

Zorgcoöperatie Accent – Zorggroep Marijke

Doorn – wijk bij duurstede, oktober 2020

**Kwaliteitsjarenplan 2021-2022**

**samen oplopen… oog voor elkaar!**

**Inhoud**

[**Voorwoord** 2](#_Toc59108630)

[**1.** **Wie is Zorgcöoperatie Accent – Zorggroep Marijke?** 3](#_Toc59108631)

[**2.** **Grootste werkkapitaal: onze medewerkers** 6](#_Toc59108632)

[***3.*** **Waar we voor staan en waar we voor *gaan*** 8](#_Toc59108633)

[**4.** **Uitgelicht - veiligheid voor alles, of..?** 14](#_Toc59108634)

[**5.** **Sturen op kwaliteit – wie aan de knoppen?** 16](#_Toc59108635)

[**6.** **Organisatie op micro en ‘macro’ niveau – leiding en toezicht** 18](#_Toc59108636)

[**7.** **Aandachts- en verbeterparagraaf** 21](#_Toc59108637)

# **Voorwoord**

Voor u ligt het kwaliteitsjarenplan voor de jaren 2021 en 2022. Deze keer hebben we gekozen om alle plannen over twee jaren te verdelen.

Afgelopen tijd bleek door de onzekere tijd waarin het Covid19 virus op de loer kon liggen, er veel energie en tijd op ging én gaat aan het op een zo goed mogelijke manier omgaan met de opgelegde maatregelen die onze bewoners en medewerkers treffen.

Daarom vindt u ook nog een aantal doelen uit 2020 die we meenemen naar de komende jaren. En aangezien de ervaring leert dat een jaar ook echt maar 52 weken en 365 dagen kent, hebben we besloten er twee jaar voor te nemen.

Dat geeft rust, ontspanning en energie om te zien wat er gezien de mogelijkheden kan. En eventueel ook alternatieve manieren te ontwikkelen om elkaar te ontmoeten, van elkaar te leren, te ontwikkelen.



Ons thema voor de komende jaren is **‘Samen oplopen ……..oog voor elkaar’.**
We mogen met de bewoner meegaan op – meestal – zijn laatste stukje levensweg. Een weg van meer afhankelijkheid, van verlies van vaardigheden en mogelijkheden. Maar ook een weg van herwaarderen, nieuwe gezichtspunten, onverwachte ontmoetingen. Daar staat het team voor, ieder op zijn eigen wijze: zoeken naar contact, bouwen aan relatie, er zijn als medemens met de deskundigheid van de professional. Dat is een uitdaging, zeker in deze ‘Coronatijd’, maar we genieten zelf ook van gevonden aandachts- en geluksmomenten.

Oog voor elkaar betekent niet alleen oog voor de bewoner en diens familie, maar ook voor elkaar als collega’s. Steeds met verschillende collega’s samenwerken vraagt inzet, positiviteit, loyaliteit en eerlijkheid. Dat kost energie, maar levert ook voldoening op. Voor allemaal.

In dit plan ziet u hieraan gerelateerde doelen en verbeterpunten.
Er is getracht het kort en to-the-point te houden. Zodat het toegankelijk is voor de lezer, vanuit welke hoek dan ook.

En toch, ook voor twee jaar, met alle onzekerheden: het zijn veel thema’s die we op het oog hebben.
‘Werk aan de winkel!’ Maar gelukkig hoeven we het niet alleen te doen. We mogen ons gedragen en geleid weten door Hem die alles in handen houdt.

# **Wie is Zorgcöoperatie Accent – Zorggroep Marijke?**

**A Inleiding**

Het jaar 2021 is een belangrijk jaar voor Zorgcoöperatie Accent, ofwel Zorggroep Marijke. Voor het eerst zal de zorggroep zelfstandig aan besteden en op eigen benen staan. Door vertrek van Woonzorgcentrum Edelweiss bestaat de Zorgcöoperatie nu uit één lid, te weten Zorggroep Marijke. Wel met haar drie locaties – Huize Marijke, Zorghuys de Wingerd en De Wijkse Hof - in respectievelijk Doorn en Wijk bij Duurstede.

**B Missie – visie - kernwaarden**

In onze missie willen wij Christus volgen, waarbij we gevolg willen geven aan de woorden uit de Bijbel, ook wel de werken van barmhartigheid genoemd: “*Ik had honger en gij hebt Mij te eten gegeven, Ik had dorst en gij hebt Mij te drinken gegeven, Ik was vreemdeling en gij hebt Mij opgenomen. Ik was naakt en gij hebt Mij gekleed, Ik was ziek en gij hebt Mij bezocht, Ik zat in de gevangenis en gij zijt tot Mij gekomen.”(Matth. 25: 35,36)*



Daarmee geven we dan ook fundament en richting aan onze missie: “Omzien naar de ouder wordende toenemend afhankelijke kwetsbare mens die zorg behoeft”.

Zorggroep Marijke wil een plaats bieden die binnen de omstandigheden als prettig en aantrekkelijk wordt ervaren. Waar ruimte is voor aandacht aan de verschillende dimensies van het leven te weten lichamelijk, psychisch, sociaal en levensbeschouwelijk. Waar in liefde bewust gezocht wordt naar de eigenheid van de bewoner, en ook vertrouwen en verbinding, en waar dit ook benadrukt en voelbaar is.

In dit leven zijn we allen op weg, onze bewoners zijn op weg in het laatste deel van hun leven. De medewerkers van Zorggroep Marijke mogen een eindje oplopen en hen daar bij te staan waar dit gevraagd wordt en nodig is.

Om bovenstaande meer ‘handen en voeten’ te geven zijn 3 kernwaarden benoemd:

* **Liefdevolle aandacht** is heilzaam, zonder oordeel voor iedereen, en zeker voor de bewoner – en diens familie - die in onze huizen verblijft. Het is een basis houding waarmee we de mensen tegemoet willen treden. Het is het stapje meer dan gewoonlijk. Het is mee *voelen*, je deelt het gevoel. Het is mee *denken* en mee *doen:* vragen die er leven willen delen, antwoorden zoeken, hoop zoeken, hulp geven en zoeken, God erbij betrekken.
* **Deskundige zorg**: hierop mag de bewoner en zijn familie rekenen. Zorg die de uitdaging aangaat mensen zo lang mogelijk hun zelfstandigheid te laten behouden.

Onze deskundige zorg is dan ook niet alleen gericht op goede lichamelijke zorg maar ook op psychische ondersteuning. En aandacht voor de relaties binnen het sociale netwerk. En niet in de laatste plaats is er aandacht voor de geloofsbeleving.
Onze zorg houdt zich ook aan de uitgangspunten van de huidige wet- en regelgeving.

* **Huiselijke sfeer:** in onze kleinschalige woonvormen willen we dat de bewoner en zijn familie zich welkom weten. We richten de huizen met een huiselijke sfeer in. Een sfeer in de algemene ruimtes waar men zich op het gemak kan voelen en veilig. Eigen kamers kunnen naar eigen smaak worden ingericht. We zijn er ook op gericht goed te kijken wat voor omgeving elke bewoner individueel nodig heeft. Daarop zullen zo nodig meubels en groepssamenstelling worden aangepast.

**C De drie locaties van Zorggroep Marijke**Zorggroep Marijke bestaat uit drie op zichzelf staande locaties met een eigen populatie. Het zijn mooie authentieke panden die als kleinschalige woonvoorziening fungeren. Naast een eigen kamer met sanitair, zijn er diverse prettig ingerichte algemene ruimtes om gezamenlijk te kunnen verblijven. Ook is er bij elke locatie gelegenheid tot buiten zitten in de tuin. Enkele specificaties worden hieronder toegelicht.

**Huize Marijke**

Onze oudste locatie in Doorn – sinds 1964 – bekend voor inwoners van Doorn en voorbijgangers. Hier startte de zorg ingezet door de vader van de directeur Arie Boogaard. In 2007 overgenomen en sinds 2015 vergezeld door Zorghuys de Wingerd in Doorn. En in 2016 werd daaraan De Wijkse Hof te Wijk bij Duurstede toegevoegd. De sfeer waarin onze locaties staan is meer landelijk dan stedelijk, hoewel we dicht bij Utrecht gevestigd zijn. Meestal komen de bewoners uit een van de dorpen om onze locaties heen of wonen de kinderen in de buurt van de voorzieningen en wordt hun familielid naar Doorn of Wijk bij Duurstede verhuisd zodat men makkelijker op bezoek kan gaan.


