

Kwaliteitsplan 2023

Inhoud

1. Inleiding	5
1.1. Doel kwaliteitsplan	5
1.2. Profiel	5
1.3. Missie en Visie	6
1.4. Uitdagingen	7
2. Inspanningen 2023 per thema's voor kwaliteit en veiligheid	8
2.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
2.1.1. Inspanningen	9
2.2. Wonen en welzijn	9
2.2.2. Inspanningen	9
2.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	10
2.3.1. Medicatieveiligheid	10
2.3.2. Decubitus	10
2.3.3. Vrijheidsbeperkende maatregelen	10
2.3.4. Voorkomen acute ziekenhuisopname	11
2.3.5. Advance Care Planning	11
2.3.6. Eten en Drinken	11
2.3.7. Inspanningen	12
2.4. Leren en ontwikkelen	13
2.4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem	13
2.4.2. Inspanningen	13
3. Personeel en organisatie	15
3.1. Leiderschap, governance en management	15
3.2. Personeelssamenstelling	17
3.2.1. Formatieplaatsen	18
3.2.2. Inspanningen	19
3.3. Hulpbronnen omgeving en context	19
3.3.1. Technologische hulpbronnen	19
3.3.2. Professionele relaties	20
3.3.3. Beheer en onderhoud	20

3.3.4. Inspanningen	21
3.4. Gebruik van informatie	21
3.4.1. Inspanningen	22

1. Inleiding

1.1. Doel kwaliteitsplan

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 2023 zal de zorginhoudelijke kwaliteit alle aandacht krijgen die ze behoeft. September 2021 is het eigenaarschap van Ter Wal overgedragen aan Com4care. Com4care heeft de ambitie om clusters van kleinschalige woon- en zorgvoorzieningen te realiseren en exploiteren. Woonzorgvoorzieningen met een sterke lokale verankering en die “achter de schermen” geclusterd samenwerken om zo efficiënt om te gaan met alles wat geregeld dient te worden voor een kleinschalige woonzorgvoorziening. 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, Residentie de Meierij (sinds 2022) en Huize Elsrijk (sinds 2022). Gérard Thaens is directeur van de organisatie. Nikkie Verhoeven is de manager wonen en zorg van Ter Wal Woonzorg.

Het Kwaliteitsplan 2023 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.

1.2. Profiel

Ter Wal is een kleinschalige woon- en zorgvoorziening met 23 appartementen waar van een aantal geschikt is voor echtparen. Momenteel hebben we 24 bewoner waarvan 1 echtpaar . 23 bewoners hebben een zorg 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 onveranderd: 'Een huis zoals thuis; er zijn met zorg voor zelfstandige mensen'

We zijn er voor onze bewoners en we geven vanuit de eigen bezieling, identiteit, waarden en normen en overtuigingen oprecht aandacht 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 voorziening is kleinschalig qua opzet. Er kunnen maximaal 25 bewoners wonen. Door deze opzet kent iedereen elkaar. Er zijn drie Huiselijk en gezellig ingerichte gezamenlijke eet- en zitkamers.

Persoonlijk

De aandacht voor iedere bewoner is afgestemd op zijn/haar eigen wensen, behoeften, mogelijkheden, beperkingen en persoonlijkheid.

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

1.4. Uitdagingen

Nu de pandemie over zijn hoogtepunt is staan we voor een aantal nieuwe uitdagingen. De krapte op de arbeidsmarkt, de gestegen energiekosten en de regionale samenwerking. De bezetting is in Ter Wal onverminderd groot. We hebben enkel frictieleegstand en een aantal wachtenden op woonruimte. Dit plan betreft een update van de inspanningen om onze doelen in 2023 te bereiken. In Q1 2023 volgt een jaarverslag kwaliteit over het jaar 2022.

2. Inspanningen 2023 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 meelezen 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
Formuleren zorgplan	Zorgen dat EVVers zijn toegerust om beter zorgplannen op te stellen en up to date te houden	EVV'ers/Manager wonen en zorg	Q1
Aandachtvelder incontinentie	Aandachtvelder een training geven op up to date te blijven	Aandachtvelder / Manager Wonen en Zorg	Q1
Aandachtvelder wond en decubitus	De aandachtvelder een training te geven om up to date te blijven	Aandachtvelder/ Manager Wonen en Zorg	Q1
Werken met het elektronische patiëntendossier	Beter bekwaam maken met het werken met ONS. Het rapporteren	Team en Manager Wonen en Zorg	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.

