.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorgverlening. Hierbij faciliteert de zorgaanbieder een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven voor de cliënt.

Compassie, uniek zijn en autonomie

Zorgcentrum Bontekoe stelt in haar visie nadrukkelijk dat het maken van keuzes door cliënten belangrijk is. Niet alleen over het dagelijks leven, maar ook over ingrijpende zaken. De afspraken die hierover worden gemaakt worden vastgelegd in een het zorgplan van de cliënt. Een verpleegkundiger, of een daarvoor aangewezen verzorgende niveau 3 maakt met de cliënt en zijn naasten afspraken die betrekking hebben op de thema's wonen, persoonlijke zorg, eten en drinken, prettige dag, eigen regie, gezondheid. Bij deze thema's vragen we wat voor de cliënt belangrijk is met betrekking tot deze thema's en welke afspraken we hierover maken.

Aanvullend op deze afspraken wordt vastgelegd op welke wijze familie en/of mantelzorg hier ondersteuning in biedt

Zorgdoelen

Het Kwaliteitskader stelt dat er binnen 24 uur na aanvang van de zorg een voorlopig Zorgplan beschikbaar is waarin een aantal belangrijke zaken zijn vastgelegd. Voor het realiseren hiervan dienen medewerkers een extra inspanning te plegen. Deze informatie is bij aanvang zorg vastgelegd, en dient ook in het concept zorgplan te worden opgenomen. Het zorgplan geeft weer welke afspraken er zijn met de cliënt en op welke wijze deze worden uitgevoerd, echter om de cliënt werkelijk te kennen als uniek mens, legt de verpleegkundige met de cliënt het levensverhaal vast. Door de toename van de zorgbehoefte en de zwaardere problematiek wordt de complexiteit van zorg vergroot. Bij cliënten met een vorm van dementie kan er sprake zijn van bijzonder gedrag. De focus wordt gelegd op het methodisch werken met het elektronisch cliënten dossier (ECD). Hierdoor zowel de kwaliteit van zorg als de efficiëntie waarmee de zorg wordt geleverd wordt verhoogd.

3.2 WONEN EN WELZIJN

Het Kwaliteitskader onderscheidt 5 thema's die een bijdrage leveren aan een optimale levenskwaliteit, welzijn van de cliënten en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam (verzorgde kleding), familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort.

Zingeving

Zorgcentrum Bontekoe biedt dagelijks wordt activiteiten aan de cliënten. Deze zijn passend bij de interesses en wensen van de cliënten. Wanneer iemand niet meer de eigen dag kan invullen, dan ondersteunt Zorgcentrum Bontekoe daarin. Behoud van regie voor de cliënt en aansluiting bij het normale leven is daarbij het uitgangspunt. Om te weten wat voor iemand een zinvolle dag is, verdiepen zorgverleners zich in wat cliënten gewend waren en wat voor hen van waarde is. Het gaat erom dat er samen met de cliënt wordt gekeken naar wat voor hem of haar een zinvolle dag is en dat er vervolgens ruimte wordt geboden om dat in te vullen. Maatwerk is hierin van groot belang en is onderdeel van het zorgplan van de cliënt.

Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Cliënten die ondersteuning nodig hebben bij de dagelijkse verzorging ontvangen deze zorg zoals zij deze wensen. Hierover zijn afspraken over vastgelegd in het zorgplan van de cliënt. Indien de gezondheidssituatie van de cliënt wijzigt wat een effect heeft op de wijze waarop de persoonlijke verzorging wordt uitgevoerd dan kan het team een beroep doen op bijvoorbeeld een ergotherapeut.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In het zorgplan van de cliënt wordt expliciet vermeld in welke mate er ondersteuning van familie of mantelzorgers is. De relatie met mantelzorgers en familieleden heeft een positieve ontwikkeling doorgemaakt. De naasten en/of mantelzorgers worden zoveel mogelijk betrokken bij de zorgverlening van de cliënt. Hier is tijdens de intake al specifieke aandacht voor, waarbij gevraagd wordt wat de inzet van de familie kan zijn. De families zijn nauw betrokken bij de zorgverlening voor de cliënten.

Wooncomfort

Cliënten hebben de beschikking over een eigen kamer die ingericht kan worden met persoonlijke eigendommen van de cliënt. Cliënten kunnen veilig gebruik maken van toegankelijke gemeenschappelijke ruimtes. Zorgcentrum Bontekoe vindt het belangrijk dat cliënten in een gastvrije en sfeervolle ambiance door professionele en gemotiveerde medewerkers worden verzorgd. Cliënten voelen zich thuis, wanneer zij veiligheid, sfeer, autonomie en comfort ervaren. Deze aspecten worden beïnvloed door de houding en het gedrag van de medewerkers, de dienstverlening en de omgeving.

