

KWALITEITSPLAN 2019



de waalboog

zo thuis als
maar kan





- verantwoording middels kwaliteitsverslag
- bijstellen plan in samenspraak met stakeholders

- kwaliteitsplan 2019 inclusief verbeterplannen per locatie



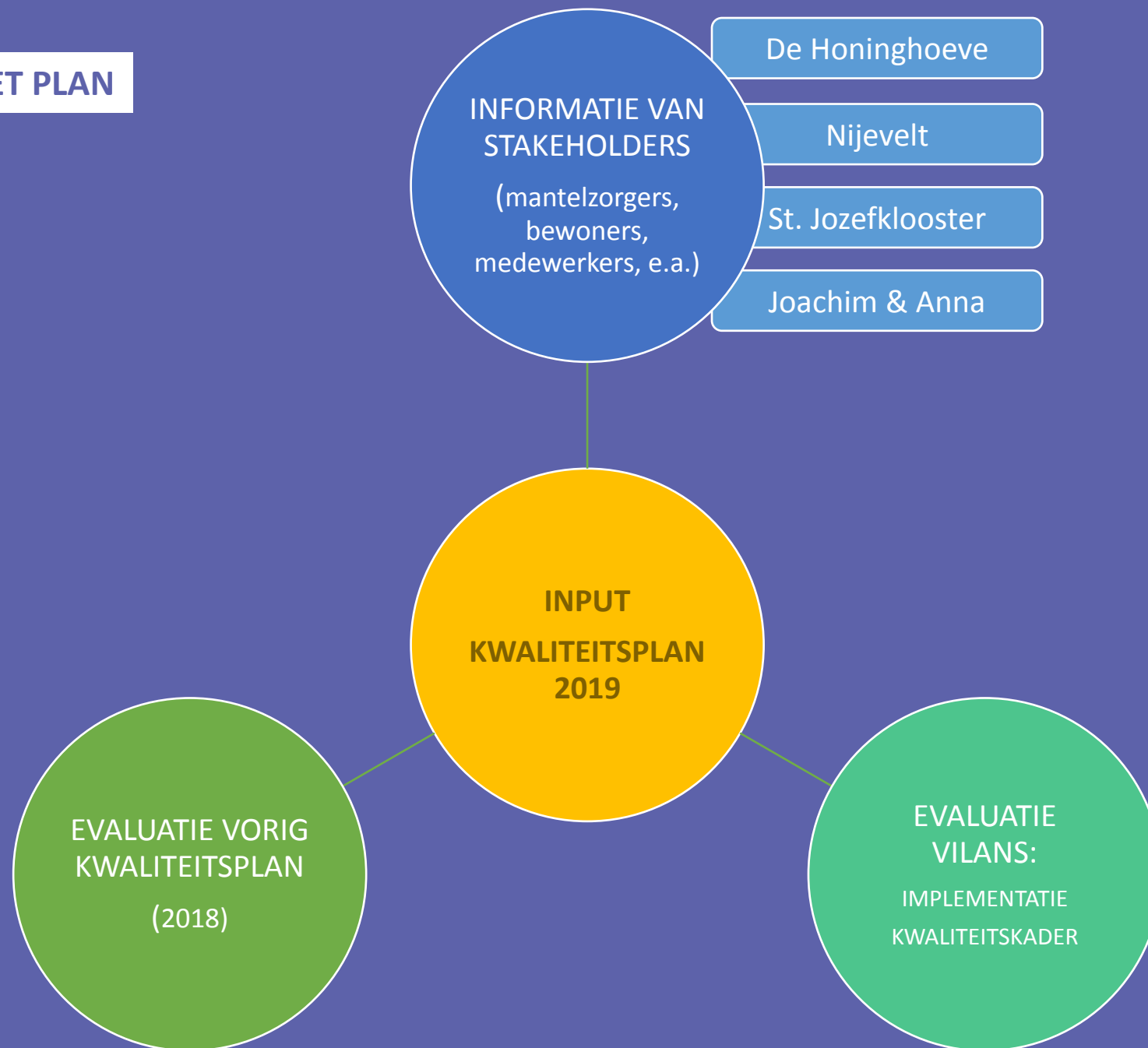
- periodieke evaluatie van de doelstellingen
- toetsing bij stakeholders (o.a. cliënttevredenheid)

- uitvoeren van kwaliteitsplan
- voldoen aan eisen kwaliteitskader

DE TOTSTANDKOMING VAN HET PLAN

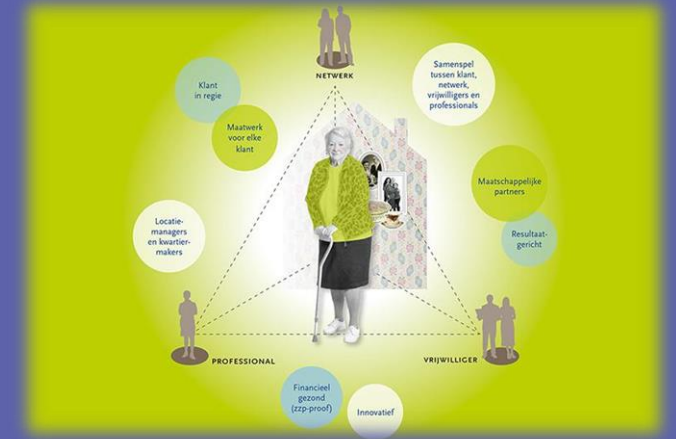
de waalboog

zo thuis als
maar kan



ZO THUIS ALS MAAR KAN

EEN PASSEND VERVOLG – in alles wat we doen



PERSOONSGERICHT: passend bij de persoon; passend bij de omstandigheden



De bewoner voert de **regie** over zijn eigen leven, waarbij hij zelf keuzes maakt (**vrijheid**) en daarin ondersteund wordt door de mensen om hem heen (**samenredzaamheid**), die in dialoog met de bewoner en met elkaar een vertaling maken van zijn levensverhaal naar het hier en nu; in alles wat zij doen (**attitude**).

Ouder worden
zoals je
geleefd hebt

PROFIEL VAN DE
WAALBOOG

PERSOONSGERICHTE ZORG, WELZIYN, WONEN EN VEILIGHEID

PASSEND BIJ DE BEWONER >>

eigen regie, vrijheid, samenredzaamheid, attitude zinvolle dagbesteding, zingeving, zorg(inhoudelijke) veiligheid, schoon & verzorgd lichaam, wensen en behoeften vertaald naar zorgdoelen, identiteit, sociaal netwerk

KWALITEIT VAN LEVEN
VOOR DE BEWONER



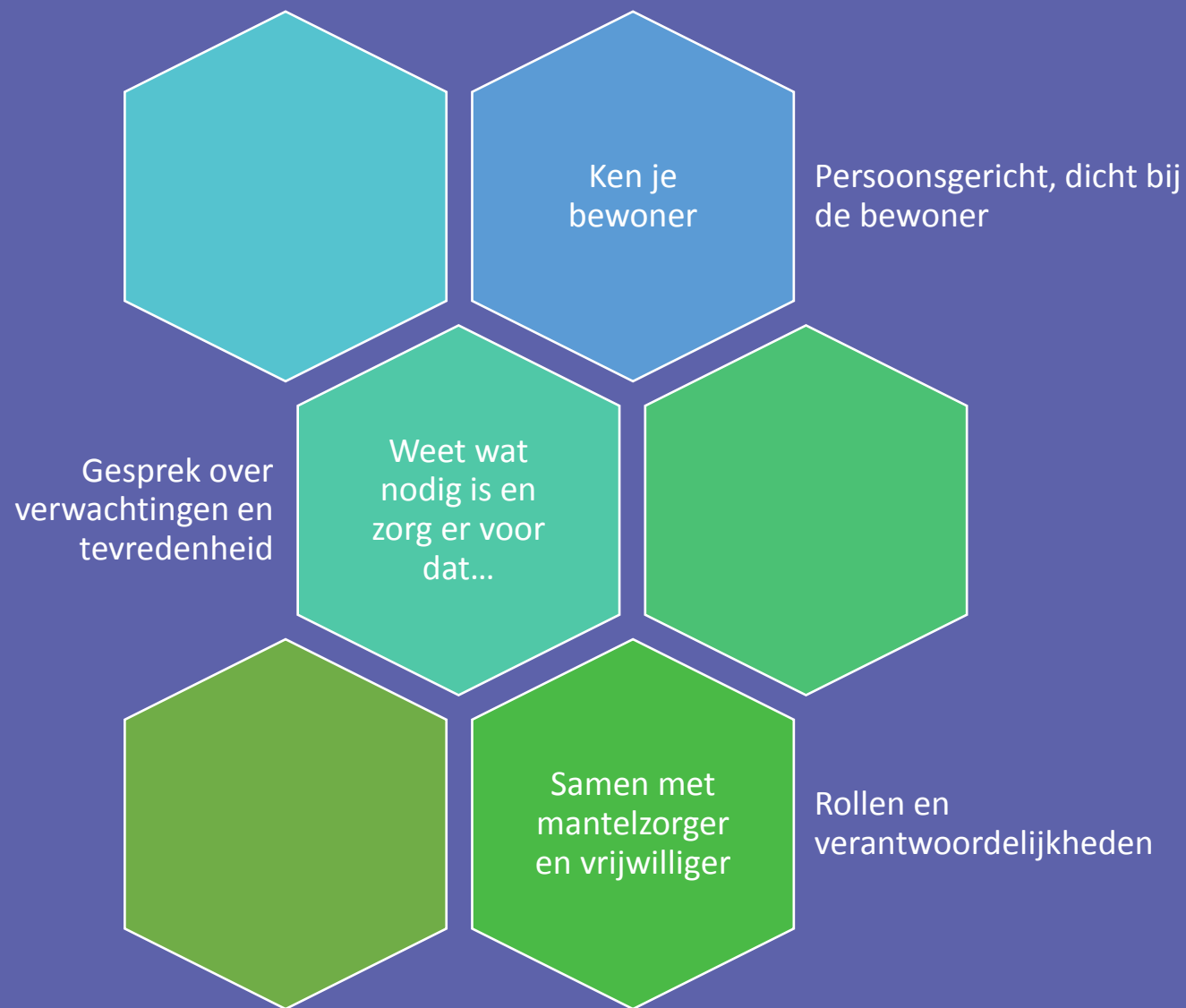
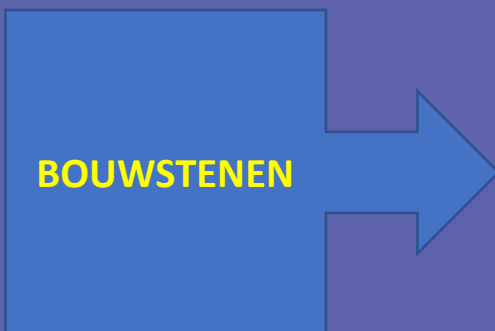
OM KWALITEIT VAN
LEVEN TE BORGEN HEB
JE
BOUWSTENEN
NODIG



OM KWALITEIT TE
BORGEN HEB JE
RANDVOORWAARDEN
NODIG



Je thuis voelen bestaat uit vier eigenschappen:
- Identiteit
- Controle (regie)
- Verbondenheid (sociale netwerk)
- Terugtrekken (privacy)
Bron: www.omgevingspsycholoog.nl



RANDVOOR-
WAARDEN



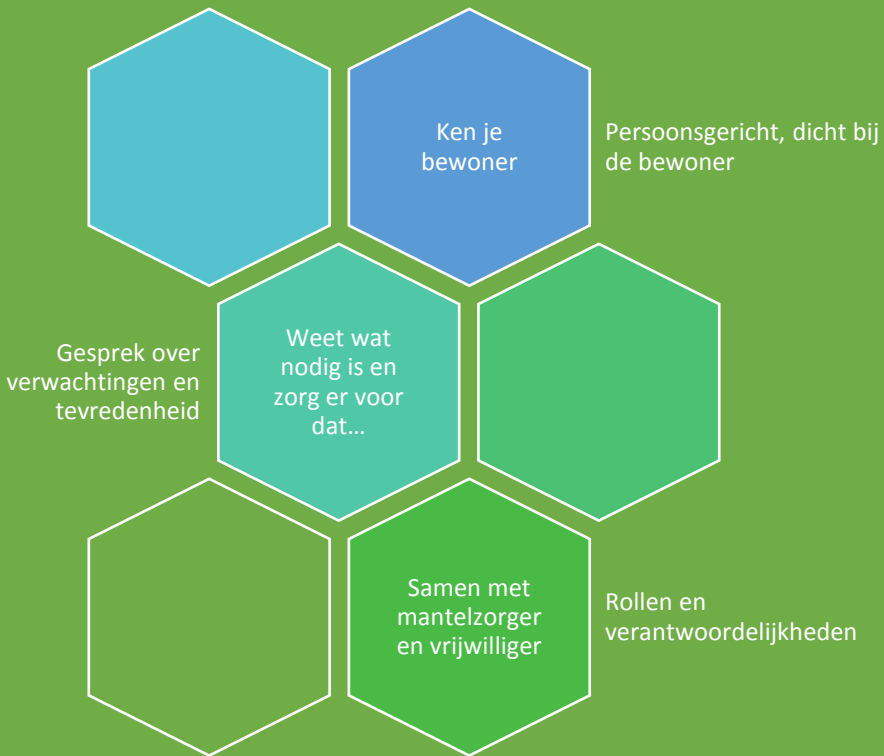
Voldoende, gemotiveerde & deskundige medewerkers

Processen dicht bij de bewoner organiseren

Ontzorgen van de zorg

Continu leren & verbeteren

PERSOONSGERICHTE ZORG, WELZIJN, WONEN, VEILIGHEID : VERBETERONDERWERPEN 2019



1. Een passend vervolg >> leer je bewoner (tijdig) kennen
2. Bewoners komen tot hun recht: zingeving en zinvolle tijdsbesteding
3. Zo thuis als maar kan: dicht bij de bewoner
4. Zorginhoudelijke veiligheid
5. Kwaliteit in dialoog: verbetercyclus

VERBETERPLAN
NIJEVELT

VERBETERPLAN
DE
HONINGHOEVE

VERBETERPLAN
ST.
JOZEFKLOOSTER

VERBETERPLAN
JOACHIM &
ANNA

RANDVOORWAARDEN : VERBETERONDERWERPEN 2019

1

Voldoende, gemotiveerde & deskundige medewerkers

2

Processen dicht bij de bewoner organiseren

3

Ontzorgen van de zorg

4

Continu leren & verbeteren

Elk van de genoemde randvoorwaarden is nadrukkelijk onder de aandacht van De Waalboog om de continuïteit en deskundigheid van de zorg- & dienstverlening te waarborgen en te verbeteren, opdat de bewoner een passend vervolg ervaart.

UITDAGING	DOEL	MAATREGELEN	BUDGET
Krappe arbeidsmarkt maakt het lastig zorgformatie uit te breiden	Voldoende medewerkers: Maximaal 10 fte openstaande zorgvacatures met een maximale invultijd van 3 maanden	De in 2018 aangestelde recruiter onderzoekt op welke manier De Waalboog de positie als aantrekkelijke werkgever kan versterken t.b.v. externe werving (Een mooie dag).	Reguliere begroting
		Om aan de vraag naar zorgverleners te kunnen voldoen, investeert de Waalboog in (extra) leerlingen. Het werkprogramma wordt geïntensiveerd zowel op inhoud als duur. Door de boventalligheid te verlengen op de bestaande formatie, verhogen wij de cliënt/FTE ratio. <u>In 2019: 28 leerlingen vijf maanden langer boventallig zetten, ofwel 11,67 FTE extra leerlingen</u>	Kwaliteitsbudget 85%
		Om meer zorgverleners aan te trekken, richt de Waalboog zich ook op zij-instromers. De inschaling FWG wordt verhoogd (passend binnen de cao) voor leerlingen die als zij-instromer starten om daarmee de stap naar de zorg aantrekkelijker te maken. <u>In 2019: 8 zij-instromers, ofwel 2 FTE extra functieniveau 1</u>	Zij-instromers: 85% Begeleiding: SectorplanPlus subsidie
Veranderingen leiden tot hogere werkdruk	Gemotiveerde medewerkers: behoud medewerkers en verbeteren tevredenheid	De intensivering van het werkprogramma voor leerlingen geeft het meer ruimte aan het team voor goede begeleiding wat zal leiden tot een verbetering van de motivatie en deskundigheid van de medewerkers.	Subsidiemogelijkheden en reguliere begroting
		Om ziekteverzuim structureel terug te dringen wordt het project 'Duurzame inzetbaarheid' uitgevoerd t.b.v. behoud van medewerkers.	Reguliere begroting
		In de opleidingsbegroting wordt rekening gehouden met de ambities van medewerkers om zich verder te laten scholen. Zo is het voor helpende mogelijk een opleiding naar verzorgende C te volgen.	Reguliere opleidingsbegroting
Toenemende complexiteit van zorgvraag	Deskundige medewerkers: (Veranderingen in) zorgzwaarte/vraag zijn leidend voor deskundigheidsbevordering en teamsamenstelling	Het opleidingsplan biedt ruimte voor (extra) opleidingen voor specifieke doelgroepen. Dit verhoogt de deskundigheid van de medewerkers wat ten goede komt aan de kwaliteit van zorg.	Reguliere opleidingsbegroting
		Verpleegkundigen hebben 7 uur per week om collegae zorginhoudelijk te coachen en te begeleiden op de werkvloer ('coaching on the job').	W&T
		Naast het scholen van medewerkers, geven verpleegkundigen invulling aan diverse aandachtsvelden. Hieruit ontstaan verbetermaatregelen op de specifieke zorginhoudelijk onderwerpen. De coördinatie ligt bij een medewerker kennismanagement. Om inhoudelijk de juiste keuzes te kunnen maken, wordt er in 2019 een PAR opgericht. <u>In 2019: 1777 indirecte uren medewerkers, €10K materiele kosten en €20K scholing</u>	Kwaliteitsbudget 15%
		Door de toenemende complexiteit van psychologische zorgvraag is er behoefte aan extra ondersteuning door GZ psychologen. <u>In 2019: uitbreiding 0,3161 FTE t.b.v. ZZP4 t/m 10 bewoners</u>	Kwaliteitsbudget 85%

2

Processen dicht bij de bewoner organiseren



3

Ontzorgen van de zorg



klantwaarde vergroten



Ontwikkeling Service Desk Wicky



Verbeteren van ECD:
gebruiksvriendelijk, persoonlijk, passend bij de visie

15% kwaliteitsbudget: In 2019 interne uren medewerkers voor vier themabijeenkomsten



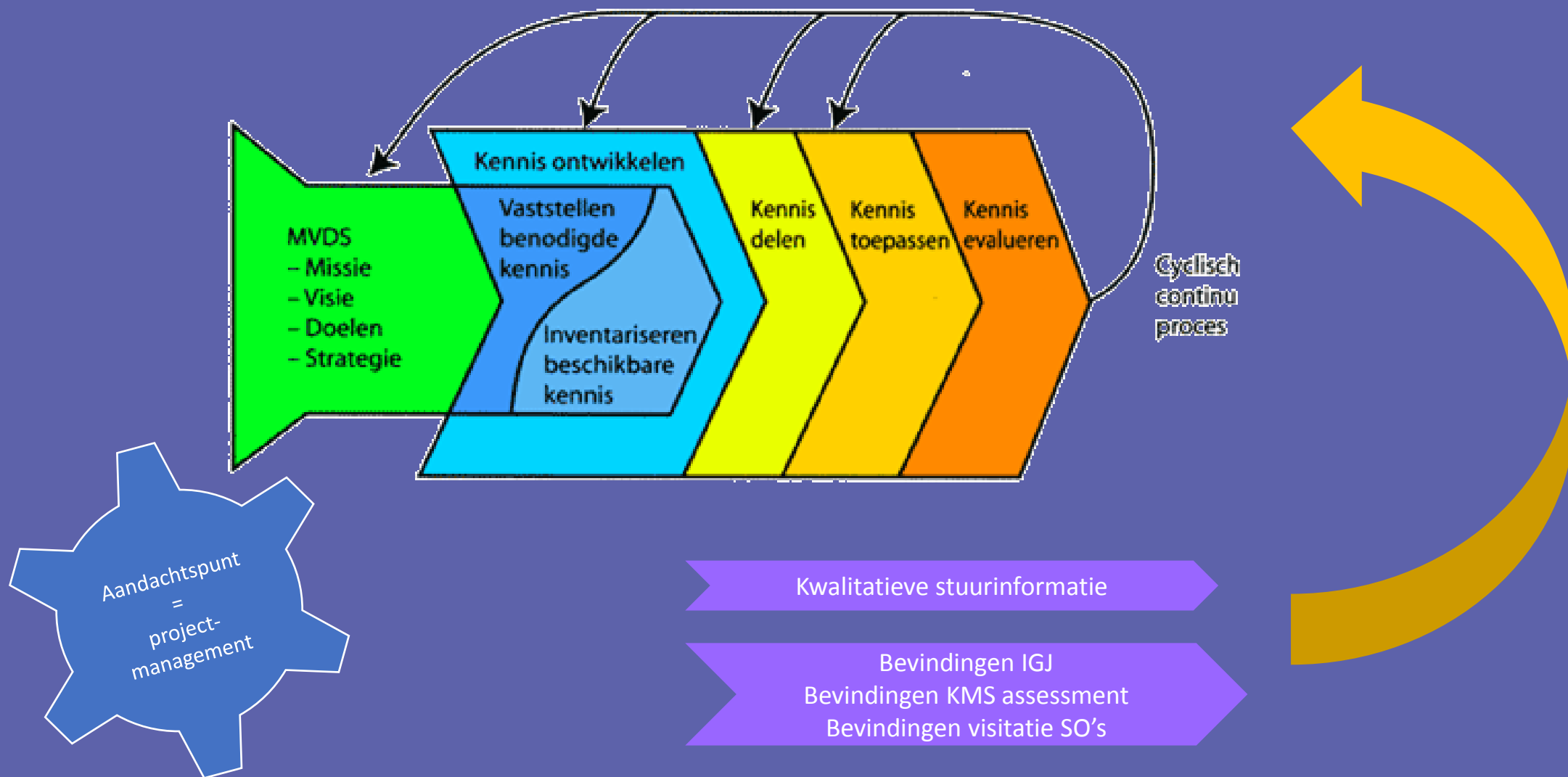
Administratieve lasten verminderen
bewustwording: nut, noodzaak of ballast?



Elimineren van verspillingen binnen alle teams (LEAN 5S)

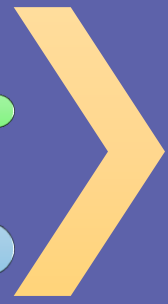


Optimale benutting van technologische mogelijkheden
- experimenten en praktijkonderzoek i.s.m. ROC (Techn@deptie)

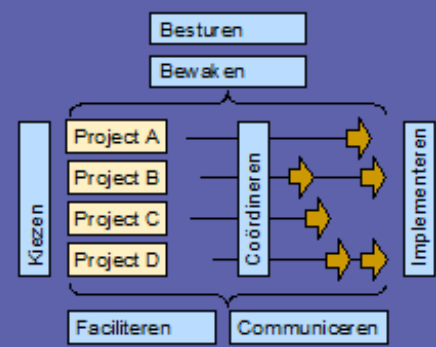




2018



FOCUS & INTEGRAAL
MANAGEMENT

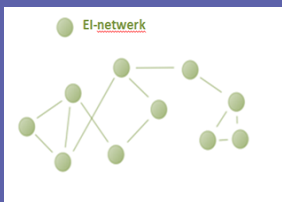


2019



de waalboog

zo thuis als
maar kan



LEREND NETWERK :
KENNIS ONTWIKKELEN EN DELEN

GEWENST RESULTAAT KENNISMANAGEMENT	MIDDEL
Expertiseontwikkeling en professionalisering binnen De Waalboog vindt plaats door kennis, onderzoek en deskundigheidsbevordering actief te verbinden met elkaar.	<ul style="list-style-type: none"> • Actieve participatie in diverse (kennis)netwerken • Intensieve samenwerking met partners op het terrein van opleiding en scholing • Praktijkonderzoeker binnen De Waalboog koppelt praktijkvragen aan onderzoek.
Medewerkers leren op een laagdrempelige en effectieve manier van elkaar.	<ul style="list-style-type: none"> • Hiaten in kennis en ervaring op teamniveau vertalen naar een opleidingsvraag (bottom-up) • Leereffect vergroten door vooral te leren in de praktijk: actieve leermethoden • Waalboogpodium: kennis delen & leren van elkaar (workshops)
Medewerkers worden gestimuleerd en ondersteund om zich persoonlijk te ontwikkelen op het gebied van werk gerelateerde onderwerpen.	<ul style="list-style-type: none"> • Toegang tot <u>e-learning modules De Waalboog en GoodHabitz</u> • Leersubsidie voor werk-gerelateerde cursussen • Deelname aan symposia & gelegenheid om mee te lopen bij collega-zorginstelling • Loopbaanontwikkeling WZW
In het kader van de ontwikkeling van krachtige teams worden de medewerkers op teamniveau ondersteund om zicht te krijgen op kwaliteit (wat is nodig en doen we dat?)	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiksvriendelijk instrument of methode om ervaringen van bewoners in kaart te brengen • Kwalitatieve stuurinformatie op afdelingsniveau beschikbaar en passend bij het team.
In het kader van de ontwikkeling van krachtige teams worden de medewerkers op teamniveau ondersteund om grip te krijgen op kwaliteit (hoe werken we aan verbetering?)	<ul style="list-style-type: none"> • Team-coaching kwaliteit om vertaling te maken van stuurinformatie naar verbetermaatregelen • Reflecteren op en analyseren van informatie op clientniveau, afdelingsniveau (en locatieniveau) • Kort-cyclische verbeteracties op basis van ervaringen van bewoners
Het kwaliteitsmanagementsysteem is passend bij de visie van De Waalboog.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie huidig certificatieschema (HKZ versie 2015) • In samenspraak met stakeholders, indien gewenst, kiezen voor een ander certificatieschema (bijv. HKZ Zorg & Welzijn, <u>Prezo</u>, e.a.)
De borging van kwaliteit (PDCA-cyclus) past bij de visie van De Waalboog en is dienend aan de werkwijze van krachtige teams (en dus aan de klantwaarde).	<ul style="list-style-type: none"> • In dialoog met professionals de volgende methoden/werkwijzen aanpassen met betrekking tot: <i>organisatie van interne audits, jaargesprekken, werkwijze commissies, organisatie projecten</i>
De samenhang tussen de visie, de kernwaarden, de organisatiedoelen en –keuzes is begrijpelijk en transparant voor alle stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> • Samenhang tussen lopende projecten visueel inzichtelijk maken en prioriteiten aan brengen.
De cliëntervaringen incl. NPS van De Waalboog zijn medio 2019 beschikbaar in het kader van verantwoording en keuze-informatie voor potentiële cliënten.	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren cliëntentevredenheidsonderzoek • De informatie uit het onderzoek wordt gedeeld met stakeholders • De informatie van het onderzoek wordt opgenomen in het kwaliteitsverslag van 2019.

TOT SLOT

Kwaliteitsplan 2019 is opgesteld in samenspraak met medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers.

Arnold den Hartog (CR):

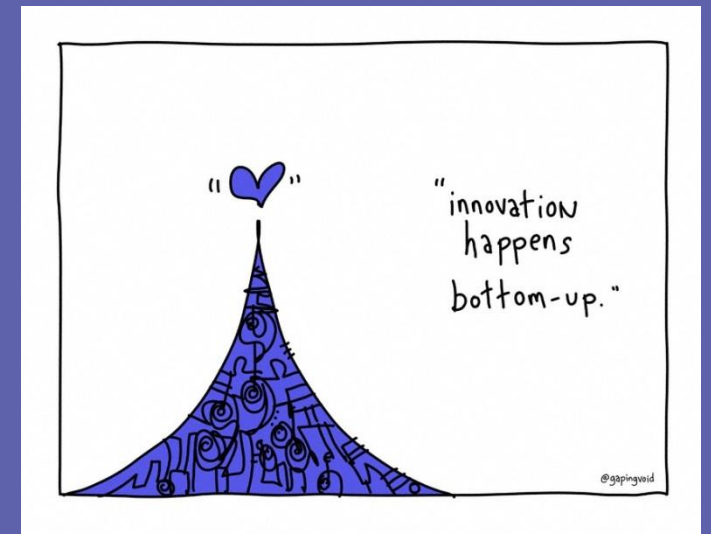
“De cliëntenraad kan zich vinden in de ‘Waalboogdriehoek’, waarin een open samenwerking wordt nagestreefd tussen vrijwilligers, mantelzorgers en beroepskrachten, ter wille van goede zorg aan de bewoner. Hiervoor is nog wel een weg te gaan. Het gaat niet zozeer om het ‘betrekken’ van mantelzorgers (want zij zijn immers de meest betrokken contacten rond een bewoner), maar om in gesprek met elkaar samen te zorgen voor een ‘passend vervolg’. Dit betekent dat ook de vrijwilligers en mantelzorgers een warm welkom moet worden geboden. Het huisbezoek en het verbindingsgesprek zijn mooie werkwijzen om de samenwerking aan te gaan en aandacht voor elkaar te hebben”.

Kwaliteitsplan 2019 is geen statisch document. Het is een hulpmiddel om met stakeholders in gesprek te gaan en de voortgang periodiek te evalueren en zo nodig bij te stellen.

We wensen iedereen veel succes en plezier met de verdere uitwerking en uitvoering van het plan.

Namens regiegroep Kwaliteitsplan 2019,

- Martin Westenberg
- Toos Smulders
- Elina Eker
- Joice Baten
- Joep Jansink
- Paulien Diender
- Yvonne Los
- Karen van Kordelaar



BRASSERIE

- Meer een ontmoetingsplek van maken, dat is het nu niet
- Gezellig Warm Welkom voor de mensen van de afdeling, maar ook voor bezoekers
 - mogelijkheid om van de afdeling af te gaan
 - bruisende activiteiten
- Snacks, ijs en weekmenu verkopen
- Verjaardag (mogelijkheid om er je verjaardag te vieren)
- Feestdagen; Bijzondere bijeenkomsten organiseren op deze dagen
- Uitgebreid winkelassortiment met artikelen voor de feestdagen. Via de Brasserie te verkopen
- Professioneel personeel dat behulpzaam is, zich kan inleven in de klant en hen kan doorverwijzen

RECEPTIE

- Aanwezigheid van een zichtbaar persoon die kan doorverwijzen/doorverbinden
- Gezellig, Warm Welkom voor een ieder die binnenkomt door iemand van de receptie
- Aanwezigheid verruimen tot 19.00 – 20.00 uur
 - Doel: Warm Welkom en vergroten van de veiligheid door fysieke aanwezigheid, of zorgen dat er niemand naar binnengaat (op een andere wijze) die daar niet hoort

TECHNISCHE DIENST

- Als er iets aan het gebouw kapot is, dan laten repareren door de Waalboog
- Bewoner: Als er iets van mezelf kapot is (op het appartement), dan zorg ik er zelf voor dat het gemaakt wordt (Het kan wel handig zijn als ik dan iemand kan inschakelen)
- Kleine dingen kunnen ook door familie worden opgehangen of door iemand van de Waalboog
- Service verlenen. Eventueel een servicepakket tegen betaling aanbieden
- Eigen keuze van de bewoner vergroten, bijv. de keuze voor een tv-provider

TUIN

- Meer tuin is fijn, maar dan hebben veel bewoners hulp nodig om er te komen
- De tuin moet schoon zijn
- Tafels moeten geschikt zijn voor de mensen die er wonen
- Kleine zithoekjes creëren
- Bewoner: als ik in de tuin ben en hulp nodig heb, hoe kan ik om hulp roepen?

ZO THUIS ALS MAAR KAN

- Brasserie meer een ontmoetingsplek
- Eten meer gevarieerd en van betere kwaliteit
- Veel activiteiten zijn gericht op grote groepen. Als je als bewoner houdt van literatuur, klassieke muziek en/of bridge kun je nergens bij aansluiten.
- Meer aandacht voor individuen met een gezamenlijke hobby, zoals:
 - het kijken naar televisieprogramma's, zoals: Blauw Bloed / Studio Sport
 - Met enkele andere bewoners de krant lezen
 - Voetbalavond
 - Maandelijkse of wekelijkse activiteit in de brasserie

LEVEN ZOALS HET BIJ U PAST

- Meer gezamenlijke activiteiten bij individuele interesses
- Mantelzorger: iets meer privacy. Er kunnen 's nachts bewoners op de kamer van mijn moeder komen. (Zij kan niets, is bedlegerig)
- Kennismaken met de burens als men hier komt wonen

PRETTIGE EN VEILIGE WOONOMGEVING

- Toezicht en Nabijheid: met dezelfde, vaste gezichten
- Receptie: iedereen kan naar binnen, sluitingstijd deuren (open-dicht). Degene die de deur moet openen, moet kunnen zien wie er voor de deur staat
- Voorkant is duister. Wie komt er binnen? Meer licht wanneer de receptie gesloten is
- Wel binnenkomen via de achterkant van het gebouw, maar dan met codekastjes. De huidige kastjes kunnen veel bewoners niet meer lezen. Een dichte deur (druppel/tag) zou een uitkomst zijn
- Voldoende personeel; continuïteit en professionaliteit, balans tussen verzorgend en ondersteunend personeel. Bij een tekort aan personeel: bekijken welke taken door een andere medewerker overgenomen kunnen worden (administratief)
- Woonassistentes per woonkamer geeft een veilig gevoel. Woonassistentes geven directe aandacht door leuke dingen met bewoners te doen, meer koken op de afdeling, sfeerbeleving en geur. Als tip werd gegeven, laat de woonassistentes een logboek bijhouden m.b.t. de activiteiten die ze gedaan hebben, zodat de bewoners niet iedere dag bijv. dezelfde spelletjes doen.
- Personeel dient badges te dragen; weten wie er binnenkomt en weten of het personeel is
- Schoonmaak draagt bij tot prettige woonomgeving; nu niet tevreden

Verslag familieavond

Datum : 8 oktober 2018
Tijd : 18.00-20.30 uur
Locatie : hal J&A

Aanwezigen : Martin Westenberg (locatiemanager), Wim Kruihof (manager Vastgoed en Facilitaire Diensten), Nathalie Jansen (zorgmanager), Ariette de Weerd (teamleider interne zaken)
1 bewoner en 12 familieleden/mantelzorgers

ALGEMEEN

Onderwerpen die aan bod komen zijn het kwaliteitsplan 2019 en Warm Welkom Waalboog 2019. De aanwezigen worden verdeeld over 2 groepen/tafels, waarbij er halverwege gewisseld wordt van onderwerp.

KWALITEITSPLAN 2019

1. Eigen regie en persoonsgerichte zorg

Wat gaat goed/borgen

1. Men kent (op deze afdeling) de bewoners en hun voorkeuren.
2. Sommige medewerkers geven de juiste aandacht, sommige medewerkers niet volgens familie. Kennelijk iets om te bespreken/feedback in de teams (één lijn).
3. Vervoeren van bewoners in rolstoel naar activiteiten gaat vaak goed, maar soms niet. Dan duurt het ophalen soms lang en soms is er weinig duwkracht of is het aantal plaatsen beperkt. Vergt kennelijk management van verwachtingen en duidelijke afspraken tussen mantelzorg/bewoners en medewerkers/vrijwilligers over mogelijkheden en beperkingen.
4. Er is een mooi activiteitenprogramma.
5. Er zijn voldoende MDO's. Maar als er geen significante wijzigingen zijn bij de bewoner, hoeven er geen 7 man om tafel te zitten.
6. Foto's delen via familienet van familie wordt gewaardeerd (en op andere plaatsen gemist).

Wat kan/moet beter

7. Soms negatief suggestieve vragen (u heeft zeker geen zin om activiteit want moe). Terwijl bewoner wel slaperig wordt, maar volop geniet van de club (koken, muziek e.d.). En de bewoner door dementie de vraag niet meer letterlijk kan interpreteren/taalspraak beperking. Toevoeging: thuis is ze wel wakker bij familie op bezoek.
8. Afspraken nakomen uit het dossier (activiteiten, omgang e.d.).
9. Kerkvrijwilligers, zie ook punt hierboven (in slaap vallen). Dan toch graag mevrouw naar kerk brengen – duidelijke afspraak maken en nakomen.
10. Graag het programma communiceren met mantelzorgers (sommige afdelingen doen dit via Familienet (Kastanje), andere afdelingen niet (geen Familienet, niet communiceren Pimpelmees).

2. Vriendelijk, voldoende en deskundige zorgverleners

Wat valt op of vergt aandacht

1. Er is een vaak een goed beschreven levensloop. En ook omgangsadvies. Maar sommige medewerkers snappen op grond hiervan niet voldoende de 'gebruiksaanwijzingen' van sommige bewoners. Heeft betrekking op alle niveaus medewerkers in het team.

2. Er is bij sommige bewoners een omgangsadvies – de-escalatie afspraken. Wens is dat vaste EVV – medewerkers dit advies goed kennen en anderen hierop coachen.
3. Vaste EVV niet zomaar wisselen (is dan een mededeling), en graag altijd een buddy EVV zodat altijd continuïteit geregeld is. Ook graag even persoonlijk kennismaken bij wisseling EVV (is niet altijd vanzelfsprekend).
4. Graag vaste flexmedewerkers zodat die de bewoners, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers leren kennen. Geldt ook voor vaste behandelaars, niet te vaak wisselen en voldoende beschikbaar zijn.
5. Medewerkers zijn over het algemeen vriendelijk, laagdrempelig te benaderen.
6. Advies: nog meer activiteiten individueel maar ook met name op de afdeling als er meerdere bewoners aan tafel zitten (te dommelen).
7. Doorgaan met het Uitprogramma.
8. Er wordt afstemming gevraagd tussen afdeling gebonden activiteiten en het Uitprogramma, zodat dubbelingen (komt af en toe voor) zoveel mogelijk wordt voorkomen. Soms lijken het net kleine eilandjes.
9. Graag meer medewerkers dagbesteding voor activiteiten en liever niet op zorgtaken inzetten.

3. Veilig voelen, afspraken nakomen, hoe gaan we met elkaar om

Wat valt op of vergt aandacht

1. Sommige afdelingen zijn actiever met activiteiten en het Uitprogramma (er is muziek, Bosweg D) dan andere afdelingen (Bosweg B) zonder dat duidelijk is waarom. Wie pakt dit op voor bewoners; de afdeling, EVV, AB of alle medewerkers?
2. Wat op valt is dat medewerkers, meer dan gewenst, ‘achter de laptop’ zitten. Bewoners hebben dagelijks voldoende/meer aandacht nodig.
3. Beleving door bewoners van veiligheid wordt soms negatief beïnvloed door interactie tussen bewoners (ze hebben niet voor elkaar gekozen).
4. Wens is meer personeel rond 16:00 uur als bewoners onrustig worden.
5. Incidenten kunnen voorkomen tussen bewoners evenals vallen (opeens blauwe plek) wel graag snel familie informeren. Dit krijgt een compliment op Kastanje.
6. Wensen over vervoer: nu is rolstoelbus beschikbaar tussen circa 10:30 en 15:00, soms niet handig met ziekenhuisbezoek.
7. Duidelijke afspraken maken over wie wat doet en wat wordt verwacht (familie/mantelzorgers, vrijwilligers, J&A). Gaat over halen/brengen bij activiteiten, mee naar ziekenhuis, schoonmaken etc.

4. Prettige en fijne woonomgeving

Wat valt op of vergt aandacht

1. Er zijn ruimtes op afdelingen die wel een verfje kunnen gebruiken (genoemd werden Brug en Waterlelie).
2. Gesproken is over rookkamer (overlast op de gang), peuken op de grond op meerdere plaatsen: Bosweg, stafgang (extra asbak plaatsen en gedrag rokers).
3. Op sommige afdelingen is de inrichting en aankleding niet meer actueel. Gordijnen hangen scheef, temperatuur voelt koud (Pimpelmees in de winter).
4. Lange gang naast receptie (niemandslaan) moet opgeknapt worden.
5. Rookruimte heeft betere afzuiging nodig (nu rook op de gang) en ‘kroeg idee’, nu troosteloos.
6. Als we iets willen weten van familie, is de suggestie een korte digitale enquête naast overlegmomenten.

WARM WELKOM WAALBOOG 2019

5. Brasserie

1. Openingstijden (tot 20.30 uur). Ook bezetting in de weekenden.
2. Let op de veiligheid van de bewoners dat ze niet weglopen!
3. Assortiment voldoet prima, frietje erbij?
4. Leuk om met je moeder/vader/opa/oma te blijven eten. (onbekend dat je dat nu kan doen in het huidige restaurant).
5. Bezetting en gastvrijheid van dames is prima.
6. Warm welkom concept spreekt ze zeer aan, ook het samenvoegen van huidige ontmoetingszaal en restaurant.
7. Planten en bloemen kiosk ook prima.
8. Muziekje als achtergrond.
9. Thema avonden en middagen prima (hoe zal dat gaan als er straks kleinere woningen zijn bij nieuwbouw en een deel van de activiteiten daar gehouden zullen gaan worden).
10. Toiletten nog vaak vies.
11. Zorg dat de ruimte af te scheiden is.

6. Receptie

1. Prima bezetting.
2. Mag je niet wegbezuinigen hoor!
3. Telefonie nu slecht en duurt soms lang en soms verkeerd doorverbinden.

7. Winkel

1. Klein service assortiment, een wisselend assortiment van koekjes, chocolade en ansichtkaarten (thema, geboorte, verjaardag en overlijden).
2. Cadeautjes.
3. Cosmetica artikelen.
4. Bestaand assortiment voldoet prima. Soms nog wat cosmetica.

8. Technische dienst

1. Reparatie of functionerend maken vraagt soms 2 á 3 weken.
Inzet medewerkers van de technische dienst: bewoners en mantelzorgers zijn gemiddeld ontevreden over de TD, medewerkers zijn vriendelijk.
2. Zou moeten kunnen zien in welke week je geholpen gaat worden.
3. Tags- en sleuteluitgiften duren veel te lang.
4. Meer preventief onderhoud zou goed helpen.

9. Tuin

1. Nu prachtig vormgegeven, vooral bij de entree!
2. Zien niet zo snel de bewoners helpen in de tuin.

10. Eten en drinken op de afdeling

1. Tot de tijd van nieuwbouw kunnen we ook soep of tussengerechten maken (appelmoes of taart).
2. Vorige keer was vingerfood besproken, zou ook welkom zijn (niets meer van dit overleg gehoord).

ALGEMENE OPMERKINGEN

- Een aantal aanwezigen geeft aan dat sommige families en bewoners niet uitgenodigd zijn. Wij zullen dit nakijken. Suggestie is om de aankondiging ook via de digitale nieuwsbrief te doen en op posters op de locatie.
- Voorgesteld wordt om na afloop even te netwerken met een drankje.
- Het is onduidelijk wat er nu verwacht wordt m.b.t. schoonmaak in de bewonerskamers.
- De schoonmaak blijft nog achter bij de wens.
- Zorg dat je alles 'dicht bij de bewoner' organiseert.
- Er liggen peuken bij de achter entree van de Bosweg (van bezoek en personeel).
- Er is onduidelijkheid rond het gebruik/de beschikbaarheid van 'Ziggo-kastjes'.

AFSLUITING

Martin Westenberg dankt iedereen voor de aanwezigheid en input op de onderwerpen. Deze input wordt meegenomen naar en besproken met de zorgmanagers. Tijdens de volgende bijeenkomst wordt er een terugkoppeling gegeven, maar mocht u voor die tijd nog vragen hebben dan kunt u bij de zorgmanagers terecht.

BRASSERIE

- Langere openingstijden (tot 20.00 uur). Ook bezetting in de weekenden (in relatie met de receptie)
- Assortiment en opening zoals bij Joachim & Anna
- Normale bezetting zoals bij Joachim & Anna
- Gebakje, lekkere koffie, snackje, drankje, zoutje
- Terras moet ook goed toegankelijk zijn. Dit is nu niet het geval

RECEPTIE

- Normale bezetting, er is nu vaak niemand. De receptie zou ook tot 20.00 uur bezet moeten zijn
- De voordeur is vervelend, het duurt lang voor je er door bent. Kan het niet gewoon open zijn om binnen te komen?
- Een voordeur zoals bij Joachim & Anna
- Als je belt wordt er bijna nooit opgenomen, vaak ook iemand van Joachim & Anna die niet weet wat te doen. Soms ook gewoon openmaken zonder dat je weet wie er staat

WINKEL

- Klein service assortiment, een wisselend assortiment van koekjes, chocolade en ansichtkaarten (thema, geboorte, verjaardag en overlijden)
- Cadeautjes
- Cosmetica artikelen

TECHNISCHE DIENST

- Aandacht voor het functioneren zonwering
- De “draai/kanteldeuren” t.b.v. de toegang naar het balkon zijn niet in orde: “soms sta je met de deur in je handen”
- Afd. KSW1 laagbouw begane grond is vaak moeilijk te verlaten door bezoek; “kan dat niet anders ingericht worden?”
- De voordeur functioneert niet altijd zoals het hoort, wanneer de eerste deur nog niet gesloten is gaat de volgende niet open. Dit herhaalt zich vaak.
- Bestaat de mogelijkheid dat mantelzorger een sleutel van de kamer krijgt?
- Behoeft aan een haak voor je jas en je tas op het toilet

- Wat is de procedure bij uitvallen IT system t.b.v. het delen van de medicatie. De indruk bestaat bij de mantelzorg dat het voor de verzorging/verpleging volstrekt onduidelijk is welke medicatie gegeven moet worden. Bestaat hiervoor een protocol?
- Verzoek of de luchtafzuiging in de toiletten naar een hogere stand kan?
- Liftten zijn vaak overbezet, met name door het onnodig blokkeren van de liftten door personeel, op het moment dat bewoners zich wensen te verplaatsen “tijdens de spits”
- Bewoners in een rolstoel kunnen niet bij het aanrecht
- Op de afdeling Orchidee (het afschot van de badkamervloer is niet afvoegericht), daardoor loopt het water bijvoorbeeld richting de deur
- Toiletten zijn te laag
- Telefoon gaat vaak stuk, met name de unit onder het bed door het verplaatsen van het bed. Reparatie, of functionerend maken vraagt soms 2 á 3 weken
Inzet medewerkers van de technische dienst: Bewoners en mantelzorgers zijn gemiddeld gezien zeer tevreden over de TD medewerkers als het gaat om assistentie in de woonkamer of appartement, en zijn minder lovend over het functioneren van de gebouw gebonden techniek in bijv. de gemeenschappelijke ruimtes

TUIN

- De toegang tot de tuin is voor veel bewoners niet toegankelijk
- Meer rolstoelvriendelijk, zodanig dat je helemaal rond kunt gaan
- Behoeft aan een grotere fietsenstalling
- De tuin bij Nijvelt is niet aantrekkelijk voor wat betreft het aanzicht en de toegang
- Medewerkers roken in de tuin en bij de hoofdingang. Dit wordt als zeer ongepast ervaren door bezoekers
- Tuin mag wat meer zijn, en meer aandacht krijgen

LEVEN ZOALS HET BIJ U PAST

- **Alarm om nek:** het duurt lang voordat daarop gereageerd wordt, je mag maar 1 keer drukken en moet dan vaak lang wachten voordat er een medewerker komt, zeker in de avond. Als je dan op de grond ligt is dat heel naar.
Bij mensen met dementie heeft men de ervaring dat zij niet weten dat ze een alarm bij zich dragen. Wat gebeurt er dan als zij vallen? Dit geeft een naar, onbehaaglijk gevoel. Ook is de ervaring dat, als er dan na wachten en zoeken een medewerker is gevonden, deze geen melding op de telefoon heeft binnen gekregen.
- **Toegang in de nacht en weekenden:** voelt onveilig, iedereen kan makkelijk naar binnen. Kan het niet met een camera of portier?
- **Duo-fiets:** hier hingen lijsten voor waar je op kon intekenen. Daar hadden mensen veel zin in, maar er is nooit meer iets van gehoord.
- **Activiteitenoverzicht in de lift:** Verzoek om het overzicht voor de aanstaande week al op vrijdag ervoor in de lift te hangen. Nu vist iemand soms achter het net. Het blad “Bij de koffie” wordt erg gewaardeerd.

- **Zicht op deelname aan activiteiten:** Op de vraag of bewoners hun dag invullen met activiteiten die bij hen passen, komt van veel kanten het antwoord, dat men er geen zicht op heeft. Familie geeft aan geen idee te hebben wat hun naaste de hele dag doet en of zij deelnemen aan activiteiten. Dat geeft hen een naar gevoel.
Er is grote behoefte aan meer zicht hierop. Het kost geregeld ook moeite om iemand op de afdeling te vinden die dit dan kan vertellen (“je moet het er bijna uit trekken”).
- Men is heel positief over het **aanbod van activiteiten**. Er gebeurt veel in huis.
- **Mis:** pleidooi om de missen in de kapel in stand te houden, de missen worden door bewoner diep gewaardeerd.
- **Verbod:** een familie geeft aan, dat het hen verboden is met hun moeder in de woonkamer een spelletje te doen. Dat heeft men lange tijd gedaan en daar ook andere bewoners bij betrokken. Nu mag dat van de afdeling niet meer, omdat het te druk is voor de andere bewoners. Familie heeft er een rot gevoel bij. Is naarstig op zoek naar manieren om het contact met moeder nu in te vullen. Dat gaat heel moeizaam. Moeder snapt er niks van en wil steeds toch naar de woonkamer. De vraag is of dit het beleid is naar familie en hoe dit op te lossen? Het geeft familie een onwelkom gevoel (zacht uitgedrukt)
- **Afwezigheid van medewerkers in de huiskamers:** Regelmatig merkt familie dat er geen medewerker in de woonkamer is, en ook niet in de aanpalende huiskamers. Familie reddert dan met mensen die uit hun rolstoel stappen of zelfs vallen, of onderling ruzie maken. Dat speelt in elk geval ook als er koffie gedronken wordt door medewerkers. Het wordt als onveilig ervaren. En familie vindt het ook lastig dat men soms geen medewerker weet te vinden.
- **Nabijheid, extra aandacht in de huiskamers:** In het verlengde hiervan is er grote behoefte aan steeds een bekend gezicht in de huiskamer (er zijn te veel wisselingen), dus dat er iemand nabij is die de bewoners kent. Iemand die een zondags ontbijtje maakt, of af en toe iets bijzonders voor op brood maakt. Het gaat nadrukkelijk om aandacht en contact. Wat men nu ziet, is dat een medewerker dan veel bezig blijft met rommelklusjes, i.p.v. aan tafel te gaan zitten en een praatje te maken o.i.d.
- **Levensverhaal:** Er bestaat grote behoefte aan meer aandacht voor en bekendheid met het levensverhaal van bewoners: wie is die man of vrouw, hoe was zijn/haar leven, wat zou daar dan nu bij passen. De aandacht die daarvoor nu is in de intake, vindt men te weinig
- **Info over afdeling:** er is ook behoefte bij familie aan meer informatie over het reilen en zeilen op de afdeling, wie moet je waarvoor hebben? En wie werken er (veel wisselingen)? Hoe werkt de TV etc.
- **Dossier:** Familie wil graag ook in het dossier dingen kunnen schrijven en reageren op berichten. Men zou graag willen dat je met meer dan alleen de eerste cp toegang hebt tot het dossier. In het dossier staat ook niet aan welke activiteiten iemand deelneemt of wat hij/zij zoal doet overdag.
- **Welkom zijn, eigen regie:** familie ervaart het dat bewoner en familie zich moeten voegen in de afdeling. Bij binnenkomst worden de regels meegedeeld, er wordt niet gevraagd “wat vind je lekker” of “wat zou je graag doen”.
- **Tuin:** een paar ligstoelen zou heel fijn zijn
- **Communicatie over activiteiten:** deze is geregeld slordig, bijv waar is koersbal, mensen staan dan op een verkeerde plek te wachten of lopen de activiteit mis.

- **Afspraken nakomen:** Dit levert ergernissen op. Men heeft de indruk dat medewerkers die werken lang niet altijd op de hoogte zijn van gemaakte afspraken (wondbehandeling, bed verschonen, was, kleding aantrekken). Men heeft het gevoel steeds vinger aan de pols te moeten houden.

PRETTIGE EN VEILIGE WOONOMGEVING

- Iedereen is verantwoordelijk (ook de mantelzorger) voor de veiligheid van de bewoners. Zelf ook goed opletten.
- Het kan niet 100% veilig zijn
- Technisch regelen ; hiervoor zijn allerlei technische snufjes
- Algemene deur beveiligen; deuren op slot
- Hoever gaat men (is begrensd)
- Voldoende toezicht
- Toezicht op huiskamer; medewerkers drinken koffie met elkaar
- Te weinig personeel; ook in de nacht (1 medewerker in de nacht is te weinig)
- Aandacht voor meubilair (viltjes onder de stoelen)
- Bezoekers herkenbaar maken; Verschil tussen bewoner en bezoeker (badge dragen)
- Gezond verstand gebruiken
- Receptie langer bemand; bijv. zoals bij Joachim & Anna
- GPS systeem
- Men verwacht 100% veiligheid (1 persoon)
- Meer toezicht, met name de avond moet veiliger
- Het is prettig als de toiletten schoon zijn (aangename lucht)
- De schoonmaak over het algemeen kan beter
- De was gaat vaak mis

LOSSE OPMERKINGEN

- Vrijwilligers worden soms onheus bejegend en uitgeoeterd. Ook op de afdeling bij het koken. Er zou toch meer waardering voor moeten zijn
- Omgeving van Nijeveld is niet rolstoelvriendelijk
- Studenten zitten vaak op hun telefoon, wordt als zeer storend ervaren

PROFIEL VAN DE WAALBOOG

Stichting De Waalboog biedt topzorg en behandeling voor mensen met ouderdomsaandoeningen en doet dat *Zo thuis als maar kan*. Het uitgangspunt van De Waalboog is om de verhaallijn van een persoon, die te maken krijgt met ouderdomsproblemen, zo passend mogelijk voort te zetten. De Waalboog gaat samen met die persoon en de mensen om hem heen op zoek naar een passend vervolg, waarbij optimale ondersteuning geboden wordt om een waardig leven te leiden.

De Waalboog is er voor ouderen met verlies van lichamelijke en/of geestelijke mogelijkheden, voor jonge mensen met dementie en voor mensen die palliatieve zorg nodig hebben. De zorg wordt geboden bij mensen thuis of, als sprake is van intensieve zorg, in één van de woonzorgcentra of in het specialistisch zorg- en behandelcentrum. Een speerpunt van De Waalboog is om in het kader van de Wlz-leveringsvormen (Volledig Pakket Thuis, Modulair Pakket Thuis) aan meer mensen zorg thuis te bieden.

In januari 2018 is De Waalboog gestart met integraal locatiemanagement, waarbij de zorg- en dienstverlening in toenemende mate dicht bij de bewoner wordt georganiseerd. Dit betekent een kanteling in de manier van werken waarbij medewerkers leren om in nauwe samenwerking met collega's, mantelzorgers en vrijwilligers, de zorg zo te organiseren zoals die nodig is voor die individuele bewoner. Een passend vervolg voor een bewoner is mogelijk als het vertrekpunt de bewoner is en niet de organisatie of het systeem. In het Kwaliteitsplan 2019 is hier ook nadrukkelijk aandacht voor ten aanzien van de persoonsgerichte zorg en de randvoorwaarden die nodig zijn om dit goed te doen.

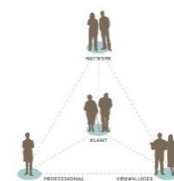
ZORGVISIE EN KERNWAARDEN

ZORGVISIE

Wij zien zorg en behandeling als een samenspel tussen de klant, het netwerk, vrijwilligers en professionals. We doen het samen, ieder vanuit zijn eigen betrokkenheid, verantwoordelijkheid en mogelijkheden. We nemen niet over, maar vullen aan, vanuit onze professionele expertise. Hierbij staat de klant centraal. Dit betekent dat we voor elke klant maatwerk leveren en zo gezamenlijk bijdragen aan het ervaren welbevinden en de kwaliteit van hun leven.

KERNWAARDEN

Professioneel, Respectvol, Oprecht, Ondernemend, Verbindend



DE LOCATIES VAN DE WAALBOOG

	Adres	KVK-vestigingsnummer
JOACHIM & ANNA	Groesbeekseweg 327 6523 PA Nijmegen	000027792579
BOSWEG 250	Bosweg 250 6523 NN Nijmegen	Onderdeel van J&A
VILLA VILLANDRY	Bosweg 160 6523 NN Nijmegen	Onderdeel van J&A
NIJEVELT	Heyendaalseweg 117 6525 AH Nijmegen	000027792757
DE HONINGHOEVE	Albanystraat 7 6544 RA Nijmegen	000027792862
ST. JOZEFKLOOSTER	Kerkstraat 65 6543 KG Nijmegen	000027792838

JOACHIM & ANNA

Joachim en Anna is het specialistisch zorg- en behandelcentrum. Zorg en behandeling worden geboden zowel aan cliënten met somatische aandoeningen als aan mensen met dementie (PG). De nadruk ligt op deze locatie op specialistische doelgroepen, maar daarnaast wordt ook generalistische zorg geboden. Joachim en Anna biedt zorg en behandeling aan de volgende mensen:

- Ouderen met ernstige geheugen- en/of gedragsstoornissen (psychogeriatrie)
- Jonge mensen met dementie (en niet aangeboren hersenaandoeningen): Bosweg 250
- Ouderen met psychische stoornissen (gerontopsychiatrie)
- Ouderen met chronische somatische ziektebeelden (somatiek)
- Cliënten in de laatste fase van hun leven (palliatieve terminale zorg): Hospice De Linde
- Herstelzorg
- Zorg voor mensen met dementie en ernstige gedragsproblemen (Wingerd).

BOSWEG 250 en **VILLA VILLANDRY** zijn aparte bouwdelen en maken organisatorisch onderdeel uit van locatie Joachim & Anna. Dagbehandeling voor jonge mensen met dementie wordt geboden op de Boog en dagbehandeling voor oudere mensen met dementie op Villa Villandry.

NIJEVELT

Nijeveld is een woonzorgcentrum en bestaat uit twee bouwdelen, een hoogbouw en een laagbouw. Er zijn verpleegafdelingen voor ouderen met dementie, voor ouderen met somatische problematiek en zorgappartementen voor ouderen met een wat lichtere zorgvraag.

DE HONINGHOEVE

De Honinghoeve is een woonzorgcentrum met afdelingen voor ouderen met dementie, kleinschalige woonvormen voor ouderen met dementie, appartementen voor ouderen met een somatische zorgvraag en appartementen voor ouderen met een lichtere zorgvraag. (met een lage ZZP).

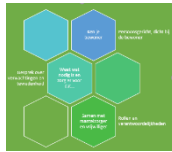
ST. JOZEFKLOOSTER

Op het St. Jozefklooster wonen mensen met een lichte zorgvraag in zorgappartementen. Daarnaast is er een aantal woonzorgstudio's die verhuurd worden en waarbij zorg, aanvullende ondersteuning of diensten kunnen worden afgenomen. Verder zijn er appartementen voor tijdelijk verblijf (TOP).

BEZETTINGSOVERZICHT ZORGZWAARTE

	J&A	NV	HH	SJK	Totaal
ZZP 01 - excl. BH	-	-	1	-	1
ZZP 02 - excl. BH	-	1	3	-	4
ZZP 03 - excl. BH	-	1	3	2	6
ZZP 04 - excl. BH	-	10	17	24	51
ZZP 05 - excl. BH	-	1	4	2	7
ZZP 06 - excl. BH	-	1	2	1	4
Subtotaal zzp excl. behandeling	-	14	30	29	73
ZZP 05 - incl. BH	75	93	57	-	225
ZZP 06 - incl. BH	25	25	21	-	71
ZZP 07 - incl. BH	93	11	4	-	108
ZZP 08 - incl. BH	4	2	-	-	6
ZZP 09b - incl. BH	2	-	-	-	2
ZZP 10 - incl. BH	1	-	-	-	1
Subtotaal zzp incl. behandeling	200	131	82	-	413
ZZP 06 (GGZ-B)	2	-	-	-	2
ZZP 07 (GGZ-B)	1	-	-	-	1
Subtotaal GGZ-B	3	-	-	-	3
Verblijf	-	2	1	-	3
Crisisopvang	3	-	-	-	3
Subtotaal overige basisprestaties	3	2	1	-	6
ELV LAAG	1	-	-	4	5
ELV HOOG	7	-	-	-	7
ELV PALL	5	-	-	-	5
Subtotaal eerstelijnsverblijf	13	-	-	4	17
3C GGZ	-	-	1	-	1
Subtotaal WMO	-	-	1	-	1
TOTAAL	219	147	114	33	513

Peildatum: 09-10-2018, over maand augustus

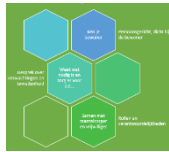


PERSOONSGERICHTE ZORG, WELZIJN, WONEN & VEILIGHEID: DOELEN EN VERBETERACTIES 2019_ NIJEVELT

VERBETERONDERWERP			GEWENST RESULTAAT 2019	2020	2021	MIDDEL	WAT IS HIER VOOR NODIG IN 2019?
1	Een passend vervolg: leer je bewoner tijdig kennen	Het leren kennen van de bewoner en zijn netwerk begint bij de bewoner thuis. Door te zien hoe iemand leeft en wie belangrijk voor hem zijn kan in nauwe samenwerking met de mantelzorg de overgang naar de nieuwe woonsituatie zo passend mogelijk vervolgd worden.	Bij 50% van de personen die verhuisd naar De Honinghoeve is voorafgaand informatie (of een week na inhuizen bij crisisopname) verzameld over hoe de persoon leeft en wat hij belangrijk vindt en is gesproken met het sociale netwerk van de persoon.	80%	100%	Huisbezoek door zorgverlener	Extra inzet zorgverlener niveau 3 t.b.v. huisbezoek (extern en intern) In 2019 vraagt dit ongeveer 200 uur extra van een EVV-er t.b.v. 70 huisbezoeken. Dit is 0,1496 FTE functieniveau 3.
			Bij 80% van de personen die <i>intern</i> verhuisd binnen De Waalboog wordt nagegaan wat een passend vervolg wordt voor de bewoner in de nieuwe woonomgeving in samenspraak met het sociale netwerk.	90%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • “Huisbezoek” door zorgverlener • Begeleiding van bewoner en netwerk naar nieuwe woonomgeving 	
2	Bewoner komt tot zijn recht: zingeving en zinvolle dagbesteding	Hierbij gaat het om aan te sluiten bij wat voor een bewoner van belang is om te doen en op welke wijze het betekenis kan geven aan zijn of haar leven.	50 % van de bewoners ervaart ondersteuning in het omgaan met levensvragen en voelt zich daarbij ondersteund om te zijn wie hij is.	70%	90%	Medewerkers worden getraind in het ondersteunen bij het omgaan met levensvragen en ondersteuning te bieden die past de identiteit van de bewoner. (rituelen, e.d.)	Team-coaching door geestelijk verzorger (geen extra inzet)

			75 % van de bewoners ervaart dat er aandacht is voor een zinvolle invulling van de dag.	80%	100%	Een individueel dagbestedingsplan dat periodiek bijgesteld wordt in samenspraak met de bewoner en diens netwerk is leidend voor een zinvolle dagbesteding (individueel en groepsgericht).	Opstellen en uitvoeren van een individueel dagbestedingsplan door medewerker dagbesteding in samenspraak met mantelzorg.
		Voor een passend vervolg is het van belang dat we met de belangrijkste personen voor de bewoner samenwerken.	60 % van de mantelzorgers voelt zich betrokken bij en heeft zicht op de dag invulling van de bewoner.	80%	100%	<ul style="list-style-type: none"> inzage dagbestedingsplan via ECD uitrol familienet / WhatsApp communicatie met mantelzorg en vrijwilliger over activiteiten 	Implementatie Familienet als communicatiemiddel
3	Zo thuis als maar kan: dicht bij de bewoner	Met de inzet van woonassistenten zorgen we voor: nabijheid in de woonkamer, aandacht en sfeeractiviteiten, handvatten voor interactie met bewoners (bijv. door samen bereiden van maaltijden)	50% van de afdelingen bereidt maaltijden op een veilige en verantwoorde manier in nabijheid van de bewoner (zintuigelijke beleving)	70%	100%	<ul style="list-style-type: none"> koken op de afdeling (of afmaken van maaltijden) <ul style="list-style-type: none"> Scholing, gastvrijheid Scholing omgaan met dementie Scholing hygiëne, haccp Begeleiding door medewerker dagbesteding voor de interactie met bewoners in de woonkamer en activiteiten. 	Extra inzet woonassistenten In 2019 wordt per woonkamer een extra woonassistente ingezet t.b.v. extra aandacht voor de bewoner. Dit betekent voor Nijvelt 14 FTE extra overige zorgverleners.
			70% van de mantelzorgers ervaart, door nabijheid WA in de huiskamer, dat de bewoner zich thuis voelt in de huiskamer	80%	90%, Max haalbaar	<ul style="list-style-type: none"> Toezicht in de huiskamer Hierin samen optrekken met vrijwilligers en mantelzorgers in het kader van nabijheid en gelijkwaardigheid Inzet gedragskundigen in team en GOG-cursussen 	

4	Zorginhoudelijke veiligheid	Dit doen we door het onder te brengen in aandachtsgebieden bij verpleegkundigen.	Alle afdelingen van Nijeveld werken aan zorginhoudelijke veiligheid conform de vastgestelde Basisindicatoren veiligheid van het Kwaliteitskader.	100%	100%	De Basisindicatoren Veiligheid 2018 worden verwerkt in de afdelingsjaarplannen en opgevolgd: -medicatie -decubitus -vrijheidsbeperkende maatregelen -afspraken over behandeling rond het levenseinde	Operationaliseren van de Basisindicatoren 2018 Veiligheid op afdelingsniveau Uitvoering plan van aanpak wondconsulenten.
		Mondzorg wordt toegevoegd als aandachtsgebied.	Alle bewoners ontvangen mondzorg conform de vastgelegde afspraken in het ECD.	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> •Deskundigheidsbevordering op het gebied van mondzorg. •Individuele afspraken m.b.t. mondzorg vastleggen en opvolgen. 	E-learning module mondzorg Scholing door logopedist Extra tijd door aandachtsvelders is opgenomen onder 15% budget.
5	Kwaliteit in dialoog: verbetercyclus	Kwaliteit wordt bepaald door de bewoner/mantelzorger. Het uiteindelijke doel is dan ook de tevredenheid van de bewoner en mantelzorger. (PDCA)	Op het gebied van persoonsgerichte zorg, welzijn, wonen en veiligheid is van alle bewoners bekend in hoeverre de bewoner/1 ^e contactpersoon tevreden is.	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Periodiek evalueren met bewoner/mantelzorg wat goed gaat en wat beter kan en direct acties uitzetten of verwachtingen bijstellen. 	Afdelingsspecifieke methode van uitvragen en/of gebruik maken van meetinstrument Waalboog.



PERSOONSGERICHTE ZORG, WELZIJN, WONEN & VEILIGHEID: DOELEN EN VERBETERACTIES 2019_ DE HONINGHOEVE

VERBETERONDERWERP			GEWENST RESULTAAT 2019	2020	2021	MIDDEL	WAT IS HIER VOOR NODIG IN 2019?
1	Een passend vervolg: leer je bewoner tijdig kennen	Het leren kennen van de bewoner en zijn netwerk begint bij de bewoner thuis. Door te zien hoe iemand leeft en wie belangrijk voor hem zijn kan in nauwe samenwerking met de mantelzorg de overgang naar de nieuwe woonsituatie zo passend mogelijk vervolgd worden.	Bij 50% van de personen die verhuisd naar De Honinghoeve is voorafgaand informatie (of een week na inhuizen bij crisisopname) verzameld over hoe de persoon leeft en wat hij belangrijk vindt en is gesproken met het sociale netwerk van de persoon.	80%	100%	Huisbezoek door zorgverlener	Extra inzet medewerker t.b.v. huisbezoek (extern en intern) In 2019 vraagt dit ongeveer 200 uur extra van een EVV-er t.b.v. 50 huisbezoeken. Dit is 0,1068 FTE functieniveau 3.
			Bij 80% van de personen die <i>intern</i> verhuisd binnen De Waalboog wordt nagegaan wat een passend vervolg wordt voor de bewoner in de nieuwe woonomgeving in samenspraak met het sociale netwerk.	90%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • “Huisbezoek” door zorgverlener • Begeleiding van bewoner en netwerk naar nieuwe woonomgeving 	
2	Bewoner komt tot zijn recht: zingeving en zinvolle dagbesteding	Hierbij gaat het om aan te sluiten bij wat voor een bewoner van belang is om te doen en op welke wijze het betekenis kan geven aan zijn of haar leven.	50 % van de bewoners ervaart ondersteuning in het omgaan met levensvragen en voelt zich daarbij ondersteund om te zijn wie hij is.	70%	90%	Medewerkers worden getraind in het ondersteunen bij het omgaan met levensvragen en ondersteuning te bieden die past de identiteit van de bewoner. (rituelen, e.d.)	Team-coaching door geestelijk verzorger (geen extra inzet)

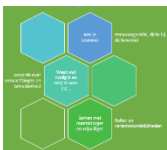
			75 % van de bewoners ervaart dat er aandacht is voor een zinvolle invulling van de dag.	80%	100%	Een individueel dagbestedingsplan dat periodiek bijgesteld wordt in samenspraak met de bewoner en diens netwerk is leidend voor een zinvolle dagbesteding (individueel en groepsgericht).	Opstellen en uitvoeren van een individueel dagbestedingsplan door medewerker dagbesteding in samenspraak met mantelzorg.
		Voor een passend vervolg is het van belang dat we met de belangrijkste personen voor de bewoner samenwerken.	60 % van de mantelzorgers voelt zich betrokken bij en heeft zicht op de dag invulling van de bewoner.	80%	100%	<ul style="list-style-type: none"> inzage dagbestedingsplan via ECD uitrol familienet / WhatsApp communicatie met mantelzorg en vrijwilliger over activiteiten 	Implementatie Familienet als communicatiemiddel
3	Zo thuis als maar kan: dicht bij de bewoner	Met de inzet van woonassistenten zorgen we voor: nabijheid in de woonkamer, aandacht en sfeeractiviteiten, handvatten voor interactie met bewoners (bijv. door samen bereiden van maaltijden)	50% van de afdelingen bereidt maaltijden op een veilige en verantwoorde manier in nabijheid van de bewoner (zintuigelijke beleving)	70%	100%	<ul style="list-style-type: none"> koken op de afdeling (of afmaken van maaltijden) <ul style="list-style-type: none"> Scholing, gastvrijheid Scholing omgaan met dementie Scholing hygiëne, haccp Begeleiding door medewerker dagbesteding voor de interactie met bewoners in de woonkamer en activiteiten. 	Extra inzet woonassistenten In 2019 wordt per woonkamer een extra woonassistente ingezet t.b.v. extra aandacht voor de bewoner. Dit betekent voor De Honinghoeve 13 FTE extra overige zorgverleners.
			70% van de mantelzorgers ervaart, door nabijheid WA in de huiskamer, dat de bewoner zich thuis voelt in de huiskamer	80%	90%, Max haalbaar	<ul style="list-style-type: none"> Toezicht in de huiskamer Hierin samen optrekken met vrijwilligers en mantelzorgers in het kader van nabijheid en gelijkwaardigheid Inzet gedragskundigen in team en GOG-cursussen 	

4	Zorginhoudelijke veiligheid	Dit doen we door het onder te brengen in aandachtsgebieden bij verpleegkundigen.	Alle afdelingen van Nijevelt werken aan zorginhoudelijke veiligheid conform de vastgestelde Basisindicatoren veiligheid van het Kwaliteitskader.	100%	100%	De Basisindicatoren Veiligheid 2018 worden verwerkt in de afdelingsjaarplannen en opgevolgd: -medicatie -decubitus -vrijheidsbeperkende maatregelen -afspraken over behandeling rond het levenseinde	Operationaliseren van de Basisindicatoren 2018 Veiligheid op afdelingsniveau Uitvoering plan van aanpak wondconsulenten.
		Mondzorg wordt toegevoegd als aandachtsgebied.	Alle bewoners ontvangen mondzorg conform de vastgelegde afspraken in het ECD.	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> •Deskundigheidsbevordering op het gebied van mondzorg. •Individuele afspraken m.b.t. mondzorg vastleggen en opvolgen. 	E-learning module mondzorg Scholing door logopedist. Extra tijd door aandachtsvelders is opgenomen onder 15% budget.
5	Kwaliteit in dialoog: verbetercyclus	Kwaliteit wordt bepaald door de bewoner/mantelzorger. Het uiteindelijke doel is dan ook de tevredenheid van de bewoner en mantelzorger. (PDCA)	Op het gebied van persoonsgerichte zorg, welzijn, wonen en veiligheid is van alle bewoners bekend in hoeverre de bewoner/1 ^e contactpersoon tevreden is.	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Periodiek evalueren met bewoner/mantelzorg wat goed gaat en wat beter kan en direct acties uitzetten of verwachtingen bijstellen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afdelingsspecifieke methode van uitvragen en/of gebruik maken van meetinstrument Waalboog.



VERBETERONDERWERP		GEWENST RESULTAAT 2019 SJK	2020 SJK	2021 SJK	MIDDEL	WAT IS HIER VOOR NODIG IN 2019?
1	Een passend vervolg: leer je bewoner tijdig kennen	70% bewoners dat ervaart dat de zorg persoonlijk is en aansluit bij de wensen en behoeften van de persoon.	80%	100%	-in gesprek met bewoner (en mantelzorg) de zorgvraag vertalen naar doelen in het ECD. -indicatie in overeenstemming brengen met zorgzwaarte	Inzet extra verpleegkundige (1 FTE) om het team te coachen in het ombuigen van systeemdenken naar persoonsgericht denken. (Wat is nodig en hoe zorgen we er voor dat...)
		60% van de bewoners ervaart dat rekening wordt gehouden met hun wens dat zo veel mogelijk vertrouwde medewerkers de zorg bieden.	70%	100%	-verkleinen van huidig team naar twee kleinere teams -kader vaststellen voor samenstelling teams: minimaal deskundigheidsniveau en formatie in relatie tot zorgzwaarte. -vast aanspreekpunt (evv-er) voor elke bewoner - evenwichtige verdeling van taken, rollen en verantwoordelijkheden binnen een team - vaste pool van ZZP-ers inzetten waar nodig	
2	Bewoner komt tot zijn recht: zingeving en zinvolle dagbesteding	50% van de bewoners ervaart ondersteuning in het omgaan met levensvragen en voelt zich daarbij ondersteund om te zijn wie hij is.	70%	100%	Medewerkers worden getraind in het ondersteunen bij het omgaan met levensvragen en ondersteuning te bieden die past bij de identiteit van de bewoner. (rituelen, e.d.)	Team-coaching door geestelijk verzorger (geen uitbreiding)

		60 % van de bewoners ervaart dat er aandacht is voor een zinvolle invulling van de dag.	80%	100%	Een individueel dagbestedingsplan dat periodiek bijgesteld wordt in samenspraak met de bewoner en diens netwerk en leidend voor een zinvolle dagbesteding (individueel en groepsgericht).	Opstellen en uitvoeren van een individueel dagbestedingsplan door medewerker dagbesteding in samenspraak met mantelzorg.
3	Zo thuis als maar kan: dicht bij de bewoner	60% van de bewoners voelt zich thuis.	80%	100%	Dagbestedingsactiviteiten kleinschaliger en laagdrempelig organiseren, passend bij de zorgvraag. Faciliteren verbinding met bewoner, netwerk en omgeving. Bewoners worden beter ondersteund bij een zinvolle invulling van hun dag.	Verandering van werkwijze en inzet medewerker dagbesteding Herinrichten van activiteitenruimte op locatie In samenwerking met vrijwilligers toewerken naar een structureel en dagelijks aanbod Extra inzet van woonassistenten (0,5556 FTE) bij dagbesteding.
4	Zorginhoudelijke veiligheid	De bewoners ontvangen verantwoorde en veilige zorg conform richtlijnen en basisindicatoren.	100%	100%	De Basisindicatoren Veiligheid 2018 worden als uitgangspunt gebruikt in de deskundigheidsbevordering als het gaat om medicatie en wondverzorging, het gebruik van middelen en maatregelen. Er wordt ingezet op deskundigheidsbevordering in relatie tot veranderende zorgvraag.	Inzet extra verpleegkundige voor coaching op de werkvloer van medewerkers (zie eerste punt)
5	Kwaliteit in dialoog: verbetercyclus	Op het gebied van persoonsgerichte zorg, welzijn, wonen en veiligheid is van alle bewoners bekend in hoeverre de bewoner/1 ^e contactpersoon tevreden is.	100%	100%	• Periodiek evalueren met bewoner/mantelzorg wat goed gaat en wat beter kan en direct acties uitzetten of verwachtingen bijstellen.	Passende methode van uitvragen en/of gebruik maken van meetinstrument Waalboog.



VERBETERONDERWERP	Toelichting	GEWENST RESULTAAT 2019	2020	2021	MIDDEL	WAT IS HIER VOOR NODIG IN 2019?
1 Een passend vervolg: leer je bewoner tijdig kennen	<p>Om een nieuwe bewoner en zijn netwerk te leren kennen en de samenwerking binnen de driehoek te bevorderen wordt ingezet op verbindingsgesprekken of huisbezoeken. Vandaar uit kijken we hoe de bewoner thuis heeft geleefd zodat we een passend vervolg kunnen bieden.</p>	<p>Bij 33% van de personen die verhuisd naar Joachim & Anna is informatie verzameld over hoe de persoon leeft en wat hij belangrijk vindt en is gesproken met het sociale netwerk van de persoon.</p>	66%	99%	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindingsgesprek: sociaal netwerk uitnodigen op locatie om in dialoog op zoek te gaan naar wat een passend vervolg is voor de bewoner en de contacten actief uit te nodigen om de persoon daarin te ondersteunen. • Huisbezoek door zorgverlener (teams die hiervoor kiezen) • Kennismakingsgesprek met sociaal netwerk (indien gewenst in thuissituatie) door zorgverlener bij definitief verblijf na crisisopname. 	<p>Extra inzet medewerker t.b.v. verbindingsgesprek of huisbezoek</p> <p>In 2019 vraagt dit ongeveer 200 uur extra van een EVV-er t.b.v. 80 huisbezoeken. Dit is 0,1709 FTE functieniveau 3.</p>
		<p>Bij 33% van de personen die intern verhuisd binnen De Waalboog wordt nagegaan wat een passend vervolg wordt voor de bewoner in de nieuwe woonomgeving in samenspraak met het</p>	66%	99%	<ul style="list-style-type: none"> • “Huisbezoek” door zorgverlener (nieuwe woonomgeving) • Begeleiding van bewoner en netwerk naar nieuwe woonomgeving (door zorgverlener oude woonomgeving) 	

			sociale netwerk.				
2	Bewoner komt tot zijn recht: zingeving en zinvolle dagbesteding	Wij sluiten aan op de leefwereld van de bewoner en wat voor diegene van belang is om te doen.	33% van de bewoners ervaart ondersteuning in het omgaan met levensvragen en voelt zich daarbij ondersteund om te zijn wie hij is.	66%	99%	Medewerkers worden getraind in het ondersteunen bij het omgaan met levensvragen en ondersteuning te bieden passend bij de identiteit van de bewoner. (rituelen, e.d.)	Team-coaching door geestelijk verzorger (geen uitbreiding)
		Dit betekent ook betekenis geven aan het leven van de bewoner door zinvolle en herkenbare activiteiten uit te voeren.	50% van de bewoners ervaart dat er aandacht is voor een zinvolle invulling van de dag.	75%	99%	Een individueel dagbestedingsplan dat periodiek bijgesteld wordt in samenspraak met de bewoner en diens netwerk is leidend voor een zinvolle dagbesteding (individueel en groepsgericht).	Opstellen en uitvoeren van een individueel dagbestedingsplan door medewerker dagbesteding in samenwerking met mantelzorg.
		Voor een passend vervolg is het van belang dat we met de belangrijkste personen voor de bewoner samenwerken.	33% van de mantelzorgers voelt zich betrokken en heeft zicht op de dag invulling van de bewoner.	66%	99%	<ul style="list-style-type: none"> inzage dagbestedingsplan via ECD uitrol familienet / WhatsApp communicatie met mantelzorg en vrijwilliger over activiteiten 	Implementatie Familienet als communicatiemiddel
3	Zo thuis als maar kan: dicht bij de bewoner	Om dit te bereiken bieden we het samen bereiden van maaltijden waar mogelijk, nabijheid, communicatie over en weer, sfeer en, veiligheid door extra inzet woonassistenten (WA) in de huiskamers. Dit leidt er ook toe dat mantelzorgers en vrijwilligers zich meer thuis voelen.	33% van de afdelingen bereidt maaltijden op een veilige en verantwoorde manier in nabijheid van de bewoner (zintuigelijke beleving)	66	99%	<ul style="list-style-type: none"> koken op de afdeling (of afmaken van maaltijden). In verband met de nieuwbouw kiest J&A er voor om koken op de afdeling te realiseren in de nieuwe situatie. aandacht voor de presentatie van maaltijden ten behoeve van zintuigelijke beleving. 	Extra inzet woonassistenten In 2019 wordt verspreid over de afdelingen ongeveer per (geschakelde) woonkamer een extra woonassistente ingezet t.b.v. extra aandacht voor de bewoner. Dit betekent voor Joachim & Anna 16 FTE extra overige zorgverleners.
			95% van de mantelzorgers ervaart, door nabijheid WA in de	99	99	<ul style="list-style-type: none"> Toezicht in de huiskamer Vrijwilligers en mantelzorgers ook betrekken in het kader van nabijheid 	

			huiskamer, dat de bewoner zich thuis voelt in de huiskamer.				
4	Zorginhoudelijke veiligheid	Op specifieke zorginhoudelijke gebieden wordt de deskundigheid van medewerkers bevorderd door coaching-on-the-job (middels aandachtsvelders)	Alle afdelingen van J&A werken aan zorginhoudelijke veiligheid conform de vastgestelde Basisindicatoren veiligheid van het Kwaliteitskader.	99%	99%	De Basisindicatoren Veiligheid 2018 worden verwerkt in de afdelingsjaarplannen en opgevolgd: -medicatie -decubitus -vrijheidsbeperkende maatregelen -afspraken over behandeling rond het levenseinde	Operationaliseren van de Basisindicatoren 2018 Veiligheid op afdelingsniveau Uitvoering plan van aanpak door wondconsulenten.
			99% van alle bewoners ontvangt mondzorg conform de vastgelegde afspraken in het ECD.	99%	99%	<ul style="list-style-type: none"> •Deskundigheidsbevordering op het gebied van mondzorg. •Individuele afspraken m.b.t. mondzorg vastleggen en opvolgen. 	E-learning module mondzorg Scholing door logopedist Extra tijd door aandachtsvelders is opgenomen onder 15% budget.

5	Kwaliteit in dialoog: verbetercyclus	Door de dialoog aan te gaan (hoe tevreden bent u over, wat gaat goed en wat kan beter, waar ligt een belemmering) ontwikkelen we de kwaliteit via de verbetercyclus. Hiertoe vinden individuele gesprekken en groepsgesprekken plaats met bewoners, mantelzorg en vrijwilligers.	Op het gebied van persoonsgerichte zorg, welzijn, wonen en veiligheid is van alle bewoners bekend in hoeverre de bewoner/1 ^e contactpersoon tevreden is. Doel: gemiddeld rapportcijfer = 8	99%	99%	<ul style="list-style-type: none"> • Periodiek evalueren met bewoner/mantelzorg wat goed gaat en wat beter kan en direct acties uitzetten of verwachtingen bijstellen. • Meten en bespreken aan de hand van nieuwe Waalboog brede cliënttevredenheidsonderzoek 	<ul style="list-style-type: none"> • Afdelingsspecifieke methode van uitvragen en/of gebruik maken van meetinstrument Waalboog, incl. NPS
---	--------------------------------------	--	---	-----	-----	--	--

KWALITEITSPLAN 2018

stand van zaken

Karen van Kordelaar

23 oktober 2018

Versie 1

In Kwaliteitsplan 2018 zijn organisatie-brede verbeteracties en maatregelen opgenomen, die gecategoriseerd zijn naar Klant, Medewerker en Bedrijfsvoering. In onderstaande tabel (pagina 16,17,18 uit het Kwaliteitsplan) is aangegeven welke verbeteracties en maatregelen het betreft en wat de status is van de uitvoering ervan in de praktijk. Aanvullend op deze evaluatie zal Vilans begin november 2018 een scan uitvoeren om te bepalen in hoeverre het Kwaliteitskader geïmplementeerd is binnen elke locatie van De Waalboog.

KLANT

	DOEL/RESULTAAT	ACTIES	STATUS	EVALUATIE
1	Uitvoering mantelzorg- & vrijwilligersbeleid	Uitvoeren organisatie brede maatregelen en ondersteuning bieden aan teams in uitvoering van mantelzorg- & vrijwilligersbeleid	Gereed	<ul style="list-style-type: none"> - Het beleid is uitgevoerd en wordt door de teams zelf vervolgd. Thema bespreking in teams “Wat doet familie? Wat doen wij met familie?”: elkaar kennen, ruimte en waardering, aansprakelijkheid, borging veiligheid en geen ingewikkelde regels. - Themagerichte mantelzorg- en vrijwilligersbijeenkomsten vinden plaats - Uitleen: ondersteuning in omgaan met PG bewoners
2	Uitvoering geven aan verbetermaatregelen decubitus	Verpleegkundige innovatiecommissie (VPI) geeft verdere uitvoering het plan gericht op reductie van decubitus.	Conform planning	Belangrijke ontwikkelingen: <ul style="list-style-type: none"> - Op elke locatie is een wondconsulent die ingeschakeld kan worden voor advies en monitoring van wondbehandeling. - In 2018 hebben de wondconsulenten een belangrijke stap gemaakt in de reductie van het aantal verbandmiddelen en uniformiteit van middelen binnen De Waalboog. - De wondconsulenten hebben hun kennis gedeeld met hun

				collegae, mantelzorgers en vrijwilligers bij het Waalboogpodium van 4 oktober jl.
3	Organisatie brede analyse hoe incidenten (MIC) waar mogelijk verder gereduceerd kunnen worden	Uitvoering van analyse Vertaling in verbetermaatregelen en uitvoeren hiervan Monitoren en bijsturen	Continu proces	<p>Analyses worden op verschillende niveaus uitgevoerd: in het team is de analyse en afhandeling van een incident ingebed in het primaire proces + binnen de MIC cie. en MT op basis van gegevens in KMR (trends).</p> <p>Het aantal incidentmeldingen is overigens toegenomen, maar dat kan juist te maken hebben met de meldingsbereidheid van medewerkers/veiligheidsbewustzijn. De meldingen komen nu binnen bij de verpleegkundige (i.p.v. zorgmanager) die het incident nader analyseert (zo nodig met het team) en afhandelt.</p> <p>Aanbeveling voor Kwaliteitsplan 2019: doelstelling niet formuleren in termen van reductie, maar in termen van leren van incidenten (en van elkaar).</p>
4	Uitvoering project eten & drinken	Conform op te stellen Plan v Aanpak	loopt	<p>In het kader van Warm Welkom Waalboog is de notitie Eten & Drinken vertaald in het Businessplan Koken op de afdeling + Businessplan Brasserieën.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op 2 november 2018 vindt een bijeenkomst plaats met afgevaardigden uit de zorg om de bedoeling (de client meer regie te geven ten aan zien van maaltijden en dit zo thuis als maar kan te organiseren) te presenteren. Daarnaast worden zorgmedewerkers gevraagd mee te denken met de praktische invulling van het plan in de praktijk. - De implementatieplanning Eten & Drinken (uitvoering en nazorg) vindt plaats t/m maart 2019.

				- Op enkele afdelingen wordt al volledig zelf gekookt.
--	--	--	--	--

MEDEWERKER

	DOEL/RESULTAAT	ACTIES	STATUS	EVALUATIE
1	Faciliteren scholing medewerkers en ontwikkeling teams	Teamontwikkelplannen	Loopt	<ul style="list-style-type: none"> - In oktober 2018 zijn 18 teams getraind (LEAN, 5S, verbeterborden) en werken ermee. Momenteel wordt een aantal teams geschoold en een restgroep zal begin 2019 getraind worden. - Een aantal teams zit in een voortraject; deze teams hebben eerst een andere vorm van coaching nodig opdat zij aan de slag kunnen met het teamontwikkelplan. - Op 22 oktober heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met afgevaardigden uit de 18 getrainde teams: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tussentijdse evaluatie ➤ Op welke manier hebben verbeteringen een toegevoegde klantwaarde? ➤ Leren van elkaar: ervaringen uitwisselen, expertise + tips en tops delen
2	Faciliteren uitwisseling met andere afdelingen en organisaties	Mobiliteit en kennis delen	Continu proces	<ul style="list-style-type: none"> - De Waalboog is aangesloten bij de Werkgeverij: dit biedt medewerkers de mogelijkheid om via detachering tijdelijk bij aangesloten andere organisaties werkzaam te zijn. - Interne uitwisseling van medewerkers is mogelijk, maar medewerkers maken daar nog niet veel gebruik van. Wel inzet van expertise op een afdelingen: wondconsulent,

				<p>expertiseteam.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers op alle niveaus worden actief uitgenodigd om op werkbezoek te gaan bij collega-organisaties.
3	Verhoging personele bezetting door actief in- en uitstroombeleid en vergroten aantrekkelijkheid van De Waalboog als werkgever	<ul style="list-style-type: none"> -werven extra medewerkers -personeelsmarketing -Exit-analyse -Scholingsbeleid en leerklimaat 	Continu proces	<p>Aanstelling Recruiter Wendy Coolen</p> <p>Werkgroep Mooie dag: inwerktraject evalueren en verbeteren, met als doel dat de nieuwe medewerker zich welkom voelt + passend vervolg van loopbaan binnen De Waalboog.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Item Personeelstekort (TV-Gelderland): interview met Wendy Coolen. - Vervolgacties in Kwaliteitsplan 2019
4	Faciliteren eigenaarschap bij teams	Start bij teams die willen	Loopt	<ul style="list-style-type: none"> - Zie ook Medewerkers punt 1. De eerste drie koplopersteams gaan in november 2018 starten. - Betrokkenheid van medewerkers bij beleidsdagen in mei en september 2018. Input van medewerkers 2^e beleidsdag (sept.) bij ontwikkeling Strategisch beleidsplan = bottom-up. - Ontwikkeling ondersteunde diensten: Wicky servicedesk = ontzorgen van de zorg - Risico: medewerkers vinden het soms lastig hoe om te gaan met eigenaarschap. De bedoeling 'ik wil er voor zorgen dat....' is bekend, maar het eigenaarschap nemen in de praktijk is een leerproces. Daarnaast zijn de ondersteunende diensten niet altijd even goed voorbereid op het gegeven dat de zorgmedewerker in de lead is. De zorgmedewerker moet dan bijvoorbeeld alsnog via een leidinggevende iets voor elkaar krijgen.

BEDRIJFSVOERING

	DOEL/RESULTAAT	ACTIES	STATUS	EVALUATIE
1	Aanpassing van het ECD zodat dit meer cliënt gericht is.	Analyseren wat nodig is om het ECD meer cliëntgericht in te richten Uitvoering hieraan geven	Loopt	<ul style="list-style-type: none"> - Een online evaluatie met de gebruikers van het ECD heeft plaats gevonden. - Het zorgleefplan is minder voorgeprogrammeerd dan in 2017, waardoor het al iets meer op de persoon toegespitst is. Het persoonsgerichte in het systeem en de gebruiksvriendelijkheid voor professionals en 1^e contactpersonen verdient echter nog meer aandacht - Mogelijkheden worden momenteel nader onderzocht; het is helder waar het ECD om aanpassingen vraagt; dit wordt opgepakt in 2019. - Het systeem Cura van Unit 4 is niet dienend aan de praktijk; ook wordt onderzocht wat de consequenties zijn als een overstap gemaakt zou worden naar een andere leverancier.
2	Ondersteuning bieden aan afdelingen bij uitvoering geven aan het Kwaliteitskader- en plan en bij het	Tools die afdelingen kunnen gebruiken: -BGW - Bijlagen kwaliteitskader - Eigen regie scan (Zorgalliantie) - KMR gegevens	loopt	De afdelingen hebben het kwaliteitsplan 2018 vertaald in jaarplannen. Afdelingen kennen de bedoeling van het kwaliteitskader. De persoonsgerichte zorg staat centraal, maar er moet hier nog een slag in gemaakt worden: beweging van persoonsgerichte

	opstellen van speerpunten voor afdelingen. Versterking van samen leren en verbeteren.	-Meetinstrumenten		verzorging naar zinvolle dagbesteding/zingeving. Hierin is Samen Mooie Momentjes maken ondersteunend. De scan van Vilans op locatie- en afdelingsniveau vormt input voor verdere implementatie van het kwaliteitskader in Kwaliteitsplan 2019 en de daaruit voortvloeiende afdelingsjaarplannen.
3	Generen management info t.a.v. acute ziekenhuisopnamen	Nagaan hoe gegevens uit het ECD gehaald kunnen worden, verzamelen, rapporteren.	Indicator is niet meer actueel	Het veiligheidsthema preventie acute ziekenhuisopnamen staat in het Kwaliteitskader nog genoemd als verplicht onderdeel, maar deze is vervangen door het thema advance care planning (passende zorg in laatste levensfase).
4	Vier bijeenkomsten PAR	Voorstel invulling PAR opstellen Uitvoeren	vertraagd	Een invulling van een professionele adviesraad (PAR) is nog in wording. Wel vindt er periodiek overleg plaats tussen RvB en zorgprofessionals: Zorg MT en BOPZ overleg.
5	Maandelijks zorginhoudelijk MT	Continueren in 2018	loopt	Zie punt4
6	Maandelijks overleg met eerste geneeskundige + BOPZ arts	Continueren in 2018	loopt	Zie punt 4
7	RvB loopt mee in primair proces	Continueren in 2018	loopt	RvB loopt maandelijks met de zorg mee op telkens een andere afdeling en rapporteert hierover op WIN.
8	Organisatie brede tevredenheidsmeting na keuze op basis van landelijke instrumentenwaaier.	-Kennis nemen van instrumentenwaaier -Selectie van instrument met CR en professionals -uitvoering meting	vertraagd	De Waalboog heeft gewacht op een landelijke instrumentenwaaier, maar de Stuurgroep Kwaliteitskader vpz heeft in april besloten dat er geen vaste set van instrumenten komt; er wordt wel een aantal eisen gesteld aan het instrument. In september heeft de bestuurssecretaris een memo opgesteld

				<p>om, in afstemming met CR, te komen tot de keuze van het instrument. Gezien de ontwikkelingen met de CR heeft de voorzitter van de CR besproken met de Kwaliteitsfunctionarissen en met RvB dat we een meer bottom up aanpak gaan initiëren om te komen tot een gebruiksvriendelijk instrument dat flexibel ingezet kan worden door afdelingen. Planning: instrumentkeuze januari 2019 + Waalboog-brede meting medio 2019.</p> <p>De clienttevredenheid zal tot die tijd o.a. gemeten worden met de nazorgvragenlijsten die gebaseerd is op de CQ-index, incl. NPS. Het nazorgevaluatieverslag sept. 2018 is beschikbaar.</p> <p>De inspanningen komende maanden zullen juist commitment opleveren binnen De Waalboog vanuit de professionals.</p>
9	Ontwikkeling eenvoudig meetinstrument dat organisatie breed ingezet kan worden rondom MDO dat tevredenheid meet en inzicht geeft in verbeterwensen	<p>-Centraal ontwikkelen instrument mede op basis van landelijk instrumentenwaaier.</p> <p>-Lokaal toepassen: real-time meting en kort-cyclische verbeteringen.</p>		<p>Vanuit het Rijnlands gedachtengoed zullen teams zelf gaan uitproberen welke manier van uitvragen het beste past bij de doelgroep om de vraag te beantwoorden in hoeverre bewoners/mantelzorgers tevreden zijn en om verbeteringen direct in gang te zetten (real-time en kort-cyclisch). Uiteraard krijgen ze ook de beschikking over het instrument waar de keuze op gevallen is (punt 8).</p> <p>In het MDO wordt nu gevraagd hoe het gaat en wat beter kan aan de client/1^e contactpersoon. De afspraken worden vastgelegd in het ECD.</p>
10	Evaluatie en bijstelling inhoud KMR	<p>-Nagaan behoefte meting indicatoren in organisatie</p> <p>-Afstemming op landelijke indicatoren basisveiligheid</p>	Continu proces	<p>-periodieke inventarisatie/evaluatie van welke stuurinformatie wenselijk is vanuit de professionals op diverse niveaus. Bijstelling vindt plaats op basis van de inventarisaties en landelijke ontwikkelingen.</p>

11	Evaluatie HKZ-systeem	Nagaan of we doorgaan met HKZ of kiezen voor een ander KMS zoals Prezo, ISO of JCI	Geldend keurmerk tot 2021	<p>De Waalboog heeft in mei 2018 een transitie audit gehad conform certificatieschema versie 2015. Dit certificaat is geldig tot 2 januari 2021. De lead auditor van Lloyds heeft De Waalboog geadviseerd om over te stappen op HKZ-norm Zorg en Welzijn, omdat deze norm beter past bij de ontwikkelingen van De Waalboog m.b.t. persoonsgerichte zorg, client centraal, Zo thuis als maar kan.</p> <p>De Kwaliteitsfunctionarissen voeren in het kader van de ontwikkelingen gesprekken met diverse sleutelfiguren in de organisatie, waarin ook het kwaliteitssysteem een onderwerp van gesprek is. Voor nu heeft De Waalboog een geldend certificaat en zal nader onderzocht worden in samenspraak met stakeholders wat wenselijk is ten aanzien van certificeringstraject. Het HKZ keurmerk is ook geldig voor JD en Hospice, maar deze afdelingen kennen ook specifieke certificeringen van PREZO.</p>
12	Aanleveren gegevens zorginhoudelijke indicatoren aan Zorginstituut.	Aanleveren gegevens op basis van landelijke voorschriften.	Gereed	Gegevens zijn tijdig aangeleverd bij het Zorginstituut en gepubliceerd. In 2019 moet De Waalboog opnieuw gegevens aanleveren.
13	Opstellen kwaliteitsplan 2019	Opstellen kwaliteitsplan 2019 op basis van actuele stand van zaken en bespreking met hiervan met medewerkers, CR en OR.	loopt	Een integrale werkgroep is momenteel bezig met het opstellen van het Kwaliteitsplan. Per locatie is informatie opgehaald voor de invulling van het plan d.m.v. dialoogtafels: mantelzorgers en medewerkers hebben verbeter suggesties ingebracht in het kader van Zo thuis als maar kan.
14	Realiseren nieuwbouw en verbouw en	Uitvoeren Huisvestingplan	loopt	Meer informatie: Huisvestingplan

	daarmee verbeteren woonleefomgeving			
16	Technologische hulpbronnen faciliteren	Uitvoering plan I&I	loopt	Meer informatie : Plan I&I
17	Verder uitbouwen kennisbeleid	Kennismanagement		<p>Op 4 oktober 2018: Waalboogpodium (workshops: kennis delen met elkaar)</p> <p>Volgende Waalboogpodium is op locatie De Honinghoeve met het thema: Diversiteit.</p> <p>Ontwikkelingen volgen m.b.t. krachtige teams, eigenaarschap en kaders scheppen voor kennisontwikkeling en overdracht: herijking aandachtsvelden, commissies etc.</p>

Peildatum	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	
26-11-2018																						
TOTAAL WAALBOOG				Joachim en Anna			Nijevelt			De Honinghoeve			Sint Jozefklooster			Heilig Hart Klooster			Locatie ongebonden			
Niveau 2	46,57	100	96	16,10	24	23	11,41	19	18	10,89	18	17	1,44	2	2	0,00	0	0	6,73	37	36	
Niveau 3	208,98	319	307	96,15	139	138	56,65	75	75	38,81	57	56	7,67	11	10	0,00	0	0	9,71	37	28	
Niveau 4	32,81	44	43	18,81	25	25	6,56	8	8	5,11	6	6	1,56	2	1	0,78	1	1	0,00	2	2	
Niveau 5	6,09	11	9	5,49	10	8	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,60	1	1	
LL	42,79	56	56	25,39	33	33	10,53	14	14	5,38	7	7	1,50	2	2	0,00	0	0	0,00	0	0	
subtotaal	337,24			161,94			85,14			60,18			12,17			0,78			17,04			
Woonass	44,58	112	102	16,21	37	30	16,37	29	29	11,61	21	20	0,00	2	2	0,00	0	0	0,39	23	21	
DB	23,63	44	38	13,84	25	22	4,83	10	8	3,83	6	5	1,13	2	2	0,00	0	0	0,00	1	1	
OZF*	6,83	65	64	3,42	7	7	1,78	7	7	0,00	1	1	0,56	3	3	0,00	0	0	1,08	47	46	
Overigen	50,28	62	61	20,50	24	24	9,50	11	11	8,50	10	10	0,75	3	3	0,00	0	0	11,03	14	13	
Admi	62,67	84	80	0,56	2	2	0,00	0	0	1,61	2	2	0,00	0	0	0,00	0	0	60,50	80	76	
Fac	64,10	124	114	26,44	50	47	13,35	25	24	6,33	15	15	7,64	21	15	1,00	1	1	9,33	12	12	
Mgt	9,33	10	10	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	1,00	1	1	8,33	9	9	
(Para)medisch	33,48	57	57	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	33,48	57	57	
Totaal	632,14	1088	1037	242,90	376	359	130,98	198	194	92,07	143	139	22,24	48	40	2,78	3	3	141,18	320	302	

* OZF (Overige Zorg Functies) = Zorgassistent & Servicemedewerker zorg

TOTAAL WAALBOOG				Joachim en Anna			Nijevelt			De Honinghoeve			Sint Jozefklooster			Heilig Hart Klooster			Locatie ongebonden		
Aard van de aanstelling op peildatum				FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew	FTE	DVB	Aantal medew
Bep. tijd	101,31	272	260	40,23	72	68	21,46	37	37	12,67	27	26	3,76	16	12	0,00	0	0	23,19	120	117
Detachering	0,00	1	1	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0
Stagiair	43,75	52	51	18,25	21	21	9,50	11	11	8,50	10	10	0,75	2	2	0,00	0	0	6,75	8	7
Vast	482,71	756	718	182,06	278	265	100,02	150	146	70,90	105	102	17,72	30	26	2,78	3	3	109,23	190	176
Vakantie werker	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0
Nieuwe medew.	4,36	7	7	2,36	5	5	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	2,00	2	2
Totaal	632,14	1088	1037	242,90	376	359	130,98	198	194	92,07	143	139	22,24	48	40	2,78	3	3	141,18	320	302

TOTAAL WAALBOOG				Joachim en Anna		Nijevelt		De Honinghoeve		Sint Jozefklooster		Heilig Hart Klooster		Locatie ongebonden	
Verhouding leerlingen vs gediplomeerden				FTE	Verhoud.	FTE	Verhoud.	FTE	Verhoud.	FTE	Verhoud.	FTE	Verhoud.	FTE	Verhoud.
Leerlingen	42,79	13%		25,39	16%	10,53	12%	5,38	9%	1,50	12%	0,00	0%	0,00	0%
Gediplomeerden	294,45	87%		136,55	84%	74,61	88%	54,81	91%	10,67	88%	0,78	100%	17,04	100%
Totaal	337,24			161,94		85,14		60,18		12,17		0,78		17,04	

TOTAAL WAALBOOG			Joachim en Anna		Nijevelt		De Honinghoeve		Sint Jozefklooster	
Vrijwilligers			Aantal		Aantal		Aantal		Aantal	
M		180		117		35		22		6
V		333		183		71		66		13
Totaal		513		300		106		88		19

LOCATIE-OVERSTIJGENDE AANDACHTSVELDEN voorstel voor nieuwe werkwijze 2019

1. Financiën:

Budget voor locatie-overstijgende aandachtsvelden onderbrengen bij MT-lid (Atefrans de Bruin)

Op basis van ureninschatting 2018:

€60.000 vpk-uren

€20.000 scholing

€10.000 materiaal

Totaal €90.000

Dit budget zou opgenomen moeten worden in het kwaliteitsplan waarmee het kwaliteitsbudget wordt aangevraagd.

NB.: het is wel belangrijk om de uren van de betrokken verpleegkundigen per team inzichtelijk te maken in de planningsnota i.v.m. de planning van personele bezetting.

Voordelen:

Inzicht in kosten aandachtsvelden

Geen financiële druk op zzp-proof werken

Korte lijnen voor aandachtsvelders m.b.t. aanvragen scholing, materiaal etc. (loopt nu spaak doordat er meerdere managers betrokken zijn bij goedkeuring)

2. In 2019: jaar van bezinning aandachtsvelden

- Alle aandachtsvelden rapporteren jaarlijks aan MT-lid wat de ambities zijn en welke acties ondernomen worden om deze waar te maken.
- PAR adviseert aan MT-lid m.b.t. aandachtsvelden (welke aandachtsvelden zijn NU relevant en verdienen extra aandacht / welke thema's zijn voldoende geborgd om tot reguliere zorg gerekend te kunnen worden)?

3. Inzicht in daadwerkelijk bestede uren

Aandachtsvelden doen globale urenregistratie 1x/mnd. en rapporteren dit aan MT-lid.

Dit kan niet in huidige systeem en zal los daarvan moeten gebeuren.

Zeker in het begin zullen medewerkers hier regelmatig aan herinnerd moeten worden.

AANDACHTSVELDEN VERPLEEGKUNDIGEN	AANTAL UUR	INVESTERING 15%
BIG Toetsing	117	
Mondzorg	72	
Obesitas	20	
HKM	500	
Palliatieve zorg	89	
PDL	48	
Hartmann KBS	27	
Wondzorg	600	
Verpleegartikelen	100	
Omgaan met agressie	52	
Omgaan met probleemgedrag	52	
Subtotaal salariskosten	1.677	€ 47.864
Materiële kosten		€ 10.000
Scholingskosten		€ 20.000
Totaal		€ 77.864