

Kwaliteitsplan

Een terugblik op 2023 en vooruitkijken naar 2024



“In 2024 zullen wij de focus
verder verleggen van zorg naar welzijn”



Nieuw Eendracht
Buntveenweg 57a
3785 RA Zwartebroek
06- 15458845
nieuweendracht@nabijzorggroep.nl

Voorwoord

Elke dag samen leren en verbeteren, zodat we de gewone dingen boven verwachting kunnen doen, dat is waar Nabij Zorg Groep B.V. locatie Nieuw Eendracht (verder Nieuw Eendracht) naar streeft. In dit kwaliteitsplan blikken we terug op 2023 en delen we onze ambities voor het jaar 2024. Als organisatie zien we dan dat we het voorbije jaar een enorme groei hebben doorgemaakt, als het gaat om kwaliteitsverbetering van zorg en welzijn. De bewoner op één, dat is en blijft ons uitgangspunt en staat in dit kwaliteitsplan centraal. Juist die bewoner, zorgafhankelijk, is onze drijfveer om dagelijks ons werk met passie, nieuwe kennis en gedrevenheid te blijven doen.

Het kwaliteitsplan is vastgesteld door het Kwaliteitskader Verpleeghuis en bestaat uit acht thema's. Vier thema's gaan over de inhoud van zorg en vier thema's over de randvoorwaarden voor goede zorg. Per thema wordt beschreven hoe Nieuw Eendracht de kwaliteit van zorg binnen de organisatie verder zal verbeteren in 2024. Elk thema start met een korte toelichting waarna vervolgens in de paarse blokken de doelstellingen voor 2024 worden weergegeven.



Inhoudsopgave:

1.Visie en kernwaarden	4
1.1 Visie: waar staan we voor	4
1.2 Missie: Waar gaan we voor.....	4
1.3 Kernwaarden	4
1.4 Strategische pijlers.....	4
2.Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
2.1 Organisatie en bewoners	5
2.2 Persoonsgericht werken leidt tot:.....	5
2.3 Advance Care Planning.....	5
2.4 Uitgangspunten van de zorgverlening	6
2.5 MPT zorg op Dwarsakker	6
2.6 VPT in de wijk	6
3.Wonen en welzijn	7
3.1 Welzijn op Nieuw Eendracht.....	7
3.2 Zinvolle dag invulling.....	7
3.3 Familieparticipatie.....	8
4.Passende, veilige zorg en ondersteuning	9
4.1 Het levensverhaal	9
4.2 Medicatie.....	9
4.3 Zorg voor vrijheid en veiligheid.....	9
4.4 Decubituspreventie.....	10
4.5 Hygiëne en infectiepreventie.....	10
4.6 Brandveiligheid en BHV	10
5.Leren en ontwikkelen	11
5.1 Kwaliteit@.....	11
5.2 Lerend netwerk.....	11
5.3 Coöperatie Boer en Zorg.....	11
5.4 Opleiding en scholing	12
5.5 Reflectie	12
6.Leiderschap, governance en management	13
7.Personeelssamenstelling	14
7.1 Team van medewerkers.....	14
7.2 Overzicht aantal medewerkers op deskundigheidsniveau (december 2023).....	15
7.3 Vrijwilligers.....	15

7.4 In opleiding	15
8.Hulpbronnen	17
8.1 Telemonitoring.....	17
8.2 AFAS software	17
9.Gebruik van informatie	18
9.1 Tevredenheidsbeoordeling.....	18
9.2 Zorgkaart Nederland	18
10. Doelstellingen 2024	19

1. Visie en kernwaarden

1.1 Visie: waar staan we voor

Bij Nieuw Eendracht wordt wonen in combinatie met zorg aangeboden. De aangeboden zorg kenmerkt zich door een persoonlijke, liefdevolle en warme benadering naar de bewoners.

1.2 Missie: Waar gaan we voor

Nieuw Eendracht biedt zorg nabij, waarbij we het belangrijk vinden dat de bewoner centraal staat.

Kernbegrippen voor ons hierin zijn **zelfredzaamheid, eigen regie en kwaliteit van leven**.

De medewerkers van de Nieuw Eendracht leveren persoonlijke zorg van hoge kwaliteit, die aansluit bij de zorgvraag en het leven van de bewoner. Bij ons is de woon- en leefomgeving ondersteunend aan de behoeften- en leefstijl van de bewoner. Op basis van het VPT (Volledig Pakket Thuis) gedachtegoed, leven bewoners in hun eigen omgeving en dragen wij ons steentje bij om dit mogelijk te maken.



1.3 Kernwaarden

De kernwaarden spelen een belangrijke rol in de missie, visie, strategische pijlers en doelen:

Samen: we gaan samen voor kwaliteit en hebben oog voor elkaar.

Persoonsgericht: ieder mens is uniek en voor ons het uitgangspunt in het leven van de bewoner. Het leven staat centraal, waarbij gehandeld wordt vanuit maatwerk

Eigenaarschap: Er wordt gehandeld vanuit eigen kracht en verantwoordelijkheid.

Trots: We zijn trots op wie we zijn en wat we doen.

1.4 Strategische pijlers

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

Bewoners: Onze bewoners kunnen het leven leiden dat ze graag willen, waar nodig nemen we over, ondersteunen we, met behoud van eigen regie en zelfredzaamheid.

Organisatie: Nieuw Eendracht gelooft in het principe $1 + 1 = 3$. Dit betekent dat we samenwerken met familie, vrijwilligers en omliggende deskundigheden met- en rondom de bewoner. Wij gaan nieuwe verbindingen aan om een integraal en innovatief aanbod te leveren.

Medewerkers: Nieuw Eendracht wil graag een goede werkgever zijn, waar collega's het fijn vinden om te werken en ondersteund worden in hun werkzaamheden. Vanuit eigenaarschap doet het team waar ze goed in is en zorgen dat de bewoner centraal staat. Vanuit de collegialiteit leveren zij een bijdrage aan het werkplezier. Aanstekelijk werkgeverschap, dat is de norm.

