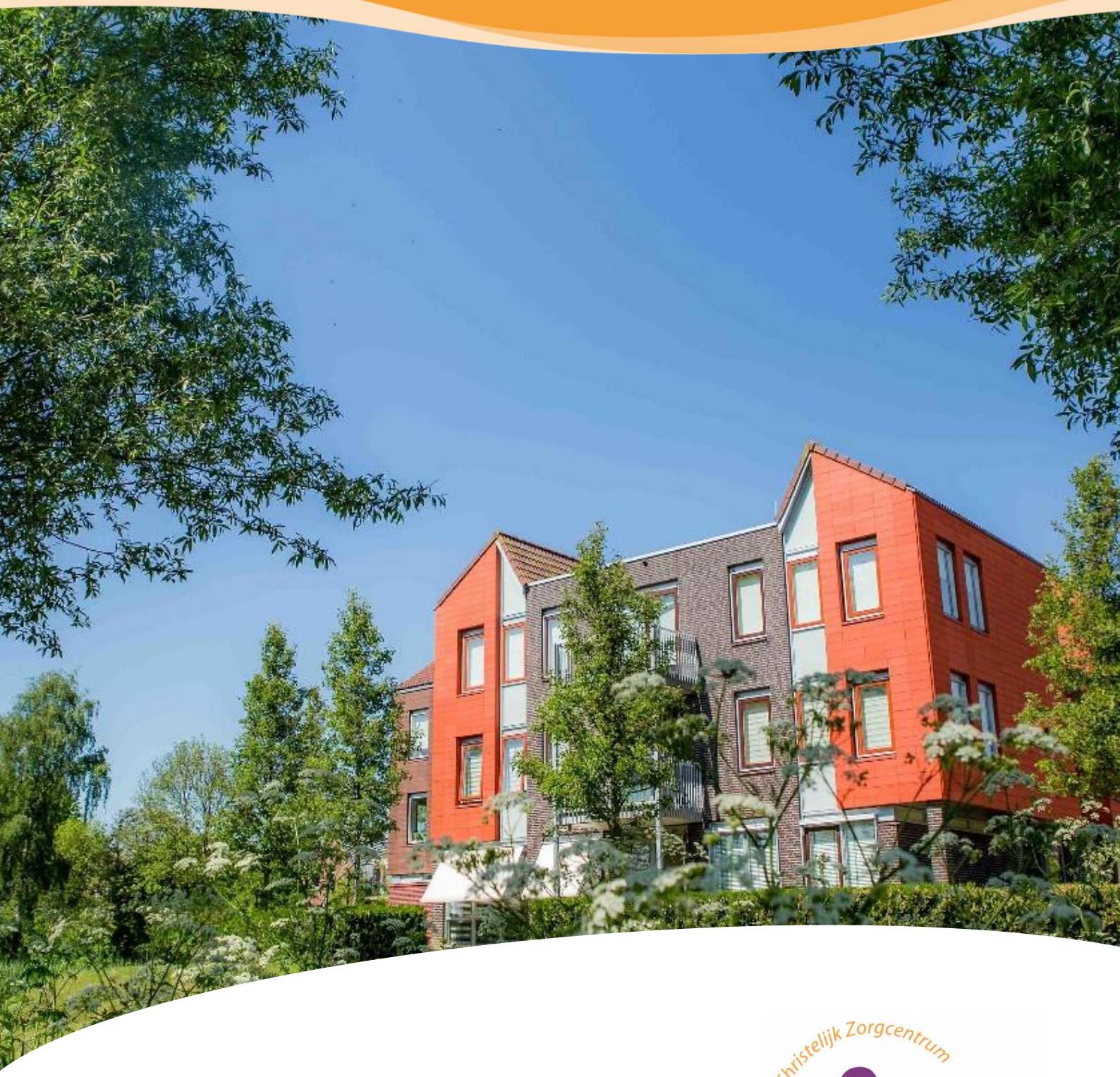
Kwaliteitsplan 2022



Zorgcentrum 't Slot
Ridderhof 1, 5311 CM Gameren
info@slotgameren.nl, 0418 561 451

Protestants Christelijk Zorgcentrum 't Slot

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2022 van Zorgcentrum ’t Slot.

Jaarlijks schrijven wij een kwaliteitsplan waarin wij aangeven waar onze speerpunten in het nieuwe jaar op gericht zijn. Voor 2021 was dat ook zo. Aan het einde van het jaar 2021 stellen wij vast dat wij in zekere zin een manier hebben gevonden om te dealen met de pandemie en tegelijk te werken aan onze kwaliteitsdoelen. Een jaar dat opnieuw anders is gelopen dat we vooraf hadden gehoopt. De coronacrisis heeft ons het hele jaar zeer alert gehouden. Ondanks de preventieve maatregelen kwam het virus een aantal malen toch ons huis binnen. Als reactie hierop werd op de afdeling somatiek een bescheiden corona unit gerealiseerd. Medewerkers en vrijwilligers werden (opnieuw) ziek of moesten in quarantaine, al dan niet gevaccineerd.

De coronacrisis maakte dat sommige voorgenomen plannen niet of slechts gedeeltelijk konden worden gerealiseerd. In dat licht schrijven wij nu ook het kwaliteitsplan 2022. Wij hebben de doelen van 2021 geëvalueerd met Cliëntenraad en team coördinatoren. Nieuwe inzichten en plannen werden opgehaald bij medewerkers en medezeggenschapsorganen. Parallel aan het opstellen van dit kwaliteitsplan geven we richting aan de toekomst via een nieuw meerjarenbeleidsplan. In ons kwaliteitsplan verwerken we ook de inzichten en opdrachten die via interne en externe kwaliteitsonderzoeken naar boven zijn gekomen.

Met het kwaliteitsplan 2022 wil Zorgcentrum ‘t Slot inzichtelijk maken hoe zij werkt aan verbetering van de kwaliteit van zorg voor onze cliënten. Dit doen wij langs de acht thema’s uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vormt de wettelijke basis voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg waarbij de cliënt het vertrekpunt is. ’t Slot heeft ook een kleine thuiszorgafdeling. Dit jaar is daarom het Kwaliteitskader Wijkverpleging verwerkt in ons kwaliteitsplan, omdat we daarmee het belang willen uitdrukken van afdeling overstijgende samenwerking binnen de organisatie.

De cliënt centraal, dat is het uitgangspunt in het beleid van Zorgcentrum ’t Slot. Wij willen graag dat onze cliënten een hoge mate van kwaliteit in onze zorgverlening ervaren en dat daar waar verbetering mogelijk is, de cliënt ook echt gaat merken dat de kwaliteit toeneemt. Wij stellen ons dan ook concrete acties ten doel voor 2022, maar wij kijken ook naar de verdere toekomst en investeren daarom in zaken die de zorg ook in de toekomst goed en betaalbaar houden.

Wij hopen op en bidden om Gods nabijheid voor het nieuwe jaar bij al onze plannen en Zijn zegen bij de uitvoering hiervan.

Bent u benieuwd hoe Zorgcentrum ’t Slot bezig is met kwaliteitsverbetering en welke plannen zij heeft voor 2022? Dan willen wij u van harte uitnodigen dit plan te lezen!

