

Integraal kwaliteitsplan 2022

Seniorenpartner de Wijngaerd



Seniorenpartner

DE WIJNGAERD

Aangenaam!



INHOUDSOPGAVE

Pagina 3	Inleiding
Pagina 4	Missie en visie van de Wijngaerd
Pagina 5	Personeelssamenstelling
Pagina 7	Het Verpleeghuis
Pagina 14	Wijkverpleging
Pagina 19	Dagbesteding
Pagina 22	Huishoudelijke ondersteuning
Pagina 24	Gemaksdiensten
Pagina 25	Organisatie verbeterpunten





INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2022 van Seniorenpartner de Wijngaerd.

In dit document wordt beschreven wat De Wijngaerd onder goede zorg en ondersteuning verstaat en wat er nodig is om deze kwaliteit van zorg en dienstverlening, in de periode tot aan 2023, te kunnen handhaven.

In dit kwaliteitsplan gaan we uit van de 5 producten die de Wijngaerd levert.

- Verpleeghuiszorg
- Wijkverpleging
- Huishoudelijke ondersteuning
- Dagbegeleiding
- Gemaksdiensten

Voor ieder product dat de Wijngaerd levert gelden andere kwaliteitsnormen.

Voor de verpleeghuiszorg zijn het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' en het programma 'Thuis in het Verpleeghuis: Waardigheid en trots op locatie' leidend. Voor de wijkverpleging gaan we uit van het kwaliteitskader Wijkverpleging.

Voor de Huishoudelijke ondersteuning en de Dagbegeleiding worden de KPI's beschreven in het 'Afsprakenboek Maatwerkvoorziening Begeleiding Dongemond gemeenten 2021' gehanteerd. Daarnaast hebben we voor alle producten de zorgverkoopcontracten die we afsluiten met het Zorgkantoor.

De gemaksdiensten zijn een product van de Wijngaerd zelf en worden op basis van eigen gestelde criteria geleverd.

Naast deze 5 kwaliteitsplannen die we voor de bovenstaande producten beschrijven zijn er ook een aantal plannen organisatiebreed uitgevoerd gaan worden. Deze plannen zijn onderdeel van de jaarlijkse beleidsagenda die de Wijngaerd als leidraad hanteert.

Behalve de genoemde kwaliteitskaders en gestelde KPI's vormt uiteraard de eigen visie en missie van de Wijngaerd ook een belangrijk uitgangspunt bij het werken aan kwaliteit.



Missie en visie van de Wijngaerd

MISSIE

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

VISIE

- Ieder mens is een geheel van psychische, lichamelijke en sociale aspecten die nauw met elkaar samenhangen en elkaar beïnvloeden. Dit betekent dat psychisch, lichamelijk en sociaal welzijn met elkaar verweven zijn.
- Ieder mens is een **unieke persoonlijkheid** die niet los gezien kan worden van een eigen leefbeeld en achtergrond, met eigen wensen en behoeften. Deze eigen behoeften en wensen en de zorgvraag van de vraag van de cliënt/ bewoner en familie staan centraal. Samen gaan we op zoek naar een passende oplossing. Hierbij gaan uit van eigen regie en eigen vermogen en vullen daar waar nodig aan met zorg en ondersteuning. Ons doel is het creëren van zoveel mogelijk **aangename momenten** op een dag.
- De Wijngaerd respecteert het recht op vrijheid zoals: het recht op bewegingsvrijheid, het recht op wel/niet innemen van medicatie, het recht op wel/niet eten en drinken, het recht op een eigen dagindeling, het recht op wel/niet verzorg willen worden. Naast vrijheid heeft ieder mens recht op veiligheid en geborgenheid. Vrijheid, veiligheid en geborgenheid zijn geen doel op zich; elk van deze waarden is er op gericht om de kwaliteit van leven te optimaliseren. Dit betekent dat de combinatie van vrijheid, veiligheid en geborgenheid maatwerk is en voor iedere bewoner individueel bepaald moet worden. Het doel is dat iedere bewoner zich **vrij, veilig en geborgen** voelt binnen de Wijngaerd.





PERSONEELSSAMENSTELLING

Peildatum 01-11-2021

AANTAL BEWONERS EN CLIENTEN VAN DE WIJNGAERD

Bewoners in het verpleeghuis	64
Cliënten in de wijkverpleging totaal	97
Waarvan cliënten met VPT	22
Waarvan cliënten met MPT	16
Cliënten die gebruik maken van Huishoudelijke ondersteuning	150
Bezoekers Dagbegeleiding	59
Cliënten in de wijk die gebruik maken van gemaksdiensten	28
Waarvan cliënten met VPT	22

PERSONEELSSAMENSTELLING VERPLEEGHUIS

	AANTAL	FTE
Huiskamerbegeleiders	15	8,92
Helpenden	8	4,39
Verzorgenden niveau 3	25	19
Verpleegkundigen niveau 4	9	7,11
Verpleegkundigen niveau 6	1	0,89
Leerling verzorgenden 1 ^e jaar	4	2,67
Leerling verzorgenden 2 ^e jaar	6	4,11
Leerling verzorgenden 3 ^e jaar	2	1,33
Leerling verpleegkundigen	2	1,44
Stagiaires	6	1,52
Totaal	78	51,38



PERSONEELSSAMENSTELLING WIJKTEAM

	AANTAL	FTE
Medewerker facilitair	1	0,47
Helpende	1	0,33
Verzorgende	1	0,89
Verzorgende niveau 3	8	5,25
Verpleegkundige niveau 4	6	4,44
Verpleegkundige niveau 6	1	0,89
Leerling verzorgende 3 ^e jaar	1	0,78
Totaal	19	13,05

PERSONEELSSAMENSTELLING DAGBESTEDING

DAGVERZORGING	AANTAL	FTE
Huiskamerbegeleider	1	0,56
Helpenden	2	1,11
Verzorgende niveau 3	4	3,0
Stagiaire	1	0,27
Totaal	8	4,94

