



## Jaarplan kwaliteit 2019

### Inleiding

Dit jaarplan is opgesteld a.d.h.v. de evaluatie van ons vorige **jaarplan kwaliteit**<sup>i</sup>, onze laatste **directiebeoordeling**<sup>ii</sup> en de zogeheten **“gap” analyse 2017**<sup>iii</sup> over de voortgang van alle eerder opgestelde plannen in ons zorgcentrum (o.a. Ontwikkelplan CZ en Waardigheid & Trots). De onderwerpen en de hoofdstukindeling van dit nieuwe jaarplan kwaliteit 2019 zijn volledig in overeenstemming met de (wettelijke) richtlijnen van het **Kwaliteitskader Verpleeghuizen**<sup>iv</sup> van het Zorginstituut Nederland. Het plan is richtinggevend voor het kwaliteitsbeleid van het Visserhuis in 2019. Het wordt regelmatig besproken en zo nodig aangepast met onze Cliëntenraad. Het wordt ook bewaakt en zo nodig bijgesteld door onze Raad van toezicht (RvT). Aan elk onderdeel van het jaarplan koppelen we verantwoordelijke functionarissen (eigenaars). Dat doen wij, zodra het plan formeel is vastgesteld. Vanwege de beperkte tijd en ruimte en omwille van de leesbaarheid en bruikbaarheid is, net als vorig jaar, bij dit jaarplan 2019 gekozen voor een **beknopte, puntsgewijze tekst**. De nadruk ligt op de belangrijkste (niet alle!) reguliere, jaarlijks terugkerende (standaard) activiteiten die we al geruime tijd ontplooiën om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening systematisch te **borgen** en te **bewaken** (PLAN > DO > CHECK). Daarnaast ligt de nadruk op enkele concrete, nieuwe kwaliteitsactiviteiten die we in de loop van 2019 gaan ontplooiën om de kwaliteit van onze service verder te **verbeteren** (ACT). We hebben het plan schematisch - “lean & mean” - in een tabel vormgegeven met goedkeuring van **Lloyds**<sup>v</sup>.

### Wat willen we bereiken met dit jaarplan?

We willen een **optimaal woon-, leef- en zorgklimaat** voor onze cliënten (bewoners) in de woongroepen (verpleeghuis) en in de flat. Een belangrijk uitgangspunt van het kwaliteitsplan 2019 is dat het bijdraagt aan de zorg en het welzijn van de **bewoner als mens**. Dat betekent dat we altijd en overal **belevingsgericht** willen werken, rekening houdend met ieders achtergrond, met ieders verleden en met ieders (joodse) identiteit. De begrippen **uniek zijn, compassie, autonomie en zorgdoelen** zijn richtinggevend voor onze omgang met de bewoners. We streven naar **leren en verbeteren** samen met medewerkers, bewoners en familie. Tenslotte, maar niet in de laatste plaats, moet het jaarplan kwaliteit bijdragen aan het garanderen van de **veiligheid** van de bewoners, in de breedste zin van het woord. De uitgangspunten en begrippen in deze alinea staan ook in het Kwaliteitskader Verpleeghuizen. Ze moeten als een rode draad door al onze werkzaamheden lopen. Ze staan ook in ons eigen digitale handboek **MazzelTopics** (zij het soms in iets andere bewoordingen). Genoemde uitgangspunten en begrippen worden door onze medewerkers al geruime tijd in de praktijk gebracht. Dat willen we zeker blijven doen.

### 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning in het Visserhuis

Voor het Visserhuis is de individuele, unieke bewoner met al zijn levensdomeinen en zijn individuele levensgeschiedenis en identiteit het uitgangspunt van onze zorg- en dienstverlening.

