

Kwaliteitsplan 2021 KleinGeluk



zorg van grote waarde





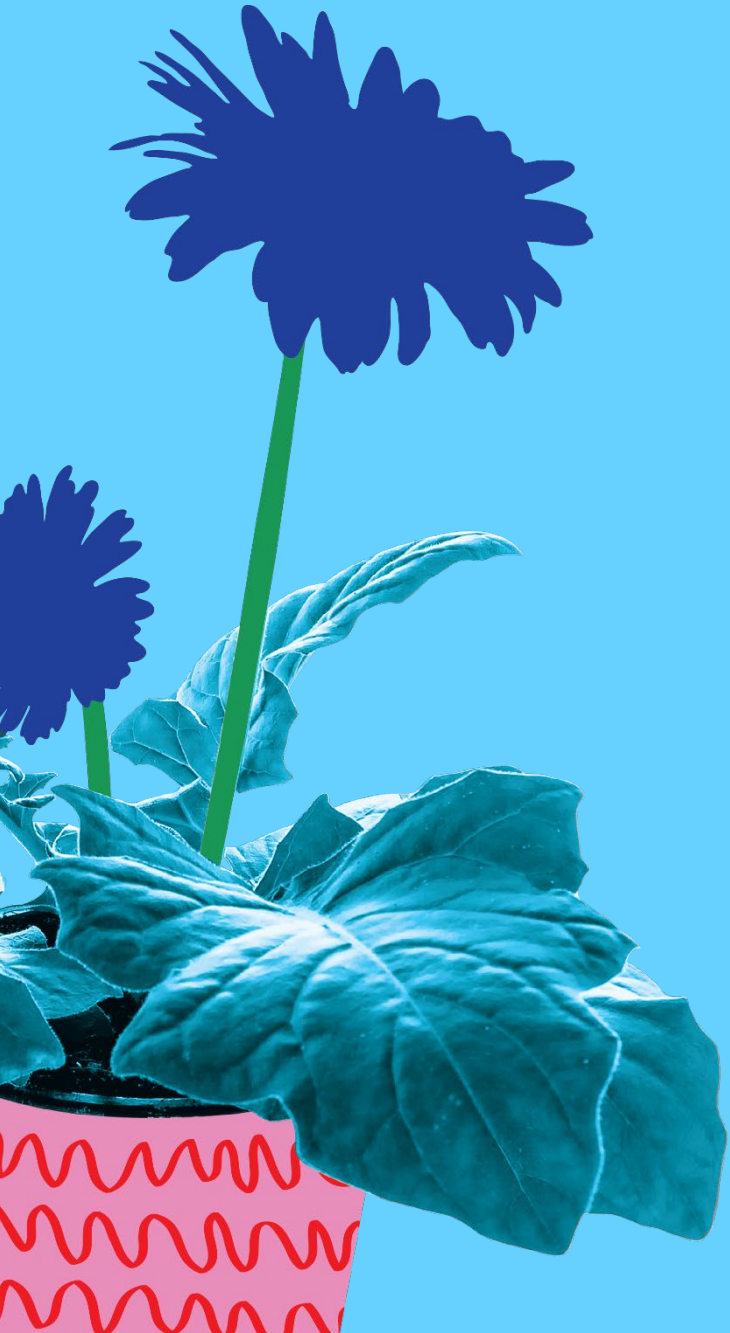
Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2021 van KleinGeluk. Een bondig en overzichtelijk plan dat laat zien hoe we werken aan professionele en betrokken zorg voor, maar vooral met onze cliënten. We gaan uit van eigen kracht en kijken wat iemand kan en wil, en sluiten daar zo goed als mogelijk, en binnen kaders, bij aan.

2020 was een bewogen jaar. Het coronavirus, maar ook uitkomsten van audits en constatering van de IGJ benadrukken dat de ruimte voor verbeteren zit in hoe we dagelijks dingen doen. De thema's en speerpunten genoemd in dit plan moeten vorm en betekenis krijgen in het dagelijks werk. Elke dag een stapje beter, met de focus op leren en verbeteren. En steeds stellen we ons de vraag: 'Waar zit de meerwaarde voor onze cliënt?'

Onze speerpunten zijn verdeeld over de 8 thema's van het landelijke kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Daarnaast hebben alle locaties een eigen locatieplan. Zo worden zij eigenaar en regisseur van hun eigen dagelijkse verbeterproces.

Aan het samenstellen van dit plan hebben onze cliëntenraad, Raad van Toezicht en de Verzorgenden en Verpleegkundigen Adviesraad bijgedragen. Dit zorgt voor een mooi en compleet plan. Met energie en ambitie kijken we naar 2021. We hopen dat u dit terugleest in ons kwaliteitsplan!



Inhoudsopgave

- [Profiel KleinGeluk](#)
- [Personeelssamenstelling](#)
- [Persoonsgerichte zorg](#)
- [Wonen en Welzijn](#)
- [Veiligheid](#)
- [Leren en verbeteren van kwaliteit](#)
- [Personeelssamenstelling](#)
- [Gebruik van informatie](#)
- [Gebruik van hulpbronnen](#)
- [Leiderschap, governance en management](#)
- [Kernwaarden KleinGeluk](#)
- [Versnellingsplan](#)
- [Locatieplannen](#)
- [Juliana](#)
- [De Groene Hoven en Kristal](#)
- [Sainte Marie](#)
- [Avondzon](#)
- [Matenhof](#)
- [Veldhuis](#)

Profiel KleinGeluk

Missie

Wij richten ons op ouderenzorg in Apeldoorn en maken voor zowel cliënten als medewerkers vanuit aandacht, keuzevrijheid en persoonlijke geluoxsmomenten iedere dag de moeite waard.

Visie

Wij dragen als professionele en betrokken medewerkers zorg voor het persoonlijk welzijn van de cliënt, voegen kleur toe en bouwen samen vertrouwen op. We gaan individueel contact aan om persoonlijke geluoxsmomenten te creëren. Zo zetten we zowel de cliënt als onze medewerkers in eigen kracht.

