

Kwaliteitsplan 2023

Santé Partners



Santé Partners

samen sterk

Inleiding

Wij doen er alles aan om mensen zo te ondersteunen dat zij in hun eigen omgeving een zo goed mogelijk leven kunnen leiden. Een leven zoals zij dat voor ogen hebben, binnen de mogelijkheden die er zijn en gedurende alle fasen in het leven. Wij bieden ondersteuning en zorg als dat nodig is en sturen op maximale regie door de cliënt en zijn omgeving. We kijken daarbij met open en brede blik naar wat écht nodig is, van preventie tot welzijn, ondersteuning en gespecialiseerde zorg tot aan wonen in een van onze woonvormen. Wij proberen zwaardere of intensievere ondersteuning en zorg te voorkomen, uit te stellen of af te bouwen. Dit doen we door mensen te laten zien en ervaren wat ze zelf en samen met hun omgeving kunnen. We helpen hen hierbij en oefenen samen waar dit nodig is. Zo kunnen we zoveel mogelijk mensen helpen en dragen we bij aan het toegankelijk en betaalbaar houden van ondersteuning en zorg.

Onze kernwaarden

Iedereen is uniek in zijn of haar situatie. Dus onze oplossing ook. We geloven dat mensen het meest gelukkig zijn als ze zich zelfstandig kunnen redden. Niemand is graag afhankelijk van anderen. Vanuit onze deskundigheid en ervaring denken we mee en bieden ondersteuning. Wij leveren zorg en ondersteuning vanuit drie kernwaarden:

- ❖ We doen het samen
- ❖ We zijn deskundig
- ❖ We geven en nemen verantwoordelijkheid

Zelfstandigheid en het behoud van regie vinden wij heel belangrijk en waardevol. We nemen dan ook niet alles uit handen, maar geloven sterk in gedeelde verantwoordelijkheid. We maken mensen bewust van wat zij zelf kunnen doen en rekenen daarin op hen. Ook gaan we in gesprek met familie en verwanten over welke rol zij willen en kunnen blijven spelen in het leven van hun naaste. Aanvullend daarop nemen we de verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat we samen tot een totaal van passende zorg en ondersteuning komen. Immers 'Samen Sterk'.

Onze locaties

Santé Partners heeft zeven eigentijdse woonlocaties. Hier staan huiselijkheid en een aangenaam leven centraal. In de Kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie betreft het wonen met zorg en behandeling (ZZP 5 en 7). In de drie woonlocaties met een plus huren mensen zelf hun appartement en kunnen zij van zorg en welzijn gebruik maken die bij hun situatie past (Zvw of Wlz MPT, VPT 4 en hoger zonder behandelcomponent)

Woonlocaties met een plus: totaal 175 bewoners (cijfers sept 2022)

- ❖ Westlede in Tiel: 92 cliënten
- ❖ Isabelle in Culemborg: 31 cliënten
- ❖ De Vaste Burcht in Rossum: 52 cliënten

Kleinschalige woonvormen: totaal 125 bewoners

- ❖ De Bloementuin in Geldermalsen: 32 cliënten
- ❖ De Eigenwaard in Rossum: 30 cliënten
- ❖ De Elisabeth-hof in Culemborg: 32 cliënten
- ❖ Het Kulturhus in Lienden: 31 cliënten

Leeswijzer

In dit Kwaliteitsplan Wonen en Behandeling 2023 schetsen wij onze focus voor het komende jaar op het gebied van kwaliteit van zorg en aandacht voor onze cliënten en medewerkers in onze woonvormen. We hanteren hiervoor de 8 thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In de uitwerking van onze speerpunten en resultaten geven we aan of betreffende speerpunt van toepassing is op alle of een aantal specifieke locaties. Deze speerpunten en resultaten zijn onderdeel van het vakgroepplan Wonen en Behandeling 2023. De voortgang wordt door het management gemonitord via Trimesterrapportages. Het kwaliteitsplan is tot stand gekomen met inbreng van leden van onze familieraden, medewerkers en de centrale cliëntenraad.

Begrippenlijst

EVV	= Eerst Verantwoordelijke Verzorgende
IZA	= Integraal ZorgAkkoord3333
KSW	= Kleinschalige woonvorm (voor mensen met dementie)
MPT	= Modulair Pakket Thuis (onderdeel van de Wlz)
PAR	= Personele Advies Raad
VPT	= Volledig Pakket Thuis (onderdeel Wlz)
V&VN	= Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland
VVAR	= Verpleegkundige en Verzorgende AdviesRaad
W&B	= Wonen & Behandeling
Wlz	= Wet Langdurige zorg
Reablement	= Reablement is een manier om samen met de oudere te werken aan herstel van zijn leven en zelfredzaamheid. Het heeft als doel om mensen zo onafhankelijk mogelijk te maken van zorg. dit leidt tot minder benodigde zorg, meer levensvreugde bij ouderen en professionals die plezier hebben in het werk. Wanneer een oudere zich voor wijkverpleging aanmeldt, komt hij in een intensief traject om thuis weer zo zelfstandig mogelijk te worden. Bijvoorbeeld door weer zelf te kunnen koken, douchen of steunkousen aan te kunnen trekken. In maximaal twaalf weken werkt een multidisciplinair team samen met de oudere aan het behalen van de zelf geformuleerde doelen. Aan het einde van het traject volgt een indicatie voor wijkverpleging. Als dat nog nodig is.

*Wanneer luisteren om te reageren overgaat in
luisteren om te begrijpen ontstaat er echt contact*

Thema 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Inleiding

Levensverhaal kennen

Voor ons staat de kwaliteit van leven van onze bewoners voorop. Deze kwaliteit van leven ontstaat uit zorg die zo optimaal mogelijk aansluit bij gewoontes, interesses en behoeften van de individuele bewoners en die er aan bijdraagt dat bewoners een prettige, zinvolle dag ervaren. Dit vraagt niet alleen dat je de bewoner en zijn zorgvraag goed kent, maar ook zijn levensverhaal. Wat heeft iemand vroeger meegemaakt, hoe is de relatie met de familie, wat waren de gewoontes thuis. Als we iemands levensverhaal goed kennen begrijpen we beter waarom een gebeurtenis iemand verdrietig, boos of angstig maakt en kunnen beter omgaan met betreffende gedrag. Daarbij helpt het ons om bewoners activiteiten aan te bieden die bij hen passen. Het persoonsgericht werken en benutten van het levensverhaal loopt op een aantal locaties al goed. Op alle locaties werken we aan een goede borging hiervan. Op Westlede en Isabelle zijn we minder ver en gaan we dit goed implementeren in 2023.

