

Kwaliteitsplan 2023

“Samen voor een goed leven”

Inhoud

Inleiding	3
Profiel van De Merwelanden.....	4
Profiel personeelssamenstelling	7
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
Wonen en Welzijn	9
Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	10
Leren en ontwikkelen	12
Leiderschap, governance en management	13
Personeelssamenstelling.....	14
Gebruik van hulpbronnen.....	15
Gebruik van informatie	16
Ontwikkelparagraaf.....	17
Afkortingenlijst	19

Inleiding

Frisse blik op “Samen voor een goed leven”!

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van 2023 van De Merwelanden. Dit Kwaliteitsplan is gebaseerd op de richtlijnen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, de Strategische Koers “Samen voor een goed leven” en de Kaderbrief 2023 die het bestuur van De Merwelanden in augustus 2022 heeft opgesteld.

Deze kaders bieden focus en geven een frisse blik op het verlenen van goede zorg en dienstverlening, waarbij de continue lerende beweging plaatsvindt en de borging van kwaliteit wordt ingebed in de kwaliteitscyclus op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn, kwalitatieve veilige zorg en ondersteuning en het leren en ontwikkelen.

In 2022 is De Merwelanden, in samenwerking met Waardigheid & Trots, gestart met het uitvoeren van het plan “Samen aan de slag”. De doelstelling van dit plan is het versterken van de kwaliteit binnen de teams. De focus van het programma ligt hierbij op het coachen van medewerkers in het methodisch werken, persoonsgericht werken en het goed hanteren van de PDCA-cyclus.

Bij de uitvoering van het plan “Samen aan de slag” vindt eens in de maand het kwaliteitsoverleg plaats en daarnaast is er wekelijks een klein kwaliteitsteamoverleg om uitvoering te geven aan acties. Bij dit overleg zijn leden van de cliëntenraad (CR), de professionele adviesraad (PAR) en de ondernemingsraad (OR) betrokken. De inhoud van de thema’s van het kwaliteitsoverleg lopen naadloos over in de thema’s van dit kwaliteitsplan waardoor de betrokkenheid van de CR, PAR en OR geborgd zijn bij het opstellen van dit plan. De vaststelling van het Kwaliteitsplan zal gebeuren door de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Met frisse blik wordt u meegenomen in wat De Merwelanden haar cliënten en hun naasten aan verpleeghuiszorg biedt en hoe de zorgprofessionals van De Merwelanden de kwaliteit van de zorg en ondersteuning continu optimaliseert en het lerend vermogen versterkt.

Middels een breed gedragen ambitie en heldere doelstellingen op toekomstbestendig wonen en zorg, maakt de organisatie ruimte voor het dagelijkse werk en eigen regie van de medewerkers en biedt De Merwelanden ouderen een fijne plek om te wonen, met zorg, midden in de wijk en de samenleving, waar het bruisend is en we “Samen voor een goed leven” gaan!

Profiel van De Merwelanden

Zorg- en Dienstverleningsactiviteiten

Binnen De Merwelanden worden de zorg- en dienstverleningsactiviteiten uitgevoerd in het kader van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Stichting De Merwelanden richt zich, voor wat betreft de intramurale producten en diensten, op de wijk Merwedepolder. Voor de extramurale zorg omvat het werkgebied vooral Dordrecht en omstreken. De bezittingen van De Merwelanden Wonen zijn geconcentreerd in de wijk Merwedepolder te Dordrecht. De Merwelanden is werkzaam in de regio van Zorgkantoor Waardenland.

Vastgoed

Het vastgoed van De Merwelanden heeft als doel om onze zorg te faciliteren. Door te werken vanuit onze focus als zorgorganisatie, en het streven om onze appartementen primair in te zetten voor mensen met een zorgvraag, ontstaat ook ruimte om al ons vastgoed opnieuw te beoordelen. De Wantijtoren, de Merwedeflat en de "86 woningen" worden primair ingezet om te voorzien in de wensen, behoeften en zorgvragen van mensen.

Onze missie

De Merwelanden staat voor een waardevol leven voor ouderen, waarbij ieder mens er toe doet, in verbinding met anderen. Samen voor een goed leven.

“Samen voor een goed leven”

Onze visie

Waardevolle zorg betekent voor iedereen iets anders. We richten ons daarom eerst op de mens, en daarna pas op de zorg. We werken met hart en ziel om onze ouderen deze zorg te bieden. De Merwelanden is een plek waar je veilig en plezierig kunt werken. Leren, groeien en innoveren hoort bij onze ontwikkeling. We werken samen met anderen aan goede zorg en ondersteuning. Met trots, lef en daadkracht bouwen we verder aan onze organisatie!

Onze kernwaarden

- Wij werken SAMEN aan goede zorg en ondersteuning.
- Wij richten ons altijd eerst op de mens zodat de zorg die wij bieden WAARDEVOL is.
- Voor ons is verbinding en plezier belangrijk. Wij zorgen voor een omgeving die BRUISEND is.
- Wij zijn VAKBEKWAAM. Leren, groeien en innoveren hoort bij onze ontwikkeling.

