



Kwaliteitsplan Sanare Zorg & Welzijn

2023



Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Profiel Zorgorganisatie.....	6
Thema 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
1.1 Compassie	10
1.2 Uniek zijn.....	10
1.3 Autonomie	10
1.4 Zorgdoelen	10
1.5 Overige disciplines	11
Thema 2: Wonen en welzijn	13
2.1 Zingeving	13
2.2 Zinnvolle tijdsbesteding	13
2.3 Verzorgd lichaam en kleding.....	13
2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	14
2.5 Wooncomfort binnen de kleinschalige woonvorm	14
Thema 3: Veiligheid	16
3.1 Medicatieveiligheid.....	16
3.2 Decubituspreventie.....	16
3.4 Ongeplande ziekenhuisopname.....	17
3.5 Incidentencommissie	17
3.6 RI&E.....	17
Thema 4: Leren en verbeteren van kwaliteit.....	18
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem.....	18
4.3 Kwaliteitsverslag	18
4.4 Kwaliteit in de praktijk	18
4.5 Lerend netwerk.....	19
Thema 5: Leiderschap, governance en management.....	20
5.1 Visie op zorg.....	20
5.2 Sturen op kernwaarden	20
5.3 Leiderschap en goed bestuur.....	20
5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouders	21
5.5 Inzicht hebben en geven	21
5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.....	21
Thema 6: Personeelssamenstelling	22

6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....	22
6.2 Specifieke kennis, vaardigheden.....	22
6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen	22
Thema 7: Gebruik van hulpbronnen	24
Thema 8: Gebruik van informatie.....	26
8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit ..	26
8.2 Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen	26
8.3 Openbaarheid en transparantie.....	26

Inleiding

Dit kwaliteitsplan beschrijft hoe Sanare Zorg & Welzijn voortdurend werkt aan de kwaliteit van zorg en daarmee een bijdrage levert aan de kwaliteit van leven en het verhogen van de zelfredzaamheid van de cliënten.

Het is dan ook een plan dat steeds wordt geactualiseerd en aangevuld.

Sanare Zorg & Welzijn richt zich vooral op cliënten die ten gevolge van een ziekte of opgelopen trauma langdurig zorg nodig hebben.

Zorginstituut Nederland heeft in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging beschreven wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken.

Er is beschreven wat goede en doelmatige zorg inhoudt, wat cliënten en hun naasten mogen verwachten, hoe de kwaliteit van zorg verbeterd kan worden en het lerend vermogen versterkt.

Daarnaast vormen ze een kader voor extern toezicht en inkoop en contractering van zorg. Een groot deel van de cliënten van Sanare Zorg & Welzijn ontvangt zorg die gefinancierd wordt vanuit de Wet Langdurige Zorg (86% van de omzet). Bij het opstellen van het kwaliteitsplan zal daarom de indeling van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gevolgd worden.

We beginnen met een beschrijving van de organisatie Sanare Zorg & Welzijn.

Daarna geven wij onze invulling van de vier thema's op het gebied van kwaliteit en veiligheid:

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

Vervolgens beschrijven we onze invulling van de vier randvoorwaardelijke thema's:

1. Leiderschap, governance en management (hoofdstuk 5)
2. Personeelssamenstelling (hoofdstuk 6)
3. Gebruik van hulpbronnen (hoofdstuk 7)
4. Gebruik van informatie (hoofdstuk 8)

De lijst met ontwikkelpunten geeft tot slot een overzicht van de concrete projecten waar Sanare Zorg & Welzijn de komende periode aandacht aan wil besteden.

Profiel Zorgorganisatie

Sanare Zorg & Welzijn is opgericht in 1999. Sanare biedt zorg en begeleiding in elke levensfase voor mensen vanaf 18 jaar. De wensen en behoeften van onze cliënten zijn altijd het uitgangspunt van de diensten die wij bieden. Cliënten kunnen begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en verpleging ontvangen. Dat kan gefinancierd worden vanuit de WLZ (Wet Langdurige Zorg), de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), de ZVW (Zorgverzekeringswet) en particuliere middelen. We richten ons op de plaatsen Moordrecht en Nieuwerkerk aan den IJssel binnen de gemeente Zuidplas en de aangrenzende gemeenten Gouda en Krimpenerwaard.

We zijn gespecialiseerd in NAH, dat staat voor Niet-aangeboren hersenletsel.

Sanare Zorg & Welzijn is verdeeld in twee onderdelen:

Sanare Thuiszorg biedt verpleging en verzorging aan huis, individuele begeleiding, dagbesteding, logeren in een logeerkamer binnen Vivere Wonen en mantelzorgondersteuning.

Vivere Wonen is een kleinschalige woonvorm in Moordrecht waar cliënten wonen die een vorm van begeleiding, verzorging en verpleging kunnen krijgen, 24 uur per dag beschikbaar.

Missie

Tijd en aandacht maken bij ons het verschil. Ieder mens is uniek en daar stemmen wij op af. Sanare Zorg & Welzijn biedt persoonlijke zorg en begeleiding aan mensen van jong tot oud met een chronische ziekte. Wij hebben ons ontwikkeld tot specialist in (niet-aangeboren) hersenletsel. De medewerkers van Sanare Zorg & Welzijn worden gedreven door het verlangen bij te dragen aan het welzijn en geluk van onze cliënten. Niet de ziekte voert de boventoon bij Sanare Zorg & Welzijn, maar de mogelijkheden. Wij ondersteunen bij de mensen thuis in de regio Zuidplas, Gouda en Krimpenerwaard of in onze kleinschalige woonzorgvilla Vivere in Moordrecht. Met onze ondersteuning wordt opname in een verpleeghuis voorkomen en mantelzorgers zoveel mogelijk ontlast. Wij bieden zowel permanent als tijdelijk verblijf (respitzorg).

Naast zorg en begeleiding thuis, bieden wij in de twee activiteitscentra in Moordrecht zinvolle op het individu afgestemde dagbesteding en lotgenotencontact.

Visie

Niet de ziekte staat bij ons centraal, maar de cliënt. Van iedere dag een betekenisvolle dag maken waar aandacht is voor wat allemaal nog wel kan of te ontwikkelen is. We dagen cliënten uit om in beweging te blijven en te blijven ontwikkelen. Samen formuleren we daarop doelen. Voor ons is iedere cliënt uniek. Bij Sanare kun je echt je zelf zijn. De medewerkers van Sanare werken met grote passie, voelen zich gewaardeerd en gezien. Welzijn en persoonlijk geluk staan bij ons centraal.

