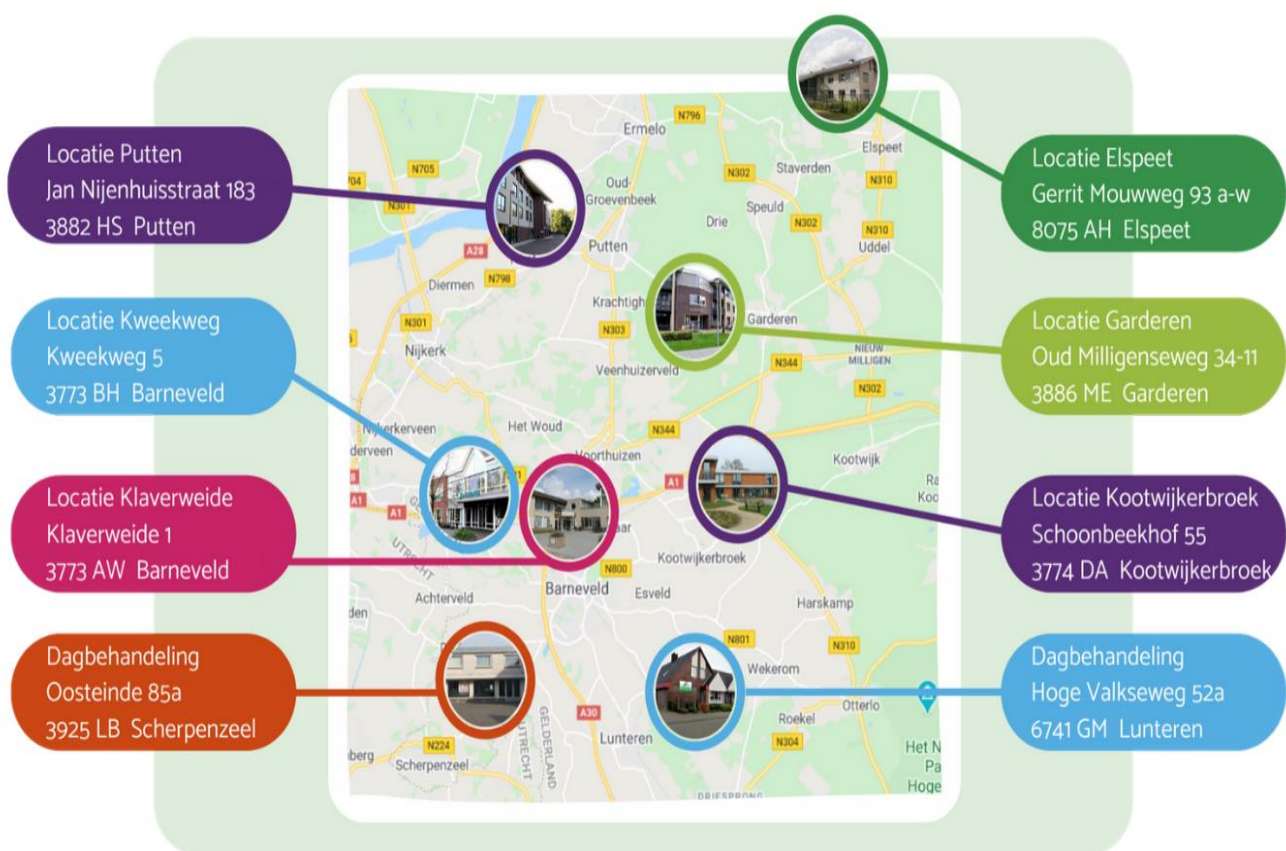




Zorgorganisatie Norschoten,

Kwaliteitszorg van hart tot hart



Inhoud

	Inleiding	3
	Leeswijzer:	3
	Het Hart van Norschoten.....	5
	Cliënt.....	7
	De locaties	7
	Dagbehandelingen.....	8
	Kennis- en Behandel Centrum.....	8
	Geriatrische Revalidatie	9
	Oordeel van de cliënt over Norschoten	9
	De Cliëntenraad over 2019.....	9
	Activiteiten in 2019 van de Stichting Vrienden van Norschoten	9
	Medewerker	10
	Vinden en binden van medewerkers	10
	De locaties	10
	Dagbehandelingen.....	11
	Kennis- en Behandel Centrum (KBC)	11
	Geriatrische Revalidatie	12
	Opleiding en scholing	12
	De OR over 2019.....	12
	De Vrijwilligersraad	12
	Kwaliteit.....	13
	Kwaliteitsindicatoren.....	13
	Overige kwaliteitsinstrumenten.....	13
	De locaties	13
	Dagbehandelingen.....	14
	Kennis- en Behandel Centrum.....	14
	Geriatrische Revalidatie	14
	Lerend netwerk	14
	Medewerkers	15

Informatisering & Automatisering	15
Klachten.....	15
 Financiën	16
 Bijlagen	16
Bijlage 1: Verklarende lijst en afkortingenblad	16
Bijlage 2. Evaluaties van de verbeterplannen 2019 van de locaties	17
Bijlage 3 Evaluatie dagbehandelingen.....	30
Bijlage 4: Evaluatie Kennis- en Behandelcentrum.....	31
Bijlage 5: Evaluatie geriatrische revalidatie	34
Bijlage 6: Jaarverslag vrijwilligersraad.....	35
Bijlage 7: Jaarverslag cliëntenraad	36
Bijlage 8: Jaarverslag Ondernemingsraad	37



Zorgorganisatie Norschoten wil aan de bewoners/cliënten optimale zorg en behandeling bieden. Ruim 800 medewerkers en 600 vrijwilligers zetten zich daarvoor in. Jaarlijks kijken we met elkaar terug op de afgelopen periode en wordt de vraag gesteld: ‘wat gaat er goed en wat kan beter’? Ook de adviesraden, zoals de Cliëntenraad (CR), ondernemingsraad (OR) en vrijwilligersraad (VR) dragen daarin bij.

In dit verslag schetst Norschoten een beeld wat zij in 2019 heeft gedaan ten aanzien van kwaliteit van zorg en behandeling en waar de kwaliteit verbeterd kan worden.

Om de kwaliteit te verbeteren wordt jaarlijks per locatie in het najaar een verbeterplan gemaakt. Deze wordt het daarop volgende jaar geëvalueerd. Daarmee voldoet Norschoten ook aan de vraag van de verschillende stakeholders en ketenpartners. Het verslag beschrijft naar aanleiding van de evaluatie voldoende thema’s en ontwikkelingen om met de stakeholders en ketenpartners in gesprek te gaan.

De evaluatie is een continu proces. In Norschoten wordt gewerkt met het digitale A3 jaarplan. In dit jaarplan, gebaseerd op het INK managementmodel, staan de missie, visie en kritische succesfactoren beschreven. Daarvan afgeleid worden de prestatie-indicatoren beschreven. De Plan-Do-Check-Act (PDCA) is in de methodiek van het A3 jaarplan geborgd en de jaarplannen zijn onderling aan elkaar gelinkt. Het A3 jaarplan is onderwerp van gesprek tijdens de werkoverleggen.

Leeswijzer:

- ✓ Vanaf het ontstaan van de zorgorganisatie in 1998 heeft Norschoten jaarlijks een jaarverantwoording gepresenteerd (organisatie brede verantwoording). Bij de invoering van het kwaliteitskader in 2017 kwam daar het kwaliteitsverslag bij, een kwaliteitsverantwoording over/voor cliënten die gebruik maken van de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Vanaf 2020 worden deze documenten samengevoegd tot het jaarverslag Norschoten 2019, omdat er veel overeenstemming is ten aanzien van de onderwerpen.
- ✓ Norschoten heeft de opdracht en de verantwoordelijkheid om te zorgen dat onze cliënten en medewerkers tevreden zijn, onze kwaliteit van zorg en behandeling zo goed mogelijk is en onze organisatie financieel gezond is en blijft.

Cliënt	Medewerker
Kwaliteit	Financiën

Alles waar we binnen Norschoten voor gaan, zal blijvend gericht zijn op onze cliënten en medewerkers, kwaliteit en financiën. Deze vier thema’s vormen de hoekstenen van de organisatie en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Deze vier thema’s zijn daarom ook genomen als hoofdthema’s van dit jaarverslag Norschoten 2019

- ✓ [Het kwaliteitsplan 2019](#) ligt ten grondslag aan dit jaarverslag Norschoten 2019. Dat wil zeggen dat aan de hand van de plannen in het kwaliteitsplan 2019 gekeken is wat is uitgevoerd, wat is blijven liggen en waarom dat is blijven liggen. Daarnaast wordt dit verslag aangevuld met de gevraagde thema’s uit het kwaliteitskader en de jaarverantwoording.

- ✓ In de hoofdtekst is een kernachtige samenvatting gemaakt per thema. De evaluaties per locatie zijn terug te lezen in de bijlages.



Het Hart van Norschoten

In 2019 ging Norschoten uit van de [strategienotitie 2017-2019](#). De focus lag toen bij:

- Christelijke identiteit en zingevingsvraagstukken: in 2018 is een nieuwe geestelijk verzorger aangetrokken, met nieuwe ideeën waardoor er meer ruimte is voor diverse modaliteiten binnen het christelijk geloof. Moreel beraad wordt ingezet bij complexe vraagstukken.
- Kennis en behandelcentrum meer positioneren, expertise uitbreiden: in 2019 is een start gemaakt met de opzet van een transmuraal gezondheidscentrum, samenwerking met ketenpartners wordt uitgebreid, er worden nieuwe specialisaties ontwikkeld die passen bij de doelgroepen.
- Cultuur, eigenaarschap en integrale verantwoordelijkheid nader vormgeven: het denken vanuit het Rijnlants model is in 2019 geïntroduceerd. Dat heeft geresulteerd in het project “hartveroverend”. In dit project, dat tot 2022 duurt, staat vakmanschap, vertrouwen en verbinding centraal. Vanuit deze kernwoorden wordt nagedacht over de rollen, toegevoegde waarde, regels en relatie etc.
- Organisatieopbouw en structuur aangepast aan eisen van deze tijd: met het vertrek van de manager bedrijfsbureau september 2019, zijn er nieuwe vragen ontstaan over de opbouw. In 2020 zal dit verder worden uitgewerkt.
- Financieel gezond blijven: Het resultaat over 2018 bedraagt positief € 699.000 Norschoten heeft 2019 afgerond met een positief resultaat van

Wat we al doen en ook blijven doen:

Norschoten onderhoudt de relatie met de ketenpartners en stakeholders. Dat doet Norschoten op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dat vertaalt zich ten aanzien van de locaties die verspreid liggen in relaties met lokale ondernemers en samenwerkingspartners. Voor de revalidatie is de samenwerking gericht op Klimmendaal en Meander Medisch Centrum (MMC), Zorggroep Charim, Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV), Parkinsonnet, etc. Organisatie-breed is een [stakeholdersanalyse](#) gemaakt in het kader van de NEN 7510.

Het presentiegedachtengoed van Andries Baart heeft veel raakvlakken met de christelijke identiteit van Norschoten en geeft concrete handvatten aan de medewerkers om tot ‘goede zorg en mooi werk’ te komen. Eind 2019 is ca. 80 % van alle medewerkers geschoold in presentie.

Netwerkberaad is uit de pilotfase en worden, na een gedegen evaluatie, uitgerold over de verschillende locaties. Het individueel persoonsvolgende bekostiging (IPVB) is nog wel in de pilotfase, in 2020 wordt hier een definitief besluit over genomen. Elspeet is koploper in het netwerkberaad en IPVB. Hulpmiddel voor het IPVB is het elektronisch cliëntendossier is ELS. Hiermee werd eind 2019 een pilot gedaan in Elspeet. In 2020 wordt besloten of Norschoten hiermee doorgaat. De welzijnsbegeleiders hebben samen met de eerst verantwoordelijke verzorgende (evv’er) een leidende rol bij de implementatie van het netwerkberaad; zij brengen voordat de cliënt verhuisd naar Norschoten, een bezoek thuis bij de cliënt. Daar maken ze kennis met elkaar en ze geven het leefstijldagboek af, zodat dit ingevuld kan worden en een actuele basis vormt voor de dagbesteding, zingeving en leefritme.

