

Kwaliteitsplan 2019

Samen zorgen voor ouderen, nu én in de toekomst!

Wonen – Zorg – Welzijn



Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsplan “Samen zorgen voor ouderen - nu en in de toekomst!” van De Pieter Raat Stichting voor 2019. Een kwaliteitsplan waaruit blijkt dat er veel gebeurt in de ouderenzorg in Nederland. Binnen De Pieter Raat Stichting is dat niet anders. Waar wij de afgelopen jaren hard hebben gewerkt om de organisatie klaar te maken voor de toekomst, staat 2019 in het teken van verbinding en verdieping.

Wij gaan elkaar meer opzoeken, samenwerken vanuit de kennis en kunde die De Pieter Raat Stichting heeft en wij gaan op zoek naar verdieping in ons werk. Wij leggen ons ook in 2019 toe op waar het echt om gaat: goede zorg en ondersteuning voor (kwetsbare) ouderen in Heerhugowaard.

In 2017 en 2018 zijn er landelijk twee kwaliteitskaders en drie programma's gepubliceerd. De kaders zijn opgenomen in het Register van het Zorginstituut en vormen daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van thuis- en verpleeghuiszorg.

- Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
- Kwaliteitskader Wijkverpleging
- Programma Eén tegen Eenzaamheid
- Programma Langer Thuis
- Programma Thuis in het Verpleeghuis

Kwaliteitskaders dienen per organisatie gespecificeerd te worden. Voor DPRS als lokale zorgorganisatie geldt:

- Stel één overkoepelend plan op, geen vijf verschillende plannen;
- Bekijk de doelstellingen kritisch en stem – indien nodig – op de kaders af;

Om het voor het management en medewerkers overzichtelijk te houden, heeft DPRS niet vijf maar een plan opgesteld. Om al deze plannen met elkaar te kunnen verbinden en een plan te kunnen opstellen, hanteert DPRS de volgende definitie van kwaliteit: Het voldoen aan de behoefte en verwachtingen van de cliënt, voor zover het voldoen aan deze behoefte en verwachtingen als haalbaar wordt gezien en niet in strijd is met het principe van zelfredzaamheid.

Hierbij kijkt DPRS naar:

- doen we de juiste dingen;
- doen wij de juiste dingen goed.

Bij DPRS heeft de cliënt de regie. De ervaren kwaliteit van leven is het uitgangspunt bij het bieden van zorg en ondersteuning. 'Goede zorgverlening' omvat naast het werken volgens richtlijnen en protocollen, ook het samen met de cliënt bepalen dat, indien nodig, op een verantwoorde manier van regels wordt afgeweken om zo de cliënt echt passende zorg en ondersteuning te bieden.

Participatie

Bij het opstellen van het Kwaliteitsplan 2019 zijn de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad, alsmede het Management Team en medewerkers actief betrokken. Op 21 augustus 2018 heeft het managementteam een aftrap gegeven en alle thema's van de kaders en programma's richtinggevend besproken. Op 3 oktober 2018 is de beoogde invulling van de kaders en programma's met het zorgkantoor in het najaarsoverleg overlegd en nader geconcretiseerd.

Met deze informatie heeft het Management Team het zwaartepunt per onderwerp geformuleerd en op 15 oktober 2018 met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad besproken. Daarbij kwam naar

voren, dat de Cliëntenraad voornamelijk waarde hecht aan persoonlijke aandacht en zinvolle dagbesteding. Concreet noemde de Cliëntenraad bijvoorbeeld;

- Kennis van de cliënt en zijn/haar behoeftes;
- Afstemming van het zorg- en welzijnsaanbod op de situatie van de cliënt;
- Variatie van de maaltijden als hoogtepunt van de dag;
- De schoonmaak van de appartementen;

Bij het laatste stelde de Cliëntenraad in het kader van aandacht ook het persoonlijke gesprek tussen de medewerker huishouding en de cliënt op prijs. Daarnaast werd aangegeven dat men het gepast vindt om, vanuit het kader van “Langer Thuis”, de kwaliteitsgelden niet alleen intramuraal, maar ook extramuraal in te zetten. De Cliëntenraad is zich er van bewust dat dit niet mogelijk is.

De Ondernemingsraad legde het zwaartepunt op een verruiming van de personele bezetting, voornamelijk in de huiskamers. Ook gaf de Ondernemingsraad aan, de veiligheid van medewerkers in de nachtdiensten belangrijk te vinden en vroeg om een verruiming van de personele bezetting in de nacht. Noch de Cliëntenraad noch de Ondernemingsraad maken daarbij een verschil tussen De Raatstede en Hugo Waard.

Al deze wensen zijn in een overleg met Cliëntenraad en Zorgkantoor op 16 oktober besproken. Vervolgens zijn deze op 29 oktober jl. in het managementteam opnieuw geagendeerd en daarna in het kwaliteitsplan verwerkt.

Het kwaliteitsplan is donderdag 3 januari 2019 door het Zorgkantoor geaccordeerd.

Leeswijzer

Het Kwaliteitsplan 2019 “Samen zorgen voor ouderen - nu en in de toekomst!” geeft de thema’s van de Kwaliteitskaders en de programma’s in een plan vorm. Per thema worden de activiteiten van DPRS toegelicht en in blauwe kaders samengevat. Deze kaders hebben niet alleen betrekking op een plan, maar op het samenspel van alle vijf kaders en programma’s. Tevens zijn per thema doelstellingen geformuleerd en wordt de extra inzet van menskracht en middelen ten opzichte de begroting 2018 inzichtelijk gemaakt. Deze inzet is aan de kwaliteitsgelden in het kader van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg gerelateerd. Daarvoor wordt in de oranje kaders de personeelsinzet en de daaraan verbonden kwaliteitsgelden beschreven, die betrekking op de 85% directe zorg hebben. In de groene kaders wordt daarentegen de inzet weergegeven, die betrekking heeft op de 15 % besteding niet-directe zorg.