Wij bouwen langdurige relaties op met onze cliënten en staan ze met raad en daad bij. Onze cliënt houdt de regie en wij sluiten aan. Wij komen op de afgesproken tijd en werken met een vast team per client. Onze kernwaarden zijn daarbij: positiviteit, gelijkwaardigheid, verantwoordelijkheid nemen, samenwerken, en inlevingsvermogen.

Wij willen de beste werkgever van de regio zijn omdat een gelukkige, geïnspireerde en vitale medewerker hand in hand gaat met goede zorg.

Door onze cliënten willen we gewaardeerd worden om de persoonlijke en respectvolle aandacht en tijd naast onze bijdrage aan hun levensgeluk.

Strategie

Sanare Zorg & Welzijn werkt vanuit de volgende kernwaarden:

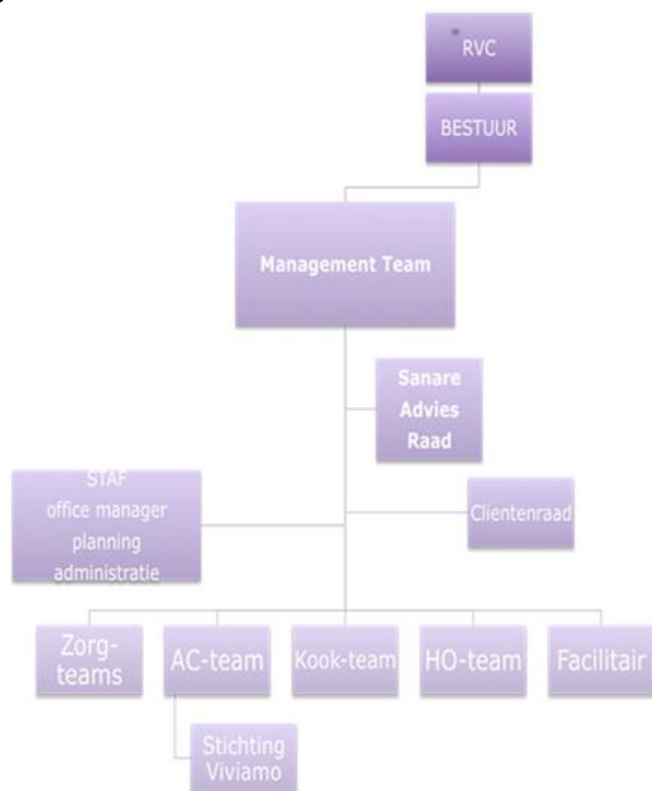
- Uitgaan van mogelijkheden
- Gelijkwaardig en respectvol
- Verantwoordelijk: voor jezelf, je collega, cliënt en organisatie
- Persoonlijke aandacht en inlevingsvermogen
- Samen werken, samen beslissen en samen zijn

De strategie voor Sanare Zorg & Welzijn ligt in het benutten van groeimogelijkheden zonder de kleinschaligheid uit het oog te verliezen. Er liggen kansen, gelet op de grote vraag naar dagbesteding en naar thuiszorg, waar een rem op de groei gevormd wordt door personele schaarste. Waar mogelijk plannen wij nieuwe cliënten op momenten waarop er nog wel enige ruimte zit en breiden uit wanneer mogelijk.

Er zal ook komend jaar focus liggen op een sterkere inbedding in het netwerk van verwijzers en grotere bekendheid bij mensen met een chronische ziekte.

In het regionale veld van zorgaanbieders willen we herkend en gekend worden als de beste en kleinschalige aanbieder van langdurige zorg voor mensen met een chronische ziekte en als specialist op gebied van NAH. We willen de expert zijn en dat vraagt een verdere professionalisering en kennisopbouw van de verschillende ziektebeelden.

Organogram



Stichting Viviamo is een zogenaamde “Vrienden van” stichting, die tot doel heeft bij te dragen aan de kwaliteit van leven van mensen met NAH in Zuidplas en Gouda.

Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

Voor de gehele organisatie van Sanare Zorg & Welzijn geldt dat de norm voor medewerkers met een vast aantal uren 80 % is en medewerkers met flexibele uren 20%. Daardoor is het mogelijk goed in te spelen op wijziging binnen de uren die in de cliëntenzorg worden ingezet.

Binnen Vivere geldt dat tijdens de ochtend- en de avondzorg, als veel cliënten binnen Vivere zorg nodig hebben, minimaal 2 zorgverleners aanwezig zijn. Elke week wordt aan de hand van de aanwezigheid van cliënten en logees de planning van het aantal in te zetten uren gemaakt.

Qua functieverdeling binnen de organisatie geldt voor de zorgmedewerkers een verdeling van 33% verpleegkundigen, 33% verzorgenden en 33% ondersteund/helpende personeel. Voor het verzuim wordt een norm van gemiddeld 4% aangehouden.

Zowel binnen Vivere als binnen de thuiszorg worden medewerkers ingezet die bevoegd en bekwaam zijn in de zorg die verleend moet worden. Waar nodig worden medewerkers ingewerkt en geschoold om bekwaam te worden.

Elk kwartaal wordt gekeken hoe de huidige stand van de verschillende normen zijn, zodat er indien nodig binnen werving en selectie bepaald kan worden wat nodig is om de gestelde normen te halen.

Thema 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is het eerste thema uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat van toepassing is op Sanare Zorg & Welzijn. Dit thema sluit zeer goed aan bij onze visie.

1.1 Compassie

Sanare Zorg & Welzijn werkt met kleine zorgteams. Daardoor kent elke zorgverlener de cliënt en andersom. Tijdens de intake en op structurele basis bespreken we de wensen van de cliënt op het gebied van zorg en welzijn. Empathie en respect voor de cliënt zijn essentieel in de omgang. Hierop worden de medewerkers actief geschoold en aangestuurd. Medewerkers krijgen jaarlijks een training op het gebied van bejegening en aandacht voor de omgeving van de cliënt, zodat cliënten op de door hen gewenste manier worden benaderd en dat er oog is voor details die voor de cliënt belangrijk kunnen zijn. Kortom training in het werken volgens de Sanare-Style.