Zorgpad Stervensfase

De maatwerkbegeleiding van onze bewoners in hun laatste levensfase heeft al enige tijd onze aandacht. In het afgelopen jaar hebben we het zorgpad stervensfase geïmplementeerd. Ons beleid en werkwijze hebben we hierop aangepast. Op de meeste locaties zijn medewerkers hierop getraind en kunnen het stervenspad toepassen. Op onder meer de Eigenwaard en Isabelle worden medewerkers nog getraind. Op alle locaties gaan we hier het komende jaar mee verder met vooral aandacht voor medewerkers die hierbij ongemak en aarzeling ervaren. We besteden specifiek aandacht aan evaluatie met familie en nazorg met het team om hier meer leer- en verbeterpunten uit te halen. Zo laten we de gewenste werkwijze in de laatste levensfase beter inslijten, met als doel dat iedere bewoner kan sterven zoals hij of zij dit wil.

'De palliatieve fase: leven toevoegen aan de dagen in plaats van dagen aan het leven'

Plan vrijheid en veiligheid

Met name in de kleinschalige woonvormen hebben we regelmatig te maken met onbegrepen gedrag. Dit vraagt maatwerk en is niet eenvoudig voor onze medewerkers. In de afgelopen anderhalf jaar hebben we mooie stappen voorwaarts gemaakt als het gaat om het omgaan met onbegrepen gedrag. Zo is het probleemoplossend vermogen van de teams toegenomen, zijn medewerkers zich meer bewust van hun eigen referentiekaders en is de steunstructuur verbeterd met onder meer de (maandelijkse) bewonersbesprekingen, multidisciplinaire gedragsvisites en moreel beraad. De volgende stap die we willen zetten is om vrijheid voor alle bewoners ons uitgangspunt te maken. Vrijheid is een fundamenteel recht van ieder mens. Voor de bewoners met dementie is deze vrijheid echter niet altijd zonder gevaar. Om de risico's te minimaliseren zijn diverse maatregelen nodig zowel organisatorisch, technisch, in de omgeving en in onze werkwijze. Te denken aan het invoeren van leefcirkels. Hiervoor onderzoeken we komend jaar de mogelijkheden en werken hiervoor een implementatieplan uit. Hierin spelen goede afstemming met familie, buurt en gemeente een belangrijke rol.

Waarde van gastvrouwen plus

Met de introductie van gastvrouwen plus binnen onze kleinschalige woonvormen kunnen we meer individuele aandacht geven aan onze bewoners. We zijn heel blij met onze keuze voor deze inzet. In de Bloementuin hebben we dit uitgetoetst en bevalt ons goed. De gastvrouwen dragen in belangrijke mate bij aan de persoonlijke aandacht voor de bewoners en aan een huiselijk gevoel. Omdat ze in de huiskamer aanwezig zijn kunnen zij hier signaleren als het met iemand niet zo goed gaat. Het team kan dan eerder ingrijpen. In 2023 scholen we nog een aantal gastvrouwen in meer eenvoudige zorghandelingen, zodat er een nog beter samenspel kan ontstaan tussen zorgmedewerkers en gastvrouwen. Eind 2022 zijn er eveneens gastvrouwen in het Kulturhus en de Elisabeth-hof geschoold.

Speerpunten en resultaten 2023 persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
Een fijne beleving (lach) is ons doel.	• EVV-ers zijn in staat de juiste vragen te stellen. EVV-er kent het levensverhaal en kan de regie van de dag met oog voor welbevinden goed overdragen naar het team, ook kan zij bewoners en hun naasten hierin meer duidelijkheid te geven. • Medewerkers ervaren voldoende tijd om de leefzorgplannen te kunnen lezen.	Westlede, Isabelle
Verdere borging zorgpad stervensfase	• Medewerkers zijn bekwaam in het opstarten en begeleiden van de stervensfase conform zorgpad stervensfase. • Na ieder sterfgeval is er nazorg voor het team, passend bij de individuele behoefte van de medewerkers. • Na evaluatie met familie delen we deze uitkomsten en die uit nazorg met het team en formuleren zo mogelijk verbeteracties.	Eigenwaard Vaste Burcht Isabelle
Vrijheid (van bewegen) is ons uitgangspunt. Dit veilig mogelijk maken voor bewoners met dementie.	• Onderzocht is hoe groot de groep bewoners is voor wie dit van toegevoegde waarde is. • Projectvoorstel met business case en impactanalyse is uitgewerkt. • Projectplan vrijheid en veiligheid is uitgewerkt en is geïmplementeerd. Gereed najaar 2023.	KSW
Inclusiecriteria voor Inhuizing zijn helder	• De inclusiecriteria per locatie zijn helder voor de EVV-ers en zorgbemiddelaars en externe partners.	Alle locaties



Thema 2 Wonen en Welzijn, een aangenaam leven

Inleiding

Samen met familie en naasten

Familie en naasten zijn een belangrijke factor voor een aangenaam leven van onze bewoners. Graag faciliteren we dat zij een actieve rol blijven spelen in het leven van de bewoners. Daarbij hebben we de inzet van naasten steeds harder nodig bij een groeiende zorgvraag en afnemende capaciteit. Het is daarbij wel van belang dat we deze naasten, zeker binnen de kleinschalige woonvormen voor bewoners met dementie, goed begeleiden en op weg helpen (o.a. ter voorkoming van ongewenst gedrag). Omdat de inzet van familie steeds belangrijker wordt bekijken we in 2023 wat wijzelf kunnen veranderen en verbeteren om dit goed mogelijk te maken.

Op alle locaties zijn de familieraden (na Corona) weer opgestart. Op familieavonden bespreken we het reilen en zeilen op de locatie en soms nodigen we sprekers uit om kennis over relevante thema's te verdiepen. We onderzoeken komend jaar of de huidige frequentie voor families voldoende is of niet.