Het project Norschoten beweegt is in 2019 succesvol afgerond. De beweegagogen zijn een volwaardige vakgroep geworden in de organisatie die, zowel ter ondersteuning van de fysiotherapeuten, als preventief voor het verbeteren van de vitaliteit worden ingezet. Om de

vitaliteit te stimuleren zijn de vitaal euro's geïntroduceerd. Iedere medewerker kan een aanvraag doen voor materialen die aangeschaft worden met vitaal euro's. Voorwaarde is dat het de vitaliteit van cliënten moet verbeteren en dat er een concreet plan is hoe de materialen ingezet gaan worden.



Cliënt

Alle cliënten hebben een zorg/leefplan. Zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd, familieparticipatie, inzet van vrijwilligers en wooncomfort zijn onderwerpen (uit het kwaliteitskader) die in samenspraak met de cliënt en familie door de zorgmedewerker, verpleegkundige, welzijnsbegeleiders en eventueel vrijwilligers cyclisch worden geëvalueerd en besproken.

Op veel woningen zijn hulpmiddelen ingezet (hulpbronnen) zoals de Motomed, fietslabyrint, snoezelkatten, tovertafel, belevenistafels, braintrainer en de CRDL met als doel het welbevinden van de cliënt te bevorderen en te stimuleren in activiteiten.

Aangepast spel- en welzijnsmaterialen zijn ook centraal te lenen bij de Welzijnswinkel van Norschoten. De medewerker van de Welzijnswinkel gaat regelmatig on-tour met de spelbus om op alle locaties welzijnsmaterialen om te wisselen en uit te lenen.

De locaties

Elspeet zit in de koplopersgroep van het individueel persoonsgeboden budget (IPVB) en netwerkberaad. Dit zijn goede instrumenten om doorlopend in gesprek te blijven met de cliënt en familie over o.a. compassie, uniek zijn, autonomie en de zorgdoelen.

Garderen heeft periodiek gezamenlijk overleg met verwanten en het zorgteam waarin ze samen onderzoeken hoe de zorg geboden èn verbeterd kan worden in het belang van de cliënt. In 2020 start ook Garderen met het netwerkberaad en IPVB.

Putten is ook gestart met het netwerkberaad en IPVB. Er is uitbreiding van vrijwilligers, die ondersteunen bij de cliënten geronto-psychiatrie. Daarnaast zijn er veel vrijwilligers aan de woningen verbonden die diverse taken doen zoals zingen, fietsen, koken, strijken etc. Op verschillende momenten worden sfeermakers ingezet die zorgen voor veel activiteiten en gezelligheid.

Kootwijkerbroek zet sfeermakers in die cliënten begeleiden tijdens het ontbijt en in de avonduren. Ook welzijnsbegeleiders hebben een belangrijke taak in Kootwijkerbroek. Er wordt veel georganiseerd, zoals een wandelclub, dames-eet-club, gym, muziekactiviteiten/-therapie en binnenkort ook belevingsconcerten in samenwerking met de geestelijk verzorger. Ook in Kootwijkerbroek wordt het netwerkberaad en IPVB uitgerold.

Drostendijk zet veel in op welzijn. Er worden uitjes georganiseerd en grotere activiteiten, zoals een koor, filmavond, bruidsmodeshow e.d. Drie keer per week is er inloopochtend waar bewoners kunnen aansluiten bij een gezellige activiteit. Een aantal cliënten gaat naar de arbeidsmatige dagbesteding 'de werkplaats' en doet mee aan de fitnessgroep.

Kweekweg heeft meerdere nieuwe werkvormen aangeboden gekregen, waarbij de geestelijk verzorger en haar team aansluiten bij zingevingsvragen. Voorbeelden daarvan zijn beleving d.m.v. muziek, thema-avonden/-weken in de lijdens- en adventsperiode. Deze manier van werken biedt medewerkers op de woningen ondersteuning om deze thema's en zingeving met cliënten bespreekbaar te maken.

Op de woning met ouderen cliënten met een psychiatrische achtergrond, wordt in de 'omgangsoverleggen nieuwe stijl' meer vanuit de cliënt gekeken en wordt de relatie met zijn/haar leefwereld en achtergrond gelegd.

De eerste netwerkberaden hebben plaatsgevonden op de Kweekweg. Dit vereist in 2020 nog volop de aandacht. Mede door personele wisselingen/tekorten is hier minder vorm aan gegeven dan verwacht en gewenst was.

Op de woning met oudere cliënten met een psychiatrische achtergrond en op de woningen waar jonge cliënten met somatische aandoeningen (vaak NAH) wonen, is extra aandacht besteed aan de aankleding en inrichting van de kamers in samenwerking met familieleden. Cliënten hebben daardoor een persoonlijker woonomgeving waar zij echt van genieten.

Naar aanleiding van gesprekken met (medewerkers van) De Rozelaar, een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking, worden voor de cliënten van de woning meervoudig verstandelijk beperkten (MVB) cliëntprofielen opgesteld. Ook gaat gezocht worden naar (meer) mogelijkheden voor (externe) dagbesteding passend bij de leeftijd en aandoening van de jongere cliënten.

Er zijn familieavonden georganiseerd in samenwerking met de Cliëntenraad. Daar blijkt ook een grote tevredenheid.

Hospice

De cliënten en nabestaanden zijn erg tevreden over de geleverde begeleiding en zorg. Wat betreft de leefomgeving is het wenselijk dat er meer mogelijkheden zijn om makkelijk naar buiten te gaan. Dus een locatie op begane grond met directe toegang tot een tuin.

Klaverweide ziet dat de inzet van de sfeermaker bijdraagt aan het welzijn van de cliënten. De vraag van de cliënt naar invulling ten aanzien van zingeving en levensvragen, heeft nog onvoldoende aandacht gekregen. De welzijnsbegeleider die hier veel feeling voor had, dit wilde ontwikkelen stopte omdat zij andere taken ging doen. Op deze locatie worden dagelijks laagdrempelige activiteiten georganiseerd die voor iedereen toegankelijk zijn. Er is een 'huis van weleer', een huiskamer ingericht naar de smaak van 'vroeger' waar cliënten kunnen samen komen om een vertrouwde sfeer te ervaren en prettige herinneringen op te halen. Van maandag tot vrijdagochtend zijn er clubs/ activiteiten van verschillende aard, dit wordt aangeboden, bewoners genieten daar geweldig van.

Dagbehandelingen

Er is een veranderende vraag vanuit de cliënt, omdat de cliënt langer thuis blijft wonen. Daardoor wordt de zorg voor de cliënt zwaarder en overstijgt veelal de setting dagbehandeling, qua activerend klimaat. De wens om thuis te blijven blijft. Een passend antwoord daarop is nog niet gevonden. De inzet van het product individuele (welzijns)begeleiding zou hier een passende stap in kunnen zijn. In 2019 is veel aandacht geweest voor bewegen.

In Scherpenzeel is een nieuw onderkomen gevonden voor de bezoekers van de dagbehandeling. Dit onderkomen is op de begane grond, waardoor tegemoet gekomen is aan hun wens en de veiligheid. In Putten is de tuin aangelegd, waardoor de bezoekers ook naar buiten kunnen.

Kennis- en Behandel Centrum

Eind 2019 is een contract met Roosterplatform afgesloten. Deze partij levert een slimme planningstool. De tool neemt veel van het complexe denkwerk over, dat nodig is om een goede agenda voor de cliënt en een goed rooster voor de behandelaar te maken. Hierdoor ontstaat een juiste, efficiënte en goede prioritering, waarbij rekening wordt gehouden met het behandelprogramma, de wensen van de cliënt en de agenda's van behandelaren. De implementatie start begin 2020 op de revalidatie afdeling.

Geriatrische Revalidatie

Het aantal mutaties op de revalidatie is het afgelopen jaar toegenomen. In 2019 zijn 293 cliënten opgenomen met een gemiddelde opnameduur van 32 dagen. Cliënten vinden de zorg en behandeling op de revalidatie afdeling goed (score 8,4). Via Mediquest, (eerste lijn cliënten) is de score een 8,6. Afgelopen jaar hebben 46 (eerste lijn) cliënten de cliënttevredenheid ingevuld.

Oordeel van de cliënt over Norschoten

Norschoten stond in december 2019 in de top 10 van ZorgkaartNederland 2019 en is door de cliënten en haar netwerk gewaardeerd tot een van de tien best gewaardeerde verpleeghuizen op ZorgkaartNederland is in 2019!!

De organisatie is dankbaar en trots dat ze liefdevolle, professionele zorg en behandeling aan de cliënten kunnen blijven geven, van hart tot hart, met aandacht voor cliënt, medewerker en vrijwilligers.

Begin januari 2020 is Zorgkaart Nederland, gemeten over een periode van 4 jaar door 486 mensen ingevuld en haalde Norschoten een score 8,4.

Eind 2019 is besloten om de cliëntervaringen structureel en organisatie-breed te meten, dus zowel bij cliënten die WLZ zorg of WMO begeleiding ontvangen, als cliënten waarvan de zorg en behandeling gefinancierd worden vanuit de zorgverzekeraar. Hiervoor gaat QDNA ingezet worden (de Q staat voor questions for quality). Door gebruik te maken van een app krijgt de organisatie op elk moment inzicht in de cliëntervaringen. QDNA sluit naadloos aan bij het Kwaliteitskader VVT.

De Cliëntenraad over 2019

De werkzaamheden binnen de cliëntenraad zijn onderverdeeld in portefeuilles, waarbij ieder CR-lid één of meerdere portefeuilles beheert. Daarnaast zijn alle locaties van Norschoten toegewezen aan een CR-lid. Hiermee wordt bereikt dat elke locatie een vast aanspreekpunt binnen de cliëntenraad heeft.

Afgelopen jaar had de cliëntenraad als prioriteit om op de verschillende locaties en dagbehandelingen van Norschoten samen in gesprek te gaan met de cliënten, familie en achterban. Er zijn boeiende gesprekken gevoerd. Dit was van belang, omdat de tevredenheid en kwaliteit van zorg regelmatig op de agenda van de cliëntenraad staan. Door in gesprek te gaan met de leidinggevenden heeft de cliëntenraad haar input gegeven voor de verbeterplannen die per locatie zijn opgesteld. De cliëntenraad werd door de raad van bestuur (RvB) en het management team (MT) regelmatig betrokken bij nieuwe ontwikkelingen binnen Norschoten. De samenwerking met de RvB en MT is afgelopen jaar professioneel en prettig verlopen. Aankomend jaar hoopt de cliëntenraad op deze lijn door te gaan.

Activiteiten in 2019 van de Stichting Vrienden van Norschoten

Stichting Vrienden van Norschoten ontvangt donaties, werft gelden en ondersteunt acties vanuit Norschoten voor werving van gelden en de realisatie van wensen. De wensen zijn gericht op het welbevinden van cliënten en gericht op gemeenschappelijk gebruik. In 2019 zijn verschillende aanvragen gerealiseerd, zoals i-pads voor de woningen op de Klaverweide, een Motomed voor Putten, de aankleding van de tuin in Putten en sfeerwanden op de Drostendijk.



Medewerker

Norschoten-breed heeft in 2019 een Medewerkers-Belevings-Onderzoek (MBO) plaatsgevonden. De resultaten zijn op afdelingsniveau besproken. Per locatie is een plan van aanpak gemaakt om de goede punten te behouden en de knelpunten te verbeteren. De waarderingen van de medewerkers van Norschoten heeft er toe geleid dat Norschoten de eerste ster van het keurmerk Beste Werkgever 2019-2020 heeft ontvangen.

Er is voor alle medewerkers voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. CAO afspraken en eisen van de beroepsvereniging worden nageleefd en de beoogde CAO gelden worden hiervoor ingezet.

In 2019 heeft een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) plaatsgevonden en de acties zijn voor zover haalbaar afgerond.

Vinden en binden van medewerkers

Het blijft een uitdaging om professionele zorgmedewerkers te vinden en te binden. Daar is in 2019 hard aan gewerkt door middel van structurele verbeteringen en acties:

- ✓ De HR-processen inzake in-, door – en uitstroom zijn gedigitaliseerd, waardoor een kwaliteits- en efficiencyslag is doorgevoerd in het sneller verwerken van alle personeelsmutaties en het sneller aannemen van nieuwe medewerkers binnen Norschoten.
- ✓ Er is een recruiter aangenomen om beter te kunnen acteren op de krapte op de arbeidsmarkt.
- ✓ Er komen nog steeds nieuwe medewerkers binnen die door de eigen medewerkers zijn voorgedragen.
- ✓ Om nieuwkomers in Nederland de kans te geven om een loopbaan in de ouderenzorg te starten, heeft Norschoten meegedaan aan het regionaal project van WZW. Dit heeft er toe geleid dat in 2020 twee kandidaten gaan starten in een opleidingstraject bij Norschoten.
- ✓ In het kader van boeien en binden van medewerkers gaat een organisatiebuddy nieuwe medewerkers begeleiden in de eerste periode van het dienstverband, zodat we nieuwe medewerkers behouden voor de organisatie en sector.
- ✓ Om meer inzicht te krijgen in de reden van vertrekkende medewerkers hebben we in 2019 een korte enquête opgesteld. De respons was hoog, 82,4%. De verbeterpunten en tips voor Norschoten worden verder opgepakt binnen de locaties om zo uitstroom te beperken.

(voor de indicatoren ten aanzien van personele gegevens verwijst dit document naar de Openbare Database van het Zorginstituut)

De locaties

Elspeet: inzet van uitzendkrachten is tot bijna 0% gereduceerd.

Garderen: door vertrek van verpleegkundigen heeft de continuïteit van zorg onder druk gestaan. Eind 2019 was de formatie weer grotendeels op orde. In juni heeft een team-dag plaatsgevonden met het thema 'samenwerking'. In 2020 zullen ook diverse teamdagen plaatsvinden rond dit thema. Inzet van uitzendkrachten is tot bijna 0% gereduceerd.

Putten: het is moeilijk om voldoende gekwalificeerd personeel te krijgen, waardoor vacatureruimte is ontstaan. In 2020 komt er organisatie-breed een actie: 'met een vast contract de deur uit!'

Kootwijkerbroek: Op de locatie werken vier verpleegkundigen die zowel meewerken in de dagelijkse zorg alsook de medewerkers niveau 3 en lager coachen. Ook voeren zij de triage uit. Zij zijn vooral aanwezig tussen 7.00 uur en 23.00 uur verdeelt over zeven dagen per week. De verpleegkundigen worden ondersteund en getraind door een praktijkverpleegkundige. De scholing over dementie is voor de sfeermakers van grote toegevoegde waarde geweest.

Drostendijk: medewerkers hebben een training gesprekstechnieken gevolgd. Omdat de organisatie gaat werken vanuit verbinding, vertrouwen en vakmanschap, komen beslissingen lager in de organisatie. De medewerkers en leidinggevende zijn nog zoekende hoe dit precies in te vullen. De opleiding netwerkberaad / IPVB en de opleiding verpleegkunde vragen veel vervanging door collega's.

Kweekweg: de laatste teams hebben de presentiescholing gevolgd en zijn daar positief over.

Er is ondersteuning geboden door het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) aan het team dat werkt met cliënten Niet Aangeboren Hersenletsel. Dit is zeer leerzaam geweest voor medewerkers en leidt er toe dat er in 2020 een traject gestart wordt om te komen tot voldoende kennis en vaardigheden voor het team.

Medewerkers die in de nachtdiensten werken, hebben extra scholing gekregen voor cliënten uit een specifieke doelgroep, zoals MCB en NAH.

Voor woningen met specifieke doelgroepen is gekozen om medewerkers via bureaus te detacheren om de gevolgen van personele tekorten zoveel mogelijk te voorkomen. Deze tijdelijke vaste medewerkers zorgen voor meer continuïteit, omdat zij langere tijd aanwezig zijn, waardoor minder onbekenden ingezet worden.

Hospice: In 2019 is er een praktijkverpleegkundige gestart met de opleiding verpleegkundig specialist palliatieve zorg. Zij is makkelijker en beschikbaar en vaker aanwezig voor de hospice medewerkers en brengt ook nieuwe kennis in. Daarnaast ondersteunt het de arts in zijn werkzaamheden.

Klaverweide: de teams zijn per twee woningen samengevoegd. Dat wordt op Klaverweide al gedaan sinds 2014, cliënten en team ervaren dat ze elkaar kennen, en dit sluit aan bij de zorgvraag van cliënt, en visie Norschoten. De inzet van de huishoudelijke medewerker is geëvalueerd evenals de inzet van de sfeermakers. Team sfeermakers is stabiel. Sfeermaker zorgt voor veel meerwaarde, cliënt krijgt individuele aandacht, en gezamenlijk in de huiskamers. Client ervaart nabijheid en gezelligheid.

De personele bezetting is in 2019 een periode maar net voldoende geweest, inmiddels is dit goed op orde.

Dagbehandelingen

Medewerkers hebben scholingen gevolgd op gebied van 'presentie', 'toegangswegen naar de dagbehandeling' en 'gemengde doelgroepen'. Ook is er een workshop geweest over infectiepreventie toegespitst op de dagbehandeling.

Kennis- en Behandel Centrum (KBC)

- In 2019 is een start gemaakt met de nieuwe invulling van de triage in de driehoek arts, leidinggevende en verpleegkundige. Er zijn bijeenkomsten geweest om de triage beter te laten verlopen. Bij de eerste bijeenkomst met verpleegkundigen was de opkomst hoog. We hebben met elkaar nagedacht over de taken die de verpleegkundige op zijn/haar eigen locatie zelfstandig kan uitvoeren. Hierin is met name triage, wondzorg, INR controle (voor sommige locaties) verpleegtechnische handelingen, het geven van scholing en coaching naar

voren gekomen. Er is ook nagedacht over wat daarvoor nodig is. Dat is met name voldoende verpleegkundige formatie; maar ook kennis, ervaring en vertrouwen.

- Er is een geriatrisch verpleegkundige gestart. Zij maakt deel uit van het verpleegkundig team en zal voornamelijk op de PG afdelingen gaan werken, veelal in samenwerking met de psychologen/SO.
- Medio 2019 is een verpleegkundig specialist (VS) afgestudeerd en als zodanig werkzaam op de revalidatieafdeling.
- Er is een praktijkverpleegkundige gestart met de opleiding verpleegkundig specialist op het gebied van palliatieve zorg
- Medewerkers KBC zijn presentie geschoold en werken volgens het presentiegedachtengoed.

Geriatrische Revalidatie

Er is extra aandacht besteed aan de wijze van feedback geven. Twee verpleegkundigen hebben de GRZ opleiding gevolgd.

Opleiding en scholing

Er is een scholingsbeleid voor zittende en aankomende zorgverleners om hun vakbekwaamheid aantoonbaar te verbeteren/versterken met nadrukkelijke aandacht voor omgang met zorgdilemma's en menslievende en adequate zorg bij het levenseinde.

Afgelopen jaar zijn er dan ook weer diverse bij- en nascholingen gegeven. De bij- en nascholingen die via het systeem ROM (Routine Outcome Monitoring) worden aangeboden zijn in totaal 1169 keer gevolgd.

Nieuw in de trainingen/scholingen zijn o.a. de introductiebijeenkomst voor nieuwe medewerkers, Onbegrepen gedrag bij dementie/ABC-methodiek, werkbegeleiderscursus door SBB en Omgaan met beginnende dementie.

In 2019 hebben ongeveer 45 leerlingen een beroepsopleiding gevolgd. In 2019 zijn 17 medewerkers geslaagd voor een beroepsopleiding: Helpende, Helpende +, VIG en Verpleegkundige. Ook 1 GVP-er (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric) en 2 EVV-ers hebben hun diploma behaald.

In 2019 is vanuit verschillende instanties subsidies aangevraagd en ontvangen, zoals Praktijkleren, Stagefonds en SectorplanPlus. Norschoten heeft nog 4 tranches, lopend van 2018 t/m 2021, tegoed.

De OR over 2019

Volgt nog

De Vrijwilligersraad

De raad behartigt de belangen van alle vrijwilligers van Norschoten en heeft als taak om voorwaarden te scheppen voor het optimaal kunnen functioneren van de vrijwilligers. In 2019 zijn veel onderwerpen besproken tijdens de vergaderingen, zoals de rol van de vrijwilliger in het netwerkberaad, scholing voor vrijwilligers, nieuwsbrief voor vrijwilligers, vrijwilligerstevredenheidsonderzoek etc.

De leden van de vrijwilligersraad houden contact met hun achterban, waardoor de vrijwilligersraad gevoed wordt en actuele informatie krijgt.



Kwaliteitsindicatoren

Norschoten voldoet aan de gestelde eisen uit het kwaliteitskader ten aanzien van persoonsgerichte zorg.

Op alle locaties is medicatie en medicatieveiligheid geborgd middels de 'Melding Incidenten Cliënten' (MIC). Er is veel aandacht voor de meldcultuur en het belang hiervan, zodat fouten worden besproken en geëvalueerd. Vervolgens worden verbeteringen ingezet (en geëvalueerd). Hierin is een belangrijke rol weggelegd voor de aandachtsvelders .

Vrijheidsbeperkende middelen(VBM) worden soms nog makkelijk ingezet vanuit de redenatie 'doe maar wel voor de zekerheid'. De discussie 'vrijheid versus veiligheid' blijft een lastig onderwerp, maar wordt zeker aangegaan. De implementatie van de wet Zorg en Dwang zal meer handvatten geven om de discussie goed te voeren.

Ook voor de andere indicatoren, zoals decubitus, incontinentie, advance care planning en gastvrijheid en voeding is volop aandacht. Deze onderwerpen worden, wanneer daar aanleiding toe is, besproken met de cliënt, familie en/of binnen de teams.

Norschoten kiest ervoor om voor 2020 de gegevens van alle gevraagde indicatoren aan te leveren, omdat Norschoten het meten, weten en bespreken van deze gegevens als een verbetering van de kwaliteit van zorg ziet.

(voor de meetgegevens ten aanzien van de indicatoren verwijst dit document naar de Openbare Database van het Zorginstituut)

Overige kwaliteitsinstrumenten

Norschoten voldoet aan de vraag of het een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem heeft. Norschoten is HKZ gecertificeerd. In 2020 werden een aantal minors geconstateerd die goed zijn opgevolgd. Daarnaast worden in Norschoten interne (waarderende) audits uitgevoerd, waardoor op operationeel niveau veel wordt geleerd en verbeterd.

Om te sturen op de cruciale processen heeft Norschoten een kwaliteitsdashboard ingericht waarin de gegevens van de cruciale processen worden gemonitord en besproken op MT niveau.

De locaties

Elspeet: aandachtspunt is om 'aangehaakt' te blijven bij (de cultuur van) de overige locaties van Norschoten vanwege de grote afstand. Op meerdere onderwerpen zijn aandachtsvelders ingezet. Zij hebben ook weer contact met de andere aandachtsvelders van Norschoten.

Gardereren: er wordt nagedacht over uitbreiding van dienstverlening in 2020 in de vorm van MPT en VPT.

Putten: door de inzet van de verpleegkundige niveau 4, en scholing op onderwerpen die aansluiten bij psychiatrie, wordt de kwaliteit van zorg verbeterd. Er is structureel teamoverleg en intervisie. De

psycholoog is betrokken bij omgangsadvies en casussen. Er wordt ingezet op scholing die aansluit bij de doelgroep en de vraag van de cliënt. Daar worden ook externen deskundigen voor ingezet.

Kootwijkerbroek: er zijn in 2020 regelmatig MIM's ingevuld, waarover elke keer nauw contact is geweest met de preventiemedewerker. MIC heeft vooral betrekking op valincidenten, veelal bij bewoners met een geaccepteerd valrisico. Begin december heeft een inspectiebezoek van de IGJ plaatsgevonden aan deze locatie. Het definitief rapport is inmiddels ontvangen. Dit is een positief rapport, waarin op het onderdeel middelen en maatregelen aandacht gevraagd wordt. Dit wordt opgepakt met de Wet Zorg & Dwang (WZD).

Klaverweide De inzet van sfeermakers leidt tot minder valincidenten (waarneming). Inzet van niveau 2 is wenselijk boven inzet niveau 1. Er zou een scholing daarop moeten plaatsvinden. Ook de huidige niveaus 2 en 3 zouden, indien ze dat kunnen, een niveau hoger moeten gaan scholen.

Hospice: Om te voldoen aan de vraag van de zorgverzekering heeft de Hospice zich aangesloten bij de Hospice Associatie. Om hierbij aangesloten te zijn moet de Hospice voldoen aan het Prezo certificaat. In 2019 zijn de procedures hiervoor opgestart.

Dagbehandelingen

Een deel van de bezoekers van de dagbehandeling in Scherpenzeel wordt gefinancierd uit de WLZ en een deel uit de WMO. GGD Gelderland-Midden heeft vanuit de rol als toezichthoudend ambtenaar een externe audit uitgevoerd t.a.v. de kwaliteit van zorg die gegeven wordt aan cliënten met een WMO verstrekking. Hiervoor hebben ze de locatie bezocht en is een rapport opgesteld

Het rapport is inmiddels ontvangen en er wordt voldaan aan het merendeel van de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen. De twee tekortkomingen zijn opgepakt en inmiddels opgelost.

Er is veel aandacht geweest voor netwerken, zoals het netwerk rondom Parkinson en Voor Elkaar in Putten. Ook is contact gezocht met externe partijen om te onderzoeken naar bestaansrecht voor een dagbehandeling geronto-psychiatrie.

Kennis- en Behandel Centrum

Er is een wetenschapscommissie opgezet. Wetenschappelijk onderzoek en kwaliteit van zorg hebben veel invloed op elkaar. Met wetenschappelijk onderzoek wil Norschoten bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de geriatrische zorg en behandeling/revalidatie en het verbeteren van diagnostiek en behandeling voor de ouder wordende mens.

Geriatrische Revalidatie

In 2019 heeft een Quickscan plaatsgevonden door Studio GRZ. De revalidatie scoort boven het landelijk gemiddelde. Een citaat uit de conclusie: "We troffen over het algemeen een grondhouding aan waarin de medewerkers vooral nieuwsgierig waren en allemaal de visitatie benaderden vanuit de insteek van leren en ontwikkelen." De interdisciplinaire samenwerking kan nog verbeterd worden, evenals (op sommige onderdelen) het geven van de regie aan de cliënt.

Lerend netwerk

In 2019 zijn er twee bijeenkomsten geweest van het lerend netwerk, in februari en november. Het lerend netwerk wordt gevormd met zorgorganisaties Ena en Nebo-plus, beiden zorgorganisaties in Barneveld. In 2020 wordt dit netwerk voortgezet. Onderwerpen die in 2019 aan bod zijn gekomen, zijn:

- Wet zorg en dwang: er is nog veel onduidelijk rond deze nieuwe wet, mede daardoor is de samenwerking pas laat op gang gekomen.
- Samenwerking opleidingen en uitwisseling van onderzoeksplannen leerlingen: dit vindt vooralsnog niet plaats. Wordt meegenomen naar 2020.
- Opleiden statushouders: er is een nieuwe benaming: nieuwkomers in de zorg.
- Collegiaal auditen: uitwisseling van de auditoren heeft op alle locaties plaatsgevonden. Zowel Nebo-plus als Ena (op onderdelen) besteden het auditen uit.
- Uitwisselen kwaliteitsplan en -verslag: heeft plaatsgevonden in 2019
- Ontwikkelingen in de organisaties inzake kwaliteit: ervaringen met verschillende systemen worden uitgewisseld.

Medewerkers

Om de kwaliteit rond verzuimbegeleiding, vitaliteit en duurzaamheid van onze medewerkers te vergroten zijn we op zoek gegaan naar een nieuwe arbodienst. Met ingang van 2020 gaan we met een nieuwe arbodienst samenwerken.

Informatisering & Automatisering

Norschoten is in 2019 gestart met het 'project' NEN7510. Het primaire doel van dit project is om Norschoten aantoonbaar te laten voldoen aan de NEN7510-2017 norm, op een zodanige wijze dat Norschoten gereed is om deze succesvol extern te laten certificeren.

Enkele HR-processen, waaronder het aanleveren van declaraties, zijn gedigitaliseerd.

Om de digitale communicatie tussen zorgvragers (verwijzers) en Norschoten te optimaliseren is in december een contract gesloten met ZorgDomein. De implementatie hiervan staat gepland vanaf het 2e kwartaal van 2020.

In 2019 is succesvol een servermigratie en hardware vervangingstraject afgerond. Alle medewerkers hebben een nieuw of aangepast gebruikersaccount ontvangen, voor zowel het gebruik van email als overige werkzaamheden.

Klachten

In 2019 zijn er 16 officiële klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris. Vier klachten betroffen een opeenstapeling van veel verschillende onderwerpen, waardoor in de klacht vaak een complexiteit ontstaat en het vertrouwen opnieuw moet worden opgebouwd. Eén klacht betrof het (al dan niet) tijdig insturen naar het ziekenhuis, één klacht betrof het afwijken van een protocol. Vier klachten betroffen met name de facilitaire omgeving: wifi, telefoonbereikbaarheid, slechtwerkende koeling in het gebouw en muurafwerking. Drie klachten betroffen de wens om naast de contactpersoon ook andere naasten inzake te verlenen in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).



De extra middelen van Waardigheid en Trots worden met ingang van 1.1.2020 opgenomen in het reguliere budget. Daarmee konden alle projecten, die zijn opgestart met de extra middelen, worden geborgd binnen Norschoten.

Er wordt voor verschillende cliënten (financiële) Meerzorg aangevraagd, zodat tegemoet kan komen aan individuele zorg en begeleidingsvragen. Dit vraagt ook in 2020 nog volop de aandacht.

Voor de financiële verantwoording verwijst dit document naar de jaarrekening



Bijlage 1: Verklarende lijst en afkortingenblad

RvT	Raad van toezicht
RvB	Raad van bestuur
MT	Managementteam
Evv'er	Eerst verantwoordelijke verzorgde
Aandachtvelders	Verzorgende die deskundig aanspreekpunt/ verantwoordelijke is over een specifiek onderdeel van de zorg, bijvoorbeeld medicatie of infectie/preventie
VS	Verpleegkundig Specialist
SO	Specialist Ouderen Geneeskunde
CR	Cliëntenraad
OR	Ondernemingsraad
VR	Vrijwilligersraad
PG	Psychogeriatric (ouderen met dementie)
GP	Geronto-psychiatrie (ouderen met ene psychiatrisch beeld)
NAH	Niet aangeboren Hersenletsel
MCB	Meervoudig Complex Beperkt
MIC	Melding Incidenten Cliënten
VBM	Vrijheidsbeperkende middelen
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector.
PREZO	PREstatiemodel ZOrg
Quickscan	Beperkt onderzoek binnen een organisatie of van een bepaald product.

Mediquest	Database die de tevredenheid van de eerste lijn cliënten in beeld brengt.
RI&E	Risico-Inventarisatie en Evaluatie. Het is een voor werkgevers verplicht middel om de gezondheid en veiligheid te bevorderen
MBO	Medewerkersbelevingsonderzoek
WLZ	Wet Langdurige Zorg
Eerste lijn cliënten	Cliënten die thuis wonen en gebruik maken van de behandelaars (fysio, ergo, logopedie etc.) van Norschoten.
Meerzorg	Cliënten die meer zorg nodig hebben dan op grond van indicatie mogelijk is, kan via het zorgkantoor een toeslag of meerzorg krijgen, dit moet worden aangevraagd door de ev' er.
CRDL (cradle)	Een interactief zorginstrument dat een nieuwe vorm van contact mogelijk maakt door aanraking tussen mensen te vertalen in geluid
ECD	Elektronisch cliënten dossier
ROM	Routine Outcome Monitoring: applicatie voor medewerkers om aan te melden voor scholingen en te registeren
iPVB	Individueel persoonsgeboden budget
ELS	Applicatie (software) die aansluit bij het iPVB om de persoonlijke wensen van de cliënten in kaart te brengen
GGD	Gemeentelijke of Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
CCE	Centrum voor Consultatie en Expertise
MCM	Meander Medisch Centrum
ZGV	Ziekenhuis Gelderse Vallei

Bijlage 2. Evaluaties van de verbeterplannen 2019 van de locaties

Locaties Elspeet en Garderen

Elspeet zit in de koplopers groep van het IPVB en Netwerkberaad. Daar zullen onderwerpen uit voortkomen die ook van de zorgmedewerkers verandering vragen. Op het moment dat er zaken (vanuit cliëntperspectief) gaan veranderen, zal ook de omgeving mee veranderen. Het is belangrijk daarop niet te veel vooruit te lopen maar te blijven aansluiten.

Locatie Elspeet is lokaal goed verbonden met ketenpartners, o.a. met Zorgcentrum De Oranjarahof. Dat maakt het tot een krachtige locatie. Aandachtspunt is om in verbinding te blijven met (de cultuur van) het 'grote' Norschoten en omgekeerd.

Door de toenemende vergrijzing zijn we in Elspeet aan het onderzoeken hoe de samenwerking met De Oranjarahof, en dienstverlening aan de lokale gemeenschap, verder kan worden geïntensiveerd. Op dit moment is locatie Garderen lokaal redelijk verbonden, hoewel dat beter kan; o.a. richting kerken, verenigingsleven, scholen en bedrijfsleven.

Eind 2019 zijn ook de eerste initiatieven tot stand gebracht richting uitbreiding van dienstverlening. Het voornemen is om dit in MPT en VPT vorm te geven. Begin 2020 zijn we daar inmiddels op kleine schaal mee begonnen.

Cliënt

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Het IPVB en het Netwerkberaad zijn in Elspeet goede instrumenten gebleken om doorlopend het goede gesprek te blijven voeren met cliënten en familie over compassie, uniek zijn, autonomie en de zorgdoelen.

Het is merkbaar geworden dat het gaat wringen tussen het oude en nieuwe gedachtengoed op vraagstukken als: wat is verantwoordelijke zorg, eindverantwoordelijkheden en verantwoording afleggen. Vooral tussen cliëntvertegenwoordigers en behandelaren kan spanning ontstaan.

In Garderen zijn veel nieuwe medewerkers. Trouwe en nieuwe medewerkers; oude en nieuwe denkwijzen vermengen zich, waarbij deze thema's hoog en actueel op de agenda zijn gekomen. Begin 2020 zal ook in Garderen worden gestart met het IPVB en het netwerkberaad.

Wonen en welzijn

Zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd, familieparticipatie, inzet vrijwilligers en wooncomfort zijn onderwerpen die door zorg, welzijn, familie en vrijwilligers cyclisch worden geëvalueerd en besproken. Het netwerkberaad en het IPVB zijn middelen die daarvoor gebruikt worden in Elspeet.

In Garderen is de familieparticipatie organisatorisch vormgegeven door periodiek met alle families, het hoofd, EVV-ers en verpleegkundigen samen in gesprek te gaan.

Veiligheid:

Medicatieveiligheid.

Medicatie en medicatieveiligheid zijn geborgd middels aandachtsvelders. Medicatiefouten worden gemeld. Er is specifiek en gericht aandacht voor de meldcultuur. Via PDCA is er aandacht voor het continue verbeteren van de performance.

Decubituspreventie.

Dit krijgt de aandacht die het verdient. In 2019 is geen decubitus ontstaan.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen (vbm) worden nog te gemakkelijk ingezet. Het uitgangspunt 'we doen geen vbm, tenzij er een hele goede reden is', is nog geen gemeengoed. Nog te veel en te vaak wordt er door zorgmedewerkers en familie geredeneerd: 'doe maar wel voor de zekerheid'. De discussie 'vrijheid versus veiligheid' is een lastig bespreekbaar onderwerp vanuit behandelverantwoordelijkheid en zorg van de familie.

Preventie acute ziekenhuisopname.

Voor zover mij bekend is hier geen preventief beleid op.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Eind 2018 zijn de pas afgestudeerde verpleegkundigen van de locatie Garderen vertrokken naar andere afdelingen en/of uit dienst gegaan. Het gevolg was dat de (continuïteit) van zorg in 2019 onder druk heeft gestaan. Vacatures waren moeilijk te vervullen.

In juni was er een eerste teamdag, met het een grotendeels nieuw team, met thema: de samenwerking. Dit was een inspirerende dag!

Eind 2019 was de personele formatie weer op orde. Het samenwerkingsproces en de procesinrichting binnen Garderen zullen in 2020 de nodige aandacht krijgen.

Als gevolg van de toenemende zorgvraag, zijn de uren van het dienstpatroon in 2019 uitgebreid op huiskamer-niveau. Daarnaast hebben we een periodiek overleg in het leven geroepen met de verwanten. In dit overleg staat de verbinding op de agenda waarbij wij (Norschoten én verwanten) samen onderzoeken hoe we de zorg kunnen blijven bieden en blijven verbeteren en hoe we met elkaar keuzes maken in het belang van de cliënten.

T.a.v. kwaliteit zijn op meerdere onderwerpen aandachtsvelders ingezet. Deze staan in verbinding en contact met de aandachtsvelders Norschoten-breed.

Leiderschap, governance en management

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Grotendeels voldoen wij aan deze norm, hoewel niet 100% geborgd. Er is altijd iemand op de woonkamer aanwezig is. Het afgelopen jaar zijn zowel in Garderen als in Elspeet de uren van de sfeermakers uitgebreid.

Grote vooruitgang is wel, is dat de inzet van PNIL tot bijna 0% is gereduceerd. Het is onze overtuiging dat het heel moeilijk wordt om kwaliteit te leveren, als we de kwantiteit niet op orde hebben. Voldoende personeel is er inmiddels, waardoor er hard gewerkt kan worden om de kwaliteit verder te verbeteren o.a. door het (blijven) werven en opleiden van verpleegkundigen.

Specifieke kennis, vaardigheden

Zowel in Garderen, als in Elspeet is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.

Op papier is er in iedere locatie (volgens KvK registratie) voor cliënten met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling, 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse.

Er is in iedere locatie (volgens KvK registratie) voor cliënten met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling 24/7 een arts bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse.

Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals: opschalen van personeel (inzetten mobiel team), invoeren specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige, tijdelijke overplaatsing cliënt naar andere afdeling in dezelfde zorgorganisatie, inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), ingang zetten 'meer-zorg'.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Iedere zorgverlener heeft voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De omvang en aard hiervan is vastgelegd in het kwaliteitsplan. CAO afspraken en eisen van de beroepsvereniging worden nageleefd en de beoogde CAO gelden worden hiervoor ingezet.

Er is voldoende tijd beschikbaar om als evv'er of contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg.

Methodisch en multidisciplinair werken vormen de basis van verpleeghuiszorg. Een deel van de deskundigheidsbevordering besteedt aan deze aspecten (multidisciplinaire) aandacht.

Er is een scholingsbeleid, voor zittende en aankomende zorgverleners, waardoor hun vakbekwaamheid aantoonbaar wordt versterkt (op basis van de diverse onderdelen van het kwaliteitskader en nadrukkelijke aandacht voor omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde).

Periodieke vinden gesprekken plaats waarin competentie- en loopbaanontwikkeling

Locatie Putten

(gebaseerd op kwaliteitsplan 2020)

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Woning 1 Minimaal 3 zorgverleners op Somatiek woning tijdens intensieve zorgmomenten, omdat complexe zorg geleverd moet worden door meer deskundigheid. Naast ADL ook begeleiding bij het dagritme voor cliënten

Somatiek woning in de avond extra ondersteuning in het begeleiden van de cliënten.

Woning 2 In de avond extra begeleiding om cliënten te ondersteunen in hun kwetsbaarheid.

Begeleiding bij de avondmaaltijd

Woning 3 en 4 Iedere cliënt heeft een actueel zorgplan.

Voor alle woningen geldt dat we bezig zijn met netwerkberaad en IPVB. Medewerkers worden hierin geschoold. Dit is een betere invulling voor autonomie en eigen regie van de cliënt.

Wonen en welzijn

Woning 1 De cliënt heeft een zinvolle daginvulling en behoudt zijn eigen regie. De doelgroep vraagt specifieke dagbesteding in de vorm van passende activiteiten, met een vaste frequentie per week.

Woning 2 Uitbreiding van vrijwilligers voor de specifieke doelgroep. De doelgroep vraagt specifieke dagbesteding in de vorm van activiteiten, met een bepaalde frequentie per week

Woning 3 en 4 Er is een welzijnsbegeleider verbonden aan de woning. Inzet van sfeermakers, zodat de cliënt ook in de avonden niet alleen is en er een gezellige activiteit wordt aangeboden. Er worden uitjes georganiseerd en grotere activiteiten zoals een koor-, filmavond, bruidsmodeshow etc. Familie wordt goed geïnformeerd en zijn ook aanwezig bij het MDO.

Familie wordt betrokken bij het welzijn van de cliënt.

Inzet van de bewegingsagoog bevordert het bewegen van de cliënt.

Alle woningen inzet van vrijwilligers. Zanggroepen, fietsvrijwilligers, wandelgroep, kookvrijwilligers, individuele vrijwilligers, kerkvrijwilligers, strijkvrijwilligers.

Veiligheid

Woning 1 Smartphone i.p.v. dect telefoon

Woning 2 Smartphone i.p.v. dect telefoon. Extra

Woning 3 /4 Inzet huiskamerassistenten 's morgens bij het ontbijt geeft meer veiligheid, omdat cliënten dan niet alleen in de huiskamer zijn.

Alle woningen Medicatie review, 2 x per jaar decubitusmeting, elk werkoverleg bespreking MIC's, betreffende medicatieveiligheid, valincident en evaluaties van vrijheid beperkende maatregelen. In zorgplannen zijn afspraken gemaakt betreft ziekenhuisopname en reanimatie.

Op pg woningen in de avond inzet van sfeermakers. In de ochtend uitbreiding van medewerkers in de huiskamer voor toezicht bij de maaltijd.

Leiderschap

Woning 1/2 Norschoten heeft besloten dat leidinggevende vele taken overnemen van personeelszaken. Het planbureau krijgt een andere rol in de organisatie. Taken komen daarom bij de leidinggevende. Wens: planner op de locatie.

Woning 3/4

Leidinggevende neemt veel taken over van personeelszaken.

Medewerker planbureau op locatie ter ontlasting van leidinggevende. Hierdoor kent de medewerker planbureau de collega's van de woningen beter en zijn er kortere lijnen.

Planner/roosteraar is gerealiseerd, werkt op locatie

Organisatie gaat meer naar verbinding, vertrouwen en vakmanschap, hierdoor komen beslissingen lager in de organisatie te liggen. Met elkaar zijn we nog zoekende hoe dit precies in te vullen. We krijgen hier hulp bij van een deskundig bureau.

Inzet praktijkverpleegkundige op woning.

Praktijkbegeleiders aangesteld vanuit afdeling opleiding voor betere begeleiding van leerlingen.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

In Putten is het moeilijk om voldoende gekwalificeerd personeel te krijgen. Er is vacatureruimte. De actie: 'met een contract de deur uit' wordt begin 2020 gestart. Op locatie komen 2 dagdelen waarop men kan solliciteren en direct een vast contract krijgt.

Kwaliteit

Woning 1. Medewerkers kunnen betere persoonsgerichte zorg bieden als ze deskundigheidsbevordering krijgen gericht op de specifieke doelgroepen somatiek en geronto-psychiatrie. Beide doelgroepen vragen specifieke begeleiding, zodat de bewoner zoveel als mogelijk zichzelf kan zijn, en is er minder inzet nodig van b.v. psychofarmaca. Wens: scholing op maat
Inzet van geestelijk verzorger voor moreel beraad, of intervisie
Structureel teamoverleg/intervisie met specifieke doelgroep met doel deskundigheidsbevordering.
Eén medewerker is gestart tot opleiding verpleegkundige niveau 4.

Woning 2. De doelgroep op de woning vraagt specifieke begeleiding, waar medewerkers na de basisopleiding zorg nog niet voldoende op geschoold zijn. Door de inzet van een verpleegkundige niveau 4 en scholing op onderwerpen die passend zijn voor psychiatrie, willen we de kwaliteit bevorderen.

Scholing gesprekstechnieken.

Inzet van geestelijk verzorger voor moreel beraad en/of intervisie

Structureel teamoverleg/intervisie met specifieke doelgroep met doel deskundigheidsbevordering.

Psycholoog is betrokken bij omgangsadvies en casuïstiek.

Woning 3 en 4. Huiskamerassistenten volgen de opleiding Eerste hulp bij verslikken en een cursus Verslikken welke gegeven wordt door de logopedist, zodat ze leren waar ze op moeten letten b.v. bij het verdikken van dranken.

Twee medewerkers volgen de opleiding tot verpleegkundige niveau 4

Eén medewerker volgt de cursus: u woont nu hier, verdieping in pg problematiek.

Psycholoog is betrokken bij omgangsoverleg en geeft adviezen hoe om te gaan met onze cliënten

Scholing op maat is nog niet gerealiseerd Dit is wel de wens voor de komende periode.

Op woning 1 en 3 zijn drie medewerkers gestart met de opleiding verpleegkundige niveau 4.

Teamoverleg is structureel.

Psycholoog en geriatrisch verpleegkundige ondersteunen de teams waar nodig.

Praktijkverpleegkundige is gekoppeld aan de woning en beschikbaar voor vragen.

Scholing van deskundigen ingeroepen waar nodig b.v. Koninklijke Kentalis en Bartimeus.

Huiskamerassistenten zijn inmiddels geschoold.

Gebruik van hulpbronnen

De tuin is aangelegd. Cliënten kunnen in speciaal op hoogte gemaakte tuinbakken in de tuin werken. Zithoekjes en spelmateriaal voor de tuin.

Motomed en fietslabyrint, snoezel-katten, tovertafel, braintrainer e.d.

- Kennisuitwisseling met collega's zorgorganisatie: koninklijke Kentalis en Bartimeus

Gebruik van informatie (28,29 en 30 kk?)

- Kennisuitwisseling met collega's zorgorganisatie: koninklijke Kentalis en Bartimeus
- Goed gebruik van YouForce
- Financiële informatie en overleg met collega salarisadministratie
- Vilans protocollen
- In verband met cultuuromslag: ondersteuning van Broosz
- In en externe audits
- Zorgkaart Nederland

Financiën

- In verband met de vele inzet van uitzendkrachten wegens langdurige ziekte en vacatures die niet ingevuld worden gaan we over ons budget heen. Inkomsten vanuit cliënten loopt goed.

Locatie Kootwijkerbroek

Beschrijving locatie: Kootwijkerbroek bestaat uit 1 locatie met 4 woningen. Op elke woning verblijven 8 bewoners. 3 woningen met PG en 1 woning somatiek.

Op 1 woning bevindt zich een logeerkamer t.b.v. respijtzorg en/of tijdelijk kortdurend verblijf. I.v.m. de wachtlijst is er nu besloten om de logeerkamer permanent te laten bewonen door een cliënt die op de wachtlijst staat voor somatiek. Dat betekent dat deze cliënt 's nachts op de PG woning verblijft in de logeerkamer en overdag na de ADL op de somatiek woning is. Zodra daar plek is krijgt deze cliënt daar een appartement en komt de logeerkamer weer vrij.

Dit is zowel een goede oplossing voor deze cliënt, maar het geeft de locatie ook wat financiële armsgang om personeel wat extra ingezet wordt te bekostigen.

Op de locatie werken 4 verpleegkundigen die zowel meewerken in de dagelijkse zorg, maar daarnaast ook de niveau 3 en lager coachen. Ook voeren zij de triage uit. Zij zijn vooral aanwezig tussen 7.00 en 23.00. verdeelt over 7 dagen.

Ook is er een praktijkverpleegkundige aanwezig, ter ondersteuning en training van de verpleegkundigen.

Behalve sfeermakers tussen 17.30 en 20.30, hebben we sinds december 2019 ook sfeermakers tijdens het ontbijt moment. Het geeft rust en cliënten kunnen op deze manier fijn de dag beginnen.

Vanwege toenemende zorgzwaarte wordt er vanaf februari elke avond een extra dienst ingezet tussen 18.30 en 21.30 als ondersteuning van de zorg.

Welzijn heeft een belangrijke taak in Kootwijkerbroek, er wordt veel georganiseerd, denkend aan de wandelclub, dames eet-club, gym, muziektherapie en binnenkort ook belevingsconcerten i.s.m. de geestelijk verzorger.

We zijn het netwerkberaad en IPVB aan het uitrollen om zo nog beter de cliënt de eigen regie over zijn leven te geven en te laten houden. Uiteraard in goede afstemming met de familie of mantelzorgers.

De scholing voor dementie voor heel de locatie was samen met mij, de psycholoog en Rita afgestemd en voorbereid, maar mocht / kon helaas vanwege moverende redenen vanuit de organisatie geen doorgang vinden. Allen de sfeermakers zijn op die manier tot grote tevredenheid van henzelf geschoold. De overige medewerkers kunnen nu de scholing volgen via YouForce (softwareprogramma) op eigen initiatief.

Er zijn in 2020 regelmatig MIM ingevuld, daarover heb ik steeds contact gehad met preventiemedewerker . MIC heeft vooral betrekking op valincidenten, veelal bij bewoners met een geaccepteerd valrisico. Het zou wenselijk zijn om daar vanuit een Norschoten gedragen beleid kritisch naar te kijken of dit soort valpartijen gemeld moet blijven worden. Evenals medicatie MIC meldingen bij weigeren van medicatie (de vraag blijft altijd: is dit een incident of mag je ook accepteren dat een bewoner iets niet neemt en maak daar afspraken over die vastgelegd worden, zodat het voor iedereen duidelijk is.)

Aansluiting wonen en welzijn zal naar verwachting met de implementatie netwerkberaad in 2020 een grote slag gaan maken. Het zou mooi en wenselijk zijn als welzijn een natuurlijk onderdeel wordt van de zorg.

Qua financiën hebben we qua inzet uren de begroting overschreden, maar dit alles is wel verklaarbaar.

Met de inzet van de verpleegkundigen is het plan om een kwaliteitsverbetering in te zetten door alle niveaus (1, 2 en 3) te coachen en waar nodig opnieuw in hun professionele kracht te zetten.

Locatie Drostendijk

(gebaseerd op kwaliteitsplan 2020)

Client

Minimaal 3 zorgverleners tijdens intensieve zorgmomenten op de dag, gebaseerd op complexe zorgvraag op somatisch, psychisch en sociaalgebied (inadequaat gedrag en afwijkend psychosociaal functioneren). Cliënten hebben de hele dag structuur nodig.

De wens om in de namiddag te koken is er toezicht nodig en begeleiding om veiligheid van de cliënten te garanderen. Een andere invulling voor autonomie en eigen regie bij de cliënt is persoonsvolgende bekostiging 10 en IPVB. Hiermee is een start gemaakt, op woning 3-4 wordt de start in 2020 gemaakt.

De cliënt heeft behoefte aan een zinvolle daginvulling en behoud zijn eigen regie, omdat de daginvulling structuur biedt gericht op cognitieve en psychische functiebeperking van de cliënt. Extra zorgverlener voor de ochtend maaltijd, van 7.30 tot 10.30 of van 8 tot 11 uur. Toezicht in de huiskamer. Extra toezicht van 14 tot 17 uur in de huiskamer is ingezet d.m.v. aanstelling huiskamerassistent. Iedere cliënt heeft een up tot date zorgplan.

Wonen en welzijn

De cliënt heeft behoefte aan een zinvolle daginvulling en behoud zijn eigen regie, omdat de daginvulling structuur biedt gericht op cognitieve en psychische functiebeperking van de cliënt.

Extra inzet huishoudelijke dienst (was/koken /schoonmaken) zodat zorgverlener zich kan richten op de zorg en begeleiding (i.p.v. huishoudelijke zorg), komt tegemoet aan inzet niveau 3. Deze is al ingezet op woning 3-4.

Er is een welzijnswerker verbonden aan de woning. Inzet van sfeermakers zodat de cliënt ook in de avonden niet alleen is en er een gezellige activiteit wordt aangeboden. Er worden uitjes georganiseerd en grote activiteiten zoals een koor, film, bruidsmodeshow. 3 x per week is er inloopochtend waar de bewoners kunnen aansluiten bij een gezellige activiteit. Er is een tuinactiviteit. Een aantal cliënten gaan naar de werkplaats en naar de fitness groep. Fam. wordt goed geïnformeerd en zijn ook aanwezig bij het MDO.

Inzet bewegingsagoog bevordert het bewegen van de cliënt.

Veiligheid

Veiligheid voor de cliënten bij de maaltijden toezicht voorkeur koken in de avond. Gezien de personele bezetting is dit nog niet gerealiseerd, de wens blijft.

Wens i.v.m. veiligheid van cliënten en medewerkers is dat er een extra nachtdienst komt. Extra nachtdienst wordt al regelmatig ingezet als er een cliënt erg onrustig is of terminaal is. De doelgroep cliënten hebben vaak ook in de nacht extra zorg nodig.

Inzet huiskamerassistent. Ook in de middag zijn er nu 3 diensten waardoor er meer toezicht is.

Leren en werken aan kwaliteit medewerkers kunnen betere persoonsgerichte zorg bieden als ze deskundigheidsbevordering krijgen gericht op de specifieke doelgroep. Doelgroep heeft specifieke begeleiding nodig, dan kan de bewoner zo veel als mogelijk zichzelf zijn en is er minder inzet nodig van bijvoorbeeld psychofarmaca. Wens: scholing op maat theorie en praktijk.

Scholing voor beide woningen :

gesprekstechnieken. Dit is gerealiseerd.

Coaching van medewerkers op de werkvloer

Geven van specifieke begeleiding van cliënten en medewerkers bijvoorbeeld bij onbegrepen gedrag,

Vermindering van inzet van psychofarmaca.

Inzet van praktijkverpleegkundige op de woning en geriatrisch verpleegkundige.

Praktijkbegeleiders zijn ook aan de woningen verbonden.

Leiderschap, governance en management

Planbureau medewerker is verbonden aan de locatie en werkt ook op locatie. Dit bevordert het contact met de medewerker.

Leidinggevende komt verder van de werkvloer af te staan. I.v.m cultuurverandering verbinden, vertrouwen en vakmanschap worden de beslissingen lager in de organisatie genomen. Hierbij zijn we als leidinggevenden nog zoekende en krijgen hulp van een extern deskundig bureau.

Protocollen worden geraadpleegd waar nodig. In het ECD staat alle informatie over de cliënt. Het ECD wordt goed beveiligd.

1e contactpersonen kunnen meelezen in het ECD, dit wordt als prettig ervaren.

Woning 1/2 Norschoten heeft besloten dat leidinggevende vele taken overnemen van personeelszaken. Planburo krijgt een andere rol in de organisatie. taken komen bij de LG. Wens :planner op de locatie.

Woning 3/4 :Leidinggevende neemt veel taken over van personeelszaken

Medewerker planbureau op locatie ter ontlasting van leidinggevende. Hierdoor kent de medewerker planbureau de collega's van de woningen beter.

Planner/roosteraar is gerealiseerd, werkt op locatie.

Organisatie gaat meer naar verbinding, vertrouwen en vakmanschap, hierdoor komen beslissingen lager in de organisatie. Met elkaar zijn we nog zoekende hoe dit precies in te gaan vullen, krijgen hier hulp bij van medewerkers van een deskundig bureau. Inzet praktijkverpleegkundige op woning. Praktijkbegeleiders aangesteld vanuit opleiding voor betere begeleiding van leerlingen.

Personeelssamenstelling

Het is moeilijk om voldoende gekwalificeerd personeel te krijgen. Er is wat vacature ruimte. Er zijn een aantal langdurig zieken. De opleiding IPVB en de opleiding verpleegkunde vragen veel vervang.

De actie: met een contract de deur uit is gestart, op locatie komen 2 dagdelen waarop men kan solliciteren en direct een contract krijgt, Dit vindt begin maart plaats.

Kwaliteit

medewerkers kunnen betere persoonsgerichte zorg bieden als ze deskundigheidsbevordering krijgen gericht op de specifieke doelgroep. De doelgroepen zijn somatiek plus en PG. Beide doelgroepen hebben specifieke begeleiding nodig, dan kan de bewoner zo veel als mogelijk zichzelf zijn en is er minder inzet nodig van bijvoorbeeld psychofarmaca. Wens: scholing op maat.

Voor PG volgen de medewerkers de scholing: Onbegrepen gedrag bij dementie/ABC methodiek
Inzet van geestelijk verzorger voor moreel beraad, of intervisie
Structureel teamoverleg /Intervisie met specifieke doelgroep met doe I deskundigheid bevordering.
4 medewerker is gestart tot opleiding verpleegkundige niv 4.
Door de inzet van een verpleegkundige niv 4 en scholing op de onderwerpen die passend zijn op de psychiatrie willen we de kwaliteit bevorderen .
Psycholoog is betrokken bij omgangsadvies en casussen.
Inzet geriatrisch verpleegkundige.
Inzet praktijkverpleegkundige verbonden aan de woningen.
Inzet praktijkopleider .

Huiskamerassistent. volgen de opleiding eerste hulp bij verslikken en een cursus verslikken welke gegeven wordt door de logo zodat ze leren waar ze op moeten letten bv bij verdikken van dranken.
1 medewerker volgt de cursus: u woont nu hier, verdieping in pg problematiek.
1 medewerker heeft de opleiding Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric gevolgd en heeft zich verdiept in moeilijk begrepen gedrag.
Teamoverleg is structureel.
Psycholoog en geriatrisch verpleegkundige geven de teams ondersteuning waar nodig.
Praktijkverpleegkundige is gekoppeld aan de woning en beschikbaar voor vragen.
Scholing van deskundigen ingeroepen waar nodig b.v koninklijke Visio en Bartimeus.
Huiskamerassistenten zijn inmiddels geschoold.

Gebruik van hulpbronnen

de tuin is aangelegd, cliënten kunnen in speciaal op hoogte gemaakte tuinbakken in de kas werken, zithoekjes, Motomed en fiets labyrint, snoezelkatten, tovertafel, braintrainer

Kennisuitwisseling met collega's zorgorganisatie: koninklijke Visio en Bartimeus

Gebruik van informatie

Kennisuitwisseling met collega's zorgorganisatie: koninklijke Visio en Bartimeus

Goed gebruik van Youforce

Financiële informatie en overleg met collega salarisadministratie

Vilans protocollen

In verband met cultuuromslag: ondersteuning van Broosz

In en externe audits

Zorgkaart Nederland

Financiën

In verband met de vele inzet van uitzendkrachten wegens langdurige ziekte en vacatures die niet ingevuld worden gaan we over ons budget heen. Inkomsten vanuit cliënten loopt goed.

Locatie Kweekweg

Beschrijvend overzicht van uitkomsten op de plannen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan. Met name moet duidelijk worden of en hoe voldaan wordt aan het plan dat je voor 2019 hebt geschreven. Dit schema zit niet in beton gegoten (ik kan me voorstellen als je denkt dat bijv. veiligheid beter onder kwaliteit past of..) maar is wel een richtlijn waardoor het voor de stakeholders makkelijker te lezen is.

Client

- Zingeving: er zijn meerdere nieuwe vormen aangeboden door de geestelijk verzorger en haar team om vorm te geven aan zingeving. Denk aan beleving d.m.v. muziek, thema avonden en thema weken in de lijdens- en adventsperiode. Dit wordt ondersteunt door uitgewerkte programma's overdenkingen, suggesties voor bijbelverhalen en muziek. Dit wordt voor de verschillende doelgroepen uitgewerkt en biedt de medewerkers op de woningen ondersteuning om het ook op de woningen op te pakken.
- Op woning 9 is een nieuwe start gemaakt met de omgangsoverleggen waar nu veel meer vanuit de cliënt gekeken wordt en de relatie met zijn achtergrond gelegd wordt.
- De eerste netwerkberaden zijn op de woning 1, 2, 10, 11 en 12 gevoerd. Dit vereist in 2020 nog volop de aandacht. Mede door personele wisselingen/tekorten is hier minder vorm aan gegeven dan verwacht en gewenst was.
- Op woning 9-11-12 is bij een aantal cliënten extra aandacht besteed aan de aankleding en inrichting van de kamers i.s.m. familieleden. Cliënten hebben daardoor een persoonlijker woonomgeving waar zij ook echt van genieten.
- N.a.v. gesprekken met (medewerkers van) de Rozelaar (organisatie voor verstandelijk beperkten) worden cliëntprofielen opgesteld en gaat gezocht worden naar (meer) mogelijkheden voor dagbesteding passend bij de leeftijd en aandoening van de jongere cliënten.

Medewerker

- Presentie de laatste groepen hebben de scholing ontvangen en zijn er positief over
- De inzet van de huishoudelijk medewerkers hebben om woning 9-12 niet tot veel verandering geleid omdat het daar al anders ingezet werd. Op de overige woningen wordt ervaren dat deze inzet leidt tot meer tijd voor de cliënten.
- Er is ondersteuning geboden door het CCE. Dit is zeer leerzaam geweest voor medewerkers en leidt er toe dat er in 2020 een traject gestart wordt om te komen tot voldoende kennis en vaardigheden voor het team wat ondersteuning biedt aan cliënten met NAH.
- In de zomer zijn er bijeenkomsten geweest waarin medewerkers van de nachtdiensten extra informatie en scholing kregen i.v.m. de meer complexe zorg van cliënten op woning 10 en deels 11. Dit is door de nachtdiensten als zeer leerzaam en ondersteunend ervaren. Dit krijgt in 2020 een vervolg waarbij ook cliënten die op andere woningen verblijven en een meer specifieke omgang nodig hebben aandacht krijgen.

Kwaliteit

- N.a.v. gesprekken met (medewerkers van) de Rozelaar worden Voor de woningen 9-12 zijn gesprekken gestart intern (en met andere organisaties) om te komen tot duidelijkheid wat er voor deze doelgroepen nodig is. Te denken valt dan aan groeps grootte, woonomgeving en locatie, invulling personele bezetting. Organisatie breed wordt in 2020 bezien wat deze doelgroep op alle fronten nodig heeft.

Financiën

- Er is ingezet op de aanvraag voor meerzorg om ook de financiële (en daardoor tijdsruimte) te hebben om meer tegemoet te komen aan individuele zorg en begeleidingsvragen. De eerste aanvragen zijn eind 2019 gehonoreerd maar dit vraagt in 2020 nog volop de aandacht.
- Op 9-12 is er gekozen om medewerkers via bureaus te detacheren om de gevolgen van personele tekorten zoveel mogelijk te voorkomen. Deze tijdelijke vaste medewerkers zorg voor meer continuïteit omdat zij langere tijd veel aanwezig zijn en daardoor er minder onbekenden ingezet worden.

Locatie Klaverweide

Evaluatie 2019: Bekijk wat je hebt opgeschreven in 2019 in de verbeterplannen van jouw locatie (zie bijlage, kwaliteitsplan 2019) beschrijf de stand van zaken:

1. wat is de status ,
2. wat is gerealiseerd
3. welk effect heeft dat op de cliënt
4. wat is (nog) niet gerealiseerd en waarom niet?
5. wat is er wel nog uitgezet?
6. wat heb je uit deze evaluatie geleerd?

Het werken in teams per 2 woningen is geïmplementeerd en gehandhaafd.

De inzet van een huishoudelijk medewerker is geïmplementeerd en geëvalueerd.

Het werken met sfeermakers voor de woningen 1-4 gaat naar tevredenheid.

De inzet van sfeermakers is op de woningen 5 en 6 – in 2019 – ingevoerd, en geëvalueerd.

In het najaar is dit met een dienst uitgebreid.

De inzet van 3 uur op donderdagen voor de cliënten van Klaverweide w1-4 geeft een grote bijdrage t.a.v. welzijn.

De vraag van cliënten van woning 5 en 6 t.a.v. zingeving en levensvragen heeft nog onvoldoende aandacht kunnen gekregen. Dit heeft te maken met visieontwikkeling.

Hospice

In 2019 is er een verpleegkundige gestart met de opleiding verpleegkundig specialist palliatieve zorg. Zij is makkelijker en beschikbaar en vaker aanwezig voor de hospice medewerkers en brengt ook nieuwe kennis in. Daarnaast ondersteunt het de arts in zijn werkzaamheden.

De cliënten en nabestaanden zijn erg tevreden over de geleverde begeleiding en zorg. Wat betreft de leefomgeving is het wenselijk dat er meer mogelijkheden zijn om makkelijk naar buiten te gaan. Dus een locatie op begane grond met directe toegang tot een tuin.

De personele bezetting is in 2019 een periode maar net voldoende geweest, inmiddels is dit goed op orde.

Bijlage 3 Evaluatie dagbehandelingen

Voor wat betreft Scholing/lerend klimaat. Passend bij het plan “doen we niet te veel, maar ook sluiten we goed aan”:

Voor de evv-ers een scholing over de verschillende toegangswegen naar de dagbehandeling, hoe als beschikking/indicatie moet veranderen de routing is.

Voor alle medewerkers dagbehandeling een scholing over de verschillende toegangswegen naar de dagbehandeling en wat voor cliënt je daarbij kunt verwachten.

Voor alle medewerkers dagbehandeling is de scholing presentie afgerond.

Aandacht voor Infectiepreventie op de dagbehandeling door workshop vanuit de aandachtsvelder hygiëne.

Twee medewerkers zijn naar scholing geweest rondom gemengde doelgroep en hoe met de verschillende wensen en aandachtspunten om te gaan, deze kennis is gedeeld in gezamenlijk overleg dagbehandelingen

Veel aandacht voor bewegen: Contact met de beweegagogen is verstevigd in 2019. Ook zijn twee medewerkers naar congres geweest. Deze kennis wordt gedeeld in gezamenlijk overleg dagbehandelingen.

Voor wat betreft netwerk

Er zijn weer bijeenkomsten bijgewoond of georganiseerd rondom gemeentelijke netwerken; medeorganisaties zoals Voor Elkaar in Putten, waar we gezamenlijk mantelzorg ondersteunende activiteiten hebben ontplooid; Netwerk rondom Parkinson uitgebreid door actief de Parkinson verpleegkundigen in de ziekenhuizen te benaderen en wederom aangehaakt bij Parkinson café Barneveld.

Contact gezocht met externe partijen om te oriënteren of we in gezamenlijkheid dagbehandeling kunnen uitbreiden voor nieuwe doelgroep (GP). En kijken naar uitbreidingsmogelijkheid rondom ruimte voor deze nieuwe groep, als ook voor de Parkinson doelgroep.

Intern dagbehandeling overleg gestart met medewerkers uit beleid, zorgconsulent, pr, manager en hoofd dagbehandelingen. Dit om een passend antwoord te geven op de groeiende vraag en de veranderende vraag vanuit de cliënt, maar ook passend bij de missie van Norschoten. En het product dagbehandeling breder te dragen binnen de organisatie.

Banden met de Clientenraad zijn versterkt. De vertegenwoordiger voor de dagbehandelingen heeft bezoek gebracht aan diverse dagbehandelingen en heeft ook start gemaakt om de mantelzorgers te ontmoeten bij activiteiten die daarvoor georganiseerd worden.

Nieuw: Verhuizing naar een nieuwe locatie voor dagbehandeling Scherpenzeel is goed verlopen, cliënten zijn blij met hun nieuwe onderkomen. Groter en op de begane grond, waardoor hun wens en veiligheid beter geborgd zijn.

De tuin voor de dagbehandeling in Putten is gerealiseerd. Hierdoor is het buitenzijn en buiten bewegen een stuk aantrekkelijker geworden. De cliënten zijn heel tevreden.

Rie is afgenomen in 2019 en actieplan is in werking en voor zover haalbaar afgerond.

MBO is afgenomen met een goede score, gezamenlijk met elkaar zorgen we voor verdere uitvoeren van een plan om de goede punten te behouden en de knelpunten te verbeteren.

Bijlage 4: Evaluatie Kennis- en Behandelcentrum

Informatie over de “driehoek” arts/leidinggevenden / verpleegkundige

In 2019 is een start gemaakt met de nieuwe invulling van de triage in de driehoek arts. Leidinggevende en verpleegkundige . Er zijn bijeenkomsten geweest om de triage beter te laten verlopen. De eerste bijeenkomst met verpleegkundigen was de opkomst hoog en we hebben met elkaar nagedacht over welke taken de verpleegkundige op zijn/haar eigen locatie zelfstandig kan uitvoeren. Hierin is met name triage, wondzorg, INR controle (voor sommige locaties) verpleegtechnische handelingen, het geven van scholing en coaching naar voren gekomen. Er is ook nagedacht over wat daarvoor nodig is. En dat is met name voldoende verpleegkundige formatie, maar ook kennis, ervaring en vertrouwen. Ook is er kennisgemaakt met een projectverpleegkundige. Haar taken bestonden voornamelijk uit het in kaart brengen van de verpleegkundige zorg zoals die nu is en het geven van adviezen voor het herstructureren van de verpleegkundige zorg. Tevens hebben we kennisgemaakt met geriatrisch verpleegkundige. Zij maakt deel uit van het verpleegkundig team en zal worden ingewerkt door ons als praktijkverpleegkundigen. Zij zal voornamelijk op de PG afdelingen gaan werken, veelal in samenwerking met de psychologen/SO.

Tevens is een verpleegkundige afgestudeerd als Verpleegkundig Specialist en is werkzaam als VS op de revalidatieafdeling

Ook is ene verpleegkundige gestart met de opleiding verpleegkundig specialist op het gebied van Palliatieve zorg

Overige zaken:

- Medewerkers KBC zijn presentie geschoold en welke volgens het presentiegedachtengoed
- Medewerkers hebben opleidingen gevolgd zodat zij voldoen aan de eisen van het kwaliteitsregister. Alle vakgroepen hebben een meerjarig opleidingsplan geschreven voor 2020-2025 gekoppeld aan het A3 jaarplan van de organisatie.
- Onderzoek en implementatieplan door student Sportkunde Hogeschool Inholland. Fundraising generatietuin, bedrag van 62.000 euro opgehaald, gaat gerealiseerd worden voorjaar 2020
- Marktonderzoek positionering KBC door student bedrijfskunde CHE is in december 2019 afgerond. Hierdoor is inzicht verkregen hoe het KBC zich nog meer kan positioneren binnen de regio en welke samenwerkingen mogelijk voor de toekomst interessant kunnen zijn voor Norschoten
- Samenwerking Welzijn Barneveld, Siza, Norschoten om nazorg voor mensen met NAH te organiseren. NAH interactief. Op iedere oneven maand op woensdag avond is er een NAH bijeenkomst voor cliënten, familie en mantelzorgers om lotgenoten contact en nazorg te verlenen
- In samenwerking met het KBC Norschoten en Klimmendaal is er een poliklinische revalidatie behandeling opgestart zodat de revalidatie arts nu elke week spreekuur houdt en mensen uit de regio PRB kunnen ontvangen op de locatie Klaverweide. Als deze cliënten

monodisciplinair behandel kunnen worden, worden deze cliënten doorverwezen aan onze eerste lijn behandelaren van Norschoten. Verder is er een pilot gaande op de revalidatie afdeling om te onderzoeken of op de GRZ afdeling, ook hoog intensieve revalidatiezorg voor 18 plus ingericht kan worden.

- Samenwerking met 's Heerenloo : Er is een speeddate georganiseerd met 's Heerenloo behandelaren. Door veranderingen in de zorg zouden zorgorganisatie Norschoten en zorgorganisatie 's Heeren Loo in de toekomst hun krachten kunnen bundelen en de samenwerking kunnen aangaan. Norschoten behandelt vooral cliënten met lichamelijke aandoeningen en heeft specialisaties op het gebied van ouderenzorg. 's Heeren Loo behandelt vooral jong volwassenen/volwassenen met meervoudig complexe aandoeningen, zowel lichamelijk als geestelijk.

Door verschuivingen van doelgroepen en het stijgen van de leeftijd zijn er soms complexe vragen die je zelf als organisatie niet op kunt lossen. Norschoten ziet steeds meer jong volwassenen met meervoudig complexe aandoeningen en 's Heeren Loo heeft cliënten die steeds ouder worden. Dit vraagt voor beide organisaties een andere expertise waarbij wij elkaar mogelijk kunnen helpen. Wat: het Kennis- en Behandelteam van Norschoten organiseert een speeddate met lunch voor behandelaren die betrokken zijn bij deze doelgroepen. Doel: behandelaren maken kennis met elkaar en onderzoeken waarin we elkaar kunnen versterken. Er zijn vervolgspraken gemaakt.

- Wetenschapscommissie is opgezet
Wetenschappelijk onderzoek en kwaliteit van zorg hebben veel invloed op elkaar. Met wetenschappelijk onderzoek wil Norschoten bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de geriatrische zorg en behandeling/revalidatie en het verbeteren van diagnostiek en behandeling voor de ouder wordende mens. Om dit te bereiken is de wetenschapscommissie opgericht. Met het oprichten van de wetenschapscommissie willen wij de samenwerking met kennisinstututen aangaan om zo uit te groeien tot expertisecentrum op het gebied van de geriatrische zorg en behandeling. Door mee te werken aan landelijke onderzoeksprojecten, maar op termijn ook zelf wetenschappelijke onderzoeks- en innovatieprojecten uit te voeren wil de wetenschapscommissie het evidence-based werken binnen Norschoten stimuleren. Het is hiervoor noodzakelijk om goed gestructureerde behandelprogramma's te hebben, die het mogelijk maken om relevante gegevens te verzamelen en te analyseren. De resultaten die dit oplevert, kunnen bijdragen aan het verder verbeteren van de kwaliteit van de zorg. De wetenschapscommissie wil dit bereiken door relevante vragen te bundelen, aan te sluiten bij huidige onderzoeksprojecten van verschillende universiteiten en uiteindelijk zelf onderzoeken te faciliteren. Daarnaast wil de commissie relevante kennis uit nieuw onderzoek delen met alle medewerkers in de organisatie, zodat Norschoten daar in het geheel voordeel van hebben.
Om inzicht te krijgen in de onderzoeken die binnen Norschoten lopen, willen we jullie vragen de wetenschapscommissie te laten weten als je betrokken bent bij een onderzoek. Dit mag door te mailen naar wetenschapscommissie@norschoten.nl

Bijlage 5: Evaluatie geriatrische revalidatie

Jaargesprekken van medewerkers: Alle jaargesprekken is men positief over de wijze van feedback op de afdeling. We hebben hier aandacht aan besteedt n.a.v. Werkbelevingsonderzoek 2017.

Daarbij is het medewerkers tevredenheidsonderzoek van 2019 gepresenteerd. Hier volgen geen speciale verbeterpunten uit.

Ook de RI&E is besproken en acties zijn uitgezet en gerealiseerd, medewerkers ervaren genoeg randvoorwaarden om hun werk te kunnen doen.

Scholing: Door het grootste gedeelte van de medewerkers is de Presentiescholing gevolgd.

Twee verpleegkundigen hebben de GRZ opleiding gevolgd en positief afgerond. Daarbij zijn er twee verbeterplannen geschreven. Deze zullen in 2020 gerealiseerd worden.

Tevredenheid: Tijdens de werkoverleggen worden de afspraken geëvalueerd en wordt gekeken hoe we verder inhoud geven aan het werkoverleg. Er is een enquête uitgezet t.a.v. werkoverleg en inhoud. Men is 100% tevreden over de inhoud en werkwijze van het werkoverleg.

Evaluatie MDI(multidisciplinaire intake):Sinds de invoering van het MDI op beide afdeling wordt het opnamegesprek als "zeer tevreden gescoord bij cliënten.

Er is een evaluatie geweest met de gastvrouwen . Ook dit loopt naar tevredenheid. Vanaf 1 juni worden allen cliënten opgenomen middels een MDI. Er wordt door betrokkenen als positief ervaren. Tevredenheidsscore cliënten is 8,4.

Binnen de CVA keten Gelderse Vallei heeft een evaluatie plaats gevonden waar wij als Norschoten ook bij betrokken waren. Voorstel gedaan om de zelfde structuur op te zetten als de keten van het Meander.

Cliëntenplanning Er is een keuze gemaakt m.b.t. Cliëntenplanning. Voorstel om per april 2020 te starten.

Ziekte verzuim: Het ziekteverzuim voor Reva is Ziekteverzuim 3,1%

Samenwerking met extern Samenwerking Klimmendaal loopt. Inmiddels zijn er een tweetal cliënten behandeld in samenwerking met de revalidatiearts. Binnen de keten Meander ziekenhuis wordt een onderzoek gedaan t.a.v. psychosociale begeleiding van CVA patiënten . We doen hier ook aan mee.

ELV aanbod blijft maar zeer beperkte plaatsen, gezien het aanbod van GRZ toeneemt.

Opnames: In 2019 hebben we 293 cliënten kunnen opnemen op de Revalidatie. Gemiddelde opnameduur was 32 dagen.

Quickscan: In 2019 hebben we een Quickscan laten doen. Als revalidatie scoren we boven het landelijk gemiddelde. Van belang is dat we de interdisciplinaire samenwerking nog kunnen verbeteren. Ook de regie van de cliënt zou op bepaalde onderdelen nog verbeterd kunnen worden.

Bijlage 6: Jaarverslag vrijwilligersraad

Algemeen:

De Vrijwilligersraad is een formeel overlegorgaan met een eigen reglement. Zij werkt samen met de Raad van Bestuur.

De belangen van de vrijwilligers van Norschoten zijn in 2019 behartigd door de Vrijwilligersraad. Dit gebeurde door het meepraten met en het adviseren van de Bestuurder, over het ontwikkelen en uitvoeren van het vrijwilligersbeleid.

De Vrijwilligersraad heeft als taak om voorwaarden te scheppen voor het optimaal kunnen functioneren van de vrijwilligers. Dit werd o.a. gedaan door het aandacht besteden aan deskundigheidsbevordering, goed inwerken van nieuwe vrijwilligers en duidelijk zijn over de verantwoordelijkheden.

Daarnaast werd er toezicht gehouden op het vrijwilligersbeleid.

De Vrijwilligersraad bestond per 1 januari 2019 uit acht leden.

In het verslagjaar heeft de Vrijwilligersraad afscheid genomen van 2 leden. Zij zijn respectievelijk 5 en 9 jaar lid geweest van de Vrijwilligersraad. Heel hartelijk dank voor jullie jarenlange inzet.

Nieuwe lid: Met ingang van 2 december 2019 is er ook weer een vertegenwoordiger voor de dagbehandelingen en de Kweekweg.

Aantal vergaderingen:

De Vrijwilligersraad kwam 4 keer bij elkaar. Tevens was een afvaardiging van de Raad aanwezig bij het Gezamenlijk Overleg met de Raad van Toezicht, de Bestuurder, Ondernemingsraad, Cliëntenraad en de leidinggevenden.

Secretariële ondersteuning.

Met ingang van 2 maart 2019 ondersteunt de coördinator vrijwilligers de VR bij het notuleren van de vergaderingen.

Overleg Vrijwilligersraad met de Bestuurder en Raad van Toezicht:

De Bestuurder heeft het overleg met de VR gedelegeerd naar het Hoofd Welzijn en Vrijwilligers. Deze samenwerking verloopt constructief en plezierig. De voorzitter van de VR en de Bestuurder hadden 1 maal overleg.

Daarnaast had de voorzitter 1 maal overleg met de voorzitter van de Raad van Toezicht.

In alle overleggen is goed te merken dat het welzijn van de vrijwilligers en de voorwaarden waaronder zij werken een groot goed zijn, binnen Norschoten.

Contact achterban:

Dit gebeurt op locatie door de leden van de Vrijwilligersraad. In de meeste situaties tijdens de vrijwilligers bijeenkomsten en ook in de wandelgangen.

Het blijkt, dat het onderhouden van contact niet altijd gemakkelijk is, vanwege het feit dat veel vrijwilligers hun collegae niet regelmatig zien. Om te weten wat er bij de vrijwilligers als groep leeft en speelt, worden de notulen van de bijeenkomsten van de contactpersonen vrijwilligers, besproken op de vergaderingen.

Ook in de nieuwsbrief voor vrijwilligers presenteert de VR zich.

Onderwerpen die besproken zijn gedurende de vergaderingen.

- Waardigheid en trots en de rol van de vrijwilliger in het netwerkberaad (gast Desiree Vriens en Geke Vrijen)
- Scholing voor vrijwilligers: welke onderwerpen spreken aan, hoe kun je scholing het beste organiseren
- Introductiemap voor en introductiegesprek met vrijwilligers
- Inhoud en frequentie van de vrijwilligers nieuwsbrief
- Wensen van en verbeterpunten voor de jonge vrijwilligers
- Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek
- Verklaring omtrent gedrag (VOG) verplicht stellen voor alle vrijwilligers
- Nieuwe taakomschrijving voor vrijwilligers van de revalidatieafdeling
- Het spanningsveld tussen vrijwilliger en professional
- Vertrouwenspersoon
- Vrijwilligersvergoeding (gast Geke Vrijen)
- Ervaringen van de leden van de VR op hun eigen locatie
- Praktische punten met betrekking tot het werken als vrijwilliger
- Profilering van de Vrijwilligersraad

De Vrijwilligersraad ziet het komende jaar positief tegemoet. Zij gaat door met het profileren van de Raad en het vertegenwoordigen van alle vrijwilligers. Daarnaast gaat het zoeken naar een afvaardiging voor de VR voor de locaties Elspeet en Garderen onvermoeid door.

Ellen Nijse
Voorzitter Vrijwilligersraad

Bijlage 7: Jaarverslag cliëntenraad

De cliëntenraad heeft per 1 januari 2019 meer structuur gekregen en is volledig digitaal gaan vergaderen. Dit werkt naar volle tevredenheid en is zeer efficiënt.

De werkzaamheden binnen de cliëntenraad zijn onderverdeeld in portefeuilles waarbij ieder CR-lid één of meerdere portefeuilles beheert. Daarnaast zijn alle locaties van Norschoten toegewezen aan een CR-lid. Hiermee wordt bereikt dat elke locatie een vast aanspreekpunt binnen de cliëntenraad heeft.

Afgelopen jaar had de cliëntenraad als prioriteit om op de verschillende locaties van Norschoten samen in gesprek te gaan met de cliënten, familie en achterban. Er zijn boeiende gesprekken gevoerd. Dit was van groot belang omdat de tevredenheid en de kwaliteit van zorg regelmatig op de agenda van de cliëntenraad staan.

Door in gesprek te gaan met de leidinggevenden heeft de cliëntenraad haar input gegeven voor de verbeterplannen die per locatie zijn opgesteld.

Ook is de cliëntenraad gevraagd om mee te denken met de keuze van een nieuw cliënt-ervaringssysteem. Met dit systeem wordt de cliënttevredenheid op alle locaties gemeten.

De cliëntenraad werd door de raad van bestuur regelmatig betrokken bij nieuwe ontwikkelingen binnen Norschoten.

De samenwerking met de raad van bestuur is afgelopen jaar professioneel en prettig verlopen. Aankomend jaar hoopt de cliëntenraad op deze lijn door te gaan.



Bijlage 8: Jaarverslag Ondernemingsraad

Nog niet binnen gekomen