

Kwaliteitsplan 2022 KleinGeluk



zorg van grote waarde





Inleidend

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2022 van KleinGeluk. Dit plan is geschreven in lijn met het verdiepingsplan dat KleinGeluk in 2021 heeft geschreven en 3 kerndoelen kent:

Echt goede zorg en welzijn,

Goed werk

& Financieel gezond

Speerpunten binnen het blok 'goede zorg' zijn de onderwerpen Familieparticipatie, Welzijn en Basis op orde. Corona en de daaruit volgende werkdruk en verzuim maken dat we scherp zullen zijn op wat we wel en vooral niet zullen oppakken. We kiezen ervoor om een aantal dingen echt goed te doen en die dingen ook af te ronden en te borgen.

Elke locatie werkt met een eigen jaarplan. In dit plan vindt u verkorte versies van de locatieplannen.

Profiel KleinGeluk

Missie

Wij richten ons op ouderenzorg in Apeldoorn en maken voor zowel cliënten als medewerkers vanuit aandacht, keuzevrijheid en persoonlijke geluuksmomenten 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 geluuksmomenten 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.



Locatie	Gem. aantal cliënten in 2021
De Groene Hoven	31
Avondzon	39
Matenhof	74
Sainte Marie	48
Veldhuis	84
Juliana	72
Totaal	348

Personeelssamenstelling

Zorgverleners

In onze zorglocaties werken 330 FTE in de zorg. Samen met de collega's in de thuiszorg en staf komen we op 468 FTE

Leerlingen

6% van ons personeelsbestand bestaat uit leerlingen

Aantal vrijwilligers

Eind 2020 telt KleinGeluk 566 vrijwilligers

In- en uitstroom

In 2019 kenden we een instroom van 111 FTE en een uitstroom van 92 FTE.

Locatie	Gem. aantal medewerkers in 2021 (FTE)
De Groene Hoven	38
Avondzon	38
Matenhof	55
Sainte Marie	32
Veldhuis	72
Juliana	71
Extramuraal, dagbesteding, flex	117
Staf	45
Totaal	468

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

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 wat hij kan en wil. Zelfredzaamheid en eigen regie zijn dus de uitgangspunten die ons in het dagelijks werk richting geven.

Werken vanuit de visie verankeren in het dagelijks werk

- We hebben een aantal uitgangspunten beschreven over hoe wij vanuit visie zorg willen verlenen en met client, naaste en collega's samen willen werken en leven. Die uitgangspunten werken we in 2022 verder uit en voorzien we van praktische handvaten zodat we ze toe kunnen passen in het dagelijkse werk.
- De gespecialiseerd verpleegkundige Positieve Gezondheid zal, meer dan vorige jaren, op locaties meekijken/meelopen om gericht aandacht aan Positieve Gezondheid te geven. Zij zal per locatie een soort uitgebreide audit doen.
- Uitgangspunten plan thuiszorg: 'zorgen dat' ipv 'zorgen voor'. Via sturing op zorgplan en intervisie.
- Toetsen en evalueren of visie ook meer in gedrag, proces en dagelijks werk te zien is. Hoe? → Plan voor maken.

Inrichting van het zorgdossier

Doel van een zorgplan moet zijn: Client beter leren kennen en in kaart te brengen. Zorgplannen zijn nu groot, complex, het systeem helpt niet voldoende om de client echt te leren kennen. Dus:

- Technische aanpassingen in het ECD
- Beschrijving methodiek/werkproces rond zorgplannen
- Simpel en ondersteunend werken.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Positionering van de EVV-er

- Onze EVV-ers hebben een grote rol in het bieden van persoonsgerichte zorg. Zij zijn eerste aanspreekpunt voor client en naaste en voeren regie op de afspraken in het zorgplan. Om hen beter te positioneren zal een gericht scholingsprogramma worden opgezet.

Werken aan kwaliteit in de wijkverpleging

- In 2022 willen we collega's opleiden tot intervisiebegeleider en procesbegeleider intercollegiale toetsing. Daarmee kunnen we deze werkvormen ook toepassen in onze teams. Verder hebben we een aantal activiteiten benoemd waarmee we ook kwaliteitsslagen willen maken, zoals het beter vormgeven van de zorgmethodiek. Voor deze activiteiten maken we gebruik van de landelijke SOW subsidie Wijkverpleging.



Wonen en Welzijn

Welzijn is meer dan alleen de activiteiten die we bieden, het is het individueel welbevinden van onze client of bewoner. Het begint namelijk al bij de ontvangst, bejegening, je gezien voelen en meedoen. Ook het eten, de sfeer in de groep in huis of hoe goed de zorgmedewerker de cliënt kent en goed op diens wensen en behoeften weet in te spelen. Tevens omvat welzijn hoe de omgeving eruitziet, of we met de juiste middelen worden geholpen en of we goed geïnformeerd zijn.

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 zorgprofessionals van KleinGeluk voegen in, in hun levens. Dat vraagt contact, communicatie en afstemming en de mogelijkheid om maatwerk te bieden. In 2022 implementeren we het beleid dat we in 2021 gemaakt hebben.