Strategie

We stemmen samen wensen en behoeften af rond wonen, welzijn en zorg: met de cliënt/familie/netwerk en met collega's. Voorop staat dat de cliënt zich veilig, begrepen en gezien voelt en vrij om eigen keuzes te maken. We werken vraaggestuurd en persoonsgericht.

Kernwaarden

Lees [hier](#) meer over onze kernwaarden.

Gemiddelde leeftijd

Onze cliënten zijn gemiddeld 87 jaar oud.



Locatie	Gem. aantal cliënten in 2021
Het Kristal	28
De Groene Hoven	31
Avondzon	38
Matenhof	70
Sainte Marie	50
Veldhuis	84
Juliana	64
Totaal	365

Personeelssamenstelling

Zorgverleners

In onze zorglocaties werken 336 FTE in de zorg. Samen met de collega's in de thuiszorg en staf komen we op 520 FTE

Leerlingen

8% van ons personeelsbestand bestaat uit leerlingen

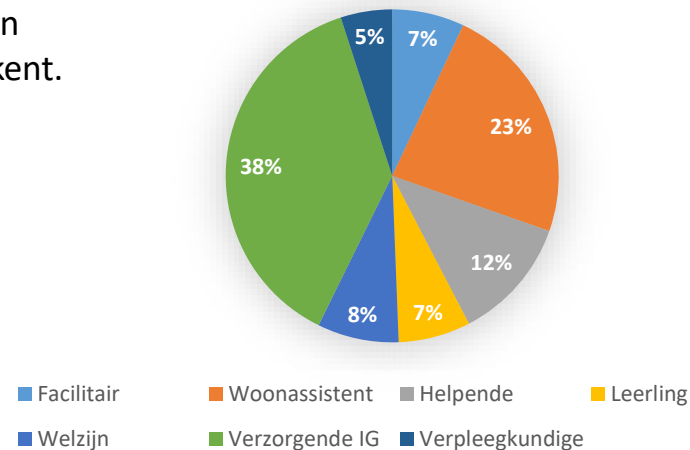
Aantal vrijwilligers

Eind 2020 telt KleinGeluk 566 vrijwilligers

In- en uitstroom

In 2019 kenden we een instroompercentage van 25,5% en een uitstroompercentage van 22,7%, wat een groei van 18 FTE betekent.

Benodigde functiemix in 2021



Locatie	Gem. aantal medewerkers in 2021 (FTE)
Kristal	32
De Groene Hoven	34
Avondzon	42
Matenhof	53
Sainte Marie	42
Veldhuis	68
Juliana	65
Extramuraal	122
Staf	62
Totaal	520

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Werken vanuit visie

Het gedachtegoed van Positieve Gezondheid vormt de basis van hoe we willen werken. Oog voor de totale mens, niet uitsluitend voor zijn aandoening of ziekte en aansluiten bij hij kan en wil.

Zelfredzaamheid en eigen regie zijn dus de uitgangspunten. In de dagelijkse keuzes die we maken, is het dit uitgangspunt dat ons richting geeft.

Vertaling van visie naar concrete werkafspraken en beleid rond zorgmethodiek

Binnen KleinGeluk willen we nieuwe bewoners goed kennen. Samen met hen maken we duidelijke afspraken die ook terugkomen in het zorgplan. We rapporteren en evalueren duidelijk en gestructureerd. Onze werkafspraken hierover zijn niet altijd helder genoeg. Ook mist uniformiteit. In 2021 willen we de KleinGeluk zorgmethodiek uitwerken en in de dagelijkse manier van werken integreren.

Positionering van de verpleegkundigen

Elke locatie heeft zijn eigen verpleegkundige(n). Zij spelen een grote rol in verbetering van kwaliteit op locatie. In 2021 willen we hun positie in de teams versterken, waardoor zij gericht kunnen signaleren, coachen, klinische redeneren en sturen op kwaliteit van zorg. Dit doen we oa door structurele intervisie en overlegmomenten.



Wonen en Welzijn

Familieparticipatie

Familieleden en andere naasten spelen vaak een belangrijke rol in het leven van, en in de zorg voor onze cliënten, ook als mensen bij KleinGeluk wonen. De zorg professionals van KleinGeluk voegen in, in hun levens. Dat vraagt contact, communicatie en afstemming en de mogelijkheid om maatwerk te bieden. In 2021 vertalen we onze beleidsuitgangspunten naar de dagelijkse praktijk.

Welzijn

Welzijn is een integraal onderdeel van het gedachtegoed van Positieve Gezondheid, dat zien we terug in thema's als Zingeving, Meedoen en Welbevinden. Onze welzijnsmedewerkers maken in 2021 integraal onderdeel uit van de locaties. Ze werken team overstijgend om zo a) beter in staat te zijn welzijn op locatie vorm te geven. b) aan te sluiten bij individuele behoeften van cliënten en c) woonassistenten te coachen in welzijnsactiviteiten.

Daarnaast zal het aanbod op gebied van Welzijn integraal onderdeel vormen van de zorg voor cliënten. Dus ook in methodiek om tot een zorgplan en goede afspraken te komen, krijgt Welzijn net zo'n duidelijke en zichtbare plek hebben als Zorg en Behandeling.

Woonlocaties in relatie tot het kwaliteitskader

Het kwaliteitskader vraagt om op een goede manier zorg aan verschillende doelgroepen te kunnen geven. We treffen maatregelen ten aanzien van de woonomgeving, afgestemd op het woonprofiel van cliënten. Concreet kan dat betekenen dat we huiskamers geschikter maken om toezicht te borgen of afdelingen geschikter om ook PG-cliënten te kunnen huisvesten.



Veiligheid

Basisveiligheid rond medicatie

In 2020 zijn duidelijke uitgangspunten bepaald als het gaat over inzet en gebruik van medicatie en is veel aandacht besteed aan het scholen van onze medewerkers. 2021 staat in het teken van het goed toepassen van onze uitgangspunten in het dagelijks werk. Dat vraagt kaders, coaching, intervisie en sturing.

Onvrijwillige zorg

In 2020 zijn voorbereidingen getroffen om de uitgangspunten van de Wet Zorg en Dwang op een goede manier in het dagelijks werk te integreren en opgeschreven in ons beleidsplan WZD. In 2021 gaan we verder met de implementatie, waarbij het uitgangspunt uit de wet richtinggevend blijft: Nee, tenzij. Dus zo min mogelijk inzet van onvrijwillige zorg en samen op zoek naar alternatieven.

