



Kwaliteitsplan Sanare Zorg & Welzijn 2024



Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Profiel Zorgorganisatie.....	6
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling.....	8
Thema 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	8
1.1 Compassie.....	8
1.2 Uniek zijn.....	8
1.3 Autonomie.....	9
1.4 Zorgdoelen.....	9
1.5 Overige disciplines.....	9
Thema 2: Wonen en welzijn.....	10
2.1 Zingeving.....	10
2.2 Zinnvolle tijdsbesteding.....	10
2.3 Verzorgd lichaam en kleding.....	11
2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	11
2.5 Wooncomfort binnen de kleinschalige woonvorm.....	11
Thema 3: Veiligheid.....	12
3.1 Medicatieveiligheid.....	12
3.2 Decubituspreventie.....	13
3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen.....	13
3.4 Ongeplande ziekenhuisopname.....	13
3.5 Incidentencommissie.....	13
3.6 RI&E.....	13
Thema 4: Leren en verbeteren van kwaliteit.....	14
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem.....	14
4.2 Kwaliteitsplan.....	14
4.3 Kwaliteitsverslag.....	14
4.4 Kwaliteit in de praktijk.....	14
4.5 Lerend netwerk.....	14
Thema 5: Leiderschap, governance en management.....	15
5.1 Visie op zorg.....	15
5.2 Sturen op kernwaarden.....	15
5.3 Leiderschap en goed bestuur.....	15
5.4 Rol en positie interne organen en toezichhouders.....	16
5.5 Inzicht hebben en geven.....	16
5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.....	17

Thema 6: Personeelssamenstelling	17
6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....	17
6.2 Specifieke kennis, vaardigheden.....	17
6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen	18
Thema 7: Gebruik van hulpbronnen	18
Thema 8: Gebruik van informatie	19
8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit ..	19
8.2 Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen	19
8.3 Openbaarheid en transparantie.....	19
Ontwikkelpunten 2024	20

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 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 vormt het 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). In 2024 zal het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vervangen worden door het Kwaliteitskompas. Bij het opstellen van dit plan was het Kwaliteitskompas nog niet af en 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:

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (hoofdstuk 1)

Wonen en welzijn (hoofdstuk 2)

Veiligheid (hoofdstuk 3)

Leren en verbeteren van kwaliteit (hoofdstuk 4)

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

Leiderschap, governance en management (hoofdstuk 5)

Personeelssamenstelling (hoofdstuk 6)

Gebruik van hulpbronnen (hoofdstuk 7)

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 om cliënten zorg en begeleiding te bieden naar hun eigen wensen en behoeften. Met tijd en aandacht voor de cliënt, kleine teams en op vaste tijden.

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

In 2013 is in Moordrecht Vivere Wonen geopend. Een kleinschalige woonvorm waar cliënten wonen die een vorm van begeleiding, verzorging en verpleging kunnen krijgen, 24 uur per dag. Een van de appartementen is ingericht als logeerkamer.

Binnen Vivere is er een activiteitscentrum en in 2022 is een tweede locatie voor dagbesteding geopend.

In 2023 is besloten het bieden van wijkverpleging te stoppen. De tarieven vanuit de zorgverzekeraar waren niet kostendekkend en het lukte niet om het personeelsbestand op een juiste wijze gevuld te krijgen.

De zorg in Vivere en een deel van de begeleiding op de dagbesteding wordt gefinancierd vanuit de WLZ (Wet Langdurige Zorg) en een deel van de begeleiding vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Daarnaast wordt er ambulante begeleiding gegeven aan cliënten met NAH.

Voor de WMO zijn we gericht op Moordrecht en Nieuwerkerk aan den IJssel binnen de gemeente Zuidplas en op Gouda.

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 zijn specialist 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 aandoening voert de boventoon bij Sanare Zorg & Welzijn, maar de mogelijkheden.

We bieden in de regio ambulante begeleiding, dagbesteding, wonen met zorg, respijtzorg en lotgenoten contact.

Visie

Niet de aandoening 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 zijn voor onze medewerkers een goede werkgever. Gelukkige, geïnspireerde en vitale medewerkers gaan hand in hand met goede zorg en welzijn.