Bestuur en Managementteam Zorgcentrum ’t Slot, Januari 2022

Inhoudsopgave

VOORWOORD 2

INHOUDSOPGAVE 3

1. PROFIEL ZORGORGANISATIE 5

1.1 Zorgvisie en kernwaarden 5
1.2 Onze doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling 6
1.3 ZZP-verdeling 7
1.4 Besturingsfilosofie 7

2. PROFIEL PERSONEELSSAMENSTELLING 8

2.1 Zorgverleners naar functie in FTE 8

3. SITUATIE, PLANNEN EN VOORNEMENS PER HOOFDSTUK VAN HET KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG 9

3.1 Algemeen 9
3.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 9
3.3 Wonen en welzijn 10
3.4 Veiligheid 11
3.5 Leren en werken aan kwaliteit 12
3.6 Leiderschap, governance en management 13
3.7 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) 14
3.8 Gebruik van hulpbronnen 15
3.9 Gebruik van informatie 16
3.10 Waardering kwaliteitsplan door Raad van Bestuur 17
3.11 Waardering kwaliteitsplan door Cliëntenraad 17

4. SAMEN LEREN EN ONTWIKKELEN 18

4.1 Ontwikkeling stimuleren via jaargesprekken 18
4.2 Scholingsplan 18
4.3 Aandachtsvelders 18

5. TER AFSLUITING 19

1. Profiel zorgorganisatie

1.1 Zorgvisie en kernwaarden

’t Slot is een kleinschalige organisatie, daardoor kunnen we op een betrokken, laagdrempelige manier zorg bieden. We werken vanuit passie voor mensen en zorg. Wij hechten waarde aan de christelijke identiteit en de daaruit afgeleide normen en waarden. De grondslag is voor ons de Bijbel.

Onze missie is om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Kwaliteit van leven, welbevinden en welzijn van de cliënt staan voorop. Persoonsgerichte zorg is hierbij het vertrekpunt.
We werken vanuit passie voor mensen en zorg. Wij hechten waarde aan de christelijke identiteit en de daaruit afgeleide normen en waarden. De Bijbel is hiervoor het fundament.
Wij streven ernaar de christelijke identiteit in de gehele organisatie tot uiting te laten komen. Dus niet alleen in de omgang met de cliënt, maar ook bij het organiseren van activiteiten, het houden van de zondag als rustdag en de viering van christelijke feestdagen.
De cliënt heeft de regie over zijn eigen leven en wordt gestimuleerd zijn wensen kenbaar te maken. De bewoner kan rekenen op een individuele, adequate invulling van welzijn, welbevinden en zorg. We denken in mogelijkheden, kiezen een luisterende houding en bieden ruimte voor vragen. De kleinschaligheid in hoe we werken en georganiseerd zijn, sluit hierbij aan.
De basis voor persoonlijke zorg is dat zorgverleners de achtergrond van de bewoner kennen. Familie en naasten worden actief betrokken bij het leven en de zorg van de bewoner. Alle afspraken over de ondersteuning op alle domeinen worden in een persoonlijk zorgleefplan van de cliënt opgenomen.
Wij bieden een fijne werkplek voor medewerkers en vrijwilligers. Wij waarderen de inzet van de vrijwilligers. Ze zijn onmisbaar en dragen direct bij aan het welzijn van de cliënt en medewerkers.
Wij leveren op ondernemende wijze een bijdrage aan samenhangende zorg en welzijn in dorpen en buurten waar we actief zijn. Dat doen wij samen met anderen. Wij zijn een professionele partner voor iedereen waar ’t Slot mee werkt: de cliënt en hun naaste, verwijzers, samenwerkingspartners, collega-organisaties, financiers, (Rijks)overheid en onze medezeggenschapsorganen.

De Kernwaarden die een leidraad zijn in hoe we samenwerken en aan onze missie invulling geven zijn in de afgelopen jaren geweest:

- Passie
- Ondernemerschap
- Vertrouwen
- Openheid

In het najaar van 2021 zijn we gestart met het vernieuwen van ons meerjarenbeleid. Hierbij hebben alle medewerkers en medezeggenschapsorganen inspraak. We hebben dit onder andere vorm gegeven middels een digitale live stream bijeenkomst. Tegelijk zijn onze kernwaarden tegen het licht gehouden en deels herijkt om blijvend richting te geven aan de benodigde ontwikkelingen. Ten tijde van het opstellen van dit kwaliteitsplan is duidelijk dat de kernwaarden ‘Passie’ en ‘Ondernemerschap’ behouden zullen blijven. ‘Passie’ omdat passie voor mensen en zorg nog steeds onze drijvende kracht is. ‘Ondernemerschap’ is juist nu van belang bij het ontwikkelen van passende zorgproducten als antwoord op maatschappelijke vragen. De kernwaarden ‘Vertrouwen’ en ‘Openheid’ zijn goed verankert en geborgd in de organisatie en zullen vervangen worden door nieuwe kernwaarden. Het nieuwe beleidsplan 2022-2025 zal eind Q1 gepresenteerd worden.

We zetten ons in met passie voor zorg en de cliënt. We doen dit vanuit onze christelijke levensovertuiging. We gaan voor persoonsgerichte zorg; met ruimte en aandacht voor het welzijn en welbevinden van de cliënt. Medewerkers zijn betrokken bij de organisatie en hebben respect voor de

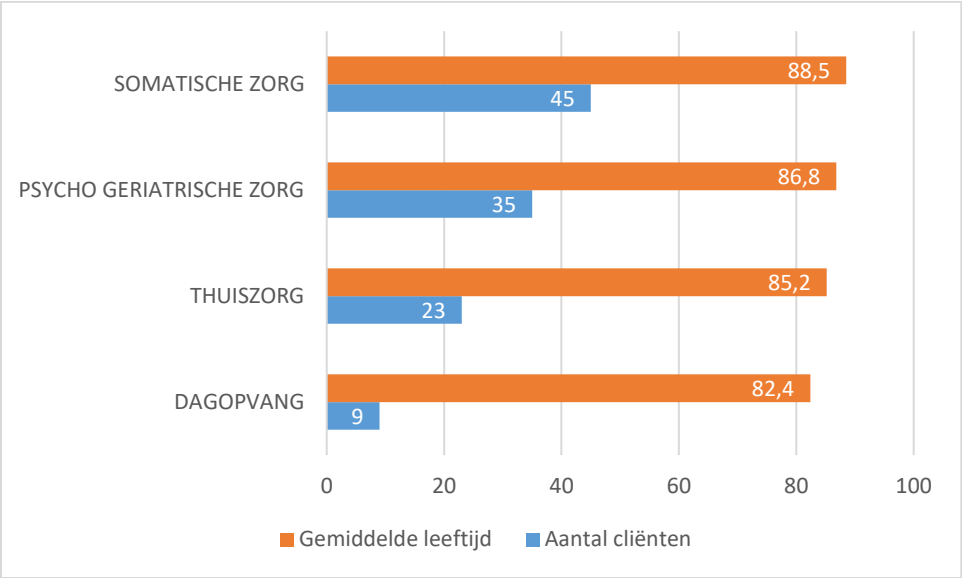
wensen van de cliënt. Ze kennen de geschiedenis van de cliënt. Familie en vrijwilligers worden actief betrokken bij het leven van de cliënt. De cliënt kan een beroep op het personeel doen en wordt gestimuleerd wensen kenbaar te maken.

