

WENDER

Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg Wender 2023

Volgens Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

December 2022

Inhoud

Inleiding	3
Leeswijzer	3
1. Profiel organisatie	4
Missie	4
Visie	4
2. Kengetallen	4
2.1 Verdeling zorgverleners over functies	4
2.2 Doelgroepen en verdeling	5
2.4 Omzet	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
Wat willen we bereiken?	6
Hoe gaan we dit doen?	6
4. Wonen en welzijn	6
Wat willen we bereiken?	6
Hoe gaan we dit doen?	6
5. Veiligheid	7
Wat willen we bereiken?	7
Hoe gaan we dit doen?	7
6. Leren en ontwikkelen	7
Wat willen we bereiken?	7
Hoe gaan we dit doen?	7
7. Leiderschap, governance en management	8
8. Personeelssamenstelling (voldoende en bekwaam)	8
Wat willen we bereiken?	8
Hoe gaan we dit doen?	8
9. Gebruik van hulpbronnen	8
Gebouw/Facilitair	9
ECD	9
Innovatieve middelen	9
10. Gebruik van informatiebronnen	9
11. Verbeterparagraaf	9

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2023 van Stichting Wender, specifiek voor zorglocatie de Marene. Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en geeft weer op welke manier wij zorg en begeleiding bieden aan onze cliënten. Tevens beschrijven we in het plan welke ontwikkelingen en verbeteringen in 2023 ingezet worden, om ons aanbod continu te kunnen blijven verbeteren. Belangrijk om te weten is dat dit verslag betrekking heeft op een kleine groep met een WLZ-indicatie. Deze groep is onderdeel van een groter geheel waarbij sprake is van beschermd wonen voor (verlaafde) dak- en thuislozen met behoefte aan somatische zorgverlening. Het aantal indicaties op WLZ varieert van 9-15.

Leeswijzer

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vormt het uitgangspunt voor de opbouw van dit kwaliteitsplan. Naast het profiel van de organisatie en de personeelsamenstelling (cijfers) wordt in de hoofdstukken 3 t/m 6 ingegaan op hoe zorg en ondersteuning wordt geboden aan onze cliënten en hoe wij leren en ontwikkelen binnen de volgende thema's: persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn, kwalitatief veilig zorg en ondersteuning, leren en ontwikkelen. In de vier opvolgende hoofdstukken komen de randvoorwaarden voor goede zorg en ondersteuning aan bod binnen de thema's: leiderschap, governance en management; personeelssamenstelling; hulpbronnen, omgeving en context; gebruik van informatie.

1. Profiel organisatie

Wender biedt opvang en begeleiding bij (het voorkomen van) dak- en thuisloosheid en huiselijk geweld. We zijn er voor jongeren, volwassenen en gezinnen. We zijn er vooral voor mensen met meervoudige problematiek. Als het leven extra lastig is en de situatie complex, dan is Wender er. De Marene is een mooie nieuwbouwlocatie speciaal voor mensen die zich niet zo thuis voelen in een regulier woonzorgcentrum.

Missie

Onze missie: iedereen verdient een veilig eigen leven! Daar maken we ons vanuit onze kernwaarden lef, bezieling en vakmanschap elke dag hard voor.

Visie

- We willen opvang voorkomen en werken daarom zoveel mogelijk preventief;
- We vertrekken vanuit de cliënt en diens mogelijkheden en niet vanuit het systeem en de regels;
- We werken lokaal en dichtbij;
- We zetten het eigen netwerk van de cliënt in om blijvend bij te dragen aan herstel en perspectief;
- We blijven betrokken en laten niet los totdat er sprake is van herstel en perspectief;
- We willen voorkomen dat problemen overslaan op de volgende generatie en hebben daarom oog en aandacht voor de gezinsleden van de cliënt.

2. Kengetallen

2.1 Verdeling zorgverleners over functies

Functie	FTE
Activiteitenbegeleider	34,4
Activiteitenbegeleider ZO	5,18
Begeleider Zorg	15,52
Huishoudelijk medewerker woonservice	4,64
Keukenassistent	5,06
Medewerker Technische Dienst	3,33
Medewerker Veiligheid	13,90
Medewerker Wonen en Welzijn	7,64
Medewerker Woonservice	16,88
Nachtwaker	9,45
Nachtwaker/Portier	19,42
Trajectbegeleider	45,92
Verpleegkundig coördinator	11,99
Verpleegkundige	17,74
Verpleegkundige niveau 4	23,19
Verpleegkundige niveau 4 i.o.	1,26
Verpleegkundige niveau 6	2,41
Verzorgende	29,59
Verzorgende IG	141,43
Zorgondersteuner	66,70

2.2 Doelgroepen en verdeling

In onderstaande tabel wordt een totaaloverzicht van de indicaties over 2022 weergegeven.