Melden en leren van incidenten

In 2021 maken we de stap naar het structureel analyseren en leren van incidenten. De manier waarop dit kan, is al uitgewerkt, inclusief werkafspraken. Komend jaar ondersteunen we teams, aandachtsvelders MIC en stadsdeelmanagers om dit proces ingebed te krijgen.

Klachten, incidenten rond medewerkers

De werkafspraken rond klachten, meldingen incidenten bij medewerkers en ook meldingen rond incidenten bij apothekers worden in 2021 bijgewerkt.



Leren en verbeteren van kwaliteit

Methodisch werken

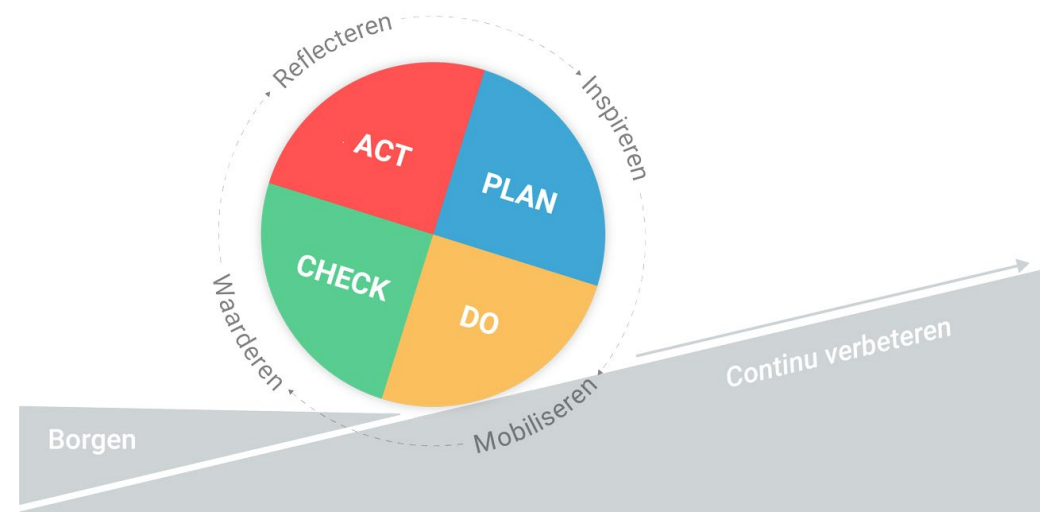
Hoe kijken we naar een cliënt? Welke signalen zien we? Wanneer stemmen we af met een collega, de arts, of de verpleegkundige? En hoe krijgen deze stappen een plek in het zorgdossier? Dit onderwerp hangt samen met het uitwerken van de KleinGeluk-methodiek, zoals onder persoonsgerichte zorg benoemd. In 2021 worden oa trainingen rond de Omaha-methodiek in de zorgdossier gegeven en de contactverzorgenden geschoold.

Samen leren

Overkoepeld thema in dit plan is dat we in het dagelijks werk samen moeten kijken hoe dingen beter kunnen. Daarover gaan we intensiever in gesprek in teamoverleggen, door middel van intervisie en via coaching. Of het nu gaat over het opstellen van beleid of het maken van een werkafspraken, in onze aanpak gaat het gesprek, analyse en daaruit lering trekken steeds terugkomen.

Kwaliteitsmonitor

In de uitwerking van onze kwaliteitsmonitor zijn een aantal instrumenten bepaald die in 2021 verder vorm krijgen zoals de koffietijdgesprekken en TED-dagen. De audits van Care&Quality vormen een belangrijk middel om te leren en verbeteren. Er ligt een implementatieplan voor de ingebruikname van de kwaliteitsinstrumenten. Daar gaan we in 2021 verder aan werken.



Personeelssamenstelling

Bevoegd en bekwaam

Door de hectiek en beperkingen van het afgelopen jaar, hebben we stappen te maken in het zorgen voor bevoegd en bekwaam personeel. In de eerste helft van 2021 zijn de gemiste die gepland stond voor 2 trainingen O2O en scholingen, zowel intern als extern, gegeven.

Kwaliteitscommissies

Binnen KleinGeluk is een aantal kwaliteitscommissies: Medicatieveiligheid, Hygiëne- en infectiepreventie, Agressie en onbegrepen gedrag en Mobiliteit. In 2021 komen deze commissies structureel bij elkaar en leveren zij een bijdrage in beleidsvorming of uitwerking van beleid in de dagelijkse praktijk.

Aandachtvelden

Rond vastgestelde onderwerpen zijn in ieder team aandachtvelden benoemd en zij dragen actief bij aan kwaliteitsverbetering in hun team. Een aantal van die onderwerpen zijn Positieve Gezondheid, Hygiëne, Medicatie en MIC.



Personeelssamenstelling

Multidisciplinair werken

Klein Geluk werkt samen met Novicare, die onze behandel functies levert. In 2020 zijn nieuwe werkafspraken gemaakt. In 2021 zetten we in op structurele samenwerking gericht op kwaliteitsverbetering op onze locaties. Van een uitvoerende dienst naar een partner. Waarbij wij ook expertise in eigen huis gaan halen. Daarnaast maken we in 2021 zo goed mogelijk gebruik van onze eigen verpleegkundige kennis rond Palliatieve zorg, Parkinson, COPD, Wondzorg en overige specialisaties.

Arbeidsmarkt

Daar waar tekorten ontstaan in relatie tot het benodigde personeel en de benodigde kwalificaties van dat personeel, zullen we gericht werven.

Functie van Werkbegeleider

We zien coaching on the job als een effectief en belangrijk middel om te werken aan kwaliteit. Iemand die meekijkt hoe dingen gaan en bijstuurt waar nodig. Zo leren collega's snel en in de dagelijkse praktijk. Daarom zullen in 2021 een aantal van uitvoerend werk vrij gemaakte werkbegeleiders starten, ter grootte van circa 2 FTE. Het is schaars op de arbeidsmarkt, zelf opleiden ons alternatief.



