

# 2021

## KWALITEITSPLAN WOONZORGCENTRUM EDELWEISS



## Inhoud

1. Profiel zorgorganisatie .....	2
1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden.....	2
1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling .....	3
1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep .....	4
1.4 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie .....	4
1.5 Landelijk/stedelijk van aard .....	5
2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling.....	6
2.1 Aantal zorgverleners.....	6
2.2 Verdeling zorgverleners over functies en niveaus.....	6
2.3 Inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden.....	6
2.4 In- door- en uitstroomcijfers.....	7
2.5 Ratio personele kosten versus opbrengsten.....	7
3. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg .....	8
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	8
3.2 Wonen en welzijn.....	8
3.3 Veiligheid .....	11
3.4 Leren en werken aan kwaliteit.....	12
3.5 Leiderschap, governance en management .....	12
3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	13
3.7 Gebruik van hulpbronnen.....	15
3.8 Gebruik van informatie.....	16

## 1. Profiel zorgorganisatie

### 1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

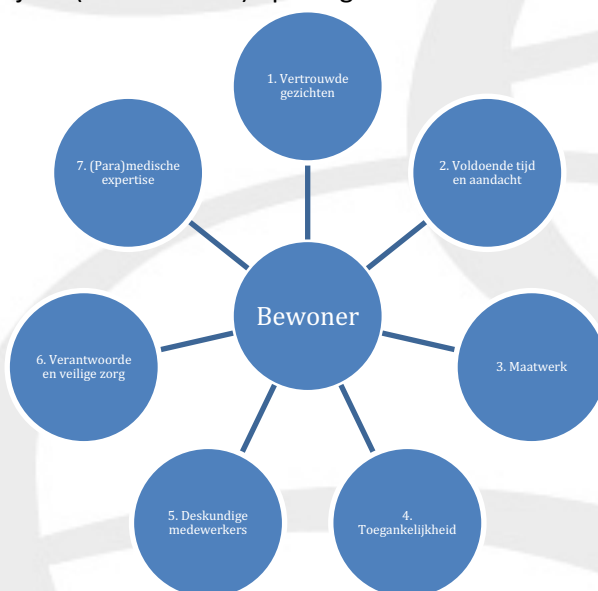
#### Missie en visie

Vanuit een christelijke identiteit verleent Woonzorgcentrum (WZC) Edelweiss met een klein en goed opgeleid team van vaste medewerkers dagelijks warme zorg aan kwetsbare ouderen. Voor verdere professionele hulp zijn samenwerkingen gerealiseerd.

Door de kleinschaligheid is er veel tijd en aandacht voor bewoners. Bewoners worden écht gekend en maatwerk is vanzelfsprekend. WZC Edelweiss onderscheidt zich door de combinatie van kleinschalige persoonlijke zorg en kwalitatief goede zorg.

#### Kernwaarden

WZC Edelweiss heeft 7 pijlers (kernwaarden) op het gebied van kwaliteit:



#### 1. *Vertrouwde gezichten*

In WZC Edelweiss ziet u dagelijks vertrouwde gezichten en worden bewoners écht gekend. Dat kan, omdat wij werken met een klein team van vaste medewerkers. De bijbelse principes van naastenliefde en dienstbaarheid vormen de leidraad in de zorgverlening aan onze bewoners.

#### 2. *Voldoende tijd en aandacht*

Door een adequate personeelsbezetting kunnen wij voldoende tijd en aandacht in de dagelijkse zorgverlening garanderen. Ook is er ruimte voor net dat beetje extra persoonlijke aandacht, zoals het maken van een uitstapje of het uitgebreid verzorgen van handen en nagels.

#### 3. *Maatwerk*

Door onze kleinschaligheid is maatwerk mogelijk: wij passen ons zoveel mogelijk aan persoonlijke wensen en voorkeuren van bewoners.

#### 4. *Toegankelijkheid*

Vanuit haar christelijke identiteit wil WZC Edelweiss een toegankelijk huis zijn. Ook mensen zonder christelijke achtergrond zijn daarom welkom bij ons. Daarnaast willen we financieel toegankelijk zijn: door ook kamers met verblijf aan te bieden, is wonen in WZC Edelweiss voor iedereen betaalbaar.

5. *Deskundige medewerkers*

Al onze medewerkers zijn in het bezit van de juiste diploma's en certificaten. Medewerkers zijn verplicht zich regelmatig te laten bijscholen op hun vakgebied.

6. *Verantwoorde en veilige zorg*

In WZC Edelweiss wordt er gewerkt volgens landelijke kwaliteitsstandaarden op het gebied van zorgverlening. Schoonmaken, eten bereiden, maar ook complexe verpleegkundige handelingen worden uitgevoerd op een veilige en verantwoorde manier.

7. *(Para)medische expertise*

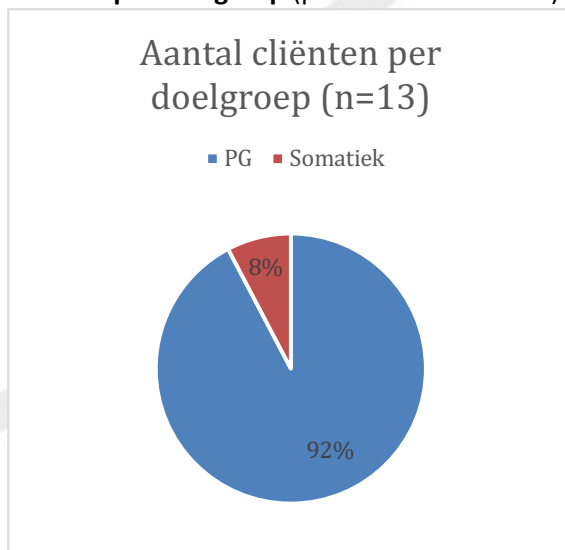
WZC Edelweiss werkt nauw samen met o.a. huisartsen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en diëtisten. Twee keer per jaar komt er een gespecialiseerd tandarts langs. Indien noodzakelijk kunnen wij verdere expertise, zoals een psycholoog of specialist ouderengeneeskunde, inschakelen.