1.2 Onze doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Zorgcentrum 't Slot heeft de beschikking over een modern woonzorggebouw in Gameren. De intramurale zorg wordt geboden op één locatie. Er zijn 86 intramurale zorgplaatsen waar zorg wordt geboden aan zowel somatische als psychogeriatrische cliënten. Het betreft 51 plaatsen op de afdeling somatiek (Bastion en Citadel) en 35 plaatsen op de afdeling psychogeriatrie (de Binnenplaats). Daarnaast bieden wij binnen deze locatie palliatief terminale zorg, dagverzorging en kortdurend verblijf. Ook bieden wij extramurale zorg (thuiszorg) in appartementencomplexen 'De Slotshof' en 'de Voorburcht'. De Slotshof is verbonden middels een verbindingsgang aan 't Slot. De Voorburcht vormt samen met 't Slot één gebouw. Eind 2021 ontvangen 23 cliënten thuiszorg.

Inpandig heeft 't Slot een dienstencentrum met huisartsen, apotheek en fysiotherapie.

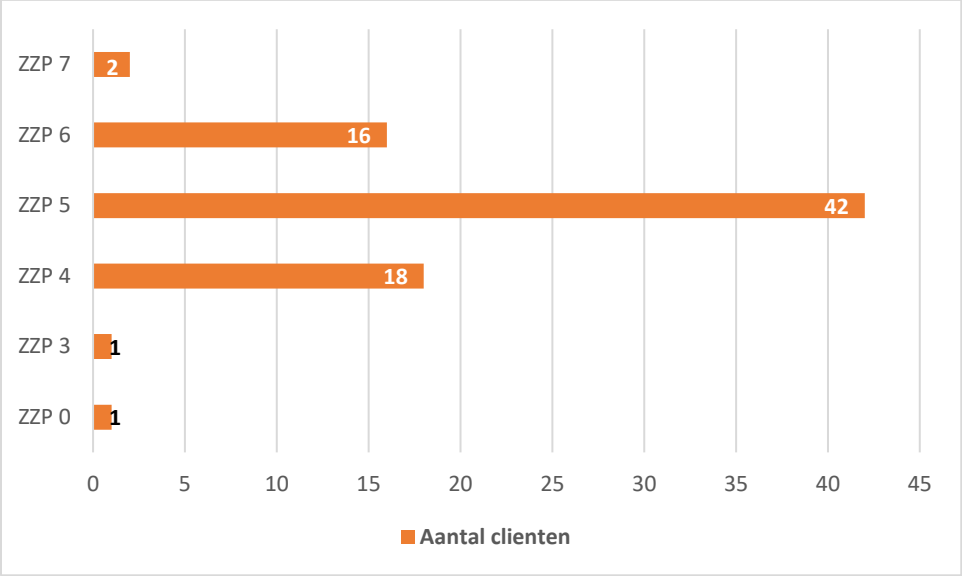
Het aantal cliënten en de gemiddelde leeftijd van hen per afdeling is als volgt:



Figuur 1: Aantal cliënten en gemiddelde leeftijd (november 2021)

1.3 ZZP-verdeling

De verdeling over doelgroepen uitgedrukt naar ZZP was eind 2021 als volgt:



Figuur 2: Zorgprofielen naar ZZP 2021

1.4 Besturingsfilosofie

De besturingsfilosofie is gebaseerd op de missie, visie en kernwaarden.

Onze missie is om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt.

Hierin staat de respectvolle dialoog centraal, waarbij persoonsgerichte zorg het vertrekpunt is. ‘t Slot opereert in een landelijke setting.

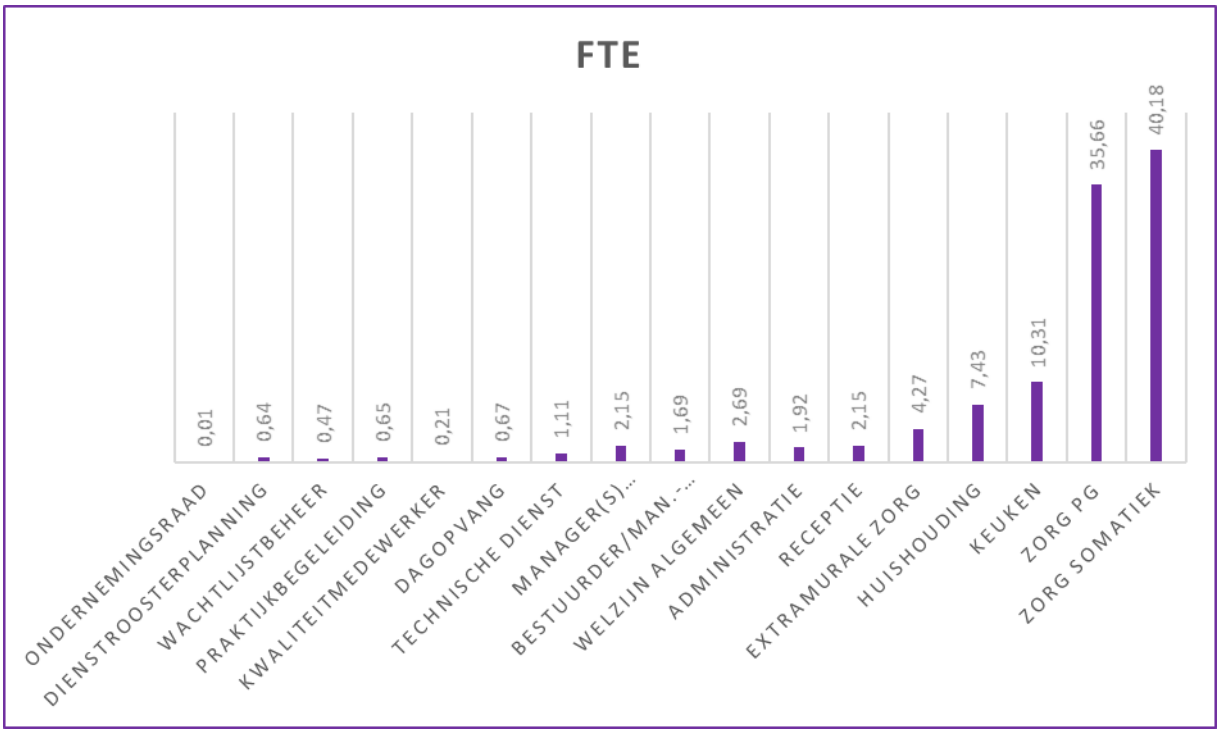
Uitgangspunt daarbij is dat mensen verantwoordelijkheid nemen en richting geven aan hun leven. Ontdekken wat je ondanks beperkingen wél kunt, andere en nieuwe vormen van positieve beleving ontdekken, in een omgeving waarin je gewaardeerd wordt om wie je bent, en waarin je voor zover mogelijk zelf sturing kan geven aan dat proces: dat geeft kwaliteit van leven. Mensen zijn niet hun aandoening zoals Machteld Huber omschrijft. Het kijken vanuit meerdere dimensies geeft een bredere kijken op welzijn en welbevinden. Wij werken in een open cultuur en zijn gericht op samenwerken en leren, waarbij er alle ruimte is om ondernemend te zijn, vanuit vertrouwen in onszelf en elkaar.

2. Profiel personeelssamenstelling

De Kernfactoren personeelssamenstelling zullen beschreven worden in het kwaliteitsverslag over 2021.

