

## Kwaliteitsplan 2018

### Woon- en Zorgcentrum Herfstzon



### Herfstzon, de huiskamer van Goor

Bij ons in het kleinschalige Herfstzon draait alles om de bewoners. Iedereen heeft een eigen woonruimte en de gezellige huiskamers zijn het centrale ontmoetingspunt. We drinken er koffie, gebruiken er de maaltijden, kijken TV, zingen mee met muziek, lezen een boek of doen een activiteit. Samen of alleen. Net als thuis. We treffen elkaar steeds weer opnieuw aan de huiskamertafels waar we lief en leed delen. Daardoor komen we als bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers dichterbij elkaar. 'Dichterbij' is dan ook het hoofdthema van Herfstzon. Dat geldt ook voor de ouderen en chronisch zieken uit Goor en omgeving. We nodigen hen uit om dichterbij Herfstzon komen. Het gastvrije en huiselijke Herfstzon heeft immers een wijkfunctie en een ieder is er hartelijk welkom.

## **Inhoudsopgave**

|  |        |
|--|--------|
| 1. Inleiding .....   | pag 3  |
| 2. Bewonersperspectief als uitgangspunt voor kwaliteit.....                | pag 7  |
| 3. De klantbeloften worden ondersteund door<br>kwaliteitsinstrumenten .... | pag 11 |
| 4. Leerhuis Herfstzon: leren en verbeteren als basis .....                 | pag 20 |
| 5. Verbeteren 2018 .....   | pag 23 |

Bijlage 1: Profiel van Herfstzon

Bijlage 2: Personeelsprofiel en -samenstelling

## 1. Inleiding

Dit is het kwaliteitsplan 2018 van Stichting woon- en zorgcentrum Herfstzon. Het is een ontwikkeldocument dat kan worden aangepast.

Herfstzon is een zelfstandig en kleinschalig woon-zorgcentrum dat ruim 65 jaar geleden is gevestigd in Goor. Aan de Javastraat heeft Herfstzon in het hoofdgebouw 31 appartementen ter beschikking en in de het tegenoverliggende Kapellengarden 16 driekamerwoningen. Er wonen en leven voornamelijk ouderen en chronisch zieken die gedeeltelijke of gehele verzorging nodig hebben. Herfstzon is een huis voor bewoners met een verblijfsindicatie, maar nog geen 'verpleeghuis'. De zorgzwaarte wordt momenteel opgebouwd en de de dementiezorg is inmiddels gestart. In de komende jaren bouwen we de zorg nog verder op met als doel het geven van verblijfszorg 'met behandeling'. De cliënten die op Herfstzon wonen en leven worden door ons 'bewoners' genoemd en de naasten van de bewoner heten in Goor gewoon 'familie', ook als de eerste contactpersoon een andere hoedanigheid heeft.

Kwaliteit wordt volgens ons gemaakt in de liefdevolle interactie tussen bewoner en medewerker. Het belangrijkste vertrekpunt is dan ook dat iedere bewoner en diens familie zich gezien en gehoord voelen. We kunnen het misschien niet iedereen naar de zin maken, maar we doen daarvoor wel ons uiterste best. Uitgangspunt daarbij is dat de bewoner prettig en veilig woont, gastvrijheid ervaart, deskundig verzorgd en behandeld wordt en met hartelijkheid en respect wordt benaderd door betrokken medewerkers en vrijwilligers.

Kortom: ***kleinschalig wonen met zorg en liefdevolle aandacht.***

Herfstzon is geworteld in Goor en een actief en vitaal onderdeel van de gemeenschap. Vanuit dit uitgangspunt is het logisch dat bestaande (familie)verbanden actief betrokken zijn bij de ondersteuning van

bewoners. In 2017 waren ruim 100 vrijwilligers betrokken bij het kleinschalige Herfstzon. Voor een goede invulling van deze participatie is er vanuit de organisatie continue aandacht voor de rol van de familie als mantelzorger en voor de vrijwilligers bij de zorg- en dienstverlening. Deze benaderingswijze is positief en veronderstelt een vanzelfsprekende behoefte bij familie en vrijwilligers om betrokken te zijn. Inspraak gaat op een natuurlijke wijze doordat familie veel aanwezig is op Herfstzon en de lijnen kort zijn. Verder is de eerste contactpersoon betrokken bij de totstandkoming, evaluatie en (als bewoner niet meer kan) de ondertekening van het zorgleefplan. In het zorgleefplan staat duidelijk omschreven welke afspraken met de bewoner zijn gemaakt. Dit zijn na opname eerst tijdelijke afspraken, welke definitief worden binnen 6 weken. Daarnaast houden we onder leiding van de directie ook minimaal 2x per jaar een grote familieavond die altijd druk bezocht wordt.

In dit kwaliteitsplan wordt beschreven op welke wijze Herfstzon in 2018 aan het kwaliteitsbeleid invulling geeft. Leidraad voor dit plan is het landelijke 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg - Samen leren en verbeteren'. Aanvullend hierop is het plan uitgewisseld met collegiale zorginstellingen. Zo heeft Herfstzon het kwaliteitsplan van het Dijkhuis in Bathmen mogen ontvangen en is met de kleinschalige woonzorghuizen van 'Kwaliteit@' afgestemd over de klantbeloften in het kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsplan zal tezamen met het aankomende kwaliteitsverslag, dat een vast onderdeel gaat worden van het jaarlijkse bestuursverslag, bijdragen aan de interne en externe verantwoording van kwaliteit en veiligheid binnen Herfstzon. De cliëntenraad en de Raad van Toezicht hebben hierbij een belangrijke bewakende rol en zijn in nabijheid betrokken bij de invulling ervan.

In dit plan wordt ook ingegaan op de uitgangspunten en op de verbeteractiviteiten op het gebied van kwaliteit en veiligheid in 2018. Het streven daarbij is om kwaliteit en veiligheid zoveel mogelijk te integreren: overal waar 'kwaliteit' staat, kan 'kwaliteit en veiligheid' gelezen worden.

Herfstzon wil met iedereen die er werkt en woont staan voor kwaliteit en veiligheid van wonen en zorg, en daarin zijn we zo transparant mogelijk. We betrekken bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers bij onze plannen en bij de dagelijkse uitvoering daarvan.

In de afgelopen jaren hebben we op Herfstzon veel moeten leren en al veel verbeterd. In 2018 ligt het accent vooral op het het vervolgen van de reeds ingezette trajecten voor kwaliteit & veiligheid en op het borgen van de nieuw ingezette werkprocessen. Daarnaast moeten en willen we nog veel meer leren, want Herfstzon komt van ver. De periode van 2014 tot en met 2016 kenmerkt zich door het op orde brengen van de basis van Herfstzon. Dit was hard nodig voor de kwaliteit en veiligheid van bijna alles, voor zowel de gebouwen, de zorgverlening, de ondersteuning en de deskundigheid van medewerkers. Alle verbeteringen zijn met eigen geld gefinancierd en door de inzet van allen is de basis inmiddels op orde. Verheugd hebben we dan ook kennis genomen van het behalen van het PREZO-kwaliteitskeurmerk en de zeer positieve resultaten van de tevredenheidsonderzoeken van cliënten en medewerkers in 2015 en 2017. Voor Herfstzon is dat een teken dat we op de goede weg zijn. Met dank aan de enorme inzet van alle medewerkers, leiding, Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Zorgkantoor Menzis. Dank ook voor de adviezen van de diverse inspecties en de externe adviseurs.

