

Kwaliteitsplan 2023 KleinGeluk



zorg van grote waarde



Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan van de Stichting KleinGeluk. We kijken naar dit jaar maar ook vooruit richting 2027 en daarna.

We koesteren hierbij waar KleinGeluk voor staat: goede zorg voor mensen in Apeldoorn, met individuele aandacht en zoveel mogelijk ruimte voor eigen keuzes.

Hier wordt KleinGeluk om gewaardeerd door onze cliënten en hun naast betrokkenen, medewerkers en partners.

Tegelijkertijd blijft niet alles zoals het nu is: In de samenleving is de komende jaren veel meer zorg nodig, terwijl er juist minder medewerkers beschikbaar zijn, budgetten beperkt zijn en er steeds hogere eisen worden gesteld aan de kwaliteit. Daarom zetten we de komende jaren stappen om ook op termijn de cliënten te kunnen bieden wat nodig is en een aantrekkelijke werkgever te blijven.

KleinGeluk ondersteunt mensen om vitaal te blijven, zet nieuwe techniek in, verkent een nieuwe mix van samenstelling van de teams en zet de gebouwen in voor 'community care.' Met onze lokale/regionale partners bekijken we wat er nodig is in Apeldoorn en nemen we ons aandeel hierin.

We mogen bezig zijn met wat er echt toe doet: het ondersteunen van gezondheid en geluk, nu en in de toekomst; een reis die je vooral samen onderneemt.

Bert A. Blaauw,

bestuurder Stichting KleinGeluk

Profiel KleinGeluk

WAAROM

Missie: 'Aandacht van grote waarde voor onze client en onze medewerker'

Ondertitel: 'Wij maken elke dag de moeite waard'

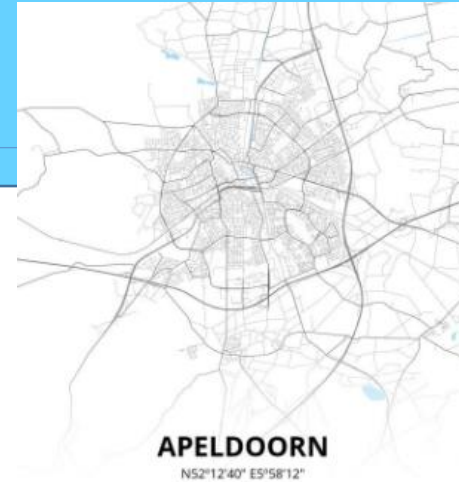
WAARVOOR STAAN WE

- KleinGeluk zet medewerker en cliënt op één.
- KleinGeluk staat voor persoonsgerichte ouderenzorg waar cliënten de ruimte hebben om zichzelf te zijn, waar respectvolle en oprechte aandacht is en wij op die manier waarde toevoegen aan het leven.
- KleinGeluk ziet familie als vanzelfsprekende en gelijkwaardige partner naast de client.
- Bij KleinGeluk werken we zelfstandig en professioneel en op basis van de uitgangspunten Vrijheid, Verantwoordelijkheid en Vertrouwen.
- KleinGeluk is ondernemend, financieel verantwoord en toekomstbestendig en heeft oog voor maatschappelijke ontwikkelingen.

VAN WAARUIT WERKEN WE?

Bij KleinGeluk...

- Mag je zijn wie je bent
- Hebben we belangstelling en aandacht voor een ander
- Zijn we gastvrij en zien we elkaar
- Luisteren wij met een open houding
- Zeggen we wat we doen & doen we wat we zeggen
- Werken we deskundig en professioneel



Locatie	Gem. aantal cliënten in 2022
De Groene Hoven	32
Avondzon	38
Matenhof	78
Sainte Marie	55
Veldhuis	85
Juliana	72
Totaal	360

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Visie handen en voeten geven in praktijk

Onze missie, visie en kernwaarden zijn in 2022 opnieuw besproken. Ze zijn passend voor de toekomst, maar leven nog niet. In 2023 maken we ze praktisch toepasbaar. Bijvoorbeeld door een paar kernwoorden te benoemen waarlangs we keuzes en projecten kunnen leggen. Ook zullen we naar bestaande uitingen kijken en die aanpassen waar nodig.

Focus op (gedragsproblematiek) mensen met dementie.