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:

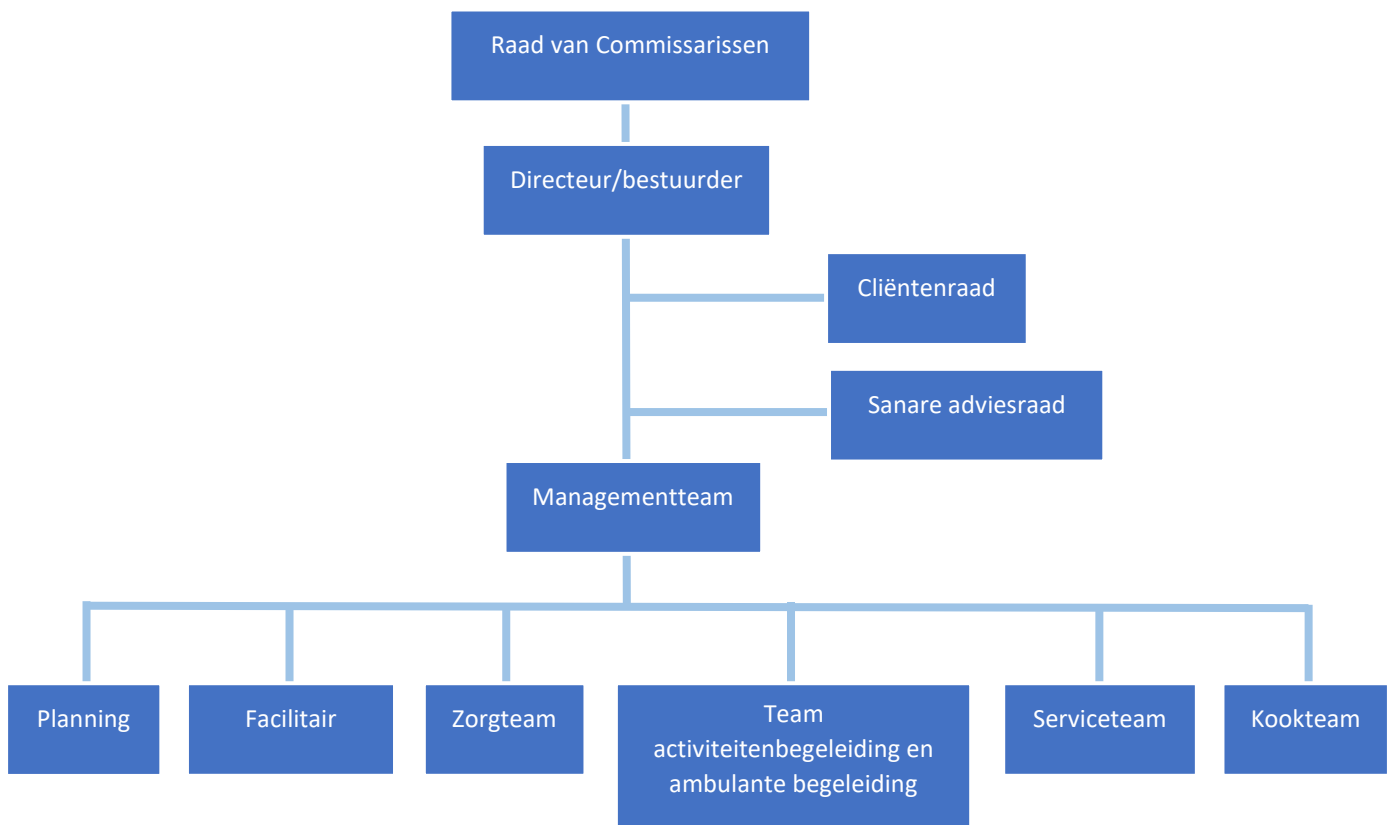
- Uitgaan van mogelijkheden
- Gelijkwaardig en respectvol
- Verantwoordelijk: voor jezelf, je collega, cliënt en organisatie
- Persoonlijke aandacht en inlevingsvermogen
- Samen werken, samen beslissen en samen zijn

De strategie van Sanare Zorg & Welzijn ligt in het benutten van groeimogelijkheden zonder de kleinschaligheid uit het oog te verliezen. We staan open voor kansen die zich voordoen in onze regio om het woonzorg aanbod te vergroten.