Vervolgens is er een kwaliteitsslag gemaakt met betrekking tot de (para)medische behandelingen en het MDO. De huisartsen zijn de hoofdbehandelaars van de bewoners en worden geadviseerd door de Specialist Ouderen Geneeskunde van Herfstzon. De huisartsen dragen zorg voor de 24-uurs continuïteit van medische zorg en in noodsituaties is er binnen 30 minuten een arts aanwezig. Daarnaast heeft Herfstzon in de avond en nacht een eigen bereikbare achterwacht vanuit de verpleging & verzorging. Herfstzon heeft in het kader van de opbouw naar zwaardere zorg expliciet gekozen voor de inzet van een aantal vaste multidisciplinaire

medewerkers, zoals de Specialist Ouderen Geneeskunde, de psycholoog, de eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige, maatschappelijk werker en fysiotherapeut. Op afroep zijn de ergotherapeut of gespecialiseerde verpleegkundigen beschikbaar. Met vaste regelmaat wordt onder leiding van de leidinggevende van Herfstzon een Multidisciplinair overleg (MDO) gehouden waarin bewoners worden besproken. Daarbij zijn altijd de Specialist Ouderen Geneeskunde, de psycholoog en de eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige aanwezig. De overige disciplines sluiten daar zo nodig bij aan.

Inmiddels is Herfstzon verder gegaan en zijn we bezig met de opbouw van Herfstzon naar de toekomst. In 2017 zijn ter voorbereiding op deze toekomst alle werkprocessen aangepast op gebied van zorg, facilitair, koken en ondersteuning. Deze worden in 2018/2019 nog verder uitgebreid. Onderdeel daarvan is ook het instellen van een nieuwe functie: de medewerker leefomgeving. Zij zijn onze gastvrouwen, zorgen voor een schone en veilige leefomgeving en ondersteunen bewoners bij maaltijden.

De personele inzet op Herfstzon is per 1 november 2017 uitgebreid. Herfstzon heeft daarmee al een voorschot genomen op de extra personeelsgelden die zijn toegezegd voor 2018 voor meer handen aan het bed. De uitbreiding van het aantal zorgmedewerkers betreft zowel het aantal mensen als de deskundigheidsniveaus. Zo is er zelfs voor elke werkeenheid een eigen verpleegkundige aangenomen, ondanks dat er op Herfstzon nog geen sprake is van 'behandeling'.

Voor de periode 2018 en 2019 staat de verdere opbouw naar de toekomst op het programma. Dan wordt de sprong naar de toekomst gemaakt met zwaardere zorg, dat wil zeggen de verdere uitbreiding van de dementiezorg en de sprong naar 'verblijf met behandeling'. Als dat gerealiseerd wordt zal het aantal medewerkers nog verder worden uitgebreid conform planning.



## 2. Bewonersperspectief als uitgangspunt voor kwaliteit

Kwaliteit kan op verschillende wijzen worden opgevat, daarom is het belangrijk om hier de uitgangspunten van Herfstzon te benoemen.

Kwaliteit bij Herfstzon:

- gaat over de behoeften, ervaring en beleving van cliënten
- is zorg leveren volgens de landelijke kaders die zijn vertaald naar de kleinschalige context van Herfstzon
- omvat de geïntegreerde kwaliteit en veiligheid van zowel zorgverlening, gebouwen, werk en bedrijfsvoering
- is het meten van echte zorgresultaten (prestaties) bij cliënten
- is leren en het steeds verder verbeteren van zorg- en dienstverlening door gebruik van een verbetermethode

Zoals al is genoemd wordt kwaliteit gemaakt in de interactie tussen bewoner en medewerker en daarbij is het leven, de regie en het perspectief van de bewoners het uitgangspunt. Om deze keuze expliciet en zichtbaar te maken hebben we er binnen Herfstzon voor gekozen om een aantal zaken te formuleren vanuit bewonersperspectief, dus vanuit de 'IK-vorm'. Dat geldt zowel voor de klantbeloftes in dit kwaliteitsplan, maar ook voor de zorgvragen en -doelen het Zorgleefplan. Dit helpt en dwingt ons (en ook de familie), om *vanuit* de bewoner te denken en met hem te overleggen in plaats van *voor* de bewoner.

Zo worden sinds de invoering in 2017 van het Elektronische Cliëntdossier (ECD) en het familieportaal 'Caren' de zorgvragen en doelen in het zorgleefplan anders geformuleerd vanuit het bewonersperspectief, dus in de "Ik-vorm", in plaats vanuit de gebruikelijke 'mevrouw/meneerschrijfwijze". Bijvoorbeeld: "Ik word voor het ontbijt om 9 uur geholpen

met het kiezen en aantrekken van mijn bovenkleding”. Dit in plaats van het voormalige: “Mevrouw wordt geholpen met aankleden”. Dit helpt zorgmedewerkers onderzoeken en te overleggen met bewoners over wat zij graag willen. En bevordert dat zij met hen en de familie meedenken wat daarvoor nodig is.

Als het bewonersperspectief leidend is, dan past daarbij ook de keuze van Herfstzon voor het principe “de bewoner is zo vrij mogelijk”. Vanuit dat perspectief zijn we met familie, medewerkers en Cliëntenraad op zoek gegaan naar alternatieven voor gesloten afdelingen. Daarbij diende er in belangrijke mate een evenwicht te ontstaan tussen eigen regie en levensvrijheid versus de veiligheid voor de dwalende bewoners. We hebben het “opsluitconcept” vervangen door het menswaardige “ontmoedigings- en verleidingsconcept”. Allereerst is de woonomgeving zo ingericht dat vergeetachtige bewoners zich er thuis en rustig kunnen voelen. De inrichting van Herfstzon is daarom volgens de uitgangspunten van Anneke van der Plaats aangepast. Daarnaast zijn voor het ontmoedigen van het ‘dwalen’ de deuren, trappen en dergelijke aan het gezicht onttrokken door optisch bedrog. Tevens beschikt Herfstzon over een besloten binnentuin. Bewoners worden verder door afleiding of gesprekjes met medewerkers ‘verleid’ om in de buurt te blijven of om te keren. Als allerlaatste kan een bewoner worden ondersteund met domotica die zijn plaats bepaald. Binnen Herfstzon is een moderne variant aanwezig van dwaaldetectie waarbij de bewoner volledig individueel op maat in diverse gradaties ondersteund kan worden. En aanvullend kan dit door de familie zelf daarbuiten worden uitgebreid. In overleg met bewoner (indien mogelijk) en met de familie wordt gekozen welke vorm van domotica passend en nodig is. Dit wordt vastgelegd in het ECD. In voorkomende gevallen zijn er ook afspraken mogelijk in samenwerking met Herfstzon, de familie en de wijkagent. De ligging van Herfstzon in een beschutte wijk leent zich hier goed voor. De ervaring heeft ons geleerd dat dit “ontmoedigings- en verleidingsconcept” bijna alle dementerende



bewoners kan helpen en dat het tevens een menswaardige wijze van leven is. Het brengt een evenwicht tussen de eigen regie en levensvrijheid van bewoners versus veiligheid. Familie moet hier wel, samen met Herfstzon, bewust voor kiezen en degenen die toch kiezen voor het “opluitconcept” worden verwezen naar collega zorginstellingen in de regio.

Als wordt uitgegaan van de individuele behoeften en wensen van de bewoner betekent dit tegelijkertijd ook dat kwaliteitsplannen en kwaliteitssystemen in Herfstzon en in Nederland niet leidend zijn, maar ondersteunend. We vatten de taken en verplichtingen die voortvloeien vanuit het kwaliteitskader op als een logisch onderdeel van ons dagelijks werk voor de bewoners en als we dat nog niet goed genoeg doen, dan willen we dat nog leren. De systemen helpen ons vooral bij het leren omdat zij ons kwaliteitsgegevens aanleveren.

