

Kwaliteitsplan 2022

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1. Doel kwaliteitsplan	3
1.2. Profiel	3
1.3. Missie en Visie	4
2. Inspanningen 2022 per thema's voor kwaliteit en veiligheid	6
2.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
2.1.1. Inspanningen	7
2.2. Wonen en welzijn	8
2.2.2. Inspanningen	8
2.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	9
2.3.1. Medicatieveiligheid	9
2.3.2. Decubitus	9
2.3.3. Vrijheidsbeperkende maatregelen	9
2.3.4. Voorkomen acute ziekenhuisopname	10
2.3.5. Advance Care Planning	10
2.3.6. Eten en Drinken	10
2.3.7. Inspanningen	10
2.4. Leren en ontwikkelen	12
2.4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem	12
2.4.2. Inspanningen	12
3. Personeel en organisatie	13
3.1. Leiderschap, governance en management	13
3.2. Personeelssamenstelling	15
3.2.1. Formatieplaatsen	16
3.2.2. Inspanningen	16
3.3. Hulpbronnen omgeving en context	17
3.3.1. Technologische hulpbronnen	17
3.3.2. Professionele relaties	17
3.3.3. Beheer en onderhoud	17
3.3.4. Inspanningen	18
3.4. Gebruik van informatie	18
3.4.1. Inspanningen	18

1. Inleiding

1.1. Doel kwaliteitsplan

Er is hard gewerkt om alle in 2021 voorgenomen verbeteringen door te voeren. In dit plan vindt u de belangrijkste ontwikkelingen, uitdagingen en ambities voor het komende jaar. Het plan is grotendeels gebaseerd op continuïteit van de ingeslagen weg uit voorgaande jaren. Het plan dient als instrument om bewoners, medewerkers, toezichthouders en andere stakeholders te betrekken bij de zorgverlening in Ter Wal Woonzorg.

Ook in 2022 zal de zorginhoudelijke kwaliteit alle aandacht krijgen die ze behoeft. September 2021 is het bestuur van Ter Wal overgedragen aan Com4care. Deze onderneming heeft als missie het realiseren en exploiteren van betaalbare woningen voor alle ouderen, met dienstverlening die aansluit op de wensen en de behoeften van de bewoners. Oog hebben voor de unieke identiteit van elke bewoner, die zolang het kan zoveel mogelijk de regie over het eigen leven voert. Zorg is daarbij ondersteunend. Com4care is tevens eigenaar van Huize Plantage (sinds 2000) te Amsterdam en van Huize Zocher (sinds 2015) te Haarlem en heeft woon- en zorgvoorzieningen in aanbouw in Amstelveen en Veghel. De integratie is succesvol verlopen en inmiddels wordt waar nuttig samengewerkt tussen de verschillende huizen. De verbeteracties zijn na de overname voortvarend opgepakt.

Het Kwaliteitsplan 2022 is een update vanuit bestaande beleid met de acties, intenties en inspanningen voor het komende jaar beschreven aan de hand van de thema's zoals u van ons gewend bent. Dit kwaliteitsplan is opgesteld in samenwerking met de EVV'ers, bewonersraad, Raad van Commissarissen, medewerkers en bestuur. Het plan is ook afgestemd met het zorgkantoor. Het kwaliteitsplan wordt jaarlijks geactualiseerd vanuit de bestaande missie en visie. Dit Kwaliteitsplan is bedoeld voor eenieder die er belangstelling voor

1.2. Profiel

Ter Wal is een kleinschalige woon- en zorgvoorziening met 21 éénpersoonsappartementen en 2 tweepersoons appartementen en biedt daarmee plaats aan 25 bewoners met een somatische en/of psychogeriatrische aandoening. Daarnaast kan Ter Wal ook hulp bieden bij een tijdelijk verblijf na een ziekenhuisopname of bij het bieden van terminale zorg. Alle bewoners beschikken over een CIZ-indicatie.

De locatie bevindt zich in het buitengebied van Lepelstraat op een landgoed waar iedereen vrijuit kan wandelen in een landelijke omgeving. Deze ligging heeft duidelijk meerwaarde voor de bewoners. Enerzijds spreekt dit bewoners aan met de voorliefde voor de natuur, anderzijds is er sprake van een beperkt aantal prikkels wat bij een belangrijk deel van de doelgroep de voorkeur heeft. Ter Wal is centraal gelegen in de regio.