Na enkele verbouwingen kan de locatie plaats bieden aan 16 bewoners. Hier wordt zorg en onderdak geboden aan zowel bewoners met een psycho geriatrische als een somatische indicatie.
Het zorgteam met verschillende deskundigheden draagt zorg voor de dagelijkse ondersteuning.

IJkdatum 15-10-2020 **Huize Marijke**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aantal cliënten totaal**  | **Leeftijd** |
| ZZP 4 | 2 | < 60 jaar | 1 |
| ZZP 5 | 9 | 60 – 70 |  |
| ZZP 6 | 1 | 70 – 80 | 3 |
| ZZP 7 | 1 | 80 - 90 | 8 |
| ZZP 8 | 1 | >90 | 2 |
| Totaal aantal bewoners | 14 |  | 14 |



**Zorghuys de Wingerd**Sinds 2015 biedt deze locatie aan 10 bewoners onderdak. De grondslag waarop de bewoners verblijven in deze locaties is nagenoeg altijd een somatische indicatie.

IJkdatum 15-10-2020 **Zorghuys de Wingerd**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aantal cliënten totaal**  | **Leeftijd** |
| ZZP 4 | 2 | < 60 jaar |  |
| ZZP 5 | 1 | 60 – 70 | 2 |
| ZZP 6 | 4 | 70 – 80 | 1 |
| ZZP 7 | 2 | 80 - 90 | 5 |
| ZZP 8 |  | >90 | 2 |
| Totaal aantal bewoners | 9 |  | 9 |

**De Wijkse Hof**In juni 2016 werd de Wijkse Hof toegevoegd en ontstond Zorggroep Marijke. Hier kunnen 14 bewoners verblijven. Deze kleinschalige voorziening is gericht op de zorg voor mensen met dementie.

IJkdatum 15-10-2020 **De Wijkse Hof**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aantal cliënten totaal**  | **Leeftijd** |
| ZZP 4 | 2 | < 60 jaar |  |
| ZZP 5 | 12 | 60 – 70 | 2 |
| ZZP 6 |  | 70 – 80 | 2 |
| ZZP 8 |  | 80 - 90 | 8 |
|  |  | >90 | 2 |
| Totaal aantal bewoners | 14 |  | 14 |

**D Bedrijfsvoering en sturing**

Het bestuur van ZC Accent regelt de inkoop van zorg voor de drie locaties onderhoudt de samenwerking met externen zoals QuaRijn (behandelaren en achterwacht), andere zorgpartijen (paramedici, huisartsen, ziekenhuizen, casemanagers e.a.) en de branchevereniging Actiz. De kleinschalige woonzorgvormen op christelijke grondslag blijven op deze manier bestaansrecht hebben, met behoud van de eigen zelfstandigheid en identiteit.

Zorgcöoperatie Accent staat wel open voor bewoners met diverse achtergrond of religie. Daarbij dient men wel rekening te houden met een aantal christelijke gewoontes die binnen de locaties plaatsvinden zoals bv. het bidden/danken en lezen uit de bijbel, het respecteren van de zondagsrust etc.

In hoofdstuk 6 wordt verder ingegaan op de wijze van organisatie en leiding binnen de locaties.

# **Grootste werkkapitaal: onze medewerkers**

Om onze bewoners de goede zorg te geven die wij voorstaan, dient Zorgcöoperatie Accent te beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers zodat kan worden zorggedragen voor een 24/7 bezetting in de locaties.
Juist ook in 2020 en waarschijnlijk doorlopend tot in 2021 hebben we met elkaar ervaren hoe kostbaar gezondheid en goed teamwork is binnen de locaties ten tijde van de verschillende maatregelen om de besmetting met het Covid-19 virus te voorkomen cq het hoofd te bieden.
Er is dan ook veel aandacht voor de gezondheid van de medewerkers, het opvolgen van de regels en overleg hoe sommige zaken zoals de bezoekregeling vorm te geven en te monitoren. Mede door de komst van de locatiezorgcoördinatoren is hierop meer zicht en zijn er meer mogelijkheden om aan te sluiten bij wensen en behoeften.

Daarnaast is Zorggroep Marijke een zgn. ‘lerende organisatie’: zij wil zich ontwikkelen en biedt daarom ruimte en mogelijkheden voor (individuele) medewerkers om zich verder te ontplooien. Zo volgen diverse medewerkers scholing om naar een volgend niveau te groeien. En volgt een aantal medewerkers naast de gezamenlijke trainingen op locaties ook een cursus zoals de EVV cursus en specialisatie in de psycho geriatrie (niveau verzorgende en helpende). Diverse korte trainingen worden op locatie gevolgd – gegeven door externen – of worden door eigen medewerkers gegeven. Voorbeelden zijn de ‘voorbehouden handelingen’ en trainingen rondom het Nedap ONS dossier, voedselveiligheid (gastvrouwen), klinische lessen en BHV.

De zorg voor de bewoners wordt door een team van verschillende deskundigheden gegeven. Elke bewoner wordt gekoppeld aan een zgn. Eerst verantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige (EVV) die het eerste aanspreekpunt is voor de bewoner. Ook is zij verantwoordelijk voor de dossiervorming. Omdat wonen en zorg gescheiden is, vervult de huisarts de rol van hoofdbehandelaar. Het team van QuaRijn – specialist ouderengeneeskunde en psychologen – behandelt de bewoner op verwijzing Deze behandelaren ondersteunen hierbij ook het verzorging op de locatie.

Om inzicht te geven in de verschillende functies binnen onze locaties kunt u onderstaande gegevens inzien:

IJkdatum 1-07-2020

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Functies in fte | Huize Marijke | Zorghuys de Wingerd  | De Wijkse Hof |
| Niveau 0 | 3,74 | 2,46 | 2,71 |
| Niveau 1 |  |  |  |
| Niveau 2 | 3,09 | 4,06 | 5,39 |
| Niveau 3 | 5,76 | 1,67 | 2,47 |
| Niveau 4 | 0,96 | 1,03 | 2,42 |
| Niveau 5 | 0,6 | 0,64 | 0,2 |
| Leerlingen | 0,6 |  |  |
| Pnil | 0,57 | 0,43 | 1,32 |
| Management | 0,8 | 0,6 | 0,8 |
| Secretariaat | 0,3 | 0,2 | 0,3 |
|  |  |  |  |
| Totaal fte  | 16,42 | 10,65 | 15,61 |

In het eerste half jaar hebben we wel leerlingen, maar veelal leerlingen met een basisdiploma. Zij staan te boek op basis van hun diploma. Uit het schema kan gelezen worden dat er één leerling zonder basis van helpende of verzorgende in dienst is.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Huize Marijke**  | **Zorghuys de Wingerd** | **De Wijkse Hof** |
| Personele kosten  | 443.422 € | 267.018 € | 427.815 € |
| Opbrengsten uit WLZ-inkomsten | 593.042 € | 305.499 € | 523.973 € |
| Ratio kosten versus opbrengsten | 74,7 % | 87,4 % | 81,6 % |

# **Waar we voor staan en waar we voor *gaan***

Zoals voorgaande jaren is het Kwaliteitskader 2017 leidend voor de wijze waarop we onze zorg beoordelen en onze doelen ter verbetering en ontwikkeling vaststellen. Het zijn brede onderwerpen die uitnodigen om vanuit verscheidene hoeken te kijken hoe een bepaald thema vorm te geven binnen onze locaties.

De aandachtspunten worden aan het eind in een verbeterparagraaf samengevat en deze dienen als basis voor de rapportage. I.t.t. de vorige jaren waarin we kwartaalrapportage opleverden, gaan we de komende jaren 4-maandelijkse periodes aanhouden om te reflecteren op de doelen. De voortgang wordt besproken in de Raad van Bestuur, de cliëntenraad, de raad van commissarissen, het locatiezorgcoördinatoren-managementoverleg en vanzelfsprekend binnen de teams. Met de komst van het team locatiezorgcoördinatoren kunnen de onderwerpen gemakkelijker dichter bij het team worden gebracht om eigen inbreng en reflectie te stimuleren.