Beleid/actiepunten 2023

Agendering van de Sanare Style in een teamoverleg

1.2 Uniek zijn

Iedere cliënt is uniek en heeft een eigen netwerk. Eigen identiteit, maar ook regie over het eigen leven zijn belangrijk voor de cliënt. De cliënt wordt betrokken in het hele zorgproces, zodat het aansluit op de wensen van de cliënt. Het elektronisch cliëntendossier (ECD) met daarin het actuele zorgplan is geheel op de cliënt afgestemd en in samenspraak met de cliënt opgesteld.

De cliënt kan zelf of met hulp van mantelzorger of zorgverlener een cliëntverhaal in het zorgdossier opnemen. Daarin kunnen de zorgverleners lezen wat hij of zij belangrijk vindt in het leven. Wensen, behoeften en voorkeuren zijn op die manier bij alle zorgverleners bekend, zodat daar tijdens de zorg rekening mee gehouden wordt.

1.3 Autonomie

Iedere cliënt heeft recht op autonomie. Als een cliënt niet meer in staat is zelf beslissingen te nemen, wordt beschreven wie dat van de cliënt heeft overgenomen en welke bijzonderheden daarbij gelden.

1.4 Zorgdoelen

De zorgadviseur van Sanare Zorg & Welzijn start met een vrijblijvend kennismakingsgesprek. Na het bespreken van de wensen, verwachtingen en mogelijkheden besluiten cliënt en de zorgadviseur of en wanneer de dienstverlening gestart kan worden.

Als de zorg wordt gestart maakt een van de zorgverleners binnen 24 uur een tijdelijk zorgplan voor de cliënt. Binnen 6 weken volgt het officiële zorgplan dat geheel in samenspraak met de cliënt en eventuele naasten wordt opgesteld.

Voor cliënten met zorg vanuit ZVW zonder contract met VGZ geldt een andere termijn, namelijk binnen 5 werkdagen na aanvang van de zorg.

Elke cliënt heeft 2 persoonlijk begeleiders die nauw betrokken zijn bij de zorg. Zij coördineren de zorg en overleggen met de mantelzorgers op welke wijze zij kunnen participeren in de zorg rondom de cliënt. De persoonlijk begeleiders maken op basis van het zorgplan en de wensen van de cliënt een werkinstructie, zodat de dagelijkse zorg geborgd wordt.

Twee keer per jaar wordt een zorgevaluatie gehouden. Er wordt gekeken of de gestelde doelen de afgelopen periode zijn behaald of wat de reden is dat het niet gelukt is. Daarnaast wordt gekeken wat de cliënt in de toekomst wil bereiken en wat daarvoor nodig is. De samenwerking tussen de cliënt en Sanare Zorg & Welzijn is ook een vast onderwerp van gesprek.

Na de zorgevaluatie wordt het zorgplan aangepast. Indien tussentijds veranderingen nodig zijn zal het zorgplan eerder worden aangepast. Daarbij kan het initiatief door zowel de cliënt als de zorgverleners genomen worden.

Beleid/actiepunt 2023:

Om de dossiers actueel te houden zal in 2023 een werkgroep starten om het methodisch werken verder vorm te geven en te implementeren in de zorg voor de cliënten.

1.5 Overige disciplines

Wanneer op andere gebieden expertise nodig is, wordt bekeken wie daarvoor geschikt en beschikbaar is. Dat geldt voor alle onderdelen binnen Sanare Zorg & Welzijn. Er is geen vast multidisciplinair overleg (MDO), maar rondom de cliënt wordt op maat overleg gehouden met de betrokken disciplines. Nauwe samenwerking en snel kunnen schakelen en overleggen staan hierbij centraal. De korte lijnen zorgen voor heldere communicatie.

Voorbeelden van aanvullende disciplines die worden ingezet:

Medische zorgvragen (huisarts, medisch specialist, specialist ouderengeneeskunde)

Paramedische zorgvragen (fysiotherapeut, diëtist, ergotherapeut)

Vragen voor verpleegkundig specialist (op bijvoorbeeld het gebied van ziekte van Parkinson, MS, CVA)

De cliënten hebben een eigen huisarts.

De cliënten die binnen Vivere wonen zijn verdeeld over 3 huisartsenpraktijken in Moordrecht. Het streven is dat er minimaal 2x per jaar een huisartsenoverleg gehouden wordt. Tussentijds kan de huisarts ad hoc geconsulteerd worden en enkele cliënten hebben vaste afspraken over frequentie van consult.

De cliënten binnen de thuiszorg hebben een huisarts in hun eigen woonplaats.

In 2023 zal verder bepaald worden hoe de medische zorg voor de cliënt georganiseerd kan worden. De huisartsen zijn overbelast en de problematiek van de cliënten binnen Vivere is vaak te groot. Er is een contract met collega zorgaanbieder De Zellingen voor het consulteren van een specialist ouderengeneeskunde, maar vanuit de huisartsen zijn er momenteel geen middelen om dat te financieren.

Bij cliënten waarbij expertise op het gebied van NAH en gedrag nodig is, zijn er contacten met POH-GGZ, die ondersteuning kunnen bieden. Eind 2022 is in samenwerking met Medis een scholing voor POH-ers uit de regio. In 2023 zal besproken worden op welke wijze dat verder vormgegeven zal worden.

Beleid/actiepunt 2023

*Onderzoeken hoe SOG geconsulteerd kan worden zonder extra kosten voor huisartsen.
Vervolg scholing POH. Uitnodigen huisartsen cliënten Vivere voor periodiek huisartsenoverleg;*

Thema 2: Wonen en welzijn

2.1 Zingeving

Elke cliënt is uniek en heeft een eigen levensloop. Bij Sanare Zorg & Welzijn vinden we het belangrijk dat niet de gezondheidsbeperking centraal staat, maar kwaliteit van leven. Dat kan bij een cliënt levensvragen oproepen. Aandacht en ondersteuning bij de levensvragen wordt aangeboden en indien nodig ondersteuning gevraagd bij een externe discipline, zoals geestelijk verzorger via Zorgbrug of POH-GGZ via de huisarts.