1.3. Missie en Visie

De missie van Ter Wal is: 'Een huis zoals thuis; er zijn met zorg voor zelfstandige mensen'

Onze missie is dat we er zijn voor onze bewoners en dat we vanuit de eigen bezieling, identiteit, waarden en normen en overtuigingen oprecht aandacht geeft aan onze bewoners, met een open en eerlijke houding. Respect voor achtergrond en cultuur van onze medemens vinden we belangrijk.

'Wij stellen de bewoner centraal en niet zijn beperking. Wij richten ons vooral op de mogelijkheden van iedere individuele bewoner en bevorderen de zelfstandigheid die ieder mens van nature wil behouden. Wij werken zoveel mogelijk zelfstandig, ieder met zijn eigen individuele bijdrage, samen verantwoordelijk en creëren met elkaar een leefomgeving waarin eenieder zich kan ontplooien, met respect voor elkaar, in een omgeving die de thuissituatie zo dicht mogelijk benadert.' Jaarlijks meten wij de tevredenheid van onze bewoners en medewerkers.

In onze visie past de zorg zich aan de bewoners aan en niet andersom. Dit doen wij door het creëren van een huiselijke sfeer, het aanstellen van voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers en het leveren van een zorgaanbod afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoner (zorg op maat). Bij ons houdt de bewoner de regie over zijn/haar leven in eigen hand. Bij Ter Wal staat goede zorg voorop.

Daarbij zien wij fysieke, psychische, maatschappelijke/sociale aspecten in hun samenhang en gaan wij bij inhoud en vorm van de zorgverlening uit van de mogelijkheden en beperkingen van iedere individuele bewoner, zoals:

- Persoonlijke leefstijl (individuele levensgewoonten en levenspatronen);
- Belangrijke contacten (met partner, gezin, familie, vrienden en anderen);
- Belangrijke bezigheden (hobby's en interesses);
- Omgeving (in eigen appartement, in de gezamenlijke ruimtes binnen- en buitenshuis);
- Gezondheid en zorg;
- Het eigen sociale netwerk kan (blijven) participeren.

De organisatie is gedreven om de best mogelijke zorg te bieden waarbij de volgende kernbegrippen aan de orde zijn.

Kleinschaligheid

De organisatie is een kleinschalige woonvorm met 23 ruime appartementen, waaronder 2 tweepersoons-appartementen. Dit maakt dat er maximaal 25 bewoners in Ter Wal kunnen wonen. Binnen de locatie zijn 3 gezellig ingerichte huiskamers waar de bewoners desgewenst in een voor hun passende omgeving verblijven.

Persoonlijk

De aandacht voor iedere bewoner is afgestemd op zijn/haar eigen wensen, behoeften, mogelijkheden, beperkingen en persoonlijkheid. Daarnaast geldt dat de directie en leden van het MT direct betrokken zijn bij de zorgverlening, ook op de werkvloer. Dit persoonlijke aspect wordt als meerwaarde ervaren door de bewoners en hun naasten.

Passie, inzet en betrokkenheid

Zowel het management, de medewerkers als de vrijwilligers zijn zeer betrokken bij de bewoners en de organisatie. Dit laat zich onder meer zien in de vele mogelijkheden die er zijn om te voldoen aan de individuele wensen en behoeften van bewoners en bezoekers van de dagbesteding.

Passende personeelsinzet

Voor de organisatie is het belangrijk dat de inzet van personeel zowel kwantitatief als kwalitatief is afgestemd op de doelgroep en passend is bij de missie en visie

2. Inspanningen 2022 per thema's voor kwaliteit en veiligheid

2.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Medewerkers zijn betrokken, hebben compassie en zien iedere bewoner als een unieke persoonlijkheid. De autonomie staat voorop en dat is terug te zien in de wijze waarop wij onze zorgafspraken maken en deze vastleggen in ons zorgdossier: centrale informatiebron over de afspraken verpleging en verzorging). Iedere bewoner beschikt over een actueel en ondertekend Zorgleefplan op basis van de 4 leefdomeinen.

Dit Zorgleefplan wordt in samenspraak met de bewoner en eventuele naasten (contactpersoon) opgesteld. Afspraken en doelen ten aanzien van de zorg en ondersteuning worden hierin vastgelegd. Afspraken betreffende de medische behandeling worden met de huisarts gemaakt. Binnen 24 uur na opname beschikt de bewoner over een concept Zorgleefplan, waarin tenminste is opgenomen de medicatie, dieetwensen en de primaire hulpvraag. Ook de contactgegevens van de eerste contactpersoon en de gewenste handelwijze bij calamiteiten (onder meer de wens betreffende reanimatie) worden vastgelegd. Uiterlijk na 6 weken, of zoveel eerder als mogelijk, wordt een definitief Zorgleefplan vastgesteld. Wij hebben aandacht op welke wijze regie bij onze bewoners ligt en op de manier waarop zij bij ons wonen in hun eigen appartement.