## 1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

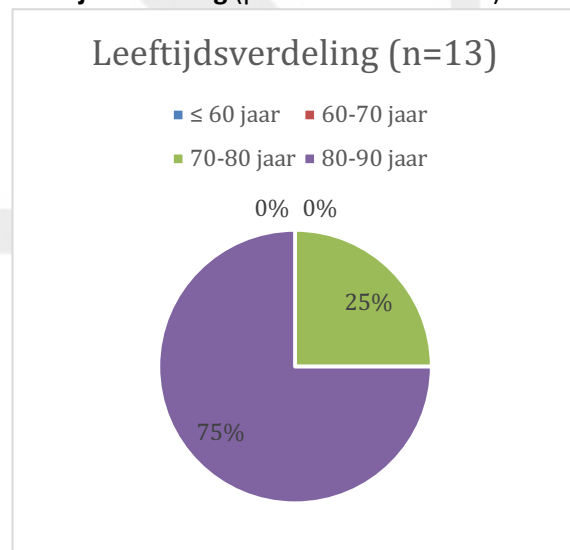
### Doelgroepen

Bewoners van WZC Edelweiss beschikken over een Wlz-indicatie 5, 6 of 7 en zijn door somatische en/of psychogeriatrische problematiek niet meer in staat om thuis te wonen. Eventuele partners van deze bewoners behoren ook tot de doelgroep. Zij kunnen zo nodig, samen met hun partner met Wlz-indicatie, in het woonzorgcentrum verblijven.

**Cliënten per doelgroep** (peildatum 1-11-2020)



**Leeftijdsverdeling** (peildatum 1-11-2020)



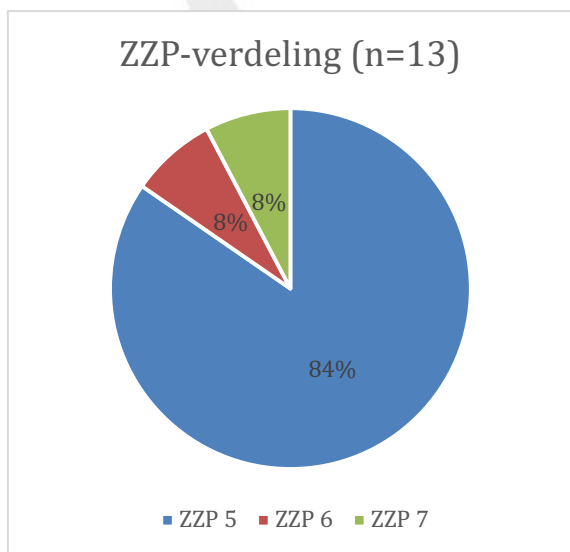
### 1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep

#### Type zorgverlening

Woonzorgcentrum Edelweiss biedt bewoners zorg en dagbesteding, gebaseerd op de zorgzwaartepakketten (ZZP's) 5, 6 en 7. Bewoners kunnen dit verzilveren via een Volledig Pakket Thuis (VPT) of zorg met verblijf (VV).

In uitzonderlijke gevallen kan WZC Edelweiss ook zorg aanbieden voor mensen met een ZZP 10 (palliatieve zorg). Exclusiecriteria binnen WZC Edelweiss zijn dwaalgedrag en/of verbale of lichamelijke agressie.

**ZZP-verdeling** (peildatum 1-11-2020)



### 1.4 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie

#### Aantal locaties en zorgomgeving

Woonzorgcentrum Edelweiss bestaat uit één locatie, vlakbij het centrum van Doorn. In het monumentale pand zijn 13 kamers aanwezig, verdeeld over 3 etages. Deze etages zijn bereikbaar via een trap en een lift.

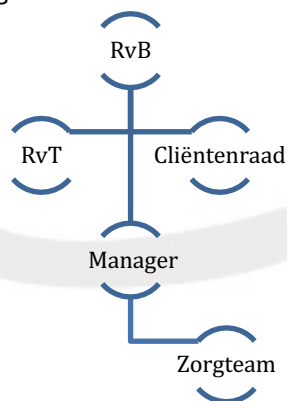
Op de begane grond bevinden zich tevens een gezamenlijke woonkamer en grote keuken. Aan de achterkant van het woonzorgcentrum is een omheinde tuin, waar bewoners veilig kunnen wandelen en zitten.

Het bijgebouw (Het Koetshuys) is multifunctioneel. Medewerkers kunnen er pauzeren en vergaderen, maar ook bewoners kunnen er gebruik maken. Bijvoorbeeld om rustig te lezen of om bezoek te ontvangen. Kleine kamers in WZC Edelweiss worden grotendeels gefinancierd op basis van zorg met verblijf. De grotere kamers worden gefinancierd middels een Volledig Pakket Thuis, waarbij wonen en zorg gescheiden zijn.

## Voornaamste besturingsfilosofie

### 1 *Platte organisatie*

Woonzorgcentrum Edelweiss is een platte organisatie. De Raad van Bestuur (RvB) en manager zijn verantwoordelijk voor de aansturing van het bedrijf. De Raad van Toezicht (RvT) en cliëntenraad houden toezicht op de RvB. Het zorgteam werkt onder leiding van de manager grotendeels zelfstandig:



### 2 *Decentralisatie en zelfsturing*

In WZC Edelweiss hebben de afgelopen jaren decentralisatie en zelfsturing een grotere rol gekregen. De RvB bepaalt samen met de manager de wettelijke en kwalitatieve kaders van het werkgebied van het zorgteam. Binnen deze kaders heeft het zorgteam veel vrijheid en is er een zekere mate van zelfsturing. Zo werkt men in WZC Edelweiss met aandachtsvelden: kwalitatieve zorgonderwerpen (bijvoorbeeld wondzorg, palliatieve zorg, probleemgedrag) waarvoor het zorgteam primair verantwoordelijk is. Ook coördineren de Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden (EVV'ers) grotendeels zelfstandig de zorg aan bewoners. De manager is hierbij administratief ondersteunend.

