

KWALITEITSJAARPLAN 2024

VOORWOORD

Afgelopen jaar zijn verschillende stappen gezet om te zorgen dat cliënten en bewoners nu en in de toekomst passende ondersteuning kunnen krijgen op het juiste moment, ongeacht de context. Medewerkers zijn hierbij uitgenodigd om samen met het informele netwerk en samenwerkingspartners op zoek te gaan naar creatieve oplossingen om cliënten en bewoners een passend vervolg te bieden gedurende de cliëntreis. Ze zijn met elkaar op 'expeditie' gegaan.

Hoewel er in het afgelopen jaar veel voortgang is geboekt, merken we ook dat de impact van een aantal veranderingen groter is dan verwacht. De verhuizingen naar nieuwe locaties, het oplossen van kinderziektes in de nieuwbouw en het wennen aan een nieuwe woonomgeving, hebben een groot beroep gedaan op de flexibiliteit van onze medewerkers, vrijwilligers, bewoners en hun naasten. Daarbovenop is in het najaar het nieuwe ECD geïmplementeerd en ook dit heeft veel voeten in aarde gehad. De rek is er even uit. De rust zal moeten terugkeren in de organisatie, voordat we onze verkenningstocht met plezier weer gaan voortzetten. Vertragen om te versnellen, zal ik maar zeggen. Het klinkt als een tegenstelling, maar een pas op de plaats geeft ook energie en focus.

Voor het kwaliteitsjaarplan 2024 heeft dit tot gevolg dat besloten is om in de eerste helft van 2024 geen nieuwe projecten op te pakken. De zorgmedewerkers krijgen de ruimte om de reeds ingezette veranderingen eigen te maken en zullen niet geconfronteerd worden met nieuwe initiatieven of verbetertrajecten.

De expedities zullen vervolgens voortgezet worden. Ondertussen gaan de ondersteunende diensten aan de slag om er voor te zorgen dat de zorgteams voldoende toegerust zijn om de expedities te vervolgen.

Het Generiek kompas, dat per 1 januari, het Kwaliteitskader gaat vervangen, geeft richting aan de weg die we met het strategisch beleidsplan reeds ingeslagen zijn: goede zorg op de juiste plaats op het juiste moment.



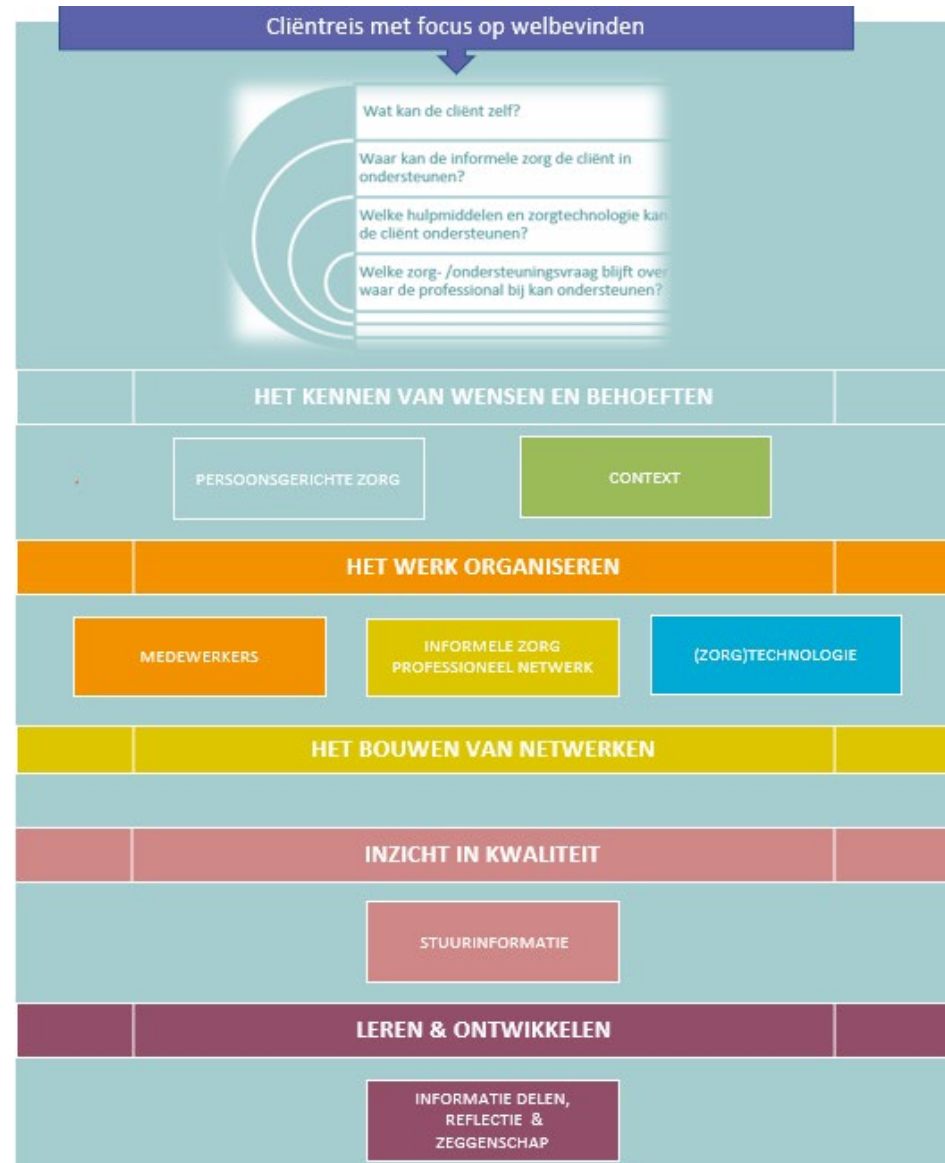
Rita Arts
Bestuurder Stichting De Waalboog



