

Kwaliteitsplan

De Koperhorst, Amersfoort

November 2019

Paladijnenweg 275 (identificatienr. KvK 41188898)



Inhoud

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1.1 Het profiel van zorgorganisatie De Koperhorst	3
1.2 Het profiel van het personeelsbestand- en samenstelling	4
1.3 Leeswijzer	4
2. Kwaliteit en veiligheid	5
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
Onze visie	5
Uitdagingen komende periode	5
2.2 Wonen en zorg	6
Onze visie	6
Uitdagingen komende periode	7
2.3 Veiligheid	8
Onze visie	8
Uitdagingen komende periode	11
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	11
Onze visie	11
3. Randvoorwaarden	14
3.1 Leiderschap, governance en management	14
Onze visie	14
Uitdagingen komende periode	16
3.2 personeel	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Onze visie	17
Uitdagingen komende periode	18
3.3 Gebruik van hulpbronnen	19
Onze visie	19
Uitdagingen komende periode	20
3.4 Gebruik van informatie	21
Onze visie	21
4. Overzicht verbeterpunten Voortgang	22

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van De Koperhorst.

Hoewel het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg expliciet voor cliënten met een ZZP/ VPT 4 t/m 10 is en binnen de WLZ-financiering rollen wij het uit over de volledige organisatie.

Kwaliteit stopt niet bij een financieringsvorm, laat staan dat die eraan gekoppeld is. We willen als totale organisatie aan iedereen, die van ons afhankelijk is en van onze diensten gebruik maakt, een en dezelfde kwaliteit bieden.

Afhankelijk van de intensiteit en complexiteit van de zorgvraag zal het aanbod voor ieder op maat gegeven worden, vanuit een visie en een gedreven passie om kwetsbare ouderen met meer of mindere ondersteuning van ons een zo prettig mogelijke oude dag te bezorgen.

Dit kunnen en willen we niet alleen bieden. We doen dit samen met het netwerk van familie en mantelzorgers.

Om met de bewoners kwaliteit van het leven met zijn beperkingen op een goed niveau kunnen leveren is het belangrijk dat medewerkers plezier in hun werk hebben, in hun werkbare leven nieuwsgierig zijn en zich willen en kunnen blijven ontwikkelen.

Het Kwaliteitskader is geen keurslijf. Het biedt ruimte voor eigen interpretatie en biedt daarmee mogelijkheden om maatwerk te leveren. Daar zijn wij blij mee.

Wij gaan uit van de uniciteit van cliënt hun keuzevrijheid en positieve gezondheid. We kijken vooral naar individuele mogelijkheden, welke zich dienen te verhouden tot de thema's, welbevinden, gezondheid en veilige zorg.

Wij zijn een gastvrij en vrij huis verankerd in de wijk Schothorst.

Dat zal in alle plannen, onze zorg, welzijnsactiviteiten en dienstverlening tot uiting komen. Vanaf het begin dat men de Koperhorst inloopt en in al onze activiteiten, zal men zich welkom, gekend en thuis voelen zonder dat er vanuit onze kant beperkingen opgelegd worden.

I.W.M. Vriens, bestuurder van stichting de Koperhorst
KvK nummer: 41188898

Persoonlijke zorg met eigenheid in
een omgeving die klein blijft om
groots te presteren

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het profiel van de organisatie en personeelssamenstelling.

1.1 Het profiel van woonzorgorganisatie De Koperhorst

We zijn een wijkgericht woon-zorgcomplex met een variatie aan voorzieningen voor ouderen

De Koperhorst is een zelfstandig woon- zorgcomplex in Amersfoort. De voorzieningen variëren van beschut wonen, welzijn-, zorg- en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen, herstell zorg, beschermd wonen met zorg en groepswonen voor ouderen met een dementie. De Koperhorst heeft een algemeen christelijke identiteit.

De Koperhorst is een levendig multifunctioneel centrum c.q. buurthuis voor ouderen. Uiteenlopende activiteiten worden goed bezocht. In de wijk werken wij samen met het sociale wijkteam, in de buurt 033#, de scholen en de huisartsen.

Zorgvisie en kernwaarden.

Klantgerichtheid en gastvrijheid liggen aan de basis van onze zorgvisie. De kernwaarden die leidend zijn voor ons handelen en die we actief levendig houden zijn: Servicegericht, betrouwbaar, respectvol en nabijheid.

Quote zorgkantoor:
Hier wordt niet gezorgd,
hier wordt geleefd!

Kenmerken doelgroepen: toename ouderen met zware en complexe zorgvraag

De doelgroep voor wie de Koperhorst vooral van betekenis wil zijn, zijn:

- Ouderen met een dementie;
- Ouderen waarvan de mobiliteit dusdanig is dat zij thuis niet meer zelfstandig kunnen functioneren;
- Ouderen met een beperkt of geen netwerk;
- Ouderen met een inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein aanvullend pensioen.

We zien dat mensen met een Wlz indicatie daadwerkelijk langer thuis blijven wonen. Bij verhuizen naar de Koperhorst heeft men toenemend een zwaardere zorgvraag. Dit stelt hogere eisen aan zowel de professionaliteit van de organisatie als ook aan die van de individuele medewerkers.

In een bijlage vindt u een overzicht van de kwantitatieve gegevens: het aantal cliënten per doelgroep, de leeftijdsverdeling, het type zorgverlening, ZZP-verdeling en omzet per type doelgroep.

Besturingsfilosofie: van systemen naar mensen

In een periode waarin de maatschappelijke legitimatie van de zorg onder druk staat, kan er de neiging ontstaan 'je vooral aan de regels' te willen houden. Dat sluit niet aan bij de visie van de Koperhorst. In ons handelen kunnen protocollen een ondersteuning bieden. Het zoeken naar de juiste balans tussen controle en vertrouwen vraagt om een open dialoog, zelfreflectie en het organiseren van tegengeluiden. Verantwoordelijkheid nemen en de ruimte zoeken en nemen die de overheid biedt.

Echte legitimering van keuzes komt tot stand in samenspraak met cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Discussies over waarden en welke gevolgen dat heeft voor uiteenlopende belangenafwegingen, komen dagelijks terug in ons handelen en worden periodiek verankerd en/of bijgesteld in ons beleid.

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van cliënten, familie en relaties, vrijwilligers en medewerkers, werken wij met kleinschalige teams. Besluitvorming over de organisatie van de zorg en dienstverlening aan de cliënten, vindt binnen de teams plaats.

Halverwege 2019 is de organisatie van de Koperhorst op een andere wijze ingericht. Het MT is kleiner geworden. Ieder MT-lid heeft een eigen bedrijfsonderdeel waar hij /zij verantwoordelijk voor is. Binnen het MT wordt er nauw met elkaar samengewerkt en liggen er diverse dwarsverbanden.

1.2 Het profiel van het personeelsbestand- en samenstelling

Het uitgangspunt 'De mens staat centraal' ligt aan de basis van de teamsamenstelling

De Koperhorst is een organisatie waar de mens centraal staat. Dit geldt zowel voor de cliënten die in de Koperhorst wonen, de medewerkers en vrijwilligers die er werken en voor eenieder die de Koperhorst bezoekt. Er wordt uitgegaan van een respectvolle houding naar elkaar, ieder wordt in zijn waarde gelaten. Wanneer iets niet mogelijk is, wordt duidelijk aangegeven waarom. In overleg wordt naar alternatieven gezocht.

Personeelssamenstelling

De woonzorgteams bestaan uit gastvrouwen, woonzorgassistenten (helpende zorg en welzijn), helpende niveau 2+, verzorgenden niveau 3 en teamverpleegkundigen niveau 4. Een groot deel van hen is geschoold tot gespecialiseerd medewerker psychogeriatric (GVP) of ontvangt de komende jaren deze scholing nog. Daarnaast krijgen de teams ondersteuning van huishoudelijke medewerker, de activiteitenbegeleider, een dementiecoach en de coördinerend verpleegkundigen.

In hoofdstuk 3 komen we hierop terug.

1.3 Leeswijzer

Elk hoofdstuk eindigt met voornemens. De voornemens zijn geclusterd en worden verwerkt in het jaarplan 2020 van de Koperhorst.

Vanuit het jaarplan worden er specifieke projectplannen opgesteld.