### 3 *Lerende organisatie*

Woonzorgcentrum Edelweiss is tevens een lerende organisatie. Door het creëren van aandachtsvelden worden medewerkers gestimuleerd om (externe) kennis over hun aandachtsveld op te doen en deze te delen met collega's. Daarnaast verzorgt het zorgteam interne audits. De uitkomsten, maatregelen en de opvolging daarvan worden gedeeld binnen het zorgteam en de RvB onder leiding van de manager. Ook wordt belangrijke managementinformatie (bijvoorbeeld incidentmeldingen) gedeeld en ter lering besproken met het zorgteam.

## 1.5 Landelijk/stedelijk van aard

WZC Edelweiss is een kleinschalig woonzorgcentrum dat ligt in het eveneens kleinschalige dorp Doorn, vlakbij de bossen van de Utrechtse Heuvelrug en heeft daarmee meer een landelijk karakter.

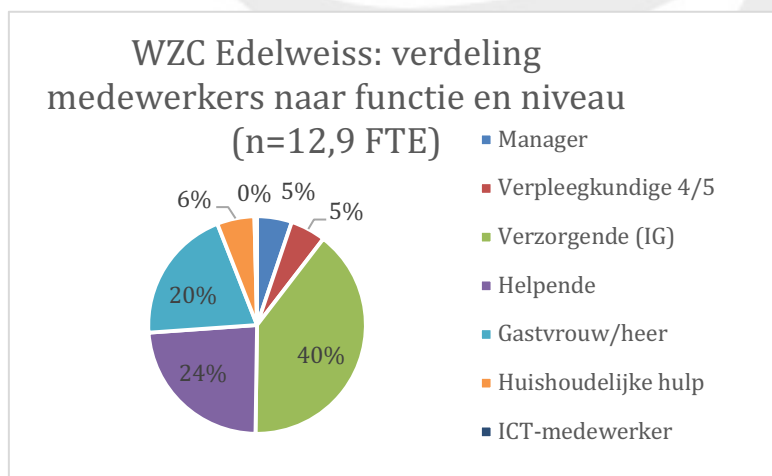
## 2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

### 2.1 Aantal zorgverleners

In Woonzorgcentrum Edelweiss waren op 1 december 2020 12,94 FTE in dienst en 2 vrijwilligers werkzaam.

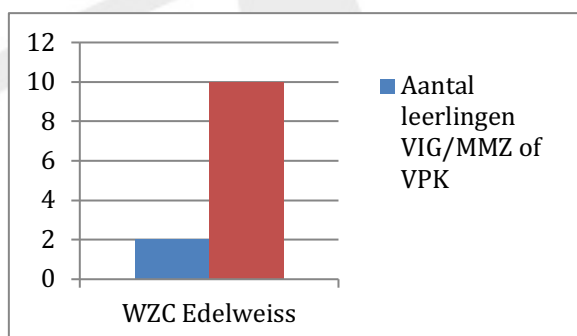
### 2.2 Verdeling zorgverleners over functies en niveaus

Opvallend is, dat WZC Edelweiss een platte organisatie is en daardoor zeer efficiënt kan werken. Het grootste deel van het personeelsbestand bestaat uit directe zorgverleners: 'handen aan het bed'. De manager is grotendeels verantwoordelijk voor de administratie. Medici en paramedici komen van externe organisaties. In onderstaande tabel (peildatum 1 december 2020) staat de verdeling van de in dienst zijnde zorgverleners, verdeeld over de diverse functies en niveaus.



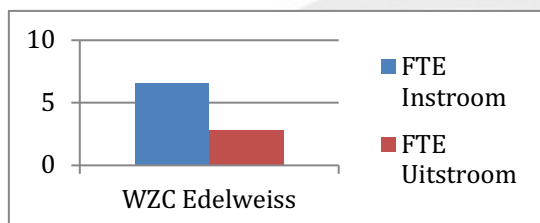
### 2.3 Inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden

WZC Edelweiss wil graag een lerende organisatie zijn. Om die reden is WZC Edelweiss SBB-erkend en creëert zij opleidingsplekken voor leerlingen en stagiaires voor de opleiding Verzorgende IG/MMZ:



## 2.4 In- door- en uitstroomcijfers

In onderstaande tabel valt af te lezen wat in- en doorstroomcijfers waren van medewerkers (in FTE) in WZC Edelweiss in heel 2019. Van doorstroom naar een ander opleidingsniveau was in 2019 geen sprake.



## 2.5 Ratio personele kosten versus opbrengsten

De ratio personele kosten vs. opbrengsten uit WLZ-inkomsten was in 2019 0,71.



### **3. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg**

#### **3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

##### **a. 'Compassie en uniek-zijn'**

Door te werken met een klein team van vaste medewerkers worden bewoners niet alleen 'herkend', maar ook 'gekend' door alle medewerkers. WZC Edelweiss vindt het belangrijk dat medewerkers ook de mens achter de bewoner leren kennen. Medewerkers zijn daarom niet alleen op de hoogte van alle administratieve en zorginhoudelijke informatie in het zorgdossier, maar ook van het levensverhaal en de achtergrond van een bewoner. Dit wordt bij de intake in kaart gebracht. Voor bewoners is het belangrijk dat zij zich op hun gemak voelen bij de 'vaste gezichten' die hen dagelijks verzorgen. Daarom wordt er in WZC Edelweiss bij voorkeur niet gewerkt met invalkrachten, maar met vaste medewerkers of ZZP'ers.

