



Kwaliteitsplan 2022

Anker

OP VERTROUWDE GROND



DATUM: 23 december 2021

VERSIE: definitief

AUTEUR: Gerda Dokter

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| Inleiding | 3 |
| Thema 1: versterken van wonen, welzijn en zorg | 5 |
| Thema 2: versterken van waarden, identiteit en ethiek | 6 |
| Thema 3: versterken van leren en innoveren | 7 |
| Thema 4: versterken van duurzaam, sociaal en lokaal ondernemen | 8 |
| Ontwikkelparagraaf | 9 |
| Kwaliteit verbetercyclus (KVC) | 9 |
| Jaargesprekken/team overleggen | 9 |
| Externe contacten | 9 |
| Tot slot | 10 |

Inleiding

Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op het strategisch beleidsplan 2021-2024, “de koers verankerd”. De 4 belangrijkste thema’s in het strategisch beleidsplan zijn:

1. Versterken van wonen, welzijn en zorg
2. Versterken van waarden, identiteit en ethiek in de laatste levensfase
3. Versterken van leren en innoveren
4. Versterken van duurzaam, sociaal en lokaal ondernemen

Deze thema’s zijn gebaseerd op de 8 thema’s uit het kwaliteitskader te weten:



Inhoud:

- Persoonsgerichte zorg
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en verbeteren

Randvoorwaarden:

- Leiderschap, governance, management
- Personeelssamenstelling
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

Het kwaliteitsplan 2022 is gericht op zowel locatie Anker in Kesteren als locatie Avondrust in Opheusden, waarbij er lokaal verschillende accenten kunnen worden gelegd. Waar in dit plan Anker staat, wordt ook Avondrust bedoeld. Dit plan bestaat uit een beschrijving van de doelen uit de vier strategische thema’s. Daarnaast is er een ontwikkelparagraaf opgenomen waarin we omschrijven hoe we deze doelen willen bereiken.

Het versterken van deze strategische thema’s is in 2021 al ingezet. Op beide locaties is de basiskwaliteit op orde gebracht, met behulp van de programma’s van Waardigheid en Trots. Maar de ambitie reikt verder dan de basis op orde. Het streven is om expert te worden op gebied van identiteitsgebonden zorg aan ouderen met dementie en in het aanbieden van palliatieve zorg. Als werkgever willen we (toekomstige) medewerkers en vrijwilligers kansen bieden om te ontwikkelen, kennis te vergroten en een fijne en veilige werkplek bieden vanuit de christelijke normen en waarden.

Helaas heeft de Coronacrisis ervoor gezorgd dat niet alle ambities van 2021 gehaald zijn. Veel tijd en energie is gestoken in de preventieve hygiënemaatregelen ter voorkoming van Corona. Daarnaast vroeg het beleid rond vaccinatie een zorgvuldige afweging en communicatie, gezien het feit dat er vanuit de kerkelijke achterban heel verschillend over dit onderwerp gedacht wordt. Eind 2021 zijn we geconfronteerd met een flinke uitbraak van het Coronavirus, waarbij op de locatie Anker meerdere bewoners zijn overleden. Een heftige tijd voor bewoners, naasten, medewerkers en alle betrokkenen bij het Anker. Een aantal doelen zijn om die reden overgeheveld naar 2022 en staan opnieuw beschreven in dit kwaliteitsplan.

Onze ambitieniveau is hoog, we willen heel graag werken aan eerder genoemde doelstellingen. Tegelijk voorzien we dat de 1^e periode van 2022 in het teken zal staan van het Coronavirus. Ondanks deze mogelijke belemmering streven we er na om onze doelstellingen van 2022 te behalen. We werken dit uit in de ontwikkelparagraaf.

Thema 1: versterken van wonen, welzijn en zorg

Onze ambitie voor dit thema is het bieden van identiteitsgebonden verpleeghuiszorg en dagbesteding aan mensen in de laatste levensfase. Deze zorg is van hoge kwaliteit maar wel met oog voor het welzijn en de eigenheid van de ouderen. Door kennis te delen met partijen in het veld vergroten we onze rol in de nabije regio en kennis bij onze medewerkers en vrijwilligers.