2.1 Zorgverleners naar functie in FTE

Binnen Zorgcentrum ’t Slot is een gevarieerde groep betrokken medewerkers en vrijwilligers actief. De verdeling naar FTE ziet er in 2021 tot en met september als volgt uit. Het totaal komt hierin uit op 112,2 FTE



Figuur 3: Personeel in dienst van ’t Slot in FTE t/m september 2021

Naast de medewerkers die in dienst zijn van ’t Slot, huren wij de behandeldiensten in. Alle behandelaren, met uitzondering van de fysiotherapie betrekken wij van BrabantZorg. Het gaat hier om de Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) en zijn waarnemers, de psychologen, logopedist, diëtist, ergotherapeut en WZD functionarissen. De fysiotherapie betrekken wij van fysiotherapie praktijk Hentzepeter. Daarnaast wordt er in geringe mate een beroep gedaan op uitzend- en detacheringsbureaus voor de inhuur van verzorgenden en verpleegkundigen.

Bij ’t Slot is een groep van 80 vrijwilligers actief die met veel liefde en aandacht, hand en span diensten verrichten voor het welzijn van onze bewoners. Ze zetten zich dagelijks in bij het koffie schenken, begeleiden van activiteiten en helpen bij het ontbijt op de PG afdeling. Het winkeltje wordt eenmaal per week bemand door vrijwilligers. De vrijwillige chauffeurs verzorgen de ritten voor bijvoorbeeld de bezoekers van de dagopvang. Bij de technische dienst zijn vrijwilligers actief die grasmaaien, de tuin schoffelen, het terrein schoonhouden en in de wintermaanden actief zijn met schilderwerkzaamheden en klein technisch onderhoud. Zelfs de vogels in de Binnentuin op de PG afdeling worden door een vrijwilliger verzorgd.

3. Situatie, plannen en voornemens per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

3.1 Algemeen

Jaarlijks wordt het auditprogramma voor interne audits vastgesteld. Basis veiligheidsthema's kwamen aan bod evenals niet-kritische thema's. Ook voor 2022 zullen wij op kritische en niet-kritische processen auditen. Thema's voor de audits worden opgehaald in de aandachtsvelders adviesraad en het MT.

Wij hechten eraan dat er door een onafhankelijke externe partij wordt meegekeken en gedacht op het gebied van kwaliteit. Jarenlang werden wij getoetst langs de HKZ-normen. Eind 2019 zijn wij na een uitvoerige audit weer voor drie jaar gecertificeerd. Wij vinden kwaliteit belangrijk. In 2021 zijn wij overgestapt van externe certificeerder en hebben we besloten verder te gaan met de ISO 9001: 2015 normen. Wij hebben deze overstap gemaakt om zo meer aan te sluiten bij de bedoeling van onze organisatie en te werken aan wat voor de cliënten en medewerkers écht belangrijk is. Q2 2022 staat de eerstvolgende externe audit gepland.

3.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is naar ons oordeel met recht het nummer één thema binnen het kwaliteitskader. Het gaat hierbij om de cliënt centraal en de voorwaarden scheppen om de cliënt zo optimaal mogelijk zijn of haar kwaliteit van leven te laten ervaren.

Mooi is ook dat wij deze compassie naar onze cliënten en familie terug zien en horen. Zo stond op Zorgkaart Nederland onlangs in een review (09-11-21) '*zeer liefdevolle en respectvolle benadering*'.

Cliënten worden gezien als een uniek persoon, met zijn of haar eigen geschiedenis, context en identiteit. Zorgverleners kennen de cliënten en spelen zo veel als mogelijk in op de behoeften van de individuele cliënt. Tijdens een opnamegesprek wordt de levensloop van de cliënt en de wensen geïnventariseerd en opgeschreven.

Op het gebied van autonomie willen de zorgverleners binnen ons zorgcentrum graag dat de cliënten zelf de regie hebben in hun leven, de wensen en afspraken met de cliënt worden opgenomen in het dossier en regelmatig geëvalueerd met de cliënt en/of diens naaste.

De zorgdoelen worden in het Elektronisch Cliënt Dossier (hierna: ECD) opgenomen. De Specialist Ouderen Geneeskunde of huisarts vullen het medisch deel van dit dossier.

Op het gebied van Persoonsgerichte zorg en ondersteuning stellen wij concreet de volgende acties:

- ✓ De levensloop van de bewoners willen we makkelijker inzichtelijk maken voor de zorg en begeleiding.
- ✓ Wij vinden de inzet van gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatrie (GVP) van meerwaarde. Meer kennis van psychogeriatrische problematiek verhoogt de kwaliteit van zorg aan hen. Naast de opleiding van een GVPer in 2021 willen we in 2022 opnieuw een zorg collega gaan opleiden en duidelijk neerzetten in deze rol. We kijken welk onderdelen van deze GVP opleiding op grotere schaal bijgeschoold kan worden.
- ✓ Wij gaan inzetten op meer scholing om aan de (complexe) vraag te voldoen. Scholingen die op de planning staan zijn onder andere:
    - Medewerkers versterken in veerkracht bij het omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag
    - EVV scholing in company

- Palliatieve zorg
- Mondzorg
- Rapporteren voor gastvrouwen
- Diverse e-learningen bijv. over meldcode ouderenmishandeling, kennis over de 6dimensies volgens positieve gezondheid gedachte.

✓ Doorzetten van de lijn van verbetering zorgplannen
✓ Wij gaan de psychologen blijvend inzetten op de thema's uit de Wet Zorg en Dwang (WZD). Ook willen wij hen betrekken bij coaching op dit gebied.
✓ Preventieve huisbezoeken richting mensen op de wachtlijst. Op maat ondersteuning in thuissituatie in samenwerking met ketenpartners.
✓ Ontwikkelen en invoeren van zorgproduct VPT (Volledig pakket thuis).

3.3 Wonen en welzijn

Wij stelden al dat de cliënt centraal dient te staan en dat daarmee onze zorgverlening persoonsgericht moet zijn. Maar wat doen wij praktisch om het wonen en welzijn te optimaliseren? Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg noemt vijf thema's.

Ieder mens ervaart situaties en levensvragen die een flinke impact op het leven kunnen hebben; de zingeving van het leven. Levensbeschouwelijke vragen, maar ook depressie of moeiten met het verlies van functies. Zorgcentrum 't Slot is een huis met de protestants christelijke signatuur. Er worden weeksluitingen gehouden met predikanten uit de directe omgeving van Gameren en van diverse protestants christelijke kerkstromingen. Ook is er een vaste predikant aan Zorgcentrum 't Slot verbonden voor het leveren van pastorale zorg. Voor meer psychologische ondersteuning betrekt Zorgcentrum 't Slot psychologen van BrabantZorg.

Op het gebied van zinvolle dagbesteding is veel te ondernemen. Het team welzijn van Zorgcentrum 't Slot is actief in het organiseren van activiteiten voornamelijk gericht op de somatische afdeling. Vanuit de Coronacrisis hebben persoonsgerichte, individuele vormen van welzijnsactiviteiten een boost gekregen. Deze activiteiten worden steeds professioneler opgepakt. Op de psychogeriatrische afdeling is eveneens een team van medewerkers welzijn actief, dit als onderdeel van het team vanwege de integrale kleinschalige huiskamerzorg. Familieleden, mantelzorgers, gastvrouwen en vrijwilligers ondersteunen hierbij en zijn onmisbaar.