##### **b. Autonomie en zorgdoelen**

Voorafgaand aan elke opname vindt er een uitgebreide intake plaats. Hierbij wordt ook in kaart gebracht wat een bewoner thuis gewend was en wat hij/zij zelf nog kan. Tevens worden voorkeuren en wensen op verschillende gebieden (o.m. op het gebied van eten en drinken) vastgelegd. Als de bewoner dit zelf niet kan benoemen, vormen familie of vertegenwoordigers een belangrijke bron van informatie. Op basis van al deze informatie wordt een zorgplan met zorgdoelen opgesteld. Dit zorgplan wordt minimaal twee keer per jaar besproken met de bewoner en zijn familie/ vertegenwoordiger.

Het zorgplan met bijbehorende zorgdoelen vormt de basis waarop de zorg verleend wordt. Het zorgplan moet daarom kort en bondig zijn met SMART-doelen. Dit maakt ook dat de zorgplannen eenvoudig te lezen en toe te passen zijn voor de zorgmedewerkers. In 2021 wil WZC Edelweiss daarom zorgplannen maken volgens de OMAHA-systematiek: dit helpt EVV'ers om snel en eenduidig kwalitatief goede zorgplannen op te stellen die gemakkelijk toepasbaar zijn voor alle collega's.

#### **3.2 Wonen en welzijn**

##### **a. Zingeving**

Tijdens de intake wordt in kaart gebracht waaraan een bewoner behoefte heeft t.a.v. zingeving. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan. Binnen WZC Edelweiss wordt daarnaast actief contact gehouden met het kerkgenootschap waaraan een bewoner verbonden is. Pastoraal bezoek van de kerk aan bewoners wordt gestimuleerd en wekelijks is er een weeksluiting die om beurten door verschillende kerkgenootschappen wordt verzorgd.

In 2020 is in WZC Edelweiss een start gemaakt met een project over palliatieve zorg met ondersteuning van een coach van het Innovatienetwerk Ouderenzorg Utrecht (IVVU). Een onderdeel hiervan is het tijdig bespreekbaar maken van de laatste levensfase en de vragen en onzekerheden die hierbij komen kijken.

In 2021 wil WZC Edelweiss medewerkers hierin verder toerusten door het opstellen van een praktische richtlijn palliatieve zorg, waarin ook de samenwerking met familie en andere disciplines (o.a. huisarts, specialist ouderengeneeskunde) is opgenomen. Ook zullen bewoners en hun familieleden/ vertegenwoordigers in 2021 geïnformeerd en toegerust worden over de laatste levensfase en de praktische en emotionele zaken die hierbij komen kijken.

### **b. Zinnvolle tijdsbesteding**

Tijdens de intake wordt geïnventariseerd waar de behoeften en interesses liggen van bewoners. In het zorgplan wordt aan de hand daarvan vastgelegd welke activiteiten kunnen worden aangeboden aan bewoners en welke dagindeling goed bij hen past.

Naast een individueel activiteitenaanbod is er een weekplanning met afwisselende groepsactiviteiten. Hierbij kan gedacht worden aan o.a. schilderen, bloemschikken of een balspel. Elke bewoner kan hieraan deelnemen op zijn/haar eigen manier: sommige bewoners doen actief mee en andere bewoners vinden het al fijn om van een afstandje toe te kijken.

Huishoudelijke taken, zoals koken, de was opvouwen of soms lichte werkzaamheden in de tuin, behoren in WZC Edelweiss ook tot een zinnvolle tijdsbesteding. Bewoners worden gestimuleerd om hieraan actief deel te nemen.

Medewerkers met het aandachtsveld welzijn organiseren tot slot activiteiten op locatie (bijvoorbeeld het bezoek van een imker, dieren van de kinderboerderij of een bruidsmodeshow) en enkele uitjes per jaar. De uitjes vergen doorgaans veel voorbereiding en medewerking van familie. Toch blijkt dit elke keer weer de moeite waard te zijn, want bewoners genieten zichtbaar van een dagje weg met medebewoners en familie.

### **c. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding**

Door de kleinschalige setting en adequate personeelsbezetting in WZC Edelweiss is er voldoende tijd om de bewoners te (begeleiden bij) wassen en aankleden. Bewoners wordt de ruimte geboden om onder begeleiding zoveel mogelijk zelf te doen op dit gebied. Dit kost weliswaar wat meer tijd dan wanneer het wassen en aankleden volledig wordt overgenomen, maar bewoners worden op deze manier wel gestimuleerd om zo lang en zoveel mogelijk zelfredzaam te zijn.

De ervaring leert ook dat bedlegerige bewoners die in alle rust (en met liefde en aandacht) gewassen en aangekleed worden, dit als minder belastend ervaren.

Door de ruime personeelsbezetting is er ook tijd voor het sociale aspect tijdens het wassen en aankleden: een praatje met de bewoner of wat extra tijd om het haar van een bewoonster mooi op te steken. Wensen ten aanzien van kleding en lichaamsverzorging worden uiteraard geïnventariseerd en vastgelegd in het zorgplan.

### **d. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers**

WZC Edelweiss heeft als uitgangspunt dat, waar mogelijk, de zorg zoveel mogelijk samen met de familie en/of/ vertegenwoordigers wordt verleend. De koppeling van Carenzorgt met het zorgdossier draagt hieraan bij. Familie/ vertegenwoordigers kunnen hierdoor meelesen en reageren op de dagelijkse zorgrapportages over een bewoner. Familie kan soms ook welkome tips doorgeven en direct vragen stellen of problemen aankaarten bij de zorgmedewerkers. Via de gedeelde agenda kunnen familie/ vertegenwoordigers lezen wat de planning voor een bewoner is en zelf ook activiteiten toevoegen aan de agenda.

Voor algemeen nieuws ontvangen familieleden/ vertegenwoordigers enkele keren per jaar een (digitale) nieuwsbrief. Daarnaast wordt er twee keer per jaar een informatiebijeenkomst voor hen georganiseerd. Familie en vertegenwoordigers worden ook altijd uitgenodigd om samen met de bewoners het Paas- en Kerstfeest te vieren.