We onderzoeken de mogelijkheden om een specifieke groep of afdeling op te starten voor cliënten met ernstige gedragsproblematiek, op locatie Juliana en/of De Groene Hoven.

Dagbesteding

Er wordt een plan opgesteld om onze dagbesteding financieel toekomstbestendig te maken en ook een professionaliserings-slag te maken.



Wonen en Welzijn

Familieparticipatiebeleid implementeren

Implementatie is in 2022 gestart, in 2023 werken we de acties zoals bedacht verder uit. Dit is een KleinGeluk-breed project, met acties voor zowel intramuraal als thuiszorg.

Concept Community Care ontwikkelen

Onze locaties bevinden zich stuk voor stuk op centrale plekken in de wijken van Apeldoorn. Thuiszorg en dagbesteding zijn dichtbij. Met ons dienstenaanbod kunnen wij dus een centrale rol spelen in deze wijken. We noemen dit concept Community Care. In 2023 werken we deze denkrichting en dit concept verder uit.

- Wat verstaan we hieronder
- Welke behoefte is er in de wijk
- Wat kunnen wij daarin betekenen.



Veiligheid

Leren en verbeteren van onze incidenten

We leggen incidenten vast in onze MIC- en MIM meldingen en zijn steeds beter in staat om te leren en verbeteren op basis van die registraties. In 2023 verbeteren we de processen rond MIC en MIM om registraties inzichtelijk te maken en trends te ontdekken. Denk daarbij aan het creëren van betere overzichten, het digitaliseren van het MIM-proces, het vereenvoudigen van het MIC formulier en het starten van een organisatiebrede MIC commissie waarin trends besproken worden.



Leren en verbeteren van kwaliteit

Opleiden: leerafdeling locatie Juliana

In de huidige arbeidsmarkt wordt opleiden en trainen van medewerkers steeds belangrijker. Daarom starten we een leerafdeling op locaties Juliana en Veldhuis waar werken en leren gecombineerd wordt en medewerkers goede begeleiding ontvangen. In 2023 doen we de voorbereiding op dit project, dat later wordt uitgevoerd.

Structuur rond opleiden

De hele organisatie moet beter gericht zijn op het opleiden van medewerkers. Daarom passen we een aantal dingen aan.

- Functie van opleidingscoördinator vormgeven en invullen.
- Positionering Praktijkopleiding verbeteren
- Werkbegeleiders opleiden om deskundigheid te verhogen en uniform te gaan werken.



Leren en verbeteren van kwaliteit

Auditten binnen KleinGeluk

In 2022 is het interne auditteam uitgebreid en getraind. In de eerste helft van 2023 zullen ze samen met de externe auditoren audits uitvoeren maar we sorteren ook voor op Q3 en Q4, waarin zij zelfstandig gaan auditeren.

Prezo

De eigen ontwikkelde kwaliteitsmonitor wordt in 2023 vervangen door het kwaliteit management systeem Prezo. Daarmee borgen we dat we op een aantal kritische processen de kwaliteit hoog houden, het biedt structuur en maakt inzichtelijk welke dingen goed en niet goed gaan. In 2023 doen we een 0-meting en auditen we 2 locaties. In komende jaren zullen andere teams en locaties meegenomen worden.



Personeelssamenstelling

Verzuim

-Het verzuim moet in 2023 structureel lager worden dan in voorgaande jaren. Uitkomsten uit de MODI vragenlijsten en de teamanalyses rond verzuim gebruiken we om locatie- en teamgebonden verbeteringen door te voeren in de manier waarop we ons werk organiseren.



Personeelssamenstelling

Herinrichting werkwijzen rond roosteren

Goede en gezonde roosters hebben groot effect op het ervaren werkplezier bij collega's en zijn aan de andere kant voorwaardelijk om kwalitatief goede zorg te bieden. In 2022 is geïnterviewd waar verbeterpunten zitten en in 2023 gaan we met die punten aan de slag. We halen roostertaken weg bij de locaties en gaan dat centraal organiseren.

Onderzoek eigen (para)medische dienst.

Om eigen regie en kwaliteit rond behandeling te vergroten en ook de samenwerking tussen zorg en behandeling te verbeteren, starten we met het opzetten van een eigen (para)medische dienst. Dat gaan we zelf doen maar daarbij zetten we ook in op samenwerking met partners in de regio.



