



mr L.E. Visserhuis

## 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.

<b>Doelstelling</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Verificatie</b>	<b>Borging</b>
1- Kennis hebben van <b>belevingsgericht werken</b>	Scholing door de Stichting Presentie	Voor zorgverleners	2° kwartaal 2019	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlg PDCA-cyclus.
<b>1- Belevingsgericht werken</b> kunnen toepassen in de praktijk	Implementatie belevingsgericht werken mbv Stichting presentie	Door zorgverleners	2° kwartaal 2019	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlg PDCA-cyclus.
1- Beleid <b>belevingsgericht werken</b> vastleggen	Visie belevingsgerichte zorg beschrijven	Voor zorgverleners Door kwaliteitsmedewerker	2° kwartaal 2019	Hoofd zorg en bestuurder	Audit. Documentbeheer Iprova/ MazzelTopics.
2- Optimaliseren van <b>zorgplannen</b>	Optimaliseren adhv nwe versie PlanCare2, mbv 4 leefdomeinen en door methodische dossiervorming. En scholing.	Voor zorgverleners Door Evv-ers  Puls en PlanCare2	3° kwartaal 2019	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlg PDCA-cyclus.
3- Versterken <b>familieparticipatie</b>	Promotie	Door Evv-ers	3° kwartaal	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlg PDCA-cyclus.

## 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.

<b>Doelstelling</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Verificatie</b>	<b>Borging</b>
4- Inzicht hebben in actuele <b>woon/ leefklimaat</b> (zowel woongroepen als in de flat)	Leefklimaat waarin Nesjomme herkenbaar is (aangenaam, veilig)	Cliëntraadpleging door Facit en NPCF/Zorgkaat.nl	3 <sup>e</sup> kwartaal 2019	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit met RvT (gepland in april 2019). Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus.
4- Optimaal <b>woon/leefklimaat</b> (zowel woongroepen als in de flat)	Leefklimaat waarin Nesjomme herkenbaar is (aangenaam, veilig)	Dmv audit en cliëntraadpleging (extern)	2 <sup>e</sup> kwartaal 2019	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit met RvT (gepland in april 2019). Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus.
5- Zingeving en zinvolle <b>dagbesteding</b> aanbieden aan bewoners	Zingeving en zinvolle activiteiten aanbieden gericht op de individuele bewoner	Activiteitenbegeleider en vrijwilligers olv coördinator welzijn	Continu	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus.
6- Joodse <b>identiteit</b> versterken	Joodse leefregels en Joodse hoogtijdagen uitdragen	Coördinator Joods Welzijn	Continu	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus.
7- <b>Mond- en oog zorg</b> borgen	Jaarlijkse controle en zorg en terugkoppelen aan de familie	Aandachtsvelder mond- en oog zorg	Continue	Hoofd zorg en bestuurder	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus.
<b>8- Brandveiligheid</b>	Veilig wonen voor bewoners veiligheid voor familie en medewerkers	Bhv-ers	Continue	Hoofd facilitair	Jaarlijkse bijscholing, oefeningen. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus.

### 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.

<b>Doelstelling</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Verificatie</b>	<b>Borging</b>
9- Zorgvuldig en terughoudend gebruik van <b>vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM)</b>	VBM monitoren in BSC <sup>1</sup> en ZI en evalueren in MDO en vaste advies-commissies	MDO Vaste advies commissies	Continue	Multi disciplinair	Werkoverleg, schouwen werkvloeren, medewerkers aanspreken. Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus.
10-Scholing <b>decubitus preventie</b>	Klinische lessen (opnemen in scholingsplan)	Voor alle zorgverleners. Door de wond-verpleegkundige	3 <sup>e</sup> kwartaal 2019	Hoofd zorg	Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus.
11-Preventie <b>vermijdbare ziekenhuis opnames</b>	Incidentie vermijdbare ziekenhuis opnames meetbaar maken in ZI; inventariseren en evalueren	Specialist Ouderenzorg Kwaliteits-functionaris	1 <sup>e</sup> kwartaal 2019	Bestuurder	Monitoren in ZI, uitkomst bespreken in cie management/ kwaliteit.
12- <b>Indicatoren voor veiligheid</b> opnemen in in- en externe publicaties van het Visserhuis	Veiligheidsindicatoren benoemen in kwaliteitsverslag 2018 en kwaliteitsplan 2020 en directiebeoordeling	Kwaliteits-functionaris	December 2019	Bestuurder	Kwaliteitsverslag 2018 Kwaliteitsplan 2020 Directiebeoordeling
13-Praktische handvatten voor het omgaan met <b>agressie</b>	Training gericht op mentale en fysieke vaardigheden	Hoofd zorg	2 <sup>e</sup> kwartaal 2019	Hoofd zorg	Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
14- <b>Veilige leefomgeving</b> garanderen voor onze bewoners (i.v.m. de politieke situatie in Nederland)	Beveiliging via Gemeente Den Haag en BLEW <sup>2</sup> Cursussen/informatie	Hoofd facilitair	Continue  3 <sup>e</sup> kwartaal 2019	Hoofd facilitair	Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus

<sup>1</sup> Balanced Score Card

<sup>2</sup> Bij leven en welzijn

#### 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.

<b>Doelstelling</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Verificatie</b>	<b>Borging</b>
15-Cliënt (familie) <b>ervaringen</b> verzamelen en evalueren; verbeterpunten oppakken	Cliënten raadpleging thuiszorg Cliëntenraadpleging intramuraal adv belrondes door NPCF zorgkaartNL	Bewoners intra- en extramuraal. En familie/ vertegenwoordigers.	Ieder kwartaal	Bestuurder Kwaliteitsfunctionaris	Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
16-Implementeren <b>nieuwe, professionele standaarden,</b> regels en wetenschappelijke publicaties	Op de hoogte zijn/ blijven van wet- en regelgeving en publicaties	Multi disciplinair	Vlgs vergader schema advies commissies 2019	Bestuurder	Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
17-Certificatie, intervisie, visitaties en collegiale uitwisseling,	Bij elkaar meelopen op de werkvloer i.s.m. Lerend Netwerk	Multi disciplinair	3° kwartaal 2019	Bestuurder	Audit. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
18-Leveranciersbeoordeling	Beoordeling	Management team	Jaarlijks	Bestuurder	Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 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.