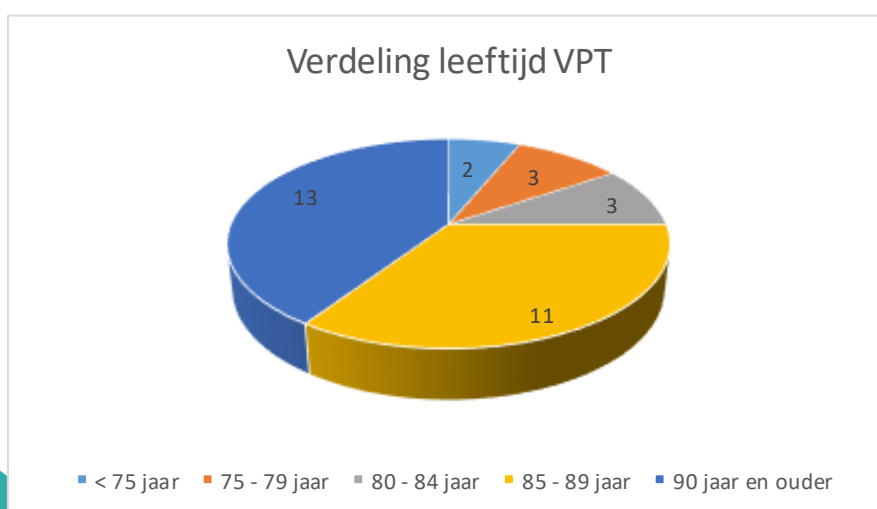
Cliënten van De Merwelanden

De cliënten van De Merwelanden zijn ouderen met een psychogeriatrische en/of somatische zorgvraag in de gemeente Dordrecht en in het bijzonder uit de wijk Merwepolder.

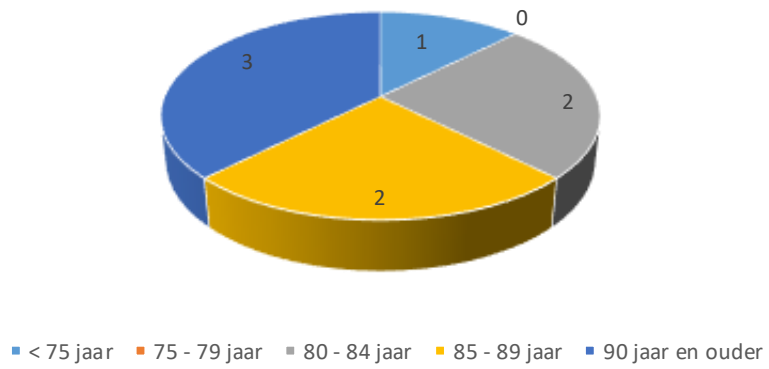
In onderstaand overzicht is het aantal cliënten per zorgzwaarte opgenomen in vergelijking met het jaar daarvoor (peildatum 1-9-2022):

Aantal cliënten per zorgzwaarte	Per 1-9-2022	Per 1-9-21
VPT 4VV (excl. BH en incl. DB)	15	15
VPT 5VV (excl. BH en incl. DB)	10	3
VPT 6VV (excl. BH en incl. DB)	7	8
Subtotaal	32	26
ZZP 3VV – zonder behandeling	0	1
ZZP 4VV – zonder behandeling	4	6
ZZP 5VV – zonder behandeling	1	0
ZZP 6VV – zonder behandeling	3	0
Subtotaal	8	7
ZZP 5VV – met behandeling	60	56
ZZP 6VV – met behandeling	33	24
ZZP 7VV – met behandeling	4	8
ZZP 8VV – met behandeling	0	2
Verblijfscomponent niet geïndiceerde partner	1	0
Subtotaal	98	90
Totaal	138	123

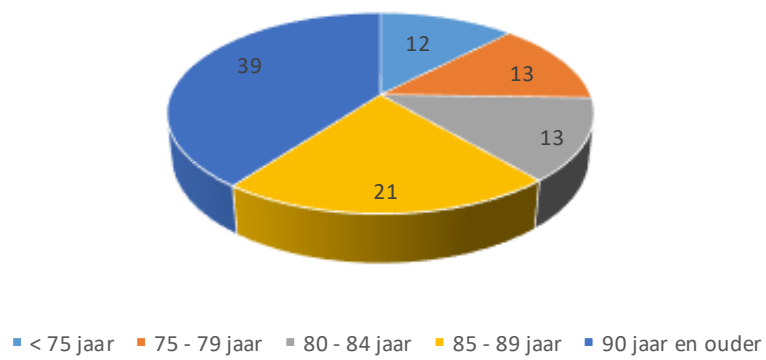
Onderstaande grafieken geven het aantal cliënten weer per leeftijdscategorie per zorgzwaarte.



