KWALITEITSPLAN 2023
KLEINSCHALIG WONEN

LEEFPLEZIER

LEKKER ETEN & DRINKEN

MUZIEK & CREATIVITEIT

GEZELLIG SAMEN BEWEGEN

De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Inhoud

1. Inleiding 3

2. Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep 4

3. Missie en visie 5
   - 3.1 Missie 5
   - 3.2 Visie 5
   - 3.3 Pijlers van onze visie 5

4. Personeelssamenstelling 6
   - 4.1 De basis 6
   - 4.2 Ondersteuning 8

5. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 9
   - 5.1 We kennen onze bewoners 9
   - 5.2 Autonomie 9
   - 5.3 Samen beslissen 9
   - 5.4 Monitoren 9

6. Wonen en welzijn 10
   - 6.1 Lekker eten en drinken 10
   - 6.2 Bewegen 10
   - 6.3 Creativiteit en muziek 11
   - 6.4 Leefplezier 11
   - 6.5 ZorgLeefPlan 11

7. Passende, veilige zorg en ondersteuning 12
   - 7.1 Lable Care en aandacht voor mogelijke risico's 12
     - 7.1.1 Huidletsel 12
     - 7.1.2. Medicatiegebruik 12
     - 7.1.3 Incontinentie 12
     - 7.1.4 Depressie 12
     - 7.1.5 Ondervoeding 12
     - 7.1.6 Vallen 13
   - 7.2 De medicijn- en val incidenten 13
   - 7.3 Indicatoren Basisveiligheid 14
   - 7.4 Vrijwillige zorg versus de Wet zorg en dwang 14
   - 7.5 Code deur 14

8. Leren en ontwikkelen 15
8.1 Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatrie 15
8.2 Denktank 15
8.3 Ontwikkeling Lable Care 16
8.4 Scholingen 16
8.5 Lerend netwerk 17

9. Leiderschap, governance en management 18
9.1 Dichtbij 18
9.2 Medewerkers adviesraad - MAR 18
9.3 Cliëntenraad 18
9.4 Raad van Commissarissen 18

10. Personeelssamenstelling 19

11. Gebruik van de omgeving, hulpbronnen en context 19
11.1 Iedere locatie heeft iets unieks 19
11.2 Domotica 20
11.3 Spiegelrapportage 20
11.4 Samenwerking 20

12. Gebruik van informatie 21

13. Van kwaliteitsplan tot activiteitenplan 22

1. Inleiding

De ZorgSpecialist is een 'brede' zorgorganisatie met mogelijkheden van huishoudelijke zorg tot begeleid wonen voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking en van palliatieve zorg thuis tot kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Er is veel kennis op het gebied van dementie, onder meer weerspiegeld in de ondersteuning die onze casemanagers bieden aan mensen met dementie.

In onze zes kleinschalige woonvoorzieningen wonen veelal mensen met dementie. Onze zorg en ondersteuning is erop gericht dat mensen hun leven zoveel als mogelijk voortzetten zoals zij gewend zijn. Ook voor mensen die geen cognitieve kwetsbaarheid ervaren zijn er mogelijkheden. 'Gewoon samenleven en wonen', dat is het, en dat is eigenlijk heel bijzonder.

In onze kleinschalige woonplekken zijn wonen en zorg gescheiden. De zorg wordt veelal verleend op basis van een indicatie vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT).

> *De cohesie tussen mensen met en zonder dementie wordt als een absolute meerwaarde ervaren. Dit is en blijft dan ook mogelijk op al onze locaties.*
> Marja Tiebie, kwaliteitsmanager KSW

Dit kwaliteitsplan maakt inzichtelijk hoe wij samen met onze medewerkers, naasten en externe deskundigen permanent blijven leren en verbeteren. In 2022 hebben we gecontinueerd waar we in voorgaande jaren mee zijn gestart. In dit kwaliteitsplan leest u waar verbeteringen zijn ingezet. We hebben er bewust voor gekozen om dit plan ook daadwerkelijk als plan te schrijven. Een uitgebreide rapportage over het jaar 2022 wordt vastgelegd in het nog te schrijven Kwaliteitsverslag 2022.

De locaties vallen onder één organisatorische eenheid.

IJmuiden		
Villa Tromp	9	appartementen
Villa Velsen	9	appartementen
De HoogeBerg	16	appartementen
Heemskerk		
Marquant	16	appartementen
Aerdenhout		
Alverna	9	appartementen
Castricum		
Fochteloo	11	appartementen

2. Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep

Hieronder zijn per product het aantal cliënten, de gemiddeld leeftijd en de geschatte omzet uiteengezet.