Welzijn

Om onze klanten nog beter te leren kennen en familie te betrekken bij de zorg en het leven op onze locaties, willen we de module Clientverhaal van binnen het ECD implementeren. Client en familie kunnen samen het levensverhaal van de client vullen en deze wordt gelijk zichtbaar voor onze medewerkers.

Verder gaan onze welzijncoördinatoren meer decentraal en minder locatieoverstijgend werken. Samen met de locatiemanager gaan zij op locatie aan de slag om te kijken hoe welzijn verbeterd kan worden, met daarbij oog voor integratie en samenwerking tussen verschillende rollen en functies.

Als derde gebruiken we de uitkomsten van Waardigheid en Trots op Locatie om welzijn binnen KleinGeluk te verbeteren.



Wonen en Welzijn

Woonlocaties in relatie tot het kwaliteitskader

- Op locatie De Groene Hoven wordt 1 extra kamer toegevoegd.
- Locatie Veldhuis zal een traject naar zorg met behandeling in gaan.
- We willen de 4^e verdieping van locatie Matenhof in gebruik gaan nemen.
- We werken aan synergie tussen intramuraal en de wijkverpleging, door bijvoorbeeld te bekijken of onze intramurale teams de zorg binnen onze aanleunwoningen kunnen bieden, zodat de wijkverpleging de ruimte krijgt om de wijken in te gaan.



Veiligheid

Op het gebied van kwaliteit zien we nog veel verbeterpunten. We hebben niet altijd het idee dat de werkwijze en inrichting van systemen de zorg nu goed, eenvoudig en eenduidig ondersteunt in het dagelijks werk. Het landelijk uitgangspunt minder administratie en meer bij de client linkt hier ook aan. Te denken valt aan o.a. de inrichting van het clientdossier, MIC formulieren, het handboek zorg.

Daarnaast zien we dat we nog onvoldoende leren van MIC en MIM meldingen, klachten en uitingen van ongenoegens.

Onvrijwillige zorg

- WZD-beleid voor thuiszorg geïmplementeerd & Leren en verbeteren op dit thema, obv wzd-audits.
- pdca op orde inclusief verantwoording naar IGJ.

Melden en leren van incidenten

- In 2021 proces scherp gemaakt → in 2022 borgen dat de pdca er in blijft.
- Kijken naar het proces van melden binnen het ECD. Op dit moment is analyse lastig te doen → weinig ondersteuning vanuit ONS → Inzet meldmodule onderzoeken en keuze maken.

MIM, Handboek, Klachten en Clientvertrouwenspersoon

- Ook voor MIM → proces en inzet meldmodule onderzoeken en keuze maken.
- Versimpelen sharepoint & onderzoek inzet DMS (samenhang met meldmodule).
- Beleid klachten en cvp vaststellen en implementeren.



Leren en verbeteren van kwaliteit

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 werkafpraak, in onze aanpak gaat het gesprek, analyse en daaruit lering trekken steeds terugkomen.

Werken vanuit pdca

- Elk kwartaal borging van plannen door kwaliteitsgesprekken met locaties. Voortgang bespreken we in overleg met locatiemanagers maar ook het MT, zodat KleinGeluk-brede projecten ook gemonitord worden.
- Monitoren van verbeterplannen en verbeteracties door die structureel te bespreken.

Kwaliteitsmonitor

We merken dat de huidige opzet van onze kwaliteitsmonitor ons maar deels helpt om te borgen dat we kwalitatief goede dienstverlening bieden. Daarom bekijken we, samen met de commissie van onafhankelijk deskundigen, welke aanpassingen we kunnen doen.

Plan voor vervolg audits

De samenwerking met C&QI, de partij die de onafhankelijke audits verzorgt, loopt in principe tot eind 2022. We onderzoeken hoe we na 2022 onze audits willen vormgeven.



Leren en verbeteren van kwaliteit

Sow subsidie wijkverpleging

KleinGeluk heeft een landelijke SOW subsidie aangevraagd en toegewezen gekregen om de kwaliteit van zorg in de wijkverpleging te verbeteren. We gaan met 3 thema's aan de slag

- Intervisie en intercollegiale toetsing
- Verbetering van werkprocessen rond zorgmethodiek en het ECD, het wonddossier en een aantal paarse krokodillen in onze werkprocessen.
- Verbetering van Wifi op locaties en daarmee ook op de kantoren van onze thuiszorgteams.

Kwaliteitstraject Waardigheid en Trots.

In 2021 is fase 1 van Waardigheid en Trots afgerond. In januari gaan we in gesprek over welke ondersteuning we vanuit het programma krijgen en maken we daarop een planning.



Personeelssamenstelling

Om goede zorg te kunnen leveren zijn goede en tevreden medewerkers van het grootste belang. Voor KleinGeluk is het belangrijk dat onze medewerkers plezier hebben in het werk, zich voldoende toegerust voelen om hun werk te doen en zich gezien, gehoord en ondersteund voelen in het werk. KleinGeluk heeft een hoog verzuim en uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek zien we veel verbeterpunten komen. Goed werk en goed werkgeverschap is dan ook een speerpunt voor 2022. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn voor potentiële collega's en ook dat onze eigen collega's met plezier willen blijven werken bij KleinGeluk.