PERSONEELSSAMENSTELLING HULP BIJ HUISHOUDEN

	AANTAL	FTE
Facilitair medewerker	1	0,33
Huishoudelijk medewerker	22	11,78
Totaal	23	17,05

PERSONEELSSAMENSTELLING GEMAKSDIENSTEN

--	--	--

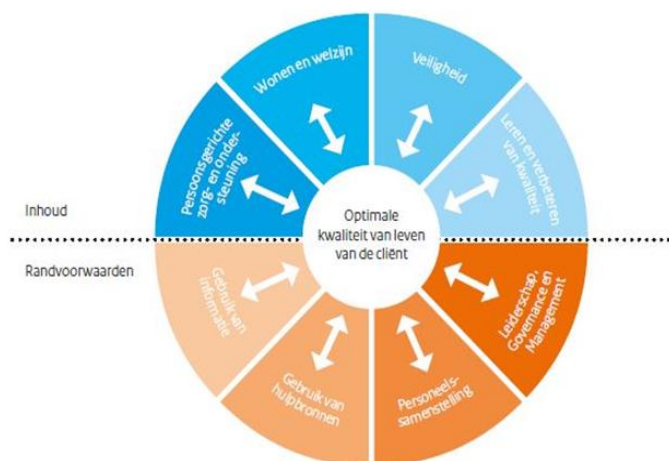


VERPLEEGHUIS

Het kwaliteitsplan Verpleeghuis 2022 is gebaseerd op de uitgangspunten van het Kwaliteitskader Verpleeghuis. In 2021 hebben we het 3-jarige kwaliteitsplan verpleeghuis 2019-2021 afgerond.

Het doel van het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' is drieledig:

1. Het beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van (intramurale) verpleeghuiszorg.
2. Het geeft aanbevelingen voor zorgverleners en zorgorganisaties om de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken.
3. Het vormt een kader voor extern toezicht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), en voor de inkoop en contractering van zorg. Vier thema's van basisveiligheid (te weten: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopname) zijn een belangrijk onderdeel van het leren en verbeteren in zorgorganisaties.



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

Het kwaliteitskader Verpleeghuis beschrijft 8 thema's die gezamenlijk bijdragen aan het hoofddoel van kwaliteit in de verpleeghuiszorg.

Er zijn 4 thema's gericht op kwaliteit en veiligheid:

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Dit gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg en dienstverlening. Iemand met een zorg en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.



Wonen en welzijn.

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg en 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.

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.

Leren en verbeteren van kwaliteit.

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

Er zijn vier randvoorwaardelijke thema's:

Leiderschap, governance en management.

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

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).

Dit 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?

Gebruik van hulpbronnen.

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

Gebruik van informatie.

Dit 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.

Kwaliteitsplan verpleeghuis 2022

Thema Persoonsgerichte zorg en ondersteuning • Zorgleefplan	
verbeterpunt	Bij de interne audit uitgevoerd in 2021 is naar voren gekomen dat er niet altijd optimaal gebruik wordt gemaakt van de systemen ONS en Omaha. Daarnaast wordt er niet altijd gerapporteerd op doelen en de inhoud van de rapportage kan soms ook beter.
Wat willen we bereiken?	Optimaal gebruik maken van ONS en Omaha, goede rapportage en goed opgestelde zorgleefplannen waarin op doel wordt gerapporteerd
Hoe gaan we er aan werken?	D.m.v. een enquête in kaart brengen welke medewerker welke ondersteuning/ bijscholing nodig heeft. Key-users ONS en digicoaches organiseren bijscholing en coaching on the job
Wat is het effect voor de cliënt?	Kwalitatief beter zorgleefplan wat de directe zorg ondersteunt.



Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Meer kennis en vaardigheid in computergebruik en omgaan met systemen waardoor meer kwaliteit en minder tijdrovend en frustrerend werk
Hoe gaan we dit meten?	Interne audit Q4 2022

Thema Persoonsgerichte zorg en ondersteuning • Palliatieve zorg	
verbeterpunt	In 2019 is een zelfevaluatie palliatieve zorg uitgevoerd, die gebaseerd was op het kwaliteitskader palliatieve zorg. de verbeterpunten die voort zijn gekomen uit deze zelfevaluatie zijn nog niet opgepakt i.v.m. vertraging door de covid-19 periode.
Wat willen we bereiken?	Verbeteren van de palliatieve zorg door het uitvoeren van de actiepunten uit de zelfevaluatie
Hoe gaan we er aan werken?	Werkgroep palliatieve zorg maakt een uitvoeringsplan en geeft daar uitvoering aan. Daarnaast gaan 2 mensen een opleiding in de complementaire zorg volgen: aromatherapie en tactiel stimulering, beiden ook zeer toepasbaar in de palliatieve fase
Wat is het effect voor de cliënt?	Betere kwaliteit van zorg in de palliatieve fase
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Meer kennis en vaardigheden over en tijdens de palliatieve fase
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022

Thema Wonen en welzijn • dagprogramma	
verbeterpunt	Dagprogramma's zijn geïntroduceerd. We zien dat er in de praktijk nog niet overal goed mee gewerkt wordt. Er bestaan nog steeds verschillende ideeën over het invullen van het dagprogramma.
Wat willen we bereiken?	Iedere bewoner heeft een dagprogramma waarin je kunt zien wat de bewoner iedere dag te doen heeft. dit dagprogramma is afgestemd op de individuele behoeften, wensen en mogelijkheden van de bewoner.
Hoe gaan we er aan werken?	Eenduidige mening over de invulling van het dagprogramma Vullen van de dagprogramma's door de EVV én en medewerker welzijn
Wat is het effect voor de cliënt?	Afstemmen van het dagprogramma op de individuele wensen van de bewoner Inzicht in dagbesteding van de individuele bewoner, zowel voor medewerker als voor de familie
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Inzicht in dagbesteding van de individuele bewoner, duidelijkheid over wat medewerker moeten doen om de dagbesteding uit te voeren