Visie op welzijn en beter rapporteren

Om de aandacht voor het welzijn van de bewoners goed te borgen willen we op alle locaties merkbaar dezelfde visie op welzijn uitdragen en willen we dat welzijn overal goed is opgenomen in onze werkwijze. Een ander punt van aandacht is dat iedereen rapporteert, ook alle gastvrouwen, en dat onze manier van rapporteren verbetert. In 2023 optimaliseren we de manier waarop we registreren en rapporteren. Ons doel is om efficiënter te registreren en meer dat wat van toegevoegde waarde is. Dit moet leiden tot minder registratietijd en betere kwaliteit. Besparing in registratietijd kan bijdragen aan onder meer voldoende tijd om rapportages goed te lezen. Hiermee geven binnen Wonen en Behandeling invulling aan het advies dat de PAR heeft uitgebracht over de kwaliteit van rapportages en registraties.

Verdiepende gesprekken

Bewoners hebben soms te maken met rouw, eenzaamheid, verlies van functies enzovoort. Voor een aangenaam leven is het belangrijk dat hier aandacht voor is en ze hier de juiste begeleiding bij krijgen. Binnen de dagelijkse werkzaamheden geven onze medewerkers hier zo goed mogelijk aandacht aan. Voor een verdiepend gesprek hebben zij echter niet altijd tijd. In deze gevallen zijn er onze geestelijk verzorgers (2) die de bewoners kunnen begeleiden bij belangrijke levensvragen. Daarnaast ondersteunen de geestelijk verzorgers onze teams met reflectie en moreel beraad.

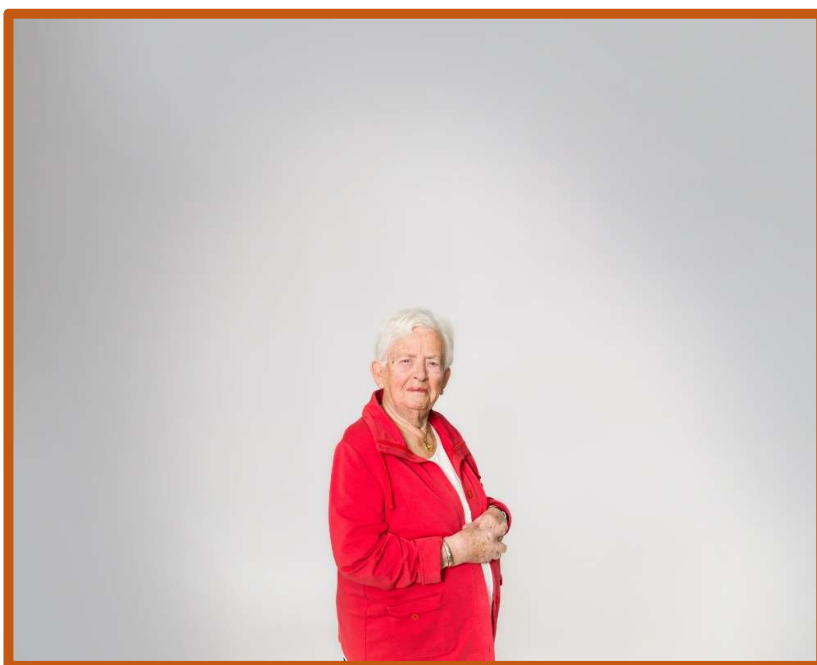
Genieten

Om een aangenaam, actief en betrokken leven mogelijk te maken organiseren we op alle locaties diverse activiteiten: actief, muzikaal, sociaal en creatief, teveel om op te noemen. Een kleine greep: samen de was opvouwen of eten koken geeft veel herkenning en vreugde. Maar ook een bezoekje aan de markt, spelletjes met schoolkinderen van de naburige school, een bruidsmodeshow, een dagje kamperen, een high tea of kersen plukken in de boomgaard. Via nieuwsbrieven krijgt familie meer beeld van de gebeurtenissen op betreffende locatie.

“Meneer De Jong, inmiddels 98 jaar oud, geniet van het wonen in De Vaste Burcht in Rossum. Hij vertelt: “Ik woon hier sinds 2016. Het bevalt mij hier prima. Het zijn erg mooie huizen met alles erop en eraan. Door corona viel alles stil, dat vond ik erg naar. Maar alles wordt nu weer goed opgepakt; koersbal, bingo, koffiedrinken, creatieve activiteiten en veel meer.”

Speerpunten en resultaten 2023 wonen, welzijn en een aangenaam leven

Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
Gedeelde visie op welzijn	- Onze visie op welzijn is uitgewerkt in praktische doelen en acties. - Op alle locaties dragen we deze (zelfde) visie op welzijn uit.	Alle locaties
Vanuit onze visie 'Samen Sterk' zorgen we dat meer participatie van familie en naasten mogelijk wordt.	- Eerst een familieoverleg daarna pas MultiDisciplinair Overleg (MDO). Onze medewerkers kennen de werkafspraken over hoe we een MDO samenstellen. - Richtlijnen voor meer actieve deelname van familie en naasten zijn uitgewerkt en gecommuniceerd op de locaties.	Alle locaties
Beter en efficiënter rapporteren in ons Elektronisch CliëntDossier (ECD)	- We hebben voor Santé Partners uitgewerkt wat wel en wat niet geregistreerd en gerapporteerd moet worden in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) /leefzorgplan. - Medewerkers zijn geïnstrueerd over deze herziene werkwijze. - Alle medewerkers weten dat ze en hoe ze op welzijn moeten rapporteren. - Er is voldoende tijd voor betreffende medewerkers om rapportages te lezen.	Alle locaties



Thema 3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning, leren door professionals in teams

Inleiding

Binnen de zorg werken we volgens richtlijnen van de beroepsgroep V&VN, hanteren we protocollen en volgen we wet- en regelgeving. Allemaal van belang om onze basis kwaliteit van zorg op orde te houden.

Meer zeggenschap voor professionals

Graag gaan wij een stap verder door de zeggenschap van onze professionals op het gebied van kwaliteit van zorg te vergroten. In de afgelopen jaren heeft onze VVAR zich ontwikkeld tot Personele Adviesraad (PAR) en is de PAR actief in gesprek met de Raad van Bestuur over strategie en beleid. In 2023 schalen we het professioneel zeggenschap verder op. Als onderdeel van de regiosturing gaan we werken met vakgroepen (zie thema 5) en organiseren we een nieuwe commissiestructuur kwaliteit. De commissies worden bemenst met overwegend (> 70%) professionals uit de verschillende vakgroepen van Santé Partners. Zij brengen advies uit, dragen bij aan beleidsvorming en verzorgen informatie en instructie aan medewerkers. De opdracht en werkwijze is door de Centrale Commissie Kwaliteit (CCK) per commissie vastgelegd in een reglement. We bouwen zo verder aan onze expertise en kwaliteit van zorg en welzijn. In 2023 helpen we deze commissies goed uit de startblokken en zorgen we dat de structuur gaat werken zoals beoogd.