Aandachtsvelders & Kwaliteitscommissies

-Afgelopen periode hebben het aantal kwaliteitscommissies en de vergaderfrequentie bekeken. Een deel van de commissies brengen we voortaan onder in het kwaliteitsoverleg. Hier gaan we in 2022 mee starten.

Beide afgeslankt, irt kwaliteitsoverleg

-Binnen KleinGeluk hebben we een aantal soorten aandachtsvelders. In 2022 stellen we het beleid rond aandachtsvelders bij en implementeren dat in de teams.

EVV scholing

Voor de EEV-ers wordt er een gericht scholingsprogramma ontwikkeld en aangeboden welke aansluit op de verantwoordelijkheden en taken.



Personeelssamenstelling

Acties rond vermindering verzuim

We willen ons verzuimcijfer op het branche gemiddelde laten uitkomen. We moeten ervoor zorgen dat minder collega's gaan uitvallen. In 2022 willen we daarom meer aandacht gaan besteden aan preventie. Voor een deel zit dat in goede arbeidsomstandigheden, zoals een gezond rooster, voldoende toegerust op je taken en verantwoordelijkheden, voldoende collega's. Als we op deze onderwerpen beter presteren zal daar zeker een preventieve werking van uitgaan en kan dit het verzuim terugdringen. Concreet doen we het volgende:

- Vaststellen van verzuimbeleid
- Scholing en positionering van ergocoaches op locatie.
- Verder gaan we onderzoeken of we uitval door psychisch verzuim eerder kunnen beïnvloeden, zoals bijvoorbeeld door eerder signalen te zien en op te pakken.

Opleiden

- Beleid op BBL en BOL wordt opnieuw ingericht met de doelstelling meer opleiden en een beter opleidingsklimaat.
- Om beter zicht te houden op scholing en de deskundigheid van medewerkers wordt er in 2022 een leerplatform ingericht.

Roosteren

Er is in 2021 een werkgroep gestart die het volledige proces t.a.v. van roosteren opnieuw gaat inrichten. Nu al is afgesproken dat we met minder roosteraars gaan werken en de roosteraars beter gaan scholen. De werkwijze van het planbureau wordt opnieuw ingericht en ons rooster systeem wordt aangepast aan onze nieuwe werkwijze.



Gebruik van informatie

We kunnen gebruik maken van allerlei bronnen van informatie, zoals clienttevredenheidsonderzoeken, onderzoek naar medewerkertevredenheid, resultaten van audits, uitkomsten op kwaliteitsindicatoren, etc. Voor 2022 willen we ons eigen cyclisch proces verbeteren. Dus van te voren bepalen welke informatie we belangrijk vinden en wat we vervolgens met uitkomsten doen. Niet alleen verzamelen van informatie maar, zichtbaarder voor de hele organisatie, aan de slag met uitkomsten.

Kwaliteitsindicatoren

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

Dashboard kwaliteit, als onderdeel van cyclisch werken

In 2022 werken we met het op te zetten dashboard kwaliteit. Daarin staat de 'meters' waarop KleinGeluk wil sturen. Dat zullen in eerste instantie MIC, MIM en klachten zijn. In 2022 gaan we in gesprek over welke onderwerpen verder van belang zijn.



Gebruik van hulpbronnen

Hulpbronnen, omgeving en context spelen een rol in de organisatie en haar werkveld. Uitgangspunt daarbij is dat het gebruik ervan helpend moet zijn om de kwaliteit van leven en kwaliteit van werken te versterken.

Handboek

We versimpelen en verduidelijken ons handboek. Hierdoor zijn beleidsstukken en protocollen beter vindbaar voor collega's. Ook maken we afspraken over het beheer van documenten en het beheer van het handboek.

Boomerweb

Op dit moment loopt de implementatie van Boomerweb en kent een doorloop naar 2022.

Domotica

Lopende projecten op het gebied van wifi, domotica, dienstkleding, schoonmaak, voeding en medische middelen worden voortgezet / afgerond. Focus voor 2022 ligt op implementatie vervangende domotica op Matenhof en Sainte Marie en invoering van een nieuwe telefonie oplossing voor de gehele organisatie.

Leerplatform

Om beter zicht te houden op scholing en de deskundigheid van medewerkers wordt er in 2022 een leerplatform ingericht.

Analyse en verbetering logistieke processen

We werken aan verbetering van het logistieke proces om de teams daarmee nog beter te kunnen voorzien en ondersteunen. Dit houdt o.a. in dat we samen gaan kijken naar hoe we naar behoefte meer decentrale ruimte kunnen faciliteren.



Leiderschap, governance en management

Om medewerkers en vrijwilligers beter te kunnen ondersteunen bij hun werkzaamheden hebben we de leidinggevende structuur veranderd in 2021. Door de inzet van locatiemanagers zal er meer tijd en aandacht zijn voor medewerkers en vrijwilligers, teneinde het welzijn en de eigen regie bij bewoners te bevorderen. Het spreekt daarmee vanzelf dat de locatiemanagers als belangrijkste opdracht hebben om medewerkers in hun kracht te zetten en mede zorg te dragen voor een gezond leef- en werkklimaat op de locatie. Daartoe hebben ze een integrale verantwoordelijkheid gekregen, waarin ze ondersteunt worden door de ondersteunende en stafdiensten.