Vertaald naar dit kwaliteitsplan betekent dit: wonen in het Anker en zoveel mogelijk leven zoals thuis. Wonen in een kleine gemeenschap, waarbij het welzijn centraal staat en de zorg professioneel en op maat geleverd wordt, door vaste gezichten. De naasten zijn betrokken bij deze gemeenschap en vormen samen met vrijwilligers een aanvulling op de professionele zorg.

De doelen die hierbij horen voor 2022 staan hieronder schematisch weergegeven:

| Doelstelling | Kader |
|--|--|
| Anker heeft een duidelijke visie op kleinschalig wonen; | In de visie komt naar voren hoe de begrippen compassie, uniek zijn en welzijn (kwaliteitskader) vorm krijgen, uitvoering mede door middel van de implementatie van de zorgplanmethode Mikzo. Het opnamebeleid wordt gebaseerd op de visie en helder voor alle betrokkenen. |
| De maaltijdbereiding vindt plaats op de afdeling, voortvloeiend uit de visie op kleinschalig wonen; | De maaltijden voldoen aan alle wettelijke eisen en aan de behoefte van de bewoners. |
| Welzijn wordt geboden op individueel niveau passend binnen de visie op kleinschalig wonen; | De welzijnsactiviteiten zijn gebaseerd op de individuele behoefte van de bewoner en gericht op het bevorderen van activiteit en participatie. |
| Anker heeft een duidelijke visie en beleid op zorgtechnologie; | Nieuwe ontwikkelingen worden gevolgd, getoetst aan de visie en waar passend ingezet. |
| Visie ontwikkelen op dagbesteding; | Dagbesteding wordt ingezet conform de visie waarbij duidelijk is waar en voor welke doelgroepen dit aangeboden wordt. |
| Positionering van verpleegkundige en deskundigen op gebied van dementie en palliatieve zorg krijgt opnieuw vorm; | Duidelijk is wie welke deskundigheid heeft en hoe de medewerkers/bewoners daar gebruik van kunnen maken. |
| Avondrust is een volwaardig locatie van het Anker; | Er wordt gewerkt vanuit dezelfde visie en uitgangspunten, waarbij de beleidsdocumenten leidend zijn. In de uitvoering kunnen lokale verschillen zijn per locatie en afdeling. |

Thema 2: versterken van waarden, identiteit en ethiek

Voor dit thema is het onze ambitie dat medewerkers bewust zorg en welzijn verlenen vanuit gezamenlijk gedeelde waarden op basis van onze christelijke identiteit. Medewerkers ontwikkelen vaardigheden op gebied van ethiek en het herkennen en juist omgaan met levensvragen bij bewoners en familie.

Dit betekent met elkaar nadenken over de belangrijkste, gemeenschappelijke waarden binnen het Anker. Het opnieuw ijken van de missie en visie hieraan. Hierin heeft identiteit en ethiek een belangrijke plaats. Een ieder zou deze waarden als het waren moeten “voelen en ervaren” bij alle contacten die er zijn. Gezamenlijk deze waarden bepalen en medewerkers en vrijwilligers handvatten geven om die ook uit te dragen is een belangrijke uitdaging voor de komende jaren. Daarnaast willen we ruimte bieden om gezamenlijk en methodisch stil te staan bij (medisch) ethische dilemma’s.

De doelen die hierbij horen voor 2022 staan hieronder schematisch weergegeven:

| Doelstelling | Kader |
|---|--|
| Missie en visie worden opnieuw beschreven, in herkenbaar en in begrijpelijk taalgebruik; | Vormen de basis voor de gemeenschappelijke waarden binnen het Anker. |
| De waarden van het Anker worden concreet gemaakt met behulp van de eerder opgestelde gedragsankers; | Alle medewerkers van het Anker kennen de gedragsankers en passen deze toe in het contact; met de bewoners/naasten, collega’s, vrijwilligers en behandelaren. |
| Inzicht verkrijgen in wensen/behoefte van medewerkers en bewoners t.a.v. omgang met levensvragen en (medisch) ethische dilemma’s door middel van de Kwaliteit Verbetercyclus; | In de dialooggesprekken de resultaten hiervan binnen de teams en met de bewoners en hun naasten bespreken. Gezamenlijk definiëren waar verbeterpunten zijn en hier concrete doelen over afspreken. |
| Brochure “ Laatste wens” ontwikkelen met uitleg hoe bewoners wensen kunnen vastleggen zoals een wilsverklaring en een levenstestament; | Deze brochure wordt conform een vastgestelde procedure aan alle bewoners/familieleden aangeboden. |
| Scholing wordt aangeboden op basis van ingebrachte casussen in de teams; | Deze casussen kunnen te maken hebben met levensvragen bij bewoners en medewerkers, maar ook met (medisch) ethische dilemma’s. De scholing wordt (op vraag) aangeboden per team met als doel een veilig leerklimaat te creëren. |
| Opzetten van een methode om afdelings-overstijgend (medisch) ethische dilemma’s te bespreken en hier organisatie breed van te leren; | Middels een vaste groep (geschoolde) medewerkers wordt dit methodisch aangeboden en begeleid. |

Thema 3: versterken van leren en innoveren

We ontwikkelen ons tot een organisatie waarbij medewerkers en vrijwilligers met plezier leren en ontwikkelen, zelf verantwoordelijkheid nemen voor het niveau van hun kennis en kunde en graag bij de organisatie willen werken. Dit is de ambitie bij het thema leren en innoveren vanuit het strategische plan.

Bovenstaande ambities vragen veel van onze medewerkers. Leren en ontwikkelen, inspelen op snel veranderende en meer complexe situaties en verantwoording nemen voor het eigen werk zijn zaken die extra aandacht vragen. Hierbij is het belangrijk dat medewerkers zich gezien, gehoord en 'veilig voelen' binnen de organisatie. Ook is er aandacht voor de verschillende vormen waarop medewerkers leren.

Om in te spelen op de steeds complexere zorgvraag van de bewoners is het versterken van specialistische kennis op gebied van (verpleeghuis) zorg en welzijn belangrijk. We willen dit o.a. bereiken door een betere positionering van de verpleegkundigen in samenspraak met Novicare en door de inzet van behandelaren beter af te stemmen op de zorgbehoefte van bewoners. Maar ook door het proces van continue kwaliteitsverbetering binnen de teams te faciliteren en te borgen.

De doelen die hierbij horen voor 2022 staan hieronder schematisch weergegeven:

| Doelstelling | Kader |
|--|---|
| Visie op leren ontwikkelen; | Geformuleerde ambities vragen veel van onze medewerkers. Leren en ontwikkelen, inspelen op snel veranderende en meer complexe situaties en verantwoording nemen voor het eigen werk zijn zaken die extra aandacht vragen. Hierbij is het belangrijk dat medewerkers zich gezien, gehoord en 'veilig voelen' binnen de organisatie. Ook is er aandacht voor de verschillende vormen waarop medewerkers leren. Binnen de visie zal aandacht zijn voor de effecten van langdurige beperkingen door Corona. |
| Het opstellen van een meerjaren opleidingsplan; | Een aantal training-thema's zullen frequent (volgens een afgesproken planning) terug komen. Hierin willen we meer structuur brengen om zo kennis beter te borgen. |
| Werven van voldoende (gekwalificeerde) nieuwe medewerkers; | Dit zal plaatsvinden in afstemming met P&O. |
| Maatwerktraject aanbieden voor VZ-IG en verpleegkundigen; | Naast de reguliere opleidingen zijn reeds een aantal medewerkers begonnen aan de 2-jarige opleiding voor VZ-IG. Mogelijkheden nagaan voor een maatwerktraject voor verpleegkundigen. |
| Samenwerken met scholen, kerken en lokale gemeenten; | Er wordt met scholen al intensief samengewerkt. Er wordt uitgewerkt hoe deze samenwerking uitgebreid kan worden naar andere partners. |
| Bevoegd en bekwaam; | Om medewerkers bevoegd en bekwaam te houden, krijgen zij de theorie aangeboden via ons Leermanagement en wordt de praktijk afgetoetst in het skills lab. |
| Communicatie is effectief en duidelijk; | Communicatie intern en extern voldoet aan de professionele standaard en ondersteunt de strategische doelstellingen. |
| Zorgen voor voldoende deskundigheid binnen de teams; | Naast de specifieke deskundigheid op gebied van dementie en palliatieve zorg de overige deskundigen/aandachtvelders voldoende kennis en ondersteuning bieden om hun deskundigheid optimaal in te zetten t.b.v. de teams. |

Thema 4: versterken van duurzaam, sociaal en lokaal ondernemen

Bij thema vier hebben we de volgende ambitie geformuleerd: 'We hebben een organisatie waarbij de bedrijfsvoering is gebaseerd op Bijbelse principes. We nemen verantwoordelijkheid voor onze directe omgeving in de regio en voor onze medemensen.'