3.3 VEILIGHEID

In het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's genoemd rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, het gemotiveerd gebruiken van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopname.

Medicatieveiligheid

Zorgcentrum Bontekoe werkt met een vastgesteld medicatiebeleid. Dit beleid is gebaseerd op de 'Veilige principes in de medicatieketen' zoals opgesteld vastgesteld door de taskforce medicatieveiligheid care. Medicatie incidenten worden geregistreerd in het Elektronisch Cliëntdossier (ECD) door middel van een melding incident cliënt (MIC). Vanuit het ECD worden de MIC rapportages geprint op cliëntniveau. De MIC's worden eens per kwartaal besproken in het teamoverleg, waarna verbetermaatregelen worden afgestemd en doorgevoerd. De apotheek levert bij de medicatie een overzicht van het medicijngebruik per client. Verder is er een halfjaarlijkse evaluatie van het zorgplan waar het medicijngebruik wordt geëvalueerd. De medicatie wordt opgeslagen in een speciale medicijnkast die afgesloten kan worden, en in het zorgplan wordt duidelijk vermeld op welke tijden de client medicatie krijgt zodat de client de medicatie op juiste wijze en tijdstip zal ontvangen. Alleen voldoende gekwalificeerd personeel zal het aanreiken van de medicatie mogen uitvoeren. De medicatie wordt digitaal afgetekend. In het licht van de risicovolle medicatie die een dubbele controle vraagt, draagt dit bij aan het vergroten van medicatieveiligheid.

Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft direct bij aanvang zorg aandacht van de verzorgenden en verpleegkundigen. Bij aanvang zorg wordt een integrale risicosignalering ingevuld waarbij inzichtelijk wordt of er werkelijk sprake is van een gezondheidsrisico. Indien er sprake is van een risico op decubitus wordt in samenwerking met verschillende disciplines gekeken wat voor deze specifieke cliënt aan preventie kan worden gedaan ter voorkoming van decubitus. Deze afspraken zijn vastgelegd in het zorgplan.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

De visie van Zorgcentrum Bontekoe is om vrijheidsbeperkingen zo min mogelijk toe te passen. Want vrijheidsbeperkingen vormen een inbreuk op iemands recht op lichamelijke integriteit, op iemands recht op keuzevrijheid of privacy. Toch is vrijheidsbeperking soms noodzakelijk ter voorkoming van een onverantwoorde situatie, waarbij geen redelijk alternatief met een minder ingrijpend karakter voorhanden is. Ze moeten dan doelmatig zijn en in verhouding staan tot het doel dat wordt beoogd. Daarnaast wordt gestreefd naar het zo snel mogelijk afbouwen van de vrijheidsbeperkingen, indien mogelijk. De beslissing en de verantwoordelijkheid om vrijheidsbeperkingen toe te passen worden genomen door de arts. De relevante afwegingen – voorafgaande aan het besluit – worden besproken met verpleegkundige, de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger.

Vrijheidsbeperkingen worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd door de arts en WZD functionaris in het dossier.

Preventie acute ziekenhuisopnames

Cliënten van Zorgcentrum Bontekoe mogen rekenen op veilige, adequate en professionele zorg passend bij de gezondheidssituatie van de cliënt. De huisarts bespreekt bij aanvang zorg met de cliënt wat de beleidsafspraken zijn omtrent reanimeren, en de wensen omtrent medisch handelen. Hierbij wordt ook besproken of dat opname in een ziekenhuis gewenst is. Door dit bij aanvang van zorg vast te leggen, kan er op een juiste manier geïntervenieerd worden als de gezondheidssituatie van een cliënt acuut wijzigt.

3.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om cliënten altijd van goede zorgverlening te voorzien. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend. Continu werken aan het verbeteren van de kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en professionele zorgverlener. Hierbij is het belangrijk dat er intrinsieke motivatie ontstaat om continu gezamenlijk te verbeteren. Om dit mogelijk te maken dient er inzicht te zijn in resultaten, deze gezamenlijk te beoordelen en in samenspraak doelen te formuleren ter verbetering. Binnen het thema leren en verbeteren van kwaliteit, onderscheid het kwaliteitskader een zestal voorwaarden, waar elke verpleeghuis aantoonbaar invulling aan dient te geven:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem;
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan;
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag;
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners;
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk (met ten minste twee andere instellingen);
6. Een vijfjaarlijkse (multidisciplinaire) kwaliteitsvisitatie door de relevante beroepsorganisatie.

