



Kwaliteitsverslag 2020

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding..... | 3 |
| 1. Profiel zorgorganisatie..... | 5 |
| 1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden: | 5 |
| 1.2 Type zorgverlening, ZZP-verdeling, per doelgroep: | 8 |
| 1.3 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie..... | 8 |
| 1.4 Landelijk/stedelijk van aard:..... | 10 |
| 2. Profiel personeelsbestand-personeelssamenstelling 2019..... | 10 |
| 2.1 Hoeveel zorgverleners en vrijwilligers per organisatie-eenheid/doelgroep:..... | 10 |
| 2.2 Verdeling aantal zorgverleners over functies en niveaus: | 11 |
| 2.3 Per kolom inzicht in leerlingen per locatie:..... | 11 |
| 2.4 In- door- en uitstroomcijfers: | 12 |
| 2.5 Verzuim..... | 12 |
| 3. Thema's langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie | 13 |
| 3.1 Persoonsgerichte Zorg en ondersteuning: | 13 |
| 3.2 Multidisciplinaire aanpak: | 15 |
| 3.3 Verantwoord thuis wonen: | 15 |
| 3.4 Wonen en Welzijn: | 16 |
| 3.5 Veiligheid:..... | 17 |
| 3.6 Leren en Verbeteren | 18 |
| 3.7 Leiderschap, governance en management | 20 |
| 3.8 Gebruik van informatie | 22 |
| 4. Verbeterparagraaf locaties Kwaliteit en Veiligheid..... | 23 |
| 4.1 Locaties Westerstaete, Rijnzicht en de Wilgenpas..... | 23 |
| 4.2 Organisatie..... | 26 |

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2020 van ABC-Zorgcomfort. Met het jaarlijks opstellen van een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag laten zien hoe ABC-Zorgcomfort vorm geeft aan het addendum bij “Kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg met een WLZ-indicatie” en het “ kwaliteitskader Wijkverpleging”.

De keuze voor het volgen van het addendum is op de extramurale WLZ-indicatie gericht. ABC-Zorgcomfort is immers geen verpleeghuis. Cliënten wonen zelfstandig in een geclusterde woonvorm waarbij de zorg nabij is vanuit de WLZ maar ook vanuit de ZvW al dan niet aangevuld met een WMO indicatie. De nadruk in dit addendum ligt op de samenwerking van het professionele ‘multidisciplinaire’ netwerk rond de client. Naast goede afspraken met de diverse professionals horen daar ook goede afspraken bij met het sociale netwerk van de client.

Uitgangspunten uit het addendum extramurale WLZ zijn;

In de langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie is de cliënt als mens altijd het vertrekpunt. Daarbij moet het gaan om alle leefdomen die voor de cliënt van belang zijn. De zorg en ondersteuning worden multidisciplinair en integraal vormgegeven en zijn dienend aan de zelfredzaamheid, eigen regie en kwaliteit van leven van de cliënt. De nadruk ligt op leren als basis voor kwaliteitsverbetering en borging.

De inhoudelijke thema’s van het addendum (persoonsgerichte zorg en ondersteuning, multidisciplinaire aanpak, verantwoord thuis wonen, wonen en welzijn, veiligheid, leren en verbeteren, leiderschap-governance en management en gebruik van informatie) krijgen vorm in de borging van het kwaliteitsplan.

Uitgangspunten uit het kwaliteitskader Wijkverpleging zijn;

Vanuit het Kwaliteitskader Wijkverpleging wordt ernaar gestreefd het kwaliteitskader Wijkverpleging van toepassing te laten zijn op alle zorgverlening (ongeacht de financiering) die gericht is op gezondheidsbevordering of behoud van functioneren aan thuiswonende burgers van 0 tot palliatie. Dit betekent dat het kader ook van toepassing moet zijn op thuiswonenden cliënten met een WLZ-indicatie. (in MPT of VPT). Ook bij dit kader is de client het vertrekpunt. Dit geldt ook voor mensen zonder zorgvraag die gesteund worden in het vinden van een leefstijl die gezondheidsproblemen kan voorkomen. In alle gevallen probeert de wijkverpleging de “mens” zoveel mogelijk in staat te stellen hun eigen leven voort te zetten, ondanks beperkingen door gezondheid of leeftijd.

Inhoudelijke thema’s wijken niet veel af van die van het “addendum extramurale WLZ” echter komt de essentie van de wijkverpleging ook aan bod. (Positionering , preventie, kernwaarden, rollen van binnen het team van de wijkverpleging)

Borging van het kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan maakt onderdeel uit van de kaderbrief, jaarplannen en de kwaliteitsmonitor. De verbeteringen lopen als een rode draad door in deze documenten heen. Zo zijn de verbeteracties vanuit de zorgverleners per locatie tot aan het management en ABC-Zorgcomfort breed vertaald in de jaarplannen per locatie of organisatieonderdeel, Het geheel wordt op locatie en organisatieniveau

bewaakt in een kwartaalmonitor, die vervolgens in elk MT-overleg aan de orde komt en zo nodig actie wordt ondernomen.

PREZO-keurmerk

ABC-Zorgcomfort draagt met trots het PREZO-keurmerk VVT 2017.

Prezo is een kwaliteitssysteem voor Verantwoorde zorg en Verantwoord ondernemerschap. Het voornaamste uitgangspunt is het ondersteunen van kwaliteit van leven van de cliënt en, naar draagkracht, behoud van regie over het eigen leven van de cliënt. Clientervaring, vastgesteld op basis van uitkomsten, is hierbij belangrijk.

De belangrijkste bronnen voor PREZO VVT 2017 vormen het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het daarvan afgeleide toetsingskader van de Inspectie voor Gezondheidszorg.

Het Kwaliteitsplan is als een rode draad verbonden met jaarplan van de organisatie en draagt als titel “Leren en verbeteren” .

Het speerpunt in 2020 ligt bij de kwaliteit van zorg voor de client maar ook de kwaliteit van de zorgverleners en andere disciplines.

Ontwikkelingen van belang in 2020

De organisatie is in beweging en er hebben de laatste jaren meerdere organisatorische veranderingen plaatsgevonden. Na een periode waarin een interim-bestuurder (wiens functie tijdens de ziekte en latere overlijden van de oprichtster/bestuurder is gewijzigd in bestuurder op diverse terreinen orde op zaken heeft gesteld, is de organisatie per juli van dit jaar verkocht aan Lang Leve Thuis met de nieuwe eigenaren De Heer G. Holland en De Heer R. Jansen. Met de komst van de nieuwe eigenaren volgde ook een nieuwe bestuurder De Heer K. Brouwer. De zittende bestuurder De Heer B. van Achterberg heeft eind augustus de organisatie verlaten en overgedragen aan de nieuwe bestuurder.

De komende tijd wordt aandacht besteed aan verdere invulling van deze samenwerking. Elkaar leren kennen en de nieuwe manier van werken werd geïntroduceerd.

Daarnaast is de Coronacrisis nog volop aanwezig met alle maatregelen om de om besmettingen te voorkomen of zo snel mogelijk uit te bannen.

Overleg met Cliëntenraad en ondernemingsraad

Eind van het jaar is de ondernemingsraad en cliëntenraad opgeheven om begin 2021 een gezamenlijke ondernemingsraad en cliëntenraad te formeren onder de gezamenlijke naam voering “Saamborgh”

1. Profiel zorgorganisatie

1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden:

Mensen zitten niet te wachten op zorg, maar soms is zorg noodzakelijk om te kunnen blijven leven zoals men dat zelf wenst. ABC-Zorgcomfort vult het leven van mensen aan met zorg en dienstverlening op maat thuis. Uitgangspunt is het leven van de cliënt en wat de cliënt daar zelf in kan, samen met het eigen netwerk van mantelzorg, familie en vrienden. De focus ligt daarbij niet op ziekte en beperkingen, maar op mogelijkheden en levenswensen en vanuit hier een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven voor de cliënt.

Waar staan we over 3 jaar? Het laat zich moeilijk voorspellen, zeker in het almaar veranderende zorglandschap. Bij ABC-Zorgcomfort hebben we onze ambities. We zijn een groeiende organisatie en we leren elke dag uit de praktijk van onze klanten en medewerkers over wat we goed doen en ook wat we kunnen verbeteren om nog beter te zijn. Naast ambities hebben we daarom ook onze leerpunten.

Missie ABC-zorgcomfort

Wij geloven in: een goede oude dag waar zorg een onderdeel van is.

Visie ABC-zorgcomfort

De wijze waarop: we geloven in een zelfstandig bestaan in een beschermende omgeving. U als cliënt doet wat u kunt en samen zorgen we voor een totaalpakket aan basiswaarden als zelfstandig wonen, ontmoeten, zinvolle dagactiviteiten, verse warme maaltijden, begeleiding en zorg.

