

Kwaliteitsverslag 2023



Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Landelijke Stichting Vredenoord over het verslagjaar 2023.

In een kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekendgemaakt.

Vredenoord brengt elk jaar een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

Vredenoord is volop in beweging. We maken een transitie door, van traditionele zorg naar een vorm van dienstverlening die past bij de huidige tijd en bij veranderende wensen van bewoners. Een dergelijk proces vraagt motivatie en inzet van alle betrokkenen. Niet alleen de dienstverlening verandert, maar in het verlengde ervan krijgen ook functies en taken een andere invulling.

Een transitie zoals Vredenoord nu doormaakt vereist een zorgvuldige monitoring van het proces. Zitten we op koers? Doet iedereen mee en kan iedereen voldoen aan de bijgestelde verwachtingen? En belangrijker, hebben bewoners en hun netwerk er het profijt van dat we beogen?

In dit verslag geven we beknopt weer welke doelen wij ons in het jaarplan 2023 hebben gesteld om kwaliteit te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren, welke acties we in dit kader hebben ingezet en wat daarvan concreet de resultaten zijn.

B. Quak

Bestuurder Landelijke Stichting Vredenoord

Inhoud

Terugblik op 2023/Voorwoord.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Inhoud	3
Profiel van Vredenoord	4
Omschrijving van de organisatie	4
Identiteit, missie, visie en kernwaarden	4
Identiteit.....	4
Missie	4
Visie	4
Kernwaarden	4
Cliëntwaarderingen	5
Huidige situatie.....	6
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning – Ken je bewoner	6
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning – Palliatieve zorg	8
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning – Kleinschalig wonen en werken	10
Wonen en welzijn	11
Basisveiligheid - Medicatieveiligheid	12
Basisveiligheid – Hygiëne- en infectiepreventie	14
Basisveiligheid - WZD.....	15
Leren en werken aan kwaliteit – Intervisie	16
Leren en werken aan kwaliteit – Lerende organisatie	17
Leiderschap, governance en management.....	18
Personeelssamenstelling	19
Gebruik van hulpbronnen	20
Gebruik van informatie.....	21
Kwaliteitsindicatoren	22
Bijlage.....	23
Bijlage 1 Resultaten kwaliteitsindicatoren	23

Profiel van Vredenoord

Omschrijving van de organisatie

Vredenoord is een ouderenzorgorganisatie in Huis ter Heide en biedt een breed scala aan van woon-behandel-, en zorgfuncties voor ouderen. Vredenoord heeft één locatie met zowel een landelijke als een regionale functie. De landelijke functie is in het bijzonder belangrijk voor alle ouderen van de kerkelijke gemeenschap van de Zevendedags Adventisten. Alle ouderen die zich aangesproken voelen door of respect hebben voor de normen en waarden die voortkomen uit deze levenswijze voelen zich bij Vredenoord thuis.

Identiteit, missie, visie en kernwaarden

Identiteit

We gaan ervan uit dat de zorg in Woonzorgcentrum Vredenoord wordt gegeven vanuit een integrale benadering van de mens. Daarmee wordt bedoeld dat de mens een unieke creatie van God is en dat de mens gezien dient te worden als een eenheid waarbij geestelijke, sociale, lichamelijke en spirituele aspecten elkaar wederzijds beïnvloeden. Vredenoord draagt zorg voor de ouder wordende mens en daarmee ook de kwetsbare mens.

Vredenoord hecht veel waarde aan een doelbewuste levensstijl, met bijzondere aandacht voor gezonde voeding, sociale interactie en voldoende beweging. Uitgaande van de hele mens worden activiteiten, zorg en dienstverlening samen met de bewoner hierop afgestemd.

Bovenstaande maakt deel uit van de identiteit van het Kerkgenootschap der Zevendedags Adventisten welke is geaccordeerd door de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

Missie

Vredenoord biedt een prettige woon- en werkomgeving waarin ouderen professioneel worden ondersteund in nauwe samenwerking met bestaand netwerk en vrijwilligers om zijn/haar leven te leiden zoals op dat moment gewenst is. In de kleine samenleving van Vredenoord kunnen de bewoners elkaar in- en buiten hun eigen appartement ontmoeten. Dit wordt geboden vanuit een protestants-christelijke grondslag en in het bijzonder vanuit de levensvisie van de Kerk der Zevendedags Adventisten.

Visie

Welzijn en zorg worden geboden vanuit authenticiteit en gelijkwaardigheid. Dat betekent dat de bewoners zoveel mogelijk kunnen leven op de manier die past bij de behoefte van dat moment (met in acht-neming van de normen en waarden van Vredenoord).

Kernwaarden

Kernwaarden geven richting aan ons persoonlijk gedrag, ons samenwerken en aan ons gezicht als organisatie.

Vredenoord hanteert een drietal kernwaarden:

- Wij bieden geborgenheid;
- Wij zoeken verbinding;
- Wij zijn professioneel.

Clïentwaarderingen

We vinden het belangrijk om te weten hoe bewoners het wonen in Vredenoord waarderen. We hebben hierbij gebruik gemaakt van Zorgkaart Nederland welke is beoordeeld met een gemiddelde van 8,7. In totaal zijn er 16 waarderingen geregistreerd op Zorgkaart Nederland. Het peilmoment is 28 december 2023.



Huidige situatie

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning – Ken je bewoner

Thema 1a: Persoonsgerichte zorg – Ken je bewoner	
Doel 2023	De bewoner ontvangt persoonsgerichte zorg op basis van zijn/haar wensen en behoeften en de professionele afwegingen zoals vastgelegd in het persoonlijk zorgleefplan (volgens de stappen van het zorgproces*).
Toelichting en acties	<p>Om persoonsgericht werken te optimaliseren, worden een aantal acties / projecten gerealiseerd in 2023:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Methodisch werken op alle afdelingen is een randvoorwaarden om persoonsgericht werken te kunnen optimaliseren (o.a. dagstartbord, dagoudste, dagstructuur).▪ Lezen en rapporteren bij de bewoner (laptops).▪ Optimaliseren van het ECD i.s.m. werkgroep ECD en Nedap.▪ Voor elke bewoner binnen 6 weken na opname en vervolgens 2 keer per jaar een evaluatie van het zorgleefplan uitvoeren, of vaker als de situatie van de bewoner daarom vraagt.▪ Multidisciplinair zorg verlenen conform Wzl-indicatie (basispakket).▪ Palliatieve zorg (thema 1b).▪ Kleinschalig wonen en werken (thema 1c).
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">▪ Kwaliteitsteam: kwaliteitsverpleegkundige en ACV-er met dit aandachtsgebied.▪ Teamleider Zorg.▪ Teamleider Facilitair en Welzijn.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none">▪ ECD-audits.▪ Evaluaties in de teams ten aanzien van verloop proces.

Vredenoord is in 2023 gestart met methodisch werken. De dagstart, de dagstartborden, de overdrachtmomenten en evaluatie momenten zijn geïntroduceerd. Door structuur te bieden aan een dag weten medewerkers waar zij aan toe zijn tijdens een dienst en is er aandacht voor elkaar en voor de bewoner zodat er persoonsgerichte zorg geleverd kan worden doordat de communicatielijnen helder zijn. Daarnaast zijn er laptop karretjes aangeschaft zodat er op werkhoogte bij iedere bewoner ingelezen en gerapporteerd kan worden. Doordat men vooraf aan de zorg zich ingelezen heeft weten de zorgmedewerkers welke zorg de bewoner wenst en welke afspraken er zijn gemaakt rondom de zorgverlening.

In 2023 hebben wij als Vredenoord een start gemaakt om administratieve last te verminderen door het ECD nader te bekijken samen met zorgprofessionals met als doel dat het ECD ondersteunend gaat zijn aan de zorgverlening. Er zijn concrete verbeterideeën ontstaan welke begin 2024 geïmplementeerd gaan worden in samenwerking met opleidingen. Concreet houdt dit in dat er een zorgkaart is ontwikkeld welke de vragenlijsten: levensloop, risicosignalering veilige zorg, activiteitenplan, cliëntprofiel en transferbeleid gaan vervangen.

Vanuit de maandelijkse kwantitatieve ECD-checks is een vooruitgang te zien in het aantal actuele zorgleefplannen. Dit is te verklaren door de coaching die tijdens de check wordt geboden aan personeel. Echter zien wij dat de continuïteit van de ambulant coördinerend verpleegkundige afgelopen jaar niet gewaarborgd was waardoor naar mate het jaar vorderde hierin achteruitgang te zien was. Voor 2024 is een nieuw focusplan opgesteld door de ambulant coördinerend verpleegkundige waarvan een van de acties het ECD is.

De multidisciplinaire overleggen zijn in 2023 gestart. Samen met de behandelaren hebben er twee overleggen per bewoner plaatsgevonden dit jaar om zo de continuïteit van zorg te kunnen bieden aan onze bewoners.

Binnen team facilitair is er gestart met het Lean project 'Lopend buffet'. Het proces ontbijt is nader bekeken. Doelstelling was inzetten op persoonsgerichte zorg, tijdbesparing voor de medewerker en plastic verminderen in het kader van duurzaamheid. Na meerdere pilots te hebben uitgevoerd kan geconcludeerd worden dat er een tijdwinst is van dertig minuten waardoor de medewerker kan inlezen voor zijn/haar dienst. Daarnaast heeft de bewoner dagelijks de keuze om te kiezen welk ontbijt gewenst is en waar de bewoner zijn eigen regie kan behouden. Er wordt door deze nieuwe werkwijze minder plastic gebruikt omdat de boterhammen niet meer vooraf gesmeerd worden waardoor er geen plastic over gedaan hoeft te worden. Aangezien de huidige ontbijtbuffetwagen verouderd is, is er middels meerdere demo's een nieuwe ontbijtbuffetkar gekozen door de medewerkers die hiermee werken. Een mooi voorbeeld van medezeggenschap. De nieuwe ontbijtbuffetkar zal in 2024 geleverd worden.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning – Palliatieve zorg

Thema 1b: Persoonsgerichte zorg – Palliatieve zorg	
Doel 2023	Binnen Vredenoord wordt palliatieve zorg verleend aan bewoners en hun naasten die te maken hebben met een levensbedreigende aandoening of kwetsbaarheid, conform het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland.
Toelichting en acties	<p>Bewoners in Vredenoord verkeren veelal in de palliatieve fase vanwege kwetsbaarheid en comorbiditeit. Palliatieve zorg wordt verleend, echter een goede implementatie van palliatieve zorg vereist aandacht in 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Werkgroep palliatieve zorg verder gestalte geven. ▪ Aansluiten bij netwerk palliatieve zorg. ▪ Aansluiten bij externe werkgroepen palliatieve zorg (vanuit netwerk). ▪ Visie palliatieve zorg ontwikkelen. ▪ Beleid rondom palliatieve zorg ontwikkelen en implementeren. ▪ Scholing palliatieve zorg.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwaliteitsteam: kwaliteitsverpleegkundige en ACV-er met dit aandachtsgebied. ▪ Werkgroep palliatieve zorg. ▪ Geestelijk verzorger en behandelaren.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortgang project palliatieve zorg in werkgroep Palliatieve zorg en in Kwaliteitsteam. ▪ Palliatieve zorg bij bewoner in Zorgleefplanbespreking. ▪ ECD (zorgproces) en door ECD-check. ▪ Eindevaluatie afronding zorgproces.

De werkgroep palliatieve zorg heeft zich gedurende het jaar verder ontwikkeld. Leden van de werkgroep zetten zich op afdelingsniveau in om de palliatieve zorg te verbeteren. De taakomschrijving van de aandachtsvelders palliatieve zorg is geschreven. Randvoorwaarden voor de taakuitvoering zijn inmiddels op orde, zoals het vaststellen van de tijdsinvestering en van de urenvergoeding. Op dit moment ligt de focus van de aandachtsvelders op het begeleiden van collega's bij gespreksvoering in de terminale fase van bewoners. Gespreksvoering en het geven van juiste voorlichting blijft een aandachtspunt voor 2024. Een informatiemap voor naasten over uitvaartbegeleiders is in ontwikkeling, deze map zal in januari 2024 afgerond en ingezet worden. Voor naasten is er een opklapbed aangeschaft, zodat naasten kunnen slapen in de nabijheid van de terminale bewoner.

In 2023 is bij vrijwel alle terminale situaties de waakmand ingezet. Het gebruik ervan wordt als zeer prettig ervaren door mantelzorgers en naasten. Het voelde letterlijk en figuurlijk als een warme deken. Inzet van de waakmanden wordt gecontinueerd in 2024.

Vredenoord heeft zich aangesloten bij het palliatief netwerk. Vanuit dit netwerk kunnen medewerkers scholingen en netwerkbijeenkomsten bijwonen. Meerdere medewerkers (o.a. aandachtsvelders palliatieve zorg) hebben scholingen gevolgd via het netwerk. We zijn niet aangesloten bij externe werkgroepen palliatieve zorg. Hier is momenteel geen behoefte aan, aangezien we zelf voldoende inspiratie en input hebben om te verbeteren.

We zijn samen gaan werken met de Nederlandse Patiëntenvereniging (NPV). Om deze samenwerking te promoten binnen Vredenoord hebben de vrijwilligerscoördinatoren van de NPV in elk zorgteam een presentatie gegeven over de inzet van vrijwilligers in terminale situaties. Er zijn meerdere keren vrijwilligers ingezet, wat in alle gevallen als prettig is ervaren door zowel de familie als de teams. Families voelen zich ontlast en de één-op-één aandacht wordt als prettig ervaren door de bewoner. Het is een aandachtspunt voor 2024 om vrijwilligers eerder in te zetten in een terminale situatie (buddy).

De zelfevaluatie palliatieve zorg (in samenwerking met het netwerk) is uitgesteld. De zelfevaluatie staat gepland van februari tot en met april 2024.

Het visiedocument palliatieve zorg is geschreven en is bekend binnen de organisatie. Het document is te vinden in het kwaliteitshandboek.

Qua beleid willen we ons in 2024 richten op proactieve zorgplanning en gezamenlijke besluitvorming gedurende de periode dat bewoners in Vredenoord wonen. Het bespreken en vastleggen van afspraken in de terminale fase behoeft aandacht. Kwaliteit van leven én van sterven krijgt de focus.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning – Kleinschalig wonen en werken

Thema 1c: Persoonsgerichte zorg – Kleinschalig wonen en werken	
Doel 2023	Door inzet van kleinschalig wonen en werken staat de bewoner centraal, zodat goede persoonsgerichte zorg wordt verleend.
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Project kleinschalig wonen en werken opstarten. ▪ Projectplan kleinschalig wonen en werken ontwikkelen. ▪ Implementatie kleinschalig wonen en werken per afdeling.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manager kwaliteit en innovatie. ▪ Teamleider Zorg. ▪ Teamleider Facilitair en Welzijn. ▪ Op te richten projectteam kleinschalig wonen en werken.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projectevaluatie momenten.

In evaluatie van de bovengenoemde punten kunnen we concluderen dat alleen punt 1 en 2 (het project kleinschalig wonen en werken opstarten en ontwikkelen) in beweging is. Van implementatie kunnen we (nog) niet spreken. Een voorbeeld van succes op punt 1 en 2 (zie acties) is het starten van de werkgroep kleinschalig werken (dus nog niet wonen). Hieraan nemen deel: de coördinator huiskamer, de (interim) teamleiders zorg, coördinator innovatie en projecten en de teamleider facilitair en welzijn. Dit team heeft als uitgangspunt de volgende 'bedoeling' geformuleerd:

Een kleinschalige werkwijze die op de individuele bewoner en diens beleving is afgestemd. Middels deze werkwijze willen we geluksgevoel en zelfredzaamheid stimuleren. Tevens richten we ons op het behouden van waardigheid en respect voor iedere bewoner.

De werkgroep wil dit vormgeven door medewerkers te helpen om waardevolle momenten te creëren van alledaagse activiteiten, zoals de maaltijden en dagbestedings-activiteiten. Ook voor de ochtend en avond broodmaaltijd zal de persoonsgerichte benadering en keuzevrijheid het uitgangspunt zijn. Tevens wordt zelfredzaamheid gestimuleerd door de mogelijkheid te geven om zelf te smeren, strooien en roeren. De werkgroep voorziet dat door de maaltijd en de dagbesteding meer als een beleving te gaan zien, zowel de bewoner als de medewerker meer in zijn/haar kracht zal komen te staan. We willen hierin echt een beweging stimuleren van 'zorgen voor', naar 'zorgen met'.

Voor persoonsgerichte dagbesteding wordt er voor iedere bewoner op de huiskamer een hobby-box samengesteld die afgestemd is op zijn/haar persoonlijke voorkeuren en interesses. Dit stelt medewerkers en vrijwilligers goed in staat om passende activiteiten te doen met bewoners, afgestemd op wat hij/zij echt leuk vindt.

Zoals eerder genoemd is er nog geen beweging in kleinschalig wonen. De plannen voor een verbouwing die kleinschalig wonen binnen Vredenoord zal helpen realiseren zijn in afwachting van financiering. Deze plannen worden in 2024 uitgewerkt.

Wonen en welzijn

Thema 2: Wonen en welzijn – Informele zorg; mantelzorg en vrijwilligers	
Doel 2023	Samenwerking en afbakening tussen vrijwilligers, mantelzorgers en professionals om goede ondersteuning te bieden in wonen en welzijn van onze bewoners.
Toelichting en acties	<p>Om het wonen en welzijn van de bewoners goed te kunnen ondersteunen is het van belang dat we in toenemende mate gaan samenwerken met informele zorgverleners (vrijwilligers en mantelzorgers). Het is van belang dat we oog hebben voor de mantelzorgers binnen Vredenoord en uit de omgeving van Vredenoord door het bieden van ondersteuning.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coördinatie mantelzorg en vrijwilligers inrichten. ▪ Vrijwilligersbeleid implementeren. ▪ Mantelzorgbeleid implementeren (met ondersteuning van WOL). ▪ Aanhaken bij gemeente Zeist voor mantelzorgondersteuning. ▪ Project mantelzorg Hbo-studenten.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coördinator mantelzorg en vrijwilligers. ▪ Manager kwaliteit en innovatie. ▪ Teamleider Facilitair en Welzijn.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluatiemomenten implementatie informele zorg.

Samen met de coördinator innovatie & projecten en coördinator vrijwilligerswerk is er in kaart gebracht wat er goed loopt inzake inzet vrijwilligers en naasten. De banner voor het werven van vrijwilligers heeft 1 vrijwilliger opgeleverd.

Om als huis weerbaarder en wendbaarder te zijn voor de toekomst (dubbele vergrijzing) is er kritisch gekeken naar de visie en huidige uitvoering. Hieruit is een idee, uitwerking en implementatie gekomen van de 'tante Jannie club'. De Tante Jannie Club, een nieuwe manier van verbinden met naasten en vrijwilligers. Door onze vrijwilligers een eigen identiteit te geven door ze te verenigen in een gezellige club die passende informele zorgactiviteiten aanbiedt, hopen we de bereidheid tot helpen en de onderlinge band tussen vrijwilligers en medewerkers te versterken.

Er is een wandelgroep opgestart in samenwerking met ADRA. Met activiteiten als de picknick en feestmaaltijden worden nu ook mantelzorgers erbij gevraagd om dingen samen te beleven. Er is meer individueel bezoek bij bewoners. Dit zorgt voor meer leefplezier voor bewoners, meer voldoening bij mantelzorgers en meer betrokkenheid op elkaar.

Voor de dagelijkse ondersteuning van activiteiten met bewoners heeft Vredenoord een trouw team aan vrijwilligers. Dit zal verder uitgebreid gaan worden naar informele zorg ondersteuning bij het verstrekken van maaltijden, extra handen bij bijzondere evenementen zoals de picknick en ondersteuning en gezelschap.

Blijvende focus is wel dat we aandacht blijven houden voor de vrijwilligers die we al hebben; dat ze zich gewaardeerd en gemotiveerd blijven voelen om te blijven helpen. Maar ook het werven van nieuwe vrijwilligers is cruciaal voor de weerbaarheid van ons huis.

Hierbij ligt de focus voor 2024 op het aanboren van nieuwe groepen zoals studenten, buurtbewoners, kerkleden van de Zevendedagsadventisten, maar bovenal ook naasten van onze bewoners. Het succesvol werven van vrijwilligers vergt tijd. Het is belangrijk om een positieve en ondersteunende omgeving te zijn en de verwachting is dat het verder ontwikkelen van de tante Jannie club hierbij gaat helpen.

HR heeft een conceptnotitie geschreven over de organisatiestructuur van Welzijn en Informele zorg. Bij goedkeuring van de notitie Welzijn en Informele zorg door het MT en de OR zal de notitie worden uitgerold in 2024 voor implementatie.

Basisveiligheid - Medicatieveiligheid

Thema 3a: Veiligheid – Medicatieveiligheid	
Doel 2023	Binnen Vredenoord wordt eind 2023 volledig gewerkt volgens de Landelijke Richtlijn Veilige Principes Medicatieketen (voorschrijven, ter handstellen, opslag en beheer, gereedmaken, toedienen/registreren, evaluatie).
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bestaande protocollen evalueren. ▪ Protocollen indien nodig ontwikkelen. ▪ Scholing medicatieveiligheid. ▪ Medicatie-incidenten analyseren en bespreken op verschillende niveaus binnen de organisatie. ▪ Verbeteracties doorvoeren. ▪ Medicatie-audits. ▪ Deelname aan geneesmiddelencommissie.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwaliteitsteam: kwaliteitsverpleegkundige en ACV-er met dit aandachtsgebied. ▪ Werkgroep medicatie (MKM).
Monitoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluatiemomenten m.b.t. de voortgang van de verbeteracties in de MKM en de teams.

Het GeneesmiddelenDistributieProtocol (GDP) is in samenwerking met de apotheker herzien. Het GDP is vervangen door het Handboek MedicatieDistributie.

In mei 2023 heeft een scholing plaatsgevonden van het Instituut voor Medicatieveiligheid (IVM). Medicatieveiligheid blijft een heel belangrijk aandachtspunt binnen Vredenoord. Elke fout rondom medicatie is er één teveel. Ons motto voor 2024 blijft dan ook: 'Slik geen medicatiefouten'.

Het inboeken en vernietigen van opiaten is aangescherpt door een dubbelcheck in te voeren bij deze handelingen. De omgang met opiaten blijft een aandachtspunt binnen Vredenoord.

Er zijn nu ook speciale afgesloten boxen (waarvan alleen de apotheker een sleutel heeft) om medicijnen te retourneren.

Het afgelopen jaar hebben we laagdrempelig contact met de apotheker gehad. Deze samenwerking zorgt voor een gestroomlijndere medicatieketen. Daarom willen we deze samenwerking continueren en het liefst nog verder uitbouwen.

In het najaar is het project medicatieveiligheid: 'Slik geen medicatiefouten' gestart door de kwaliteitsverpleegkundigen. Dit project wordt begin 2024 geëvalueerd en zo nodig vervolgd.

Medicatie-incidenten worden besproken met de teamleiders zorg. De incidenten worden besproken tijdens de teamvergaderingen. Als medewerkers regelmatig betrokken zijn bij medicatie-incidenten volgt een gesprek met de teamleider en kan er o.a. coaching on the job ingezet worden. Dit willen we in 2024 intensiveren.

(Individuele) Coaching door ACV op de werkvloer is de laatste maanden opgestart. Aangezien een ACV vanaf september interim teamleider is geworden is er minder coaching gegeven dan gewenst. Dit wordt verder opgepakt in 2024 in samenwerking met de aandachtsvelders medicatieveiligheid en de kwaliteitsverpleegkundigen.

Het afgelopen jaar zijn er diverse broodjes geleerd over VIM en over medicatieveiligheid gegeven door de kwaliteitsverpleegkundigen. De opkomst bij deze broodjes geleerd werd steeds minder, vandaar dat er is besloten om deze broodjes geleerd in 2024 niet meer te geven. Vier keer per jaar vind er een overleg plaats door de VIM-commissie. Trends in medicatie incidenten worden dan besproken en interventies bepaald en geëvalueerd. Zie VIM jaarverslag 2023.

De taakomschrijving van aandachtsvelders medicatieveiligheid is geschreven en randvoorwaarden voor het werk als aandachtsvelder zijn op orde (tijd en vergoeding). Medicatie-audits zijn in het najaar 2023 door de aandachtsvelders uitgevoerd, deze worden in januari 2024 besproken in de werkgroep Medicatieveiligheid.

Vier keer per jaar participeren we in een vergadering van de geneesmiddelencommissie van Warande. Een teamleider Zorg en kwaliteitsverpleegkundige zijn hierbij aanwezig. De samenwerking tussen de apotheker, de SO en Vredenoord wordt hierin bekrachtigd.

Basisveiligheid – Hygiëne- en infectiepreventie

Thema 3b: Veiligheid – Hygiëne en infectiepreventie	
Doel 2023	Het tegengaan van de verspreiding van resistente micro-organismen en het voorkomen van infecties.
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualiseren van de protocollen. ▪ Naleven van de Vilans-protocollen. ▪ Plan van aanpak naar aanleiding van uitkomst hygiëne-audit. ▪ Goede implementatie van persoonlijke hygiëne maatregelen. ▪ Goede naleving infectiepreventie maatregelen bij uitbraak van Covid, Noro, BMRO etc.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infectie Preventie Commissie (IPC). ▪ Infectie Preventie Adviseur (IPA). ▪ Kwaliteitsverpleegkundige.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPC (evalueren uitvoering plan van aanpak hygiëne). ▪ Kwaliteitsteam (monitoren naleven Vilans-protocollen). ▪ Teamleider Zorg (toezien op naleven hygiëne-afspraken). ▪ Teamleider Facilitair en Welzijn (toezien op naleven hygiëne-afspraken).

In 2023 zijn 43 protocollen met betrekking tot infectiepreventie geactualiseerd en in het Kwaliteitshandboek geplaatst. Alle medewerkers werkzaam binnen Vredenoord hebben alle actuele protocollen met betrekking tot hygiëne infectiepreventie beschikbaar.

Het contact met Vilans is opgestart. Een netwerkbijeenkomst is bezocht. Het netwerken en samenwerken zal in 2024 geïntensiveerd worden. Er is inzicht verkregen in het gebruik van de Vilans protocollen. Echter is het raadplegen van de Vilans protocollen en het kwaliteitshandboek geen dagelijkse routine van de medewerkers. De focus gaat hier in 2024 op zijn.

In 2022 is een plan van aanpak geschreven naar aanleiding van de hygiëne audit welke is geweest in 2022. Echter zijn niet alle acties uitgevoerd. Naar aanleiding van de hygiëne audit welke in 2023 heeft plaats gevonden is nog geen plan van aanpak geschreven. Dit is een actie die in 2024 uitgevoerd moet worden. Vanuit de infectiepreventie adviseur heeft dit grote prioriteit.

Ondanks dat de medewerkers een scholing hebben gehad over persoonlijke hygiëne wordt er onvoldoende volgens de protocollen en richtlijnen gewerkt. Handhaving hierop is een aandachtspunt. Hiervoor zijn eind 2023 afspraken gemaakt welke nog verwerkt moeten worden in beleid.

Basisveiligheid - WZD

Thema 3c: Veiligheid – WZD	
Doel 2023	Eind 2023 is de WZD volledig geïmplementeerd en daarmee het opendeurenbeleid gerealiseerd.
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementatie leefcirkels.▪ Scholing uitrollen in de teams.▪ Communicatie richting bewoners en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">▪ Werkgroep WZD.▪ Manager kwaliteit en innovatie.▪ Bestuurder.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none">▪ Voortgang monitoren tijdens bijeenkomsten werkgroep WZD, inclusief deelprojecten.▪ Halfjaarlijkse evaluatie toepassing WZD-maatregelen (jaarlijks te versturen naar de IGJ).

Zowel het doel als de acties zijn niet behaald in 2023.

In mei 2023 is de nieuwe functie coördinator innovatie & projecten aangesteld welke is gestart met een status inventarisatie WZD. Dit betrof het doornemen van zowel de beschreven visie en begrip hiervan/voor op de werkvloer, uitvoer op ECD-niveau, hardware, software en aanwezige verantwoordelijken.

Aan de bestuurder is medio juli de status update gecommuniceerd en samen geconstateerd dat een stappenplan voor implementatie van de soft-skills voorgesteld kan worden bij diverse verantwoordelijken. Hierbij mag gedacht worden aan systematisch en gestructureerd stilstaan bij onbegrepen gedrag en mogelijke alternatieven.

Tevens de 'kleine' vrijheidsbeperkende interventies zoals het stevig aanschuiven van een stoel aan tafel, of het buiten handbereik plaatsen van een rollator, worden iedere teamvergadering besproken maar ook dagelijks tijdens de evaluaties, en ter plekke wanneer de teamleider ermee geconfronteerd wordt. Dit heeft al vele waardevolle oplossingen opgeleverd.

De pilot 'gewoon starten met 1 bewoner' wordt in een stappenplan beschreven door de twee interim teamleiders en is positief ontvangen door het zorgteam op de Parelhof, de bestuurder, en ambulante coördinerend verpleegkundige. Hiermee is de intrinsieke motivatie van een groeiend aantal medewerkers zichtbaar.

De halfjaarlijkse evaluatie van de toepassingen WZD-maatregelen (jaarlijks te versturen naar de IGJ) heeft plaatsgevonden en is actueel. Een van de doelstellingen voor 2024 is om de output voor deze evaluatie te verrijken door meer ruimte te maken voor de input van de psycholoog en gedragsdeskundige.

De inzet van zorgdomotica is nog niet gerealiseerd. Dit is een van de prioriteiten voor 2024.

Tot slot, het omarmen van het belang van 'Vrijheid en Veiligheid' voor onze bewoners heeft in 2023 steeds meer vorm gekregen in Vredenoord. Je hoort de termen terugkomen in vele overleggen, ook met familie en naasten.

Leren en werken aan kwaliteit – Intervisie

Thema 4a: Leren en werken aan kwaliteit – Intervisie/moreel beraad	
Doel 2023	Medewerkers blijven hun professionele houding en vaardigheden ontwikkelen door middel van intervisie en moreel beraad ten behoeve van de kwaliteit van zorg.
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teams begeleiden in het uitvoeren intervisie en moreel beraad zodat zij daar zelf sturing aan leren geven. ▪ Intervisiebijeenkomsten. ▪ Moreel beraad.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opleidingscoördinator. ▪ Manager kwaliteit en innovatie. ▪ Teamleider Zorg. ▪ Teamleider Facilitair en Welzijn.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aantal intervisiebijeenkomsten, inclusief aantal deelnemers. ▪ Evaluatie resultaat intervisiebijeenkomsten in de teams. ▪ Aantal bijeenkomsten moreel beraad, inclusief aantal deelnemers. ▪ Evaluatie bijeenkomsten moreel beraad in de teams*.

** Onder teams kan ook verstaan worden een groep medewerkers die samengesteld is voor een bepaalde casus.*

Voorheen was er binnen Vredenoord geen structurele mogelijkheid voor medewerkers om zorgdilemma's, zorg bij het levenseinde en ervaringen binnen een casuïstiek of intervisie met elkaar te bespreken. Daarnaast was er ook geen gefaciliteerde mogelijkheid om hierop te reflecteren of met elkaar te onderzoeken waar behoefte aan is en samen op zoek te gaan naar mogelijke oplossingen.

Om hierin te voorzien is begin augustus 2023 gestart met de eerste intervisiegroep bestaande uit vijf zorgmedewerkers en een externe intervisiecoach. Zij hebben zes sessies gehad van 2,5 uur. Met als doel dat de groep zelfstandig de intervisie kan uitvoeren in de toekomst.

Intervisie wordt in 2024 gecontinueerd en uitgebreid.

Leren en werken aan kwaliteit – Lerende organisatie

Thema 4b: Leren en werken aan kwaliteit – Lerende organisatie	
Doel 2023	De cultuur en het leerklimaat van Vredenoord is gericht op leren en verbeteren.
Toelichting en acties	<p>Toelichting: Vredenoord is een organisatie volop in ontwikkeling. Een open en veilig leerklimaat is een belangrijke voorwaarde, Opbouwende feedback, elkaar professioneel aanspreken is van belang en de verbinding met visie en kernwaarden en deze uitdragen en doorleven is essentieel.</p> <p>Visie Welzijn en zorg worden geboden vanuit authenticiteit en gelijkwaardigheid. Dat betekent dat de bewoners zoveel mogelijk kunnen leven op de manier die past bij de behoefte van dat moment.</p> <p>Kernwaarden Kernwaarden geven richting aan ons persoonlijk gedrag, ons samenwerken en aan ons gezicht als organisatie. Vredenoord hanteert een drietal kernwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ wij bieden geborgenheid; ▪ wij zoeken verbinding; ▪ wij zijn professioneel. <p>Acties:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Werkgroep Cultuur (in Vredenoord) samenstellen. ▪ Identiteit, missie, visie en kernwaarden bekend maken bij alle medewerkers. ▪ Teamsessies organiseren voor vertaling van identiteit, missie, visie en kernwaarden naar een teamdoelstelling en bijbehorend teamplan. ▪ Uitvoering jaargesprekken.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Werkgroep Cultuur (in Vredenoord). ▪ Opleidingscoördinator en teamleiders, HR. ▪ En gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle medewerkers.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bijeenkomsten MT. ▪ Bijeenkomsten teams. ▪ Individuele gesprekken. ▪ Jaargesprekken.

De cultuurwerkgroep is in november 2022 gestart. Dit heeft zich in 2023 verder vormgegeven. Managementteam en staf zijn onder begeleiding van een externe coach gestart met het cultuur traject met als doel de samenwerking te versterken. Het is een traject met een looptijd van drie jaar. Jaarlijks wordt er geëvalueerd en besloten welke activiteiten worden ingezet in een volgende fase.

Het traject is gebaseerd op het positief beïnvloeden van houding en gedrag bij medewerkers en vrijwilligers binnen Vredenoord. Er ligt focus op zelfreflectie. Met behulp van positieve beïnvloeding en training van en met elkaar wordt vertrouwen en veiligheid vergroot waardoor medewerkers verantwoording willen en durven nemen.

Begin 2024 wordt gestart met de drie fasen training voor alle vaste medewerkers met als doel vitale (fase 1) en emotionele (fase 2) veerkracht te versterken. Dit gaat zich in 2024 verder vormgeven.

De identiteit, missie en visie is een vast onderdeel binnen overleggen tussen stafleden. Echter is er nog onduidelijkheid over terminologie welke in 2024 uitgewerkt en geïmplementeerd moeten gaan worden. Binnen team facilitair is al wel de aandacht gericht op de visie en kernwaarden van Vredenoord. Dit heeft een vaste plaats in de teamvergaderingen.

Er heeft een doorontwikkeling van het Leerbedrijf plaatsgevonden door het aanstellen van een praktijkbegeleider. Certificering en erkenning S-bb als landelijk leerbedrijf heeft plaatsgevonden.

Leiderschap, governance en management

Thema 5: Leiderschap, governance en management – Identiteit, missie, visie en kernwaarden	
Doel 2023	De identiteit, missie, visie en kernwaarden zijn in Q1 2023 op teamniveau vertaald in een teamplan voor 2023. Op persoonlijk niveau vindt de vertaling plaats in het jaargesprek. (Geïntegreerd met Thema 4 lerende organisatie).
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none">▪ Identiteit, missie, visie en kernwaarden bekend maken bij alle medewerkers.▪ Teamsessies organiseren voor vertaling van identiteit, missie, visie en kernwaarden naar een teamdoelstelling en bijbehorend teamplan.▪ Uitvoering jaargesprekken.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">▪ Werkgroep Cultuur in Vredenoord.▪ Opleidingscoördinator en teamleiders, HR.▪ En gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle medewerkers.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none">▪ Bijeenkomsten MT, teams, individuele gesprekken, jaargesprekken.

Zoals hierboven eerder al beschreven, krijgen identiteit, missie, visie en kernwaarden onvoldoende aandacht binnen de teams. Teamplannen zijn nog niet gerealiseerd, met uitzondering van team facilitair (SMF)

Een groot gedeelte van de medewerkers hebben in 2023 een jaargesprek gehad. Vanwege tijdelijke uitval van een leidinggevende konden niet alle jaargesprekken plaatsvinden. Dit wordt begin 2024 verder opgepakt.

Personeelssamenstelling

Thema 6: Personeelssamenstelling	
Doel 2023	Zorgen voor meer vast personeel en minder uitzendkrachten (verhouding vast in dienst/flex in balans conform begroting).
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none">▪ PR en campagnes.▪ Onboarding voor alle huidige medewerkers en toekomstige medewerkers.▪ Jaargesprekken.▪ Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uitvoeren om te weten te komen hoe het werken binnen Vredenoord ervaren wordt (veiligheid/sfeer, ontwikkelmogelijkheden, vertrouwen).
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">▪ Manager HR.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none">▪ In- en uitstroom module AFAS.▪ Uitkomst MTO.

De denktank PR heeft gericht aandacht besteed aan onze aanwezigheid op sociale media. Dit heeft geleid tot verbeteringen in de naamsbekendheid.

Onze medewerkers bij team facilitair hebben actief nieuwe collega's geworven door middel van mond-tot-mondreclame, wat heeft bijgedragen aan de groei van het team.

Dankzij de implementatie van AFAS voor Werving & Selectie en de herziening van het onboardingproces, zijn er significante verbeteringen opgetreden. AFAS-HR is doorontwikkeld om eenduidigheid te waarborgen, met specifieke focus op het onboardingproces en de inzet van buddy's.

Het verzuim is merkbaar gedaald en onder controle, mede dankzij preventieve verzuimgesprekken die worden gevoerd door teamleiders. Acties zijn ondernomen op basis van inzichten in het verzuim, waardoor er meer aandacht kan worden besteed aan preventieve maatregelen.

Het Planbureau is geoptimaliseerd door middel van meer digitalisering via ONS en apps, wat bijdraagt aan een efficiënter werkproces.

Hoewel het Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) nog niet is uitgevoerd, tonen exitgesprekken aan dat Vredenoord goed scoort bij vertrekkende medewerkers.

Het voornemen om over te stappen naar een andere arbodienstverlener heeft geleid tot individuele werkplekonderzoeken. In 2023 is een interne vertrouwenspersoon aangesteld.

Met instemming van de Ondernemingsraad zijn organisatiestructuurveranderingen doorgevoerd om de juiste personen op de juiste plaats te krijgen. Interne vacatures bieden medewerkers de mogelijkheid zich verder te ontwikkelen, resulterend in vijftien interne promoties of verschuivingen naar andere functies.

Deze recente ontwikkelingen en verbeteringen weerspiegelen onze voortdurende inzet om de organisatie te versterken en te laten groeien.

Gebruik van hulpbronnen

Thema 7: Gebruik van hulpbronnen – Duurzaamheid	
Doel 2023	Binnen alle activiteiten en uitgaven is er voldoende aandacht voor duurzaamheid, waardoor we vanuit Vredenoord bijdragen aan sociaal en ecologisch kapitaal.
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none">▪ Duurzaamheidscommissie/projectgroep samenstellen.▪ Bewustwording creëren in welke facetten we duurzaam kunnen opereren.▪ Medicatieverspilling tegengaan.▪ Inventarisatie opstellen van aanwezige hulpmiddelen en beheerders benoemen.▪ Bij aanschaf van middelen zoeken naar de meest duurzame mogelijkheid.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">▪ Duurzaamheidscommissie / werkgroep.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none">▪ Evaluatie voortgang project duurzaamheid door projectgroep

In 2023 heeft duurzaamheid een prominentere plek gekregen binnen de Vredenoord.

Eén van de doelen was Vredenoord wegwerp-plastic vrij, wegwerp bekers vrij en afvalscheiding up-to date. Dit is gelukt door wegwerpservies te vervangen voor aardewerkservies.

Er is een dag van de duurzaamheid geweest om bewustwording te creëren binnen de organisatie.

Naar aanleiding van de duurzaamheidsplannen die zijn opgesteld in 2023 is een subsidie aanvraag gedaan bij DUMAVA. Deze aanvraag is nog niet afgerond. In 2024 wordt deze aanvraag goedgekeurd zodat vervolgstappen kunnen worden gezet.

Gebruik van informatie

Thema 8: Gebruik van informatie – BI tool	
Doel 2023	<ul style="list-style-type: none">▪ Adequate stuurinformatie over financiën, personeel, kwaliteit en veiligheid is beschikbaar.
Toelichting en acties	<ul style="list-style-type: none">▪ Keuze voor BI-tool maken.▪ BI-tool implementeren.
Verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">▪ Bestuurder.
Monitoren	<ul style="list-style-type: none">▪ Evaluatie door MT.

Begin april 2023 is er een besluit genomen om met een BI-Powertool te gaan werken. Eind 2023 was het mogelijk om rapportages te halen uit de BI-Powertool op het gebied van finance. Echter is dit nog niet gelukt op het gebied van kwaliteit. Er hebben meerdere gesprekken plaats gevonden tussen de leverancier en Vredenoord. Het is nog niet duidelijk wat de BI-Powertool kan betekenen op het gebied van kwaliteit in het kader van een kwaliteitsdashboard. Hiervoor wordt begin 2024 een afspraak gemaakt met de leverancier om hierin mee te denken.

Kwaliteitsindicatoren

Thema 2 Advanced Care Planning

Bij iedere bewoner in Vredenoord is in het dossier vastgelegd of de bewoner wel of niet gereanimeerd wil worden. Overige beleidsafspraken verschillen per bewoner. Hierin is nog winst te behalen door een eenduidige manier van registreren. ACP is een onderdeel uit kwaliteitsplan 2024.

Thema 3 Medicatieveiligheid – 3.1 bespreken medicatiefouten in het team

In ieder zorgteam is aandacht voor medicatieveiligheid. Iedere teamvergadering komen deze aan bod.

Thema 3 Medicatieveiligheid - 3.2 Medicatiereview

Eens per jaar worden er medicatiereview gesprekken gevoerd tussen ACV en huisarts/SO.

Thema 4 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking- 4.3 werken aan vrijheidsbevordering

Op iedere afdeling wordt per bewoner geregistreerd en gerapporteerd in het ECD indien er sprake is van een interventie die de vrijheid van de bewoner raakt. Hierbij wordt zorgvuldig gekeken of er alternatieven te vinden zijn die minder impact hebben op de vrijheidsbeleving. Dit wordt periodiek besproken en geëvalueerd met de betrokken psycholoog. Overstijgend wordt er creatief gekeken of er activiteiten en/of alternatieven te bedenken zijn die voor meerdere bewoners op een huiskamer, een afdeling of zelfs voor het hele huis, mooie statische en dynamische prikkels genereren om bepaald 'ongewenst' gedrag te kunnen beïnvloeden. Er is een toenemend besef welke invloed een actie of interventie kan hebben, ten goede (vrijheid-bevorderend) en ten slechte (vrijheid-beperkend) op langere termijn. Hierin is de term 'vrijheidsbeleving' een vast onderdeel geworden van de overwegingen en evaluatiemomenten.

Thema 6 Aandacht voor eten en drinken

Er is een grote diversiteit aan de actualiteit van vragenlijsten over eten en drinken. Mondelinge interviews maken duidelijk dat de vragenlijst als administratielast wordt ervaren. In 2024 wordt gekeken hoe de vragenlijst ondersteunend kan zijn aan de zorgverlening.

Resultaten van de kwaliteitsindicatoren zijn te vinden in bijlage 1.

Bijlage

Bijlage 1 Resultaten kwaliteitsindicatoren

	Parelhof	Olivijn	Robijn	Opaal
Advance Care Planning	100%	100%	100%	100%
Bespreken medicatiefouten in het team	100%	100%	100%	100%
Medicatiereview	100%	100%	100%	100%
Werken aan vrijheidsbevordering	Tekstuele uitleg (verwijzing naar kwaliteitsverslag)			
Aandacht voor eten en drinken	100%	77%	58%	65%
Kwaliteitsverslag	https://www.vredenoord.nl/wp-content/uploads/2024/03/kwaliteitsverslag-2023			
Cliëntervaring score	8.7			