

zo thuis als
maar kan | **de waalboog**

**KWALITEITSJAARPLAN
2021**





Bestuurder De Waalboog,
Rita Arts

Voorwoord

Begin om iets te voltooien....is de de titel die ik gaf aan een memo die ik onlangs schreef om alle bewegingen binnen De Waalboog voor mezelf te ordenen. De veranderingen die in gang gezet zijn ondanks de crisistijd i.v.m. het coronavirus, moeten we vasthouden en tot een goed einde brengen. Vanaf mijn komst als bestuurder op 1 maart 2020 is me steeds meer duidelijk geworden dat het noodzakelijk is dat we meer samenhang creëren tussen het Strategisch beleid 2019-2021 en de ontwikkelingen die plaatsvinden binnen alle zorgteams en organisatieonderdelen van De Waalboog. Vanuit onze visie gaat het er om dat we steeds een passend vervolg bieden aan mensen die geconfronteerd worden met ouderdomsproblematiek en daardoor begeleiding en ondersteuning nodig hebben van ons. De bedoeling is om in samenspel binnen de zorgdriehoek de verhaallijn van de persoon voort te zetten. Passend bij die persoon, passend bij de omstandigheden. Om aan deze bedoeling adequaat invulling te geven, dienen we de visie concreet handen en voeten te geven en daarbij de focus houden op wat we steeds beogen voor de individuele bewoner. In de notitie is de richting en samenhang tussen visie, beleid en benodigde ontwikkelingen beschreven met als doel de kwaliteit, veiligheid en het welbevinden van bewoners integraal verder te verbeteren. Het Kwaliteitskader is hierbij voor ons leidend, waarbij we ons het komend jaar gaan focussen op vier strategische beleidsthema's voor onze bewoners met een complexe hulpvraag op grond van ouderdomsproblematiek:

1. Multidisciplinaire, persoonsgerichte zorg en behandeling.
2. Passende woonomgeving en inrichting van zorg- en dienstverlening.
3. Voldoende en deskundige zorgverleners voor de verschillende (specialistische) doelgroepen.
4. Slimme zorg met behulp van technologie.

Deze beleidsthema's zijn onderling met elkaar verbonden. In het (kwaliteits)jaarplan dat hier voor u ligt hebben we de stappen die we in 2021 nemen beschreven. We zijn op weg naar de bedoeling...

Op weg naar de bedoeling

Goede (ouderen)zorg, optimaal omgaan met ouderdomsproblematiek gaat bij De Waalboog steeds over een passend vervolg vinden, samen met de bewoner en de mensen om hem heen. De zorgverleners gaan in deze zoektocht uit van een breed perspectief op gezondheid. Hierbij zijn principes als “wat is belangrijk voor u op dit moment” en “wat kunt u wel” leidend om het leven van de bewoner op de meest passende manier vorm te geven. Het gaat om het welbevinden van kwetsbare mensen die te maken hebben gekregen met ouderdomsproblematiek. Bij deze visie past een integrale aansturing, waarbij medewerkers dichtbij de bewoner, regelruimte krijgen om het welbevinden van de bewoner te ondersteunen. Met de keuze voor zelforganisatie komt de regelruimte en het eigenaarschap te liggen bij de zorgprofessionals in de multidisciplinaire teams. Het zorgteam heeft de ruimte om binnen de eigen verantwoordelijkheid het goede te doen voor de individuele bewoner dan wel de groep bewoners; zij voeren samen een huishouding. De ondersteunende teams faciliteren dit proces waar nodig. In dit (Kwaliteits)jaarplan wordt de lijn van het Strategisch ontwikkelplan 2019-2021 vastgehouden. Het jaar 2021 is zogenoemd een transitiejaar om te voltooien waar we in 2019 mee begonnen zijn, namelijk met een kentering van een “wij-zij-cultuur” naar “samen”, met de focus op het primaire proces ofwel het welbevinden van onze bewoners.

In 2020 heeft de raad van bestuur de dialoog gevoerd met alle disciplines om de bedoeling van De Waalboog, kwaliteit van leven voor onze bewoners opnieuw scherp te stellen. Dit heeft geresulteerd in een nieuw organisatiemodel; een eerste stap om de verticale en horizontale verbinding binnen De Waalboog te versterken.

Organisatiemodel

Het model maakt visueel dat:

- De bewoner centraal staat in alles wat we doen;
- De ondersteuning van de bewoner in het voeren van de regie over zijn leven een samenspel is tussen professionals, naasten en vrijwilligers (zorgdriehoek);
- De zorgteams optimaal ondersteund worden door alle andere disciplines en ondersteunende teams om de bewoner daadwerkelijk centraal te kunnen stellen;
- De verpleegkundigen een prominente rol hebben in de coaching van zorgmedewerkers om te handelen vanuit de bedoeling;
- We samen verantwoordelijk zijn om te zorgen dat een bewoner een passend vervolg ervaart bij De Waalboog.



De zorg aan kwetsbare mensen met ouderdomsproblematiek kent grote veranderingen en uitdagingen. Zo wordt de zorgvraag steeds complexer, (mogen) mensen steeds meer verwachten van de zorg, is er een grote krapte op de arbeidsmarkt, moeten woonvormen meer onderscheidend en passend zijn bij de zorgvraag en wensen en wordt rol voor ICT en technologie steeds belangrijker. Om goed aan te sluiten bij deze ontwikkelingen heeft De Waalboog voor de komende drie jaar vier beleidsthema's beschreven die onderling verband houden met elkaar. In de (Kwaliteits)jaarplannen van de komende drie jaar worden de stappen beschreven om invulling te geven aan deze beleidsthema's, zodat De Waalboog bijdraagt aan goede (ouderen)zorg nu en in de toekomst.

De Waalboog onderscheidt zich in regio Nijmegen door zorg, behandeling en begeleiding te bieden aan specialistische doelgroepen: gerontopsychiatrie, psychogeriatric met zeer ernstig probleemgedrag, jonge mensen met dementie en palliatieve terminale zorg.