Doelstelling	Resultaten	Wanneer
1. Medewerkers moeten beter dan tot nu toe <b>weten wat belevingsgericht werken is</b> en hoe ze het kunnen toepassen in de dagelijkse praktijk; zo nodig moeten zij de informatie over dit onderwerp zelfstandig kunnen vinden en raadplegen.	► Basis- en vervolg scholing “ <i>persoonsgericht werken en belevingsgerichte zorg</i> ” door stichting PRESENTIE, met duidelijke kaders waarbinnen zorgmedewerkers handelingsvrijheid en beperking	Najaar 2019

Doelstelling	Resultaten	Wanneer
	hebben om persoonsgericht werken gestalte te geven. ▶ Vastgelegd in MazzelTopics wat wij verstaan onder belevingsgerichte zorg en persoonsgericht werken.	Voorjaar 2019
<b>2. Zorgplannen</b> optimaliseren m.b.v. vier leef-domeinen (lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden en autonomie, participatie, woon- en leefomstandigheden) en nadruk op methodische dossiervorming.	▶ Extra scholing (extern) over zorgplannen/doelen, rapporteren volgens SOE(A)P <sup>1</sup> methode in PlanCare en cyclisch rapporteren op doel (methodisch) met ondersteuning van bureau PULS	Najaar 2019
<b>3. Familieparticipatie</b> versterken, promotie via EVV-er	▶ Familie en naasten zijn en voelen zich meer betrokken, gehoord en gekend, grotere inzet mantelzorg	Najaar 2019

## 2. Wonen en welzijn in het Visserhuis

Het Visserhuis streeft ernaar om de bewoners schoon en veilig te huisvesten en zo goed mogelijk te ondersteunen in hun (Joodse) zingeving en streeft ernaar een zinvolle dagbesteding te realiseren, afgestemd op hun unieke wensen en mogelijkheden. Dat doen we in nauwe samenwerking met familie en vrijwilligers. Ook het wooncomfort (huiselijkheid, geborgenheid) van onze bewoners is een belangrijk aandachtspunt.

Doelstelling	Resultaat	Wanneer
<b>4.</b> Optimaliseren van de kwaliteit van het “wonen” en goed inzicht verkrijgen in het actuele woon- en leefklimaat in de woongroepen en de flat	▶ Aangenaam, veilige woonomgeving, leefklimaat waarin “nesjomme <sup>2</sup> ” herkenbaar is ▶ Audits woon- en leefklimaat (by walking around) door RvB	Continu  Planning
<b>5. Zingeving</b> aanbieden, identiteit (joods) versterken	▶ Joodse leefregels/hoogtijdagen bewaken door medewerker identiteit	Continu
<b>6.</b> Zinvolle (kleinschalige) <b>dagbesteding</b>	▶ Activiteitenaanbod op maat, extra formatie-uren voor welzijn; activiteiten aanbieden in de woongroepen en niet alleen beneden; clown inzetten	Voorjaar 2019
<b>7. Mond- en oogzorg</b> borgen	▶ Jaarlijkse controle garanderen ▶ Terugkoppelen aan familie	Januari 2019
<b>8. Brandveiligheid</b>	▶ Audits door medewerkers	Continu

## 3. Veiligheid in het Visserhuis

Dit is een belangrijk aandachtspunt. Veiligheid heeft voor bewoners, familie en diverse toezichthouders en ook voor onszelf al geruime tijd een hoge prioriteit. Het staat bovendien sterk in de publieke belangstelling. Er is sprake van een strenge handhaving. Het begrip veiligheid heeft vele facetten. We willen o.a. risico's en (val)gevaarlijke situaties voor bewoners zoveel mogelijk terugdringen, rekening houdend met hun leefstijl en hun behoefte aan bewegingsvrijheid. Tevens bewaken we de veiligheid bijvoorbeeld op systematische wijze als het gaat om medicatiedistributie, brandpreventie, voedselvoorziening en informatieopslag.

<sup>1</sup> Subjectief, objectie, evaluatie, analyse, plan

<sup>2</sup> Nesjomme; warmte, veiligheid, liefde, gevoel

Doelstelling	Resultaat	Wanneer
9. Gemotiveerd, terughoudend (afbouwen) en zorgvuldig gebruik van <b>vrijheidsbeperkende maatregelen</b> (VBM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VBM monitoren in BSC<sup>3</sup> en ZI en evalueren in MDO en vaste adviescommissies</li> <li>▶ Stuurgroep Zorg &amp; Dwang; voorbereiding op de nieuwe wet Z&amp;D</li> </ul>	Kwartaal Half-jaarlijks Voorjaar 2019
10. <b>Decubituspreventie</b>	▶ Klinische lessen n.a.v. monitor ZI <sup>4</sup>	Najaar 2019
11. Preventie <b>acute ziekenhuisopname's</b>	▶ Incidentie acute ziekenhuisopname's meetbaar maken in ZI; inventariseren en evalueren	Half-jaarlijks
12. <b>Indicatoren voor veiligheid</b> opnemen in in- en externe publicaties van het Visserhuis	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Veiligheidsindicatoren benoemen in kwaliteitsverslag 2018 en kwaliteitsplan 2020</li> <li>▶ Directiebeoordeling</li> </ul>	Dec 2019  Dec 2019
13. Praktische handvatten voor het omgaan met <b>agressie</b>	▶ Extra training gericht op mentale en fysieke vaardigheden	Voorjaar 2019
14. Veilige leefomgeving garanderen voor onze bewoners i.v.m. de "politieke situatie" in Nederland	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beveiliging via Gemeente Den Haag en BLEW<sup>5</sup></li> <li>▶ Cursussen/informatie</li> </ul>	Continu Najaar 2019

#### 4. Leren en verbeteren in het Visserhuis

We blijven in beweging, staan open voor nieuwe inzichten. We willen een dynamische organisatie zijn. We hebben een hoog kwaliteitsniveau bereikt. Dit blijkt uit klantonderzoek en externe toetsing. Maar we zijn nog niet perfect. Het kan altijd beter. Externe toetsing en uitwisseling van kennis en ervaring houdt ons scherp.

Doelstelling	Resultaat	Wanneer
15. Cliënt (familie) <b>ervaringen</b> verzamelen en evalueren; verbeterpunten oppakken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zorgkaart NL plus follow-up</li> <li>▶ Ideeënbus plus follow-up</li> </ul>	Kwartaal Kwartaal
16. Implementeren <b>nieuwe, professionele standaarden</b> , regels en wetenschappelijke publicaties	▶ Vaste commissies (kwaliteit en BOPZ) adviseren over toepassing richtlijnen Vilans en IGJ en ActiZ aan MT	Volgens vergader-schema 2019
17. Certificatie, intervisie, visitaties en collegiale uitwisseling, bij elkaar "meelopen" op de werkvloer	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Op uitvoerend- en management-niveau</li> <li>▶ Verbeterpunten benoemen</li> </ul>	Voorjaar Najaar 2019
18. Leveranciersbeoordeling	▶ SLA's <sup>6</sup>	Voorjaar 2019

#### 5. Leiderschap, governance en management in het Visserhuis

In het Visserhuis streven we ernaar dat het management faciliterend is voor alle activiteiten in de zorg- en dienstverlening. Vandaar dat dit plan breed wordt (uit)gedragen door de hoofden (facilitair en zorg). Ook het bestuur en de RvT voelen zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en nemen desgewenst zelf actie. Zij zullen dit plan bewaken en, waar nodig, het kwaliteitsbeleid bijsturen.

<sup>3</sup> Balanced Score Card

<sup>4</sup> Zorginhoudelijke indicatoren: vrijheidsbeperking, incidenten, decubitus, incontinentie, depressie, onbegrepen gedrag, psychofarmaca, polifarmacie, ondergewicht

<sup>5</sup> Bij leven en welzijn

<sup>6</sup> Service level agreement

Doelstelling	Resultaat	Wanneer
<b>19. Zorgprofessionals</b> (arts, psycholoog, paramedici, verpleegkundigen) betrekken bij besluitvorming RvB	▶ Tweewekelijks overleg afspreken RvB met arts	Voorjaar 2019
<b>20. RvB is eindverantwoordelijk voor kwaliteitsbeleid</b> (in control) en de RvT wordt hierover op hoofdlijnen regelmatig geïnformeerd en houdt er toezicht op	▶ Kwartaaloverleg MT kwaliteit ▶ Regulier werkoverleg plannen RvB met kwaliteitsmedewerker over actielijst/kwaliteitsplan ▶ Rapportages RvB aan RvT (BSC <sup>7</sup> )	Kwartaal Zo nodig  Schema 2019
<b>21. Risicomanagement,</b> tekortkomingen/afwijkingen die frequent voorkomen en/of grote nadelige gevolgen (kunnen) hebben voor bewoners en zorgcentrum	▶ CPM-lijst geactualiseerd ▶ Inventarisatie externe risico's	Viermaal per jaar December 2019

## 6. Personeelssamenstelling in het Visserhuis

Al jaren is de beschikbaarheid van voldoende en bekwaam personeel een vanzelfsprekend aandachtspunt in de ouderenzorg. De afgelopen tijd is alles in het werk gesteld (ontwikkelpannen, waardigheid en trots, aanvullende middelen) om zoveel mogelijk medewerkers te kunnen inzetten, vooral op tijdstippen en plekken dat de bewoner erom vraagt of er behoefte aan heeft. Verder bestaat in het Visserhuis al een lange traditie van regelmatige deskundigheidsbevordering (autorisatie, klinische lessen, opfriscursussen). We gaan dit beleid continueren. We hebben voor 2019 enkele nieuwe speerpunten benoemd.