Het Anker en Avondrust staan niet op zichzelf maar maken deel uit van een gemeenschap. Deze wordt gevormd door de omliggende dorpen, kerken en andere (zorg)instanties. Binnen deze gemeenschap wil de organisatie zijn verantwoording nemen. Sociaal en lokaal ondernemerschap horen daarbij. Daarnaast wil het Anker een veilige plek zijn om te wonen en te werken.

Vertaald naar 2022 betekent dit dat duidelijk wordt hoe het duurzaam ondernemen er concreet uitziet, welke keuzes en welke investeringen passen daarbij voor de komende jaren. Met behulp van domotica en een duidelijke visie op de inzet daarvan wordt aan bewoners maximale vrijheid geboden met oog voor de veiligheid. Om de bewoners van Avondrust een duurzame, veilige en aantrekkelijke woonomgeving te bieden is besloten tot nieuwbouw in Opheusden en uitbreiding van de capaciteit van 14 naar (gewenst) 26 plaatsen. In 2022 wordt naar verwachting met de bouw gestart.

De doelen die hierbij horen voor 2022 staan hieronder schematisch weergegeven:

| Doelstelling | Kader |
|--|---|
| Visie op veiligheid formuleren en implementeren. Hierbij is veiligheid op de locaties een samenhangend geheel van 'veilige zorg', 'veiligheid van werk', veiligheid van gebouw' en 'veiligheid van werkprocessen'; | De visie verhoudt zich tot relevante wet- en regelgeving op het terrein van onder meer arbeidsomstandigheden, domotica, wet zorg en dwang en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en tot de CAO VVT. Er wordt een actief beleid gevoerd om de vier veiligheidsaspecten in de organisatie te verhogen. |
| De digitale werkplek is als het virtuele kantoor, een werkplek die je op ieder moment vanaf elke plek kunt gebruiken, ook vanaf mobiele apparaten na eenmaal inloggen via het Ankernet; | De digitale werkplek wordt ontwikkeld en geïmplementeerd. Begeleiden medewerkers in het meer digitaal en mobiel werken. |
| Plan voor klantgericht werken opstellen; | Implementeren klantinformatiesysteem. Medewerkers bedrijfsvoering trainen in klantgericht werken |
| Visie op duurzaamheid opstellen, ook ten aanzien van inkoop van materialen en goederen; | Keuzes t.a.v. investeringen en gebruik van materialen worden consequent getoetst aan deze visie op duurzaamheid. Jaarlijks legt de organisatie in een jaarplan en jaarverslag duurzaamheid verantwoording af over de bereikte resultaten. |
| Versterken van de relatie met stakeholders en nemen van lokale verantwoordelijkheid t.a.v. het bieden van mogelijkheden aan mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt; | Er zijn doelstellingen voor de inzet van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. Concrete uitwerking van de doelstellingen in acties. |
| Huidige samenwerking in het ondersteunende proces met andere zorgorganisaties planmatig voortzetten; | Om de kwetsbaarheid van de bedrijfsvoering en ondersteunende functies te verminderen, elkaar te versterken en de kwaliteit te verhogen. |

Ontwikkelparagraaf

Hoe willen we de beschreven doelstellingen behalen op beide locaties van het Anker? Hoe zorgen we ervoor dat te midden van de hectiek van alle dag de focus blijft op ontwikkeling en kwaliteitsverbetering? Hoe houden we overzicht op de voortgang? Deze vragen hebben we onszelf in de afgelopen periode regelmatig gesteld en met elkaar gezocht naar een manier waarop we dit kunnen waarmaken.