De kleinschalige opzet van Ter Wal biedt de mogelijkheid om, met behoud van cultuur en eigen leefstijl, de beoogde kwaliteit van leven, wonen en zorg te realiseren. Niet de zorgverlener of behandelaar bepaalt wat noodzakelijk is, maar de bewoner zelf. Er is veel coaching geweest in het rapporteren op doelen en bijhouden van het zorgdossier.

Methodisch werken is een vast onderdeel in het zorgteam. Persoonsgerichte zorg blijven we in ons nieuwe zorgdossier continue monitoren. Periodiek is er overleg met de mantelzorgers over het welzijn van de bewoners.

Mantelzorgers kunnen 24/7 meelesen in het zorgdossier en communiceren met het team via een online platform (carenzorgt)

Komend jaar gaan we verder verdiepen in de mogelijkheden die het methodisch werken met het zorgdossier en het team EVV'ers kunnen versterken.

Rapporteren; de regel is dat de medewerker eerst kijkt naar het zorgplan of er iets te rapporteren valt op een doel. Als dit niet nodig is kijk je of je een algemene rapportage maakt of op een episode rapporteert. Echter blijft dit wel een aandachtspunt. Soms wordt er toch gekozen voor een algemene rapportage maar is dit niet voldoende.

2.1.1. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Goed gebruik ONS - Voorbereiden zorgplan - Formuleren zorgplan - Evalueren zorgplan	Binnen een half jaar weten alle EVV ers ONS te gebruiken volgens handleiding van het zorgdossier.	EVV'ers	Q1 voorbereiden zorgplan Q2 formuleren zorgplan en evalueren zorgplan
Mondzorg	Twee medewerkers worden binnen drie maanden opgeleid tot aandachtsvelder mondzorg	Twee Verzorgende IG	Q1

2.2. Wonen en welzijn

Ter Wal biedt een comfortabele, aantrekkelijke kleinschalige woon- en zorgvoorziening voor ouderen (ook echt)paren). De aandacht voor de woonomgeving, de individuele wensen van de bewoners, goede zorg en op het individu afgestemde activiteiten tonen dit alles aan.

De zorg wordt vergoed vanuit een VPT of PGB (nog 1), waar een lage eigen bijdrage voor wordt betaald vanuit het CAK In 2021 minimaal € 171,40 per maand. En maximaal € 899,80 per maand. Dit wordt berekend aan de hand van het inkomen van de bewoner. Naast de overeengekomen woon- en servicekosten worden er geen extra kosten in rekening gebracht. Op termijn zal de vergoeding vanuit een PGB worden afgebouwd.

Bewoners betrekken afhankelijk van hun zorgvraag en wensen een ruim zorgappartement. Ter Wal biedt het wooncomfort dat aansluit op de leefsituatie die de bewoners wensen, dus met uitstekende faciliteiten, bescherming en privacy. Hier voelen niet alleen de bewoners zich thuis, maar ook bijvoorbeeld de kinderen, kleinkinderen, overige familie en kennissen. Indien gewenst kunnen zij blijven eten. Hiervoor vraagt Ter Wal een kleine vergoeding.

Het blijft een uitdaging om de wensen en verlangens van de bewoners waar te maken.

2.2.2. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Mantelzorg avond onbegrepen gedrag	Mantelzorgers krijgen informatie over onbegrepen gedrag en hoe daar mee om te gaan.	Mantelzorgers in samenspraak met manager en behandelaren.	Q2
Mantelzorg avond	Mantelzorgers krijgen informatie over vrijheidsbeperkte maatregelen en de WZD.	Coördinator zorg, aandachtsvelder.	Q3
Tevredenheidsonderzoek	Tevredenheidsonderzoek eind 2022 uitvoeren onder de bewoners en familie	Manager wonen en zorg en familie	Eind 2022
Beleid hygiëncode voor de voedingsverzorging in woonvormen	Medewerkers van Ter Wal werken volgens de richtlijnen hygiëne code kleinschalige woonzorgen	Infectie en preventie medewerker	Q2

2.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Veiligheid heeft binnen Ter Wal een hoge prioriteit, waarbij het streven naar veiligheid niet los wordt gezien van andere belangrijke waarden zoals persoonlijke vrijheid en welzijn.

