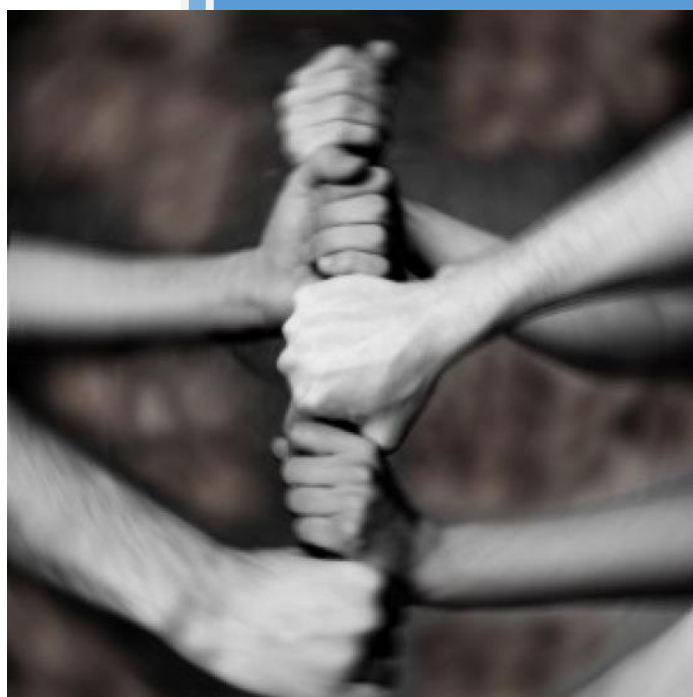




2023

# Kwaliteitsjaarplan Vredewold



Hannah van der Schaaf

Vredewold

1-1-2023

## INHOUD

1. Inleiding.....	3
2. Opbouw Kwaliteitsjaarplan aan de hand van het Kwaliteitskader 2017-2021 .....	12
Pijler 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	14
Pijler 2: Wonen en welzijn .....	19
Pijler 3: Veiligheid.....	23
Pijler 4: Leren en verbeteren van kwaliteit .....	28
Pijler 6: Personeelssamenstelling.....	33
Pijler 7: Gebruik van hulpbronnen.....	34
Pijler 8: Gebruik van informatie.....	36
Bijlage 1: De zeven bronnen van arbeidsvreugde.....	37

## 1. INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsjaarplan 2023 van Woonzorgcentrum Vredewold met als vertrekpunt de kaders van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Ter voorbereiding op het schrijven van het kwaliteitsjaarplan is er een gesprek geweest met de teamleiders en de kwaliteitsverpleegkundigen en met alle overige functiegroepen. De stand van zaken t.a.v. het kwaliteitsplan wordt cyclisch besproken met het managementteam, teamleiders, kwaliteitsverpleegkundigen, Raad van Toezicht, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. In de kwartaalrapportage wordt de stand van zaken ten aanzien van het kwaliteitsplan beschreven.

## ALGEMEEN

Het jaar 2022 is voor Vredewold een intensief jaar geweest. Met name wisseling in het managementteam en wisseling in het middenkader heeft een grote impact gehad op de medewerkers populatie. Ondanks de wisselingen en de roerige tijd is het gelukt om elkaar te vinden in de vorm van functiegroep besprekingen, individuele gesprekken en de acties die hieruit voort zijn gevloeid. Veel voorgenomen besluiten en acties vanuit het kwaliteitsjaarplan 2021 hebben wij kunnen realiseren.

De uitdaging was met name gefocust op de inrichting van Nedap ONS en het verstevigen van de wettelijke kaders die de overheid stelt aan een zorgorganisatie.

In het jaar 2022 stonden er drie thema's centraal voor Vredewold: veiligheid, infectiepreventie & hygiëne en leef-en werkplezier.

Door veranderingen in het management is de focus gelegd op het verstevigen van de organisatie waardoor de onderwerpen veiligheid, infectiepreventie & hygiëne en leef-en werkplezier minder prominent aanwezig waren, maar wel de aandacht hebben gekregen. Uiteindelijk heeft de omslag geresulteerd in veranderingen die duurzaam en toekomstig-bestendig zijn en zijn gericht op kwaliteit en draagvlak.

Met deze richting en de opgedane kennis van het afgelopen jaar gaan we, na de herijking van het jaar 2022, verder in de doorontwikkeling van wonen, welzijn en zorg.

## ONZE KERNWAARDEN

Vredewold levert als belangrijke zorgaanbieder in de regio wonen, welzijn en zorg. Meer concreet voorziet Vredewold lokaal in zorg voor oudere mensen met een geïndiceerde zorgvraag, zodat zij zo lang als mogelijk in de regio woonachtig kunnen blijven. Dit met ondersteuning thuis of zo lang als mogelijk in Vredewold.

In het geval van complexe co-morbide zorg wordt uitgeweken naar een samenwerkingspartner in de nabijheid. Voor de toekomst zullen wij voor de behandelcomponent en kennisdeling op zoek gaan naar een partner met wie we in de toekomst intensief kunnen samenwerken om een 'Leven lang wonen in het Westerkwartier' mogelijk te maken.

Bij Vredewold geloven we erin dat mensen zo lang als redelijkerwijs mogelijk is regie moeten hebben over hun eigen leven en welbevinden. Dat begint met wonen, wonen op een plaats waar je geboren bent of waar je een groot deel van je leven hebt doorgebracht, in de nabijheid van familie en vrienden.

## VEELZIJDIG

Het brede aanbod dat is wat iedereen die met Vredewold in aanraking komt onmiddellijk opvalt, veelzijdig is dan ook één van onze kernwaarden. Een diversiteit in activiteiten, een dynamische hoeveelheid energie en een verscheidenheid aan kwaliteiten. Welzijn en zorg die in elkaar overvloeien, zorg en wonen die vanuit korte lijnen in elkaars verlengde liggen. En als wij zelf niet in staat zijn om te voorzien in een zorgvraag verwijzen wij door naar een voor ons bekende, betrouwbare en kwalitatief vergelijkbare partners. Kortom dan gaan we het regelen voor de cliënt.

## VANZELFSPREKEND

De cultuur binnen Vredewold is mensgericht en zonder al te veel franje. We zitten immers in het Westerkwartier: Groningse nuchterheid is ons niet vreemd, vanzelfsprekend is onze andere kernwaarde. Als we JA zeggen staan en gaan we er ook voor. Verder zijn we kort en duidelijk, geen poeha. We zijn vaak verrast als iemand ons bijzonder vindt en we staan verbaasd als we op onze unieke eigenschappen gewezen worden. We willen daarom naast bescheiden vooral trots zijn en die trots ook uitstralen.

## LOKAAL EN BETROKKEN

Lokaal (en) betrokken is onze derde kernwaarde. Vredewold is sinds jaren gevestigd in Leek, in het Westerkwartier en voelt zich daarmee verbonden. Zowel in geografisch opzicht als met de typische regionale cultuur.

Wij hechten er veel waarde aan dat we vanuit deze betrokkenheid – ook in de toekomst – dagelijks kunnen zeggen dat wij staan en ons uiterste best doen voor een ‘Leven lang wonen in het Westerkwartier’. Vredewold blijft ook in turbulente tijden de voornoemde kernwaarden nastreven.

De verzwaring van de zorgvraag door de toename van hogere ZZP's, veranderde competentie-eisen voor medewerkers, gewijzigde bekostiging, aanbestedingen, toegenomen concurrentie, duurzame inzetbaarheid, toename van sociale problematiek, dubbele vergrijzing, groeiende krapte op de arbeidsmarkt – in het kort de ontwikkelingen waar Vredewold zich voor gesteld ziet. We zijn goed in staat om deze turbulentie het hoofd te bieden en we hoeven het wiel natuurlijk niet (helemaal) opnieuw uit te vinden.

## EEN LEVEN LANG WONEN IN HET WESTERKWARTIER

‘Een leven lang wonen in het Westerkwartier’ is datgene wat wij nastreven, mensen moeten zo lang als mogelijk de regie houden over hun eigen leven. Vredewold faciliteert, ondersteunt en organiseert wonen, zorg en welbevinden voor mensen die daartoe niet meer volledig zelfstandig in staat zijn. Om die visie te realiseren is dit meerjarenbeleidsplan opgesteld: om onze richting te bepalen, onze doelen te definiëren en als onze leidraad te dienen bij de dingen die we doen.

Voor die toekomst zijn twee dingen van belang. De ontwikkelingen om ons heen vragen continue alertheid en voortdurend inspelen op de actualiteit, om de toekomst van Vredewold blijvend te borgen. Daarnaast dwingt de omvang van Vredewold ons om blijvend te prioriteren, keuzes af te wegen en keuzes te maken. We kunnen niet alles alleen daar hebben we partners voor nodig, maar wel partners die onze identiteit en kernwaarden weten te respecteren en onze couleur locale weten te waarborgen.

## MISSIE EN VISIE

Onze missie verwoordt wat wij uiteindelijk willen bereiken en waarvoor wij het allemaal doen. Onze visie verwoordt de overtuigingen en de zienswijzen en drijfveren van waaruit wij de missie willen realiseren.

## ONZE MISSIE

Wij staan voor tevreden cliënten die zich 'thuis' voelen en zich gesterkt weten in het nemen van de eigen regie over hun leven en de zorgvraag. Goede zorg betekent voor ons dat wij de cliënten tot hun recht willen laten komen. Meer concreet voorziet Vredewold lokaal in de zorg voor ouderen met een geïndiceerde zorgvraag, zodat zij zo lang als mogelijk in de regio woonachtig kunnen blijven, met ondersteuning thuis of zo lang als mogelijk in Vredewold. Als het nodig is wordt bij complexe co morbide zorg uitgeweken naar een samenwerkingspartner in de nabijheid. Daarbij sluit Vredewold aan bij de cultuur, geaardheid, wortels en sociaal economische kenmerken vanuit en in het Westerkwartier.

## ONZE VISIE

Om dit alles te realiseren gaan wij samen met de cliënten in het Westerkwartier op zoek naar de juiste zorg op de juiste plaats. Wij verlenen zorg die is afgestemd op de cliënt en wij doen dat vanuit onze kernwaarden, met vakbekwame duurzaam inzetbare medewerkers die hun vak verstaan en zorg verlenen vanuit betrokkenheid. Wij werken vanuit partnerschap samen met cliënten en hun mantelzorgers en met vrijwilligers en collega's in de keten en de wijk. Wij dragen bij tot een netwerk van kwaliteitsvolle zorg, richten ons op de toegevoegde waarde voor onze cliënten en we zijn altijd op zoek naar het vinden van passende oplossingen voor onze cliënten en hun naasten.

*Wij zorgen samen voor 'Een leven lang wonen in het Westerkwartier'*

## DOELGROEP

Vredewold biedt wonen, welzijn en zorg aan verschillende doelgroepen. De dienstverlening is onderverdeeld in intramurale zorg en extramurale zorg. Vredewold is toegelaten voor de volgende Wlz/Zvw/WMO functies: persoonlijke verzorging en verpleging, eerstelijnsverblijf (Elv), begeleiding individueel, begeleiding groep, verblijf met en zonder behandeling. In onderstaande tabel volgt een nadere toelichting van de cliënten van Vredewold.

Prestatie	Aantal
4VV	21
5VV excl. BH	52
5VV incl. BH	37
6VV excl. BH	27
7VV excl. BH	2
7VV incl. BH	9
8VV excl. BH	2
ELV laag	1

## VISIE OP PERSONEELSSAMENSTELLING

Door onze veranderende bevolking en veranderende zorgvraag neemt de behoefte aan (andere) zorg en ondersteuning toe. Tegelijkertijd kampt de zorg met personeelstekorten, een hoog ziekteverzuim en het aantal moeilijk vervulbare vacatures groeit. Het vakmanschap en werkplezier van zorgmedewerkers staat onder druk, net als de kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg.

Wij willen eigen regie voor de client, maar ook eigen regie voor onze medewerkers, naast een goede zorgaanbieder willen we ook een goede werkgever zijn. Er komen mogelijkheden voor andere roosters, grotere contracten en daarnaast willen wij tijdig anticiperen op de toename van complexere zorg door medewerkers tijdig mee te nemen door ze op te leiden en te coachen. Dit willen we ook doen door het inrichten van een toekomstbestendig functiehuis met minder functiedifferentiatie en vanuit de brede integrale benadering van duurzame inzetbaarheid. Duurzaam inzetbare medewerkers kunnen beter inspelen op wijzigingen in het takenpakket, veranderingen in de loopbaan en ontwikkelingen binnen de organisatie. In 2023 hopen we het toekomstbestendige functiehuis af te kunnen ronden.

## VRIJWILLIGERS

Goede zorg- en dienstverlening voor Vredewold is ondenkbaar zonder de ongeveer 115 vrijwilligers. Vrijwilligers zijn actief en dragen een belangrijke bijdrage aan het dagelijks leven van de bewoners door mensen te bezoeken, zelf activiteiten te organiseren en/ of te helpen bij de verschillende activiteiten die worden georganiseerd.

## WELZIJN

Welzijn staat bij Vredewold hoog in het vaandel. Alle disciplines binnen Vredewold dragen bij aan het welzijn van de bewoners. De zorg speelt hierbij een belangrijke rol, maar ook de huishouding, dagbesteding, groepsbegeleiders, woonondersteuners en bijvoorbeeld de facilitaire dienst dragen hieraan bij. Pas als alle disciplines het welzijn van de bewoner vooropstellen, kan er sprake zijn van kwaliteit in het dagelijkse leven van de bewoners. Om dit goed te coördineren is er een teamleider Welzijn aangesteld. De teamleider Welzijn legt haar focus op het ontwikkelen van een visie op welzijn, de coördinatie van de huiskamers en activiteitenbegeleiders, dit met als doel het adequaat kunnen inspelen op de individuele wens van de bewoner.

## DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Vredewold vindt deskundigheidsbevordering belangrijk. Door bijscholingen en het toetsen in de praktijk wil Vredewold de deskundigheid van medewerkers op het gewenste niveau houden. Dit doet ook een beroep op de verantwoordelijkheid van de medewerkers voor het bijhouden van haar of zijn vak. Ook het komende jaar blijven we uitkijken naar mogelijkheden om aan te sluiten bij wat nodig is.

## OPLEIDEN

Binnen Vredewold is veel aandacht voor het (extra) opleiden van medewerkers. Zo hebben medewerkers de mogelijkheid om zich te scholen naar een hoger niveau. Dit jaar zijn we gestart met het aanbieden van de helpende plus opleiding wat met veel enthousiasme is ontvangen. Daarnaast is er dit jaar een start gemaakt met de training weerbaarheid. Door de veranderde zorgvraag in de afgelopen jaren, hebben medewerkers aangegeven dat zij behoefte hebben aan meer kennis en vaardigheden in het omgaan met onbegrepen gedrag.

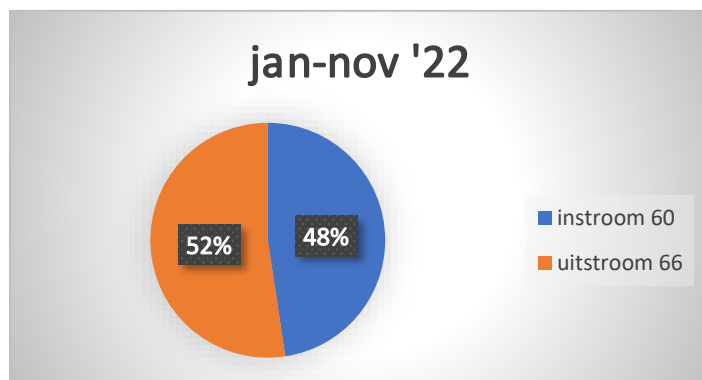
Ook in stressvolle en/of agressieve situaties willen wij onze bewoners op een goede manier blijven ondersteunen en zorg kunnen bieden. Dit is echter vaak een stuk lastiger als we te maken hebben met bewoners die onbegrepen gedrag laten zien. Om de kwaliteit van de zorg en de veiligheid van de bewoners en medewerkers te kunnen blijven waarborgen, is in november 2022 gestart met het geven van weerbaarheidstrainingen voor medewerkers. In november en december zullen 75 medewerkers, verdeeld over vijf groepen, deelnemen aan de training "Weerbaarheid in de zorg". Tijdens deze basistraining leren medewerkers samen met hun team omgaan met stressvolle en/of agressieve situaties op de werkvloer.

Daarnaast hebben wij ervoor gekozen om een aantal medewerkers in 2023 op te leiden als specialist in het omgaan met onbegrepen gedrag en kennis van ziektebeelden. Dit zodat de kennisoverdracht op een laagdrempelige manier plaats kan vinden op de eigen afdeling en dat er snel geanticipeerd kan worden in bepaalde situaties wat direct ten goede komt aan de zorgverlening op dat moment en de kwaliteit van zorg in het algemeen.

Binnen Vredewold is een nieuwe functie ontstaan omdat de rol van kwaliteitsverpleegkundigen nooit goed is geborgd in de organisatie. Het gevolg is dat deze functie tussen wal en schip is geraakt. Dit heeft geresulteerd in verwarring over de invulling van de functie, er was geen duidelijke taak en functieomschrijving beschikbaar en er was weinig draagvlak vanuit de organisatie. Omdat wij als organisatie kwaliteit hoog in het vaandel hebben staan, en wij van mening zijn dat wij hier op een geheel eigen wijze invulling aan kunnen geven hebben wij een nieuwe functie ontwikkeld waarbij we duidelijke afspraken hebben gemaakt over de kaders en borging met betrekking. De functie, genaamd Zorgcoördinator is gericht op het bewaken van de kwaliteit, de directe aansturing, coördinatie en coaching van teams en daarnaast het bewaken van de processen op de werkvloer. Gedurende het proces zijn medewerkers en de adviesraden betrokken bij het herschrijven van de functie. Om de inhoud van de functie te laten slagen, wordt deze groep gefaciliteerd door middel van regelmatige evaluaties en van 'Teamcoaching voor startende coaches'.

Omdat de groep zorgcoördinatoren een nauwe samenwerking heeft met de teamleiders, zal de opleiding in 2023 gezamenlijk worden gevolgd.

## IN- EN UITSTROOM PERSONEEL



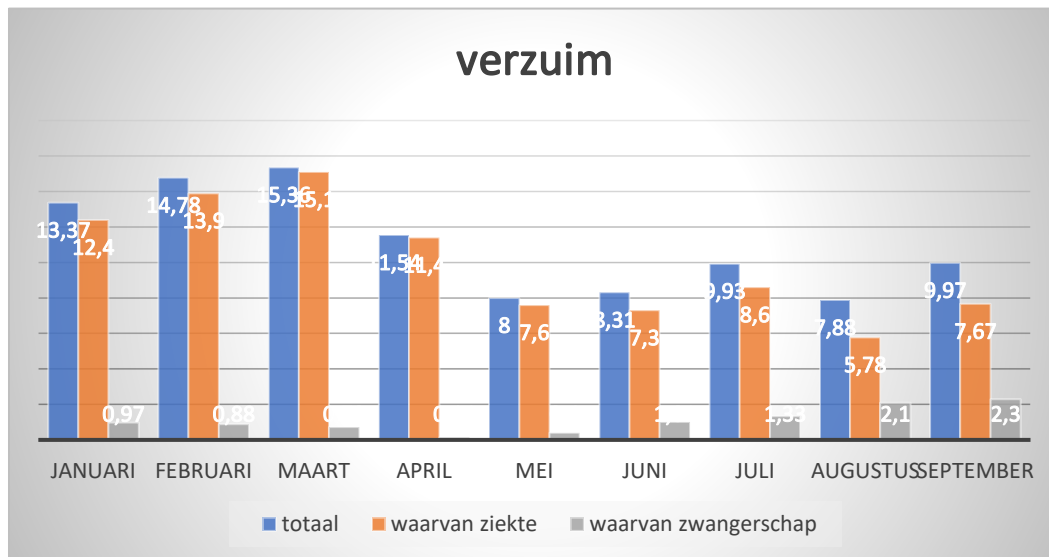
### Doorstroom naar andere functies:

- 1 medewerker van woonondersteuner naar verzorgende IG
- 1 medewerker van medewerker groepsverzorging naar verzorgende IG
- 1 **medewerker** van verzorgende IG naar contactverpleegkundige
- 6 medewerkers van helpende naar helpende plus

## VERZUIM

Het ziekteverzuim laat inmiddels weer een dalende trend zien. Het verzuim is vanaf mei 2022 lager dan 8,5 aan begroot verzuim. De acties om het (langdurig) verzuim verder terug te dringen zijn samen met de bedrijfsarts ingezet met het project "Vanaf vandaag".

In samenwerking met de teamleiders heeft dit geleid tot een forse daling in het verzuim. Deze trend is zichtbaar vanaf mei 2022. Sinds augustus zijn er meer medewerkers ziek (niet werk gerelateerd), waardoor het verzuimpercentage weer hoger uitkomt.



## FOCUS

Vredewold is van oudsher een verzorgingshuis en gericht op een beschutte omgeving voor mensen die door ouderdom of ziekte niet meer geheel zelfstandig kunnen wonen. De nadruk lag letterlijk op verzorging.

Door verandering van overheidsbeleid worden er geen lagere zorgzwaartepakketten (ZZP) meer afgegeven. Zo lang mogelijk thuis blijven wonen is hierbij het uitgangspunt. Op het moment dat er ernstige lichamelijke of psychische beperkingen zijn, is opname in een verpleeghuis mogelijk. Daar is intensieve, complexe zorg en specialistische medische behandeling voor beschikbaar.

Ten aanzien van de verwachte populatie is de inschatting dat psychogeriatrische en somatische aandoeningen onder ouderen zullen toenemen, een trend die al in gang is gezet binnen Vredewold. De zorgbehoefte van de bewoners van Vredewold vindt haar grondslag in een psychogeriatrisch ziektebeeld maar de praktijk laat steeds meer contra-indicaties zien. De afgelopen jaren wordt een toenemende zorgvraag waargenomen voor cliënten die zich bevinden op het grensvlak tussen Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en verpleeghuiszorg (VVT).

Doordat het zorglandschap verandert, vraagt dit van Vredewold dat zij hierop inspeelt. Er is op dit moment een schaarste aan VVT plaatsen met passende zorg en er is sprake van een toename van de zorgprofielen VV5, VV6, VV7 en VV8-10. Dit beeld zal de komende jaren door toenemende vergrijzing, stijging van de gemiddelde leeftijd en de verschraving van de financiële middelen in de ouderenzorg niet beter worden. Passend bij de aard en omvang van de zorgvraag zal in de nabije toekomst het gebouw worden aangepast en uitgebreid, gebruikmakend van een toekomstbestendig bouwconcept, zowel als het gaat om zorg, domotica als om duurzaamheid.



De druk op de eerstelijnszorg is erg groot waardoor de toenemende complexiteit aan zorgvragen buiten de reikwijdte van de eerstelijnszorg valt. De complexiteit van de te verlenen zorg overstijgt dikwijls de expertise van de huisarts en in de praktijk blijkt het voor hen lastig om tijdig specialistische hulp in te zetten.

Korte lijnen en een eigen behandelingsdienst met een goede taakverdeling en samenwerking tussen de medische disciplines in de ouderenzorg is cruciaal. Voor de bewoners met een WLZ-indicatie zonder behandeling is het de bedoeling dat de specialist ouderengeneeskunde de huisarts aanvult bij zijn (te ontwikkelen) proactieve werkwijze. Belangrijk daarbij zijn het opsporen van kwetsbaarheid en regelmatige screening en monitoring van ouderen.

De huidige structuur van de zorg is onvoldoende berekend op de problematiek van mensen met verschillende chronische aandoeningen.

Zorg en behandeling zijn nu nog vaak gescheiden en bij behandeling ligt het accent vooral op behandeling van afzonderlijke aandoeningen.

Om een start te maken met de transitie willen wij het komende jaar onderzoeken of wij van een organisatie met WLZ-zonderbehandeling kunnen transformeren naar een organisatie van WLZ met behandeling

De transitie naar verpleeghuiszorg en de vaste behandelingsdienst moet ertoe leiden dat:

- Vredewold is toegerust op het leveren van intensieve, complexe verpleegzorg en specialistische medische behandeling.
- de prioriteit daarbij uitgaat naar de afdelingen binnen Vredewold waar bewoners met een zorgzwaartepakket met behandeling verblijven.
- er een vaste behandelingsdienst aanwezig of beschikbaar is voor bewoners (met toenemende co-morbiditeit) en zorgteams van Vredewold.
- de transitie stapsgewijs plaatsvindt van verzorgingshuiszorg naar verpleeghuiszorg van Vredewold vanwege de toegenomen zorgzwaarte.

## INNOVEREN EN VERBREDEN VAN DE DIENSTVERLENING

We hebben de ambitie om (voor ons) nieuwe producten in de markt te zetten zoals het Volledig Pakket Thuis (VPT) bedoeld voor cliënten met een VV5, maar eventueel ook voor cliënten met een VV4 indicatie. Met het aanbieden van dergelijke pakketten komen we bovendien tegemoet aan het regeerakkoord waar nadrukkelijk wordt ingezet op wijk- en buurtgerichte zorg.

Voor het waarborgen van het welzijnscomponent en het aanbieden van nieuwe producten is het van groot belang dat er in 2023 wordt geïnvesteerd in de relatie en samenwerking met het Zorgkantoor zodat er meerjaren afspraken gemaakt kunnen worden over de groei, de kwaliteit en de fasering. Als uitgangspunt voor de gesprekken hanteert het zorgkantoor het Kwaliteitskader. Naast het maken van productieafspraken over uitgaven en volume van de te leveren zorg is het maken van afspraken over de kwaliteit van zorg en kwaliteitsverbetering essentieel.

Overheidsmaatregelen, richtlijnen vanuit toezichthouders, wijzigingen in bekostiging, schaarste op de arbeidsmarkt – blijvend zullen ze hun invloed op Vredewold hebben. Het zijn serieuze bedreigingen waar Vredewold rekening mee heeft te houden. We willen daarom, vanuit eigen kracht, onze focus leggen op wat wij zelf kunnen beïnvloeden in de vorm van pro-activiteit, samenwerking en ondernemerschap. Om daar waar we kunnen te strijden voor betere financiering en minder regeldruk.

## KWALITEIT

De Kwaliteitswet Zorginstellingen verplicht het hebben van een kwaliteitssysteem en ook zorgverzekeraars en gemeenten vinden kwaliteit van zorg en welzijn belangrijk. In het kader van duurzame kwaliteitsverbetering willen wij het ISO-certificaat behalen. Hiermee gaan we aantonen dat we onze processen intern goed op orde hebben, dat we de client centraal stellen en voortdurend werken aan verbetering van onze zorg- en dienstverlening.

De samenleving individualiseert, de Nederlander stelt hogere eisen aan kwaliteit van leefomstandigheden en zoekt tegelijkertijd samenhang en aandacht. Wij geven hier met onze zorg en welzijn invulling aan. We kennen de kwetsbare inwoners van de gemeente Westerkwartier en hebben een goed beeld waar de zorgvraag ligt omdat wij hun thuissituatie kennen.

We verlenen zorg vanuit de visie dat de keuzes en de wil van onze cliënten (en hun familie en mantelzorgers) leidend zijn. We hebben zorgaanbod in ons Woonzorgcentrum maar ook in de wijk. We verzorgen welzijn als aanvulling op de eigen kracht van de inwoners, hun sociaal netwerk en vrijwillige inzet en we bieden wonen aan. Of het nu gaat om persoonlijke aandacht, om net dat beetje meer, om oog te hebben voor het individu, om geïntegreerd werken vanuit welzijn en zorg, om een samenspel van wonen en zorg: Vredewold deed het al en gaat daar in 2023 nog meer op in zetten.

Voor de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening is een grote mate van familieparticipatie en samenwerking van Vredewold met mantelzorgers en vrijwilligers van wezenlijk belang. Een leven lang wonen in het Westerkwartier houdt in dat Vredewold dit samen met de familie en mantelzorgers wil realiseren: gezamenlijk de regie nemen is essentieel. In eerste instantie noopt de blijvende druk op tarieven en bekostiging ons om de professionele inzet zo efficiënt mogelijk te doen, maar we vinden dit vooral belangrijk omdat we overtuigd zijn dat we elkaar nodig hebben om het welzijn van onze cliënten te bevorderen en te waarborgen.

## HUISVESTING

We gaan in ons bestaande pand de huiskamers, appartementen en dagbestedingsruimte renoveren en verbouwen en we willen een transitie van de plaatsen met behandeling realiseren. In het verlengde van deze bouwplannen gaan we vanuit de netwerkgedachte en intensieve samenwerking met andere partners ook onderzoeken of we alternatieve dienstverlening kunnen onderbrengen in het gebouw. Verdere concretisering vindt plaats in de bouwplannen in wording en ook in het komende jaar worden de medewerkers betrokken bij de bouwplannen.

## DUURZAAMHEID

Vredewold geeft bewust aandacht aan een gezonde duurzame leefomgeving. Vredewold heeft een sterk sociaal regionaal netwerk en levert mede door de voorbeeldfunctie een bijdrage aan de vermindering van de CO2 uitstoot door minder grondstoffen te gebruiken en minder afval te produceren. Concrete maatregelen die Vredewold hiervoor in de afgelopen periode al heeft genomen zijn de overstap naar groen gas en groene stroom en vermindering van afval en de vervanging van alle verlichting in het Woonzorgcentrum door LED-verlichting. Verder is er een transitie geweest in de schoonmaak met als gevolg vermindering van gebruik van water en schoonmaakmiddelen. In aansluiting op voornoemde zal bij de toekomstige verbouwplannen vol worden ingezet op vermindering van het gasverbruik en plaatsing van zonnepanelen in 2023. Het nieuw- en verbouwproject van het pand valt onder de Green Deal. We doen dit in partnerschap met andere zorgaanbieders en in samenwerking met de cliënt en mantelzorgers. Daarnaast willen we ook komend jaar onderzoeken hoe we nog meer een bijdrage kunnen leveren aan het samen werken aan duurzame zorg.

In periode 2017 tot en met 2019 heeft Vredewold gewerkt aan het project duurzaam inzetbaarheid “Sterk in je werk”. De afgelopen 3 jaar is hier, onder andere door Corona, geen vervolg meer op geweest. Met ingang van januari 2023 gaan we dit project weer nieuw leven in blazen.

Vredewold faciliteert en stimuleert haar medewerkers in het duurzaam inzetbaar werken en ondersteunt hiermee tevens de vitaliteit van haar medewerkers. Vredewold wil dit doen vanuit de visie dat vitale medewerkers veerkrachtig zijn en bijdragen aan een gezonde organisatie. Gezonde organisaties laten medewerkers floreren en optimaal presteren en gunnen medewerkers geluk, gezondheid en succes, vooral ook ná de werkbare leeftijd, want vitaliteit gaat verder waar duurzame inzetbaarheid stopt. Het einddoel van dit project is om vanuit vertrouwen, in onderlinge samenwerking een bijdrage te leveren aan een gezonde organisatie en aan gezonde en competente medewerkers die optimaal en duurzaam inzetbaar zijn, ook op de langere termijn.

Duurzame inzetbaarheid gaat over de mogelijkheden die medewerkers hebben en krijgen om langer gezond, gemotiveerd en productief te werken, tot het moment dat ze met pensioen gaan of om een andere reden besluiten de organisatie te verlaten. Duurzame inzetbaarheid beslaat dus de loopbaan van aanname tot vertrek, maar heeft daarnaast ook betrekking op de fase na het arbeidzame leven.

In januari 2023 vindt de aftrap van het project plaats door aan alle medewerkers de workshop aan te bieden.

## 2. OPBOUW KWALITEITSJAARPLAN AAN DE HAND VAN HET KWALITEITSKADER 2017-2021

Het Kwaliteitskader is dé kwaliteitsstandaard voor de verpleeghuiszorg. Het is bedoeld om houvast te geven bij het streven naar de beste zorg de cliënt.

Het kwaliteitskader bestaat uit 8 thema's:

De bovenste vier gaan over de inhoud van zorg, kwaliteit en veiligheid.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van kwaliteit

De onderste vier zijn de randvoorwaarden die hiervoor nodig zijn.

5. Leiderschap, Governance en management
6. Personeelssamenstelling
7. Gebruik van hulpbronnen
8. Gebruik van informatie

Op de eerste pagina van de uitwerking is een korte samenvatting te zien van de actiepunten voor het jaar 2023. Vervolgens worden deze punten stap voor stap uitgewerkt



## Actielijst Kwaliteitskader 2023



### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Implementeren visie persoonsgerichte zorg,
- Evaluatie aanpassingen MIKZO,
- Verstevigen behandelteam,
- Onderzoek mogelijkheid transitie WLZ- zonder behandeling naar WLZ met behandeling,
- Aandacht voor MDO,
- Aandacht voor Advance care planning,
- VPT.



### Leiderschap, Governance en management

- Optimaliseren organisatiestructuur en interne processen,
- Ontwikkelen duurzame inzetbaarheid medewerkers,
- Samenwerking intensiveren en versterken,
- Toekomst bestendig vastgoed creëren,
- Innoveren en verbreden van de dienstverlening,
- Duurzaamheid en milieu.



### Wonen en Welzijn

- Oog en aandacht voor het welzijnsaspect van de bewoners,
- Inzet teamleider welzijn,
- Oog voor zinvolle tijdsbesteding,
- Verhuizing dagbesteding,
- Inzet familie participatie en vrijwilligers,
- Aandacht voor gezonde voeding en gezelligheid.
- Maatschappelijke participatie, restaurant.



### Personeelssamenstelling

- Actief blijven werven,
- Nieuwe roosters,
- Inrichten functiehuis,
- Inzet zorg coördinatoren,
- Nieuwe roosters,
- Project duurzame inzetbaarheid.



### Veiligheid

- Evaluatie nieuwe lijsten risico-inventarisatie Mikzo,
- Actieve aandacht voor wondzorg,
- Actieve aandacht infectiepreventie,
- Evaluatie nieuwe MIC-registratie,
- Medicatie preventie,
- WZD, hanteren opendeuren beleid,
- Ergo coaches, preventie medewerkers.
- Huiddefecten
- Palliatieve zorg



### Gebruik van hulpbronnen

- Onderzoeken inbedden gebruik zorgmonitor middenkader,
- Inbedden jaargesprekken aan de hand van de zevenbronnen van arbeidsvreugde,
- Oriënteren inzet domotica,
- Wachtlijstbeheer inbedden in de organisatie,
- Onderzoek naar mogelijke samenwerking met organisaties in de directe omgeving.



### Leren en verbeteren

- De ISO-certificering,
- Leren van MIC- meldingen,
- Scholing medewerkers,
- Netwerken,
- Aandacht voor kwartaal evaluaties aandachtsgebieden.



### Gebruik van informatie

- Cliënttevredenheidsonderzoek, omzetten naar doelen,
- PREM, omzetten naar doelen,
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek omzetten naar doelen,
- Aandacht voor zorgkaart Nederland.

## PIJLER 1 - PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Persoonsgerichte zorg is afgestemd op de specifieke en individuele belevingswereld van de persoon met dementie en zijn of haar familielid of mantelzorger.

Bij Vredewold staat de persoonsgerichte zorg in een hoog vaandel maar het behoeft het komend jaar zeker ook focus op het gebied van uitwerking, borging en uitvoering.

Op dit moment verlenen we persoonsgerichte zorg door iedere dag aan de bewoner te vragen wat hij/zij wil.

We werken vanuit de wensen en behoeften van bewoners, maar het heeft nog onvoldoende borging gekregen binnen Vredewold. Daarmee is het handelen volgens de persoonsgerichte zorg soms onvoldoende inzichtelijk voor elkaar. Bewoners ervaren in algemene zin wel warme persoonsgerichte zorg maar wij vragen ons af of we wel de juiste vragen stellen en voldoende doorvragen.

Als onderdeel van ons strategisch meerderjarenplan 2022-2025, zetten we in op het verder ontwikkelen en professionaliseren van de welzijnscomponent. Dit past bij de kernwaarden 'Wij staan voor tevreden cliënten die zich 'thuis' voelen en zich gesterkt weten in het nemen van de eigen regie over hun leven en de zorgvraag'.

Goede zorg betekent voor ons dat wij de cliënten tot hun recht willen laten komen. Wij willen aansluiten bij wensen en gewoontes, zodat iedereen zich veilig en vertrouwd voelt, ook wanneer we kwetsbaar zijn. We hebben interesse in elkaar en willen weten waarom de ander iets doet, wil of vindt. We helpen en ondersteunen elkaar.

Om de kwaliteit van leven in stand te houden of te verhogen moet de sociale en daarnaast ook de fysieke omgeving aansluiten bij de behoefte van de bewoner. In een goede omgeving zijn de zorg, behandeling, dagbesteding, activiteiten en huisvesting op elkaar afgestemd, passend bij de behoefte van de bewoner. Vanuit de reguliere zorgplannen blijkt vaak dat vooral de somatische kant belicht wordt, het welzijn en welbevinden blijft nog wel eens onderbelicht. We hebben in 2022 een start gemaakt om samen met de medewerkers welzijn beter op de kaart te zetten. In 2023 willen we dit verder inbedden binnen de organisatie.

### 'EEN NIEUWE VISIE OP PERSOONSGERICHTE ZORG'

***Ieder mens geeft vanuit eigen kracht richting aan zijn leven. Hij leeft in een omgeving die hij zelf verkiest en op een manier zoals hij die zelf het liefste wil.***

#### **Persoonsgericht werken bij Vredewold**

Om tegemoet te komen aan de behoeften en verlangens van bewoners, is het van belang dat medewerkers de bewoner goed leer kennen en kan denken en handelen vanuit de behoeften van de bewoners waar ze voor zorgen. Dit zodat de bewoner een leven leidt wat zoveel als mogelijk passend is bij de behoefte. De gedachtegang van Tom Kitwood vormt de basis voor het persoonsgericht werken. Het uitgangspunt is dat alle mensen, onafhankelijk van hun ziektebeeld, behoeften en verlangens hebben. In het model van Kitwood worden deze behoeften en verlangens heel duidelijk in categorieën onderverdeeld en beschreven:

**Comfort** (troost en bemoediging): De behoefte aan warmte, tederheid en troost van anderen. Vooral wanneer iemand zich alleen, onveilig of angstig voelt.

**Identiteit:** De behoefte om te weten wie je bent en een goed gevoel te hebben over jezelf. En kunnen doen wat je altijd deed (een gevoel van continuïteit met het verleden).

**Gehechtheid:** De behoefte om je veilig en geborgen te voelen bij andere mensen. Het gaat er om veilige en vertrouwde relaties te hebben.

**Bezig zijn** (iets om handen hebben): De behoefte om onderdeel uit te maken van het leven en je nuttig te kunnen voelen.

**Erbij horen:** De behoefte om onderdeel uit te maken van een groep, van een sociale omgeving en je welkom te voelen.



De kern van het model betreft liefde: de behoefte aan liefdevolle aandacht en respect. Wij werken in het huis van de bewoner en kennen de bewoner. Medewerkers werken vanuit hun hart en professie. Persoonsgericht werken heeft tot doel dat bewoners zich op hun gemak voelen en zichzelf kunnen zijn. Met andere woorden 'het is goed zoals je bent'. Medewerkers weten wat bewoners fijn vinden. We willen daarom uitgaan van de holistische benadering. Dit wil zeggen: 'de mens in zijn geheel (holos) tot zijn recht laten komen'. Hierbij willen we vijf aspecten onderscheiden die belangrijk zijn voor het welbevinden: Emotioneel, fysiek, mentaal, spiritueel en sociaal. Voor elk van deze gebieden dient aandacht te zijn. Dan wordt het geheel méér dan de som der delen.

#### CONCREET BETEKENT PERSOONSGERICHT WERKEN IN VREDEWOLD

Op het emotionele gebied wordt er gewerkt vanuit de behoeften bloem van Tom Kitwood. Centraal daarin staat liefdevolle aandacht, waardigheid en daaromheen staan de fundamentele behoeften van iedereen. Het is een goed hulpmiddel voor het in kaart brengen van onvervulde behoeften van een oudere. De medewerker gebruikt deze in persoonsversterkende benadering. Er wordt aangesloten op de behoeften van ieder individu, waarbij iets om handen hebben en regie voeren evengoed tot zijn recht komen als geborgenheid en troost.

Op het fysieke vlak heeft de medewerker kennis van ziektebeelden en beschikt deze over vaardigheden in het helpen bij ADL. Daarnaast heeft de welzijnsmedewerker oog voor verbetering en verslechtering van de lichamelijke conditie.

Op het mentale vlak zijn medewerkers op de hoogte van de verschillende stadia van dementie. Medewerkers weten hoe ze mensen met dementie het beste kunnen benaderen, hebben de beschikking over diverse benaderingswijzen en weten in te spelen op het soms grillige karakter van de ziektebeelden, de verschillende stadia van alertheid en de balans tussen activering en rust.

Er is respect voor ieders levensovertuiging. Medewerkers weten de juiste wegen te bewandelen (bijvoorbeeld verwijzen) om de bewoner hierin tot zijn recht te laten komen.

Sociale contacten zijn belangrijk voor iedereen. Vanuit de persoonsgerichte benadering worden bewoners gestimuleerd om contacten met elkaar aan te gaan. Er wordt rekening gehouden met de groepsdynamiek en er wordt geanticipeerd op momenten dat het moet. Humor en vriendelijkheid staan hierbij voorop. De medewerkers zijn vaardig in het organiseren van (groeps-)activiteiten waarbij iedereen tot zijn recht komt. Daarbij respecteren ze ieders eigenheid in voorkeuren en aversie.

Er is oog voor de alertheid en de betrokkenheid van de bewoners en een goede balans tussen het prikkelen, activeren, rust bewaren en individuele voorkeuren worden bewaakt.

**Wat gaat goed:**

- Iedere bewoner heeft een zorgplan
- Er wordt rekening gehouden met de wensen en verlangens van de bewoner
- Professional weet wie de bewoner is en weet wat er voor hem of haar toedoet
- Kleinschaligheid binnen Vredewold
- Schone omgeving waar bewoner vertoeft
- Aanbod activiteiten
- Maaltijdvoorzieningen

**Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

De teams worden ingericht op basis van de zorgvraag, waarbij rekening gehouden wordt met de juiste kwalificaties van de professional. We werken met vaste teams per afdeling.

De zorgvraag wordt complexer en hierbij ook de ondersteuningsvragen. Dit stelt eisen aan de competenties, kennis en kunde van de professionals.

De zorgvraag is leidend hierbij en niet het aanbod. Belangrijk in deze is: Ken je cliënt!

Elke bewoner heeft een persoonlijk contactverzorgende/contactverpleegkundige (CV-er) die de bewoner goed kent en nauw betrokken is bij de bewoner en zijn/haar mantelzorgers.

Er is rekening gehouden met 24/7 inzet van verpleegkundige.

In Vredewold werken we nog te veel aanbod gericht en vanuit een patroon “denken vanuit de professional”. Om uit te gaan vanuit de wensen/ regie van de bewoner zal er een omdenken plaats moeten vinden. Vanuit de wens van de bewoner.

Te denken valt aan hoe voeren wij de ADL uit. De kans is aanwezig dat een bewoner 's avonds gedoucht wil worden i.p.v. de ochtend. Of de bewoner wil graag in de avond een warme maaltijd.

Om van aanbod gericht naar vraaggericht te gaan werken, zullen de teams hierin moeten worden gecoacht. Rekening houdend met de zorgvraag van bewoners; inzet kwalificaties personeel

Inzet zorg coördinator; coachen, sturen, evalueren en bijstellen

Inzet “ken je cliënt”, zorg vanuit de wens van de bewoner (zorgvraaggericht)

Bij iedere bewoner na 6 weken opname, zorgleefplan en levensloop ingericht

Inrichten door ZOCO MDO, zorgplan besprekingen 2 x per jaar en evalueren

1 x per jaar familieavond (familieparticipatie)

Inrichting aandachtsgebieden (medicatieveiligheid, infectiepreventie & Hygiëne, wondzorg/decubitus, WZD, Palliatieve zorg, MIC, mondzorg, fysieke belasting); elk team heeft voor elk aandachtsgebied een aandachtsvelder. Medewerkers komen regelmatig bijéén om de aandachtsgebieden invulling en body te geven.

Binnen het teamoverleg worden uitkomsten gedeeld.



## PERSOONSGERICHTE ZORG-LEEFPLANNEN VOLGENS DE MIKZO SYSTEMATIEK

Mikzo is een methodiek in het ONS programma waarmee de professional, zoals de verzorgende, de (wijk)verpleegkundige of de behandelaar, samen met de cliënt en zijn of haar netwerk een zorgplan maakt. Het is een meetinstrument voor de kwaliteit van zorg. Alle gebieden worden in beeld gebracht en gescoord. Deze scores leiden tot acties die in het Mikzo-plan komen. De gebieden van het Mikzo zijn te vinden in vijf domeinen: persoonsgerichte zorg, wonen, welzijn, veiligheid en gezondheid. In elk van deze domeinen zijn er gebieden waarop wordt gemeten hoe de situatie op dat moment is (de status). Afgelopen jaar is er hard gewerkt om samen met Adcase het ONS systeem beter in te richten waardoor de Mikzo systematiek nog beter tot dienst kan zijn en eenvoudiger is om mee te werken. Per 1 oktober 2022 zijn we gaan werken volgens deze wijze en komend jaar blijven we aandacht houden voor systemen.

### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

Na opname van de bewoner wordt er samen met de bewoner en diens eerste contactpersoon een voorlopig zorgplan geschreven door de Cv-er. Na zes weken opname wordt er een definitief zorgplan opgesteld. In het zorgplan is het voeren van eigen regie over leven en welbevinden leidend. Tweemaal per jaar wordt er een MDO gehouden en hierbij wordt het zorgplan geëvalueerd in de vorm van zorgleefplan bespreking of MDO. De Zorgcoördinatoren maken hiervoor een jaarplanning en communiceren dit naar Cv-ers en teamleider.

De wijkverpleging maakt gebruik van het OMAHA classificatiesysteem voor het maken van een indicatie met een bijbehorend zorgplan.

## EIGEN BEHANDELTEAM

Voor de afdelingen met bewoners met een Wlz-indicatie inclusief behandeling heeft Vredewold een eigen behandelteam. Dit betreft een Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) en een Psycholoog. Daarnaast kan op contractbasis gebruik gemaakt worden van disciplines als fysiotherapie, logopedie en ergotherapie.

Afdelingen voor bewoners met een Wlz-indicatie exclusief behandeling hebben de eigen huisarts als hoofdbehandelaar. Hiermee is deze eindverantwoordelijk voor de medische zorg. Op basis van consultering kan wel gebruik gemaakt worden van de expertise van de bovengenoemde disciplines.

Voor het jaar 2023 willen wij onderzoeken of wij een verpleegkundig specialist kunnen werven. Uit de verschillende deelstudies blijkt dat de inzet van een verpleegkundig specialist mogelijk bijdraagt aan de kwaliteit van zorg. Verder willen we onderzoeken of we het behandelteam kunnen uitbreiden om zo te kijken of wij met de transitie van WLZ-zonderbehandeling naar WLZ met behandeling de bewonerspopulatie tegemoet kunnen komen door deze groep bewoners op dezelfde wijze te bedienen als behandeling als bij de verpleegafdelingen.

## ZORGEVALUATIE, ADVANCE CARE PLANNING EN MULTIDISCIPLINAIR OVERLEG

Het multidisciplinaire overleg (MDO) heeft een andere vorm gekregen wat in 2023 in de praktijk wordt gebracht. Dit in samenspraak met de huisartsen. Voor het MDO worden huisartsen en andere betrokken disciplines als fysiotherapie, logopedie en ergotherapie uitgenodigd.

Naast de evaluatie van de zorg wordt tijdens het MDO ook de Advance Care Planning (ACP) geëvalueerd. Indien mogelijk wordt dit meteen vastgelegd. ACP stelt mensen in staat om doelen en voorkeuren te formuleren voor toekomstige medische behandelingen en zorg te bespreken met familie en zorgverleners. Om eventuele voorkeuren vast te leggen en indien nodig te herzien in het elektronisch dossier. Vertegenwoordigers van de bewoners blijven betrokken in de vorm van een zorgleefplan bespreking en kunnen op eigen initiatief een afspraak maken op consultbasis bij de huisarts.

## PIJLER 2 - WONEN EN WELZIJN

### HUISKAMER

Het thema wonen en welzijn is zichtbaar in de huiskamers. De huiskamers zijn steeds meer ingericht op de zorgvraag van onze bewoners. Medewerkers die werkzaam zijn in de huiskamer zijn steeds meer toegerust op de taken en hebben meer oog en aandacht voor het welzijnsaspect van de bewoners. De vraag voor meer scholing en handvatten gericht op het welzijnsaspecten blijft een aandachtspunt. In 2022 is er een teamleider Welzijn aangesteld om dit proces te bewaken en hier verder invulling aan te geven. Ook in 2023 is het van belang om te kijken wat er nodig is qua bezetting op de huiskamers en hoe we dit verder vorm kunnen geven.

#### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

Doelstelling huiskamers herformuleren

Meer huiskamers creëren bij de verbouw

Taak-functie omschrijvingen herijken

Kennis van omgang/ benaderingswijze en ziektebeelden verbeteren

Onderdeel van MDO

Bewoner krijgt activiteiten aangeboden wat past bij de bewoner

1 x per jaar wordt er een familieavond georganiseerd (ontspanning en educatief)

Warme maaltijden 3 x per week bereiden met bewoners op huiskamer (beleving)

## ACTIVITEITENBEGELEIDING EN ZINVOLLE TIJDSBESTEDING

Wat vindt iemand belangrijk in het leven, volgens welke normen en waarden leeft iemand, waar staat iemand voor op in de ochtend en hoe kan dagbesteding eraan bijdragen dat iemand zich gemotiveerd en nuttig voelt?

Bij het zoeken naar een zinvolle dag invulling en bij de deelname zelf, dient de eigen regie van de client in kwestie voorop te staan. Eigen regie is het vermogen om zelf realistische keuzes te maken en het recht het leven volgens deze keuzes in te mogen richten. Een zinvolle dag invulling is het op een gestructureerde manier verrichten van zinvolle activiteiten. De client neemt deel omdat dit hen een zinvolle besteding van de dag oplevert (zingeving). Een zinvolle dag invulling kan in groepsverband worden gerealiseerd maar ook in de vorm van individuele benadering. Ook voor komend jaar wordt een nieuwe activiteitenkalender ontwikkeld waar naast de algemene activiteiten ook de afdelingen actieve ondersteuning krijgen om tegemoet te komen aan zinvolle tijdsbesteding.

Er zijn drie activiteitenbegeleiders werkzaam in Vredewold en zij kijken mee naar de mogelijkheden per individu of groepsgericht in de huiskamers.

Daarnaast organiseren ze ook grotere activiteiten welke voor alle bewoners van Vredewold toegankelijk zijn. Dit jaar wordt er actief ingezet op doorontwikkeling van activiteiten en een passend aanbod. Het is de bedoeling om mantelzorgers, familie en vrijwilligers meer bij de activiteiten te gaan betrekken en te onderzoeken wat hun bijdrage kan zijn.

Activiteitenbegeleiders krijgen hierdoor meer een coachende rol richting familie, mantelzorgers, vrijwilligers en zorgmedewerkers.

De activiteiten worden in de agenda van de client (in ONS) genoteerd. Zo kunnen alle betrokkenen zien wat het dagprogramma voor de desbetreffende client is.

De activiteitenbegeleiders maken een jaarplan. Een goed jaarplan helpt de medewerkers om de doelen en resultaten te behalen die ze zichzelf gesteld hebben. Door middel van het jaarplan krijg je ook een overzicht van alle plannen en acties.

### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

Activiteitenbegeleiding meer vorm en inhoud geven binnen de organisatie.  
Jaarplan 2023 activiteitenbegeleiding.

### **DAGBESTEDING VREDEWOLD**

De dagbesteding Vredewold is een voorziening die opvang en structuur biedt aan haar cliënten. Het doel van de dagbesteding Vredewold is om in groepsverband of individueel thuis de cliënt zo optimaal mogelijk te laten functioneren door gebruik te maken van zijn of haar mogelijkheden. Er wordt rekening gehouden met de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en levert een passende bijdrage aan de zelfredzaamheid. Hierdoor wordt de cliënt in staat gesteld om langer in zijn/ haar eigen leefomgeving te blijven wonen.

We bieden 3 groepen dagbesteding aan op locatie van 8 à 10 gasten per groep, begeleid door deskundige medewerkers en vrijwilligers. Ook zetten we individuele begeleiding in bij complexe zorgvragers in de thuissituatie. Wanneer de cliënt hier gebruik van wil maken dan is er een indicatie nodig vanuit de WMO of ter overbrugging vanuit de WLZ/ PGB. Ook kan er worden deelgenomen op particuliere basis.

Het is van belang dat we als Vredewold goed zichtbaar blijven binnen het netwerk en onze contacten onderhouden binnen de gemeente Westerkwartier en Noordenveld.

Ouderen met kleine en grotere problematiek zowel op lichamelijk als op cognitief gebied kunnen gebruik maken van de dagbesteding. Er is een fijne samenwerking met het ouderenvervoer, die de cliënt naar de dagbesteding brengt en ervoor zorgt dat de cliënt weer veilig thuiskomt. Het is de afspraak dat er altijd iemand vanuit Stichting Vredewold aan het bestuur gekoppeld is van het ouderenvervoer.

De dagbesteding zal medio 2023 gaan verhuizen naar een andere locatie in Woonzorgcentrum Vredewold. Het is de bedoeling om hier een mooie, warme en een aangename locatie van te maken, zodat het aantrekkelijk is om gebruik te gaan maken van onze dagvoorziening. De dagbesteding gaat zich nog beter inzetten om de zorg goed weg te zetten in zorgleefplannen en zich in 2023 certificeren voor het kwaliteitscertificaat ISO.

### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

Productie dagbesteding op peil houden zowel individueel thuis als groepsverband

Netwerken/ onderhouden van contacten externe partijen: thuiszorgorganisaties, casemanagers, stichting dementie vriendelijk Westerkwartier, WMO-consulten Westerkwartier/ Noordenveld, Alzheimercafé, Netwerk Dementie, ondersteuners huisartsen, Stichting ouderenvervoer Leek, Sociaal werk de Schans enz.

Verhuizing dagbesteding naar het Woonzorgcentrum

Zorg leef plan dagbesteding

## FAMILIEPARTICIPATIE EN INZET VAN VRIJWILLIGERS

### Visie Vredewold op vrijwilligerswerk

Vrijwilligers slaan een brug tussen de maatschappelijke betrokkenheid van de lokale samenleving (gemeente Leek en omstreken) met de missie en visie van Vredewold.

Vrijwilligers staan midden in de samenleving en verschaffen Vredewold informatie en signalen over wat er bij de doelgroep van Vredewold leeft. Vrijwilligers hebben kennis en vaardigheden die toepasbaar zijn binnen de verschillende afdelingen van Vredewold. Zij dragen bij aan de bekendheid van de organisatie. Praktisch en financieel gezien stellen vrijwillige medewerkers, Vredewold in staat om kwantitatief en kwalitatief een beter pakket aan producten aan hun cliënten te bieden. Anderzijds laat Vredewold door het vrijwilligerswerk zien dat iedereen een actieve bijdrage kan leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid van de samenleving.

De vrijwilligers van Vredewold voelen zich betrokken bij de doelgroep van Vredewold. Daarbij levert Vredewold ook een bijdrage aan de persoonlijke ontwikkeling, de persoonlijke doelen en behoeften van vrijwilligers. Met vrijwilligerswerk leer je andere mensen kennen, je functioneert binnen een netwerk, je kunt nieuwe vaardigheden leren en je doet er werkervaring mee op.

Binnen Vredewold is een vrijwilliger coördinator aangesteld die een aantal meer arbeidsintensieve en/of overstijgende taken uitvoert.

## FAMILIEPARTICIPATIE

De betrokkenheid van familie en vrienden bij de zorg voor een naaste is van grote waarde. Familieleden zijn vertrouwd en geven betekenis aan het leven van de cliënt. Gelijkwaardige samenwerking met familie is zo langzamerhand vanzelfsprekend. Je hebt de familie nodig om meer te weten te komen over de achtergrond van de cliënt, voor de levensvreugde van de cliënt, en daarnaast kan Vredewold dankzij de hulp van familie meer tijd overhouden om aan cliënten te besteden die geen groot sociaal netwerk hebben.

Vredewold wil bereiken dat familieparticipatie een vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse zorg is. De bedoeling is dat zij nadrukkelijk partner in de zorg zijn of worden. Familieparticipatie is dan een samenspel tussen verzorging, de cliënt zelf en familieleden, wat uiteindelijk leidt tot een betere kwaliteit van leven.

### Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:

Vrijwilligers bestand op peil houden

Scholing vrijwilligers over doelgroep waar ze mee werken

Vrijwilligersbeleid

VOG-verklaring vrijwilligers

Beleid op familie participatie

## SCHOON EN VERZORGD LICHAAM EN VERZORGENDE KLEDING

In het zorgplan wordt in afstemming met de bewoner en /of diens familie vastgelegd welke zorg en ondersteuning nodig is bij de dagelijkse zorg. Eigen regie wordt hierin gestimuleerd door de zorg niet volledig over te nemen, maar aansluiting te bieden bij de behoefte.

## VOEDING

In de fase 0 van de verbouw wordt er een satelliet keuken gerealiseerd. Deze keuken is van groot belang voor de doorontwikkeling van het voedingsconcept. In het nieuwe voedingsconcept zal er met buffetwagens worden gewerkt.

De uitgangspunten zijn:

- Goed en gezond eten voor onze bewoners
- Welzijn voor de bewoners
- Variabele etenstijden
- Standaardisatie voedingsconcept
- Terugdringen van derving
- Controleerbaar maken van HACCP en voedselveiligheid.

In de satelliet keuken worden de maaltijden per afdeling (huiskamer) in een gekoelde wagen opgeslagen. Op het gewenste tijdstip worden de maaltijden in de satelliet keuken geregenereerd en warm naar de desbetreffende afdeling getransporteerd. Op de huiskamers worden de maaltijden op het gewenste tijdstip geserveerd vanuit de buffetwagen.

Door op deze manier te werken, is het ook mogelijk om in de avond of op andere tijdstippen te eten. De afwas gaan terug in dezelfde gekoelde wagens en worden in de satelliet keuken afgewassen zodat het porselein weer gebruikt kan worden voor de volgende charge.

In het kader van Welzijn voor de bewoners is het belangrijk dat er ook keuze moet zijn om bijvoorbeeld op het plein te gaan eten, aan een mooi ingedekte tafel, met goed gezelschap. Het voordeel van deze manier van dineren is dat er meer gesprek zal plaatsvinden, en de bewoners het gevoel krijgen er even uit te zijn. Het is de bedoeling om dit 2 x per week om 17.00 te organiseren tot 19.00 uur.

Daarnaast is het de bedoeling dat er doordeweeks een brunch wordt georganiseerd aan einde van de middag met soep en broodjes. Op de vrijdagmiddag is er een afsluiting van de week met snacks en een borrel.

Dagelijks is er de mogelijkheid om elkaar te spreken, biljarten of een kaartje te leggen op het Piet Weitesplein.

### Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:

Om het leven in Vredewold zo normaal mogelijk te laten zijn vanuit de wens van de bewoner zou er een keuze gemaakt kunnen worden om in de middag of avond te genieten van warme maaltijd. Voor de bewoners die de warme maaltijd nuttigen op de huiskamer zou het geweldig zijn dat er driemaal in de week gekookt zou worden op de huiskamer. Samen bedenken, voorbereiden en bereiden. Genieten van de geur tijdens het koken.

Indien nodig de betrokkenheid van de logopedist of diëtist inroepen. Indien een logopedist en of diëtist betrokken is bij de zorgverlening of indien er specifieke wensen zijn met betrekking tot de verstrekking van de maaltijden, wordt dit met bewoner besproken en vastgelegd in dossier.

Voor broodmaaltijd en verstrekking van fruit worden medewerkers ingezet welke de bewoners goed kennen en rekening houden met de specifieke wensen en voorkeuren. De broodmaaltijd wordt geserveerd vanuit de broodkar die op iedere zorgafdeling langskomt met verschillende broodsoorten en beleg.

## PLEIN OPENSTELLEN VOOR BEWONERS UIT DE BUURT- MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE

Vredewold wil graag de mogelijkheid bieden aan buurtbewoners om te komen lunchen of dineren in het restaurant. Dit is een idee wat enkele jaren geleden al overgesproken is, maar nog niet verder uitgewerkt. Wij zijn aan het onderzoeken d.m.v. business case of dit haalbaar is.

## PIJLER 3 - VEILIGHEID

Het leveren van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt om een permanente leercultuur, waarbij zorgprofessionals, als een onderdeel van persoonsgerichte zorg, zoveel mogelijk ook de veiligheid van cliënten waarborgen. In het Kwaliteitskader is een aantal thema's benoemd die belangrijk zijn voor de kwaliteit van veiligheid van cliënten:

Medicatieveiligheid, Decubituspreventie, Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen, Advanced care planning, Aandacht voor eten en drinken, Preventie van acute ziekenhuisopname.

Met betrekking tot veiligheid investeert Vredewold in scholing, preventie, hulpmiddelen, toetsing, evaluatie en verbeterplannen.

Dit vindt plaats vanuit de volgende werkgroepen:

- Medicatieveiligheid
- Infectiepreventie & Hygiëne
- Wondzorg/Decubitus
- Wet zorg en Dwang
- Palliatieve zorg
- MIC (meldingen incidenten gezondheidszorg)
- Mondzorg
- Fysieke belasting

## RISICO-INVENTARISATIE EN EVALUATIE

In de profielvragenlijst van het nieuwe Mikzo zorgplan zijn vragen over mogelijke risico's opgenomen: incontinentie, vallen, huidletsel/decubitus, ondervoeding/overgewicht, medicatiefouten (BEM), pijn en depressie. Deze zijn gekoppeld met het zorgplan, zodat bij een mogelijk risico de CV'er dit vertaalt in een doel en actie (professionele afweging). Door deze vragenlijsten ook tijdens de MDO's terug te laten komen als aandachtspunt, is het structureel in kaart brengen van risico's goed geborgd. Er dient komend jaar nog een verbeteringslag te worden gemaakt in het omzetten van de signalering naar interventies.

## MONDZORG

Goede mondzorg draagt bij aan kwaliteit van leven. Dit geldt zeker voor cliënten in verpleeghuizen. Wie een gezonde mond heeft, is gezonder, kan beter eten, ziet er verzorgder uit en heeft minder last van een slechte adem. Door de bewoner te stimuleren om zelf de tanden te laten poetsen of te helpen daar waar nodig is, wordt tandplak verwijderd. In Vredewold zijn aandachtsvelders Mondzorg. Komend jaar zal er vanuit elk team een aandachtsvelder aangesteld moeten worden.

### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

Bij opname zal mondzorg benoemd moeten worden en beschreven moeten worden in het zorgleefplan. Hoe de zorg eruitziet, wat de wensen zijn en wie de tandarts is voor het jaarlijks of halfjaarlijks bezoek.

## HUIDDEFECTEN

- Om de wondzorg onder de aandacht te brengen wordt er 2x per jaar aangeschoven bij alle teams in het teamoverleg door de aandachtsvelder Wondzorg. Bij deze gelegenheid wordt er een korte uitleg of klinische lesgeven over een onderwerp waar het team behoefte aan heeft.
- Bij bewoners met een wond zal de deskundige de CV'er begeleiden bij het opstellen/vastleggen van een wondbehandelplan. Ook de overige teamleden worden betrokken bij het uitvoeren van de wondzorg.
- Jaarlijkse controle (2<sup>de</sup> kwartaal) van het wondbeleid en controle op eventuele nieuwe richtlijnen vindt plaats en in geval van aanpassing wordt verspreid en geïmplementeerd.
- Er wordt contact onderhouden met wondmateriaal leveranciers.

## INFECTIEPREVENTIE

Vredewold vindt het belangrijk om infectiepreventie en hygiëne te integreren in het dagelijks handelen van alle medewerkers en het bewustzijn te verhogen. Dit wil Vredewold bereiken door medewerkers regelmatig te informeren en door medewerkers te scholen in samenwerking met de GGD. In 2023 worden medewerkers weer geschoold.

## MIC-MELDINGEN

Vredewold is een lerende organisatie. Om helder in kaart te brengen waar de verbeterpunten liggen wordt gewerkt middels de zogenaamde Meldingen Incident Client (MIC) procedure.

De werkgroep werd in 2022 belast met veel administratieve handelingen om de MIC-meldingen te documenteren. Er is naar gekeken of het systeem ONS hierin zou kunnen faciliteren. Inmiddels is dit aangepast en in 2023 gaan we evalueren of het systeem nu beter aansluit op de dagelijkse praktijk.

## MEDICATIEVEILIGHEIDSBELEID

Vredewold werkt vanuit de veilige principes van medicatieveiligheid. Deze veilige principes beschrijven wie waar verantwoordelijk voor is, en hoe je veilig kunt werken.

Bij medicatieveiligheid gaat het om veilige zorg voor de cliënt én om veilig werken voor de medewerker. Belangrijk is om de landelijke richtlijnen te volgen en dit uit te dragen richting medewerkers. Er wordt op verschillende manieren aandacht gevraagd voor medicatieveiligheid. Ook worden dit jaar nieuwe medicijnkarren aangeschaft voor alle afdelingen wat ten gunste komt van de medicatieveiligheid.



### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

In het eerste kwartaal aanleveren jaarverslag van de werkgroep.

Controle op en eventueel updaten van medicatieopdracht en GDP. Dit staat jaarlijks op de agenda voor het eerste kwartaal. Hierin wordt ook overleg gepleegd met de MIC-commissie, TL en PO&O.

In het eerste en derde kwartaal van het jaar staat het maken van een Flyer op de agenda. Onderwerpen worden tijdens het overleg besproken/besloten. Hiervoor wordt ook inbreng vanuit de teams en TL gevraagd. Hierin wordt ook inbreng vanuit de MIC-meldingen meegenomen.

Beleid op opiaten; Er is een nieuwe/betere opiaten retourkluis en verfijning van het retourproces opgemaakt. Het beleid zal voor het einde van het eerste kwartaal af zijn.

Bij alle team overleggen zal aandacht worden besteed aan de medicatieveiligheid. Speerpunten zijn dan zaken als: eigen verantwoording, netheid van werken met lijsten, netheid in de medicatiekastjes.

Medicatieveiligheid; elk team heeft een aandachtsvelder; bewustzijn van netheid, orde in registratie medicatielijsten; opiatenlijsten met hetzelfde etiket en nummering als medicatie, Handboek Veilige principes voor de medicatieketen (Actiz) meer gebruiken voor optimalisering medicatieveiligheid

### **WET ZORG & DWANG**

Ieder mens is uniek en waardevol. Mocht het zo ver komen dat de bewoner onbegrepen gedrag vertoont, dan mag er op gerekend worden dat Vredewold hier vakkundig mee om gaat. De WZD gaat uit van een model dat gericht is om onvrijwillige zorg te voorkomen. Als het niet lukt om een vrijwillig alternatief te vinden, moet Vredewold een stappenplan doorlopen waarbij de situatie goed wordt geanalyseerd, alternatieven in een multidisciplinair team worden bekeken, en eventueel externe deskundigheid worden ingeschakeld.

In Vredewold wordt zeer terughoudend omgegaan met vrijheidsbeperking en elke situatie wordt individueel en met een persoonlijk aanpak benaderd. In Vredewold wordt gewerkt met aandachtsvelders WZD en er is een eerste stap gemaakt om te werken met het WZD-stappenplan.

Op basis van de ingezette koers van 2020 en het overgangsjaar 2021 is verder gebouwd aan het implementeren van de Wet Zorg & Dwang (WZD).

Er zijn twee werkgroepen geïnstalleerd te weten:

- Het expertiseteam, bestaande uit verschillende disciplines met een vaste vergaderfrequentie. Hier worden onder andere beleidsstukken besproken en eventuele inzet van onvrijwillige zorg geëvalueerd.
- Daarnaast is er een werkgroep aandachtsvelders WZD, bestaande uit verpleegkundigen van iedere afdeling. Het doel van deze werkgroep is structureel aandacht te hebben voor het signaleren en naleven van de WZD.

De kwaliteitsverpleegkundige heeft bij beide werkgroepen de voorzittende rol. Daarnaast heeft zij contact gehad met de vertrouwenspersoon om afspraken te maken over onder andere locatiebezoeken en verstrekking van foldermateriaal. Deze locatiebezoeken hebben inmiddels plaats gevonden.

Om een huiselijke sfeer gericht op welzijn en welbevinden neer te zetten zullen zorgmedewerkers en behandelaren goed moeten samenwerken. Daarnaast zou de familie van de bewoner hierin ook nog een grotere rol kunnen krijgen om meer persoonsgericht te gaan werken. De werkgroep WZD is druk bezig om naar opendeuren op de verpleegunit en Leeksterschans te werken. Hiervoor is een opendeur plan geschreven, het streven is om het eerste kwartaal van het jaar 2023 de deuren op de verpleegunit te openen.

#### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

In 2023 gaan we het opendeurenbeleid handhaven. Voorlichtingsbijeenkomsten en overige randvoorwaarden zijn hiervoor gecreëerd en vastgelegd in een stappenplan.

In de praktijk is er duidelijkheid nodig binnen de teams hoe maak je een zorgvuldige afweging tussen vrijheid en veiligheid? Wat is onvrijwillige zorg? Hoe onderzoek je alternatieven?

Door workshops en met elkaar in gesprek te gaan komt er duidelijkheid.

#### **PALLIATIEVE ZORG**

Elke bewoner is uniek en heeft zijn eigen ideeën en opvattingen over zijn/haar leven en levenseinde.

Een verplicht aandachtsgebied vanuit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is: Advance Care Planning (ACP). Dit zijn de afspraken over behandeling en zorg rond het levenseinde.

Doel: Bij elke nieuwe opname wordt door de behandelaar (ouderenarts) een gesprek gevoerd over behandeling en zorg rondom levenseinde. Binnen Vredewold hebben we aandachtsvelders Palliatieve Zorg. Zij zijn de spil op de werkvloer waar het gaat om palliatieve zorg. Zij vervullen een train de trainersfunctie en nemen initiatief tot verbetertrajecten op de afdelingen en teams in de organisaties. Door het scholen van deze groep op inhoud én rol/taakopvatting wordt grote impact bereikt voor de gehele organisatie en zal de rol van aandachtsvelder worden bestendigd.

#### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

Inzet hulpmiddelen comfort bieden in laatste levensfase

Klinische lessen bijvoorbeeld euthanasie

Inzet waakmand

Rapportage Stervensfase gericht op overlijden

Bieden van complementaire zorg

Bij opname heeft arts/aandachtsvelder in beeld wat de wensen zijn rondom levenseinde

Aandachtsvelders scholing omtrent zorg in laatste levensfase

Rapportage stervensfase

Optuigen Aandachtgebied palliatieve zorg; input vanuit aandachtsvelders

## ERGOCOACH

Om handelingen zoals het werken met tilliften of aantrekken van steunkousen veilig en verantwoord uit te voeren zijn in 2021 per afdeling medewerkers opgeleid tot ergo coach. Deze medewerkers zijn extra geschoold in het werken met het indiceren van gebruik en instructies geven met betrekking tot allerhande hulpmiddelen in de zorg.

De ergo coaches zullen jaarlijks een opfriscursus krijgen om ook bevoegd en bekwaam te blijven op hun vakgebied.

Daarnaast is de erg coach ook beheerder van de hulpmiddelen.

Zij beheert, in overleg met teamleider facilitair, de opslag en voorraad van de hulpmiddelen.

De ergo coaches hebben in het najaar 2022 een carrousel georganiseerd, dit zal ook in 2023 weer terugkomen.

## PIJLER 4 - LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

### KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

Vredewold is op het moment van schrijven bezig met het aanleveren van de stukken voor de ISO-certificering. De ISO-certificering maakt aantoonbaar dat Vredewold in staat is processen, producten en diensten continu te evalueren en te verbeteren. Naast het feit dat steeds meer opdrachtgevers en leveranciers een ISO-certificaat als eis stellen, zoals bij aanbestedingstrajecten, biedt ISO-certificatie grote meerwaarde de organisatie.

Wanneer een organisatie ISO gecertificeerd is, wil dat dus zeggen dat er voor 100% voldaan wordt aan alle eisen van de betreffende internationale norm. Een onafhankelijke externe organisatie beoordeelt dit op basis van onderzoek (een externe audit).

Na uitvoering van de externe audit en het voldoen aan de eisen van de ISO-norm, wordt een officieel ISO-certificaat toegekend.

### LEREN VANUIT DE MIC-MELDINGEN

Vanuit de MIC-meldingen komen verbeterpunten naar voren. Deze punten worden door het lid van de werkgroep op de betreffende afdeling in het team bespreekbaar gemaakt tijdens het maandelijkse teamoverleg.

#### **Welke verbeteringen willen we toepassen in Vredewold:**

Duidelijke afspraken binnen de organisatie en het team over veilig melden van een (bijna) incident.

Bespreken en analyseren van het incident samen met betrokkenen (en niet bijvoorbeeld alleen door MIC-commissie).

Samen conclusies trekken: welke lessen zijn hieruit te trekken? Welke verbetermaatregelen zijn nodig?

Uitvoeren van maatregelen.

Na verloop van tijd met betrokkenen nagaan of de maatregelen het gewenste effect hebben.

Een incident en oorzaken van een incident kunnen verder reiken dan het team; in de medicatieketen zijn immers nog meer mensen betrokken, zoals arts en apotheker. Zij kunnen worden uitgenodigd voor de bespreking van het incident; of een medewerker of leidinggevende bespreekt de analyse of conclusie met hen. Op die manier kan in de hele medicatieketen worden geleerd en aan verbetering van zorg worden gewerkt, door iedereen vanuit de eigen rol.

### LEREND NETWERK

Alle disciplines binnen de organisatie kunnen aansluiten bij netwerken in de noordelijke provincies en eventueel op nationaal niveau. Er is vaak een mogelijkheid om online aan te sluiten of in de vorm van een congres.

## KENNIS VAN ZIEKTEBEELDEN

Ten aanzien van de verwachte populatie is de inschatting dat psychogeriatrische en somatische aandoeningen onder ouderen zullen toenemen, een trend die al in gang is gezet mede door de toegenomen levensverwachting. De zorgbehoefte van de bewoners van Vredewold vindt haar grondslag in een psychogeriatrisch ziektebeeld maar de praktijk laat steeds meer contra-indicaties zien. De afgelopen jaren wordt een toenemende zorgvraag waargenomen voor cliënten die zich bevinden op het grensvlak tussen geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verpleeghuiszorg (VVT).

De huidige organisatiestructuur van de zorg dient te zijn berekend op de problematiek van mensen met verschillende chronische aandoeningen. Zorg en behandeling zijn nu nog vaak gescheiden en bij behandeling ligt te zeer het accent op behandeling van afzonderlijke aandoeningen. De medisch-specialistische zorg, maar ook de eerstelijns zorg is vaak georganiseerd op basis van specifieke ziektebeelden en daarbij horende behandelingstrajecten en protocollen. Dit alles leidt tot onvoldoende kennis voor aandoeningen die buiten de eigen deskundigheid vallen.

Wanneer er wordt gesproken over een dubbele zorgvraag zien we met name de trend ontstaan welke zich uit in de vorm van gedragsveranderingen. Deze gedragsveranderingen kunnen samenhangen met somatische factoren of met co morbid psychopathologie (zoals een delier, psychose, depressie, angststoornis of slaapstoornis). Psychopathologische syndromen zoals een delier, een depressie, een angststoornis of een psychose, en symptomen zoals hallucinaties, zijn geen vormen van gedrag, maar kunnen van gedrag worden vermoed of afgeleid.

Deze syndromen en symptomen kunnen een (mede)oorzaak zijn van probleemgedrag en vragen om nader onderzoek. Methodisch en multidisciplinair werken bij probleemgedrag bij mensen met dementie is daarom ook een vereiste. Methodisch werken en gebruik van een gezamenlijke visie en denkkader om probleemgedrag te begrijpen, zijn belangrijke elementen van een multidisciplinaire aanpak bij probleemgedrag. Daarom gaan we het komend jaar onderzoeken vanuit welke methodiek wij willen werken en hoe we dit kunnen inbedden binnen de organisatie. Op dit moment staat 'GRIP op probleemgedrag' wat met name effectief is bij ouderen met dementie bovenaan de lijst om te overwegen. De erkenningscommissie ouderenzorg heeft de interventie 'GRIP op probleemgedrag' erkend als goed onderbouwd en effectief. Uit onderzoek blijkt dat de interventie helpt bij het verminderen van onbegrepen gedrag en psychofarmacagebruik bij bewoners met dementie in de intramurale zorg. Lees meer: <https://www.vilans.nl/actueel/nieuws/grip-op-probleemgedrag-effectief-bij-ouderen>

Daarnaast krijgen medewerkers verplichte e-learning met betrekking tot Delier, Depressie, Omgaan met probleemgedrag, Psychiatrische stoornissen en Zorgvragers met dementie verzorgen.

In het jaar 2022 zijn we begonnen met het scholen van medewerkers door middel van de training weerbaarheid in de zorg. De training weerbaarheid is bedoeld voor medewerkers in de zorg en onderwijs die in het werk te maken krijgen met stress en/of agressie. In 2023 zal dit een vervolg krijgen.

## PIJLER 5 - LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Dit thema gaat over de aansturing en Governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire financiële verplichtingen. In het kwaliteitskader verpleeghuiscare worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, Governance en management. Deze worden hieronder per thema verder uitgewerkt.

### VISIE OP ZORG

*Onze missie verwoordt wat wij uiteindelijk willen bereiken en waarvoor wij het allemaal doen. Onze visie verwoordt de overtuigingen en de zienswijzen en drijfveren van waaruit wij de missie willen realiseren.*

Het tekort aan VVT-plaatsen zal de komende jaren door de vergrijzing, de stijging van de gemiddelde leeftijd en de verschraving van de financiële middelen in de ouderenzorg verder vergroten/toenemen. Dit resulteert in een situatie dat de gemiddelde zorgzwaarte en de complexiteit van de zorg de komende tijd gaat toenemen binnen Vredewold. De demografische en huidige financiële realiteit dwingt Vredewold om keuzes te maken en om zich wendbaar op te stellen.

Het strategisch beleidsplan is 2022-2025 leidend voor Vredewold. Kwaliteit van leven, continuïteit van zorg en kostenbeheersing (efficiënt en effectief inzetten van middelen) zijn van groot belang. Als organisatie wil Vredewold zich kenmerken door flexibiliteit, door het adequaat inspelen op gewijzigde omstandigheden en door wendbaar meebewegen met dat wat van ons gevraagd wordt.

### STUREN OP KERNWAARDEN

Bij Vredewold geloven we erin dat mensen zo lang als redelijkerwijs mogelijk is regie moeten hebben over hun eigen leven en welbevinden. Dat begint met wonen, wonen op een plaats waar je geboren bent of waar je een groot deel van je leven hebt doorgebracht, in de nabijheid van familie en vrienden.

#### **Veelzijdig**

Het brede aanbod dat is wat iedereen die met Vredewold in aanraking komt onmiddellijk opvalt, veelzijdig is dan ook één van onze kernwaarden. Een diversiteit in activiteiten, een dynamische hoeveelheid energie en een verscheidenheid aan kwaliteiten. Welzijn en zorg die in elkaar overvloeien, zorg en wonen die vanuit korte lijnen in elkaars verlengde liggen. En als wij zelf niet in staat zijn om te voorzien in een zorgvraag verwijzen wij door naar voor ons bekende, betrouwbare en kwalitatief vergelijkbare partners. Kortom dan gaan we het regelen voor de cliënt.

#### **Vanzelfsprekend**

De cultuur binnen Vredewold is mensgericht en zonder al te veel franje. We zitten immers in het Westerkwartier: Groningse nuchterheid is ons niet vreemd, vanzelfsprekend is onze andere kernwaarde. Als we JA zeggen staan en gaan we er ook voor. Verder zijn we kort en duidelijk, geen poeha. We zijn vaak verrast als iemand ons bijzonder vindt en we staan verbaasd als we op onze unieke eigenschappen gewezen worden. We willen daarom naast bescheiden vooral trots zijn en die trots ook uitstralen.

#### **Lokaal en betrokken**

Lokaal (en) betrokken is onze derde kernwaarde. Vredewold is sinds jaren gevestigd in Leek, in het Westerkwartier en voelt zich daarmee verbonden. Zowel in geografisch opzicht als met de typische regionale cultuur. Wij hechten er veel waarde aan dat we vanuit deze betrokkenheid – ook in de toekomst – dagelijks kunnen zeggen dat wij staan en ons uiterste

best doen voor een 'Leven lang wonen in het Westerkwartier'. Vredewold blijft ook in turbulente tijden de voornoemde kernwaarden nastreven.

## LEIDERSCHAP EN GOED BESTUUR

Aanpassingsvermogen en flexibiliteit worden voor de organisatie en de medewerkers de belangrijkste competenties om te 'overleven'. Alert zijn en inspelen op veranderingen dat is wat wordt gevraagd. Als organisatie willen we ons kenmerken door flexibiliteit, door adequaat inspelen op gewijzigde omstandigheden en door wendbaar meebewegen met dat wat van ons gevraagd wordt. Vanuit dat vertrekpunt hebben we ons voorgenomen om de toekomst meer naar onze hand te zetten, om meer regie te nemen en om meer sturing te geven aan ons ideaal: Een leven lang wonen in het Westerkwartier.

De combinatie van onze visie en de gemaakte in- en externe analyse vraagt om keuzes. Keuzes om de kracht van onze organisatie meer in te gaan zetten. We willen gaan inzetten op een verdere verbinding van welzijn en zorg en meer inspelen op vragen die zich in de markt aandienen.

We zijn vaker de spil en pakken de regie voor wat betreft de behandeldiensten en intensieve samenwerking met andere partijen. We communiceren beter, dat doen we intern maar ook met onze partners en de markt.

We zorgen ervoor dat we aantrekkelijk zijn en blijven voor instromende medewerkers. Bij onze huidige medewerkers blijven we door opleiding en begeleiding hun mogelijkheden versterken en proberen op deze wijze bij te dragen aan loopbaanontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. We gaan de toekomst met vertrouwen tegemoet waarbij we zes strategische speerpunten hebben gedefinieerd:

1. Optimaliseren organisatiestructuur en interne processen
2. Ontwikkelen duurzame inzetbaarheid medewerkers
3. Samenwerking intensiveren en versterken
4. Toekomst bestendig vastgoed creëren
5. Innoveren en verbreden van de dienstverlening
6. Duurzaamheid en milieu

Zes strategische speerpunten die de basis vormen voor onze toekomstplannen maar ook die ook dienen als input voor de uitwerking van beleid en actieplannen op de verschillende beleidsterreinen. Tezamen dragen ze bij aan het realiseren van onze ambities.

## ROL EN POSITIE INTERNE ORGANEN EN TOEZICHTHOUDERS

### **Bestuur**

De dagelijkse leiding is in handen van een bestuurder. De belangrijkste taak van het bestuur is het bewaken van de algemene belangen die de organisatie aangaan, zoals op financieel gebied, kwaliteitsbewaking en gestelde doelstellingen van de organisatie.

De bestuurder is voorzitter van het managementteam bestaande uit de managers zorg, bedrijfsvoering en PO&O.

### **Raad van toezicht**

Uitgangspunt voor de bezetting van de Raad van Toezicht van Vredewold is dat zij uit generalisten bestaat die samen een multidisciplinair team vormen. Ieder van de leden zal afzonderlijk op grond van achtergrond en ervaring, kennis van een aandachtsgebied inbrengen. Binnen de Raad van Toezicht is het van belang dat verschillende kennis- en ervaringsgebieden vertegenwoordigd zijn. Meerdere kennis- en aandachtsgebieden kunnen verenigd zijn in een persoon.

Het is niet zo dat bij het ontbreken van een of meerdere aandachtsgebieden de Raad van Toezicht niet of onvoldoende kan functioneren. Het betreft aandachtsgebieden waarvan de Raad van Toezicht zich het belang bewust is.

### **Cliëntenraad**

Vredewold beschikt over een cliëntenraad zoals dit geregeld is in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. De cliëntenraad houdt zich bezig met algemene onderwerpen zoals begroting, jaarrekening en meerjarenbeleid en vertegenwoordigt de gemeenschappelijke belangen van onze cliënten. De cliëntenraad overlegt daarom regelmatig met de bestuurder en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit.

### **Ondernemingsraad (OR)**

De ondernemingsraad (OR) komt op voor de belangen van het personeel in een onderneming of organisatie. De OR mag meedenken over bedrijfseconomische en sociale onderwerpen. De OR kan door advisering of instemming invloed hebben op de bedrijfsvoering. Zo kan deze raad een bijdrage leveren aan het goed functioneren van het bedrijf. De OR overlegt over het ondernemingsbeleid en de personeelsbelangen. Hierbij heeft de OR recht op alle informatie die voor de uitvoering van zijn taak nodig is. De OR heeft adviesrecht voor belangrijke financiële, economische en organisatorische besluiten en instemmingsrecht voor besluiten die over personele regelingen gaan.

## **INZICHT HEBBEN EN INZICHT GEVEN**

De teamleiders en de zorgcoördinatoren beschikken over leidinggevende en coachende kwaliteiten. Zij zijn medeverantwoordelijk voor het kader waarin het primaire proces zich afspeelt. Vanaf 2023 is er tijdens iedere dienst is er een verpleegkundig niveau 4 aanwezig die verantwoordelijk is voor de uitvoering van zorg en welzijn. De bestuurder houdt toezicht en is voor een groot gedeelte van de week aanwezig, altijd bereikbaar voor ruggespraak (24/7) en eindverantwoordelijk. Er zijn korte lijnen met de eerstelijnszorg en het vaste behandelteam zoals onder andere de huisartsen, SOG, apotheek, psycholoog, fysiotherapeut, logopedist, pedicure.

Bijna al onze verzorgenden en verpleegkundigen zijn geregistreerd in het kwaliteitsregister van de V&VN. Het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen & Verzorgenden is een online registratiesysteem waar je als verpleegkundige of verzorgende vastlegt wat je doet aan deskundigheidsbevordering. Door de beroepsgroep is, in samenspraak met betrokkenen, een standaard opgesteld waaraan je je kunt spiegelen en kunt zien of je voldoende bekwaam bent.



## PIJLER 6 - PERSONEELSSAMENSTELLING

Door onze veranderende bevolking en veranderende zorgvraag neemt de behoefte aan (andere) zorg en ondersteuning toe. Tegelijkertijd kampt de zorg met personeelstekorten, een hoog ziekteverzuim en het aantal moeilijk vervulbare vacatures groeit.

Het vakmanschap en werkplezier van zorgmedewerkers staat onder druk, net als de kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg. Wij willen eigen regie voor de client, maar ook eigen regie voor onze medewerkers, naast een goede zorgaanbieder willen we ook een goede werkgever zijn.

Er komen mogelijkheden voor andere roosters, grotere contracten en daarnaast willen wij tijdig anticiperen op de toename van complexere zorg door medewerkers tijdig mee te nemen door ze op te leiden en te coachen.

Dit willen we ook doen door het inrichten van een toekomstbestendig functiehuis met minder functiedifferentiatie en vanuit de brede integrale benadering van duurzame inzetbaarheid. Duurzaam inzetbare medewerkers kunnen beter inspelen op wijzigingen in het takenpakket, veranderingen in de loopbaan en ontwikkelingen binnen de organisatie.

De laatste twee jaren heeft Vredewold te maken met oplopende personele tekorten binnen de teams. Al deze veranderingen hebben invloed op de zorgverleners en de zorgvragers. De prognose is dat de intensiteit van de zorgvragers blijft toenemen en het aantal werkzame mensen binnen Vredewold afneemt waardoor personeelstekorten op blijven lopen. Door een tekort aan personeel neemt de werkdruk toe, met als gevolg dat het ziekteverzuim toeneemt en waardoor vaste medewerkers de keuze kunnen maken om te vertrekken.

Vredewold is in het jaar 2022 intensief bezig geweest met het terugdringen van het ziekteverzuim met een positief resultaat. Toch blijft het lastig om de roosters te vervullen. De praktijk laat verschillende oorzaken zien.

Een hele duidelijke is personeelstekort door ziekte, verlof en/of openstaande vacatures die niet worden vervuld. Op dit moment is er onvoldoende inzicht hoe Vredewold zich wendbaar op zou kunnen stellen ten aanzien van de toenemende personele tekorten door de vergrijzing. Met als gevolg dat Vredewold niet weet hoe ze vanuit de huidige situatie zich wendbaar op kan stellen ten aanzien van de veranderingen in het overheidsbeleid, en hoe zij kan inspelen op vragen die zich in de markt aandienen met de kwaliteit van zorg als uitgangspositie. Door middel van onderzoek hoopt Vredewold een antwoord te krijgen hoe ze kan anticiperen op de toenemende personeelstekorten en de veranderende zorgvraag binnen de ouderenzorg.

## PIJLER 7 - GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

De start van elk zorgproces begint bij de wensen en ondersteuning van de bewoners. De bestuurder en manager zorg sturen aan op aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede zorg. Andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg zijn de ondersteunende factoren van gebouwen, ICT, materialen, samenwerkingsovereenkomsten en de administratieve organisatie. Deze hulpbronnen zijn ondersteunend aan het primair proces.

### De zeven bronnen van arbeidsvreugde

De afgelopen jaren hebben er nagenoeg geen jaargesprekken plaatsgevonden. Omdat het belangrijk is om met elkaar in gesprek te blijven hebben we gekeken hoe we hier op een voor ons allen passende manier invulling aan kunnen geven. We hebben gekozen voor de zeven bronnen van arbeidsvreugde van de auteur Kees Kouwenhoven. Het is een praktisch model wat zeer bruikbaar is in de praktijk.

'De zeven bronnen van arbeidsvreugde' geeft een route aan naar het creëren van een werkomgeving waar 'lekker en zinvol' kan worden gewerkt. Hiervoor is een model met bijbehorende instrumenten ontwikkeld. De kern van het model bestaat uit de zeven bronnen van arbeidsvreugde, te weten:

1. Fysiek welbevinden
2. Collegialiteit
3. Waardering en vertrouwen
4. Goede prestaties
5. Groei
6. Werken met hart en ziel
7. Hogere zingeving

Elk van de bronnen moet voldoende tot zijn recht komen om stabiele en evenwichtige arbeidsvreugde te realiseren. Er worden diverse obstakels en versterkers behandeld die van invloed zijn op het realiseren van arbeidsvreugde.

## TECHNOLOGISCHE HULPBRONNEN

Op de zorgafdelingen en afdelingen kleinschalig wonen wordt gebruik gemaakt van domotica in verschillende vormen. Verschillende soorten sensoren worden ingezet met als doel om meer vrijheid te kunnen geven aan bewoners. De mogelijkheden zijn flexibel en modulair op te bouwen.

## WACHTLIJSTEN

De wachtlijst van Vredewold wordt beheerd door de afdeling Zorgbemiddeling en iedere twee weken besproken met de manager zorg, teamleiders, zorgcoördinatoren en een afgevaardigde van zorgbemiddeling.

## FINANCIËN EN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE

Vredewold werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en control ) die beschreven staat in het meerjarenbeleidsplan, het kwaliteitsbeleid en financieel beleidsplan. De bestuurder stelt jaarlijks een kaderbrief op als start van de beleidscyclus. Na afloop van het jaar wordt in het bestuurdersverslag verantwoording afgelegd van de meest relevante ontwikkelingen. De verantwoording over de financiële ontwikkelingen vindt jaarlijks plaats via de jaarrekening voorzien van accountantsverklaring.

## PROFESSIONELE RELATIES EN SAMENWERKINGSOVEREENKOMSTEN MET ANDERE ZORGINSTELLINGEN

Vredewold werkt nauw samen met onder andere de Roner apotheek, Medtzorg, huisartsen in en om het gebied Leek, pedicure, diëtiste, fysiotherapie, ZINN mondzorg, logopedie, Arjo Hulpmiddelen.

## PIJLER 8 - GEBRUIK VAN INFORMATIE

Het Kwaliteitskader stelt drie thema's centraal als het gaat om gebruik van informatie:

### VERZAMELEN EN DELEN VAN INFORMATIE PRIMAIR VOOR SAMEN LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

Eind 2022 hebben de meest recente interviews plaatsgevonden door een belteam van ZorgfocuZ. Zij hebben op basis van de standaard vragenlijsten van ZorgkaartNederland de interviews afgenomen. De uitkomsten hiervan worden in december 2022 door ZorgfocuZ aangeleverd bij ZorgkaartNederland. Eerder in 2022 zijn er twee positieve reviews geplaatst door cliënten van de Thuiszorg.

### BENUTTEN EN OPTIMALISEREN VAN BESTAANDE ADMINISTRATIESYSTEMEN

Registraties die voorwaardelijk zijn voor een goed zorg- behandel- en ondersteuningsproces worden zoveel mogelijk uit bestaande administratieve datasystemen betrokken. Hierbij kan gedacht worden aan Nedap (bewonersdossier). Aanvullende gegevensverzameling vindt niet plaats of is slechts bij uitzondering aan de orde.

### OPENBAARHEID EN TRANSPARANTIE

Vredewold hecht veel waarde aan de ervaringen van bewoners. Zorgkaart Nederland wordt actief gepromoot en ingevuld. Jaarlijks worden er tevredenheidsmetingen uitgevoerd. De Cliëntenraad is actief betrokken bij de bespreking van de uitkomsten en de vervolgafspraken naar aanleiding daarvan. Het kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk op de website van Vredewold en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

## BIJLAGE 1; DE ZEVEN BRONNEN VAN ARBEIDSVREUGDE

### De zeven bronnen van arbeidsvreugde

	<b>Fysiek welbevinden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Goede werkomgeving</li><li>• Veiligheid (fysiek/psychisch)</li><li>• Goede systemen en computers</li><li>• Werk - privé balans</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gezondheid</li><li>• Zekerheid van inkomen</li><li>• Variatie in het werk</li><li>• Hanteerbare werkdruk</li></ul>
	<b>Collegialiteit</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Samenwerken</li><li>• Teamgeest</li><li>• Elkaar aanspreken</li><li>• Bestrijden van pesten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plezier maken</li><li>• Voor elkaar inspringen</li><li>• Conflicten aanpakken</li><li>• Lief en leed delen</li></ul>
	<b>Waardering en vertrouwen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Complimenten</li><li>• Successen vieren</li><li>• Teleurstellingen verwerken</li><li>• Eerlijke behandeling</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ruimte om te beslissen</li><li>• Vrijheid en zelfstandigheid</li><li>• Verantwoordelijkheid</li><li>• Als mens 'gezien' worden</li></ul>
	<b>Goede prestaties</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Iets voor elkaar krijgen</li><li>• Duidelijke doelstellingen</li><li>• Doelstellingen halen</li><li>• Voldoen aan hoge eisen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Succesvol zijn</li><li>• Afspraken nakomen</li><li>• Competenties gebruiken</li><li>• Feedback krijgen en geven</li></ul>
	<b>Groei</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwe dingen leren</li><li>• Uitdaging</li><li>• Competenties ontwikkelen</li><li>• Opleidingen volgen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carrière maken</li><li>• Nieuwsgierigheid volgen</li><li>• Coaching</li><li>• Anderen helpen groeien</li></ul>
	<b>Werken met hart en ziel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Werk doen waar je van houdt</li><li>• Aandachtig kunnen werken</li><li>• Je creativiteit kwijt kunnen</li><li>• Tijd hebben voor je echte werk</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je op je 'plaats' voelen</li><li>• Jezelf zijn / authentiek</li><li>• Niet te veel 'corvee'</li><li>• Opgaan in je werk: flow</li></ul>
	<b>Hogere zingeving</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er toe doen voor anderen</li><li>• Focus op klanten (doelgroepen, burgers, patiënten, leerlingen e.d.)</li><li>• Vrijwilligerswerk</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bijdragen aan de maatschappij:</li><li>• Iets dat 'groter' is dan jezelf</li><li>• Milieu, veiligheid e.d.</li><li>• Betekenisvol zijn</li></ul>

© Kouwenhoven Consultancy