Verdeling leeftijd ZPZ zonder behandeling



Verdeling leeftijd ZPZ met behandeling



Profiel personeelssamenstelling

In september 2022 (peildatum) heeft De Merwelanden 246 medewerkers (exclusief stagiairs en vakantiekrachten) in dienst. Daarnaast heeft de organisatie 96 vrijwilligers (peiljaar 2021). De personeelssamenstelling van de organisatie is als volgt:

Niveau Afdeling	Aantallen	Niveau Afdeling	Aantallen
Thuiszorg		KSW	
Teamleider	1	Teamleider	2
Leerling	13	Leerling	19
Niveau 1	0	niveau 1	45
niveau 2	20	niveau 2	24
niveau 3	20	niveau 3	26
niveau 4	2	niveau 4	2
niveau 5	0	niveau 5	0
niveau 6	2	niveau 6	0
Totaal	58	Totaal	118
Stagiaires	0	Stagiaires	1

In- door- en uitstroom in aantallen over de periode 1 januari 2022 – 1 september 2022 is opgenomen in onderstaand overzicht.

Afdeling	Instroom	Doorstroom	Uitstroom
KSW	18,3%	5,3%	23,6%
Thuiszorg	4,9%	3,3%	5,7%
Overig	12,2%	2,8%	12,2%

Ziekteverzuim overzicht periode 1 januari 2022 – 1 september 2022 is 13,4 %.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De Merwelanden staat voor een waardevol leven voor ouderen, waarbij ieder mens ertoe doet, in verbinding met anderen. Samen voor een goed leven.

Binnen De Merwelanden wordt intramurale zorg geboden aan bewoners in kleinschalige woningen van 7 bewoners of verpleegafdeling van 15 bewoners. Bewoners hebben een eigen appartement en er is een gemeenschappelijke huiskamer. De Merwelanden heeft een visie op kleinschalig wonen gericht op het dagelijks leven, persoonlijke zorg en huishoudelijke bezigheden. De diensten worden geleverd vanuit de visie dat iedere cliënt uniek is. Uitgangspunt is het kennen van de bewoner en vertrouwde gezichten door te werken met een vast team van verpleegkundigen, (gespecialiseerd) verzorgenden en woonzorgmedewerkers. De Merwelanden stimuleert de betrokkenheid van de naasten van de cliënt bij de zorg en welzijnsactiviteiten. De coördinatie van de zorg is belegd bij

Persoonlijk Begeleiders (PB-ers/EVV-er). Zij stellen in samenspraak met bewoner en/of vertegenwoordiger het zorgplan op. De cliënt wordt nadrukkelijk ondersteund bij de levensinvulling. Er wordt in samenspraak gekeken waar de mogelijkheden en behoeften liggen en op welke manier dit de kwaliteit van leven van de cliënt ondersteunt.

De complexiteit van de zorg is de afgelopen jaren toegenomen en hierbij richt De Merwelanden zich op dementiezorg. Er is ingezet op de functie van Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) binnen de teams om de kennis en deskundigheid over het omgaan met dementie te vergroten en zijn er meer verpleegkundigen binnen de zorgteams. Twee jaar geleden is het expertiseteam opgezet ter ondersteuning van de intra- en extramurale zorg met focus op kwaliteit van handelen met onder meer een GVP en kwaliteitsverpleegkundigen.

Interventieplan persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onderwerp	Doel	Middel
Persoonsgerichte zorg	Dagelijks methodisch werken met dag start	Centrale dag start (overdracht en afstemming teams) Dagstart en dag evaluatie binnen teams.
Persoonsgerichte zorg	Methodisch werken met actueel dossier	Medewerkers kunnen methodisch werken met dossier (lezen, rapporteren) EVV's zijn in positie als coördinator van de zorg Processen en ONS dossier zijn ondersteunend aan het methodisch werken
Multidisciplinaire verzorging	Multidisciplinaire samenwerking met Novicare	Werkprocessen, MDO, visite en triage zijn opgesteld en ingericht Medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en voelen zich bekwaam Behandeling integraal onderdeel van kwaliteit van zorg
Uniek zijn	Observatie instrument persoonsgerichte zorg en welzijn in huiskamer	Format voor observatie met reflectieverslag Bespreken uitkomsten met team vanuit leren en verbeteren
Uniek zijn	Deskundigheid medewerkers in dementiezorg en signaalgedrag	Bewoners met signaalgedrag hebben een omgangsadvies dat wordt toegepast Structureel gedragsvisite, bespreken omgaan met signaalgedrag Scholingsplan gericht op bevorderen deskundigheid medewerkers

Wonen en Welzijn

In de visie op kleinschalig wonen hangen persoonsgerichte zorg en wonen en welzijn nauw samen. Iedere woning heeft een huiskamer voor gezamenlijk gebruik van de maaltijden en het bieden van een prettig woonleefklimaat. Uitgangspunt is het dagelijks leven waarbij ook de huishoudelijke taken en zinvolle dagbesteding binnen de teams belegd is.

De Merwelanden vindt het samenspel met de familie en het sociaal netwerk van de bewoner belangrijk en heeft hiervoor een visie op informele zorg ontwikkeld. Waar mogelijk en wenselijk krijgt de naaste van de cliënt een betekenisvolle rol in de ondersteuning van de bewoner. Zij kennen hem als geen ander en spelen een rol in zijn leven. Familieparticipatie in zorg en ondersteuning geeft zo een meerwaarde aan het dagelijks leven van de cliënt.