Leren met en van elkaar

In 2023 gaan we meer moreel beraad inzetten voor teams en medewerkers. Het samen sparren, en reflecteren vanuit verschillende perspectieven vergroot (zelf)kennis en zelfvertrouwen. Het goed feedback kunnen geven en ontvangen draagt bij aan een veilige en gezonde werkomgeving.

Vergroten digivaardigheden

Ook in de zorg zijn digivaardigheden geen wenselijke maar noodzakelijke vaardigheden. Om de toenemende zorgvragen, complexiteit en multimorbiditeit tegemoet te kunnen treden speelt de rol van technologie een steeds grotere rol. Inmiddels is gebleken dat in zorgorganisaties ca 20% een digitale starter is. Uit onderzoek van Verheijden (2019) blijkt dat medewerkers die onvoldoende digivaardig zijn, bij de uitoefening van hun digitale werkzaamheden stress, angst, onzekerheid en schaamte ervaren. Goede digitale innovaties in de zorg komen hierdoor minder goed van de grond. Om die reden zijn we in 2022 gestart met het opleiden van digicoaches en wordt er bij de medewerkers in de regio Rivierenland en Bommelerwaard een 0-meting in de vorm van een digiscan afgenomen. We starten met de digicoaching op de werkvloer. In 2023 krijgt het coachen van medewerkers bij het vergroten van hun digivaardigheden een vervolg. De uitvoering hiervan staat onder regie van een stuurgroep en projectgroep met aan de basis een plan van aanpak.

Interne en externe audits

Jaarlijks doen we op verschillende thema's een interne audit. Voor 2023 zijn de thema's: wondzorg, palliatieve zorg en familieparticipatie. Ook zijn en worden onze locaties extern geaudit. We hebben gekozen voor PREZO audits, omdat hierbij nadrukkelijk wordt gekeken naar persoonsgerichte en verantwoorde kwaliteitszorg en met name naar wat het resultaat van de zorg is bij en voor de cliënt. Dit sluit het meeste aan bij onze visie op zorg. In 2023 krijgen Elisabeth-hof en Isabelle hun eindaudit. Westlede en het Kulturhus hebben het PREZO-keurmerk reeds behaald. En maken we een start met de Prezo-audit in een van de locaties in Rossum (Eigenwaard of Vaste Burcht)

Speerpunten en resultaten 2023

Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
Vergroten zeggenschap professionals	- Professionals nemen deel aan themacommissies in commissiestructuur kwaliteit, volgen hiervoor een training en werken volgens een reglement. Uren zijn hiervoor vrijgemaakt. - Professionals nemen deel in vakgroepen als onderdeel van de regiosturing 2023 (thema 5).	Vertegenwoordigers van W&B
Professionele ontwikkeling door moreel beraad en intervisie	Medewerkers zijn in staat om aan elkaar feedback te geven en intervisie en moreel beraad is ingevoerd waardoor medewerkers beter leren reflecteren op eigen handelen en gedrag.	Alle locaties
Digivaardige medewerkers	- Opgeleide digicoaches hebben medewerkers die dit nodig hebben, geholpen bij het vergroten van hun digivaardigheid. - Borging van digicoaching in de organisatie en processen is gerealiseerd.	Alle locaties

*Mensen vergeten misschien wat je
gezegd hebt, maar ze vergeten niet
hoe ze zich door jou voelen*

Thema 4 Leren en ontwikkelen, de lerende organisatie

Inleiding

De genoemde Speerpunten uit dit kwaliteitsplan zijn onderdeel van ons Vakgroepplan Wonen en Behandeling 2023. Dit plan is onderdeel van de plan-do-check-act-cyclus. Zo geven we een vervolg aan het Kwaliteitsplan en jaarplan 2022. De voortgang volgen we via trimesterrapportages en trimestergesprekken. Bij de totstandkoming van dit Kwaliteitsplan is in (groeps)gesprekken input van familieraden, professionals (incl. PAR) opgehaald. Vervolgens is het plan door de Raad van Bestuur voor advies voorgelegd aan de CCR

Voor het continu leren en ontwikkelen wordt jaarlijks het scholingsplan geactualiseerd. Dit plan bevat voor dat jaar het totaal aan (verplichte) scholingen, trainingen en bijscholingen.

Meer aandacht voor leerlingen en stagiaires

Het aantrekken en behouden van personeel is van het allergrootste belang. In de afgelopen jaren werkten we aan het verbeteren van de werkbegeleiding door een scholing voor werkbegeleiders te ontwerpen, een digibieb in te richten en een inwerkschema beschikbaar te stellen. Dit is echter niet op alle locaties goed bekend. Ook merken we dat de druk op capaciteit er in de praktijk toe leidt dat leerlingen en stagiaires nog niet altijd genoeg begeleiding ervaren. In 2023 werken we eraan om dit te verbeteren conform opgesteld beleid. Tevens willen we de behoefte aan het rouleren van leerlingen en stagiaires over locaties komend jaar handen en voeten geven, zodat wij hen een bredere leerervaring kunnen geven.

Omgaan met dementie (voor nieuwe collega's)

Nieuwe collega's die in een Kleinschalige Woonvorm komen werken zullen regelmatig geconfronteerd worden met onbegrepen gedrag. Om hen hierin goed te faciliteren ontwikkelen we een eigen scholing die zij bij indiensttreding volgen. Zo zorgen we dat zij beter beslagen ten ijs komen en vraagt het

minder tijd van collega's om op de werkvloer continu uitleg te geven. Daar waar bijzondere (moeilijke) situaties zich voordoen is er op de werkvloer wel aandacht voor bespreking en coaching. Zowel voor nieuwe als ervaren collega's is het soms lastig om te gaan met onbegrepen gedrag. De Verpleegkundigen Gerontologie en Geriatrie spelen hierin een sleutelrol door te coachen op de werkvloer.

