

Jaarplan kwaliteit 2017

Voorwoord

Dit Jaarplan kwaliteit volgt de inhoudsopgave van het nieuwe landelijke kwaliteitskader.

Inhoudsopgave

- 1. Profiel zorgorganisatie**
 - Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

- 2. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders**
 - 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
 - 2.2 Wonen en welzijn
 - 2.3 Veiligheid
 - 2.4 Leren en werken aan kwaliteit
 - 2.5 Leiderschap, governance en management
 - 2.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)
 - 2.7 Gebruik van hulpbronnen
 - 2.8 Gebruik van informatie

- 3. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren**
 - Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie (volgens KvK registratie)
 - Beschrijving van op welke wijze en met welke interne en externe partijen plannen per relevante organisatie-eenheid tijdens en na het jaar wordt geëvalueerd en hoe resultaten terugvloeien naar betrokkenen in de zorgorganisatie.

1. Profiel zorgorganisatie

missie: Hart voor kwaliteit van leven
visie: Wij blinken uit in het ondersteunen van wat u van waarde vindt

We streven ernaar dat verzorgenden elke **dag in gesprek gaan met de cliënten** en de cliënt echt te willen kennen. Een weerslag van de **afspraken komt in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD)**. De dialoog met cliënten met dementie gaan we aan vanuit de benadering **belevingsgerichte zorg**. Hiertoe hebben we een stappenprogramma met interventies (o.a. voor onbegrepen gedrag), een scholingsprogramma **en Dementia Care Mapping** om de interacties te verbeteren.

Zorgvisie

Wij bieden cliënten thuis en op onze locaties mogelijkheden om zoveel mogelijk de regie kunnen voeren over hun **eigen leven**. Daarbij ontvangen zij **passende zorg, begeleiding en/of behandeling gebaseerd op hun indicatie**.

Het **levensverhaal** helpt ons om de cliënt te kunnen begrijpen en adequaat te benaderen. Een samenvatting staat in het formulier "**Dit is voor mij belangrijk**" in het Elektronisch Cliëntdossier (ECD) of in het **benaderingsadvies** (wie ben ik) van de psycholoog.

In het zorgplan staat wat een **zinnvolle daginvulling** kan zijn, wat de cliënt plezierig vindt en eventuele aandachtspunten in de algemene benadering. In de **zorgplanbespreking** (MDO) wordt dit besproken en geëvalueerd. Van de **familie** wordt een actieve betrokken rol gevraagd, omdat zij de cliënt en diens levensgeschiedenis het beste kennen.

Kenmerken van onze benadering naar cliënten

- De **relatie met** de cliënt staat centraal;
- De **relaties van** de cliënt worden betrokken;
- Gestreefd wordt naar een **goede sfeer** voor en tussen alle cliënten;
- De **privacy** van cliënten wordt gerespecteerd;
- Onze waarden zijn: professioneel, respect, elkaar blij maken en toewijding (**PRET**) en zijn uitgewerkt in PRET gedragsafspraken;
- Er is aandacht voor **levensbeschouwing en zingeving**;
- Er wordt conform wet, regelgeving en kwaliteitseisen gewerkt. Indien wet en regelgeving een huiselijke manier van leven beperken (bijvoorbeeld door regels ten aanzien van het bereiden en bewaren van eten en drinken), proberen de medewerkers van de woning de regels op een zo huiselijk mogelijke manier toe te passen.

Personeelsformatie

	GEM. 2016		GEM. 2015	
	aantal	FTE	aantal	FTE
Zonnehuis Amstelveen	249	174,59	245	175,60
De Luwte	111	77,95	105	73,74
Zonnehuis Westwijk	95	66,96	94	70,59
Zonnehof Bovenkerk	47	36,94	48	37,91
Menno Simons	31	18,46	23	14,77
Theresia	61	39,78	63	39,72
't Reijgersbosch	40	24,67	72	47,31
Gerardus Majella	46	27,25	61	34,39
Zuiderhof	45	25,74	22	12,59
KBO	46	30,52	46	30,75
Flexpool	50	0,20	83	8,26
ZHGA Thuiszorg	187	100,26	232	116,64
Mobiliteitsbureau	26	18,87	49	24,00
Ondersteunende diensten	75	59,85	96	77,14
Totaal	1.109	702,04	1.239	763,41

