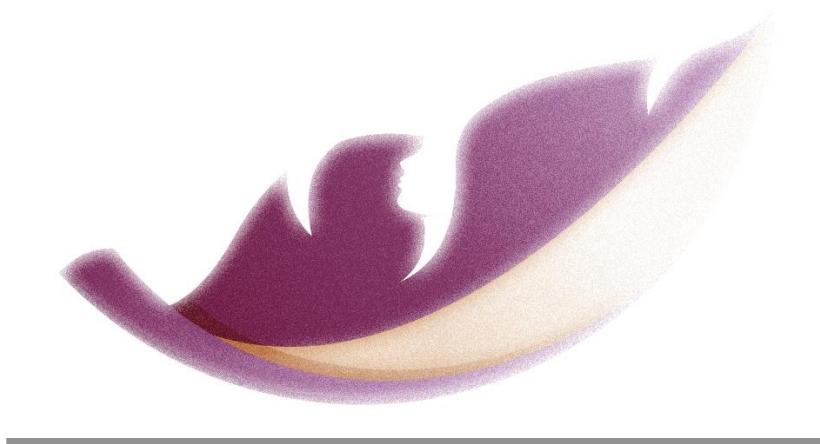


Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2018

Seniorenpartner “De Wijngaerd”



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 Profiel zorgorganisatie Seniorenpartner De Wijngaerd.....	4
1.1 Omschrijving zorgvisie en ambities.....	4
1.2 Zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie.....	5
Hoofdstuk 2 Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	7
2.1 Hoeveel zorgverleners en vrijwilligers	7
2.2 Verdeling zorgverleners over functies en niveaus	7
2.3 Per kolom inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden.....	7
2.4 In-, door- en uitstroomcijfers.....	7
2.5 Ratio personele kosten versus opbrengsten	7
Hoofdstuk 3 Kwaliteitsthema's	8
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
3.2 Wonen en welzijn	10
3.3 Veiligheid	12
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	14
Hoofdstuk 4 Randvoorwaardelijke thema's	17
4.1 Leiderschap, governance en management	17
4.2 Personeelssamenstelling	18
4.3 Gebruik van hulpbronnen	19
4.4 Gebruik van informatie	20
Hoofdstuk 5 Verbeterparagraaf.....	21
5.1 Verbeteragenda	21

Inleiding

Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsjaarplan 2018 van Stichting De Wijngaerd. Wij noemen onszelf vanuit onze nieuwe missie niet langer zorgcentrum, maar Seniorenpartner. Dit drukt beter uit dat wij een langdurige relatie willen aangaan met onze cliënten; wij willen een betrouwbare partner zijn in het *aangenaam* ouder worden.

Het beschikken over een actueel kwaliteitsplan is een van de voorwaarden uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader is opgesteld door de Kwaliteitsraad van het Zorginstituut Nederland en is daarna vastgesteld door de Raad van Bestuur van het Zorginstituut op 12 januari 2017. Het kwaliteitskader heeft betrekking op de zorg en ondersteuning van cliënten die 24 uur per dag aangewezen zijn op WLZ zorg en ondersteuning.

De Wijngaerd verbindt zich aan het kwaliteitskader vanuit de gezamenlijke ambitie dat het de cliënt is die bepaalt wat de Wijngaerd kan bijdragen aan de kwaliteit van leven. De focus van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg ligt op samen leren: zowel intern met cliënten, naasten en zorgverleners als extern met andere zorgorganisaties, ouderenbonden, zorgcoöperaties en zorgkantoren. Het kader stimuleert de samenwerking met interne en externe betrokkenen, door middel van bijvoorbeeld het samen ontwikkelen van kwaliteitsplannen, het samen bespreken van kwaliteitsverslagen en het samen bepalen van verbeterplannen. Daarnaast kan samen leren ook door middel van uitwisselingen, audits en visitaties. De Wijngaerd heeft hiervoor de mogelijkheden gecreëerd door het aangaan van een samenwerkingsovereenkomst voor een Lerend Netwerk met Stichting Het hoge Veer en Stichting Zorgplein Maaswaarden.

Het kwaliteitsplan van Seniorenpartner De Wijngaerd draagt bij aan het realiseren van onze missie door:

- Het bieden van transparantie voor cliënten en naasten omtrent de kwaliteit van zorg;
- Samen de kwaliteit verbeteren;
- Het lerend vermogen versterken en het worden van een lerende organisatie.
- Het informeren van interne en externe stakeholders over het te voeren beleid;

Bas Vos MSc. ,

Directeur-bestuurder Seniorenpartner De Wijngaerd

Hoofdstuk 1 Profiel Seniorenpartner De Wijngaerd

1.1 Omschrijving zorgvisie en ambities

Missie

De veranderingen in de langdurige zorg voor ouderen kenmerken zich door de focus op eigen kracht en regie van de cliënt en voldoende keuzevrijheid in wonen, zorg en ondersteuning. De focus van Seniorenpartner De Wijngaerd verschuift van het zorgcentrum naar langdurig partnerschap in ondersteuning bij het ouder worden, in het gehele traject van de thuissituatie via de aanleunwoning naar uiteindelijk 24-uurs zorg. Deze nieuwe opdracht van Seniorenpartner De Wijngaerd gaat uit van gelijkwaardig partnerschap met de cliënt.

De cliënten zijn alle ouder wordende inwoners van de gemeente Drimmelen die graag langer thuis willen blijven wonen, maar daarbij ondersteuning of zorg kunnen gebruiken, en de ouderen die een meer passende woonomgeving bij een toenemende zorgvraag nodig hebben in de eigen vertrouwde omgeving.

De veranderende vraag heeft gezorgd voor de volgende missie:

Seniorenpartner De Wijngaerd is de betrouwbare partner die u als inwoner van de gemeente Drimmelen ondersteunt en voor u zorgt bij het ouder worden op uw eigen manier.