Gebruik van informatie

Plan-do-check-act

Zoals op andere thema's ook al benoemd, zien we het belang van goede analyse. Er zijn allerlei vormen van informatie beschikbaar waar we gebruik van maken.

- Resultaten van audits,
- De resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken die eind 2020 worden uitgevoerd,
- De opbrengsten uit bijvoorbeeld de TED-dagen of koffietijdgesprekken,
- Maar ook informatie die uit het ECD is te halen.

We zullen deze informatie actief verzamelen en analyseren om vanuit daar te kunnen verbeteren. Dit proces gaat vooral op teamniveau plaatsvinden en het management en overhead de teams de benodigde ondersteuning hierbij bieden.

Kwaliteitsindicatoren

De landelijk bepaalde kwaliteitsindicatoren zullen verzameld en geanalyseerd worden. Voor 2021 zijn de indicatoren Advanced care planning, Bespreking van medicatiefouten en Aandacht voor eten&drinken verplichte indicatoren.



Gebruik van hulpbronnen

Handboek

Beleid, werkafspraken en ondersteunend materiaal wordt in 2021 laagdrempelig gedeeld via het Handboek Zorg en Handboek Personeel. In 2021 zorgen we dat collega's weten dat dit dé plek is om informatie te vinden. Verder zorgen we dat het intuïtief en gebruiksvriendelijk werkt.

Applicatie voor medicatiegebruik

In 2020 is gestart met de ingebruikname van apps om het medicatieproces te versimpelen, verbeteren en minder foutgevoelig te maken, door oa digitaal aftekenen. In 2021 ronden we de implementatie daarvan af.

Domotica

In de 2 nieuwe panden, Juliana en Veldhuis zorgen we voor juist gebruik van domotica zoals in te stellen leefcirkels en het systeem voor sleuteluitgifte. Daarbij zorgen voor heldere werkafspraken en monitoren we of deze ook nageleefd worden.

In Matenhof, Sainte Marie en Avondzon onderzoeken we de vervanging van huidige systemen door leefcirkels.

Zelfredzaamheid met ondersteuning van hulpmiddelen

In de zorg zijn allerlei hulpmiddelen voor handen die cliënten ondersteunen en hiermee de zelfredzaamheid vergroten. Komend jaar bekijken we hoe we hier vaker gebruik van kunnen maken.



Leiderschap, governance en management

Focus op kwaliteit in het dagelijks werk

Dit plan laat de ambitie van KleinGeluk voor aankomend jaar zien. Maar de concretisering van dit plan vindt uiteindelijk in de teams plaats. Daarom maken alle locaties ook een eigen locatieplan waarmee de verpleegkundige, manager en het team zelf bepalen hoe ze invulling geven aan de relevante thema's rond kwaliteit. Het is tegelijk ook een hulpmiddel om gedurende het jaar te blijven monitoren en met elkaar in gesprek te blijven over hoe het gaat, waar men tegen aan loopt, waar het plan bijstelling behoeft, etc.

Focus op het proces

Kwaliteit van zorg komt tot stand in het dagelijks contact tussen zorgverlener en cliënt. En niet in beleidsstukken of managementinformatie. Dat vraagt van leidinggevenden om samen met collega's in de zorg te kijken hoe dingen gaan, wat wij precies doen, welke effecten we zien en of dat bijdraagt aan betere zorg rond de cliënt.

Versnellingsplan

Naast dit kwaliteitsplan vormt het [Versnellingsplan](#), dat in de tweede helft van 2020 is gemaakt om een aantal bedrijfseconomische stappen zetten, een belangrijke leidraad voor 2021.

Waardigheid en trots

We onderzoeken de mogelijkheid om in 2021 middels een organisatiescan vanuit het programma Waardigheid en Trots, te kijken naar hoe we er voor staan als het gaat om het toepassen van de uitgangspunten van het kwaliteitskader.



Kernwaarden van KleinGeluk

Verbinding – We stemmen wensen en behoeften samen af met de cliënt, familie/netwerk en met elkaar als collega's. Hiertoe gaan we in gesprek met het individu en/of het netwerk, team en samenwerkingspartners.

Vrijheid – Persoonlijk welzijn, met keuzevrijheid en eigen regie staat voorop, voor zowel onze cliënten als medewerkers en vrijwilligers.

Vertrouwen – De cliënt bouwt samen met familie/netwerk en met ons vertrouwen op wat hij/zij nog wél kan. Vanuit de organisatie werken we samen, met vertrouwen in elkaar als collega's en teamgenoten.

Veilig – Het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg, waarbij veiligheid gewaarborgd wordt, is een randvoorwaarde. Voorop staat dat zowel de cliënt als medewerker zich veilig, begrepen en gezien voelt. Persoonlijke ondersteuning en aandacht dragen hieraan bij.

Vaardig – We zetten ons professioneel en betrokken in, met dat hart van goud en die klik met de cliënt, om vanuit persoonlijke geluuksmomenten iedere dag de moeite waard te maken. We zijn gericht op persoonlijk welzijn, gaan de dialoog aan en zoeken ook naar verbeteringen en nieuwe mogelijkheden.

Verantwoord – We voeren financieel verantwoord beleid binnen de financiële kaders die ons hiervoor geboden worden. Vanuit eigen regie nemen we als medewerker verantwoording voor ons werk.

Verdieping – We blijven ons ontwikkelen en zijn voortdurend en op zoek naar verdieping, in het individuele contact dat we aangaan met de cliënt en binnen al onze werkzaamheden.

Vernieuwend – We zijn als organisatie innovatief, flexibel, ondernemend en toekomstgericht. We ontwikkelen met lef initiatieven en spelen in op ontwikkelingen in de markt.