2. Kwaliteit en veiligheid

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onze visie

De eigen geschiedenis, toekomst en doelen van cliënt zijn vertrekpunt voor ons handelen. In onze visie zijn alle mensen uniek. In de benadering van cliënten vinden we het belangrijk dat uniciteit behouden blijft. Dit uitgangspunt is des te belangrijker naarmate cliënten afhankelijk zijn van anderen. Om zo goed mogelijk de cliënt te leren kennen en tegemoet te komen aan de uniciteit van de cliënt, wordt voorafgaand aan de verhuizing naar de Koperhorst elke cliënt thuis bezocht. De ambitie is van elke cliënt zijn/haar levensverhaal te kennen en het bestaande netwerk rondom een cliënt levend te houden. Onze zorg is dan ook aanvullend en komt in continue dialoog tot stand. Als het gaat om onbegrepen gedrag geldt dit niet alleen voor gespecialiseerde professionals, maar voor iedereen in de Koperhorst.

Huisarts is hoofdbehandelaar

Wat betreft de artsenzorg kiezen we er bewust voor dat de huisarts (i.t.t. een SO) de hoofdbehandelaar is. De cliënten kunnen, als ze dat willen en het mogelijk is, de huisarts die zij altijd hebben gehad houden. Een pre is dat een huisarts in zijn/haar benadering vaak wat beter aansluit bij 'gewoon wonen en leven'. Om de kwaliteit van de huisartsenzorg te borgen zijn we, samen met de praktijken waar de meeste cliënten bij aangesloten zijn aan het onderzoeken op welke wijze we de huisartsenzorg beter kunnen inrichten.

Wanneer een cliënt over een ZZP/VPT4 of hoger beschikt, neemt de huisarts deel aan de evaluatie van het zorgleefplan (het MDO). Wanneer de huisarts het nodig vindt om expertise in te schakelen, van bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit. De Koperhorst heeft een contract met SilveRade (behandeldienst van Lyvore) voor beleidsmatige en gespecialiseerde ondersteuning. Ook kunnen de huisartsen consulten aanvragen bij de SO, rechtstreeks vanuit de Eerstelijns.

Wij zien dat de laatste jaren de complexiteit van de zorg toeneemt. Zowel in de huurwoningen als op groepswonen. Om hier zo goed mogelijk antwoord op te geven zijn we met de huisartsenpraktijken waar we het meest mee samenwerken, de SO en psycholoog in gesprek op welke wijze we hier een zo goed mogelijk antwoord op kunnen geven, dit biedt tevens een grote wenselijke stap in de richting van advance care planning. Ook intern ligt er een uitdaging. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de professionaliteit van de medewerkers. Naast op en bijscholing is het heel belangrijk om een goede teamsamenstelling te realiseren waarbij verpleegkundigen een belangrijke rol krijgen in het begeleiden en borgen van een goed leef, leer en zorgklimaat binnen de afdelingen.

Uitdagingen komende periode

Positionering van de verpleegkundige functie als belangrijke spil in kwaliteit en continuïteit van zorg

Door de inzet van verpleegkundigen, 24 uur per dag, wordt de kwaliteit van zorg verhoogd en bewaakt. Zij ondersteunen de zorgmedewerkers / woonzorgteams bij het leren en verbeteren ten aanzien van zorginhoudelijke processen.

De Koperhorst kent vanaf 2020 op twee niveaus een verpleegkundige functie: de teamverpleegkundige en de coördinerend verpleegkundige. De teamverpleegkundige is de spil binnen een "woon-zorgeenheid". Een woon-zorgeenheid bestaat uit twee teams. In 2020 is er 4 uur per dag per woon-zorgeenheid een teamverpleegkundige beschikbaar en in 2021 hopen we naar 8 uur teamverpleegkundige per woon-zorgeenheid te kunnen groeien. De Koperhorst kent, exclusief het logement, 7 woon-zorgeenheden.

De coördinerend verpleegkundigen bewaken organisatie-breed de kwaliteit en continuïteit van zorg.

Verhoging kwaliteit methodisch werken en werkbaarheid zorgleefplan

Alle medewerkers werken methodisch en cyclisch met het zorgdossier en vanuit het zorgleefplan. Ze maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en risico's op basis van wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Versterking positie van de huisartsen binnen de Koperhorst in samenwerking met de SO en de verpleegkundigen.

In 2020 zoeken we met de huisartspraktijken verder naar een optimale, structurele en efficiënte samenwerking waarin de verpleegkundigen en de SO een duidelijke rol krijgen. Het resultaat zal zijn dat er een duidelijke verantwoordingsstructuur ligt, er duidelijke afspraken zijn wat we van de huisartsen, van de SO en van de Koperhorst mogen verwachten en omgekeerd.

Toegenomen kwaliteit van leven door een sensorisch waardevolle omgeving en begeleiding

De woonzorgteams worden voor het tweede achtereenvolgende jaar geschoold en on-the-job begeleid door ergotherapeuten, die gespecialiseerd zijn in sensorische informatieverwerking.

De ergotherapeuten stellen zintuiglijke profielen voor bewoners op en vertalen deze naar signalerings- en zorgleefplannen, waarmee de woonzorgteams gaan werken.

Woonzorgmedewerkers ondervinden in dit traject dat:

- Kennis over sensorische informatieverwerking bij dementie extra mogelijkheden biedt om te kijken naar- en om te gaan met (onbegrepen) gedrag bij dementie;
- Door het aanbieden van sensorisch op de bewoner afgestemde zorg, begeleiding en activiteiten in het dagelijks leven, het welbevinden toeneemt;
- Sensorische prikkels die als plezierig worden ervaren bijdragen aan kwaliteit van leven.

2.2 Wonen en zorg

Onze visie

We spannen ons tot het uiterste in om cliënten en wijkbewoners thuis te laten zijn binnen de Koperhorst. We er erg blij mee dat zij onze inzet waarderen.

Ontmoetingscentrum met gedifferentieerd aanbod aan activiteiten

De Koperhorst profileert zich als ontmoetingscentrum met een gevarieerd welzijnsaanbod, voor ouderen binnen én buiten de muren van de Koperhorst. Naast het reguliere aanbod, vinden we het belangrijk dat er eigentijdse activiteiten worden georganiseerd. Door de variatie aan activiteiten en het uitgebreide aanbod van dagbestedingsvoorzieningen, ontstaat er reuring en vervaagt de scheidslijn tussen binnen en buiten. Zo blijven cliënten en wijkbewoners zich onderdeel van de samenleving voelen.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De leefwereld en de wensen van de cliënt zijn leidend. Medewerkers worden uitgedaagd om in waardige alternatieven te denken.

Actieve inzet op behoud eigen netwerk cliënt en familieparticipatie

We hechten er aan het netwerk van cliënten vanaf het begin overal actief bij te betrekken en met hen in dialoog te zijn.

Vrijwilligers maken het verschil (aanpassen)

Voor de cliënten en ook voor de Koperhorst zijn de vrijwilligers belangrijk. Zij zijn de kers op de taart. Door vrijwilliger te zijn binnen de Koperhorst krijgt voor menig vrijwilliger het leven weer kleur en inhoud, er is dus sprake van wederkerigheid. Je bent met iets bezig wat ertoe doet.

Elke vrijwilliger heeft een aanspreekpunt binnen de organisatie. Net als bij de medewerkers vragen wij hen jaarlijks naar de tevredenheid, ook worden zij geschoold om zich in hun rol verder te ontwikkelen.

Familie en vrijwilligers zijn goud waard voor de cliënt van de Koperhorst, zij zijn goud waard voor de Koperhorst als organisatie. En tevens willen wij als organisatie goud waard zijn voor de familie en de vrijwilliger

Plaats bieden voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

We vinden het belangrijk om te laten zien dat wij een inclusieve gemeenschap zijn, waar ieder zijn eigen rol kan vervullen en plezier kan hebben. We zien en ervaren een zeer positieve wisselwerking tussen cliënten van 's Heeren Loo die binnen de Koperhorst een leer-werkplek hebben en bewoners, medewerkers en vrijwilligers van de Koperhorst.

Goed wooncomfort

De Koperhorst kiest er bewust voor een open huis te zijn. Naast het aanbod van een veelheid van activiteiten zijn ook tal van voorzieningen beschikbaar, waaronder: winkeltje, tandarts, opticien, kapper, pedicure, schoonheidsspecialist, wijkmobiel en een dependance van bibliotheek Eemland. In algemene zin zijn de meeste cliënten tevreden met hun directe verblijfsruimten.

Uitdagingen komende periode

Lichaamsbeweging op maat

Implementatie van het traject 'De Koperhorst fysiek onderscheidend.' Dat wil zeggen, doorlopend aandacht voor bewegen op individueel- en afdelingsniveau. Cliënten ontvangen beweegadviezen en coaching op maat.