Werkwijze Zorgcentrum Bontekoe

Zorgcentrum Bontekoe ziet een continu proces van leren en verbeteren als een verplichting aan haar bewoners. Het kwaliteitsplan vormt een belangrijk instrument om de missie van zorgcentrum Bontekoe te volbrengen: het leveren van hoogwaardige zorg- en dienstverlening aan ouderen in alle fasen van hun leven. De werkwijze van zorgcentrum Bontekoe wordt hieronder per punt uitgewerkt:

Kwaliteitsmanagementsysteem

Om de cliënten dagelijks van de best passende zorg te voorzien, maakt zorgcentrum Bontekoe gebruik van een kwaliteitshandboek en wij gaan in 2023 ISO certificeren. Hierin staan de eisen waaraan de zorgverlening minimaal dient te voldoen. Daarnaast hebben alle zorgverleners toegang tot de richtlijnen en protocollen van Vilans. Zorgcentrum Bontekoe heeft een commissie ingesteld waarin meldingen incident cliënt/medewerker(MIC/MIM) periodiek worden besproken en eventuele verbeteracties worden vastgesteld. De uitkomsten hiervan worden besproken in het teamoverleg. Op deze manier worden alle medewerkers meegenomen in het

dagelijks verbeteren van de kwaliteit van zorg. Doel hierbij is om uiterlijk voor het einde van het jaar een nieuw kwaliteitsplan op te stellen in samenspraak met de zorgverleners.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

In de toekomst zal Zorgcentrum Bontekoe ook jaarlijks een kwaliteitsverslag publiceren conform het format van het kwaliteitskader (zie bijlage 5 kwaliteitskader). In dit kwaliteitsverslag is specifiek aandacht voor de uitkomsten van de indicatoren op de thema's van basisveiligheid. Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op de evaluatie van de gestelde doelstellingen van het kwaliteitsplan. Het kwaliteitsverslag publiceert zorgcentrum Bontekoe dan op haar website.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Zorgcentrum Bontekoe is een kleinschalige zorginstelling met ruimte voor 26 bewoners. Zorgcentrum Bontekoe besteedt veel aandacht aan zo goed mogelijk personaliseren van haar zorgverlening. In het zorgcentrum werken gediplomeerde medewerkers. De zorgverleners proberen iedere dag de zorgverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van de cliënt. Voorwaarde voor het verzorgend personeel is minimaal diploma Verzorgende IG, of aan kunnen tonen dat een helpende niveau 2 gestart is met deze opleiding. Tijdens de sollicitatie gesprekken zal hier streng op gecontroleerd worden. Zorgcentrum Bontekoe zal gemotiveerd personeel de mogelijkheid bieden de opleiding te gaan volgen en begeleid te worden op de werkvloer.

Bij aanvang van iedere dienst zal er ruimte zijn voor cliënten overdracht en vindt een keer per ze vier weken een teamoverleg plaats, waar lopende zaken en leerpunten voor medewerkers worden besproken bovendien en zal er cliënten overleg plaats gaan vinden. Naast de periodieke overleggen zijn de zorgverleners dagelijks bezig met het monitoren en uitvoeren van het zorgplan van de cliënten, belangrijk is hierbij rapporteren op zorgdoel. Mocht hierbij andere of nieuwe behoeften ontstaan, wordt het zorgplan aangepast. Mocht het zo zijn dat er een zorgbehoefte ontstaat, waarvoor de zorgverleners niet adequaat geschoold zijn, zorgt Zorgcentrum Bontekoe voor training en opleiding, hierbij ook de mogelijkheid voor verzorgenden om elkaar te trainen in een bepaalde handeling. Zorgcentrum Bontekoe neemt deel aan het netwerk dementie en heeft voornemens om deel gaan nemen aan het palliatief terminaal netwerk en hierbij kans te hebben te leren van andere zorgaanbieders.

3.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Binnen het thema leiderschap, governance en management onderscheid het kwaliteitskader een zestal voorwaarden, waar elke verpleeghuis aantoonbaar invulling aan dient te geven:

Elke zorgorganisatie borgt professionele inbreng in het aansturen van de organisatie door opname van een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener als lid van de Raad van Bestuur. Zolang dit (nog) niet is gerealiseerd dient er structureel overleg te zijn tussen de Raad van Bestuur met vertegenwoordigers van de genoemde beroepsgroepen

De leden van de Raad van Bestuur lopen op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de eigen zorgorganisatie, zodat zij gevoel houden met het primaire proces op de werkvloer.