Als overkoepelend kwaliteitsmanagementsysteem gebruikt Herfstzon: “PREZO, Verpleging, verzorging en thuiszorg” van de stichting Perspekt. We hebben gekozen voor PREZO (PREstaties in de ZOrg) omdat zij niet focust op protocollen, systemen of richtlijnen. Het levert een verbetercyclus (plan-do-check-act) die ons helpt om te leren en om te sturen op resultaten en inhoud. Het systeem is erop gericht om de organisatie te ondersteunen bij de implementatie, monitoring, verbetering en borging van kwaliteit. Jaarlijks wordt gemeten en PREZO kijkt bij de initiële- en tussentijdse audits in de éérste plaats naar het daadwerkelijke resultaat van de zorgverlening aan onze bewoners, en vervolgens ook naar de prestaties van de organisatie.

Vanuit diezelfde zienswijze ten aanzien van bewoners en met oog op onze kleinschaligheid, heeft Herfstzon zich in 2017 aangesloten bij het landelijke initiatief ‘Kwaliteit@’. Dit initiatief is speciaal ontwikkelt voor kleinschalige instellingen binnen een werkkamer van Waardigheid & Trots, welke is ondersteund door Vilans.

Inmiddels is Kwaliteit@ een coöperatie geworden en de leden verwoorden een aanpak die de kwaliteit van kleinschalige woonzorginitiatieven zichtbaar en aantoonbaar maakt. Het bestaat uit een visie, klantbeloften en bouwstenen, die de basis vormen voor kwaliteit in de dagelijkse praktijk. Kwaliteit@ gaat uit van tien klantbeloftes aan de bewoners van ons woon-zorghuis en alle deelnemers streven ernaar om dagelijks garant te staan voor het invullen daarvan. De klantbeloftes zijn geschreven vanuit bewonersperspectief.

**Klantbeloften Kwaliteit@**

[www.welzijninzorg.nl](http://www.welzijninzorg.nl)

1. Hier voel ik me thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

De klantbeloften zijn voor alle deelnemers gelijk, maar de invulling kan in ieder woonhuis anders zijn. Zo wordt bij “Ik eet en drink naar wens” in het ene woonzorghuis bijvoorbeeld gewerkt met een professionele kok, terwijl bij de anderen het eten van buiten wordt aangeleverd.

### **3. De klantbeloften worden ondersteund door kwaliteitsinstrumenten**

Herfstzon is in 2017 een actief lid geworden en 'Kwaliteit@Herfstzon' vormt de vertaling ervan naar de context van Herfstzon. Daarom is ervoor gekozen om onderdelen van het kwaliteitskader te beschrijven aan de hand van de drie deelgebieden die Kwaliteit@... en waar de klantbeloften onder geschaard zijn. Per deelgebied worden de beloften beschreven en de instrumenten die Herfstzon inzet om tot de implementatie daarvan te komen. Met de uitwerking van deze klantbeloften, geeft Herfstzon invulling aan alle onderdelen van het kwaliteitskader. Ze zijn alleen wat anders geordend, want op Herfstzon is immers de bewonersperspectief en de klantbeloften leidend in plaats van de systemen, kaders en instrumenten. Die zijn ondersteunend en dat geldt ook voor hun indelingen.

#### **I. Deelgebied Wonen met Welzijn & Zorg**

De klantbeloften hierbinnen zijn als volgt uitgewerkt:

- a. ***Hier voel ik mij thuis*** houdt in: Ik voel me veilig en geborgen, ik vind het hier schoon en gezellig, ik vind de sfeer fijn, er is vertrouwde personele inzet
- b. ***Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis*** houdt in: Mijn naasten worden gastvrij ontvangen, zij worden gezien en gehoord, mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
- c. ***Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden*** houdt in: Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan, ik word actief betrokken bij het dagelijks leven, ik word gezien en respectvol aangesproken

- d. ***Ik krijg passende zorg en ondersteuning*** houdt in: Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden, ik word op een prettige manier ondersteund, mijn behoeften en wensen zijn bekend.
- e. ***Ik eet en drink naar wens*** houdt in: Mijn eten is smakelijk en verzorgd, wij eten (desgewenst) gezellig samen; bezoek is ook welkom; mijn voedsel is gezond, gevarieerd, veilig gekocht, bewaard en bereid.

Deze klantbeloften vormen de kern van Herfstzon. Binnen onze kleinschalige setting zijn we dagelijks bezig met het vormgeven van een warme en veilige leefomgeving waarin bewoners én diens omgeving zich thuis en welkom voelen. We maken daarbij gebruik van diverse instrumenten, waarbij de grote pijlers gevormd worden door het zorgleefplan en door communicatie en informatie.

**De kwaliteitsinstrumenten** die we gebruiken om gestalte te geven aan deze klantbeloften zijn o.a.:

- PREZO kwaliteitsmanagementsysteem; cyclisch en geborgd werken aan kwaliteit, waarbij prestaties voor de klant centraal staan;
- Voor de veiligheid van de gebouwen worden NEN-toetsingen (elektriciteit) gedaan en een gebouwencheck door HK-consultancy. Voor de brandveiligheid worden jaarlijkse en maandelijkse controles gedaan voor de brandinstallaties door firma van der Molen en daarnaast controleert gemeente Hof van Twente samen met de brandweer de algehele brandveiligheid en de vergunningen. BHV-organisatie is actief en het BHV-noodplan is gemaakt met BHV.nl. Onder hun leiding worden jaarlijks meerdere ontruimingsoefeningen gehouden. Legionellapreventie en toetsing wordt volgens plan

gedan door Xigna en de firma Erikzon. Op verzoek van de bewoners zijn er toezichtscamera's binnen en buiten het gebouw aanwezig en gaat de voordeur bij zonsondergang op slot.

- Eten en Drinken: bij Herfstzon wordt dagelijks vers en gezond en gevarieerd gekookt door een kok. Het eten wordt hooggewaardeerd. Bewoners en bezoek zien dit als één van de hoekstenen van onze dagelijkse kwaliteit en wezenlijk onderdeel van het thuis-gevoel. Ook op de dementieafdelingen kiezen de bewoners in overleg met de zorgmedewerker waar het eten plaatsvindt (gezamenlijke huiskamer of eigen appartement) – dit samen voorbereiden (servies kiezen, dekken, af- en opruimen etc) vormt ook hier onderdeel van het dagelijks leven waarbij bewoners hun eigen keuzes maken en autonomie behouden;
- Hygiëne maatregelen en controle daarop geschied door de HACCP waarborgen veiligheid van eten en drinken; In 2018 wordt speciale aanvullende training gegeven voor HACCP kleinschaligheid.
- Inrichting en werkwijze van de dementieafdelingen (zie visie en beleidsstuk PG) waarborgen thuis voelen, erbij horen, passende zorg en ondersteuning voor de vergeetachtige bewoners, met een vast team medewerkers en vaste vrijwilligers die vertrouwd zijn met de bewoners en hun benaderingswijze;
- Integrale benadering vanuit team: werken voor een goede leefomgeving met zorg wordt altijd samen gedaan, door alle aanwezige medewerkers en vrijwilligers. Het onderscheid tussen team huishouding en zorg is opgeheven: Herfstzon kent

een team voor werkeenheden PG en een team voor werkeenheden Algemeen. De teams geven gemeenschappelijk invulling aan zorg en ondersteuning van de bewoner, communicatie met bewoners en met familie en mantelzorgers. De medewerkers zijn verpleegkundigen, verzorgenden en medewerkers leefomgeving. Alle medewerkers hebben een functie in signaleren en rapporteren.

- Externe tevredenheidsonderzoeken voor de bewoners en hun familie (CQ-meting) gebeurt 1x per jaar. Daarnaast houdt de leidinggevende 3x per jaar ronde tafelgesprekken met bewoners waar we met hen in gesprek gaan over de zaken die hen dagelijks bezig houden. Zo weten we wat er speelt en kunnen we sneller reageren op vragen en verwachtingen;
- Familieavonden: de familie en mantelzorgers worden nadrukkelijk meegenomen in wat er bij Herfstzon speelt en krijgen tekst en uitleg over dementie, bijbehorend gedrag, mogelijke interventies en hun eigen rol daarbij. Dit maakt dat familie en mantelzorgers meer dan voorheen een team vormen met de medewerkers van Herfstzon samen: in zorg voor de bewoner;
- Herfstzon Leerplein: Herfstzon is een lerende organisatie. Dat is niet alleen het geval bij een formele training of cursus, maar het medio 2017 ingerichte Herfstzon Leerplein geeft daaraan wel een toegankelijke, praktische invulling. Zie hiervoor hoofdstuk 5.