Hoe gaan we dit meten?	Audit Q3 2022
------------------------	---------------

Thema Wonen en welzijn • participatie van familie en naasten	
verbeterpunt	In het najaar van 2021 is de KVC afgenomen bij familie en zorgmedewerkers. Bij beide groepen is naar voren gekomen dat de participatie van familie door de covid-19 beperkingen aandacht verdient. De aanwezigheid van familie is niet meer vanzelfsprekend op een woning. Hoe gaan we het zo vorm geven enerzijds familie zich optimaal betrokken voelt bij de zorg en anderzijds de verkregen rust op de woningen blijft gehandhaafd?
Wat willen we bereiken?	Participatie van familie en naasten waarbij er samenwerking ontstaat tussen zorgmedewerkers, vrijwilligers en familie en waarbij de nodige rust op de woning gehandhaafd blijft.
Hoe gaan we er aan werken?	Informatie ophalen tijdens de familieavonden: hoe denken zorgmedewerkers en familie over het realiseren van participatie? Organiseren van interactieve bijeenkomsten over dit thema.
Wat is het effect voor de cliënt?	Samenwerking van familie, zorgmedewerkers en vrijwilligers met als doel het bevorderen van welzijn voor de bewoners
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Samenwerking van familie, zorgmedewerkers en vrijwilligers met als doel het bevorderen van welzijn voor de bewoners
Hoe gaan we dit meten?	CTO 2022

Thema Veiligheid • Interne Audits	
verbeterpunt	De Wijngaerd heeft afspraken gemaakt met het lerend netwerk. De interne audits nemen we kruislings bij elkaar af. In 2022 heeft dit i.v.m. covid-19 beperkingen niet plaatsgevonden. Iedere organisatie heeft het toen zelf geregeld
Wat willen we bereiken?	Kruislings uitgevoerde audit op het onderwerpen medicatieveiligheid wordt uitgevoerd bij de deelnemende organisaties in 2022
Hoe gaan we er aan werken?	Voorbereiding is gedaan, audits liggen klaar.
Wat is het effect voor de cliënt?	Verbeteren van de veiligheid op de 3 verschillende gebieden
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Verbeteren van de veiligheid, leren van elkaar
Hoe gaan we dit meten?	Audits najaar 2022



Thema Veiligheid • LPZ meting	
verbeterpunt	Ieder jaar nemen we deel aan de LPZ meting. Deze meting verloopt goed maar soms worden vragen nog verschillend geïnterpreteerd. Er wordt nog niet veel gedaan met de uitkomst van de meting
Wat willen we bereiken?	LPZ vragen worden goed geïnterpreteerd. Van tevoren wordt de gehele vragenlijst doorgenomen met de 'invullers' De uitkomst van de meting wordt in het verpleegkundig overleg besproken en er worden verbeterpunten geformuleerd.
Hoe gaan we er aan werken?	Scholing/ instructie goed vooraf aan de LPZ meting Uitkomst nabespreken en doelen formuleren door de regieverpleegkundigen
Wat is het effect voor de cliënt?	Verbeteren van de kwaliteit van zorg gebaseerd op de basisindicatoren
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Goed inzicht in de uitkomst van de meting, bewustwording, leren van de uitkomsten
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie na LPZ meting 2022

Thema Veiligheid • WZD	
verbeterpunt	Invoering van de WZD is nog niet volledig gebeurd. Er liggen nog een aantal vraagstukken waar de Wijngaerd zich over moet buigen. Zoals: duidelijke taakverdeling WZD traject, plaats van de verpleegkundigen/ verzorgenden, open deuren beleid.
Wat willen we bereiken?	Voortgang van de invoer van het WZD traject
Hoe gaan we er aan werken?	In de werkgroep WZD zullen bovenstaande vraagstukken behandeld worden.
Wat is het effect voor de cliënt?	Duidelijkheid m.b.t. WZD beleid: optimale balans tussen vrijheid, veiligheid en geborgenheid
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	idem
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022

Thema Leren en verbeteren • FIT traject	
verbeterpunt	In 2020 hebben we het FIT traject ingevoerd. Dit traject is door de externe coach begeleid. Na evaluatie van dit traject in oktober 2021 is gebleken dat er een aantal aanpassingen gedaan moeten worden om het te verbeteren. Op dit moment halen de zorgmedewerkers er onvoldoende uit. Daarnaast speelt de vraag hoe we dit traject voor de andere medewerkers kunnen gaan inzetten.
Wat willen we bereiken?	Het FIT traject functioneert optimaal bij de zorgteams. Voor de andere medewerkers in de organisatie is een variant op het bestaande fittraject ontwikkeld en geïmplementeerd.



Hoe gaan we er aan werken?	Verbeterpunten uit de evaluatie: POP formulier verduidelijken zodat het makkelijker in te vullen is voor de medewerkers. bijscholing feedback aanbieden, ondersteuning vanuit P&O bij het uitvoeren van de POPs. De scholingscommissie ontwikkelt plan voor andere medewerkers.
Wat is het effect voor de cliënt?	Medewerkers die werken aan hun eigen ontwikkeling en zich daarmee versterken in hun functioneren
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Medewerkers werken aan hun eigen ontwikkeling als verzorgende en verpleegkundige
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q4 2022