Elke Raad van Bestuur van een zorgorganisatie voor verpleeghuiszorg werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.

De leiderschapsstijl en gedrag van de Raad van Bestuur is ondersteunend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan en de Raad van Toezicht ziet hier actief en aantoonbaar op toe.

Werkwijze Zorgcentrum Bontekoe

Zorgcentrum Bontekoe heeft momenteel capaciteit voor 26 bewoners. Zorgcentrum Bontekoe is een kleinschalige organisatie, waarbij het management dagelijks dichtbij de zorgverlening staat. De Raad van Bestuur bestaat uit twee leden. Het bestuur staat dicht bij het primaire proces, waardoor de lijnen met de zorgverleners kort zijn. De directie is dagelijks te vinden op de locatie en ondersteunt de zorgverleners regelmatig in de zorgverlening. Zo voert de directie de eerste kennismakingsgesprekken bij het instromen van een nieuwe cliënt. Vanzelfsprekend is de leiderschapsstijl en gedrag van de directie volledig faciliterend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wordt gewerkt vanuit de zorgbrede Governance Code.

Zorgcentrum Bontekoe is een groeiende organisatie waarbij de directie dagelijks voor de uitdaging staat de balans te vinden tussen de belangen van cliënt, medewerkers en organisatie. Dit is een continu proces, waar continu aandacht voor dient te zijn. In het derde kwartaal van 2023 wordt onderzocht of de huidige vorm van overleg afdoende is.

3.6 PERSONEELSSAMENSTELLING

De huidige krapte op de arbeidsmarkt en een steeds veranderende zorgvraag zorgt ervoor dat een effectieve inzet van zorgverleners cruciaal is voor de zorgcontinuïteit. Zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. In het kwaliteitskader zijn binnen het thema personeelssamenstelling drie deelthema's opgenomen, waaraan een zorgaanbieder aan moet voldoen:

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

De inzet van medewerkers vindt plaats op basis van de zorgzwaarte en zorgbehoefte van cliënten. Hierop afgestemd is er een dagelijks dienstrooster opgesteld waardoor er altijd voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. Zorgcentrum Bontekoe kent geen kwantitatieve norm van een aantal zorgverleners per groep cliënten. De verscheidenheid van cliënten en de diversiteit van woonvormen vragen maatwerk per locatie en de zorgteams die hier werkzaam zijn. Hierbij is er een vaste kern van medewerkers bij de cliënt betrokken, zij kennen de cliënten en hun naasten, en zijn op de hoogte van de persoonlijke wensen en achtergrond van de cliënt. Zorgcentrum Bontekoe ziet erop toe dat daar waar cliënten met elkaar verblijven in een gemeenschappelijke ruimte er altijd iemand in de nabijheid aanwezig is

Middels camera's is er toezicht op activiteiten in de gangen gedurende de nacht, waarbij de waakdienst toezicht heeft.

Specifieke kennis en vaardigheden

Zorgcentrum Bontekoe biedt zorg aan cliënten met uiteenlopende zorgvragen, wat bij enkele cliëntgroepen naast het hebben van algemene kennis en vaardigheden vraagt om specialistische kennis. Zorgcentrum Bontekoe voorziet hierin, door er bijvoorbeeld zorg te dragen dat er binnen de zorgteams voor cliënten met een vorm van dementie de expertise van gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie beschikbaar is. De beschikbaarheid van een verpleegkundige binnen de locatie is geborgd. Zorgcentrum Bontekoe heeft drie verpleegkundigen in het team, dat buiten kantooruren beschikbaar is voor cliënten en medewerkers. De eisen voor bereikbaarheid zoals opgenomen in het Kwaliteitskader zijn hierin leidend.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Zorgcentrum Bontekoe stelt medewerkers in staat om te leren en te ontwikkelen en zal dit steeds meer in en om de werkplek van de medewerkers heen doen. De medewerkers nemen ook deel aan e-learning trainingen. Er is een overzicht van welke mate medewerkers de beschikking hebben over een actuele bevoegd- en bekwaamheid bij verplichte onderdelen zoals Voorbehouden en risicovolle handelingen, maar ook bedrijfshulpverlening.

3.7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoeften van de cliënt, waarbij de focus ligt op de driehoek cliënt – mantelzorger/familie – professional. Zorgcentrum Bontekoe is dan ook van mening dat kwaliteit van zorg voor een groot deel wordt vormgegeven in de relatie tussen de cliënten, mantelzorgers en medewerkers. Om de kwaliteit van zorg te kunnen bieden zijn er ook een aantal belangrijke randvoorwaarden.

