



# Kwaliteitsplan JonkersZorg 2020

November 2019



## Voorwoord

Op 13 januari 2017 heeft Zorginstituut Nederland het kwaliteitskader verpleeghuiszorg gepubliceerd. Dit Kwaliteitskader is de kwaliteitsstandaard voor de verpleeghuiszorg. Het is bedoeld om houvast te geven bij het streven naar de beste zorg. Eén van de voorschriften uit dit kwaliteitskader is het uitbrengen van een kwaliteitsplan.

Dit is het kwaliteitsplan van JonkersZorg. Dit kwaliteitsplan is bedoeld voor alle betrokkenen, zoals (toekomstige) bewoners en hun naasten, (toekomstige) medewerkers, cliëntenraad, zorgkantoren, de inspectie en overige stakeholders en geïnteresseerden.

Dit kwaliteitsplan is opgesteld door de bestuurders in samenwerking met onze cliëntvertegenwoordiger, zorgmedewerkers en raad van toezicht.

## Inhoud

Voorwoord .....	2
Profiel van de organisatie.....	4
Zorgvisie en kernwaarden .....	4
Doelgroep .....	4
Locatie/bestuur filosofie .....	5
Personeelsprofiel.....	5
Deskundige zorgverlener.....	6
Persoonsgerichte zorg.....	7
Veiligheid en medicatieveiligheid.....	9
Sturen op kwaliteit .....	10

# Profiel van de organisatie

## Zorgvisie en kernwaarden

JonkersZorg biedt vanuit één stichting aan cliënten met een (WLZ) zorgindicatie verblijf met verzorging, verpleging, begeleiding en activering. Ook coördineert JonkersZorg waar nodig de eventuele behandeling.

Daarnaast biedt JonkersZorg dagopvang en dagbesteding aan thuiswonende cliënten uit de regio op basis van de WMO en de WLZ.

JonkersZorg is een stichting die met goed gekwalificeerd personeel haar cliënten persoonlijke zorg en aandacht biedt.

JonkersZorg is een organisatie die veel waarde hecht aan kwaliteitszorg en wij zullen ons dan ook maximaal inspannen om alle kwaliteitsdoelen te behalen.

Onze kleinschaligheid, opencultuur en korte lijnen helpen ons daarbij.

De visie van onze organisatie is gericht op verhoging van de kwaliteit van leven bij de cliënten. Wij geven persoonsgerichte zorg en begeleiding in onze kleinschalige woonzorgboerderij met als motto 'samen maken we er (weer) iets moois van...'

Het werken vanuit een zeer persoonsgerichte houding dragen hieraan bij, willen weten wat iemands voor- en afkeuren, wensen en behoeften echt zijn. Om vervolgens vanuit de individuele mogelijkheden en beperkingen tot een aanbod op maat te komen, is iets waarop we ons steeds weer richten, en in onze dagelijkse zorg rekening mee houden.

Helaas zullen onze cliënten door allerlei oorzaken lang niet altijd in staat blijken duidelijk aan te geven wat ze nu precies nodig hebben, en wat ze daarin van ons verlangen. Of zij geven juist veel signalen af, maar is het moeilijk om deze te interpreteren. En dat is een uitdaging die niet steeds eenvoudig zal blijken te zijn.

Daarom zijn er hulpmiddelen ontwikkeld die allerlei handvatten bieden in de zoektocht naar de persoonsgerichte, regie bevorderende methode van JonkersZorg. (o.a. signaleringsplan, reflectietool, beslisboom, profiel, DCM).

Werken bij JonkersZorg betekent dat alle betrokkenen gelijkwaardig, open en eerlijk met elkaar omgaan.

Dat iedereen hetzelfde spoor volgt op 'eigenwijze', actief gericht op de kwaliteit van leven van onze cliënten.

Persoonsgerichtheid en het voeren van eigen regie zijn voor ons belangrijke uitgangspunten.

Zegt u 't maar!

## Doelgroep

JonkersZorg heeft 14 kamers in de boerderij. De doelgroep bestaat uit ouderen met een vorm van dementie.

De leeftijd van de bewoners varieert van 63 tot 91 jaar, maar bewoners kunnen ook jonger zijn. Alle bewoners zijn geïndiceerd door het CIZ (Centrum Indicatie Zorg). De zorgzwaarte varieert en is vastgesteld in de zorgprofielen ZZP 5 en ZZP 7.

De boerderij is verdeeld over 2 woongroepen (6-8) bewoners.

Daarnaast biedt Jonkerszorg dagbesteding, 6 dagen per week aan gemiddeld 14 deelnemers per dag (financiering WLZ/WMO).

Het is vanzelfsprekend dat de personeelsbezetting is afgestemd op de doelgroep en deze in overeenstemming is met de missie en visie van JonkersZorg.

## Locatie/bestuur filosofie

JonkersZorg is een locatie met twee wooneenheden in een verbouwde boerderij, op een ruim terrein met een afgesloten hek. Onze boerderij ligt aan een doorgaande weg en aan de zijde van ons pand is er geen trottoir. Daarom is er een hek met een cijfercode als veilige afscheiding tussen de drukke weg en onze tuin.

Iedere wooneenheid heeft een gezamenlijke woonkamer en een grote (woon) keuken en is bedoeld als verblijf van zes of acht bewoners. Zowel het wonen als de dagbesteding vinden plaats op 1 terrein.

Onze voorziening is ingeschreven in de Kamer van Koophandel.

JonkersZorg, is een financieel gezond bedrijf. De beste zorglevering is ons doel, met daarbij een positief resultaat voor ontwikkelingen en het waarborgen van continuïteit.

De locatie van onze voorziening is landelijk. Deze ligging betekent onder andere dat de cliënten makkelijk alleen of met een verzorgende of familie naar buiten kan. Wandelen in de natuur genietend van onze prachtige tuin of richting het dorp zijn allemaal mogelijk.

### *Verbetering:*

Insteek is om mensen langer thuis te laten wonen. Innovatief → meer mensen deel laten nemen aan onze prachtige visie en missie + zorgmethodiek/expertise op het gebied van dementie.

Daarbij denkend aan logeren, VPT-team.

Wij zijn bezig logeermogelijkheden voor cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag te creëren.

Ook wordt onderzocht hoe we mogelijkheden kunnen creëren om thuiszorg te bieden aan cliënten die de dagbesteding bezoeken.

Intern → uitbreiding diensten ook voor deelnemers dagbesteding ter ontlasting mantelzorgers (kapper, pedicure, schoonheidsspecialiste).

## Personeelsprofiel

Ons management bestaat uit een twee hoofdig raad van bestuur. De raad van toezicht bestaat uit 3 leden. Verder heeft JonkersZorg een cliënt vertegenwoordiger.

Om de zorg te kunnen bieden conform de zorgvisie en om te voldoen aan de wensen en verlangens van cliënten, voldoen we aan de volgende kenmerken:

36 medewerkers (19 FTE) en 22 vrijwilligers + stagiaires (Jonkerszorg is een erkend leerbedrijf).

Wij hanteren de Governance Code Zorg, de aansturing en Governance is geregeld, afstemming tussen RVT en RVB vindt 4 keer per jaar plaats. Tweemaal is de cliënt vertegenwoordiger hierbij aanwezig.

Voor ons als kleine organisatie gelden de eerste twee principes van de Governance Code Zorg nml;

- Goede zorg
- Waarden & normen

Door het aanleveren van kengetallen wordt mogelijk risicomanagement gemonitord.

Medewerkersraadpleging via Facit, score van 9,0

## Deskundige zorgverlener

Wij zorgen voor voldoende deskundige zorgverleners, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Voor 14 bewoners zijn er over de gehele dag van 7.30 – 23.00, 3 gediplomeerde medewerkers fulltime aanwezig, aangevuld met een helpende of stagiaire ook van 7.00 – 23.00.

S 'nachts is er 1 nachtdienst aanwezig + achterwacht van een vpk.

Op de dagbesteding zijn er gedurende de dag 3 gediplomeerde medewerkers aanwezig (gemiddeld 14 deelnemers).

Er is altijd iemand aanwezig en/of op afroep 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.

Zorgverleners maken professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen en behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten.

JonkersZorg heeft de multidisciplinaire zorg voor de cliënten met complexe zorgbehoefte gestructureerd via de (vaste) huisarts en eerstelijnsconsultatie van een vaste specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog (beiden van Geriant).

Ook de paramedische zorg is via eerstelijnspraktijken geregeld. De huisarts is de hoofdbehandelaar van de cliënten.

Zorgverleners werken methodisch en leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliënt dossier.

### *Verbetering:*

Naast aanwezigheid SO tijdens het MDO, wordt de inzet SO meer gecontinueerd en gestructureerd, door maandelijks consultatie o.a. voor beoordeling medicatie. Daarnaast 8 uur beschikbaarheid voor ad-hoc situaties.

JonkersZorg zorgt voor een passend aanbod aan scholing. Voor 2020 staat in ieder geval het proces rondom de WZD (Wet Zorg en Dwang) op het programma, en het implementeren en eigen maken van de MediCheck app.

Tevens worden er ook in 2020 weer gerichte congresbezoeken afgelegd, en zullen er kleine workshops en klinische lessen worden georganiseerd.

Er wordt gezorgd voor een passend aanbod aan scholingen. BHV en verpleegtechnische handelingen worden jaarlijks geschoold.

## Persoonsgerichte zorg

Zorgverleners kennen de wensen, voorkeuren, zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van onze cliënten goed. Wij hechten eraan om de zorg en ondersteuning voor iedere cliënt op maat te maken.

De cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden ten aller tijde met respect behandeld.

Onze zorgleefboerderij en omgeving sluiten goed aan op de wensen en zorgvragen van onze cliënten. Zij hebben de mogelijkheid om zich op eigen initiatief over het terrein te bewegen. In de tuin en huiskamers zijn verschillende plaatsen om te zitten. Cliënten hebben de mogelijkheid om gezelschap op te zoeken of zich juist af te zonderen.

Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden.

Onze cliënten zijn in alle levensdomeinen uitgangspunt in zorg- en dienstverlening: concretisering van 'cliënt centraal', als uniek persoon met een eigen geschiedenis, eigen toekomst en eigen doelen. De waarde voor de cliënt is dat wij weten wie de cliënt is!

Vier thema's zijn richtinggevend voor onze zorgverleners bij het verbeteren van kwaliteit bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning;

- Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip
- Uniek zijn: gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit
- Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase
- Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

Kortom vanuit een liefdevolle relatie begeleiding en ondersteuning bieden, om zo gedrag in goede banen te leiden.

### *Verbetering:*

Meer tijd en aandacht voor de bewoners door inzet extra medewerkers (1 fte) op welzijn. Toegepast op de toenemende zorgvraag van de cliënten. Ruimte voor nog meer 1 op 1 begeleiding.

Met de uitbreiding (1 fte) personeel woonzorgboerderij willen we nog meer tijd en aandacht voor het welzijn van de cliënten bieden.

Tevens ook het behoud van zittend personeel, voorkomen van ziekmeldingen geleidelijke afbouw bewerkstelligen.

De inbreng van de cliënten en diens familie/contactpersoon doet ertoe om de zorgverlening goed af te stemmen op diens behoeften. Met de cliënt en familie wordt op regelmatige basis besproken of de zorg- en behandelafspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen en behoeften voldoet.

Tweemaal per jaar tijdens het MDO, wordt met het aanwezige disciplinaire team en familie het zorgplan uitgebreid besproken en indien nodig bijgesteld.

Naast goede zorg en ondersteuning, vinden wij wonen en welzijn belangrijk voor onze cliënten. We streven ernaar dat de wensen en verlangens van de cliënten zoveel mogelijk kunnen worden waargemaakt. Om voor de cliënten een zinvolle dag te creëren zijn we dagelijks bezig om van een activiteit een beleving voor de cliënten te maken. Door enerzijds oog te hebben voor optimale

levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste (n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

#### Betreffende de vijf thema's:

##### 1. *Zingeving*

Er is bij zorgmedewerkers aandacht voor specifieke levensvragen zoals omgaan met verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase.

##### 2. *Zinvolle dagbesteding*

Iedere cliënt kan een leven leiden dat zo veel mogelijk persoonlijk passend is. Er wordt bij de tijdsbesteding rekening gehouden met verschil in behoefte aan ondersteuning en zorg.

##### 3. *Schoon en verzorgd lichaam*

Iedere cliënt ontvangt naar eigen wens en behoefte en in overleg met diens naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).

##### 4. *Familieparticipatie en vrijwilligersinzet*

JonkersZorg geeft naasten en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de cliënt de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren. En onze vrijwilligers helpen bij activiteiten en kunnen activiteiten initiëren, zoals wandelen, fietsen, koken, gesprekken voeren, terrasje pakken, etc. Twee keer per jaar wordt een familiebijeenkomst en een bijeenkomst voor vrijwilligers georganiseerd. Deze bijeenkomsten hebben zowel een educatief als een sociaal karakter.

##### 5. *Wooncomfort:*

Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

Verder dragen wij bij door op de thema's gepaste doelen te stellen en te werken met een welzijnsagenda passende bij de individuele cliënt.

In het belang van de cliënten; zoveel mogelijk de keus geven en vragen naar de passie van de cliënten. Niet kijken naar wat niet goed gaat maar naar wat wel goed gaat. Samen kleine doelen stellen waar je naar toe wilt werken.

We hebben een medewerker die voor een deel van haar taken volledig is vrijgemaakt als dagbestedingscoach. Om zich geheel te wijden aan o.a. welzijnsactiviteiten en het nog verder bevorderen van een zinvolle dag voor onze cliënten. Een belangrijke taak van haar is het team hierbij nog meer toe te rusten en te coachen. Familie/contactpersonen worden van de activiteiten via Familienet op de hoogte gehouden en stellen dit zeer op prijs!

Kortom samen geven wij richting aan waardevolle zorg. Clientvertegenwoordiger/medezeggenschap, inspraak is goed geregeld. Middels goede samenwerking en (formele/informele) overleg (de weg is laagdrempelig).

CQ geeft een gemiddelde score van 9,4!



## Veiligheid en medicatieveiligheid

Veiligheid, risico's van cliënten worden constant afgewogen tegen de kwaliteit van leven.

### *Veiligheid*

Streven naar optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit. Het voortdurend streven naar veiligheid zien wij bij JonkersZorg niet los van andere belangrijke waarden.

Waarde gedreven zorg en risicomanagement, welke afweging maak je als het gaat om het voeren van de dialoog en afstemming met de cliënt, en de (gezondheid) risico's anderzijds.

En welke gevolgen heeft dit voor de manier waarop je als organisatie verantwoording aflegt.

Hoe voorkomen wij als organisatie vermijdbare zoveel mogelijk, en hoe leren wij van veiligheidsincidenten.

Valgevaar wordt nadrukkelijk besproken met familie, zo ook afspraken over 'geaccepteerd' vallen, dit staat vermeld in het zorgleefplan. Verder is er veel aandacht voor toezicht. JonkersZorg geeft cliënten bewegingsvrijheid, de vrijheid om naar buiten te gaan en zich vrij te bewegen, hiermee laten we zien dat veiligheid en vrijheid goed samengaan. Ook beperkt dit het gebruik van psychofarmaca.

Als vrijheid beperkende maatregelen worden toegepast dan gaat dit met de grootst mogelijke terughoudendheid. Bij toepassing wordt dan altijd beoordeeld welke VBM de minste impact heeft op het welzijn van de cliënt, zonder de veiligheid uit het oog te verliezen. Indien VBM worden toegepast, wordt dit besproken met de cliënt en diens naasten en met de huisarts die hiervoor tekent.

Medicatie veiligheid; we analyseren de MIC-meldingen tijdens de werkoverleggen 5 keer per jaar daarbij besteden we aandacht aan de oorzaken van eventuele medicatiefouten en bespreken hoe dit te voorkomen. Bijvoorbeeld door het inzetten van diverse interventies (o.a. na je dienst de lijst samen nakijken) is het aftekenen van de medicatie beter geborgd.

Tevens gaan we binnenkort starten met Medi-Check. Een app die ontwikkeld is om de medicatiezorg te verbeteren.

Aangaande mondzorg en decubitus: Er vindt regelmatige monitoring plaats van huid(letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel bij alle bewoners. Voor ieder MDO wordt er sowieso een risicoanalyse ingevuld.

Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Andere veiligheidseisen waaraan wij aandacht besteden zijn veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van een ontruimingsplan, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid.

### *Verbetering:*

N.a.v. mic meldingen de verbetermaatregel (nog) beter invoeren en borgen.

## Sturen op kwaliteit

Bij JonkersZorg wordt de kwaliteit en veiligheid van de zorg bewaakt, beheerst en systematisch verbeterd. We werken met een terugkerend patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling van werkzaamheden.

De focus ligt dan ook op blijven leren, blijven ontwikkelen, evalueren/reflecteren en weer verbeteren!

JonkersZorg geeft vorm aan 'op lerende wijze' zorg dragen voor optimale zorg en verzorging d.m.v.; het onderwerp steeds terug te laten keren tijdens het werkoverleg.

Het continue proces van samenwerken/leren en verbeteren komt tot stand, door vastgestelde intervisie bijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten is er ruimte om te reflecteren op de zorg die wordt geboden.

Er is een kwaliteitsagenda aanwezig welke zorgvuldig wordt nagestreefd en afgetekend.

In overeenstemming met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheiden we vier elementen die het leren en werken aan kwaliteit bevorderen:

### *1. Kwaliteitsmanagementsysteem*

We werken met het kwaliteitsmanagementsysteem PREZO.

PREZO is hét werk- en denkmodel voor de zorg waarin de resultaten voor de cliënt het uitgangspunt vormen.

De focus ligt daarom tijdens een audit sterk op de praktijk. Dit betekent dat het auditteam veel rondloopt in de praktijk. Ze observeren, voeren gesprekken en bekijken registraties en instrumenten. In november hebben wij wederom het Gouden Keurmerk behaald.

### *2. Kwaliteitsplan/verslag*

Vanuit het kwaliteitsplan volgt een kwaliteitsverslag het kwaliteitsverslag zal gebaseerd zijn op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. De conceptverslagen bespreken we vóór vaststelling met de cliëntvertegenwoordiger, medewerkers en RvT.

### *3. Werken in de praktijk aan verbeteren*

- Medewerkers, de verpleegkundigen en de verzorgenden IG, worden jaarlijks getoetst als het gaat om de verpleegtechnische handelingen door een training en opleidingscentrum in Hoorn.  
Zodat de medewerkers weer bekwaam zijn om de handelingen uit te voeren.  
Voor bewoners is dit heel fijn daar de vaste, herkenbare medewerkers de soms vervelende handelingen zelf kunnen uitvoeren.
- Tevens zijn al onze medewerkers BHV geschoold, wat de veiligheid voor onze bewoners ten goede komt.
- Vijf keer per jaar hebben we intervisie, een methode waarmee onze medewerkers elkaar helpen om beter te worden in hun werk.
- Tijdens de werkoverleggen (vijf keer per jaar) is er ruimte ingebouwd voor deskundigheidsbevordering. Dit gebeurt middels het presenteren door en voor medewerkers. De onderwerpen die aan de orde komen worden opgedaan tijdens het bezoeken van gerichte congressen en workshops.
- Het objectief meetbaar maken van kwaliteit van leven van onze bewoners aan de hand van de observatiemethode dementia care mapping (DCM) wordt ook regelmatig uitgevoerd. Een leidraad hierin is de koppeling aan het MDO.

- Er zijn 3 medewerkers gecertificeerd als dementia care mappers
- Er 1 verpleegkundige die de opleiding gerontologie en geriatrie (VGG) heeft afgerond. Dit ter deskundigheidsbevordering van het hele team, het team voorzien van nog meer bagage en kennis betreffende klinische redeneren (ziektebeelden/gedragsaspecten) en de functie van welzijn en zingeving.

Kortom: permanente educatie van onze medewerkers behoort tot onze belangrijkste doelstellingen.

#### *4. Lerend netwerk*

Wij nemen geen deel aan een lerend netwerk, in die zin dat wij geen actieve onderlinge uitwisseling hebben.

Hier hebben wij bewust voor gekozen daar een uitwisseling niet past in onze visie o.a. 'ken je bewoner'.

Uitwisseling van personeel verstoort de geborgenheid, rust, privacy en veiligheid van onze bewoners. Zeker in het kader van onbegrepen gedrag.

Wat doen wij dan wel als het gaat om een lerend netwerk; wij geven gastlessen met betrekking tot persoons gerichte zorg aan andere veelal grotere organisaties. Tevens worden wij regelmatig gevraagd om op de ROC 's gast lessen te geven. Ook worden wij door het jaar heen regelmatig benaderd door partijen/organisaties welke geïnteresseerd zijn in onze visie en missie.

Ook bieden wij aan vele stagiaires een stageplek, wat ook uitwisseling van informatie/leerdoelen de zorg ten goede komt.

JonkersZorg neemt deel aan het Netwerk-dementie. Heeft hierbij een actieve rol als redactie voor het blad Familias en het organiseren van de dementie-kennisparade. Vanuit deze rol wordt er veel kennis vergaart waar de kwaliteit omtrent onze zorg weer baat bij heeft.

We zijn lid van ActiZ en actief lid van de werkgroep Alzheimercafé. De onderwerpen die daar aan de orde komen laten we ook terugkomen tijdens familieavonden bij JonkersZorg.

#### *Verbetering:*

Meer buiten 'de deur kijken', aansluiten bij werkgroepen in de samenleving en/of deelname aan een lerend netwerk via ZWplus zou een optie kunnen zijn. Met als doel samenwerking om resultaten te behouden en te verbeteren.