Zoals eerder genoemd is er door de adequate personele inzet voldoende tijd en aandacht voor de bewoners in de dagelijkse zorgverlening. De vrijwilligers worden door WZC Edelweiss dan ook voornamelijk ingezet voor extra individuele aandacht. Als medewerkers de indruk hebben dat een bewoner baat heeft bij specifieke individuele aandacht die niet te realiseren is binnen de zorguren (bijvoorbeeld een fietstocht of bezoek aan een kerk), wordt er gezocht naar een passende vrijwilliger. Deze kan ook binnen de kring van familieleden worden gezocht. Naast vrijwilligers voor individuele

begeleiding, zijn er diverse vrijwilligers vanuit naburige kerkgenootschappen betrokken bij de weeksluitingen en het maken van een liturgie voor de kerkdienst op zondag. Ook zijn er enkele vrijwilligers actief die een handje meehelpen in de keuken en woonkamer.

#### **e. Wooncomfort (gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting)**

WZC Edelweiss wil een 'thuis' zijn voor haar bewoners. Bewoners mogen om die reden hun kamer inrichten met eigen spullen. De woonkamer, keuken, het Koetshuys en de tuin zijn vrij toegankelijk. In 2019 is de woonkamer opgeknapt en in 2020 is er een kleine 'bibliotheek' in het Koetshuys gerealiseerd. Voor bezoekers zijn er, net al thuis, geen vaste bezoektijden. Bezoek is altijd welkom in WZC Edelweiss.

Maaltijden worden elke dag vers gekookt en bewoners wordt de mogelijkheid geboden om mee te helpen tijdens het koken. De zelfredzaamheid staat centraal bij de maaltijden: de tafel wordt gedekt en bewoners kunnen zelf hun eten opscheppen of brood smeren. Wensen op het gebied van eten en drinken worden tijdens de intake in kaart gebracht en vastgelegd in het zorgplan. WZC Edelweiss probeert bewoners keuzevrijheid te bieden bij de maaltijd (bijvoorbeeld vis of vlees) en ook aan een extraatje wordt gedacht. Denk hierbij aan een borrelhapje in de avond of een verse salade bij de hoofdmaaltijd.

Alle ruimten worden schoongehouden door huishoudelijk medewerkers. Bewoners die het kunnen en leuk vinden worden betrokken bij de huishouding.

Hoewel de sfeer in WZC Edelweiss huiselijk is, zijn niet alle ruimten geschikt voor alle typen zorg. Zo zijn, met name op de eerste verdieping, de gangen en enkele bewonerskamers slecht toegankelijk voor tilliften en grote rolstoelen. Ook heeft WZC Edelweiss gemerkt dat de woonwensen van bewoners zijn veranderd in de afgelopen jaren. Zo worden eigen sanitair en een zitgedeelte in de bewonerskamer bijvoorbeeld vaak genoemd.

In WZC Edelweiss beschikt niet elke bewonerskamer over eigen sanitair en is in enkele kamers geen ruimte voor een kleine zithoek, zodat de bewoner zich even terug kan trekken. Een verbouwing van het huidige pand om te kunnen voldoen aan deze specifieke woonwensen is praktisch en financieel niet haalbaar.

Om die reden is WZC Edelweiss sinds begin 2019 op zoek naar een nieuwe locatie voor meer bewoners. Dat blijkt lastig, aangezien veel gemeenten het realiseren van extra woningen verkiezen boven de bouw van een nieuw woonzorgcentrum. Toch heeft WZC Edelweiss zichzelf wel als doel gesteld om per 1 januari 2025 te huizen in een nieuw pand. Tevens wil WZC Edelweiss groeien naar organisatie met 24 tot 32 bewoners om financieel minder kwetsbaar te zijn bij leegstand en om taken op het gebied van administratie en management te kunnen verdelen over meer medewerkers.

### 3.3 Veiligheid

Elk kwartaal wordt uit de zorgdossiers binnen WZC Edelweiss data verzameld op het gebied van psychofarmaca, antibiotica, decubitus, onvrijwillige zorg en ongeplande ziekenhuisopnamen (indicatoren basisveiligheid): Bovenstaande data wordt gedeeld met de cliëntenraad en alle medewerkers om openheid van zaken te kunnen geven. In verband met de kleinschaligheid van WZC Edelweiss (13-14 bewoners) kunnen er geen significante conclusies worden getrokken uit deze percentages. In 2021 wil WZC Edelweiss deze cijfers graag delen en vergelijken binnen het lerend netwerk.

#### a. Medicatie

- Medicatieveiligheid

Elk half jaar wordt tijdens een MDO de medicatie van elke bewoner besproken door huisarts, EVV en familie, eventueel met Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) en met hulp van de apotheek. Medicatiefouten worden systematisch verzameld als MIC (melding incident cliëntenzorg), geanalyseerd en besproken in de MIC-commissie en het teamoverleg.

- Antipsychoticagebruik en antibioticagebruik

Data met daarin de prevalentie van antipsychoticagebruik en antibioticagebruik worden elk kwartaal verzameld, zoals is af te lezen uit bovenstaande tabel. Gezien de geringe omvang van WZC Edelweiss wordt geen gebruik gemaakt van ATC-codes.

#### b. Decubitus

- Prevalentie van decubitus

Huidletsel, voedingstoestand, mondzorg, valgevaar en continentie worden na elke opname en bij verandering in de situatie gemeten middels een vragenlijst risicosignalering in het softwaresysteem Nedap. Maatregelen die genomen worden naar aanleiding van deze risicosignalering worden opgenomen in de zorgplannen van bewoners. De aandachtsvelders wondzorg zorgen ervoor dat zij door middel van scholing en kennisuitwisseling op de hoogte zijn van (nieuwe) mogelijkheden om decubitus te voorkomen en behandelen. Zo nodig wordt de hulp van een externe wondverpleegkundige of de huisarts ingeschakeld.

- Aanwezigheid van decubitus

Data met daarin de prevalentie van decubitus (graad 2,3 of 4) wordt elk kwartaal verzameld, zoals te is af te lezen uit bovenstaande tabel.