Familieparticipatie en ook de inzet van vrijwilligers wordt onmisbaar geacht om de zelfredzaamheid van de cliënten te ondersteunen en om leuke activiteiten te kunnen blijven doen. De bedoeling is dat vanaf het verblijf in De Merwelanden concrete afspraken met de familie en het sociale netwerk van de cliënt worden gemaakt om de betrokkenheid bij de zorg en activiteiten te borgen.

De Merwelanden heeft een divers activiteiten- en recreatief programma. De algemene ruimten zijn zo opgezet dat zij bijdragen aan ontmoeting en gezellige drukte. De medewerkers wonen hebben een belangrijke rol bij het uitvoeren van de huishoudelijke taken, de maaltijdmomenten, als ook het welzijn op de woning. Het team kookt dagelijks vers en bestelt zelf de boodschappen. Als gevolg van de arbeidsmarktontwikkelingen heeft de organisatie de functie-inrichting binnen de zorgteams geëvalueerd. In 2022 wordt onderzocht of een deel van de huishoudelijke taken op een andere manier kan worden georganiseerd, zodat meer ingezet kan worden op het welzijn op de woning.

Interventieplan wonen en welzijn

Onderwerp	Doel	Middel
Zinvolle tijdsbesteding	Bewoners ervaren zinvolle dagbesteding	Workshops voor medewerkers wonen + faciliteren materialen In dagstructuur team ruimte opnemen voor dagbesteding Individuele wensen ophalen en vastleggen door EVV i.s.m. MW
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	Bevorderen van de informele zorg (mantelzorg, sociaal netwerk, vrijwilligers)	Vastleggen betrokkenheid informele zorg in zorgplan door EVV Herziening notitie informele zorg Interventies bepalen uit klantreis, kansen om informele zorg te bevorderen
Wooncomfort	Bewoners ervaren een schoon appartement	Pilot uitfaseren schoonmaak naar facilitair medewerker Duidelijke afspraken binnen teams en daar op monitoren Duidelijke verwachtingen naar familie m.b.t. opruimen/schoonmaak

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

De Merwelanden is zich bewust van haar verantwoordelijkheid in het kader van de (geleverde) kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening. Gezien de kwetsbaarheid van de cliënten van de organisatie is veiligheid en preventie van groot belang. Binnen de organisatie zijn meerdere commissies en informatiebronnen actief waardoor De Merwelanden en haar medewerkers informatie beschikbaar hebben die inzicht geeft in de veiligheid van de zorg- en dienstverlening en ook gebruikt wordt ter methodische verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

De Merwelanden is een lerende organisatie waarbij het leren en ontwikkelen op verschillende niveaus binnen de organisatie plaatsvindt. Het leren en ontwikkelen op teamniveau heeft de aandacht. Per zorgteam zijn de aandachtvelden voor de kwaliteitsthema's gevonden en staat in de teamoverleggen verbetering van de kwaliteit op de agenda. Afgelopen jaar is het leren en ontwikkelen in de volgende commissies verstevigd:

- Medicatieveiligheidscommissie
- Incidentencommissie
- Infectiepreventiecommissie
- Commissie Wet Zorg en Dwang (WZD)

Deze commissies zijn de verbindende schakel tussen de verschillende organisatieniveaus, zodat het leren en ontwikkelen van andere zorgteams geborgd is. De organisatie beschikt niet over een decubituscommissie. De decubituspreventie vindt plaats met inzet van de KVP die beschikt over een uitgebreide kennis op het gebied van wondzorg. Deze kennis wordt met andere zorgprofessionals gedeeld bij de uitvoering van de wondzorgbehandeling.

In 2022 is gestart met een wekelijks kwaliteitsoverleg tussen de teamleiders, de kwaliteitsadviseur en de kwaliteitsverpleegkundigen om doelmatig en systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg te verbeteren. Tijdens dit overleg wordt de voortgang van het plan "Samen aan de slag" besproken. In dit overleg zijn ook de CR, OR en PAR vertegenwoordigd waardoor een gedeeld beeld ontstaat dat bijdraagt aan het samen leren en het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De Merwelanden heeft beleid rondom het toetsen van de risicosignalering bij opname, halfjaarlijks evaluatie zorgplan en bij afwijkingen. Deze rol is belegd bij de PB-er/EVV-er in samenwerking met de Specialist Ouderen Geneeskunde en de behandeldienst. Het methodisch inzetten van de risicosignalering is in 2022 geborgd met de nieuwe behandeldienst Novicare. De deskundigheid van PB-ers/EVV-ers op het gebied van het signaleren en vertalen van gezondheidsrisico's naar het zorgplan heeft de aandacht, evenals de beschikbaarheid van PB-ers/EVV-ers.