Overlegstructuur

We werken aan zo goed mogelijke positionering van het locatiemanagement-overleg en het kwaliteitsoverleg. Ook willen we een mt+ overleg per kwartaal instellen om zo samen te volgen hoe we voortgang boeken op plannen en projecten.



Locatieplannen

Plan per locatie

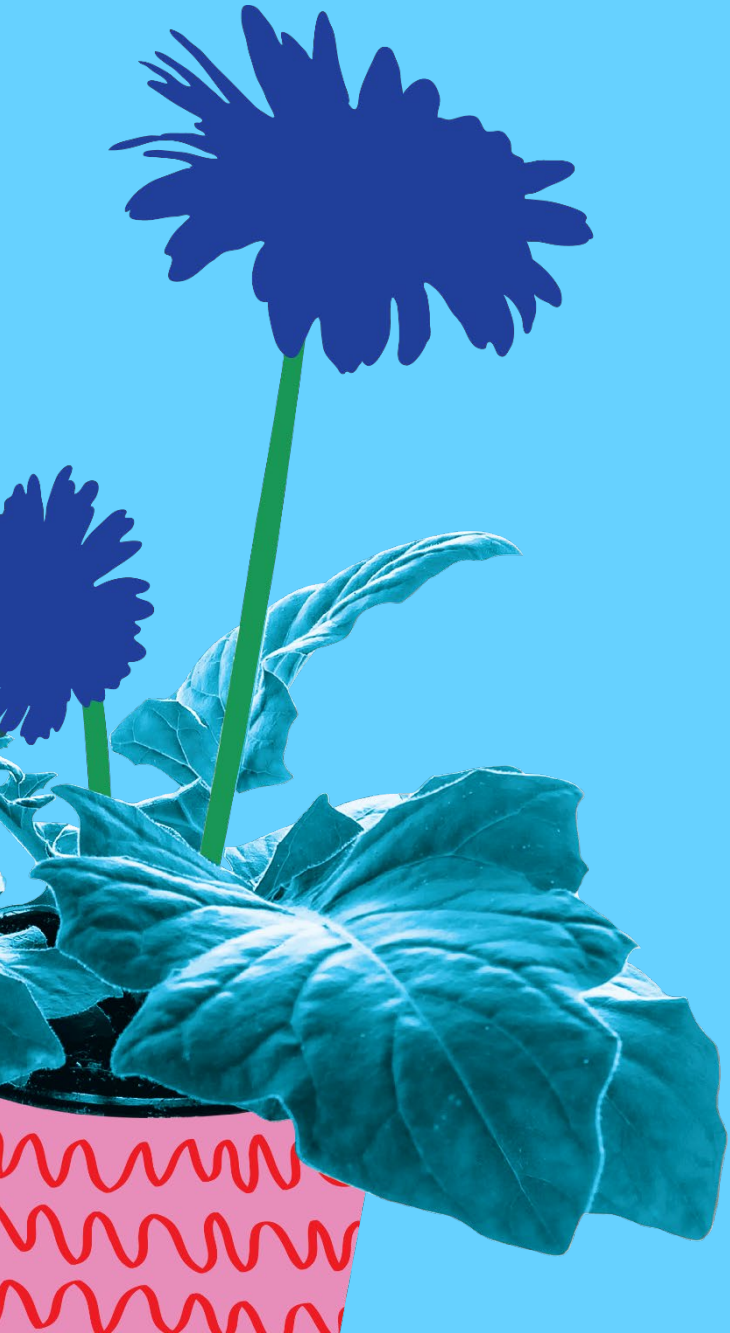
Ons kwaliteitsplan is tot stand gekomen door met allerlei partijen binnen KleinGeluk in gesprek te gaan. Echter, wij weten ook dat verandering alleen tot stand komt als de collega's in de zorgteams nut en noodzaak zien en zich verantwoordelijk voelen. Daarom maakt elke locatie haar eigen jaarplan rond 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 een paar highlights uit de locatieplannen te benoemen.