#### c. Onvrijwillige zorg

- Inzet onvrijwillige zorg

Data met daarin de prevalentie van onvrijwillige zorg wordt elk kwartaal verzameld, zoals is af te lezen uit bovenstaande tabel.

- Evaluatie onvrijwillige zorg

WZC Edelweiss heeft in haar WZD (Wet Zorg en Dwang) beleid opgenomen om in principe geen onvrijwillige zorg te verlenen. Indien er sprake dreigt van een onvrijwillige zorg is overplaatsing naar een andere instelling noodzakelijk. In de tussentijd is het stappenplan WZD van kracht. In de praktijk blijkt het onderscheid tussen vrijwillige zorg en onvrijwillige zorg soms lastig om objectief te beoordelen: wanneer vertoont een bewoner nu verzet en hoe ver ga je in het duiden van onvrijwillige zorg? Het beleid t.a.v. onvrijwillige zorg en de WZD moet daarom binnen WZC Edelweiss nauwkeuriger worden omschreven om toegepast te kunnen worden in de praktijk.

### 3.4 Leren en werken aan kwaliteit

#### **a. Kwaliteitsmanagementsysteem**

WZC Edelweiss heeft een kwaliteitssysteem met daarin een duidelijke PDCA-cyclus die binnen alle lagen in de organisatie van toepassing is. Ook de cliëntenraad zal betrokken worden bij de opzet van beleid en het beoordelen van verbetermaatregelen.

#### **b. Jaarlijkse geactualiseerd kwaliteitsplan**

Jaarlijks stelt WZC Edelweiss een kwaliteitsplan op. Medewerkers worden betrokken bij het aandragen van onderwerpen en wensen op het gebied van scholing en kwaliteit. In de toekomst wil WZC Edelweiss ook de cliëntenraad meer betrokken maken bij het opstellen van het kwaliteitsplan. Niet alleen de beoordeling van het kwaliteitsplan, maar ook directe input is hierbij gewenst.

#### **c. Jaarlijkse kwaliteitsverslag**

In het voorjaar van 2021 zal het kwaliteitsverslag van WZC Edelweiss worden opgesteld en gepubliceerd worden op de website.

#### **d. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners**

In 2017 bleek het lastig om medewerkers betrokken te laten zijn bij het kwaliteitskader en opstellen van een kwaliteitsplan. De materie was te droog en voor medewerkers was het een 'ver van hun bed show'. Om medewerkers kennis te laten maken met het kwaliteitskader en het opstellen van een kwaliteitsplan heeft WZC Edelweiss in 2018/2019 meegedaan aan het project Waardigheid en Trots op locatie. In de zelfscan die bij dit project hoorde, kwamen alle onderwerpen uit het kwaliteitskader aan de orde. Door de bekendheid te vergroten werd het voor medewerkers makkelijker om actief mee te denken en input te leveren voor het kwaliteitsplan. Het kwaliteitsplan met bijbehorende doelstellingen is daarnaast een vast onderdeel geworden van het teamoverleg.

#### **e. Deel uitmaken van een lerend netwerk**

In 2018 heeft WZC Edelweiss zich aangesloten bij een lerend netwerk. Enkele bijeenkomsten hebben in 2018 en begin 2019 plaatsgevonden en daarbij zijn de kwaliteitsplannen voorzichtig gedeeld. Door personeelwisselingen leek het lerend netwerk wat te zijn stilgevallen en was er in 2020 beperkte interactie.

In 2021 wil WZC Edelweiss meer uit het lerend netwerk halen door het actief delen van kwaliteitsplannen, het creëren van uitwisselingen voor personeel, het vergelijken van de indicatoren basisveiligheid en het doen van externe audits bij elkaar.

### 3.5 Leiderschap, governance en management

#### **a. Visie op zorg**

Binnen WZC Edelweiss is een heldere visie op zorg, ondersteuning en behandeling vanuit de focus kwaliteit van leven. Deze is terug te vinden in hoofdstuk 1.1.

#### **b. Sturen op kernwaarden**

In WZC Edelweiss staat de bewoner centraal en alle randvoorwaarden om tot een goede kwaliteit van zorg voor deze bewoner te komen, zijn geformuleerd in 7 kernwaarden (zie hoofdstuk 1.1). In 2019/2020 hebben er diverse personele wisselingen plaatsgevonden en in 2021 zal een nieuwe cliëntenraad worden gevormd.

Om die reden wil WZC Edelweiss in 2021 de kernwaarden met zowel medewerkers als de cliëntenraad onder de loep nemen en zo nodig aanpassen. Op deze manier is de betrokkenheid van



zowel medewerkers als bewoners geborgd en zijn de kernwaarden weer een set van 'gedeelde waarden'.

### **c. Leiderschap en goed bestuur, inzicht hebben en geven en verankering van verpleegkundige expertise**

Voor de RvB van WZC Edelweiss zijn niet alleen de Governance Code Zorg, maar ook de kernwaarden de basis waarop zij de organisatie besturen. De RvB spant zich in om de kernwaarden (randvoorwaarden voor kwalitatief goede zorg waarin de bewoner centraal staat) optimaal te houden.

Elk kwartaal bespreekt de RvB rapportages met managementinformatie: o.a. verzuimcijfers, analyse van MIC's, uitkomsten van exitgesprekken, maar ook verbetermaatregelen die aandachtsvelders hebben opgesteld n.a.v. hun interne audit. Ook de kwaliteitsdoelen uit het kwaliteitsplan worden tijdens een kwartaaloverleg geëvalueerd door de RvB.

Op deze manier krijgt de RvB een compleet beeld van het functioneren van WZC Edelweiss en kan zij op alle vlakken tijdig bijsturen of ingrijpen als dat noodzakelijk is. Door de kleinschaligheid van WZC Edelweiss is de RvB wekelijks op de werkvloer aanwezig en toegankelijk voor medewerkers. Een van de leden van de RvB is werkzaam als verpleegkundige binnen de organisatie. Zo krijgt de RvB niet alleen op papier, maar ook in de praktijk een compleet beeld van de organisatie.