Kernwaarden

ABC-zorgcomfort werkt met een drietal kernwaarden:

- Vakmanschap
- Aandacht
- Plezier

Ons concept voor de klant

Voor ons bij ABC-zorgcomfort is een ding het allerbelangrijkst: de glimlach op het gezicht van onze cliënten. Daar gaan we voor. We bieden een betaalbaar en bereikbaar totaalpakket aan wonen, maaltijden, activiteiten, comfort, begeleiding en zorg op basis van wijkverpleging (ZVW) en extramurale wet langdurige zorg (WLZ) tussen thuis en verpleeghuis. Al dan niet aangevuld met een indicatie vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) We zetten hiervoor alle zorgfinancieringen op maat in, aangevuld met extra comfortdiensten.

Het concept van "ABC-Zorgcomfort is het antwoord op de zoektocht naar kleinschalig, buurtgebonden en zelfstandig wonen met de kans voor dagelijkse ontmoetingen en comfortdiensten en zorg waar nodig met een levensbestendig perspectief, In de omgeving van Arnhem, bij Tolkamer aan de Rijn en Westervoort zijn met medewerking van woningcorporaties en andere projectontwikkelaars appartementen gerealiseerd voor ouderen, vooral ook ouderen met een minimaal inkomen. Dus geen dure intramurale voorzieningen maar prachtige wooncomplexen waar ouderen zelfstandig huren en leven en daarbij, op basis van een hun zorgindicatie worden ondersteund en verzorgd.

Op onze locaties werken we kleinschalig en buurtgebonden. In onze woonlocaties bent u echt een inwoner van het dorp/de buurt. ABC-zorgcomfort nodigt ook de buurt uit om bij de locatie betrokken te zijn. We kopen in bij lokale leveranciers en nemen deel aan buurtactiviteiten.

Onderscheidend aan ABC-zorgcomfort is dat we meer leveren dan zorg. We praten met u en stellen samen met u vast waar uw behoefte ligt aan zorg en ondersteuning om uw leven vorm te blijven geven op de manier waarop u dat prettig vindt. We leveren naast zorg ook begeleiding en activiteiten om uw dag een zinvolle invulling te geven. Op onze locaties zorgen we dat er gelegenheid is om elkaar te ontmoeten en samen iets te ondernemen. Als essentieel onderdeel van gezondheid zorgen we ook voor vers gekookte maaltijden die, naar wens, gezamenlijk genuttigd kunnen worden.

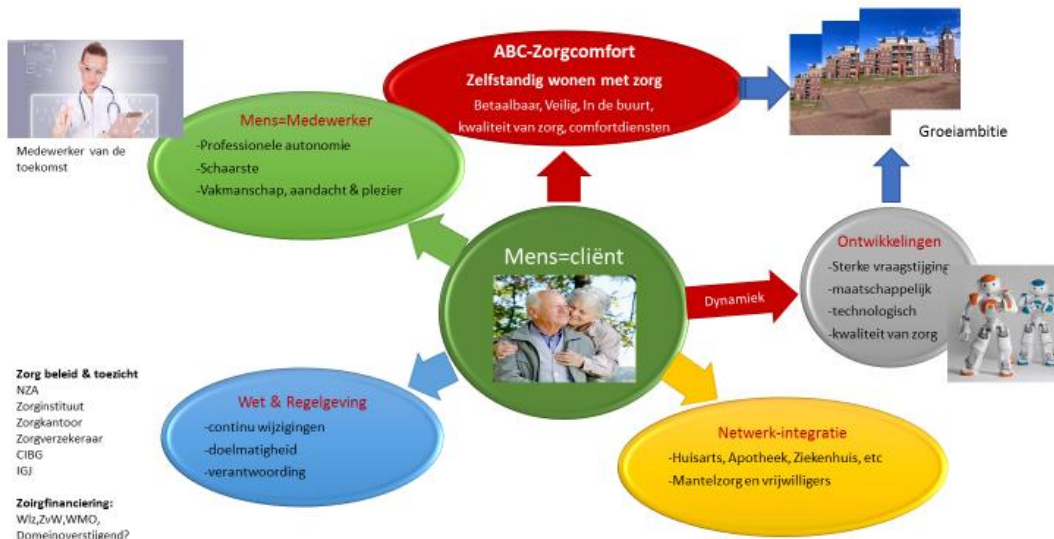
Onze kracht is dat we ons erop richten dat de “zorg plus wonen” voor iedereen toegankelijk en betaalbaar moet kunnen zijn. Samen met u kijken we naar de mogelijkheden in de zorgfinancieringen en de bijkomende regelingen. We leveren als u data wenst extra comfortdiensten tegen betaling. We zijn transparant over onze kosten, zodat u als klant en de financiers weten hoe uw (zorg)gelden besteed worden.

In de dagelijkse afstemming met klanten merken onze medewerkers, en daarmee wij als organisatie, dat er grenzen zijn aan de eigen regie en aan het honoreren van de vraag van de klant. Deze grenzen zijn verschillend: in eigen regie aangetast door een ziektebeeld, in financieel opzicht aan de omvang van te bieden zorg, in ethisch opzicht als een vraag die grenzen overschrijdt, et cetera. Over deze grenzen gaan we in gesprek met u en uw naasten. Verwachtingen over en weer worden uitgesproken en naarmate ziekteprocessen vorderen bijgesteld en opnieuw bekrachtigd.

Onze **ambitie** is dit zorgconcept voor meer ouderen beschikbaar te krijgen. Goed wonen, tegen lage huurkosten, met persoonsgerichte zorg en comfortdiensten waar en wanneer dat nodig is. We zoeken nieuwe geschikte locaties in de regio op basis van de vraagstijging. Onze maatschappelijke verantwoording stimuleert ons tot continue innovatie. We innoveren niet alleen op zorgconcept en kwaliteit, ook de ondersteunende diensten worden verder geprofessionaliseerd. O.a. door verdere digitalisering van de administratieve processen. Dusdanig dat tegen lage proceskosten effectief aan de diverse administratieve- en verantwoordingseisen kan worden voldaan.

Evolutie van het ABC-zorgconcept

Ons concept neemt de MENS als cliënt en zorgvrager als uitgangspunt. Ontwikkelingen als persoonsgerichte zorg, verzwaring van de individuele zorgvraag in de tijd, technologische ontwikkelingen e.d. zijn reden het concept regelmatig te toetsen aan deze ontwikkelingen en waar nodig bij te stellen. We zien een toenemende (digitale) integratie en samenwerking met ketenpartners rondom de cliënt.



Evolutie van het ABC-Zorgcomfort concept (2020)

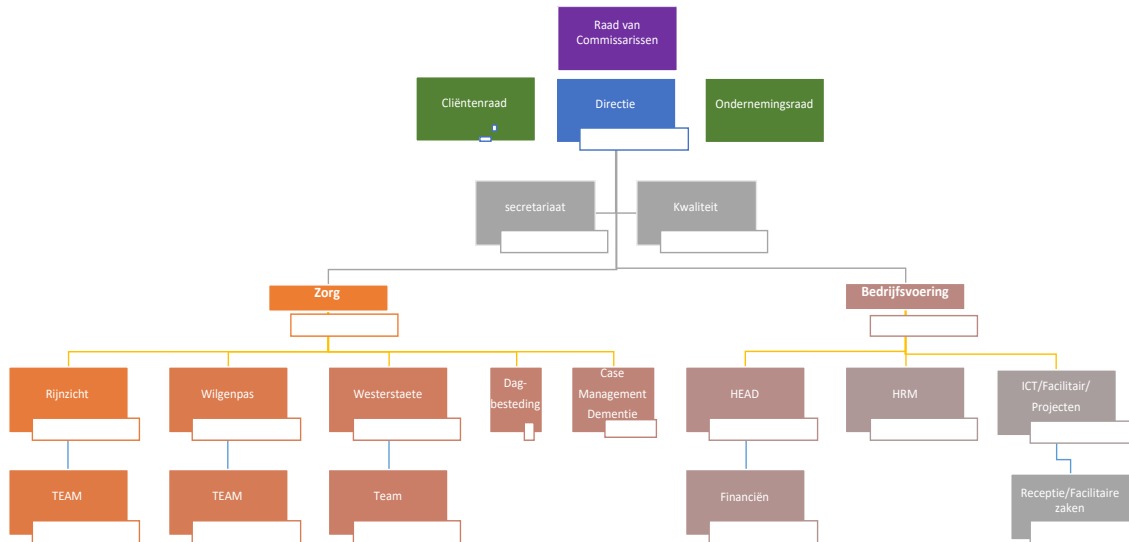
Besturingsfilosofie;

De cliënt als mens is ons uitgangspunt, met daarom heen een klein vast team van medewerkers, op de woon-zorglocatie bijgestaan door de locatiemanager. Onze organisatie is zo ingericht dat het team met de locatiemanager kunnen schitteren. Hierom heen krijgt het kantoor een plaats, die faciliteert en de kaders stelt. Het PREZO-kwaliteitssysteem helpt ieder binnen zijn of haar verantwoordelijkheid hier inhoudt aan te geven.