Thema Leiderschap, governance en management	
verbeterpunt	Uit het laatste MTO voorjaar 2021 en de KVC meting najaar 2021 is naar voren gekomen dat een deel van de medewerkers de leiding van de Wijngaerd als onvoldoende transparant, ondersteunend en faciliterend ervaart. Ze ervaren ook onvoldoende invloed op het beleid van de Wijngaerd.
Wat willen we bereiken?	Medewerkers ervaren de Wijngaerd als voldoende transparant, ondersteunend en faciliterend en voelen zich betrokken bij het beleid.
Hoe gaan we er aan werken?	In samenwerking met de OR een plan maken over hoe medewerkers meer invloed op het beleid krijgen en ervaren Duidelijkheid in de taakverdeling van het domein zorg
Wat is het effect voor de cliënt?	Tevreden medewerkers
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Tevreden medewerkers
Hoe gaan we dit meten?	MTO Q3 2021

Thema Personeelssamenstelling	
<ul style="list-style-type: none"> Kwantitatieve en kwalitatieve verbetering van inzet van zorgmedewerkers 	
verbeterpunt	Zoals bekend zijn verpleegkundigen en verzorgenden schaars op de arbeidsmarkt. Herbezetting van deze functies is inmiddels bij de Wijngaerd ook een probleem. Het is noodzaak om onze verzorgenden en verpleegkundigen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Daarnaast is het belangrijk om onze verpleegkundigen voldoende uitdaging in hun werk te bieden, dus meer dan verzorgenden taken aanbieden
Wat willen we bereiken?	Behouden van huidig personeel Waar mogelijk uitbreiding van aantal verzorgenden/ verpleegkundigen Efficiënte inzet van zorgpersoneel
Hoe gaan we er aan werken?	I.s.m. de verpleegkundigen een plan maken voor efficiënte inzet van zorgmedewerkers
Wat is het effect voor de cliënt?	Behoud van goede zorg
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Gemotiveerd zorgpersoneel ingezet op de juiste posities



Hoe gaan we dit meten?	maandelijks
------------------------	-------------






WIJKVERPLEGING

Ons kwaliteitsplan Wijkverpleging is gebaseerd op de uitgangspunten van het Kwaliteitskader uit 2018 en het Addendum invulling extramurale WLZ uit 2021

Het kwaliteitskader wijkverpleging is in 2018 vastgesteld door de brancheorganisaties van thuiszorgorganisaties (Actiz en Zorgthuis.nl), de Patiëntenfederatie, de belangenbehartiger van Zorgverzekeraars (ZN) en de beroepsvereniging van verzorgenden en verpleegkundigen (V&VN). In dit kwaliteitskader staat omschreven wat de cliënt kan verwachten op het moment dat er thuiszorg geleverd wordt.

Kwaliteitskader Wijkverpleging

Het 'Kwaliteitskader Wijkverpleging' is geschreven vanuit het perspectief van de thuiswonende cliënt en diens naasten.

-  Het beschrijft wat cliënten en hun naasten van de wijkverpleging mogen verwachten.
-  het biedt inspiratie en handvatten voor zorgprofessionals en zorgaanbieders om de zorgverlening continu te verbeteren.
-  het biedt het uitgangspunt voor keuze informatie, extern toezicht (o.a. IGJ) en voor de inkoop en contractering van zorg.

Hét belangrijkste uitgangspunt van het 'Kwaliteitskader Wijkverpleging' is dat er ruimte moet zijn voor leren en verbeteren. Dat betekent dat het niet meer gaat om kijken naar en sturen op productie. Het gaat om wat het voor de cliënt oplevert: kwaliteit van leven en het behaalde resultaat.

Jaarlijks verantwoordt de Wijngaerd zich over de geleverde zorg in relatie tot hetgeen er in het kwaliteitskader staat. Deze verantwoording leggen wij af aan het Zorginstituut. Een groot onderdeel van deze verantwoording is opgenomen in de vorm van een jaarlijkse cliënttevredenheidsmeting (PREM). Deze PREM meting wordt verzonden naar onze cliëntenpopulatie en is anoniem. De gegevens uit de PREM meting worden aangeleverd aan Zorgkaart Nederland.

Als aanvulling op het landelijk vastgestelde Kwaliteitskader WLZ-indicatie. Hierin staan de eisen beschreven die gesteld worden aan WLZ in de extramurale zorg.

Eisen die gesteld worden vanuit het Kwaliteitskader Wijkverpleging 2018:

1. CLIËNT CENTRAAL

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

2. INTEGRALE ZORG

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

3. VEILIGE ZORG THUIS

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.



4. PROFESSIONELE AUTONOMIE VAN DE WIJKVERPLEEGKUNDIGE
De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

5. STUREN OP KWALITEIT
De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

Eisen die gesteld worden vanuit het addendum voor langdurige zorg thuis met een WLZ indicatie 2021:

6. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING
De cliënt en zijn/ haar naasten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en eigen regie over het leven thuis voort te zetten

7. MULTIDISCIPLINAIRE AANPAK
Er is sprake van een goede afstemming tussen de betrokken zorgverleners en een goede inschatting van mogelijke risico's. de juiste geneeskundige zorg is bereikbaar voor de cliënt.

8. VERANTWOORD THUIS WONEN
Er wordt een goede inschatting gemaakt of de zorg nog verantwoord en veilig thuis kan worden geleverd.

9. WONEN EN WELZIJN
De zorgprofessional heeft oog voor het verantwoord kunnen ontvangen van zorg in de thuissituatie, daarbij gekeken naar de zorg voor lichaam en geest maar ook met oog voor de leefomgeving. Hierbij denken we ook aan het belang van de zorgprofessional als het om arbeidsomstandigheden gaat.