De RvB zorgt verder voor verbinding tussen WZC Edelweiss en de buitenwereld door samenwerking met externe partijen (apotheek, huisarts, paramedici), lidmaatschap in een lerend netwerk en participatie in bijvoorbeeld het Innovatienetwerk Ouderenzorg Utrecht.

### **d. Rol en positie van interne organen en toezichthouder(s)**

Zoals eerder beschreven in hoofdstuk 3.4 (kwaliteitsmanagementsysteem) zijn de cliëntenraad en medewerkers direct betrokken bij het maken van beleid, protocollen en werkprocessen. Door de kleinschaligheid van WZC Edelweiss is directe inspraak van medewerkers mogelijk en daarom is er geen Verpleegkundige Advies Raad (VAR) aanwezig. Per 1-6-2021 hoopt WZC Edelweiss weer een voltallige cliëntenraad te hebben, die kan adviseren en meebeslissen over beleid binnen de organisatie.

WZC Edelweiss beschikt over een Raad van Toezicht (RvT) die vier keer per jaar bijeenkomt en de RvB ondersteunt en controleert. De RvT (3 leden) heeft hiervoor inzage in alle cijfers en gegevens op het gebied van kwaliteit en financiën. Hun taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in een overeenkomst van opdracht. In 2021 zal nog 1 vacature binnen de RvT moeten worden ingevuld.

## **3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)**

### **a. Aandacht, aanwezigheid en toezicht**

Door de kleinschaligheid van WZC Edelweiss is elke medewerker voor bewoners 'een vertrouwd gezicht' die van zijn/haar achtergrond en persoonlijke wensen op de hoogte is. Het zorgplan en een maandplanning met activiteiten helpen medewerkers om dagelijks een zinvolle dagbesteding aan te kunnen bieden aan bewoners.

In 2019 zijn de kwaliteitsgelden aangewend om dagelijks van 8:00-21:00 uur extra gastvrouwen (niveau 1) in te zetten om sfeer, gezelligheid en toezicht te realiseren in de huiskamer. Ook is in 2019 0,4 FTE aan huishoudelijke hulp (overig zorgpersoneel) aangenomen om het verzorgend personeel taken uit handen te nemen. In 2020 wilde WZC Edelweiss extra FTE niveau 2 en 3 werven om ziekte en vakantie op te kunnen vangen van bestaande medewerkers met niveau 2 en 3. Gedurende het jaar bleek dit deels niet haalbaar te zijn in verband met de krappe arbeidsmarkt en de gevolgen van de coronacrisis. Door de inzet van de al aanwezige leerlingen, extra ZZP'ers en meer FTE aan

gastvrouwen werd de situatie wel enigszins werkbaar. Met deze ervaring is de kwaliteitsbegroting van 2021 daarom realistischer gemaakt en gebaseerd op het gerealiseerde aantal FTE en de inzet van ZZP'ers in 2020 (en niet het begrote aantal FTE en ZZP'ers in 2020).

In 2021 wil WZC Edelweiss voornamelijk inzetten op het aantrekken van extra verzorgenden IG (niveau 3). Het huidige aantal FTE aan verzorgenden IG (4,8 gemiddeld in 2020) is momenteel ook belast met EVV-taken en kwaliteitstaken voor hun aandachtsveld. Omdat de directe zorgverlening aan bewoners de hoogste prioriteit heeft, is er vaak minder tijd voor deze taken of worden er overuren gemaakt. Om de situatie werkbaar te houden wil WZC Edelweiss toegroeien naar 6,13 FTE niveau 3. Door de krappe arbeidsmarkt kan niet worden uitgesloten dat een deel van deze extra niveau 3 verkregen gaat worden vanuit ZZP'ers. Omdat de voorkeur van WZC Edelweiss uitgaat naar personeel in loondienst, is in de kwaliteitsbegroting wel uitgegaan van extra FTE in loondienst.

#### **b. Specifieke kennis en vaardigheden**

Binnen WZC Edelweiss is voldoende bevoegd en bekwaam personeel aanwezig dat aansluit bij de zorgvragen- en behoeften van bewoners. Indien noodzakelijk, zijn huisarts(enpost) en een BIG-geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse. Voor verdere expertise (Specialist Ouderengeneeskunde (SOG), psycholoog en paramedici) maakt WZC Edelweiss zo nodig gebruik van externe diensten. Sinds enkele jaren komt een gespecialiseerde tandarts twee keer per jaar aan huis voor controle van het gebit. Indien noodzakelijk kan een bewoner voor verdere behandeling terecht in de praktijk van deze tandarts.

In 2021 wil WZC Edelweiss het 'zo nodig' gebruiken maken van SOG-diensten vervangen door een nauwere samenwerking met de SOG en behandeldienst in de vorm van vaste, regelmatige consulten. WZC Edelweiss ziet namelijk steeds meer bewoners met PG-problematiek die specialistische aandacht vraagt. Het uitgangspunt moet zijn dat de SOG en behandeldienst al vroeg betrokken zijn bij een bewoner en niet pas als er al sprake is van PG-problematiek die specialistische aandacht vraagt.

#### **c. Reflectie, leren en ontwikkelen**

WZC Edelweiss houdt een scholingsoverzicht personeel bij waarin alle bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers zijn vastgelegd. Alle VIG'ers en verpleegkundigen dienen zich elke drie jaar te laten scholen en aftoetsen in de meest voorkomende verpleegtechnische handelingen. Daarnaast is er een jaarlijks scholingsprogramma voor alle medewerkers. De onderwerpen hiervoor worden grotendeels aangedragen door de medewerkers zelf. Hieronder valt ook de voorzetting van het project palliatieve zorg, zoals omschreven in hoofdstuk 3.2.