Formatie behandelaars

Artsen 7,33 fte
 Praktijkverpleegkundigen 2,89 fte
 Fysiotherapie 8,40 fte
 Logopedie 0,95 fte
 Ergotherapie 4,36 fte
 Dietiek 0,56 fte
 Geestelijke verzorging 1,06 fte
 Psychologie 3,00 fte
 Creatief therapie 1,80 fte

Formatie en functies intramuraal

195 verzorgenden Ig
 66 EVV niveau 3
 21 Co EVV niveau 3
 5 EVV niveau 4
 10 Co EVV niveau 4
 30 verpleegkundigen niveau 4
 1 praktijkverpleegkundige
 3 verpleegkundigen niveau 5

Formatie en functies thuiszorg

50 verzorgenden C
 13 verzorgenden IG
 18 verpleegkundigen in de wijk
 7 wijkverpleegkundigen
 1 verpleegkundige niveau 5
 2 gespecialiseerd verpleegkundigen

2. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Nieuw zorgplan in Web ECD. We willen in 2017 een herkenbaarder zorgplan realiseren door aan te geven per cliënt wat echt belangrijk voor hem/haar is. Er komt een nieuw formulier dat EVV en familie invullen over wat belangrijk is voor de cliënt. Een aantal locaties werkt hier al met tevredenheid mee. Dit betekent voor alle verzorgenden een nieuwe werkwijze van rapporteren in het ECD.
- De in 2016 gestarte pilot clientportaal zullen we in juni 2017 uitbreiden qua functies, naar 100 cliënten/familie en naar de locaties Zuiderhof en de revalidatie van Zonnehuis Amstelveen.
- Cliënttevredenheidsmetingen vinden plaats bij de zorgplanbespreking, door teams en via Zorgkaart Nederland. Vanaf najaar 2017 zullen we via het kwaliteitsinstrument Q DNA continu tevredenheidsmetingen doen. De vragenlijsten voor de verschillende clientgroepen worden in samenspraak met een vertegenwoordiging van de centrale cliëntenraad besproken.
- Inventarisatie en opvolging van tips en tops van cliënten en familie vinden conform de ontwikkelplannen 2017 plaats.
- Deelname aan het landelijke project Leven zoals je wilt. Zonnehuis Amstelveen is een pilot locatie, maar ook andere cliënten hebben er meerwaarde van, bijv. cliënten die hun 'oude dagbesteding' willen blijven bezoeken.
- Belevingsgerichte zorg meer in praktijk via Dementia Care Mapping en uitvoeren van wat in scholingen in kader van extra middelen Waardigheid en Trots (W&T) is geleerd in november 2016 – februari 2017.

Verantwoordelijken: projectmatig: commissie ECD en regiomanagers voor uitvoering

2.2 Wonen en welzijn

- Invoering van verenigingsleven. In oktober starten de verenigingen per locatie.
- Belevenistafels op locaties (sinds februari) optimaal gebruiken met familie
- Voorbereiding op kleinschalig wonen in nieuwbouw Zonnehuis Theresia (verhuizing begin 2018) en Zonnehuis Mijdrecht (beoogd eind 2018)
- Familieconferentie op 18 april 2017 voor het delen van voorbeelden en dilemma's uit te wisselen.
- Project leefsfere in Zonnehuis Amstelveen om per etage een rustigere en gezelligere huiskamer te maken, zodat cliënten elk moment kunnen kiezen.

Verantwoordelijken: projectmatig: vakgroep AB en regiomanagers voor uitvoering

2.3 Veiligheid

- Opvolging van actiepunten uit externe audit BHV uit 2016 op alle locaties
- Privacy instructies verankeren via intranet en werkoverleg
- Slimme sensoren en camera toezicht in Zonnehof Bovenkerk
- Pilot met GPS in Gerardus Majella
- Bespreken van incidentanalyses in de stichtingsbrede commissie veiligheid
- Deelname aan Antibiotica onderzoek van Universitair Netwerk Ouderenzorg.
- De commissie compliance gaat per locatie scores/ indicatoren volgen op:
 - o Veiligheidscultuur (o.a. omgaan met incidenten);
 - o Beschikbaarheid en bekwaamheid (o.a. grotere zorgvraag);
 - o Brandveiligheid

- Medicatieveiligheid
- Informatieveiligheid
- **Verplichte checklists voor teams**
 - *Clienttevredenheid* als uitgangspunt, regelmatig naar vragen en verbeterpunten uitvoeren.
 - *Clientdossier* goed toepassen. Verplichte checklist: web ECD/PCD, frequentie zelf te bepalen.
 - *Hygiëne*. Verplichte checklist observatie hygiëne, frequentie zelf te bepalen. De hygiënist van het ziekenhuis doet daarnaast in mei-juni op alle locaties een audit hygiëne en de voedsel hygiëne wordt in september in alle keukens geaudit.
 - *Medicatie*. Verplichte checklist PIT en werkinstructie BEM intramuraal, frequentie zelf te bepalen.
 - *M&M*. Verplichte werkinstructie M&M toepassen door Specialist Ouderengeneeskunde.
 - *Informatieveiligheid*. Werkinstructie omgaan met privacy gevoelige gegevens

Verantwoordelijken: projectmatig: commissies veiligheid en compliance en regiomanagers

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

- Teams zullen in het kader van zelforganisatie zelf kwaliteitsdoelen benoemen. De kwaliteitsadviseur en adviseur zorgcontractering kunnen hen daarbij helpen door een kwaliteitsfoto te maken. De kwaliteitsfoto is een A4 met daarop:
 - waar het team goed in is,
 - de doelen en scores op clienttevredenheid
 - de aandachtspunten van het team en doelen m.b.t. afwijkende scores op bv valincidenten, medicatie,
 - de aanspreekpunten en teamrollen/aandachtsvelders
 De kwaliteitsadviseur en adviseur zorgcontractering kunnen de teams ondersteunen bij het realiseren van de kwaliteitsdoelen.
- Metingen en audits en ondersteuning bij verbetertrajecten. In 2017 zijn dit: checks op ECD, metingen naar ontwikkelplannen, IGZ indicatoren, tevredenheid vrijwilligers, CQ revalidatie, diverse onderzoeksmetingen. 3 interne audits op alle locaties: 1 naar mondzorg en 2 naar zelf te benoemen onderwerpen.
- Voldoen aan wet- en regelgeving, bijv. bij inspectie indicatoren, veiligheid, hygiëne
- Afstemming tussen kwaliteitsadviseurs en afdeling opleiding over inhoud scholingen
- Handboek op intranet bevat actuele procedures en protocollen die een handig hulpmiddel zijn voor medewerkers in de dagelijkse praktijk
- Externe audits ISO, visitatie specialisten ouderengeneeskunde, audits door hygiënist van het ziekenhuis, HACCP audits door Hygiëne Consult Nederland
- Scholingen in prisma en audits en specifiek voor aandachtsvelders.
- Leer Innovatie Netwerk met HBO V in Zonnehuis Westwijk en op geriatrische revalidatie en verspreiden kennis naar andere locaties. Daarnaast is het LIN een middel om in 2019 predicaat topcare te halen.
- Met lid organisaties van IVVU zullen we bespreken hoe we ervaringen en ideeën kunnen uitwerken en medewerkers die dat willen bij elkaar kunnen kijken. Daarnaast doen we dit met organisaties van het Actiz kwaliteitsnetwerk.

Verantwoordelijken: projectmatig: kwaliteitsteam, stuurgroep LIN en regiomanagers

2.5 Leiderschap, governance en management

- Zonnehuisgroep Amstelland vindt zorginhoudelijk leiderschap belangrijk. De organisatie heeft daarom al ruim vijf jaar een Verpleegkundige Advies Raad (VAR) en destijds meegedaan aan het programma Excellente Zorg van beroepsvereniging V&VN. De bestuurder (met verpleegkundige achtergrond) blijft elke maand op een locatie een aantal uur meelopen met de zorg en neemt aan elk werkoverleg een keer deel.) Het hoofd medische dienst neemt deel aan het MT.
- We hebben per locatie aandachtsvelders voor mondzorg, arbo, continenzorg, medicatie en hygiëne.
- Zelforganisatie trektocht in gehele organisatie met expertise van Jaap van der Mei uitvoeren
- Commissie compliance volgt dashboard (zie ook veiligheid)
- Uitvoering zorgbrede governancecode

Verantwoordelijken: projectmatig: Kwaliteitscommissie Raad van Toezicht, bestuurder, MT, commissie compliance en regiomanagers

2.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Op alle locaties is het uitgangspunt om op elk moment van de dag te streven naar een personeelsinzet waarbij minstens meer dan 50% van de verzorgenden functie niveau 3 IG of hoger heeft. Daarnaast is er minstens één verpleegkundige aanwezig of oproepbaar, ditzelfde geldt voor de artsen.

De personeelsformatie is in de begroting afgestemd op het model van Advisaris.

De verdeling per locatie en het aantal leerlingen zal in 2017 nader worden geanalyseerd.

Verzorgenden volgen scholingsprogramma.

Verantwoordelijken: regiomanagers

2.7 Gebruik van hulpbronnen

- Slimme sensoren en cameratoezicht, projecten samen met Vilans
- Waardigheid en Trots deelname voor projecten Cliëntportaal en LIN en Leven zoals je wilt
- Samenwerking met apotheek voor verdere ontwikkeling Medimo en medicatieveiligheid
- Materialenadviescommissie voor optimaal gebruik van hulpmiddelen
- Voorbereiding op nieuwbouw in Mijdrecht en Ouderkerk

Verantwoordelijken: projectmatig: manager I&A, regiomanagers

2.8 Gebruik van informatie

- Zorg voor beter
- Vilans nieuwsbrief
- Deelname aan symposia
- Deelname aan Waardigheid en Trots en Project Leven zoals u wilt
- Deelname aan kwaliteitsnetwerken van Sigr, IVVU en Actiz
- Deelname aan lerend netwerk met organisaties uit bovengenoemde netwerken
- Onderzoekscommissie o.l.v. lector en deelname aan Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO)
- Onderwerpen hieruit worden gedeeld op intranet en zo nodig/mogelijk in een kwaliteitsflyer naar het team gestuurd.

Verantwoordelijken: kwaliteitsteam

3. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren per locatie

Aantal plaatsen, medewerkers en vrijwilligers per locatie, gemiddelde leeftijd bewoners

Regio Amstelveen Zuid-West, 43 medewerkers facilitair, kenmerken van stedelijke en landelijke omgeving

- Zonnehuis Westwijk, Jasmijnlaan 2, 1187 EL Amstelveen. KVK 34142090, Vestigingsnr. 000023133007. Kleinschalig wonen voor 91 cliënten, waarvan circa 80% dementie (ZZP 5 en 7 met behandeling) en 20% somatiek (ZZP 6 en 8 met behandeling), 95 medewerkers, 50 vrijwilligers, gemiddelde leeftijd bewoners 85,2 jaar.
- De Luwte, Wimbledonpark 361, 1185 XJ Amstelveen. KVK 34142090. Vestigingsnr. 000023132965. Kleinschalig wonen voor 48 cliënten met dementie (ZZP 5 en 7 met behandeling) en 54 appartementen voor cliënten met somatische zorgvraag (ZZP 6 en 8 met behandeling), 109 medewerkers, 100 vrijwilligers, gemiddelde leeftijd bewoners 86 jaar.
- Zonnehof Bovenkerk, Salamander 2, 1187 BS Amstelveen. KVK 34142090, Vestigingsnr. 000023132973. Kleinschalig wonen voor 48 cliënten met dementie (ZZP 5 en 7 met behandeling), 46 medewerkers, 50 vrijwilligers, gemiddelde leeftijd bewoners 85,3 jaar.

Regio Amstelveen Centrum, 45 medewerkers facilitair, kenmerken van stedelijke omgeving

Zonnehuis Amstelveen, Groenelaan 7, 1186 AA Amstelveen. KVK 34142090, Vestigingsnr. 000023132981. Afdelingswonen voor 72 cliënten met dementie (ZZP 5 en 7 met behandeling), 60 cliënten met somatische zorgvraag (ZZP 6 en 8 met behandeling), Eenpersoonskamers en sanitair voor 60 cliënten Geriatrie Revalidatie zorg, 10 cliënten voor Eerstelijnsverblijf intensief, 6 cliënten palliatieve zorg, en 20 cliënten met somatische zorgvraag (ZZP 6 met behandeling). 236 medewerkers, 85 vrijwilligers, gemiddelde leeftijd bewoners 84,2 jaar.

Regio Amstel en Venen, 43 medewerkers facilitair en 200 vrijwilligers, kenmerken van landelijke omgeving

- Theresia, Ronde Hoep Oost 25, 1191 KC Ouderkerk a/d Amstel. KVK 34142090, vestigingsnr. 000023133015. Appartementen en huiskamers voor 27 cliënten met dementie (ZZP 4 en 5 zonder behandeling) en 43 cliënten met somatische zorgvraag (ZZP laag tot 6 zonder behandeling), gemiddelde leeftijd bewoners 88,3 jaar.
- Menno Simons, Noordhollandstraat 17A, 1081 AS Amsterdam. KVK 34142090, vestigingsnr. 000023133031. 24 cliënten met dementie (ZZP 5 met behandeling), 27 medewerkers, gemiddelde leeftijd bewoners 86,9 jaar.
- Zuiderhof, Futenlaan 50, 3645 GE Vinkeveen. KVK 34142090, vestigingsnr. 000025224298. Appartementen voor 45 cliënten met somatische zorgvraag (ZZP laag tot 6 zonder behandeling), 50 medewerkers, gemiddelde leeftijd bewoners 88,9 jaar.
- Gerardus Majella, Bozenhoven 157, 3641 AE Mijdrecht. KVK 34142090, vestigingsnr. 000024103519. Appartementen voor 42 cliënten met dementie (ZZP laag tot 5 zonder behandeling), 49 medewerkers, gemiddelde leeftijd bewoners 86,8 jaar.

Verbeterproject per locatie

De kwaliteitsfoto per locatie (zie bij punt 2.4) vormt de input voor verbeterprojecten per locatie. Daarnaast zal bureau Puls in 2017 op elke locatie een audit doen volgens de werkwijze van de inspectie. De bevindingen worden ook meegenomen in de verbeterprojecten per locatie. Daarnaast worden onderstaande lopende projecten per locatie opgenomen.

De Luwte

- Transitie naar verpleeghuis
- Clientportaal bij kleinschalig wonen

Gerardus Majella

- Zorgrobot Zora
- Transitie naar verpleeghuis/kleinschalig wonen dementie
- Verbeterpunten veiligheid uit auditrapport Puls, 7 maart externe audit ISO

Menno Simons

- Transitie naar verpleeghuis/kleinschalig wonen dementie

Theresia

- Transitie naar verpleeghuiszorg, kleinschalig wonen dementie
- Verbeterpunten medicatieveiligheid en hygiëne uit auditrapport Puls, 7 maart externe audit ISO

Zonnehof Bovenkerk

- Slimme camera's

Zonnehuis Amstelveen

- Revalidatie: LIN en cliëntenportaal
Juliana: leven zoals je wilt
- Beatrix: cliëntenportaal, omgang met seksualiteit, leefstijlen/groepen

Zonnehuis Westwijk

- Transitie naar dementie
- LIN

Zuiderhof

- Transitie naar zwaardere zorg en scheiden van wonen en zorg
- Zora

Evaluatie met interne en externe partijen

In 2016 zijn **teamrollen en aandachtsvelders** benoemd **voor hygiëne, ergo en veiligheid, mondzorg, wondzorg, continëntie en superusers webECD**. Er is een scholingsprogramma met aandacht voor feedback en het verspreiden van de kennis op de locatie. Deze **scholingen** zijn voortgekomen uit de extra middelen voor waardigheid en trots.

Er zijn drie inhoudelijk kennis-**commissies** onder leiding van het hoofd medische dienst: hygiëne, medicatie en Zorg en Dwang. Deze commissies komen minimaal 4 x per jaar bijeen. Na elke bijeenkomst worden er nieuwsbrieven en/of flyers opgesteld om de kennis te verspreiden.

In navolging van een opmerking van de inspectie worden de **Meldingen Incidenten Clienten (MIC)** voortaan op teamniveau geanalyseerd. Dit geldt ook voor de Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM).

Rol medezeggenschap

De bestuurder is de gesprekspartner van de ondernemingsraad, waarin de locaties, de thuiszorg, het KBO (behandelaars) en de ondersteunende diensten zijn vertegenwoordigd. De locatiecommissies hebben de regiomanagers als gesprekspartner.

De locaties van Zonnehuisgroep Amstelland en Zonnehuisgroep Amstelland Thuiszorg hebben een cliëntenraad. Elke cliëntenraad heeft een vertegenwoordiger in de Centrale Cliëntenraad, die de gesprekspartner is van de bestuurder.

De centrale cliëntenraad is betrokken bij de zorginkoopgesprekken en bij genoemde lokale projecten.

De organisatie kent ook een verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR) met vertegenwoordigers van verschillende locaties. De VAR is de gesprekspartner van de bestuurder.