10. VEILIGHEID
Cliënten kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de zorgprofessional.

11. LEREN EN VERBETEREN
Zorgprofessionals en zorgorganisaties dragen op een lerende wijze zorg voor optimale zorg en dienstverlening voor hun cliënten, er wordt voortdurend gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

12. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT
De aansturing en governance van de organisatie is faciliterend voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

13. GEBRUIK VAN INFORMATIE
Waarderingen van cliënten zijn een onderdeel van leren en verbeteren



Kwaliteitsplan wijkverpleging 2022

Thema 6: persoonsgerichte zorg en ondersteuning Thema 11: leren en verbeteren • Zorgleefplan	
verbeterpunt	Uit verschillende audits (TuV, Interne audit zorgkaart, interne audits ZLP) is gebleken dat de manier van rapporteren niet altijd optimaal is en dat er niet altijd gewerkt wordt met rapporteren op doelen. Niet alle medewerkers zijn even handig in het gebruik van de systemen ONS en Omaha.
Wat willen we bereiken?	ONS en Omaha worden op een goede manier gebruikt, er wordt bij iedere cliënt gerapporteerd op doelen. De kwaliteit van de rapportage is goed. Hiermee wordt de kwaliteit van het zorgleefplan geoptimaliseerd.
Hoe gaan we er aan werken?	Door middel van een enquête inventariseren we waar iedere individuele zorgmedewerker mogelijk bijscholing in nodig heeft. Zorgmedewerkers krijgen scholing en coaching van key-users en digicoaches op de werkvloer. Verpleegkundigen controleren het zorgplan op juiste manier van gebruik.
Wat is het effect voor de cliënt?	Een beter, efficiënter te gebruiken zorgplan wat ondersteunend is bij de zorg
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Meer kennis over het gebruik van ONS en Omaha waardoor het makkelijker wordt om de systemen te gebruiken. Duidelijk rapportage waardoor zorg inzichtelijker wordt.
Hoe gaan we dit meten?	Interne audit Q4 zorgdossier 2022

Thema 6: persoonsgerichte zorg en ondersteuning Thema 8: verantwoord thuis wonen Thema 10: veiligheid • <u>Vergroten van de inzet van zorgdomotica:</u> <u>Beeldbellen en C med</u>	
verbeterpunt	We zijn gestart met de het aanbieden van Beeldbellen en C med. Op dit moment maken slechts 3 cliënten gebruik van C med en 5 cliënten van beeldbellen
Wat willen we bereiken?	We willen toe naar 30 mensen die gebruik maken van C med en 90 cliënten met persoonsalarmering die gebruik maken van beeldbellen. Door gebruik te maken van zorgdomotica werken we aan: <ul style="list-style-type: none"> • Het vergroten van de zelfredzaamheid waardoor langer thuis wonen wordt bevorderd • Vergroten van de medicatieveiligheid • Het verminderen van het aantal zorgminuten per cliënt waardoor we aan meer mensen zorg kunnen bieden.
Hoe gaan we er aan werken?	Werkgroep beeldbellen en werkgroep C med werken een promotie plan uit. Hierbij wordt gedacht aan folders, brieven naar familieleden, infoavond voor cliënten en familie.
Wat is het effect voor de cliënt?	Ondersteuning bij lager thuis wonen, vergroten van (gevoel van) veiligheid, vergroten van medicatieveiligheid



Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Beter zicht op medicatiegebruik Meer cliënten in zorg kunnen nemen Vergroten van aantal contactmomenten met de cliënt
Hoe gaan we dit meten?	Meting in Q4

Thema 8 Verantwoord thuis wonen Thema 9 Wonen en Welzijn	
<ul style="list-style-type: none"> Inzetbaarheid mantelzorg 	
verbeterpunt	In het zorgdossier wordt alleen in het levensverhaal de inzet van mantelzorg besproken. Dit wordt verder in de verslaglegging niet specifiek gemonitord. Monitoring van inzet en belastbaarheid mantelzorg is belangrijk i.v.m. coördineren van de zorg en vroegtijdige signalering van overbelasting. Mantelzorg wordt een vaste kwaliteitsindicator voor de wijkverpleging.
Wat willen we bereiken?	Inzet en belastbaarheid van de mantelzorg is bij iedere cliënt in beeld en staat duidelijk vermeld op een vaste plaats in het zorgleefplan. Ieder keukentafelgesprek wordt deze inzet/belastbaarheid besproken.
Hoe gaan we er aan werken?	Inventariseren van mantelzorg en belastbaarheid tijdens keukentafelgesprekken. Mantelzorg als bespreekpunt toevoegen aan de checklist keukentafelgesprek, creëren van een vaste plaats in het dossier waar gegevens over mantelzorg worden opgeslagen.
Wat is het effect voor de cliënt?	Goede afspraken over inzet van de mantelzorg waardoor de mantelzorger in zijn/haar kracht blijft en de cliënt langer thuis kan blijven wonen.
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Duidelijke afspraken waardoor helder is wat mantelzorg en zorgmedewerkers van elkaar kunnen verwachten. Goede monitoring van de inzetbaarheid van de mantelzorg.
Hoe gaan we dit meten?	Dossieronderzoek Q3 2022

Thema 1: Cliënt centraal Thema 2: Integrale zorg Thema 6: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning Thema 8: Verantwoord thuis wonen Thema 9: Wonen en welzijn	
<ul style="list-style-type: none"> Individuele begeleiding 	
verbeterpunt	Er is een groep cliënten in de wijk die sociale contacten missen en kampen met eenzaamheid. Ze willen echter niet deelnemen aan de dagbesteding omdat ze moeite hebben met grote groepen. We zien dat deze cliënten lichamelijk en mentaal achteruit gaan. bij andere organisaties zien we dat er door het wijkteam individuele begeleiding en ondersteuning geboden wordt.
thema 1: Wat willen we bereiken?	Verminderen van eenzaamheid waardoor lichamelijke en mentale achteruitgang beperkt wordt.
Hoe gaan we er aan werken?	Onderzoeken hoe we individuele ondersteuning in kunnen gaan zetten in de vorm van bijvoorbeeld wekelijkse bezoeken, individuele begeleiding bij warme overdracht naar verpleeghuis. Onderzoek bij buurorganisaties, onderzoeken financiële mogelijkheden Indien er mogelijkheden zijn wordt er een plan gemaakt en wordt een [pilotfase opgestart.