Met de komst van aandachtsvelden in 2019 via een project van Waardigheid en Trots (W&T) hebben bijna alle medewerkers een onderwerp gekozen, waarvoor zij verantwoordelijk zijn binnen WZC Edelweiss. Het opdoen van nieuwe kennis, actueel houden van protocollen, uitvoeren van een interne audit en het delen van kennis met collega's zijn de belangrijkste taken binnen elk aandachtsveld. In 2021 wil WZC Edelweiss een deel van het kwaliteitsbudget gebruiken om alle aandachtsvelden de kans te geven om zich verder te ontwikkelen binnen hun aandachtsveld. Door het volgen van een cursus of scholing kunnen zij opgedane kennis vervolgens weer overdragen op de rest van de organisatie. De volgende aandachtsvelden komen hiervoor in aanmerking:

1. Wondzorg
2. Eten en drinken
3. Hygiëne en infectiepreventie
4. Medicatie
5. Mondzorg
6. Onbegrepen gedrag

7. Zorg rondom het levenseinde
8. Welzijn

Vanaf september 2019 kunnen medewerkers van WZC Edelweiss gebruik maken van het platform REIN. Dit platform bevat naast zorginhoudelijke e-learnings ook een 360° feedbacktool. Dit medium wil WZC Edelweiss in 2021 gebruiken voor elke medewerker ter voorbereiding van het jaarlijkse functioneringsgesprek. Meerwaarde hierbij is dat de feedbacktool ook moet worden ingevuld door collega's, waardoor de tool bijdraagt aan een stukje onderlinge feedback en samenwerking.

### 3.7 Gebruik van hulpbronnen

Binnen WZC Edelweiss zijn er allerlei factoren die invloed hebben op de uitvoering van de zorg, het wonen en de wijze van borgen van veiligheid. Aandacht hebben de volgende onderwerpen:

#### **a. De gebouwde omgeving**

Woonzorgcentrum Edelweiss tracht de gebouwde omgeving optimaal te benutten voor een goede en persoonlijke zorgverlening. Bewoners kunnen zich terugtrekken op de eigen kamer en de algemene ruimten en tuin zijn vrij toegankelijk. Het pand en alle blusmiddelen worden elk jaar gekeurd. Ook worden alle elektrische apparaten jaarlijks gekeurd in het kader van de brandveiligheid en zo nodig vervangen. Vanzelfsprekend vindt er regelmatig liftonderhoud plaats en een jaarlijkse keuring.

#### **b. Technologische hulpbronnen**

Nedap Ons is het elektronisch cliënten dossier (ECD) waarmee WZC Edelweiss werkt. Via Ons is WZC Edelweiss gekoppeld aan Carenzorgt: het cliëntenportaal waarin familie/ vertegenwoordigers mee kunnen kijken in het zorgdossier en communiceren met de zorgmedewerkers. Ook voor het roosteren en het beheren van de medewerker gegevens maakt WZC Edelweiss gebruik van Ons. Sinds 2019 wordt medicatie digitaal afgetekend en werkt men in WZC Edelweiss met digitale medicatie-overzichten voor bewoners. De app van NCare wordt hiervoor gebruikt.

Alle medewerkers hebben een Microsoft 365-account om te kunnen mailen en gebruik te kunnen maken van Office. In 2020 is hiervoor ook de koppeling met Zorgmail gemaakt om veilig informatie uit te kunnen wisselen met externe partijen. Via hun Microsoft-account kunnen medewerkers ook inloggen op het intranet van WZC Edelweiss met daarop alle belangrijke documenten en protocollen.

#### **c. Materialen en hulpmiddelen en facilitaire zaken**

In WZC Edelweiss zijn materialen en hulpmiddelen conform wetgeving beschikbaar en opgeborgen. Keuringen van middelen vinden jaarlijks of zo nodig eerder plaats. WZC Edelweiss werkt alleen met goedgekeurde medische materialen en medewerkers zorgen ervoor dat deze regelmatig worden gecontroleerd op houdbaarheid.

#### **e. Financiën en administratieve organisatie**

Voor de urenverwerking en salarisadministratie van medewerkers wordt in WZC Edelweiss het portaal Nmbros gebruikt in samenwerking met een HR-partner. Administratie en begeleiding van verzuim wordt door WZC Edelweiss bijgehouden in het portaal 'Vandaag' van de arbodienst. De cliënt- en zorgadministratie heeft WZC Edelweiss uitbesteed aan Rootstoshare.

#### **f. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten**

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten heeft WZC Edelweiss met de apotheek, huisarts en tandarts. Voor paramedische dienstverlening en de inzet van psycholoog en SOG maakt WZC Edelweiss gebruik van de diensten van een naburige zorgorganisatie.



WZC Edelweiss wil zich in 2021 tevens aansluiten bij een brancheorganisatie om krachten te kunnen bundelen en kennis te kunnen delen en opdoen.

### 3.8 Gebruik van informatie

Zoals beschreven in hoofdstuk 7 wordt in WZC Edelweiss informatie grotendeels digitaal opgeslagen en uitgewisseld. Informatie wordt alleen in een veilige omgeving opgeslagen en privacygevoelige informatie wordt verstuurd via beveiligde e-mails en berichten. In hoofdstuk 3.3 en 3.4 werd al genoemd dat er in WZC Edelweiss veel informatie verzameld en gebruikt voor kwaliteitsverbetering in de PDCA-cyclus.

Jaarlijks wordt door de EVV samen met familie/ vertegenwoordigers de zorg geëvalueerd aan de hand een standaard vragenlijst. In 2021 wil WZC Edelweiss ook een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) laten uitvoeren met gebruik van een erkend instrument.

Incidenten worden binnen WZC Edelweiss gemeld via een formulier in Nedap Ons. Dit werkt voldoende, maar de analyse hiervan is lastig. Om die reden wil WZC Edelweiss in 2021 overgaan op een ander systeem van incidentenmeldingen, waarbij het gemakkelijker is om een objectieve analyse te doen en lering te trekken uit de incidenten.