Continue verbeteren: De kwaliteit van zorg naar een hoger niveau tillen door als organisatie continu in beweging te blijven.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

2.1 Organisatie en bewoners

Op Nieuw Eendracht wordt wonen met zorg aangeboden. We bieden hierin een diversiteit aan uiteenlopende mogelijkheden in zorg en ondersteuning, voor bewoners met zowel psychogeriatrische als somatische zorgvraag. Ook voor bewoners met een geestelijke gezondheidsvraag of een intensieve zorgvraag, biedt Nieuw Eendracht een passende woonomgeving. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen de bewoner en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

2.2 Persoonsgericht werken leidt tot:

Compassie: De bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.

Uniek zijn: de bewoner wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt.

Autonomie: voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij palliatieve zorg. Dat autonomie op Nieuw Eendracht centraal staat, komt naar voren in de visie. Wij vinden het belangrijk dat de bewoner zoveel mogelijk de regie behoudt en zélf de keuzes kan maken. De afspraken hierover, worden vastgelegd in het zorgplan.

Zorgdoelen: iedere bewoner heeft persoonlijke, vastgelegde afspraken over (en inspraak bij) de doelen t.a.v. zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan en met de EVV (Eerste Verantwoordelijk Verzorgende) halfjaarlijks besproken met de bewoner en de eerste contactpersoon. Indien nodig wordt het zorgplan op een eerder geëvalueerd.

Binnen 24 uur na inhuizing, wordt een voorlopig zorgplan opgesteld, dat uiterlijk zes weken na opname volledig en definitief wordt. Vóór de inhuizing vindt een huisbezoek plaats om kennis te maken om vervolgens die kennismaking uit te werken in het zorgplan. Het zorgplan wordt vastgesteld aan de hand van de 4 domeinen:

1. Lichamelijk functioneren en welzijn
2. Psychisch en mentaal functioneren en welzijn
3. Sociale relaties en maatschappelijke participatie
4. Praktisch functioneren en basisvaardigheden/ hulpmiddelen

De EVV is verantwoordelijk voor het actueel houden van het zorgplan en wordt daarin op de achtergrond aangestuurd door de verpleegkundige (niveau 4). De kwaliteitsmonitor is toegankelijk voor de leidinggevende en geeft inzicht in kwaliteit gerelateerde signaleringen die nog open staan. Het primaire doel is om de kwaliteit van de zorg te behouden en te verbeteren.

2.3 Advance Care Planning

De medewerkers hebben in het vierde kwartaal van 2023 de scholing 'Palliatieve Zorg' bijgewoond, waarna in 2024 de implementatie van de ACP plaatsvindt. Volgens het Kwaliteitskader is proactieve zorgplanning, ook wel advance care planning (ACP) genoemd, een continu en dynamisch proces van gesprekken die je kunt voeren met de bewoner over hun huidige en toekomstige levensdoelen-/wensen. Inzet van de ACP valt onder verantwoordelijk van de EVV en wordt opgenomen in de kwaliteitsdoelen van 2024.

“We stellen met elkaar de kwaliteit van leven centraal. Dat betekent dat we heel goed navragen en luisteren waar de bewoner behoefte aan heeft. En kan de bewoner het zelf niet meer vertellen, dan proberen we dat met familie en naasten af te leiden uit het levensverhaal en andere signalen.”

2.4 Uitgangspunten van de zorgverlening

Als organisatie bieden wij zorg aan bewoners met een Wlz indicatie. Altijd op basis van VPT, VV4 (binnen Dwarsakker, dit is het gehele appartementencomplex), VV5 of VV6. Hierin bieden we huishoudelijke ondersteuning, begeleiding, zinvolle invulling van de dag, persoonlijke verzorging, verpleging en personenalarmering. De geneeskundige zorg is georganiseerd via de huisarts en met de specialist ouderen geneeskunde op indicatie. De ANW-uren zijn geborgd met een verpleegkundige achterwacht en de huisartsenpost.

Grenzend aan Nieuw Eendracht, bevindt zich een gezondheidscentrum waar zich de fysiotherapeut, tandarts en pedicure hebben gevestigd. Bewoners van Nieuw Eendracht kunnen gebruik maken van deze dienstverlening, waardoor de lijntjes kort zijn en (nieuwe) zorgvragen gemakkelijk ingezet kunnen worden.

2.5 MPT zorg op Dwarsakker

Naast de zorg binnen Nieuw Eendracht, bieden wij ook MPT zorg aan bewoners, wonend in appartementencomplex Dwarsakker, grenzend aan Nieuw Eendracht. Deze bewoners ontvangen zorgt vanuit een ZZP 4 of ZZP 6. De zorg is uiteenlopend van het aantrekken van steunkousen tot wondzorg of maaltijdvoorziening op Nieuw Eendracht. Het ontvangen van een personenalarmering is mogelijk, want er is altijd 24/7 zorg in nabijheid. Het is onze ambitie om zorg via de zorgverzekeringswet te gaan verlenen. Nu is dit nog niet mogelijk maar wel noodzakelijk omdat er verschillende thuiszorgorganisaties zich (gaan) terugtrekken of teruggetrokken hebben uit de dorpen Zwartebroek en Terschuur.

2.6 VPT in de wijk

In 2024 zal Nieuw Eendracht de VPT zorg verder uitbreiden in Zwartebroek en Terschuur. Door de toenemende zorgvraag in de wijk, kunnen wij als organisatie van betekenis zijn in de zorgvragen die groeien. Daarnaast trekken zich steeds meer zorgaanbieders terug uit deze dorpen. Hierdoor moet Nieuw Eendracht ook gaan voorzien in deze behoefte.

Het opzetten en uitbreiden van VPT ‘in de wijk’ vraagt van de organisatie om de uitbreiding van missie en visie, de juiste personele bezetting en samenwerking met andere organisaties in de regio. Naast het dienstverleningscentrum, gevestigd naast Nieuw Eendracht, worden 3 appartementen gerealiseerd, welke in 2024 eveneens onderdeel worden van Nieuw Eendracht. Deze 3 appartementen dienen als plek voor bewoners met kortdurende zorgvraag, gericht op herstel. In 2024 zal duidelijk worden hoe deze leveringsvorm verdere invulling krijgt.