Voor de cliënten van de afdeling somatiek zijn twee huiskamers beschikbaar waar bewoners die meer persoonlijke aandacht nodig hebben terecht kunnen. Dit is een mooie mogelijkheid om deel te nemen aan activiteiten en sociale interactie voor cliënten die andere activiteiten en grootschaliger samenkomsten te intensief vinden. Het zijn nieuw ingerichte huiskamers waar het creëren van een prettige huiselijke sfeer mogelijk is.

Ons relatief nieuwe pand (2009), heeft de beschikking over mooie en ruime appartementen voor onze cliënten. Ook de gemeenschappelijke ruimten voldoen goed. Het gehele pand is voorzien van een aangename klimaatbeheersing- en gescheiden luchtverversingsinstallatie. Twee belangrijke factoren voor een gezond en aangenaam verblijf.

Er is een restaurant waar cliënten in alle rust kunnen genieten van hun maaltijd, een bibliotheek om eens een boek te pakken en een ruim terras buiten waar, indien het weer dat toelaat, gezellig een kopje koffie kan worden gedronken. Ook is er een kapsalon, een winkeltje en uiteraard een centrale receptie.

Het is voor de mentale en fysieke gezondheid belangrijk om actief te zijn en in situaties dat het kan de buitenlucht op te zoeken. Met behulp van het Steunfonds van 't Slot is een rolstoelfiets en

fietslabyrint aangeschaft waardoor slecht weer geen belemmering meer is om te bewegen. Bewoners van alle afdelingen maken gebruik van beide beweegmiddelen.

In 2020 is een begin gemaakt met het project rondom meer samenwerking met mantelzorg en familie. We denken hierbij aan twee bewegingen. Meer inbreng van familie rondom welzijn van bewoners en meer aandacht vanuit 't Slot voor het proces dat de mantelzorger doormaakt. Een medewerker welzijn is vrijgespeeld om enkele uren per week dit project vorm te geven.

Op het gebied van Wonen en Welzijn stellen wij concreet de volgende acties:

- ✓ Welzijnsactiviteiten op maat bieden, als integraal onderdeel van het zorgplan. Dit in samenspraak met cliënt, mantelzorger en zorgverleners.
- ✓ Inzet beweegcoach ter preventie en vitalisatie. We denken dat bewoners hierdoor langer fit blijven en dat het hun mentaal welbevinden bevordert.
- ✓ Wij willen het project rondom familieparticipatie dat begonnen is op de PG afdeling uitbreiden naar het hele Slot. We gebruiken methodieken van Vilans hierbij zoals de mantelzorgscan en de COUP methodiek.
- ✓ Meer aandacht en begeleiding van mantelzorgers, bezoekers van bewoners bij het proces dat zij meemaken.
- ✓ Mantelzorgers uitnodigen om op de Binnenplaats de maaltijd te gebruiken samen met hun naaste.
- ✓ Welzijnsactiviteiten richting de buurt. Contact intensiveren met gemeente en welzijn ouderen.
- ✓ Om welzijn te vergroten inkoop WMO producten zodat thuiszorg meer in kan spelen op begeleiding van cliënt en hun welzijn.
- ✓ Meer bekendheid geven aan de mogelijkheid voor familie om de nieuw aangeschafte rolstoelauto te gebruiken waardoor de leefwereld van bewoners vergroot wordt.
- ✓ Herinrichting van de tuinen en binnentuin. Doel is deze meer belevingsgericht te maken.
- ✓ Fondsen werven voor de uitbreiding van omgevingsroutes van het fietslabyrint.

3.4 Veiligheid

Onze cliënten moeten te allen tijde van een goede basisveiligheid uit kunnen gaan. Daar staan wij als Zorgcentrum 't Slot voor in. Wij zorgen ervoor dat ons pand voldoet aan alle geldende eisen rondom bijvoorbeeld brandveiligheid. Maar ook voedselveiligheid en hygiëne moeten op niveau zijn. Er wordt periodiek gemonitord of wij nog voldoen aan de geldende eisen middels in- of externe audits en inspectiebezoeken. Door ons beleid op het gebied van veiligheid hebben wij belangrijke veiligheidsrisico's afgedekt. Voor de cliënt is dit allemaal niet direct zichtbaar. Ook op zorginhoudelijk vlak zal de cliënt niet direct merken dat er actief gewerkt wordt aan veiligheid totdat de veiligheid onvoldoende is en dit leidt tot incidenten. Wij zullen er alles aan doen om dat te voorkomen. In het kwaliteitskader worden vier thema's rondom basisveiligheid benoemd.

Het motto van 't Slot rondom de inzet van onvrijwillige zorg is nee, tenzij. Het bewustzijn bij zorgverleners en behandelaars is vergroot door de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd). Wij hebben een actieve samenwerking met BrabantZorg rondom dit thema, bijvoorbeeld vanwege het leveren van de WZD-functionaris. Het overgangsjaar 2020 werd voor een belangrijk deel overschaduwd door de coronacrisis. In 2021 heeft de uitwerking echt vorm gekregen met als start een e-learning en scholing voor alle EVVers. Er is een WZD audit door een auditor vanuit Brabantzorg uitgevoerd met positief resultaat. We hebben de toegang geregeld tot een cliëntvertrouwenspersoon Wzd en bewoners en familieleden actief geïnformeerd over de werkwijze

en hun rechten rondom onvrijwillige zorg. We willen volgend jaar door ontwikkelen op deze weg en met name familie actiever laten meedenken bij de dilemma's tussen veiligheid en welzijn.

In 2021 zijn we gestart met de invoering van digitaal medicatie aftekenen via Medimo. Ook zijn er op de Binnenplaats nieuwe medicatiekarren aangeschaft. We hopen hiermee het aantal medicatie incidenten te verminderen. Naar aanleiding van de hygiëne audit met behulp van een Deskundige Infectiepreventie vanuit Ziekenhuis Rivierenland zijn speerpunten op hygiëne vlak voor 2022 geformuleerd. Het bijzondere is dat we eerder teveel hygiëne maatregelen toe blijken te passen dan te weinig. Daar gaan we volgend jaar balans in aanbrengen door goede informatievoorziening. De preventiemedewerker vervuld hierin een grote rol.

Op het gebied van veiligheid stellen wij concreet de volgende acties:

- ✓ Wij willen zorgtechnologie een belangrijke plaats geven in ons beleid. Zorgtechnologie is nodig om in de toekomst de zorg veilig en betaalbaar te houden, en biedt mogelijkheden in bijvoorbeeld leefcirkels voor cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag. Wij betrekken in de vorm van een werkgroep ook in 2022 cliëntvertegenwoordigers en medewerkers bij deze plannen. 't Slot vindt het erg belangrijk dat technologie niet allen wordt geplaatst maar ook begrepen, dat wil zeggen dat we medewerkers vanaf het begin meenemen in doel en bedoeling en dat we vertrekken vanuit het belang van de cliënt. Dit project wordt uitgevoerd met ondersteuning van adviseurs van Waardigheid en Trots op locatie waardoor we tevens een methodiek aanleren voor andere toekomstige zorginnovaties.
- ✓ Doorontwikkeling van ons Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) en de functionaliteiten van het cliëntportaal zodat het gebruiksvriendelijker wordt voor bewoners en hun naasten.
- ✓ Herschrijven van de incidentenprocedure zodat het eenduidig en helder is voor medewerkers wat ze moeten doen bij het ontdekken van een incident of gevaarlijke situatie en we op alle niveaus leren.
- ✓ Speerpunten op hygiëne gebied uitwerken naar aanleiding van in 2021 gehouden audit: persoonlijke (hand)hygiëne en helderheid over reiniging en desinfectie.
- ✓ Positioneren van de functionaris ouderenmishandeling.
- ✓ Uitgewerkte plan van aanpak van de RI & E voltooien.
- ✓ Brandveiligheid aspecten in kaart brengen en verbeteren rondom evt. corona cohortering, isolatie en verhuizingen als gevolg van besmettingen.
- ✓ Onderzoek mogelijkheid gebruik digitaal aftekenen via Medimo voor thuiszorg. Onderzoeken van gebruik veilige medicatie app voor de dubbele controle van risicovolle medicatie.

