

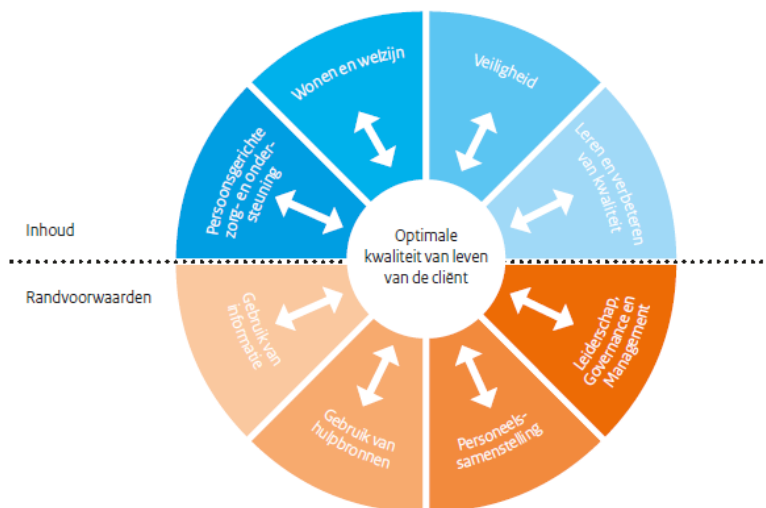
Meerjarenkwaliteitsplan 2019-2021 Korte versie



Hei en Boeicop, 1-1-2019

Inleiding

Op 13 januari 2017 heeft Zorginstituut Nederland het kwaliteitskader verpleeghuiszorg gepubliceerd. Dit Kwaliteitskader is de kwaliteitsstandaard voor de verpleeghuiszorg. Het is bedoeld om houvast te geven bij het streven naar de beste zorg. Eén van de voorschriften uit dit kwaliteitskader is het uitbrengen van een kwaliteitsplan. Dit is een samenvatting van het meerjarenkwaliteitsplan 2019-2021 van De Wilgenhoeve. De volledige versie is beschikbaar via de website: www.dewilgenhoeve.nl. Dit meerjarenkwaliteitsplan is bedoeld voor alle betrokkenen, zoals (toekomstige) bewoners en hun naasten, (toekomstige) medewerkers, zorgkantoren, de inspectie en overige stakeholders en geïnteresseerden.



In het meerjarenkwaliteitsplan wordt deze afbeelding gebruikt als schematisch model om dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan de kwaliteit weer te geven. Het betreft vier thema's voor kwaliteit en veiligheid en vier randvoorwaardelijke thema's.

De vier thema's voor kwaliteit en veiligheid zijn:

- 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- 2 Wonen en welzijn
- 3 Veiligheid
- 4 Leren en verbeteren van kwaliteit

De vier randvoorwaardelijke thema's zijn:

- 1 Leiderschap, governance en management
- 2 Personeelssamenstelling
- 3 Gebruik van hulpbronnen
- 4 Gebruik van informatie

Wij onderschrijven deze thema's en in het meerjarenkwaliteitsplan is de invulling van deze thema's herkenbaar. Voor de indeling van dit plan is de handreiking van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg gevolgd:

- Omschrijving zorgvisie en kernwaarden (Hoofdstuk 1: Zorgvisie en kernwaarden);
- Omschrijving doelgroepen, aantal bewoners per doelgroep, leeftijdsverdeling (Hoofdstuk 2: Doelgroep en werkwijze);
- Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep (Hoofdstuk 2: Doelgroep en werkwijze);
- Aantal locaties (overeenkomend met KvK registratie), zorgomgeving (kleinschalig/grootschalig) en voornaamste besturingsfilosofie (Hoofdstuk 3: Kenmerken locatie);
- Landelijk/stedelijk van aard (Hoofdstuk 3: kenmerken locatie);
- Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling (Hoofdstuk 4: Personeel);

- Hoeveel zorgverleners en vrijwilligers per organisatie-eenheid/doelgroep (Hoofdstuk 4: Personeel);
- Verdeling zorgverleners over functies en niveaus (kolom (para)medisch, psychosociaal, verpleegkundig, verzorgend in de verschillende niveaus 1-3, facilitair, administratief en management, vrijwilligers). Per kolom inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden (Hoofdstuk 4: Personeel);
- In- door- en uitstroomcijfers (Hoofdstuk 4: Personeel);
- Ratio personele kosten versus opbrengsten (Hoofdstuk 4: Personeel);
- Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (Hoofdstuk 5: Beleid);
- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (Hoofdstuk 6);
- Wonen en welzijn (Hoofdstuk 7);
- Veiligheid (Hoofdstuk 8);
- Leren en werken aan kwaliteit (Hoofdstuk 9);
- Leiderschap, governance en management (Hoofdstuk 10);
- Personeelssamenstelling: voldoende en vakbekwaam personeel (Hoofdstuk 4: Personeel);
- Gebruik van hulpbronnen (Hoofdstuk 11);
- Gebruik van informatie (Hoofdstuk 12).

Ten slotte is er de verbeterparagraaf (Hoofdstuk 13) met hierin tevens een beschrijving van samen leren en verbeteren:

- Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie (volgens KvK registratie);
- Beschrijving van op welke wijze en met welke interne en externe partijen plannen per relevante organisatie-eenheid tijdens en na het jaar wordt geëvalueerd en hoe resultaten terugvloeiën naar betrokkenen in de zorgorganisatie.

Hoofdstuk 1

Zorgvisie en kernwaarden

Zorg die verder gaat dan alleen verzorging, dat is onze visie. Dat is de visie waaruit wij werken en zorg en service verlenen aan onze bewoners. Zelfstandigheid en zelfredzaamheid willen we daarbij zoveel mogelijk stimuleren. Zorg verlenen is meer dan de basale zaken als wassen en aankleden. Het is meelopen in het proces van het ouder worden, ondanks de beperkingen die dat veelal met zich meebrengt. Zorg die niet alleen gericht is op lichamelijke gesteldheid, maar ook op geestelijk welbevinden. Een praatje, een wandeling of meedoen aan activiteiten: binnen De Wilgenhoeve is het allemaal mogelijk! Respectvol omgaan met diegene die aan onze zorg is toevertrouwt en onszelf proberen te verplaatsen in zijn of haar gevoelens. Op professionele wijze warme en betrokken zorg, en diensten en service verlenen: dat is waar (het team van) De Wilgenhoeve voor staat! We gaan ervan uit dat men hier kan blijven wonen zolang dit medisch verantwoord is. In de praktijk betekent dit dat wij zorg verlenen op het niveau van een verpleeghuis. Overplaatsing komt zelden voor.

Sfeer van wederzijds respect en vertrouwen

Binnen de Wilgenhoeve wordt er gewerkt met een klein team van vaste medewerkers, waarbij een sfeer kan ontstaan van wederzijds respect en vertrouwen tussen bewoner en medewerker. Deze voorwaarden zijn in onze ogen noodzakelijk om 'zorg te leveren die verder gaat dan alleen verzorging'.

Hoofdstuk 2

Doelgroep en werkwijze

In De Wilgenhoeve hebben we een capaciteit voor achttien appartementen. De doelgroep bestaat uit ouderen met psychogeriatrische en/of somatische stoornissen en/of beperkingen. De leeftijd van de bewoners varieert. De meeste bewoners hebben een leeftijd tussen 80 en 90 jaar, er kunnen zowel jongere als oudere bewoners wonen. Alle bewoners zijn geïndiceerd door het CIZ (Centrum Indicatie Zorg). De zorgzwaarte varieert van ZZP 5 tot ZZP 7. In- en exclusiecriteria zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem van De Wilgenhoeve.

De kenmerken van onze zorgverlening hebben we onderverdeeld in vier thema's:

- 1 Gedreven om de best mogelijke zorg te bieden:
- 2 Actief betrokken bij de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen:
- 3 Voldoen aan wettelijke verplichtingen en regelgeving
- 4 Open(baar)heid

Hoofdstuk 3

Kenmerken

Onze voorziening is ingeschreven in de Kamer van Koophandel en heeft in overeenstemming met deze inschrijving één locatie. Het organigram is opgenomen in het kwaliteitssysteem.

Hoofdstuk 4

Personeel

Om de zorg te kunnen bieden conform de zorgvisie en om te voldoen aan de wensen en verlangens van bewoners, hebben we een ruime personele bezetting.

Deze personele bezetting wordt afgestemd op de zorgbehoefte van de gezamenlijke bewoners. De personele bezetting wordt zo nodig aangepast/uitgebreid. Dit geldt voor alle disciplines. Dagelijks bieden we activiteitenbegeleiding op maat, ook in het weekend.

Wij hanteren de volgende kaders voor voldoende en bekwaam personeel, ingedeeld in drie thema's:

- 1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- 2 Specifieke kennis, vaardigheden
- 3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Hoofdstuk 5

Beleid

Op basis van onze missie en visie en aan de hand van succesbepalende factoren hebben we een meerjarenplan vastgesteld. Met behulp van dit meerjarenplan stellen we jaarlijks een jaarplan met meetbare doelstellingen vast. Het jaarplan wordt ieder kwartaal geëvalueerd en jaarlijks wordt over de bevindingen gerapporteerd in het kwaliteitsverslag.

Hoofdstuk 6

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wij hechten eraan om de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat te maken. Dat wil zeggen dat iedere bewoner kan rekenen op een zorgleefplan dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg voortdurend wordt afgestemd op de actuele noodzaak. Hierna lichten we per thema toe wat iedere bewoner mag verwachten en welke eigenschappen de medewerkers hebben. Dit betreft in ieder geval deze thema's:

- Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip
- Uniek zijn: gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.
- Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase
- Zorgdoelen: Iedere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

Hoofdstuk 7

Wonen en welzijn

Naast uitmuntende zorg en ondersteuning vinden wij wonen en welzijn belangrijk voor onze bewoners. We streven ernaar dat de wensen en verlangens van de bewoners zoveel mogelijk worden waargemaakt. Omgaan met beperkingen van bewoners zien wij liever als een uitdaging dan als een beletsel. Deze thema's zijn hierbij van belang:

- Zingeving
- Zinvolle tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

Hoofdstuk 8

Veiligheid

Streven naar optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit. Het voortdurend streven naar veiligheid zien wij niet los van andere belangrijke waarden. Bijvoorbeeld de afweging die wij maken tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Andere veiligheidseisen waaraan wij aandacht besteden zijn veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van een ontruimingsplan, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Ook het bieden van inspraakmogelijkheden aan medewerkers en bewoners en een toegankelijke klachtenregeling zien wij als manieren om veiligheid te bevorderen.

Wij zien ten aanzien van basisveiligheid onder meer de volgende aspecten:

- Medicatieveiligheid
- Decubitus voorkomen
- Mondzorg optimaliseren
- Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen beperken
- Ziekenhuisopnamen zoveel mogelijk voorkomen

Hoofdstuk 9

Leren en werken aan kwaliteit

Voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit is voor ons de norm. Dit doen we op verschillende manieren en we leggen de bevindingen vast. Deze staan ter beschikking van bewoners, naasten, medewerkers en stakeholders. Hiermee beogen we transparantie en hierdoor leggen we op een natuurlijke manier verantwoording af. We benoemen de volgende vijf elementen die het leren en werken aan kwaliteit bevorderen:

- 1 Kwaliteitsmanagementsysteem
- 2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
- 3 Jaarlijks kwaliteitsverslag
- 4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- 5 Lerend netwerk

Hoofdstuk 10

Leiderschap, governance en management;

Bij ons is er geen sprake van een Raad van Bestuur (RvB) maar van een directie. In onze directie is de professionele inbreng gegarandeerd omdat een verpleegkundige deel uitmaakt van de directie. De directie loopt dagelijks mee in het primair proces. De directie ziet erop toe dat de onderwerpen van dit meerjarenkwaliteitsplan in praktijk worden gebracht en neemt maatregelen als dit onverhoopt nodig wordt bevonden.

Onderstaande zes thema's zijn kenmerkend voor ons leiderschap:

- 1 Duidelijke visie op zorg
- 2 Sturen op kernwaarden
- 3 Leiderschap en goed bestuur
- 4 Inbreng cliëntenraad en medewerkers
- 5 Inzicht hebben en geven
- 6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Hoofdstuk 11

Gebruik van hulpbronnen

De volgende hulpbronnen zijn kenmerkend voor De Wilgenhoeve

Aangelegde tuin waarin de bewoners kunnen wandelen

Persoonsalarmering

Tillift met onderhoudscontract

Hoog-laagbedden

Eigen keuken met verse maaltijden

Intensief contact met medische en paramedische beroepsbeoefenaars

Hoofdstuk 12

Gebruik van informatie.

De volgende drie thema's onderscheiden we als het gaat om het gebruik van informatie:

- 1 Verzamelen en delen informatie waaronder bewoneroordelen
- 2 Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen
- 3 Openbaarheid en transparantie

Hoofdstuk 13

Verbeterparagraaf

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

- Meer diepgang geven aan het Lerend Netwerk RVW voor directies;
- Meer diepgang geven aan het Lerend Netwerk RVW voor zorgmedewerkers;
- Elektronisch dossier invoeren;
- Belevingstuin ontwikkelen;
- Zorgondersteunende vernieuwingen inventariseren en indien wenselijk en mogelijk implementeren.

Minimaal viermaal per jaar evalueren we in ons MT de voortgang van de verbeterplanning. De bevindingen hierbij bespreken we in de cliëntenraad en met de medewerkers in het teamoverleg. Door middel van notulen zijn deze besprekingen vastgelegd. Daarnaast worden de resultaten van verbeterplannen in het kwaliteitsverslag opgenomen. Dit verslag is openbaar en voor eenieder inzichtelijk.

Slotwoord

Met dit meerjarenkwaliteitsplan voldoen we aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is opgesteld door de Kwaliteitsraad van het Zorginstituut Nederland en is daarna vastgesteld door de Raad van Bestuur van het Zorginstituut op 12 januari 2017.

We danken de cliëntenraad, de medewerkers en de deelnemers aan het Lerend Netwerk RVW voor hun feedback op dit kwaliteitsplan.

We zullen ons inspannen om de hoge verwachtingen die door dit plan worden gewekt, daadwerkelijk waar te maken. We kunnen al jarenlang rekenen op een gemotiveerde groep medewerkers die de kwaliteit van De Wilgenhoeve realiseren. We gaan ervan uit dat dit de komende jaren niet anders zal zijn. Hoe dan ook zullen we onze bevindingen op basis van dit kwaliteitsplan vastleggen in het kwaliteitsverslag. Hierbij zullen we wederom de inbreng vragen van de cliëntenraad, de medewerkers en het Lerend Netwerk RVW.