## **II Deelgebied Eigen Regie**

Het deelgebied Eigen Regie bevat de volgende klantbeloften:

- a. ***Hier doe ik ertoe en ben ik mezelf*** houdt in: Mijn welzijn staat voorop, mijn wensen staan centraal, ik krijg oprechte aandacht
- b. ***Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn*** houdt in: Ik word persoonlijk benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend, mijn afspraken worden nagekomen

**Kwaliteitsinstrumenten** die we gebruiken om gestalte te geven aan deze klantbeloften zijn o.a.:

- PREZO kwaliteitssysteem; cyclisch en geborgd werken aan kwaliteit, waarbij prestaties voor de klant centraal staan.
- Beleid onbegrepen gedrag: medewerkers brengen aan de hand van een stappenplan in kaart wanneer en hoe gedrag van bewoners zich manifesteert, bespreken en toetsen interventies en betrekken bij dat alles van meet af aan familie en mantelzorgers. We zoeken stapsgewijs en systematisch naar een omgang waarbij de bewoner zichzelf kan zijn en blijven en de omgeving zich samen inspant om hierbij te zorgen voor compassie en veiligheid. In 2017 is dit beleid ingezet. En in 2018 dient dit beleid onder leiding van de verpleegkundige kwaliteitsfunctionaris verder geïmplementeerd te worden.
- Beleid t.a.v. familie en mantelzorgers: leven en zorg rondom de bewoner vormen een integraal geheel. Benadering, omgang, ondersteuning vanuit familie en mantelzorgers, en vanuit de professionele ondersteuners moeten op elkaar aansluiten en elkaar aanvullen.

### **III Het deelgebied Organisatie**

Het deelgebied Organisatie bevat de volgende klantbeloften:

- a. ***Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw*** houdt in: Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht, ik zie dagelijks vertrouwde gezichten, ik krijg structuur, rust en regelmaat
- b. ***De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij*** houdt in: Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust, de medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's, alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid
- c. ***De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier*** houdt in: Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied, ik ervaar dat de medewerkers van elkaar leren, ik ervaar dat de medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

Met de uitwerking van deze klantbeloften, geeft Herfstzon invulling aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning: “Elk mens is uniek, we letten daarbij op compassie, uniek zijn, autonomie en dat de cliënt kan meedenken over zorgdoelen en behandeling”.

Basisveiligheid: “zorgorganisaties streven naar optimale veiligheid. Dit moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten. Organisaties gebruiken twee manieren om de basisveiligheid te borgen; meten indicatoren en leren en verbeteren

**Kwaliteitsinstrumenten** die we gebruiken om gestalte te geven aan deze klantbeloften zijn o.a.:

- PREZO kwaliteitssysteem; cyclisch en geborgd werken aan kwaliteit Binnen het kwaliteitssysteem en uitvoering daarvan zet Herfstzon onder meer in: Interne audits, Maandelijks overleg Kwaliteit en Veiligheid, Tevredenheidsonderzoeken, Kwartaalanalyses MIC/MIM,
- Herfstzon Leerplein (zie hoofdstuk 4)
- Een team medewerkers is op Herfstzon een vast team. Sinds 2017 werken de medewerkers op eigen afdelingen in plaats van door heel Herfstzon. Op deze wijze hebben de bewoners bekende en vertrouwde gezichten om zich heen. Iedere bewoner heeft ook een Eest verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige die voor hen en diens familie de coördinatie van de zorg regelt. Er is een integrale benadering vanuit team: werken voor een goede leefomgeving met zorg wordt altijd samen gedaan, door alle aanwezige medewerkers. Het onderscheid tussen team huishouding en zorg is opgeheven: Herfstzon kent een team voor PG en een team algemeen. De teams geven gemeenschappelijk invulling aan zorg en ondersteuning van de bewoner, communicatie met bewoners en met familie en mantelzorgers. Alle medewerkers hebben een functie in signaleren en rapporteren.
- De invoering van het familieportaal ‘Caren’ van Nedap bij het ECD versterkt een goede communicatie tussen medewerkers en familie. Familie leest elektronisch mee met het zorgleefplan en de rapportage (als bewoner hiervoor akkoord geeft) en kan via dit portaal overleggen. Het is een aanvulling op de reguliere communicatie en informatie.

- Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO): ook medewerkers kunnen zich uitspreken over wat zij goed vinden aan Herfstzon en wat er beter kan. Een onafhankelijk uitgevoerd MTO geeft hierover tenminste eenmaal per twee jaar gerichte sturingsinformatie, verder verwerkt in oa teamoverleg en functioneringsgesprekken;
- Dubbelfunctie verpleegkundige en kwaliteitsmedewerker: kwaliteit ontstaat in de interactie tussen medewerker en bewoner – dat trekken wij ook door in de functie van medewerker kwaliteit. Herfstzon heeft ervoor gekozen om dat niet een aparte staffunctie te laten zijn, maar heeft het samengebracht met de functie van verpleegkundige. Zo komen kwaliteit in praktijk, coachen van medewerkers op zowel denken als doen, bijhouden van het handboek en de directe link tussen de stukken daarin en wat medewerkers nodig hebben bij hun dagelijks werk; samen.
- Herfstzon's beleid t.a.v. klachten (zie klachtenreglement), waarin de klacht van een bewoner of familie wordt gezien als leermoment en gratis advies.
- Fysieke metingen en veiligheidsinstrumenten zijn onder meer:
  - o RI&E, waarvan de maatregelen vast agendapunt vormen bij het kwaliteitsoverleg; In 2018 volgt weer een meting.
  - o Heathcheck voor medewerkers in 2018. Medewerkers worden vrijwillige gecheckt op hun algemene gezondheid en krijgen gezondheidsadviezen om gezond en vitaal te blijven.
- Kwaliteitsoverleg Herfstzon: iedere zes weken worden de doelen en acties op gebied van kwaliteit en veiligheid besproken en waar nodig bijgesteld in een vast overleg. Om de kwaliteit te bewaken is de werkgroep Kwaliteit ingesteld. Zitting hierin hebben de directie, leidinggevende, kwaliteitsfunctionaris en een externe

kwaliteitsdeskundige. Vanaf 2018 zal deze werkgroep voor zover nodig haar werkwijze nog verder aan laten sluiten bij de denkrichting volgens het kwaliteitskader. De activiteiten zijn: De incidenten evalueren. De analyse van meldingen van incidenten (MIC) wordt aangescherpt en verbeterd. Onderdeel hiervan is het meer structureren en borgen van verbeteracties. Het monitoren en jaarlijks aanleveren van de indicatoren basisveiligheid. In 2018 is dit twee keer: 2017 en 2018. Voorbereiden van alle metingen en audits. Bewaken en ondersteunen van de verbeteracties vanuit het kwaliteitsplan en alle andere kwaliteitsgerelateerde onderwerpen. Bijzonderheden uit dit overleg worden door de kwaliteitsfunctionaris en de leidinggevende meegenomen naar de teams.