3.5 Leren en werken aan kwaliteit

Het samen leren en werken aan kwaliteit is een blijvende opdracht. Dit werpt zijn vruchten af en wekt enthousiasme bij de medewerkers in Zorgcentrum 't Slot. Cliënten merken dat er meer aandacht en begeleiding is. Wij blijven hier dan ook in 2022 op inzetten. Coaching en scholing van medewerkers blijven en worden bijgestuurd al naar gelang de behoefte en de signalen vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem.

We hebbend de functie van meewerkend team coördinator in 2021 geëvalueerd en gaan door met deze structuur omdat we een meerwaarde zien richting de kwaliteit en efficiëntie van zorg. De team coördinatoren hebben nadrukkelijk een rol in de coaching van collega's. Alle team coördinatoren hebben een scholingstraject gevolgd en in 2022 buigen we dit om in intervisie bijeenkomsten.

Scholing blijft een belangrijk onderdeel van het bevoegd en bekwaam zijn. Onze praktijkopleider/opleidingscoördinator bewaakt en faciliteert de benodigde scholingen. In de teamdashboards wordt kwartaalmatig weergegeven hoe het staat met het op orde zijn van het

bekwaamheidspaspoort. Wij gebruiken hiervoor een e-learningsplatform en een skillslab voor het in de praktijk aftoetsen van vaardigheden. De medewerker is eigenaar van het bijhouden van zijn bekwaamheden, zij hebben zelf inzicht in de geldigheid van hun handelingen, dit is een agendapunt in het jaargesprek. In 2022 willen wij op het gebied van online lessen meer mogelijk maken. Waar in voorgaande jaren vooral het accent lag op scholing in het kader van voorbehouden handelingen, komt er ook meer aandacht voor scholing op andere kennisgebieden. Wij denken na over hoe samen leren verder vorm kan krijgen en over het faciliteren van thema-/trainingsdagen.

Zorgcentrum 't Slot maakt deel uit van een lerend netwerk met ander VVT instellingen. Dit lerend netwerk is in 2021 doorontwikkeld tot de Zorgalliantie Rivierenland. Hierbij werken we samen aan de versterking van de ondersteunende processen. In het netwerk waar Zorgcentrum 't Slot in participeert, nemen verder deel:

- Wittenbergzorg, Haaften
- Huis ter Leede, Leerdam
- Zorgcentrum 't Anker, Kesteren

Op meerdere vlakken is er samenspraak waardoor wij onze kennis en expertise met andere collega's kunnen delen en wederkerig wij gebruik maken van de kracht van de andere organisaties en daarvan leren.

Concreet stellen wij de volgende acties:

- ✓ Werken met een nieuw op te stellen kwaliteitsbeleid als drager van hoe we werken aan een goede kwaliteit, hoe we hier zicht op houden en hoe we ons verantwoorden.
- ✓ Intervisiebijeenkomsten voor de groep van team coördinatoren. Ook faciliteren van onderling contact tussen de team coördinatoren van verschillende afdeling.
- ✓ Het introduceren van nieuw beleid rondom aandachtsvelden. Hierbij worden de talenten van verpleegkundigen meer benut. Er wordt ingezet op kennisdeling en leren van elkaar op zorginhoudelijke thema's als medicatieveiligheid en palliatieve zorg.
- ✓ We onderzoeken wat de behoefte is aan moreel beraad en welke methode hiervoor passend is
- ✓ Er komt een groter aanbod van klinische lessen voor de medewerkers die indien nodig deels via digitale weg aangeboden kunnen worden.
- ✓ We gaan onderzoeken op welke wijze we andere vormen van leren zoals coaching on the job, leren van elkaar via bijvoorbeeld casusbesprekingen, handen en voeten kunnen geven.

3.6 Leiderschap, governance en management

Binnen Zorgcentrum 't Slot is sprake van een Raad van Toezicht (hierna: RvT)-model. Zorgcentrum 't Slot werkt vanuit de Governance Code Zorg.

De Raad van Bestuur (hierna: RvB) bestaat uit één Bestuurder. RvB stuurt het managementteam aan bestaande uit twee managers zorg (waarvan 1 belast met de portefeuille kwaliteit)en een projectmanager bedrijfsprocessen.

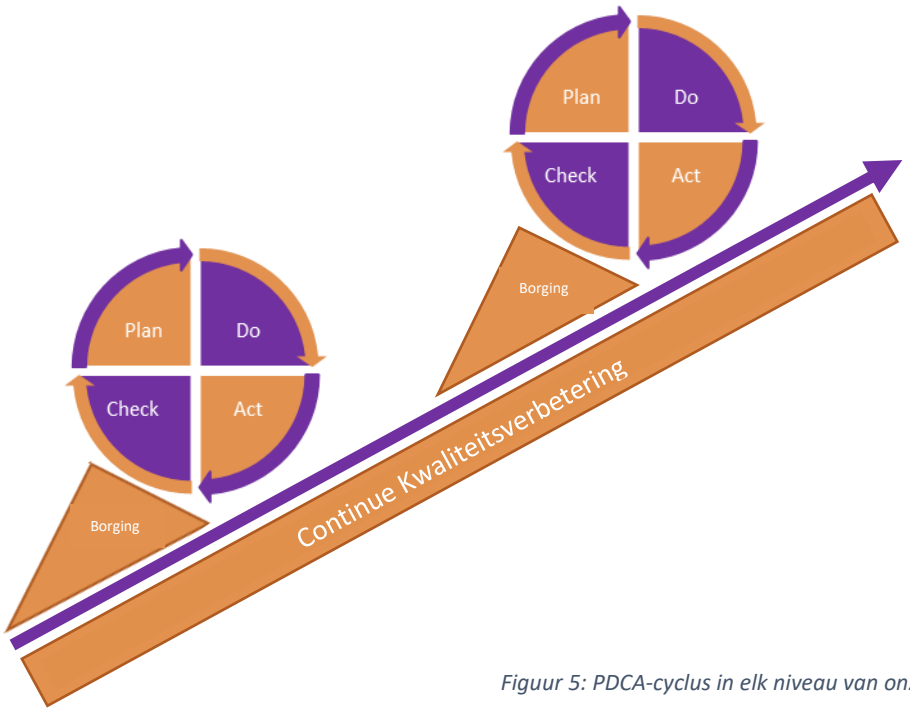
De RvT bestaat uit vier leden. Ieder lid heeft zijn eigen portefeuille. Gezamenlijk zien zij toe op goed bestuur van de RvB.

Er wordt permanent gewerkt aan goede kwaliteit van zorg en het faciliteren van de zorgverleners in hun taak. Dit doen wij door het proces volgens het PDCA-principe te hanteren in elk niveau van onze organisatie (zie figuur 5).