Personeelssamenstelling

KleinGeluk, de leukste werkgever

We vinden dat werken bij KleinGeluk ook leuk moet zijn! Daarom maken we daar in 2023 een speerpunt van. Dat begint bij het stellen van de vraag wat het hebben van leuk werk voor onze collega's betekent.

Daarnaast lopen er projecten rond verzuim, opleiden en roosteren die het werk niet alleen beter maar ook leuker maken.

In samenhang met bovenstaande, starten we een KleinGeluk-breed project rond Paarse Krokodillen, onnodige, of onnodig ingewikkelde, regels en afspraken die werkplezier in de weg staan. We hebben de ambitie om vanuit dit project de twee grootste frustraties per locatie/team op te lossen.



Gebruik van informatie

Ontwikkeling Team-dashboard

Teams moeten beter ondersteund worden door beschikbare data. Daarmee krijgen ze inzicht en zijn daardoor beter in staat om beslissingen te nemen en actief te sturen. In 2023 bepalen we de inhoud van dit dashboard en onderzoeken we in welke vorm we dit presentabel kunnen maken. Doel daarbij is dat de data die we gebruiken ook echt als stuurinformatie voor teams, locaties en management te gebruiken is.



Gebruik van hulpbronnen

Clientdossier verbeteren

Het intramurale zorgplan wordt binnen Nedap ONS opgezet volgens de indeling van de 4 domeinen. Dat geeft versimpeling en verbetering. Ook worden werkafspraken gemaakt over het gebruik van het dossier.

Het thuiszorgdossier blijft ingedeeld op basis van de Omaha methodiek. Accent voor 2023 ligt op het uitwerken en implementeren van de werkafspraken over het gebruik van het dossier.

Nieuwe telefonie-omgeving

We nemen een nieuwe telefooncentrale in gebruik. Huidige systemen zijn aan vervanging toe. Vanuit het verleden zijn er meerdere systemen in gebruik, wat niet wenselijk is en hiermee ook opgelost wordt.

Dit geeft technische verbeteringen maar ook in gebruiksvriendelijkheid. Denk daarbij aan een algemeen telefoonboek dat inzicht heeft in beschikbaarheid van collega's op basis van de agenda. In 2023 starten we de implementatie, die doorloopt naar 2024.



Gebruik van hulpbronnen

E-health en zorginnovaties

Inzet van e-health en zorginnovaties zien we als middelen om te werken aan 3 doelstellingen. 1, het verhogen of behoud van eigen regie bij (thuiswonende) clienten, 2, het verhogen van de kwaliteit van leven en 3, het werk van onze collega's doelmatiger en eenvoudiger maken. We kiezen daarin voor het goed implementeren van bestaande oplossingen in de markt. Het op te zetten innovatieteam neemt het voortouw in dit project.

Inzet facilitair coördinator

In plaats van de centraal gecoördineerde afdeling maken we de stap naar coördinatoren per locatie/team. Dat leidt tot het sneller en makkelijker oplossen issues op locatie.



Leiderschap, governance en management

Integraal management

Locatie- en teammanager zijn binnen kaders integraal verantwoordelijk voor de prestaties van hun locaties/teams. Daarbij gaat over kwaliteit, HR en Financiën.

We moeten toe naar een situatie waarin we taken/verantwoordelijk zo laag mogelijk in de organisatie beleggen. Daarmee verkleinen we de span of control van locatiemanagement, waardoor zij hun richtinggevende rol ook beter kunnen pakken. Eind 2022 zijn we gestart met een evaluatie. Dit onderzoek, plus het opstellen van een actieplan krijgt vervolg in 2023.

Beveiligd printen en mailen

In 2023 implementeren we een beveiligd printen oplossing en richten we beveiligd mailen vanuit Zorgmail in. Daarbij onderzoeken we de mogelijkheid van veilig mailen vanuit Nedap ONS.



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 2023. 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.





Juliana

- Meldingen domotica
Per kwartaal monitoren met Consyst of het meldingen-systeem aansluit bij de belevingswereld van onze bewoners. We signaleren dat de huidige instellingen zorgen voor onrust onder personeel en bewoners, doelstelling is om daar een balans in te vinden.
- Ontwikkeling welzijn
Welzijnsactiviteiten worden op 3 niveau's opgepakt, individuele activiteiten die ook beschreven staan in het zorgplan, huiskameractiviteiten en locatiebrede activiteiten waarover goed wordt gecommuniceerd.