Locatie	Product	Aantal cliënten	Gemiddelde leeftijd	Omzet 2022 (inschatting)
Kleinschalig wonen	VPT 4VV (incl. BH incl DB)	6	93,67	234.002
Kleinschalig wonen	VPT 5VV (incl. BH incl DB)	74	87,28	4.668.921
Kleinschalig wonen	VPT 6VV (incl. BH incl DB)	7	91,29	381.555
Kleinschalig wonen	VPT 7VV (incl. BH incl DB)	1	65,00	118.271
Kleinschalig wonen	VPT 10VV (incl. BH incl DB)	17	89,76	49.499
Totaal		**105**		**5.452.249**

December 2022

Tuinkamer Alverna bevindt zich op Landgoed Alverna, een ideale plek voor een wandeling met een bewoner.

3. Missie en visie

De missie en visie lopen als een rode draad door de zorg en ondersteuning die wordt geboden in onze kleinschalig woonvoorzieningen.

3.1 Missie

Wij willen dat onze bewoners hun leven kunnen voorzetten naar eigen wens. Belangrijk aspecten hierin zijn respect, erkenning en gelijkwaardigheid tussen bewoners, naasten en medewerkers.

Doordat onze locaties in de wijk staan, vinden er ontmoetingen plaats tussen onze bewoners en bewoners uit de buurt, jong en oud.

3.2 Visie

In onze visie staat een niet-medische benadering voorop. Hierbij maken wij gebruik van de kennis en ervaringen van onze medewerkers. De kennis is veelal onbewust aanwezig bij onze medewerkers en wordt 'geopend' door het geven van vertrouwen en ondersteuning. Dit ligt ten grondslag aan de huiselijke sfeer die voelbaar is wanneer je binnenstapt in één van onze kleinschalig woonvoorzieningen.

3.3 Pijlers van onze visie

De vier pijlers van onze visie zijn bewegen, lekker eten en drinken, muziek en creatieve expressie. De ervaring is dat deze vier pijlers de levenskwaliteit van onze bewoners verhogen.

Meer over de pijlers leest u in hoofdstuk 6. Wonen en Welzijn.

Iedere dag wordt er een verse maaltijd bereid door de medewerkers. Bewoners worden gestimuleerd om te helpen bij het koken. Samen koken is bij uitstek een activiteit om bewoners bij het dagelijkse leven te betrekken. Het geeft structuur aan de dag, zorgt voor LeefPlezier en creëert een gevoel van 'thuis'.
Merel Punt, zorgmanager Alverna

4. Personeelssamenstelling

Het uitgangspunt van de personeelssamenstelling in onze kleinschalig woonvoorzieningen is de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties, afhankelijk van de ondersteuningsvragen van onze bewoners op dat moment. Er is continu balans tussen:

- aandacht en aanwezigheid;
- kennis en kunde en
- leren en ontwikkelen.

Deze drie normen zijn het absolute uitgangspunt / basis van de personeelssamenstelling in onze kleinschalig woonvoorzieningen.

Indicatoren personeelssamenstelling

Aantal personeelsleden	129
Aantal FTE	76.93
% oak bep tijd	34,1 %
% uzk	2,6%
Gemiddelde contract omvang	0,6 fte
% fte per niveau	
Niveau 1	6%
Niveau 2	39%
Niveau 3	40,3%
Niveau 4	12,8%
Niveau 5	2%
Aantal stagiaires	20
Aantal vrijwilligers	4
% ziekteverzuim	4,9%
Verzuim freq	0,81
% Instroom	25,9%
% Uitstroom	10,9%
% Doorstroom	3,3%

Huishoudelijk medewerkers zijn hierin niet meegenomen

4.1 De basis

- Iedere locatie wordt aangestuurd door een coördinator;
- Als basis zijn van 7:00 uur tot 22:30 uur minimaal 2 medewerkers aanwezig, bij een locatie met 16 bewoners zijn er 3 medewerkers aanwezig. Dit is inclusief een verzorgende 3IG of verpleegkundige, tevens contactverzorgende of meewerkend coördinator;
- Op iedere locatie zijn één of meerdere personeelsleden Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatrie. De GVP'er kan collega's ondersteunen wanneer verdiepende kennis op het gebied van dementie nodig is;
- Medewerkers van de ontbijtdiensten verzorgen het ontbijt en ondersteunen de bewoners waar nodig;
- Er wordt door de teamleden zelf een verse maaltijd gekookt;

- Ieder teamlid wordt ingeroosterd voor LeefPlezierDiensten. Deze diensten leveren een grote bijdrage aan het welzijn van onze bewoners. De teamleden worden hierin ondersteund door onze LeefPleziercoach;
- Stagiaires zijn op iedere locatie aanwezig. De ZorgSpecialist vindt het belangrijk om een maatschappelijke bijdrage te leveren aan het vergroten van het aantal verzorgenden en verpleegkundigen;
- Een extra verpleegkundige is voor alle locaties 16 uur per week beschikbaar om het team te ondersteunen bij wondzorg of verpleegtechnische handelingen.
- Gespecialiseerde zorg en ondersteuning wordt geboden door 'onze' Specialist Ouderengeneeskunde. Hij bezoekt minimaal eens in de zes weken de locaties en is direct inzetbaar bij ad hoc vraagstukken;
- Bij vraagstukken van psychologische aard werken we samen met 'onze' psychologen.