ABC-zorgcomfort werkt met een drietal kernwaarden: Vakmanschap, Aandacht en plezier. Deze kernwaarden staan centraal bij het opstellen van het strategisch bedrijfsplan, op de toekomst gericht door de bestuurder, bij het tactisch jaarplan, gericht op organisatieontwikkelingen door het managementteam en operationeel jaarplan gericht op basiskwaliteit en lopende zaken door de locatiemanagers.

De PDCA-cyclus heeft vorm gekregen in het zorgproces, maar ook in het bedrijfsproces: van meerjarenplan naar kaderbrief, jaarplan, begroting en monitoring via maand en kwartaalrapportages. Daarbij wordt medezeggenschap OR en CR actief betrokken.

Organogram:



1.2 Type zorgverlening, ZZP-verdeling, per doelgroep:

Hieronder treft u een overzichtswaergave aan van de doelgroepen binnen onze organisatie per peildatum december 2020.

| Wettelijk kader | Type | Aantal Cliënten | Zorgzwaarte pakket |
|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| WLZ | VPT | 8 | 4 |
| | | 18 | 5 |
| | | 11 | 6 |
| | MPT | 0 | 4 |
| | | 16 | 5 |
| | | 2 | 6 |
| Totaal WLZ | | 65 | |
| ZvW | | 68 | |
| WMO | BG-Groep | 37 | |
| | BG-Ind | 9 | |
| Totaal | | 179 | |

1.3 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie

- 3 Locaties; Rijnsicht, Westerstaete en Wilgenpas
- 2 Dagbestedingen, dorpsnoot te Loo, Theehuis Westervoort en 1 intern bij locatie Rijnsicht

Zorgomgeving:

De locatie bevindt zich allen in De Liemers en omstreken.

Dicht bij de oorspronkelijke woonomgeving van de cliënt of diens naasten, waar cliënten zelfstandig hun leven kunnen voortzetten aangevuld met zorg en ondersteuning.

Locatie Rijnzicht:

Aantal appartementen (2 pers.): 24 app. (2-kamer app.)



Rijnzicht grenst aan de kade van Tolkamer, prachtig aan de Rijn nabij Duitsland met veel vertier en toerisme. Gezellige kleine dorpskern met een rijk verenigingsleven. Naast een historisch bedrijfsleven zoals de scheepswerf en de steenfabriek. En in de nabije omgeving van het gezondheidscentrum en het verpleeghuis Lobede.

Locatie Westerstaete:

Aantal appartementen (2 pers.): 30 appartementen, waarvan 18 2-kamer app. en 12 3-kamer app.



Westerstaete is gesitueerd aan de rand van Westervoort dichtbij de aansluiting van de A12 en in de nabije omgeving van de sportvelden, het gezondheidscentrum en de dorpskern. Westerstaete grenst aan het verpleeghuis Hamerstaete en allerlei voorzieningen als de Fysio- pedicure en kapper. Binnendoor van Westerstaete naar Hamerstaete bereik je de dagbesteding Theehuis.

Locatie de Wilgenpas

Aantal appartementen (2 pers.): 45 2-kamer app.



Westerstaete is gesitueerd aan de rand van Westervoort dichtbij de aansluiting van de A12 en in de nabije omgeving van de sportvelden, het gezondheidscentrum en de dorpskern. De Wilgenpas grenst aan het verpleeghuis Meridiaan.

Voor alle locaties geldt dat er een recreatieruimte beschikbaar is vrij toegankelijk voor alle cliënten en naasten of buurtbewoners om samen te komen, kopje koffie te drink, te genieten van de dagelijks

vers bereide maaltijd en activiteiten al dan niet verzorgd door de cliënten zelf of verenigingen of door de organisatie.

Dagbesteding Loo en Dagbesteding Theehuis:
Max. 15 cliënten per dag per dag dagbesteding.



De dagbesteding Loo ligt onder aan de dijk bij het Loo-veer van Groessen naar Loo en valt onder de gemeente Duiven. Dagbesteding het Theehuis grenst aan onze locatie Westerstaete en ligt aan de centrale hal van het verpleeghuis Hamerstaete, nabij de IJsseldijk in Westervoort. Beide met een gemoedelijk dorpskarakter waar mensen gemakkelijk in contact komen met elkaar, steun vinden bij elkaar en een gevarieerd dagprogramma beleven afgestemd op de behoefte van de klant.

1.4 Landelijk/stedelijk van aard:

De locaties en de dagbesteding bevinden zich allen binnen De Liemers en omstreken. Alle op basis van zelfstandig wonen en eigen regie en ondersteuning van mantelzorg. Met zorg over de domeinen heen. De zorg bestaat vooral uit wijkverpleging (ZvW) al dan niet aangevuld met een WMO-indicatie (begeleiding groep en begeleiding individueel) en- of indicatie vanuit de wet langdurige zorg (WLZ) vanaf ZZP 4 geleverd in VPT (verpleeghuiszorg thuis) aangevuld met participatie, vrijwilligers en de sociale kaart van de cliënt. Dichtbij aanvullende zorg van zorgcentra, paramedische diensten.

2. Profiel personeelsbestand-personeelssamenstelling 2019

Peildatum december 2020

2.1 Hoeveel zorgverleners en vrijwilligers per organisatie-eenheid/doelgroep:

| Locatie | Vrijwilligers | Zorgverleners-AB | Fte | HH* / WKB** | Fte |
|--------------|---------------|------------------|------|-------------|------|
| Rijnzicht | 1 | 16 | 9.8 | 6 | 2.9 |
| Westerstaete | 2 | 12 | 6.2 | 9 | 2.1 |
| Wilgenpas | 25 | 28 | 13.7 | 10 | 2.9 |
| DB Loo | 6 | 3 zorgverleners | 2.01 | 1 | 13.9 |
| DB Theehuis | 13 | 2 AB | 1.33 | | |

*HH= Huishoudelijk **WKB=Woon-kook-begeleider

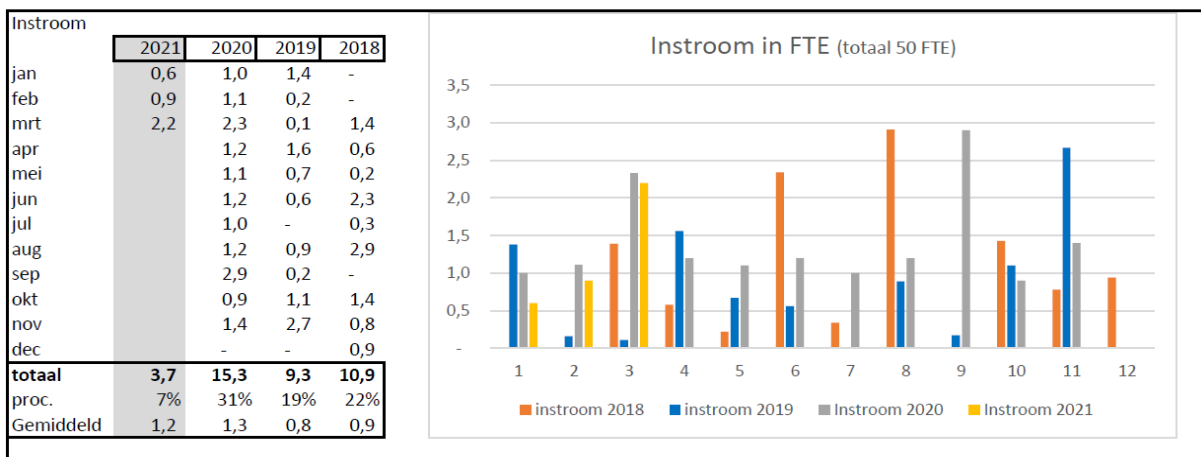
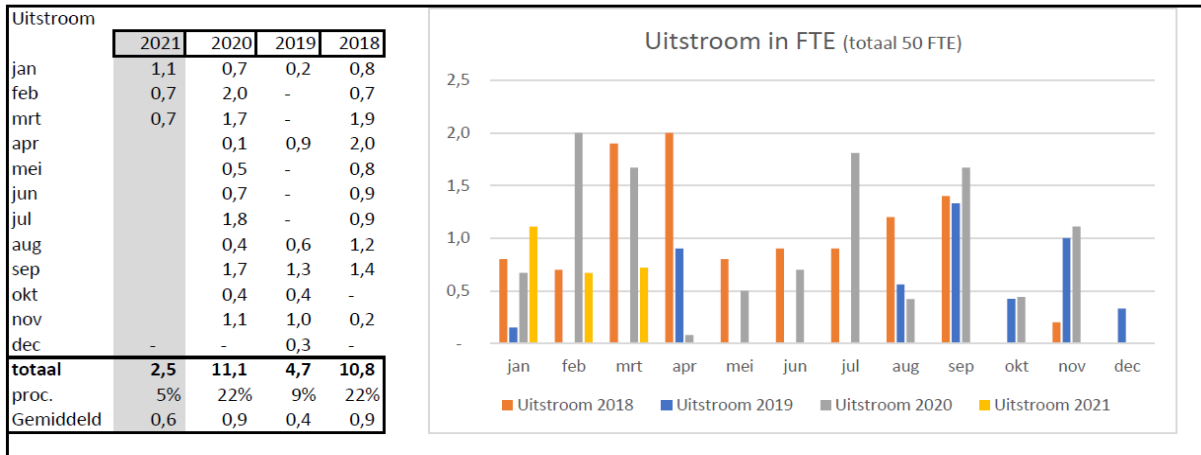
2.2 Verdeling aantal zorgverleners over functies en niveaus:

| Locatie | Rijnzicht | Fte | Wester- staete | Fte | Wilgenpas | Fte | DB Loo DB Theehuis | Fte |
|------------------------------|--|------|-------------------|-----|-----------|-----|--------------------------|-----|
| Ass. Helpende - niv. 1 | - | | - | | - | | - | |
| Helpende (+) - niv. 2 | 3 | 1.2 | 3 | 0.5 | 4 | 0.7 | | |
| Verzorgende - niv. 3 | 2 | 1..4 | 1 | 0.5 | 5 | 3.4 | 2 | 1.3 |
| Verzorgende IG -niv. 3 | 9 | 5.7 | 6 | 3.5 | 15 | 6.9 | 1 | 0.7 |
| Verpleegkundige -niv. 4 | 1 | 0.7 | 1 | 0.7 | 1 | 0.8 | | |
| Verpleegkundige -niv. 5+6 | 1 | 0.9 | 1 | 0.9 | 2 | 2 | | |
| Activiteitenbegeleiding -SPW | | | | | | | | |
| Niv. 3 | | | | | | | 1 | 0.7 |
| Niv. 4 | | | | | | | 1 | 0.7 |
| Casemanagers ABC-Zorgcomfort | 4 casemanagers (vallen onder de keten dementie) Fte 3.2 | | | | | | | |

2.3 Per kolom inzicht in leerlingen per locatie:

| Locatie | Rijnzicht | Fte | Westerstaete | Fte | Wilgenpas | Fte | Dagbesteding | Fte |
|---------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|-----|--------------|-----|
| Leerling niv. 3 | 1 | 0.7 | 1 | 0.7 | 2 | 1.3 | | |
| Stagiaire niv. 3 | | | 1 | 0.6 | | | | |
| Leerling niv. 4 | | | | | 1 | 0.4 | | |
| Stagiaire niv.4 | | | | | | | 1 | 0.5 |
| Leerling niv. 5 | | | | | | | | |
| Practicum stage niv. 3 | 1 | 0.2 | | | | | | |

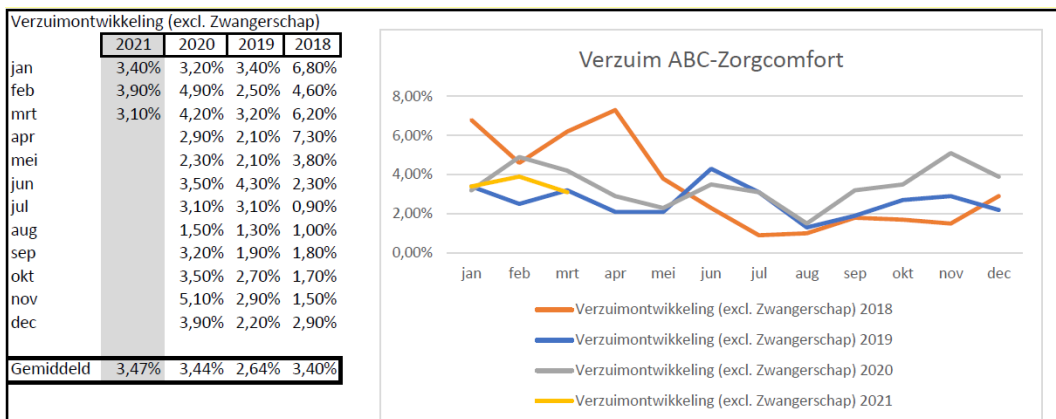
2.4 In- door- en uitstroomcijfers:



2.5 Verzuim

Het verzuim (excl. Zwangerschap) heeft een dalende trend in 2018 naar gemiddeld 3,4 %. Dat niveau zet zich gelukkig voort bij de start van het nieuwe jaar 2020. Een aantal oorzaken aan deze structurele daling zijn:

- Toedelen van meer verantwoordelijkheden aan teams, incl. bevoegdheid. Dat was een omkering van de cultuur. Van top-down naar meer dienend leiderschap
- Integer management dat echt luistert en er ook acties aan verbindt.
- Een beetje geluk dat er vrijwel geen langdurig zieken zijn geweest.
- Ziekte i.v.m. corona



3. Thema's langdurige zorg thuis met een WLZ -indicatie

3.1 Persoonsgerichte Zorg en ondersteuning:

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle leefdomeinen uitgangspunt is bij zorgverlening en behandeling met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen de relatie tussen cliënt en zijn naasten, zorgverleners en zorgorganisaties. Kenmerkend voor de langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie is dat de zorgverlening thuis plaats vindt. De cliënten en zijn/haar naasten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten.

Vereiste:

- De vier onderscheiden thema's (Compassie-Uniek-Autonomie-Zorgdoelen) zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.
- Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals; medicatie, dieet, primaire hulpvraag, 1^e contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten), uiterlijk 6 weken na intake volledig en definitief wordt.
- Verantwoordelijk voor het opstellen van een zorgleefplan belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), bij voorkeur de contactverzorgende of verpleegkundige (EVV'er).

Zorgplan:

Op basis van de indicatiestelling wordt een individueel zorgplan opgesteld. Daarin staat in ieder geval informatie over de aard (de zorg inhoudelijke interventies), omvang, duur en doelen van de zorg, inclusief het gewenste resultaat. Deze elementen worden in samenhang (gerelateerd aan clientkenmerken/mogelijkheden mantelzorg) bekeken en beslaan vaak een periode die uiteen kan lopen van enkele dagen of weken tot maanden. Het zorgplan bevat de vertaling naar professionele interventie, waarbij ook duidelijk wordt welke activiteiten onder de ZvW (wijkverpleging) en welke bijvoorbeeld onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) vallen.

In de huidige situatie zie je nog verschillen in het maken van de zorgplannen door de wijkverpleegkundige. Niet alle informatie zoals noodzakelijk is zijn terug te vinden in het zorgplan. Dit wordt ook opgemerkt door de wijkverpleegkundige zelf en de kwaliteitscoördinator.

In de eerste helft van 2020 zal een werkgroep de huidige werkwijze evalueren en met een nieuw voorstel werkwijze zorgleefplan-evaluatie komen die voldoet aan de huidige eisen volgens V&VN.

Resultaten 2020:

Elke client heeft een EVV'er, binnen de locatie de Wilgenpas zijn twee EVV'ers aan een client toegewezen. Zij ondersteunen elkaar in hun rol als EVV'er, daarnaast is de continuïteit voor de client beter geborgd.

3.2 Multidisciplinaire aanpak:

De zorgvraag bij langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie betreft vaak, maar niet altijd, een multidisciplinaire zorgvraag. De afstemming over de zorgverlening en een goede inschatting van risico's vormen daarmee een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de zorgverlening. Uitgangspunt is dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor alle cliënten, ongeacht waar zij wonen.

Vereiste:

- De cliënt ontvangt integrale zorg
- De cliënt bepaalt zelf wie zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van zorg thuis. De organisatie is dan de coördinator zorg thuis.
- Bij een WLZ-indicatie mag de cliënt verwachten dat er een mogelijkheid tot inschakelen van een specialist ouder geneeskunde. (als sparringpartner van de huisarts, als medebehandelaar)

Multidisciplinaire aanpak:

De zorgvraag bij langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie betreft vaak, maar niet altijd, een multidisciplinaire zorgvraag. De afstemming over de zorgverlening en een goede inschatting van risico's vormen daarmee een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de zorgverlening. Uitgangspunt is dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor alle cliënten, ongeacht waar zij wonen.