Door de samenwerking op de secundaire processen in de Zorgalliantie Rivierenland (zie 3.5) verkleinen we de kwetsbaarheid van onze relatief kleine zorgorganisatie. Door de gezamenlijkheid heeft het werven van theoretisch goed opgeleide professionals op diverse taakgebieden een grotere kans van slagen en kunnen we hen een passende contractomvang bieden.

In 2022 willen wij vanuit het management verder werken aan:

- ✓ Bijeenkomsten organiseren van een nieuw op te zetten aandachtsvelders adviesraad. Hiermee verbinden we de kennis over aandachtsgebieden in de zorg met gevraagde en ongevraagde zorgadviezen richting het MT.
- ✓ Vaststellen nieuw meerjarenbeleidsplan 2022- 2026.
- ✓ Optimalisatie bedrijfsprocessen waaronder ICT en administratie.
- ✓ Verder inrichten van de AO/IC cyclus.
- ✓ Aandacht voor duurzaamheid. Bijvoorbeeld door aanschaf en verwerking van disposable toiletmateriaal, fietsplan, bespreken aanpassen menucyclus (minder vlees op het menu)
- ✓ Professionaliseren van de Raad van Toezicht door aansluiting bij de NVTZ



Figuur 5: PDCA-cyclus in elk niveau van onze organisatie

3.7 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

In hoofdstuk 2 hebben wij het profiel van de personeelssamenstelling gegeven.

Professionele en liefdevolle verpleging en verzorging, maar ook betrokken medewerkers van de activiteitenbegeleiding, het restaurant, de technische dienst ze zijn onmisbaar voor de aandacht en zorg die iedere cliënt verdient.

Zoals aangehaald in het kwaliteitskader is voldoende, bevoegd en bekwaam personeel essentieel. Dit is een permanent punt van aandacht en hier zullen wij ook in 2022 vol op inzetten.

De arbeidsmarkt geeft echter de nodige uitdagingen. Met name op het niveau van Verzorgende IG en Verpleegkundigen is er schaarste. Om de steeds zwaarder en complexer wordende zorgvragen adequaat te kunnen opvangen, blijven wij actief in het werven van personeel op deze kwalificatieniveaus.

Concreet stellen wij de volgende acties:

- ✓ In de eerste helft van 2022 houden we een Medewerkertevredenheidsonderzoek
- ✓ We zijn december 2021 gestart met een pilot voor een vorm van jaargesprekken op basis van 'positieve gezondheid'. In maart 2022 volgt een vervolgsessie voor team coördinatoren en managers met een oefenacteur waarna de formats officieel, na advies van de OR, zullen worden vastgesteld.
- ✓ Het in 2021 ingevoerde digitale personeelsdossier wordt verder gevuld in 2022. We hebben door het gebruik van SDB HR en planning en salaris nu een directe koppeling van systemen waardoor we fouten kunnen verminderen en sneller kunnen schakelen op vernieuwde wet en regelgeving.
- ✓ Medewerkers hebben meer en beter inzicht in hun rooster en verlofrechten. We willen actief inzetten op het gebruik van balansbudget om duurzame inzetbaarheid van medewerkers te bevorderen.
- ✓ Onderzoeken of we de capaciteitsplanningstool onderdeel kunnen maken van ons personeelsmanagementsysteem via SDB waardoor het actualiseren minder arbeidsintensief is. We willen hiermee eenvoudig kwalitatief en kwantitatief de juiste inzet van personeel plannen waardoor we teveel plusuren proberen te voorkomen.
- ✓ Afspraken maken rondom roosterwensen van individuele medewerkers in relatie tot contractomvang. Hierbij maximaal maatwerk betrachten met behoud van gezonde roosters van medewerkers met een groot contract.
- ✓ Supporten van de groep zij instromers die met levens en werkervaring buiten de zorg een verkorte opleiding tot verzorgende IG volgen. Onderzoeken of zij andere begeleiding nodig hebben dan reguliere leerlingen en vervolgens deze begeleiding vorm geven.
- ✓ Uitbreiding naar weekbemensing van het Zorgservice Punt waardoor verdere positionering mogelijk wordt naar buiten. Zoals richting transferpunten van ziekenhuizen en richting gemeenten. Er komt ook meer aandacht voor het Volledig Pakket Thuis (VPT).
- ✓ Administratieve ondersteuning op het gebied van kwaliteitszaken (bijv. CTO, kwaliteitshandboek) inzetten ter borging en hulp bij de verantwoordingsdruk richting externen.

3.8 Gebruik van hulpbronnen

Het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen, daar gaat het in het thema 'Gebruik van hulpbronnen' over.

Al eerder haalden wij in dit kwaliteitsplan aan dat wij de beschikking hebben over een modern pand met 86 intramurale plaatsen.

De afdeling Binnenplaats (psychogeriatrie) heeft vijf woonkamers en de cliënten hebben allemaal een eigen appartement. Afdeling Binnenplaats heeft ook de beschikking over een binnentuin en zijn er aan de huiskamers gekoppelde terrassen waar in beslotenheid genoten kan worden van buiten.

Ook de afdelingen Bastion en Citadel (somatiek) hebben beide een huiskamer. Op de somatische afdelingen heeft ook iedere cliënt zijn eigen appartement en zijn er enkele appartementen die geschikt zijn voor echtparen.

Op de afdeling Citadel is ook een terminale zorg kamer beschikbaar.

Op het gebied van technologische hulpbronnen maken wij gebruik van diverse ICT oplossingen. Uiteraard een ECD, maar ook domotica. Verder maken wij veelvuldig gebruik van de Qwiek.up. De Qwiek.up creëert een audiovisuele beleving voor cliënten, waardoor ze meegenomen worden in hun persoonlijke belevingswereld. Ook het gebruik van interactieve huisdieren (Robot kat) geeft comfort, gezelschap en plezier.

Voor de verdergaande technologie en domotica zullen wij een nieuwe telefooncentrale en verpleegkundig oproepsysteem gaan inzetten. Beoogd wordt dat de inzet van deze hardware wordt ingezet voor signalering, leefcirkels, beeldverbinding en daardoor bijdraagt aan de kwaliteit van leven en effectieve inzet van personeel. Hier zijn wij mee gestart in 2021 en dit zal verder gerealiseerd worden in 2022. Wij investeren niet alleen in de aanschaf van de juiste producten, maar ook in gesprekken met de medewerkers zodat zij er ook mee kunnen werken en de technologie kunnen toepassen.

Op afdeling Binnenplaats (kleinschalig wonen) koken wij zelf op de huiskamers. De centrale keuken voorziet de overige cliënten van onze zorginstelling van maaltijden naar voorkeur.

Wij hebben een fulltime medewerker op financiële- en salaris administratie en twee parttime collega's op cliëntadministratie. Per kwartaal wordt er een management rapportage opgesteld en besproken binnen het MT-overleg.

Zorgcentrum 't Slot werkt met een aantal externe partijen samen. Zo betrekt zij de behandelaren (Specialist ouderengeneeskunde, psychologen, logopedist en diëtist etc.) bij 'BrabantZorg'. Samenwerking is er ook met huisartsenpraktijk 'De Peperstoep', fysiotherapie 'Hentzepeter' en Stadsapotheek Zaltbommel.