In het aanbod van de groepsactiviteiten zijn diverse activiteiten waar bewegen op een laagdrempelige manier centraal staat.

Actieve inzet op behoud eigen netwerk cliënt en familieparticipatie

Uit onderzoek blijkt, niet verbazingwekkend, dat voor ouderen een goede relatie met de familie en goede vrienden heel belangrijk is. We zien dat het voor familie en mantelzorgers niet altijd gemakkelijk is om actief betrokken te blijven. Dit kan velerlei oorzaken hebben, zoals: overbelasting, moeite hebben met toenemende dementie en verlies, overbezorgdheid en een verwachtingspatroon waaraan we niet altijd kunnen voldoen. Per woonzorgteam zullen medewerkers en familie en/of mantelzorgers hier met elkaar over in gesprek gaan.

Deskundigheidsbevordering en ondersteuning vrijwilligers

In overleg met de vrijwilligers zal er een scholings- en begeleidingsprogramma ontwikkeld gaan worden.

Eten op maat

Lekker eten en drinken is voor iedereen belangrijk, zo ook voor de bewoners van de Koperhorst. Met het hebben van een eigen keuken kunnen we goed inspelen op de vraag van de bewoners en de mee-etenden uit de wijk.

We merken dat bewoners met een dementie het steeds moeilijker vinden om te kiezen wat zij willen eten en hoe zij kunnen eten. Want, op een gegeven moment zijn een mes en vork een vreemde voorwerpen. Het komende jaar gaat de keuken samen met de woonzorgteams werken aan "fingerfood." Lekker en aantrekkelijk eten wat een bewoner met een dementie nog zelf kan vasthouden en opeten.

Zorgen voor een eigen badkamer voor iedere bewoner

Op dit moment wordt op 4 woonlagen van de groepswonen afdelingen nog een badkamer gedeeld door 2 bewoners. In het kader van privacy, hygiëne en infectiepreventie en klantaantrekkelijkheid, zullen de huidige badkamers in de komende 2 tot 4 jaar stapsgewijs gesplitst worden.

Bewoners hebben toegang tot infrastructuur tot ICT

We leven in een tijd dat digitale communicatie steeds normaler en onontbeerlijker wordt. Zo ook voor onze bewoners. Wat is niet leuker dan te kunnen facetimen met de kleinkinderen. Om dit o.a. goed te kunnen doen, en niet te veel kosten te maken zal binnen de organisatie een ICT-netwerk gerealiseerd worden waaraan zowel de Koperhorst als ook de bewoners voordeel hebben.

2.3 Veiligheid

Onze visie

Het zorgdragen voor een veilig woon-, zorg- en leefklimaat zien we als een onderdeel van het primair proces. Cliënten die afhankelijk zijn van zorg- en dienstverlening moeten in onze visie het vertrouwen kunnen hebben dat zij in veilige handen zijn. We beschouwen het als onze taak hier elke dag aan te blijven werken. Het is een continu proces dat doorlopend om onderhoud vraagt. Veiligheid moet wel in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten.

Hoe geven we aandacht aan veiligheid

In het kader van de veiligheid van cliënten kiezen we ervoor om verschillende veiligheidsrisico's te monitoren. Daarom voeren woonzorgteams periodiek, preventieve risico-signalerings uit en monitoren we evt. trends t.a.v. cliëntveiligheid.

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid vormt een cyclisch onderdeel van de kwaliteit van zorg waardoor de veiligheid van de cliënt gewaarborgd is. Aan de hand van de Beoordeling Eigen Beheer Medicatie (BEM), medicatie-reviews (PMB) en farmacotherapeutisch overleg wordt geïnventariseerd of en welke risico's er zijn. Medicatiefouten bespreken vormt een vast onderdeel van het werkoverleg van ieder woonzorgteam.

Decubituspreventie en huidletsel

Omdat decubitus grote gevolgen heeft voor iemands welzijn, nemen wij periodiek een risicosignalering af, waar decubitus onderdeel van uitmaakt, bij geconstateerd risico wordt de risicoanalyse decubitus afgenomen. De verpleegkundigen spelen een sleutelrol in wondverzorging, decubituspreventie, -scholing, -behandeling en monitoring van decubitus in de organisatie. In de Koperhorst komt decubitus relatief weinig voor.

Stemming/depressie/eenzaamheid

Drie belangrijke thema's die het leven van de cliënt negatief kunnen beïnvloeden en daarom onderdeel uitmaken van periodieke risicosignalering. Op een geconstateerd risico, vanuit de signaleringstool, observaties of anderszins, wordt multidisciplinair met cliënt en mantelzorger gekeken hoe e.a. (zo mogelijk zonder inzet van psychofarmaca) verminderd of zelfs verbeterd kan worden.

Pijn

Pijn kan alle facetten van het leven beheersen en bijvoorbeeld leiden tot onbegrepen gedrag bij mensen met een dementie. In de doorlopende training on-the-job leren woonzorgteams van in sensorische informatieverwerking gespecialiseerde ergotherapeuten, hoe zij (gemaskeerde) pijn bij cliënten kunnen signaleren. Ook het signaleren van pijn maakt onderdeel uit van de periodiek uitgevoerde risicosignalering.

(In)continentie

Wat betreft continenzorg, worden voorkeuren en gewoontes van cliënten opgenomen in een zorgkaart of zorgleefplan. Afhankelijk van de wensen en mogelijkheden van cliënten, wordt gekeken naar het voorkomen van incontinentie dan wel het gebruik van incontinentiemateriaal.

(Onder)voeding

In het verlengde van eten op maat is het waardevol om te weten, bij welke cliënt ondervoeding een risico vormt. Het hebben van een eigen keuken en een gecombineerde blik op zorg (diëtik en zorg) biedt mogelijkheden om risico's op dit gebied aan te gaan en te verkleinen.

Mondzorg

Gebrekkige mondzorg leidt zoals bekend tot aangeschakelde risico's, zoals pijn, onbegrepen gedrag, ondervoeding en ervaren welzijn. We vinden goede mondzorg van belang voor iedereen die binnen de Koperhorst woont. We bieden faciliteiten aan op locatie, via MondZorgPlus. Mondzorg vormt standaard een onderdeel van het gesprek over de te leveren zorg, welke vastgelegd wordt op de zorgkaart of in het zorgleefplan. De toepassing van geldende mondzorgrichtlijnen en de bijscholing van medewerkers is bij de verpleegkundigen onder gebracht.

Uitsluitend vrijwillige zorg, invulling geven aan de wet zorg en dwang

In de Koperhorst wordt geen onvrijwillige zorg geleverd. De organisatie is niet geregistreerd in het register van aanbieders van onvrijwillige zorg. De Koperhorst hecht eraan dat cliënten zichzelf kunnen zijn en vrij kunnen leven.

Behoud van vrijheid voor mensen met een dementie vraagt om een actieve houding van medewerker, familie/ relatie en organisatie. Het werkelijk kennen van de cliënt, afstemmen van benaderingswijze en leefomgeving, vroegtijdig herkennen en duiden van onbegrepen gedrag en zorg voor beweging en valpreventie vormen hiertoe uitgangspunt.

We investeren continu in het opleiden van medewerkers tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric. Ook nemen we deel aan het kennisnetwerk Fixatievrije zorg en zijn houder van het Waarborgzegel Fixatievrije Zorg met 3 sterren. Zegelhouders spannen zich in voor een zo groot mogelijke autonomie en lichamelijke bewegingsvrijheid van cliënten.

Zorg met instemming, zonder dwang, bij wijze van vrijheidsbevordering, voorheen ook wel aangeduid als alternatief of lichte vrijheidsbeperking (bijv. een bewegingssensor, gps en een extra laag bed) wordt kritisch in zowel zorgleefplan en MDO, als geanonimiseerde trendanalyses gemonitord.

Psychofarmaca

Aan Koperhorst cliënten met een dementie, wordt weinig psychofarmaca voorgeschreven (50% minder dan gemiddeld in Nederlandse verpleeghuizen). We zijn bezig het resterende, niet geïndiceerde gebruik van psychofarmaca terug te dringen.

Hygiëne, infectiepreventie, antibioticaresistentie en voedselveiligheid

De HIP-contactpersonen coördineren en bewaken de hygiëne- en infectiepreventie richtlijnen en de uitvoering ervan binnen de Koperhorst. Zij dragen kennis over aan collega's en creëren bewustwording door o.a. interne audits te verrichten en bijscholing te verzorgen. De HIP- commissie is samengesteld zowel vanuit de zorg als vanuit de facilitaire dienst en werkt organisatie breed.