Zorgvisie

Als uitgangspunt geldt ondersteuning van de wens van ouderen om langer in de eigen woning te kunnen blijven, ook als hiervoor ondersteuning in de vorm van diensten of zorg benodigd is. Dit doet Seniorenpartner De Wijngaerd door het aanbieden van diensten, hulp in de huishouding en zorgarrangementen op maat. Als dit niet meer voldoet, kan in overleg begeleiding naar beschermd wonen worden ingezet. Als de eigen woonomgeving niet meer voldoet, wordt voorzien in beschermd wonen met 24-uurs zorg in daarvoor geschikte appartementen. Wanneer de toegenomen zorgvraag dit noodzakelijk maakt, biedt Seniorenpartner De Wijngaerd aansluitend hoogwaardige verpleeghuiszorg in de vorm van kleinschalig beschermd wonen met individuele appartementen. Seniorenpartner De Wijngaerd wil in dit gehele traject continu de begeleidende partner zijn; vanaf de eerste hulpvraag tot het einde van de cliëntreis.

De focus van Seniorenpartner de Wijngaerd wordt 'van binnen naar buiten' gericht. Seniorenpartner De Wijngaerd zal in het kader van de functie van open, wijkgerichte voorziening ook vanuit de eigen locatie dagvoorziening, ondersteuning, kortdurend verblijf en diensten aanbieden die het langer thuis wonen ondersteunen.

Seniorenpartner De Wijngaerd heeft de ambitie om zich als zelfstandige, toekomstbestendige zorgonderneming te profileren door in te spelen op de veranderende wensen van ouderen en voor ondersteuning bij het ouder worden.

Seniorenpartner De Wijngaerd is dé dienstverlener in wonen, welzijn en zorg in de gemeente Drimmelen, die wil bijdragen aan een levendige gemeenschap en aan welzijn van mensen in de wijk, cliënten, huurders, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers. Zij streeft ernaar het welbevinden van haar cliënten continu te verbeteren door deskundige en gastvrije dienstverlening en passende woonconcepten.

1.2 Zorgomgeving, besturingsfilosofie en kengetallen

Geografisch gebied

Seniorenpartner De Wijngaerd richt zich in eerste instantie op mensen met een zorgvraag in de gemeente Drimmelen en (directe) omgeving. Seniorenpartner De Wijngaerd richt zich met de zorg- en dienstverlening op zowel mensen die in haar woonzorgcomplex (het verpleeghuis of in de aanleunwoningen) wonen, als op mensen die buiten het woonzorgcomplex wonen (thuiszorg en dagbesteding).

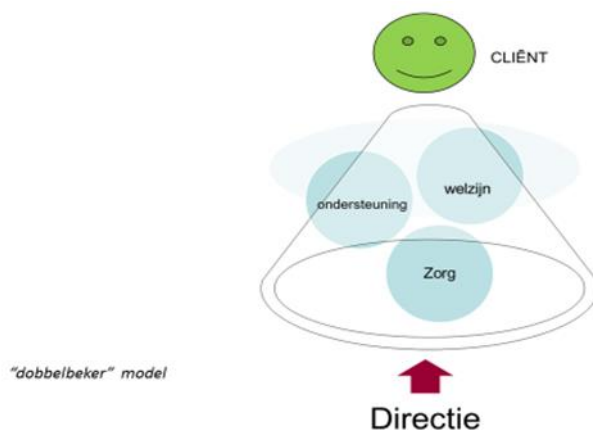
Seniorenpartner De Wijngaerd biedt zorg in CZ zorgkantoor-regio West-Brabant.

Besturingsfilosofie

De bestuurder bestuurt de stichting onder integraal toezicht van de Raad van Toezicht bestaande uit 3 leden. Het normatieve kader voor het handelen en het gedrag van de bestuurder is de vigerende Governance Code Zorg 2017 en de Gedragscode voor goed bestuur van de NVZD.

Seniorenpartner De Wijngaerd maakt een belangrijke verandering door in de besturing en inrichting van de organisatie in de vorm van de overgang naar zelforganiserende teams, waarbij er sprake is van een kanteling van de gehele organisatie van een verticale lijnstructuur naar een horizontale overlegstructuur. De bestuurder laat zich ondersteunen door een beleidsteam. De zelforganiserende teams worden ondersteund door een operationeel team.

De basisgedachte van organisatie is gebaseerd op het "dobbelsbeker" model, waaruit voor iedere cliënt een unieke combinatie van uitkomsten tevoorschijn komt. Dit staat voor de combinatie van de verschillende disciplines tot een arrangement op maat. De medewerkers bieden vanuit zelforganiserende teams deze ondersteuning aan de cliënt. De bestuurder staat "onderaan" en is ondersteunend aan de teams.



Kengetallen de Wijngaerd

Kengetallen Stichting de Wijngaerd 2017

	OMZET		M€ 7,2
	ZORGOPBRENGST		M€ 5,5
	INKOOP	WLZ	M€ 4,0
		ZVW	M€ 0,6
		WMO	M€ 0,6
		OVERIG	M€ 0,3
	PERSONEEL	FTE	97
		AANTAL pers	161
		FUNCTIEMIX**	
		ARBEIDSVERZUIM	
		Gem 2017	
	CLIËNTEN	VERPLEEGHUIS*	
		aantal plaatsen	59
		aantal cliënten	91
		WIJKVERPLEGING	132
		DAGBESTEDING	
	VRIJWILLIGERS	AANTAL	145
		* Zzp MIX	
		** Functiemix	

*ZZP Mix per 31-12-2017

ZZP	Met Behandeling	Zonder Behandeling
ZZP 2	0	0
ZZP 3	0	0
ZZP 4	3	11
ZZP 5	33	0
ZZP 6	6	1
ZZP 7	5	0
Totaal	47	12

Hoofdstuk 2 Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

2.1 **Hoeveel zorgverleners en vrijwilligers per locatie**

Deze informatie is te vinden op de website www.dewijngaerd.nl onder kwaliteit, kopje Personele kwaliteit verpleeghuiszorg.

2.2 **Verdeling zorgverleners over functies en niveaus**

Deze informatie is te vinden op de website www.dewijngaerd.nl onder kwaliteit, kopje Personele kwaliteit verpleeghuiszorg.

2.3 **Per kolom inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden**

Deze informatie is te vinden op de website www.dewijngaerd.nl onder kwaliteit, kopje Personele kwaliteit verpleeghuiszorg.