Eind 2022 heeft een van de HBO-V-studenten binnen de organisatie onderzoek gedaan naar het in kaart brengen van het welzijn bij cliënten. In 2023 zal dat afhankelijk van de uitkomsten verder geïmplementeerd worden.

In 2023 zal het Centrum voor levensvraagstukken een scholing verzorgen, zodat zorgverleners en cliënten op de hoogte zijn van mogelijkheden qua begeleiding en consulten.

Beleid/actie 2023

Scholing door centrum voor levensvraagstukken.

Implementeren uitkomsten onderzoek over het in kaart brengen van welzijn bij cliënten.

2.2 Zinnvolle tijdsbesteding

De dagindeling wordt samen met de cliënt en volgens de wensen van de cliënt bepaald. Er wordt gekeken naar mogelijkheden en een goede balans tussen rust en activiteiten.

Het activiteitencentrum in Vivere biedt verschillende activiteiten voor zinnvolle tijdsbesteding, afgestemd op cliënten met NAH. De activiteiten kunnen plaatsvinden in een groep of individueel. Afhankelijk van de ondersteuningsvraag wordt de begeleiding uitgevoerd door een professional of een geschikte vrijwilliger.

Er is een groep gericht op jongere cliënten met NAH. Binnen deze groep is nog plek om verder uit te breiden.

Een belangrijk aandachtspunt binnen Sanare Zorg & Welzijn is bewegen. Iedere cliënt wordt binnen eigen mogelijkheden gestimuleerd om te bewegen. Dat heeft een positieve uitwerking zowel fysiek als op het brein. Inmiddels beweegt 50% van de cliënten dagelijks.

In samenspraak met de cliënt wordt besproken wat de persoonlijke mogelijkheden en wensen zijn op het gebied van bewegen. Bij de ene cliënt kan het nodig zijn het bewegen te stimuleren en een ander kan beperkt zijn in mogelijkheden van bewegen.

Beleid/actie 2023

Uitbreiden dagbesteding locatie Dorpsstraat van 2 naar mogelijk 5 dagen.

2.3 Verzorgd lichaam en kleding

Een verzorgd uiterlijk is belangrijk voor de eigenwaarde en een goed gevoel bij de cliënt. Als een cliënt ondersteuning nodig heeft bij de persoonlijke verzorging wordt dat naar de wens van de cliënt gegeven.

De dagindeling wordt in samenspraak met de cliënt gemaakt. Het maakt daarbij niet uit of de cliënt bijvoorbeeld 's ochtends of 's avonds wil douchen en hoe vaak. De cliënt heeft de

regie; zijn of haar wensen zijn altijd het uitgangspunt. Samen met de zorgverleners en de planning wordt een schema op maat gemaakt. De bijzonderheden op het gebied van persoonlijke verzorging staan vermeld in de werkinstructie, zodat alle zorgverleners op de hoogte zijn.

Als aanvulling op de persoonlijke verzorging kan de cliënt voor bijvoorbeeld haarverzorging of pedicure gebruik maken van externe leveranciers.

Voor cliënten die binnen Vivere wonen of logeren verzorgt het serviceteam schone kleding voor de cliënt. In de thuissituatie is afhankelijk van de indicatie hulp bij de was mogelijk of neemt een mantelzorger deze taak over. Wanneer iemand niet in staat is zelf schone kleding te coördineren wordt dat overgenomen door de zorgverleners.

2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Familieparticipatie komt binnen Sanare Zorg & Welzijn op verschillende manieren tot uiting. Familieleden zijn binnen Vivere altijd welkom om op bezoek te komen en kunnen desgewenst mee eten. Meerdere keren per jaar wordt een familiediner georganiseerd, waarbij de cliënten hun eigen gasten uitnodigen.

Veel cliënten in de thuiszorg hebben naast de zorg door Sanare Zorg & Welzijn ook hulp van mantelzorgers. Tijdens zorgplanevaluaties wordt de inzet van mantelzorgers besproken en hoe dat ervaren wordt.

In samenwerking met stichting Viviamo worden ieder jaar meerdere activiteiten georganiseerd voor inwoners van de gemeente Zuidplas die NAH hebben. Familieleden en vrijwilligers worden uitgenodigd te helpen bij de activiteiten. Als familieleden betrokken zijn met de activiteiten van stichting Viviamo heeft dat een positief effect op de cliënt.

De vrijwilligers die zich binnen Vivere inzetten krijgen scholing op het gebied van NAH, zodat zij handvaten hebben om met de cliënten om te gaan.

Beleid/actie 2023

Scholing vrijwilligers op het gebied van NAH.

2.5 Wooncomfort binnen de kleinschalige woonvorm

De cliënten, die in Vivere wonen, richten hun appartement naar eigen smaak in. Ieder appartement (13 in totaal) heeft eigen sanitair en een eigen voordeur met een elektronische sleutel. Via het persoonlijk alarm-oproepsysteem kunnen onze cliënten altijd direct contact leggen met zorgverleners.

Indien een cliënt hulpmiddelen nodig heeft worden deze individueel aangevraagd voor de desbetreffende cliënt.

De logeerkamer is van alle gemakken voorzien met een hoog-laagbed, televisie, wifi en een koelkast.

Ook in de logeerkamer is het persoonlijk alarm-oproepsysteem beschikbaar.

In de gezamenlijke ruimtes ontmoeten bewoners, logees en daggasten elkaar, met de keukentafel als centraal punt.

Gezonde voeding is belangrijk. Daarom bereiden de medewerkers uit het kookteam dagelijks een verse maaltijd, waarbij de cliënten wordt gestimuleerd om te participeren.

Cliënten kunnen aangeven als ze bepaald eten niet lekker vinden. Met elkaar wordt gezocht naar een alternatief, zodat iedere cliënt voldoende voedingsstoffen kan nuttigen.

De cliënten kunnen elke dag kiezen of ze de maaltijd op hun eigen appartement of in de gezamenlijke ruimte willen nuttigen.

Sinds 2021 is er een werkgroep Gezonde Voeding. Deze kijkt naar kwaliteit producten, variëteit in het menu, duurzaamheid, afstemming op wensen en behoeften bewoners, effecten van voeding op het brein, e.d.

Eind 2022 is een samenwerking gestart met Boer&Buurt in Zevenhuizen. Zij verbouwen biologische groenten en kruiden. Deze zullen worden ingekocht. Boer & Buurt organiseert workshops voor onze cliënten met hun producten, zoals appelcompote en pruimenjam maken.