Door deelname aan de regiotafel V&V Midden Holland en lidmaatschap van Vereniging Gezondheidsregio Midden Holland praten en doen wij mee aan regionale ontwikkelingen, afstemming, gezamenlijke kennisopbouw om de benodigde transitie van zorg (- Integraal Zorg Akkoord en Wonen, Ondersteunen en Zorg voor ouderen) waar te maken.

In het regionale veld van zorgaanbieders willen we herkend en gekend worden als een 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 zorg en welzijn spelen wij in op de zorg- en welzijnsvraag en Er worden in de zorg 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 een vast zorgteam en met zo min mogelijk ZZP-ers.

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.

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.

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.

Voor de begeleiding die geboden wordt op de dagbesteding en bij ambulante begeleiding kan het methodisch werken verbeterd worden. De werkwijze is niet altijd uniform en voldoende gestructureerd. In 2024 zal daar tijd voor gemaakt worden dat verder vorm te geven.

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 die binnen Vivere wonen staan ingeschreven bij een van de 3 huisartsenpraktijken in Moordrecht. De huisartsen bieden aan onze bewoners de algemene huisartsenzorg.

Het afgelopen jaar is er gezocht naar een samenwerkingsverband met een Specialist Ouderengeneeskunde. Dit is een wens van de huisarts en de zorgverleners in Vivere voor onze bewoners. Met deze samenwerking willen we dat de medische zorg voor de kwetsbare bewoner beter is geborgd en meer voorbereid is op wat gaat komen.

Beleid/actiepunten 2024

- *Implementatie multidisciplinair overleg en inzet specialist ouderen geneeskunde.*
- *Vervolg scholing Praktijkondersteuners Huisartsen op het gebied van NAH.*
- *Verbeteren methodisch werken bij dagbesteding en ambulante begeleiding.*

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 of POH-GGZ via de huisarts.

In 2023 is er een scholing geweest door Questio aan de zorgverleners op het gebied van levensvraagstukken en zingeving. In 2024 zal onderzocht worden of een vervolg komt voor cliënten en/of zorgverleners.

2.2 Zinvolle 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 zinvolle tijdsbesteding. De activiteiten kunnen plaatsvinden in een groep of individueel. Afhankelijk van de ondersteuningsvraag wordt de begeleiding uitgevoerd door een professional of een geschikte vrijwilliger.

De dagbesteding is in verschillende groepen verdeeld, afhankelijk van de hulpvraag. Er zijn groepen gericht op cliënten met dementie en groepen gericht op cliënten met NAH. 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.

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 en dient hierbij actief te worden ondersteund.

Op dit moment wordt er voor het uitvragen van welzijnsvragen geen methodiek gebruikt. In het eerste kwartaal zal daar verder onderzoek naar gedaan worden.

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. Door de zorgverleners wordt gestimuleerd dat cliënten zoveel mogelijk zelf doen.

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 het kader van zo lang mogelijk zelfstandig handelingen uit te voeren zal contact gelegd worden met andere zorgaanbieders in Midden Holland om te kijken of er gezamenlijk nagedacht kan worden over reablement.

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 tegen een vergoeding mee eten. Meerdere keren per jaar wordt een familiediner georganiseerd, waarbij de cliënten hun eigen gasten uitnodigen.

Familieparticipatie is een thema dat ook in het Kwaliteitskompas naar voren komt en landelijk een gespreksonderwerp is. Begin 2024 staat een strategiesessie gepland hoe binnen Vivere familieparticipatie verder vorm kan krijgen.

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.

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.

In 2024 zal de gezamenlijke ruimte waar activiteiten plaatsvinden en gegeten wordt opgeknapt worden. Bewoners en cliëntenraad zijn gevraagd mee te denken over de indeling en inrichting.