2.4 **In-, door- en uitstroomcijfers**

Deze informatie is te vinden op de website www.dewijngaerd.nl onder kwaliteit, kopje Personele kwaliteit verpleeghuiszorg.

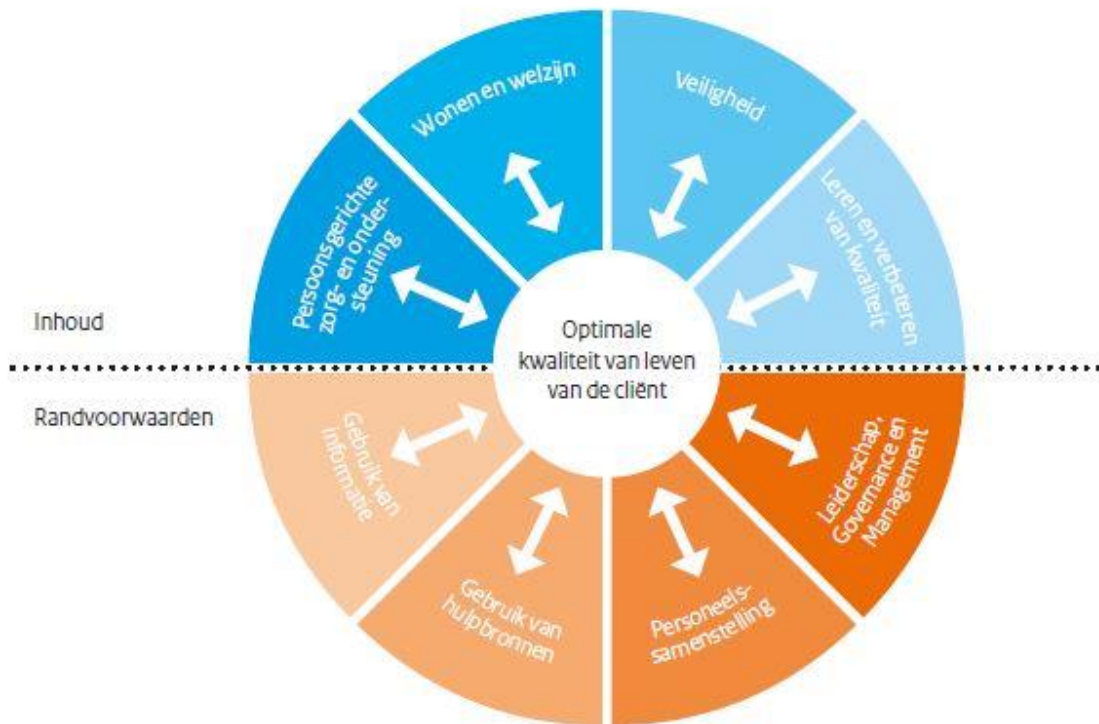
2.5 **Ratio personele kosten versus opbrengsten**

Deze informatie is te vinden op de website www.dewijngaerd.nl onder kwaliteit, kopje Personele kwaliteit verpleeghuiszorg.

De actuele informatie is op iedere gewenste datum uit ons bronbestand ONS te halen. De actuele informatie wordt jaarlijks vermeld op de website.

Hoofdstuk 3 Kwaliteitsthema's en randvoorwaarden

Het vertrekpunt van het zorgproces is de zorg- en ondersteuningsbehoefte van de cliënt vanuit zijn of haar eigen geschiedenis, toekomst en doelen. Dat zorgproces wordt concreetiseerd in de contacten tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie binnen de woon- en verblijfsetting waarin de zorg plaatsvindt.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

Dit model geeft concrete invulling aan het kader waarmee de zorgorganisatie kwaliteit van zorg kan vormgeven. De acht thema's in het model zijn gerelateerd aan thema's van inhoud van zorg, kwaliteit en veiligheid (Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn, veiligheid en leren en werken aan kwaliteit) en de randvoorwaarden hiervoor (leiderschap, governance en management, personeelssamenstelling, hulpbronnen en gebruik van informatie). Per thema wordt aangegeven wat het beleid is van Seniorenpartner De Wijngaerd en hoe dit samenhangt met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het beleid wordt tevens vormgegeven in beleidsmatige ontwikkelingspunten voor Seniorenpartner De Wijngaerd.

Uiteindelijk resulteert dit in een schema waarin de volgende onderwerpen staan weergegeven: beleidspunt, situatie, doel 2018, acties en meetpunt.

Kortom: het beleid wordt cyclisch uitgevoerd, namelijk vanuit het beleid volgen doelen en actiepunten en door de samenhang tussen strategisch, organisatorisch en teambeleid. De verantwoordelijkheid van het gevoerde beleid wordt weergegeven in het jaarverslag 2018 (opleveren: 30-6-2019).

Zelforganiserende teams en teamboekjes

Seniorenpartner De Wijngaerd werkt met zelforganiserende teams. De inrichting van kwaliteit geschiedt *bottum-up*. Vanuit het kwaliteitsdenken van de individuele medewerker ontstaat een kwaliteitsopdracht voor het team. De zelforganiserende teams (zowel extramuraal als intramuraal) kunnen de (cliëntgerichte) zorg- en werk-processen zelfstandig organiseren, bewaken en verbeteren. Zelforganisatie is geen doel op zich, maar moet helpen om voldoende flexibel en innovatief te kunnen zijn en snel invulling te kunnen geven aan de (veranderende) wensen van de cliënt(en). Teamleden dienen voor meerdere taken in het zorgteam inzetbaar te zijn.

Cruciaal is dat de teamleden de teamverantwoordelijkheid kunnen en willen nemen en elkaar daarop aanspreken. Dit sluit aan op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, namelijk Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naasten, zorgverleners en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relaties, en met de deskundigheid en competenties van de zorgverleners, bepaalt mede de kwaliteit van zorg en draagt aldus bij aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

Hoe er binnen teams met voorgaande punten wordt omgegaan ligt per team vast in een teamboekje. In het teamboekje staan de inspanningsverplichtingen waaraan de leden van het team zich verbinden. Deze teamboekjes worden jaarlijks geactualiseerd.