Beleid/actiepunt 2023

Vier keer per jaar wordt de tevredenheid over de maaltijden geagendeerd in de bewonersvergadering.

Thema 3: Veiligheid

3.1 Medicatieveiligheid

In het zorgplan van de cliënt staat beschreven wie verantwoordelijk is voor toediening en beheer van de medicatie. Bij de meeste cliënten binnen Vivere ligt de verantwoordelijkheid bij de zorgverleners. Dat komt met name door de beperkingen die de cliënten hebben ten gevolge van NAH. Binnen de thuiszorg is vaak een mantelzorger verantwoordelijk voor toediening en beheer van de medicatie.

De medicatie wordt geleverd door de apotheek waar de cliënt is ingeschreven. Gezien de grootte van de regio waarin zorg verleend wordt, zijn er meerdere apotheken betrokken bij de levering van medicatie.

Voor alle cliënten in Vivere en voor cliënten binnen de thuiszorg waarbij de zorgverleners een taak hebben rondom de toediening van medicatie wordt gebruik gemaakt van een digitaal medicatie controle- en aftekensysteem.

De zorgverleners zijn op de hoogte van de medicatieprocedure. Bij een fout worden een VIM (veilig incident melding) gemaakt. Deze meldingen worden besproken tijdens het teamoverleg, zodat met elkaar naar oorzaak en oplossing kan worden gekeken.

In 2023 zal 2x een audit worden gehouden of de procedure op de juiste manier gevolgd wordt en daarmee de afspraken goed verwerkt zijn.

Beleid/actiepunt 2023

2 keer per jaar wordt de een audit gehouden op het gebied van medicatieveiligheid.

3.2 Decubituspreventie

Binnen alle onderdelen van Sanare Zorg & Welzijn worden cliënten gestimuleerd te bewegen. Daarnaast overdag zoveel mogelijk uit bed zijn en een actieve houding in de stoel zijn aandachtspunten waarmee belangrijk oorzaken van het ontstaan van decubitus worden weggenomen. Voor situaties waar wel risico op decubitus aan de orde is heeft Sanare Zorg & Welzijn een professional met het aandachtsveld wondzorg en decubitus. Zij kijkt actief mee en doet aanbevelingen ter preventie.

3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen Sanare Zorg & Welzijn worden geen vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet zonder toestemming van de cliënt.

Als een cliënt zelf kiest voor een vrijheidsbeperkende maatregel wordt dat opgenomen in het zorgplan. Dat geldt bijvoorbeeld voor het zelf als prettig ervaren van een bedhek dat omhoog is. Als er sprake zou zijn van onvrijwillige zorg wordt het stappenplan van Wet Zorg en Dwang toegepast. In 2023 zal het stappenplan meegenomen worden in het scholingsprogramma, zodat medewerkers op de hoogte zijn van de procedure en indien nodig ingezet kan worden.

Beleid/actiepunt 2023

Stappenplan Wet Zorg en Dwang opnemen in scholingsprogramma.

3.4 Ongeplande ziekenhuisopname

De incidentie van het aantal ongeplande ziekenhuisopnamen wordt bijgehouden. Daarbij wordt genoteerd wat de reden van opname is. Indien het een gevolg is van een incident zal daarvoor een VIM geschreven worden.

3.5 Incidentencommissie

Binnen Sanare Zorg & Welzijn is een incidentencommissie ingesteld. De ingevulde VIM-formulieren worden doorgenomen, geanalyseerd en eventuele acties ondernomen.

De meldingen worden in het teamoverleg Vivere besproken en jaarlijks wordt een VIM verslag opgenomen in het kwaliteitsverslag.

Bij ernstige incidenten of incidenten die vaker voorkomen wordt een visgraatanalyse uitgevoerd.

Vanuit de cliëntenraad is gevraagd naar de rol van de cliënt in het incidenten melden. In 2023 zal de procedure daarop herzien worden.

Beleid/actiepunt 2023

VIM-procedure is herzien in 2022. In 2023 zal 4x een audit worden uitgevoerd of de meldingen op de juiste wijze zijn verwerkt.

De leidraad Veilige Zorgrelatie bleek bij bezoek inspectie onvoldoende bekend. In 2023 zal deze geïmplementeerd worden binnen de organisatie.

Beleid/actiepunt 2023

In Q2 is de leidraad Veilige Zorgrelatie geïmplementeerd binnen de organisatie.

Het hygiëneprotocol bleek bij bezoek inspectie verouderd te zijn. De zal vernieuwd worden.

Het hygiëneprotocol wordt herzien naar de laatste richtlijnen.

3.6 RI&E

In 2020/2021 is een RI&E uitgevoerd in samenwerking met KMO Solutions. De aandachtspunten die naar voren zijn gekomen zijn uitgevoerd en het geheel afgerond. Voor 2023 zijn geen wijzigingen op het gebied van de RI&E te verwachten.

Thema 4: Leren en verbeteren van kwaliteit

De zorgevaluatie met de cliënt van Sanare Zorg en Welzijn en diens naasten is een belangrijk instrument om de kwaliteit van zorg te meten.

De evaluatie betreft de directe zorgverlening, inclusief de genoemde thema's op het gebied van wonen en welzijn. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de mantelzorger.

De overige systemen om de kwaliteit te toetsen en te borgen worden hieronder beschreven.

4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Sanare Zorg & Welzijn werkt met een eigen kwaliteitssysteem, het Sanare Kwaliteitssysteem. Het systeem laat een continu proces zien volgens het principe plan-do-check-act. Per kwartaal zijn er onderwerpen die belicht worden en waar nodig worden aanpassingen uitgevoerd. Deze onderwerpen staan in de kwaliteitsmonitor.

Sanare heeft het NEN-EN 15224-certificaat die in 2021 opnieuw getoetst is. In september 2022 heeft Walvis CG een tussentijdse externe audit uitgevoerd. Daarbij is een non-conformity naar voren gekomen. In het zorgdossier is niet altijd zichtbaar wanneer een zorgevaluatie heeft plaatsgevonden. Ook was een aantal zorgplannen verlopen en waren enkele data van vervangen van het zorgplan verstreken.