Speerpunt 2024:

- Medewerkers zijn geschoold op de inzet van ACP en kunnen deze, volgens de geldende richtlijnen, verwerken in het zorgplan van de bewoner. (Bewonersbelofte 10 “De organisatie is professioneel”)
- Opzetten en uitvoeren van VPT in de wijk
- Visie uitbreiden op VPT in de wijk en kortdurende zorg, gericht op herstel.

3. Wonen en welzijn

3.1 Welzijn op Nieuw Eendracht

Een belangrijk onderdeel van het welbevinden van de bewoner, is een betekenisvolle dag invulling. Nieuw Eendracht is het 'thuis' van de bewoner en de medewerkers bieden daarin een passende invulling. Deze dag invulling krijgt vorm door de dagelijkse activiteiten die worden georganiseerd en de diversiteit aan een zinvolle beleving. Het plannen en organiseren van deze activiteiten valt onder de verantwoordelijkheid van de medewerker Maatschappelijke zorg, in samenwerking met de woonondersteuners.

Als team verzorgen zij, en zijn verantwoordelijk voor, de maandelijkse activiteitenagenda en het organiseren van activiteiten en uitjes, zowel binnen als buiten Nieuw Eendracht. Naast de focus op activiteiten is aandacht voor welzijn een belangrijk onderdeel van het alledaagse werk.

Bewustwording dat welzijn terug te vinden is in de kleine, alledaagse dingen, dat vraagt een andere manier van denken. Het centraal stellen van wensen en behoefte, de krant lezen aan tafel, naar eigen behoefte op het appartement of in de gezamenlijke huiskamer de maaltijd nuttigen, en zo is welzijn er altijd en overal. Vrijwilligers hebben eveneens een belangrijke bijdrage als het gaat om welzijn. Op allerlei manieren geven zij invullen aan een zinvolle dag invulling. Het (individuele) gesprek aan tafel, de wandeling door het dorp, het samen halen van een boodschap bij de plaatselijke supermarkt, een ritje maken op de duofiets, ondersteunen bij een groepsactiviteit en op allerlei manieren meer. Deze dynamische groep zorgt ervoor dat welzijn centraal staat, elke dag.

3.2 Zinvolle dag invulling

Een belangrijk onderdeel van welbevinden is een betekenisvolle dag invulling. De woongroep is het 'thuis' van de bewoner en dagelijks vinden er activiteiten plaats, zowel op individueel als groepsniveau. Deze activiteiten zijn uiteenlopend en dragen bij aan een zinvolle dagbesteding.

Te denken valt aan het organiseren van knutselactiviteiten, beweeguurtjes, voorbereiding van de maaltijd, opvouwen van de schone was, sorteren van gereedschap en alle overige creativiteit die collega's met zich meebrengen. In 2023 is een medewerker 'Maatschappelijke zorg en welzijn' gestart en daarmee is verantwoordelijk voor de maandelijkse activiteiten planning en het coachen van collega's in de uitvoering van activiteiten. In 2024 krijgt deze functie binnen de organisatie meer naamsbekendheid en zijn de kaders rondom deze functie voor alle betrokkenen helder.



Eveneens is Nieuw Eendracht in 2023 gestart met de functie van welzijnsmedewerkers. Voorheen was deze medewerker in dienst in functie 'Woonassistente' maar omdat Nieuw Eendracht meer wil investeren in welzijn, is een verandering in deze functie doorgevoerd. Het grootste verschil en winst in deze functieverandering is zichtbaar geworden door de dagelijkse investering in individuele en groepsactiviteiten. Welzijn staat nu dagelijks op Nieuw Eendracht centraal. Waar voorheen de medewerker zich meer richtte op schoonmaakwerkzaamheden, worden deze werkzaamheden overgenomen door een extern schoonmaakbedrijf, en wordt de vrijgekomen tijd nu op welzijn geïnvesteerd.

De welzijnsmedewerker richt zich tijdens de ochtenddiensten van 8.00-13.00uur op welzijn en beleving rondom de activiteiten. De welzijnsmedewerker heeft een nauwe samenwerking met de medewerker 'Maatschappelijke zorg en welzijn' en heeft minimaal een keer per maand een overleg waarin de activiteiten voor de daaropvolgende maand worden afgestemd.

In 2024 wordt het activiteitenaanbod verder vormgegeven en wordt een activiteitenplan opgesteld waarin de visie op welzijn helder wordt vormgegeven.

3.3 Familieparticipatie

Dat familie en naasten van de bewoner zich 'thuis' voelen op Nieuw Eendracht, is een wens die wij regelmatig naar de naasten uitspreken. Als organisatie streven wij er dan ook naar dat naasten laagdrempelig langskomen en zich vrij voelen om gebruik te maken van de huiskamer en overige faciliteiten. Oprechte tijd en aandacht voor naasten heeft een grote prioriteit, daarom wordt familie ook zoveel mogelijk betrokken bij het 'reilen en zeilen' op Nieuw Eendracht.

De naasten hebben de mogelijkheid om via Familienet op te hoogte te blijven van activiteiten en onvergetelijke momenten, ontvangen een uitnodiging voor de jaarlijkse nieuwjaarsborrel en een zomer- BBQ. Iedere zes weken ontvangen familieleden de nieuwsbrief en tussendoor is er nauw contact via CarenZorgt, de teamtelefoon of zomaar tijdens de koffie. Maar de gesprekken bij het koffieapparaat of in de wandelgangen zijn net zo kostbaar. Op Nieuw Eendracht hanteren wij geen bezoektijden zodat bezoek ten alle tijden welkom is en, indien gewenst, bij de maaltijd aanschuift.