Actielijnen Versnellingsplan

- A. Stabiliseren teams: werving/inzetbaarheid/verloop
- B. Formatie in lijn met bekostiging brengen
- C. Maximalisatie bezettingsgraad intramuraal
- D. Kwaliteitsimpulsen
- E. Crisisorganisatie: aansturing/aandacht/versnelling
- F. Liquiditeitsbeheersing
- G. Effectueren vastgoedagenda

Locatieplannen

Plan per locatie

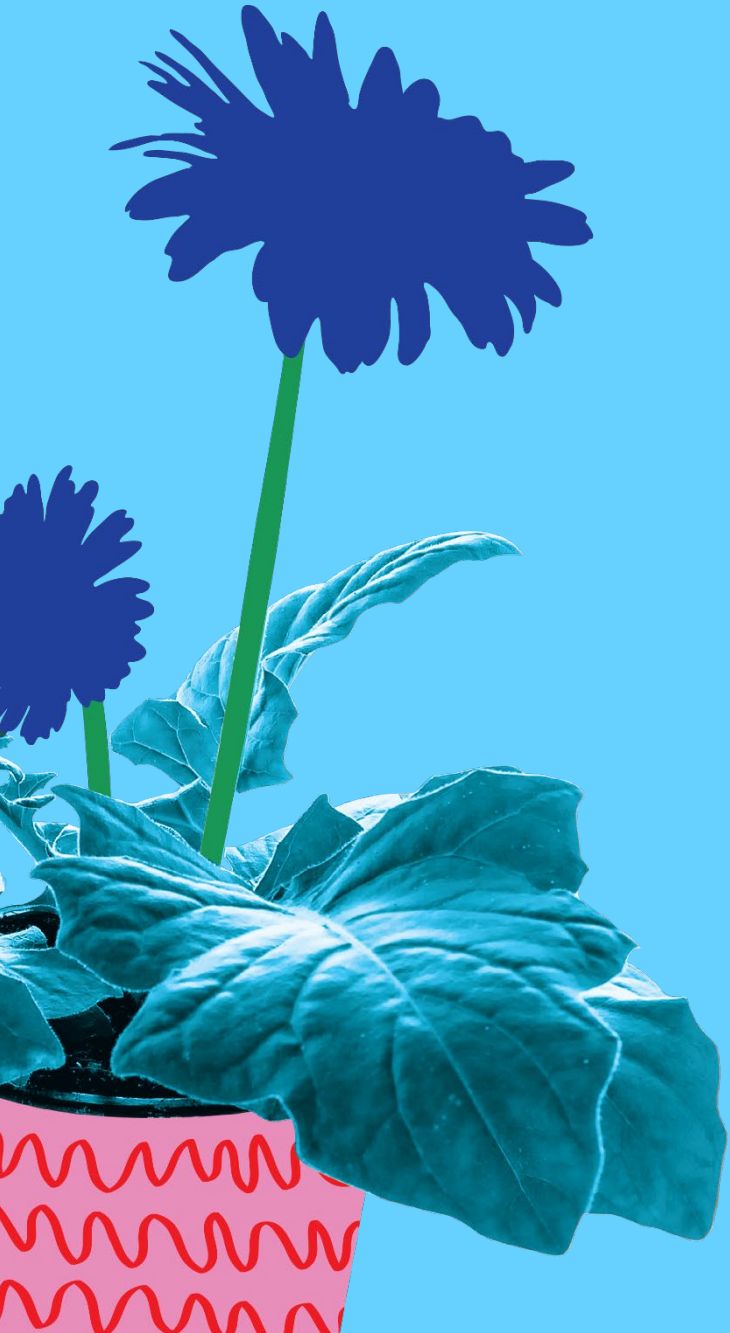
Ons kwaliteitsplan is tot stand gekomen door met allerlei partijen binnen KleinGeluk in gesprek te gaan. Echter, wij weten ook dat verandering alleen tot stand komt als de collega's in de zorgteams nut en noodzaak zien en zich verantwoordelijk voelen. Daarom maakt elke locatie haar eigen jaarplan rond de thema's uit het kwaliteitskader. De verpleegkundige en manager zijn kartrekker maar in de uitvoering wordt het iets van de hele locatie. Zo wordt elke locatie eigenaar van eigen verandering. Als ondersteunende staf en management ondersteunen wij teams waar nodig en gewenst.

De locaties werken op de 8 onderdelen van het kwaliteitskader uit wat ze willen doen in 2021. Daarvoor gebruiken ze onderstaande schema om verbeterpunten concreet te maken. Hiermee wordt het ook makkelijk om voortgang samen in beeld te houden.

In dit plan kiezen we ervoor om 3 of 4 highlights uit de locatieplannen te benoemen.

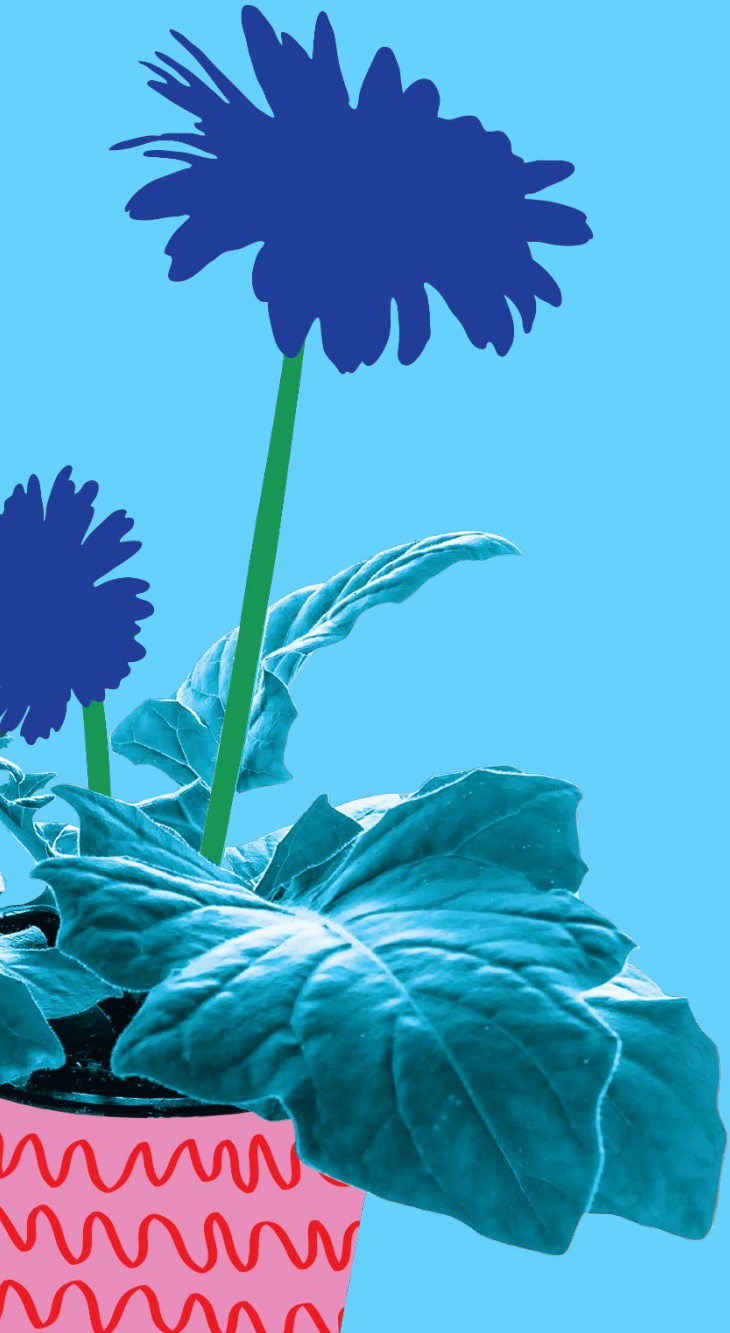
Verbeterpunten Wat kan er beter?	Kader Waarmee houden we rekening?	Doel Wat willen we bereiken?	Actie Wat gaan we doen?	Wie Wie gaat het doen?	Wanneer Wanneer is het af?





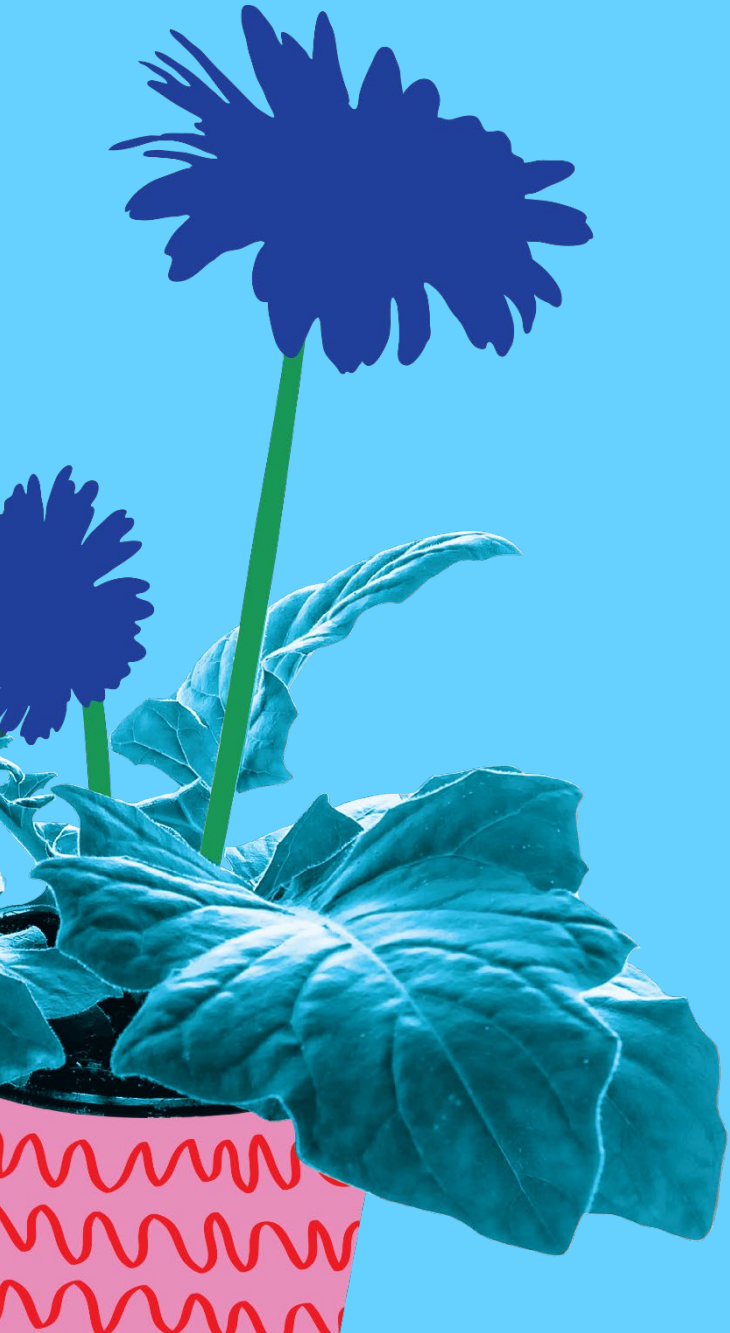
Juliana

- Bezetting op peil:
 - Voldoende EVV-ers. Op dit moment missen we er 3 in formatie.
 - Zorgen dat collega's de juiste taken/rollen pakken.
 - Inwerkplan voor nieuwe medewerkers maken.
- Veiligheid rond medicatie
 - Werkafspraken voor iedereen helder
 - Voorraadbeheer afgestemd
 - Uitvoeren juiste principes, met daarin vooral aandacht voor demonstreren/voordoen en coaching.
- Familieparticipatie
 - Structureler betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers bij de locatie.