Wat is het effect voor de cliënt?	Langer thuis kunnen wonen, verminderen eenzaamheid, ondersteuning van de mantelzorg, structuur in leefritme, vergroten welzijn van de cliënt
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Betere monitoring van benodigde zorg, Tijdswinst bij lichamelijke verzorging
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q2 2022

Thema 8: verantwoord thuis wonen Thema 10: veiligheid <ul style="list-style-type: none"> • Wet Zorg en Dwang 	
verbeterpunt	Er is op dit moment nog niets gedaan met de WZD in de wijk. I.v.m. met het toenemend aantal cliënten met dementie is het noodzakelijk dat hier aandacht voor komt. Bij het wijkteam is de kennis over de WZD nog gering.
Wat willen we bereiken?	Het wijkteam is goed op de hoogte van de WZD en kan het stappenplan waar nodig toepassen. Alle WZD functionarissen betrokken bij WZD in de wijk zijn
Hoe gaan we er aan werken?	Scholing van het wijkteam in WZD en toepassen van WZD Overleg met betrokkenen over wie welke taak op zich neemt
Wat is het effect voor de cliënt?	Bewaking van veiligheid versus vrijheid
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Kennisvergroting, kan omgaan met het stappenplan
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022



Dagbegeleiding

De Wijngaerd biedt Dagbegeleiding aan met als DOEL:

- Aanbieden van op maat gesneden activiteiten die bijdragen aan een zinvolle daginvulling en daarmee aan het welzijn voor iedere individuele bezoeker.
- Ontlasten van de directe mantelzorgers waardoor de thuisverzorging langer wordt volgehouden en plaatsing in een verpleeghuis wordt uitgesteld.
- Fysieke, cognitieve en sociaal-emotionele achteruitgang zo veel als mogelijk voorkomen door middel van activering.
- het zo zelfstandig mogelijk functioneren handhaven en zo veel als mogelijk bevorderen.
- Aanbieden van een omgeving waarin men contact kan hebben met anderen.

Doelgroepen

- Cliënten met een toegekende WMO beschikking
Basis: Werkafsprakenboek 2015 Gemeente Dongemond
- cliënten van de Wijngaerd (WLZ)
Deelname van intramurale bewoners vindt plaats volgens de hiervoor opgestelde procedure
- cliënten met een PGB of eigen vergoeding
Particulier bekostigde dagbegeleiding wordt conform de kwaliteitsnormen WMO uitgevoerd.
- Cliënten met een particuliere bekostiging anders dan PGB Particulier bekostigde dagbegeleiding wordt conform de kwaliteitsnormen WMO uitgevoerd.

WMO en Kwaliteitseisen

Dagbegeleiding dient de voldoen aan de gestelde KPI's van de Dongemond Gemeentes. Deze staan beschreven in 'Toezicht WMO veldinstrument 2.0'.

Vertaald naar de Wijngaerd betekent dit:

1. De dagbegeleiding vindt plaats in een fysieke omgeving die veilig en overzichtelijk is.
2. Er zijn voldoende competente en geschoolde medewerkers zowel op het gebied van verzorging als op het gebied van begeleiding
3. Er is een gevarieerd aanbod van zowel binnen- als buitenactiviteiten die op "maat gesneden" worden aangeboden en steeds worden aangepast aan de actuele situatie van de bezoeker.
4. De groepen voelen qua omvang en samenstelling veilig en vertrouwd voor de cliënten. (met een maximum van 12 cliënten per groep)
5. Er is continuïteit in de bezetting waardoor er vanuit de relatie met de vaste begeleiders een psychische veilig gevoel bij cliënt ontstaat van waaruit een warme begeleidingsband kan ontstaan.
6. Iedere bezoeker heeft een zorgleefplan waarin doelen en resultaten vermeld, inzichtelijk en toetsbaar zijn. (zie Werkafsprakenboek 2015 Gemeente Dongemond)

WLZ en Kwaliteitseisen

In de WLZ staat dagbesteding/begeleiding als volgt omschreven:

Dagbesteding/ begeleiding/ dagactiviteit heeft als doel om de cliënt structuur in de dag en een zinvolle daginvulling te bieden. Dit gebeurt met een welomschreven doel waarbij de cliënt actief betrokken is. Waar mogelijk wordt de zelfstandigheid van de cliënt vergroot.



We spreken van structurele activiteiten onder begeleiding van professionele begeleiding. Een dagdeel dagbesteding bestaat uit 4 aaneengesloten uren.

•	
verbeterpunt	De bezetting is niet voldoende om te voldoen aan de groepen van 12 personen. Daarnaast is er op dit moment een groei in het aantal bezoekers en wordt in 2022 zeker ook nog groei verwacht. Er is wel voldoende geschoold personeel: 4 verzorgenden. Er is behoefte aan een uitbreiding met 'ongeschoolde' medewerkers of helpenden waarbij de voorkeur uitgaat naar helpenden i.v.m. het ondersteunen bij de toiletgang van de bezoekers. Momenteel werken de verzorgenden de zorgplannen thuis uit i.v.m. tijdgebrek.
Wat willen we bereiken?	Voldoen aan de KPI van de groepsomvang Kwaliteit van welzijn bieden: voldoende aandacht en veiligheid voor de bezoekers.
Hoe gaan we er aan werken?	Coördinator maakt plan en legt dit voor aan de controller en het BT Bij goedkeuring werving van personeel Personeel inzetten op zorgzwaarte: verzorgenden doen taken zoals ZLP bijhouden, begeleiden van complexere zorg.
Wat is het effect voor de cliënt?	Kleinere groepen Meer aandacht Meer kwaliteit, meer gericht activiteiten aanbod
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Meer flexibiliteit Meer overzicht Meer rust
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022