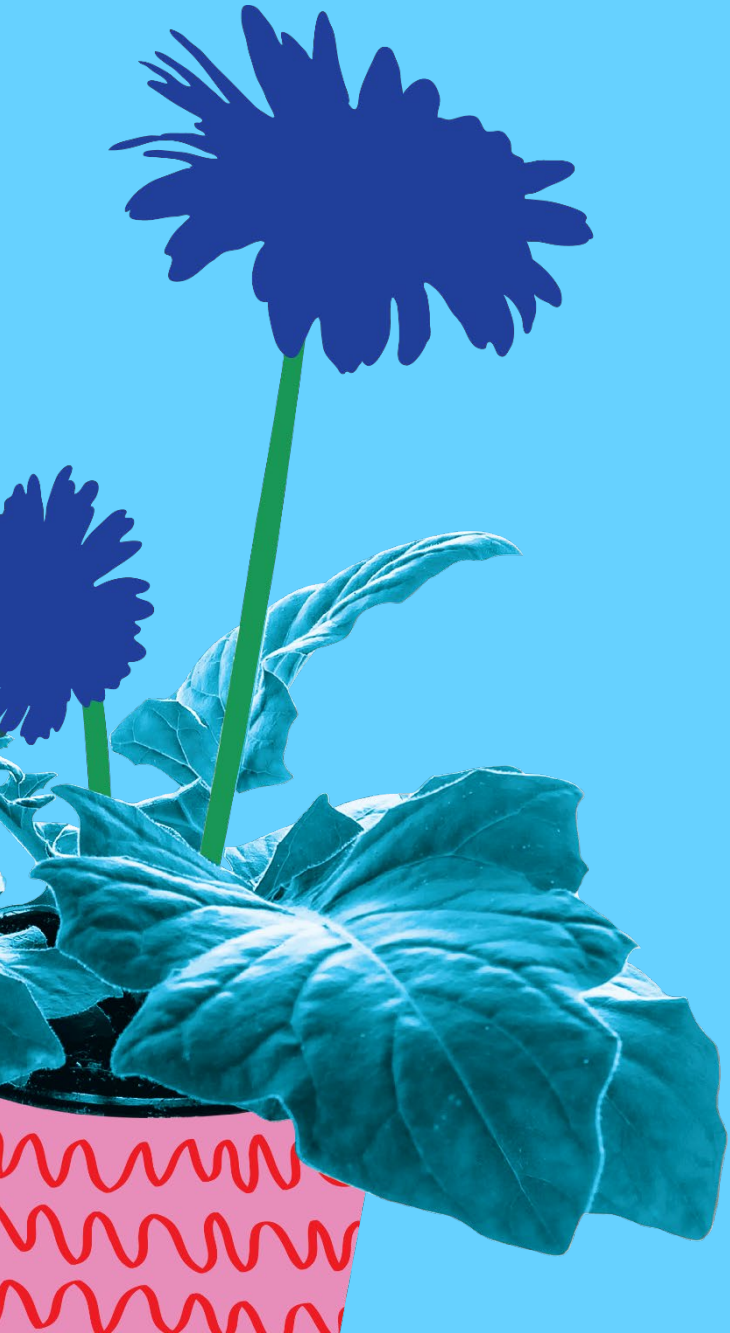
Verbeterpunten Wat kan er beter?	Kader Waarmee houden we rekening?	Doel Wat willen we bereiken?	Actie Wat gaan we doen?	Wie Wie gaat het doen?	Wanneer Wanneer is het af?