Leernetwerken

Om van en met partnerorganisaties te kunnen leren zijn wij aangesloten bij verschillende (leer)netwerken. We participeren actief in de VVT-tafel Rivierenland, het 'Lerend Netwerk Strategische Personeelsplanning' en Radicale Vernieuwing. Via de VVT-tafel (samenwerking tussen aanbieders van Verpleging, Verzorging en Thuiszorg) werken we op meerdere thema's samen. In 2022 zijn we gestart met het opleiden van digicoaches die in 2023 onze medewerkers gaan helpen bij het vergroten van hun digitale vaardigheden. We delen onze opgedane ervaringen en tools in de regio. In het Leernetwerk Strategische Personeelsplanning maken wij gebruik van de PFZW HR-Dataportaal en de PFZW-scenariotool om te komen tot een eigen tool en een goede scenarioplanning voor onze personele capaciteit de komende jaren. Bij Radicale Vernieuwing wisselen we innovatie-behoefte en ervaringen uit onder andere voor ons project 'Vrijheid en veiligheid. In 2022 namen we ook deel aan een living lab van Dutch Empathics Environment Living Labs (DEEL) ten behoeve van het verbeteren van duurzaamheid op onze locaties. Vanuit Santé Partners committeren wij ons aan het klimaatakkoord en de CO2-doelstellingen. Wij hebben dit jaar een CO2-routekaart ingediend bij het EVZ en oriënteren ons op het aansluiten bij de GreenDeal voor de zorg. Binnen de woonvormen werken we mee aan het tegengaan van voedselverspilling.

Speerpunten en resultaten 2023

Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
Betere begeleiding stagiaires en leerlingen.	- Conform opgesteld beleid besteden we voldoende tijd en aandacht aan begeleiding van leerlingen en stagiaires (ook bij capaciteitsdruk). - Het is duidelijk (uitgewerkt) hoe we vorm willen geven aan roulatie over locaties (en evt. wijkverpleging).	Alle locaties
Vergroten kennis over omgaan met dementie bij startende medewerkers KSW	Er is door eigen medewerkers een training opgezet voor nieuwe medewerkers zodat zij bij indiensttreding meer kennis meekrijgen over het omgaan met dementie (o.a. ter voorkoming van onbegrepen gedrag).	KSW
Duurzaam werken	- De nieuwe locatie in Zaltbommel ontwikkelen we zo duurzaam mogelijk. - We hebben besluit genomen over het al dan niet aansluiten bij de GreenDeal voor de zorg.	Zaltbommel Santé Breed



Thema 5 Leiderschap, governance en management

Inleiding

Regiosturing

Santé Partners is volop in verandering, in 2021 bepaalden we voor 3 jaar onze strategie in de 5 pijlers. In 2022 bereiden we de omslag naar regiosturing voor. Immers samenwerking binnen regio's gaat een steeds grotere rol spelen. We lezen dit ook terug in het Integraal Zorg Akkoord (IZA). We laten onze domeinen los en gaan dan werken met vakgroepen (zie onderstaande figuur) waarin een grote rol is weggelegd voor de professionals. De *'Kaders voor sturing en leiderschap 2023 – 2024'* van de Raad van Bestuur (aug. 2022) vormen hierbij de leidraad: de richting is helder en onze ambities zijn groot. We hebben ontzettend veel in huis en willen graag vooruit. We willen echter ook realistisch blijven in wat we kunnen, we maken keuzes om de goede focus te houden. Kijkend naar onze ambitie en maatschappelijke uitdagingen zijn we ervan overtuigd dat het werken in regio's met daarnaast vakgroepen ons de beste uitgangssituatie geeft voor de opgaven waar we voor staan. Binnen de regio's kunnen zo beter domeinoverstijgend (integraler) werken. Na positief advies van de medezeggenschapsorganen op dit voorstel zullen we per 1 januari 2023 van start gaan met deze organisatie-inrichting die in de loop van 2023 in veel details nog verder vorm zal krijgen.



Zeggenschap in de commissiestructuur kwaliteit en vakgroepen

Bij thema 4 lichtten we toe dat we naast de PAR onze professionals meer zeggenschap geven in de commissiestructuur kwaliteit. In 2023 gaan we in deze structuur werken. Het is een ontwikkeltraject waarin regelmatig geëvalueerd en bijgesteld zal worden. Deze werkwijze zal onze regie op de kwaliteit van zorg en onze expertise een impuls geven. Ook vervullen de professionals een belangrijke rol in de vakgroepen die in 2023 gaan starten. De samenwerking tussen verschillende disciplines binnen een regio intensiveert. Om inhoudelijke en innovatieve ontwikkeling te blijven stimuleren vormen we vakgroepen. Er wordt nu nagedacht over de precieze invulling van deze vakgroepen. In 2023 zullen deze volgens plan worden geïmplementeerd.

Meer inzicht en grip

Vooruitlopend op de Regiosturing zijn we binnen Wonen en Behandeling binnen de regio's Rivierenland en Bommelerwaard al gaan werken aan het verbeteren van ons inzicht en controle. Om de plan-do-check-act cyclus beter te faciliteren werken we binnen Wonen en Behandeling met een vast format voor monitoring van het jaarplan en de KPI's. Samen vormen deze ingevulde formats de ingrediënten voor de Trimesterrapportages en -gesprekken. Drie keer per jaar staan we stil bij de inhoudelijke voortgang, KPI's en de cijfers. Deze werkwijze zal komend jaar worden doorgezet binnen de regio's Rivierenland en Bommelerwaard, voor alle vakgroepen in betreffende domein.