3.1 Kwaliteitsthema Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De missie van de Wijngaerd gaat uit van een zorgverlening die zich richt op het ondersteunen van de zelfzorg op een wijze waarbij de zinvolheid en eigen keuzen van de cliënt centraal staan. In het zorgproces staat centraal wat de cliënt zelf kan, de rol van de organisatie is hierin ondersteunend. Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur na opname over een zorgleefplan, dat uiterlijk na 6 weken definitief wordt. Hierin zijn onderstaande thema's opgenomen.

Thema	Situatie	Doel 2018	Meetpunt
Compassie	De zorgverlener kent het verloop van het ziektebeeld van de cliënt en toont begrip voor wat de cliënt doormaakt	Medewerkers zijn bekwaam op: >Ethisch bewustzijn >Bejegening >Onbegrepen gedrag	Alle medewerkers gecertificeerd Getoetst in cliënt tevredenheids onderzoek
Uniek zijn	Bij het eerste contact wordt een begin gemaakt met het vullen van de "Leefwijzer", een document waarin de cliënt en diens naasten informatie kwijt kunnen over zaken die belangrijk zijn voor de cliënt. De Leefwijzer dient als middel voor de medewerkers van Seniorenpartner De Wijngaerd om de cliënt goed te leren kennen.	Iedere cliënt beschikt over een Leefwijzer	Actualisering Leefwijzer niet ouder dan 6 maanden.

Thema	Situatie	Doel 2018	Meetpunt
Autonomie	<p>Na de inventarisatie wordt gezien wat er aan een zelfzorgprobleem kan worden gedaan, wat resulteert in SMART doelen. De zorgverlening gaat uit van de zelfzorgproblemen en mogelijkheden van de cliënt (uitgangspunt hierbij zijn de wensen en behoeften van de cliënt.)</p> <p>Bewegingsvrijheid. In beginsel is bewegingsvrijheid en leefruimte niet beperkt.</p> <p>Iedere cliënt bepaalt Dag programma/ADL</p>	<p>De cliënt heeft eigen regie over zorgplan</p> <p>Risico afweging op basis van informed consent.</p> <p>Individuele dagprogramma's per cliënt</p>	<p>Instemming Vastgelegd in zorgplan</p> <p>Risicoprofiel vastgelegd in ECD</p> <p>Persoonlijke agenda ingevuld en zichtbaar in Carenzorgt.</p>
Zorgdoelen	<p>De zorgmedewerkers werken methodisch; schrijven een zorgplan met SMART doelen. De opbouw van het zorgproces gaat uit van een observatieperiode welke start bij het eerste contact met de cliëntadviseur, waarin door een eerste, voorlopige observatie en inventarisatie van gegevens er een zo volledig mogelijk beeld wordt verkregen van de zorgvragen die een cliënt heeft op psychisch, sociaal en lichamelijk gebied.</p>	<p>Instrumenten zijn het multidisciplinair overleg (MDO) en het zorgplanoverleg.</p>	<p>Frequentie MDO 2 x per jaar</p> <p>Actueel zorgplan</p>

3.2 Kwaliteitsthema Wonen en welzijn

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorgen dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Thema	Situatie	Doel 2018	Meetpunt
Zingeving	<p>De Wijngaerd heeft een geestelijk verzorger in dienst. Deze draagt zorg voor collectieve zingevingsbijeenkomsten, individuele begeleiding en ethisch bewustzijn bij zorgverleners</p>	<p>Uitvoeren Traject Ethisch bewustzijn</p>	<p>Alle zorgmedewerkers werken volgens protocol Ethisch Bewustzijn</p>
Zinvolle tijdsbesteding	<p>De daginvulling en welzijnsactiviteiten worden op teamniveau ingevuld door deelname aan collectieve of individuele activiteiten. Het welzijnsbudget is op teamniveau belegd</p>	<p>Individueel activiteitenprogramma</p>	<p>Iedere cliënt heeft individuele dagagenda in Carenzorgt</p>

Thema	Situatie	Doel 2018	Meetpunt
	en er is een activiteitenbegeleider beschikbaar voor ondersteuning. Er zijn 4 veilige belevingstuinen ingericht voor buitenactiviteiten	Gebruik maken van belevingstuinen	
Schoon en verzorgd lichaam en kleding	De cliënt beschikt over een eigen badkamer voor persoonlijke hygiëne. Verzorging wordt in overleg met cliënt uitgevoerd. Er is een interne kapsalon, schoonheidsspecialiste en pedicure.		Status PV is opgenomen in ECD
Familieparticipatie	De Wijngaerd betreft familie bij de dagelijkse zorg op basis van het beleid familie zorg (2014). Om de samenwerking met mantelzorgers en naasten te bevorderen, wil Seniorenpartner De Wijngaerd binnen het traject Waardigheid en Trots dit beleid doorontwikkelen voor participatie familie /vrijwilligers in het 'huishouden'. Vrijwilligers worden ingezet voor het geven van meer aandacht en eenvoudige ondersteunende taken. Vrijwilligers worden hierin ondersteund door kennisbijeenkomsten	Projectplan Familieparticipatie Waardigheid en trots Q4 2018 Vrijwilligers hebben meer kennis van gedrag van cliënten	Ontwikkeling en uitvoering beleid Familieparticipatie Per kwartaal een Thema-bijeenkomst. Thema door vrijwilligers te bepalen.
Wooncomfort	De infrastructuur is recent (2017) gerenoveerd o.b.v. kleinschalig wonen in semi-autonome woningen voor 8 cliënten. Inrichting op basis van concept Breincollectief. De individuele appartementen worden door cliënt/familie ingericht. Er is een nieuwe Stilte-ruimte en er is per woning een belevingshoek met een eigen thema. De maaltijden worden per team verzorgd. Er is eigen inkoop en inspraak in de menukeuze. De cliënten kunnen zelf (helpen met) koken (onder begeleiding).	Evaluatie woonconcept Q3 2018	Verbeterpunten evaluatie uitgevoerd

3.3 Kwaliteitsthema Veiligheid

Garanderen van basisveiligheid betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.

Meten basisveiligheid

De vier thema's van basisveiligheid (medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopnamen) worden gemeten in interne en externe audits.