Het blijft een uitdaging om de wensen en verlangens van de bewoners waar te maken. Ter Wal heeft bewoners met verschillende zorgvraag. Ter wal heeft een woon en zorg visie. Wij willen bewoners prettig laten wonen waarbij de zorg wordt geleverd naar behoefte. Dit betekent dat er bewoners wonen met dementie en somatische klachten. Bij Ter Wal voelen niet alleen de bewoners zich thuis maar ook allen naasten.

2.2.2. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Mantelzorg avond	Mantelzorgers beter betrekken bij de dagelijkse gang van zaken	Manager wonen en zorg	Q4
Tevredenheidsonderzoek	Tevredenheidsonderzoek eind 2023 uitvoeren onder de bewoners en familie	Extern	Q4

Medewerkers tevredenheidsonderzoek	Begin 2023 medewerkers tevredenheid onderzoek uitvoeren onder de medewerkers	Extern	Q1
------------------------------------	--	--------	----

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

Sinds een aantal jaar werken we succes vol met het medicatie beleid. 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. Medicatieveiligheid heeft continu aandacht.

2.3.2. 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.

2.3.3. Vrijheidsbeperkende maatregelen

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 proceduren voor opgestart met de bewoner, familie, huisarts.

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 is. 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. Er zijn ook risico's verbonden aan de maaltijd verzorging. 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
Medicatieveiligheid	Bewoners krijgen 365 dagen per jaar medicatie volgens voorschrift.	Aandachtsvelder medicatieveiligheid	Continu
Medicatieveiligheid	Goed doorvoeren van wijzigingen van recepten in het systeem.	Verpleegkundigen	Continu
Tijdig inzetten preventiemaatregelen decubitus	Binnen Ter wal is er een aandachtsvelder decubitus met voldoende kennis met preventiemaatregelen tijdig in te zetten.	Aandachtsvelder	Q2
Hygiëne en infectiepreventie	Medewerkers huishoudelijk dienst krijgen cursus/training hygiënisch werken	Infectie en preventie medewerker/Manager wonen en zorg	Q2
WZD aandachtsvelder benoemen	Binnen Ter wal is er een aandachtsvelder WZD met voldoende kennis om de WZD tijdig en kritisch toe te kunnen passen.	Manager wonen en zorg	Q2

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.

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.

- Ergonomisch werken
- Injecteren, insuline, tilliften en katheteriseren
- Incontinentiezorg
- Mondzorg, eten en drinken
- Medicatieveiligheid
- Dementie
- 6 E-learning's
- BHV

2.4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem

Ter Wal is ISO-gecertificeerd kwaliteitssysteem waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd. Ieder half jaar vindt er een interne audit plaats. Er is voor gekozen om het kwaliteit management systeem om met alle huize gekozen voor aan kwaliteit management systeem. De interne audits gaat tussen de huizen onderling plaatsvinden vanuit het 4 ogen principe. Een medewerker is hier 8 uur per week vrij gemaakt. 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	Manager wonen en zorg	Q2
Interne audit kwaliteitsnormen verantwoorde zorg	Zorg binnen Ter wal voldoet jaarlijst aan de kwaliteitsnormen	Kwaliteitsmedewerker	Q1 en Q3

Externe audit kwaliteitsnormen verantwoorde zorg en kwaliteitssysteem	Zorg binnen Ter wal voldoet jaarlijst aan de kwaliteitsnormen	Kwaliteitsmedewerker	Q1 en Q3
Bijeenkomsten lerend netwerk	Up to date houden van aandachtsvelder bespreken van actuele zaken omtrent zorg	medewerkers en zorgmanager	Q1,Q2,Q3,Q4