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

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 de kwaliteit van producten, variëteit in het menu, duurzaamheid, afstemming op wensen en behoeften bewoners en effecten van voeding op het brein.

Beleid/actiepunt 2024

Onderzoeken of er behoefte is aan vervolgscholing van bewoners en zorgverleners op het gebied van levensvraagstukken.

Te gebruiken methodiek bepalen om welzijnsvragen in kaart te brengen.

Gezamenlijke ruimte herinrichten.

Strategiesessie rondom thema familieparticipatie organiseren.

Oriënteren in regionale samenwerking met zorgaanbieders binnen Midden Holland op het gebied van reablement.

Thema 3: Veiligheid

3.1 Medicatieveiligheid

In het zorgplan van de cliënt staat beschreven wie verantwoordelijk is voor de toediening en het 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.

De medicatie wordt geleverd door de apotheek waar de cliënt is ingeschreven.

Er wordt gebruik gemaakt van een digitaal medicatie controle- en aftekensysteem. In 2024 zal Sanare Zorg & Welzijn op het medicatie-controle systeem van Nedap overstappen. Dat zal in het eerste kwartaal verder worden uitgewerkt, zodat de overgang goed verloopt.

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

3.2 Decubituspreventie

Cliënten worden gestimuleerd te bewegen. Daarnaast worden ze gestimuleerd overdag zoveel mogelijk uit bed zijn en een actieve houding in de stoel te hebben. Dat 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 als een cliënt het prettig vindt dat een bedhek omhoog is.

Voor sommige cliënten is het voor hun eigen veiligheid, om te voorkomen dat ze gaan vallen, beter om een vorm van detectie in te zetten. Dat gaat in overleg met de cliënt en hun naasten. In de meeste gevallen gaan cliënten hier vrijwillig mee akkoord.

Als er sprake is van onvrijwillige zorg wordt het stappenplan van Wet Zorg en Dwang toegepast.

De kwaliteitsmedewerker is nauw betrokken bij vraagstukken rondom vrijheidsbeperkende maatregelen.

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. Elk kwartaal wordt een rapportage gemaakt. 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.

In 2024 zal de rol en terugkoppeling van en naar de cliënt rondom de melding verder uitgewerkt worden.

3.6 RI&E

In 2023 is de RI&E volledig doorlopen en zijn waar nodig actiepunten uitgevoerd. Jaarlijks wordt gekeken of de RI&E nog actueel is.

Het Arbopreventieplan is verouderd. Deze zal in 2024 geactualiseerd worden.

De leidraad Veilige Zorgrelatie is eind 2023 uitgewerkt voor Sanare Zorg & Welzijn. In het eerste kwartaal van 2024 zal dat verder geïmplementeerd worden.

Beleid/actiepunten 2024

- *Overgang naar medicatiesysteem van Nedap.*
- *Rol cliënt bij incidentmeldingen verder uitwerken.*
- *Arbopreventieplan herschrijven.*
- *Leidraad veilige zorgrelatie implementeren.*

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 2024 opnieuw getoetst zal worden.

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. Het scholingsplan zal in de loop van 2024 herschreven en geïmplementeerd worden.

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, Gedeelde Zorg Midden-Holland (CVA, dementie, NAH en palliatieve zorg).

Sanare maakt deel uit van een lerend netwerk via Kenniz, gericht op kleinschalige woonvormen.

Om op de hoogte te blijven van veranderingen binnen de zorg volgen diverse medewerkers de media en bezoeken zij congressen.

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

De verkregen informatie wordt gedeeld op het digitale platform, Sanare Academy.

Het is al langer de wens om binnen de organisatie intervisie met medewerkers te organiseren. In 2024 wordt dat verder uitgewerkt.

Beleid/actiepunt 2024

- *Scholingsplan herschrijven en implementeren.*
- *Intervisie organiseren.*

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 3 verpleegkundigen. De leden van het MT zijn in staat overstijgend te handelen waar het de gehele bedrijfsvoering betreft. Zij zijn beslissingsbevoegd en hebben ieder eigen aandachtsgebieden, maar hebben ook overlap met elkaars aandachtsgebieden om het geheel te kunnen borgen.