De verandering ten opzicht van voorheen ligt in een meer directe samenwerking tussen staf en managementteam. Gekozen is om de thema's vast te leggen in strategiekaarten en onder te verdelen in projectkaarten (in de bijlage is een voorbeeld van beide toegevoegd). Elk thema is ondergebracht bij een stafid, thema 4 bij de manager bedrijfsvoering. De stafleden zijn de adviseur opleiding, adviseur kwaliteit en de adviseur beleid. De stafleden zijn verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang en het inzichtelijk maken hiervan middels één compleet overzicht van alle projectkaarten. De projectkaarten en daarmee de afgebakende projecten hebben verschillende eigenaars. Binnen een projectkaart wordt samengewerkt met inhoudelijk betrokken medewerkers en evt. een MT-lid. Door te werken met mijlpalen kunnen steeds haalbare stappen benoemd worden en vooruitgang worden geboekt en ervaren.

De planning is om tijdens 8-wekelijkse bijeenkomsten met staf en management de voortgang te bewaken. Met als doel een efficiënte voortgangscontrole en meer momenten van ontmoeting met elkaar. Verwacht wordt dat dit tevens ruimte geeft in de agenda's doordat er minder tijd nodig is voor individuele overleggen.

Kwaliteit verbetercyclus (KVC)

Een ander belangrijk hulpmiddel wat gebruikt wordt voor kwaliteitsverbetering is de KVC. Deze cyclus bestaat uit een digitale vragenlijst met stellingen over de ervaren kwaliteit op teamniveau, gekoppeld aan de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Alle betrokkenen bij het betreffende team (bewoners, familie, vrijwilligers, zorgmedewerkers, teamleiders, behandelaren, MT leden, ondersteunende diensten) vullen de vragenlijst in aan de hand van smileys. De uitkomsten zijn input voor de dialoog in de zorgteams maar ook met bewoners en mantelzorgers. Op basis van deze dialoog kiest het team zelf een beperkt aantal thema's waar ze binnen een aantal weken verbeteringen op willen en kunnen realiseren. Daarnaast kunnen er ook een aantal centrale verbeterthema's worden vastgesteld voor de gehele organisatie.

De 360 graden meting staat gepland begin 2022. Omdat er veel overlap is met de vragen uit het MTO (medewerkers-tevredenheidsonderzoek) en het CTO (cliënttevredenheidsonderzoek) worden deze in geïntegreerd in de KVC.

Jaargesprekken/team overleggen

Naast de KVC zijn ook de geplande jaargesprekken en teamoverleggen tussen MTC en medewerkers van het eigen team een belangrijk hulpmiddel om de geplande doelen te realiseren. Tijdens deze gesprekken kan de verbinding worden gelegd tussen de verschillende onderdelen van het kwaliteitsplan en de dagelijkse praktijk.

Externe contacten

Per thema wordt de verbinding gezocht met externe partijen om kennis te delen, medewerkers en vrijwilligers te werven en onze sociale verantwoordelijkheid te nemen. Dit gebeurt onder leiding van de themaleiders. Dit geheel willen we ondersteunen door communicatie die op een professionele wijze vorm wordt gegeven en gebruik maakt van diverse digitale hulpmiddelen.

Tot slot

Versterken en ontwikkelen zijn belangrijke thema's voor de komende periode. We hebben nagedacht over hoe we dit op een zo efficiënt mogelijke manier kunnen bereiken. Met als belangrijkste doel om de bewoners centraal te stellen. Meer aandacht voor hun welzijn, hun levensvragen en hun verschillende behoeften. Oog hebbend voor individuele verschillen, maar toch samen een gemeenschap vormen zijn de echte uitdagingen waar we voor staan.

Al 2 jaar lang hebben we als gevolg van de Coronacrisis onze plannen moeten bijstellen. Het Coronavirus heeft laten zien dat wij gezondheid en welzijn niet in eigen hand hebben, hoezeer we daar ook ons best voor doen. Tegelijk geeft dit ook ontspanning, we mogen weten dat God voor ons zorgt, in voor en tegenspoed. We willen dan ook onze plannen voor het komend jaar in Zijn handen leggen. In het vertrouwen dat Hij ons wil leiden en toerusten voor het belangrijke werk wat we mogen doen. We bidden om zijn Zegen over het nieuwe jaar.