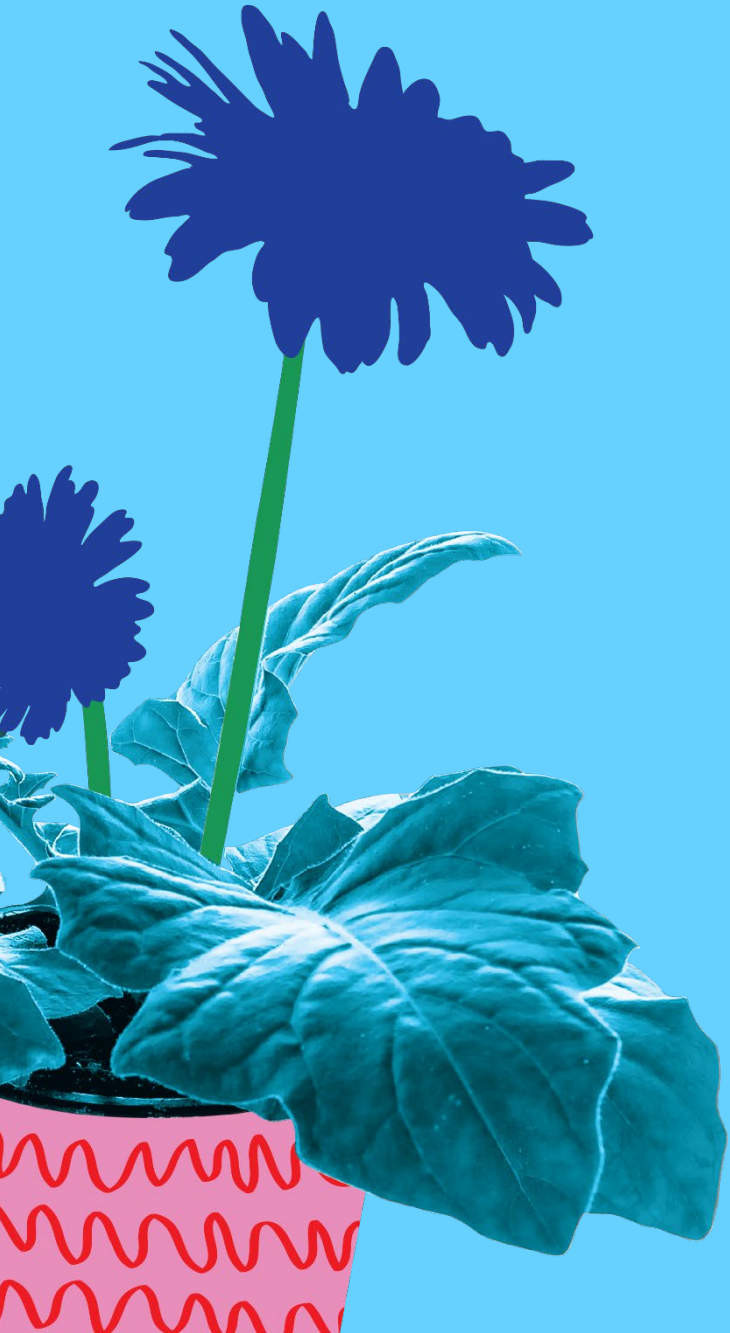
Juliana

- Verbetering in kwaliteit en proces rond zorgplannen
 - Zorgplannen worden opgesteld vanuit en dichtbij de client.
 - Goede gespreksvoering door EVV-ers is daarvoor nodig. We trainen de EVV-ers daarin.
 - Verpleegkundigen sturen op kaders zoals tijdige bespreking
- Welzijn en het activiteitenaanbod sluiten beter aan bij de vragen en wensen van klanten.
 - Team welzijn is zichtbaar op de locatie, er is een gevarieerd welzijnsaanbod, individueel, huiskamer en centraal georganiseerd.
 - Welzijn en zorg zijn geïntegreerd, werken samen
- Structureel beter inwerken van nieuwe collega's conform beleid
 - Nieuwe medewerkers worden goed ingewerkt, volgens inwerk-schema.
 - Einde proeftijd gesprekken staan gepland bij aanvang dienstverband. Medewerker wordt gekoppeld aan een "maatje".



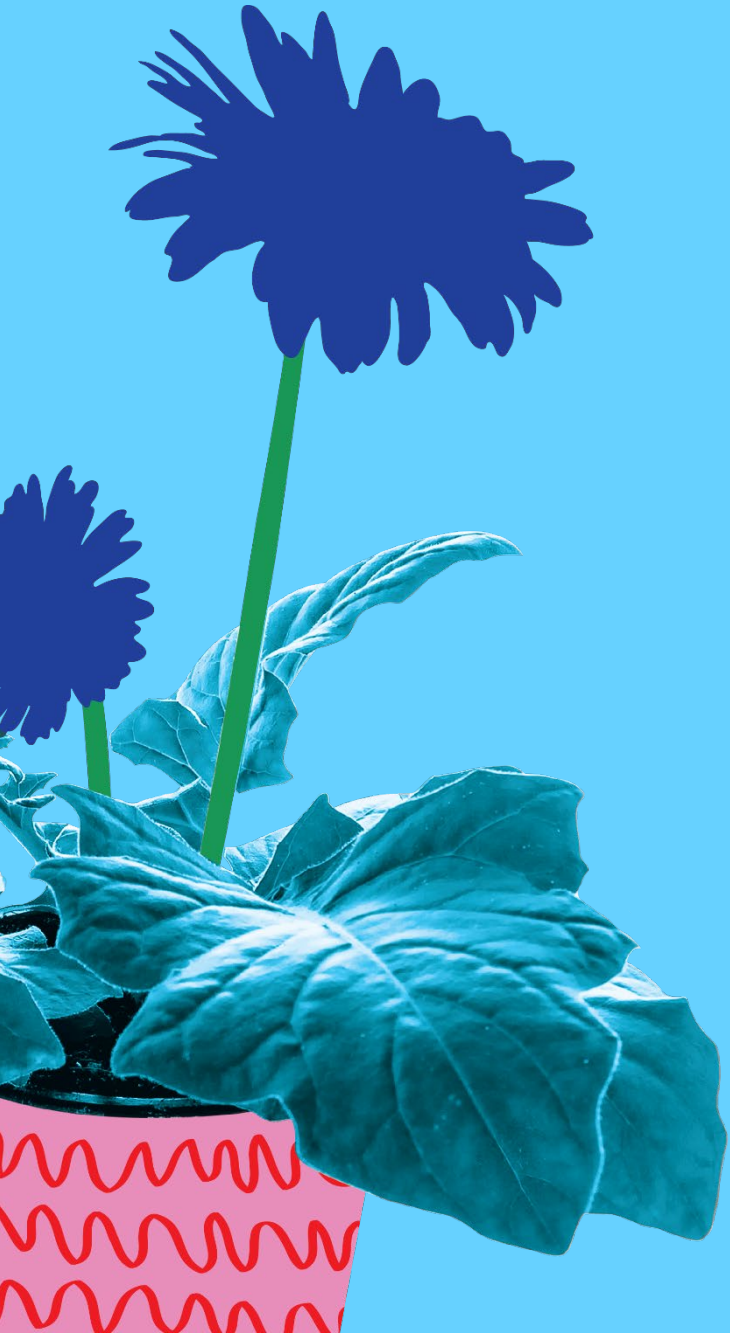
De Groene Hoven

- Werken vanuit Visie, conform afspraken zoals in 2021 door management besproken
 - Visiedocument geeft hierin richting.
 - Met medewerkers in gesprek hoe we hier in concreet gedrag keuzes in maken.
- Vrijwilligers
 - Actief op zoek naar meer vrijwilligers
- Verbetering proces MIC
 - Aandachtsvelders MIC in positie brengen, maandelijkse analyses maken en bespreken.
 - PDCA in dit proces krijgen. Verbetereacties nav MIC's benoemen en opvolgen.