Gebieden waarop het veiligheidsaspect expliciet van toepassing is zijn onder meer zorginhoudelijke veiligheid, medicatieveiligheid, veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, hygiëne, bedrijfshulpverlening (BHV), de aanwezigheid van een ontruimingsplan, voedsel- en drinkwaterveiligheid.

2.3.1. Medicatieveiligheid

Wij hebben in 2020 een nieuw medicatiebeleid geïmplementeerd in samenwerking met de Benu Apotheek afgerond. Wij kunnen digitaal medicatie aftekenen op digitale aftekenlijsten. Hierdoor worden er minder fouten gemaakt t.a.v. vergeten of verkeerd aftekenen van medicatie.

Medicatieveiligheid is een onderdeel van het periodieke werkoverleg en het overleg tussen bestuurder, zorg coördinator en teamleden. Zo nodig met betrokkenheid van huisarts en de externe disciplines zoals de specialist ouderengeneeskunde.

2.3.2. Decubitus

Momenteel is er bij onze zorgmedewerkers dagelijks aandacht voor huidletsel bij onze bewoners. Indien de situatie daar om vraagt wordt direct een huisarts of een wondverpleegkundige betrokken bij de preventie of behandeling. Momenteel (november 2021) hebben wij geen bewoners met decubitus.

Decubitus(preventie) is standaard onderdeel van ons multidisciplinaire overleg geworden en zal komend jaar blijvende aandacht houden en wij zullen dit proces monitoren.

De aandachtsvelder heeft de regie over het verloop van bewoners met decubitus en zal zo nodig preventief gerichte acties ondernemen als het gaat om de aanschaf van hulpmiddelen Dit zal zo nodig op het werkoverleg met de teamleden worden besproken en geëvalueerd.

2.3.3. Vrijheidsbeperkende maartregelen

In principe wordt geen onvrijwillige zorg toegepast, maar soms kan het noodzakelijk zijn. In dat geval worden ze met de grootst mogelijke terughoudendheid en conform de Wet Zorg en Dwang toegepast, waarbij wordt gelet op zo min mogelijk impact op het welzijn van de bewoner. Binnen Ter Wal wordt gewerkt met een speciaal daartoe aangestelde functionaris Wet Zorg en Dwang.

Het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt besproken met de bewoner en diens naasten, de huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SOG), de zorgcoördinator en de directie. Na toepassing vindt minimaal iedere 2 maanden evaluatie plaats met als uitgangspunt zo snel mogelijk afbouw van de maatregelen.

De inzet van onvrijwillige zorg en de evaluatie(s) worden schriftelijk vastgelegd en ondertekend door de huisarts en/of SOG en bewoner en/of naaste. Ter Wal beschikt te allen tijde over een actueel overzicht van toegepaste onvrijwillige zorg. Via E-learning zijn (nieuwe) medewerkers van Ter Wal verplicht scholing te volgen in het kader van de Wet Zorg en Dwang.

De ervaringen met het uitvoeren van de Wet Zorg en Dwang worden periodiek besproken in het teamoverleg en binnen het lerend netwerk.

2.3.4. Voorkomen acute ziekenhuisopname

Acute ziekenhuisopnamen wordt geregistreerd en geanalyseerd. Het gaat hierbij om opnamen vanwege een (heup)fractuur, urineweg- of luchtweginfectie, delier, CVA, Parkinson, ALS. De eigen registratie wordt aangevuld met teruggekoppelde bevindingen van de Spoedeisende Hulp en besproken met de medewerkers en/of in het lerend netwerk. Indien een bewoner wordt opgenomen in het ziekenhuis gaat, naast een actueel medicatieoverzicht, ook een kopie van het medisch beleid mee. Wordt de bewoner weer ontslagen uit het ziekenhuis komt er een overdracht mee naar huis. De huisarts zal dan ook weer een bezoek brengen aan de bewoner om eventueel beleid verder af te spreken.

2.3.5. Advance Care Planning

De moderne geneeskunde kan steeds meer. Deze verbeterde mogelijkheden om ziektes te genezen en levens te verlengen heeft echter ook een keerzijde. Sommige behandelingen zijn ingrijpend, hebben grote bijwerkingen en mogelijk schadelijke gevolgen. De bewoner kan er ook voor kiezen om euthanasie te doen hier wordt dat een procedure voor opgestart met de bewoner, familie, huisarts. Dit is in het jaar 2020-2021 2 keer voorgekomen bij Ter Wal.