Huisvesting

De uitvoer van de onderhoudswerkzaamheden gebeurt conform de landelijke geldende richtlijnen. Voor alle hulpmiddelen (traplift, bewegingssensoren, brandinstallaties etc.) is Zorgcentrum Bontekoe zelf verantwoordelijk. Hiervoor heeft Zorgcentrum Bontekoe onderhoudscontracten afgesloten met leveranciers. Binnen de locaties zijn twee keukens, waar samen met de cliënten wordt gekookt. In de gemeenschappelijke woonruimten zijn eetgedeelten waar cliënten gezamenlijk kunnen eten.

ICT en technologische hulpbronnen. Alle ICT voorzieningen voldoen in de basis aan de wettelijke gestelde veiligheidsnormen. Er wordt gebruik gemaakt van een ECD en camera's voor toezicht voor cliënten.

Financiën en administratieve organisatie

Zorgcentrum Bontekoe heeft twee directeuren. De personeelsadministratie, cliëntenadministratie en financiële administratie wordt zelfstandig door de directie uitgevoerd.

3.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE

In het kwaliteitskader zijn binnen het thema gebruik van informatie twee voorwaarden opgenomen:

1. Elke verpleeghuisorganisatie dient vanaf 2017 minimaal één keer per jaar informatie over cliëntervaringen te verzamelen en te gebruiken middels erkende instrumenten. De informatie over cliëntervaringen is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) cliënten.
2. Elke verpleeghuisorganisatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2016 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score¹⁶ (NPS) score per locatie (volgens KvK-registratie) van de eigen verpleeghuisorganisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden. De informatie met betrekking tot NPS is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsjaarverslag en dient uiterlijk 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar aangeleverd te worden bij de Openbare Database van het Zorginstituut door een daartoe ingerichte organisatie die voldoet aan de aanleverspecificaties van het Zorginstituut.

4. DIRECTIE

4.1 VERBETERPARAGRAAF

We stellen alles in het werk om de doelstellingen die in dit kwaliteitsplan zijn beschreven waar te maken. Periodiek evalueren we de voortgang en indien nodig stellen we ons beleid bij om de doelstellingen te behalen.

Bij het maken van dit kwaliteitsplan voorzien we de volgende verbeterdoelen om de doelstellingen te behalen:

1. Planning: duidelijk rooster implementeren.
2. Coaching gedragsproblematiek is structureel onderdeel van overleg;
3. Overlegvormen: Doel geen overlegcultuur. Doel : Effectief en efficiënt.

Minimaal viermaal per jaar evalueren we in beleidsoverleg de voortgang van de verbeterplanning. De bevindingen hierbij bespreken we met de medewerkers in een daarvoor ingericht overleg.

4.2 SLOTWOORD DIRECTIE

De planning van beleid is soms een uitdaging om te implementeren in de organisatie. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voorziet in factoren die belangrijk zijn om inzicht te krijgen kwalitatief goede zorg. Als kleinschalige organisatie heeft de raad van bestuur op een vrij natuurlijke wijze zicht op de dagelijkse gang van zaken, simpelweg omdat je veelvuldig aanwezig bent, betrokken bent bij de dagelijkse gang van zaken en de bewoners, naasten en medewerkers kent. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg brengt ons daarom ook geen verrassingen, voor ons is het een proces van in kaart brengen en bewustwording creëren van de uitgangspunten waar wij al jaren achter staan, maar die wel altijd weer onder de aandacht gebracht dienen te worden. Door de samenwerking met onze branchevereniging Riant Verzorgd Wonen wordt helder welke zaken er door de IGJ aan toegevoegd worden en wat als speerpunt wordt gezien voor het komende jaar. Infectiepreventie is daar een goed voorbeeld van.

Dit jaar wordt beschreven dat medewerkers binnen een netwerk met elkaar moeten kunnen meelopen in een andere organisatie. Wij weten niet of wij hieraan kunnen/willen voldoen, de bewoners zijn erg gehecht aan de vaste medewerkers, door de tekorten aan zorgmedewerkers is dit ook niet een actie die bovenaan ons verlanglijstje staat gericht op ontwikkeling. Medewerkers worden in staat gesteld om bij het lerend netwerk collegae te ontmoeten. Wij zijn voornemens om er een mooi jaar van te maken met onze visie als uitgangspunt en het kwaliteitsplan als ondersteunend meetinstrument.