Nauwe contacten met familie en naasten vinden wij belangrijk. Niet alleen de bewoner zien, maar ook het netwerk rondom de bewoner. Met een betrokken netwerk, samen zorgen voor de bewoner, dat vraagt om duidelijke kaders en afspraken. Wat kunnen wij als organisatie verwachten van familie/ naasten en andersom? In het komende jaar willen wij dit thema verder uitdiepen omdat we binnen de organisatie merken dat het helpend is om duidelijke kaders te scheppen om zo de verwachtingsmanagement helder te hebben. Hierbij denken we aan het scheiden van verantwoordelijkheden tussen de organisatie en naasten en de inzet van familie/ naasten binnen Nieuw Eendracht. Veel van de afspraken kunnen ook mondeling worden toegelicht en besproken, maar soms is het beter om in te zetten op de dialoog en een goede gespreksvormen als communicatiemiddel, dan op strakke huisregels. Belangrijk is om in elk geval afspraken te maken in samenspraak met de familie. Daarnaast is het goed om tenminste een keer per jaar te toetsen of alle afspraken nog naar wens zijn en in de praktijk goed verlopen. Deze, en andere afspraken leggen wij vast in een beleid 'Familie participatie'.

Ieder jaar ontvangen bewoners en familie/ naasten een cliënt- tevredenheidsonderzoek. (CTO) Dit onderzoek is gebaseerd op de tien bewonersbeloften en nodigt de bewoner/ zijn naasten uit om de organisatie te beoordelen in welke mate de bewonersbeloften worden waargemaakt. De uitkomsten zijn helpend om inhoud te blijven geven aan de beloften en waar nodig deze te verbeteren. Deelname aan de vragenlijst is vrijwilliger en verzamelde gegevens worden anoniem geanalyseerd. De mening en waardering van bewoners/ zijn naasten nemen wij serieus en vormen een belangrijk uitgangspunt. Daarom zullen wij de uitkomsten van dit onderzoek verwerken in een verbeterplan met daaraan gekoppeld de doelstellingen om zo gericht aan verbetering te kunnen werken.

Speerpunt 2024:

- Bezinning op beleid rondom activiteiten en welzijn. (Bewonersbelofte 3: "Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden")
- Beleid 'familieparticipatie' opstellen. (Bewonersbelofte 2 "Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis")
- CTO en het opstellen van een verbeterplan

4. Passende, veilige zorg en ondersteuning

4.1 Het levensverhaal

Passende zorg heeft alles te maken met 'Ken je bewoner'. De bewoner écht kennen en het verhaal kennen achter zijn verleden, dat maakt de omgang en communicatie vaak zoveel eenvoudiger en biedt andere gesprekken aan tafel. Om de bewoner echt te leren kennen, is er in het voorbije jaar gestart met het opstellen van een levensverhaal. Dit levensverhaal beschrijft de biografie van een bewoner en gaat terug naar 'de tijd van toen'. Inmiddels zien wij dat dit levensverhaal zorgt voor nieuwe gesprekken, haalt prettige herinneringen op en is soms helpend in het plaatsen van (onbegrepen) gedrag.

4.2 Medicatie

In 2023 lag binnen Nieuw Eendracht de focus op medicatieveiligheid. Medewerkers ontvingen een scholing 'Medicatieveiligheid' en ontvingen, indien nodig, een passende opleiding waardoor het toedienen van medicatie binnen de bevoegdheid, passend was. Inmiddels is de organisatie voorzien van een medicatiebeleid en zijn daarmee gemaakte afspraken vastgelegd.

Het proces rondom medicatieveiligheid vraagt om blijvende en continue verbetering. Daarom zullen wij een project starten waarin we, samen met de apotheek en huisarts, onderzoeken hoe het overdracht proces niet alleen kan worden vergemakkelijkt maar ook volledig is. De situatie doet zich te vaak voor dat start-/ stopt recepten niet tijdig zijn gecommuniceerd met de huisarts of apotheek waar medicatie niet op de juiste manier in Ncare medicatie toediensysteem) staat vermeld of medicatie niet tijdig geleverd wordt.

4.3 Zorg voor vrijheid en veiligheid

Een belangrijk onderdeel van welbevinden vormt de vrijheid en veiligheid van de bewoner. We geven hier op verschillende manieren vorm aan, waarbij uitgangspunt is dat er geen onvrijwillige zorg wordt toegepast tenzij het écht niet anders kan. Vanuit Coöperatie Boer en Zorg is een WZD functionaris aan Nieuw Eendracht verbonden. Binnen de volgen van het WZD stappenplan, is het belangrijk dat het gesprek gaande blijft en er afstemming plaatsvindt waarbij continu gezocht wordt naar de balans tussen enerzijds professioneel handelen en anderzijds aansluiten bij de wens van de bewoner en/of familie. In 2024 zal de aandacht vooral uitgaan naar de borging van deze zaken, waaronder de juiste deskundigheid van medewerkers en de rol van de zorgverantwoordelijke. De ingezette middelen staat op de juiste manier geborgd in het zorgdossier, maar de verdere implementatie hiervan vraagt kennis van de medewerkers.

Binnen de organisatie staan wij regelmatig voor de vraag hoe we omgaan met zorg mijndend gedrag, zowel bij bewoners, wonend op Nieuw Eendracht (VPT) als bewoners op Dwarsakker (MPT). In de meeste situaties is er sprake van zowel lichamelijke als cognitieve achteruitgang en in sommige gevallen is de personen nog samenwonend met een partner.

Het team van medewerkers komt voor vragen te staan als *“Wat is kwaliteit van zorg en hoe is dit in strijd met de wet Zorg en Dwang?”* en *“Wat zijn de risicofactoren van de zorgmijding en hoe kunnen wij deze factoren vroegtijdig signaleren?”*

Tijdens het teamoverleg wordt dergelijke casuïstiek besproken en met elkaar nagedacht over kwaliteit van zorg, de afwegingen die gemaakt moeten worden, normen en waarden in strijd met de wet Zorg en Dwang, met als uitgangspunt altijd de bewoner.

In het gehele proces van zorgverlening, en juist ook op de momenten dat (ethische) dilemma's naar voren komen, vinden wij het belangrijk dat het netwerk van de bewoner betrokken is. Er kan voor gekozen worden een vroegtijdig MDO gesprek te organiseren, of de Specialist Ouderengeneeskundige in consult te betrekken.