De wensen van de bewoner worden zo vaak als nodig maar tenminste 2 maal per jaar besproken en zo nodig aangepast. Dit alles is vastgelegd in het Zorgleefplan.

2.3.6. Eten en Drinken

In de visie van Ter Wal neemt eten en drinken een belangrijke plaats in. Er wordt dan ook iedere dag vers gekookt door een eigen kok met gebruik van lokale verse producten. Om lekker te kunnen eten en drinken is het van belang op de hoogte te zijn van de voorkeuren van de bewoners. Deze wensen, behoeften en voorkeuren staan beschreven in het Zorgleefplan.

Gekoppeld aan het Zorgleefplan wordt, met betrekking tot de voeding, de Dagkaart gebruikt. Op deze Dagkaart staat onder meer vermeld of de bewoner hulp nodig heeft bij de maaltijden, eventuele restricties qua voedingsstoffen of hoeveelheid en de behoefte aan tussendoortjes.

Bij de risicosignalering is er aandacht voor de voedingstoestand van de bewoner (onder meer bij (dreigend) over- of ondergewicht) en eventuele slikproblemen. Zo nodig wordt een diëtiste en/of logopediste ingeschakeld. Voor het inschakelen van deze deskundige zijn overeenkomsten afgesloten met regionale zorgverleners.

2.3.7. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Medicatie veiligheid	Bewoners krijgen 365 dagen per jaar medicatie volgens voorschrift.	Aandachtsvelder medicatieveiligheid	Continu
Medicatie veiligheid	Goed doorvoeren van wijzigingen van recepten in het systeem.	Verpleegkundigen	Tussen-evaluatie Q2

Tijdig inzetten preventiemaatregelen decubitus	Binnen Ter wal is er een aandachtsvelder decubitus met voldoende kennis met preventiemaatregelen tijdig in te zetten.	Aandachtsvelder	Q1
Kritische inzet sensor	Eind 2022 wordt er een kwart minder sensoren (huidig aantal 6) ingezet.	SOG	Q4
Hygiëne en infectiepreventie	Medewerkers binnen Ter Wal weten hoe infectie ziekten worden overgebracht en wat ze ertegen kunnen doen. Daarnaast zijn medewerkers op d hoogte hoe te handelen in dien zich alsnog een infectieziekte voordoet binnen Ter Wal.	Infectie en preventie medewerker	Q3
WZD aandachtsvelder benoemen	Binnen Ter wal is er een aandachtsvelder WZD met voldoende kennis om de WZD tijdig en kritisch toe te kunnen passen.	Manger wonen en zorg	Q1

2.4. Leren en ontwikkelen

Voor Ter Wal is het voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit de norm. Na behaalde resultaten op korte termijn wordt nu gewerkt aan een visie voor de langere termijn waarbij thema's als bedrijfsvoering en duurzaamheid aan de orde komen. Centraal blijft echter de kwaliteit van zorg staan, waarbij geen concessies worden gedaan aan de aandacht, veiligheid en zorg voor de bewoner. De huidige situatie

Wij hebben samenwerkingspartners gevonden in de woonzorgvoorzieningen van Com4care, Huize Zoher in Haarlem en Huize Plantage in Amsterdam.

Verder kijken we hoe de huizen elkaar kunnen versterken in hun kwaliteitsbeleid en van elkaar kunnen leren. Alle huizen zijn aangesloten bij het lerend netwerk riant verzorgd wonen. Ook gaan wij op alle niveaus in de organisatie kijken hoe wij van elkaar kunnen leren en samen beleid kunnen ontwikkelen op nieuwe ontwikkelingen. Het scholingsplan is in samenspraak met het opleidingsinstituut (Curio) opgesteld. De volgende onderwerpen komen aan bod in het scholingsplan.