Het Generiek kompas – samenwerken aan kwaliteit van bestaan thuis in de wijk en in het verpleeghuis – wordt naar verwachting in januari 2024 opgenomen in het register van Zorginstituut Nederland (ZIN). Hiermee komt dan het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg te vervallen. Het kompas integreert namelijk het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum over de Wlz-zorg thuis en het Kwaliteitskader wijkverpleging. Wat dit betreft sluit ons strategisch beleidsplan, die de cliëntreis beschrijft vanaf de thuissituatie tot in het woonzorghuis, al goed aan bij het kompas.

Met de introductie van het kompas komt het model van het kwaliteitskader met vier zorginhoudelijke en vier randvoorwaardelijke thema's ook te vervallen. Het kompas gaat namelijk uit van vijf bouwstenen die dienen als aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen. In dit kwaliteitsjaarplan is alvast een voorzet gedaan om het kompas te integreren in het kwaliteitsbeleid van De Waalboog. Het is namelijk wenselijk om een eenduidige kapstok te hebben om verbeterthema's in onder te verdelen. We hebben hier te maken met een overgangsjaar, omdat de verdere vertaling van het kompas volgt in 2024.

Voor het verdere proces zullen wij kennis nemen van de handreikingen die ZIN ter beschikking gaat stellen.



De samenleving staat voor een grote opgave door de dubbele vergrijzing (de groep ouderen wordt steeds groter en de gemiddelde leeftijd stijgt) en de krapte op de arbeidsmarkt. In lijn met dit vraagstuk staat de zorgsector voor de uitdaging de zorg toekomstbestendig te organiseren: betaalbaar, bereikbaar voor iedereen en van goede kwaliteit. De toenemende zorgvraag door de vergrijzing en de toenemende langdurige zorg vraagt dus om passende zorg. De gedachte achter passende zorg is dat er keuzes gemaakt worden die aansluiten bij de behoeften van mensen.

De Waalboog heeft in 2023 een koers ingezet die beter aansluit bij de het overheidsbeleid en de behoefte van de burger om zo lang mogelijk thuis te wonen. Deze koers is beschreven in het strategisch beleidsplan (zie p. 5a) dat als uitgangspunt heeft dat de reis van de cliënt én mantelzorgers zo comfortabel mogelijk verloopt.

De Waalboog is expert in het bieden van zorg en behandeling aan mensen met ouderdomsproblemen en is daarom een uitstekende gids om te ondersteunen bij deze reis. Het station waar zorgverleners van De Waalboog instappen en meereizen met de cliënt wordt steeds vaker bij de cliënt thuis, in plaats van vlak voor de voordeur van onze woonzorghuizen. Hierdoor kan maatwerk geboden worden om te zorgen dat een cliënt zijn leven op passende wijze kan vervolgen door de juiste ondersteuning op het juiste moment. De snelheid van de reis, het aantal tussenstops en de keuze om van een pad af te wijken bepaalt de cliënt. De route wordt dus niet bepaald door vastliggende rails (de systeemwereld), maar door de reiziger (vanuit de bedoeling).

Afgelopen jaar zijn de teams gaan verkennen wat werkt en wat niet om cliënten en bewoners op passende wijze te ondersteunen, met de focus op welbevinden. De zorgteams zijn als het ware op expeditie gegaan, waarbij ze uitgenodigd zijn om buiten de lijntjes te kleuren. Hoe kunnen we samen zorgen dat leven aan de dagen van onze bewoners wordt toegevoegd?

In 2024 zullen deze expedities voortgezet worden. De insteek van het kwaliteitsjaarplan 2024 is “vertragen om te versnellen”. Feitelijk komt het neer op het met aandacht te borgen van wat goed gaat en te verbeteren waar kansen liggen vanuit de bedoeling.

Met de focus op welbevinden



PERSOONSGERICHTE ZORG

Welbevinden

Welbevinden is een positief concept en gaat over het vervullen van behoeften. Het welbevinden van een persoon wordt bevorderd als de persoon kan zijn wie hij is, hij het gevoel heeft ergens bij te horen en van betekenis is, comfort ervaart, iets om handen heeft en in contact staat met anderen (Gerritsen, 2020).

Om een persoon die getroffen is door ouderdomsproblematiek te kunnen ondersteunen (thuis of in een woonzorghuis) is het een voorwaarde dat we weten wie de persoon is, wat hij belangrijk vindt in het leven, welke voorkeuren en wensen hij heeft en welke personen belangrijk voor hem zijn. Onafhankelijk van het moment waarop De Waalboog instapt in de cliëntreis, is het belangrijk om een beeld te krijgen van de cliënt en te ontdekken op welke manier zijn welbevinden bevorderd kan worden.

De cliëntreis is beschreven in drie etappes en de daarmee samenhangende ontwikkelingen op het gebied van zorg en behandeling vanuit De Waalboog.