Concreet stellen wij de volgende acties:

- ✓ Selectie en contracten leverancier voor zorgtechnologie.
- ✓ Vernieuwing van de telefooncentrale en verpleegoproepsysteem.
- ✓ Optimaliseren van de WiFi-dekking in het gehele Slot t.b.v. zorgtechnologie, verpleegoproep en telefonie.
- ✓ Softwarematige optimalisatie van administratieve processen in samenspraak met Zorgalliantie Rivierenland.

3.9 Gebruik van informatie

Het gebruik van informatiebronnen heeft tot doel het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

Wij werken dus aan twee essentiële zaken:

1. Het samen leren en verbeteren in lokaal verband op basis van verzamelde informatie;
2. Het afleggen van verantwoording intern en extern op basis van verzamelde informatie.

Wij willen graag de ervaringen van onze cliënten horen met betrekking tot onze zorgverlening. De cliënt staat hierbij nadrukkelijk centraal. Maar omdat het werk en leerklimaat een belangrijk onderdeel vormt in het leveren van kwalitatief goede zorg, is ook aandacht voor de ervaringen van medewerkers onderdeel van onze informatieverzameling.

Inmiddels werken wij binnen 't Slot met QDNA, een software pakket om digitaal cliëntervaringen, maar ook medewerkerstevredenheid of andere enquêtes mee te houden. Aangezien wij dit in eigen

beheer kunnen ontwikkelen en inzetten kunnen wij specifieker en frequenter (kort cyclisch) stuurinformatie uit deze bronnen ophalen.

Een deel van de kwaliteitsinformatie delen wij via teamdashboards aan de diverse teams en bespreken wij binnen het Management Team. Doelstelling is dat zij op basis van de informatie het gesprek in de teams op gang brengen met een verbeterimpuls tot gevolg. Deze data halen wij uit onze geautomatiseerde systemen.

Wij hechten aan transparantie over onze geleverde zorg. Daar hoort bij dat wij ons kwaliteitsverslag publiceren op de algemene website van Zorgcentrum 't Slot.

Werken volgens de richtlijnen van privacy, AVG en informatiebeveiliging is een belangrijk onderdeel van de dagelijkse gang van zaken. Omdat wij steeds meer afhankelijk worden van ICT is het inrichten van ICT-continuïteit een belangrijk onderdeel. Het afgelopen jaar hebben wij met behulp van een ICT auditor een Nen7510 audit laten uitvoeten en aan de hand van een ICT calamiteitentest ons ICT continuïteitsplan geactualiseerd en de nodige continuïteits- en beveiligingsmaatregelen doorgevoerd. Daarnaast hebben wij een AVG coördinator en functionaris gegevensbescherming benoemd en is er de nodige aandacht geweest voor bewustwording AVG binnen de eigen organisatie.

Concreet stellen wij de volgende acties:

- ✓ Vereenvoudiging genereren managementinformatie. Wij gaan onze ICT systemen beter inregelen waardoor data gemakkelijker toegankelijk is en realtime beschikbaar.
- ✓ Inhoud van indicatoren teamdashboards evalueren en door-ontwikkelen in samenspraak met de team coördinatoren. Dashboard ook toepasbaar maken voor de thuiszorg. Doel: een teamdashboard met meer door teamleden beïnvloedbare indicatoren.
- ✓ Werken aan optimale continuïteit van ICT, waaronder verbetering WiFi.
- ✓ Auditing van AVG en ICT
- ✓ Actualiseren van het privacy beleidskader en informatiebeveiligingsbeleid;
- ✓ Doorvoeren verbeteracties vanuit het informatiebeleidsplan en de Nen7510 audit.

3.10 Waardering kwaliteitsplan door Raad van Bestuur

Het kwaliteitsplan 2022 zoals hierboven verwoord is een mooie weergave van de duale insteek die we voor ogen hebben in 2022. Enerzijds zuinig zijn op wat we hebben opgebouwd op het gebied van kwaliteit van (persoonsgerichte) zorg en de open cultuur in de organisatie die ruimte biedt aan leren en ontwikkelen. Maar anderzijds ook de blik vooruit richten en anticiperen op toekomstige ontwikkelingen waarin goed toegepaste zorgtechnologie kan bijdragen aan het welzijn voor de cliënt, maar ook een bijdrage kan leveren aan efficiënte inzet. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt maken dat het belangrijk is een betrouwbare, flexibele en uitdagende werkgever te zijn, waarin medewerkers hun talenten kunnen uit nutten. Met dit plan is er een mooie balans in aandacht voor client, medewerker en toekomstige ontwikkelingen. Kortom een vitale organisatie.

3.11 Waardering kwaliteitsplan door Cliëntenraad

De Cliëntenraad spreekt zijn waardering uit voor de inhoud van dit kwaliteitsplan. Het is, mede door de gevraagde inbreng van betrokken organen en raden, een plan wat de zorg- en dienstverlening aan de bewoners van 't Slot ten goede komt. De Cliëntenraad hoopt en bidt dat de uitvoering van het kwaliteitsplan dat doel zal dienen.

4. Samen leren en ontwikkelen

Wij zien de ontwikkeling van onze medewerkers en de organisatie als de basis onder al het handelen en de kwaliteitsontwikkelingen. De plannen voor het werken aan kwaliteitsverbetering en ontwikkeling zijn weergegeven in hoofdstuk 3.5. Leren en werken aan kwaliteit.

4.1 Ontwikkeling stimuleren via jaargesprekken

Met ingang van december 2021 zijn we een pilot gestart met een nieuwe manier van het houden van jaargesprekken. De basis hiervan is wederkerigheid en gelijkwaardigheid. Het nieuwe format is gebaseerd op de principes van positieve gezondheid. Medewerkers vullen voorafgaand aan het jaargesprek een spinnenwiel in waarin hun functioneren als mens in relatie tot werk in kaart wordt gebracht. De ontwikkelmogelijkheden van medewerkers staan centraal.

4.2 Scholingsplan

Naast de opleiding van leerlingen tot helpenden, helpenden plus of verpleegkundigen besteden we veel aandacht aan het samen leren. De kwaliteitsdoelen waarbij training van belang is zijn verwerkt in een scholingsplan.

4.3 Aandachtsvelders

Het delen van deskundigheid is een grond onder de kwaliteitsverbetering. Nadat wij in 2021 nieuwe functiebeschrijvingen hebben opgesteld volgens de FWG systematiek voor o.a. verpleegkundigen, faciliteren we hun ontwikkeling door hen een rol als voorzitter te geven bij de werkgroepen die zich bezig houden met een zorginhoudelijk aandachtsveld. Hierbij moet gedacht worden aan incontinentie, medicatieveiligheid of palliatieve zorg. Vanuit elk aandachtsveld gaan in 2022 klinische lessen en informatie gedeeld worden met alle medewerkers.

Tweemaal per jaar komt van elk aandachtsgebied een afgevaardigde bij elkaar om de aandachtsveldersadviesraad te vormen. Deze raad adviseert het Managementteam gevraagd en ongevraagd over zorginhoudelijke zaken.

5. Ter afsluiting

Samen met onze interne stakeholders hebben we dit kwaliteitsplan vorm gegeven. We danken iedereen voor de inbreng. We gaan voortvarend aan de slag om samen met interne en externe stakeholders dit plan handen en voeten te geven.

Adres en KvK gegevens

Stichting Protestants-Christelijk Zorgcentrum 't Slot

Ridderhof 1
5311CM Gameren
Tel. 0418-561451
E-mail: info@slotgameren.nl

KvK registratie: 11042268
Vestigingsnr. 000026884186