

Kwaliteitsplan 2023

Kleinschalig Woon- en Zorgcentrum Zwarte Racker



1

1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Alle zorgmedewerkers zijn getraind in het werken met ONS/Nedap. Eerstverantwoordelijke medewerkers (EVV'ers) hebben op basis van de zorgplannen gesprekken gevoerd met de cliënten en hun naasten. Met de verschillende families wordt telkens afgestemd op welke wijze zij graag betrokken willen zijn bij de zorg van hun naaste. Caren Zorgt kan ingezet worden voor mantelzorgers om vragen te stellen. Het voordeel is; snellere communicatie en minder verstoring van de zorg.

Het is belangrijk dat de discussie over persoonsgerichte zorg niet alleen door de Viggers wordt gevoerd, maar dat ook andere disciplines in het team betrokken worden. Eind 2021 zijn er per bewoner koppels gevormd van helpenden, Viggers en huiskamermedewerkers om samen verantwoordelijkheid te dragen voor de persoonsgerichte zorg. Dit is blijvend een punt van aandacht en nog in ontwikkeling.

Viggers zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse persoonsgerichte zorg van de bewoner. Ook zijn ze verantwoordelijk voor het welzijn van de bewoners en voor de contacten met de familie. Door de andere medewerkers hierbij te betrekken krijgen zij een breder en completer beeld. Bijvoorbeeld huiskamermedewerkers zien bewoners gedurende de dag en kunnen beter monitoren hoe bewoners zich voelen en of ze voldoende eten en drinken.

Daarnaast blijft de Zwarte Racker ook cliënten, families en de Cliëntenraad betrekken bij de verdere uitwerking en verdieping van het thema persoonsgerichte zorg.

In 2023 leggen we de volgende accenten:

- De wijze van rapporteren wordt verder geprofessionaliseerd. Rapportages dienen o.a. objectief en 'zonder meningen' te worden opgesteld, zodat mantelzorgers goed kunnen volgen hoe het met hun familielid gaat. De leidinggevende bestudeert en beoordeelt hiervoor met het gehele team bestaande rapportages. Vervolgens wordt vastgesteld of er extra scholing of begeleiding nodig is. Dit is een voortdurend aandachtspunt.



- In 2023 maken we een verdiepingsslag t.a.v. de persoonsgerichte zorg. De thema's hiervoor zijn: *"Werken in het huis van de bewoner; wat betekent dit voor ons?"* en *"Omgang met dementie"*. Daarnaast zijn we in oktober gestart met de cursus "U woont nu hier". Inhoud van de cursus: Verdieping in wat *dementie* inhoudt; *team ontwikkeling* en ook *persoonsgerichte zorg* komt aan bod. De thema's komen gedurende het hele jaar aan de orde d.m.v. discussie en training. Verder zijn er voornemens om activiteiten op te zetten rond de levensverhalen van bewoners.
- Wet Zorg en Dwang: We hebben alle medewerkers en vrijwilligers nader geïnformeerd over deze wet. Onze kwaliteitsmedewerker heeft hier een voorlichtingsavond over gegeven. Dit onderwerp vraagt continue aandacht en bewustwording is hierin van groot belang. We zijn hierover ook in contact met een Wzd-functionaris en een ouderenspecialist. De Wzd zal via terugkoppelingen in de vergaderingen aan de orde blijven.
- Stagebeleid: Er wordt een stagebeleid uitgewerkt om stagiairs beter en professioneler te kunnen begeleiden. Het aantal praktijkopleiders wordt uitgebreid en er moet nascholing komen om

studenten goed te kunnen begeleiden tijdens de stageperiode.

- Intakegesprekken bewoners: Dit punt blijft onze aandacht houden. De intakegesprekken worden eenduidig en volgens een vast protocol gevoerd met nieuwe bewoners. Het is van belang dat duidelijk wordt gemaakt wat onze zorg- en dienstverlening precies inhoudt, zodat de verwachtingen van nieuwe bewoners en hun mantelzorgers hierop aansluiten. Daarnaast streven we ernaar om de overgang naar de nieuwe omgeving zo goed en warm mogelijk te laten verlopen door vooraf een goed beeld van de toekomstige bewoner te krijgen. Hiertoe voeren we het eerste gesprek bij de bewoner thuis.
Ter ondersteuning van de gesprekken worden de bestaande intakeformulieren opnieuw nagelopen en waar nodig, geoptimaliseerd. De familie wordt gevraagd het levensverhaal van hun ouder op papier te zetten en aan te leveren voor het dossier, zodat we een goed beeld krijgen van de nieuwe bewoner.
Er is een huishoudelijk reglement opgesteld waarin de afspraken duidelijk beschreven zijn; wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van Zwarte Racker, en wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van de mantelzorgers. Dit alles blijven we uitgebreid bespreken in de teamoverleggen.
- Waardigheid en Trots: de leidinggevende is in het najaar van 2021 gestart met onderzoek naar de diverse processen in de organisatie. Via discussies en met behulp van de zogenaamde procesmeters, zijn we samen tot het opstellen van verbeterpunten gekomen. De verbeterpunten liggen op het gebied van; *“taken en werkzaamheden”* en *“inefficiëntie en knelpunten”*. Alleen al het benoemen en bediscussiëren van de onderwerpen hebben de communicatie in en tussen de verschillende teams verbeterd. De gezamenlijk geformuleerde oplossingen en werkwijzen worden nu stap voor stap uitgewerkt in een jaarplan. Hierbij zal ook de uitwerking van de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit 2022 meegenomen worden.
- In het jaarplan hebben we de punten uit het kwaliteitsplan verwerkt. Dit jaarplan wordt vier keer per jaar besproken in de teamvergaderingen zodat we kunnen borgen wat we afspreken. Dit doen we zo veel mogelijk via de *methode van PDCA Cyclus* (Plan-Do-Check-Act). Met deze methode kunnen we stap voor stap onze zorg- en dienstverlening, prestaties en organisatie beter maken, en deze continu verbeteren.

2 Wonen & Welzijn

In 2020 hebben twee welzijnswerkers bij de Zwarte Racker, samen met het team, de cliënten, hun families en vrijwilligers, een grote diversiteit aan activiteiten aangeboden. Hieruit is een werkwijze ontwikkeld ter bevordering van het welbevinden/welzijn in relatie tot zorg en wonen.

Belangrijke aspecten hierbij zijn: persoonlijke aandacht, zingeving, zinvolle tijdsbesteding, een schoon en verzorgd lichaam en kleding, betrokkenheid van familie en vrijwilligers, en wooncomfort. Het welzijnswerk is in 2022 overgenomen door de huiskamermedewerkers.

Welzijn is een aspect van ieders werk.

Bij de ontwikkeling van nieuwe thema's wordt nadrukkelijk gekeken naar de implementatie en het borgen van welzijn in de zorg- en ondersteuningstaken.

In 2023 leggen we de volgende accenten:

- We organiseren twee keer per jaar themabijeenkomsten voor mantelzorgers en andere geïnteresseerden, o.a. over *“hoe om te gaan met dementie”*.
- Welzijn: De uitgangspunten zijn; persoonlijke aandacht voor elke bewoner, inspiratie, activatie en gezelligheid. Het gaat vooral om activiteiten voor een zinvolle dagbesteding, met als resultaat

blijve bewoners. Er is een nieuwe manager aangesteld die de samenwerking tussen De Zwarte Racker en het naastgelegen dagcentrum De Beek nader vorm zal geven. Er zal meer aandacht worden besteed aan “Hoe krijgen we het dorp binnen?”

- We gaan verder met het bevorderen van de familieparticipatie; dit is een continu proces en blijft onder onze aandacht.
- Caren Zorgt blijven we in 2023 verbeteren en uitbreiden.
- Het welzijnswerk is afgelopen jaar uitgevoerd door het team van verzorgenden en huiskamermedewerkers. Er is voor iedere bewoner een welzijnsplan op maat gemaakt en wordt geactualiseerd waar nodig. Hierover wordt voortdurend contact onderhouden en overleg gevoerd met de mantelzorger. Met het hele team dragen we zorg voor het welbevinden van de bewoners. We reageren ook afzonderlijk van elkaar op veranderingen en vragen hulp van andere professionals als de situatie daarom vraagt.
- We zullen inzetten op het actief betrekken van vrijwilligers bij diverse taken en werkzaamheden en participatie vanuit het dorp. Dit is een continu proces.
- Het verder inrichten en onderhouden van de beleef- en beweegtuin vraagt ook in 2023 de nodige aandacht en inspanning. De bewoners maken veel gebruik van het wandelpad, het terras, de jeu de boulesbaan en genieten van de moestuintjes en kippen. Voor het onderhoud van de tuin hebben we inmiddels een lokale hovenier en 5 vrijwilligers. Er worden, in overleg en in samenwerking met de BOKD, Sport Drenthe, de buurtsportcoach, de KBO-PCOB en de plaatselijke fysiotherapeut, programma's opgezet en uitgevoerd om onze eigen bewoners en het dorp meer en blijvend te betrekken bij de beweeg- en beleeftuin.
- Het leefcomfort in de huiskamer en de rest van het gebouw vraagt continu om aandacht. Kleine en grote aanpassingen vinden gedurende het hele jaar door plaats als de situatie daarom vraagt.
- Er wordt gewerkt aan een goede borging van de uitvoering van de welzijnstaken in het team. Hiervoor bespreken we tijdens de teamvergaderingen regelmatig de individuele welzijnsplannen van de bewoners en het welzijnsplan.
- Het uitwerken van levensverhalen (in verschillende vormen) met (nieuwe) cliënten in samenwerking met familie en het team. De levensverhalen van onze bewoners zijn belangrijk om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de bewoner. De levensverhalen van de bewoners bewaren we in hun dossier.
- Er is in 2021 een start gemaakt om dorpsbewoners, potentiële vrijwilligers, de Zwarte Racker en Dagcentrum de Beek meer aan elkaar te verbinden. Dat doen we door mee te doen met bestaande dorpsinitiatieven en door het organiseren van eigen nieuwe activiteiten. Dit proberen we door de jaren heen verder uit te bouwen en is een continu proces.



3 Veiligheid

Bij dit thema gaat het om het garanderen van basisveiligheid, als vanzelfsprekend aandachtspunt voor iedereen woonachtig in en werkzaam bij de Zwarte Racker. We maken gebruik van relevante professionele standaarden en richtlijnen om schade bij cliënten zoveel mogelijk te voorkomen. Incidenten worden gerapporteerd en zijn een onderdeel van het team/VIG overleg. De zorgdossiers zijn beveiligd.

Daarnaast gaat het ook om veiligheid in het gebouw, technische installaties, voedselveiligheid en risico-inventarisaties en evaluaties.

In 2023 leggen we de volgende accenten:

- Sinds medio 2021 werken we met de Vilans protocollen. We gaan het gebruik van de protocollen borgen binnen de organisatie. Naar aanleiding van een evaluatie binnen onze organisatie over het gebruik van Vilans protocollen, hebben we ons voor 2023 opnieuw aangemeld bij Vilans.
- In het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) is er een informatiebijeenkomst georganiseerd en is het mogelijk om een e-learning of extra training te volgen. Doel is het team (blijvend) te informeren over de Wzd en de implicaties ervan voor de Zwarte Racker. Er is een werkgroep Wzd opgezet die onderzoekt wat dit betekent voor de Zwarte Racker. In het teamoverleg wordt hieraan ook steeds aandacht besteed. Verder wordt onderzocht in hoeverre mantelzorgers moeten worden geïnformeerd. Vanwege de implementatie van deze wet hebben wij een Wzd-klachtenfunctionaris van Quasir en een ouderenspecialist die we in kunnen zetten bij vragen.
- Er zal in 2023 een enquête gehouden worden onder de medewerkers over veiligheidsthema's die in de organisatie aan de orde zijn. Doel is om knelpunten op te sporen wat betreft de veiligheid en deze te verbeteren.
- RI&E: De RI&E rapportage zal dit jaar opnieuw gemaakt worden. Als er voortijdig noodzakelijke aanpassingen gesignaleerd worden, zullen we die uitvoeren.
- Een aantal keer per jaar worden de MIC-meldingen in de teambespreking behandeld. Daarna worden meldingen geëvalueerd in de MIC-commissie; dit kan leiden tot aanpassingen van zorg en preventieve handelingen waar nodig (Zie ook paragraaf 5.4).
- Voor de medewerkers die werken met voedselveiligheid wordt in 2023 een scholingsplan gemaakt m.b.t. gezond en voedselveilig koken conform de HACCP.



4 Leren en verbeteren van kwaliteit

In 2023 leggen we de volgende accenten:

- Het documentenbeheersysteem (cloud) wordt voortdurend geactualiseerd, verder ingericht en toegankelijk gemaakt voor medewerkers. Dit is een continue proces.
- Er vindt minstens één keer per jaar een overleg plaats tussen huisarts, directeur, leidinggevende, verpleegkundige, kwaliteitsmedewerker en welzijnswerker. Hierover worden afspraken gemaakt.
- Incidentmeldingen worden 2x per jaar geëvalueerd in de MIC-commissie. Na evaluatie van de meldingen worden, indien nodig, procedures bijgesteld. Belangrijk hierbij is de continue aandacht voor veiligheid en het scherp houden van medewerkers. Hiermee willen we voorkomen en borgen dat dezelfde fouten niet nog een keer gemaakt worden.
- Ook dit jaar wordt er weer een scholingsplan gemaakt op basis van de behoeftes van de medewerkers en die van de organisatie. Hiervoor worden gesprekken met de medewerkers gevoerd.
Ook de thema's die in het kader van dit kwaliteitsplan genoemd staan, worden hierin opgenomen. Onderwerpen zoals: *Dementie, Persoonsgerichte zorg & ondersteuning, de Wzd, bejegening t.a.v. bewoners, feedback geven en huisregels in huis van bewoners.*
- De Zwarte Racker is in 2020 gaan deelnemen aan een lerend netwerk van kleinschalige zorginstellingen. In dit netwerk worden ervaringen uitgewisseld m.b.t. organisatie en uitvoering van kwaliteitsthema's en kwesties met kleinschalige zorginstellingen in de regio. Het lerend netwerk wordt uitgebreid met meerdere organisaties .

We laten Viggers samen halve diensten draaien zodat ze hun kennis en ervaring met elkaar kunnen delen en van elkaar kunnen leren.

De uitwisseling van het lerend netwerk met andere organisaties ligt voornamelijk op bestuurlijk en directieniveau. Zolang de coronapandemie voortduurt zijn alle bijeenkomsten digitaal.

- Zodra het Kwaliteitsplan 2023 definitief vastgesteld is wordt het gepubliceerd op de website.
- Alle medewerkers moeten goed kunnen rapporteren en werken in ONS-Nedap. We bekijken voortdurend of de wijze van rapporteren nog beter kan via een e-learning of anderszins.
- In 2023 wordt aan alle medewerkers een cursus "U woont nu hier" gegeven. Een onderdeel hiervan is "Het geven van feedback". Het leren geven van feedback is een punt dat naar voren kwam naar aanleiding van bevindingen in de procesmeter.

5 Leiderschap, governance en management

In 2020 zijn de nieuwe Raad van Toezicht (RvT) en de nieuwe Cliëntenraad (CR) geïnstalleerd. Er is gekozen voor één CR voor de Zwarte Racker en De Beek samen.

In de Raad van Toezicht is in 2020 één lid voorgedragen en aangenomen namens de cliëntenraad. Zij is een huisarts uit de regio. We zijn op zoek naar een derde lid voor de RvT. We hebben een potentiële kandidaat die in de Raad van Toezicht wil plaatsnemen.

In 2023 leggen we de volgende accenten:

- De Raad van Toezicht werkt haar agenda 2023 verder uit op basis van de Governance code. Alle onderwerpen worden systematisch geagendeerd. Daarnaast staan de reguliere onderwerpen zoals de begroting en de jaarrekening geagendeerd.
- De Cliëntenraad onderzoekt of een lidmaatschap van de LOC voor hun een toegevoegde waarde heeft. *LOC Waardevolle zorg* is een netwerk in de zorg. Het netwerk is ontstaan vanuit een koepel- en belangenorganisatie voor cliëntenraden.
- De leden van de Cliëntenraad onderhouden de contacten met de mantelzorgers via gezamenlijke bijeenkomsten. Door corona heeft dit beperkt plaats kunnen vinden. Er zijn twee mantelzorgbijeenkomsten geweest, waarvan op de laatste de CR zich geïntroduceerd heeft. Dit zullen we in 2023 voortzetten en uitbreiden.
- De Raad van Toezicht en de Cliëntenraad hebben in 2023 minimaal één gezamenlijk overleg.
- De leden van de Raad van Toezicht willen ook graag contact met de medewerkers op de werkvloer en daartoe zullen we in 2023 bijeenkomsten organiseren.

Management en bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering begint steeds beter op orde te komen; er is meer kennis over de werkwijze met het zorgkantoor, de inkomstenstroom verloopt goed doordat de bezetting op orde is. Ook lopen de personele kosten daardoor beter in de pas.

Alle appartementen zijn bewoond en ook het personeel is op de juiste sterkte.

Na het aanstellen van diverse medewerkers voor het secretariaat, de personeelsadministratie en het management heeft de ondersteuning goede vorm

gekregen; een team van medewerkers dat goed samenwerkt en op de werkvloer zit. In april 2023 zal een nieuwe manager aan het werk gaan.



6 Personeelssamenstelling

Alle functies in het team van de Zwarte Racker zijn volledig bezet en we hebben de vakantievervangings geregeld in een vaste, extra formatieplaats. Hiermee kunnen we hopelijk het aantrekken van inval- en uitzendkrachten voorkomen of beperken.

Er is in kaart gebracht welke deskundigheden we met het huidige team in huis hebben en welke deskundigheden ontbreken. Deze gegevens worden verwerkt in een scholingsplan.

Er is tot op heden weinig doorstroming, het team functioneert goed en er is rust.

Er is een verpleegkundige beschikbaar in de Zwarte Racker. Zij draait diensten mee, ondersteunt het team bij medische kwesties, is aanspreekpunt voor de huisartsen en is op afroep beschikbaar en kan meestal binnen 15 minuten ter plaatse zijn.

In 2023 leggen we de volgende accenten:

- We gaan opnieuw de mogelijkheden bekijken van externe audits bij collega-organisaties. De afspraken hiervoor worden in het lerend netwerk gemaakt.

- Er zijn periodieke gesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen; deze zullen gedurende het jaar plaatsvinden.
- Er zal een scholingsplan worden gemaakt op basis van de behoefte en noodzaak van zowel de medewerkers als de organisatie. Ook de deskundigheidsbevordering die bij de kwaliteitsthema's wordt genoemd, wordt hierin opgenomen. Het gaat hierbij niet alleen om deskundigheidsbevordering bij de verschillende kwaliteitsthema's, maar ook om opleiding- en ontplooiingsmogelijkheden.
- Medewerkers worden gestimuleerd om klinische lessen voor te bereiden en te organiseren.
- Het volgen van e-learnings zal blijvend worden gestimuleerd. Dit is ook een onderdeel van discussies over persoonsgerichte zorg en ondersteuning en veiligheid.
- In 2022 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Aan de hand van de uitkomsten hiervan hebben we een *actieplan medewerkerstevredenheid* opgesteld. Hier gaan we in 2023 mee aan de slag.
- We gaan de zeggenschap van de medewerkers vergroten door middel van *ambassadeurschap*. Dit houdt in dat de medewerker verantwoordelijk is voor onderwerpen die belangrijk zijn, zoals bijvoorbeeld hygiëne, voeding etc. Hier wordt een actieplan voor gemaakt. Ook gaan we onderzoeken of 'zelf-roosteren' de zeggenschap van medewerkers kan vergroten.
- Scholing voor medewerkers die werken met voedselveiligheid (HACCP).
- Voor de huiskamermedewerkers en helpenden wordt een training gegeven met als thema "wat is belangrijk bij koken in de zorg".
- Viggers gaan van elkaar leren door een aantal keer samen te werken tijdens halve diensten.

7 Gebruik van hulpbronnen

Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

We gebruiken het ECD ONS/Nedap sinds 2020. ONS/Nedap biedt echter meer mogelijkheden dan tot nu toe worden gebruikt.

Zorgmail wordt gebruikt om veilige info over de bewoners aan collega's te verstrekken.

In 2023 leggen we de volgende accenten:

- Het gebruik van het Wzd formulier in ONS Nedap.
- Het gebruik van ONS Nedap wordt onderzocht op mogelijkheden, bijvoorbeeld m.b.t. het gebruik van de zorgkaart.
- We gaan bekijken of we de mogelijkheden van Sensara kunnen uitbreiden en waar nodig gaan we scholing inzetten.
- We werken met de medicatie-app van ONS-Nedap en volgen alle vernieuwingen nauwkeurig.

8 Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan de bewoners en hun naasten, opdat zij er gebruik van kunnen maken.

We maken gebruik van de informatie van:

Actiz, Zorgkantoor Zilveren Kruis, V&VN, Kennisplein, ZorgpleinNoord, RIVM.

In 2023 leggen we de volgende accenten:

- Het doorsturen van relevante nieuwsbrieven via de mail aan medewerkers, zoals die van Actiz, Vilans en Zorg voor Beter. Op die manier blijven de medewerkers goed op de hoogte van de ontwikkelingen in de zorg.

9 Verbeterparagraaf

- Door de pandemie is een aantal geplande kwaliteitsstappen die we in 2022 hadden willen zetten, vertraagd of minder goed uitgewerkt dan we zouden willen. Maar kwaliteit is een proces van vallen en opstaan, opnieuw vormgeven, implementeren en samen op reis. In 2023 en verdere jaren blijven we ons kwaliteitsproces vormgeven en werken we samen aan een Zwarte Racker waar het goed en veilig toeven is voor onze bewoners en prettig werken voor onze medewerkers.
- Het streven van de Zwarte Racker is om op termijn te werken met een zelfregelend team. Ervaring heeft geleerd dat een vorm van ondersteuning en begeleiding van het team voor een aantal jaren nodig is. In 2023 wordt dit verder uitgewerkt en gekeken naar wat het beste past bij het team en de Zwarte Racker en wat dit betekent voor de organisatiestructuur.

De implementatie van de Wet Zorg en Dwang betekent voor de Zwarte Racker dat er afspraken moeten worden gemaakt met een Wzd klachtenfunctionaris. We zijn hierover in contact met een Wzd-klachtenfunctionaris van Quasir en een ouderenspecialist.

- Het kwaliteitsplan 2023 komt aan de orde in de vergadering van de cliëntenraad en wordt besproken in het stafoverleg. Gedurende het jaar zal de voortgang telkens op de agenda staan.
- In onze werkwijze hanteren we zo veel als mogelijk de systematiek van de PDCA-cyclus. Dit gaat nu nog met vallen en opstaan maar in 2023 zullen we het accent leggen op de implementatie hiervan.
- Gedurende 2023 doorlopen we met het team structureel alle procedures en (beleid)plannen. Zo komen en blijven alle medewerkers goed op de hoogte van alles binnen de organisatie en kunnen we alle stukken in de cloud actueel houden.