Zie ook het Strategisch beleidsplan 2022-2025:

<http://www.waalboog.nl/welbevinden>



Eerste etappe: thuis

Zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen kent veel uitdagingen. Het extramurale team **Waalboog Thuis** bestaat uit verschillende behandelaars, die behandeling en begeleiding bieden om het leven thuis zo goed mogelijk in balans te houden of te krijgen. Bij veranderingen in de situatie van een persoon bekijkt het team Waalboog Thuis, samen met de informele zorg en de eerstelijns professionals wat iemand kan verwachten. Hierbij is het belangrijk om goed aan te sluiten bij wat iemand wil en kan, zodat de juiste ondersteuning op het juiste moment geboden wordt. Daarnaast heeft De Waalboog veel kennis en expertise in het omgaan met mensen met dementie en (zeer) complex gedrag. Het **Regionaal Consultatieteam Gedrag** biedt in de thuissituatie en bij andere zorgorganisaties ondersteuning om een passende benadering, behandeling of verandering in te zetten bij cliënten met ernstige gedragsproblemen.

Tweede etappe: voorsorteren

Om de cliëntreis zo comfortabel mogelijk te laten verlopen is het noodzakelijk dat mogelijkheden gecreëerd worden voor mantelzorgers om op adem te komen. Tussentstops in de vorm van logeren of tijdelijk wonen zouden als vanzelfsprekend ingebouwd moeten zijn in de cliëntreis. Een hybride aanbod maakt dat de cliënt langer in zijn eigen omgeving kan blijven wonen. Daarnaast wordt hiermee voorgesorteerd op een mogelijke verhuizing naar een woonzorghuis, die dan minder abrupt voelt voor de cliënt en zijn naasten als het eenmaal zover is dat thuis wonen niet meer gaat.

Derde etappe: woonzorghuis

In woonzorghuizen is de zorg van oudsher zo geregeld dat zorgprofessionals als vanzelfsprekend en met de beste bedoelingen de zorg overnemen van de naasten. Daarbij hebben de zorgprofessionals te maken met regels, protocollen, systemen en ongeschreven regels (gewoontes), die het ritme van de cliëntreis binnen de muren van een woonzorghuis bepalen. Om dit ritme te doorbreken krijgen zorgteams van De Waalboog de ruimte om te experimenteren met de invulling van de cliëntreis, samen met de bewoner en het informele netwerk. Het gaat erom dat het individuele welbevinden bevordert wordt door er samen voor te zorgen dat de bewoner zijn leven kan leiden zoals hij dat wenst.

Drie grotere expedities, ofwel ontdekkingsreizen, die ondersteunend zijn aan het thema welbevinden zijn:

- 1) Eten & drinken
- 2) Informele zorg
- 3) Vrijheid & Veiligheid

1) Eten & drinken

Eten & drinken gaat niet enkel om goed en lekker voedsel; het gaat bovenal om verbinding, sfeer, erbij horen en van betekenis zijn. Het gaat dus om welbevinden. In 2023 heeft een project plaatsgevonden in samenwerking met Hotel Management School Maastricht, waarbij zorgteams handvatten gekregen hebben om op basis van een visie het thema uit te werken in de praktijk. Het gewenste resultaat voor eind 2023 was dat de uitwerking van het thema eten & drinken op elke afdeling voldoet aan de visie. Inmiddels is de projectfase afgerond en koken alle afdelingen vers. De expeditie duurt echter voort, omdat de verwachting is dat op aspecten van maaltijdbeleving, voedselinname en eigen regie nog winst te behalen is.

2) Informele zorg

Deze expeditie is bedoeld om zorgteams handvatten te geven om een gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg te bereiken. Samen met naasten en vrijwilligers gaan zij op zoek naar nieuwe mogelijkheden om samen te zorgen dat de bewoners kwalitatief een zo goed mogelijk en betekenisvol leven kunnen leiden binnen De Waalboog. Het idee is dat als de formele en informele zorg elkaar leren kennen en begrijpen, dat er ruimte ontstaat voor een betere verbinding en samenwerking. Als startpunt van de expeditie hebben in 2022 alle teams deelgenomen aan een inspiratiesessie. In 2024 wordt deze expeditie vervolgd door het zogeheten WIFA model in de praktijk te brengen.

3) Vrijheid & veiligheid

De expeditie Vrijheid & Veiligheid heeft tot doel dat bewoners met dementie maximale bewegingsvrijheid ervaren door te werken met vrijheidsbevorderende technologie (zoals leefcirkels), met behoud van een zorgvuldig afgewogen mate van veiligheid. Waar nu sprake is van een gesloten afdeling, zal geleidelijk aan de deur op die afdeling open blijven, tenzij er een persoonsgerichte afweging is om hier van af te wijken. Uit onderzoek van verschillende zorginstellingen blijkt bijvoorbeeld dat bewoners rustiger van hun maaltijd genieten als de deur tijdens etenstijd gesloten is. Voor deze expeditie is op elke locatie een vrijheidssupportteam samengesteld dat in 2024 de beweging naar meer vrijheid voor bewoners op die locatie gaat bevorderen. Dit gebeurt aan de hand van een plan van aanpak, waar het draaiboek open deuren onderdeel van is.

Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2024	Proces-eigenaar	Hulpmiddel
Cliëntreis etappe 2	De naasten kunnen op adem komen, doordat de zorgtaken tijdelijk uit handen genomen worden door De Waalboog in de vorm van dag- en logeeropvang	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers worden geïnformeerd hoe logeeropvang geregeld is binnen De Waalboog in Q1 - Naasten wordt geïnformeerd over de logeeropvangmogelijkheden binnen De Waalboog in Q1. - Tweede logeerkamer wordt gerealiseerd voor jonge mensen met dementie Q1 - Evaluatie van logeeropvang vindt op clientniveau na elke logeeropvang plaats en op organisatieniveau elk kwartaal. 	Cluster-manager	Procedure & folder logeeropvang
Cliëntreis etappe 3	De focus ligt op het welbevinden van de bewoner: samen met het informele netwerk wordt gezorgd dat de bewoner zijn leven kan voortzetten in een woonzorghuis zoals hij dat wenst.	<p>Multidisciplinaire zorgteams gaan samen met teamcoach (en reisgids) op expeditie om op andere (werk)wijze dan gewend, invulling te geven aan de cliëntreis. De hieronder genoemde expedities zijn ondersteunend aan het anders inrichten van de cliëntreis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluatiepunten en adviezen uit het project Eten & Drinken worden door zorgteams doorvertaald in de expeditie vanaf Q1. Daarnaast worden de resultaten van de waarderende audit op het thema Eten & Drinken begin Q2 gebruikt voor het delen van succesverhalen en het doorvoeren van verbeteringen. - De zorgteams maken gebruik van het WIFA-model om een gelijkwaardige samenwerking met Informele zorg te stimuleren. - Uitvoering van het plan van aanpak Maximale bewegingsvrijheid voor bewoners. <p>Een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers wordt uitgevoerd. Zo nodig worden op basis van de resultaten verbeteracties ingezet.</p>	Cluster-manager Manager P&O	Strategisch beleidsplan Evaluatie E&D Auditresultaten PvA Informele zorg PvA Maximale bewegingsvrijheid

Het strategische thema passende woonomgeving gaat niet sec om de fysieke omgeving, waarbij nieuw- of verbouw een woonomgeving biedt die up-to-date is. Het thema gaat namelijk verder dan “stenen”. Een passende woonomgeving gaat in de kern om woonplezier en eigen regie. De Waalboog realiseert daarom kleinschalige woonvormen, waar een kleine groep bewoners met vergelijkbare behoefte aan ondersteuning, zorg en behandeling woont. Het huishouden verloopt zoveel mogelijk als thuis, samen met de mensen die belangrijk zijn voor hen, op een manier die vergelijkbaar is met zoals ze gewend waren thuis. Ook het informele netwerk moet zich daarom thuis voelen binnen de woonsetting. Zij moeten de ruimte krijgen én voelen om leven en wonen mede vorm te geven. Ruimte om mee te helpen. Ruimte om mee te eten. En bijvoorbeeld ruimte om te logeren.

Als we kijken naar het overheidsbeleid, dan is het streven dat mensen met ouderdomsproblematiek in hun vertrouwde omgeving blijven wonen. De Waalboog is daarom partner in de ontwikkeling van kleinschalige locaties in wijken van Nijmegen. Zo is in het najaar van 2023 de wijklocatie Agnetenhof (Lindenholt) in gebruik genomen en zullen in het voorjaar van 2024 bewoners hun intrek nemen in de Living-Inn, een wijklocatie in Lent.

De wijklocaties gaan, in samenwerking met welzijnsorganisaties, huisartsen en sociale wijkteams, ondersteuning en behandeling bieden aan mensen met ouderdomsproblematiek en hun naasten in de vorm van dagbesteding, dagbehandeling en logeerarrangementen, met bijpassende indicaties en financiering.



Foto: :wijklocatie Living-Inn (Lent)

Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2024	Proces-eigenaar	Hulpmiddel
Wijklocatie Agnetenhof	Mensen met ouderdomsproblematiek kunnen zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving wonen, waarbij de thuissituatie gecombineerd wordt met dagbesteding, logeren en deeltijd wonen.	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers van Agnetenhof maken het woonzorgconcept op locatie eigen en ontwikkelen het vervolgens stap voor stap door naar een hybride aanbod voor wijkbewoners. Medewerkers, informeel netwerk en wijkpartners gaan samenwerken aan de ontwikkeling het woonzorgconcept in de wijk Lindenholt . 	Bestuurder	Woonzorg-concept
Wijklocatie Living-Inn	Wijklocatie Living-Inn in Lent wordt in Q2 2024 in gebruik genomen.	<ul style="list-style-type: none"> Vorbereidingen treffen om de verhuizing voorspoedig te laten verlopen met aandacht voor het welbevinden van bewoners én medewerkers. Vorbereidingen treffen i.s.m. medewerkers, informele zorg en partners in de wijk om invulling te geven aan het wijkconcept in Lent. 	Manager Vastgoed	Vastgoedplan Verhuisplan Evaluatie verhuizingen 2023

Verhuisplan

De voorbereiding op de verhuizing is intensief en veelomvattend, wat maakt dat teams goed moeten kijken wanneer ze welke verbeterpunten oppakken. De verhuizing kan echter ook een goed moment zijn om het werk op een andere manier in te richten. Aangezien in 2023 een aantal afdelingen reeds is verhuisd, zullen de geleerde lessen van deze verhuizingen meegenomen worden in het verhuisplanproces. In het tweede kwartaal van 2024 vindt de eerstvolgende verhuizing plaats: Living-Inn in Lent.

Hieronder staat het verhuisplan schematisch weergegeven voor 2024. De oplevering van gebouwen Brink en Zilverpar van locatie Joachim & Anna en de uitbreiding van negen plaatsen voor jonge mensen met dementie vinden plaats in 2025 en zijn nog niet in het schema meegenomen.

In het eerste kwartaal 2024 vindt ook een nadere verkenning plaats van de eventuele overname van het intramurale deel van LuciVer in Alverna/Wijchen. Als besloten wordt tot daadwerkelijke overname dan zal dit naar verwachting voor de zomer van 2024 zijn beslag krijgen.