Binnen ABC-Zorgcomfort leveren wij zorg over de domeinen heen, ZvW, WMO en WLZ. Dat betekent dat er ook andere zorgprofessionals dan de huisarts en wij als zorgverleners betrokken kunnen zijn bij de client. Bv. Paramedische dienstverleners, GGZ ondersteuners en andere zorgorganisaties. Er vindt steeds meer afstemming plaats tussen de diverse dienstverleners waardoor de kwaliteit van de zorgverlening toeneemt. Samen met het informele netwerk van de client is de schakel rond.

In 2019 zijn veilige digitale netwerken opgestart als Ozo verbindzorg en Zorgmail om met de diverse partijen veilig informatie uit te wisselen die de dienstverlening aan de client ten goede komen, daarnaast is een vervolg gegeven aan de verdere uitrol van Caren (mantelzorgportaal) over de hele organisatie.

Daarnaast zal in 2020 de wijkverpleegkundige steeds meer initiatief oppakken om het lokale (zorg)netwerk in de regio in te vullen, maar ook door een buurtfunctie te vervullen voor de bewoners, welzijnsorganisaties, andere zorgpartijen in de nabije omgeving en de gemeente.

Zo zal de samenwerking met nabij gelegen verpleeghuizen de samenwerking m.b.t. de nachtzorg vorm gaan krijgen.

Resultaten in 2020:

- Ozo verbindzorg en Caren zijn volledig uitgerold over de organisatie
- De wijkverpleegkundige hebben hun netwerken in de regio verder uitgebreid met als resultaat dat het netwerk elkaar steeds beter weet te vinden.
- Er is een SOG-arts verbonden aan de organisatie die ingezet kan worden als mogelijkheid de client te ondersteunen als sparringpartner van de huisarts of MDO.

- Door de overname van ABC-Zorgcomfort zal de SOG-arts betrokken bij Lang Leve Thuis ook een rol gaan spelen voor ABC-Zorgcomfort.

3.3 Verantwoord thuis wonen:

Belangrijk onderdeel van langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie vormt de inschatting of de zorg nog verantwoord en veilig thuis geleverd kan worden.

Vereiste:

- De zorgorganisatie informeert de cliënt over de zorg die geleverd kan worden in de thuissituatie en zorgt voor de randvoorwaarden om te komen tot integrale zorg. Zij maakt daarvoor afspraken met de betreffende betrokken professionals om te komen tot veilige en verantwoorde zorg.
- De zorgprofessional begeleidt de cliënt om verantwoord thuis te kunnen blijven wonen. Daarbij is aandacht voor de borging van de 24-uurs toezicht of zorg in de nabijheid, de rol van de mantelzorgers(s) en de afstemming in de wijk met andere zorgprofessionals, zoals beschreven in het zorgleefplan.
- De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.

Veilige en verantwoorde zorg:

ABC-Zorgcomfort maakt afspraken met de client welke randvoorwaarden verwoord in de zorgovereenkomst het mogelijk maken om nog veilig zelfstandig te wonen. Hierin staan ook criteria vermeld die dit niet meer mogelijk maken en verhuizing naar een intramurale setting onvermijdelijk is.

Het zorgleefplan verwoord de zorgvraag op alle vier de domeinen om dit proces te bewaken.

Resultaten in 2020:

Met de nabij gelegen verpleeghuizen een samenwerking afgesproken waarin afspraken zijn gemaakt over crisisopname binnen de VPT. Hierdoor is er minder grote dreiging voor de veiligheid van de zorg aan een VPT-client ontstaan en verloopt de overgang naar een intramurale setting beter.

De wijkverpleegkundige, tevens locatiemanager zien er op toe dat het zorgplan passend blijft door het structureel voeren van zorgleefplan evaluaties met de Evv'er en de wijze van rapporteren. Er is een samenwerking met een naastgelegen verpleeghuis waar de nachtzorg is ondergebracht.

24 uren toezicht op de locatie Westerstaete is geborgd door een samenwerking aan te gaan met een naastgelegen verpleeghuis. Locatie de Wilgenpas heeft structureel een wakende nachtdienst. De locatie Rijnzicht volstaat nog met een slaapwacht op locatie.

Advance care planning:

De client bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De client mag advance care planning verwachten.

Het doel van advance care planning is komen tot passende zorg, zorg die aansluit bij wat belangrijk is in het leven voor de client.

Hoe krijgt advance care planning een vaste basis in het ECD. Naast het medisch overzicht. Advance care planning is nog geen gewoon goed. Het blijft voornamelijk beperkt tot het NTBR-beleid. De locaties gaan allen in 2020 hier mee aan de slag. Door bv. Gebruik te maken van de kennisdeling via Waardigheid en trots.

Resultaten in 2020:

Helaas heeft Advance Care planning in 2020 niet structureel meer aandacht gekregen. Data wil niet zeggen dat op het moment van niet passende zorg bij het verloop van de gezondheidstoestand hier geen aandacht voor is. Echter word de wens bij achteruitgang gezondheidstoestand nog niet structureel goed in beeld gebracht voordat zich deze situatie voordoet.

3.4 Wonen en Welzijn:

Zorgprofessionals en zorgorganisaties dienen in de zorg – en dienstverlening oog te hebben voor het verantwoord thuis ontvangen van de zorg voor de cliënt. Hierbij speelt de zorg van het lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt de zorg ontvangt, eveneens van groot belang voor de kwaliteit van leven en het verantwoord ontvangen van zorg thuis.

Naast dat het voor de cliënt belangrijk is om oog te hebben voor de woon- en leefomgeving, is dit ook van belang voor de professional zelf als het om arbeidsomstandigheden gaat. Beide zoals passend bij zorg in de thuissituatie en met respect voor de cliënt en diens naasten.

Vereiste:

- Vijf thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding, familieparticipatie& inzet vrijwilligers en wooncomfort) zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en welzijn op locaties (W&T)

Welzijn:

Zingeving en zinvolle tijdsbesteding krijgt een prominentere rol in 2020.

Zingeving is een belangrijk onderdeel om je client goed te leren kennen. Het is een onmisbare schakel in de totale zorgverlening. Door aandacht te hebben voor zingeving kun je de client beter bedienen met het mogelijke aanbod, al dan niet verzorgd door onze eigen organisatie. Daaruit voortvloeiend proberen we meer inhoud te geven aan structurele zinvolle tijdsbesteding op de locaties naast evt. deelname aan de dagbesteding. Hierbij maken we gebruik van vrijwilligers om welzijnsactiviteiten aan te bieden op locatie, daarbij krijgt het sociale netwerk van de client de ruimte om hierin te participeren.

Binnen elke zorglocatie wordt er structureel van maandag tot vrijdag invulling gegeven aan zinvolle tijdsbesteding ondersteunt door vrijwilligers, mantelzorgers of professionele inzet. De behoefte is in kaart gebracht en afgestemd op diversiteit en verschil van cliënten. De locatiemanagers geven hier invulling aan in hun jaarplannen die in het MT-overleg geborgd zijn in een PDCA-cyclus

Resultaten in 2020:

Corona heeft flink wat roet in het eten gegooid w.b. een zinvolle tijdsbesteding. Gezamenlijke activiteiten hebben bijna het hele jaar niet plaats gevonden, vrijwilligers zijn vanaf de Coronacrisis niet ingezet.

Wel is aandacht besteed aan het welzijn op creatieve manieren als video bellen, beschermde beschermde bezoekers cabines plaatsen. Aandacht voor welzijn vanuit de zorgverleners. Contact via Caren het mantelzorg portaal.

De dagbesteding heeft ook lang zijn deuren gesloten moeten houden. De medewerkers belde met regelmaat naar de cliënten om het welzijn te toetsen en voor wat ontspanning te zorgen door een leuk gesprek of zelfs soms een bezoekje aan huis.

3.5 Veiligheid:

Cliënten kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de zorgprofessionals.

Vereiste:

- Veiligheidsthema's (medicatieveiligheid, valpreventie, toepassing medische technologie, veilige zorgrelatie en wanneer dat aan de orde is vrijheidsbeperkende maatregelen) zijn indien relevant onderdeel van gesprek geweest tussen zorgprofessional en de cliënt bij de bespreking van het zorgleefplan. Daarnaast vormt dit ook onderdeel van gesprek tussen de verschillende zorgprofessionals die betrokken zijn bij de cliënt.
- De zorgaanbieder zorgt dat zorgprofessional de zorg veilig en volgens vigerende richtlijnen kunnen bieden (zoals bijv. infectiepreventie, vrijheidsbeperkende maatregelen, voldoende ruimte en hulpmiddelen om de cliënt te verzorgen, voldoende bekwaam en bevoegd personeel, ondersteunende ICT etc.)

Veiligheid

Implementatie VMS systeem gedurende 2020.