- Protocollen in kwaliteitshandboek. Herfstzon heeft zijn protocollen staan in het elektronische kwaliteitshandboek. We streven ernaar om zo min mogelijk protocollen te maken en beperken ons tot de meest belangrijke. Algemene richtlijnen en protocollen worden zoveel mogelijk in concrete, bij de organisatie passende uitgangspunten, vertaald. In 2018 wordt het handboek geëvalueerd en aangepast. Daarbij wordt getracht om aan te sluiten bij Vilans-protocollen, omdat er een mogelijkheid wordt gecreëerd bij Vilans om een aangepast tarief voor kleinschalige organisaties te realiseren.
- Leren van klachten is belangrijk, want klachten zijn gratis adviezen om te verbeteren. Klachten kunnen bij Herfstzon overal worden afgegeven. De routes staan vermeld in het Klachtenreglement. Herfstzon beschikt daarnaast over een cliëntvertrouwenspersoon, een klachtencommissie en is tevens aangemeld bij de landelijke geschillencommissie.

#### **4. Leerplein Herfstzon: leren en verbeteren als basis**

Herfstzon wil als organisatie graag leren en dat geldt ook voor haar medewerkers en vrijwilligers. Al het leren komt bij ons samen in het 'Leerplein Herfstzon' en dat omvat in 2018 de volgende onderdelen:

1. Reguliere cursussen.

In 2018: de BHV-scholing en de ontruimingsoefeningen, de BIG-scholing voor voorbehouden handelingen, brandmeestertraining huismeester, etc.

2. E-learning voor de zorgmedewerkers.

Dit zijn 5 modules per jaar (inclusief accreditatiepunten voor V&V register) en in het jaargesprek worden de resultaten besproken.

In 2018 zijn dit de modules: Agressie, Delier, Mantelzorg, Onbegrepen gedrag met ouderen, Zorgleefplannen

3. Klinische lessen of themalessen. Zoals schoonmaakmaterialen, HACCP-kleinschalig, hygiëne, onbegrepen gedrag, mondzorg, tiltechnieken, psychofarmaca, medicijndistributie, etc, etc.

4. Eenmalige cursussen in kader "Herfstzon in opbouw".

In 2018:

- Q1: de training-on-the-job door de twee meeloopcoaches. Zij geven feedback en advies aan de zorgcollega's rondom onbegrepen gedrag en de basisveiligheid (medicatie, hygiëne, psychofarmaca, decubitus, risicosignalering)
- Q2: de teambuildingscursus voor alle medewerkers in de nieuwe teams in de werkeenheden



- Q3: de twee cursussen voor de EVV-ers over het zorgleefplan (ECD) en over de coördinatie van de dag (dagoudste-schap)
  - Q4 2018 en Q1 2019: Cursus belevingsgerichte (dementie)zorg voor alle medewerkers
  - Q4: vervolg deskundigheidbevordering voor vrijwilligers mbt dementie
5. Leren van casusbespreking van bewoners:
- In 2018 in ieder MDO-overleg (6 casus) en in de teamvergadering werkeenheden en EVV-overleg (1 casus per keer).
6. In werkoverleggen bespreken:
- 1x per 2 maanden in 2018: MIC-uitkomsten (medicatiefout en vallen), decubituscasus en klachten.
7. Bespreken van verbeterplannen en kwaliteitsuitkomsten zodra deze aanwezig zijn met medewerkers in werkoverleggen of inspraakavonden. Zoals uitkomsten CQ-meting, ronde tafelgesprekken, MTO, PREZO, RI&E, MIC-uitkomsten, interne dossiercontrole, aangeleverde kwaliteitsindicatoren en klachten.
8. In MDO-overleg medicatiereview: voor iedere bewoner 1x in 6 maanden medicatiereview en evt. psychofarmaca van bewoner bespreken door EVV-er samen met Specialist Ouderen Geneeskunde en leidinggevende bespreken. De evaluatie en afspraken daarvan vermelden in verslag MDO. (ook melden als er geen veranderingen zijn afgesproken).
9. Directie en leidinggevende: een ieder heeft een eigen individuele externe coach die hen in in de diverse (overgangs)vormen van leiderschap laat leren. Op de maandelijkse heimiddagen wordt gereflecteerd op kwaliteit, personele zaken en organisatie.

10. Lerend netwerk. Leren vindt plaats door uitwisseling met andere zorginstellingen (kwaliteitskader). Doel is om buiten de eigen instelling en opvattingen te kijken en te leren van anderen.

Het lerende netwerk is een onderdeel van het Leerplein. Herfstzon heeft in 2017 een lerend netwerk gevormd waarbij specifiek gekozen is voor samenwerking met kleinschalige organisaties buiten de regio Goor. Dit lerend netwerk is gevormd met 't Dijkhuis in Bathmen en Zorggroep Manna in Enschede. Daarnaast is er de extra mogelijkheid met uitwisseling met de en de woonzorghuizen van Kwaliteit@.

Herfstzon gaat uit van diverse mogelijkheden om kennis en kunde te delen en brengt daarom het volgende in binnen het lerend netwerk:

- Bestuurders hebben een intentieovereenkomst voor samen te leren en te verbeteren. Zij lopen ook een dag per jaar met elkaar mee.
- Kwaliteitsplannen worden jaarlijks met elkaar gedeeld tussen 't Dijkhuis en Manna en er wordt gevraagd hierop te reageren. Leidinggevendenden, kwaliteitsfunctionarissen en maatschappelijk werk/zorgbemiddelaars lopen jaarlijks een dag bij elkaar mee.
- Op beperkte schaal en in goed overleg is één op één uitwisseling van zorgmedewerkers mogelijk (wenselijk 1x 2 jaar). 'Dit kan met het t Dijkhuis, bij Zorggroep Manna of de woonzorghuizen van Kwaliteit@.
- Er wordt in overleg met het Dijkhuis en Manna gezocht naar een nuttige en zinvolle invulling van het lerend netwerk voor zorgverleners en de overige medewerkers. Hierbij wordt geprobeerd om met een beperkte en realistische inspanning een hoog rendement te behalen. Gedacht kan worden aan de volgende werkvormen: medewerkers nemen deel aan een symposium inclusief workshops of aan een Lagerhuisdebat.

## **5. Verbeteren in 2018**

Als eerste prioriteit heeft Herfstzon het monitoren en verbeteren van de basisveiligheid, welke zijn aangevuld met hygiëne en mondverzorging. Daarnaast zijn vanuit de ontwikkel- en verbeterplannen van 2017 ook een aantal onderwerpen meegenomen voor 2018.

### **5.1 Verder verbeteren en borgen van de basisveiligheid**

Basisveiligheid is het onderdeel dat in iedere zorgorganisatie continue aandacht en verbetering nodig heeft. Dat geldt ook voor Herfstzon, zowel voor nu als in de toekomst. Naast de reguliere vier landelijke onderwerpen (medicatie, decubitus, vrijheidsbeperkende maatregelen en advance care planning) hebben we daaraan zelf de basishygiëne en mondverzorging toegevoegd aan dit rijtje. Voor ons is dat een logisch onderdeel van basisveiligheid. Daarnaast is bij medicatie expliciet aandacht voor de psychofarmaca, omdat dit verbeterpunt in 2017 is gestart en in 2018 verder geïmplementeerd en gemonitord wordt.

#### **1. Medicatie**

Geneesmiddelen worden volgens een protocol gedistribueerd en onderdeel van dit beleid is het Baxtersysteem om de distributie en toediening beter te organiseren.