De organisatie heeft sinds 2021 een expertiseteam, die de zorgteams ondersteunt op het gebied van kwaliteit en bij de steeds complexer wordende zorgvraag. Sinds 2022 zijn twee nieuwe kwaliteitsverpleegkundigen (KVP) aangesteld en opgenomen in dit team. Zij zijn betrokken bij de uitvoering van het auditprogramma en het zorgproces. Zo kunnen zij worden ingezet bij coaching van medewerkers voor deskundigheidbevordering en voor de beschikbaarheid van het deskundigheidsniveau bij de zorghandelingen. De KVP's werken nauw samen met de kwaliteitsadviseur die de vertaling doet tussen strategisch/tactisch kwaliteitsbeleid naar het uitvoerend kwaliteitsbeleid.

Interventieplan Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Onderwerp	Doel	Middel
Cliëntveiligheid	Risicosignalering en prevalentie van de cliëntveiligheid	Gezondheidsrisico's minimaal 1 x per half half jaar afnemen en opnemen zorgplan Borging in proces van MDO, artsensite, gedragsvisite Valprotocol ontwikkelen en implementeren
Cliëntveiligheid	Verpleegkundige bereikbaarheid voor triage	Borging verpleegkundige bereikbaarheid Triageroute en verpleegkundige zijn deskundig om te triageren SBAR implementeren; zorgmedewerkers weten wat er van hen verwacht wordt
Sturen op kwaliteitsverbetering	Kwaliteitsstructuur en kalender	Herformulering kwaliteitsstructuur en -kalender Duidelijke rolinvulling van commissie (doel, proceseigenaar, deelnemers, werkwijze) Systematisch meten met audits en adequate opvolging
Sturen op kwaliteitsverbetering	Kwaliteitsbewust handelen medewerkers	Aandachtvelders in positie (deskundigheid, rolinvulling, coaching) Kwaliteit en veilige zorg vast thema op teamoverleg Team heeft inzicht in teamresultaten en aan de slag met teamdoelen
Leren in een teams	Leren en ontwikkelen op verschillende niveaus in de organisatie	Borging kwaliteitsverbeteringen vanuit de commissies PDCA monitoring Auditplanning
Realisatie kwaliteitsdoelen WOL	Kwaliteitsteam draagt bij aan collectief leiderschap	Uitvoeren en bewaken plan van aanpak WOL (integraal) Communicatie over voortgang naar medewerkers en bewoners/verwanten

Leren en ontwikkelen

De Merwelanden is van mening dat het hebben van een kwaliteitskeurmerk een pré is en van meerwaarde voor de kwaliteit van zorg. In 2021 is de driejaarlijkse auditcyclus met Prezo van start gegaan. De initiële audit heeft in november 2021 plaatsgevonden en dit heeft geresulteerd in het gouden Prezo keurmerk voor De Merwelanden (Prestatiemodel Zorg).

De Merwelanden onderzoekt doorlopend hoe de ervaring van haar cliënten met de zorg- en dienstverlening is door middel van onderzoek zoals klachtenregistratie en vooral door iedere dag naar haar cliënten te luisteren. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt gevormd door verschillende onderdelen die, als de uitslag van een meting dit vraagt, worden verwerkt in een plan van aanpak. Plannen van aanpak worden beheerd op basis van de Plan Do Check Act cyclus (PDCA). Prezo constateert dat de organisatie hard werkt aan kwaliteitsverbetering en dat ten aanzien van reflecteren en verbeteren er nog een uitdaging ligt in borging van ingezette verbeteracties om de PDCA rond te maken.

Het leren en verbeteren in de zorg is gestagneerd als gevolg van de arbeidsmarktproblematiek en de beperkingen van de afgelopen jaren door Corona. Afgelopen periode is prioriteit gelegd bij het weer opbouwen van vaste teams en zijn team-overleggen weer opgestart. Medewerkers worden gestimuleerd verbinding te maken met collega's van andere teams. Veiligheid en vertrouwen binnen teams heeft de aandacht en medewerkers worden getraind in de veranderende doelgroep en nieuwe ontwikkelingen. Er is ingezet om op aangepaste wijze te leren en te verbeteren en te werken vanuit de eigen invloedssfeer van de teams. Dit gebeurt kort cyclisch, door middel van de dagstart en het evaluatieoverleg, met de focus op de teamdoelstellingen.

De Merwelanden neemt deel aan een lerend netwerk samen met De Lange Wei, Het Leger des Heils, Het Spectrum en Present en heeft daarnaast verschillende samenwerkingsverbanden.

Interventieplan leren en ontwikkelen

Onderwerp	Doel	Middel
Leren van en in de praktijk	Teamontwikkeltraject inzetten (eigenaarschap, vakmanschap, teamvolwassenheid)	Plan van aanpak opstellen: start met KSW 2, 3 en 4 Uitvoeren teamscan (teamresultaten) en teambijeenkomst Teamplan opstellen en team begeleiden bij uitvoeren teamplan

Leiderschap, governance en management

Binnen De Merwelanden is de bestuurder eindverantwoordelijk voor de toepassing van het Kwaliteitsplan. De Raad van Toezicht ziet hierop actief en aantoonbaar toe door middel van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid. Periodiek vindt overleg plaats tussen de verschillende disciplines betreffende zorginhoudelijk aspecten. De bestuurder laat zich over deze uitkomsten informeren. De bestuurder is regelmatig in dialoog met de Ondernemingsraad (OR), Cliëntenraad (CR), Professionele adviesraad (PAR) en de verschillende teams en is zichtbaar voor de medewerkers. De bestuurder stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle cliënten en interne- en externe stakeholders. De bestuurder maakt verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld en draagt er zorg voor dat er binnen de van toepassing zijnde wettelijke kaders wordt gewerkt.