Het VMS heeft tot doel de zorg veiliger te maken. Het zorgt voor snelle terugkoppeling en overzicht van de veiligheidsaspecten en verbeteracties. Het maakt ook het doen van MIC-meldingen eenvoudiger waardoor tijdsbesparing op administratief werk wordt gerealiseerd wat direct ten goede komt aan "meer handen aan het bed".

Om dit te realiseren is een verzoek tot aanpassing kwaliteitsbudget 2020 ingediend.

Resultaten in 2020

- Trainingen ter voorbereiding op het VMS systeem hebben plaatsgevonden.
- Zorg kan altijd beschikken over hulpmiddelen bij de client die noodzakelijk zijn.
- Arbocommissie; Investeringsvoorstel hulpmiddel om client van de vloer te helpen na een val is niet gehonoreerd.

- OZO verbindzorg gerealiseerd
- Informatiebijeenkomst voor cliënten t.a.v. brandveiligheid en valpreventie heeft door Corona geen doorgang kunnen vinden
- Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, Nee, tenzij.... De organisatie heeft een beleidsnotitie opgesteld en geïmplementeerd. Medewerkers zijn geschoold in het hanteren van het stappenplan WzD. Het stappenplan en de casuschecker WzD helpt de zorg goed te beoordelen of de casus onder de WzD valt en handelt hiernaar. Multidisciplinair wordt besproken wat evt. alternatieven zijn om onvrijwillige zorg te voorkomen. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van de alternatieve bundel vrijheidsbeperking.
Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking heeft niet geleid tot onvrijwillige zorg in 2020.

3.6 Leren en Verbeteren

Leren en verbeteren gaat over de wijze waarop zorgprofessionals en zorgorganisaties op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten, daarbij gebruik makend van verschillende informatiebronnen. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend: continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners.

Kwaliteitsmanagementsysteem- Jaarlijks kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag- Verbeteren praktijk door zorgverleners- Lerend netwerk

Vereiste:

- Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De organisatie faciliteert dit zowel binnen als waar nodig ook buiten de organisatie
- Elke zorgorganisatie heeft na afloop van het betreffende jaar op de bij hen passende en toegankelijke manier openbaar gemaakt hoe zij invulling geven aan de verschillende eisen uit het addendum. En bespreken met de CR en de OR hoe zij invulling geven aan de eisen. De uitkomsten stellen zij beschikbaar aan het zorgkantoor als basis voor de dialoog over de kwaliteit van de geleverde zorg.
- Elke organisatie maakt deel uit van een lerend netwerk met ten minste twee andere collega zorgorganisaties.
- Elke zorgorganisatie beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem

Scholing:

Vaardigheden en voorbehouden handelingen:

De voorbehouden en risicovolle handelingen worden elke drie jaar getoetst middels een e-learning en een praktijk toetst. Gedurende de tussenliggende periode is dit aan de medewerkers zelf om elkaar vaardig (bekwaam) te houden.

Om de wens dit meer structuur te geven gaat de organisatie gaat in 2019 toetsers voorbehouden en risicovolle handelingen opleiden. (2 per locatie) Dit levert altijd bekwaame medewerkers op en een hogere kwaliteit van zorg.

Uitbreiding handelingen:

Medewerkers hebben elders handelingen aangeleerd om uit te voeren die binnen onze organisatie niet geldig zijn.

Om de uitdaging bij medewerkers te bevorderen wordt er dit jaar gekeken naar welke handelingen kunnen wij kunnen aanbieden en past binnen de mogelijkheden van de Wet BIG, eigen te maken en kwalitatief te borgen binnen onze organisatie.

Resultaten in 2020:

Helaas zijn de bovengenoemde wensen niet behaald. Krijgen vervolg in 2021.

- Wel zijn er vooral digitale trainingen aangeboden als;
- Mogelijkheid 20 e-learningen risicovolle en voorbehouden handelingen te volgen
- E-learning Corona en Hygiëne en Infectiepreventie
- E-learning doorlopend vanuit 2019, themamodule Dementie en Medicatieveiligheid afgerond

Dementie:

De oudere met dementie in de thuissituatie neemt toe, zo ook de zorg voor ouderen wonend binnen ons concept. Het is van belang de basiskennis van dementie te vergroten om in de praktijk beter om te kunnen gaan met moeilijk gedrag bij dementie.

Hiervoor zal medio 2020 in samenwerking met de casemanager dementie een praktisch vervolg worden gegeven aan de E-learning Themamodule Dementie voor alle locaties en de dagbesteding. Met als doel meer handreikingen te kunnen hanteren bij het omgaan met dementie in de praktijk.

Resultaat in 2020:

Helaas heeft de praktische aanvulling als opvolging van de themamodule geen doorgang gevonden door Corona.

Werving en selectie:

Inzet hoger gekwalificeerd zorgpersoneel:

De zorgzwaarte neemt toe, de behoefte aan verpleegkundig personeel is fors toegenomen. Om de kwaliteit van zorg te borgen is het wenselijk in balans in het niveau van medewerkers te bewaken afgestemd op de toenemende zorg.

Werving en selectie is o.a. gericht op verpleegkundigen die de transitie in de zorg in de praktijk kunnen omzetten tot resultaten.

Zo is er invulling gegeven aan coördinerend verpleegkundige die naast de locatiemanager zorginhoudelijk praktisch uitvoering kunnen geven op de werkvloer aan de continuïteit en kwaliteit van zorg en hierdoor de kwaliteit van de zorgprofessionals te vergroten.

Zij-instroom traject van WZW; 2 BBL studenten worden momenteel opgeleid met een dubbelkwalificatie MZ/ZV verkort. Hiermee blijft het opleiden gestimuleerd en word versneld gebruik gemaakt van de mogelijkheden om gekwalificeerd personeel in te kunnen zetten.

Dit traject loopt naast de normale route van opleiden zoals we die gewent zijn.

Resultaten in 2020:

Het zij-instroomtraject is in 2020 voortgezet met twee BBL studenten. Daarnaast is ook voor de opleiding begeleider specifieke doelgroepen (niveau 3 en 4) ruimte gegeven op de dagbesteding. Dit is naar volle tevredenheid ontvangen door de student als de dagbesteding.

Doorstroom medewerker naar verpleegkunde niv. 4

De stagiaires zijn tijdens de Coronacrisis altijd welkom gebleven.

3.7 Leiderschap, governance en management

Dit thema gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit.

Vereiste:

- De zorgorganisatie organiseert de zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteert de organisatie professionals om te leren en verbeteren en ondersteunt de organisatie de zorgprofessional in de afstemming met externe partijen en zorgprofessionals van andere zorgorganisaties.
- Elke Raad van Bestuur van een zorgorganisatie werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code

Onze wijkverpleegkundigen werken met het classificatiesysteem Omaha voor de verpleegkundige diagnose. Het indiceren en organiseren van zorg is gericht op versterken van eigen regie en zelfredzaamheid van cliënten en het cliëntensysteem. De wijkverpleegkundige hanteren het normenkader van V&VN.

De wijkverpleegkundigen participeren in diverse netwerken uit de omgeving, Zoals met huisartsen, apothekers en para-perimedische diensten, maar ook het sociale netwerk zoals, gemeente, wijkverenigingen en sociale welzijnsorganisaties. Daarnaast hebben ze nauw contact met wijkverpleegkundigen van andere organisaties.

Daarnaast zijn we trots op het PREZO keurmerk die de zorg en dienstverlening het afgelopen jaar in september onder de loep heeft genomen. De waardering voor het behalen van het keurmerk wordt ook gedeeld door onze cliënten. Zij zijn trots hun leven voort te kunnen zetten binnen het concept van ABC-Zorgcomfort en dragen dat graag uit.

Gezond ondernemerschap en groei;

We zijn ervan overtuigd dat we een vernieuwende vorm van ouderenzorg hebben, juist voor personen met een smalle beurs. Ons concept is goedkoper omdat onze klanten, vanwege preventieve inzet en een totaalconcept, minder een beroep doen op andere zorg, (zoals huisartsen, ziekenhuizen of verpleeghuizen. Deze overtuiging willen we de komende jaren sterk delen met financiers zoals gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren.

De kernwaarden zijn een vast onderdeel in onze missie en visie. De kernwaarden komen terug in al onze processen, strategisch beleidsplan, kaderbrief en jaarplannen, die vervolgens een vertaling krijgen in al onze processen waarin een open aanspreekcultuur, inspraak, samenspraak, tegenspraak en invloed van belanghebbenden zoals o.a. de CR en de OR een rol hebben. Dit proces is in ontwikkeling m.b.v. het HPO gedachtengoed.

De raad van bestuur werkt met de geldende Governancecode voor de Zorg

Vanuit de R.v.C. is er verbinding met de organisatie. Er is een open houding met het MT - bestuurder - medezeggenschapsorganen en R.v.C. De integriteit en transparantie komt hierdoor ten goede.