Hieronder worden de voornemens van dit moment genoemd; de ervaring leert dat er in de loop van de tijd ook wel onderwerpen actueel en relevant worden, zodat zij nog toegevoegd worden.



Integraal model voor dynamisch ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg. (uit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017

**A Persoonsgerichte zorg - We kennen de bewoner**Binnen de locaties van zorggroep Marijke werken eigen kleine vaste teams. Dat vinden we heel belangrijk: dat er een beperkt aantal medewerkers rondom de bewoner staat. Dus werken we niet of nauwelijks met het uitzendbureau. Een aantal zzp-ers werken in de flexibele schil, maar dit zijn wel steeds de zelfde mensen.
Wanneer de mensen in onze locaties komen wonen wordt men uitgenodigd om achtergrondinformatie te delen zodat we hen beter leren kennen. Hierdoor ontstaat ook gaandeweg een band en zien we de bewoner in veel ruimer perspectief. In ons zorgdossier is hier gelegenheid voor: op allerlei manieren wordt persoonlijke informatie verzameld teneinde de zorg zo goed mogelijk persoonlijk af te stemmen. Eind 2020 krijgen ook – met getekende toestemming – de behandelaren toegang tot het dossier, hetgeen ook hun blik verruimt bij de ondersteuning van de bewoner en het team.
Soms is de bewoner zelf niet meer in staat om informatie te delen en dan zoeken we nauw contact met de naasten die als eerste contactpersoon optreden. We kijken overigens niet alleen naar het verleden en het heden, ook proberen we met elkaar te bespreken of er wensen zijn rondom het allerlaatste deel van het leven, vlak voor het overlijden. Door hier met elkaar over van gedachten te wisselen overvalt het de bewoner en diens naasten niet zo erg als die tijd zich aandient.

Hoewel we geen BOPZ instelling zijn, staan we ook regelmatig voor vraagstukken m.b.t. vrijheid, veiligheid en autonomie. De ingezette Wet zorg en dwang is weliswaar geïntroduceerd, maar m.b.t. de dagelijkse zorg willen we in de komende jaren in teamgesprekken over deze onderwerpen dieper nadenken en middels casuïstiek met elkaar leren. Zo houden we de vinger aan de pols m.b.t. ons uitgangspunt de bewoners zoveel mogelijk in de regie te laten zijn. Immers zelf keuzes kunnen maken, al lijken ze soms nog zo klein, maakt je ‘mens’ en geeft een gevoel van eigenwaarde. Echter daar waar veiligheid in het geding is, dienen afwegingen te worden gemaakt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** |
| Medewerkers zijn zich niet altijd bewust van hun invloed op de eigen regie en autonomie van de bewoner. In het kader van de Wet zorg en dwang vinden nog weinig gesprekken hierover plaats. | Iedere medewerker is zich bewust van de eigen houding, keuzes en besluiten m.b.t. de autonomie van de bewoner, specifiek lettend op vrijheid en veiligheid. In het zorgdossier zijn overwegingen en keuzes terug te vinden. | Op locatie worden voorbereide teamgesprekken gevoerd over casuïstiek om van elkaar te leren, en zo nodig afspraken te maken.  |

**b. (Dagelijks) Welzijn**

Op allerlei manieren wordt aandacht besteed aan het dagelijks welzijn van onze bewoners. De tijdsbesteding en activiteitenaanbod (individueel en groepsgewijs) wordt afgestemd en regelmatig geëvalueerd, zodat dit aansluit bij de persoonlijke interesses. In het dossier kan dit worden opgetekend en is er een individuele agenda samengesteld. Alle individuele agenda’s worden gecumuleerd uitgedraaid en dagelijks bekeken en zijn een leidraad voor de invulling van de dag. Middels Carenzorgt, een webapplicatie waardoor de eerste contactpersonen (met toestemming) toegang tot een gedeelte van het zorgdossier hebben, kan men evt. invullen in de agenda wanneer men op bezoek wil komen. De regels zijn vanwege de Corona-bezoekregeling nu wel meer aangescherpt. Er is ook een centrale bezoekagenda, zodat inzicht is wie en hoeveel mensen er op de locatie zijn.
Er is op locaties aandacht voor zingeving. In 2020 is gestart met bijscholing o.l.v. een geestelijk verzorger; onderwerpen waren verdieping van relatie middels belevingsgerichte zorg. Door de stillegging t.g.v. de Coronamaatregelen moet de ronde over palliatieve zorg nog plaatsvinden. Zo krijgen medewerkers meer tools om ook alert te zijn bij dit onderwerp. Indien gewenst kan altijd contact gezocht worden met ambtsdragers en/of de dominee van de kerk van de bewoner. In Huize Marijke vindt er ook een weeksluiting plaats en in de Wingerd is er een zang-muziekuurtje met geestelijke liederen.

**c. Lichamelijk welbevinden – een goed verzorgd lichaam**

Doordat er een klein team is dat een bewoner verzorgt, de zorg helder beschreven staat in het zorgdossier, wordt de bewoner gekend en komt men bijzonderheden snel op het spoor. In principe is de huisarts hierbij de hoofbehandelaar. De locaties hebben zeer nauwe contacten met de huisartsen waardoor collegiaal overleg gemakkelijk en geregeld plaatsvindt. Het behandelteam van QuaRijn is (in en na overleg met de huisarts) betrokken middels aanwezigheid en inbreng bij o.a. de Multi Disciplinaire Overleggen. Hierbij wordt ook de bewoner zelf en/of diens familie uitgenodigd.

**d. Comfortabel wonen binnen en buiten**

De locaties van Zorggroep Marijke bieden een prettig verblijf aan de individuele bewoner. Er zijn wel verschillen in de afmetingen van de kamers en soms wordt er nog intern verhuisd, maar over het algemeen kiest men bewust om in een van de locaties te komen wonen.

Voor de bewoners van met name De Wijkse Hof en Huize Marijke geldt dat de mensen met dementie graag in de huiskamer willen verblijven. Omdat de huiskamer van Huize Marijke niet zo groot is, is een tegenoverliggende kamer erbij betrokken, waar men ook kan verblijven. Een groepje medewerkers buigt zich momenteel over de optimalisering van de inrichting en inzet van deze huiskamer. In de Wijkse Hof daarentegen is veel ruimte beschikbaar waarbij ook gekeken moet worden hoe de groep bewoners hier het beste gebruik van kan maken. De zithoek vraagt daarbij ook om aandacht en vernieuwing. De kamer die vrijkwam om mogelijk als rustige ‘welzijns/snoezelruimte’ te gaan gebruiken wordt nu ook regelmatig als ontvangstkamer gebruikt voor bezoekers van met name wat onrustiger bewoners, zodat medewerkers meer bereikbaar zijn dan het bezoeken op een kamer op de etage (n.a.v. de Coronamaatregelen).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪De Wijkse Hof** | **Doel** | **Interventies** |
| De kernwaarde ‘huiselijke passende omgeving’ kan meer tot haar recht komen in de Wijkse Hof, met name in de zitkamer.Er staan veel verschillende tweedehands meubelen in de kamer. | De zitkamer is zo ingedeeld dat er optimaal gebruik gemaakt wordt van de ruimte gezien de behoeften van de bewoners. Het geheel heeft een comfortabele gezellige uitstraling.  | De lzc kan met een aantal medewerkers komen tot een voorstel om de inrichting aan te passen en zo nodig nieuw meubilair aan te schaffen. Maak daartoe een plan van eisen om zo dicht mogelijk bij de behoeften en wensen van de bewoners te blijven. |

In Zorghuys de Wingerd is een wat kleinere huiskamer, echter de bewoners beschikken over een groter appartement en verblijven hier ook grotendeels. Ook hier zijn plannen tot verbouwing die verderop uitgewerkt worden.

Gastvrijheid heeft Zorggroep Marijke altijd hoog in het vaandel, echter vanwege de Coronamaatregelen is dit veel beperkter: bezoek is alleen op afspraak op de kamer of in de daartoe bestemde ruimte. We hopen dat er geen besmettingen komen en dit op deze wijze zo door kan gaan.