Verbeterpunten 2018:

##### a. Fouten verminderen door monitoren en resultaat bespreken in het teamoverleg, kwaliteitsoverleg en overleg directie-leiding

De kwaliteitsfunctionaris analyseert maandelijks de medicatie distributie en informeert team, leidinggevende en directie. Onder leiding van de leidinggevende en kwaliteitsfunctionaris worden in de teams de medicatiefouten besproken (in EVV-overleg en in werkoverleg werkeenheden). Besproken wordt: Welke fouten zijn

gemaakt? Hoeveel? Wat is de oorzaak? Wat is eraan gedaan om het te verminderen? Wat is er nodig om fouten te voorkomen? Hiervan kort verslag van schrijven als onderdeel van notulen van overleg. Op de maandelijkse heimiddag tussen directie en leiding is medicijndistributie een vast agendapunt.

b. Medicatiereview in MDO (1x 6 maanden per bewoner)

Bij iedere bewoner wordt 1x in de zes maanden tijdens MDO een formele medicatiereview uitgevoerd in de afgelopen in het bijzijn van specialist ouderengeneeskunde en een zorgmedewerker die medicijnen aan de bewoner verstrekt (en indien nodig apotheker). In het MDO verslag vermelden dat evaluatie is geweest en wat uitkomst is wel/geen aanpassing. SOG adviseert huisarts zo nodig.

c. Psychofarmaca

In 2017 is gewerkt aan interventies bij probleemgedrag en daarbij is gewerkt aan een inventarisering van de toepassing van psychofarmaca bij alle bewoners waarvoor dat van toepassing was. En, gekoppeld daaraan, een geïntegreerde benadering van onbegrepen gedrag. Hieraan is gewerkt middels het optimaliseren van de samenhang van interventies en het optimaliseren van de afstemming tussen behandelaars en zorgverleners. Het heeft heldere afspraken over de inzet opgeleverd en een herziening waar van toepassing van interventies - met inzet psychofarmaca als laatste mogelijkheid. Deze nieuwe opzet, gemaakt door de kwaliteitsfunctionaris, is geïntroduceerd in het team en zal in 2018 verder ingevoerd, gemonitord en bijgestuurd worden. Hievan doet de kwaliteitsfunctionaris verslag in het kwaliteitsoverleg waar dit een vast agendapunt wordt in 2018.

## **2. Decubituspreventie**

Bij iedere voorkomende decubitus dient er een casuïstiekbespreking over decubitus op de afdeling plaats te vinden in het werkoverleg. Onder leiding van de verpleegkundige wordt gesproken op basis van de volgende items: Waar is het huidletsel ontstaan? Wat is de locatie? Zagen we al risico's tijdens de anamnese? Interventies tot op heden, duur van de wondgenezing, etc. Kort verslag van schrijven in ECD bij bewoner door EVV-er.

## **3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen**

Herfstzon probeert vrijheidsbeperkende maatregelen te voorkomen in het kader van het principe "de bewoner is zo vrij mogelijk". We hanteren daarbij zoveel mogelijk het menswaardige "ontmoedigings- en verleidingsconcept". Voor de veiligheid of op wens van de bewoner komen sporadisch toch vrijheidsbeperkende maatregelen voor. Deze worden beargumenteerd ingezet nadat andere interventies zijn uitgeprobeerd. In verband met de blijvende bewustwording worden de ingezette vrijheid beperkende maatregelen maandelijks besproken in ieder team onder leiding van de verpleegkundige en kwaliteitsfunctionaris. Besproken wordt: Zijn er in tijdens de afgelopen 30 dagen bij de cliënt middelen en maatregelen rond vrijheid toegepast? Ja welke interventies: mechanisch (zoals bedhekken), fysiek (iemand met fysieke kracht in bedwang houden), farmacologisch, psychologisch (dwingend spreken), elektronisch (alarm, dwaaldetectie of camerabewaking), een-op-een toezicht, in een ruimte afzonderen, etc.. Wat is daarvan de reden en welke alternatieve interventies zijn onderzocht?. Is dit overlegd met de bewoner (indien mogelijk), diens familie en de huisarts? Is hiervan verslag gedaan in ECD op formulier door EVV-er?

## **4. Advance care planning**

### a. Voorkomen van ziekenhuisopnamen

- Gebruik van risico-signalering in ECD
- Bij valincidenten of gezondheidssignalen direct overleggen met huisarts
- MDO-besprekingen

### b. Afspraken over levenseinde

De EVV-er bespreekt het levenseindebeleid samen met de bewoner (indien mogelijk) en diens familie. Dit wordt vastgelegd in ECD. Bespreekpunten: Welke beleidsafspraken zijn met de bewoner en diens familie vastgelegd in het zorgdossier? Wel of niet reanimeren? Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie, Wel of geen ziekenhuisopname, etc. Dit in nauw overleg met de huisarts.

## **5. Basishygiëne**

- Hanteren basishygiëne conform protocollen. Herfstzon heeft voor de ondersteuning en bewaking van collega's een verzorgende met aandachtsgebied Hygiëne ingesteld.
- Bij het signaleren van infectieziekten of resistente bacteriën wordt geacteerd volgens beleid, instructie en ZIP-protocol hygiëniste. Hygiëniste heeft hierin de regierol en indien nodig wordt een uitbraakteam samengesteld met hygieniste, leiding, directie en zo nodig microbioloog.
- Op het gebied van Infectiepreventie wordt samengewerkt met hygiëniste Lian Clemens, gebruik wordt gemaakt van de



regionale ZIP protocollen en het regionale Twentse initiatief van infectiepreventie. Aldaar kan Herfstzon vragen stellen (onder andere aan microbioloog en arts) en advies inwinnen over hygiëne, infecties en infectiepreventie.

## **6. Mondverzorging aanpassen naar zwaardere zorg**

Herfstzon gaat in 2018 zich oriënteren op nieuwe vormen van mondzorg die beter zullen aansluiten op de (aankomende) zwaardere zorg. Ondanks dat nu formeel de mondzorg nog onder de individuele tandarts van de bewoner valt. Gezocht zal worden naar een overgangsbeleid.

## **5.2 Overige verbeteringen 2018**

Herfstzon kiest ervoor om 2018 een jaar van bestendiging en borging te laten zijn. De organisatie komt uit een complexe, ingrijpende tijd van herorganisatie waarin veranderingen en verbeteringen hebben plaatsgevonden tot in alle onderwerpen die zich voordoen binnen deze kleinschalige woonzorg-instelling. Het team en de bewoners moeten de kans krijgen om te 'oogsten': ingezette maatregelen moeten kunnen wortelen en inslijten: van verbeteractie tot vaste werkwijze.

Verbeteracties 2018:

- In maart 2018 2e tussentijdse audit PREZO en de aanbevelingen zullen al verbeterpunten worden meegenomen in 2018
- De jaarlijkse CQ-meting in november. De meting van 2017 heeft geen aanvullende verbeterpunten opgeleverd. Met Cliëntenraad afgesproken ons te richten op basisveiligheid en ontwikkelplannen.
- Verdere implementatie van het project "Herfstzon in opbouw". Met name de bewoners en werkwijze op de werkeenheid PG, worden in

2018 en 2019 verder uitgebouwd en bestendig. Door middel van teambuilding, cursus Zorgleefplan en coördinatie van zorg voor EVV-ers en tenslotte de cursus belevingsgerichte zorg (zie Leerplein Herfstzon).

- Verdere implementatie van het beleid rond onbegrepen gedrag en daaraan gerelateerd waar mogelijk terugdringen gebruik psychofarmaca.
- Deskundigheidsbevordering voor alle medewerkers Herfstzon m.b.v. instrument Leerplein Herfstzon (zie hoofdstuk 4)
- Borging van de ingezette veranderingen ondersteunende diensten inclusief bestending planning & control-cyclus.
- Ontwikkeling strategisch beleidsplan Herfstzon 2018-2023
- Uitwerken vereisten nieuwe wet- en regelgeving (preventiemedewerker, privacy-regelgeving)
- Verder ontwikkelen van levensboeken bij bewoners.

We beseffen bij Herfstzon dat de gekozen verbeteringen en het aantal ambitieus zijn voor een kleinschalig organisatie van Herfstzon. Ambitie is echter een goede start en tijdens het verbeter- en leerpad dat we gaan doorlopen in 2018 kunnen we bijsturen en oplossingen zoeken. Het leerpad mag ook langer blijken dan gepland, het gaat erom dat we leren en er bewust mee bezig zijn. Het leerpad voor deze onderwerpen zal daarom ook niet stoppen in 2018, maar vervolg krijgen in 2019.