WLZ	
ZZP	Gemiddelde bezetting
1GGZ-W	4
2GGZ-W	10,6
3GGZ-W	15
4GGZ-W	6,8
3VG	2
5VG	1
4LG	3
4VV	3,8
5VV	2,5
6VV	4,1
7VV	1
8VV	1
10VV	0,5
WMO	
BW	2,7

2.4 Omzet

In 2023 verwachten wij plaats te bieden aan 57 bewoners die zijn gehuisvest op 7 afdelingen; in het hoofdgebouw (51 bewoners) en in Tiny Houses op het terrein (5 bewoners). Daarnaast wordt 1 kamer gebruikt als crisiskamer.

Ook hebben we 3 kamers extern die door een onderaannemer worden bediend.

De geprognostiseerde omzet is € 5.100.000,-.

3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In onze kernwaarden staat dat bezieling gaat over de intrinsieke motivatie van onze mensen. Wij zijn vanuit onze diepste vezels gemotiveerd – voor dit werk én voor onze cliënten. Het is geen baan, het is een manier van leven. Bij ons vind je oprechte betrokkenheid. Wij staan voor zorg en begeleiding die optimaal aansluit bij de cliënt. Wij werken hiervoor met de methodiek Krachtwerk. We stimuleren onze medewerkers en cliënten dan ook om deze methodiek meer eigen te maken. De inhoudelijk ondersteuner van de Marene is coach Krachtwerk en heeft de taak de medewerkers hierin te begeleiden en coachen.

Wat willen we bereiken?

Cliënten staan in hun kracht en worden hierin gestimuleerd en gecoacht door de medewerkers. Medewerkers voelen zich bekwaam in de methodiek Krachtwerk en weten de cliënten te laten ontdekken waar hun krachten en talenten liggen om hiermee ook hun wensen te realiseren.

Hoe gaan we dit doen?

1. Er worden in januari 2023 nieuwe (kleinere) teams gevormd, waarbij vol ingezet wordt op het gezamenlijk werken met de methodiek Krachtwerk. We vormen een cliëntteam rondom de cliënt bestaande uit trajectbegeleider, activiteitenbegeleider en medewerker woonzorg. Het voordeel van kleine teams is dat we de continuïteit van de zorg beter kunnen borgen en persoonsgerichte zorg kunnen leveren.
Verantwoordelijk: Manager Primair Proces, Inhoudelijk Ondersteuner en Verpleegkundige niveau 6
2. Samen met de inhoudelijk ondersteuner zal er structureel en op vraag een team krachtbespreking en/of intervisie moment plaatsvinden.
Verantwoordelijk: Inhoudelijk Ondersteuner
3. Er wordt een werkgroep Krachtwerk opgericht.
Verantwoordelijk: Inhoudelijk Ondersteuner

4. Wonen en welzijn

Binnen De Marene is steeds meer aandacht voor zingeving als onderdeel van de begeleiding. Vanuit de inventarisatie van de krachten en bij het opstellen van de actieplannen komt dit specifiek aan de orde. Wat betreft de levensvragen van de bewoners, is er met regelmaat de straatpastor die de bewoners bezoekt. Vrijwilligers zijn belangrijk voor de kwaliteit van leven van onze bewoners. Zij maken de wereld voor onze bewoners een stukje groter, door ze te ondersteunen in activiteiten binnen en buiten de Marene.

Wat willen we bereiken?

We willen bereiken dat de inventarisatie van de krachten beter aansluiten bij de specifieke doelgroep. Daarnaast is de activiteitenbegeleiding in ontwikkeling, en zetten we in op het vergroten van de cliëntparticipatie.

Hoe gaan we dit doen?