- Wondzorg
- Zuurstof en Insuline
- Ergonomisch werken
- Methodisch werken
- 6 E-learnings
- BHV

2.4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem

Ter Wal kent sinds medio 2018 een ISO-gecertificeerd kwaliteitssysteem waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd. In mei 2021 heeft met goed gevolg een nieuwe audit met hernieuwde certificering plaatsgevonden. Ieder half jaar vindt er een interne audit plaats. Het afleggen van verantwoording is ingebed in de processen met de daarin vastgelegde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

2.4.2. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Audit Kiwa	Ter wal behoud jaarlijks ISO-certificering	Manger wonen en zorg	Juni 2022
Interne audit kwaliteitsnormen verantwoord zorg	Zorg binnen Ter wal voldoet jaarlijst aan de kwaliteitsnormen	Verpleegkundige overleg	2x per jaar
Externe audit kwaliteitsnormen verantwoorde zorg en kwaliteitssysteem (Knaebel advies)	Zorg binnen Ter wal voldoet jaarlijst aan de kwaliteitsnormen	Manager wonen en zorg	2 keer per jaar
Bijeenkomsten lerend netwerk	Up to date houden van aandachtsvelder bespreken van actuele zaken omtrent zorg	medewerkers en zorgmanager	4x per jaar

3. Personeel en organisatie

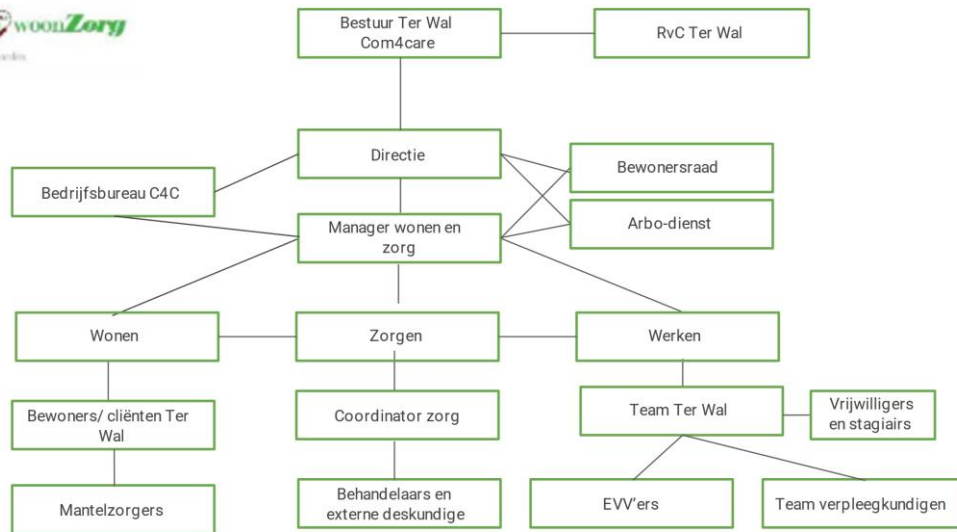
In dit hoofdstuk komen de volgende thema's aan de orde:

- Leiderschap, governance en management. Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.
- Personeelssamenstelling. Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?
- Hulpbronnen omgeving en context. Dit gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.
- Gebruik van informatie. Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

3.1. Leiderschap, governance en management

In 2021 is het bestuur van Ter Wal overgedragen aan Com4care. Deze onderneming heeft als missie het realiseren en exploiteren van betaalbare woningen voor alle ouderen, met dienstverlening die aansluit op de wensen en de behoeften van de bewoners.

Ter Wal beschikt over een Raad van Commissarissen die toeziet op het naleven van de Zorgbrede Governance code. Het directie/manager- overleg met de Raad van Toezicht vindt 4 keer per jaar plaats.



Binnen Ter Wal is een bewonersraad actief, die wordt gefaciliteerd door de coördinator zorg

De directie/manager wonen en zorg stimuleert inhoudelijke input op het beleid, door de verschillende overlegstructuren, de MIC-commissie, de MDO's, het Lerend Netwerk, scholingen, tevredenheidsonderzoek onder bewoners en medewerkers, teamoverleg, verpleegkundig overleg, de halfjaarlijkse evaluaties. Daarnaast werkt zij conform wettelijke kaders zoals onder meer de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKKGZ).

De manager wonen en zorg is direct betrokken bij en actief in het primaire proces, waardoor sprake is van een goed inzicht hetgeen op de werkvloer nodig is. Mede hierdoor is de directie goed in staat de regie te voeren over het dynamisch kwaliteitsontwikkelproces zoals beschreven in dit kwaliteitsplan. Verantwoording vindt plaats middels een jaarlijks kwaliteitsverslag. Het bedrijfsbureau ondersteunt bij de (automatisering) van de primaire processen op het gebied van wonen, zorgen en werken.

Ter Wal is een transparante organisatie; de diverse resultaats- en onderzoek overzichten worden periodiek (online) gepubliceerd. Verder kan men recensies achterlaten op Zorgkaart Nederland.

Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten evenals betreffende de rol in het lerend netwerk.