## **Bijlage 1: Profiel van Herfstzon**

In de inleiding is al geschetst dat Herfstzon een zelfstandig en kleinschalig woon-zorgcentrum is in Goor met in totaal 47 appartementen. De organisatie kent een platte structuur. Er is maar 1 leidinggevende en vrijwel geen managementlagen. De communicatielijnen zijn kort: direct en doelgericht. Net zoals bij veel kleinschalige instellingen is binnen Herfstzon ook sprake van een cultuur die zich kenmerkt door eenvoud, informaliteit en pragmatiek. Dit betekent dat er een beperkte formele vergadercultuur is en verslaglegging en protocollering alleen wordt gedaan indien dit noodzakelijk is en het belang van de cliënt dient. Aan het behouden van de goede elementen in dit gedachtegoed wordt veel waarde gehecht.

### **Zorg- en dienstverlening**

Binnen Herfstzon wordt geïndiceerde zorg- en dienstverlening geboden op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz).

Voor wat betreft de WLZ is in 2016 is binnen Herfstzon een start gemaakt met het verzwaren van de zorg door middel van het verplegen van bewoners met dementie en door het verzorgen van cliënten met hogere zorgzwaartepakketten (ZZP's). De afgelopen jaren is de gemiddelde zorgzwaarte toegenomen. De Zorgzwaartepakketten variëren op dit moment voor 34 bewoners van ZZP 3 tot en met ZZP 7.

Herfstzon is sinds 1 januari 2016 een nieuwe toetreders in de wijkverpleging en dit jaar is daadwerkelijk gestart met de uitvoering daarvan. In 2018 is met 3 zorgverzekeraars productie afgesproken.

Het toekomstscenario waartoe besloten is, is het concept waarin ongeveer 47 appartementen (met circa 50 bewoners, waaronder echtparen) in de beide gebouwen aan de Javastraat beschikbaar zijn voor ouderen en chronisch zieken. In die appartementen wordt het volgende geleverd:

- WLZ-verblijf plaatsen (ZZP4 tot en met ZZP 7) van deze plaatsen zijn minimaal 20 plaatsen beschikbaar voor verblijf voor bewoners met psychogeriatric. De overige plaatsen zijn beschikbaar voor algemeen verblijf voor bewoners met diverse achtergronden.
- Voor ouderen of chronisch zieken zonder verblijfsindicatie kan een beroep gedaan worden op het product “volpension met zorg”. Het all-inclusive zorg-wonen is een totaalpakket dat bestaat uit het huren van een appartement met aanvullende zorg (b.v. wijkverpleging) en hotelarrangement voor dienstverlening.
- Wijkverpleging (eerst een opbouw van de extramurale zorg in 2016 in de vorm van onderaannemerschap en vanaf 1 januari 2016 als zelfstandig toetreder).

Om de opmaat te maken voor de wijkfunctie en de vernieuwde ouderenzorg in Goor zijn we intensief gaan samenwerken met gemeente Hof van Twente, Salut (voormalig Stichting Welzijn Ouderen), woningbouwvereniging Viverion, de huisartsen, de collega-zorgorganisaties en de Goorse vrijwilligersorganisaties, zoals het Rode Kruis en UWV. We doen dit vanuit de gedachte dat Herfstzon, waar dat nodig en mogelijk is, steeds verder gaat samenwerken met anderen.

Binnen het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is met de gemeente Hof van Twente een raamovereenkomst getekend ten behoeve van het bieden van maatwerkvoorzieningen. Op grond van deze afspraken kunnen in 2018 worden gestart met cliënten dagactiviteiten en vervoer geboden voor senioren uit Goor.

Tenslotte levert Herfstzon een aantal extra plusdiensten aan de eigen bewoners, zoals de kapper, de pedicure en kledingherstelservice. Deze diensten staan op de prijslijst vermeld. En een aantal plusdiensten worden ook geleverd tegen een vergoeding aan de ouderen en chronisch zieken in Goor en omgeving, zoals het 'senioren restaurant' en het warm bezorgen van maaltijden door 'tafeltje-dekje'

### **Missie en visie van Herfstzon**

De missie: Bij Herfstzon staan oudere en chronisch zieke mensen, samen met hun familie, centraal met hun eigen verantwoordelijkheid en regie. Herfstzon biedt daarbij goede kwaliteit van wonen met zorg en hotelmatige dienstverlening. Daarbij is aandacht, doelmatigheid en deskundigheid belangrijk. Hiervoor is een ieder binnen Herfstzon afzonderlijk en gezamenlijk verantwoordelijk.

Dit doen we met de visie: Kleinschalig wonen in een huislijke omgeving met aandacht, goede zorg en service.

Onze pijlers daarbij zijn:

- Pijler 1: De cliënt
- Pijler 2: Kwaliteit van zorg & welzijn, wonen en service voor de cliënt
- Pijler 3: Voortbestaan in kleinschaligheid

Vanuit het fundament:

- Voldoende deskundige medewerkers en vrijwilligers
- Doeltreffende werkprocessen en organisatie-inrichting
- Samenwerking met externe partners

Daarbij hanteren we in Herfstzon de volgende waarden (**RAAKK**):

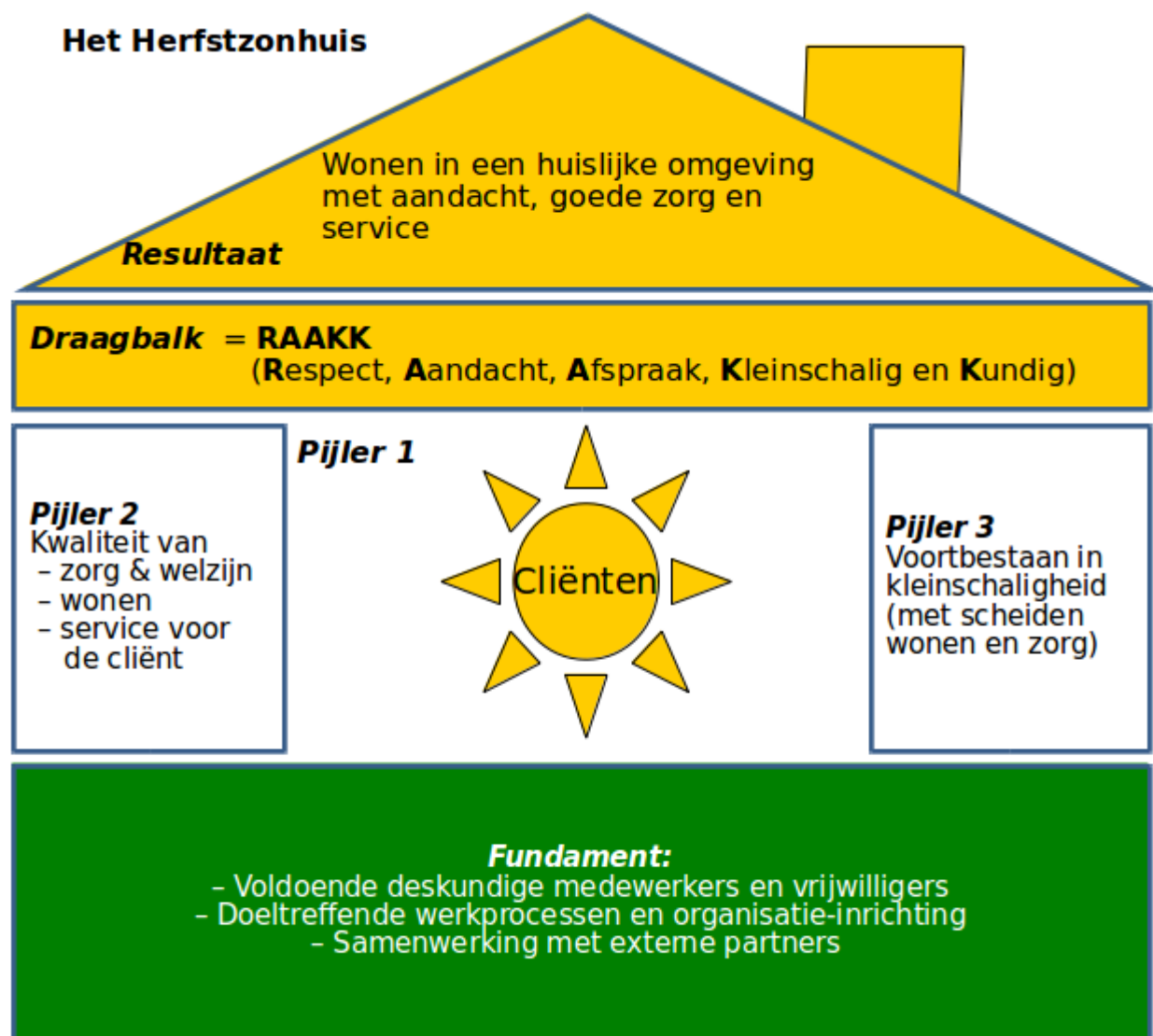
R= Respectvol, A= Aandacht, A = Afspraak,

