

## Kwaliteitsplan 2022 Woonzorgcentrum Zwarte Racker

### 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.

Het is belangrijk dat de discussie over persoonsgerichte zorg niet alleen door de VIG'ers wordt gevoerd, maar dat ook andere disciplines in het team betrokken worden. Eind 2021 zijn er per bewoner koppels gevormd van helpenden, VIG'ers en huiskamermedewerkers om samen verantwoordelijkheid te dragen voor de persoonsgerichte zorg.

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 ze 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 2022 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 gaat hiervoor met het gehele team bestaande rapportages bestuderen en beoordelen. Vervolgens wordt vastgesteld of er extra scholing of begeleiding nodig is.
- In 2022 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". 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 gaan alle medewerkers en vrijwilligers nader informeren over deze wet. Onze kwaliteitsmedewerker gaat hier een voorlichtingsavond over geven. Dit onderwerp vraagt continue aandacht en zal via terugkoppelingen in de vergaderingen aan de orde blijven.
- Stagebeleid: Er wordt een stagebeleid uitgewerkt om stagiaires beter en professioneler te kunnen begeleiden.
- Intakegesprekken: Deze dienen eenduidig en volgens een vast protocol gevoerd te worden 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. 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 wordt ook een huishoudelijk reglement opgesteld waarin de afspraken duidelijk beschreven worden. Dit alles zal uitgebreid besproken worden 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.
- 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 zijn twee welzijnswerkers gestart bij de Zwarte Racker. Samen met het team, de cliënten, hun families en vrijwilligers is er 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. Bij de ontwikkeling van nieuwe thema's wordt nadrukkelijk gekeken naar de implementatie en het borgen van welzijn in de zorg- en ondersteuningstaken.

*In 2022 leggen we de volgende accenten:*

- We organiseren twee keer per jaar themabijeenkomsten voor mantelzorgers en andere geïnteresseerden, over o.a. *“hoe om te gaan met dementie”*.
- Er is een welzijnsplan opgesteld voor 2022. De uitgangspunten zijn; persoonlijke aandacht voor elke bewoner, inspiratie, activatie en gezelligheid. Het gaat vooral om activiteiten voor een zinvolle dagbesteding.
- We gaan verder met het bevorderen van de familieparticipatie; Dit hebben we door corona onvoldoende uit kunnen voeren.
- CarenZorgt gaan we in 2022 verbeteren en uitbreiden. De welzijnswerkers zijn verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van individuele welzijnsplannen in ONS. Er wordt voor iedere bewoner een welzijnsplan op maat gemaakt en 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.

- Het verder inrichten en onderhouden van de beleef- en beweegtuintuin vraagt ook in 2022 de nodige aandacht en inspanning. De bewoners maken veel gebruik van het mooie wandelpad, het terras en genieten van de kippen. Voor het onderhoud van de tuin moeten alternatieve oplossingen bedacht worden. Het blijkt moeilijk om vrijwilligers te vinden en te behouden voor deze werkzaamheden. Er worden, in overleg en 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 beleef-tuin. Hiervoor gaan we actief op zoek naar onderhoudsmedewerkers.
- Het wooncomfort in de huiskamer vraagt om extra aandacht: het betreft met name de akoestiek en de zonwering. Andere kleine wenselijke 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 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. In 2022 werken we verder aan plannen hoe we hier aantrekkelijk vorm aan kunnen geven.
- Er is in 2021 een start gemaakt om dorpsbewoners, potentiële vrijwilligers, de Zwarte Racker en Dagcentrum de Beek meer aan elkaar te verbinden. Wij doen mee met bestaande dorpsinitiatieven en door het organiseren van eigen nieuwe activiteiten. Dit proberen we door de jaren heen verder uit te bouwen.

### 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 en proberen vermijdbare 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 2022 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. Er zal een evaluatie volgen met de medewerkers over het gebruik van de protocollen. We gaan inventariseren hoe het werkt; kan iedereen vinden wat nodig is; missen we iets; gebruiken we het voldoende en is het geschikt voor ons?
- In het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) wordt er een informatiebijeenkomst georganiseerd en is het mogelijk om een e-learning of extra training te volgen. Doel is het team 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 moet er een Wzd-functionaris gevonden worden waarmee afspraken gemaakt kunnen worden. Deze functionaris kan een specialist oudergeneeskunde, gezondheidspsycholoog of een orthopedagoog-generalist

zijn. Vanwege schaarste in de regio is de zoektocht naar een Wzd-functionaris erg moeilijk gebleken voor ons woonzorgcentrum. We onderzoeken of we hierin kunnen samenwerken met collega-instellingen.

- Er zal 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 geactualiseerd worden en we bekijken of alle acties in het plan van aanpak zijn uitgevoerd en/of er aanpassingen nodig zijn.
- Een aantal keer per jaar zullen de MIC-meldingen in de teambespreking behandeld worden. Daarna worden meldingen geëvalueerd in de MIC-commissie; dit kan leiden tot aanpassingen van zorg en preventieve handelingen waar nodig.
- Voor de medewerkers die werken met voedselveiligheid wordt een scholingsplan gemaakt m.b.t. gezond en voedselveilig koken conform de HACCP.
- We gaan de medicatie-app van ONS Nedap aanschaffen. Hiermee kan medicatie digitaal afgetekend worden en afgestemd worden met de apotheek. Hiermee willen we het risico op medicatiefouten voorkomen of sterk verminderen.

#### 4. Leren en verbeteren van kwaliteit

*In 2022 leggen we de volgende accenten:*

- Het documentenbeheersysteem (cloud) wordt geactualiseerd, verder ingericht en toegankelijk gemaakt voor medewerkers.
- 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.
- Er wordt dit jaar een scholingsplan gemaakt op basis van de behoeftes van de medewerker en 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, 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. Door corona zal het lerend netwerk dit jaar hoofdzakelijk intern verder worden uitgebouwd.

We laten VIG'ers 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 bij het bestuurlijk directieniveau. Zolang de coronapandemie voortduurt zijn alle bijeenkomsten digitaal.

- Zodra het Kwaliteitsplan 2022 definitief vastgesteld is wordt het gepubliceerd op de website.
- Alle medewerkers moeten goed kunnen rapporteren en werken in ONS-Nedap. We gaan bekijken of de wijze van rapporteren nog beter kan via een e-learning of anderszins.
- Om valgevaar te voorkomen krijgen de medewerkers in 2022 een cursus til- en valpreventie.
- In 2022 wordt voor alle medewerkers een cursus "Het geven van feedback" georganiseerd, dit 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.

*In 2022 leggen we de volgende accenten:*

- De Raad van Toezicht werkt haar agenda 2022 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.
- De CR is voornemens in 2022 contact te leggen met de CR van zorginstellingen in de regio. Vanwege de pandemie is dat tot op heden nog niet gelukt.
- Er heeft in 2021 een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden en de resultaten worden in samenwerking met de CR nader uitgewerkt en op de website geplaatst.
- De leden van de CR onderhouden de contacten met de mantelzorgers via gezamenlijke bijeenkomsten. Vanwege corona heeft dit maar beperkt kunnen plaats vinden. Er zijn twee mantelzorgbijeenkomsten geweest, waarvan op de laatste de CR zich geïntroduceerd heeft. Dit zullen we in 2022 voortzetten en uitbreiden.
- De RvT en de cliëntenraad hebben in 2022 minimaal één gezamenlijk overleg.
- De leden van de RvT willen ook graag contact met de medewerkers op de werkvloer en daartoe zullen we in 2022 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 beter doordat de bezetting nu op orde is. Ook lopen de personele kosten daardoor beter in de pas. We hebben door de ELV-kamers te verbouwen tot

appartementen nu 16 appartementen en minder te maken met tijdelijke leegstand en beperkte budgetten van de Zorgverzekeraars.

Alle appartementen zijn bewoond en voor het eerste jaar kunnen we een begroting maken voor een centrum dat volledig bewoond is en waar ook het personeel op de juiste sterkte is.

De ondersteuning begint goede vorm te krijgen; er zijn diverse medewerkers aangesteld voor het secretariaat, de personeelsadministratie en het management. Een team van medewerkers dat goed samenwerkt en op de werkvloer zit. In 2022 wordt de ondersteuning nader vormgegeven.

## 6. Personeelssamenstelling

Alle functies in het team van de Zwarte Racker zijn volledig bezet en we hebben de vakantievervanging 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. De rust van een vast team is voor de bewoners weldadig na de vele wisselingen in 2020 en 2021 vanwege corona.

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 2022 leggen we de volgende accenten:*

- We gaan opnieuw de mogelijkheden bekijken van het meelopen bij collega-organisaties in verband met de coronapandemie. 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. 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-learning zal worden gestimuleerd. Dit is ook een onderdeel van discussies bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning en veiligheid.
- Het medewerkers tevredenheidsonderzoek is klaar en wordt uitgezet in februari 2022.
- Alle medewerkers hebben het lidmaatschap van V&VN aangeboden gekregen en hebben toegang tot het Kwaliteitsregister van V&V. Het doel is alle medewerkers te stimuleren aan de actuele vakbekwaamheidseisen te voldoen. De verzorgenden kunnen door het behalen van de accreditatiepunten voldoen aan de beroepsnorm. Iedere medewerker krijgt een eigen portfolio waarin de gevolgde e-learning is geregistreerd worden.
- Voor de medewerkers wordt een bijeenkomst georganiseerd waarin de Wet Zorg en Dwang wordt toegelicht. Een aantal medewerkers gaat een e-learning volgen over de Wzd.
- 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”.
- VIG'ers gaan van elkaar leren door een aantal keer samen te werken tijdens halve diensten
- De medewerkers krijgen een cursus til- en valpreventie.

#### 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. De medicatie-app van ONS wordt binnenkort in gebruik genomen waarmee het risico van medicatie-fouten beperkt kan worden.

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

*In 2022 leggen we de volgende accenten:*

- Het gebruik van het Wzd formulier in ONS
- We gaan bekijken of we de mogelijkheden van Sensara kunnen uitbreiden en waar nodig gaan we scholing inzetten. Zoals dwaalpreventie.
- We gaan de medicatie-app van ONS Nedap aanschaffen. Hiermee kan medicatie digitaal afgetekend worden en afgestemd worden met de apotheek.

#### 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 cliënten 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 2022 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 2021 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 2022 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 cliënten 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 2022 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 functionaris. Dit kan een specialist Ouderengeneeskunde, gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist zijn. De zoektocht naar een Wzd functionaris is voor een kleinschalig zorgcentrum erg moeilijk, ook omdat deze functionarissen schaars zijn in de regio.
- Het kwaliteitsplan 2022 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 2022 zullen we het accent leggen op de implementatie hiervan.
- Gedurende 2022 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.