

JAAR Kwaliteitsplan 2022



Samen kleurrijk.



**KWALITEITSKADER
VERPLEEGHUISZORG EN WIJKVERPLEGING**

10 december 2021



Raffy



De Leystroom





Samen kleurrijk



Missie

Wij zijn er voor kwetsbare ouderen in Breda en omgeving, voor ouderen met een migratie-achtergrond en specifiek Indische, Molukse en Turkse ouderen. Onze missie is om hen goede, persoonsgerichte en dus deskundige, afgestemde, liefdevolle zorg te bieden, met als voornamelijk ambitie: het realiseren van kwaliteit van leven voor onze bewoners en cliënten.



Medezeggenschap

- Cliëntenraad
- Ondernemingsraad
- Professionele adviesraad



Lerende netwerken

- Zorglinck
- Radicale vernieuwing 
- Bersama kuat 



Personeels-samenstelling

- 365 medewerkers
- 200 vrijwilligers



MANGO
MOMENT

Drie locaties en Thuiszorg

- De Leystroom:
8 Kleinschalige woongroepen voor ouderen uit Breda e.o.
- Raffy:
Woonzorglocatie specifiek voor Indische en Molukse ouderen
- Lâle Buurstede:
1 kleinschalige woongroep voor ouderen uit Oosterhout/Breda e.o.
3 kleinschalige woongroepen specifiek voor Turkse ouderen
- Thuiszorg
Zorg aan ouderen thuis, in specifieke wijken in Breda



Certificering

- Prezo-gecertificeerd
- In 2022 overstap naar: Certificatie in de Zorg 
- Duurzaamheid:
Greendeal-gecertificeerd



Cliëntervaringen

- Woongesprekken
- Dementia Care Mapping
- ZorgkaartNederland
- MDO-uitvraag
- PREM



8.4

Regionale samenwerking

- Regiovisie Midden- en West-Brabant



Ontwikkelingen 2022

De thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn in de afgelopen jaren onderdeel geworden van ons doen en laten. Gevolg hiervan is dat de thema's verweven zijn in de meerjarenstrategie 2021-2023 'Samen onderweg'. Een selectie van ontwikkelingen uit deze meerjarenstrategie in 2022 zijn hier weergegeven..

LIJN 1

HUIS OP ORDE

- We leveren een bijdrage aan passende, toegankelijke betaalbare zorg middels casemanagement dementie en verschillende leveringsvormen van zorg op onze locaties en thuis in de wijk.

LIJN 2

EEN TWEEDE THUIS

- We zijn het middelpunt van de wijk: we zorgen voor ontmoetingsmodelijkheden, zichtbaarheid en spelen in op wat er speelt in de omgeving van onze locaties.
- Vrijwilligers zijn onderdeel van de woonzorgteams en werken samen vanuit de behoefte van onze bewoners.



LIJN 3

EEN PASSENDE WOON-, LEEF- EN ZORGOMGEVING

- Door middel van voorbereidingen renovatie van locatie Raffy en nieuwbouw van locatie Lâle leveren we een bijdrage aan de behoefte aan capaciteitsuitbreiding verpleeghuiszorg en kleinschalig wonen voor kwetsbare ouderen met een migratie-achtergrond, op korte en middellange termijn.



LIJN 4

PROFESSIONALISERING EN VAKMANSCHAP

- We versterken onze expertise in cultuurspecifiek werken.
- Onze medewerkers die de clusterrol kwaliteit en zorgveiligheid vervullen, krijgen een training kwaliteitsverpleegkundige aangeboden.
- We zetten de ontwikkeling naar werken in integrale, kleinschalige woonzorgteams door: 'samen te doen wat ertoe doet, daar waar het ertoe doet'.



LIJN 5

NAAR VERBINDEN, VINDEN EN BEHOUDEN VAN MEDEWERKERS

- We steken in op aanvullende manieren van opleiden van professionals, zoals zij-instromers en werk-leerprogramma's.
- We brengen de ervaringen van medewerkers in kaart middels een medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- We investeren in het vinden, verbinden en behouden van medewerkers en leerlingen.

LIJN 6

SAMEN LEREN, ONTWIKKELLEN EN INNOVEREN

- We steken in op kwaliteit van leven, langer thuis wonen en toekomstbestendigheid van zorg middels de inzet van zorgtechnologie, zoals de slimme bril en wolk heupairbag.
- We nemen actief deel aan regionale en landelijke samenwerking.





Ontwikkelingen per zorglocatie en thuiszorg



Deze doelen krijgen opvolging in interne jaarplannen.



LOCATIE RAFFY

- Woongesprekken vinden structureel (+/- eens in de 6 weken) plaats.
- We gaan kleinschaliger werken. De vier afdelingen worden opgedeeld in negen woongroepen met een eigen huiskamer en woonzorgteam, waardoor er meer persoonsgericht gewerkt kan worden.
- Implementatie van nieuwe ICT en domotica die bijdraagt aan privacy en vrijheid van bewoners en arbeidsbesparing en gebruiksvriendelijkheid voor medewerkers.
- Vanuit Waardigheid en trots Op Locatie (WOL) zetten we verpleegkundige coaches in.



94 bewoners
25 cliënten dagbesteding
229 medewerkers
147 vrijwilligers



LOCATIE LÂLE BUURSTEDE

- Woongesprekken vinden structureel (+/- eens in de 6 weken) plaats.
- Vanuit Waardigheid en trots Op Locatie (WOL) zetten we verpleegkundige coaches in.

31 bewoners
26 medewerkers
7 vrijwilligers



LOCATIE DE LEYSTROOM



- Medewerkers in het woonzorgteam zijn op de hoogte van onze visie op welzijn en kunnen dit in het dagelijkse leven van de bewoners inbrengen.
- Woongesprekken vinden structureel (+/- eens in de 6 weken) plaats.



67 bewoners
10 cliënten dagbesteding
110 medewerkers
39 vrijwilligers



THUISZORG

- We verminderen administratielast middels 'zorgplan = planning = realisatie, tenzij'.
- We versterken participatie middels het stimuleren van het gebruik van de participatie module Carenzorgt door bewoners/mantelzorgers.
- We zetten in op het vergroten van eigen regie van onze cliënten en efficiënter inzetten van onze medewerkers, middels het gebruik van de medicijndispenser.



81 cliënten in de wijk
11 medewerkers



Bijlagen.



Cliëntervaringen

Cliëntervaringen hebben een belangrijke plaats in het continu verbeteren. We zoeken steeds naar mogelijkheden om meer inzicht te krijgen in wat ertoe doet voor de kwetsbare ouderen en hun netwerk. Momenteel wordt dit gedaan middels een combinatie van methoden. Deze worden hieronder toegelicht.

MDO: aansluiting op het individu

Tijdens het MDO¹ wordt samen geëvalueerd in hoeverre het zorgleefplan aansluit bij wensen en behoeften van de bewoner. Onderwerp van gesprek is ook de tevredenheid over de geboden zorg. Dit wordt gedaan middels de “Tevredenheidsuitvraag MDO”. De EVV’er² gaat daarbij in gesprek met de bewoner en/of diens eerste contactpersoon aan de hand van drie vragen:

- Hoe tevreden bent u over ons op een schaal van 1 tot 10?
- Wat doen we allemaal goed?
- Wat kunnen we doen om een stap dichterbij een 10 te komen?

Deze manier van vraagstelling nodigt uit om op een laagdrempelige manier een cijfer te geven, hun wensen, behoeften en ervaringen te delen en verbeterpunten te benoemen. Er is voldoende ruimte voor de bewoner of diens naaste om aan te geven wat zij belangrijk vinden. Door twee keer per jaar formeel te vragen naar ervaringen (naast reguliere contactmomenten), kunnen ongenoegens direct besproken en opgepakt worden. Het team heeft structureel input van de bewoner en/of diens vertegenwoordiger en gaat daarmee direct aan de slag. De EVV’er kent de bewoner goed, waardoor er doorgevraagd kan worden en goed ingezoomd kan worden op wensen en behoeften van die specifieke bewoner.

‘Wij zijn heel erg tevreden trouwens! Belangrijkste vind ik dat jullie onze moeder geborgenheid geven; jullie zijn professioneel, kundig, geduldig en zorgzaam tegelijkertijd. Onze moeder is bij jullie in goede handen. Zelf geeft ze dat ook regelmatig aan ons aan. Ben daar als team maar vooral trots op!’

Woongesprekken: het gewone leven

Het woongesprek is een gelegenheid voor betrokkenen rondom de bewoner elkaar te ontmoeten, het goede gesprek te voeren en af te stemmen hoe samen te doen wat ertoe doet. Het woongesprek gaat over het gewone leven op de woongroep/afdeling. Dit gebeurt vanuit gelijkwaardigheid; iedere invalshoek om de bewonersgroep heen doet ertoe. Denk daarbij aan naasten, vrijwilligers en verschillende professionals. Het woongesprek is ook een gelegenheid om inzicht te krijgen in de tevredenheid over leven en wonen op de woongroep/afdeling. Dit gebeurt middels het goede gesprek, een logboek en een periodieke tevredenheidsuitvraag.



Dementia Care Mapping: welbevinden in beeld

Dementia Care Mapping (DCM) is een observatiemethode waarmee het welbevinden van bewoners met dementie (en breder: hersenschade) inzichtelijk wordt gemaakt, evenals het gedrag van de medewerker/vrijwilliger in relatie tot de bewoner. De terugkoppeling van de observatie zorgt voor bewustwording van eigen handelen en het opstellen van verbeteracties door het woonzorgteam zelf. Dit alles vanuit de visie van persoonsgerichte zorg.

Zorgkaart Nederland en de PREM: anonieme ervaringen

Eerder genoemde wijzen van cliëntervaringen ophalen vinden hun basis in het goede gesprek en de relatie. Daarnaast is het belangrijk dat cliënten en diens naasten de mogelijkheid hebben anoniem hun ervaringen kunnen delen. Daartoe is de mogelijkheid middels Zorgkaart Nederland en aanvullend specifiek voor de wijkverpleging; de PREM (Patient Reported Experience Measures). Beiden zijn landelijke methoden om cliëntervaringen te meten aan de hand van vragenlijsten. De PREM wordt eenmaal per jaar afgenomen middels vragenlijsten. Zorgkaart Nederland is een ervaringssite (zorgkaartnederland.nl) waarop mensen hun ervaringen met en waarderingen van de zorg kunnen delen. Bewoners en naasten kunnen hier op elk moment een ervaring achterlaten. Bij elk MDO wordt gevraagd om naderhand een ervaring achter te laten op Zorgkaart Nederland.

¹ Multidisciplinair overleg

² Eerst Verantwoordelijk Verpleegkundige / Verzorgende



Terug naar pag. 2

Lâle Buurstede	ZZP4	3
	ZZP5	9
	ZZP6	14
	ZZP7	5
	Totaal	31
De Leystroom	ZZP4	1
	ZZP5	40
	ZZP6	18
	ZZP7	8
	Totaal	67
Raffy	ZZP4	17
	ZZP5	42
	ZZP6	19
	ZZP7	2
	ZZP10	1
	niet geind. partner	4
	VPT3	1
	VPT4	1
	VPT5	4
	VPT6	3
	Totaal	94
Raffy ELV laag	1 cliënt	
Extramuraal	81 cliënten waarvan 15 WLZ	
De Leystroom dagbesteding	10 cliënten	
Raffy dagbesteding	25 cliënten	

ZZP: zorgwaartepakket
VPT: volledig pakket thuis
ELV: eerstelijnsverblijf
WLZ: Wet langdurige zorg



Terug naar pag. 2

Mango moment

Op een zonnige dag in september loop ik met een bewoonster van locatie De Leystroom richting het Buurthuis. In de lange verbindingsgang achter glas staan we gearmd stil en kijken samen naar buiten. We zien wat er groeit en bloeit in de volkstuin rond het gebouw. Omdat mw. woordvindproblemen heeft, benoem ik de namen van een aantal planten, bloemen, insecten en vogels. De zon schijnt uitbundig op de planten en bloemen en ik zeg enthousiast: "Kijk eens hoe prachtig het zonnetje op die zonnebloemen schijnt!" Ze kijkt me met stralende ogen aan en zegt: "Jij bent het zonnetje!" en begint te schaterlachen.



Medewerker mobiel team onbegrepen gedrag

Onze thuiszorg bestaat nu ruim 10 jaar. Ik bedacht me iets. Wie zou er het langste in zorg zijn en wel 10 jaar. Die mevrouw hebben wij een bloemetje bezorgd omdat zij 10 jaar bij ons in zorg is. Mevrouw was helemaal blij en overrompeld door dit mooie gebaar.

Verpleegkundige in de wijk



Terug naar pag. 2

Personeelssamenstelling

Van 1-1-2020 tot 1-1-2021

Locatie Raffy						
in aantallen	Totaal aantal	waarvan leerling	in fte	instroom	uitstroom	doorstroom
Paramedisch (Verpleegkundige Specialist)	3		2	1	3	
Psychosociaal	2		2		1	
Verpleegkundige	29	7	23,89	6	7	
Verzorgende (niveau 3)	52	14	43,1	10	15	
Helpende (niveau 2)	21		10,06	8	6	
basiszorgmedewerker	7		2,67	1	5	
Huiskamerassistent	18		9,89	4	3	
Facilitair	43		34,35	6	8	
Administratief en management	42		29,34	7	10	
Medewerkers dagcentrum	12		6,79	1	3	
Totaal	229	21	164,09	44	61	0
Vaste arbeidsovereenkomsten	152					
Tijdelijke arbeidsovereenkomsten	77					

Aantal vrijwilligers 147

Locatie De Leystroom						
in aantallen	Totaal aantal	waarvan leerling	in fte	instroom	uitstroom	doorstroom
Verpleegkundige	19	7	13,55	3	9	1
Verzorgende (niveau 3)	43	4	31,51	3	4	2
Helpende (niveau 2)	30	2	18,56	9	5	1
Facilitair	10		4,71	3	3	
Buurthuis	3		1,67			
Aktiviteitenbegeleiding/verenigingsleven	5		2,67	1		
Totaal	110	13	72,67	19	21	4
Vaste arbeidsovereenkomsten	81					
Tijdelijke arbeidsovereenkomsten	29					

Aantal vrijwilligers 39



Locatie Lâle						
in aantallen	Totaal aantal	waarvan leerling	in fte	instroom	uitstroom	doorstroom
Verpleegkundige	5		3,78		1	
Verzorgende (niveau 3)	4		2,89		1	
Helpende (niveau 2)	0				1	
Zorgassistent (niveau 1)	5		2,14	4	4	
Facilitair	5		2,34			
Basiszorgmedewerker	5		1,11	1	1	
Aktiviteitenbegeleiding	1		0,44			
Welzijnsmedewerker	1		0,22			
Totaal	26	0	12,92	5	8	0
Vaste arbeidsovereenkomsten	15					
Tijdelijke arbeidsovereenkomsten	11					
Aantal vrijwilligers	7					

Soort contract			
Aantal medewerkers	Vast	Tijdelijk	Totaal
Raffy	152	77	229
Leystroom	81	29	110
Lale	15	11	26
Totaal	248	117	365

Totale organisatie						
	Totaal aantal	waarvan leerling	in fte	instroom	uitstroom	doorstroom
Aantal medewerkers	365	34	249,68	68	90	4
Vaste arbeidsovereenkomsten	248					
Tijdelijke arbeidsovereenkomsten	117					
Aantal vrijwilligers (incl. Toma)	200					



Terug naar pag. 2

Ontmoeting en gastvrijheid: het middelpunt van de wijk

In 2022 maken we een doorstart als het gaat om daadwerkelijk het middelpunt van de wijk worden; een goede buur, onderdeel van de omliggende gemeenschap. Middels implementatie van het gastvrijheidsbeleid zorgen we voor ontmoetingsmogelijkheden, zichtbaarheid van onze locaties en spelen we in op wat er speelt in de omgeving van onze zorglocaties. Samenwerking met die omgeving is hier de kern. Samen met burens, collega-zorgorganisaties, de gemeente, woningbouwverenigingen, eerstelijnszorgverleners en vrijwilligers-, mantelzorg- en welzijnsorganisaties willen we een antwoord geven op wat de nieuwe ouderenzorg vraagt. We nemen deel aan 'Eigenwijks Brabantpark', gericht op integrale samenwerking en bekostiging van zorg en ondersteuning en andere initiatieven passend bij de regiovisie West-Brabant, specifiek de actielijn 'stimuleren van community care'. Een daarbij passend initiatief vanuit regionale samenwerking is het reeds operationele Route Ont-Moet¹, dat mede georganiseerd wordt vanuit locatie De Leystroom. Ook zijn we aangesloten bij het woonzorgpact Breda.

¹ www.routeont-moet.nl



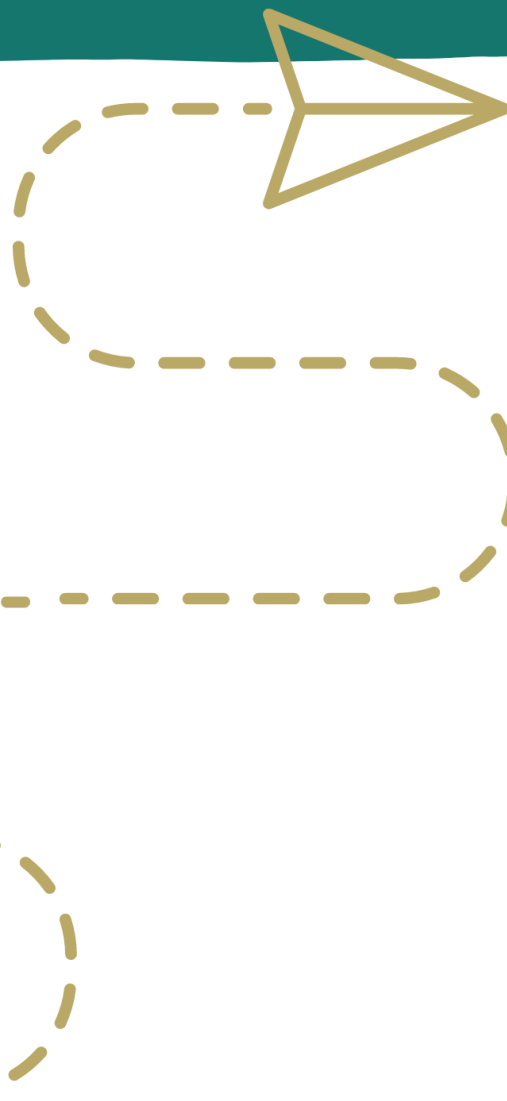
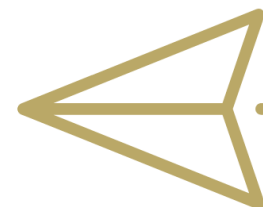
Terug naar pag. 3

Clusterrol

De clusterrol wordt vervuld door zorgmedewerkers die vanuit een team in hun cluster regie voeren op een bepaald thema. De teams blijven zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg. De medewerker met een clusterrol heeft dan ook een niet-hiërarchische rol en een signalerende, coachende en/of bewakende rol.



Terug naar pag. 3



Het spoorloze bovengebit

Tijdens de ochtendzorg vertelde een collega dat ze de gebitsprothese van een bewoonster niet kon vinden. Diezelfde dag belde de dochter mij op, of ik haar moeder een leuke set kleding aan wilde geven. De dochter wilde graag met haar moeder in de avond samen uit eten gaan. Ik vertelde dat we het bovengebit van mevrouw niet konden vinden. De dochter maakte zich natuurlijk zorgen en vroeg of ik die dag nog verder wilde zoeken. Ik ben met mevrouw naar haar kamer gegaan, mevrouw geholpen in kleding voor het etentje en ben verder gegaan met de zoektocht naar het bovengebit; onder het bed, kussen, kast, in de prullenbak in de badkamer, alle kastjes en bakjes in de keuken enzovoorts.



Helaas bleef het gebit spoorloos, mijn missie was niet geslaagd. Tijdens de overdracht gaf ik de missie door aan mijn collega en bedacht me dat ik nog niet gekeken had in de witte prullenbak naast de voordeur. Toen ik thuis was, ontving ik een berichtje van mijn collega dat het bovengebit gevonden was! In de witte prullenbak naast de deur. Wat een opgelucht gevoel was dat.

Toen ontving ik nog een berichtje op mijn mail van de dochter, dat zij helemaal blij was dat het bovengebit van haar moeder was gevonden. Zij bedankte me enorm hiervoor. Ik heb verteld dat mijn collega de zoektocht heeft voortgezet, mét resultaat. Dochter zei: "Dank jullie dat jullie dit serieus nemen en de tijd nemen om overal te zoeken." Ik had tranen in mijn ogen. Dat bedankje hoeft voor mij eigenlijk niet, dat hoort bij mijn werk. Dat geeft echter een enorme boost en goed gevoel van binnen.

Verzorgende locatie Raffy



Terug naar pag. 4