K = Kleinschalig & Huislijk & Gastvrij en K = Kundig

Het motto van Herfstzon om dit naar buiten uit te dragen is:

**Kleinschalig wonen: met zorg en aandacht!**

Voorafgaande wordt in de volgende afbeelding samengevoegd:



## **Leiderschap, governance en management als randvoorwaarde**

Herfstzon kent een platte organisatiestructuur, korte lijnen en open deuren (ook) naar bestuurder en leidinggevende Herfstzon. Herfstzon is een kleinschalige organisatie en de directeur-bestuurder en de leidinggevende zijn is dagelijks aanwezig op de werkvloer (waarbij hun werkruimte zelfs op de kop van een afdeling is gevestigd. Zij spreken de bewoners, medewerkers en vrijwilligers dagelijks en kennen hen allen bij naam.

Leiderschap zit bij Herfstzon op alle niveaus en in alle functies. Het gaat om het nemen van verantwoordelijkheid en leiden van jezelf in je vak, beroepshouding en samenwerken in collegialiteit. Het leiderschap van de bestuurder en leidinggevende heeft zich in de afgelopen tijd aangepast en loopt mee in de ontwikkeling en positionering van Herfstzon als kleinschalige zorginstelling waar het primair proces staat centraal.

Door de geschiedenis werkten in de jaren 2014 tot en met 2016 veel medewerkers van Herfstzon nog op 'instructieniveau' en was het leiderschap vanuit crisismanagement vooral sturend en controlerend, gecombineerd met samenwerking en visie. In de veranderperiode, die duurt tot en met 2018, zijn meerdere externe deskundigen nodig geweest in het kader van de projecten "Herfstzon de basis op orde", en "Herfstzon in opbouw" en voor de scholing van medewerkers. In het jaar 2017 heeft de omslag plaatsgevonden. De vele scholingen, de grote inzet van medewerkers, de samenwerking, de vele gesprekken, het informeren en de nieuwe collega's legden de goede basis. Hierdoor kon het Herfstzonteam zich steeds meer ontwikkelen naar een taakvolwassen team. Eind 2017 zijn twee nieuwe teams samengesteld en de ontwikkeling wordt nu ingezet naar 'zelfstandige teams' in 2018 en 2019. Dit wordt ondersteund door een teambuildingstraject in 2018. Het leiderschap van de bestuurder en leidinggevende past zich daarop aan en gekozen is voor

motiverend en ondersteunend leiderschap met visie, waarbij de leiding ook voor randvoorwaarden wordt gezorgd. De bestuurders worden in deze keuze en visie gecoacht. De ontwikkeling naar de toekomst dat de teams op den duur 'zelforganiserende teams' worden. Vanuit die visie wordt de externe overhead na 2018 nadrukkelijk afgebouwd en klein gehouden. Middelen en personeelsinzet gaan zo veel mogelijk naar directe zorg en bewonerscontact.

Herfstzon werkt volgens de Zorgbrede Governancecode, waarbij de Raad van Toezicht de professionele bestuurder benoemt. Het toezicht in Herfstzon geschied in nabijheid en dat betekent dat ook de Raad van Toezicht, net als de Cliëntenraad, betrokken is bij de invulling, besluitvorming en uitvoering van het kwaliteitskader.



## **Bijlage 2: Profiel en personeelssamenstelling**

Het medewerkersprofiel en -beleid gaat uit van het ontwikkelen in de komende jaren van medewerkers naar een grote mate van eigen verantwoordelijkheid en zelforganisatie. In het eindplaatje, de zelforganiserende teams, worden medewerkers in staat gesteld om hun werkzaamheden binnen professionele randvoorwaarden, vanuit hun functiebeschrijving en de afspraken die met bewoners zijn gemaakt naar eigen inzicht uit te voeren. Met het bieden van deze ruimte wordt bijgedragen aan een betere ondersteuning en zorgverlening voor bewoners. Tegelijkertijd is dit niet vrijblijvend en zijn medewerkers ook verantwoordelijk om zelf te zorgen voor een oplossing van een vraagstuk of probleem, of er op toe te zien dat er een oplossing komt. De collega's en de leidinggevende kunnen daarbij ondersteunen.

Medewerkersinspraak. Het totale aantal medewerkers op Herfstzon bestaat in 2017 uit ongeveer 42 personen (23 FTE). Tot twee keer toe is er onvoldoende belangstelling geweest om een PVT/OR op te richten. In plaats daarvan wordt er minimaal twee keer per jaar een inspraakavond gehouden, waarbij naast de bestuurder ook vertegenwoordiging van de Cliëntenraad en Raad van Toezicht aanwezig is. De belangen, vragen en wensen worden in deze structurele inspraakavonden meegenomen. Mogelijk en wenselijk is de tijd nu wel rijp en het streven is om voor 2019 een PVT/OR op te richten die naast het bewaken van de belangen van de medewerkers ook een sparringpartner is voor de bestuurder. Gezien de omvang van de organisatie (anno 2017 zijn er 22 zorgmedewerkers) kiest Herfstzon ervoor om geen aparte VAR of commissie in het leven roepen. De inspraak is geborgd doordat alle zorgmedewerkers regelmatig worden gesproken tijdens, de werkoverleggen, de jaargesprekken, de projectgroepen en het teamoverleg. In de toekomstige PVT/OR zullen de zorgonderwerpen worden meegenomen in de PVT/OR.

## Formatie

Op de peildatum 1 juli 2017 is de medewerkersformatie als volgt:

### Overzicht cliënten + medewerkers Herfstzon per 1 juli 2017

| Omschrijving                 | Aantal   |
|------------------------------|----------|
| Cliënten intramuraal         | 34       |
| Cliënten eerstelijnsverblijf | -        |
| Cliënten wijkverpleging      | 1        |
| Cliënten onderaanneming      | <u>4</u> |

**Totaal** 39

| Omschrijving            | FTE         | Aantal      |
|-------------------------|-------------|-------------|
| Zorgverleners           | 13,81       | 24,00       |
| Medewerkers voeding     | 1,97        | 5,00        |
| Medewerkers huishouding | 3,06        | 8,00        |
| Stafmedewerkers         | 2,61        | 6,00        |
| Directeur bestuurder    | <u>1,00</u> | <u>1,00</u> |
| <b>Totaal</b>           | <u>22</u>   | <u>44</u>   |

N.B. Per 1 november 2017 is er een voorschot genomen op de personeelsgelden van 2018 en is het zorgteam uitgebreid met 1,5 fte.

N.B. Naast deze medewerkersformatie zijn er ook stagiaires/leerlingen niveau 3 werkzaam geweest en leerlingen/stagiaires voor verpleegkundige niveau 4.