Thema	Situatie	Resultaat	Meetpunt
Medicatieveiligheid	Medicatiereview mmv apo en SOG	100%	2 x Jaarlijks
	MIC Antipsychotica	34 gebruikers 58%	MIC meldingen ONS 28-12-2017
Decubituspreventie	Decubitus cat. 1 en hoger	2,6% 6,7% (landelijk)	LPZ meeting 2016*
	Decubitus cat. 2 en hoger	0,9% 2,6% (landelijk)	
	Decubitus cat. 2 bij risico cliënten	5,3% 11% (landelijk)	
Vrijheidsbeperking	10 maatregelen ** <i>Bevindingen Inspectiebezoek BOPZ IGZ:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Medewerkers hebben aandacht voor het creëren van een veilige leefomgeving</i> • <i>Het meubilair en de woonaccessoires zijn zorgvuldig afgestemd op de doelgroep</i> • <i>Op locatie wordt domotica gebruikt voor toezicht</i> • <i>Er is voldoende inzet van deskundige medewerkers per woongroep</i> • <i>De medewerkers zijn door middel van E-learning en praktijktraining geschoold in de (wet)BOPZ.</i> • <i>Er is aandacht voor het terugdringen van vrijheidsbeperking en de inzet van alternatieven</i> 	7x bewegingsmelder 2x psychofarmica 1x plukpak	Overzicht VBM dd. 28-12-2017 100% instemming van naasten BOPZ Aanmerking IGZ 20 april 2017**
Ziekenhuisopnamen	8 ziekenhuisopnamen	7 x vallen met letsel	
		1 x nierfalen	

* LPZ meting 2017 gehouden; resultaten nog niet bekend

Incidentencommissie

Seniorenpartner De Wijngaerd wil een veilige leef- en woonomgeving voor de cliënten realiseren en heeft hiervoor een Incidentencommissie ingericht. Het beoordelen van MIC meldingen (Melding Incidenten Cliënten) is een van de taken van de incidentencommissie. MIC is een instrument om inzicht te krijgen in de aard en omvang van de (bijna)incidenten op organisatieniveau.

Taken en bevoegdheden van de incidentencommissie:

- Inventariseren en analyseren van incidenten en gevaarlijke situaties;
- Formuleren van adviezen aan directie;
- Verslaglegging van incidenten.

Uitgangspunt is de Praktijkgids Veilig Incident Melden, ontwikkeld door het VMS veiligheidsprogramma (versie 2009). Veilig Incident Melden (VIM) is een methode die ontworpen is om incidenten veilig te melden, te onderzoeken en de oorzaken te categoriseren dicht bij het werkproces.

Klachten

Een goede zorg- en dienstverlening aan de cliënten staat op de eerste plaats. Helaas kunnen er soms zaken niet goed gaan. De inspanningen van de medewerkers van Seniorenpartner de Wijngaerd zijn erop gericht om signalen, suggesties en uitingen van onvrede van cliënten in een vroegtijdig stadium te herkennen en in gesprek te gaan om samen een oplossing te vinden. Op deze manier wordt het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden of herwonnen en zal een klacht in de regel niet verder worden doorgezet. Indien de oplossingsgerichte aanpak door de medewerkers niet tot een oplossing leidt, stellen de medewerkers voor om met behulp van de klachtenfunctionaris de klacht informeel op te lossen. Seniorenpartner De Wijngaerd beschouwt een klacht als gratis advies aan de organisatie om de tevredenheid van de cliënt te verbeteren. Seniorenpartner De Wijngaerd heeft in 2017 de klachtenregeling geactualiseerd.

Informatie over het klachtenreglement is te vinden op de website www.dewijngaerd.nl onder kwaliteit, kopje Klachtenregeling.

Risicoanalyses

Er wordt inhoudelijke invulling gegeven aan het veiligheidsbeleid. Binnen het project Waardigheid en trots heeft dit aandacht. Via de kwaliteitsbewakers (rol binnen de teams) wordt gewerkt aan een veiligheidscultuur die de veiligheid in de organisatie bevordert op zowel management-, medewerkers- als cliëntniveau en wordt de zorg- en leefomgeving daadwerkelijk veiliger.

3.4 Kwaliteitsthema Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren en verbeteren van kwaliteit gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging van cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Seniorenpartner De Wijngaerd is van mening dat het leveren van kwaliteit de verantwoordelijkheid is van iedereen: iedereen draagt bij aan het leveren van verantwoorde en kwalitatief goede zorg. Ondersteuning van kwaliteit van zorg vindt onder meer plaats door gebruik te maken van een kwaliteitsmanagementsysteem, conform de normen van ISO 9001 en de eisen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

De Wijngaerd beschikt over een effectief kwaliteitsmanagementsysteem gebaseerd op de ISO 9001:2008. De PDCA cyclus is op de verschillende niveaus van de organisatie zichtbaar ingeregeld (ref. Auditrapportage TÜV 27-10-2017). De hercertificering heeft plaatsgevonden op 10 en 13 oktober 2017. De controle is met een positief resultaat afgerond. In 2018 wil de Wijngaerd het KMS gaan inrichten op de ISO 9001:2015 norm. Een kwaliteitsmanagementsysteem is een systeem, waarmee de PDCA cyclus ondersteund en doorlopen wordt. Daarnaast doen de teams zelf uitspraken over de kwaliteit van zorg die zij bieden in de vorm van "beloftes" die zijn vastgelegd in de teamboekjes.

Beleid

Het beleid van Seniorenpartner De Wijngaerd is vertaald in het strategisch meerjarenbeleidsplan 2017-2020, tactisch-operationeel beleid (jaarplannen) en in teamplannen. Gezien de hoeveelheid zaken die beleidsmatig opgepakt worden is er voor gekozen om in 2017 en 2018 alles via een integrale projectstructuur te benaderen met behulp van de coaches van Waardigheid & Trots.

De strategische-, organisatorische- en teambeleidsplannen zijn onder meer gebaseerd op gegevens voortkomend uit:

- Ontwikkelingen organisatie
- Maatschappelijke ontwikkelingen
- Wettelijke ontwikkelingen en innovatie
- Tevredenheidsonderzoeken (kortcyclisch > CareRate)
- Jaarplannen afgelopen jaar
- Klachten
- ISO normen
- Inbreng vanuit de organisatie.