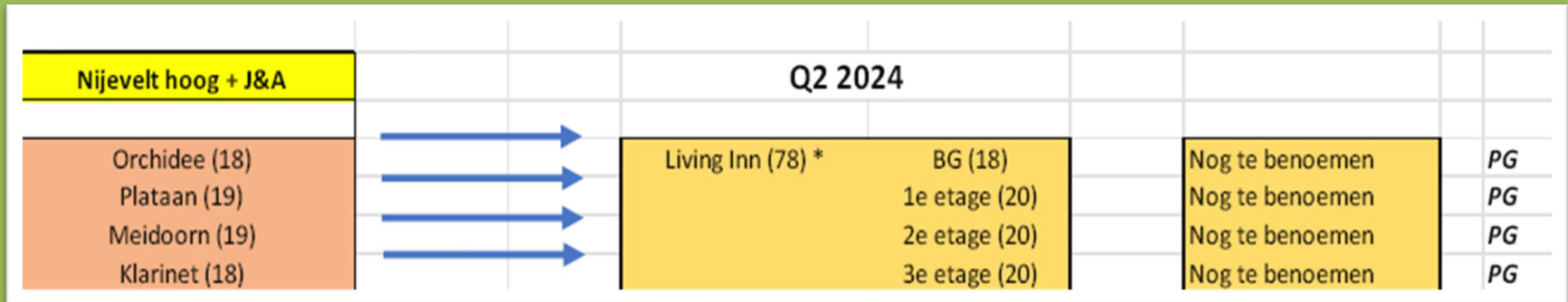


Fig. 1: verhuisplan Q2 2024

Continuïteit

Om cliënten en bewoners te kunnen ondersteunen vanuit de bedoeling dient die ondersteuning zo georganiseerd te zijn dat de continuïteit gewaarborgd is. En hier ligt een grote uitdaging. Door het verloop van medewerkers staat de stabiliteit van teams onder druk en is het telkens zoeken naar een passende bezetting en deskundigheidsmix om de zorgvraag te kunnen beantwoorden. Voor het behoud van medewerkers is het belangrijk dat alle medewerkers aantrekkelijke functies kunnen bekleden, passend bij hun ervaring, opleiding en persoonlijke drijfveren. Dit betekent ook maatwerk als een medewerker, om wat voor reden dan ook, bepaalde ondersteuning niet meer kan bieden. Met elkaar tot een toekomstbestendige personeelsplanning vraagt input en betrokkenheid van iedereen.

Aandacht en maatwerk

De Waalboog wil een goed werkgever zijn. Dit gaat niet slechts om het uitkeren van het salaris, maar vooral over het bieden van persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden, een goede sfeer en een goede balans tussen werk en privé. Kortom, over het welbevinden van medewerkers. Hiertoe heeft De Waalboog een palet aan maatregelen om medewerkers te boeien en te binden, te zorgen dat ze met plezier aan het werk zijn en dat de kwantitatieve en kwalitatieve personele bezetting om het werk te doen op orde is.

Goed werkgeverschap is ook het ondersteunen van medewerkers als het even wat minder gaat met iemand. Bij dit laatste is het van cruciaal belang dat signalen tijdig opgepikt worden en dat er direct aandacht is voor het verhaal van die medewerker. Dit om te voorkomen dat iemand in het verzuim terecht komt. Het is voor de medewerker vooral belangrijk dat hij in verbinding blijft met het werk. Het werk is namelijk meer dan een werkplek alleen. Werk biedt structuur, sociale contacten en maakt dat iemand betekenisvol kan zijn. Is de verbinding tussen de organisatie en de medewerker er niet of nauwelijks, dan wordt de drempel ook steeds hoger om weer aan de slag te gaan.

Duurzaam binden en boeien lukt alleen als je met aandacht maatwerk biedt en soms wat buiten de lijntjes durft te kleuren.



Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2024	Proces-eigenaar	Hulpmiddel
Capaciteit	Alle afdelingen hebben een verantwoorde personele bezetting, waarbij de roostering aansluit bij de zorgvraag en begroting.	<ul style="list-style-type: none"> Plan opstellen en uitvoeren om afdelingen te ondersteunen in het bieden van een warm welkom aan nieuwe medewerkers in Q3 (expeditie: onboarding, zie ook p. 8b). (Verdere) implementatie van handreiking verantwoorde personele inzet in Q1 Ervaring opdoen met roosteren in ONS (Q1 en Q2) en evalueren (Q3). Centrale regie en monitoring van roostering in samenspraak met de zorgteams 	Manager HR	Basis-rooster
Vitaliteit	Medewerkers ervaren een positief en veilig werkklimaat door persoonlijke aandacht en maatwerk in het duurzaam inzetbaar blijven binnen De Waalboog.	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoering verzuimbeleid: preventie-aandacht-verbinding (continu) <ul style="list-style-type: none"> - Herhaaltrainingen (Q2); - Periodieke bespreking verzuimcijfers in MT en teamoverleg; - Visie op verzuim opnemen in onbaording programma nieuwe medewerkers; - Uitvoering en evaluatie van verzuimbeleid (Q4). Expeditie behoud van medewerkers met aandacht voor zeggenschap en maatwerk. 	Manager HR	
Opleiden	Medewerkers ervaren mogelijkheden in persoonlijke ontwikkeling en maatwerk om hun loopbaan te vervolgen binnen De Waalboog.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie en bijstelling van het strategisch opleidingsbeleid (Q1) Implementatie van het strategisch opleidingsbeleid, inclusief het gebruik van Opleidingsmanager in Youforce. (vanaf Q2) Evaluatie met medewerkers over opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden binnen De Waalboog (middels CareRate in Q4) 	Manager HR	Strat. Opleidings-beleid

De Waalboog zet nieuwe (zorg)technologie en andere hulpbronnen in als interventie om de kwaliteit van leven van bewoners te verbeteren, de zorg te ontzorgen en een veilige, prettige werkomgeving te borgen. Technologische innovatie helpt om het werk van medewerkers te vergemakkelijken. We gaan daarom proactief op zoek naar facetten in de zorg die ‘technologisch uitbesteed’ kunnen worden. Niet om medewerkers te vervangen, maar om meer tijd vrij te maken voor persoonsgerichte zorg en welbevinden.

In 2023 is er veel gebeurd op het gebied van technologie en digitalisering. Zo zijn we gaan samenwerken in een nieuwe digitale werkplek in TEAMS en SharePoint. Verder is een nieuw ECD (ONS) en een nieuw zorgoproepsysteem (IQ-messenger) geïntroduceerd op de afdelingen. Deze trajecten zijn goed verlopen, maar medewerkers moeten wel wennen aan alle aanpassingen. Daarom is in dit jaarplan aandacht voor het eigen maken van de systemen, evaluatie van het gebruik en eventuele maatregelen om het gebruik te optimaliseren, aan de gebruikerskant en/of de technische kant.



Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2024	Proces-eigenaar	hulpmiddel
Elektronisch cliënten-dossier (ECD)	Het ECD ondersteunt op methodische wijze zorgprofessionals en informele zorg bij het verlenen van persoonsgerichte zorg.	<ul style="list-style-type: none"> Zorgverleners maken de Mikzo methodiek in ONS eigen om de wensen en behoeften in kaart te brengen. (vanaf heden) Het gebruik van ONS (incl. Roosteren) optimaliseren o.a. door coachen van medewerkers. (vanaf heden) Vooronderzoek spraak-gestuurd rapporteren (Q3) 	Cluster-managers Manager I&I	
IQ-messenger & Multibel-app	Zorgverleners werken met een goed functionerend systeem, dat op de juiste manier gebruikt wordt en voorziet in een adequate opvolging van de oproep.	<ul style="list-style-type: none"> Het gebruik van IQ-Messenger optimaliseren o.a. door coachen van medewerkers. (vanaf heden) Onderzoek naar inlog ONS-IQ Messenger (Q1) Onderzoek naar module in IQ-Messenger om noodoproep acuut gevaar te integreren in één systeem (vanaf Q2); mogelijk in de vorm van een pilot in Living-Inn (vanaf Q3) 	Manager I&I	
Vrijheid bevorderende technologie	Bewoners ervaren maximale vrijheid met behulp van vrijheid bevorderende technologie (zoals leefcirkels, slimme sloten, keyless-entry)	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoering plan vrijheid bevorderende technologie nieuwbouw Living-Inn in Q2. Opstellen en uitvoeren locatie-specifiek plan voor overige locaties vanuit input vrijheidssupportteams vanaf Q2. 	Manager I&I Cluster-managers	PvA Maximale vrijheid
Onboarding: randvoorwaarden	Nieuwe medewerkers hebben vanaf de eerste werkdag toegang tot ruimten, systemen en informatie, zodat de juiste zorg geboden kan worden op het juiste moment.	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek naar extra module in HR-systeem (IAM) voor toegangsservice op maat voor nieuwe medewerkers en andere HR vraagstukken. (Q3) Evaluatie met nieuwe medewerkers via CareRate: in hoeverre waren de randvoorwaarden om te starten geregeld bij in dienst treden? (Q4) 	Manager I&I Manager HR	Project-groep I&I - HR
Bestellen en factuur-afhandeling	Het systeem Exact wordt in gebruik genomen om zorgteams te ontlasten bij bestellen van producten, om verspilling tegen te gaan en de factuurafhandeling te vereenvoudigen.	<ul style="list-style-type: none"> Plan van aanpak van leverancier beoordelen + besluitvorming Q2. Bij akkoord: communicatie met gebruikers over genomen besluit en planning. Q2 Implementatie van het systeem Exact (ter vervanging van Tblox) in Q3. 	Manager F&V	Implementatieplan Exact
Duurzame zorg	De Waalboog werkt actief aan het verduurzamen van de zorg op vier gebieden: vastgoed, circulair werken, medicatieverspilling, gezonde leef- & werkomgeving.	<ul style="list-style-type: none"> In vier werkgroepen worden voor de komende vijf jaar doelstellingen en bijbehorende maatregelen geformuleerd om de zorg te verduurzamen. Uitvoeringsplan volgen conform planning. 	Manager F&V	Duurzaamheid programma De Waalboog
Informatie-beveiliging en cybersecurity	De Waalboog loopt zo min mogelijk risico op het gebied van informatiebeveiliging en cybersecurity.	<ul style="list-style-type: none"> Een informatiebeveiligingsbeleid is opgesteld (Q2). Een cyberresponsplan is opgesteld en een risicoanalyse is uitgevoerd (Q2). 	Manager I&I	

Om de ondersteuning van en zorg aan een cliënt te organiseren is een goede samenwerking tussen professionals en het sociale netwerk van de cliënt van groot belang. Het versterken van het netwerk rond een persoon met een zorgvraag is opgenomen in het hoofdstuk persoonsgerichte zorg: expeditie informele zorg. Het hoofdstuk bouwen aan netwerken gaat over de samenwerking van professionals in regionale en landelijke (kennis)netwerken.

Aangezien de toekomst van de zorg aan ouderen in de wijk ligt, wordt de samenwerking met wijkpartners geïntensiveerd om de juiste zorg op het juiste moment te bieden aan ouderen met een zorgvraag.