Door corona en wisselingen van functionarissen heeft de organisatie extra focus gehad op de communicatie- en besluitvormingsstructuur, zodat de verbindingen tussen de managementlagen geborgd zijn. De inrichting met betrekking tot de afdelingen, functies, verantwoordelijkheden en overlegstructuur zijn gereviseerd. De overlegstructuur draagt eraan bij dat de PDCA duidelijk in scope is en zorgt voor de borging van de werkzaamheden en het samenwerken tussen de verschillende afdelingen.

De organisatie gebruikt voor het opstellen van de jaarplannen de OGSM. OGSM is een methode om strategie of jaarplannen te beschrijven op één pagina. OGSM staat voor Objective, Goals, Strategies en Measures. Samen geven ze een goed beeld van wat de organisatie drijft, hoe succes meetbaar is, welke keuzes de organisatie maakt en hoe deze keuzes uitwerken in acties. De afgelopen 2 jaar heeft het managementteam deze methode gebruikt en vanaf 2023 zijn de jaarplannen van de zorgteams ook met deze methode opgesteld. Hiermee is een continu proces van borging gecreëerd doordat de zorgteams de doelen in het teamoverleg kunnen bespreken en de manager de jaarplannen cyclisch met de teamleider kan bespreken.

Interventieplan leiderschap, governance en management

Onderwerp	Doel	Middel
Leiderschap	Duidelijke rolinvulling en -afbakening rondom primaire proces	Driehoek uitwerken: Team - Teamleider - CVPK Rolinvulling kwaliteitsverpleegkundige/ expertiseteam op gebied van kwaliteit Rolinvulling teamcoach in relatie tot driehoek

Personeelssamenstelling

Onze medewerkers en vrijwilligers zijn ons kapitaal. Het behouden en versterken van de kracht van de medewerkers is cruciaal in onze ontwikkeling.

De kracht van De Merwelanden ligt in professionele, goed opgeleide en betrokken medewerkers. Elke medewerker is onze ambassadeur en het visitekaartje naar onze ouderen, hun naasten en hun mantelzorgers, de zorgrelaties en andere stakeholders. Daarvoor moeten medewerkers zich verbonden weten met de organisatie en kansen krijgen op het gebied van opleiding, ontplooiing en carrièreperspectief. Investeren, faciliteren en opleiden is dan ook noodzakelijk. Vanuit eigen regie en ondernemerschap zijn medewerkers en management samen verantwoordelijk voor de professionaliteit en kwaliteit van hun werk. Hierbij ligt de focus op het verder versterken van de dienend leiderschapstijl ten behoeve van meer regelmogelijkheden en ruimte voor professionele verantwoordelijkheid.

De zorgen over voldoende zorgpersoneel voor de sector en de organisatie nemen toe. Enerzijds vanwege de toenemende vergrijzing, het landelijk beleid gericht op Langer Thuis en daarmee de toenemende complexiteit van zorg. Anderzijds vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. De Merwelanden sluit op deze ontwikkeling aan met het personeelsbeleid - het vinden, verbinden en kwalificeren van medewerkers –. Daarnaast beschikt de organisatie over een strategisch personeelsplan (SPP), een recruiter voor het werven van personeel en een onboardingplan. Voor het kwalificeren van het personeel heeft De Merwelanden een leren- en ontwikkelbeleid opgesteld. Hierbij is de visie op leren en ontwikkelen geënt op de volgende categorieën To Go, To Grow en To Glow. To Go zijn onderwerpen om bevoegd en bekwaam te blijven. To Grow zijn onderwerpen waarin de medewerker meer kennis en vaardigheden wil opdoen. To Glow zijn onderwerpen waarmee de medewerker competentier wordt ofwel de persoonlijke kwaliteiten ontwikkelt. Dit beleid draagt bij aan het vakmanschap, eigenaarschap en autonomie van het personeel.

Interventieplan personeelssamenstelling

Onderwerp	Doel	Middel
Normen personeelssamenstelling	Ontwikkelen zorgteams passend bij ondersteuningsvraag bewoner	Evalueren formatie en formuleren nieuw SPP Aandacht voor functiedifferentiatie en doelmatige inzet functies (bv GVP) Vertaling naar rollen/ taken binnen teams

Gebruik van hulpbronnen

In de strategische richting 2021-2024 van De Merwelanden is de inzet van zorgtechnologie een belangrijke strategische keuze voor de komende jaren. De organisatie wil verbreden en verdiepen in eHealth omdat ze gelooft in de toegevoegde waarde hiervan, zowel voor wat betreft de kwaliteit van zorg als ten aanzien van doelmatigheid. De Merwelanden heeft in 2020 en 2021 dan ook fors ingezet en geïnvesteerd in zorgtechnologie, door middel van de implementatie van de zorgwerkplek en het beschikbaar stellen van passende devices ter ondersteuning van de werkzaamheden.