Jaarlijks wordt door het beleidsteam en de directie bepaald welke bovenstaande aspecten er het komende jaar worden opgenomen in de beleidsplannen. Na afloop van het jaar wordt in het jaarverslag verantwoording afgelegd over het gevoerde beleid.

Het beleid van Seniorenpartner De Wijngaerd sluit aan bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Voor 2018 zijn als beleidsspeerpunten aangegeven: Werkgeluk, Welzijn, Familieparticipatie en Palliatieve zorgverlening.

Lerend netwerk

Seniorenpartner De Wijngaerd kiest er bewust voor om zich op te stellen als een kleinschalige zorgorganisatie die zelfstandig wil (voort)bestaan. Dit impliceert niet, dat er geen sprake kan zijn van samenwerking. Sterker nog, Seniorenpartner De Wijngaerd gelooft juist in de kracht van samenwerking en netwerken met "vergelijkbare" zorgorganisaties en andere partijen. In dat kader streeft Seniorenpartner De Wijngaerd als netwerkorganisatie naar een zeer nauwe samenwerking met andere organisaties en ketenzorgpartners, daar waar dat een meerwaarde heeft voor cliënten, medewerkers en organisatie of doelmatiger gebruik van zorggelden oplevert.

Vanaf 1 juli 2017 is middels een daartoe afgesloten samenwerkingsovereenkomst een lerend netwerk ingericht met zorgorganisaties Stichting Zorgplein Maaswaarden en Stichting Het Hoge Veer.

In het kader van het thema 'Leren en verbeteren van Kwaliteit' gaat Seniorenpartner De Wijngaerd samen met deze organisaties invulling geven aan de inrichting van het begrip 'lerende organisaties'. De doelstellingen zijn:

- Samenwerking op het gebied van kwaliteit: het kwaliteitsplan wordt voorafgaand aan de vaststelling voor feedback voorgelegd aan de twee collega-organisaties van het lerend netwerk.
- Het in samenwerking invulling geven aan een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en verbeteren van het lerend vermogen van de organisaties.
- Het actief onderling uitwisselen van kennis en methodes voor het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverleners.
- Het beschikbaar stellen voor tijd en ruimte voor personeel om mee te lopen bij de partnerorganisatie in het lerend netwerk.
- Het optimaliseren van opleidingsmogelijkheden en kennisborging.
- Het ontwikkelen van een methode om het lerend vermogen van de partners zichtbaar te maken.

Thema	Situatie	Doel 2018	Acties	Meetpunt
De Wijngaerd beschikt over een Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg en een Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg	Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2018 ingediend	Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2019	Opstellen en publiceren Kwaliteitsplan 2018	Ingediend voor 31-12-2018
Inzichtelijk maken van de werking en de resultaten van het kwaliteitsmanagementsysteem op deze gebieden, het benoemen van trends hierin, het aangeven van mogelijke verbeteringen en het onderbouwen van keuzen voor het volgende kwaliteitsjaar.	Certificering TÜV. Her-certificering in 2017.	Certificering TÜV voor ISO 9001:2015 Het evalueren van het KMS, zodat keuzes voor het jaar daarop kunnen worden onderbouwd.	Hercertificatieonderzoek Q2 2018 Programma-project Waardigheid en Trots	Auditrapport TÜV 2018 Eindrapportage W&T
De Wijngaerd heeft voldaan aan de verplichting voor zorginstellingen van VWS/CIBG tot het aanleveren en publicatie van een Jaardocument 2016	Jaarverantwoording 2016 ingediend en gepubliceerd	Voldoen aan eisen voor kwaliteitsverslaggeving.	Indienen Jaarverantwoording 2017	01 juni 2018 Jaardocument gepubliceerd
De Wijngaerd heeft inzicht in kansen, bedreigingen en ontwikkelingen waar extra aan-	Jaarlijks uitvoeren risico assessment.	Risicomanagement geactuali-		Zie Risicomanagement Rapportage

Thema	Situatie	Doel 2018	Acties	Meetpunt
De Wijngaerd beschikt over een Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg en een Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg	Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2018 ingediend	Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2019	Opstellen en publiceren Kwaliteitsplan 2018	Ingediend voor 31-12-2018
dacht uit dient te gaan en beschikt over een risicomangement systeem		seerd en beheersmaatregelen aangepast		
Stakeholders inventariseren en hun huidige en gewenste rol bepalen.	Jaarlijks uitvoeren stakeholders-analyse.	Stakeholders en hun eisen en belangen zijn in kaart gebracht.	Uitvoeren stakeholders-analyse.	Zie rapportage stakeholders-analyse.

Hoofdstuk 4 Randvoorwaardelijke thema's

In dit hoofdstuk worden de vier randvoorwaardelijke thema's omschreven. Per paragraaf wordt aangegeven wat het beleid is van de organisatie en hoe dit samenhangt met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het beleid wordt tevens vormgegeven in beleidsmatige ontwikkelingspunten voor Seniorenpartner De Wijngaerd. Uiteindelijk resulteert dit in een schema waarin de volgende onderwerpen staan weergegeven: beleidspunt, situatie, doel 2018, acties en meetpunt.

4.1 **Leiderschap, governance en management**

Leiderschap, governance en management gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomangement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur werkt volgens de geldende versie van de Governance Code Zorg 2017. Dit blijkt uit de statuten en reglementen van de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur van Stichting De Wijngaerd.

Leiderschapsstijl en gedrag van de bestuurder zijn ondersteunend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan en de Raad van Toezicht ziet hier actief en aantoonbaar op toe.

De leiderschapsstijl en het gedrag van de bestuurder staan beschreven onder het kopje "besturingsfilosofie" van §1.4. In het reglement Raad van Bestuur van Seniorenpartner De Wijngaerd staat het volgende:

Rol en positie interne organen

Relatie Raad van Bestuur – ondernemingsraad:

- De Raad van Bestuur vertegenwoordigt stichting Seniorenpartner De Wijngaerd als bestuurder in de zin van Wet op de Ondernemingsraad (WOR).
- De Raad van Bestuur verstrekt informatie, vraagt advies en verzoekt instemming van de ondernemingsraad omtrent alle zaken welke overeenkomstig de WOR, de cao verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg, huishoudelijk reglement en de statuten daarvoor in aanmerking komen.

Relatie Raad van Bestuur – cliëntenraad:

- De Raad van Bestuur vertegenwoordigt stichting Seniorenpartner De Wijngaerd in het overleg met de cliëntenraden.
- De Raad van Bestuur verstrekt informatie en vraagt advies van de cliëntenraad omtrent alle zaken welke hiervoor volgend de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in het huishoudelijk reglement en de statuten in aanmerking komen.

Verpleegkundige adviesraad

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg staat dat de bestuurder in het licht van kwaliteitsverbetering van verpleeghuiszorg de oprichting stimuleert van een Verpleegkundige/verzorgende Adviesraad (VAR) dan wel een Professionele Adviesraad (PAR) in zijn/haar organisatie, of door andere vormen waaronder digitale platforms.

De Wijngaerd onderzoekt in 2018 op welke wijze invulling gegeven kan worden aan een brede vorm van medezeggenschap, waarbinnen alle belanghebbenden rechtmatig vertegenwoordigd zijn.

Inzicht hebben en geven

De bestuurder en personeel van overhead en ondersteuning loopt op gezette tijden mee ten aanzien van het primair proces op de "werkvloer" van de eigen zorgorganisatie. In 2017 is deelgenomen aan de Nationale Meewerkweek. Dit is conform het kwaliteitskader dat als voorwaarde stelt dat leden van de Raad van Bestuur meelopen op gezette tijden, zodat zij gevoel houden met het primaire proces op de werkvloer.

Daarnaast zal de bestuurder ten minste twee activiteiten binnen het primair proces uitvoeren, zonder aankondiging vooraf. De bestuurder maakt een kort verslag over zijn bevindingen en koppelt deze terug in het beleidsteam.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

De Wijngaerd kent een éénhoofdige Raad van Bestuurder. De bestuurder heeft het profiel internationaal zorgmanagement. De medisch-professionele inbreng is geborgd door het profiel specialist ouderengeneeskunde in de Raad van Toezicht en periodieke evaluatie van medisch beleid met de specialisten ouderengeneeskunde van Thebe.

4.2 Personeelssamenstelling

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?

De Wijngaerd voldoet aan de tijdelijke normen, zoals die gelden voor personele samenstelling / aanwezigheid.

In het kader van Waardigheid en trots is een onafhankelijke personele positiebepaling uitgevoerd van het verpleeghuisgebonden personeel. Hieruit kwam naar voren dat weliswaar voldaan kan worden aan de aanwezigheidsnormen, maar dat de huidige deskundheidsmix niet geheel aansluit bij de actuele zorgzwaarte en zorgbehoefte van de huidige cliënten. Er is een werkgroep strategische personeelsplanning ingesteld om te komen tot een normatief verantwoorde personele formatie.

Daarnaast lijken competenties en werkwijzen van de medewerkers nog niet overal op gewenst niveau en/of passend bij de toenemende zorgcomplexiteit en het levensloopbestendig wonen. Daarom wordt er veel geïnvesteerd in het opleiden en coachen van medewerkers. Het project zelforganiserende teams is in juni 2017 afgesloten. De teamontwikkeling wordt structureel ondersteund door een bevoegde interne coach. De focus hierbij ligt op rolvastheid, attitude, communicatie en samenwerking. Aan dit proces zal de komende jaren vervolg worden gegeven.

Krappe arbeidsmarkt <-> toenemende zorgcomplexiteit

In de analyse van Waardigheid en trots kwam de vraag naar voren hoe Seniorenpartner De Wijngaerd nu en in de toekomst gaat inspelen op de uitdagingen rondom de toenemende zorgvraag/zorgcomplexiteit en de krapte in de arbeidsmarkt, met name inzake medewerkers op niveau 3ig, 4 en 5/6. De Wijngaerd is een gewilde werkgever en heeft een goede aantrekkingskracht in het kader van personele werving. De Wijngaerd is een kleine speler in de markt en is vanuit dat besef lidorganisatie van Transvorm, om een rol te spelen in de regionale arbeidsmarktproblematiek in West-Brabant.

4.3 Gebruik van hulpbronnen

Gebruik van hulpbronnen gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Renovatie infrastructuur

Een goede kwaliteitsimpuls voor Seniorenpartner De Wijngaerd is het afronden van de renovatie van de locatie. Hierdoor beschikt de Wijngaerd over een toekomstbestendige infrastructuur. Deze renovatie is tevens benut voor de invoering van innovatie op het gebied van telematica, domotica en e-health toepassingen.

Het concept kleinschalig wonen kan worden toegepast en er is bewegingsvrijheid binnen en buiten waar cliënten zelfstandig gebruik van kunnen maken.

Inzet extra gelden Waardigheid en Trots

In samenwerking met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad is een plan voor 2018 opgesteld voor de besteding van de extra gelden vanuit Waardigheid en Trots. Het plan voorziet in verbeterpunten voor deskundigheidsbevordering voor personeel en welzijn van cliënten.

Samenwerkingsrelaties / stakeholders

Om tot een betere en uitgebreidere dienstverlening te komen voor de cliënten streeft Seniorenpartner De Wijngaerd nauwe samenwerkingsverbanden na. Op basis van overeenkomsten vinden met de ketenpartners (die min of meer betrokken zijn bij het primaire proces) jaarlijkse evaluaties plaats. In deze gesprekken wordt de samenwerking geëvalueerd en is er tevens ruimte om, indien relevant, elkaar te informeren over en feedback te geven op het (strategische) beleid.

Digitaal vastleggen zorgbeheerssysteem

Om de zorg- en dienstverlening vast te leggen, te plannen en te rapporteren werkt Seniorenpartner De Wijngaerd met het digitale zorgbeheerssysteem ONS van Nedap. Medewerkers kunnen op computers in de kleinschalige woongroepen met ONS van Nedap werken. Voor communicatie rondom de zorg- en dienstverlening tussen de contactpersoon van de cliënt, mantelzorger en zorgverlener, wordt gewerkt met Caren zorgt. Via het informatieportaal Caren staat de medewerker in verbinding met de contactpersoon van de cliënt en deelt informatie over de cliënt.