Veilige zorgrelatie

Een veilige zorgrelatie gaat over het voorkomen van en het omgaan met grensoverschrijdend gedrag en/ of mishandeling door professionals en vrijwilligers jegens een cliënt, maar ook andersom, dus het voorkomen/ beschermen van de medewerker en vrijwilligers voor grensoverschrijdend gedrag van de cliënt en diens netwerk.

Zowel cliënten en hun familie als ook de medewerkers en de vrijwilligers voelen zich binnen de Koperhorst veilig en op hun gemak.

Zorgvuldig omgaan met klachten

Binnen de Koperhorst is een cliëntenvertrouwenspersoon werkzaam. De taken worden uitgevoerd conform de eisen die de branchevereniging Actiz hieraan stelt en als zodanig zijn vastgelegd in het Klachtenreglement waardoor het reglement volledig aan sluit bij de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Het streven is dat klachten zo adequaat mogelijk en naar tevredenheid worden opgelost. We vinden het belangrijk van deze ervaringen te kunnen leren en te verbeteren. We hechten eraan dat de vertrouwenspersoon regelmatig op de locatie aanwezig is, laagdrempelig bereikbaar is en periodiek gesignaleerde klachten met aanbevelingen terugkoppelt.

Als klachten onvoldoende naar tevredenheid worden opgelost kunnen cliënten zich wenden tot de Geschillencommissie. De Koperhorst is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Wij zijn er op gericht klachten naar tevredenheid in de lijn op te lossen zodat er geen of zo weinig mogelijk klachten worden voorgelegd aan deze commissie.

Woon-zorgenheid is verantwoordelijk voor veiligheid en de veiligheids(incidenten)commissie

In de Koperhorst zijn de (zorg)teams actief verantwoordelijk voor (cliënt)veiligheid op de afdeling. Zij zorgen onder andere voor incident-analyses, het treffen van (preventieve) maatregelen het uitzetten van verbeteracties n.a.v. voorgevallen incidenten en gevaarlijke situaties. E.e.a. gebeurt onder aanvoering van de teamverpleegkundige behorend bij de woon-zorgenheid.

De veiligheids(incidenten)commissie vormt de achterwacht. Zij zorgt voor het verzamelen van data en het omzetten naar informatie die begrijpelijk is voor iedereen. Vervolgens het weer terughalen van de acties/informatie en deze omzetten in een complete trendanalyse en conclusie op kwartaal basis. Bijkomende uitdaging is de communicatie en discipline ten behoeve van de voortgang, alsmede een jaarplanning.

Daar waar een incident overlijden tot gevolg heeft (en daarmee een calamiteit verwordt) vindt een onderzoek plaats, voorgezeten door een extern voorzitter uit het lerend netwerk.

Zorgcontinuïteitsplan

We beschikken over een actueel zorgcontinuïteitsplan. Onveilige situaties en zorgdiscontinuïteit worden zoveel als mogelijk beperkt. Het managementteam in de Koperhorst wordt jaarlijks crisisteam getraind en erop voorbereid om grote calamiteiten van diverse aard het hoofd te bieden.

Hulpmiddelen

Vanaf 2020 worden mobiliteitshulpmiddelen (zoals een rolstoel en een scootmobiel) en hoog-laagbedden voor alle cliënten in een Wlz-instelling verstrekt vanuit de Wlz en niet meer vanuit de Wmo. Hulpmiddelen voor zorgverlening en wonen voor algemeen worden gebruik uit het exploitatiebudget gefinancierd. Dit gaat bijvoorbeeld om tilliften, ook wel 'roerende voorzieningen' genoemd. Mobiliteitshulpmiddelen worden, na een duidelijke indicatiestelling door een bevoegd persoon binnen de Wlz op maat gefinancierd. Voor cliënten met een VPT geldt dit ook voor de hulpmiddelen die voor de zorgverlening nodig zijn. Die dienen aangevraagd te worden vanuit de Wlz.

BHV

Bedrijfshulpverlening is een vast onderdeel binnen de Koperhorst. Wij vinden het belangrijk dat er altijd voldoende geschoolde BHV-ers in huis zijn. Jaarlijks krijgt iedereen een opfriscursus.

Uitdagingen komende periode

Veilige zorgrelatie

Onmacht bij onbegrepen gedrag, ouderenmishandeling, geïmponeerd worden door familie of een collega, roddelen en uitsluiten van bewoners onder elkaar. Al deze zaken kunnen ook in de Koperhorst voorkomen.

Aan de hand van de leidraad veilige zorg willen we het gesprek hierover binnen de organisatie in alle geledingen aangaan.

Invoering Wet zorg en dwang

We gaan de Wet Zorg en Dwang toetsen aan onze visie op het leven binnen de Koperhorst. Met die kennis gaan we de visie en beleid t.a.v. (on)vrijwillige zorg en vertalen naar Koperhorstbeleid en van daaruit van dit beleid omzetten naar werkprocessen. Er worden randvoorwaarden geregeld om het beleid goed uit te kunnen voeren.

Woon-zorgenheid is verantwoordelijk voor veiligheid en de veiligheids(incidenten)commissie

Onder aanvoering van de teamverpleegkundigen en met hulp van de nieuwe veiligheids(incidenten)commissie willen we de teams beter in staat stellen om al lerend actief verantwoordelijk te zijn voor (cliënt)veiligheid binnen hun team met als resultaat dat de kwaliteit van de zorg omhoog gaat en er een beter inzicht is in bewust genomen risico's en het voorkomen van risico's.

De veiligheid(incidenten)commissie zorgt voor het verzamelen van Koperhorst-brede data en het omzetten naar informatie die begrijpelijk is voor iedereen en deze omzetten in een complete trendanalyse en conclusie op kwartaal basis.

Hulpmiddelen in de Wlz

Dit is met name een financiële en procedurele uitdaging.

Er zal een procedure voor de aanvraag van hulpmiddelen dienen te komen en een commissie die bepaald wat ervoor nodig is. VPT en ZZP lopen in de Koperhorst door elkaar heen. Dat betekent dat we goed moeten monitoren wie er wat nodig heeft op welke betaaltitel. Ook het onderhoud van de hulpmiddelen zal goed geregeld dienen te worden.

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Onze visie

Kwaliteitsmanagementsysteem

Als kwaliteitsmanagementsysteem gaan we in 2020 aan de slag met de 10 beloftes in de kwaliteitstegels.



Toelichting op de tegels:

• Ik voel mij veilig en geborgen • Ik vind het hier schoon en gezellig • Ik vind de sfeer fijn	• Mijn naasten worden gastvrij ontvangen • Mijn naasten worden gezien en gehoord • Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht	• Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan • Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven • Ik word gezien en respectvol aangesproken	• Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden • Ik word op een prettige manier ondersteund • Mijn behoeften en wensen zijn bekend	• Mijn eten is smakelijk en verzorgd • Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom • Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid
• Mijn welzijn staat voorop • Mijn wensen staan centraal • Ik krijg oprechte aandacht	• Ik word persoonlijk benaderd • Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend • Mijn afspraken worden nagekomen	• Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht • Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten • Ik krijg structuur, rust en regelmaat	• Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust • De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's • Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid	• Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied • Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren • Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

Dit kwaliteitsmanagementsysteem dekt de gehele organisatie en is getoetst aan het kwaliteitskader. 2020 wordt gebruikt om het te implementeren binnen de Koperhorst en alle stukken rondom kwaliteitsbeleid.

In onze plannen en stukken voor 2021 zal dit systeem duidelijk zichtbaar terug te vinden zijn.

Continu aandacht voor kwaliteit

De jaarlijkse onafhankelijke cliëntraadpleging levert veel relevante informatie op. Door middel van vragenlijsten en met name narratieve groepsgesprekken ontstaat per onderdeel inzicht op bevindingen van cliënten op groepsniveau. Tevens wordt medewerkers ook een korte raadpleging afgenomen en worden de resultaten van cliënten en medewerkers vergeleken, wat waardevolle informatie oplevert.

Tot slot vragen we zowel cliënten als medewerkers aan het eind van hun verblijf c.q. werkperiode in de Koperhorst hoe zij een en ander hebben ervaren.

Ook de reacties op Zorgkaart.nl levert ons goede informatie op.

Belang van stabiel personeelsbestand met goed opgeleide medewerkers

Zorg voor de cliënten en voor de medewerkers zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Het is belangrijk dat medewerkers met plezier, in balans, inzet van hun talenten en ruimte voor ontplooiing, werkzaam zijn.

Ontwikkelen kan op 2 manieren; individuele- en teamontwikkeling.

