

KWALITEITSPLAN

Lokaties: *Scholtenhagen*

De Huiskamer

Huize Scherpenzeel (eind 2018)



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	<i>Het profiel van ZHT</i>	4
1.1.1	Missie	4
1.1.2	Visie	4
1.1.3	Kernwaarden	5
2	PROFIEL ZORGORGANISATIE	6
2.1	Doelgroepen	6
2.2	Aantal bewoners per doelgroep per lokaties	6
2.3	Leeftijdsopbouw per lokatie	6
2.4	Type zorgverlening	7
2.5	ZZP verdeling	8
2.6	Omzet	8
2.7	Lokaties	8
3	PROFIEL PERSONEELSBESTAND	9
3.1	Zorgverleners/vrijwilligers per eenheid	9
3.2	Verdeling personeel	9
3.3	In- en uitstroomcijfers	10
3.4	Ratio personele kosten versus opbrengsten	10
4	KWALITEIT EN VEILIGHEID	11
4.1	<i>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</i>	11
4.1.1	Inleiding	11
4.1.2	Werkwijze van ZHT	11
4.1.3	Uitdagingen	12
4.2	<i>Wonen en welzijn</i>	12
4.2.1	Inleiding	12
4.2.2	Werkwijze van ZHT	12
4.2.3	Uitdagingen	13
4.3	<i>Veiligheid</i>	14
4.3.1	Inleiding	14
4.3.2	Werkwijze van ZHT	14
4.3.3	Uitdagingen	15
4.4	<i>Leren en verbeteren van kwaliteit</i>	15
4.4.1	Inleiding	15
4.4.2	Werkwijze van ZHT	16
4.4.3	Korte weergave ketenpartners/relaties ZHT	16
4.4.4	Uitdagingen	17
5	RANDVOORWAARDEN	17
5.1	<i>Leiderschap, governance en management</i>	17
5.1.1	Inleiding	17
5.1.2	Verwachtingen	17
5.1.3	Werkwijze ZHT	17
6	PERSONEELSSAMENSTELLING	18
6.1	<i>Inleiding</i>	18
6.1.1	Aandacht/aanwezigheid/toezicht	18
6.1.2	Specifieke kennis/vaardigheden	19
6.1.3	Reflectie/leren/ontwikkelen	19
6.2	<i>Werkwijze ZHT</i>	19
6.3	<i>Uitdagingen</i>	19

7	GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	20
7.1	<i>Inleiding</i>	20
7.2	<i>Werkwijze ZHT</i>	20
7.2.1	Vastgoed	20
7.2.2	Facilitair	20
7.2.3	ICT	20
7.2.4	Beheer en onderhoud materialen	20
7.2.5	Financiën en financiële administratie	21
7.3	<i>Uitdagingen</i>	21
8	GEBRUIK VAN INFOMATIE	21
8.1	<i>Inleiding</i>	21
8.2	<i>Werkwijze ZHT</i>	21
9	PLAN VAN AANPAK	22-23

1 Inleiding

1.1 Het profiel van Zorghuis Twente

Zorghuis Twente is een gezellig zorghuis voor ouderen met een intensieve 24 uurs zorgbehoefte. U kunt bij ons terecht voor wonen en dagopvang, maar ook voor tijdelijk verblijf. We hebben drie mooie locaties in Twente: Zorghuis Scholtenhagen in Haaksbergen, de Huiskamer in Denekamp en Huize Scherpenzeel in Goor. De overeenkomst? Ze voelen allemaal als thuis.

1.1.1 Missie:

Tijd is aandacht.

Ons team van verzorgenden, begeleiders, vrijwilligers en stagiaires zet zich in om een fijne, veilige en huiselijke omgeving te creëren voor onze gasten en bewoners. Omdat we investeren in een ruime bezetting heeft ons zorgteam écht de tijd en de ruimte om een warme relatie met de bewoners aan te gaan. Er is tijd voor aandacht.

We bieden uitstekende 24-uurs zorg. Vanzelfsprekend. Maar we vinden het vooral belangrijk om zoveel mogelijk geluksmomenten aan het leven toe te voegen. Lekker vaak naar buiten om te wandelen met de huishond. Genieten van muziek, samen zingen, tuinieren, goed en vers eten... zo zorgen we elke dag voor een geluksmoment

1.1.2 Visie:

De visie van Zorghuis Twente is als volgt gedefinieerd:

Particulier wonen met verpleeghuiszorg. Kan dat? Zorghuis Twente laat zien dat particuliere zorg niet duur hoeft te zijn om dat gouden randje te bieden. Dat kan door anders tegen zorg aan te kijken. We investeren in zorg, niet in management. Kiezen voor dingen die er echt toe doen. Professioneel en met oog voor kwaliteit. Met een flinke dosis nuchterheid en humor maken we zo onze zorghuizen tot een gemoedelijk en betaalbaar huis.

Een plek waar gezien worden, samen zijn en plezier hebben de belangrijkste waarden zijn. Tijd is aandacht.

1.1.3 Kernwaarden:

Aandacht

Bij Zorghuis Twente krijgen bewoners professionele zorg en begeleiding. Wij vinden het belangrijk om bewoners veel aandacht te geven én met plezier dit te doen. Daarin willen wij het verschil maken. Aandacht voor elkaar en van mens tot mens. Aandacht voor zaken die voor onze bewoners en hun familie belangrijk zijn. Waarbij we ernaar streven plezier te hebben bij de alledaagse dingen die we doen. Daarmee maken we gewone momenten tot geluukmomenten. Dat geeft inspiratie en energie. Aan bewoners én aan onszelf.

Passie

Werken vanuit je hart doe je onvoorwaardelijk en liefdevol. Het betekent voor Zorghuis Twente en haar medewerkers 'alles geven' en 'er zijn'. De medewerker voelt aan en geeft aandacht, is gedreven en oprecht geïnteresseerd in de mens achter de bewoner en collega. Dat zorgt voor herkenning en contact en maakt de medewerker betrouwbaar. Willen zorgen is één van onze drijfveren.

1. Profiel zorgorganisatie

2.1 Doelgroepen:

Zorghuis Twente is een gezellig zorghuis voor ouderen met een intensieve 24 uren zorgbehoefte. U kunt bij ons terecht voor wonen en dagopvang, maar ook voor tijdelijk verblijf. We hebben drie mooie locaties in Twente: Zorghuis Scholtenhagen in Haaksbergen, de Huiskamer in Denekamp en Huize Scherpenzeel in Goor. Aan de hand van de kernbegrippen geeft Zorghuis Twente zorg en inhoud aan de volgende doelgroepen:

- Wonen
- Psychogeriatric: 24 uren zorg, dagactiviteiten, logeren.
- Somatisch : 24 uren zorg, dagactiviteiten

2.2 Aantal bewoners per doelgroep per locatie:

SCHOLTENHAGEN	
Totaal aantal bewoners	33
Doelgroep PG	33
Dagopvang	2

HUISKAMER	
Totaal aantal bewoners	14
Doelgroep PG	14
Dagopvang	1

2.3 Leeftijdsopbouw per locatie:

SCHOLTENHAGEN	
66-70	
71-75	1
76-80	3
81-85	10
86-90	10
91-95	8
96-100	1

HUISKAMER	
66-70	1
71-75	
76-80	1
81-85	2
86-90	2
91-95	4
96-100	5

2.4 Type Zorgverlening:

De teams van verzorgenden, verpleegkundigen, begeleiders, vrijwilligers en stagiaires van Zorghuis Twente zetten zich in om een fijne, veilige en huiselijke omgeving te creëren voor onze gasten en bewoners. Omdat we investeren in een ruime bezetting heeft ons zorgteam écht de tijd en de ruimte om een warme relatie met de bewoners aan te gaan. Er is tijd voor aandacht.

We bieden uitstekende 24-uurs zorg. Vanzelfsprekend. We bieden verzorging, verpleging, begeleiding, dagopvang en logeermogelijkheden en een fijne woonplek voor onze bewoners. Maar we vinden het vooral belangrijk om zoveel mogelijk geluismomenten aan het leven toe te voegen. Lekker vaak naar buiten om te wandelen met de huishond. Genieten van muziek, samen zingen, tuinieren, goed en vers eten... zo zorgen we elke dag voor een geluismoment. Er is tijd voor elke bewoner. Aandacht voor ieder levensverhaal, eigen gewoontes en persoonlijke routines. We bieden een veilige, geborgen en huiselijke leefomgeving. In onze zorghuizen is familie is altijd welkom. Want ook zij zijn er thuis.

Voor zelfstandig wonende ouderen die wat extra structuur nodig hebben is er dagopvang. Dat bieden we in een beschutte en gezellige omgeving. Tijdens de opvang krijgen bezoekers gestructureerde bezigheden aangeboden, waaronder fysieke activiteiten en creatieve activiteiten. Samen zorgen wij voor een afwisselend programma. Daarbij gaan ze zoveel mogelijk uit van uw wensen en interesses. Zo wordt lichaam en geest van de bezoeker gereactiveerd en kan de mantelzorger even een dagje op adem komen. Tussen de middag wordt er gezamenlijk een warme verse maaltijd genuttigd. Heeft u gedurende de dag verzorging of verpleging nodig? Dat is geen enkel probleem. Onze dagopvang wordt verzorgd door ons vaste zorgteam.

De dagactiviteiten zijn vooral bestemd voor ouderen voor wie het alleen zijn lastig is, of dreigt te worden. Bijvoorbeeld door geheugenproblemen of lichamelijke beperkingen. Wordt u thuis door huisgenoten verzorgd? Dan geeft uw dagje uit uw mantelzorger even een dag rust.

Mensen die al naar onze dagopvang gaan kunnen ook gebruik maken van de logeeropvang. Dit tijdelijke verblijf kan een uitstekende oplossing zijn voor de cliënt en de mantelzorger. De mantelzorger kan even bijkomen van een intensieve periode van zorg, terwijl de cliënt lekker wordt verwend in een veilige omgeving. Ook wanneer de mantelzorger zelf ziek is of een

keer op vakantie wil, is tijdelijk verblijf een goede keuze. U kunt ook denken aan een vaste nacht(en) per week, in combinatie met dagopvang. Zo houdt u het samen vaak beter vol.

2.5 ZZP verdeling:

SCHOLTENHAGEN	
ZZP 5	32
ZZP 6	1

HUISKAMER	
ZZP 5	15
ZZP 6	

2.6 Omzet:

De zorgomzet per cliënt is conform PGB-WLZ richtlijnen van het Zorginstituut Nederland.

De hotelmatige kosten variëren per bewoner tussen € 750.00 en € 1250.00 per maand.

2.7 Lokaties

Zorghuis Twente kent drie lokaties, te weten Scholtenhagen in Haaksbergen, De Huiskamer in Denekamp en Huize Scherpenzeel in Goor (in oprichting).

De lokaties zijn landelijk gelegen en kleinschalig van opzet.

Wonen en zorg zijn gescheiden, de 24 uren zorg wordt betaald uit PGB. Er is niet meer overhead dan strikt noodzakelijk, waardoor geïnvesteerd kan worden in personeel.

Dat maakt dat Zorghuis Twente voor ieder inkomen 24 uren zorg kan bieden met een ruime bezetting zodat er daadwerkelijk tijd aan mensen kan worden besteed: tijd is aandacht.

3 PROFIEL PERSONEELSBESTAND

3.1 Zorgverleners/vrijwilligers per eenheid:

SCHOLTENHAGEN	
zorgverleners	44
vrijwilligers	7

HUISKAMER	
zorgverleners	20
vrijwilligers	3

3.2 Verdeling personeel:

SCHOLTENHAGEN		
Functie	Aantal	niveau
Niveau 2		
helpende	12	2
Niveau 3		
verzorgenden	5	3
Verzorgenden 3 IG	11	3
EAV	9	3
Niveau 4		
Verpleegkundigen 4	2	4
Niveau 5		
Manager zorg		5

leerlingen		
BBL helpende		2
BBL verzorgende IG	1	3
BBL Verpleegkundige 4	1	4
BBL verpleegkundige 5	1	5

Totaal	44	
---------------	-----------	--

HUISKAMER		
Functie	Aantal	niveau
Niveau 2		
helpende	3	2
Niveau 3		
verzorgenden	1	3
Verzorgenden 3 IG	7	3
EAV	5	3
Niveau 4		
Verpleegkundigen 4	1	4

leerlingen		
BBL helpende		2
BBL verzorgende IG	2	3
BBL Verpleegkundige 4	1	4
BBL verpleegkundige 5		5

Totaal	20	
---------------	----	--

3.3 In-en uitstroomcijfers 2017:

Scholtenhagen 2017

instroom 21 personen.

uitstroom 8 personen.

De Huiskamer 2017

instroom 4 personen.

uitstroom 8 personen.

3.4 Ratio personele kosten versus opbrengsten:

68/72 %, gegevens zijn nog niet definitief.

4 KWALITEIT EN VEILIGHEID:

4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

4.1.1 Inleiding

Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Zorghuis Twente zorgt voor een veilig, geborgen huis waar mensen met hun toenemende psychische beperkingen liefdevol worden verzorgd, passend bij het individu, zonder voorbij te gaan aan professionele waarden en voorschriften.

Bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat het om de wijze waarop de bewoner en zijn mantelzorg in alle domeinen uitgangspunt zijn. In de driehoek bewoner/mantelzorg, zorgverlener en zorgorganisatie komt dit tot zijn recht.

In het kwaliteitskader is bovenstaande terug te zien in de verwachtingen die Zorghuis Twente uitvoert:

- Bij de zorg-en dienstverlening wordt intensief samengewerkt met eerste lijn behandelaren.
- Goede afspraken en een goede samenwerking liggen vast in een zorgleefplan. Dit wordt samen met bewoner en mantelzorger zoveel mogelijk voor opname en anders tijdens de opname/inhuizing vastgesteld. In ieder geval is opgenomen informatie over medicatie, dieet, te geven zorg, gegevens contactpersoon bij calamiteiten.
- Zorg wordt geleverd vanuit de kernwaarden, aandacht en passie.

4.1.2 Werkwijze:

De kernwaarden passie en aandacht zijn terug te vinden in de persoonlijke zorg en ondersteuning;

Binnen een week na inhuizing is het zorgdossier compleet en getekend door bewoner/wettelijk vertegenwoordiger.

Het omvat in ieder geval:

- Zorgkaart ; alle benodigde gegevens in één oogopslag voor de zorg.
- Zorglijsten: wondzorg, vocht, gewicht, risico inventarisatielijsten.
- Rapportages: bijzonderheden zorg
- Zorgleefplan : doelen en afspraken en evaluaties aan de hand van de vier levensdomeinen.
- Rapportage eerste lijn: rapportage huisarts, fysio, ergo, logo en diëtiëk.
- Communicatie familie: vragen/opmerkingen van familie/mantelzorg

Binnen zes weken na inhuizing of eerder wanneer nodig, vindt een evaluatie plaats waarin het zorgleefplan wordt nagelopen en waar nodig wordt bijgesteld.

Daarna vindt halfjaarlijks een evaluatie plaats met familie/wettelijke vertegenwoordiger, of vaker indien gewenst. Dit wordt vastgelegd in het dossier. Bij grote zorginhoudelijke veranderingen wordt opnieuw een zorgleefplan gemaakt en ondertekend door de bewoner/wettelijk vertegenwoordiger.

4.1.3 Uitdaging:

Tijdens evaluatiegesprekken gestructureerd bevragen op kernwaarden en leefdomeinen om zo een goed beeld te krijgen van ervaringen met de gegeven zorg.

4.2 Wonen en welzijn

4.2.1 Inleiding

Het kwaliteitskader omvat vijf leidende thema's bij kwaliteitsverbetering;

1. Zingeving
2. Zinnvolle tijdsbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

4.2.2 Werkwijze binnen Zorghuis Twente:

1. Zingeving:

Binnen Zorghuis Twente worden eerste lijn disciplines ingezet bij specifieke levensvragen. Deze geven, naast de eigen medewerkers, ondersteuning en begeleiding aan de bewoner, afgestemd op levensvragen. De EAV (eerst aanspreekbare verzorgende) heeft aandacht voor de bewoners en hun specifieke vragen. De arts schakelt de juiste discipline in. Ook geestelijke zorg wordt ingeschakeld daar waar dit gewenst wordt.

2. Zinnvolle tijdsbesteding:

Bij inhuizing van de bewoner wordt er uitgebreid met de zorg besproken waar de wensen, noden, behoeften en voorkeuren liggen wat betreft activiteiten en daginvulling.

Zorghuis Twente biedt veel mogelijkheden om dagelijks actief te kunnen zijn. Er is een activiteiten schema met daarin activiteiten waaraan bewoners mee kunnen doen, daarbij al dan niet geholpen door medewerkers en vrijwilligers. Familie kan aangeven bij welke activiteit ze willen helpen. De nadruk ligt bij Zorghuis Twente op de alledaagse activiteiten in en om het huis en naaste omgeving en het zo lang mogelijk meenemen van de bewoners hierin. Naar buiten, wandelen, met de dieren helpen, tuinieren, buiten lunchen, naar de markt, helpen met eten, was opvouwen. Daarnaast worden er bij slecht weer ook binnen bewegingsactiviteiten ondernomen en is er dagelijks tijd voor samenzijn en een hapje en drankje.

Familie is altijd welkom, voor bezoek of om samen iets te ondernemen.

3. *Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding:*

De bewoner en familie kunnen zelf aangeven wat de wensen, behoeften, voorkeuren en noden zijn t.a.v. wassen, douchen, toiletgang. (eigen regie) Dit wordt vastgelegd in de domeinen in het dossier. Ook wanneer de bewoner niet (meer) in staat is, de zelfzorg (deels) uit te voeren, wordt dit vastgelegd in de domeinen. Op basis van de wensen, behoeften, voorkeuren en noden worden afspraken gemaakt over de zorg en wordt ook dit vastgelegd in de domeinen.

Binnen Zorghuis Twente wordt platgoed en ondergoed standaard gewassen op locatie. Voor bovenkleding bestaat de mogelijkheid om dit op locatie te laten doen.

4. *Familieparticipatie en inzet vrijwilligers:*

Familie, naasten en/of mantelzorgers worden betrokken bij de zorg en het welzijn van de bewoner. Afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgdossier.

Binnen Zorghuis Twente zijn vrijwilligers actief. Ze helpen vooral bij de activiteiten en ondersteunen hierin.

5. *Wooncomfort*

De bewoner huurt een kamer en kan deze inrichten naar eigen smaak en wens. Er wordt dagelijks schoongemaakt door deskundige medewerkers. Er wordt gezorgd voor een veilige omgeving voor de bewoner en indien nodig wordt er actie ondernomen om dit te waarborgen.

De bewoner krijgt dagelijks een verse warme maaltijd voorgeschoteld (er wordt op de locatie gekookt), waarbij een diëtist meekijkt naar de samenstelling van de maaltijd. Er wordt rekening gehouden met dieet, geloofsovertuiging. De bewoner kan gedurende de dag kiezen wat hij/zij wil drinken. Zo nodig (slikproblematiek) kan een eerste lijn logopedist worden ingeschakeld.

Klanttevredenheid wordt gemeten bij de evaluatiegesprekken waarbij de ervaringen worden gedeeld zodat we er van kunnen leren en zaken kunnen verbeteren. Punten worden altijd teruggekoppeld naar de bewoners/wettelijk vertegenwoordigers.

4.2.3 Uitdagingen:

Activiteitenplan evalueren/aanpassen

Werven van dagelijkse vrijwilligers

4.3 Veiligheid

4.3.1 Inleiding

Zorghuis Twente streeft naar een optimale veiligheid voor haar bewoners. De veiligheid moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en welzijn van bewoners.

Er zijn twee manieren om deze te kunnen borgen:

1. Meten van indicatoren
2. Leren en verbeteren

Binnen het kwaliteitskader moet een zorgorganisatie de volgende verwachtingen uitvoeren:

- Het leren en verbeteren in de zorgorganisatie op basis van indicatoren op thema's van basisveiligheid:
- Medicatieveiligheid
- Decubituspreventie
- Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Werkwijze van Zorghuis Twente:

Zorghuis Twente draagt zorg voor een veilige omgeving van bewoners. Er is continue aandacht voor:

- Veiligheid van hulpmiddelen
- Brandveiligheid
- Aanwezigheid van calamiteitsplannen
- Hygiëne
- Voedselveiligheid

Daarnaast is het mogelijk voor alle bewoners en verwanten hun gevoel van onvrede te uiten en indien nodig een klacht in te dienen. Twee jaarlijks wordt er een evaluatiegesprek gepland, zo nodig zijn dagelijks de manager/directie bereikbaar.

4.3.2 Zorghuis Twente heeft de normen voor zorginhoudelijke basisveiligheid op de volgende manier inzichtelijk gemaakt:

Medicatie:

Vanuit de EAV (eerst aanspreekbare verzorgende) is er aandacht voor medicatieveiligheid van voorschrijven tot toedienen, inclusief voorraadbeheer. Medicatie incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd op locatie niveau. De analyse wordt gebruikt als input om tot verbetermaatregelen te komen.

Minimaal twee keer per jaar wordt samen met de huisarts, apotheek en EAV een medicatiereview gedaan. Resultaten hiervan worden vastgelegd in het individuele zorgleefplan.

Decubitus:

Voor alle bewoners wordt huid (letsel) voedingstoestand, mondzorg, incontinentie letsel minimaal voor elke twee jaarlijkse evaluatie gemonitord d.m.v. een risicosignalering. Er wordt tijdig samengewerkt met de wondpoli van het ziekenhuis en eerste lijn wond verpleegkundige.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De reden van inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen als ook de afbouw en de twee jaarlijkse evaluatie wordt geregistreerd in het bewonersdossier.

3.3.3 Uitdagingen

Om de indicatoren te kunnen meten en er van te leren, is het belangrijk dat deze op een eenduidige wijze worden geregistreerd. Op enkele van bovenstaande onderwerpen zijn de gegevens beschikbaar, maar nog niet voor alle onderwerpen. Uitdagingen zijn om deze op eenduidige wijze vast te gaan leggen.

4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

4.4.1 Inleiding:

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om bewoners een goede zorg- en dienstverlening te geven. Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn belangrijke voorwaarden hiervoor. Inzicht in resultaten,, het beoordelen hiervan en samen doelen stellen voor verbetering creëert een gezamenlijk belang waarbij commitment ontstaat voor het vervolg.

Binnen het kwaliteitskader wordt gesteld dat continu werken aan verbetering van kwaliteit de norm is voor een goede organisatie De volgende elementen worden genoemd:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- Deel uitmaken van een lerend netwerk.

4.4.2 Werkwijze van Zorghuis Twente:

Zorghuis Twente is bezig met het opzetten van een kwaliteitssysteem.

Een van de vereisten is het maken van een kwaliteitsplan en verantwoording over dat kwaliteitsplan (kwaliteitsjaarverslag). Beide zijn aanwezig.

Zorghuis Twente is een erkend leerbedrijf. Jaarlijks heten we leerlingen van niveau 2, 3, 4 en 5 welkom. Deze leerlingen worden onder andere in de gelegenheid gesteld om eindopdrachten te maken.

De nieuwe kennis ((evidence of practice based) wordt gebruikt om nieuwe zorgpaden te bepalen of te optimaliseren.

Een andere bron voor kwaliteitsverbetering zijn de meningen van de bewoner of de wettelijk vertegenwoordiger. Dit doen we via: evaluatiegesprekken, familiegesprekken, exitgesprekken.

Daarnaast wordt twee jaarlijks de tevredenheid van medewerkers besproken in een evaluatiegesprek en afspraken over verbetering vastgelegd.

Tot slot is alle informatie die we krijgen uit gesprekken met onze ketenpartners, essentieel om ons beleid te toetsen en daar waar nodig aan te passen.

4.4.3 Korte weergave van belangrijke ketenpartners/relaties van Zorghuis Twente:



Er worden diverse methoden gebruikt om te leren in de organisatie.

Door het geven van klinische lessen worden de voorbehouden handelingen getoetst.

We hanteren een train de trainer concept, waarbij enkele medewerkers geschoold worden in een vaardigheid en deze geven de opgedane kennis door aan collega's.

Door de inzet van e-learning kunnen medewerkers cyclisch hun kennis over bijvoorbeeld medicatie up to date houden. De certificaten hiervan worden in de administratie bijgehouden.

Zorghuis Twente is een erkend leerbedrijf, wat maakt dat leerlingen van de niveaus 2 tot en met 5 hun stage bij ons kunnen lopen.

Daarnaast bieden we de mogelijkheid om met een BBL binnen Zorghuis Twente te werken en te leren.

Medewerkers leren direct door het geven van feedback op bijvoorbeeld MIC meldingen. Met name de analyse hiervan en het bedenken van verbeterpunten en de uitvoering hiervan, maakt medewerkers leert mensen taakverantwoordelijkheid.

4.4.4 Uitdagingen:

- Verwerken kwaliteitskader in het kwaliteitsplan, verslaglegging.
- Verder organiseren van een lerend netwerk (train de trainer) binnen Zorghuis Twente.
- Evalueren welke interne en externe netwerken effectiever benut kunnen worden.

5 Randvoorwaarden

5.1 Leiderschap, governance en management.

5.1.1 Inleiding:

Dit onderwerp gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het vastleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Er worden de volgende thema's onderscheiden in het kwaliteitskader als het gaat om leiderschap, governance en management.

1. Visie op zorg
2. Sturen op de kernwaarden
3. Leiderschap en goed bestuur
4. Inzicht hebben en geven
5. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

5.1.2 Verwachtingen die hier bij horen:

- Zorghuis Twente borgt professionele inbreng door twee jaarlijkse evaluaties met de betrokken huisarts en eerstelijns hulpverleners : fysio-ergo-logopedie en diëtiëk.

- De directie loopt op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de organisatie , zodat het gevoel met de werkvloer behouden blijft.
- De leiderschapsstijl en gedrag van de directie is ondersteunend aan dit kwaliteitskader. De directie is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan.

5.1.3 Werkwijze van Zorghuis Twente:

Zorghuis Twente heeft een missie en een visie waarin het vertrekpunt van de zorg-en dienstverlening staat beschreven.

Er is een concreet actieplan waarin strategische randvoorwaardelijke aspecten, beleid, in-en externe organisatiebelangen staan vermeld. Een tijdspad maakt concreet wat er door wie en wanneer wordt verwacht. Dit wordt wekelijks met directie, management en ondersteuning geëvalueerd.

Uitwerking per verwachting:

- *Zorghuis Twente borgt professionele inbreng door twee jaarlijkse evaluaties met de betrokken huisarts en eerstelijns behandelaren : fysio-ergo-logopedie en diëtiëk.* Twee jaarlijks wordt een evaluatie gepland met de diverse betrokkenen. Hiervan wordt verslag gedaan en afspraken worden geëvalueerd. Verbeterpunten worden besproken en aanpassingen worden geïmplementeerd.
- *De directie loopt op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de organisatie , zodat het gevoel met de werkvloer behouden blijft.* Door de platte organisatiestructuur is directie en management en ondersteuning dagelijks aanwezig op de werkvloer, waardoor directe betrokkenheid is gegarandeerd.
- *De leiderschapsstijl en gedrag van de directie is ondersteunend aan dit kwaliteitskader. De directie is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan.* De directie is transparant over zijn leiderschapsstijl die aansluit bij een positieve ondersteuning aan het kwaliteitskader. De directie verwacht dit ook van medewerkers in de organisatie en vraagt hen hierbij te helpen door dit uit te dragen.

6 Personeelssamenstelling

6.1 Inleiding

Zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. De krapte op de arbeidsmarkt en een veranderende zorgvraag maakt dat een effectieve planning van inzet en scholing noodzakelijk is.

Naast een goede reflectie op de balans tussen een de aard van de te verlenen zorg en de personeelssamenstelling, is een aantal kaders benoemd in het Kwaliteitskader:

6.1.1 6.1.2 Aandacht/aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de dag zijn minimaal 8 medewerkers beschikbaar voor de zorg en begeleiding bij activiteiten in de huiskamer en tijdens de zorgmomenten. Deskundig personeel wordt bij diverse activiteiten en dagelijkse bezigheden

ondersteund door vrijwilligers. (zingeving, zinvolle dagbesteding) Er zijn altijd deskundige medewerkers aanwezig in de huiskamers.