Om de innovatiekracht binnen de organisatie te verhogen, dienen de medewerkers meegenomen te worden in deze beweging. Het openstaan voor veranderingen en het adopteren van (zorg)technologie is cruciaal voor het succesvol implementeren van nieuwe (zorg/werk) processen, waar technologie wordt ingezet. Om dit te realiseren komen in de organisatie digicoaches. Een Digicoach ondersteunt en motiveert collega's met digitale vaardigheden om ze nog efficiënter te laten werken. Dit doen ze een paar uur in de week naast hun eigen functie in de zorg. Met de implementatie van de Digicoach is het doel om de digivaardigheid van zorgmedewerkers te vergroten en deze kennis te borgen. Digicoaches geven naast het antwoord op de vraag ook instructies over hoe de medewerker het probleem in de toekomst zelf kan oplossen. Dit verhoogt de zelfstandigheid van de medewerker, waardoor er minder tijd gependend wordt aan het werken met de technologie.

Interventieplan gebruik van hulpbronnen

Onderwerp	Doel	Middel
Samenwerking	Ondersteunende diensten werken vraaggericht	Leerwerk sessies Verstevigen samenwerkingen
Gebruik van hulpmiddelen	Vergroten innovatiekracht en gebruik zorgtechnologie	Inzet van digicoaches
Documentenbeheersysteem, Inception	Vergroten gebruiksvriendelijkheid van het documentenbeheersysteem voor medewerkers	Vernieuwen van Inception middels ontsluiting van het systeem via SSO en op de mobiele devices. Inrichting van het systeem is toegankelijk en eenvoudig te gebruiken.

Gebruik van informatie

Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoefte van de cliënten. Een belangrijke pijler van kwaliteit is een evenwichtige samenwerking tussen de cliënt/bewoner, informele zorg en de zorgprofessional. Het MT stuurt op de aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goed zorg, en wil het resultaat toetsen aan de hand van cliëntervaringen, zoals:

- PREM;
- klanttevredenheidsonderzoek (KTO);
- vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO);
- medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).

Deze onderzoeken worden gedaan via de toepassing van Qdna. De uitkomsten hiervan zijn verwerkt in een verslag en worden intern besproken en gedeeld binnen de organisatie. De uitkomsten zijn onderdeel van de verbeterplannen van de verschillende teams.

Naast de tevredenheidsonderzoeken maakt De Merwelanden gebruik van Zorgkaart Nederland. Medewerkers en teamleiders stimuleren proactief de cliënten en naasten om een waardering op Zorgkaart Nederland uit te brengen.

De Merwelanden is transparant over documenten als jaarverslagen en -rekeningen en het kwaliteitsverslag. Informatie uit allerlei applicaties wordt gebruikt voor het opstellen van ontwikkelplannen en resultaatverslagen. Er is een overzichtelijke BI-tool voor de harde personele- en financiële gegevens. Stuurinformatie op team niveau heeft voor 2023 de focus. Teamleiders worden ondersteund door afdeling personeelszaken en de afdeling financiën om adequaat te sturen op de gegevens. Met Triasweb worden verschillende kwaliteitsmetingen uitgevoerd, waaronder registratie en analyse van de incidenten. Informatie wordt door teamleiders besproken in het teamoverleg.

Interventieplan gebruik van informatie

Onderwerp	Doel	Middel
Cliëntervaring	Optimalisatie van het meten van cliëntervaringen	Toevoegen VTO Aanpassen vragen set in Qdna Stimuleren van invullen van de meeting door cliënten

Ontwikkelparagraaf

In de voorgaande hoofdstukken is beschreven hoe het verpleeghuis van De Merwelanden uitvoering geeft aan de thema's van het kwaliteitskader. Per thema is het interventieplan benoemd. In deze ontwikkelparagraaf zijn deze interventieplannen geclusterd.

Ontwikkeldoel	Middel	Prioriteit	Realisatie
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning			
Dagelijks methodisch werken met dag start	Centrale da start (overdracht en afstemming teams) Dagstart en dag evaluatie binnen teams.	Ja	Q1
Methodisch werken met actueel dossier	Medewerkers kunnen methodische werken met dossier (lezen, rapporteren) EVV zijn in positie als coördinator van de zorg Processen en ONS dossier zijn ondersteunend aan het methodisch werken	Ja	Q1
Multidisciplinaire samenwerking met Novicare	Werkprocessen, MDO, visite en triage zijn opgesteld en ingericht Medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en voelen zich bekwaam Behandeling integraal onderdeel van kwaliteit van zorg	Ja	Q2
Observatie instrument persoonsgerichte zorg en welzijn in huiskamer	Format voor observatie met reflectieverslag Bespreken uitkomsten met team vanuit leren en verbeteren		2022
Deskundigheid medewerkers in dementiezorg en signaalgedrag	Bewoners met signaalgedrag hebben een omgangsadvies die wordt toegepast Structureel gedragsvisite, bespreken omgaan met signaalgedrag Scholingsplan gericht op bevorderen deskundigheid medewerkers	Ja	Q4
Wonen en Welzijn			
Bewoners ervaren zinvolle dagbesteding	Workshops voor medewerkers wonen + faciliteren materialen In dagstructuur team ruimte opnemen voor dagbesteding Individuele wensen ophalen en vastleggen door EVV i.s.m. MW		Q1
Bevorderen van de informele zorg (mantelzorg, sociaal netwerk, vrijwilligers)	Vastleggen betrokkenheid informele zorg in zorgplan door EVV Herziening notitie informele zorg Interventies bepalen uit klantreis, kansen om informele zorg te bevorderen	Ja	Q2
Bewoners ervaren een schoon appartement	Pilot uitfaseren schoonmaak naar facilitair medewerker Duidelijke afspraken binnen teams en daar op monitoren Duidelijke verwachtingen naar familie m.b.t. opruimen/schoonmaak		Q4