•	
verbeterpunt	Het vervoer van en naar de dagbegeleiding is een probleem. De bezoekers kunnen hun uren niet maken i.v.m. het huidige vervoersschema.
Wat willen we bereiken?	Tussen 9.30 en 10 uur komen alle bezoekers binnen zodat we vanaf 9.30 uur starten met de dagbegeleiding. Het vervoer moet anders ingericht worden om dit mogelijk te maken.
Hoe gaan we er aan werken?	Coördinator maakt het vervoersplan, dit wordt voorgelegd aan de controller en het BT
Wat is het effect voor de cliënt?	De bezoekers zijn die uren op de dagbegeleiding aanwezig waar hij/zij recht op hebben Bezoekers hebben continu toezicht (VPT, MPT, WLZ)
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Medewerkers kunnen meer uren besteden aan dagbegeleiding en minder aan vervoer.
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022

•	
verbeterpunt	De huidige bezetting maakt dat het niet mogelijk is om in kleine groepen te werken. Hierdoor is op maat gesneden aanbod aan de bezoekers vaak niet



	mogelijk. Het verbeterplan voor de dagbehandeling ligt klaar. Om dit verder te kunnen uitvoeren is het verbeterpunt Bezetting als eerste noodzakelijk.
Wat willen we bereiken?	Aanbod op maat in kleine groepen
Hoe gaan we er aan werken?	Afhankelijk van bovenstaande punten
Wat is het effect voor de cliënt?	Een meer op maat gesneden aanbod van activiteiten Meer individuele aandacht
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Minder werkdruk, meer contact met de individuele cliënt
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3



Huishoudelijke ondersteuning

De Wijngaerd levert Huishoudelijke ondersteuning in de gemeente Dongemond. De afspraken hierover staan in de Overeenkomst maatwerkvoorziening WMO huishoudelijke ondersteuning 2021.

In deze overeenkomst staan ook de kwaliteitseisen beschreven waaraan de huishoudelijke hulp moet voldoen.

DOELGROEP

De doelgroep waaraan de Wijngaerd huishoudelijke ondersteuning biedt zijn senioren in de gemeente Drimmelen met een ondersteuningsvraag Huishoudelijke zorg die door de gemeente middels een beschikking zijn verwezen naar een aanbieder.

In de overeenkomst staan allerlei geschiktheidseisen beschreven. Naast de geschiktheidseisen die aan de Wijngaerd als organisatie worden gesteld staan er ook kwaliteitseisen beschreven:

1. Goede kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning
2. Adequate deskundigheid van de beroepskrachten
3. Continuïteit van de huishoudelijke ondersteuning
4. De huishoudelijke ondersteuning is veilig, doeltreffend en
5. 1 keer per 2 jaar vindt er een cliënttevredenheidsonderzoek plaats
6. 1 keer per 2 jaar vindt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats

Kwaliteitsplan hulp bij huishouden 2022:

Thema 2: adequate deskundigheid van de beroepskrachten • <u>Kennis van schoonmaakmiddelen</u>	
verbeterpunt	
Wat willen we bereiken?	Bij de medewerkers is de kennis van de te gebruiken middelen op peil en kunnen zij de middelen op een veilige manier gebruiken
Hoe gaan we er aan werken?	Training/ bijscholing van aanbieder Diversey
Wat is het effect voor de cliënt?	Deskundige medewerker die veilig werkt
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Kennis vergroten/ opfrissen
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022



Thema 2: adequate deskundigheid van de beroepskrachten Thema 4: De huishoudelijke ondersteuning is veilig, doeltreffend	
<ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met agressief gedrag 	
verbeterpunt	We ervaren dat onze medewerkers regelmatig in aanraking komen met agressief gedrag van cliënten. dit hangt ook samen met het veranderen van de doelgroep: doordat cliënten langer thuis blijven wonen zien we meer mensen met dementie in de wijk.
Wat willen we bereiken?	Medewerkers huishoudelijke ondersteuning kunnen omgaan met (dreigend) agressief gedrag van cliënten
Hoe gaan we er aan werken?	De medewerkers krijgen een training 'omgaan met agressief gedrag' Tijdens teamsessies wordt aandacht besteed aan ervaringen met agressief gedrag.
Wat is het effect voor de cliënt?	Deskundige hulp die om kan gaan met agressief gedrag
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Kennis en vaardigheden vergroten om om te kunnen gaan met agressief gedrag, meer zekerheid in handelen omdat men weet wat te doen.
Hoe gaan we dit meten?	

Thema 5: cliënttevredenheid	
verbeterpunt	In 2022 willen we de tevredenheid over onze hulp bij huishouden meten. Dit is door de corona periode al enige tijd geleden
Wat willen we bereiken?	Zicht op de beleving van de cliënten, mogelijk verbeterpunten doorvoeren.
Hoe gaan we er aan werken?	Door middel van ons systeem care rate
Wat is het effect voor de cliënt?	Mogelijk verbetering van de aangeboden hulp bij huishouden
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Inzicht in hoe de klantbeleving is kwaliteitsverbetering
Hoe gaan we dit meten?	Enquête Q1 2022






Gemaksdiensten

De Wijngaerd is van mening dat het voor de cliënt een voordeel is om met hulpvragen die betrekking hebben op verschillende gebieden op één aanbieder een beroep te kunnen doen. Om die reden biedt de Wijngaerd ook gemaksdiensten aan.

Gemaksdiensten zijn diensten die het mogelijk maken om ongemakken op te lossen voordat sprake is van noodzakelijke zorg en die ook kunnen worden ingezet als aanvulling op geïndiceerde zorg of (WMO) ondersteuning. De gemaksdiensten kunnen vanuit diverse vormen van financiering worden vergoed. De gemaksdiensten zijn gericht op ondersteuning bij gezondheid (maaltijden), veiligheid (transfermogelijkheden), voorkomen van sociaal isolement (activiteiten). De gemaksdiensten zijn terug te vinden op de menukaart. (Qlink) De gemaksdiensten worden uitgevoerd door onze servicemedewerkers.