De Groene Hoven

- Gebruik ECD
We haken aan op het project rond inrichting ECD, waarbij dossiers worden vormgegeven vanuit de methodiek van de 4 domeinen. Onze medewerkers worden getraind en begin 2023 zetten we alle dossiers om naar de nieuwe indeling.
- WZD
We bekijken hoe we onze locatie meer WZD-proof kunnen maken. In hoeverre is het mogelijk om de huiskamerdeuren op te laten voor zoveel mogelijk klanten? Dat zoeken we uit in samenwerking met team facilitair.



Sainte Marie

- **Zorgplannen**
Onze bewoners hebben altijd een geldig zorgplan. We monitoren daarop via de Kwaliteitsmonitor van Nedap en de inhoudelijke kant monitoren middels steekproeven. Maandelijks een ZZP check.
- **Verspilling voedsel terugbrengen**
Minder verspilling van eten in de huiskamers. Meer bewustwording over verspilling van eten en waarom de afspraken nagekomen moeten worden. Minder verspilling eten in de keuken/het restaurant.
- **Verbetering methodisch werken rond dossier**
Elke client heeft een actuele risicosignalering die vertaald is naar het zorgplan. Teams hebben een visie aanzien van risicosignalering en inzicht in het belang daarvan. Teams hebben inzicht in de risico's en kunnen middels het gebruik van de PDCA cyclus verbeteringen doorvoeren en borgen.



Avondzon

- Welzijn moet meer in zorgplan vertegenwoordigd zijn
Binnen 6 weken na inhuizing heeft welzijnsmedewerker de client geïnterviewd over welzijnsbehoefte. Tussen Welzijn en de Ewv-er is contact over wensen en behoeften van klanten. De Ewv-er verzorgt dat deze verwerkt wordt in basis/zorgplan.
- Scholing meer toespitsen op doelgroep klanten
Training weerbaarheid, agressie en onbegrepen gedrag, klinische les door eigen GVP, GGZ verpleegkundige intervisie door coach.
- Prezo audit (0-meting en audit)
Deelname aan 0-meting eerste kwartaal, nemen van eventuele verbetermaatregelen ter voorbereiding audit Q4



Matenhof

- Inzet Volledig Pakket Thuis
 - In 2022 is gestart met het bieden van VPT in het aanleungebied rond De Matenhof. In 2023 bouwen we dit verder uit. We kijken welke klanten nog meer vanuit VPT te bedienen zijn en kijken naar ons dienstenaanbod in relatie tot de vragen van klanten.
- Familieparticipatie
 - Familieleden spelen een belangrijke rol op De Matenhof. We organiseren een aantal familieavonden in 2023 om van hun te horen hoe zij naar De Matenhof kijken en ook om hun bij te praten over lopende zaken.
 - Daarnaast haken we aan op het KleinGeluk-brede project familieparticipatie.



Veldhuis

- Gepaste zorg en welzijn (op basis van zorg met behandeling)
Evalueren omzetting naar zorg met behandeling via client door: 1. In nieuwsbrief vragen of cliënten/familie opmerkingen hebben (vragen wat gaat goed en wat kan beter). 2. Maandelijks evalueren (tijdens zorgplanbespreking). 3. Familie-avonden tijdens eerste helft van het jaar organiseren.
- Informeel en kleinschalig uitvoeren van audits, onderling in de teams.
Audits bij elkaars teams uitvoeren (klein, compact en veilig). Verbinding leggen met de Prezo audits. Resultaten worden gedeeld binnen het team, met als doel om van te leren.
- Personeelsbezetting
Breder denken dan de huidige kaders door middel van: 1. Nagaan of we werkzaamheden door ander soort medewerkers laten uitvoeren (woonassistenten voor andere taken inzetten). 2. Medewerkers van onderaf opleiden; meer leerlingen aantrekken, waarbij zorgen voor voldoende ondersteuning voor leerlingen. 3. Systeem technisch beoordelen wat de mogelijkheden zijn om de roosters efficiënter in te zien.