Ten tijde van mooi weer genieten vele bewoners op de diverse locaties van het buiten zijn in de tuin en op het terras. Om beweging en beleving in de buitenruimte veilig te stimuleren zijn in 2020 plannen gemaakt en financiering aangevraagd om deze aan te passen. Huize Marijke is daarbij gerealiseerd; Zorghuys de Wingerd en de Wijkse Hof hebben hierin nog wensen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪Zorghuys de Wingerd** | **Doel** | **Interventies** |
| De huiskamer van De Wingerd is nogal donker en moeilijker in te delen wanneer er een grotere groep tezamen komt. Een serre met wat extra meters huiskamer zou een sterke verbetering zijn | De huiskamer is uitgebreid en heeft een grote raampartij waardoor mensen kunnen genieten van een lichte ruimte en er meer mogelijkheden zijn om met een grotere groep samen te zijn. | Eerst moeten een aantal administratieve handelingen worden verricht zoals het laten tekenen van de uitbouw, offerte opvragen en een vergunning aanvragen. Vervolgens dienen na bespreking met betrokkenen de plannen uitgevoerd te worden. |
| De tuin van De Wingerd is kan beter worden vormgegeven zodat er meer terras is op de gunstigste plekken.  | De bewoners beschikken over een prettige tuin en terras in nabijheid van de keuken (buiten eten).  | Er moet een tekening in aansluiting op bovenstaande verbouwing van de tuin gemaakt worden waarin wensen van de bewoners en medewerkers zijn verwerkt. Uitvoering na bespreking.  |



**e. Schoonmaak/infectiepreventie**Zorggroep Marijke zorgt voor de schoonmaak van de ruimtes in de locaties meestal met behulp van eigen medewerkers. De middelen die hiervoor gebruikt worden, bestellen we bij een groothandel. Mede gezien het feit dat hygiëne en schoonmaken inzake de Coronabesmettingen extra aandacht vragen, viel het op dat niet door iedereen en op alle locaties vergelijkbaar wordt schoongemaakt. In 2020 zijn uiteraard extra zeeppompjes, pompjes met desinfectans e.d. opgehangen, echter een richtlijn m.b.t ‘goede schoonmaak’ ontbreekt. Hier willen we de komende jaren meer helderheid in verschaffen.

Schoonmaken en infectiepreventie worden vaak in een adem genoemd. Ook het ‘schoon werken’ in de zorg vraagt meer overeenstemming en aandacht, waarna implementatie van een eenduidige richtlijn hierin.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** |
| De huishouding heeft geen expliciete regels m.b.t. de schoonmaak. Er is geen eenduidigheid op de verschillende locaties. Hierdoor is er wellicht verschillende kwaliteit van schoonmaken en worden allerlei middelen aangeschaft.  | Er is overeenstemming over de wijze en frequentie van schoonmaken en welke middelen men daarbij gebruikt. Er wordt gewerkt volgens de opgestelde richtlijn.  | Uitvragen hoe het nu precies per locatie gaat en een gefundeerde richtlijn opstellen en uitdragen.Aanpassen van het gebruik van verschillende schoonmaakmiddelen |
|  |  |  |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** |
| Het thema Infectiepreventie mag meer aandacht en gedeelde inhoud krijgen zodat we kunnen reflecteren op onze werkwijzen.  | Infectiepreventie en de wijze waarop we hier expliciet vorm aan willen geven binnen de locaties/werkwijzen is beschreven en bekend en er wordt als zodanig naar gewerkt. | Aandachtsvelder benoemen en inzetten. Opstellen/nazien richtlijnen en nagaan hoe dit in de praktijk werkt. Zo nodig aanpassen. Interne audit op dit onderwerp.  |



**f. Familieparticipatie en vrijwilligers inzet**

Vanaf het begin – bij de kennismaking – worden naasten (al dan niet familieleden) betrokken bij de zorg voor de bewoner. Met name bij mensen met dementie zijn zij belangrijk voor het verstrekken van informatie. Ook is het fijn om het team te leren kennen, vooral de EVV zodat ook zij zich gesteund weten en de zorg voor hun naaste met een gerust hart aan de medewerkers van de locatie kunnen overlaten. De familie wordt ook altijd betrokken bij bijzonderheden in de zorg en de multidisciplinaire overleggen met behandelaren.
Om mensen ook mee te laten delen in het welzijn werd 4 maal per jaar een grote activiteit – kerstdiner, voorjaarsbrunch, zomerbuffet/bbq en herfsthigh-tea - georganiseerd waar de eerste contactpersonen voor uitgenodigd werden. Op deze wijze worden goede herinneringen gemaakt en wordt ontspannen samenzijn bevorderd. Helaas hebben we dit jaar sinds maart deze activiteiten moeten overslaan vanwege de maatregelen.
Momenteel proberen we de afgesproken bezoeken zo prettig mogelijk te laten verlopen. Dit dient nu op de kamer te gebeuren of in de zomer in de tuin, waarbij een kopje koffie/thee met een koekje wordt geserveerd.

Voor de komende jaren willen we de zorg en betrokkenheid van familie meer formaliseren in een beschreven mantelzorgbeleid, in samenspraak met de cliëntenraad.

Onze locaties beschikken helaas over een enkele vrijwilliger. We merken dat de mensen in de samenleving keus te over hebben om ergens vrijwilligerswerk te doen. Wij hebben enkele vrijwilligers via Stichting Binding in Wijk bij Duurstede, maar wensen dat er meer vrijwilligers in onze huizen een bijdrage willen geven aan het welzijn van onze bewoners.Hierin willen we de komende jaren actiever gaan werven, als de maatregelen dit weer toelaten, want gezien de huidige situatie worden vrijwilligers veelal uit bescherming als eerste geweerd uit de huizen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties – zwaartepunt op Huize Marijke en De Wijkse Hof** | **Doel** | **Interventies** |
| Er wordt veel aandacht aan familie/naasten van bewoners gegeven. Er is echter geen officieel beleidsdocument voorhanden, waardoor richting wordt gegeven en evaluatie gestructureerd mogelijk is. | Er is een beleidsdocument beschikbaar dat de vormgeving van mantelzorgparticipatie beschrijft. Het beleid is bij medewerkers bekend en wordt nageleefd in de praktijk. | I.s.m. de leden van de cliëntenraad en medewerkers wordt beleid geschreven en op de locaties verspreid. |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties– zwaartepunt op Huize Marijke en De Wijkse Hof** | **Doel** | **Interventies** |
| Er zijn weinig vrijwilligers werkzaam in de huizen. Zij zouden welkom zijn bij ondersteuning grote activiteiten en één-op-één activiteiten.Werving is niet eenvoudig en tot op heden niet zo vruchtbaar gebleken. | Er zijn een aantal vrijwilligers beschikbaar per locatie. Er is vrijwilligersbeleid geschreven met (alternatieve) wervingsvormen en beschrijving van de inbedding in de organisatie. | Met de leden van de cliëntenraad en medewerkers wordt beleid geschreven. Werving wordt actiever ingezet. Wijze van samenwerking wordt expliciet gecommuniceerd. |



# **Uitgelicht - veiligheid voor alles, of..?**

Een veilige leefomgeving is een groot goed en de medewerkers van de drie locaties van Zorggroep Marijke hebben hier dagelijks oog voor. Gezien de Corona maatregelen zijn er ook enige veranderingen doorgevoerd in de inrichting om de 1,5 meter afstand te waarborgen.
Medicatieveiligheid is ook een thema dat aandacht heeft. We werken volgens de zgn. veilige principes, waarbij de invoering van N-care ook heeft geholpen. N-care dient alleen nog in de Wijkse Hof te worden ingevoerd. De evt. fouten die toch onverhoeds voorkomen worden middels een MIC melding inzichtelijk gemaakt en besproken.
Daar waar nodig wordt gebruik gemaakt van hulpmiddelen om vallen te voorkomen en rugblessures bij medewerkers voor te zijn.
Het werken met hulpmiddelen of het juist nog werken zonder wordt als vanzelfsprekend gedaan, echter om de kwaliteit op orde te houden en onder ‘toeziend oog’ nog eens te oefenen, willen we in de komende jaren hier middels een training aandacht aan besteden en van daaruit ergocoaches of aandachtsvelders voor de locaties benoemen. Op deze manier hopen we dat kennis en ondersteuning langer op locatie voorhanden is en blijft.
Hulpmiddelen zijn ook bv antidecubitusmatrassen, die ten tijde van verminderde conditie en/of mobiliteit ingezet kunnen worden om decubitus te voorkomen.
Zoals eerder benoemd worden soms ook maatregelen ingezet op verzoek of omdat anders gevaar dreigt met ernstig nadeel. De vrijheidsbeperkende maatregelen vinden echter mondjesmaat plaats en worden besproken met de bewoner, diens naasten en de (huis)arts. Te denken valt hier aan de bedhekken (met name op verzoek van bewoners met een somatische indicatie) en sensoren voor in de nacht. Alle maatregelen worden ook genoteerd in het electronisch zorgdossier.