- In de avonden zijn minimaal 7 medewerkers beschikbaar voor de zorgmomenten en begeleiding bij activiteiten en bezigheden. Deskundig personeel wordt bij diverse activiteiten en dagelijkse bezigheden ondersteund door vrijwilligers. (zingeving, zinvolle dagbesteding) Er zijn altijd deskundige medewerkers aanwezig in de huiskamers.
- 's Nachts zijn twee deskundige medewerkers aanwezig. Ze worden ondersteund door domotica in de zin van cameratoezicht op de kamers. Bij beweging kan actie worden ondernomen.
- De zorgverleners kennen de naam, achtergrond en persoonlijke wensen van de bewoner.

6.1.2 Specifieke kennis, vaardigheden

- Er is altijd iemand aanwezig met kennis en vaardigheden en die bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken;
- Er wordt gebruik gemaakt van bereikbaarheid van huisarts en huisartsenpost buiten kantooruren. Behandelaren komen wekelijks voor spreekuren voor de bewoners. Zo nodig wordt gebruik gemaakt van medisch technisch verpleegkundigen bij voorbehouden handelingen waar medewerkers niet bevoegd of bekwaam voor zijn.

6.1.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

- Er is voor iedere medewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen
- Er is voldoende tijd beschikbaar voor multidisciplinair overleg met huisarts en behandelaren.
- Er is een scholingsbeleid van zittende en aankomende medewerkers die vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt;
- Er zijn tweejaarlijkse gesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komt.

6.2 Werkwijze:

De dienstroosters van de medewerkers zijn zo ingeregeld dat er gedurende de dag, avond en nacht voldoende gekwalificeerde medewerkers beschikbaar zijn.

Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in de personeelsadministratie. Bij aanname wordt een diplomacheck gedaan en geregistreerd. Alle voorbehouden handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst.

Binnen Zorghuis Twente kennen we onderscheid tussen beroepsopleidingen en bedrijfsopleidingen.

De beroepsopleidingen hebben werkbegeleiders, praktijkopleiders en docenten die een ondersteunende rol bieden aan de leerling.

Onder bedrijfsopleidingen vallen de bij- en nascholingen.

Daarnaast biedt Zorghuis Twente ruime mogelijkheid voor studenten en stagiaires van diverse opleidingen van verschillende niveaus.

6.3 Uitdagingen:

Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en de samenstelling van het personeelsbestand is een strategische personeelsplanning van cruciaal belang. Deze ontwikkeling wordt in 2018 verder uitgewerkt.

De volgende punten behoeven nog aandacht:

- Strategische personeelsplanning
- Sturen op competenties
- Uitwisselen van kennis tussen de verschillende disciplines
- Continue aandacht voor een open cultuur.

7 Gebruik van hulpbronnen

7.1 Inleiding

De start van ieder zorgproces begint in de relatie tussen bewoner en zorgverlener. In dat onderlinge contact worden afspraken gemaakt over hoe de zorg- en dienstverlening eruit zal zien.

Voorwaarden voor het goed kunnen uitvoeren is, naast voldoende kennis en informatievoorziening, de meer ondersteunende factor van gebouwen,, ICT, materialen, samenwerkingsovereenkomsten en de administratie.

7.2 Werkwijze:

Zorghuis Twente heeft in de directe omgeving diverse samenwerkingsrelaties die gericht zijn op het optimaliseren van de zorgverlening. Enkele voorbeelden zijn de huisartsen, apotheek, gemeenten, CIZ, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, diëtiëk et cetera.

Daar waar dat noodzakelijk is ligt de samenwerking vast in contracten.

Daarnaast heeft Zorghuis Twenteoverleg met relevante stakeholders, waaronder financiers, 'toetsings' organen en leveranciers. Jaarlijks vindt een leverancierbeoordeling plaats.

7.2.1 Vastgoed

Het onderhoud van het vastgoed binnen Zorghuis Twente kent een cyclisch onderhoudsplan, waarin alle woon- en zorgvoorzieningen zijn opgenomen, afgestemd op de daar wonende doelgroep. Uitvoering van werkzaamheden gebeurt conform de daarvoor geldende landelijke richtlijnen.

7.2.2 Facilitair

Facilitair omhelst ook voeding, schoonmaak, linnenkamer/was, et cetera. Deze voeren hun werkzaamheden volgens de wettelijke eisen.

7.2.3 ICT

De ICT voorzieningen voldoen in de basis aan de veiligheidsnormen.

De toepassing van ICT in de zorgverlening is beperkt. Binnen zorghuis Twente maken we gebruik van een cameratoezichtstelsel :

7.2.4 Beheer en onderhoud van materialen

Er bestaat een overzicht van (zorg) materialen die binnen Zorghuis Twente worden gebruikt. Bewoners of hun wettelijk vertegenwoordigers zijn zelf verantwoordelijk voor eventuele aanschaf en onderhoud.

Voor uitleen bemiddelt de administratie hierin.

7.2.5 Financiën en administratieve organisatie

De directie is verantwoordelijk voor de beleidsprioriteiten en concernbegroting. De verantwoording vindt elk jaar plaats in de jaarrekening.

De administratie draagt zorg voor een adequate administratieve organisatie en interne registratie van de budgetten en huuradministratie en daaruit voortvloeiende declaraties.

7.3 Uitdagingen

- Ontwikkelen ICT
- Toepassing van domotica
- Onderhoud van materialen
- Leveringsbeoordeling maken op maat.

8 Gebruik van informatie

8.1 Inleiding

In organisaties wordt een schat aan informatie verzameld. Het optimaal benutten van de diverse informatie leidt tot een breder inzicht en het (h)erkennen van wat goed gaat en waar (door)ontwikkeling mogelijk is. Anderzijds is informatie geven aan medewerkers en bewoners en naasten een randvoorwaarde om te zorgen voor een optimaal leefklimaat.

8.2 Werkwijze

Tijdens de tweejaarlijkse evaluaties wordt door middel van een vragenformulier gebaseerd op de CQ de bewoner en diens familie bevraagd op bevindingen. Verbeterpunten worden omgezet naar acties waarvan jaarlijks verantwoording wordt afgelegd in het kwaliteitsverslag.

9 Plan van aanpak

9.1 Overzicht van verbeterpunten en plan van aanpak

In dit hoofdstuk een opsomming van de verbeterpunten en de wijze van uitwerken.

PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	
Verbeterpunten	Hoe
Metten van thema's tijdens evaluatiegesprekken met bewoners/wettelijk vertegenwoordigers	Een formulier ontwikkelen gebaseerd op vragen uit het CQ, bespreken met bewoner/wettelijk vertegenwoordiger, laten tekenen en vastleggen. Verbeterpunten omzetten naar acties en deze laten zien in het jaarverslag kwaliteit
WONEN EN WELZIJN	
Opzetten en evalueren van het activiteitenschema/overzicht	Structurele opzet maken van het activiteitenplan, verspreiden onder naasten van bewoners om deze hierbij te kunnen betrekken. Dit om te borgen dat er elke dag gedurende de dag activiteiten plaatsvinden en de familie hierin betrokken is/blijft. Het plan per kwartaal evalueren/aanpassen.
Werven van vrijwilligers	Plan werving opstellen, uitvoeren en evalueren. Verbindingen leggen in het netwerk.
VEILIGHEID	
Indicatoren meten op het gebied van <ul style="list-style-type: none"> - Medicatieveiligheid - Voedingstoestand, mondzorg, incontinentieletsel, decubitus. - Valincidenten - Ziekenhuisopnamen, aantal en reden 	<ul style="list-style-type: none"> - Eenduidige registratie, aanpassingen in de opzet van het zorgdossier - Inzichtelijk maken van % bewoners die besproken worden bij een medicatiereview van apotheker en huisarts. - Implementeren van risico analyses en hierop rapporteren in de zorgdossiers. - Reden insturen ZH: vallen, heupfractuur, luchtweginfectie, urineweginfectie, delier, c.v.a, onbegrepen gedrag
LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	

Verwerken kwaliteitskader in kwaliteitsplan, verslaglegging	Format kwaliteitsplan aanpassen aan de richtlijnen van het kwaliteitskader ,ontwikkelen kwaliteitsmodel voor Zorghuis Twente, kwaliteitsverslag plaatsen op de website
Organiseren van het lerend netwerk, in de organisatie	Diverse vormen van leren ontwikkelen en implementeren
LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	
geen	
PERSONEELSSAMENSTELLING	
Strategische personeelsplanning	Ontwikkeling spoorboekje
Sturen op competenties	Competenties vertalen in zichtbaar gedrag
Kennis uitwisselen tussen de verschillende disciplines	Ontwikkelen van zorgpaden waarin kennisuitwisseling van disciplines en tussen teamleden een dominante plaats inneemt
Continue aandacht voor een open cultuur	
GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	
Ontwikkelen van ICT	Efficiënt inrichten van ICT waar nodig
Toepassingen van domotica	Toepassingen van domotica verder onderzoeken en waar mogelijk implementeren.
Onderhoud van materialen	Onderhoud van materialen in een cyclisch systeem organiseren
Leveranciersbeoordeling op maat maken	Onderzoeken in hoeverre leveranciersbeoordelingen op maat gemaakt moeten worden en welke criteria voor beoordeling noodzakelijk zijn.
GEBRUIK VAN INFORMATIE	
Geen	