Beleid/actie 2023

In Q1 wordt verslag gedaan bij Walvis CG hoe de non-conformity is aangepakt en geïmplementeerd wordt.

4.2 Kwaliteitsplan

Sanare Zorg & Welzijn maakt jaarlijks in het 4^e kwartaal een update van het lopende kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsplan wordt besproken met de Raad van Commissarissen en de Cliëntenraad.

4.3 Kwaliteitsverslag

Sanare Zorg & Welzijn maakt jaarlijks, uiterlijk in het 2^e kwartaal een kwaliteitsverslag waarin de doelen van het voorgaande kwaliteitsplan geëvalueerd worden.

4.4 Kwaliteit in de praktijk

De doelen vanuit het kwaliteitsplan worden tijdens een overleg met alle medewerkers gedeeld. Medewerkers worden uitgenodigd om gedurende het jaar verbeterpunten aan te dragen. Rondom thema's worden sessies georganiseerd en werkgroepen gevormd om kwaliteit praktisch vorm te geven en de medewerkers erin te betrekken.

Binnen de organisatie zijn verschillende zorgverleners met een aandachtsgebied op thema's. De lijst is verouderd en zal vernieuwd en aangevuld worden in Q1.

In 2022 was een extra functie van kwaliteitsverpleegkundige gecreëerd, maar heeft niet de gewenste invulling gekregen. Begin Q1 wordt bepaald hoe de taken op het gebied van kwaliteit verdeeld worden. Daaronder vallen ook de interne audits.

Beleid/actie 2023

In Q1 zal de lijst met aandachtsvelders vernieuwd worden.

Begin Q1 zal de taakverdeling binnen kwaliteit van zorg duidelijk zijn.

4.5 Lerend netwerk

Sanare Zorg & Welzijn geeft vorm aan het lerend netwerk door middel van actieve deelname aan diverse netwerken.

Uitwisseling van kennis en ervaring vindt onder meer plaats tijdens netwerkbijeenkomsten. Sanare Zorg & Welzijn neemt deel aan Hersenletselcentrum Midden-Holland, Transmuraal Netwerk Midden-Holland (CVA, dementie, NAH) en de nieuw te vormen regiegroep CVA en NAH.

Om op de hoogte te blijven van veranderingen binnen de zorg volgen diverse medewerkers de media, bezoeken zij congressen, zijn er lidmaatschappen bij V&VN, Kenniz, Nursing en Bijzijn.

Daarnaast worden externe trainers uitgenodigd om training over specifieke onderwerpen, bijvoorbeeld rondom NAH te geven. Trainingen worden online gevolgd en opgenomen.

De managementassistent zorgt voor een goede verdeling, structureert de diverse bijeenkomsten en legt vast wie naar welke bijeenkomst gaat.

De verkregen informatie wordt gedeeld op het digitale platform, Sanare Academy. In 2023 zal daar een soort databank van gemaakt worden, zodat informatie goed gebundeld is en gedeeld kan worden

Sanare Zorg & Welzijn is lid van Kenniz, brancheorganisatie gericht op kleinschalige woonvormen.

Voor wijkverpleging wordt deelgenomen aan werkgroep Gedeelde Zorg, zichtbare wijkverpleging. Waarbij deelgenomen wordt aan een pilot in Gouda-Noord.

Beleid/actie 2023

Aanmaken databank, voor cliënten en zorgverleners, met kennis op het gebied van NAH.

Start in Q1. MT zal voor die tijd bepalen wie dat vorm gaat geven.

Thema 5: Leiderschap, governance en management

5.1 Visie op zorg

In het hoofdstuk over de organisatie van Sanare Zorg & Welzijn wordt onze visie op zorg uitgebreid omschreven.

De wensen en behoeften van onze cliënten zijn altijd het uitgangspunt van de diensten die wij bieden. Met tijd en aandacht dragen we bij aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

5.2 Sturen op kernwaarden

Sanare Zorg & Welzijn werkt vanuit verschillende kernwaarden:

- Uitgaan van mogelijkheden
- Gelijkwaardig en respectvol
- Verantwoordelijk: voor jezelf, je collega, cliënt en organisatie
- Persoonlijke aandacht en inlevingsvermogen
- Samen werken, samen beslissen en samen zijn

Uitgaan van mogelijkheden; met daarbij positiviteit en optimisme.

Respectvol; cliënten en medewerkers worden eerlijk, niet oordelend, gelijkwaardig benaderd.

Verantwoordelijk; ieder heeft verantwoordelijkheid voor zichzelf, collega's, cliënten en de organisatie.

Persoonlijke aandacht en inlevingsvermogen; voor cliënten en collega's.

Samen; op alle vlakken wordt samengewerkt, in het nemen van beslissingen, in het uitvoeren van werk en in wie je mag zijn.

Afspraken nakomen; het is belangrijk voor continuïteit dat gemaakte afspraken onderling, met cliënt en binnen organisatie worden nagekomen.

5.3 Leiderschap en goed bestuur

De eindverantwoordelijkheid voor Sanare Zorg & Welzijn ligt bij de Raad van Bestuur. Deze bestaat uit één lid die tevens ook de eigenaar is van Sanare Zorg & Welzijn.

De operationele leiding wordt uitgevoerd door het managementteam (MT), bestaande uit 4 verpleegkundigen. Een aantal leden van het MT werkt mee in de zorg of is zorgadviseur. De leden van het MT zijn in staat overstijgend te handelen waar het de gehele bedrijfsvoering betreft. Zij zijn beslissingsbevoegd en hebben ieder een eigen aandachtsveld. De 4 aandachtsvelden zijn: 1. Medewerkers 2. Cliënten 3. Financiën 4. Kwaliteit.

Sanare heeft als intern toezichthouder een Raad van Commissarissen, die elk kwartaal overleg heeft met de bestuurder en het managementteam. De Raad van Commissarissen ziet toe op de continuïteit van de organisatie, de realisatie van de statutaire doelstellingen, de strategie en de risico's, de interne risicobeheersing- en controlesystemen, de financiële verslaglegging, de kwaliteit en veiligheid van zorg, naleving van wet- en regelgeving en de wijze waarop de instelling invulling geeft aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid. De RvC vergadert eenmaal per jaar met de Cliëntenraad. De RvC maakt jaarlijks over het afgelopen jaar een jaarverslag. De leden van de RvC hebben naast een toezichthoudende

rol ook een adviserende en klankbord rol, waarbij zij vanuit hun eigen expertise en netwerk suggesties kunnen doen aan de bestuurder en het MT. In de statuten van Sanare wordt de Governance Code 2022 onderschreven.

5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouders

Sanare Zorg & Welzijn heeft een Sanare Adviesraad (SAR) waarin vertegenwoordigers uit alle disciplines zijn afgevaardigd, zodat het draagvlak en medezeggenschap binnen de organisatie zo groot mogelijk is.

De leden vertegenwoordigen hun collega's en geven gevraagd en ongevraagd advies op het gebied van beleid, kwaliteit, organisatie en personeel. De SAR werkt vanuit vertrouwen en draagt uit waar we samen voor gaan en staan. De SAR zal zich in 2023 ontwikkelen tot een orgaan met taken en de bevoegdheden als omschreven in de Wet op de Ondernemingsraden.

Beleid/actie 2023

Om de medezeggenschap van medewerkers beter te borgen, zal met de SAR structureel overleg worden ingepland. In 2023 zijn 4 vergaderingen gepland waarbij een afvaardiging van het MT en de bestuurder aanwezig zullen zijn. Naar behoefte kan frequenter overleg worden ingepland. In Q3 zal geëvalueerd worden of dit het gewenste effect heeft.

De Cliëntenraad bestaat uit 4 cliënten en 3 verwanten. Zij vergadert tenminste 6x per jaar met de bestuurder en een vertegenwoordiger van het MT. Een keer per jaar heeft de CR een ontmoeting met de RvC. De Cliëntenraad is 3x per jaar aanwezig bij een Groot Overleg met alle medewerkers van Sanare Zorg & Welzijn, De implementatie van de WMCZ 2018 is in 2021 opgepakt.

De vergaderingen worden voorbereid in overleg tussen bestuurder en voorzitter CR.

Beleid/actie 2023

De Cliëntenraad is altijd aanwezig bij besprekingen over kwaliteit van zorg met externe instanties. In april 2023 is er een bespreking met VGZ over dit kwaliteitsplan. De voorzitter van de CR wordt gecoacht door het LOC waardevolle zorg.

De Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg is opgenomen binnen de diverse procedures binnen de organisatie.

5.5 Inzicht hebben en geven

Binnen Sanare Zorg & Welzijn is open communicatie zeer belangrijk, zowel intern tussen medewerkers als met de cliënten. Zaken die spelen worden daardoor snel gesignaleerd en opgepakt. Actuele thema's worden uitgewerkt en snel gedeeld met het team.

5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Dit onderdeel staat beschreven in H 1.5.

Thema 6: Personeelssamenstelling

6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Binnen Sanare Zorg & Welzijn ontvangen de cliënten individuele zorg, afgestemd op de cliënt. De cliënt heeft een vast zorgteam en krijgt zorg op vaste tijden. Dat geldt ook voor de cliënten die binnen Vivere wonen.

Binnen Vivere is er 24 uur per dag een zorgverlener van minimaal niveau 3 aanwezig.

Wekelijks wordt de inzet van personeel aangepast op de individuele zorgbehoefte van de cliënten. In de ochtend zijn er minimaal 3 zorgverleners aanwezig en in de avond minimaal 2 zorgverleners. Van maandag tot en met zaterdag is overdag activiteitenbegeleiding aanwezig en worden dagelijks vrijwilligers ingezet.

Iedere medewerker in de zorg of de activiteitenbegeleiding heeft toegang tot het dossier van de cliënt (waarvoor de zorgverlener verantwoordelijk is) en is daardoor op de hoogte van bijzonderheden en van het zorgplan van de cliënt.

Vrijwilligers zijn beperkt op de hoogte van bijzonderheden, bijvoorbeeld ten aanzien van een dieet of benadering van een cliënt.

6.2 Specifieke kennis, vaardigheden

Binnen Sanare Zorg & Welzijn is een scholingscommissie actief. Zij coördineert samen met de managementassistent het scholingsprogramma en het scholingsbudget.

Sanare Zorg & Welzijn is een leerbedrijf, dat houdt in dat voor verschillende opleidingen stage- of leerplekken zijn.

Medewerkers krijgen jaarlijks scholing op het gebied van NAH, zodat iedereen kennis heeft en kan toepassen in de praktijk. Daarnaast vindt scholing plaats op het gebied van handelingen die uitgevoerd worden. Medewerkers mogen alleen handelingen uitvoeren waarvoor zij bekwaam en bevoegd zijn. Fysieke belasting komt meerdere keren per jaar aanbod, specifiek voor nieuwe medewerkers, maar ook voor zorgverleners die al langer in dienst zijn.

Zorgverleners kunnen altijd een beroep doen op de bereikbaarheidsdienst van Sanare. Bij alle cliënten kan binnen 30 minuten een verpleegkundige aanwezig zijn.

Voor overleg met een arts kan altijd een huisarts gebeld worden en buiten kantoor tijden de huisartsenpost.

Wanneer de zorgvraag complexer wordt of ongepland is kan via de bereikbaarheidsdienst ondersteuning geregeld worden. Wanneer het van medische aard is zal een arts geraadpleegd worden en zal verder beleid besproken worden, in samenspraak met de cliënt en eventueel familie.

6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Iedere medewerker heeft jaarlijks een gesprek met twee MT-leden om het eigen functioneren te reflecteren. Daarbij wordt aan de medewerker gevraagd om aan verschillende collega's feedback te vragen. Hiervoor zijn speciale formulieren ontwikkeld. Omdat we grote waarde hechten aan open communicatie, vragen we de medewerkers om in de dagelijkse praktijk feedback op functioneren niet te laten liggen maar zo snel mogelijk

te bespreken met desbetreffende collega. Alle medewerkers van Sanare krijgen feedbacktraining.

Thema 7: Gebruik van hulpbronnen

Binnen Sanare Zorg & Welzijn wordt gebruik gemaakt van diverse hulpbronnen.

Gebouwde omgeving en facilitaire zaken.

Het pand waarin Vivere is gevestigd, wordt gehuurd van Stichting Drost-IJzerman. In het contract met de stichting staat opgenomen wie voor welk onderdeel van het gebouw verantwoordelijk is.