Speerpunten en resultaten 2023

Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
Het goed implementeren van regiosturing	• Regiodirecteuren zijn benoemd. Iedere regiodirecteur stuurt ook een vakgroep aan, we werken in de matrix. • Het implementatieplan is uitgevoerd (o.a. overlegstructuur, ondersteuningsteams, aanpassingen administratieve en organisatorische processen).	Santé Breed
Goed implementeren van de commissiestructuur kwaliteit	• Professionals hebben zitting in commissies kwaliteit. • Commissies werken volgens het vastgestelde reglement. • Taakhouders zijn benoemd. • De Centrale Commissie Kwaliteit monitort de voortgang.	Santé Breed
Goed implementeren van de vakgroep Wonen en Behandeling	• Implementatie van het uitgewerkte plan t.a.v vakgroepen (waaronder bemensing, opdracht, overlegstructuur e.d.).	Santé Breed



Thema 6 Personeelssamenstelling

Inleiding

Strategische PersoneelsPlanning (SPP)

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel is van belang om verantwoorde zorg en ondersteuning te kunnen garanderen. De ontwikkelingen in de huidige arbeidsmarkt vragen voor de komende jaren om een gerichte strategische personeelsplanning. Dit jaar (2022) zijn wij gestart met de ontwikkeling van een eigen data gedreven SPP-model dat enerzijds rekening houdt met de ontwikkeling aan de vraagkant in ons eigen personeelsbestand en anderzijds met de regionale ontwikkelingen in Rivierenland en Bommelerwaard. We gebruiken hiervoor data uit het PFZW HR-Dataportaal en de PFZW scenariotool. Dit resulteert eind 2022 in een actieplan voor Santé Partners. In 2023 gaan we met dit actieplan aan de slag binnen onze kleinschalige woonvormen. We werken het actieplan SPP uit op locatieniveau. Zo weten de locatiemanagers waar zij de komende jaren op moeten sturen als het gaat om hun formatieplanning. We willen zo een blauwdruk ontwikkelen die overdraagbaar is naar andere onderdelen binnen onze organisatie.

Voorkomen verzuim

Het hoge verzuim is een hardnekkig probleem gebleken. Op diverse manieren zijn analyses gemaakt en interventies gepleegd en zijn vitaliteitsgesprekken gevoerd, maar dit heeft nog niet het gewenste resultaat opgeleverd. Via het 'stoplichtenmodel' monitoren we op individueel niveau of medewerkers goed in hun vel en hun werk zitten, kwetsbaar zijn of ziek zijn. Behalve dat ons dit helpt om persoonsgericht en locatiegerichte interventies in te zetten kunnen we heel gericht proberen om van kwetsbare medewerkers hun vitaliteit te vergroten en zo voorkomen dat ze uitvallen.

Speerpunten en resultaten 2023

Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
Werken met strategische personeelsplanning	• De werkwijze en bijbehorende 'tool' is door een werkgroep uitgetest en uitgewerkt. • Locatiemanagers kunnen na instructie werken met de werkwijze en tool SPP. • Door verbeterd inzicht en de mogelijkheid vooruit te kijken voeren we pro actief regie op onze Personeelssamenstelling waaronder de functiemix.	Alle locaties
Verlagen verzuim	• We werken met stoplicht model. Dit is risicoanalyse op individueel medewerkerniveau. • Locatiespecifieke interventies. • Afdelingsoverstijgend roosteren binnen de locaties, waaronder gezond roosteren, helderheid over meer werkvorm meer roulatie.)	Alle locaties

Thema 7 Hulpbronnen, context en omgeving

Inleiding

(Zorg)technologie

Ondanks dat we binnen Santé Partners al diverse vormen van zorgtechnologie inzetten, ontbreekt een organisatiebrede visie hierop die aansluit bij onze vernieuwde strategie. De visie wordt uitgewerkt en zal voor ons als kapstok dienen voor onze vervolgstappen op het gebied van zorgtechnologie. Zowel voor inzet in de directe cliëntzorg als ter ondersteuning van onze medewerkers in het efficiënter en veiliger werken. In 2022 werken we reeds met onder meer de Medido, Personenalarmering, Beeldzorg, diverse domotica in onze woonvormen, Elektronische Toedien Registratie voor medicatie, Duxxie app voor het regelen van hulpmiddelen, dementie poes, cradle, belevingstafel, fietslabyrint.

Om op een veilige manier de vrijheid te vergroten van onze bewoners met dementie willen we komen tot een open deur beleid in de Kleinschalige Woonvormen. Hiervoor zullen we gebruik gaan maken van (technologische) leefcirkels en GPS. Dit heeft niet enkel impact in onze woonvormen maar ook in de wijk eromheen. Dit vraagt een gedegen aanpak waarin we samen optrekken met families, gemeente en de buurt.

Ontmoeting in multifunctionele ruimtes

Graag dragen we er aan bij dat onze bewoners en wijkbewoners zo lang mogelijk zelfstandig, actief en sociaal verbonden blijven. In 2023 geven we hier invulling aan door laagdrempelige multifunctionele ruimtes te creëren waar ontmoeting, buurtparticipatie en welzijn centraal staan. Zo wordt onder meer het Trefpunt in Rossum aangepast op deze functie, evenals de Entree in Isabelle in Culemborg. We kunnen zo ruimte bieden aan activiteiten voor buurt en bewoners, familieparticipatie, maar ook een Alzheimer café en bijeenkomsten voor en met onze ketenpartners.

Nieuwbouw in Zaltbommel

Om aan de zorgvragen in Zaltbommel tegemoet te komen de komende jaren ontwikkelen wij samen met woningcorporatie Basalt een nieuwe locatie met 54 appartementen voor bewoners met een zorgvraag. Tevens zoeken we naar nieuwe woonconcepten die aansluiten bij de behoefte en de uitgangspunten van Zinnige Zorg en Community Care.

Speerpunten en resultaten 2023

Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
laagdrempelige, multifunctionele ruimtes voor ontmoeting, buurtparticipatie en welzijn	Eind 2023 is het Trefpunt in Rossum zo aangepast dat het deze functie kan vervullen (zoals organiseren buurt- en familieparticipatie, Alzheimer café en bijeenkomsten ketenzorg).	Eigenwaard
Realiseren van een nieuwe woonvorm in Zaltbommel	In Q4 2024 worden in een nieuwbouwlocatie in Zaltbommel 54 appartementen voor bewoners met een zorgvraag opgeleverd,	Nieuwbouw Zaltbommel

Thema 8 Gebruik van informatie

Inleiding

Goede actuele informatie

Wij vinden het belangrijk dat potentiële bewoners zich een goed beeld kunnen vormen van verschillende woonvoorzieningen om zo te kunnen bepalen wat het beste bij hen past. Dit faciliteren we onder meer met informatie op onze vernieuwde internetpagina, een oriënterend gesprek en een rondleiding. Om bij te dragen aan een goede keuze vragen we onze cliënten en hun familie om op Zorgkaart Nederland hun ervaringen te delen. Op 23 september 2022 lagen de scores van al onze woonvormen tussen de 8,5 en 8,9 (gemiddeld 8,7). Een mooie score waar we heel blij mee zijn. Ook zijn wij vindbaar via de websites van de verzekeraars (zoals Zorggids, Zorgvinder, Zorgzoeker e.d.). Onze zorgbemiddelaars van het regionale coördinatiepunt Rivierenland zijn in staat goede informatie te geven over de woonvormen in deze regio. In 2023 zullen zij de nieuwe opgestelde inclusiecriteria toepassen bij het verwijzen van mensen naar de juiste woonvorm.