<b>Doelstelling</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Verificatie</b>	<b>Borging</b>
19- <b>Zorgprofessionals</b> (arts, psycholoog, paramedici, verpleegkundigen) betrekken bij besluitvorming RvB	Tweewekelijks overleg afspreken RvB met arts	Voor multi disciplines Door bestuurder	2° kwartaal 2019	Bestuurder	Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019

20-RvB is <b>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>3</sup> ) en directiebeoordeling	Managementteam  Bestuurder en kwaliteitsfunctionaris  Bestuurder	Kwartaal  Twee wekelijks  Ieder kwartaal  Einde jaar	Bestuurder	Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
21- <b>Risicomanagement</b> , tekortkomingen/afwijkingen die frequent voorkomen en/of grote nadelige gevolgen (kunnen) hebben voor bewoners en zorgcentrum	CPM-lijst actualiseren 6 x per jaar. Inventarisatie externe risico's	Kwaliteitsfunctionaris  Bestuurder, managementteam en kwaliteitsfunctionaris	Ieder kwartaal  December 2019	Bestuurder	Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019 A.d.h.v. CPM lijst in MT/Kwaliteit overleg

## **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 (ontwikkelplannen, 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.

<b>Doelstelling</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Verificatie</b>	<b>Borging</b>
22-Transparant <b>overzicht bevoegd en bekwaam</b> conform wet BIG <sup>4</sup>	Actueel overzicht alle niveaus bij hoofd zorg, indicator in BSC opgenomen om bevoegd- en bekwaamheden te bewaken	Hoofd zorg	2° kwartaal 2019	Hoofd zorg	CPM lijst. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
23- <b>Scholing</b> Dementie, Agressie, onbegrepen gedrag, WGBO/BOPZ, Persoonsgerichte zorg	Alle medewerkers geschoold, cursussen vlgs scholingsplan	Hoofd zorg	2° kwartaal 2019	Hoofd zorg	CPM lijst. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019

<sup>3</sup> Balanced scorecard

<sup>4</sup> Beroepen Individuele Gezondheidszorg

24-Interne <b>audits</b>	Audits uitgevoerd volgens intern auditschema en bewaakt via BSC.	Multi disciplinair Kwaliteitsfunctionariss	Vlgs audit schema 2019	Bestuurder	CPM lijst. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
25-Betere <b>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	Bestuurder	Januari 2019	Bestuurder	CPM lijst. Directiebeoordeling. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019

## **7. Gebruik van hulpbronnen in het Visserhuis**

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>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Verificatie</b>	<b>Borging</b>
26-Elektronisch cliëntendossier beter aansluiten op de praktijk.	Nieuw versie PlanCare geïmplementeerd	Hoofd zorg	2° kwartaal 2019	Hoofd zorg	CPM lijst. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
27-Bewegingsvrijheid bewoners gesloten woongroepen vergroten, gebruik binnenplaats/tuin	Intern onderzoek Samen met externe partij domotica invoeren toepassen, Fixatievrij waarborgzegel IDé	Cie Kwaliteit/BOPZ	2° kwartaal 2019 3° kwartaal 2019	Bestuurder	CPM lijst. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
28-Een plan maken om familie op termijn online <b>inzage te geven</b> op in de actuele rapportage	PvA cliëntportaal installeren PlanCare2	Bestuurder	3° kwartaal 2019	Bestuurder	CPM lijst. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
29-Efficiënte online bij- en nascholing o.a. e-learning en skills-lab	Diverse cursussen (o.a. BIG) en instructies afgerond	Hoofd zorg	3° kwartaal 2019	Hoofd zorg	CPM lijst. Directiebeoordeling. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019

30-Digitaal handboek actueel houden, PlanCare gebruiksvriendelijker maken, Medimo	Onderhoud MazzelTopics, update PlanCare, koppeling Medimo	Kwaliteitsfunctionaris Projectgroep PlanCare2	Continue 3 <sup>e</sup> kwartaal 2019	Bestuurder Hoofd zorg	CPM lijst. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
---	---	---	--	--------------------------	---

## **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>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Verificatie</b>	<b>Borging</b>
31-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	Managementteam	Ieder kwartaal	Bestuurder	CPM lijst. Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
32-Externe verantwoording	DigiMV, uitvraag IGZ	Bestuurder	April	Bestuurder	Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus
33-Verslaglegging op internet (kwaliteitsinformatie)	Kwaliteitsverslag en directie-beoordeling op de website	Bestuurder	December	Bestuurder	Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019
34-Informatiebeveiliging cliëntgegevens	Bewerkerovereenkomst	Hoofd facilitair	Continue	Bestuurder	Kwaliteitsfunctionaris vlgs PDCA-cyclus m.b.v. verbetermonitor en jaarplanning 2019

**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