Regionaal en landelijk

De Waalboog is aangesloten bij netwerk Nonna. Dit is een regionaal netwerk, waarin 14 organisaties vertegenwoordigd zijn. Deze organisaties bundelen hun krachten om de uitdagingen in de ouderenzorg het hoofd te bieden, nu en in de toekomst. Nonna werkt aan drie thema's: goed wonen, fijn werken, slim samen.

Op landelijk niveau zijn professionals van De Waalboog lid van verschillende landelijke netwerken en kenniscentra. Vanuit afdeling Magnolia (REC in het netwerk Gerontopsychiatrie+) en afdeling De Wingerd (DEC in het Netwerk D-zep) wordt actief geparticipeerd in de landelijke netwerkontwikkeling. Beide afdelingen hebben in 2023 een deskundigenadvies gekregen van de landelijke commissie (CELZ).



Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2024	Proces-eigenaar	Hulpmiddel
Wijklocaties	Mensen met ouderendomsproblematiek krijgen de juiste ondersteuning op het juiste moment in de wijk door een goed samenwerkingsnetwerk in de wijk.	Samenwerking met de wijk wordt vorm gegeven op basis van het woonzorgconcept, waarbij gekeken wordt naar de vraag vanuit de wijk om passende ondersteuning en maatwerk te bieden op of vanuit de wijklocatie. In 2024 ligt de focus op de nieuwe wijklocaties in Lindenholt en Lent, in aansluiting met de proeftuinen binnen de pijler Goed Wonen van Nonna.	Cluster-manager	Kennisdossier: Domein-overstijgend werken W&T

Cliëntervaringen

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van cliënten en bewoners. Voor een organisatie is het van belang te weten hoe de kwaliteit van zorg ervaren wordt. De Waalboog evalueert daarom jaarlijks op **organisatieniveau** de cliëntervaringen middels een vragenlijst.

Op **afdelingsniveau** worden ook cliëntervaringen gemeten als het gaat om de evaluatie van bepaalde thema's, die belangrijk zijn voor cliënten en hun naasten. Voor deze uitvraag wordt gebruik gemaakt van CareRate. Dit is een applicatie die het zorgteam helpt om kort-cyclische verbeteringen door te voeren op basis van de feedback.

Op **bewonersniveau** wordt periodiek geëvalueerd hoe het met een bewoner gaat, wat zijn wensen en behoeften zijn en welke persoonsgerichte ondersteuning nodig is om het welbevinden van een bewoner te verbeteren. Dit gebeurt aan de hand van de Mikzo-methode die de basis vormt van het zorgleefplan in het ECD.

Kwaliteitsindicatoren

De zorginhoudelijke veiligheid van cliënten wordt gemonitord aan de hand van indicatoren. Ook deze informatie is belangrijk voor De Waalboog om te weten hoe het gaat met onze cliënten en bewoners en op welk gebied inspanningen verricht moeten worden om de kwaliteit te verbeteren.

Zorgorganisaties zijn verplicht om de resultaten op indicatoren jaarlijks aan te leveren aan het Zorginstituut. In 2024 dient dit ook weer te gebeuren over verslagjaar 2023, maar deze verplichting zal per 2025 komen te vervallen. De indicatoren die De Waalboog gebruikt bij het inzichtelijk maken van kwaliteit staan hieronder genoemd.

De uitkomsten op de kwaliteitsindicatoren zijn beschikbaar in een BI-tool. Deze tool zorgt voor een visuele weergave van real-time gegevens die afdelingen kunnen gebruiken voor kwaliteitsverbeteringen.

Kwaliteitsindicatoren verslagjaar 2023

- 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 (Wzd: onvrijwillige zorg)
- 4.2 Terugdringen vrijheidsbeperking
- 4.3 Werken aan vrijheidsbevordering
- 5 Continentie
6. Eten en drinken



Fig. 3: weergave BI-tool De Waalboog

Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2024	Proces-eigenaar	hulpmiddel
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"> Plan van aanpak maken om CareRate te borgen binnen de zorgteams. Periodieke evaluatiemomenten inbouwen in de cliëntreis, inclusief nazorg, Papieren nazorgvragenlijsten vervangen door evaluatie via CareRate na zorgbeëindiging. 	Cluster-managers	
Cliënt-ervaringen	De Waalboog heeft inzicht in de ervaren kwaliteit van leven van bewoners.	<ul style="list-style-type: none"> De resultaten van het onderzoek naar cliëntervaringen van eind 2023 worden vertaald naar verbeteracties in Q1. In Q4 wordt, naast periodieke uitvragen op afdelingsniveau, opnieuw een cliënt ervaringsonderzoek op organisatieniveau uitgevoerd o.a. op basis van de zes vragen van Zorgkaart Nederland. 	Bestuurder	
Kwaliteits-indicatoren	De zorginhoudelijke veiligheid van bewoners wordt gemonitord en verbeterd op basis van de uitkomsten op indicatoren.	<ul style="list-style-type: none"> Op organisatieniveau worden de resultaten van de verplichte jaarlijkse meting op de indicatoren aangeleverd bij Zorginstituut Nederland over verslagjaar 2023 (vóór 1 juli 2024). Met ingang van het Generiek Kompas komen de verplichte indicatoren te vervallen voor verslagjaar 2024, maar stuurinformatie blijft nodig voor interne kwaliteitsverbeteringen, informatie voor zorginkoop en toezicht. De huidige indicatoren-set wordt in samenspraak met de CR geëvalueerd en een herziende set wordt vastgesteld en opgenomen in de BI-tool in Q3. 	Cluster-manager	BI-tool

LEREN & ONTWIKKELEN

De Waalboog werkt systematisch aan leren en verbeteren. In het verbeterproces zijn de zorgvraag, de behoeften en wensen van de cliënten en bewoners het uitgangspunt. Het delen, toepassen en evalueren van kennis gebeurt zo veel als mogelijk in de directe omgeving van de bewoner, middels coaching-on-the-job.