Bijzonder te noemen is de samenwerking met **De ZorgSpecialist Academie** en twee scholen voor het praktijkonderwijs. De leerlingen van de praktijkleerschool vervullen hun stage bij De ZorgSpecialist als huiskamer assistent. Het doel is om in samenwerking met het UWV een duurzame arbeidsrelatie aan te bieden.

De Zorgspecialist Academie verzorgt themabijeenkomsten op het niveau van de praktijkleerlingen. Dit zijn bijeenkomsten over het thema dementie, mobiliteit en hygiëne. De themabijeenkomsten zijn ondersteunend in de ontwikkeling van de leerlingen in de functie van huiskamer assistent.

Een uitje bij Landgoed de Olmenhorst met bewoners van Fochteloo.

4.2 Ondersteuning

Naast onze medewerkers in de uitvoering wordt er nauw samengewerkt met:

- Twee managers kleinschalig wonen
De managers geven leiding aan de meewerkend coördinatoren en zijn aanwezig bij de teambesprekingen en de ZorgLeefPlan besprekingen.

- **Een planner voor kleinschalig wonen**
De planner, specifiek voor kleinschalig wonen, maakt dat hiaten in de planning door b.v. ziekte direct worden opgepakt. Dit zorgt ervoor dat de continuïteit is gewaarborgd.

- **De facilitaire dienst**
De medewerkers van de facilitaire dienst ondersteunen waar nodig: van het ophangen van een schilderij tot het repareren van een wasmachine. Ook de ontruimingsoefeningen worden geïnitieerd en uitgevoerd door een medewerker van de facilitaire dienst. Zo blijft alles op 'rolletjes' lopen.

- **De administratie**
De administratieve ondersteuning gebeurt vanuit kantoor. Facturatie en zorgdeclaraties vinden plaats onder verantwoordelijkheid van onze controller.

Naast de **kwaliteitsmanager** speelt ook de **kwaliteitsmedewerker** een belangrijke rol in het monitoren en bewaken van de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

5. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij het kennen van iedere bewoner. Iedere bewoner is immers uniek! Daarnaast vinden wij het belangrijk dat onze bewoners zoveel mogelijk de eigen regie behouden.

> *Tijdens het kennismakingsgesprek bespreken we de wensen en behoeftes van een bewoner. We kijken niet alleen naar de zorg die nodig is. We willen graag weten wie de bewoner is als persoon. Vervolgens maken we het ZorgLeefPlan op maat.*
> Eveline Slenter, manager kleinschalig wonen

5.1 We kennen onze bewoners

We blijven veel aandacht schenken aan het vastleggen van het persoonlijk levensverhaal: geschreven, in foto's, op een USB stick voor gebruik van de QWiekup, via de illy TV of een Doodle me. Door het kennen van onze bewoners wordt er zorg en ondersteuning geboden vanuit de persoonlijke wensen en identiteit.

5.2 Autonomie

Iedere bewoner kan in onze kleinschalig woonvoorzieningen het leven voortzetten zoals hij of zij gewend is. Daarbij is het kennen van de bewoner essentieel. Ook het houden van de regie bij de zorg in de laatste levensfase is leidend als we het hebben over autonomie. De wensen bij de zorg in de laatste levensfase worden van iedere bewoner vastgelegd in het persoonlijk dossier. Dit aan de hand van het formulier proactieve zorgplanning.

5.3 Samen beslissen

De wensen van de zorg en ondersteuning worden vastgelegd en geëvalueerd met de bewoner en/of diens naasten. Zo wordt er continu samen afgestemd of de zorg naar wens is.

5.4 Monitoren

De kwaliteitsmedewerkers monitoren structureel of het levensverhaal, de wensen 'levenseinde' en de wensen in het algemeen goed zijn vastgelegd in het digitale zorgdossier. De manager kleinschalig wonen ziet toe of deze vastgelegde informatie ook daadwerkelijk wordt gebruikt om de kwaliteit van leven van onze bewoners hoog te houden. Dit loopt naar tevredenheid en we zullen deze werkwijze dan ook in 2023 voortzetten.

6. Wonen en welzijn

In onze visie staan we voor deskundige zorg en ondersteuning in een niet-medische context. De pijlers van onze visie zijn:

- Lekker eten en drinken
- Bewegen
- Creatieve expressie
- Muziek

Deze pijlers zien wij duidelijk terug in de praktijk en geven kleur aan de levenskwaliteit van onze bewoners.

6.1 Lekker eten en drinken

De wensen op het gebied van lekker eten en drinken worden voor iedere bewoner vastgelegd in het persoonlijke zorgdossier. De medewerkers koken zelf dagelijks een lekkere maaltijd. We zijn in 2022 gestart met het organiseren van kookworkshops. Iets dat al veel eerder op de planning stond, maar door corona helaas uitgesteld moest worden. Doel van de workshops is om de teamleden meer bewust te maken van het belang van lekker eten en drinken en hen hierin te inspireren. De kookworkshops worden in 2023 gecontinueerd.