4.4 Decubituspreventie

Decubitus is een van de kwaliteitsindicatoren vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. We blijven continu verbeteren op decubitus/wondzorg. Ook in 2024 streven we naar optimale wondverzorging en proberen we verslechtering van wonden zoveel mogelijk te voorkomen. We onderzoeken wat de mogelijkheden in het bewonersdossier zijn, om meer informatie over decubitus/ wonden te kunnen registreren. De huidige werkwijze geeft een onvoldoende goed beeld van de huidige situatie, als het wondzorg betreft. We stellen het wond/ decubitusbeleid bij met daarin taken, rollen en verantwoordelijkheden opgenomen, zowel van intern als extern betrokkenen. Om de kennis van wonden, wondzorg en de inzet van de juiste wondmaterialen te vergroten, ontvangen de zorgmedewerkers in 2024 een scholing 'wondzorg en preventie van decubitus.' Het aandachtsveld 'Decubitus' wordt inhoudelijk vormgegeven, en bij het (vroegtijdig) signaleren van (beginnende) decubitus wordt de aandachtsvelder betrokken, waarbij de verpleegkundige (niv 4) eindverantwoordelijke blijft.

4.5 Hygiëne en infectiepreventie

Als organisatie willen wij een doorstart maken als het gaat om hygiëne en infectiepreventie. Bewustwording onder de medewerkers en de inzet van de juiste middelen zullen hieraan bijdragen. Door bewust te gaan werken met de HACCP voedselveiligheid richtlijnen (2023) werken wij als organisatie volgens de geldende richtlijnen om zo de voedselveiligheid naar een hoger niveau te tillen. In 2024 start Nieuw Eendracht met een traject 'Samenwerken aan infectiepreventie' wat wordt begeleidt door twee adviseurs van Vilans. Als organisatie worden wij ondersteund bij het implementeren, ontwikkelen en versterken van bewustwording en inzet van infectiepreventie op de werkvloer. Met elkaar wordt er gekeken naar de kennis die de organisatie beheerst en op welke punten verbetering noodzakelijk is. Hierin staat gedragsverandering en samenwerking centraal. Het uiteindelijke doel is dat Nieuw Eendracht in staat is om als organisatie met de juiste handvatten 'infectiepreventie' een alledaags thema te laten zijn.

4.6 Brandveiligheid en BHV

Nieuw Eendracht is in het bezit van een BHV plan, welke zichtbaar is voor alle medewerkers. De richtlijn dat alle medewerkers BHV geschoold zijn. In 2023 hebben alle medewerkers een volledige BHV training bijgewoond, in 2024 volgt een herhaaltraining.

Speerpunt voor 2024:

- Coachen van collega's (min. niveau 3) in het borgen van onvrijwillige zorg in het zorgdossier van de bewoner, volgens het WZD stappenplan. (Bewonersbelofte 9 "De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij")
- Bezinning op hygiëne en infectiepreventie onder medewerkers door te werken met de HACCP richtlijnen 2023/2024 en het volgen van het traject 'Samenwerken aan infectiepreventie' doorlopen. (Bewonersbelofte 1 "Hier voel ik mij thuis" en bewonersbelofte 5 "Ik eet en drink naar wens")
- Verdieping op het thema 'Decubituspreventie' d.m.v. een scholing met als doel de expertise binnen het team verbreden (Bewonersbelofte 9 "De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij" en belofte 10 "De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier")

5. Leren en ontwikkelen

5.1 Kwaliteit@

In 2023 heeft Nieuw Eendracht de keuze gemaakt om zich aan te sluiten bij Kwaliteit@. Een mooie kwaliteitsmethodiek, gebaseerd op het gedachtegoed van Welzijn in de Zorg (www.welzijnde Zorg.nl). Het Kwaliteitskader is vertaald in de kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@, en door te werken met deze methodiek, voldoen wij als organisatie aan de gestelde uitgangspunten in het kwaliteitskader.

Als organisatie zijn wij gestart met 'De basis op orde'. Dit is een zelfevaluatie met daarin meetpunten die laten inzien of wij als organisatie interne zaken op orde hebben, die bepaald zijn vanuit de wetgeving. Aan de hand van de zelfevaluatie zijn de nodige zaken op orde gesteld, hierbij lag met name de focus op het vastleggen van protocollen en beleid. Nadat de basis op orde was, vond er een auditbezoek plaats en volgde een positieve terugkoppeling met daarin gewenste kwaliteitsadviezen. Deze adviezen zijn opgenomen als speerpunten voor het komende jaar. Een van deze adviezen is om als organisatie te beschikken over de juiste hygiëne- en infectiepreventie richtlijnen.

Kwaliteit@ werkt vanuit de bewonersbeloften. Deze beloften geven vooral duidelijk wat er verwacht mag worden richting de bewoner, familie en medewerkers. Door dagelijks deze bewonersbeloften zichtbaar te laten zijn op Nieuw Eendracht, ontstaat er kwaliteit in de organisatie en vormt dit een rode draad door de organisatie.

De 10 bewonersbeloften op Nieuw Eendracht:

- 1) Hier voel ik mij thuis
- 2) Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
- 3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
- 4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning
- 5) Ik eet en drink naar wens
- 6) Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn
- 7) Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
- 8) Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
- 9) De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
- 10) De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



5.2 Lerend netwerk

Doordat ons aan te sluiten bij Kwaliteit@ krijgen wij ook toegang tot het bijbehorend lerend netwerk. Door elkaar als leden geregeld te zien en bij 'elkaar in de keuken te kijken' leren we van elkaar en ontstaan er kwaliteit verhogende samenwerkingen.

In 2024 vindt verdere implementatie plaats van de 10 bewonersbeloften. De bewonersbeloften worden letterlijk zichtbaar, zodat iedere betrokkene zich dagelijks bewust is van de beloften die de bewoner en familie wordt gedaan.

Ieder teamoverleg wordt minimaal 1 bewonersbelofte met het team besproken en denken we met elkaar na hoe deze belofte zichtbaar is in de praktijk en op welke manier er meer zichtbaarheid aangegeven kan worden.

5.3 Coöperatie Boer en Zorg

Nieuw Eendracht is aangesloten bij de Coöperatie Boer en Zorg, zij voorzien de organisatie voor de inkoop van zorgarrangementen. Dit is als verplicht onderdeel opgenomen in het Kwaliteitskader.

Vanuit het management wordt er deelgenomen aan de bijeenkomsten vanuit het Lerend Netwerk om ervaringen uit te wisselen, van elkaar te leren en om te spreken over diverse actuele thema's.

5.4 Opleiding en scholing

Medewerkers wordt opgeleid en getraind, specifiek gericht op de zorg die de bewoners nodig hebben of vanuit behoefte van de medewerker zelf. We maken hierbij collegiaal gebruik van de expertise van de Zorg & Werk Academy uit Ede, dit is een mbo opleidingsinstituut en valt onder de verantwoordelijkheid van dezelfde bestuurder als bij Nieuw Eendracht. In de voorbereiding vindt er afstemming plaats tussen Nieuw Eendracht en de trainer van de Zorg & Werk Academy om zo de scholing passend te maken aan de casuïstiek vanuit de praktijk. In de jaargesprekken wordt met de medewerker gekeken naar wat een medewerker nodig heeft om zich te blijven ontwikkelen. Nieuw Eendracht wil voor haar medewerkers een plek zijn waar een medewerker alle ruimte ervaart om nieuwe kennis op te doen en zich verder te ontwikkelen. Wij vinden het belangrijk dat er voldoende tijd en ruimte is om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. We werken er naartoe dat de medewerker een klimaat ervaart waarin gereflecteerd wordt.

5.5 Reflectie

Als organisatie willen wij groeien in een cultuur waar doorlopend reflecteren centraal staat en een onderdeel vormt van het dagelijkse handelen. Om ons werk goed te blijven doen is het belangrijk om regelmatig stil te staan bij hoe je communiceert, hoe je werkt en welke keuzes je hierin maakt. In het voorbije jaar is hier een start mee gemaakt door het organiseren van intervisie bijeenkomsten. In 2024 zullen wij deze intervisie bijeenkomsten uitbreiden, waarbij reflectie op het eigen handelen centraal staat met als uitgangspunt om, in een veilige setting, van en met elkaar te leren. Tijdens de individuele jaargesprekken staat zelfreflectie centraal, om terug te kijken naar het jaar wacht achterligt en om vooruit te kijken. Tijdens het gesprek staat de medewerker centraal en wordt er samen gekeken naar wensen en doelen voor de periode die volgt. Tijdens de werkoverleggen is er de gelegenheid om als team te reflecteren op de ervaringen die zijn opgedaan, zowel individueel als in teamverband. Medewerkers krijgen de gelegenheid om zelf casuïstiek aan te dragen of worden ertoe gezet om als team te reflecteren.

Speerpunt 2024:

- Implementatie van de 10 bewonersbelofte door directe zichtbaarheid op Nieuw Eendracht.
- Kennisverbreding en uitbreiden van de PDCA- cyclus. (Bewonersbelofte 10 “De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier”)
- Inzetten op intervisie waarbij iedere medewerker minimaal 2x per jaar een intervisiebijeenkomst bijwoont. (bewonersbelofte 10).

6. Leiderschap, governance en management

Nieuw Eendracht organiseert de zorg op een manier, dat vervolgens leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteren wij onze zorgprofessionals om te leren en te verbeteren en ondersteunen wij in de afstemming met externe partijen. Wij zijn aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg, waarbij zij houder zijn van de WTZA toekenning en ons controleren op kwaliteit en Good Governance.

Binnen Nieuw Eendracht bestaat het management uit twee personen, waarbij er een verdeling is tussen management op zorginhoudelijk niveau (in functie verpleegkundig teamleider) en op bestuurlijk niveau (in functie bestuurder). Deze directe samenwerking zorgt ervoor dat er korte lijnen zijn binnen het management en communicatie richting de medewerker. We vinden het belangrijk dat de teamleider en bestuurder zichtbaar zijn voor de bewoner, familie, vrijwilligers en medewerkers. De verpleegkundig teamleider is daarom meewerkend in de zorg en is op deze manier betrokken bij zorginhoudelijke vragen en coachend bezig. De bestuurder is zichtbaar door regelmatig aan te sluiten bij de gezamenlijke koffie momenten, meedenkend in teamprocessen, ziekte en verzuim, jaargesprekken en is aangesloten bij het teamoverleg.

In 2024 zal duidelijk in kaart worden gebracht welke werkzaamheden passend zijn bij het management en de daarbij behorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Als management stellen wij ons ondersteunend, faciliterend en transparant op naar de bewoners, naasten en medewerkers. We vinden het belangrijk dat er verbinding is en dat we als organisatie transparant zijn naar alle betrokkenen. Dit geven wij vorm door Nieuw Eendracht een plek te laten zijn waar laagdrempelig bezoek en kennismaking mogelijk is. Wij hanteren geen vaste bezoektijden, organiseren twee keer per maand een inloophmoment voor wie (om welke reden of met welke vraag dan ook) geïnteresseerd is om kennis te maken met de organisatie, en maken tijd voor gesprek met de bewoner, familie, vrijwilliger of medewerker. De ander zién, dat is waar wij in willen investeren!

Speerpunt 2024:

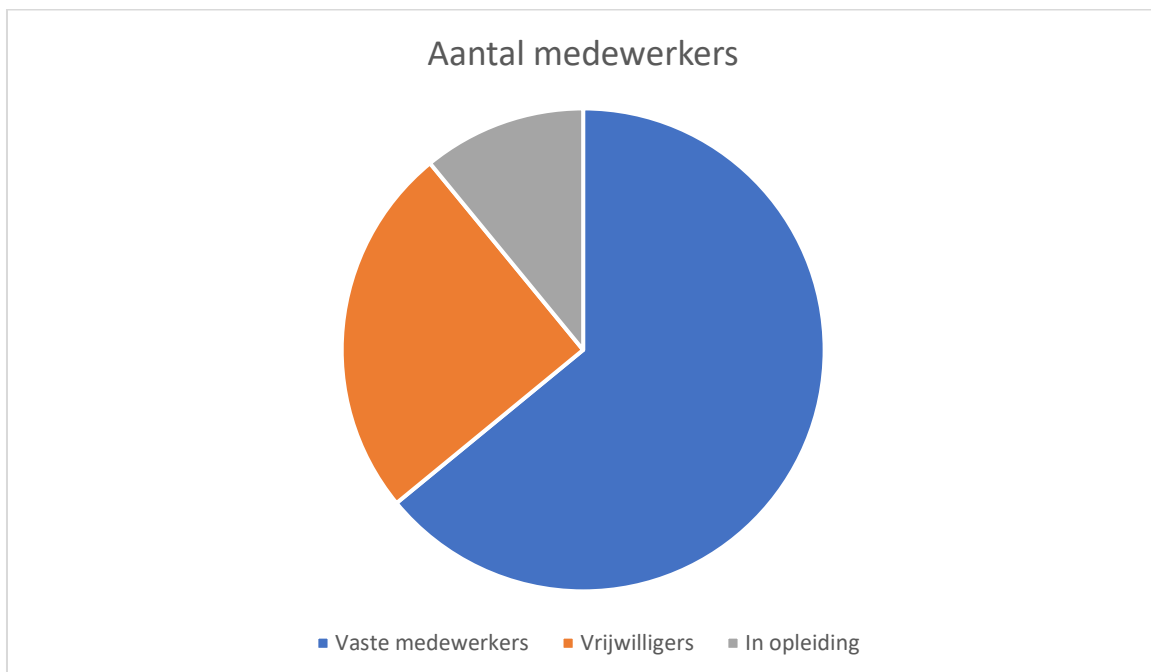
- Vaststellen van een functieomschrijving in functie ‘Team manager’ en ‘Bestuurder’

7. Personeelssamenstelling

7.1 Team van medewerkers

Op de locatie van Nieuw Eendracht is dagelijks een divers team van medewerkers inzetbaar om de passende zorg te bieden. In 2023 is het team van medewerkers gegroeid, waardoor de continuïteit van zorg geboden kan worden. Nieuw Eendracht streeft ernaar om zoveel mogelijk te investeren in het zorgpersoneel, leerlingen en studenten. Dit is belangrijk, gezien de toename van complexiteit van de zorg, de veranderende zorgvraag en de krapte op de arbeidsmarkt.

Eind 2023 bestaat het team uit 20 medewerkers in vaste dienst en hebben een aantal medewerkers een overeenkomst voor de duur van de opleiding. Overdag, 's avonds en 's nachts is er personeel aanwezig die begeleiding en zorg op maat bieden aan de bewoners, waarbij een Verzorgende-IG of verpleegkundige (niveau 4) aanwezig is en de eindverantwoordelijkheid draagt. Alle medewerkers zijn MBO-geschoold en zien het als hun passie om een bijdrage te mogen leveren aan de kwaliteit van leven van de bewoner, waar bewonersgerichte zorg voorop staat. De medewerkers wordt opgeleid en getraind, specifiek gericht op de zorg die de bewoners nodig hebben of vanuit behoefte van de medewerkers zelf. Kwaliteit van zorg kan alleen met bevoegd en bekwaam opgeleid personeel geboden worden.



7.2 Overzicht aantal medewerkers op deskundigheidsniveau (december 2023)

	Aantal medewerkers	FTE
Zorgondersteuner	4	1
Helpende (+)	4	1,8
Verzorgende-IG	7	3,3
(Leerling-)Verpleegkundige	4	1,33
Management	2	1,25 (waarvan 1 FTE VPK)
Totaal:	20	8,6 FTE

7.3 Vrijwilligers

Nieuw Eendracht treft het met een grote groep van 24 betrokken vrijwilligers, die zich wekelijks inzetten voor het welzijn van de bewoners. Er is een grote diversiteit aan taken en activiteiten die zij bijwonen, wat maakt dat iedere vrijwilliger doet waar hij/ zij passie voor heeft. Zo zijn er wekelijks vrijwilligers die komen om met bewoners te wandelen, een spelletje te doen, een verse maaltijd bereiden, op zondagmorgen het ontbijt verzorgen of voorzien van vervoer van/ naar een activiteit.

In 2023 heeft Nieuw Eendracht een vrijwilligersovereenkomst opgesteld en deze doorgevoerd binnen de organisatie waarmee beleid, en daaruit volgende afspraken tussen de organisatie en de vrijwilliger, zijn vastgelegd. We vinden het belangrijk dat vrijwilligers zich gehoord en gezien voelen, en ervaren dat hun bijdrage en aanwezigheid, van meerwaarde is. Deze waardering is soms niet in woorden uit te drukken, maar wel te uiten door het organiseren van een jaarlijkse vrijwilligersavond, uitnodigen van een zomer-BBQ en het voeren van een jaarlijks evaluatiegesprek.



In december hebben de eerste individuele evaluatiegesprekken plaatsgevonden. De insteek van deze gesprekken is ervaringen delen, evalueren en behoeften peilen. In deze gesprekken is er alle ruimte voor feedback en wordt geëvalueerd of de vrijwilliger voldoening haalt uit de werkzaamheden binnen Nieuw Eendracht. In deze gesprekken kwam heel duidelijk naar voren dat er wederzijdse waardering is. Vrijwilligers voelen zich gezien, gehoord, ervaren voldoen en geven letterlijk weer: “Het is die glimlach waar ik het voor doe, meer hoeft ik er niet voor te krijgen”

Wij zijn ons ervan bewust dat een grote groep betrokken vrijwilligers zich bij de organisatie heeft aangesloten, en dat is destemmeer een stimulans om de gesprekken gaande te houden en elkaar op het oog te houden.

“Het is die glimlach waar ik het voor doe, meer hoeft ik er niet voor te krijgen”

7.4 In opleiding

In 2023 is Nieuw Eendracht gestart met het ontvangen van studenten, voor de opleidingen niveau 2-3-4-6. Begeleid door een medewerker (minimaal niveau 3) maken student kennis met het werkveld, de zorgverlening aan een uiteenlopende groep zorgvragers en werken vanuit het VPT/ MPT gedachtengoed. Er is een nauwe samenwerking ontstaan tussen MBO- Amersfoort, de Christelijke Hogeschool Ede en het Hoornbeek college. Tijdens de stageperiode zijn er voldoende contactmomenten tussen de student, de werkbegeleider en school, om zo de voortgang van het leerproces nauw te kunnen monitoren.

In 2024 stellen we onszelf opnieuw het doel dat we duurzaam zorg kunnen verlenen, door te werken met goed opgeleide medewerkers, een vast gezicht te zijn voor de bewoners en door te focussen op vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Hierbij is een gezonde mentale en fysieke werkomgeving van groot belang!

Speerpunt 2024

- Bezinning op het verlenen van duurzame zorg, vitaliteit van de medewerkers en duurzame inzetbaarheid. (Bewonersbelofte 9 'Medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij')

8. Hulpbronnen

8.1 Telemonitoring

Nieuw Eendracht heeft het doel om de ondersteuning van bewoners op medisch gebied verbeteren. Beter inzicht in de eigen gezondheidstoestand van de individuele bewoner (op afstand). Om dit inzicht te verkrijgen, starten wij een samenwerking met Inn4Cure en willen ermee inzetten op een nieuwe zorginnovatie, telemonitoring. De bewoner, voor wie dit van toepassing is, gaat gebruik maken van een smartwatch; een horloge die de gezondheid van een bewoner constant monitort. Bij een afwijkend beeld kunnen de vitale waarden van een langere periode worden uitgelezen en kan beter worden bepaald of er iets aan de hand is en wat de vervolgstap wordt. Voordelen zijn dat er veel beter inzicht is in de gezondheidssituatie van de bewoner en dat de zorg professionals veel sneller weten wat te doen en scheelt daarbij een huisartsen- of ziekenhuisbezoek. Daarnaast richten we ons hierbij ook op digitale zorg verlening, tenzij fysiek niet nodig is.

Door aan de slag te gaan met deze nieuwe, digitale initiatieven, sluiten wij automatisch ook aan bij het WOZO programma. Het WOZO programma 'Wonen, ondersteuning en Zorg voor Ouderen' bestaat uit verschillende maatregelen, initiatieven en projecten wat zich richt op het anderen organiseren van de ouderenzorg, nu de vergrijzing en zorgzwaarte/ zorgvraag toeneemt. Het uitgangspunt hierbij is 'Zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan'. Door het WOZO programma wordt erop ingezet dat ondersteuning en zorg zich aanpassen aan de voorkeur van de bewoner om zo lang mogelijk regie op het eigen leven te behouden en dat complexe zorgvragen zo lang mogelijk worden uitgesteld of zelfs kan worden voorkomen. Voorop blijft staan dat

8.2 AFAS software

Vanaf 2024 maakt Nieuw Eendracht gebruik van AFAS Software om de gehele administratie te digitaliseren en te optimaliseren.

Speerpunt 2024

- Implementatie Telemonitoring (Bewonersbelofte 4 'Ik krijg passende zorg en ondersteuning')
- Implementatie AFAS Software

9. Gebruik van informatie

9.1 Tevredenheidsbeoordeling

In 2023 ontvingen bewoners/naasten en medewerkers de uitnodiging om een tevredenheidsbeoordeling in te vullen. De beoordeling werd ingevuld aan de hand van de 10-bewonersbeloften, waaraan de tevredenheid werd getoetst. De beoordeling gaf weer in welke mate wij als organisatie de bewonersbeloften waarmaken en op welke onderdelen verbetering nodig is. Deze terugkoppeling is helpend om inhoud te blijven geven aan de beloften en waar nodig deze te verbeteren. De uitkomsten van deze beoordelingen zijn met de naasten en medewerkers gedeeld en ook coöperatie Boer & Zorg heeft de resultaten, op aanvraag, ontvangen.

9.2 Zorgkaart Nederland

Naasten van bewoners worden uitgenodigd om na een zorgplan gesprek of einde-zorg evaluatiegesprek een beoordeling in te vullen op Zorgkaart Nederland. In 2023 scoorde Nieuw Eendracht gemiddeld een 8.6, een score waar wij als organisatie zeer tevreden mee zijn!

10. Doelstellingen 2024

Doelstelling:	Periode:	Wie:	Evaluatie:
Bewustwording en directe zichtbaarheid van de 10 bewonersbeloften	Januari 2024 t/m december 2024	Zorgmedewerkers + teammanager	Iedere maand
Implementatie Telemonitoring	Vanaf januari 2024	Inn4Cure + zorgmedewerkers	Maart 2024
Implementatie AFAS Software	Vanaf januari 2024	Zorgmedewerkers + bestuurder	Maart 2024
Vaststellen van een functieomschrijving in functie 'Team manager' en 'Bestuurder'	Januari t/m maart 2024	Bestuurder + zorgmedewerker	Maart 2024
Welzijnsbeleid opstellen	Januari t/m maart 2024	Bestuurder + teammanager	Maart 2024
VPT in de wijk (beleid, visie ontwikkeling, teamsessies, PR e.d.)	Start januari 2024	Zorgmedewerkers + Bestuurder + teammanager	Iedere maand
ACP borging in het zorgplan	Januari t/m maart 2024	Aandachtsvelder 'Palliatieve zorg' + zorgmedewerkers	Maart 2024
Bezinning op het verlenen van duurzame zorg, vitaliteit van de medewerkers en duurzame inzetbaarheid.	Januari 2024 t/m december 2024	Preventiemedewerker + zorgmedewerkers + teammanager	Iedere maand
Uitkomsten van onderzoek en audits borgen middels een verbeterplan.	Vanaf januari 2024	Bestuurder + teammanager	Ieder kwartaal
Scholing WZD + coaching van het borgen van onvrijwillige zorg in het zorgdossier	Start februari 2024	Teammanager	Maart 2024
Inzet op 2x per jaar een intervisiebijeenkomst voor iedere medewerker	Maart en oktober	Teammanager	Maart 2024 Oktober 2024
Opstellen van beleid rondom Familieparticipatie	April t/m juni	Bestuurder + teammanager	Juni 2024
Scholings Decubituspreventie + borging in het zorgplan	April/ mei 2024	Zorgmedewerkers + teammanager	Juni 2024
Bewonerstevredenheidsonderzoek en medewerkers tevredenheidsonderzoek	Mei 2024	Teammanager	Juni 2024
Kennisverbreding en uitbreiden van de PDCA- cyclus d.m.v. een scholing	Juni 2024	Zorgmedewerkers + teammanager	September 2024