Professionele inbreng in het aansturen van de organisatie is geborgd door professionele inhoudelijke kennis in de leiding en aansturing van de organisatie.

De bewoners hebben hun eigen huisarts en daarnaast kan een beroep worden gedaan op de diensten van een Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) en GZ-psycholoog van zorg- en verpleeghuiscentra Tante Louise. Zij nemen deel aan het multidisciplinair overleg. Op consultbasis wordt samengewerkt met GGZ WNB. Zo nodig wordt ook andere expertise ingezet, zoals Ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtiste, logopedist, Parkinson verpleegkundige, gespecialiseerd ALS verpleegkundige, wondverpleegkundige en osteopaat.

3.2. Personeelssamenstelling

De kwaliteit van de zorg staat of valt met de beschikbaarheid van voldoende kwantitatief en kwalitatief personeel. Niet alleen de werving, maar ook het behoud van voldoende deskundig personeel wordt in de huidige arbeidsmarkt in toenemende mate een uitdaging. Werven van personeel wordt via de website gedaan en via Indeed.

Ter Wal is een erkend leerbedrijf en ziet het als haar taak personeel te scholen en te laten ontwikkelen. Het aantal stageplaatsen zal, zo mogelijk, worden uitgebreid. Stagiaires zijn belangrijk omdat dit soort voor een “kweekvijver” aan potentieel personeel.

Er is van het kwaliteitsbudget een extra dienst ingezet van 14.00-18.00 uur waar individueel en in groepsverband activiteiten met de bewoners worden ondernomen. Zowel bewoners als medewerkers zijn hier enthousiast over.

De inzet van medewerkers vindt plaats op basis van de zorgzwaarte en zorgbehoefte van bewoners. Hierop afgestemd is er een dagelijks dienstrooster opgesteld waardoor er altijd voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. Vanwege de kleinschaligheid van Ter Wal kennen de medewerkers de bewoner en zijn/haar naasten en zijn zij op de hoogte van de persoonlijke wensen en behoeften.

Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee medewerkers beschikbaar om deze taken te verrichten (conform Kwaliteitskader, addendum 6).

Tijdens de dag en avond is permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte aanwezig om de bewoners de benodigde aandacht te bieden en toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is een gastvrouw aanwezig om dit op te vangen (conform Kwaliteitskader, addendum 6). Hierbij nemen we de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers in ogenschouw. Dit gaat op basis van wederzijds vertrouwen.

Tijdens de dagdienst, ook in het weekend, is iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving en zinvolle dag invulling van bewoners.

Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals het opschalen van personeel, inroepen specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige, tijdelijke overplaatsing cliënt, inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), in gang zetten ‘meer-zorg’ en dergelijke.

3.2.1. Formatieplaatsen

	2021.	2021
Niveau 6	1	0.8fte
Niveau 4		2.8fte
Niveau 3	19	5.6fte
Niveau 2	4	2fte
Overig wonen	9	3,88 fte
ZZP'ers	3	

3.2.2. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Uitvoeren opleidingsplan	Waarborgen deskundigheid medewerkers en ontwikkelen intern kennisniveau	Manager wonen en zorg	continu
Communicatie en kernkwaliteiten	Het team HBH effectiever en succes voller samen te laten werken, door inzicht te krijgen in de kernkwaliteiten van de team leden.	Corio, HbH medewerkers	Q2
Scholing voorbehouden en risicovolle handelingen	Verdiepen en actualiseren van kennis en vaardigheden op het gebied van voorbehouden en risicovolle handelingen.	Coördinator zorg	Q4
Klinische lessen	Per jaar worden er minimaal 2 klinische lessen aangeboden aan de zorgmedewerkers	Coördinator zorg,	Q4
Bij in dienst treding misie en visie	Nieuwe medewerkers uitleg geven over de misie en visie wat houdt dat in de praktijk in	Coördinator zorg,	Q4
Bij in dienst treding gedragscode en privacy reglement	Nieuwe medewerkers uitleg geven over de gedragscode en privacy reglement	Coördinator zorg,	Q4

3.3. Hulpbronnen omgeving en context

3.3.1. Technologische hulpbronnen

Bij Ter Wal wordt gebruik gemaakt van Domotica om het de bewoner zo makkelijk mogelijk en veilig mogelijk te maken. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een zorgoproep- en alarmeringscentrale.

De bewoner en/of diens contactpersoon kunnen gebruik maken van Caren om inzage te hebben in en te reageren op het Zorgleefplan.