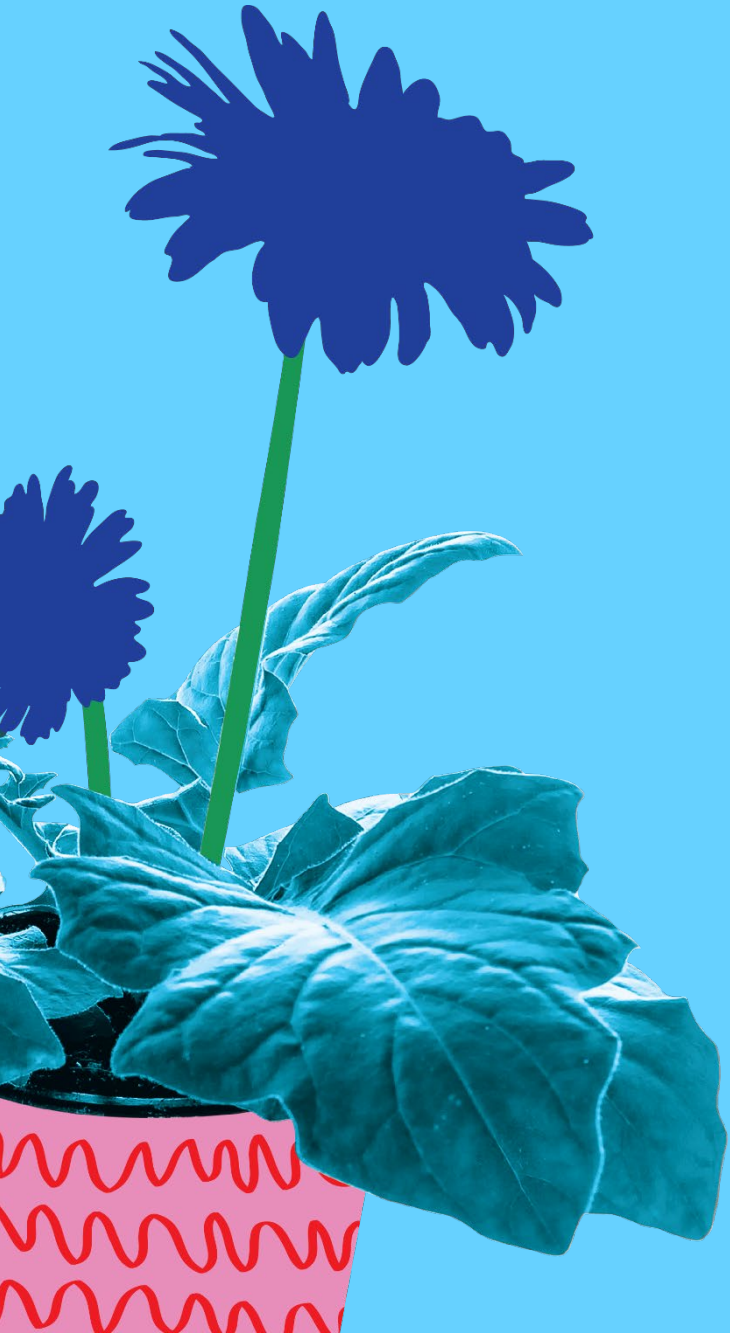
Sainte Marie

- Basis op orde brengen
 - Duidelijkheid over taken en rollen, wat wordt van een ieder verwacht.
 - Proces rond methodisch werken verbeteren.
- Aan de slag met de verbetervoorstellen uit fase 1 van Waardigheid en Trots
 - Verstevigen van Persoonsgerichte zorg, werkklimaat, etc. Om de locatie zo beter en aantrekkelijker te maken voor bestaande en nieuwe bewoners en medewerkers.