Nog in 2022 start een werkgroep met de voorbereidingen om te komen tot een verbeterde opzet van het evaluatiegesprek met de cliënt. Ons doel is dat we de resultaten van deze gesprekken ook op locatieniveau kunnen verzamelen en analyseren. Dit vraagt nog aanscherping van de werkwijze en instructies de implementatie hiervan vindt plaats in 2023.

Structureel verzamelen van kwaliteitsinformatie

Om onze kwaliteit van zorg te kunnen monitoren verzamelen we structureel kwaliteitsinformatie, zoals incidentmeldingen, medicatieveiligheid, ingezette dwangmaatregelen, decubitus, continëntie, eten en drinken. De inzichten uit deze cijfers worden op meerdere niveaus behandeld. In het driewekelijkse managementoverleg waarin alle locatiemanagers en directeur Wonen en Behandeling zitting hebben komen cijfers, oorzaken en interventies aan de orde. Taakhouders, ondersteund door locatiemanagers, zorgen dat deze thema's in teamoverleggen worden besproken. Daarnaast worden deze analyses met de familieraden en Centrale Cliëntenraad besproken. Met ingang van 2023 zal in themacommissies kwaliteit aanvullende kennis opgebouwd worden van waaruit de advisering aan management en organisatie verbeterd / verdiept kan worden en zal de vakgroep Wonen en Behandelen de overall kwaliteit op dit domein bewaken, beheren en faciliteren. Ons Prisma-team wordt gekoppeld aan de kwaliteitscommissie incidenten.

Nadat een bewoner is overleden biedt de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende de familie een nazorggesprek aan. Enerzijds om samen tot een goede afsluiting te komen anderzijds vragen we daarin ook feedback die we met het team in een nazorg gesprek bespreken.

Speerpunten en resultaten 2023

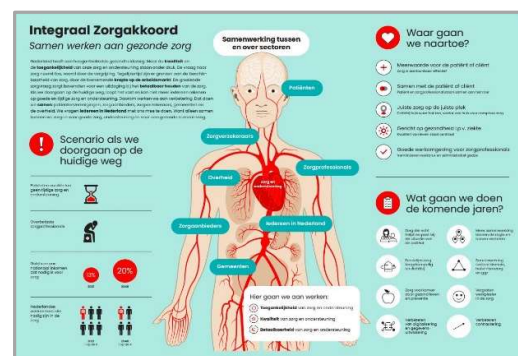
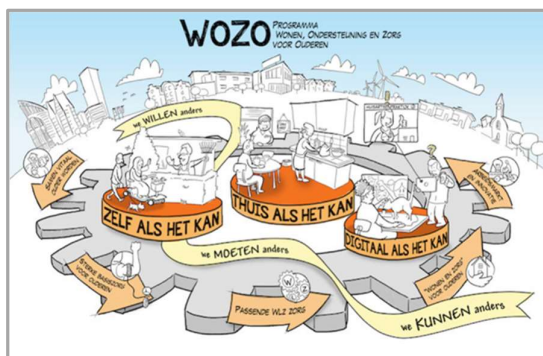
Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
Evaluatiegesprekken met cliënten leveren ons meer informatie en inzichten op	- De vragenlijst voor cliëntjaargesprek (evaluatie) is herzien en is nu op locatieniveau (geanonimiseerd) te verzamelen en analyseren. - Instructie over wijze van registratie uitkomsten uitgesprek is aangescherpt.	Alle locaties

Thema 9: Wlz thuis

Inleiding

Steeds meer ouderen zullen in de toekomst thuis blijven wonen en daar de zorg en ondersteuning krijgen die nodig is. Het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) van minister Helder formuleert duidelijk wat daarbij de uitgangspunten zijn: *zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan*. De Wlz zorg past zich de komende jaren hierop aan: geen intramurale verpleeghuisplaatsen erbij maar verpleegzorg thuis vanuit een Volledig Pakket Thuis (VPT) of een Modulair Pakket Thuis (MPT). Ouderen zullen in de toekomst meer zelf moeten doen, al dan niet met hulp van zorgtechnologie, familie, mantelzorgers of een steunsysteem in de buurt.

Onze medewerkers in de wijk komen in de thuissituatie steeds vaker cliënten tegen met een Wlz-indicatie. Het gaat dan om een chronische zorgvraag, maar ook deze mensen willen graag langer thuis blijven wonen zolang dit veilig en verantwoord kan. We faciliteren dit op verschillende manieren. Hierin is echter nog veel meer mogelijk en ook noodzakelijk om de benodigde zorg, ook bij toenemende vraag, te kunnen blijven leveren.



Zorgtechnologie

Om te zorgen dat je voldoende 'handen' vrijhoudt om daar fysieke zorg te leveren waar dit noodzakelijk is, is het nodig om meer gebruik te maken van zorgtechnologie in situaties waar dit kan. Op dit moment zetten we een aantal vormen van zorgtechnologie in, zowel bij de cliënt thuis als in het zorgproces ter ondersteuning van efficiënte zorgverlening (zie ook Thema 3). We werken hier echter nog niet vanuit het uitgangspunt 'zorgtechnologie tenzij...' Op deze manier werken vraagt enerzijds een andere manier van denken en werken van onze medewerkers, anderzijds een betere ondersteuning en organisatie van het inzetten van deze middelen in het zorgproces. Van onze medewerkers vraagt het ook dat zij voldoende digivaardig zijn. Dit is nog niet overal op voldoende niveau daarom zijn er in 2022 digicoaches opgeleid die in 2022 en 2023 hun collega's gaan begeleiden in het vergroten van hun digivaardigheden. Vanuit de visie op zorgtechnologie die we dit jaar opstellen maken we voor 2023 een plan van aanpak voor opschaling van zorgtechnologie binnen onze zorgverlening.

Meer maatwerk voor de cliënt thuis vanuit een (Volledig Pakket Thuis) VPT

Santé Partners biedt al langer zorg vanuit een VPT of een Modulair Pakket Thuis (MPT). Een VPT boden we tot voor kort alleen nog maar aan in onze geclusterde woonvormen (wonen met een plus). Dit jaar (2022) zijn we gestart met een pilot waarin we uitproberen hoe we ook bij cliënten in de wijk zorg vanuit een VPT kunnen leveren. Anders dan een MPT, iets dat we al langer aanbieden in de thuissituatie, moeten alle vormen van zorg en ondersteuning binnen een VPT door één zorgaanbieder geleverd worden dit is inclusief maaltijden en 24-uurszorg. De pilot is zeer kleinschalig gestart in de gemeente

Rhenen. Om de VPT in de thuissituatie te kunnen realiseren kijken we naar een passend functieprofiel, de functiemix, benodigde scholing, het bereiken van de juiste cliënten en hoe we alle onderdelen van het VPT in de wijk goed kunnen organiseren. Een lastig punt, zeker in deze tijd met hoge inflatie is dat cliënten bij een Wlz-indicatie een eigen bijdrage gaan betalen. Dit heeft voor sommige cliënten een grote impact. In 2022 testen we VPT in de uit bij een kleine groep cliënten. Bij een positieve uitkomst schalen we dit in 2023 op.

Een steunsysteem in en van de buurt

Ook in de gemeente Rhenen zijn we onderdeel van een project waarin we samen met de partners uit welzijn en de gemeente bekijken hoe we binnen wijken in de gemeente steunsystemen van buurtgenoten kunnen ontwikkelen (community building). Door alternatieve vormen van ondersteuning te creëren in de buurt van kwetsbare inwoners kunnen we (zwaardere) zorginzet voorkomen. Door burens op basis van hun gedeelde interesse te matchen aan kwetsbare buurtgenoten ontstaan er intergenerationele relaties in de buurt. Laagdrempelig, gericht op het verbeteren van ervaren welzijn van buurtbewoners en het vroeg signaleren van achteruitgang. Als we meer VPT in de wijk gaan inzetten zou een steunsysteem in de buurt hier een hele waardevolle rol in kunnen spelen en zo opname uitstellen. Of opschaling van het organiseren van steunsystemen in 2023 mogelijk is hangt af van beschikbare financiering hiervoor.

Reablement en Positieve Gezondheid

Om er gericht aan bij te dragen dat mensen langer zelfstandig thuis kunnen wonen ontwikkelen we een Santé werkwijze gebaseerd op reablement en positieve gezondheid. In 2023 vervolgen we dit met o.a. het (gefaseerd) scholen van onze medewerkers in deze werkwijze. Hierbij gebruiken we de ervaringen van MijZo, een VVT-organisatie in Brabant en de expertise van Kirsten Tinneveld (Maak de Burger Meester).

Totdat deze werkwijze goed staat en de training is gegeven willen we niet enkel afwachten, maar alvast stappen zetten in de goede richting. Zo hebben we zelf een oefentraject ontwikkeld gebaseerd op Positieve Gezondheid. Ieder team binnen de wijkverpleging heeft een mand gekregen tezamen met een introductievideo, een toelichtingsbrief, per persoon een door ons zelf samengesteld oefenboekje met opdrachten en inspiratiemateriaal en een poster. Gedurende acht weken oefenen ze hiermee tijdens de normale werkzaamheden. Iedere week staat er een andere oefening en daarmee pijler van Positieve Gezondheid centraal. Tussentijds worden ervaringen gedeeld en aan het einde wordt met het hele team geëvalueerd en van elkaar geleerd. Dit oefentraject was mogelijk vanuit de Subsidie Ondersteuning Wijkverpleging (SOW). Hiermee creëren we een voedingsbodem waarop we in 2023 met onze nieuwe werkwijze kunnen doorbouwen

Leren en verbeteren – de indicatiestelling

Eind 2021 en begin 2022 hebben dertig wijkverpleegkundigen de training Indiceren en organiseren door Wijkverpleegkundigen van de ANVZ gevolgd. In deze training is de kennis over het toepassen van theoretische kaders in de praktijk van het indiceren opgefrist en vergroot. Deze groep kennisdragers heeft vervolgens intervisiebijeenkomsten met alle wijkverpleegkundigen begeleid, waarin zij de verworven kennis hebben ingebracht bij het bespreken van de ingebrachte casussen. Veel wijkverpleegkundigen gaven aan soms te worstelen met de overgang van Zvw naar Wlz, het indiceren van PGB-cliënten en het indiceren van terminale cliënten. Door onderling hun eigen handelen, gedrag en kennis te bespreken geven we invulling aan deze behoefte. Eind 2022 hebben we alle evaluatieformulieren binnen en bekijken we wat in 2023 een passend vervolg hierop is.

Speerpunten en resultaten 2023

Speerpunt	Resultaten eind 2023	Locaties
Opschalen inzet zorgtechnologie vanuit Santé Visie op zorgtechnologie	- Digicoaches zijn actief en hebben collega's geholpen hun digivaardigheden te vergroten. - Vanuit onze visie op zorgtechnologie is een Plan van Aanpak uitgewerkt voor opschaling van zorgtechnologie t.b.v. zorg aan cliënten thuis. - Er is in 2023 bij meer cliënten zorgtechnologie ingezet dan in 2022.	Wijkverpleging Vaste Burcht, Westlede, Isabelle,
Opschalen VPT in de wijk	- De Santé werkwijze voor het leveren van zorg binnen VPT in de wijk is overdraagbaar uitgewerkt op basis van de opgedane ervaring. - Een opschalingsplan voor 2023 is uitgewerkt. - Er wordt in meer dan 1 gemeente bij meerdere cliënten VPT zorg bij hen thuis geleverd.	Wlz cliënten in de wijk
Santé methodiek reablement en positieve gezondheid wordt ingezet ter versterking van onze cliënten	- De nieuwe werkwijze is uitgewerkt en omgezet naar een scholing van 3x2uur. 50% van onze medewerkers wijkverpleging heeft de scholing gevolgd.	Wlz cliënten in de wijk + alle locaties
Steunsysteem in de buurt kan worden opgeschaald	- Resultaten uit de proef in Rhenen zijn vertaald naar een blauwdruk. - De blauwdruk is ingezet voor het tot stand brengen van een steunsysteem op ten minste één andere locatie. voor het opbouwen van een steunsysteem (op voorwaarde dat hier financiering voor is).	Wlz cliënten in de wijk