Doelstelling	Resultaat	Wanneer
<b>22. Transparant overzicht bevoegd en bekwaam</b> conform wet BIG <sup>8</sup>	▶ Actueel overzicht alle niveaus 2-5 bij hoofd zorg, indicator in BSC opgenomen om bevoegd- en bekwaamheden te bewaken	Voorjaar 2019
<b>23. Scholing</b> eigen regie, tegengaan servicegerichte rol en WGBO/BOPZ , Presentie	▶ Alle medewerkers geschoold, opfriscursussen	Continu volgens scholingsplan
<b>24. Interne audits</b>	▶ Audits uitgevoerd volgens intern auditschema en bewaakt via BSC.	Continu volgens jaarschema
<b>25. Betere personele inzet</b>	▶ Extra budget aangewend voor bezetting huiskamers tot 21.00 uur (i.p.v. 14.30 uur), voor nieuwe avondhoofden en formatie welzijn	Januari 2019

## 7. Gebruik van hulpbronnen in het Visserhuis

<sup>7</sup> Balanced scorecard

<sup>8</sup> Beroepen Individuele Gezondheidszorg

Het Visserhuis maakt al geruime tijd gebruik van moderne hulpbronnen (beveiliging, interne communicatie, familiecontacten en -raadpleging via internet, elektronisch zorgdossier, digitaal handboek, geautomatiseerd medicatiesysteem). In 2019 zal het Visserhuis enkele nieuwe stappen zetten op deze ingeslagen weg.

<b>Doelstelling</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Wanneer</b>
<b>26.</b> Elektronisch cliëntendossier beter aansluiten op de praktijk.	► Nieuw versie PlanCare geïmplementeerd	1 <sup>e</sup> kwartaal 2019
<b>27.</b> Bewegingsvrijheid bewoners gesloten woongroepen vergroten, gebruik binnenplaats/tuin	► Intern onderzoek ► Samen met externe partij domotica invoeren toepassen, Fixatievrij waarborgzegel IDé	Voorjaar Zomer
<b>28.</b> Een plan maken om familie op termijn online <b>inzage te geven</b> op in de actuele rapportage	► PvA cliëntportaal installeren PlanCare2	Najaar
<b>29.</b> Efficiënte online bij- en nascholing o.a. e-learning en skills-lab	► Diverse cursussen (o.a. BIG) en instructies afgerond	Najaar
<b>30.</b> Digitaal handboek actueel houden, PlanCare gebruiksvriendelijker maken, Medimo	► Onderhoud MazzelTopics, update PlanCare, koppeling Medimo	Continu Zomer

## **8. Gebruik van informatie in het Visserhuis**

Het Visserhuis heeft al enkele jaren de beschikking over een flinke hoeveelheid actuele managementinformatie (BSC, zorgproblemen, incidenten, klachten, ideeën, evaluatie einde zorg, klantervaring).

<b>Doelstelling</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Wanneer</b>
<b>31.</b> Managementinformatie systematisch gebruiken om grote risico's te benoemen en te evalueren en waar nodig follow-up actie te nemen (plan-do-check-ACT)	► CPM in gemeenschappelijke managementmap	kwartaal
<b>32.</b> Externe verantwoording	► DigiMV, uitvraag IGZ	April
<b>33.</b> Verslaglegging op internet (kwaliteitsinformatie)	► Kwaliteitsverslag en directiebeoordeling op de website	December
<b>34.</b> Informatiebeveiliging cliëntgegevens	► Bewerkerovereenkomst	Continue

**Sharon Sweijd, 11 december 2018**

<sup>i</sup> Kwaliteitsplan november 2017

<sup>ii</sup> Directiebeoordeling november 2018

<sup>iii</sup> Gap Analyse juli 2017

<sup>iv</sup> Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg februari 2017.

<sup>v</sup> Auditrapport Lloyds november 2017