Leren en ontwikkelen gaan beter naarmate er een cultuur van gezamenlijk verbeteren ontstaat. Continu met elkaar leren en verbeteren als middel om mee te ontwikkelen met externe veranderingen en passende kwalitatieve zorg te leren.

Om onze doelstellingen te behalen is het van groot belang dat er een krachtig leerklimaat aanwezig is binnen de organisatie. Het leerklimaat bestaat uit omgevingsfactoren binnen en buiten de Koperhorst die het leerproces zowel kunnen belemmeren of ondersteunen. Het beïnvloedt namelijk het leergedrag van medewerkers en studenten. Vaak zijn zij zich niet bewust van de manier waarop het klimaat hun opvattingen ten aanzien van leren en ontwikkelen beïnvloedt. Een goede omgeving is een belangrijke voorwaarde voor succesvol leren. Daarnaast functioneren medewerkers beter in een organisatie waar een krachtig leerklimaat heerst.

Lerende netwerken

Diverse netwerken maken het mogelijk te leren van andere organisaties

Naast het leren binnen de eigen organisatie leren van netwerken buiten onze organisatie. De Koperhorst vormt samen met Lyvore en het Sint Pieters en Bloklandsgasthuis het lerend netwerk. Daarnaast participeert de Koperhorst actief binnen diverse netwerken, waaronder Actiz, RAAT en de IVVU

Uitdagingen komende periode

Kwaliteitsmanagementsysteem

De implementatie van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem vanuit de 10 beloftes in de kwaliteitstegels.

Dit kwaliteitsmanagementsysteem dekt de gehele organisatie en wordt getoetst aan het kwaliteitskader.

2020 wordt gebruikt om het te implementeren binnen de Koperhorst in alle stukken rondom het kwaliteitsbeleid.

Verankeren van het leerhuis binnen De Koperhorst

Omdat het leren en blijven ontwikkelen alle onderdelen van de organisatie raakt willen we een "leerhuis" binnen de Koperhorst realiseren. Het leerhuis is verantwoordelijk voor het opleiden, her- en bijscholing. Wij werken hierbij nauw samen met MBO Amersfoort. Zij brengen de docenten in, en dragen zo, samen met ons, zorg voor dat studenten afstuderen met erkende diploma's en of certificaten. Concreet vallen de volgende activiteiten onder de verantwoording van het "leerhuis";

- Strategisch opleidingsplan waarin individuele en teamontwikkeling is opgenomen.
- De leerafdeling op het logement
- Het opleiden van de BOL en BBL studenten op de afdelingen
- Het begeleiden van werkbegeleiders en BOL en BBL studenten/stagiaires binnen alle onderdelen van de organisatie.
- Het opstellen en uitvoering geven aan het her- en bijscholingsprogramma voor de Koperhorst aan de hand van een jaarlijks scholingsplan.
- Contacten met de opleidingsinstituten.

Bij het Leerhuis kunnen de volgende vragen gesteld worden;

- Eigen ontwikkeling als student, medewerker of werkbegeleider
- Rondom geplande (bij) scholingen
- Begeleiding studenten (Tijd voor Leren)
- In het komen tot een individuele of team ontwikkelingsvraag
- Informatie over opleidingen, her- en bijscholing.
- Roostervragen vanuit student en werkbegeleider

- Administratieve handelingen (VOG, POK etc.) rondom alle vormen van opleidingen. Daarnaast plannen en organiseren zij de (bij) scholingen, bvp periodes van alle studenten. Het toekennen van werkbegeleiders, en de begeleiding in het leerproces van studenten en werkbegeleiders. Bieden ondersteuning in de ontwikkeling van het leerklimaat binnen de teams.

Scholings- en ontwikkelingsmogelijkheden

Binnen de Koperhorst kennen wij de volgende mogelijkheden voor (toekomstige) medewerkers om zich te ontwikkelen;

- Opleidingstrajecten, leidend tot een diploma of (deel) certificaat.
- Nascholing/ intervisie/ bijscholing/ op/doorscholing.
- Werkbegeleider, assessoren en instructeur.

Medewerkers en cliëntenraadplegingen in 2020

In het najaar van 2020 nemen we deel aan de medewerkersraadpleging van Actiz

In het voorjaar/ zomer 2020 vindt er een cliëntenraadpleging plaats d.m.v. groepsgesprekken met een extern bureau.

In november 2019 heeft er ook een cliëntenraadpleging met daaraan gekoppeld een beperkte medewerkersraadpleging plaats gevonden. De resultaten hiervan zullen in 2020 besproken worden.

Op zorgkaart streven we naar minimaal een gelijke waardering van een 8.5

De gemiddelde score op zorgkaart, gemeten over de laatste 4 jaar is een 8.4

De gemiddelde score van 2019 bedraagt, medio oktober een 8.9

We willen naar een gemiddelde score over de jaren heen van een 8.5

3. Randvoorwaarden

3.1 Leiderschap, governance en management

Onze visie

Missie, visie en kernwaarden bieden duidelijke handvaten voor verrijking leefwereld cliënt. Onze zorg- en serviceverlening doen we door met passie onze kernwaarden inhoud en betekenis te geven. We scheppen de voorwaarden voor het vakmanschap van onze medewerkers. Onze kernwaarden worden door medewerkers doorleefd en bieden een handreiking voor verrijking van de leefwereld van de cliënt.

Veel aandacht voor leiderschap, bestuur en medezeggenschap

De Koperhorst is een kleine, platte organisatie. Alle Managementteamleden (MT-leden) hebben naast een beleidsmatige functie een leidinggevende functie op onderdelen van de organisatie. De bestuurder stuurt het MT aan en heeft maandelijks een gestructureerd overleg met de afzonderlijke MT-leden. De bestuurder denkt mee en adviseert de werkvloer direct waar nodig. Zij heeft rechtstreeks contact met de OR, Cliëntenraad en de cliëntenvertrouwenspersoon. Zij voert de gesprekken in het kader van de zorginkoop.

Regelruimte teams

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van cliënten, familie en relaties, medewerkers en vrijwilligers maken we gebruik van het vertrouwen in de teams, en stimuleren het gebruik van eigen regelruimte. Dit geldt zowel voor de cliënt en zijn persoonlijke omgeving alsook voor de medewerkers binnen een team. Besluitvorming over de organisatie van de zorg, welzijn en dienstverlening aan de cliënten, wonend in dat team, vindt binnen de teams plaats. We werken met kleine woonzorgteams (twee teams is een woon-zorgeenheid) bestaande uit gastvrouwen, woonzorgassistenten (helpende zorg en welzijn) en helpende niveau 2+, studenten zorg, verzorgenden niveau 3IG en mbo-verpleegkundigen niveau 4. Samen met een gelijkwaardige "goede- buur"

woonzorgteam vormen zij een woon-zorgeenheid, waarmee zij hun slagkracht vergroten, kennisuitwisseling verruimen en gelijkwaardig informatie ontvangen vanuit de organisatie zonder hun kleine eigenheid en bekendheid voor elkaar en de bewoner te verliezen. Het is van wezenlijk belang dat deze medewerker breed kijkt, niet alleen gefocust zijn op het verlenen van hulp bij wassen, kleden en medicatie, ook het leven in zijn totaliteit. Een prettig ervaren dag, een tevredenheid over welbevinden en zinvolle – passende activiteiten zijn minstens zo belangrijk. Input vanuit het zorgbedrijf aan het team activiteiten is waardevol, andersom is het net zo belangrijk. De dementiecoach kan samen met de GVP-opgeleide medewerkers en degene die de S.I-scholingen ontvangen hierop nog meer stimuleren en uitnodigen hier een programma/ gameplan per huiskamer van te maken.

Tevens is er een verpleegkundig team actief bestaande uit verpleegkundigen niveau 4/5. Zij hebben een coördinerende en ondersteunende taak naar de teams plus dat de eigen teamverpleegkundige ook deelnemer is van het verpleegkundig team. De leerling-verpleegkundigen worden direct betrokken bij de intervisie momenten van het verpleegkundig team. Samen leren we en blijven we optimaal op niveau.

Planning & control cyclus biedt belangrijk houvast voor professioneel bestuur

Voor elke organisatie geldt dat een sluitende planning & control cyclus een voorwaarde is voor een goede bewaking. De strategie en doelen van onze organisatie bepalen onze speerpunten. Eind 2019 stellen we ons herijkte strategisch beleid 2020-2025 vast. Aan de hand van dit beleid zal, naast de financiële planning en control-cyclus ook een inhoudelijke cyclus opgezet worden.