Binnen De Waalboog heeft een aantal medewerkers zich gespecialiseerd in een specifiek aandachtsgebied. Op grond van deze aandachts- /expertisegebieden leren zorgverleners van elkaars expertise door bij elkaar (en natuurlijk ook extern) te rade gaan wat passende zorg is voor een specifieke bewoner met specifieke (ouderdoms)problematiek. In 2024 is er aandacht voor de implementatie van de toolboxes delier en diabetes.

Een belangrijke randvoorwaarde voor leren en ontwikkelen is dat er zicht is op kwaliteit van zorg, zowel in kwalitatieve als kwantitatieve zin. Dat betekent dat kennis gemakkelijk toegankelijk moet zijn en dat kennis op het juiste moment beschikbaar is voor medewerkers om de juiste zorg op het juiste moment te bieden.

Kennisontwikkeling en kennisdeling

De Waalboog staat voor zorg, begeleiding en behandeling die state-of-the-art en evidence-based zijn. De Waalboog is lid van het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON). Dat betekent dat we meedoen aan wetenschappelijk onderzoek: we dragen praktijkvragen aan en implementeren nieuwe kennis in onze zorgpraktijk. Daarnaast werkt De Waalboog samen met de HAN University of Applied Sciences, met name voor toegepast onderzoek.

Leer- & innovatie omgeving

In september 2023 is een leer-innovatie omgeving op een afdeling van locatie Nijveelt gestart, waar vier ROC-studenten en twee HAN-studenten werkzaam zijn. In deze multi-professionele setting kunnen leerlingen en stagiaires kennismaken met onze specialistische zorg voor bewoners, hun kennis en kunde verbreden en samen met elkaar waardevolle projecten inrichten en innovatieve praktijkonderzoeken uitvoeren. Daarnaast blijft de afdeling door deze innovatie zich ontwikkelen in de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Kennis ontwikkelen en kennis delen



zo thuis als
maar kan | de waalboog

Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2024	Proces-eigenaar	Hulpmiddel
Stuur-informatie	Reflectie op stuurinformatie vindt plaats op organisatieniveau en op teamniveau met als doel ervan te leren en de kwaliteit van zorg te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> Op organisatieniveau worden uitkomsten op indicatoren, bewonerservaringen, audits, voortgang op projecten periodiek besproken en maatregelen worden getroffen om de kwaliteit van zorg te borgen en te verbeteren. Op teamniveau worden de uitkomsten van indicatoren en bewonerservaringen en audits periodiek besproken en zo mogelijk verbeterd: <i>wat zegt het resultaat, herkennen we de uitslag, zien we een trend, moeten we actie ondernemen?</i> 	Cluster-manager	Kwartaal-rapportage BI-tool
Leer- en innovatie omgeving (LIO)	Werken, leren en innoveren is geïntegreerd op een afdeling waar de zorgopleiding plaats vindt voor MBO-leerlingen en HBO-studenten, onder verantwoordelijkheid en begeleiding van een senior verpleegkundige.	<ul style="list-style-type: none"> Transitie van de LIO van locatie Nijveelt naar Living-Inn, met uitbreiding van studenten naar ook de paramedische studies in Q2. 	Cluster-manager	Plan van aanpak: fase 2
Kennis-management	De randvoorwaarden om kennis op toegankelijke wijze beschikbaar te hebben en te delen met elkaar zijn optimaal.	<ul style="list-style-type: none"> In Q1 en Q2 worden voorbereidingen getroffen om de kennisinfrastructuur opnieuw in te richten, waarbij verpleegkundigen (bottom-up) een prominente rol krijgen om kennis en kunde over te dragen. (implementatie in Q3). Uniforme werkwijze om projecten uit te voeren wordt vormgegeven en gebruikt bij nieuwe projecten (vanaf Q2). Verbeteringen worden doorgevoerd om de inrichting van het documentensysteem Zenya te optimaliseren, zodat de zorg ontlast wordt. Implementatie van de toolboxes delier en diabetes. 	Bestuurder	
Interne audits	De Waalboog heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat aansluit bij de bedoeling en past bij het gedachtegoed van het kwaliteitskader ten aanzien van een lerende organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Auditplan 2024 vaststellen in samenspraak met MT, OR en CR (na vaststelling kwaliteitsjaarplan). Uitvoeren audit op thema Eten & drinken in Q1. Audits uitvoeren (startbijeenkomst-audit-intervisie/evaluatie). Bevindingen gebruiken voor kort-cyclische verbeteringen. 	Bestuurder	

BIJLAGE 1: PROFIEL VAN DE WAALBOOG

- *Zorgvisie*
- *Locaties*
- *Doelgroepomschrijving*

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 vóórdat 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.



Organisatiemodel

Het bovenstaand 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.

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

Agnetenhof

KvK 09103258 Vestigingsnr. 000056472145
St Agenetenweg 5 6545 AS 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 intramuraal zorg biedt De Waalboog extramuraal 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
- GZ-psycholoog
- Diëtist
- Logopedist
- Ergotherapeut
- Fysiotherapeut
- Psychomotorisch therapeut

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

Kwaliteitsjaarplan 2024
versie: 21-12-2023

de waalboog

zo thuis als
maar kan