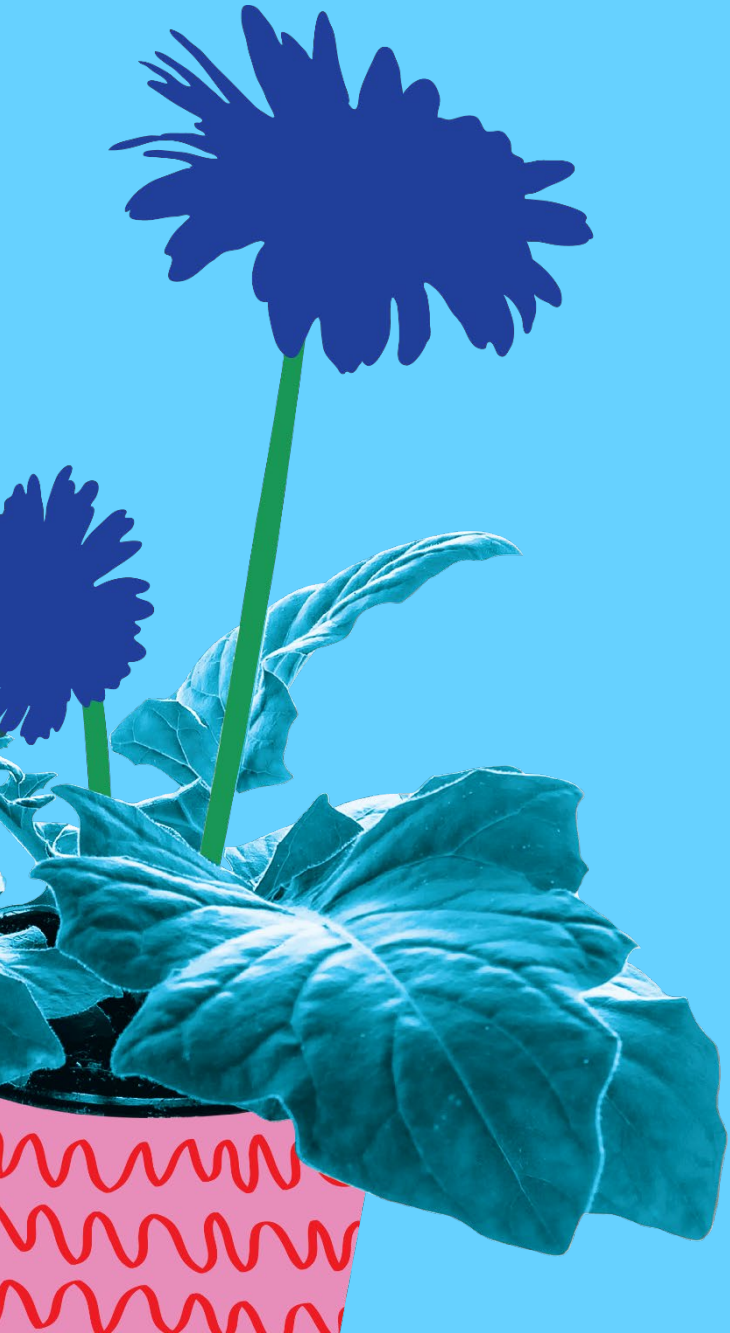
Avondzon

- Maaltijden zijn beter afgestemd op wensen en behoeften van klanten.
 - We maken afspraken over op welk moment bewoners de broodmaaltijd willen nuttigen en hebben keuze over de manier waarop die maaltijd eruit ziet.
 - Ditzelfde willen we voor de warme maaltijden. Daar starten we met een onderzoek/uitvraag naar de wensen en behoeftes van onze klanten.
- Jaargesprekken
 - Elke medewerker bij Avondzon heeft in 2022 een jaargesprek met de locatiemanager.
 - Dit zorgt meer kennis over en weer, draagt bij aan tevredenheid over werkklimaat en heeft zo een preventief effect op het ziekteverzuim.
- Verzuimcijfers moeten naar beneden, in ieder geval op hoogte van landelijke benchmark
 - Periodiek gesprek met zieke medewerker (afhankelijk van situatie vaker)
Houdt teams op hoogte wat ze kunnen verwachten
 - In werkoverleg bespreekbaar maken; uitnodigen van verzuimcoach
 - Roosteraars moeten min/plus uren in de gaten houden (zij hebben rol om dit te monitoren en aan manager terug te koppelen)
 - Als medewerkers vaak ziek zijn, dan gesprek met manager (kan ze anticiperen, zn coaching inzetten)



De Matenhof

- In gebruikname van 4^e verdieping
 - In 2022 zullen we deze verdieping, met 14 plekken, in gebruik nemen.
 - In januari start een projectgroep om te starten met de voorbereiding
- Zorg verlenen in aanleungebied
 - Rond onze locatie zijn veel aanleunwoningen waar KleinGeluk thuiszorg biedt. We gaan in 2022 kijken hoe we meer kunnen samenwerken met het thuiszorgteam en zorg kunnen overnemen.
- Aanpassingen in overlegstructuur
 - Vanuit het idee dat we het nu nog teveel topdown doen.
 - Met de wens om bewoners en families meer te betrekken bij besluitvorming over allerlei onderwerpen.



Veldhuis

- In 2022 maken we de overstap naar het bieden van zorg met behandeling
 - Afspraken met behandelaren worden gemaakt.
 - Afstemming over allerlei processen en werkafspraken (bijvoorbeeld gebruik van het ECD) worden gemaakt in een te vormen werkgroep.
- Familieparticipatie
 - We werken volgens de uitgangspunten van het beleid rond familieparticipatie. Daarin trekken we op met de projectgroep op dit onderwerp.
- Aandacht voor levensvragen.
 - Zowel gericht op cliënten (door inzet van bijv. geestelijk verzorger) als op medewerkers (aandacht voor impact van corona door inzet van professionele begeleiding)