IJken meetapparatuur

Voor een betrouwbare zorg- en dienstverlening wordt de volgende meetapparatuur minimaal jaarlijks geïjkt: bloedglucosewaardemeters, bloeddrukmeters, weegschalen, thermometers (koelkast/diepvries). Tevens zijn er onderhoudscontacten voor tilliften, hoog/laag bedden etc. (zie onderhoud van hulpmiddelen en materialen).

Informatiebeveiliging

Seniorenpartner De Wijngaerd streeft ernaar om veilig om te gaan met persoonsgegevens conform de verscherpte Wet Bescherming Persoonsgegevens en de toekomstige Algemene Verordening Gegevensbescherming (mei 2018 van toepassing). In dit kader is de Wijngaerd lidorganisatie van het Regionaal Electronisch Netwerk West Brabant en is een functionaris gegevensbescherming aangetrokken (regionaal verband en belangrijkste stappen beschrijven). Er is een plan van aanpak om voor 01 mei 2018 te voldoen aan de wettelijke eisen.

4.4 Gebruik van informatie

Gebruik van informatie gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

Cliëntervaringen verzamelen

Seniorenpartner De Wijngaerd heeft in 2017 gekozen om te gaan werken met CareRate. CareRate is een systeem waarmee continu, realtime en heel kortcyclisch de cliënttevredenheid gemeten kan worden.

De laatste gemeten NPS score is **+56** (peildatum 23 december 2017)

Met de CareRate Feedback & VerbeterApp beschikt Seniorenpartner de Wijngaerd over:

- 24/7 'realtime' inzicht in de cliënttevredenheid en kwaliteit van zorg;
- Zeer gedetailleerde feedback per team;
- de mogelijkheid om direct naar de cliënt(vertegenwoordiger) te kunnen reageren.

Met als wenselijk gevolg:

- Meer nieuwe patiënten naar Seniorenpartner de Wijngaerd door een betere mond-tot-mondreputatie;
- Net Promoter Score toont u wie onze echte ambassadeurs zijn!

Het is de bedoeling dat naast de continue feedback ieder team per kwartaal een "enquête" met een bepland thema uitzet. De thema's van de enquêtes worden vastgesteld in overleg met de Cliëntenraad. De teams kunnen zelf ook gewenste actuele thema's of specifieke vragen onderdeel laten uitmaken van de enquête. Voor 2018 maken de volgende thema's onderdeel uit van de tevredenheidsonderzoeken:

- Bejegening
- Voeding
- Welzijn

Daarnaast verzamelt de Wijngaerd cliëntenbeoordelingen via Zorgkaart Nederland. In Q1 van 2018 zal in samenwerking met Zorgkaart Nederland een campagne worden uitgevoerd om het aantal beoordelingen te verhogen.

Openbaarheid en transparantie

Het Kwaliteitsverslag van de Wijngaerd is beschikbaar via de site (CIBG) van Zorginstituut Nederland.

In 2017 heeft de Wijngaerd haar website geheel vernieuwd, met name vanuit de wens voor actualiteit van cliëntinformatie en toegankelijkheid van kwaliteitsinformatie.

De Wijngaerd heeft goede connecties met de lokale en regionale pers en is actief in het delen van nieuws.

De Wijngaerd beschikt ook over een Facebook-pagina, een Activiteitenblad en een Huisblad voor het delen van informatie.

Hoofdstuk 5 Verbeterparagraaf

5.1 Verbeteragenda

In deze paragraaf worden verbeterpunten weergegeven die voortkomen uit het kwaliteitsplan. De verbeteragenda van 2018 staat overwegend in het teken van het deelprogramma Verbetering Kwaliteit Verpleeghuiszorg van Waardigheid en Trots van VWS.

Verbeterpunt	Situatie	Doel 2018	Acties	Meetpunt
Normeren personele formatie	Personele Positiebepaling in ontwikkeling	Normatieve formatie bekend	Migratieplan personele formatie	Personele formatie op norm gebracht Q4 2019
Familieparticipatie	Verbetering familieparticipatie en inzet vrijwilligers gewenst	Aanvullende inzet familie en vrijwilligers voor teams bekend	Project familieparticipatie	Teaminzet verbeterd Q4 2018
Welzijn	Leefwijzer moet worden vertaald in verhoging individueel welzijn	Iedere cliënt heeft actuele leefwijzer vertaald in welzijnsdoelen Vergroting bewustzijn personeel voor zinvolle dagbesteding	Werkgroep Waardigheid en Trots Uitvoering Cursus Zinvolle Dagbesteding Opleiding Care Clown	Leefwijzer ingericht en actueel Q2 2018 Aantal geslaagde deelnemers
De Wijngaerd beschikt over een Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg en een Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg	Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2018 ingediend	Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2019		Ingediend voor 31-12-2018
Intakeproces cliënten	Zorgvraag voor opname omgezet in individueel arrangement	Proces van Oriëntatie tot aanmelding en bewoning ontwikkelen	Werkgroep Waardigheid en Trots	In realisatie Q3 2018

Veiligheid	Gescheiden verantwoordelijkheid in diverse commissies	Instellen Incidentencommissie en integrale Veiligheidscommissie	Werkgroep Waardigheid en Trots	In realisatie Q1 2018
Leren en ontwikkelen	Jaarlijkse ad hoc opleidingsbehoefte	Gemotiveerde, professionele en gekwalificeerde medewerkers	Opstellen en implementeren Visie en Beleid Leren en Ontwikkelen Scholing onbegrepen gedrag Opleidingsplan 2018	Beleid Leren en Ontwikkelen en Scholingsplan 2018 Q1 2018
Tevredenheidsonderzoeken	Ontwikkeling CareRate voor CTO en MTO	Uitvoering CTO continu Uitvoering MTO 2 x / jaar	Inzet en analyse CTO en MTO door Kwaliteitsteam	Analyserapporten MTO en CTO
Certificering keurmerk ISO 9001	Hercertificering TÜV 9001/2008 in 2017 gerealiseerd	Certificering TÜV ISO 9001/2015	Externe audit en directiebeoordeling	