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 verslaggeving, 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.

In 2024 zal Sanare Zorg & Welzijn zich inzetten op het gebied van duurzaamheid. De Green Deal zal geïmplementeerd worden waar mogelijk.

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.

De Cliëntenraad bestaat 5 cliënten en 2 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 implementatie van de WMCZ 2018 is in 2021 opgepakt. De vergaderingen worden voorbereid in overleg tussen bestuurder en voorzitter CR.

Elk jaar wordt een middag georganiseerd om met de verschillende interne raden de strategie van Sanare Zorg & Welzijn te bespreken.

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.

In het eerste kwartaal van 2024 zal een strategiesessie gehouden worden. Van de verschillende organen en teams vanuit de organisatie wordt nadacht over de toekomst.

5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise
Dit onderdeel staat beschreven in H 1.5.

Beleid/actie 2024:

- *Versterken van duurzaamheid binnen de organisatie.*
- *Strategiesessie organiseren en vervolg aan geven.*

Thema 6: Personeelssamenstelling

6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Binnen Sanare Zorg & Welzijn ontvangen de cliënten individuele zorg, afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt. Nieuwe medewerkers worden ingewerkt voordat ze zelfstandig de zorg gaan uitvoeren.

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 vrijdag is overdag activiteitenbegeleiding aanwezig en worden dagelijks vrijwilligers ingezet. In het weekend is er in de ochtend een zorgverlener aanwezig in de gezamenlijke ruimte.

Iedere medewerker in de zorg of de activiteitenbegeleiding heeft toegang tot het dossier van de cliënt 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.

In de media wordt veel gesproken over de toekomst van de zorg en de inzet van personeel in tijden van krapte op de arbeidsmarkt. In 2024 zal Sanare Zorg & Welzijn de ontwikkelingen nauw volgen en beleid bepalen hoe om te gaan bij krapte binnen de personeelssamenstelling.

6.2 Specifieke kennis, vaardigheden

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 aan bod, specifiek voor nieuwe medewerkers, maar ook voor zorgverleners die al langer in dienst zijn.

De verpleegkundige MT-leden zijn na kantoortijd altijd telefonisch bereikbaar voor advies. Voor overleg met een arts kan altijd een huisarts gebeld worden en buiten kantoortijden de huisartsenpost.

6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Iedere medewerker heeft jaarlijks een gesprek met twee medewerkers, waaronder een MT-lid 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.

In 2024 zal een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden om te bepalen hoe medewerkers het werken binnen Sanare Zorg & Welzijn ervaren en welke punten medewerkers belangrijk vinden.

Beleid/actie 2024:

- *Beleid bepalen rondom personeelssamenstelling in tijden van krapte op de arbeidsmarkt.*
- *Medewerkertevredenheidsonderzoek uitvoeren*

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 wordt gebruik gemaakt van een app van Enovation 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.

In 2023 is gestart met deelname aan een regionaal project voor zorgtechnologie. Dat zal in 2024 verder geïmplementeerd worden. Daarnaast zal gekeken worden wat ingezet kan worden om zelfredzaamheid te verbeteren.

Materialen en hulpmiddelen

Periodiek is er een overleg met de ergotherapeut over de inzet van hulpmiddelen bij de cliënten. Indien nodig wordt tussentijds extra overleg gevoerd. De cliënt wordt betrokken bij beslissingen rondom de inzet van hulpmiddelen.

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.

In 2023 is er met meerdere partijen overleg geweest voor de inzet van een Specialist Ouderen Geneeskunde, maar er is nog geen partij geweest die de nodige zorg kan bieden. Dat wordt in het eerste kwartaal van 2024 verder opgepakt.

Beleid/actie 2024:

- *Implementeren Zorgtechnologie bij cliënten.*

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. Tijdens de zorgevaluatie wordt ook besproken in hoeverre de cliënt de zorg aan anderen aanbeveelt. Wij vragen onze cliënten en hun naasten aan om een score en bericht op Zorgkaart Nederland te plaatsen.

Alle uitkomsten worden meegenomen binnen de cyclus van het kwaliteitsmanagementsysteem.

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 2024

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

Wat	Wat willen we ermee bereiken?	Wanneer
Thema: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning		
Implementatie multidisciplinair overleg en inzet specialist ouderen geneeskunde	Advance Care planning: proactieve zorgplanning Ontlasting huisarts	Q1
Vervolg scholing Praktijk ondersteuners Huisartsen op gebied van NAH	Onderzoeken of behoefte aan scholing bij POH regio	Q1
Methodisch werken dagbesteding/ambulante begeleiding	Gestructureerde manier van werken. Uniforme werkwijze Audit	Q1
Thema: Wonen en welzijn		
Vervolgscholing door centrum van levensvraagstukken?	Behoeften peiling naar informatie van Questio voor bewoners/zorgmedewerkers	Q2
Onderzoek "methodiek in kaart brengen van welzijnsvragen"	Gebruik maken van een methodiek voor zorgverleners om welzijnsvragen te verhelderen. Om het zorgplan meer persoonlijk te maken.	Q2
Activiteitencentrum/gezamenlijke ruime prikkelaarmer maken		Q2
Verkennen inzet informele zorg/Familieparticipatie	Inventariseren tijdens strategiesessie.	Q1
Reablement: oriëntatie in regionale samenwerking V&V aanbieders MH	Wat zouden we kunnen gebruiken in onze zorg voor cliënten/cliënten in hun kracht zetten	Q3
Thema: Veiligheid		
Leidraad veilige zorgrelatie invoeren	Bekendheid over 'veilige zorgrelatie' bij zorgverlener/client verbeteren en stappenplan wat te doen bij verdenking in gebruik nemen	Q2
VIM (veilig incident melden) 4x audit	Per kwartaal rapportage van de VIM incidenten en actieplan Betrekken client verder inbedden	Q1, Q2, Q3 en Q4

Arbo/Preventieplan herschrijven en implementeren	Creëren en/of in stand houden van gezonde werkomgeving	Q2
Elektronisch medicatiesysteem : overgang naar leverancier Nedap	Gebruik medicatiesysteem verbeteren/optimaliseren/ financieel	Q2
Thema: Leren en verbeteren van Kwaliteit		
Scholingsplan herschrijven en implementeren	Scholing vrijwilligers Scholing NAH Scholing voorbehouden handelingen zorgmedewerkers Aandachtsvelders en uitwerking van bijbehorende taken en verantwoordelijkheden	Q2
Intervisie	Bespreken van dilemma's om zorg te verbeteren en reflectie op eigen handelen	Q3
Thema: Leiderschap, governance en management		
Versterken van duurzaamheid: Zonnepanelen installeren Milieuthermometer Zorg certificaat Bezoek Van Gelder/Ridderkerk: duurzame voeding oriëntatie	Maatschappelijke bijdragen en duurzaam ondernemerschap	Q2
Strategiesessie	Organisatie breed overleg met verschillende thema's, waaronder familieparticipatie	Q1
Verbeteren bezetting 2 ^e dagbestedingslocatie/Dorpstraat	Uitbreiding van 3 naar 5 dagen.	Q3
Thema: Personeelssamenstelling		
Onderzoek naar optimale mix in tijden van personele krapte	Doelmatige inzet van schaarse middelen	Q2
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	Onderzoek naar sfeer en werkklimaat. En uitwerken eventuele aanbevelingen/opmerkingen	Q2
Thema: Innovatie/gebruik van hulpmiddelen		
Participatie in regionaal project Zorgtechnologie	Testen/onderzoeken zorgtechnologie	Q1, Q2, Q3 en Q4

Bezoek CR aan skillslab Gouda	Kennis laten maken met zorgtechnologie voor cliënten/mantelzorgers/zorgverleners Ambassadeur vanuit Sanare	
Inzet Slim Zoeken/zelfredzaamheid verbeteren	Innovatieproject naar toepassen van tracker. Onderzoeken inzet van medido (medicatie dispenser)	Q1