Alle onderwerpen m.b.t. veiligheid worden per kwartaal op voorkomen gescoord en besproken.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** |
| Dagelijks wordt getild met of zonder hulpmiddelen. Herhaling van een training om dit zo goed mogelijk te doen voorkomt klachten en bevordert het gevoel van veiligheid. Er zijn nog geen aandachtsvelders/ergocoaches ‘tilvaardigheden’ benoemd, hetgeen ook de kennis en vaardigheden onderhoudt en nieuwe mensen goed kunnen worden ingewerkt. | Binnen de locaties wordt op juiste wijze besloten of er al dan niet hulpmiddelen bij het tillen/verplaatsen van een bewoner moet worden ingezetMedewerkers zijn zich bewust van de wijze waarop zij tillen en doen dit op de geleerde wijze.Er zijn aandachtsvelders benoemd die tot taak hebben de kennis en vaardigheden te onderhouden op locatie en nieuwe mensen in te werken op veilig tillen | Training voor medewerkers verzorging en verpleging. Benoeming aandachtsvelders Inwerken aandachtsvelders en duidelijk takenpakket met elkaar vaststellenEvaluatie ingezet beleid |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** |
| Om extra aandacht te geven aan de MIC meldingen m.b.t. vallen is het naast bespreken ook goed een verdiepend onderzoek te doen om meer inzicht te hebben het vallen. | Medewerkers zijn zich bewust van de preventie en reactie van en op vallen op de locaties. | Uitvoeren van een verbeterproject/verbetermeter ‘vallen’.  |



# **Sturen op kwaliteit – wie aan de knoppen?**

**A Kwaliteitsmanagement systeem – cyclisch werken**

Zorggroep Marijke heeft kwaliteit van zorg goed op het netvlies staan. Met de komst van het electronisch dossier worden dossiers geaudit en wordt – ook omdat halfjaarlijks een multidisciplinair overleg plaatsvindt – cyclisch volgens de PDCA cirkel gewerkt.

Daarnaast worden kwaliteitsindicatoren bijgehouden en besproken en jaarlijks ingestuurd naar het Zorginstituut.
Was in 2019 de weg van het management rechtstreeks naar de teams, met de komst van de locatiezorgcoördinatoren is een nieuw gremium ontstaan die samen met de bestuurder en de kwaliteitsmanager onderwerpen en metingen bespreekt en direct verder brengt naar de teamleden.
Goede communicatie over wie aan de knoppen draait en het onderwerp oppakt is hierbij vanzelfsprekend.
Op deze wijze kan meer rechtstreeks worden gewerkt en gecoached en is de aansturing relevanter op de locatie zelf.

In de jaarcyclus wordt 3-4 maandelijks gerapporteerd op de voorgenomen doelstellingen in het kwaliteitsjaarplan. Zo wordt inzichtelijk voor bestuur, medewerkers, RvC en cliëntenraad hoe de voortgang plaatsvindt.

Eind 2020 vindt een tevredenheidsonderzoek plaats onder bewoners of hun eerste contactpersonen. Uitkomsten worden besproken en zo nodig wordt hierop actie ondernomen.
Tevredenheidsonderzoek onder medewerkers vindt zoals gepland in 2021 plaats.
Wanneer er klachten worden geuit, zullen deze ook worden behandeld en wordt hier lering uit getrokken.

Door alle bezigheden is de voorbereiding voor de certificatie nog niet voltooid en hopen we dit in de komende jaren voort te zetten en af te ronden.
Momenteel wordt er een medewerker betrokken bij de kwaliteitszorg. Zij gaat komende jaren interne audits doen om zo meer onderwerpen scherp te analyseren en zo nodig aanpassingen en verbeteringen in gang te zetten. Daarnaast doet zij de dossieraudit en de opleidingsadministratie.

Uit de reacties van de leden van het lerend netwerk waarmee Zorggroep Marijke samenwerkte, was af te lezen dat een doorstart moeilijk zou gaan worden. Ten eerste vanwege de Coronamaatregelen waardoor samenkomen uitgesloten werd alsmede de wisselingen van betrokken functionarissen.
Voor de komende jaren willen wij dan ook met andere partners proberen een lerend netwerk op te zetten en zo nodig digitaal hiermee te starten. Hoewel WZC Edelweiss en zorggroep Marijke niet meer onder één zorgcöoperatie vallen, blijven zij wel in contact met elkaar m.b.t. bepaalde thema’s.

**B Leren, leren, een stap vooruit**

Door de komst (op basis van subsidie van het zorgkantoor) van het elektronisch leersysteem Rein kreeg zorggroep Marijke de gelegenheid te werken met e-learnings en samen te werken met andere zorginstellingen die ook aan dit project meedoen. Het systeem heeft zich verder ontwikkeld en m.i.v. volgend jaar zal zorggroep Marijke een leermanagementssysteem in gebruik nemen en het volgen van de leerweg eenvoudiger zijn dan nu. Er is in de huidige hoedanigheid ook al goed gebruik van gemaakt, bv. t.b.v. theorie voorbehouden handelingen, voor alle (nieuwe) medewerkers ‘Covid19’ en ‘handhygiëne’. Ook het kunnen beschikken over e-learnings op het moment dat het nodig is, bv. ‘stomazorg’ wanneer er een bewoner wordt opgenomen met een stoma, is een groot voordeel. Het praktische deel van een aantal scholingen wordt verzorgd door onze eigen opgeleide trainer (voorbehouden handelingen).

Ter ondersteuning van Kwaliteit in het algemeen en de deskundigheidsbevordering in het bijzonder is een medewerker (verzorgende voor wie praktisch werk niet meer haalbaar is) aan de kwaliteitsmanager toegevoegd en zodoende een kleine afdeling Kwaliteit ontstaan. Om meer inzicht en zelfstandigheid te verwerven, gaat zij in 2021 een verdiepende opleiding m.b.t. kwaliteitsmanagement doen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** |
| Het huidige Rein e-learning leersysteem geeft weinig planningsmogelijkheden en controle mogelijkheden – er is geen eigen leeromgeving waarin het leerproces te volgen is. | Medewerkers kunnen gebruik maken van het leermanagementsysteem Rein waar op procesmatige wijze medewerkers verschillende leerpaden doorlopen en dit gevolgd kan worden door Kwaliteit en de locatie-zorgcoöordinator. | Project invoering Rein-lms vindt in eerste helft 2021 plaats. Van te voren moeten gewenste leerpaden worden ontworpen. Na implementatie van de ICT moet ook instructie en implementatie naar de medewerkers worden gerealiseerd.Medewerker Kwaliteit wordt toegevoegd in projectteam en volgt relevante opleiding |

Zorggroep Marijke biedt medewerkers veelal aan om na hun diploma een opleiding op het volgende niveau te volgen. Mede hierdoor worden op elke locatie een aantal medewerkers vanuit de functie helpende leerling verzorgende en vanuit verzorgende leerling-verpleegkundige. Naast de medewerkers die een wat langere cursus doen zoals de GPV en EVV cursus.

Deze medewerkers hebben weer begeleiders nodig. Aangezien het nog niet gelukt is om voor de hele organisatie een praktijkbegeleider aan te trekken, vervullen locatiezorgcoördinatoren deze rol tot dusver. Er is niet veel zicht op en gesprek over de wijze van begeleiden. Daarom wordt volgend jaar een cursus georganiseerd voor iedereen die werkbegeleiding geeft.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** |
| Medewerkers die een opleiding of cursus doen hebben een begeleider nodig die kennis heeft van het coachen van een leerling.  | Medewerkers krijgen kennis en handvaten aangereikt om leerlingen op locaties goed te begeleiden. Er worden uitgangspunten geformuleerd. | Training voor medewerkers die werkbegeleider zijn.Ophalen van richtlijn voor begeleiden van leerlingen.  |

Door middel van interne audits willen we de komende jaren ook de PDCA cyclus uitvoeren m.b.t. bepaalde onderwerpen. In ieder geval zal elk dossier geaudit worden, daarnaast zullen onderwerpen in overleg met directie en locatie-zorgcoördinatoren worden vastgesteld. N.a.v. de audits zullen zo nodig passende maatregelen worden getroffen.