Gabriele Kasten, Bestuurder DPRS
7 januari 2019

1. Profiel De Pieter Raat Stichting

Binnen De Pieter Raat Stichting bieden wij niet alleen goede zorg, we stellen de levenskwaliteit van onze cliënten voorop. Vanuit de gedachte “Leef uw eigen leven”, zetten wij alles in, om het thuis of in een van onze woonzorgcentra zo aangenaam en veilig mogelijk te maken. Dat doen wij met een professioneel zorg- en ondersteuningsaanbod, maar ook met goede maaltijden en afwisselende welzijnsactiviteiten. Wij bieden vanuit De Pieter Raat Stichting geen ouderenzorg, maar wij zorgen voor ouderen. En dan is er geen groter compliment voor onze medewerkers dan de uitspraak: “Ik ben een tevreden cliënt”.

“Samen zorgen voor ouderen – nu en in de toekomst”, zo heet de leidraad voor ons jaarplan in 2019. In dit kwaliteitsplan beschrijven wij hoe wij samen voor tevreden cliënten zorgen. De leidraad bouwt voort op de introductie van de gespreksdriehoek cliënt-mantelzorger-medewerker van de afgelopen jaren en de gedachte dat (levens-) kwaliteit in dialoog en in samenspel met elkaar ontstaat. In 2019 versterken wij de onderlinge verbinding en maken wij nog bewuster gebruik van elkaars kwaliteiten, kennis en netwerken. Dat geldt voor onze cliënten en netwerk, onze medewerkers en vrijwilligers, maar ook voor onze samenwerkingspartners. Want samen zijn wij De Pieter Raat!

1.a. Aantal locaties, zorgomgeving

DPRS heeft twee woonzorgcentra; De Raatstede en Hugo-Waard en sociaal restaurant/ontmoetingscentrum; het Arboretum.

Hugo-Waard is gebouwd in 2017 en bestaat uit 35 tweekamerappartementen, twee gezamenlijke huiskamers en een restaurant met terras en tuin. Het andere deel van het gebouw kent 22 driekamerappartementen waar mensen wonen die intramurale of extramurale zorgverlening afnemen. In Hugo-Waard bieden wij zorg aan mensen met somatische en/of psychogeriatrische zorg- en ondersteuningsvragen. Er worden veel activiteiten georganiseerd, ook wijkbewoners zijn hierbij meer dan welkom. Zij kunnen bovendien voor ontbijt, lunch en/of avondeten aanschuiven in het restaurant “De Waard”.

De Raatstede is in 2001 gebouwd en is een licht en modern huis. In De Raatstede zijn 96 appartementen, waaronder 6 appartementen voor echtparen en 4 appartementen voor kortdurend wonen en verblijf. De appartementen op de derde en vierde etage zijn bestemd voor mensen met dementie, de appartementen op de eerste en de tweede etage zijn voornamelijk bestemd voor mensen met somatische zorgvragen.

Het Arboretum is een ontmoetingsplek met een sociaal wijkrestaurant voor bewoners van het gebouw en omgeving. In het Arboretum worden verschillende activiteiten georganiseerd voor buurtbewoners. Ook is het een locatie waar dagbesteding plaatsvindt en waar de thuiszorg zich heeft gevestigd.

DPRS biedt naast woon-zorgdiensten, ook welzijnsactiviteiten, thuiszorg, huishoudelijke dienstverlening, persoonsalarmering en maaltijdservice aan inwoners van Heerhugowaard.

1.b. Doelgroep

Het overzicht hierover geeft het aantal dagen per ZZP inclusief dagbesteding en exclusief behandeling (WLZ) aan respectievelijk het aantal uren wijkverpleging (ZVW) tot en met september 2018 en de omzet.

Tabel: Gegevens t/m september 2018

ZZP's	Aantal	Omzet
ZZP 2VV	273	31.280
ZZP 3VV	2.141	289.549
ZZP 4VV	12.587	1.968.607
ZZP 5VV	11.016	2.235.807
ZZP 6VV	11.792	2.396.252
ZZP 7VV	273	63.912
ZZP 10VV	72	20.937
ZZP 3LG	190	24.913
KDO 4VV	96	15.014
KDO 5VV	162	32.880
KDO 6VV	92	18.695
4 GGZ-C	273	51.826
Wijkverpleging	11.713,64 uur	577.872
VPT 3VV	136	14.201
VPT 4VV	2.125	265.158
VPT 5VV	634	108.794
VPT 6 VV	729	125.366
MPT		167.197

1.c. Profiel Personeel

Goede zorg- en dienstverlening kunnen we alleen bieden als er bekwame en voldoende professionals werken, met passie voor senioren. DPRS heeft daarin een faciliterende rol richting haar medewerkers, door bijvoorbeeld een veilige werkomgeving te creëren. Bij DPRS is veel aandacht voor het (extra) opleiden van medewerkers. Zo hebben medewerkers de mogelijkheid om zich te scholen naar een hoger niveau (bijvoorbeeld van niveau 2 naar niveau 3), maar kunnen medewerkers zich ook in de breedte ontwikkelen, bijvoorbeeld door de opleiding tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie volgen. Daarnaast is er veel aandacht voor bijscholing om de deskundigheid op het gewenste niveau te houden en aan te sluiten bij de nieuwste ontwikkelingen.

De arbeidsmarkt vraagt een creatieve insteek om personeel te binden en te boeien. DPRS heeft de visie dat wij zelf de ambassadeurs zijn om nieuwe collega's te vinden. De hele organisatie is actief betrokken bij de werving en selectie en we bewandelen iedere keer nieuwe wegen.

Vermeldingswaardig is het lage ziekteverzuimpercentage waarin DPRS zich al enkele jaren positief onderscheidt van het branchegemiddelde.

In de Tool Kwaliteitskaderbudget 2019 staat nadere informatie over de personeelssamenstelling.

2. Lokale en professionele samenleving / netwerk

DPRS maakt een belangrijk onderdeel uit van de Heerhugowaardse samenleving. Lokale en professionele samenwerking is bij de activiteiten van DPRS het uitgangspunt. In de wijken werkt DPRS nauw samen met de Gemeente Heerhugowaard, lokale ondernemers, woningbouwcorporaties, zorg- en welzijnspartners, behandelaars en huisartsen. Tevens participeert DPRS in het “netwerk dementie Noord-Holland Noord” en het “regionale netwerk palliatieve zorg”.

2.a. Inbedding in lokale samenleving

DPRS stelt zich op “als goede buur” en stimuleert inwoners van Heerhugowaard dit te zien, te ervaren, te beleven en naar te leven. Daarvoor is DPRS op diverse manieren en momenten aanwezig in de wijk. Door bijvoorbeeld in samenwerking met de gemeente alle senioren in de woonzorgcentra en het Arboretum welkom te heten voor een gratis kopje koffie/ thee, een maaltijd en kosteloze activiteiten. Ook is DPRS actief in De Gouden Dagen en organiseert DPRS samen met lokale partners, zoals de Bibliotheek, het jaarlijkse event “Waardse Senioren in Beweging”.

2.b. Signalering en preventie

Goede samenwerking tussen de burger, zorg- en welzijnsaanbieders en het sociale domein is een voorwaarde om de kwaliteit van leven van kwetsbare burgers in Heerhugowaard te behouden en bevorderen. Doordat mensen met meervoudige problematiek langer thuis blijven wonen is het van belang dat de hulpvraag in de volle breedte en tijdig wordt opgepakt. Preventie en vroeg-signalering van kwetsbare situaties zijn hiervoor van groot belang. Daarbij liggen deze niet bij een persoon of een instantie alleen. Juist omdat senioren steeds langer thuis wonen is een netwerk van professionals nodig om hulpvragen tijdig te signaleren. Dat kunnen medewerkers van de Thuisondersteuning, de Thuiszorg, maar ook medewerkers van het Centraal Service Bureau of vrijwilligers zijn. De verpleegkundige heeft daarin een belangrijke rol om de signalering en de daaruit voortvloeiende hulpvraag in het juiste perspectief te zetten. Daarbij rekening houdend met de persoonlijke situatie van de burger en zijn /haar directe sociale omgeving en de sociale netwerken in de wijk. Preventie en vroeg-signalering draagt bij aan de kwaliteit van leven en kan complexiteit van zorg uitstellen/voorkomen.

Doelstellingen organisatie

1. Door het optimaliseren van de signaleringsrol van DPRS en de samenwerking daarin met relevante organisaties als b.v. MET, worden hulpvragen bij inwoners van de gemeente Heerhugowaard eerder gesignaleerd en opgepakt en ontvangen zij Zorg op de Juiste Plek, door de juiste Zorg- of hulpverlener, op het juiste moment.
2. Doordat De Pieter Raat Stichting zich als een goede buur gedraagt, worden de drempels om ‘naar binnen te stappen en mee te doen’ voor inwoners van de gemeente Heerhugowaard verlaagd en het ‘samen leven’ versterkt.

3. Persoonsgerichte zorg

3.a. Persoonsgerichte zorg bij DPRS

De kern van wat DPRS als organisatie doet en wat haar bestaansrecht legitimeert, is de liefdevolle en zorgzame relatie tussen professionals en cliënten. Professionele medewerkers bieden zorg- en ondersteuning aan op een manier die past bij de behoefte en gewoonte van de cliënt. Kortom de cliënt kan zijn/ haar leven zoveel mogelijk leiden zoals het voor diegene het beste past. Dit betekent niet dat er per definitie aan alle wensen voldaan kan worden maar wél dat het gesprek gevoerd wordt over wat iemand graag wil en belangrijk vindt en over hoe DPRS daar invulling/ondersteuning aan kan geven.

Persoonsgerichte zorg is een thema wat veel wordt besproken binnen de woonteam in De Raaststede en in Hugo Waard, alsmede in het VPT team. De verpleegkundige coach heeft hierin een belangrijke taak. Ze loopt regelmatig mee in de zorg en bevraagt cliënten en het team op de beleving van de persoonsgerichte zorg. Ook de activiteitenbegeleiders en de huiskamer medewerkers begeleiden het team op het gebied van welzijn. Persoonsgerichte zorg is bij uitstek ook een belangrijk thema in de restaurants, evenementen en alle activiteiten op het gebied van eten & drinken. Hier ligt de coachende rol bij de gastvrijheidscoach en de activiteitenbegeleiders. Persoonsgerichte zorg wordt vertaald naar het thema “gastvrijheid”.

De behoeften en gewoontes worden tussen professional en cliënt (en indien gewenst zijn/haar contactpersoon) besproken en vastgelegd in “mijn profiel”, “het activiteitenaanbod/programma”, de cliëntagenda, benaderingswijze en in het zorgleefplan. De wens, de eigen regie en de zelfredzaamheid van de cliënt en zijn/haar netwerk zijn hierin leidend. Om de vertaling te maken in acties werken de verschillende leden van het woonzorgteam, onder wie ook de medewerkers van welzijn, huishouding en zorg, samen.

3.b. Compassie, Uniek zijn en Autonomie

DPRS maakt deze thema's zichtbaar door zoveel mogelijk aan te sluiten op de leefstijl van de cliënt. De professional gaat het gesprek aan over het leven van de cliënt en wat iemand belangrijk vindt. Hij/zij verwoordt dit in “mijn profiel”, dat in het ECD is verwerkt. Bij voorkeur vullen cliënten en verwanten dit “profiel” via het verwantenportaal ook zelf in voordat iemand gaat verhuizen naar het woonzorgcentrum.

Bij opname wordt door woonteam, cliënt en verwanten gezamenlijk gekeken wat deze levensvoorkeuren en zorgvragen betekenen voor het dagelijks leven van iemand. Houdt iemand ervan om deel te nemen aan activiteiten in de huiskamer of in het restaurant of geniet iemand er juist van om op zijn/haar appartement te zijn en daar bezoek te ontvangen? Staat iemand graag vroeg op, of slaapt iemand juist liever lang uit? Vindt iemand het leuk zijn/haar hobby te delen met anderen en kunnen we dat dan in een “activiteit” gieten? Het activiteitenaanbod wordt zoveel mogelijk afgestemd op de behoefte van de cliënt.

Op basis van de verkregen informatie wordt een zorgleefplan, zorgdoelen en activiteitenprogramma opgesteld. Medewerkers kijken voor ze starten in het dossier om zich te informeren over de wensen van en de afspraken met de cliënt. Medewerkers die hier langer werken weten inmiddels ook wat de cliënt prettig vindt.

3.c. Zorgdoelen

Medewerkers van het Cliënt Service Bureau en de wijkverpleegkundigen hebben als eerste contact met de cliënt en maken bij het eerste gesprek (de intake) een voorlopig zorgleefplan. Op deze manier krijgt het woonteam al wat meer informatie over de cliënt voor de verhuizing. Ook komt de zorgbemiddelaar al eerder bij het teamoverleg om de nieuwe bewoner als het ware te “introduceren”. Mocht dan extra informatie of begeleiding nodig zijn dan kan dit vooraf gaand aan de verhuizing nog georganiseerd worden. Nadat een cliënt is verhuisd naar één van onze locaties gaat de cliëntcoördinator verder met het zorgdossier en zorgleefplan. Uiteraard samen met de cliënt en eventueel zijn/haar familie. Binnen zes weken wordt het zorgleefplan definitief gemaakt. Hoewel dat uiteraard iedere dag weer kan wijzigen op het moment dat wensen, behoeften en zorgvragen veranderen.

Goed rapporteren en methodisch werken vormen wezenlijke onderdelen in het bieden van goede kwaliteit van zorg. Dit zijn onderwerpen die blijvend aandacht nodig hebben. Iedere medewerker is hiervoor verantwoordelijk en er is een extra rol belegd bij de verpleegkundigen om het team hier extra op team- als op individueel niveau op te begeleiden. In 2019 komt hier bijzondere nadruk op te liggen, bijvoorbeeld worden er cursussen en meerdere keren per jaar klinische lessen op deze onderwerpen georganiseerd.

3.d. Ondersteunen van de professional

Slim Werken

De professionals die in de teams werken, besteden naast de tijd voor de zorgverlening, zoveel mogelijk aandacht aan het welzijn van de cliënt. De werkdrukbeleving in de zorg is hoog en de complexiteit op de arbeidsmarkt vraagt om het slim en innovatief organiseren van werk.

DPRS stimuleert zelfstandigheid in de teams en het nemen van eigen verantwoordelijkheid van professionals om de gedachte “leef uw eigen leven” zo goed mogelijk vorm te geven en niet afhankelijk te zijn van stroperige besluitvorming. Tegelijkertijd geloven we dat als je zelf invulling kan geven aan je werk dit het plezier in het werk groter maakt. We zijn echter wel beducht op de werkdrukbeleving en de administratieve lasten die de zorg eigen lijkt te zijn. Daarom willen we taken die niet te maken hebben met het directe zorgproces en het raken aan “de cliënt centraal” op een slimme manier organiseren.

Inzet extra personeel

Vanaf het vierde kwartaal 2018 zijn we gestart met de inzet van circa 8 fte extra formatie voor de intramurale zorg ten opzichte van de begroting. Reden hiertoe is de verzwaring van zorg, die tot uiting komt in de zzp-verdeling en het aantal mensen dat bij De Pieter Raat Stichting woont. Dit heeft onder andere geresulteerd in extra bezetting in de huiskamers en op het gebied van welzijn. In 2019 willen we deze visie verder finetunen en nog dichter aan sluiten bij de cliënt en zijn/haar wensen om de kwaliteit van leven zo optimaal mogelijk vorm te geven. Daar is tijd, kennis en meer menskracht voor nodig, met name op de piekmomenten, thuis in het kader van de VPT, in de nacht en de momenten waarop juist extra aandacht nodig is voor de structuur van mensen. Professionals krijgen daarnaast gerichte training op het gebied van “gastvrijheid”. Tevens sluiten we met de personeelsbezetting dichter aan op de vraag om persoonsgerichte zorg. Hiermee maken we echt het verschil en we kijken daar naar uit!

We willen de rol van planner, met name het oplossen van diensten bij ziek en zeer, het coördineren van voldoende vakantiekrachten en het organiseren van extra inzet van diensten bij een tijdelijke toename van zorgzwaarte, heel gericht en overkoepelend beleggen. Immers als het gehele zorgteam plant, dan is dat niet efficiënt. Daarvoor beleggen wij deze taken bij een specifieke medewerker “Planner flexpool”.

Doelstellingen Persoonsgerichte Zorg

1. Bij een toenemende zorgvraag in de wooncentra en thuissituatie wordt de zorg voor de cliënten verbeterd door:
 - De inzet van extra personeel; specifiek in de huiskamers voor mensen met dementie, op de piekmomenten voor de cliënten met somatische zorgvragen, versterking in de nacht en op het gebied van welzijn;
 - Het scholen van medewerkers, zowel in theorie als in de praktijk;
 - Het optimaliseren van het methodisch werken, zowel in de dossiervoering als in de praktijk.
- De cliënt ervaart goede zorg afgestemd op zijn/haar behoeften en voelt zich thuis in DPRS.
2. Het werkplezier van de medewerkers wordt groter door:
 - Het verminderen van de werkdrukbeleving en administratieve lasten;
 - Optimalisatie van applicaties;
 - De inzet van extra personeel.

Inzet extra personeel Persoonsgerichte Zorg t.o.v. begroting 2018

De Raatstede

1. **0,6 fte** extra inzet helpende/verzorgende in de avonddienst.
Door het aanbieden van extra activiteiten in de avond blijven cliënten langer actief en dit heeft invloed op het tijdstip van het 'piekmoment'.
2. **1,6 fte** extra inzet zwerfdienst helpende/verzorgende tussen 7.30u- 14.00u voor zeven dagen per week. Zo kan sneller, adequater en vooral proactief worden gereageerd op zorgvragen waardoor meer tijd en ruimte voor de persoonsgerichte zorg ontstaan.
3. **3,2fte** extra inzet helpende/verzorgende t.b.v. een tweede en derde nachtdienst, zodat goed ingespeeld kan worden op de geplande en ongeplande zorgvraag in de nacht en is er aandacht voor preventie.

Hugo-Waard

1. **0,85 fte** extra inzet helpende/verzorgende gericht op het verlengen van diensten.
2. **0,72 fte** extra inzet helpende/verzorgende als zwerfdienst in de ochtend.
Hierdoor ontstaat meer tijd en ruimte om tijdens de ADL-zorg persoonsgerichte aandacht en zorg te bieden.
3. **0,6 fte** extra inzet helpende / verzorgende bij VPT gericht op het uitbreiden van de zorgverlening.

Inzet middelen t.b.v. Persoonsgerichte Zorg t.o.v. de begroting 2018

1. **0,11 fte** extra inzet medewerker zorgbemiddeling.
2. **1 fte** extra inzet planner.
3. **0,11 fte** extra inzet personeelsadviseur.

4. Wonen en welzijn

DPRS gaat uit van het concept van positieve gezondheid, waarbij de kwaliteit van leven centraal staat. In dit concept wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Om het de cliënt zo aangenaam mogelijk te maken is goede samenwerking tussen verschillende disciplines en mantelzorgers belangrijk, waardoor beter op de behoefte van de cliënt kan worden ingespeeld. Teams werken nu in geïntegreerde woonteamen waardoor er een vast team rondom de cliënt staat en daardoor kent de professional de cliënt beter en andersom.

4.a. Zingeving

Rondom het thema zingeving worden verschillende activiteiten georganiseerd zoals herdenkingsbijeenkomsten, kerkdiensten, kom-erbij-diners en het Alzheimer café met aandacht voor lotgenoten. De professionals sluiten aan bij de gevoelens van de cliënt zoals gevoel van eenzaamheid, rouw, verlies van functies, depressie en invulling laatste levensfase. Om goed bij de wensen van de cliënt aan de sluiten in de laatste levensfase wordt er gebruik gemaakt van het Zorgpad Stervensfase.

4.b. Zinnige tijdsbesteding

In 2018 is in samenwerking met de gemeente op het gebied van welzijn een project gestart welke toegankelijk is voor zowel cliënten van DPRS als door bewoners uit de wijk. Op deze manier wil DPRS de samenleving naar binnen halen, mensen verbinden met elkaar en vooral plezier hebben met elkaar. Het aanbod van activiteiten wordt afgestemd op wat men graag wil. Op meerdere plaatsen in De Raastede, Hugo-Waard en het Arboretum worden activiteiten georganiseerd, zodat er veel te kiezen valt.

DPRS is actief bij de Gouden Dagen, een initiatief met als missie het bestrijden van eenzaamheid, en organiseert themadiners zoals een “Kom-erbij-diner” om mensen met elkaar te verbinden, en zo eenzaamheid terug te dringen.

Komend jaar gaat DPRS inzetten op nóg meer individuele activiteiten voor cliënten o.a. door het bieden van meer aandacht in de huiskamers. Het project van “de kracht van Welzijn” dat in het plan voor Waardigheid & Trots staat beschreven ondersteunt deze beweging. De professionals die op de afdeling werken besteden naast de tijd voor de zorgverlening, zoveel mogelijk aandacht aan het welzijn van de cliënt.

4.c. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De behoeften van cliënten m.b.t. de ADL worden uiteraard meegenomen en beschreven in het zorgleefplan. Uitgangspunt is dat cliënten naar wens en behoefte en in overleg met de naaste de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangt.

4.d. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

DPRS hanteert de gespreksdriehoek tussen de cliënt, mantelzorger, professional/ vrijwilliger. In deze driehoek worden wensen, behoeften en risico's besproken om zo op een goede manier aan te sluiten bij de cliënt. Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het welzijn van de cliënten. Zij maken het verschil omdat ze op een andere manier naast de cliënt staan dan de professional. DPRS kent

ongeveer 200 vrijwilligers die zowel voor grote activiteiten als kleine activiteiten in het appartementen of op de huiskamers betrokken worden.

In 2019 gaan we van start met verschillende klinische lessen voor vrijwilligers op het gebied van: dementie, positieve gezondheid en valpreventie. Dit is belangrijk i.v.m. binden & boeien van de vrijwilliger, maar ook om hen de nodige handvatten mee te geven om het vrijwilligerswerk op een prettige manier te kunnen vormgeven. Ook nemen wij deel aan het programma “dementievriendelijke organisatie”.

Voor familie worden er informatieavonden georganiseerd en mantelzorgdagen. Tevens kan familie op de hoogte blijven van het zorgproces via het verwantenportaal. We zien steeds vaker dat familie betrokken is bij de huiskameractiviteiten. Zo wordt er bijvoorbeeld speciaal gekookt door familie. We juichen deze ontwikkelingen toe!

4.e. Wooncomfort

Wonen bij DPRS betekent een keuze in een tweekamerappartement in Hugo-Waard in een parkachtige omgeving, of een eenkamerappartement in De Raatstede, dichtbij het culturele en commerciële hart van Heerhugowaard. De zorg wordt overal door een vast team geboden. Faciliteiten zijn op maat voor de cliënt. De cliënt kan het appartement naar eigen wens inrichten. Bij wonen hoort ook het op een plezierige en aangename wijze verblijven op één van onze locaties. Dat bieden wij door aandacht te hebben voor het individu, activiteiten te organiseren, goede schoonmaak van de appartementen, lekkere maaltijden te bereiden en te zorgen voor een veilige en geborgen woonomgeving.

In 2017 is het nieuwe woonzorgcentrum Hugo-Waard opgeleverd en zijn de appartementen volledig aangepast op de zorgvraag van de cliënt. Het gebouw De Raatstede heeft in 2019 enkele aanpassingen nodig. De implementatie van Domotica wordt in het meer jaren onderhoudsplan en in 2019 uitgevoerd.

Voeding

In 2019 wil DPRS meer betekenen in de beleving van eten voor onze cliënten, zodat de zintuigen van cliënten worden geprikkeld en uitgedaagd. DPRS wil het gezamenlijk koken op huiskamers verder uitbreiden en familie wordt betrokken bij het gezamenlijk koken of uitgenodigd om gezellig mee te eten.

Gastvrijheid

We willen dat iedereen zich welkom voelt op iedere plek in de organisatie. Op de afdelingen, in het restaurant en bij de receptie wordt ieder gastvrij ontvangen. De medewerkers van het restaurant worden in het kader van de Algemene Voorziening veel meer betrokken bij het welzijn van bewoners. In 2019 krijgt dit thema specifieke aandacht en gaan we een visie gastvrijheid opstellen en in de praktijk brengen. De medewerkers gaan een training “gastvrijheid” volgen.

Een schoon en opgeruimd huis

We vinden het ontzettend belangrijk dat de cliënt zich thuis voelt. Een schoon appartement hoort daar ook bij.. De inzet van de huishouding wordt daarom uitgebreid. De toenemende zorgzwaarte zorgt voor toename van de vraag om huishoudelijke hulp. Daarnaast is de huishoudelijk medewerker als lid van het woonteam meer gericht is om samen met de cliënt het huishouden te verzorgen. De cliënt wordt op maat en naar behoefte betrokken en wordt aangesproken op wat hij/zij kan. Dit draagt bij aan betekenisvol zijn en voelen en daarmee aan de kwaliteit van leven.

Doelstellingen Wonen en Welzijn

1. De aandacht voor de behoeften en wensen van de cliënt op het gebied van zingeving, meedoen, betekenisvol zijn en voelen wordt vergroot door:
 - Nog meer inzet van individuele activiteiten in de huiskamers;
 - Het formeren van een stevig netwerk met en rondom de cliënt en zijn/haar familie;
 - Het opstellen van een visie Gastvrijheid en de implementatie van deze;
 - De inzet van vrijwilliger flexibel toe te passen.
2. De beleving van de maaltijd door de cliënt wordt vergroot door het gezamenlijk voorbereiden van de maaltijd.
3. Door het geven van handvatten aan vrijwilligers en mantelzorgers beleven zij hun inzet positiever.
4. Door de huishoudelijke hulp af te stemmen op de toenemende zorgzwaarte van de cliënt wordt het appartement opgeruimder en schoner.

Inzet extra personeel Wonen en welzijn t.o.v. begroting 2018

De Raatstede

1. **2,2 fte** extra inzet activiteitenbegeleiding voor algemene en individuele activiteiten met name in de avonden en weekenden.
2. **2,25 fte** extra inzet huishoudelijke hulp, waardoor de schoonmaak van de appartementen wordt uitgebreid van 40 minuten naar 60 minuten per appartement.
3. **3,38 fte** extra inzet helpende/verzorgende in de huiskamers, waardoor beter toezicht ontstaat en meer (verschillende) activiteiten, gericht op de behoefte van de cliënt ondernomen kunnen worden.
4. **2 fte extra** inzet van afdelingsassistenten op de afdeling Meerzorg.

Hugo-Waard

1. **0,72 fte** extra inzet activiteitenbegeleiding voor algemene en individuele activiteiten met name in de avonden en weekenden.
2. **0,20 fte** extra inzet huishoudelijke hulp per woonteam, waardoor de schoonmaak van de appartementen wordt uitgebreid van 40 minuten naar 60 minuten per appartement.
3. **1,3fte** extra inzet helpende/verzorgende in de huiskamers, waardoor beter toezicht ontstaat en meer (verschillende) activiteiten, gericht op de behoefte van de cliënt ondernomen kunnen worden.
4. **0,61 fte** extra inzet helpende/verzorgende binnen VPT.
5. **0,2 fte** extra inzet medewerker dag verzorging binnen VPT.

Organisatie breed

1. **0,45 fte** extra inzet medewerker restaurant, waardoor meer persoonlijke aandacht voor de cliënt kan zijn bij de maaltijdbeleving.

5. Veiligheid

Veiligheid gaat bij DPRS verder dan alleen de vier basisthema's "veiligheid" die in het kwaliteitskader genoemd worden. Bij veiligheid gaat het ook om het veilig voelen van de cliënt in de woonomgeving. Cliënten mogen er op vertrouwen dat zij veilige zorg ontvangen van DPRS. Thema's die met veiligheid te maken hebben zijn o.a. brandveiligheid, schoon- en hygiënisch werken, werken met hulpmiddelen en beveiliging van het gebouw.

5.a. Medicatieveiligheid

Per maand en kwartaal worden de Meldingen Incident Medicatie (MIC) geanalyseerd en teruggekoppeld aan de zorgteams en aan het managementteam. Bepaalde trends worden op teamniveau besproken en verbeteracties worden uitgezet in de teams. Op dit moment wordt onderzocht of we in 2019 het aftekenen van de toediening en de controle daarop digitaal kunnen gaan inrichten in samenwerking met de apotheek. Dit vergroot de medicatieveiligheid en sluit aan op de beweging naar administratieve lastenvermindering.

5.b. Decubituspreventie

Er is veel aandacht voor specifieke gezondheidsrisico's waaronder het voorkomen en behandelen van decubitus. Indien er sprake is van een risicofactor bijvoorbeeld immobiliteit heeft dit de extra aandacht. Zoals het tijdig inzetten van hulpmiddelen zoals een antidecubitus matras, toepassen van wissellegging, aanpassingen in het dieet etc. Deze acties worden opgenomen in het zorgdossier. Ook is er een gespecialiseerd wondverpleegkundige beschikbaar en wordt per team een verpleegkundige tot wondspecialist. Op deze manier is er dichtbij de cliënt en het team een specialist aanwezig die het voorkomen/verzorgen van wonden en voorkoming van verergering begeleidt.

5.c. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Binnen DPRS streven we er naar om niet tot nauwelijks een (onvrijwillige) vrijheid beperkende maatregel in te zetten. De inzet van een vrijheid beperkende maatregel gaat zoveel mogelijk in overeenstemming met de cliënt. En er wordt altijd gezocht naar de minst vrijheid beperkende c.q. privacy-schendende maatregel als alternatief. Indien blijkt dat dit niet voldoende is dan besluit een arts of er daadwerkelijk onvrijwillige zorg wordt ingezet. Uiteraard wordt er direct gekeken hoe het afgebouwd kan worden. De afspraken over vrijheid beperkende maatregelen wordt in het zorgdossier vastgelegd.

5.d. Preventie van acute ziekenhuisopname

Bij DPRS kunnen cliënten rekenen op veilige en verantwoorde zorg. Professionals zijn zich bewust van mogelijke risico's en maken dit bespreekbaar met de cliënt en/of mantelzorger. Professionals attenderen de arts om met de cliënt in gesprek te gaan over behandelbeleid waaronder reanimatie.

Bij DPRS is de huisarts hoofdbehandelaar waardoor professionals met soms 25 verschillende huisartsen samenwerkt. In samenwerking met de overkoepelende huisartsenorganisatie en collega-zorgaanbieders is DPRS intensief in gesprek hoe de samenwerking met de huisartsen op een slimme manier kan worden ingericht. In Q1 2019 wordt onderzocht of het mogelijk is en of er draagvlak is onder de huisartsen om twee Verpleegkundig Specialisten aan te stellen die een eigen behandelverantwoordelijkheid hebben t.o.v. de huisarts en de Specialist Ouderen Geneeskunde en kunnen optreden als regiebehandelaar. De uren van de Verpleegkundig Specialist worden gedeclareerd via de H335. Daarvoor heeft DPRS een aparte afspraak gemaakt met het zorgkantoor.

5.e. Overige thema's veiligheid

Op de thema's van veiligheid wordt gemonitord middels interne- en externe audits. De resultaten worden zowel in de woon- en wijkteams besproken als in het managementteam. Verbeteracties worden uitgezet zodat er continu gewerkt wordt aan de veiligheid voor onze cliënten.

Aandachtsfunctionarissen

De aandachtsfunctionarissen 'veilig werken' borgen de kennis op de afdelingen door extra te letten op b.v. valpreventie, hulpmiddelen, hygiënisch werken ergonomisch werken.

Brandveiligheid

In 2018 zijn de Bedrijfsnoodorganisatieplannen geactualiseerd. In 2019 worden de risicoprofielen van de doelgroepen uitgewerkt. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat een cliënt rookt. In zo'n situatie wordt gekeken of iemand veilig kan roken en in staat is te alarmeren. En welke afspraken in zo'n geval van toepassing zijn, bv roken onder toezicht, roken met een rookschort etc.

Hygiëne

In het voorjaar van 2018 heeft er op verzoek van DPRS een externe hygiëne-audit plaats gevonden en is de RIE geactualiseerd. Resultaat is alertheid voor de inzet van innovatieve hulpmiddelen. De meeste verbeterpunten zijn opgepakt, een aantal kent een doorloop in 2019.

Werkomgeving

Daarnaast heeft veiligheid ook met het veilig voelen van medewerkers in de werkomgeving te maken. Als goede werkgever besteed DPRS hier aandacht aan, bijvoorbeeld door het veilig melden van incidenten.

Doelstellingen Veiligheid

1. Door het continueren van structurele medicatiereviews en het opstellen van verbeteracties naar aanleiding van MIC's wordt de medicatieveiligheid geoptimaliseerd.
2. Door het documenteren van decubitus en casuïstiekbespreking wordt de decubituspreventie verbeterd.
3. Door het documenteren van de inzet van VBM wordt de reden van de inzet duidelijk en kan worden beoordeeld of er voldoende naar alternatieven is gezocht.
4. Het opstellen en borgen van samenwerkingsafspraken met huisartsen gericht op goede behandeling en implementatie Advance Care Planning om onnodige ziekenhuisopnames te voorkomen.
5. Het implementatie, borgen en naleven van de verbeteracties uit de externe audit hygiëne- en infectiepreventie zodat een schone woonomgeving wordt bevorderd.
6. In het kader van de brandveiligheid worden risicoprofielen per doelgroep uitgewerkt om de brandveiligheid te vergroten.

6. Leren en werken aan kwaliteit

Om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren is het essentieel om een omgeving te creëren die het continue leren ondersteunt en waarin leren een vanzelfsprekendheid is. In alle functies binnen DPRS wordt de PDCA-cyclus toegepast, waarbij dus structureel stappen kritisch worden doorgelopen. Daarbij volgen alle professionals regelmatig een leertraject waarbij zij methodieken verdiepen en gesprekstechnieken oefenen. Ook dit leertraject draagt bij aan het continue leren en het samen zoeken naar oplossingen.

6.a. Kwaliteitsmanagementsysteem

DPRS heeft in 2017 het kwaliteitsmanagementsysteem extern laten toetsen. In 2019 zal er opnieuw een externe toetsing plaatsvinden op het kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem.

6.b. Leren en verbeteren vanuit praktijkervaringen

Het continue leren in de woonteam is ontzettend belangrijk bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Naast het grote opleidingsaanbod wordt er ook ruimte gemaakt om op teamniveau te reflecteren en casussen te bespreken tijdens BOSS momenten die iedere dag staan gepland. BOSS staat voor Bewust, Overleg, Samenwerking, Samenwerken. Het BOSS heeft drie doelen; Hoe heb je samengewerkt, welke afspraken staan nog en casuïstiekbespreking. De Cliëntcoördinator heeft hier een begeleidende rol bij.

De teamleiders en verpleegkundige (coach) hebben een belangrijke rol in het leerproces van de teams. Zij borgen het continue leren van de professionals in het primaire proces middels 'coaching on the job'.

In 2019 wordt het project "gluren bij de burens" verder uitgewerkt. Dit project houdt in dat medewerkers van de zorg en welzijn vier x een dagdeel meekijken en meewerken bij een andere afdeling of andere organisatie. Daarbij krijgen zij vanuit het kwaliteitskader gerichte vragen mee zodat ze leren van de goede punten van een andere afdeling.

6.c. Lerend netwerk

DPRS is aangesloten bij een netwerk met de zorgorganisaties Niko, Horizon Zorgcentrum, Alcare, Zorggroep Tellus, Vrijwaard en Warm thuis. Op kwaliteits-, management- en bestuurlijk niveau wordt in de regio samengewerkt. In het kader van kennis uitwisselen worden structurele overleggen gepland. Tevens wordt de mogelijkheid tot het auditen bij elkaar onderzocht. In april 2019 wordt samen met collega organisaties de "kennisparade Dementie" georganiseerd.

6.d. Leerafdeling

Het opleiden van mensen is het belangrijkste antwoord op de vraag hoe we de zorg in de toekomst kunnen organiseren en geeft een van de antwoorden op de krapte op de arbeidsmarkt. We willen jonge mensen in een vroeg stadium aan DPRS binden. We werken intensief samen met de scholen in de regio, we hebben een leerafdeling zorg/welzijn en een facilitaire leerafdeling en bieden stageplaatsen op de andere afdelingen.

De begeleiding van leerlingen is cruciaal om hen klaar te stomen voor hun diploma en het werk daarna en om hen na afronding van school te binden aan DPRS. De begeleiding wordt georganiseerd op de werkvloer en de opleidingscoördinator. Door de uitbreiding van stageplekken is een extra inzet van een praktijkbegeleider nodig. De werving vindt zo spoedig mogelijk plaats.

Doelstellingen Leren en werken aan kwaliteit

1. De kwaliteit van de zorg en begeleiding wordt verbeterd door:
 - Toetsing van kwaliteitsbeleid en – management middels een externe audit waardoor inzicht ontstaat op het kwaliteitsbeleid en deze kan worden geactualiseerd;
 - Het stimuleren van het praktijkleren door:
 - de uitvoer van het project “Gluren bij de Buren”;
 - het structureel organiseren van casuïstiekbespreking bij ieder woon- en wijkteam (huishouding, zorg en welzijn);
 - Het organiseren van structureel overleg tussen de partners van het lerend netwerk.
2. De betrokkenheid van jonge, nieuwe medewerkers vergroten door de inzet een goed opleidingsbeleid in afstemming met de scholen, waardoor zij zich blijvend willen verbinden aan DPRS.

Inzet extra personeel Leren en werken aan kwaliteit t.o.v. begroting 2018

De Raatstede

1. **0,3 fte** extra inzet door helpende/verzorgende huidige medewerkers of personeel niet in loondienst, zodat medewerkers een dagdeel per kwartaal de mogelijkheid krijgen om bij een andere afdeling te “gluren”.
2. **0,3 fte** extra inzet verpleegkundige.

Hugo Waard

3. **0,15 fte** extra inzet door helpende/verzorgende huidige medewerkers of personeel niet in loondienst, zodat medewerkers een dagdeel per kwartaal de mogelijkheid krijgen om bij een andere afdeling te “gluren”.
4. **0,33 fte** extra inzet verpleegkundige.

Organisatie breed

5. **0,78 fte** extra inzet praktijkbegeleiding.

7. Randvoorwaarden

7.a. Leiderschap, Governance en management

DPRS is een kleine organisatie waarbij het niet per definitie haalbaar is om een professional met een zorgachtergrond op te nemen als lid van de Raad van Bestuur. Uiteraard vindt DPRS het belangrijk om aansluiting te houden én te vinden met de zorgprofessionals en de RvB. Per kwartaal is er een zorginhoudelijke (rapportage) overleg tussen RvB, manager zorg, beleidsmedewerker, verpleegkundigen, teamleiders. Ook sluit de RvB aan bij de zorginhoudelijke overleggen die er nu ook zijn, en bevraagt deze functionarissen op input voor strategie en beleid en zorgt voor toetsing. Tevens loopt de Bestuurder een aantal keren per jaar mee om verschillende afdelingen (zorg en facilitair). DPRS gaat de organisatie anders inrichten, waardoor kortere lijnen ontstaan tussen de zorg en beleid.

7.b. Gebruik van hulpbronnen

Het telefoniesysteem op de locatie De Raatstede zal in 2019 vernieuwd worden. Daarbij wordt ook gekeken naar de inzet van Domotica om efficiënt te werken en werkdruk te verminderen. Zo zal er meer Ipads aangeschaft worden zodat zoveel mogelijk werkzaamheden verricht kunnen worden op het appartement van de cliënt.

DPRS wil dat alles zoveel mogelijk direct bij de cliënt wordt aangepast, zoals het zorgleefplan. Tevens is in Q4 2018 een project gestart worden om de werkdrukbeleving en de administratieve lasten omlaag te brengen. In 2019 trekken wij een extra applicatiebeheerder aan, die zich nadrukkelijk met onze applicatie Cura bezig houdt. Streven is dat de ICT ondersteunend is aan het primaire proces.

7.c. Gebruik van informatie

De ervaring van cliënten van onze zorg- en dienstverlening vinden we bij DPRS erg belangrijk. Deze informatie wordt gedurende het hele jaar middels Zorgkaart Nederland opgehaald. Deze reviews worden per kwartaal binnen het management besproken en direct teruggekoppeld aan het woon- of wijkteam. In 2019 zetten we een cliënttevredenheidsonderzoek uit.

Doelstellingen Randvoorwaarden

1. Heroriëntatie strategie en vertaling van deze naar beleid, inrichting organisatiestructuur en overlegstructuur.
2. Het vergroten van de inspraak van medewerkers door de inzet van een Verpleegkundig Advies Raad of een vergelijkbaar orgaan.
3. Het vernieuwen van het telefoniesysteem op de Raatstede, waardoor deze meer en op eigentijdse wijze ondersteunend is aan de zorg- en dienstverlening.
4. Het uitzetten van een cliënttevredenheidsonderzoek en uitkomsten waar mogelijk en wenselijk meenemen in uit te zetten beleid.

Inzet middelen t.b.v. Randvoorwaarden t.o.v. begroting 2018

1. Aanschaf van Ipads.
2. Verkennen mogelijkheden Domotica.
3. **0,44 fte** extra inzet applicatiebeheer.



De Pieter Raat Stichting
Dolomiet 2
1703 DX Heerhugowaard
T (072) 576 72 76
info@dprs.nl
www.dprs.nl

