



Kwaliteitsplan 2023

STICHTING BRENTANO AMSTELVEEN
Populierenlaan 21 * 1185 SE Amstelveen

Profiel organisatie

Met ongeveer 575 medewerkers (waarvan 25 vaste flexmedewerkers) en ongeveer 250 vrijwilligers biedt Brentano Wlz zware zorg, wijkverpleging en begeleiding in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en Hulp bij het Huishouden aan zo'n 700 cliënten. Dit doen we bij mensen thuis en bij bewoners die 'beschut' wonen in één van onze vier huizen in Amstelveen. We zijn gericht op de wensen van onze cliënten, op aandacht, tijd en praktische mogelijkheden.

Begin 2022 is een nieuwe bestuurder gestart. Uit gesprekken met medewerkers is gebleken dat er behoefte is aan een leidinggevende dichtbij, waarbij de autonomie, vakmanschap en zeggenschap als wezenlijke onderdelen zelforganiserende teams behouden blijven. Er is een regieteam gestart die de mogelijke opties m.b.t. organisatiestructuur heeft verkend. Uiteindelijk heeft dit team gekozen voor teamleiders dicht bij de zorgteams met een span of control van twee à drie teams. De teamleider is organisatorisch verantwoordelijk. De verpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg.

Daarnaast hebben we in 2022 de strategie herijkt. Brentano is er voor de mensen in Amstelveen en omgeving zodat zij waardig ouder kunnen worden en waardig kunnen sterven: *Altijd in de buurt* en *Wat er echt toe doet* staat bij ons centraal.

Daartoe zijn in november 2022 vier strategische lijnen vastgesteld:

1. Positief gezond ouder worden, altijd in de buurt
2. Positief gezond (samen) werken
3. Doelmatig organiseren met behoud van 'wat ertoe doet'
4. Een duurzaam gezonde bedrijfsvoering als basis

De strategische koers zal in 2023 in de organisatie zijn beslag krijgen.

Visie op kwaliteit

Onder kwaliteit verstaan wij het leveren van verantwoorde en veilige zorg, behandeling en diensten die zijn afgestemd op de reële behoefte en wensen van de cliënt en op professionele wijze wordt geleverd. Kwaliteit van zorg bevat niet alleen de zorgverlening, maar ook alle activiteiten die zijn gericht op Positieve Gezondheid, wat zich uit in kunnen ervaren van zingeving en een gevoel van ertoe doen van onze cliënten. We spreken van meetbare en merkbare kwaliteit.

Wij willen niet langer de beperkingen of ziekte, maar een betekenisvol leven van onze cliënten centraal te stellen, waarbij de nadruk ligt op de veerkracht, eigen regie en het aanpassingsvermogen van de cliënt op gezondheid en welbevinden. Dit sluit aan bij de door ons beoogde omslag van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag en de omslag van systeem naar bedoeling, waarbij de zeggenschap van cliënt en onze zorgprofessionals stevig verankerd is.

Kwaliteit ontstaat in eerste instantie in dialoog binnen de driehoek, cliënten, hun naasten en de zorgprofessionals door naar elkaar te luisteren, elkaar te zien en te begrijpen. Niet alleen gericht op het hoe, ziektes, leeftijd en hobby's maar vooral op waartoe, wat maakt het leven de moeite waard en daar met elkaar een passend antwoord op te vinden. Verder weten wij uit onderzoek dat ouderen het belangrijk vinden dat zij deel bleven uitmaken van het familieverband. Wij richten onze aandacht op zingeving, meedoen en onderdeel uitmaken van een groep en bieden waar nodig ondersteuning in behoud van de relaties binnen het sociale netwerk.

In het kader van de sociale benadering dementie gaan we andere functies en rollen toevoegen wat ook kwaliteitsvraagstukken met zich meebrengt.

Wij streven ernaar een gezamenlijke verbetercyclus te creëren, dicht bij de teams waarin op gestructureerde wijze continu aan leren en verbeteren wordt gewerkt.

In november 2022 heeft de commissie kwaliteit van de raad van toezicht een themabijeenkomst over de visie op kwaliteit binnen Brentano georganiseerd.

Hierbij waren vertegenwoordigers van de (centrale) cliëntenraad, ondernemingsraad, verpleegkundige & verzorgende adviesraad, raad van bestuur, verpleegkundig specialist, manager behandeldienst, beleidsadviseurs kwaliteit & veiligheid en raad van toezicht bij aanwezig.

In 2023 zal de Stuurgroep Kwaliteit de definitieve visie op kwaliteit vaststellen en kijken hoe we het kwaliteitsmanagementsysteem nog beter kunnen inrichten om de uitkomsten van de meetbare en merkbare kwaliteit te monitoren en verbeteren. Hierbij wordt de PDCA-cyclus gevolgd.

Werkwijze

Voor het tot stand komen van het Kwaliteitsplan 2023 is gebruik gemaakt van de volgende input:

- Volgen van de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
- Uitkomsten van de monitoring van het kwaliteitsplan 2022
- Input van de diverse commissies
- Uitkomsten interne audits
- Themabijeenkomst commissie kwaliteit van de raad van toezicht
- Strategiebijeenkomsten (inclusief aanzet jaarplan 2023)
- Regiegroep organisatiestructuur
- Stuurgroep Kwaliteit



Persoonsgericht zorg

Wat hebben we bereikt in 2022

- Met nieuwe cliënten wordt het 'goede gesprek' gevoerd in het kader van 'Ken je bewoner', al dan niet in de thuissituatie.
- Aandacht voor zorg en welzijn in rondom laatste levensfase. Op elke locatie zijn medewerkers geschoold op het gebied van palliatief terminale zorg. Op elke afdeling is een palliatieve box en een waakmand. Het zorgpad palliatieve zorg is ontwikkeld.
- Methodisch werken was thema in kwaliteitsoverleg, teams en scholing in de maanden september en oktober.
- De jaarlijkse meting indicatoren basisveiligheid zijn in februari 2022 uitgevoerd en zijn onderdeel van het zorgproces en terug te vinden in het zorgdossier.
- In Nieuw Vredeveld is in het kader Sociale Benadering Dementie extra aandacht voor welzijn en vastlegging (individueel dagbestedingsplan) in het zorgdossier.
- De werkgroep Familieparticipatie heeft een visiestuk geschreven dat in december in het MT is besproken.

Wat voegen we toe in 2023

- De projectgroep 'Ken je bewoner' (geïntegreerd met Warme overdracht, Zachte Landing) ontwikkelt formats voor het proces van komen wonen bij Brentano en het MDO/ zorgplanbespreking.
- De maatwerkafpraak Palliatieve zorgverlening heeft als doel betrouwbare en hoogkwalitatieve palliatieve zorg aan te bieden thuis en intramuraal. Casuïstiekbespreking palliatie in werkgroep advanced care planning, markering fases in zorgdossier.
- Thema methodisch werken, waarbij elk team eigen onderdeel kiest ter verbetering, gaan we voortzetten.
- Sociale Benadering Dementie in Nieuw Vredeveld waarna uitrol voor alle locaties), volledig pakket thuis, palliatieve zorg en technologische innovaties in de wijkzorg als onderdeel positieve gezondheid maatwerkafpraak in de regio.
- Uitvoering van het visiestuk met als doel familie, naasten en vrijwilligers actief te betrekken bij de dagelijkse zorg.



Wanneer zijn we tevreden

- Zorgproces is geoptimaliseerd (o.a. hier komen wonen) en PDCA-cyclus wordt gevolgd op alle niveaus die de kwaliteitscyclus kent
- Doelstellingen maatwerkafspraken zijn gerealiseerd
- Familie wordt actief betrokken bij de dagelijkse zorg

Wonen en Welzijn

Wat hebben we bereikt in 2022

- Met Woonzorg Nederland in overleg over verbouwing 't Huis aan de Poel: er wordt gestart met realisatie van 60 ZZP-plekken in nieuwbouw Olmenhof, wat een huis voor senioren wordt, maar eerst verhuislocatie.
- Voortzetting keurmerk Roze Loper traject om LHBTI-personen zich thuis & veilig voelen in onze huizen.
- In november/december is aandacht besteed in diverse overleggen aan seksuele diversiteit.
- In Nieuw Vredeveld zijn ambassadeurs Sociale Benadering Dementie opgeleid waarbij aandacht voor alle domeinen (SBD, positieve gezondheid) en vastlegging (individueel dagbestedingsplan) in zorgdossier.
- Gestart met familie te vragen om te ondersteunen in b.v. de huiskamer (zorgmaatjes zomer en december, implementatie regicare).
- Training driehoekskunde (dialoog tussen cliënt, zorgprofessional en familie) deskundigen is afgerond.
- Gespreksleiders Moreel Beraad zijn opgeleid. In de scholingscarrousel is het doel van een Moreel Beraad (bespreken van morele dilemma's) uitgelegd. Visiestuk is geschreven.
- Familieavonden zijn georganiseerd.

Wat voegen we toe in 2023

- Breder ontwikkeling duurzaam vastgoed met verkenning renovatie, nieuwbouw en nieuwe zorgconcepten.
- In 2023 keurmerk Roze Loper evalueren en beslissen of we hiermee doorgaan.
- Plan informele zorg/ vervolg zorgmaatjes/meewerkers.
- Medewerkers kunnen driehoekcoaches vinden en daardoor beter samenwerken in de driehoek.
- Moreel Beraad: visiestuk in MT en casus ingebracht door teams.
- Alle medewerkers worden getraind in gespreksvoering Positieve Gezondheid waardoor er geacteerd wordt op dat wat van waarde is voor de cliënt (dit kan een verschuiving naar inzet op andere domeinen of andere mensen (vrijwilligers en naasten betekenen). Daarnaast inzet van technologie en pas dan inzet van zorg.
- Doelstellingen maatwerkafspraken palliatieve zorg, volledig pakket thuis en technologische innovaties zijn behaald (zie ook bij persoonsgerichte zorg, leren en verbeteren van kwaliteit, gebruik van hulpbronnen).



Wanneer zijn we tevreden

- Meer aandacht voor zingeving, meedoen, kwaliteit van leven (dagbesteding) en minder nadruk op ziekte (Positieve Gezondheid)
- De indicatoren maatwerkafspraken zijn gerealiseerd

Veiligheid

Wat hebben we bereikt in 2022

- Extra inzet op borging medicatieveiligheid, de farmaceutische zorg voor onze cliënten zonder Behandeling is overgedragen van de regionale apotheek naar instellingsapotheek Farmadam, medicijnfouten worden elk kwartaal met verpleegkundig specialist/ arts besproken, checklist medicatieveiligheid wordt maandelijks ingevuld. De IGJ heeft 't Huis aan de Poel (juli 2022) bezocht. De inspectie vertrouwt erop dat Brentano de kwaliteitscyclus blijft doorlopen en blijft leren en verbeteren.
- Sensorische informatieverwerking/GRIP is in scholingscarrousel geweest
- MVA/MIC. De MIC-commissie werkt nu met thema's.
- Het invullen van MVA-formulier, analyseren en verbeteren is in scholingscarrousel besproken.
- Bij ernstige incidenten/calamiteiten zijn prisma's uitgevoerd door de in 2021 geschoolde medewerkers.
- Uitbraakteam Covid-app blijft bestaan, direct zo nodig bijeenkomst georganiseerd.
- Aandachtvelders hygiëne komen 4 keer per jaar bijeen om dilemma's van de afdeling te bespreken. Interne audits niet overal gelukt.
- Wet zorg en dwang: pilot verpleegkundig specialist als WZD-functionaris (start onderzoek UKON).

Wat voegen we toe in 2023

- Externe audits op gebied van hygiëne door GGD.
- Medicatie: invoering elektronisch toedienregistratie systeem (intramuraal).
- (Interne) prisma's onderdeel van PDCA-cyclus maken.
- Er wordt een verpleegkundige opgeleid tot wondverpleegkundige.
- Klachtenbemiddeling cliënten in- en extern (Quasir) georganiseerd
- Wet zorg en dwang intramuraal: open de deuren/ leefcirkels met als doel meer bewegingsvrijheid.
- WZD-implementatie in de wijk.



Wanneer zijn we tevreden

- PDCA-cyclus voor elk onderwerp op elk niveau volledig rond zoals MVA's en prisma's.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Wat hebben we bereikt in 2022

- Aandacht voor methodisch werken, PDCA was thema in de maanden september, oktober.
- Stuurgroep Kwaliteit is ingesteld.
- Interne auditsystematiek.
- Monitoring Kwaliteitsplan 2022 (tertiaal).
- Lerend netwerk Amstelveen.
- Training hygiëne GGD in 'maand van hygiëne' uitgevoerd.
- Scholingscarrousel diverse onderwerpen.
- Innovatie gestart 'slim incontinentiemateriaal', Vital Signs Monitor, GPS-smartwatch/slimme schoenzool en Helpsoq.

Wat voegen we toe in 2023

- Opnieuw inrichten kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) met aandacht voor monitoring en borging (volgen PDCA-cyclus).
- Technologische innovaties uitbreiden: maatwerkafpraak innovatieplan met als doel het zorgproces anders in te richten met focus op digitaal tenzij...
- Technologische innovaties extramuraal beeldschermzorg en uitbreiding medicijndispensers.
- Inzet van hulpmiddelen die zorg ontlasten b.v. oogdruppelbril.



Wanneer zijn we tevreden

- Eind 2023 zijn van de minimaal vijf concrete beproefde innovaties de geslaagde innovaties geïmplementeerd
- Verbeteringen na evaluatie monitoren en borgen (de PDCA-cyclus is goed ingericht op alle niveaus)

Leiderschap, governance en management

Wat hebben we bereikt in 2022

- Behoeftetepeiling onder medewerkers en doorlopen toekomstgerichte klantreis voor input herijking besturingsfilosofie en nieuwe organisatiestructuur.
- Op basis van drie scenario's voor de organisatiestructuur intramuraal is er voor één gekozen: functie van teamleider.
- Subsidie 'zeggenschap en veerkracht' is aangevraagd.
- Raad van toezicht is gestart met commissie kwaliteit & veiligheid.
- Financieel Dashboard (Esculine) voor de teams is ingevoerd.
- Er is een regiovisie Amstelland en de Meerlanden 'Positief Gezond Oud' ontwikkeld.

Wat voegen we toe in 2023

- Uitwerken gekozen scenario teamleider.
- Werving teamleiders en verdere inrichting zorgteams met behoud van personeel.
- Zeggenschap en veerkracht verzorgenden en verpleegkundigen vergroten (via commissies, VVAR/Chief Nursing Officer; jaargesprekken).
- Uitbreiding dashboards met kwaliteitsindicatoren per team.
- Programma-opzet 'Positief Gezond Oud' in het kader van de transitie Amstelland en de Meerlanden uitvoeren.



Wanneer zijn we tevreden

- Nieuwe structuur is geëffectueerd inclusief kwaliteitsdashboard.
- De nieuwe besturingsfilosofie wordt door de medewerkers als 'eigen' ervaren.

Personeelssamenstelling

Wat hebben we bereikt in 2022

- Ontwikkeling plan onboarding flexmedewerkers/ZZP'ers.
- Ontwikkeling organisatiestructuur met carrièremogelijkheden medewerkers (m.n. niveau 4 en 5).
- Teamrol: nieuwe ergocoaches zijn, met ondersteuning van ergotherapeuten, gestart.
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) is uitgevoerd.
- Overstap naar een nieuwe Arbodienst.

Wat voegen we toe in 2023

- Uitvoering plan onboarding flexmedewerkers/ZZP'ers.
- Uitvoering plan organisatiestructuur (tevreden medewerkers).
- Mogelijkheden inzet personeel zonder zorgachtergrond (in navolging zomermaatjes).
- Herijking teamrollen, bijv. roostering centraal.
- Extra aandacht voor arbo en verzuim.



Wanneer zijn we tevreden

- Jaargesprekken worden gehouden.
- Organisatiestructuur geïmplementeerd waarbij medewerkers tevreden zijn.

Gebruik van hulpbronnen en informatie

Wat hebben we bereikt in 2022

- Diverse systemen zoals Ecare, Afas, SDB worden (gekoppeld) gebruikt (Esculine).
- Cliënttevredenheidsonderzoeken en spiegelgesprekken vinden jaarlijks plaats.
- Verbetering Wifi op alle locaties.
- Inzet digicoach.

Wat voegen we toe in 2023

- Inzichtelijke overzichten uit systemen ter verbetering kwaliteit van zorg (kwaliteitsdashboard).
- Meer gebruik van hulpmiddelen zoals beeldzorg, oogdruppelbril.
- Verbetermaatregelen inzetten en monitoren verbeteren (onderdeel KMS).



Wanneer zijn we tevreden

- Kwaliteitsdashboard is ontwikkeld en wordt vervolgens minimaal 3x/jaar gebruikt ter monitoring/verbetering