In Ter Wal wordt gebruik gemaakt van het Qwiek-up systeem. Ook in 2021 zal hiervoor materiaal worden aangeschaft. Tevens zal er een Muzikale Bingo worden aangeschaft.

3.3.2. Professionele relaties

De bewoners van Ter Wal hebben allen hun eigen huisarts, hetgeen betekent dat er met 7 verschillende huisartsen wordt samen gewerkt. Huisartsen mogen geen huisartsenzorg weigeren echter merken wij dat huisartsen vragen stellen bij opnemen van nieuwe patiënten. Er wordt gekeken met andere zorgaanbieders hoe we de krachten kunnen bundelen.

De SOG en GZ-psycholoog zijn in dienst bij zorginstelling Tante Louise, met wie een contract hiertoe is afgesloten. Met lokale paramedici, GGZ WNB en Thuiszorg West Brabant is een nauwe samenwerking.

Indien nodig zijn er contacten met het Bravis ziekenhuis, te weten de transferverpleegkundigen of medisch specialisten.

In 2020 is als proef samengewerkt met Preventa met een mondhygiënist aan huis. De wens is in 2021 deze samenwerking onder contractuele voorwaarden voort te zetten

Tevens zijn er contacten met Stichting Welzijn Ouderen, Stichting Vraagwijzer, de verschillende gespecialiseerde verpleegkundigen, het Alzheimercafé en andere kleinschalige woonzorgen van Riant Verzorgd Wonen.

Met het Curio zijn er afspraken voor scholing, waar Ter Wal jaarlijks een Opleidingsplan voor maakt.

3.3.3. Beheer en onderhoud

Ter Wal opende in 2013 haar deuren. Het is daarmee een modern gebouw met evengoed een historiserende uitstraling. Het gebouw voorziet in alle eisen op het gebied van toegankelijkheid, (brand) veiligheid en dergelijke. Het gebouw heeft een energielabel A. Rond Ter Wal is veel verlichting aangebracht, mede voor de veiligheid. Het gebouw wordt lang jarig gehuurd van de aandeelhouders en Ter Wal is verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van zorggebouw en het omliggende terrein.

De aanwezige materialen en voorzieningen krijgen hun gebruikelijke onderhoud en inspectiebeurten, conform de eisen. Hierbij kan men onder meer denken aan de lift, tilliften, hoog/laag-bedden, hoog/laag-bad en rolstoelen. Ook hulpmiddelen die worden ingezet in het kader van de Arbowetgeving vallen hieronder. Het onderhoudsregister maakt deel uit van het kwaliteitssysteem.

In Ter Wal bevinden zich zuurstofflessen, wat middels een sticker op de buitendeur wordt aangegeven. De zuurstofflessen worden verstrekt door een vaste leverancier en opgeborgen in zuurstofkasten. Controle door de leverancier vindt periodiek plaats. Schoonmaak van deze ruimte vindt plaats door de facilitaire dienst.

Ter Wal beschikt over een brandmeldinstallatie en een brandmeldingsmeester, die een speciale opleiding heeft gevolgd. Er zijn de benodigde brandblussers en brandslangen in huis. Daarnaast is er een team van 9 BHV-ers die regelmatig worden bijgeschoold en is er een gediplomeerd Preventiemedewerker.

3.3.4. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Preventa	Contract aangaan met Preventa	Manager wonen en zorg	Q2
Overleg met huisartsen	Meer inzage opnamebeleid en voorkomen dat bewoners tussen "wal en schip vallen".	Manager wonen en zorg	
In gesprek met de eerstelijns zorg.	Soepel verloop samenwerking	Manager wonen en zorg	Q2

3.4. Gebruik van informatie

De belangrijkste informatiebron voor Ter Wal is de dagelijkse tevredenheid van bewoners en de formele evaluaties in het multidisciplinair overleg. Medewerkers hebben voortgang gesprekken met manager en directie. Al deze informatie is leidend voor de koers en bepaald deels de invulling van de plannen die wij maken voor onze organisatie, bijvoorbeeld het scholingsplan. Jaarlijks legt het bestuur verantwoording af aan de Raad van Commissarissen en autoriteiten.

Continueren van de informatiestromen die wij nu binnen onze organisatie hebben. Het in kaart brengen van alle informatiebronnen binnen Ter Wal. Informatie uit de verschillende huizen integreren in een systeem zodat we ook van elkaar kunnen leren.

3.4.1. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Samenwerking huizen	Slimmer en effectiever werken	Directie en Management	Q2 2022