# **Organisatie op micro en ‘macro’ niveau – leiding en toezicht**

**A Bedrijfsvoering**

Binnen ZC Accent is m.i.v. 2021 sprake van een gewijzigde visie, missie en kernwaarden daar WZC Edelweiss de coöperatie heeft verlaten. Er is nu een Raad van Bestuur bestaande uit het directie-echtpaar. Een van de directeuren heeft een verpleegkundige achtergrond en werkt geregeld mee op de werkvloer waardoor hij overzicht en betrokkenheid houdt met de dagelijkse zorg.
Wekelijks vindt er een managementoverleg tussen het directie-echtpaar, de kwaliteitsmanager en het secretariaat plaats. Eens per maand overlegt het management met de locatie-zorgcoördinatoren, terwijl een directeur ook zeer regelmatig overlegt met de locatie-zorgcoördinatoren afzonderlijk. Ongeveer 10 maal per jaar wordt een teamoverleg gehouden. MDO’s vinden maandelijks plaats.

Hoewel er een visie bestaat op de zorg die gegeven wordt, is deze beknopt. De wens bestaat deze meer uit te werken zodat er ook meer eenduidigheid is in de opvattingen hoe het werk moet worden georganiseerd of uitgevoerd.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** |
| De huidige beschrijving van de visie op zorg – de ‘bril’ waardoor we kijken, en de kernwaarden zijn beknopt beschreven en geven beperkt richting. | De missie en visie én de kernwaarden zijn duidelijk en uitgebreider beschreven en geven houvast bij de inrichting van het werk en de aan te nemen attitude. | Met locatie-zorgcoördinatoren en een aantal medewerkers gezamenlijk de onderwerpen praktisch uitwerken.Deze dient te worden besproken in het teamoverleg. |

Binnen Zorggroep Marijke wordt volgens de Governance Code 2017 gewerkt. Deze is ook besproken in de Raad van Bestuur vergadering. De directie weet wat er in de huizen speelt, daar zij regelmatig op de locaties is.

**B Medezeggenschap en toezicht**

Zorgcöoperatie Accent heeft met ingang van 1 januari 2021 een cliëntenraad voor zorggroep Marijke. De 3 leden blijven deelnemen en kunnen hun werk dus voortzetten. Er zijn minimaal 3 vergaderingen per jaar waarin ook direct contact is met de Raad van Bestuur. En er is regelmatig contact tussen de voorzitter en de directie en/of kwaliteitsmanager om specifieke zaken toe te lichten. Ook neemt de voorzitter deel aan de kwaliteitsgesprekken met het zorgkantoor.
De Raad van Commissarissen is ten tijde van dit schrijven nog niet op volle sterkte, hier worden inspanningen voor geleverd om per 1 januari 2021 een RvC te kunnen installeren voor de ‘nieuwe’ zorgcöoperatie Accent.

**C Personeelssamenstelling**Elke dag wordt gestreefd om een optimale bezetting te realiseren. Dit betekent dat er medewerkers met voldoende deskundigheid aanwezig moeten zijn. Binnen de teams wordt regelmatig, zeker in de Corona tijd een uurtje extra gewerkt of ruilt men op verzoek. In nood springt ook de directeur soms bij. Het blijft wel een uitdaging in deze tijd van krapte op de arbeidsmarkt.

Oog voor elkaar hebben, goed samenwerken vraagt energie en soms moet je er ook gewoon eens met elkaar bij stilstaan. Om te kijken welk aandeel je zelf hebt als medewerker, als leidinggevende. Hoe patronen tot stand zijn gekomen en of je daar met elkaar wel of niet blij mee bent. En hoe je als team kunt groeien in vakvolwassenheid. Daarom gaan we de komende jaren met de teams samen met een externe partij op positieve wijze kijken hoe we kunnen ontwikkelen. Niet alleen ieder persoonlijk, maar ook als team.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties (start Huize Marijke)** | **Doel** | **Interventies** |
| Teams op de locaties werken hun taken maar hebben nauwelijks tijd om eens stil te staan bij de samenwerking en de ontwikkeling van het team. Dit is wel noodzakelijk om eigenaarschap en professionalisering te stimuleren. | Teams werken op professionele en positieve wijze samen en begrijpen dat een ieder onderdeel van de groep is en invloed kan uitoefenen.  | In samenwerking met een externe partij een aantal bijeenkomsten organiseren waarbij aan hiernaast staande doelen wordt gefocust.  |



De afgelopen jaren hebben we m.b.v. de kwaliteitsgelden extra uren ‘gastvrouw’ en ‘assistent activiteitenbegeleider’ kunnen inzetten om hiermee de verzorging/verpleging te ontlasten en meer sfeer en gezelligheid te kunnen bieden. Ook het toezicht in de avonden is hiermee meer gewaarborgd als de verzorgenden de bewoners helpen of naar bed brengen. In de komende jaren is de wens de flexibele schil meer te kunnen gebruiken en alerter mee te gaan met toenemende of afnemende zorgzwaarte. Immers niet alle bewoners hebben evenveel zorg nodig. Ten tijde van het verlenen van palliatieve zorg zou het bij voorbeeld fijn zijn als er meer uren ingezet kunnen worden, terwijl in de periode na overlijden weer wat minder uren kunnen worden ingezet wanneer er nog geen nieuwe bewoner is. Locatie-zorgcoöordinatoren zouden hiermee dus meer kunnen afstemmen op de daadwerkelijke zorgbehoefte.

De personeelsbezetting die momenteel als uitgangspunt in onze huizen wordt gehanteerd ziet u hieronder (n.b elke dag is een dagoudste benoemd op het rooster die de coördinatie van zorg op zich neemt). Getalen zijn de uren dat zorgverleners ingepland zijn.

NB in Huize Marijke en de Wijkse Hof staan helpenden ingepland die na de drie uur ‘opstart’ de huishoudelijke taken op zich nemen.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Locatie** |  | **Dag** | **Avond** | **Nacht** |
| **Huize Marijke** | Verplk/verzorgende | 8 | 7 | 9 |
|  | Helpende | 8 + 3 | 7 |  |
|  | Huishouding | 5 |  |  |
|  | Activiteitenbegl. | 7 |  |  |
|  | Gastvrouw | 5 | 6 |  |
|  | LZC/EVV | 4 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Zorghuys de Wingerd** | Verplk/verzorgende | 8 | 8 | 9 |
|  | Helpende | 6 |  |  |
|  | Huishouding | 5 |  |  |
|  | Activiteitenbegl. | 7 |  |  |
|  | Gastvrouw | 5 | 6 |  |
|  | LZC/EVV | 3 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **De Wijkse Hof** | Verplk/verzorgende | 8 | 7 | 9 |
|  | Helpende | 8 + 3 | 7 |  |
|  | Huishouding | 5 |  |  |
|  | Activiteitenbegl. | 7 |  |  |
|  | Ass. ab | 6 | 6 |  |
|  | LZC/EVV | 4 |  |  |

**D Ondersteuning en hulpbronnen**

Zorggroep Marijke kan inmiddels niet meer zonder technologische ondersteuning en hulpmiddelen. Allereerst zijn nu alle locaties overgegaan op het werken met het elektronische zorgdossier van Nedap ONS. De medicatieregistratie wordt middels het elektronische systeem N-care georganiseerd.(m.u.v. De Wijkse Hof die nog moet volgen)
Daarnaast is ook de personeelsadministratie en de salarisadministratie ondergebracht in het digitale systeem Numbers. Vanzelfsprekend werken we met computers en tablets en smartphones.
Onze bewoners kunnen gebruik maken van persoonsalarmering.
Ook de scholingsregistratie als ook e-learnings wordt digitaal vormgegeven.

M.b.t. vakinhoudelijke expertise en branche informatie zijn we aangesloten bij de Vilans Kick protocollen en Actiz.

Wat betreft behandeling heeft Zorggroep Marijke een overeenkomst met QuaRijn zodat specialisten ouderengeneeskunde en psychologen bij de zorg betrokken zijn. Zo worden MDO gehouden en zijn. Met de apotheek is ook een overeenkomst om de samenwerking zo secuur en correct mogelijk te laten verlopen. Met de huisarts en paramedici uit de eerste lijn is een professionele relatie.

Een gedeelte van de zorgadministratie en declaratie wordt door een externe partij gedaan, alsmede de ICT ondersteuning m.b.t. Nedap ONS dossier.

Het groeiend aantal medewerkers en digitale mogelijkheden vraagt voortdurende ontwikkeling en alertheid om deze mogelijkheden veilig en gebruikersvriendelijk te houden. De komst van het electronisch dossier en de toegang die behandelaren én familie ook hebben hiertoe is een stap vooruit. Het heeft onze aandacht hierin verder te ontwikkelen, zeker gezien de huidige tijd waarin digitale communicatie van groot belang is.

# **Aandachts- en verbeterparagraaf**

Hieronder vindt u de eerder genoemde thema’s ‘op een rijtje’, overzichtelijk en daardoor de mogelijkheid om eronder de 4-maandelijkse rapportage te zetten.
Om in oktober van het voorgaande jaar overzicht menen te hebben voor de komende jaren is geen sinecure en eigenlijk deze Coronatijd onhaalbaar.
We gaan ervoor, maar we passen ons aan als we onderweg andere prioriteiten moeten stellen. Daarom ziet u ook geen hele duidelijke tijdvakaanduiding, het is niet zo planbaar. En digitaal is niet voor alles een goed alternatief. Zodra er meer gelegenheid is om dit wel te doen – wanneer men meer fysiek kan samenkomen – zal dit worden ingevuld

1. **Wet Zorg en Dwang**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Medewerkers zijn zich niet altijd bewust van hun invloed op de eigen regie en autonomie van de bewoner. In het kader van de Wet zorg en dwang vinden nog weinig gesprekken hierover plaats. | Iedere medewerker is zich bewust van de eigen houding, keuzes en besluiten m.b.t. de autonomie van de bewoner, specifiek lettend op vrijheid en veiligheid. In het zorgdossier zijn overwegingen en keuzes terug te vinden. | Op locatie worden voorbereide teamgesprekken gevoerd over casuïstiek om van elkaar te leren, en zo nodig afspraken te maken.  | 2021 Q1 a. voorbereiding in locatie-zorgcoördinatoren-overlegb. gezamenlijke thema-middag met alle EVV (evt. m.b.v. extern of SOG)c. terugkoppeling in teams met voorbeelden in de cliëntenbespreking  |


**2. Aanpassing huiskamer de Wijkse Hof**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪De Wijkse Hof** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| De kernwaarde ‘huiselijke passende omgeving’ kan meer tot haar recht komen in de Wijkse Hof, met name in de zitkamer.Er staan veel verschillende tweedehands meubelen in de kamer. | De zitkamer is zo ingedeeld dat er optimaal gebruik gemaakt wordt van de ruimte gezien de behoeften van de bewoners. Het geheel heeft een comfortabele gezellige uitstraling.  | De lzc kan met een aantal medewerkers komen tot een voorstel om de inrichting aan te passen en zo nodig nieuw meubilair aan te schaffen. Maak daartoe een plan van eisen om zo dicht mogelijk bij de behoeften en wensen van de bewoners te blijven. | 2021 Q1/2a. instellen projectgroepje i.s.m. locatie-zorgcoördinator/kwaliteitsmanagerb. plan van eisen makenc. verschillende voorstellen maken en uitwerkend. team voorleggene. leveranciers betrekkenf. overleg directie |



**3.Huiskamer/serre en tuinaanpassingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪Zorghuys de Wingerd** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| De huiskamer van De Wingerd is nogal donker en moeilijker in te delen wanneer er een grotere groep tezamen komt. Een serre met wat extra meters huiskamer zou een sterke verbetering zijn | De huiskamer is uitgebreid en heeft een grote raampartij waardoor mensen kunnen genieten van een lichte ruimte en er meer mogelijkheden zijn om met een grotere groep samen te zijn. | Eerst moeten een aantal administratieve handelingen worden verricht zoals het laten tekenen van de uitbouw, offerte opvragen en een vergunning aanvragen. Vervolgens dienen na bespreking met betrokkenen de plannen uitgevoerd te worden. | 2021-2022In grote lijnen m.b.t. (projectteam/sleutelfiguren/cl. Raad) a. plan van eisen en tekening door architect en hovenierb. aanvragen benodigde vergunningenc. plan maken voor uitvoering m.b.t. financiën, tijdspad, impactanalyse, communicatied. uitvoering bovenstaandee. ingebruikneming f. evaluatie |
| De tuin van De Wingerd is kan beter worden vormgegeven zodat er meer terras is op de gunstigste plekken.  | De bewoners beschikken over een prettige tuin en terras in nabijheid van de keuken (buiten eten).  | Er moet een tekening in aansluiting op bovenstaande verbouwing van de tuin gemaakt worden waarin wensen van de bewoners en medewerkers zijn verwerkt. Uitvoering na bespreking.  | Zie boven |



**4. Harmonisatie schoonmaken op locatie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| De huishouding heeft geen expliciete regels m.b.t. de schoonmaak. Er is geen eenduidigheid op de verschillende locaties. Hierdoor is er wellicht verschillende kwaliteit van schoonmaken en worden allerlei middelen aangeschaft.  | Er is overeenstemming over de wijze en frequentie van schoonmaken en welke middelen men daarbij gebruikt. Er wordt gewerkt volgens de opgestelde richtlijn.  | Uitvragen hoe het nu precies per locatie gaat en een gefundeerde richtlijn opstellen en uitdragen.Aanpassen van het gebruik van verschillende schoonmaakmiddelen | 2021 Q1/Q2a. aandachtsvelders vragen onder begeleiding van afd. kwaliteit uit t vragen hoe het nu gaatb. overleg over verschillen en overeenkomstenc. i.s.m. directeur komen tot voorstel voor de toekomstd. bespreken op locatie-zorgcoördinatoren vergadering en in teamoverleggen |



**5. Infectiepreventie beleid en aandachtsvelder**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Het thema Infectiepreventie mag meer aandacht en gedeelde inhoud krijgen zodat we kunnen reflecteren op onze werkwijzen.  | Infectiepreventie en de wijze waarop we hier expliciet vorm aan willen geven binnen de locaties/werkwijzen is beschreven en bekend en er wordt als zodanig naar gewerkt. | Aandachtsvelder benoemen en inzetten. Opstellen/nazien richtlijnen en nagaan hoe dit in de praktijk werkt. Zo nodig aanpassen. Interne audit op dit onderwerp.  | 2021 Q2/Q3a. aandachtsvelders opdracht geven tot bijdrage/nazien richtlijnen.b. kennis rondom dit onderwerp vermeerderen (e-learning/congres/training) c. verwerken i.s.m. afdeling Kwaliteit d. PDCA cirkel m.b.t. onderwerp inzetten i.s.m. locatie-zorgcoördinatoren |

**6. Mantelzorgbeleid formaliseren**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties – zwaartepunt op Huize Marijke en De Wijkse Hof** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Er wordt veel aandacht aan familie/naasten van bewoners gegeven. Er is echter geen officieel beleidsdocument voorhanden, waardoor richting wordt gegeven en evaluatie gestructureerd mogelijk is. | Er is een beleidsdocument beschikbaar dat de vormgeving van mantelzorgparticipatie beschrijft. Het beleid is bij medewerkers bekend en wordt nageleefd in de praktijk. | I.s.m. de leden van de cliëntenraad en medewerkers wordt beleid geschreven en op de locaties verspreid. | 2021 Q1/Q2a. completeren beleidsstuk en bespreken in diverse gremia (meenemen uitkomsten cl. Tevredenheidsonder-zoek 2020b. plannen van evaluatie/interne audit |

 **7.Vrijwilligers werven en beleid**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties– zwaartepunt op Huize Marijke en De Wijkse Hof** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Er zijn weinig vrijwilligers werkzaam in de huizen. Zij zouden welkom zijn bij ondersteuning grote activiteiten en één-op-één activiteiten.Werving is niet eenvoudig en tot op heden niet zo vruchtbaar gebleken. | Er zijn een aantal vrijwilligers beschikbaar per locatie. Er is vrijwilligersbeleid geschreven met (alternatieve) wervingsvormen en beschrijving van de inbedding in de organisatie. | Met de leden van de cliëntenraad en medewerkers wordt beleid geschreven. Werving wordt actiever ingezet. Wijze van samenwerking wordt expliciet gecommuniceerd. | 2021-2022Q1/Q2a. beschrijven beleid en werving vrijwilligers – goede inbedding in organisatieb. wervingsplan uitwerken en uitvoerenc. vrijwilligers scholen en begeleidend. bovenstaande i.s.m. locatie-zorgcoördinatoren/teams |

1. **Til training en aandachtsvelders**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Dagelijks wordt getild met of zonder hulpmiddelen. Herhaling van een training om dit zo goed mogelijk te doen voorkomt klachten en bevordert het gevoel van veiligheid. Er zijn nog geen aandachtsvelders/ergocoaches ‘tilvaardigheden’ benoemd, hetgeen ook de kennis en vaardigheden onderhoudt en nieuwe mensen goed kunnen worden ingewerkt. | Binnen de locaties wordt op juiste wijze besloten of er al dan niet hulpmiddelen bij het tillen/verplaatsen van een bewoner moet worden ingezetMedewerkers zijn zich bewust van de wijze waarop zij tillen en doen dit op de geleerde wijze.Er zijn aandachtsvelders benoemd die tot taak hebben de kennis en vaardigheden te onderhouden op locatie en nieuwe mensen in te werken op veilig tillen. | Training voor medewerkers verzorging en verpleging. Benoeming aandachtsvelders Inwerken aandachtsvelders en duidelijk takenpakket met elkaar vaststellenEvaluatie ingezet beleid | 2021 Q3 2022 Q1a. benoemen aandachtsvelders/ergo- coachesb. takenpakket vaststellenc. scholing organiserend. cyclisch inzetten bij teams en nieuwe medewerkerse. evaluatie/interne  |

1. **Valpreventie - verbetermeter**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Om extra aandacht te geven aan de MIC meldingen m.b.t. vallen is het naast bespreken ook goed een verdiepend onderzoek te doen om meer inzicht te hebben het vallen. | Medewerkers zijn zich bewust van de preventie en reactie van en op vallen op de locaties. | Uitvoeren van een verbeterproject/verbetermeter ‘vallen’.  | Q2 + Q3 2021A o.l.v. Kwaliteit met kerngroep/locatie-zorgcoördinatoren/Teams verbetertraject doorlopen. |


**10. Invoering Leermanagementsysteem Rein**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Het huidige Rein e-learning leersysteem geeft weinig planningsmogelijkheden en controle mogelijkheden – er is geen eigen leeromgeving waarin het leerproces te volgen is. | Medewerkers kunnen gebruik maken van het leermanagementsysteem Rein waar op procesmatige wijze medewerkers verschillende leerpaden doorlopen en dit gevolgd kan worden door de locatie-zorgcoöordinator. | Project invoering Rein-lms vindt in eerste helft 2021 plaats. Van te voren moeten gewenste leerpaden worden ontworpen. Na implementatie van de ICT moet ook instructie en implementatie naar de medewerkers worden gerealiseerd. | Q1 2021a. samenstellen projectteamb. uitwerken project van visie naar praktijkc. i.s.m. ICT omzetten (incl. V & V)d. kick-off voor alle medewerkerse. inbedden in alle processen (Kwaliteit)f. inbedden in leiding geven en monitoring (locatiezorgcoör-dinatoren i.s.m. Kwaliteit)g. evaluatie binnen allerlei gremia🡪kwaliteitsmedewerker volgt relevante opleiding ter ondersteuning van kwaliteit en desk. bevordering |


**10. Werkbegeleiderscursus – harmonisatie begeleiding**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Medewerkers die een opleiding of cursus doen hebben een begeleider nodig die kennis heeft van het coachen van een leerling.  | Medewerkers krijgen kennis en handvaten aangereikt om leerlingen op locaties goed te begeleiden. Er worden uitgangspunten geformuleerd. | Training voor medewerkers die werkbegeleider zijn.Ophalen van richtlijn voor begeleiden van leerlingen.  | 2021 + 2022In 2020 hebben werkbegeleiders een e-learning gedaan gezien de omstandigheden door Covid19.Q2 Q 3 en 2022a. In verschillende sessies werkbegeleiding trainen passend bij visie en de verschillende opleidingen. (extern inhuren)b. werven van praktijkbegeleider die coördinerende rol gaat vervullen en deskundigheid van werkbegeleiders aanvult en toetst. |


**11.Nuancering visie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| De huidige beschrijving van de visie op zorg – de ‘bril’ waardoor we kijken, en de kernwaarden zijn beknopt beschreven en geven beperkt richting. | De missie en visie én de kernwaarden zijn duidelijk en uitgebreider beschreven en geven houvast bij de inrichting van het werk en de aan te nemen attitude. | Met locatie-zorgcoördinatoren en een aantal medewerkers gezamenlijk de onderwerpen praktisch uitwerken.Deze dient te worden besproken in het teamoverleg. | Q2-Q3 + 2022A samenstellen klein kernteam vanuit de locaties o.l.v. Kwaliteitb. methode kiezen om tot nuanceringen te komen c. concept visie beschrijvend. bespreken in diverse gremiae. invoeren in relevante processen |

**11.Teamontwikkeling**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aandachtspunt 🡪alle locaties (start Huize Marijke)** | **Doel** | **Interventies** | **Planning** |
| Teams op de locaties werken hun taken maar hebben nauwelijks tijd om eens stil te staan bij de samenwerking en de ontwikkeling van het team. Dit is wel noodzakelijk om eigenaarschap en professionalisering te stimuleren. | Teams werken op professionele en positieve wijze samen en begrijpen dat een ieder onderdeel van de groep is en invloed kan uitoefenen.  | In samenwerking met een externe partij een aantal bijeenkomsten organiseren waarbij aan hiernaast staande doelen wordt gefocust.  | 2021+2022Zodra (fysiek) groepswerk weer is toegelaten, in gang zetten per team met eigen kernteam bv. EVV+locatie-zorgcoöordinator i.s.m. directie en Kwaliteit: locatie-ontwikkelingsplan. Verder nog uit te werken als situatie daar is. |

Bijlage

**Bijlage 1 Schematische weergave planning Kwaliteitsdoelen 2021 -2022**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jaarplan doel** | **Jan** | **Feb** | **Mrt** | **Apr** | **Mei** | **Juni** | **Juli** | **Aug** | **Sep** | **Okt** | **Nov** | **Dec** | **Jan** | **Feb** | **Mrt** | **Apr** | **Mei** | **Juni**  | **Juli** | **Aug**  | **Sep** | **Okt** | **Nov** | **Dec** |
| Medewerker bewust van de eigen houding, keuzes en besluiten m.b.t. de autonomie van de bewoner -vrijheid en veiligheid. Aantoonbaar in zorgdossier. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| WIJKSE HOF Indeling zitkamer passend bij doelgroep met een comfortabele gezellige uitstraling. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| DE WINGERD Huiskamer indeling (bouw) passend maken voor doelgroep. (+ lift vergroten zodat bed, grote rolstoel past. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tuinaanpassingen m.b.t. terrassen op gunstiger plekken. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Harmoniseren richtlijnen m.b.t. huishouding-schoonmaak – gebruik middelen. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Uitwerking en harmonisatie Infectiepreventie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ontwikkeling en uitrol beleid familie/naasten. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ontwikkeling en uitrol/werving beleid vrijwilligers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tiltraining – opleiden van ergo-coaches – in huidige beleid en richtlijnen opnemen. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Verdieping behandeling MIC meldingen m.b.t. vallen – valpreventie uitbreiden |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ontwikkeling en implementatie van LMS Systeem Rein |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Uitbreiding kwaliteitsmedewerker – volgen relevante opleidingAfh. Startpunt ca ½-1 jaar |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Toerusting werk-begeleiders – werving praktijk- begeleider – inbedden in bedrijfsvoering |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |