

# SCANVERSLAG HERHAALSCAN

## KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

Herhaalscanverslag v2

Datum:	2-12-2021
Organisatie:	De Waalboog
Locatie:	Verpleeghuis Joachim en Anna
WT-nummer:	WT422303
Naam scanner 1:	Petra Smeets
Naam scanner 2:	Lonneke van Nistelrooij

### 1. Achtergrondinformatie

Deze locatie is met 197 cliënten de grootste locatie van de Waalboog. Hier bevindt zich ook de crisis-opname afdeling. Bestuur en ondersteunende diensten werkt vanuit een aanbouw van deze locatie. Op dit moment vindt een grootscheepse nieuwbouwoperatie plaats waarin J&A overgaat naar kleinschalig wonen.

**1a. Welk type ondersteuning heeft deze locatie in de afgelopen periode gehad? (alleen bij herhaalscans t.b.v. eindevaluatie)**

Geen ondersteuning

*Vul hieronder informatie betreffende het personeel en cliënten in voor de betreffende locatie:*

	Vorige scan (vooraf ingevuld)	Herhaalscan
Totaal aantal personeel in loondienst (fte)	Deze informatie is niet beschikbaar	383
Aantal aantal medewerkers in loondienst (aantal)	Deze informatie is niet beschikbaar	286,7
Totaal aantal cliënten	207	197
Percentage cliënten met behandeling (%)	100%	100
Aantal cliënten per specifieke doelgroepen	Psychogeriatric: 175 Somatiek: 32  Anders, namelijk: J&A is expertisecentrum voor jonge mensen met dementie en mensen met niet aangeboren hersenletsel	Psychogeriatric: 157 Somatiek: 40  Anders, namelijk: Type hier de doelgroep(en) en het aantal bijbehorende cliënten
Personeel (fte) gedeeld door het aantal cliënten (ratio)	Deze informatie is niet beschikbaar	1,45

### 2. Kwaliteitsgesprek sleutelfiguren algemeen

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?

Cliënt/familie/vrijwilliger:	77
------------------------------	----

Medewerkers:	81
Beleid/Bestuur/management:	17

Wie waren er bij het kwaliteitsgesprek aanwezig? Geef het aantal aanwezigen per functie aan.  
(Aantallen - geen namen)

Verzorgenden/ Verpleegkundigen /EVV-er/VIG-er/ helpende*	4	Maatschappelijke zorg	1
Kwaliteitsmedewerker	1	Locatiemanager	1 + bestuurder
Cliëntenraad/familie/ naaste/ mantelzorg	Type hier het aantal	Vrijwilligers- coördinator	1
Teamleider/Teamcoach	6	Facilitair medewerker Staf:	2
Beleid/HRM/financiën	Type hier het aantal	Welzijnsmedewerker/ ABV-er	1

### Algemene indruk van de scanner van het kwaliteitsgesprek:

Men vindt de respons van cliënten en familie hoog maar die van zorgmedewerkers laag (20% van het aantal medewerkers, als vrijwilligers worden meegerekend nog minder respons. Werkdruk wordt als reden aangegeven. Nut en noodzaak is wel heel erg onder de aandacht gebracht door teamcoaches. De hoge respons bij beleid, bestuur, management en HRM is verklaarbaar omdat deze op deze locatie zijn gevestigd en men maar voor 1 locatie kon invullen.

Het gesprek zelf wordt met een grote, breed samengestelde groep gevoerd die heel betrokken en open de scores en bijbehorende opmerkingen met elkaar bespreken. De lat ligt hoog in dit gesprek, het gaat veel over wat nóg beter zou moeten.

### 3. Korte beschrijving van locatiebezoek

Het gesprek heeft wel op locatie plaatsgevonden maar zonder rondleiding in verband met coronamaatregelen.

### 4. Tabel met themakleuren uit de vorige scan

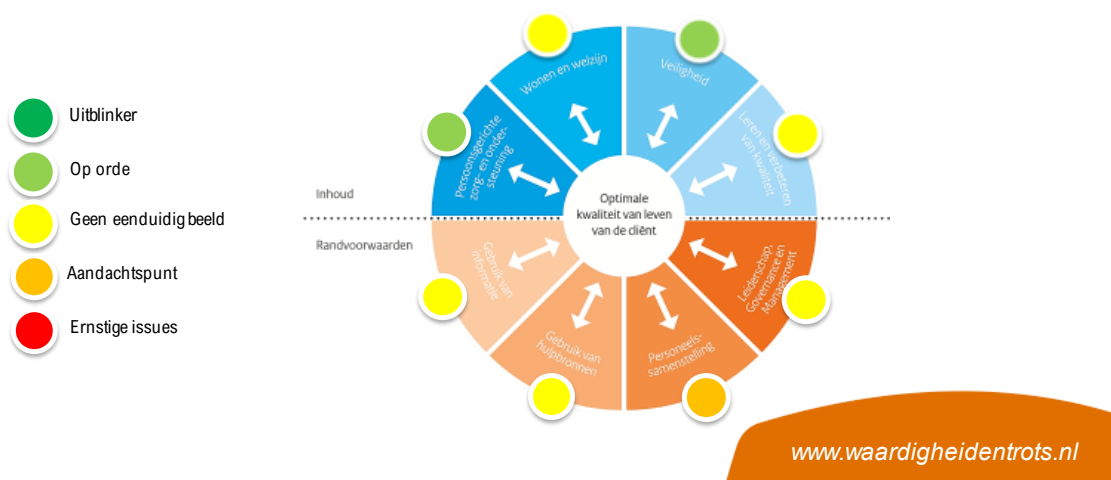
<u>Thema 1:</u> Persoons gerichte zorg	<u>Thema 2:</u> Wonen en welzijn	<u>Thema 3:</u> Veiligheid	<u>Thema 4:</u> Leren en Verbeter en	<u>Thema 5:</u> Leidersch ap, governan ce en managem ent	<u>Thema 6:</u> Personeel s- samenste lling	<u>Thema 7:</u> Gebruik van hulpbron nen	<u>Thema 8:</u> Gebruik van informati e
Neutraal/ onduidelij k beeld	Neutraal/ onduidelij k beeld	Op orde	Neutraal/ onduidelij k beeld	Aandacht spunt	Aandacht spunt	Neutraal/ onduidelij k beeld	Neutraal/ onduidelij k beeld



5a. Foto locatie van de locatie voor het kwaliteitsgesprek van deze herhaalscan (d.w.z. o.b.v. de vragenlijst zelfanalyse en vragenlijst locatiegegevens) *Vul a.u.b.*

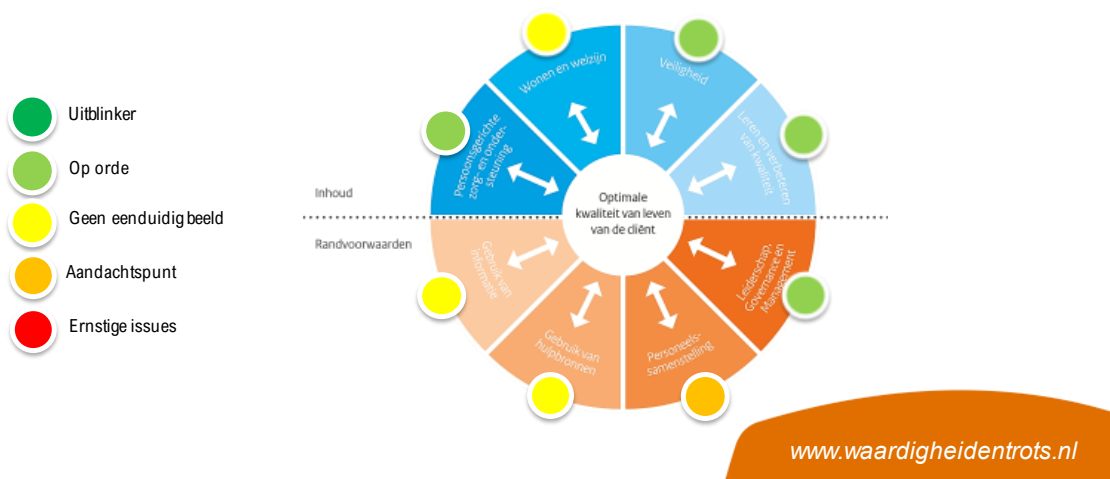
Themascores vóór het kwaliteitsgesprek							
<u>Thema 1:</u> Persoonsgerichte zorg	<u>Thema 2:</u> Wonen en welzijn	<u>Thema 3:</u> Veiligheid	<u>Thema 4:</u> Leren en verbeteren	<u>Thema 5:</u> Leiderschap, governance en management	<u>Thema 6:</u> Personeels-samenstelling	<u>Thema 7:</u> Gebruik van hulpbronnen	<u>Thema 8:</u> Gebruik van informatie
Op orde	Neutraal/ onduidelijk beeld	Op orde	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	Aandachtspunt	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld

**(voorlopige) Foto van het Kwaliteitskader**



5b. Foto locatie na kwaliteitsgesprek van deze herhaalscan (d.w.z. o.b.v. de vragenlijst zelfanalyse en vragenlijst locatiegegevens)

## De foto nogmaals bekeken



5c. Indien er n.a.v. het kwaliteitsgesprek sprake is van bijgestelde kleuren: geef hier een korte beschrijving van de reden:

N.a.v. het gesprek zijn thema 4 en 5 bijgesteld van geel naar groen, op orde.

5d. Onderschrijven alle aanwezigen 'de foto' van de locatie?

Ja

Indien het antwoord op de vorige vraag nee is, geeft hieronder een toelichting:

Type hier uw antwoord

## 6. Inzoomen per thema

### 6a. Thema 1: Persoonsgerichte zorg

Algemeen beeld thema 1: Persoonsgerichte zorg		
Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Beschrijving algemeen beeld uit deze herhaalscan na het kwaliteitsgesprek
Neutraal/onduidelijk beeld	Op orde	Dit thema is op orde. Denken en handelen volgens persoonsgerichte zorg en mogen daar bewuster bekwaam in zijn. Punten op i gaan over het ZLP als systeem personificeren en via huisbezoeken ook echt samen opstarten van een plan.

Onderwerp	Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Besproken tijdens Kwaliteitsgesprek herhaalscan?	Uitleg herhaalscan

Aandacht voor bewoners	Neutraal/onduidelijk beeld	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Zorgleefplan: opstellen	Op orde	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Bijgesteld naar groen omdat dit samen gebeurt. Voor een klein deel afhankelijk per EVV, de mate waarin dit expliciet gemaakt wordt richting client en/of naaste. De eerste aanzet wordt zelf gedaan vanuit voorinformatie en observatie in de eerste 24 uur. Daarna wordt het samen met betrokkenen opgepakt. Acties zijn gepland om vooraf huisbezoeken af te leggen zodat ook de start al in thuisituatie samen gebeurt.
Zorgleefplan: binnen 6 weken	Op orde	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Zorgleefplan: medewerkers kennen bewoner	Neutraal/onduidelijk beeld	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Naar de letter is het geel: ZLP is zeer algemeen geformuleerd. Is eigenlijk alleen een kliksysteem. Op de zorgkaart staan wel alle persoonsgerichte zaken, is herkenbaar wie de bewoner als persoon is en wat behoeften zijn. Wordt over nagedacht hoe dit te verbeteren in het systeem. Zonder twijfel: de (vaste) medewerkers kennen de bewoners echt heel goed.
Zorgleefplan: medewerkers verzorgen volgens afspraken	Neutraal/onduidelijk beeld	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Zorgleefplan: wordt minimaal 2x per jaar besproken	Op orde	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Getoetst in het gesprek: dat gebeurt zeker en is standaard werkwijze.
Medewerkers en behandelaren werken samen	Op orde	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Wensen en behoeften bewoner zijn leidend voor medewerkers	Aandachtspunt	Neutraal/onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Clënten/vertegenwoordigers scoren het meest kritisch. Wat een rol speelt is het beeld van familie over hoe het thuis was en nu op de woonlocatie (clënten in andere fase, andere behoeften. En wat medewerkers betreft is het onbewust bekwaam: zijn zo vanzelfsprekend bezig met de wensen van bewoners dat zij vinden dat het meer kan. Zie ook de quotes. Kritische opmerking: groep is soms ook beperkend op individuele behoeften (bv rust versus prikkels).

## 6b. Thema 2: Wonen en welzijn

Algemeen beeld thema 2: Wonen en welzijn		
Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Beschrijving algemeen beeld uit deze herhaalscan na het kwaliteitsgesprek
Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	Dit is een thema waar continu aandacht voor is en nodig is. Stappen zijn gezet o.g.v. levensvragen en dagbesteding op individuele maat. Daar liggen nog verbeterpunten. Geldt ook voor het goede gesprek met familie en de alertheid op verwachtingen over en weer.



Onderwerp	Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Besproken tijdens Kwaliteitsgesprek herhaalscan?	Uitleg herhaalscan
Aandacht voor levensvragen	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Is afhankelijk van de persoon, de ene medewerker is er beter in dan de ander. Niet iedereen kan dit, heeft de klik met de client. GV en psycholoog worden wel actief ingeschakeld door medewerkers. GV heeft ook gesprekken met het team over dit thema. Maakt het bespreekbaar. Is in ontwikkeling dus. Bij de crisis/opname wordt hier altijd expliciet aandacht aan besteed. Om de client echt te leren kennen.
Familieparticipatie: actieve bijdrage en duidelijk beleid	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Corona is hier op van invloed geweest. Was zich net aan het ontwikkelen waarbij mantelzorg actief betrokken werd bij activiteiten en in gesprek over wat deze ook in het dagelijkse voor hun verwant kan doen. Is weer terug naar nul. Bij interieurverzorging is familieparticipatie er helemaal niet. Terwijl dat wel van belang is omdat familie een rol heeft in schoonmaak van de persoonlijke spulletjes. Interieurverzorging ziet het daardoor nu vervuilen. Kortom: het gesprek aan de voorkant kan beter gevoerd worden voor goed verwachtingenmanagement over en weer.
Hygiëne: persoonlijke verzorging bewoners	Op orde	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Hygiëne: schone ruimtes	Aandachts punt	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Zie vorig punt. Hier is een rol voor familie maar schroom bij zorgmedewerkers om aan familie te vragen bij te dragen. Familie weet ook niet wat mag. Verwachtingsmanagement van belang en herhaling van gesprekken.
Zinvolle tijdsbesteding en activiteiten	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Corona is hier op van invloed maar ook los daarvan wel punt van aandacht in andere mindset bij zorg vanwege veranderende vraag en omstandigheden. In toenemende mate behoefte aan individuele invulling zoals helpen met voorbereiding eten, kopje koffie drinken of de krant lezen. Grote activiteiten zoals bingo is niet meer passend voor de huidige doelgroep. Bewoners hebben meer behoefte om zich terug te trekken op hun kamer. De gezamenlijke huiskamer geeft ook uitdagingen i.v.m. de groepsdynamiek Er gebeuren vanuit dagbesteding veel goede dingen. Maar er wordt vanuit de afdeling meer verwacht dan DB kan bieden. Er is weinig ruimte bij de zorg om hier aan bij te dragen, samen kan nog beter.
Vrijwilligers: goede samenwerking en duidelijke taken	Op orde	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Maaltijden: tevredenheid	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Leefruimtes passend bij doelgroep	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Wordt met nieuwbouw aan gewerkt.



## 6c. Thema 3: Veiligheid

Algemeen beeld thema 3: Veiligheid		
Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Beschrijving algemeen beeld uit deze herhaalscan na het kwaliteitsgesprek
Op orde	Op orde	Beleid, processen en werkwijze zijn grotendeels op orde. Verbeterwensen liggen bij het beter analyseren van meldingen, het vergroten van MIM-meldingsbereidheid (heet hier GOG: Grens Overschrijdend Gedrag) en bij het uniformer vormgeven van medicatiebeleid.

Onderwerp	Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Besproken tijdens Kwaliteitsgesprek herhaalscan?	Uitleg herhaalscan
Risico-signalering: medewerkers letten op gezondheid bewoners	Op orde	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Geen drempel voor melden incidenten	Op orde	Neutraal/on duidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Incidenten worden opgevolgd	Neutraal/on nduidelijk beeld	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	In de basis op orde. Invullen van MIC kan beter, is nog te summier. Hier kan meer op gestuurd worden. MIM wordt gebagatelliseerd (kan de bewoner niets aan doen). Opvolging gebeurt wel procesmatig. Evalueren en bijstellen onder de aandacht houden, zijn snel geneigd om vooral te handelen.
Bevoegd en bekwaam voor risicovolle handelingen	Op orde	Uitblinker	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Medicatie volgens afspraak bewaard en verstrekt	Op orde	Neutraal/on duidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Er zijn enkele afdelingen waar medicatie van tevoren wordt klaargezet. Dit is een oude gewoonte en cultuur die snel wordt overgenomen door nieuwe collega's. Gaat niet zomaar anders. De risico's hiervan mogen meer onder de aandacht. De sturing vanuit de vpk heeft hier een positieve invloed op.
VBM voorkomen en inzetten	Op orde	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Medewerkers werken hygiënisch	Neutraal/on nduidelijk beeld	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Medewerkers werken volgens richtlijnen voor voedselveiligheid	Kies een kleur	Kies een kleur	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst

## 6d. Thema 4: Leren en Verbeteren

Algemeen beeld thema 4: Leren en Verbeteren
---



Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Beschrijving algemeen beeld uit deze herhaalscan na het kwaliteitsgesprek
Neutraal/onduidelijk beeld	Op orde	Bijgesteld van geel naar groen. Gezien de ontwikkeling die al is doorgemaakt vindt men dat de basis om nog verdere stappen te zetten op orde is. Daarom kiezen de aanwezigen voor groen met een gele rand. Feedback geven en loskomen van de hiërarchie is nog wel een aandachtspunt.

Onderwerp	Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Besproken tijdens Kwaliteitsgesprek herhaalscan?	Uitleg herhaalscan
Reflectie en bespreken wat beter kan	Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Zijn er nog niet maar afgelopen jaar wel echt stappen in gezet.. Voorheen ging men eerst of uitsluitend naar de zorgmanager. Succesvol opgeschoven maar schiet nu soms door.. Uitspreken van verwachtingen is de start en daar valt nog wel in te winnen. Casuïstiekbespreking is een goede voedingsbodem voor reflectie. De teamcoaches spelen hier ook een rol in. Daarmee is er een nu een goede structuur om het boven tafel te krijgen.
Voldoende overlegmomenten	Neutraal/onduidelijk beeld	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Bijgesteld van geel naar groen. Zelforganisatie wordt genoemd reden om dit meer vorm te geven. Maar het onderliggende waarom van meer zelforganisatie is minder bekend bij medewerkers. Men vindt dat dit nog beter uitgedragen kan worden: gaat over eigenaarschap wat het werk uitdagender en leuker moet gaan maken. Er zijn voldoende overlegmomenten maar punt van aandacht is het aanhaken van facilitair bij de teamoverleggen, om de zorg in gezamenlijkheid vorm te geven.
Zorgmedewerkers kunnen input geven voor kwaliteitsplan en -verslag	Op orde	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Bijgesteld van geel naar groen. De mogelijkheden zijn er wel maar is nog schroom om hier gebruik van te maken. Het is ook moeilijk om iedereen te bereiken en te betrekken. Niet iedereen heeft er ook behoefte aan. Op afdelingsniveau is er een jaar-actieplan waar het team zelf over gaat/ meepraat. Bij Joachim en Anna loopt dit proces achter op de andere drie locaties van Waalboog. Huishouding voelt zich niet betrokken bij het jaarplan
Kwaliteitsmanagementsysteem, kwaliteitshandboek en protocollen	Op orde	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Cultuur van leren en verbeteren	Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Voldoende tijd en ruimte voor deelname aan lerend netwerk	Aandachtspunt	Neutraal/onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst

## 6e. Thema 5: Leiderschap, governance en management

Algemeen beeld thema 5: Leiderschap, governance en management





Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Beschrijving algemeen beeld uit deze herhaalscan na het kwaliteitsgesprek
Aandachtspunt	Op orde	De basis is op orde en staat, zowel in structuur en sturing als in de manier waarop medewerkers ruimte krijgen voor eigen regie. Daar zit op deze locatie nog wel een verbeter slag: een cultuurverandering van meer eigen verantwoordelijkheid en dat vanuit een beter doorleefde visie van de Waalboog.

Onderwerp	Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Besproken tijdens Kwaliteitsgesprek herhaalscan?	Uitleg herhaalscan
Organisatie heeft heldere visie	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Belangrijkste vindt men dat de visie doorleefd is door het handelen in de praktijk. De meeste medewerkers kennen de visie kennen niet bewust, maar het handelen in de praktijk is daar ook niet altijd naar in houding en gedrag. Op sommige afdelingen nog wel de taakgerichte cultuur en is de omslag naar wonen en welzijn focus nog gaande.
Bestuur en Management Team sturen op kwaliteit	Op orde	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Leiding is betrokken: meelopen, weten wat er speelt	Aandachtspunt	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Zichtbaarheid van management is er vinden de aanwezigen. Bestuurder en manager hebben ook in coronatijd hun best gedaan om voldoende aanwezig te zijn. Teamcoaches zijn op sterkte.
Leiding ondersteunend: weet wat medewerkers nodig hebben	Aandachtspunt	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	De score past bij de fase richting zelforganisatie. Mensen vinden het wel spannend, komende vanuit een topdownorganisatie, dat ze nu meer zelf de ruimte mogen en moeten pakken. En wat zeker speelt en niet direct oplosbaar door management en bestuur, is de personele druk. Zichtbaarheid is er zeker,
Medewerkers kunnen invloed uitoefenen op het beleid	Aandachtspunt	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Dit is Waalboogbreed anders ingericht: dergelijke platforms zijn er niet binnen de Waalboog, hetgeen een bewuste keuze is. Naast de OR en bewonersraden per locatie, zijn er ook een kwaliteitscommissie, met een verpleegkundig platform. CR is net uiteengevallen, die wordt weer opgestart. Zijn nog wel zoekende in de manier waarop je medewerkers effectief betreft bij strategische ontwikkelingen zonder in een Poolse landdag te vervallen. Aanwezigen noemen het Verbeterprogramma Onbegrepen Gedrag als goed voorbeeld van invloed hebben: wordt ontwikkeld met betrokkenheid van verschillende disciplines. .
Herhaalscan: Is er professionele inbreng bij de Raad van Bestuur: SO, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener			Ja	

## 6f. Thema 6: Personeelssamenstelling



Algemeen beeld thema 6: Personeelssamenstelling		
Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Beschrijving algemeen beeld uit deze herhaalscan na het kwaliteitsgesprek
Aandachtspunt	Aandachtspunt	Een aandachtspunt vanwege verschillende factoren. Die soms bijna een gegeven zijn, waar je zo goed mogelijk mee moet zien om te gaan en op in te grijpen (verzuim, verloop). En waar soms al plannen onder liggen die direct moeten gaan helpen (interne samenspel, samen leren, aandacht voor ontwikkelgesprekken).

Onderwerp	Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Besproken tijdens Kwaliteitsgesprek herhaalscan?	Uitleg herhaalscan
Deskundig personeel: voldoende kennis en vaardigheden	Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Dit punt verdient focus om de aandacht op te blijven houden. Het ontwikkelen van deskundigheden en aantrekken van deskundigheden in relatie tot veranderen zorgvragen. Zoals psychiatrische kennis. Wordt ook over nagedacht hoe daarmee meer en nieuw personeel aan te trekken. .
Voldoende personeel voor uitvoering zorg	Aandachtspunt	Aandachtspunt	<input checked="" type="checkbox"/>	Taakgerichte cultuur is veel minder maar soms nog wel zichtbaar bij de zorg 'we hebben nu pauze' als antwoord op een hulpvraag van een andere collega. Werkdruk is zeker toegenomen bij woonassistenten, als gevolg van meer en nieuwe taken. Sec is formatie op orde maar winst in meer samenspel tussen de verschillende functies in team rondom bewoners.
Voldoende personeel (eis): intensieve zorgmomenten minimaal 2 zorgmedewerkers	Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Voldoende personeel (eis): altijd iemand in huiskamer of gemeenschappelijke ruimte	Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Goede balans vast-flexibel	Aandachtspunt	Neutraal/onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Samenwerking in team	Neutraal/onduidelijk beeld	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Groen met een geel randje: teamcoaches zien wel echt de inzet van teams om de samenwerking te verbeteren. Is nog in ontwikkeling, zie ook voorgaand punt. Maar er worden wel stappen gezet. En afdelingsoverstijgend kan samenwerking ook nog meer worden opgezocht.
Voldoende (na)scholing, sluit aan bij behoefte	Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Er is veel mogelijk en wordt ook op ingezet. Maar de doorlooptijd van het regelen van de gevraagde scholing is veel te lang. Management steunt alle scholingen maar vrij maken van personeel is de complicerende factor. Dus zoeken ze hier naar alternatieve vormen, ook voor een meer systematische continue manier



				van leren: incompany trajecten door eigen collega's die volgens train de trainer zijn opgeleid.
Voldoende aandacht voor ontwikkeling/ Jaarlijkse functionerings gesprekken	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Het was een keuze aan medewerkers zelf om al of niet een gesprek aan te gaan. Maar conclusie mensen die stap blijkbaar niet makkelijk zetten. Dus nu wordt het structureel ingepland en met een nieuw, passender gespreksformat. Dat wordt nu goed geïmplementeerd.
Medewerkers voldoende tijd voor scholing	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Ziekteverzuim geen structureel probleem	Ernstige issues	Ernstige issues	<input checked="" type="checkbox"/>	Wat moet je hier nog op zeggen... een structureel probleem dat niet zomaar is op te lossen. Ook niet na corona. Leeftijdsofbouw van medewerkers speelt een rol. Er is wel veel aandacht voor.
Verloop geen structureel probleem	Ernstige issues	Aandachtspunt	<input checked="" type="checkbox"/>	Pensionering, natuurlijk verloop vanwege nieuwe loopbaankeuzes, dat speelt allemaal een rol in het verloop. Waalboog is expliciet bezig met inzetten op binnenhalen en -houden van personeel.
Plezier in het werk	Neutraal/ onduidelijk beeld	Uitblinker	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst

## 6g. Thema 7: Gebruik van hulpbronnen

Algemeen beeld thema 7: Gebruik van Hulpbronnen		
Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Beschrijving algemeen beeld uit deze herhaalscan na het kwaliteitsgesprek
Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	Vanwege beperkte tijd zijn de laatste 2 thema's minder uitgebreid besproken. Het beeld van aanwezig is dat de basis wel staat in de zin dat er allemaal is maar dat ondersteuning hier nog wel meer in moeten worden meegenomen qua houding en gedag. Dus dat vraagt echt nog aandacht.

Onderwerp	Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Besproken tijdens Kwaliteitsgesprek herhaalscan?	Uitleg herhaalscan
Regelmatige evaluatie werkwijzen	Neutraal/ onduidelijk beeld	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Beschikbaarheid en vindbaarheid materialen en hulpmiddelen	Op orde	Neutraal/ onduidelijk beeld	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Mogelijkheden voor inzet (vernieuwende) technologieën	Neutraal/ onduidelijk beeld	Op orde	<input type="checkbox"/>	Kleur gekozen op basis van de vragenlijst
Facilitaire diensten ondersteunen zorgmedewerkers	Neutraal/ onduidelijk beeld	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	Is goed op orde. In de teams is steeds meer bekend over bij wie ze waarvoor moeten zijn. Taken van zorgmanagers zijn nu belegd bij roostercoaches, teamcoaches en dat is nog in ontwikkeling.

Ondersteunen- de diensten ondersteunen zorgproces	Neutraal/o nduidelijk beeld	Neutraal/on duidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Het mag allemaal wat servicegerichter en ook proactiever zijn. Hier is nog beetje sprake van de oude cultuur van reactiviteit en stafsturing. De intentie om mee te denken is er echt wel maar de zorg moet er wel zelf achter aan. Op centraal niveau is er aandacht voor deze ontwikkeling.
Hoe staat de locatie ervoor met het gebruik van (arbeidsbesparende) technologie?			Type hier uw antwoord	

## 6h. Thema 8: Gebruik van informatie

Algemeen beeld thema 8: Gebruik van informatie		
Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Beschrijving algemeen beeld uit deze herhaalscan na het kwaliteitsgesprek
Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	Dit zou ook groen met een geel randje kunnen zijn. Alle aanpassingen zijn gedaan inclusief het werkproces op de afdelingen (CareRate). Punt van aandacht is de daadwerkelijke ervaring /bewustwording in de praktijk bij cliënten/mantelzorgers en medewerkers. Plus een gebruikersvriendelijker zorgsysteem.

Onderwerp	Kleur vorige scan	Kleur herhaalscan	Besproken tijdens Kwaliteitsgesprek herhaalscan?	Uitleg herhaalscan
Clïëntervaringen minimaal 1 keer per jaar gemeten	Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Met inzet van CareRate wordt het structureel ophalen van cliëntervaringen mogelijk gemaakt en daarmee de wens om vooral gericht en kortcyclisch ervaringen om te zetten in actie. Dat moet zich in de praktijk nog gaan bewijzen vandaar de scores. Op individueel casusniveau loopt dit sowieso goed, via MDO.
Gebruik cliëntervaringen om zorg te verbeteren	Neutraal/onduidelijk beeld	Neutraal/onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Dat staat goed in proces per team maar dat is nog te kort om bewust van te zijn blijkbaar.
(Stuur)informatie is beschikbaar o.a. t.b.v. leren en verbeteren	Op orde	Op orde	<input checked="" type="checkbox"/>	BI tool is goed, marap is zorgvuldig dus echt op orde dit punt/
Geen onnodige registratie van gegevens (administratieve lasten)	Aandachts punt	Neutraal/onduidelijk beeld	<input checked="" type="checkbox"/>	Aan de ene kant: mensen vinden digitale systemen nog steeds lastig. Dat verklaart deels de score. Daarnaast is het gebruikersonvriendelijke ECD (veel klikken, dubbel registreren) een last. Daar wordt al werk van gemaakt.

6i. Zijn er issues ten aanzien van andere programmapunten van Ministerie VWS Langdurige Zorg? Vink de programmapunten aan waarop issues aanwezig zijn en geef daarbij een toelichting.

Gebruik Technologie	<input type="checkbox"/>	Type hier een toelichting
---------------------	--------------------------	---------------------------

Antibiotica Resistentie (hygiëne)	<input type="checkbox"/>	Type hier een toelichting
Wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg)	<input type="checkbox"/>	Type hier een toelichting
Administratieve lasten	<input type="checkbox"/>	Type hier een toelichting

**6j. Wat is het integrale beeld: Hoe hangen de aandachtspunten op de verschillende thema's met elkaar samen?**

Het beeld is dat zowel Waalboogbreed als ook locatiespecifiek er veel gebeurt op de 8 thema's en dit zijn ook de goede dingen. Om met de randvoorwaardelijke kant te beginnen: zowel op HR en werving en selectiegebied als op de servicegerichtheid van de ondersteunende diensten lopen acties. Zelforganisatie als sturingsprincipe om locaties en professionals meer ruimte te geven, is doorgevoerd. In het primaire proces staat persoonsgerichte zorg er goed voor en net als wonen en welzijn hoog in het vaandel. Ruimte voor verbetering ligt vooral in het nog meer en beter samenwerken tussen zorg, welzijn en facilitair als een netwerk rondom bewoners. Ook het samenspel met familie en het goede verwachtingenmanagement is een ontwikkelpunt. Dat speelt op alle locaties. Gespreksvaardigheden versterken kan daar een hulpmiddel bij zijn.

**6k. Hoe verhouden de locatieontwikkelingen in het afgelopen jaar en de huidige aandachtspunten van de locatie zich tot de (locatie-overstijgende) organisatieontwikkeling of organisatiebrede aandachtspunten?**

Op alle locaties is de richting naar zelforganisatie inmiddels zichtbaar, zo blijkt uit de vragenlijsten en de gesprekken. Het verder brengen van deze ontwikkeling kost aandacht en tijd, waarbij er voor de ondersteunende diensten nog een uitdaging ligt om proactiever en servicegerichter hierin te faciliteren.

**In te vullen door de locatiemanager (6l t/m 6o):**

**6l. Ongeveer een jaar geleden is de scan ook afgenomen op deze locatie. Welke verandering heeft de locatie sindsdien doorgemaakt? Het kan hierbij gaan om bewust ingezette veranderingen, maar ook om externe factoren die invloed hebben gehad op de locatie.**

De besturingsfilosofie, de verandering van meer taakgericht naar persoonsgericht heeft zich verder door kunnen ontwikkelen. Naast een aantal nieuwe mensen op sleutelposities heeft ook de Corona ertoe bijgedragen dat de bewoner centraal kwam te staan. Ook heeft de organisatie de wijze van zelforganisatie verder doorgevoerd. Dit is nog in het proces maar heeft al wel zijn eerste vruchten afgeworpen in het anders leren kijken en meer regienemen vanuit het operationele proces. De organisatie zit hierin in de transitie van een meer hiërarchische en taakgerichte aansturing naar een coachend en faciliterende aansturing wat als een katalysator werkt voor meer ruimte binnen het operationele proces met als doel een hogere klanttevredenheid.

**6m. Op welk(e) thema('s) van het Kwaliteitskader heeft deze verandering vooral betrekking?**

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Thema 1: Persoonsgerichte zorg | <input checked="" type="checkbox"/> Thema 5: Leiderschap  |
| <input type="checkbox"/> Thema 2: Wonen en welzijn                 | <input type="checkbox"/> Thema 6: Personeelssamenstelling |
| <input type="checkbox"/> Thema 3: Veiligheid                       | <input type="checkbox"/> Thema 7: Gebruik van hulpbronnen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Thema 4: Leren en verbeteren   | <input type="checkbox"/> Thema 8: Gebruik van informatie  |

**6n. Hoe beoordeelt u de verandering die de locatie het afgelopen jaar in het algemeen heeft doorgemaakt?** *Let op: bij het veranderen van uw antwoord zowel het nieuwe antwoord aanvinken als het oude antwoord 'uit'-vinken.*

Helemaal geen verandering					Een grote verandering
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

**6o. Hoe beoordeelt u de bijdrage van de deelname aan WOL aan deze verandering?** *Let op: bij het veranderen van uw antwoord zowel het nieuwe antwoord aanvinken als het oude antwoord 'uit'-vinken.*

WOL heeft hier helemaal niet aan bijgedragen					WOL heeft hier een grote bijdrage aan geleverd
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

**Toelichting:** Bewustwording via een eenduidige methode is enorm helpend gebleken. Naast dat we ons kwaliteitsplan hebben opgezet op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg hebben ook alle teams binnen de Waalboog hun eigen scan ingevuld waarin ze kort cyclische verbeterpunten hebben aangebracht. Dit maakt dat de organisatie in methodiek is uitgelijnd.

## 7. Ondersteuningsbehoefte

Dit item wil ik graag bespreken in ons overleg. Gaat om de HOE.

Hulpvragen zijn; Personeelssamenstelling en anders leren denken. Het echte gesprek, in dialoog gaan met bijv. informeel netwerk wordt nog te sporadisch gedaan.

Multidisciplinaire samenwerking, vanuit de bedoeling, moet verder ontwikkeld worden.

Positionering verpleegkundigen binnen J&A moet op deze locatie meer ontwikkeld worden.

### 7a. Wat is de verandercapaciteit van de locatie?

In principe is die groot. We zijn een relatieve kleine organisatie waarin er steeds meer vertrouwen is in het gezamenlijk oplossen. We staan naast elkaar. Het gaat steeds weer om het goede gesprek voeren, het elkaar helpen.

### 7b. Welke aandachtspunten en onderliggende oorzaken kan de locatie zelf oppakken of worden zelf opgepakt?

In principe zijn we op alle genoemde aandachtspunten actief. Wel gaan een aantal dossiers m.i. te langzaam of moeten we dus meer tijd aan besteden.

### 7c. Bij welke punten is ondersteuning nodig vanuit Waardigheid en trots op locatie?

Graag bespreken in breed overleg. De 3 belangrijkste aandachtspunten staan hierboven beschreven.

## 8. Terugkoppelgesprek

8a. Wie waren er aanwezig bij het terugkoppelgesprek? Geef per functie het aantal aanwezigen:

Directeur:	Type hier het aantal
Bestuurder:	1
Clustermanager:	2
Kwaliteitsmedewerker:	Type hier het aantal
Staf/ beleidsmedewerker:	2
Teamleider:	Type hier het aantal
Anders, namelijk:	Type hier de andere functies en het aantal aanwezigen

8b. Is er herkenning en onderschrijving van de foto op locatie?

Ja

**Toelichting:**

Type hier uw antwoord

8c. Herkenning en onderschrijving analyse verbeterpunten en ondersteuningsbehoefte locatie?

Ja

**Toelichting:**

In het terugkoppelgesprek is er duidelijk overeenstemming over het feit dat er vooral een organisatiebrede ondersteuningsvraag is: enerzijds op implementatie van visie en beleid op informele zorg en anderzijds op het herinrichten van het klantproces.

8d. Beschrijving locatie in relatie tot de organisatie.

Joachim en Anna is één van de vier verpleeghuizen die deel uit maken van De Waalboog. De locatie wordt aangestuurd door 1 van de 2 clustermanagers met daarboven een eenhoofdige Raad van Bestuur. Vanuit de staf wordt ondersteund op het gebied van bedrijfsvoering (P&O, financiën e.d.) en kwaliteit.

8e. Is de verwachting/het beeld dat de uitslag/het patroon van deze locatie ook voor andere locaties geldt?

Er zijn duidelijke overeenkomsten tussen de locaties in de aandachtspunten. Zo vraagt het loslaten van de oude, hiërarchische cultuur aandacht, als ook het voeren van het goede gesprek (intern, met familie). Daarnaast zijn er ook enkele locatiespecifieke punten zoals beschreven in 6j.

8f. Krijgt de locatie voldoende ruimte om eigen projecten op te zetten, of komt dat vanuit centraal?

Ja, vanuit de visie op zelforganisatie is er duidelijk veel ruimte voor de teams om binnen de strategische beleidskaders van de Waalboog hier zelf vorm aan te geven.

9. Beelden ondersteuningsadvies vanuit Scanner(s)

**9a. Oordeel over stand van zaken locatie op de 8 thema's: geven de kleuren (bij onderdeel 5) de stand van zaken goed weer? Ook gelet op de cultuur en reflexief vermogen op de locatie (onbewust onbekwaam).**

Ja, de kleuren geven de stand van zaken goed weer. Zowel de locatie zelf, het clustermanagement als de organisatie hebben een duidelijk beeld van de gewenste koers en de stand van zaken in die transitie. Het beeld van de scanners op basis van alle gesprekken is dat de organisatieontwikkeling op een hele zorgvuldige manier wordt vormgegeven en gefaciliteerd.

**9b. Oordeel over geformuleerde ondersteuningsbehoefte: is de door de locatie (/ organisatie) geformuleerde ondersteuningsbehoefte passend bij de stand van zaken. Ook gelet op de sterke kanten, risico's, kansen en verandercapaciteit van de locatie.**

De Waalboog is in transitie naar zelforganisatie, niet als doel op zich maar als vehikel om kwaliteit te leveren en plezier en eigenaarschap bij medewerkers te vergroten. De organisatie geeft daar zelf invulling aan, met ondersteuning van een externe partij. Dat richt zich bijvoorbeeld op de rol en inzet van de teamcoaches maar ook op houding en inzet van de teams.

Twee organisatiebrede thema's waar wij toegevoegde waarde zien voor externe ondersteuning vanuit WOL zijn:

- Informele zorg: de Waalboog heeft een duidelijke visie en beleid om de informele zorg te professionaliseren. Dat betekent ook een andere samenwerking tussen formele en informele zorg. Zij hebben hulp nodig bij het implementeren daarvan in de organisatie omdat dat een andere manier van denken en werken en dus ook ander gedrag van de professionals vraagt.
- Herinrichting van de processen rondom de cliënt: het ecd is verouderd en daarmee ook de processen en administratieve lasten. Dat heeft impact op de ervaren werkdruk omdat de processen nog hetzelfde zijn ingeregeld als 15 jaar geleden terwijl de turnover vele malen groter is geworden en ook in een andere context. Ondersteunen bij het herontwerpen van de klantreis/zorgpaden helpt de organisatie op meerdere vlakken: samenwerking met externe partijen (incl informele zorg), multidisciplinaire interne samenwerking en de rol van de zorgteams.

Dit kan de organisatie helpen om die ambities in de praktijk te realiseren en te borgen.

**9c. Wat is de categorie-indicatie voor de ondersteuning? (alleen bij herhaalscan t.b.v. eindevaluatie)**

Categorie-indicatie:

Plus ondersteuning

**9d. Welke onderwerpen zouden de scanners mee willen geven ter bespreking tijdens het (tussen-/eind-)evaluatiegesprek van het huidige/afgeronde ondersteuningstraject op deze locatie?**

n.v.t.