De Wijngaerd heeft voor in de nabije toekomst uitbreidingsplannen. Deze plannen behelzen het aanbieden van zorg op 2 extra locaties. Het aanbieden van de extra service in de vorm van de gemaksdiensten zal op de nieuwe locaties een grote rol gaan spelen. Op dit moment richt de Wijngaerd zich op het meer zichtbaar aanbieden van de huidige service.

De eisen die de Wijngaerd stelt aan de gemaksdiensten:

-  Het aanbod van de gemaksdiensten is bij alle cliënten van de Wijngaerd bekend
-  De gemaksdiensten zijn aanvullend op de zorg waar iemand recht op heeft
-  De uitvoerders van de gemaksdiensten werken klantgericht

Kwaliteitsplan gemaksdiensten 2022:

• Vergroten van de afname van gemaksdiensten	
verbeterpunt	Er wordt gebruik gemaakt van de gemaksdiensten maar nog niet optimaal. Gemaksdiensten ontlasten de cliënten maar ook de zorgmedewerkers.
Wat willen we bereiken?	Meer gebruik van de gemaksdiensten om comfort van cliënten te verhogen.
Hoe gaan we er aan werken?	Folder gemaksdiensten Aandacht voor gemaksdiensten bij intakegesprek Wijkzorg is goed op de hoogte van de gemaksdiensten Aandacht voor nieuwe producten die we aan kunnen bieden
Wat is het effect voor de cliënt?	Meer comfort, mogelijkheid om langer thuis te wonen Het ontlasten van de mantelzorg
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Het ontlasten van de zorgmedewerkers
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q4 2022



Organisatie verbeterpunten

Naast de kwaliteitsplannen die aan een product van de Wijngaerd zijn verbonden zijn er ook plannen die van invloed zijn op de gehele organisatie. Zij zijn gebaseerd op de uitgangspunten die beschreven staat in de beleidsagenda van de Wijngaerd 2022.

Modern workplace	
verbeterpunt	Het systeem waar we nu mee werken is verouderd. Ook wat werkplek betreft en het digitaal werken willen we met onze tijd mee.
Wat willen we bereiken?	Data veiligheid Voldoen aan de AVG eisen Gebruikersgemak Informatie is goed toegankelijk voor iedereen intranet
Hoe gaan we er aan werken?	Werkgroep ICT is ermee aan de slag en werkt volgens het ICT plan
Wat is het effect voor de cliënt?	Informatie is goed beschikbaar voor de medewerkers en daarmee indirect voor de bewoners/ cliënten. Meer tijd voor de cliënten
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Informatie is makkelijk te vinden, dus men is beter op de hoogte van ontwikkelingen in de Wijngaerd. Iedereen een eigen mailadres.
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022

Digitalisering van werkprocessen	
verbeterpunt	Onze werkprocessen zijn op dit moment niet allemaal optimaal geautomatiseerd.
Wat willen we bereiken?	Effectief en efficiënt werken waardoor reductie van de personele overhead Stuurinformatie die beschikbaar is voor alle lagen van de organisatie, op maat gemaakt
Hoe gaan we er aan werken?	Volgens reeds opgezet plan
Wat is het effect voor de cliënt?	Indirect meer tijd voor de cliënten. bewoners omdat informatie direct beschikbaar is.



Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Vergemakkelijken van het werk waardoor het minder tijd kost Inzicht in processen met 1 druk op de knop
Hoe gaan we dit meten?	Q3 2022

<u>Digitaal werken</u>	
verbeterpunt	We zien dat niet iedereen in de organisatie de digitale vaardigheden bezit die nodig zijn voor het uitoefenen van de functie.
Wat willen we bereiken?	Iedereen is digi vaardig genoeg om de taken behorende bij de functie uit te oefenen
Hoe gaan we er aan werken?	Enquête organisatiebreed: inventariseren van wie waar behoefte aan heeft. Digicoaches gaan met groepjes medewerkers met gerichte bijscholing aan de slag
Wat is het effect voor de cliënt?	Efficiënt werkende medewerkers wat tijdswinst oplevert. Daarmee indirect meer tijd voor de bewoners/ cliënten
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Professionele ontwikkeling, regie over eigen functioneren en ontwikkeling, meer kennis en vaardigheid op digitaal gebied
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022

<u>Ergonomisch werken</u>	
verbeterpunt	De Wijngaerd heeft medewerkers die zich met hart en ziel in zetten voor de bewoners/ cliënten. we zien daarbij dat zij niet altijd stilstaan bij wat dit betekent voor hun eigen lichamelijk welbevinden. Zo zien we dat hulpmiddelen niet altijd optimaal worden gebruikt en dat medewerkers hierdoor veel vragen van hun lichaam.
Wat willen we bereiken?	Medewerkers zijn zich bewust van de manier waarop ze werken en de belasting die dit vraagt van hun lichaam. Ze hebben kennis van til/werk technieken en zetten hulpmiddelen op een goede manier in.
Hoe gaan we er aan werken?	Alle medewerkers krijgen een praktische scholing tiltechniek en omgaan met hulpmiddelen aangeboden.
Wat is het effect voor de cliënt?	Behoud van vast personeel, goed gebruik van hulpmiddelen bij het verzorgen van de bewoner/ cliënt en bij het werken in de huishouding/ counter
Wat is het effect voor de zorgmedewerker?	Kennis vergroten/ opfrissen over tiltechniek en omgaan met hulpmiddelen, bewustwording en duurzame inzetbaarheid.
Hoe gaan we dit meten?	Evaluatie Q3 2022