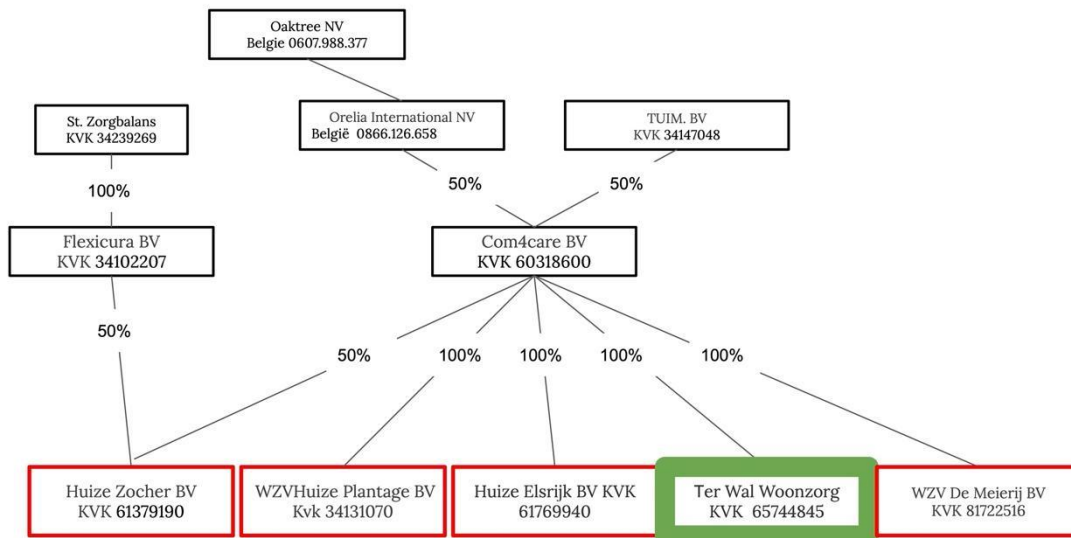
3. Personeel en organisatie

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

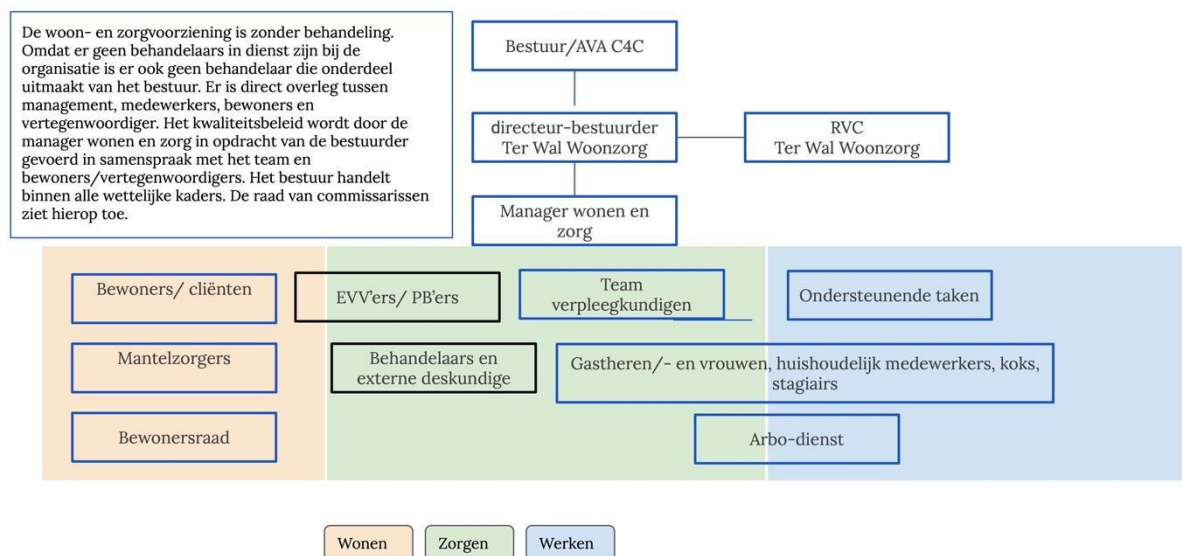
- Leiderschap, governance en management. Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.
- Personeelssamenstelling. 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

Ter Wal beschikt over een Raad van Commissarissen (RVC) die toeziet op het naleven van de Zorgbrede Governance code. Het directie/manager- overleg met de Raad van Toezicht vindt tenminste twee per jaar plaats. In 2022 zijn drie nieuwe commissarissen benoemd. Eveline van Veghel, Yoanette den Boer en Peter de Visser. Wij zijn zeer verheugd dat Eveline, Yoanette en Peter zijn toegetreden als commissaris. Hun kennis en ervaring zijn zeer waardevol voor Ter Wal Woonzorg en passen in onze strategie waar samenwerken en delen van kennis belangrijke speerpunten zijn.



Organigram woon- en zorgvoorziening



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 (WKKGZ).