Resultaten in 2020;

Inspectie gezondheidszorg;

- De Inspectie Gezondheidszorg heeft het afgelopen jaar onze organisatie bezocht vallend onder het plan alle zorgaanbieders te bezoeken die (intramurale) ouderenzorg leveren. Conclusie; De inspectie constateert de geboden zorg voldoet aan de getoetste normen. zorg. De inspectie ziet dat ABC-Zorgcomfort met haar woon-zorgconcept inspeelt op de behoefte van de cliënten. Zorgverleners bieden liefdevolle zorg.

Prezo keurmerk behouden;

Complimenten

- De tevredenheid van cliënten voor persoonlijke aandacht is opvallend groot.
- Er zijn grote slagen gemaakt (zoals op het gebied van verbetering van het ECD), ondanks de roerige tijden waarin ABC Zorgcomfort zich bevond en bevindt.
- De betrokkenheid en het enthousiasme van medewerkers is groot.

Aandachtspunten

- Communicatie en informatie.

De website wordt niet optimaal benut voor communicatie en transparantie naar de buitenwereld. Zo zijn de nieuwsberichten verouderd en is op de website niet te lezen hoe ABC Zorgcomfort omgaat met de Corona-uitbraak. Dit kan het risico opleveren dat potentiële cliënten geen volledig beeld krijgen van de organisatie en uitwijken naar andere opties.

- Persoonsgerichte zorg.

Op dagbesteding wordt de cliëntervaring niet structureel opgehaald. Dit kan het risico opleveren dat mogelijkheden voor verbeteringen door de organisatie worden gemist.

- Persoonsgerichte zorg.

Hoewel rapporteren op doelen enorm is verbeterd, vraagt de kwaliteit van de rapportage incidenteel verbetering. Met name waar het gebruik van de SOAP-methodiek nog geen gemeengoed is, laat deze kwaliteit soms te wensen over.

3.8 Gebruik van informatie

Onderdeel van leren en verbeteren voor zorgprofessionals en zorgorganisaties zijn de waarderingen van de cliënten. Actief gebruik maken van informatie, uit verschillende bronnen, is dus voor verschillende stakeholders relevant.

In de praktijk wordt gezien dat leer- en verbeteracties per organisatie en zelfs per team enorm van elkaar kunnen verschillen. Om die reden is het noodzakelijk om zo veel mogelijk ruimte te bieden aan zorgorganisaties om een instrument te kiezen of te ontwikkelen dat aansluit bij de eigen leer- en verbeteringen.

Vereiste:

- Elke zorgorganisatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal 1 x per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van eigen organisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden.
- Elke zorgorganisatie dient minimaal 1 x per jaar de cliëntervaringen te verzamelen met een instrument dat voldoet aan de criteria.

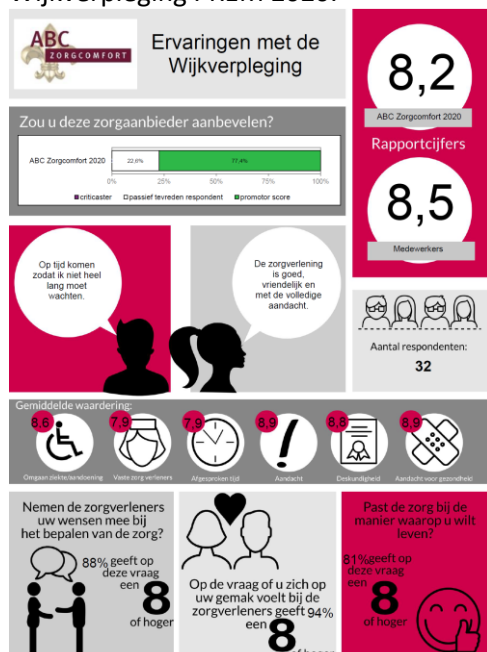
Onderdeel van leren en verbeteren voor zorgprofessionals en zorgorganisaties zijn de waarderingen van de cliënten. Deze informatie is ook voor cliënten informatie bij het kiezen van een zorgorganisatie. Actief gebruik maken van informatie, uit verschillende bronnen is dus voor verschillende stakeholders relevant.

Zorgkaart Nederland wordt nu structureel 2 x per jaar bij de zorgleefplan evaluatie aan de cliënt gevraagd hier een review op te plaatsen. Dit proces wordt bewaakt door de locatiemanagers.

Resultaten in 2020:

In 2020 zijn de clientervaringen gemeten voor zowel de wijkverpleging als Zorgkaart Nederland. Resultaat van de meting in cijfers:

Wijkverpleging PREM 2020:



2020

ABC-Zorgcomfort: 8.7

Locatie Rijnzicht: 8.7

Locatie Westerstaete: 8.6

Locatie Wilgenpas: 8.8

4 Verbeterparagraaf locaties Kwaliteit en Veiligheid

4.1 Locatie Westerstaete, Rijnzicht en de Wilgenpas

- Professionele ontwikkeling medewerkers en management (HPO)
- Basisprocessen in de zorg (Aanvang zorg tot einde zorg)
- Indiceren
- Registratie wijze 'Zorgplan=planning=realisatie'
- Advance care planning
- Basisrooster per locatie en overstijgend over de locaties
- Multidisciplinaire aanpak
- Welzijn bevorderen (activiteiten locaties)

Professionele ontwikkeling medewerkers:

In de huidige situatie is de wens van vele medewerkers zich te professionaliseren in hun functie. Medewerkers kunnen hun behoefte aan scholing aangeven en daarnaast zich opwerpen als aandachtsvelder op een specifiek onderdeel in het totale zorgproces, bv. Medicatieveiligheid. Dit gaat in 2020 steeds meer vorm krijgen.

2020 zal in het teken staan van verdere professionalisering. Uit de inventarisatie scholingsbehoefte krijgt de medewerker scholing aangeboden die past bij de wensen van de medewerker. Bv. Vaardigheidstraining, specifieke aandachtsgebieden of verdieping van je beroep.

Resultaat in 2020:

- Vaardigheidstrainingen in de praktijk hebben door Corona geen doorgang kunnen vinden. Wel zijn de risico en voorbehouden handelingen via elearning aangeboden.
- Digitale trainingen m.n. gericht op Corona en Hygiene en infectiepreventie.
- Tweetal elearnings voor de werkbegeleiders.
- Elearning module Medicatieveiligheid
- Thema module Dementie

Teamontwikkeling:

In de huidige situatie geven wij met het team inhoud aan de zorg zoals met de cliënt is afgesproken. We vormen een team die vorm heeft gekregen zonder daar bewust aan te werken met doelen, afspraken. Zonder ons bewust te zijn welke kwaliteiten heeft ons team nodig? Hoe stimuleren wij elkaar. Hoe vormen wij een team die in balans is.

Met teamontwikkeling bouw je aan het fundament van je team en leg je de basis voor betere prestaties. Teamleden maken een sterkere verbinding met elkaar en werken effectiever samen. Er is openheid, vertrouwen en men neemt uit eigen beweging verantwoordelijkheid en initiatief. Het gevolg van teamontwikkeling: Betere resultaten en een team dat met plezier presteert.

Teamontwikkeling krijgt een vervolg in 2020. Teams zijn verantwoordelijk voor hun eigen verbeterprocessen.

Basisprocessen in de zorg:**Zorgleefplan evaluatie**

De zorgleefplan-evaluatie heeft een prominente plek in het zorgproces. Het doel van de evaluatie van het zorgplan is om de client (zo mogelijk) nog beter te ondersteunen te leven zoals hij dat wil

Resultaat in 2020:

Procedure Evaluatie zorgleefplan is onder de loep genomen, aangepast en geïmplementeerd.

Verpleegkundige en verzorgende verslaglegging:

Is structureel onderdeel van de taken van de coördinerend verpleegkundige, zij ziet erop toe en coach waar nodig volgens de Soap methode wordt gerapporteerd en dat de rapportages voldoen aan de normen van de richtlijn verpleegkundige en verzorgende verslaglegging.

Indiceren:**Verpleegkundige indicatiestelling**

Het indiceren organiseren van zorg is aan voorbehouden aan de wijkverpleegkundige. Naast het indiceren stelt de wijkverpleegkundige in samenspraak met de client vast wie de geïndiceerde zorg het beste kan uitvoeren. Tot slot bepaalt de wijkverpleegkundige of de zorg inderdaad ZvW-zorg is, of dat de zorg onder een ander wettelijk kader valt zoals de WMO of de WLZ.