Iedere cliënt heeft een eigen appartement met eigen sanitair en keukenunit.

De facilitair medewerker die in dienst is van Sanare Zorg & Welzijn is verantwoordelijk voor diverse zaken rondom het gebouw en de voorzieningen en aansturing van bijvoorbeeld periodieke controles in het pand.

Technologische hulpbronnen

Voor medicatie en wondzorg wordt gebruik gemaakt van apps van Boomerweb.

Voor het verwerken van gegevens van cliënten en medewerkers wordt het programma van ONS Nedap gebruikt. Updates van het programma worden geïmplementeerd in het zorgproces.

Eind 2022 is gestart met een pilot van Tonos om met gebruik van artificial intelligence meer efficiëntie in het dienstenpatroon te creëren en daarmee nog meer tegemoet te komen aan de wensen van de cliënt en voor medewerkers een prettig werkrooster.

De toekomst binnen de zorg ligt voor een deel in het gebruik van digitale hulpmiddelen. In 2023 zal onderzocht worden in hoeverre dat goed ingezet kan worden bij cliënten met NAH.

Beleid/actie 2023:

Implementeren Tonos binnen Vivere.

Onderzoeken in hoeverre digitale hulpmiddelen in te zetten zijn bij cliënten met NAH.

Materialen en hulpmiddelen

Een ergotherapeut kijkt mee voor eventuele aanpassingen binnen de woning en voor ondersteuning bij de ADL. Zij geeft advies over het gebruik van hulpmiddelen. De cliënt wordt daarin betrokken.

Bij nieuwe cliënten wordt een Arbo-check uitgevoerd.

Financiën en administratieve organisatie.

Binnen Sanare Zorg & Welzijn heeft één medewerker de facturatie in het takenpakket. Vanuit het cliëntendossier wordt de facturatie en verloning voorbereid. De salarisadministratie wordt uitgevoerd door een extern bureau.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen.

Sanare Zorg & Welzijn participeert in het bestuurlijk overleg met gemeente Zuidplas, waarin de bestuurders van alle zorgaanbieders van Zuidplas zitting hebben.

Van Zorgaanbieder De Zellingen kan gebruikt maken van de expertise van een Specialist Ouderengeneeskunde.

Vanaf 2022 wordt geparticipeerd in een regionale vereniging van zorgaanbieders, zgn "Regionale Vereniging Samenwerking Midden-Holland", voorheen Gedeelde Zorg. De

bestuurder van Sanare neemt deel aan de bestuurstafel VVT Midden Holland onder aansturing van zorgkantoor VGZ.

Ad-hoc vindt overleg plaats met regionale aanbieders ter afstemming en overleg.

Thema 8: Gebruik van informatie

8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

Met de cliënten van Sanare Zorg & Welzijn wordt 2x per jaar een zorgevaluatie gehouden. Daarin bespreken we of de cliënt tevreden is over de verleende zorg. Daarnaast wordt het actuele zorgplan geëvalueerd. Dat laatste kan ook tussentijds indien de persoonlijk begeleider dat met de cliënt en indien van toepassing diens naaste, bespreekt.

Jaarlijks wordt per steekproef de Net Promotor Score afgenomen en gepubliceerd.

Tevens bevelen wij onze cliënten en hun naasten aan om deel te nemen aan Zorgkaart Nederland. Om het delen van ervaringen te stimuleren, zal Sanare de PREM vragenlijst integreren in de Zorgplan evaluaties.

Alle uitkomsten worden meegenomen binnen de cyclus van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Beleid/actie 2023

De PREM-vragenlijst wordt geïmplementeerd in de evaluatie van de organisatie met de cliënt.

De procedure van het proces rondom zorg en zorgdossier zal een update krijgen in Q1.

8.2 Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen

Binnen Sanare Zorg & Welzijn wordt gebruik gemaakt van het systeem van Nedap ONS. Updates van het systeem worden automatisch doorgevoerd.

8.3 Openbaarheid en transparantie

Het kwaliteitsverslag wordt op de website geplaatst. De nodige gegevens worden via de Openbare Database gepubliceerd.

Ontwikkelpunten 2023

In onderstaand schema wordt een overzicht gegeven van de doelen die in het plan beschreven zijn.

Wat	Doel/resultaat	Wanneer
Methodisch werken	Procedure zorgplan- en evaluaties is afgerond en non-conformity afgesloten.	Q1
	Start werkgroep methodisch werken in Q1 om methodisch werken verder te implementeren in de zorg rondom de cliënt.	Q1
	Procedure Stappenplan Wet Zorg en Dwang wordt gemaakt en geïmplementeerd.	Q1
	Tijdens team overleggen wordt de Sanare-Style besproken	4x per jaar
	Hygiëne-protocol is herzien	Q1
	Uitvoeren audit medicatieveiligheid	Q1 en Q3
Huisartsen/POH/SOG	Huisartsen uitnodigen voor periodiek huisartsenoverleg.	Q1 en Q3
	Vervolg scholing POH (na afspraak eind Q4 2022).	Q1
	Er is duidelijkheid hoe en wanneer SOG geconsulteerd wordt en door wie gefinancierd.	Q2
VIM	Meldingen worden op juiste wijze ingevoerd en verwerkt.	4x per jaar.
	Leidraad Veilige Zorgrelatie is geïmplementeerd binnen de organisatie/	Q2
Digitale hulpmiddelen	Er is door preventiemedewerker onderzocht welke digitale hulpmiddelen ingezet kunnen worden bij mensen met NAH.	Q2
Dagbesteding	Locatie Dorpsstraat streven 5 dagen per week 6 cliënten.	Q4
Databank	Er is een online databank met informatie over NAH.	Q3

Intervisie	Start met intervisie voor medewerkers.	Q1
Aandachtsvelders	Overzicht medewerkers met aandachtsgebied wordt vernieuwd en waar nodig aangevuld.	Q1
SAR	Er is structureel overleg met SAR en MT.	4x per jaar
Cliëntenraad	Er staat beschreven hoe cliëntenraad wordt geïnformeerd door MT	Q2
	Cliëntenraad is aanwezig bij besprekingen over kwaliteit van zorg met externe instanties.	Q2
Tonos	Tonos is geïmplementeerd binnen de planning.	Q1