> *We vinden het heel belangrijk dat bewoners zoveel mogelijk kunnen genieten van eten en drinken. In de workshops hebben we het over smaakverandering en smaakbeleving bij dementie, over het gebruik van kleuren en geuren en de opmaak van een bord. Dit onder begeleiding van een kok.*
> Eveline Slenter, manager kleinschalig wonen

6.2 Bewegen

De sportcoaches weten op een creatieve manier onze bewoners in beweging te krijgen. Dit doen zij op locatie of in de beweegruimtes in Heemskerk en IJmuiden. Wat we niet meten, maar wat wel zichtbaar is, is dat het bewegen bijdraagt aan het levensplezier van de bewoner.

> *Bewegen is heel belangrijk. Het is niet alleen gezond, het is ook een fijne invulling van de dag. Onze groepslessen zijn bovendien een gezellig moment van samenzijn.*
> Melissa Groot, sportcoach

6.3 Creativiteit en muziek

Het creatieve talent van onze bewoners wordt geprikkeld door activiteiten die worden aangeboden door een kunstenares. Troubadour Ben en zanger Patrick zorgen voor de muzikale omlijsting, zij bezoeken wekelijks de locaties en maken zo mooie herinneringen of brengen door middel van muziek dierbare herinneringen omhoog.

Creativiteit is één van de pijlers van de visie van De ZorgSpecialist.

6.4 Leefplezier

Het kennen van de bewoner en de vier pijlers van onze visie zijn het uitgangspunt bij het bieden van activiteiten.

> *Om ervoor te zorgen dat teamleden écht tijd hebben voor deze activiteiten, wordt hiervoor ruimte gemaakt binnen hun werkrooster. We noemen dat LeefPlezierDiensten. Een LeefPlezierDienst staat in het teken van welzijn. Een teamlid kan op stap gaan met één bewoner of met een groepje bewoners.*
> Britt, LeefPleziercoach

De activiteiten hoeven niet groot te zijn. Onze ervaring leert dat juist aandacht en tijd in een kleine activiteit van alledag waardevol is.

6.5 ZorgLeefPlan

De vier pijlers van onze visie en de LeefPlezierDiensten zijn onderdeel van het ZorgLeefPlan van onze bewoner. Zo is er te allen tijde aandacht voor de individuele wensen op deze thema's.

7. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Er wordt continu een afweging gemaakt tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. We blijven dit monitoren via verschillende kanalen.

7.1 Lable Care en aandacht voor mogelijke risico's

In Lable Care kunnen risico's worden vastgelegd op het gebied van huidletsel, medicatiegebruik, incontinentie, depressie, ondervoeding en vallen. In de praktijk gaan we hier al volgt mee om:

7.1.1 Huidletsel

Het thema 'huidletsel' komt niet tot zeer minimaal voor. Mocht het aan de orde zijn, dan kan er advies worden gevraagd aan de extra (coördinerend) verpleegkundige. Zij is voor alle locaties beschikbaar. Voor een eenduidige observatie van huidletsel is in 2022 de TIME methode geïntroduceerd. Deze methode - geïntegreerd in Lable Care - is een hulpmiddel om huidletsel te beoordelen.

7.1.2. Medicatiegebruik

Het medicatiebeheer van onze bewoners wordt geheel door ons overgenomen. Wanneer een medicijnincident plaatsvindt, wordt dit samen met preventieve acties, vastgelegd in het persoonlijke dossier van de bewoner - zie 7.2 De medicijn – en valincidenten
In samenwerking met de apotheek vindt er eenmaal per jaar een medicatie-review plaats. Dit wordt in 2023 gecontinueerd. Samen met structurele bezoeken van de Specialist Ouderengeneeskunde aan al onze locaties blijven we scherp op het juiste medicatiegebruik van onze bewoners.

7.1.3 Incontinentie

Het thema 'incontinentie' wordt besproken met onze aandachtsfunctionarissen 'incontinentie'. Deze aandachtsfunctionarissen bekijken continu of er passende interventies en incontinentiemateriaal worden ingezet. De bijeenkomsten van de aandachtsfunctionarissen incontinentie en daarmee de incontinentiezorg verlopen naar wens. De bijeenkomsten worden in 2023 dan ook teruggebracht van 2x per jaar naar 1x per jaar.

7.1.4 Depressie

Als er vermoedens van depressiviteit zijn, wordt de expertise gevraagd van onze Specialist Ouderengeneeskunde en eventueel de psycholoog.

7.1.5 Ondervoeding

Lekker eten en drinken is één van de vier pijlers van onze visie. De wensen op dit gebied worden van iedere bewoner vastgelegd. Door aandacht te hebben voor wat iemand wel/niet lekker vindt, wordt het risico op ondervoeding voorkomen of geminimaliseerd. Bij excessieve vragen op het gebied van lekker eten en drinken wordt de samenwerking gezocht met een diëtist. Bij slikproblemen kan advies van een logopedist worden gevraagd.

7.1.6 Vallen

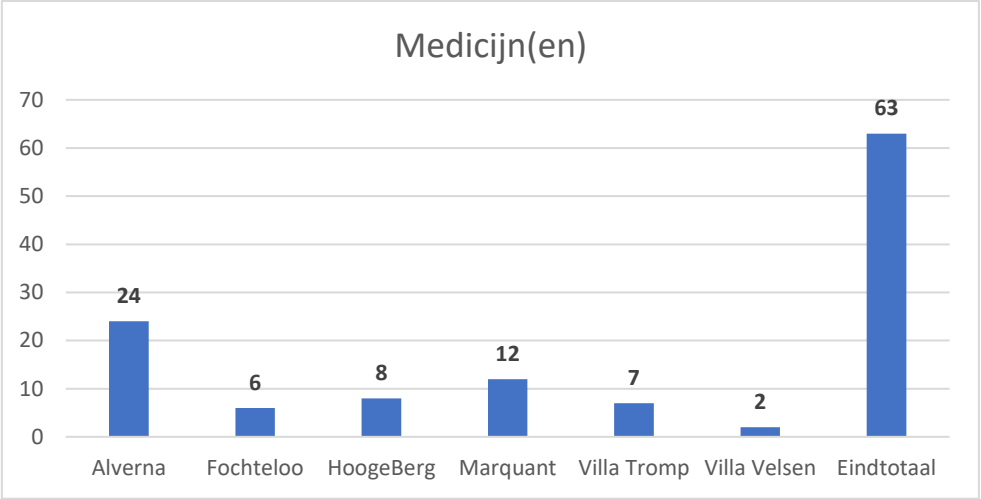
Bij een risico op vallen wordt dit samen met de preventieve acties vastgelegd in het ZorgLeefPlan. Dit kan variëren in toezien op het gebruik van een rollator tot de inzet van een bewegingscamera gedurende de nacht. Zie verder 7.2 De medicijn- en valincidenten

7.2 De medicijn- en val incidenten

Binnen de preventiecommissie worden de medicijn– en valincidenten besproken. Ieder lid van de preventiecommissie bespreekt de incidenten tevens met het eigen team tijdens het teamoverleg.

Door continue aandacht te hebben voor het voorkomen van medicijnincidenten zien we jaarlijks een vermindering van het aantal medicijnincidenten. We willen het aantal voor 2023 met 50% terugbrengen *op alle locaties,* met name voor de locatie Tuinkamer Alverna.

Grafiek van medicijnincidenten tot 1-10-2022



Valincidenten zijn soms moeilijk te voorkomen. Een ongeluk zit immers in een klein hoekje.
Het gaat erom dat we continu oog hebben voor de veiligheid van onze bewoners. Dit wordt dan ook in de preventiecommissie en tijdens de teamoverleggen besproken.

Voor zowel de medicijnincidenten en de valincidenten wordt de focus in 2023 gelegd op het registreren van de genomen preventieve maatregelen en afsluiten van de meldingen. In de uitvoering wordt er preventief alles aangedaan om een medicijn- of valincident te voorkomen. Dit zien we onvoldoende terug in de registratie van de melding in Lable Care.
Voor de valincidenten focussen we ons ook op het vastleggen van de locatie waar het valincident heeft plaats gevonden.

De Preventiecommissie blijft in 2023 eens per kwartaal samen komen om met en van elkaar te leren én om te blijven volgen of de gestelde doelstelling voor 2023 wordt behaald.

7.3 Indicatoren Basisveiligheid

De verplichte indicatoren basisveiligheid worden ook in 2023 weer aangeleverd:

- De *wensen m.b.t. levenseinde* worden vastgelegd in het dossier van de bewoner aan de hand van het ACP formulier (Advance Care planning). De kwaliteitsmedewerker monitort met regelmaat of van alle bewoners de wensen levenseinde bekend zijn.
- De leden van de preventiecommissie *bespreken tijdens ieder teamoverleg* de *medicijnincidenten*. Samen worden er dan afspraken gemaakt om deze incidenten te voorkomen.
- *Lekker eten en drinken* is een van de vier pijlers van onze visie. De wensen hieromtrent wordt voor iedere bewoner vastgelegd in het persoonlijke dossier. Zie 5.1 lekker eten en drinken

In 2023 zullen we ook - net als in 2022 - de volgende keuze indicatoren kiezen:

- het houden van een medicatiereview. We vinden het belangrijk dat de medicatie jaarlijks samen met een apotheker wordt gecheckt op juistheid en hoeveelheid;
- Middelen en maatregelen rondom vrijheid. De inzet van onvrijwillige zorg wordt in het kader van de Wet zorg en dwang al continu getoetst en waar nodig afgebouwd en/of gestopt.

7.4 Vrijwillige zorg versus de Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang is volledig geïmplementeerd in al onze kleinschalig woonvoorzieningen. Er wordt minimaal onvrijwillig zorg ingezet op het gebied van inzet van medicatie buiten de Verenso richtlijnen om - bij 5% van onze bewoners. Samen met de Specialist Ouderengeneeskunde en de psycholoog wordt er continu ingespeeld op het bieden van vrijwillige zorg.

Voor 2023 blijft de kwaliteitsmedewerker ondersteuning bieden aan de aandachtsfunctionarissen Lable Care. Zij zijn verantwoordelijk voor een juiste registratie en evaluatie van de onvrijwillige zorg in Lable Care.

7.5 Code deur

Op al onze locaties maken we gebruik van een codedeur. We hebben het gebruik hiervan tegen het licht gehouden van de Wet zorg en dwang. Dit heeft geresulteerd in het ‘beleid code deur’. Qua gebruik van de codedeur hebben we geen aanpassingen gedaan. Uitgangpunt is en blijft dat onze bewoners vrij zijn om te gaan en te staan waar zij willen, maar dat we hen wel vanwege hun kwetsbaarheid willen blijven volgen. Eventueel gebruikmakend van GPS. Wanneer een bewoner bij ons komt wonen, dan wordt de bewoner en diens naaste over de codedeur geïnformeerd, zowel mondeling als via de zorgovereenkomst.

8. Leren en ontwikkelen

Leren is een continu proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk. Middels de bijeenkomsten van de aandachtsfunctionarissen op het gebied van incontinentiezorg, preventie en Lable Care wordt er van elkaar geleerd. Ook de Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatrie – aanwezig op iedere locatie - is een belangrijke sparring partner als het gaat om het onbegrepen gedrag van een bewoner te leren begrijpen.

8.1 Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatrie

De Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatrie (GVP) maakt deel uit van het team. In 2022 is er per kwartaal een intervisiemoment georganiseerd. Doel van deze bijeenkomsten was en is om de GVP' ers met elkaar te verbinden en om van elkaar te kunnen leren. Dit wordt in 2023 gecontinueerd.

In 2022 zijn 4 medewerkers gestart met de GVP opleiding. Samen met de reeds gediplomeerde GVP' ers zijn hierdoor Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatrie op iedere locatie aanwezig.

De rolbeschrijving van de GVP'er is in 2022 herzien en aangepast aan de huidige situatie. De GVP'er heeft zich aan de hand van deze nieuwe rolbeschrijving ge-herintroduceert binnen het team.

8.2 Denktank

Ook op het gebied van welzijn blijven we onze medewerkers inspireren en scholen. Dit doen we onder andere door ieder kwartaal een Denktank bijeenkomst te organiseren. In deze Denktank wordt er van elkaar geleerd hoe invulling te geven aan onze visie en de LeefPlezierDiensten.

Doel voor 2023 is om hier ook deelnemers van onze twee Odensehuizen bij te laten aansluiten om zo nog breder onze kennis en ervaringen met elkaar te kunnen delen.

Een 'huiselijke' sfeer zorgt ervoor dat bewoners zicht 'thuis' voelen.

8.3 Ontwikkeling Lable Care

De kwaliteitsmedewerker heeft in 2022 een scholing gemaakt over het gebruik van Lable Care. Stap voor stap worden medewerkers meegenomen in het juist en identiek gebruik van het systeem. Door deze scholing kan de ondersteuning van de kwaliteitsmedewerker in 2023 iets worden afgevlakt en worden medewerkers met vragen over Lable Care verwezen naar deze scholing. De kwaliteitsmedewerker sluit het eerste halfjaar van 2023 aan bij team-overleggen om specifieke vragen over het gebruik van Lable Care te beantwoorden.

Voor 2023 wordt er een scholing over de Wet Zorg en Dwang op een identieke manier vastgelegd. Stap voor stap wordt de Wet uitgelegd waarbij de nadruk ligt op de inzet van vrijwillige zorg. Is onvrijwillige zorg onvermijdelijk dan geeft deze scholing duidelijke uitleg hoe de onvrijwillige zorg moet worden vastgelegd in Lable Care. Dit volgens het stappenplan Wzd.

De scholingen zijn te volgen via OnderwijZ – onze eigen onderwijstool.

8.4 Scholingen

Medewerkers worden geprofessionaliseerd op onderwerpen die er toe doen in de praktijk. Voor 2023 is er een scholingsplan gemaakt waarin in ieder geval is opgenomen:

- Mondzorg
- Verslikken
- Tiltechnieken
- Palliatieve zorg bij mensen met dementie
- Vergroten van vaardigheden om zorg te verlenen met een niet medische benadering
- Casuïstiek bespreken met medewerking van een acteur

> *Ik zeg wel eens dat het kenmerk van goede zorg is dat het 'vanzelf' lijkt te gaan. Juist dit vraagt om veel deskundigheid van onze teamleden. Om medewerkers hierin te trainen, werken we ook met acteurs. Deze acteurs komen uit ons eigen netwerk en hebben kennis van de zorg. Stel dat iemand tijdens het eten steeds wil opstaan. Een eerste reactie is: 'Blijft u maar zitten'. Je kunt echter ook verkennen waarom iemand graag wil opstaan. Door iemand te begrijpen, kun je gelijkwaardig en persoonlijk reageren. Deze manier van trainen willen we in de toekomst verder uitrollen.*
> Esther Vink, directie

8.5 Lerend netwerk

Samen met Warm Thuis (Zuidermeer), de King Arthur Groep (Hilversum) en de Reigershoeve (Heemskerk) vormt De ZorgSpecialist een lerend netwerk. Het lerend netwerk is na de coronaperiode weer opgestart. In 2022 zijn we tweemaal bijeen geweest.

De eerste bijeenkomst stond in het teken van elkaar weer ontmoeten na de coronaperiode. De tweede bijeenkomst stond in het teken van het bieden van WLZ zorg in de thuissituatie - het Volledige Pakket Thuis.

De samenwerking wordt in 2023 weer voortgezet.

9. Leiderschap, governance en management

Wij werken volgens de Zorgbrede Governance Code.

9.1 Dichtbij

Wij willen te allen tijde dichtbij de zorg zijn. Wij zijn een 'platte organisatie'. Dit betekent dat er altijd direct contact mogelijk is met de directie of de managers kleinschalig wonen. Wanneer er een nieuwe bewoner komt, wordt de zorgovereenkomst door de directie ondertekend met de bewoner zelf of diens naasten. Hierdoor leert de directie de bewoner en diens naasten al enigszins kennen.

Aanwezig zijn tijdens de familiebijeenkomsten, deelname aan de Denktank, de visiebijeenkomsten en het coördinatoren overleg, maakt dat er altijd oog is voor de kwaliteit van zorg.

9.2 Medewerkers adviesraad - MAR

Binnen De ZorgSpecialist is een medewerkers adviesraad actief. Eén deelnemer vanuit kleinschalig wonen neemt hieraan mee. In de medewerkers adviesraad krijgt medewerkersparticipatie vorm. De medewerkers worden hierdoor nauw betroken bij het vormgeven van kwaliteitsbeleid. Dit kwaliteitsplan wordt ook met hen doorgenomen.

In het najaar van 2022 hebben we een subsidieaanvraag ingediend voor het project 'Veerkracht en Zeggenschap met de MAR. Dit is gehonoreerd. Dit betekent dat we in 2023 de MAR professioneler en steviger neer kunnen zetten. Jaarlijks wordt er een verslag gemaakt van hetgeen met de medewerkers adviesraad is besproken en waarover advies is gegeven.

9.3 Cliëntenraad

De cliëntenraad is nauw betrokken bij de kwaliteit die wordt geboden in onze kleinschalig woonvoorzieningen. O.a worden zij geïnformeerd over de inhoud van dit kwaliteitsplan. De notulen van de cliëntenraad worden jaarlijks samengevat in een jaarverslag. In 2023 willen we de cliëntenraad uitbreiden met twee nieuwe leden.

9.4 Raad van Commissarissen

Er vindt regelmatig overleg plaats met de Raad van Commissarissen en de directie. O.a. wordt de kwaliteit van de geboden zorg en dit kwaliteitsplan doorgenomen. Eens in het jaar vindt er een overleg plaats met de cliëntenraad.

10. Personeelssamenstelling

De basis van de personeelssamenstelling is vastgelegd in Hoofdstuk 4. Personeelssamenstelling.

11. Gebruik van de omgeving, hulpbronnen en context

11.1 Iedere locatie heeft iets unieks

Onze kleinschalig woonvoorzieningen staan middenin of in de nabijheid van de wijk. Dit maakt de locaties tot een aantrekkelijke leefomgeving voor onze bewoners. Integratie van mensen vanuit de wijk met respect naar elkaar, daar geloven wij in. De beweegruimtes in de HoogeBerg en Marquant zijn levendige voorbeelden hiervan. Evenals de Odensehuizen, als onderdeel van de locaties De HoogeBerg en Marquant.

De locaties zijn zo ingericht dat een bewoner een keuze kan maken uit deelname in de groep of zich terug te trekken in een hoekje van de huiskamer of in hun eigen appartement. Iedere locatie van De Zorgspecialist heeft iets unieks. Dit maakt dat het voor een brede groep mensen aantrekkelijk is om bij De ZorgSpecialist te wonen.

Zo is Fochteloo gelegen aan de bosrand en beschikt het over een tuin met geitjes en een jeu de boules baan, de Tuinkamer is gelegen op het prachtige landgoed Alverna, Marquant staat middenin de wijk vlakbij de dorpskern met een uitgebreid winkelaanbod. Villa Tromp, de HoogeBerg en Villa Velsen zijn gelegen in het markante IJmuiden, vlakbij de winkelstraat.

Jeu de boules baan bij Fochteloo, als onderdeel van de Beweegtuin

11.2 Domotica

De locaties beschikken allen over de modernste domotica. Bij het in gebruik nemen van domotica wordt er continu een afweging gemaakt in enerzijds de privacy en anderzijds de veiligheid van onze bewoners. Op alle locaties is het gebruik van modulaire beweeg- en cameramogelijkheden onderdeel hiervan.

11.3 Spiegelrapportage

Vanuit Lable Care - het digitale zorgdossier - wordt er tweemaal per jaar een spiegelrapportage gegenereerd. Met behulp hiervan leveren we de indicatoren aan zoals vereist vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Belangrijk in deze is dat Lable Care op alle locaties identiek wordt gebruikt en de juiste gegevens op de juiste plek in het ECD worden genoteerd - zie 8.3 Ontwikkelingen Lable Care.

De kwaliteitsmedewerker monitort dit structureel. Dit loopt naar wens.

11.4 Samenwerking

We werken nauw samen met de huisarts als hoofdbehandelaar en ‘onze’ Specialist Ouderengeneeskunde (SOG). De Specialist Ouderengeneeskunde is minimaal twee dagen in de week beschikbaar en bezoekt eens in de zes weken alle locaties. De zorg, ondersteuning en het medicijngebruik van bewoners worden dan geëvalueerd. De resultaten hiervan worden door Specialist Ouderengeneeskunde uitgebreid gerapporteerd in Lable Care.

Tussentijds kan, als de complexiteit van een zorgvraag toeneemt, er te allen tijde een beroep op de SOG’er worden gedaan. Zijn inzetbaarheid groeit mee met de ontwikkelingen van De Zorgspecialist. Bij afwezigheid wordt hij vervangen door een collega SOG’er. Zo blijft de continuïteit gewaarborgd.

Daar waar nodig, wordt er samenwerking gezocht met andere expertises zoals bijvoorbeeld een psycholoog of logopedist. Momenteel werken we nauw samen twee psychologen die elkaar vervangen bij afwezigheid. Bij onbegrepen gedrag van een bewoner wordt er door hen een benaderingsplan vastgelegd in het ZorgLeefPlan en coachen zij situationeel medewerkers in het bewuster omgaan met het onbegrepen gedrag en de manier hoe zij er zelf op reageren.

12. Gebruik van informatie

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vraagt om cliëntervaringen op twee manieren uit te vragen:

1 Via ZorgkaartNederland
2 Met een ander, zelfgekozen instrument

De uitvraag aan vertegenwoordigers van onze bewoners om hun waardering over de geboden zorg op ZorgkaartNederland in te vullen, wordt tweemaal per jaar uitgevoerd door onze afdeling Communicatie. Eénmaal in het voorjaar en éénmaal in het najaar. In 2022 zijn er 18 waarderingen (27%) gegeven met een gemiddeld cijfer van een 8,4 (status 1-12-2022).

Voor het zelfgekozen instrument hebben wij gekozen voor het ophalen van waarderingen op de volgende vragen:

- Als u een cijfer zou geven voor de begeleiding en zorg, waar zou u dan voor kiezen?
- Wat vindt u prettig en dienen wij zeker te behouden?
- Welke tips heeft u eventueel die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit van leven in onze kleinschalige woonplekken?

In 2022 worden deze vragen telefonisch en via Microsoft Forms uitgevraagd. Tijdspad november 2022. De conclusie en aanbevelingen worden opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag 2022.

De vragen van het zelfgekozen instrument worden in 2023 aan de vertegenwoordigers gesteld tijdens een ZorgLeefPlan-bespreking.

Naast bovengenoemde instrumenten ontvangen alle vertegenwoordigers na het beëindigen van de zorg een eindevaluatieformulier. Dit wordt gecontinueerd in 2023. Status half november 2022 is een respons van 25%.

Het formulier wordt qua lay-out aangepast waardoor het meer uitnodigt om het in te vullen en retour te zenden. De uitvraag digitaliseren, wordt eveneens in 2023 met onze afdeling Communicatie bekeken.

13. Van kwaliteitsplan tot activiteitenplan

Continu samenwerken aan het verhogen van de kwaliteit van zorg is iets wat als vanzelfsprekends wordt ervaren in de praktijk. Afstemmen met wat er in de praktijk gebeurt en wat dit betekent voor ons beleid, loopt dan ook als een rode draad door dit plan.

Wij vinden het belangrijk om degene die direct of indirect betrokken zijn bij onze kleinschalig woonvoorzieningen te betrekken bij de (kwaliteits-) ontwikkelingen.

Dit kwaliteitsplan wordt dan ook doorgenomen met

- De medewerkers- tijdens een speciale bijeenkomt per locatie
- De Denktank
- De cliëntenraad
- De Medewerkers Adviesraad
- De betrokken Specialist Ouderengeneeskundige
- De Raad van Commissarissen

De activiteiten die voortvloeien uit dit Kwaliteitsplan worden vastgelegd in een activiteitenplan. Dit activiteitenplan inclusief de voortgang wordt maandelijks doorgenomen met de managers kleinschalig wonen, de kwaliteitsmedewerker en de kwaliteitsmanager.