Vanaf mei 2019 is de Koperhorst ingedeeld in 4 bedrijfsonderdelen: Zorg, Ontwikkelen en kwaliteit, facilitair en financieel en ICT. Per kwartaal levert ieder zijn eigen voortgang en resultaten aan. In het MT komen de onderdelen samen en wordt afgesproken beleid geëvalueerd, bijgesteld en geborgd.

Bestuurder stelt zich faciliterend op

De bestuurder stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle cliënten en interne- en externe belanghouders. De bestuurder maakt verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld en draagt er zorg voor dat er binnen de van toepassing zijnde kaders wordt gewerkt (waaronder in ieder geval toepassing Governancecode, Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg, Wet op ondernemingsraden, cao enz.).

De bestuurder heeft overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en betreft eenieder vanuit zijn/haar rol een goede inbreng te hebben bij de uitvoer van taken, inclusief cliënten en familieleden. Door hoge ambities t.a.v. te leveren kwaliteit en veiligheid en het gebruik van kwaliteitssystemen die daarbij aansluiten, heeft de bestuurder overzicht op de gestelde kwaliteit op tal van terreinen. De omvang van de organisatie is relatief klein, dat maakt dat de bestuurder altijd dichtbij is en bij calamiteiten, zo nodig, zelf kan ingrijpen. De bestuurder is bijna dagelijks op de locatie aanwezig en, naast informatie die zij van medewerkers en cliënten krijgt, signaleert zij zelf ook mogelijke tekortkomingen. Zo ook of er voldoende en gekwalificeerd personeel aanwezig is binnen de diverse teams.

Kwaliteitskader hecht groot belang aan inbreng zorg- of (para)medische professionals

Het huidig verpleegkundig team voorziet bestuurder en MT gevraagd en ongevraagd van advies. Coaching en advisering van zorgteams en advisering van bestuurder en MT behoren tot de kerntaken van het verpleegkundig team.

De verpleegkundige is de spil binnen de organisatie ten aanzien van de kwaliteit en continuïteit van zorg. Door de inzet van verpleegkundigen, 24 uur per dag, wordt de kwaliteit van zorg verhoogd en bewaakt. Zij ondersteunen de zorgmedewerkers/zorgteams bij het leren en verbeteren ten aanzien van zorg inhoudelijke processen. De kennis en kunde van de verpleegkundigen niveau 4 en 5 worden ingezet en benut. De

inhoudelijke kwaliteit van de zorg wordt verhoogd door de inzet van de verpleegkundigen dichterbij de teams en hun bijdrage aan/ stimulans tot cyclisch methodisch werken. De kwaliteit van de analyse- en verbeteracties van incidenten en gevaarlijke situaties is verbeterd. De medewerker en de organisatie leren van gebeurtenissen. De kwaliteit van de verpleegkundige en verzorgende verslaglegging (zorgleefplan/ MDO-verslag/ voort- en overdrachtsrapportage) is verbeterd. Met alle betrokken behandelaars wordt een verbeterplan opgesteld. Op deze wijze voegen verpleegkundigen waarde toe aan de hele organisatie, alle medewerkers én cliënten worden meer in hun kracht gezet, open, uitnodigend, lerend, wetend en bewust kiezend. De teams kunnen voor inhoudelijke ondersteuning gebruik maken van de dementiecoach.

Goede samenwerking met de huisartsen en fysiotherapeuten is van groot belang om kwaliteit van zorg en veiligheid te kunnen bieden. Met de huisartsenpraktijken, de Fysio-praktijk en apotheek waarmee de Koperhorst het meest samen werkt zijn afspraken gemaakt over de zorgverlening en de samenwerking. Deze afspraken staan in de samenwerkingsovereenkomst die individueel met deze partijen is overeengekomen. Een van de afspraken is dat er minstens één keer per jaar bestuurlijk overleg is om voortgang te bespreken en waar nodig werkwijzen aan te passen of te verbeteren. Tevens is in de samenwerkingsovereenkomst ook de rol van de SO vastgelegd zowel in de zin van arts tot arts als ook het adviseren van de bestuurder samen met de huisartsen.

Tot slot is een van de eisen uit het Kwaliteitskader dat elke zorgorganisatie professionele inbreng borgt. Aandacht voor kwaliteit en veiligheid zijn voldoende gewaarborgd als de organisatie in zijn geheel in control is en inbreng via verpleegkundigen en (para)medici binnen de organisatie zijn geborgd.

Uitdagingen komende periode

Implementeren verandering in de organisatiecultuur

Ieder team krijgt de regelruimte die hij aankan binnen de afgesproken grenzen. Per team/ werksoort kan dit anders uitpakken. Elk MT lid is verantwoordelijk om, binnen zijn eigen organisatieonderdeel dit proces aan te zwengelen, te ondersteunen en te borgen.

De horizontale samenwerking tussen de 4 organisatieonderdelen zal verder vorm dienen te krijgen waarbij er op onderdelen structureel en op onderdelen projectmatig samengewerkt zal worden. Ook hier ligt de begeleiding en borging bij het MT.

Van de MT leden wordt verwacht dat ze coachend en dienend leiderschap laten zien naar hun medewerkers en ondernemend leiderschap als MT in het geheel om de organisatie gezond te houden, blijvend een hoge kwaliteit te bieden en te laten zien dat we doen wat we ook afgesproken hebben.

Nieuwe strategisch beleidsplan

Implementeren van het strategisch beleidsplan 2020 – 2025

Als afgeleide van dit plan wordt er een nieuw strategisch opleidingsplan opgesteld.

Herijking Samenwerking en professionele inbreng

Het komend jaar wordt in samenwerking met 3 huisartsenpraktijken, de SO en het verpleegkundig team een nieuwe werkwijze ontwikkeld waarbij er een goed antwoord gegeven kan worden op de toenemende complexiteit van de zorg.

Van 'in control zijn' naar integraal risicomanagement

Volgens de accountant zijn wij als organisatie 'in control'. Wij zouden hierin nog een professionaliteitsslag kunnen maken door de aandacht voor risicomanagement nog transparanter en meer in samenhang zichtbaar te maken.

De komende periode gaan we het managen van risico's nog integraler onderdeel uit laten maken van ons reguliere werk. Aandachtspunten zijn:

- Risicobewustzijn binnen de gehele organisatie vergroten en inbedden;
- Relatie tussen strategie en risico in beeld houden en focus op beperkt aantal risico's

- Actualiseren en verder professionaliseren van risicomanagementbeleid, inclusief:
 - Actief op de agenda's houden van diverse betrokkenen;
 - Proceseigenaar aanwijzen per risico;
 - Analyseren van de meest kwetsbare processen
- Kwaliteitsrisico's zijn minstens zo belangrijk als financiële risico's (niet alleen qua zorg, ook qua voeding en overige dienstverlening).
- AVG en privacy zijn op orde en geborgd.

3.2 Personeel

Onze visie

Aandacht, aanwezigheid en toezicht door diversiteit aan zorgverleners

Combinatie van functies, 24 uur per dag

We kiezen er per woon-zorg team voor om te werken met een combinatie van functies. Elk functieniveau heeft zijn eigen kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd sprake van een gezonde mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid.

Een team Wonen met Zorg bestaat uit 8.75 Fte en een team Groepswonen bestaat uit 9.7 Fte. Een team medewerkers trekt op met 8 tot 10 cliënten.

Behalve in de nachtdienst zijn er altijd twee medewerkers op de groepen groepswonen aanwezig. Op de groepen bij wonen met zorg, waarbij er niet structureel gebruik gemaakt wordt van de huiskamer zijn 4 uur minder gastvrouwen aanwezig.

Er is een vast flexteam wat het verschil, tussen netto en bruto, opvangt.

Bovenstaande formatie per team is exclusief de nachtdienst en het coördinerend verpleegkundig team.

De nachtdienst is een aparte dienst bestaande uit 4 medewerkers per nacht bestaande uit 7.56 Fte.

Het coördinerend verpleegkundig team bestaat uit 1.9 Fte.

Op deze manier dragen we er zorg voor dat er 24 uur per dag minimaal 1 (in de nacht) en 2 tot 3 verpleegkundigen op de dag en avond aanwezig is.

In de zomer worden er extra vakantiekrachten geworven.

Er wordt naar gestreefd om zo min mogelijk uitzendkrachten te werken.

Inspraak vrijwilligers en familie

Mantelzorgers en vrijwilligers worden actief bij de processen betrokken. Op de groepen wordt mantelzorgers gevraagd, naast natuurlijk aandacht en gezelligheid te geven aan het eigen familielid, ook naar de overige bewoners in de groep om te zien.