1. In de doorontwikkeling van de activiteitenbegeleiding staan gedurende het hele jaar de volgende aspecten centraal: aansluiting bij de afdelingen, meer samenwerking met de begeleiders en gericht op individuele cliëntvragen.
Verantwoordelijk: Manager Primair Proces
2. We willen de cliëntparticipatie vergroten door in 2023 in te zetten op het verstevigen van de bewonerscommissie, het ontwikkelen van een nieuwsbrief, cliënten betrekken in de werving & selectie en het organiseren van open dagen. Maar ook in de primaire hulpvraag van de bewoners: regie bewoners vergroten binnen de kaders die zij aankunnen.
Verantwoordelijk: Manager Primair Proces

5. Veiligheid

Veiligheid voor cliënten en medewerkers staat voorop. Door middel van het registreren, bespreken en analyseren van incidenten willen we een leercultuur stimuleren die bijdraagt aan het verhogen van de kwaliteit van zorg. Hierbij is er bijzondere aandacht voor medicatie. Daarnaast is de implementatie van een nieuw telefonie systeem en zorgalarmering in volle gang, dit draagt bij aan het verhogen van de veiligheid voor zowel cliënten als medewerkers omdat er hierdoor bij onveilige situaties sneller geschakeld kan worden.

Wat willen we bereiken?

1. Volledige implementatie van het nieuwe telefoniesysteem/zorgalarmering zodat medewerkers zich veilig voelen en gebruik kunnen maken van een alarmknop bij onveilige situaties.
2. Een cultuur waarin incidenten systematisch worden geanalyseerd en besproken, met als doel hiervan te leren.
3. Borging van het medicatiebeleid in de organisatie.

Hoe gaan we dit doen?

1. Het telefoniesysteem wordt door ICT en met input van De Marene verbeterd. Portofoons worden op een juist kanaal gezet door ICT en er wordt per dienst een portfooncheck gedaan.
Verantwoordelijk: ICT i.s.m. trajectbegeleiders de Marene
2. Volledige implementatie van het herziene incidentenbeleid (mei 2023).
Verantwoordelijk: Beleid & Kwaliteit i.s.m. Management Primair Proces
3. a. 0-meting (d.m.v. interne audit) huidige medicatiebeleid in de organisatie (februari 2023).
Verantwoordelijk: Beleid & Kwaliteit i.s.m. verpleegkundige niveau 6
b. Doorontwikkeling en implementatie medicatiebeleid organisatiebreed (december 2023).
Verantwoordelijk: Werkgroep medicatiebeleid

6. Leren en ontwikkelen

Om de best mogelijke zorg voor onze cliënten te realiseren, is het nodig om permanent te blijven leren en ontwikkelen. Dit doen we door verdieping en verbreding van scholingsmogelijkheden, extern kennis te delen en op te doen, een lerende houding t.o.v. een gedegen implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het ontwikkelen van beleid aansluitend op de doelgroep binnen de Marene. Voor 2023 ligt hierbij de focus op palliatieve zorg.

Wat willen we bereiken?

1. Alle medewerkers zijn bekwaam in de (voorbehouden) handelingen, certificaten hiervoor zijn op de juiste manier geborgd.
2. Teamdagen worden inhoudelijker door de invulling van de programma's.
3. De werkgroep palliatieve zorg wordt nieuw leven ingeblazen.
4. Een verdiepend inzicht in de status van de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, om zo verbeterpotentie te ontdekken.

Hoe gaan we dit doen?

1. In 2023 wordt gezocht naar een digitale leeromgeving voor Wender of een extern abonnement voor medewerkers om de bekwaamheid op peil te houden en dit via dezelfde weg te kunnen borgen.
Verantwoordelijk: Verpleegkundige niveau 6 i.s.m. HR
2. a. Aanbieden van trainingen, cursussen en klinische lessen tijdens de teamdagen.
Verantwoordelijk: Verpleegkundige niveau 6
b. Een beroep doen op het expertisecentrum Toutenburg voor handvaten, diagnostiek en

consultatie.

Verantwoordelijk: Verpleegkundige niveau 6.

3. Opstarten werkgroep palliatieve zorg met nieuwe medewerkers in maart 2023.

Verantwoordelijk: Verpleegkundige niveau 6

4. 0-meting implementatie Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg binnen de organisatie d.m.v. interne audit in april 2023.