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 kwaliteitsontwikkelp proces 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 onderzoeksoverzichten worden periodiek (online) gepubliceerd. Verder kan men recensies achterlaten op Zorgkaart Nederland.

Professionele inbreng in het aansturen van de organisatie is geborgd door de kennis en kunde 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.

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, oproepen 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

	2022	2022
Niveau 6	1	0.8fte
Niveau 4	4	2.3fte
Niveau 3	19	5.0fte
Niveau 2	4	1,95fte
Overig wonen	9	4.0 fte
ZZP'ers	3	

3.2.2. Inspanningen

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Training zorg medewerkers over incontinentie materiaal	Medewerkers worden geïnformeerd over de verschillende materialen en hoe te gebruiken	Incontinentie medewerker/Abena en Manager wonen en zorg	Q1
Uitvoeren opleidingsplan	Waarborgen deskundigheid medewerkers en ontwikkelen intern kennisniveau	Manager wonen en zorg	continu
Training Huishoudelijke medewerkers	Het HBH team training geven over de nieuwe producten waar mee gewerkt gaat worden	Diversey/Manager wonen en zorg	Q1
Scholing voorbehouden en risicovolle handelingen	Verdiepen en actualiseren van kennis en vaardigheden op het gebied van voorbehouden en risicovolle handelingen.	Coördinator zorg	Q4
Training mondzorg	Medewerkers worden geïnformeerd over goede mondzorg	Mondhygiëniste	02
Klinische lessen onderwerp dementie	Per jaar worden er minimaal 2 klinische lessen aangeboden aan de zorgmedewerkers	Coördinator zorg,	Q4
Bij in diensttreding missie en visie	Nieuwe medewerkers uitleg geven over de missie en visie wat houdt dat in de praktijk in	Coördinator zorg,	Continu
Bij in diensttreding gedragscode en privacy reglement	Nieuwe medewerkers uitleg geven over de gedragscode en privacy reglement	Coördinator zorg,	Continu

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 zorgalarmering.

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

In Ter Wal wordt gebruik gemaakt van het Qwiek-up systeem. Als zorgverlener zetten wij ons met hart en ziel in. Het welzijn van onze bewoners staat daarbij voorop. Helaas lukt het niet altijd om de zorg te bieden die je ze eigenlijk zou willen geven. Soms ontbreekt daarvoor simpelweg de tijd. Of ben je nog op zoek naar een manier om passend om te gaan met de vele uitdagingen die elke dag op je pad komen. Hoe ga we bijvoorbeeld om met onbegrepen gedrag tijdens de ADL Zorg? Hoe bieden wij de gewenste ontspanning bij (nachtelijke) onrust? En hoe stimuleren wij bewoners om meer te bewegen? Dit systeem biedt ons handvatten om bewoners centraal te stellen en vele betekenisvolle momenten voor ze te creëren.

3.3.2. Professionele relaties

De bewoners van Ter Wal hebben allen hun eigen huisarts, hetgeen betekent dat er met 7 verschillende huisartsen wordt samengewerkt. 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.

De samenwerking tussen de huizen gaat in 2023 verder vorm krijgen. Com4care heeft de ambitie om clusters van kleinschalige woon- en zorgvoorzieningen te realiseren en exploiteren. Woonzorgvoorzieningen met een sterke lokale verankering en die “achter de schermen” geclusterd samenwerken om zo efficiënt om te gaan met alles wat geregeld dient te worden voor een kleinschalige woonzorgvoorziening.

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, brandveiligheid en dergelijke. Het gebouw heeft een energielabel A. Rond Ter Wal is veel verlichting aangebracht, mede voor de veiligheid. Het gebouw

wordt langjarig gehuurd van de aandeelhouders en Ter Wal is verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van hetgebouw en het omringende terrein.

De aanwezige materialen en voorzieningen krijgen hun gebruikelijke onderhoud en inspectie beurten, 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 zuurstof kasten. 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 beheerder BMI, 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	Manger wonen en zorg	Q2
Overleg met huisartsen	Meer inzage opnamebeleid en voorkomen dat bewoners tussen “wal en schip vallen”.	Manager wonen en zorg	Continu
In gesprek met de eerstelijns zorg.	Soepel verloop samenwerking	Manager wonen en zorg	Continu
Samenwerking tussen huizen	Efficiënt omgaan met alles wat moet worden geregeld	Directeur en managers	Continu

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
Werken met Google Workspace	Effectiever documentenbeheer	Directie en Management	Q1