Boeiend en bindend werkgeverschap om zo de continuïteit van zorg te borgen.

Om zo goed mogelijke zorg te kunnen leveren en continuïteit in personeel te kunnen bieden, zet de Koperhorst zich neer als een werkgever, die oog heeft voor elke medewerker. Je kunt er jezelf zijn en jezelf ontwikkelen. Een lerende organisatie in al haar opzichten. In de huidige tijd en de aanstaande toekomst is het van belang een werkgever te zijn, die een eigenheid toont en zich daarmee onderscheidend opstelt ten opzichte van de concullega's.

De Koperhorst zet zich in om goed personeel te werven, te behouden en de teamsamenstelling zo stabiel mogelijk te houden. Om dit te realiseren, zetten we op het volgende in:

1. Preventief ziekteverzuimbeleid:

Wij streven ernaar om het ziekteverzuim onder het landelijk gemiddelde te houden. Om ziekteverzuim te voorkomen zetten we een diversiteit aan hulpmiddelen in. Het blijft hard werken en het streven is het ziekteverzuim zo laag mogelijk te houden. Dit is immers een belangrijke factor voor behoud van stabiliteit van teams.

2. Werkplezier:

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers plezier in hun werk hebben, hun eigen verantwoording nemen, het bieden van een eigen regelruimte en krijgen en zich gesteund voelen door hun leidinggevende en de bestuurder. Er is ruimte voor individuele ontwikkeling als de medewerker dit wenst. Vanuit het leerhuis worden er flexibele scholingen aangeboden die de medewerker op zijn eigen tempo kan volbrengen. Op die manier zal de werkdruk acceptabel blijven ondanks dat de werklast soms heel hoog kan zijn.

3. Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst:
Gezien de krappe arbeidsmarkt ontkomen we er niet aan om personeel niet in loondienst in te huren. Hier gaan we zo terughoudend mogelijk mee om.
4. Actief aantrekken nieuwe collega's binnen schaarse arbeidsmarkt:
Binnen De Koperhorst neemt het leerbedrijf, wat we samen met MBO Amersfoort vormgeven, een belangrijke plaats in. De docenten van MBO Amersfoort zijn in de Koperhorst om de theorie te borgen. We leiden studenten zowel in de BOL als BBL-variant op voor de niveaus 2,3 en 4 in diverse leerroutes, op maat voor iedere leerling. Ook is het mogelijk voor reeds werkende medewerkers te laten doorgroeien tot een hoger opleidingsniveau, hetzij via bepaalde modules, hetzij via een gehele opleiding. Naast het opleiden van medewerkers zullen we ook inventief moeten gaan werven om zo nieuwe (geschoolde) medewerkers binnen te halen.
Op het gebied van werving en selectie zullen we continue bedacht moeten zijn op creativiteit en onderscheidend vermogen.
5. Communicatie:
Naast scholing is het verder van belang dat alle medewerkers adequaat geïnformeerd zijn om hun werk zo goed als mogelijk te kunnen doen.

Uitdagingen komende periode

Door ontwikkelen leerhuis de Koperhorst. (O.a. strategisch opleidingsplan, REIN)

Zie de uitdaging onder 2.4

Werven nieuwe medewerkers.

Om op formatie te komen en te blijven is werven van nieuwe medewerkers belangrijk. We willen het komend jaar daar extra aandacht aan geven waarbij we onderscheidend van de collega's te zijn door goed te laten zien wie we zijn en wat we medewerkers kunnen bieden. Een van onze doelgroepen zijn zij-instromers die we via verschillende routes, waaronder modulair opleiden om zo, vanuit hun kracht een waardevolle medewerker binnen de Koperhorst te kunnen worden.

Behoud zittende medewerkers. (Ziekteverzuim, vitaliteit, 60-plussers)

Het ziekteverzuim binnen de Koperhorst ligt onder het landelijk gemiddelde en dat willen we ook zo houden. Wel zien we dat de ouder wordende medewerker als ze ziek worden vaak langdurig ziek zijn. Deels zijn het ziekten waar we niets aan kunnen doen, maar deels zou het ook voorkomen kunnen worden. Belangrijk hierin is dat men vitaal blijft en leert naar zijn eigen lichaam te luisteren. Ook gezond eten en bewegen werkt preventief.

Met de 60+ medewerkers worden gesprekken gevoerd om samen met hen te kijken op welke wijze ze hun pensioen gezond kunnen halen binnen de mogelijkheden die de cao ons biedt.

Medewerkers tot 25 jaar laten een hoger verzuim zien. Voor hen is het belangrijk dat werk en privé goed in balans is.

Digitale vaardigheden project

Definitie digitale vaardigheden: *Alle vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie te benutten om de kwaliteit van de zorg te vergroten, en efficiënter, makkelijker, veilig en transparant te werken.*

Het doel van het project is de kwaliteit van zorg en efficiency van werken te verbeteren door het vergroten van de digitale vaardigheden van alle medewerkers.

Naast het gevoel van eigenwaarde, zelfvertrouwen en prettig werken voor de medewerker, levert het vergroten van de digitale vaardigheden ook voordelen op. Medewerkers die

digitaal vaardig zijn hebben minder tijd nodig voor het werken in een ECD, waardoor er meer tijd beschikbaar is voor de bewoners. Het maakt ook de adoptie van nieuwe technologie beter en vermindert uiteindelijk de werkdruk. Door medewerkers efficiënter in te zetten en technologie beter te benutten kan de aanpak ook positief bij gaan dragen aan het arbeidsmarkttekort.

3.3 Gebruik van hulpbronnen

Onze visie

Verminderen kwetsbaarheid de Koperhorst door samenwerking Sint Pieters en Bloklands Gasthuis en Lyvore in ons lerend netwerk

Gezien het complexer wordende speelveld wordt het steeds belangrijker dat de organisatie op tal van terreinen in control is en dat sleutelfuncties vanuit hun solofunctie minder kwetsbaar worden. Het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis en de Koperhorst lijken op onderdelen op elkaar, maar laten ook verschillen zien (zowel qua type producten, visie op zorg als manier van werken). Beide organisaties denken dat er voordelen uit samenwerking valt te halen. De drie organisaties vormen gezamenlijk een actief lerend netwerk.

Samenwerking met tal van andere organisaties

De Koperhorst heeft in Amersfoort en omgeving diverse samenwerkingsrelaties die gericht zijn op het optimaliseren van de zorgverlening. Denk aan samenwerking binnen het lerend netwerk met het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis en Lyvore. Maar ook bijvoorbeeld met huisartsen, transerverpleegkundigen van het ziekenhuis, het sociaal wijkteam, MTC de fysiclub, Beweging 3.0, Agnietenhove, woningcorporatie Omnia Wonen, het dementienetwerk, de welzijnsstichting en een veelheid van andere belanghouders zoals zorgkantoor, verzekeraars, gemeente, IGJ en uiteenlopende leveranciers.

Vastgoed

Het vastgoed van de Koperhorst is volledig eigen bezit. De Koperhorst beschikt over een strategisch vastgoedplan. Het onderhoud van het vastgoed kent een cyclisch (meerjaren) onderhoudsplan waarin alle woon- en verblijfsvoorzieningen in zijn opgenomen, afgestemd op de doelgroep die daar woont. De uitvoering van werkzaamheden gebeurt conform de daarvoor geldende landelijk richtlijnen.

In 2020 wordt begonnen met het realiseren van een eigen badkamer voor iedere bewoner

Duurzaamheid/ Green deal

Milieuplatform Zorgsector (MPZ) heeft in samenwerking met SMK (Stichting Milieukeur) de Milieuthermometer Zorg opgezet. Dit is een milieucertificaat, waarbij een intramurale zorginstelling via een set van milieucriteria kan scoren op brons, zilver of goud. Het gouden niveau is gekoppeld aan het keurmerk Milieukeur. Dit om de onafhankelijkheid en professionaliteit te borgen en om de promotiewaarde van het branche-eigen keurmerk te vergroten.

In tegenstelling tot een managementinstrument als ISO 14.001, biedt de Milieuthermometer een duidelijk overzicht van relevante processen waarbij een bepaalde norm behaald moet worden. Dit kan een instelling helpen bij het:

- Snel bepalen van doelstellingen voor het eigen milieubeleid;
- Efficiënt met prioriteit oppakken van milieutaken
- Uitdragen van de inspanningen op milieugebied binnen de organisatie;
- Uitdragen van de inspanningen op milieugebied naar buiten toe;
- Vergemakkelijken van het verwerven van milieuvergunningen;
- Scheppen van vertrouwen bij de handhavers.

De samenwerking van het Milieuplatform Zorgsector met SMK en de toetsing door de begeleidingscommissie en het College van Deskundigen non-food van SMK hebben bijgedragen aan de objectivering van en het draagvlak voor de Milieuthermometer.

Facilitair

We hebben een eigen centrale keuken. We hebben er niet voor gekozen om op groepen de warme maaltijd te bereiden. Op deze wijze zijn de bewoners verzekerd van een goede maaltijden en hebben de medewerkers op de groepen tijd voor bewoners. Er is wel gekozen om op elke groep een volwaardige huishoudkeuken te installeren zodat er wel bak- en kookactiviteiten ondernomen kunnen worden.

ICT

De Koperhorst maakt gebruik van het elektronisch cliëntdossier ONS van NEDAP Healthcare. In de ECD-omgeving is het Omaha classificatiesysteem t.b.v. de thuiszorg ondergebracht. Tevens is er CARENzorgt.nl, een onderdeel van Nedap waardoor het mogelijk is voor cliënten, familie en mantelzorgers om online inzicht te krijgen in het cliëntdossier en o.a. berichten uit te wisselen met zorgmedewerkers. Om in een veilige omgeving te kunnen mailen wordt Zorgmail gebruikt.

Communicatie met de medewerkers verloopt via medewerker portaal Iris (Selfservice HRM) en Aystist het digitale roosterprogramma. Digitalisering en meer regie voor medewerkers wordt binnen de Koperhorst als belangrijk ervaren.

De toepassing van ICT in de zorgverlening is in de Koperhorst al volop aanwezig. We hebben positieve ervaring met bijvoorbeeld de inzet van zorgrobot Zora, de Tovertafel en de Silverfit. Er wordt gewerkt met een elektronisch cliëntdossier, waarin ook incidenten en gevaarlijke situaties gemeld worden.

Er is binnen de organisatie een dekkend wifinetwerk aanwezig wat nodig is om verdergaande digitalisering te ontwikkelen.

Financiën en administratieve organisatie

De Koperhorst werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en control cyclus) die gekaderd is in het door de Raad van Toezicht goedgekeurd meerjaren strategisch beleidsplan, het kwaliteitsbeleid, het lange termijn huisvestingsplan en het financieel beleidsplan.

De digitale informatievoorziening wordt steeds verder doorontwikkeld. De verantwoording van het financieel beleid vindt elk jaar plaats in de jaarrekening.

De interne controle is gebaseerd op een periodieke risicoanalyse waarbij wordt getoetst in hoeverre de risico's door de interne beheersing zijn afgedekt. In de beoordeling van de accountant staat al enkele jaren dat de financiële en administratieve organisatie goed op orde is en de interne controle van een hoog niveau is.

Uitdagingen komende periode

Vastgoed

Met onderhoud ben je nooit klaar. Het komend jaar zal en start gemaakt worden met de realisatie van het in tweeën delen van de badkamers. Doel is dat binnen nu en 4 jaar iedereen binnen de Koperhorst over een eigen badkamer beschikt.

In de flats is afgesproken dat we vanaf 2020 alle flats die vrijkomen onderwerpen aan een grondige onderhoudsbeurt. Het doel is om elk flat bij een mutatie zo te maken dat die weer 20 jaar mee kan. Door het via mutatieonderhoud te doen spreidt het over de jaren en worden bewoners er niet mee belast.

Duurzaamheid

De Koperhorst heeft in de zomer van 2019 de green deal getekend. Het streven is om eind 2020 het bronzen certificaat te behalen.

Daarnaast willen we binnen de organisatie de discussie starten op welke wijze we, naast bouwkundige zaken, ook duurzaam kunnen zijn.

AVG, privacy en awareness beleid, EHealth en domotica

De visie op EHealth en het beleid hoe daar mee om te gaan in de toekomst willen we gaan ontwikkelen. In 2019 zijn al onze ICT-systemen zowel qua hardware als software vernieuwd. Hierdoor voldoen we nu weer aan de gestelde veiligheidsnormen. Voor 2020 voor willen we een awareness programma gaan uitrollen bij de medewerkers. Daarnaast zijn we hard bezig om 2FA (two factor autorisation) uit te rollen om het inloggen op diverse systemen te beveiligen. Verder zal het privacy beleid opnieuw herschreven worden. Wat betreft domotica is veel meer mogelijk dan waar de Koperhorst op dit moment gebruik van maakt.

Wat betreft domotica gaan we onderzoeken wat de mogelijkheden zijn. We gaan ons zelf de vraag stellen: Wat is onze visie erop? Welke elementen spreken wel aan of juist niet? En willen we dat in eigen bezit hebben of kunnen we beter huren?

ICT

In 2020 gaan we aan de gang met het op elkaar afstemmen van de verschillende databases om zodoende meer synergie te krijgen tussen de verschillende programma's. Vanuit de organisatie ligt er een wens om een digitaal (risico)managementsysteem aan te schaffen die organisatie breed ingezet kan worden. Hierin zal ook het aanbod van de scholingen zichtbaar dienen te zijn. Medewerkers kunnen dan vanuit zijn/haar functie zelf kan bijhouden welke scholingen nog verplicht zijn om te volgen, etc.

Daarnaast willen we onderzoeken wat er nog meer gedigitaliseerd zou kunnen worden waarbij efficiëntie, kosten en baten duidelijk in evenwicht met elkaar dienen te zijn.

Onderzoeken hoe het integraal risicomanagement digitaal kunnen optimaliseren

Dit bestaat uit verschillende onderdelen. Zowel intern als in het lerend netwerk zal het komend jaar gezocht worden naar goede vormen waarbij het evenwicht tussen inzicht, transparantie, leren en administratieve regeldruk goed in evenwicht dient te zijn.

3.4 Gebruik van informatie

Onze visie

Zoals reeds eerder in dit Kwaliteitsplan is te lezen, hechten we aan de mening van cliënten en benutten we die informatie ter verbetering van onze zorg- en dienstverlening. Ook stimuleren we cliënten en familieleden om een review op Zorgkaart Nederland achter te laten. Met regelmaat doen we dit verzoek ook in huisorgaan 'De Bijblijver'.

We blijven met onze cliënten gestructureerd in gesprek.

4. Overzicht verbeterpunten en evaluatie van de Voortgang

Hieronder worden per thema de benoemde uitdagingen voor 2020 op een rij gezet. Deze thema's komen minimaal terug in de jaarplannen van de organisatieonderdelen.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- a. Verpleegkundig team belangrijke spil in kwaliteit en continuïteit van zorg
- b. Verhoging kwaliteit methodisch werken en werkbaarheid zorgleefplan
- c. Versterking positie van de huisartsen binnen de Koperhorst in samenwerking met de SO en de verpleegkundigen
- d. Toegenomen kwaliteit van leven door een sensorisch waardevolle omgeving en begeleiding

Wonen en zorg

- a. Lichaamsbeweging op maat
- b. Actieve inzet op behoud eigen netwerk cliënt en familieparticipatie
- c. Deskundigheidsbevordering en ondersteuning vrijwilligers
- d. Eten op maat
- e. Zorgen voor een eigen badkamer voor iedere bewoner
- f. Bewoners hebben toegang tot infrastructuur tot ICT

Veiligheid

- a. Veilige zorgrelatie
- b. Invoering Wet zorg en dwang
- c. Hulpmiddelen in de Wlz
- d. Veiligheidsincidentencommissie
- e. Invoering digitaal medicatiesysteem

Leren en verbeteren

- a. Verankeren van het leerhuis binnen De Koperhorst
- b. Medewerkers en cliëntenraadplegingen in 2020
- c. Op zorgkaart streven we naar minimaal een gelijke waardering van een 8.5

Leiderschap, governance en management

- a. Implementeren verandering in de organisatiecultuur
- b. Nieuw strategisch beleidsplan
- c. Samenwerking en professionele inbreng
- d. Van 'in control zijn' naar integraal risicomanagement

Personeelssamenstelling

- a. Door ontwikkelen leerhuis de Koperhorst. (O.a. strategisch opleidingsplan, REIN)
- b. Werven nieuwe medewerkers
- c. Behoud zittende medewerkers (ziekteverzuim, vitaliteit, 60-plussers)
- d. Digitale vaardigheden project

Gebruik van hulpbronnen

- a. Vastgoed
- b. Duurzaamheid
- c. AVG, privacy en awareness beleid, EHealth en domotica
- d. ICT
- e. Onderzoeken hoe het integraal risicomanagement digitaal kunnen optimaliseren