Het proces indiceren behoeft een evaluatie en aanpassing aan de laatste veranderingen. In januari 2020 volgt een handreiking Normenkader en een handreiking Verpleegkundig Proces. Hierin staat uitgelegd wat de normen en de stappen betekenen voor de wijkverpleegkundige en hoe deze inzichtelijk te maken in de indicatie en het zorgplan. In het afgelopen jaar is door de wijkverpleegkundige een masterclass vakbekwaam indiceren bijgewoond met als doelstelling de verkregen informatie te gaan inzetten tot verbetering van het proces.

Resultaat in 2020:

De wijkverpleegkundige die nog geen scholing Indiceren had gevolgd heeft de “masterclass Indiceren” met succes afgerond.

Daarnaast is het proces Indiceren herzien.

Registratie wijze:**Zorgplan=planning=realisatie**

In het kader van de administratieve lastenverlichting (mintuten registratie e wijkverpleging) de zorg te realiseren is In december 2018 de handreiking registratiewijze “zorgplan=planning=realisatie” definitief vastgesteld. Dit houdt in dat de zorg van tijdsverantwoording naar verantwoording langs inhoud is gegaan.

Binnen ABC-Zorgcomfort werd al langer volgens Planning is realisatie gewerkt op de woonzorg-locaties met voornamelijk extramurale WLZ cliënten. De registratiewijze ‘Zorgplan=planning=realisatie’ is toch in de praktijk wisselend in uitvoering. Er is niet altijd zichtbaar dat dit een kloppend geheel is. De zorginzet is het afgelopen jaar kritisch onder de loep genomen door de wijkverpleegkundige (locatiemanagers) dit heeft zeker ook geleid tot aanpassingen hierin, deze zijn niet altijd op de juiste wijze verwerkt binnen deze registratiewijze.

De interne audit die van start gaat in januari 2020 en in maart is afgerond, geeft inzicht in de stand van zaken en komt met aanbevelingen voor het totale zorgproces waar zorgplan=planning=realisatie een onderdeel van is.

Resultaten in 2020:

Interne audit is afgerond en gedeeld onder het management.

Zorgplan=planning=realisatie is een vast onderdeel op het werkoverleg tussen bestuurder en management en maakt onderdeel uit van de AOIC.

Advance care planning:

De client bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De client mag advance care planning verwachten.

Het doel van advance care planning is komen tot passende zorg, zorg die aansluit bij wat belangrijk is in het leven voor de client.

Hoe krijgt advance care planning een vaste basis in het ECD. Naast het medisch overzicht. Advance care planning is nog geen gewoon goed. Het blijft voornamelijk beperkt tot het NTBR-beleid. De locaties gaan allen in 2020 hier mee aan de slag. Door bv. Gebruik te maken van de kennisdeling via Waardigheid en trots.

Resultaten in 2020:

Advance Care planning is nog niet structureel goed geborgd. Dit komt terug in het kwaliteitsjaarplan van 2021.

Basisrooster per locatie:

Het belang van de client is optimale zorg. OP de juiste tijd, de juiste plaats en met de juiste kwaliteit. Het belang van de organisatie is om binnen de budgettaire kaders de optimale dienstverlening te bieden. Medewerkers willen dat hun werktijden aansluiten op hun privé-situaties. De planner is constant aan het schipperen tussen deze belangen. Een hele uitdaging!

Uit het project “Verzuim Innovatieve Aanpak” is gebleken dat collega’s behoefte hebben aan een basisrooster. Door een basisrooster op te stellen, weet iedere medewerker, ruim van te voren waar hij/zij aan toe is. Zo sluit het rooster beter aan op de privé omstandigheden, leidt het tot een laag verzuim en is de flexibiliteit bij inzet vakantie en (ziekte) verlof hoger. Het basisrooster zal in het eerste kwartaal van 2020 vorm krijgen.

Resultaat in 2020:

Op alle locaties heeft het basisrooster vorm gekregen en naar tevredenheid van de medewerkers.

Multidisciplinaire aanpak:

Resultaten in 2020:

Caren is goed ontvangen door de client en diens netwerk. Met name de 1^e contactpersonen reageren enthousiast op het deel wat de organisatie levert in het portaal, namelijk het zorgplan, de rapportage en agenda. Hiermee kunnen zij maar ook andere deelnemers in het portaal beter afstemmen met de client of het gesprek aangaan.

Disciplines kunnen afspraken beter afstemmen en vastleggen.

Ozo verbindzorg maakt de professionele invulling van diverse partijen inzichtelijk waarin tevens afstemming plaats vindt en informatievoorziening veilig en optimaal verzorgd kan worden.

Welzijn bevorderen:

Resultaten in 2020:

Juist het welzijn in het afgelopen jaar speelde een grote rol in de Coronacrisis, echter in de vorm van zinvolle tijdsbesteding door het aanbieden van activiteiten gedurende de week was hierdoor niet realiseerbaar.

Medewerkers van de dagbesteding hebben de locaties ondersteunt bij het welzijn van de cliënten. Persoonlijke aandacht, aangepaste activiteiten tijdens de versoepelingen ondersteunt.

Het is zelfs nog gelukt vrijwilligers te werven voor welzijnsactiviteiten en allerlei hand en span diensten, daar wel dat wel mogelijk was.

4.2 Organisatie

- Scholing (LMS, deskundigheidsbevordering)
- ICT ontwikkelingen (uitbreiding mogelijkheden Nedap)
- Participatie diverse projecten

Invoering LMS:

LMS is een leer management systeem. Het LMS-systeem gaat het administratieve proces rondom opleiden automatiseren zodat de individuele medewerkers zicht krijgen en houden op hun jaarlijks opleidingsplan. Dit zorg ervoor dat de kwaliteit van medewerkers aantoonbaar op peil blijft bij de medewerkers en de opleidingsfunctionaris. Dit leidt ook tot reductie van de administratieve werkzaamheden.

Om dit te realiseren is een verzoek tot aanpassing kwaliteitsbudget 2020 ingediend.

ICT ontwikkelingen:

ONS - Nedap mogelijkheden:

De basisprocessen zijn geborgd in de diverse onderdelen van Nedap, echter zijn er meer modules die we graag willen gaan gebruiken om de dagelijkse zorgprocessen te vereenvoudigen en kwalitatief te optimaliseren. Het ontbeert onze organisatie aan voldoende mogelijkheden hier invulling aan te geven.

InfoGrip (infozorg) zal ons in 2020 ondersteuning geven om de diverse gewenste applicaties van Nedap te implementeren. Een eigen functioneel applicatiebeheerder wordt overwogen.

Gewenste applicaties:

LUNA (slimme dagkalender voor mensen met beginnende dementie van Nedap):

Ons medicatie dubbele controle

Ons wondzorg

Uitbreidingen in Ons dossier

Kwaliteitsmonitor

Participatie diverse projecten:

ABC-Zorgcomfort participeert in de volgende projecten in samenwerking met WZW

- Vitaliteit en werkplezier
 - HPO traject (high performanceorganisaties)

Er is het afgelopen jaar verdere invulling gegeven aan het HPO traject door:

- Het opleiden van HPO-coaches
- Workshop team kantoor

Met de uitkomsten van alle workshops van de teams gaan de teams verder invulling geven aan het HPO traject. De HPO-coaches spelen daarbij een belangrijke rol.

- Instroom van zij-instromers

Er zijn in november 2 BBL leerlingen gestart in dit traject, 1 meer dan de bedoeling was.

- Uitstroom monitor
 - Verzuim innovatieve aanpak

Uit dit traject komt de wens voort van de medewerkers de roosterplanning aan te passen naar een vast basisrooster.

- Imagocampagne

ABC geeft uitvoering aan de imagocampagne.

- Scholingsstrategie met ROC's en Hogescholen

De mogelijkheden worden onderzocht een zelfde soort traject te kunnen starten als de zij-instroom voor niveau 3.

- Leiderschapsprogramma voor V&V

Het leiderschapsprogramma is een modulair ontwikkeltraject voor leidinggevenden in de sector zorg en welzijn. Hier zullen alle locatie coördinatoren aan deelnemen. De onderwerpen die aan bod komen zijn;

- Stijlen van leidinggeven
- Aspecten van bedrijfsvoering
- Management van middelen en mensen
- Project- en procesmanagement
- Gespreksvaardigheden
- Persoonlijk vitaal leiderschap

Resultaten 2020:

De coronacrisis heeft de voortgang van de ICT-ontwikkelingen, HPO, Imago campagne en het leiderschapsprogramma stil gelegd.

- LMS offerte is aangepast i.v.m. de samenwerking Lang Leve Thuis.
- Zij-instroom traject WzW
Loopt met 2 extra deelnemers in 2020, naast de reguliere BBL en BOL-trajecten in de zorg.
- Uitbreiding van BOL student op de dagbesteding gerealiseerd.
- Verzuim innovatieve aanpak heeft geleid tot invoering basisrooster op elke locatie.

====