1 Multidisciplinaire, persoonsgerichte behandeling en begeleiding

De mensen die bij De Waalboog komen wonen, hebben vaak een complexe hulpvraag, die om multidisciplinaire behandeling en begeleiding vraagt. De bedoeling is dat de bewoner zo veel als mogelijk de regie voert 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 het levensverhaal naar het hier en nu; in alles wat zij doen (attitude). Binnen de zorgdriehoek investeren de zorgverleners in betekenisvolle relaties, omdat we weten dat de kwaliteit van de relatie er toe doet als het gaat om aan het welbevinden van een bewoner én bijdraagt aan het werkplezier en de sfeer binnen zorgteams.



2 Passende woonomgeving en inrichting van zorg- en dienstverlening

Het overheidsbeleid is erop gericht dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. De opgave en uitwerking van dit beleid ligt vooral op het lokale niveau; bij lokale partijen en burgers. In het kader van wonen met zorg wordt tegenwoordig een actievere houding van inwoners verondersteld en van gemeenten en professionele organisaties juist een meer faciliterende. De Waalboog ontwikkelt in dit kader en in samenspraak met Gemeente Nijmegen en het Zorgkantoor een passende woonomgeving en inrichting van de zorg- en dienstverlening. De Waalboog groeit de komende jaren van een traditioneel verpleeghuis naar een huis met een nieuw woonzorgconcept. Vanuit de intramurale setting zal steeds meer aansluiting gezocht worden bij de professionals in de wijk om het zorgnetwerk voor ouderen te versterken. De Waalboog draagt bij aan een fijne woonomgeving voor mensen met ouderdomsproblematiek, zodat zij op het juiste moment en op de juiste plaats ondersteuning krijgen. Uitgangspunt is dat steeds binnen de zorgdriehoek van professionals, naasten en vrijwilligers bewoners de best passende ondersteuning krijgen om hun eigen verhaallijn voort te zetten.

3 Voldoende en deskundige zorgverleners

De uitdagingen ten aanzien van de arbeidsmarkt in de zorgsector zijn groot. Vanwege het tekort aan zorgmedewerkers op de arbeidsmarkt is De Waalboog zeer actief in het aantrekken (en opleiden) van nieuwe medewerkers in het primaire proces. Daarnaast is het belangrijk om medewerkers te blijven boeien en te binden aan De Waalboog. Werken bij De Waalboog moet ook voor medewerkers steeds 'passend' zijn en voelen.

Om de juiste zorg op de juiste plek te kunnen garanderen werken we nauw samen met regionale ketenpartners en sluiten we aan bij landelijke initiatieven. Samen met de Werkgeversorganisatie Zorg en Welzijn en het Zorgkantoor maken we afspraken om de grootste knelpunten in de regionale arbeidsmarkt gezamenlijk aan te pakken. Ook worden de ontwikkelingen in zorgzwaarte en zorgvraag continu in de gaten gehouden en onderzoeken we in samenhang daarmee welke competenties medewerkers nodig hebben om goede ouderenzorg te kunnen blijven bieden.



4 Slimme zorg met behulp van technologie

Technologische ontwikkelingen en mogelijkheden vereisen ook een digitale transformatie in de zorg. Dit maakt het mogelijk om de zorg op geheel nieuwe wijze te organiseren met behulp van technologie, op basis van de eigen regie van de bewoner. We willen ervaring op doen met nieuwe mogelijkheden die van toegevoegde waarde zijn voor de bedoeling; het welbevinden van bewoners. Hierbij is het belangrijk aandacht te hebben voor het implementeren en omarmen van de toepassing van de technologie door zorgprofessionals.

In het kader van slimme zorg werkt De Waalboog nauw samen met onderwijsinstellingen en andere partners in de regio om de zorg te innoveren.

Informatisering en ICT spelen een belangrijkere rol in de zorg, voor zowel medewerkers als bewoners. De vernieuwing van ICT-infrastructuur is immers de basis voor het creëren van mogelijkheden voor het werken met technologie zowel intramuraal als extramuraal.

Op basis van de strategische beleidsthema's is een concrete vertaalslag gemaakt in lijn met de acht hoofdstukken van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Per hoofdstuk zijn de speerpunten binnen het thema, het gewenste resultaat op termijn en de stappen die in 2021 genomen worden om tot het gewenste resultaat te komen, beschreven. In onderstaand model uit het Kwaliteitskader zijn de speerpunten geïntegreerd om visueel te maken welke verbeteringen dit jaar op de rol staan.

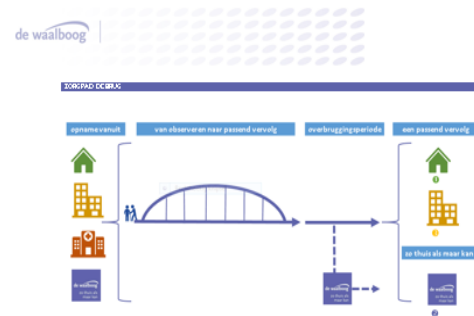
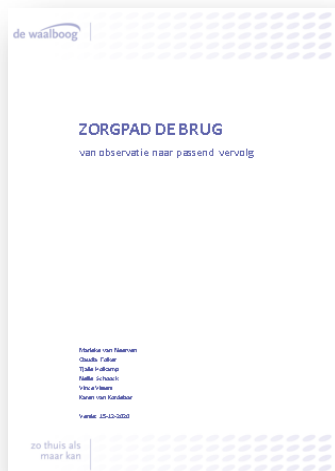


Kwaliteit in dialoog
Omgaan met probleemgedrag
Zorgpaden (specialistische) doelgroepen
Zo thuis als maar kan
Schone woon/leefomgeving
Doelgroepenbeleid & zorgconcepten
Nieuw- & verbouw
implementatie richtlijn urineweginfecties
Monitoren en verbeteren basisveiligheid
Leren voor en door het werk
Expertiseontwikkeling specialistische doelgroepen
Regelruimte op de juiste plek
Veilig & positief werkklimaat
Elektronisch cliëntendossier (ECD)
Verpleegkundig oproepsysteem (VOS)
Slimme inco (pilot & implementatie)
CareRate (cliëntenraadpleging)
BI tool

Een bewoner ondersteunen om zijn leven op een passende manier te vervolgen begint bij het leren kennen van die bewoner. Wie is deze persoon, wat heeft hij nodig, welke voorkeuren en wensen heeft hij en welke personen zijn belangrijk voor hem? Bij het leren kennen van de bewoner gaat het om het hele plaatje en de context van die persoon. Het welbevinden van de persoon wordt bevorderd door een zinvolle daginvulling, comfort, affectie, behoud van de eigen identiteit, het gevoel ergens bij te horen en ruimte te hebben zich te onderscheiden. Het gaat dus bij persoonsgerichte zorg om het welbevinden van de persoon op zowel lichamelijk, psychisch als sociaal gebied en de interactie tussen deze gebieden. Bij het duiden en inhoud geven aan persoonsgerichte zorg is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg voor de zorgverleners van De Waalboog leidend. Hierbij is het van belang dat in de geest van het Kwaliteitskader onderwerpen als persoonsgerichte zorg, wonen, welzijn en zorginhoudelijke veiligheid voldoende eigen worden gemaakt, waarbij de nadruk ligt op samen leren als basis voor kwaliteitsverbetering.

Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
1	Kwaliteit in dialoog	Bewoners en naasten geven aan ondersteund te worden om hun leven te leiden zoals zij dat wensen. (passend vervolg).	<ol style="list-style-type: none"> 1) De zorgverleners van een afdeling bespreken de thema's persoonsgerichte zorg, wonen & welzijn en veiligheid aan de hand van een meetinstrument van Waardigheid & Trots. 2) Op basis van deze dialoog beoordelen de zorgverleners in hoeverre hun team voldoet aan het Kwaliteitskader. 3) Twee verbeterdoelen worden per zorgteam geformuleerd en opgevolgd m.b.v. actieplan. 	Cluster-manager	Meetinstrument W&T: Zicht-op-Kwaliteit Coaching door programmaleider Kwaliteit in dialoog + kwaliteitsfunctionaris
1	Kwaliteit in dialoog	De zorgteams zijn toegerust stuurinformatie (waaronder cliëntervaringen) te vertalen naar concrete verbeteracties. Resultaat: Bewoners en naasten geven aan ondersteund te worden om hun leven te leiden zoals zij dat wensen (passend vervolg).	<ol style="list-style-type: none"> 1) De zorgverleners van een afdeling bespreken in het kader van persoonsgerichte zorg de bewonerspopulatie: <i>wat doen we, hoe doen we dat en hoe weten we dat we dat goed doen?</i> 2) Een zorgteam krijgt handvatten om de kwaliteit van zorg te verbeteren op basis van feedback van bewoners en/of mantelzorgers en andere stuurinformatie. 3) In 2021 doorloopt een zorgteam de verbetercyclus ten aanzien van twee verbeteronderwerpen. 4) De zorgverleners leren om samen verantwoordelijk te zijn voor het resultaat / voor dé bedoeling en hebben regelruimte en bevoegdheden om beslissingen te nemen. 	Cluster-manager	CareRate -Coaching door programmaleider Kwaliteit in dialoog + kwaliteitsfunctionaris Zelforganisatie -Coaching door teamcoaches zorg
1	Omgaan met probleemgedrag	De zorgteams worden toegerust om te kunnen gaan met probleemgedrag en het welbevinden van de persoon in kwestie te verbeteren.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Vier integrale bijeenkomsten Volg- en Stuurgroep: ideeën, interventies, handvatten ophalen vanuit de organisatie en verbinden met elkaar tot een Waalboogbrede aanpak voor omgaan met probleemgedrag. 2) Zorgteams coachen: interventie Volgen & Sturen. 3) Zorgteams trainen en coachen: omgaan met grensoverschrijdend gedrag (weerbaarheid). 	Manager B&B	Verbeterprogramma omgaan met probleemgedrag

Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
1	Zorgpaden (specialistische) doelgroepen	Voor bewoners én medewerkers is het inzichtelijk hoe de zorg rond een bepaalde doelgroep georganiseerd is, vanuit welke methodieken gewerkt wordt en hoe de onderlinge afstemming geregeld is.	<ul style="list-style-type: none"> Doorontwikkeling Zorgpad De Brug-van observatie naar passend vervolg Doorontwikkeling Zorgpad Jonge mensen met dementie Ontwikkeling van zorgpaden specialistische doelgroepen: Gerontopsychiatrie en psychiatrie met zeer ernstig probleemgedrag, palliatieve terminale zorg 	Manager B&B	
1	Zo thuis als maar kan	De bewoners maken deel uit van een huishouden en ervaren een prettige, zinvolle daginvulling.	<ul style="list-style-type: none"> Aandacht voor eten en drinken (sfeer en interactie, smakelijke maaltijd, zintuigen) Aandacht voor zinvolle daginvulling (van opstaan tot slapen gaan) Zorgverleners leren om een gezamenlijk huishouden te voeren (eigenaarschap); verbetering van samenwerking tussen verschillende disciplines. 	Cluster-manager	



De titel van het tweede hoofdstuk van het Kwaliteitskader luidt eigenlijk 'wonen en welzijn', maar we hebben er bewust voor gekozen om welzijn te integreren in persoonsgerichte zorg. Op de eerste plaats omdat de levensdomeinen zoals genoemd onder welzijn (zinnvolle daginvulling, sociale contacten, zingeving) relevant zijn om een passend vervolg/ persoonsgerichte zorg te kunnen bieden aan de bewoner. Daarnaast verdient het onderwerp Wonen een nadrukkelijke plaats in de ontwikkelingen gezien de plannen en uitvoering van nieuw- en verbouw. Uiteraard gaat het bij wonen niet sec om een gebouw, maar om een passende woonleefomgeving met voldoende ruimte voor individuele wensen om te kunnen voorzien in een thuisgevoel. Het accent ligt hierbij op eigen regie, vrijheid, zelfredzaamheid en participatie. Wooncomfort hangt hierbij samen met voldoende privacy, schone ruimtes, een sfeervolle maaltijdvoorziening e.d.. In het kader van passende ondersteuning in de wijk zal De Waalboog steeds meer de aansluiting zoeken met bewoners en professionals in diverse wijken van Nijmegen, om bij te dragen aan de juiste ondersteuning op het juiste moment aan mensen met ouderdomsproblematiek.



Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
2	Ontwerp doelgroepen beleid & zorgconcepten	De zorgvisie van De Waalboog is vertaald naar drie zorgconcepten. Op basis hiervan wordt het doelgroepenbeleid bijgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Beschrijven zorgconcept intramuraal (kleinschalig). • Beschrijven zorgconcept transmuraal. • Beschrijven zorgconcept extramuraal behandeling en begeleiding. • Bijstelling van ontwerp van doelgroepenbeleid. 	Raad van bestuur	Werkgroep zorg-concepten
2	Nieuwbouw Joachim & Anna: gebouwen A en F gereed en start gebouw B en C	De bewoners van afdeling Magnolia en Wingerd zijn verhuisd naar een (nieuwe) passende woonomgeving. De bewoners van afdeling Iris en Waterlelie zijn verhuisd naar een tijdelijk onderkomen als tussenstap in het nieuwbouwproces.	De kwartiermaker, verhuiscoördinator en clustermanager bereiden de verhuizing voor en voeren regie over de uitvoering. <ul style="list-style-type: none"> • Samenstellen en indelen bewonersgroepen m.b.t. kleinschalig wonen (in samenspraak met zorgdriehoek) • Samenstellen en indelen zorgteams . • Zorgvisie concreet vertalen in inrichting en aankleding. • Voorbereiden van bewoners (en mantelzorgers) op verhuizing (incl. communicatie). • Praktisch inregelen verhuizing en ondersteunen van bewoners. 	Raad van bestuur	Plan van aanpak verhuizingen nieuwbouw J&A
2	Schone leefomgeving	Meer dan 75% van de bewoners ervaart altijd een schone leefomgeving	Schoonmaak is aangemerkt als verbeterpunt in de cliëntenraadpleging van 2020. Op basis van een oorzakenanalyse per locatie wordt de schoonmaak verbeterd.	Clustermanager	Oorzakenanalyse + plan v. aanpak

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft in 2019 zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van bewoners:

- 1.1 Decubitusmeting
- 1.2 Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling
- 2 **Advance Care Planning**
- 3.1 **Bespreken van medicatiefouten in het team**
- 3.2 Medicatie review (jaarlijks met apotheker, SO en medicatiedeler).
- 4.1 Middelen en maatregelen rond vrijheid (in Wzd: onvrijwillige zorg)
- 4.2 Terugdringen vrijheidsbeperking
- 4.3 Werken aan vrijheidsbevordering
- 5 Continentie
- 6. **Eten en drinken**



De dikgedrukte indicatoren zijn indicatoren waarvan de resultaten verplicht aangeleverd moeten worden aan Zorginstituut Nederland. De overige indicatoren zijn keuze-indicatoren, waar De Waalboog er vier uitgekozen heeft om te meten en te analyseren. Deze keuze is gemaakt in samenspraak met de cliëntenraad en op basis van de voorwaarden dat de zorgverleners zo min mogelijk belast worden met het meten/registeren en dat de verwachting is dat de meting op een indicator winst gaat opleveren voor de kwaliteit van leven. De keuze-indicatoren van De Waalboog hebben betrekking op vrijheidsbeperkende maatregelen (4.1 t/m 4.3) en op de decubitusmeting (1.1).

In 2021 staat, naast het monitoren en verbeteren van de basisindicatoren, het onderwerp overbehandeling van urineweginfecties op het programma, omdat door de Coronacrisis de implementatie van de richtlijn pas eind oktober 2020 kon starten.

Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
❶	Monitoren en verbeteren basisveiligheid (kwaliteits-indicatoren)	De zorginhoudelijke veiligheid van bewoners wordt gemonitord en verbeterd op basis van de uitkomsten op de indicatoren.	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreken resultaten decubitusmeting van dec. 2020 en zo nodig verbeterplan opstellen. • Implementatie voorkeuren eten & drinken in ECD. • Resultaten indicatoren periodiek bespreken in elk zorgteam ; <i>wat zegt het resultaat, herkennen we de uitslag, zien we een trend, moeten we actie ondernemen?</i> 	Cluster-manager	CareRate
❶	Richtlijn urineweg-infecties	Overbehandeling van urineweginfecties is beperkt door juiste diagnostiek en passende behandeling.	<ul style="list-style-type: none"> • Scholing zorgteams door verpleegkundige en SO van afdeling. • Monitoren voorschrijven antibiotica conform richtlijn. 	Manager B&B SO	

Leren voor en door het werk

In 2021 staat leren voor en door het werk centraal. Dit betekent dat leren direct ten dienste staat van het dagelijks werk en tegelijkertijd dat het dagelijks werk onze belangrijkste les is. Informeel leren door coaching-on-the-job, het krijgen van feedback en door het gewoon te doen, wordt gefaciliteerd door De Waalboog. Het nieuwe organisatiemodel weerspiegelt deze vorm van leren, waarbij het verpleegkundig platform, teamcoaches zorg en teamcoaches facilitair een prominente rol hebben om leren op maat te bieden. Het leren is tevens passend bij de ontwikkelingen en organisatiedoelen voor de komende jaren. Integraal zal steeds gekeken worden in hoeverre de competenties en vaardigheden van de verschillende disciplines passend zijn bij de complexe zorgvraag en de behoeften van onze doelgroepen.



Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
1 2 3	Leren voor en door het werk	De (zorg)vraag van de bewoner/ doelgroep is uitgangspunt voor het verwerven van competenties zorgprofessionals.	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers nemen kennis van het strategisch opleidingsbeleid • Teams worden gecoacht om hiaten te identificeren in kennis en kunde ten aanzien van de hulpvraag van de bewonerspopulatie. • Deskundigheidsbevordering (voornamelijk) middels feedback, intervisie, coaching. 	Manager P&O	Coaching door teamcoaches met ondersteuning van opleidingsadviseurs
3	Expertise ontwikkeling	De kwaliteitsontwikkeling van zorg aan laag volume-hoog complexe doelgroepen en aan reguliere doelgroepen is geborgd.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis, onderzoek en deskundigheidsbevordering worden actief verbonden met elkaar: praktijkvragen koppelen aan onderzoek, samenwerken met HAN, ROC, UKON, participatie in kennisnetwerken. • Ontwikkeling van zorgpaden voor specifieke doelgroepen. • Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen rond expertisecentra langdurige zorg. 	Manager B&B	



Regelruimte op de juiste plek

Met de keuze voor zelforganisatie wordt het eigenaarschap teruggegeven aan de zorgprofessionals en de multidisciplinaire teams. Zelforganisatie is niet een doel op zich, maar een vorm om aan onze visie *Een passend vervolg...Zo thuis als maar kan* concreet invulling te geven. De positionering van de zorgteams in het nieuwe organisatiemodel is in 2020 een eerste stap geweest om aan te geven dat de bewoners centraal staan en ondersteund worden bij het regie voeren over hun eigen leven. Zij worden direct ondersteund en begeleid door zorgteams bij behandeling, zorg en welbevinden. De organisatiestructuur en zelforganisatie dragen eraan bij dat zorgprofessionals aansluiten bij wat de bewoner nodig heeft, dat de zorgteams in hun kracht worden gezet en dat overige organisatieonderdelen hieraan ondersteunend en dienstverlenend zijn. De focus van alle medewerkers ligt hierdoor op het primaire proces.



Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
1	Regelruimte op de juiste plek	De organisatiestructuur en -inrichting zijn ondersteunend aan de visie van De Waalboog; de medewerkers geven aan regelruimte te hebben.	<ul style="list-style-type: none"> Ontwikkeling naar integraal management en zelforganiserende teams conform implementatieplan waarbij rekenschap wordt genomen van de taakvolwassenheid van een team. 	Raad van bestuur	Implementatieplan herziening organisatiestructuur en vervolg zelforganiserende teams.
Vereiste kwaliteits kader	Professionele inbreng in aansturing	De professionele inbreng in het aansturen van de organisatie is geborgd.	<ul style="list-style-type: none"> Invoering duaal management dienst behandeling en begeleiding: medisch manager (SO) als lid van managementteam. 	Raad van bestuur	"

Door de toename van de zorg- en ondersteuningsbehoefte, de zwaardere problematiek en de verkorting van de verblijfsduur, neemt de complexiteit van verpleeghuiszorg voor de meeste doelgroepen hand over hand toe. Hiermee ook de vereiste inbreng van de medische en zorgprofessionele deskundigheid voor zorg en het welbevinden van onze bewoners. De uitdagingen ten aanzien van de arbeidsmarkt zijn groot. In de verpleeghuiszorg ervaren we een kwantitatieve en kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod. In 2019 is een palet aan maatregelen geformuleerd om te zorgen voor een passend personeelsbestand. Het gaat hierbij niet alleen om het aanstellen van medewerkers, maar ook om behoud en opleiden van zorgverleners. De speerpunten voor 2021 zijn:

- Werving & selectiebeleid;
- Binden & boeien van medewerkers;
- Aantrekkelijke werkplaats voor HBO opgeleide zorgprofessionals;
- Leerafdelingen / Zorginnovatiecentrum inrichten.

In 2021 wordt voortgeborduurd op deze maatregelen en is het versterken van loopbaanmogelijkheden binnen De Waalboog inmiddels in gang gezet door de herinrichting van het functiehuis en de ontwikkeling van doorlopende leerlijnen.

Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
3	Duurzaam inzetbaar	Medewerkers ervaren ruimte en uitdaging om zich te blijven ontwikkelen en worden hierin gefaciliteerd door De Waalboog.	<ul style="list-style-type: none"> • Doorontwikkeling functiehuis en doorlopende leerlijnen • Faciliteiten (uren, budget, intervisie, meelopen) • Opleiden van leerlingen en zij-instromers • Vitamine A(andacht) voor medewerkers 	Manager P&O	
3	Veilig en positief werkklimaat	Medewerkers geven aan een positief en veilig werkklimaat te ervaren.	<ul style="list-style-type: none"> • Protocollen opstellen met betrekking tot voorkomen-beheersen-afhandelen van grensoverschrijdend gedrag (3 protocollen: GOG door bezoeker, GOG door medewerker en GOG door bewoner>>deze laatste in relatie tot omgaan met probleemgedrag) • Ontwerp protocol opvang na traumatische gebeurtenissen. • Randvoorwaarden regelen: huisregels, nazorg, luisterend oor, noodknop e.d. 	Manager B&B	Actieplan GOG Programma omgaan met probleemgedrag

Gebruik van hulpbronnen

De Waalboog zet nieuwe (zorg)technologie en andere hulpbronnen in als interventie om de zorg te ontzorgen en de kwaliteit van leven van bewoners te verbeteren. Deze interventies hebben tot doel om:

- meer tijd voor persoonlijke aandacht voor bewoners te creëren door implementatie van technologie die tijd bespaart;
- de vrijheid en zelfredzaamheid van bewoners te vergroten;
- welzijnsactiviteiten meer op maat aan te bieden door technologische toepassingen;
- de (zorginhoudelijke) veiligheid voor bewoners te vergroten.

Een terugkerend thema vanuit o.a. de Scan Waardigheid & Trots, IGJ-rapport en extern auditrapport is dat het elektronisch cliëntendossier (ECD) onpersoonlijk en niet ondersteunend is aan de zorg in het methodisch werken en het ontlasten van administratiedruk. Het ontwerpen van het ECD heeft prioriteit in 2021, zodat de zorgteams hierin ondersteund worden bij de invulling van persoonsgerichte zorg. Een ECD moet ondersteunend zijn aan de zorg en niet andersom als we willen aansluiten bij dé bedoeling.

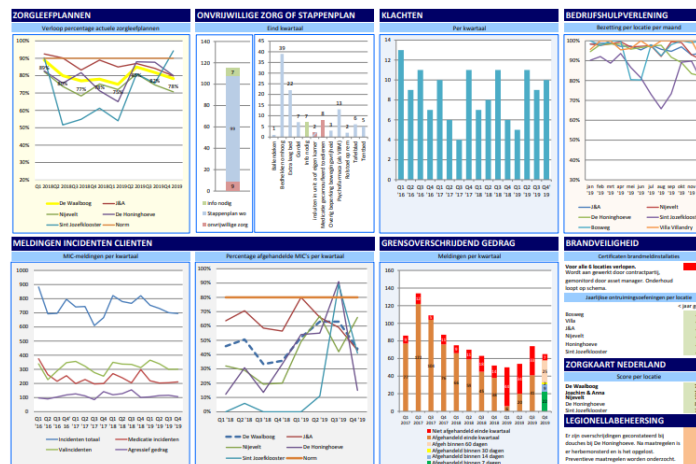
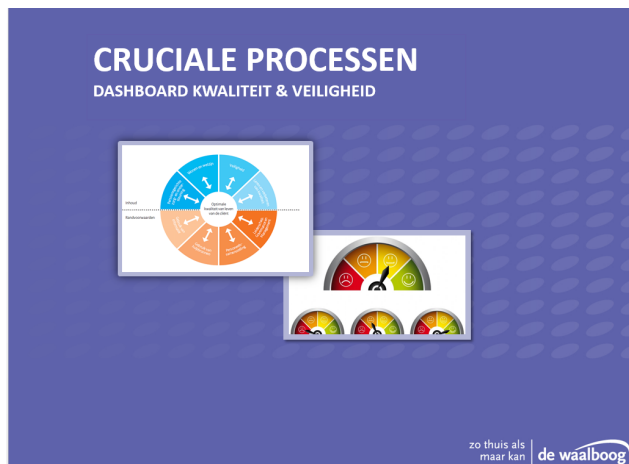
Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
1 4	ECD	Het primaire proces wordt ondersteund door een passend elektronisch cliëntendossier (maatwerk en persoonsgericht).	<ul style="list-style-type: none"> • Programma van eisen wordt integraal opgesteld vanuit de bedoeling • Selectieprocedure passend ECD vindt plaats in samenspraak met gebruikers in de zorgdriehoek. 	Manager I&I	Projectplan ECD
4	VOS	Op alle locaties wordt gebruik gemaakt van een nieuw verpleegoproepsysteem.	<ul style="list-style-type: none"> • VOS wordt geïntroduceerd in gebouw A en F van Joachim & Anna en meegenomen in de bouwplannen in de wijk. 	Manager I&I	
4	Slimme inco	De timing van het verschonen van een bewoner is optimaal; dit leidt tot minder onnodige handelingen en dit is prettig voor de bewoner.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie van slimme inco op alle locaties van De Waalboog 	Manager I&I	Leveranciers-beoordeling middels pilot Implementatieplan

Stuurinformatie

Om kwaliteit van zorg te verbeteren is het van belang om de zorg periodiek te evalueren. Deze kwaliteitsbeoordeling gebeurt op basis van het verzamelen van resultaten op (zorginhoudelijke) kwaliteitsindicatoren en op basis van de ervaringen van bewoners en mantelzorgers (zie ook zorginhoudelijke veiligheid). Om de juiste zorg op de juiste plek te bieden is het van belang dat real-time feedback paraat is, zodat kort-cyclische kwaliteitsverbeteringen gerealiseerd kunnen worden. In 2020 is het instrument CareRate gekozen om informatie te verzamelen en te gebruiken om verbeteringen door te voeren. De implementatie van het instrument is helaas door de Coronacrisis vertraagd. Desalniettemin is eind 2020 een start gemaakt en is een programma opgesteld om het instrument in gebruik te nemen. Het voordeel van CareRate is dat het instrument op verschillende niveaus ingezet kan worden. Zo kunnen zorgteams zelf aan de slag met het ophalen van feedback bij bewoners en/of naasten en het verbeteren van de zorg. Ook op organisatieniveau kunnen cliëntervaringen opgehaald worden.

Voor het management is een Business Intelligence (BI) tool beschikbaar om op beschikbare informatie te kunnen sturen. De focus ligt nog hoofdzakelijk op bedrijfsvoering, maar in 2021 zal ook zorg gerelateerde informatie opgenomen worden in de tool.

De commissie Kwaliteit en Veiligheid is in 2020 ingesteld om de kwaliteit van zorg en kwaliteitsverbeteringen te initiëren, bewaken en monitoren. Deze commissie heeft een multidisciplinaire samenstelling met vertegenwoordiging van een CR-lid, verpleegkundigen, specialist ouderengeneeskunde en management. Drie keer per jaar sluit ook de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht aan.



Beleids-thema	Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2021	Proces-eigenaar	Middel
1	CareRate	De zorgteams worden ondersteund om de kwaliteit van zorg (basisveiligheid en tevredenheid van bewoners) te verbeteren op basis van real-time informatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zorgteams melden zich aan voor introductie CareRate op het moment dat het team ruimte voelt (afh. van corona); de verpleegkundige + key-users krijgen een workshop. Het instrument wordt in gebruik genomen door deze zorgteams en zij worden verder gecoacht op basis van het Handboek Kwaliteit in Dialoog. Deze zorgteams vragen middels CareRate cliëntervaringen uit en voeren op basis van de feedback twee kwaliteitsverbeteringen uit conform PDCA. 	MT-lid: portefeuille kwaliteit	CareRate Handboek Kwaliteit in Dialoog.
1	CareRate	De Waalboog heeft zicht op de ervaren kwaliteit van zorg door bewoners en mantelzorgers.	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van kwaliteitsplan 2021 en in samenspraak met de CR wordt een cliëntenraadpleging uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2021. Doel is om zicht te hebben op kwaliteit (nulmeting) en te kunnen monitoren of kwaliteitsverbeteringen plaatsvinden (tweede meting eerste kwartaal 2022) 	Raad van bestuur	CareRate
1	BI tool	De toegang en analyse van zorg gerelateerde informatie is geoptimaliseerd en hierdoor is de sturing op informatie verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> Implementatie BI tool ten aanzien van zorg gerelateerde informatie 	Manager I&I	BI tool