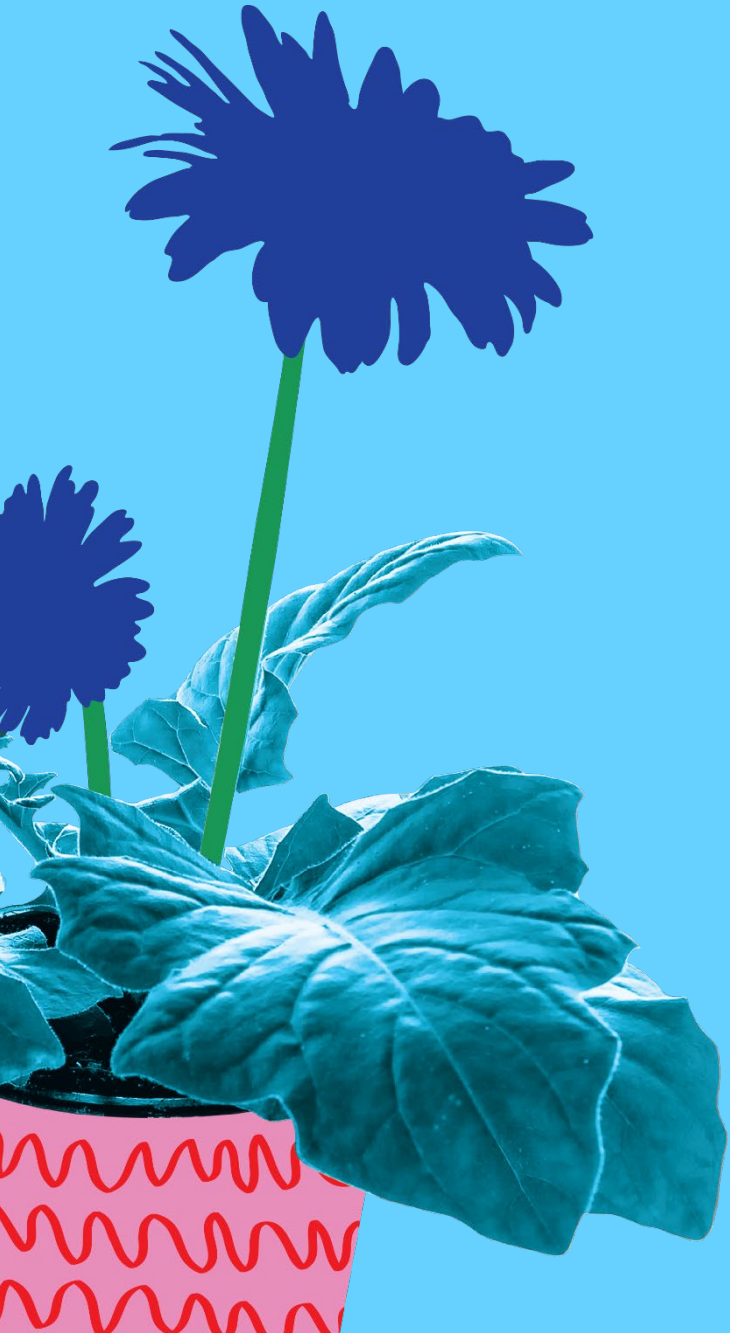
De Groene Hoven en Kristal

- Kwaliteit van collega's. Kennis, basiskennis, agressie-hantering
 - Bevoegd en bekwaam
 - Training voor EVV-ers
 - Functie Werkbegeleider op de werkvloer inzetten.
 - Gebruik van E-learningmodules
- Beter gebruik van de 'snoezelkar'. Beter gebruik van hulpmiddelen in de zorg. → gericht op wat kan iemand daarmee zelf. Focus op ziekteverzuim verlagen.
- Thema agressie en onbegrepen gedrag . Hoe ga je er mee om, maar ook hoe ga je om met incidenten etc. voorkomen van angst, etc.
- Methodisch werken en Werken volgens principe: afspraak is afspraak
- Werken volgens de principes rond Veilige Medicatieketen



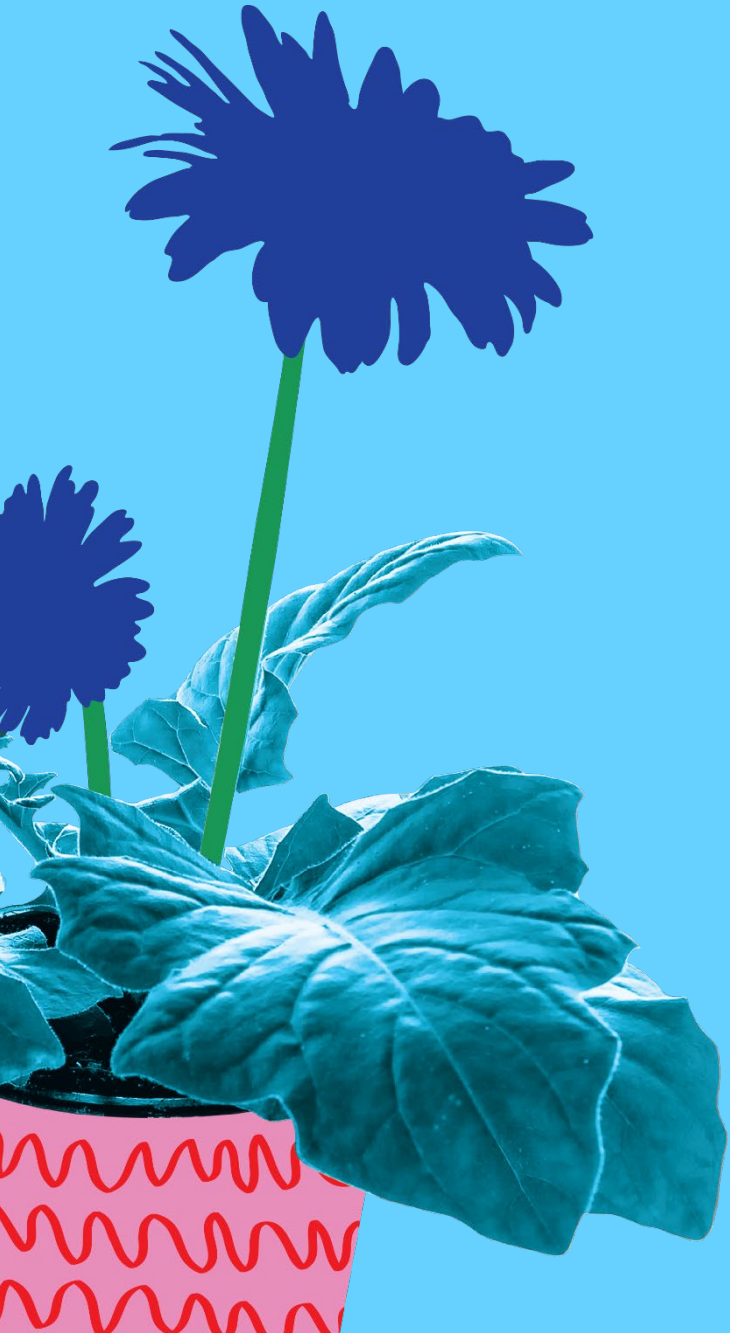
Sainte Marie

- Benoemen en in positie krijgen van aandachtvelders in de teams.
- Werken vanuit wensen en behoeften van de cliënt
 - Met daarin oog voor Positieve Gezondheid
 - Niet de manier waarop we als team willen werken maar de wensen van onze cliënten bepalen hoe we zorg en welzijn vormgeven.
- Werken binnen heldere kaders
 - Onze zorgplannen zijn actueel en worden tijdig geëvalueerd
 - Collega's hebben inzicht in hun taken en worden daar ook op aangesproken
 - We werken conform indicaties en begroting