Verantwoordelijk: Beleid & Kwaliteit i.s.m. Verpleegkundige niveau 6

7. Leiderschap, governance en management

De organisatie is volop in ontwikkeling. Per 1 januari 2023 is de juridische fusie gerealiseerd en gaan de stichtingen het Kopland en Zienn ook juridisch verder onder de naam Wender. Hierdoor kunnen we voortaan zowel voor als achter de schermen functioneren als één organisatie. Het stelt ons in staat processen logischer, eenvoudiger en efficiënter in te richten en voor de buitenwereld nog eenduidiger en herkenbaarder te zijn als één Wender. Overkoepelend werken we in de gehele organisatie in 2023 aan het thema 'het huis op orde'. Eén van de projecten die hier uitvoering aan geeft is de Klantreis: In 2022 zijn we samen op reis gegaan door onze organisatie om handvatten te bieden aan het primair proces. Tegelijkertijd verbeteren we de kwaliteit. Zo ontdekken we waar we goed in zijn en waar we nog in kunnen verbeteren, op deze manier maken we ruimte voor nieuwe ontwikkelingen. Het vertrekpunt is altijd een wet. In 2022 zijn we gestart met de WLZ Klantreis, deze zal worden afgerond in 2023.

8. Personeelssamenstelling (voldoende en bekwaam)

Er is veel wisseling geweest in de teams. Er zijn een aantal verpleegkundigen en verzorgende vertrokken en er zijn nieuwe verpleegkundigen en verzorgenden aangenomen. De functiemix is hierbij verstevigd.

Wat willen we bereiken?

Teamgericht werken staat op de kaart om de continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen, en de samenwerking te bevorderen. Werkplezier en teamontwikkeling staan centraal. Het leveren van maatwerk en aansluiten bij de (zorg)vraag van de bewoners door middel van de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties is hierbij het uitgangspunt.

Hoe gaan we dit doen?

1. Verpleegkundige niveau 6 houdt zich in 2023 bezig met de processen die de kwaliteit van zorg waarborgen.
Verantwoordelijk: Verpleegkundige niveau 6
2. We zijn in onderhandeling over een samenwerking met een andere zorgaanbieder om vorm te geven aan continue verpleegkundige aanwezigheid. We blijven hierin afstemmen op de behoefte van de bewoner.
Verantwoordelijk: Verpleegkundige niveau 6
3. In 2023 werken we met nieuwe teams bestaande uit: 2 trajectbegeleiders, twee verpleegkundigen, 5 verzorgenden één activiteitenbegeleider en een medewerker woonzorg.
Verantwoordelijk: Manager Primair Proces

9. Gebruik van hulpbronnen

Persoonsgerichte zorg, begeleiding en ondersteuning begint bij de wensen en behoeften van de cliënt en de relatie met de professional. De kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening wordt dan ook voor een groot deel vormgegeven in de relatie tussen medewerker en cliënt. Om kwaliteit van zorg- en dienstverlening te kunnen bieden zijn er ondersteunende randvoorwaarden.

Gebouw/Facilitair

In 2021 is er een strategisch huisvesting plan (SHP) opgesteld. In 2023 wordt hier organisatiebreed verder uitvoering aan gegeven.

ECD

In 2023 komt er een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD). Vanuit de Marene wordt input gegeven aan de werkgroep die zich bezig houdt met de aanschaf en implementatie van een nieuw ECD, om zo een gedegener rapportage systeem te krijgen.

Innovatieve middelen

In 2023 wil de Marene een BeleefTV aanschaffen. Door de TV zijn mensen positiever, krijgen zij meer zelfvertrouwen en leren de medewerkers de cliënten beter kennen.

10. Gebruik van informatiebronnen

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is van essentieel belang. Enerzijds om er van te leren, anderzijds kan informatie gebruikt worden om inzicht te geven in hoe de organisatie presteert. In 2022 is het cliënt ervaringsonderzoek afgenomen. De uitkomsten worden in de locatiejaarplannen vertaald naar verbeterplannen. Zo ook voor de Marene.

11. Verbeterparagraaf

We stellen alles in het werk om de doelstellingen die in dit kwaliteitsplan zijn beschreven waar te maken. Dit hebben we concreet gemaakt in het jaarplan. Periodiek evalueren we de voortgang en indien nodig stellen we ons beleid bij om de doelstellingen te behalen.