LOCATIEDEELPLANNEN

- Joachim & Anna
- Nijeveld
- De Honinghoeve
- St. Jozefklooster



	JOACHIM & ANNA	NIJEVELT	DE HONINGHOEVE	ST. JOZEFKLOOSTER
--	----------------	----------	----------------	-------------------

Kwaliteit in dialoog: zicht op kwaliteit	1	1	1	1
Kwaliteit in dialoog: CareRate	4	4	4	4
Omgaan met probleemgedrag	4	4	4	3
Zorgpaden (specialistische) doelgroep	3	-	-	3
Zo thuis als maar kan	2	3	3	2
Schone leefomgeving	1	2	2	2
Doelgroepenbeleid & zorgconcepten	Op organisatieniveau			
Nieuw- & verbouw	4	-	-	-
Implementatie richtlijn urineweginfecties	1	1	1	1
Monitoren en verbeteren basisveiligheid	2	2	2	2
Leren voor en door het werk	2	2	2	2
Expertiseontwikkeling special. doelgroepen	4	-	-	-
Regelruimte op de juiste plek	4	4	4	4
Veilig en positief werkklimaat	1	1	1	1
ECD	Op organisatieniveau			
Verpleegkundig oproepsysteem (VOS)	Op organisatieniveau			
Slimme inco (pilot + implementatie)	Op organisatieniveau			
CareRate (cliëntenraadpleging)	Op organisatieniveau			
BI tool	Op organisatieniveau			
Transitie van VZH- naar VPH-plaatsen	-	-	2	4
Opvang cliënten Covid-19 (intern & extern)	-	1-4	-	-
Opvolging actiepunten bewonersraad	1-4	1-4	1-4	-

Planning in Kwartalen: Q1 t/m 4

Vertaling van plan naar actie (PDCA)

Begin 2020 is een Scan uitgevoerd door Waardigheid & Trots op locatie en zijn de resultaten in het voorjaar intern besproken. Een gemene deler vanuit alle locaties bleek de hoeveelheid aan ogenschijnlijk onsamenhangende projecten en verbetertrajecten. Hierdoor is bij velen in 2019 het gevoel ontstaan niet voor uit te komen; de PDCA-cyclus wordt onvoldoende rond gemaakt.

In het (kwaliteits)jaarplan 2021 is focus aangebracht door het benoemen van vier beleidsthema's met de daaraan gekoppelde verbeteronderwerpen. Het is aan de clustermanagers om in samenspraak met de afdelingen een planning te maken op locatieniveau; de zorgteams vertalen het locatiedeelplan verder naar concrete activiteitenplannen en voeren die uit.

St. Jozefklooster

Bij het St. Jozefklooster is sprake van een bijzondere situatie. In het pand kan geen toekomstbestendige verpleeghuiszorg geboden blijven worden. Daarom wordt i.s.m. NVC nieuwbouw ontworpen in de huidige tuin van het klooster; nieuwe wijklocatie van De Waalboog. De paters die woonachtig waren in de voorbouw, verhuizen momenteel naar Huize Rosa; een verzorgingshuis met focus op religieuzen. De overige bewoners hebben een indicatie voor WLZ zonder behandeling. Deze groep bewoners zal voor de komende 2-3 jaren wonen in de achterbouw van het St. Jozefklooster. Voor deze doelgroep geldt dat de kwaliteit van zorg gewaarborgd blijft.

BIJLAGEN:

BIJLAGE 1: PROFIEL VAN DE WAALBOOG

- *Zorgvisie en kernwaarden*
- *Locaties*
- *Doelgroepomschrijving*
- *ZZP-verdeling per locatie*

BIJLAGE 2: PROFIEL PERSONEELSBESTAND

- *Verdeling zorgverleners over functie en niveau (in aantal en Fte)*
- *Verhouding leerlingen-gediplomeerden*
- *Verdeling vrijwilligers per locatie*

ZORGVISIE

EEN PASSEND VERVOLG - ZO THUIS ALS MAAR KAN

Goede (ouderen)zorg, optimaal omgaan met ouderdomsproblematiek, gaat bij De Waalboog steeds om *een passend vervolg* vinden, samen met de bewoner en de mensen er omheen. Passend bij de bewoner, passend bij de omstandigheden.

We verdiepen ons in ieders verhaal, dat begint bij dat punt waar alles nog 'paste' in het leven. Dat punt vlak vóórdát zorg nodig was, waar het voor het laatst letterlijk en figuurlijk als thuis voelde. Waar alles bij elkaar kwam, in mensen, in omgeving, in dierbare rituelen en patronen.

Met onze zorg geven we een waardig vervolg aan wie de bewoner was en nu is. Zo goed en zo vaak als het kan. Zo thuis als maar kan.

Om een passend vervolg te bieden aan mensen met ouderdomsproblematiek is het van belang dat we de bewoner en zijn verhaal, zijn behoeftes en wensen goed kennen. Samen met de mensen om hem heen, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers, geven we op passende wijze invulling aan het vervolg van zijn leven. Op een manier die passend is voor die individuele bewoner. Dat vraagt om maatwerk van ons als De Waalboog. De kennis en ervaring van onze professionals zetten we hier optimaal voor in. Dat doen we met realistische optimisme.

KERNWAARDEN

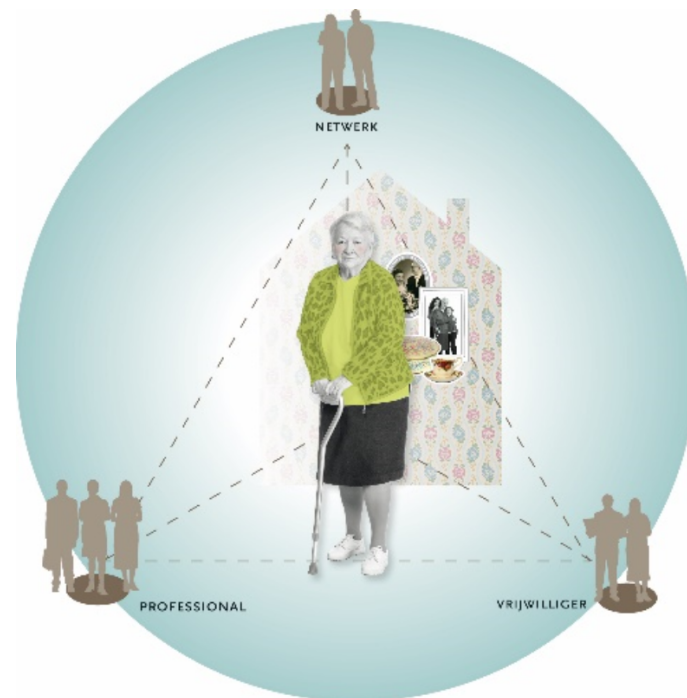
Professioneel

Respectvol

Oprecht

Ondernemend

Verbindend



LOCATIES



JOACHIM & ANNA

KvK 09103258 Vestigingsnr. 000027792579
Groesbeekseweg 327 6523PA Nijmegen



NIJEVELT

KvK 09103258 Vestigingsnr. 000027792757
Heyendaalseweg 117 6525AH Nijmegen



DE HONINGHOEVE

KvK 09103258 Vestigingsnr. 000027792862
Albanystraat 7 6544RA Nijmegen



ST. JOZEFKLOOSTER

KVK 09103258 Vestigingsnr. 000027792838
Kerkstraat 65 6543KG Nijmegen

DOELGROEPOMSCHRIJVING

De Waalboog biedt op vier locaties zorg met of zonder behandeling aan mensen met ouderdomsproblematiek. Binnen dat spectrum zorgen wij voor mensen met dementie en/of probleemgedrag en voor mensen met somatische gezondheidsproblemen. Op locatie Joachim & Anna wordt daarnaast zorg en behandeling geboden aan de specialistische doelgroepen:

- Gerontopsychiatrie
- Psychogeriatric met zeer ernstig probleemgedrag
- Jonge mensen met dementie
- Palliatieve terminale zorg

Naast intramurale zorg biedt De Waalboog extramurale behandeling. Het team van De Waalboog Thuis biedt behandeling en consultatie bij mensen met ouderdomsproblematiek, zodat deze mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Het team bestaat uit:

- Specialist Ouderengeneeskunde
- Verpleegkundig specialist
- GZ-psycholoog
- Diëtist
- Logopedist
- Ergotherapeut
- Fysiotherapeut
- Psychomotorisch therapeut
- Geestelijke verzorging

Deze professionals hebben specialistische kennis in het adviseren, begeleiden en behandelen van mensen met complexe zorgvragen op het gebied van ouderdomsproblematiek.

ZZP-VERDELING PER LOCATIE

peildatum 31-12-2020	J&A	NV	HH	SJK	TOTAAL
ZZP 03	-	-	2	-	2
ZZP 04	-	5	12	22	39
ZZP 04 TOP	-	-	-	1	1
ZZP 05	-	2	1	3	6
ZZP 06	-	-	1	5	6
ZZP 07	-	-	1	2	3
<i>SUBTOTAAL: ZONDER BEHANDELING</i>	0	7	17	33	57
ZZP 04	-	1	-	-	1
ZZP 05	35	80	41	2	158
ZZP 05 (crisis)	1	-	-	-	1
ZZP 06	21	24	28	-	73
ZZP 06 (GGz b)	1	-	-	-	1
ZZP 07	115	25	9	-	149
ZZP 08	4	6	-	-	10
ZZP 09b	5	1	-	-	6
ZZP 10	2	3	3	-	8
<i>SUBTOTAAL: MET BEHANDELING</i>	184	140	81	2	407
ELV hoog complex	4	1	-	-	5
ELV hoog complex (crisis)	1	-	-	-	1
ELV laag complex	-	-	-	1	1
ELV palliatief terminale zorg	4	-	-	-	4
<i>SUBTOTAAL EERSTELIJSVERBLIJF</i>	9	1	0	1	11
TOTAAL	193	148	98	36	475

Verdeling zorgverleners over functie en niveau (in aantal en Fte)

peildatum: 02-11-2020

FUNCTIE	J&A		NV		HH		SJK		LOCATIE ONGEBONDEN		TOTAAL WAALBOOG	
	aantal	Fte	aantal	Fte	aantal	Fte	aantal	Fte	aantal	Fte	aantal	Fte
Niveau 2	23	15,76	20	13,72	16	9,14	5	3,08	20	2,78	84	44,49
Niveau 3	132	88,80	73	48,93	53	36,42	14	9,47	40	7,90	312	191,52
Niveau 4	33	24,00	10	7,75	7	7,50	4	4,11	4	0,67	58	44,03
Niveau 5	5	4,80	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	4,80
Leerling	42	36,29	14	13,64	8	8,00	3	3,03	0	0,00	67	60,96
Woonassistent	57	31,35	51	29,11	28	16,92	1	1,00	20	0,78	155	79,16
Dagbesteding	17	12,22	8	4,83	4	2,89	4	3,15	0	0,00	33	23,10
OZF	14	0,78	30	4,03	5	1,83	6	1,39	33	0,83	88	8,86
(Para)medisch	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	58	38,99	58	38,99
Overig	19	16,75	10	9,11	7	5,19	1	0,50	12	10,97	46	42,53
Administratie	8	6,78	7	6,00	5	3,57	1	1,00	71	54,68	88	72,03
Facilitair	37	20,11	21	12,56	13	8,69	16	8,26	6	1,39	90	51,02
Management	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	9	8,78	9	8,78
TOTAAL	388	258,64	245	150,69	146	100,16	55	35,00	259	125,77	1093	620,27

Verhouding leerlingen - gediplomeerden

	J&A	NV	HH	SJK	LOCATIE ONGEBONDEN	TOTAAL WAALBOOG
Leerlingen	21%	16%	13%	15%	0%	18%
Gediplomeerden	79%	84%	87%	85%	100%	82%

Verdeling vrijwilligers per locatie

	J&A	NV	HH	SJK	LOCATIE ONGEBONDEN	TOTAAL WAALBOOG
Vrijwilligers	239	129	79	45	-	492