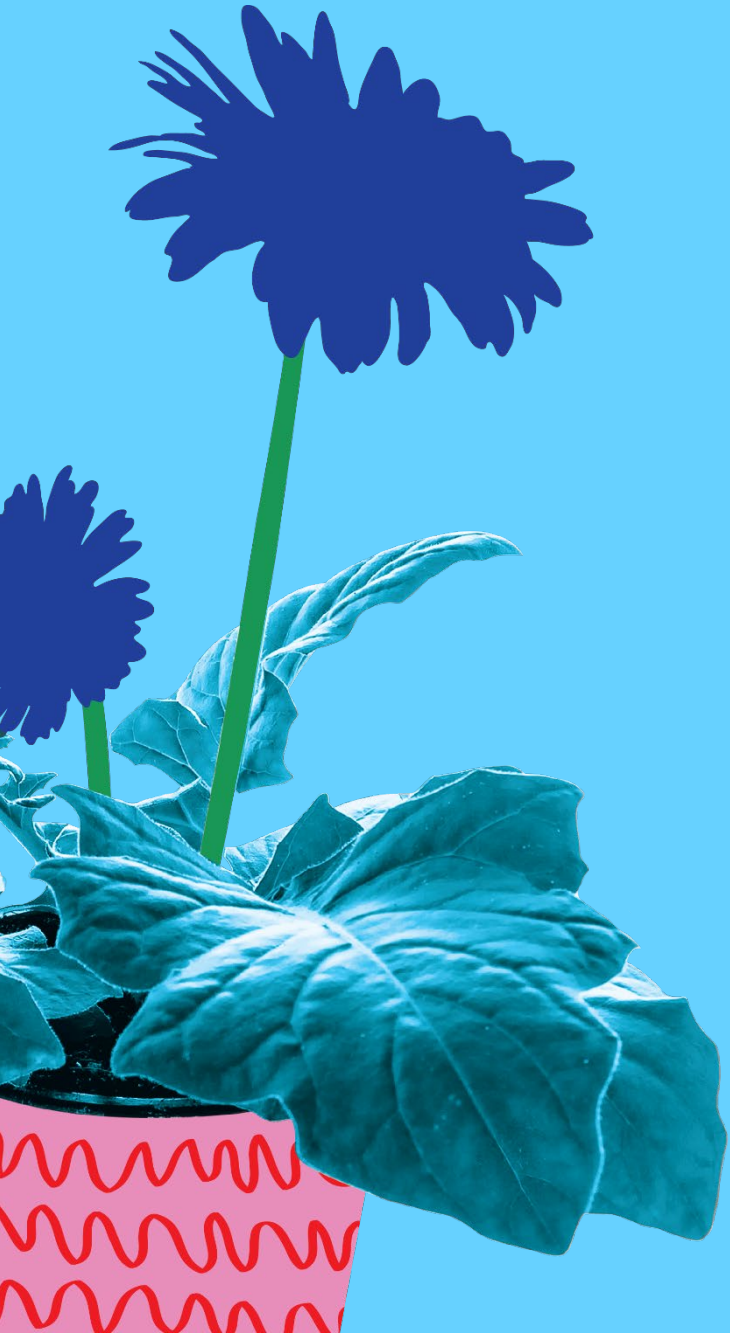
Avondzon

- Werken aan een open cultuur
 - Waarin we van elkaar willen leren
 - Waarin we incidenten met elkaar bespreken en daarvan leren
 - We onderzoeken of 2 teams op deze locatie hiervoor de meest effectieve structuur is
- Avondzon heeft in 2021 weer een eigen cliëntenraad
- Borgen dat structureel toezicht, conform eisen kwaliteitskader, mogelijk is.
- Kwaliteitsslag maken
 - Middels de EVV-cursus
 - Het aanstellen van aandachtvelders
 - Borgen van bevoegd en bekwaam personeel



De Matenhof

- We veranderen de manier waarop we onze medicatie verspreiden, de medicatie wordt naar de appartementen van cliënten verplaatst in plaats van op een centraal punt. Dat betekent een ander bestelproces, werkinstructies rond de applicatie voor bestellen en aftekenen moeten helder zijn en voorraadbeheer werkt anders. Hiermee maken we stap in persoonsgerichter maken van de zorg op Matenhof.
- We maken een plan om een PG unit binnen Matenhof op te zetten waarmee zorg én behandeling aan dementerende cliënten beter gegeven worden.
- We zorgen dat onze basis op orde is:
 - EVV-er is goed opgeleid, er is helderheid over het aantal cliënten per EVV-er, we weten wanneer men wel/niet bij een MDO is en hebben in beeld hoeveel uren we per zzp inzetten.
 - De collega's zijn bevoegd en bekwaam
 - De cyclus rond het maken en bespreken van zorgplannen is helder.
 - De team overleggen worden structureel gehouden



Veldhuis

- Werkafspraken rond het zorgplan zijn helder
 - EVV-er pakt rol in eerste weken van opname van een nieuwe cliënt
 - We werken methodisch rond ons zorgplan.
- We gaan met elkaar in gesprek over de vraag: 'Wat is cliëntgericht werken?'
 - Cliënten moeten de mogelijkheid krijgen om hun eigen leefstijl te behouden.
 - We betrekken ze bij dagelijkse activiteiten.
 - Samen met cliënten maken we weekmenu's.
 - De inrichting van de buurtkamers sluit aan bij de belevingswereld van onze bewoners.