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning			
Risicosegnalering en prevalentie van de cliëntveiligheid	Gezondheidsrisico's minimaal 1 x per half half jaar afnemen en opnemen zorgplan Borging in proces van MDO, artsensite, gedragsvisite Valprotocol ontwikkelen en implementeren		Q2
Verpleegkundige bereikbaarheid voor triage	Borging verpleegkundige bereikbaarheid Triageroute en verpleegkundige zijn deskundig om te triageren SBAR implementeren; zorgmedewerkers weten wat er van hen verwacht wordt	Ja	Q1
Kwaliteitsstructuur en kalender	Herformulering kwaliteitsstructuur en -kalender Duidelijke rolinvulling van commissie (doel, proceseigenaar, deelnemers, werkwijze) Systematisch meten met audits en adequate opvolging		2022
Kwaliteitsbewust handelen medewerkers	Aandachtsvelders in positie (deskundigheid, rolinvulling, coaching) Kwaliteit en veilige zorg vast thema op teamoverleg Team heeft inzicht in teamresultaten en aan de slag met teamdoelen	Ja	Q3
Leren en ontwikkelen op verschillende niveaus in de organisatie	Borging kwaliteitsverbeteringen vanuit de commissies PDCA monitoring Auditplanning		Q1
Kwaliteitsteam draagt bij aan collectief leiderschap	Uitvoeren en bewaken plan van aanpak WOL (integraal) Communicatie over voortgang naar medewerkers en bewoners/ verwanten		Q3
Leren en ontwikkelen			
Teamontwikkeltraject inzetten (eigenaarschap, vakmanschap, teamvolwassenheid)	Plan van aanpak opstellen: start met KSW 2, 3 en 4 Uitvoeren teamscan (teamresultaten) en teambijeenkomst Teamplan opstellen en team begeleiden bij uitvoeren teamplan	Ja	Q2
Leiderschap, governance en management			
Duidelijke rolinvulling en -afbakening rondom primaire proces	Driehoek uitwerken: Team - Teamleider - CVPK		Q2
Personeelssamenstelling			
Ontwikkelen zorgteam passend bij ondersteuningsvraag bewoner	Evalueren formatie en formuleren nieuw SPP		2022
Gebruik van hulpbronnen			
Ondersteunende diensten werken vraaggericht	Leerwerk sessies Verstevigen samenwerkingen		Q1
Vergroten innovatiekracht en gebruik zorgtechnologie	Inzet van digicoaches		Q2
Vergroten gebruiksvriendelijkheid van het documentenbeheersysteem voor medewerkers	Vernieuwen van Inception middels ontsluiting van het systeem via SSO en op de mobiele devices. Inrichting van het systeem is toegankelijk en eenvoudig te gebruiken.	Ja	Q1
Gebruik van informatie			
Optimalisatie van het meten van cliëntervaringen	Toevoegen VIM Aanpassen vragen set in Qdna Stimuleren van invullen van de meeting door cliënten		Q2

Afkortingenlijst

BH	Behandeling
CR	Cliëntenraad
CVPK	Coördinerend verpleegkundige
DB	Dagbesteding
EVV	Eerste verantwoordelijke verzorgende
GVP	Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric
KSW	Kleinschalig wonen
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
KVP	Kwaliteitsverpleegkundige
MDO	Multidisciplinair overleg
MT	Managementteam
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
MW	Medewerker
OGSM	Objective, Goals, Strategies en Measures
OR	Ondernemingsraad
PAR	Professionele adviesraad
PB-er	Persoonlijk begeleider
PDCA	Plan Do Check Act
PREM	Patient Reported Experience Measure
Prezo	Prestatiemodel Zorg
Q1,Q2...	1e Kwartaal, 2e kwartaal....
SBAR	Situation, Background, Assessment, Recommendation
SPP	Strategische personeelsplanning
SSO	Single sign on
VPT	Volledig pakket thuis
VTO	Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek
Wzd	Wet zorg en dwang
WLZ	Wet langdurige zorg
WOL	Waardigheid & Trots op locatie
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ZvW	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket