

Kwaliteitsjaarplan

SAMEN STREVEN NAAR KWALITEIT

Vredewold

2024 |

INHOUD

Aanleiding	3
Profiel Vredewold	4
Kerngegevens	5
Zorgprofielmix van de cliënten met een verblijfsindicatie (peildatum 7-11-2023)	5
Personeelsbestand	5
Formatie opbouw zorgteams	6
Wijkverpleging	6
Duurzaamheid	6
Focus 2024	7
Risico's	7
financien en administratieve organisatie	8
Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen	8
Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging	9
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
Zorgplan	10
Behandeling	10
familiparticipatie	10
ACP, advance care planning	10
Clientprofielen	11
Werkgroep signaalgedrag	11
mondzorg	11
Actie	11
Wonen en welzijn	13
Volledig Pakket Thuis	13
Wonen	13
Welzijn	13
Geestelijk verzorger	13
Actie	13
Veiligheid	15
Indicatoren basisveiligheid	15
Medicatieveiligheid	15
Veilig incidenten melden	15
Risicosignalering	15
Wet zorg en dwang	16
ergocoach	16

palliatieve zorg	16
Indicatoren wijkverpleging	16
Bedrijfshulpverlening (BHV)	16
RI&E.....	17
Fysieke veiligheid	17
Infectie preventie	17
Weerbaarheid in de zorg.....	17
Actie	17
Leren en verbeteren van kwaliteit	18
Algemeen	18
Lerend netwerk	18
Kwaliteitsmanagementsysteem	18
Kwaliteitsdocumentatiesysteem	18
Deskundigheidsbevordering	18
digitalisering in de wijk.....	18
Actie	19
Leiderschap, governance en management	20
Actie	20
Personeelssamenstelling	21
Organisatiestructuur	21
Actie	22
Gebruik van hulpbronnen	23
Technologische hulpbronnen.....	23
Actie	23
Gebruik van informatie	24
Meten van tevredenheid cliënten.....	24
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	24
Actie	24
Bijlage 1 Risicomanagement	25
Risico's Bewoners.....	25
Risico's Medewerker	26

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgenomen in het register van het Zorginstituut en vormt daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Dit register maakt zichtbaar wat zorgaanbieder, bewoners en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

In dit kwaliteitsplan geeft Vredewold inzicht in wat de bewoner en de naasten mogen verwachten en op welke manier er vorm wordt gegeven aan het verbeteren van kwaliteit en het versterken van het lerend vermogen van de organisatie. Het kwaliteitsplan is onderdeel van de beleidscyclus. De basis is vastgelegd in het strategisch beleidsplan waarin de visie, missie en de uitgewerkte hoofdlijnen staan beschreven. In 2021 werd het nieuwe strategisch beleidsplan vastgesteld.

Het overheidsbeleid is erop gericht dat mensen zo lang mogelijk in hun vertrouwende omgeving blijven wonen. Als het echt niet meer anders kan, dan volgt een verhuizing naar een verpleeghuis. Dien ten gevolge verblijven mensen, die getroffen zijn door ouderdomsproblematiek, tegenwoordig relatief kort bij Vredewold. In deze relatieve korte periode is het een hele uitdaging om de persoon goed te leren kennen, te ontdekken wat ertoe doet en op welke manier gezorgd kan worden dat de bewoner zijn leven op passende wijze kan voortzetten binnen Vredewold.

De samenleving vraagt om een ander of eerder beginpunt van het inschakelen van zorg. We willen namelijk dat iedereen, het hele netwerk, aan boord is en blijft op het moment dat het echt niet meer anders kan. Het uitgangspunt om zo lang mogelijk thuis te wonen vraagt om een creatief aanbod van mogelijkheden om dit te ondersteunen. Vredewold gaat daarom in de komende jaren zorgen dat de cliënt én mantelzorger dit comfortabel doorlopen. Vredewold biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid voor logeren, tijdelijk verblijf en dagbesteding wat een bijdrage kan leveren zodat de mantelzorger wordt ontlast en dat de cliënt zijn dag structuur behoudt. Daarnaast willen wij als organisatie aansluiten bij de wens van de cliënt om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Hierbij is het opzetten van een VPT-constructie onmisbaar. Daarnaast is het belangrijk dat de mantelzorg niet stopt bij de verhuizing naar verpleeghuiszorg binnen de muren maar dat de mantelzorgers uitgebreid worden met professionals en vrijwilligers.

Vredewold heeft een hele ontwikkeling doorgemaakt, het functiehuis is bijna op nieuw ingericht, het ECD heeft een nieuwe opfrisbeurt gehad en als kers op de taart hebben wij ons mogen certificeren door de ISO 9001. Het jaar 2024 is bedoeld om de laatste acties uit te zetten en ons voor te bereiden op een transitie van WLZ exclusief behandeling naar WLZ inclusief behandeling, op een mogelijke samenwerking met een andere partij, het uitvoeren van het plan op Welzijn, het introduceren van de VPT en de introductie van zorgtechnologie.

Vredewold is een VVT-aanbieder in Leek die zorg- en dienstverlening levert aan met name ouderen in de gemeente Westerkwartier. De doelgroep bestaat specifiek uit ouderen met een zorg- of ondersteuningsvraag gerelateerd aan een somatische, psychogeriatrische, psychiatrische aandoening of lichamelijke beperking.

Vredewold biedt wonen, welzijn en zorg aan verschillende doelgroepen. De dienstverlening is onderverdeeld in intramurale zorg en extramurale zorg. Vredewold beschikt over één centraal woonzorgcentrum in Leek. In het woonzorgcentrum wonen ongeveer 130 bewoners. Daarnaast beschikt Vredewold over een kleinschalig wonen woonvorm voor 11 cliënten met dementie in de directe nabijheid van woonzorgcentrum Vredewold. De dagbesteding voor thuiswonende cliënten met dementie wordt aangeboden in Vredewold. Verder heeft Vredewold circa 100 cliënten voor Wijkverpleging.

Missie

Vredewold staat voor tevreden cliënten die zich 'thuis' voelen en zich gesterkt weten in het nemen van de eigen regie over hun leven en de zorgvraag. Goede zorg betekent dat cliënten tot hun recht komen. Meer concreet voorziet Vredewold lokaal in de zorg voor ouderen met een geïndiceerde zorgvraag, waardoor zij zo lang als mogelijk is in de regio woonachtig kunnen blijven, met ondersteuning thuis of zo lang het mogelijk is in Vredewold. Als het nodig is wordt bij complexe co-morbide zorg uitgeweken naar een samenwerkingspartner in de nabijheid of omgeving. Daarbij sluit Vredewold aan bij de cultuur, geaardheid, wortels en sociaaleconomische kenmerken vanuit en in het Westerkwartier.

Visie

Om dit alles te realiseren gaat Vredewold samen met de cliënten in het Westerkwartier op zoek naar de juiste zorg op de juiste plaats. Vredewold verleent zorg die is afgestemd op de cliënt en dit wordt gedaan vanuit de volgende kernwaarden: met vakbekwame duurzaam inzetbare medewerkers die hun vak verstaan en zorg verlenen vanuit betrokkenheid. Vredewold werkt vanuit partnerschap samen met cliënten en hun mantelzorgers en met vrijwilligers en collega's in de keten en in de wijk. Vredewold draagt bij tot een netwerk van kwaliteitsvolle zorg, gericht op de toegevoegde waarde voor hun cliënten en daarnaast blijft Vredewold altijd op zoek naar het vinden van passende oplossingen voor haar cliënten en hun naasten. Drie kernwaarden staan centraal binnen Vredewold: Vanzelfsprekend, veelzijdig en lokaal (en) betrokken.

KERNGEGEVENS

ZORGPROFIELMIX VAN DE CLIËNTEN MET EEN VERBLIJFSINDICATIE (PEILDATUM 7-11-2023)

Prestatie	Aantallen
Zzp 4vv	11
Zzp 5vv exclusief behandeling	55
Zzp 5vv inclusief behandeling	27
Zzp 6vv exclusief behandeling	30
Zzp 7vv exclusief behandeling	1
Zzp 7vv inclusief behandeling	7
Zzp 8vv exclusief behandeling	3
Zzp 10vv exclusief behandeling	3
Totaal	137

PERSONEELSBESTAND

Functie	Aantal
Aantal Verzorgende IG	85
Aantal Helpende	34
Aantal Woonondersteuner	15
Aantal Contactverpleegkundige	18
Aantal Medewerker huishouding	22
Aantal Verzorgende	12
Aantal Verpleegkundige	14
Aantal Zorgcoördinator	6
Aantal Medewerker groepsverzorging	10
Aantal Gastvrouw/heer	11
Aantal Leerling verzorgende IG	7
Aantal Medewerker dag verzorging	7
Aantal Kwaliteitsverpleegkundige	1
Aantal Receptionist/telefonist	4
Aantal Leerling Verpleegkundige	5
Aantal Medewerker linnenkamer	2
Aantal Wijkverpleegkundige	2
Aantal Contactverzorgende	16
Aantal Dienstverlening assistent	1
Aantal Huiskamer Assistent	14
Aantal Medewerker restaurant	3
Aantal Activiteitenbegeleider	3
Aantal Medewerker secretariaat/receptie	1
Aantal Teamleider Welzijn	1
Aantal Teamleider facilitair	1
Aantal Teamleider thuiszorg	1

FORMATIE OPBOUW ZORGTEAMS

Bij het opstellen van de roosters voor zorgmedewerkers worden de normen gehanteerd volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

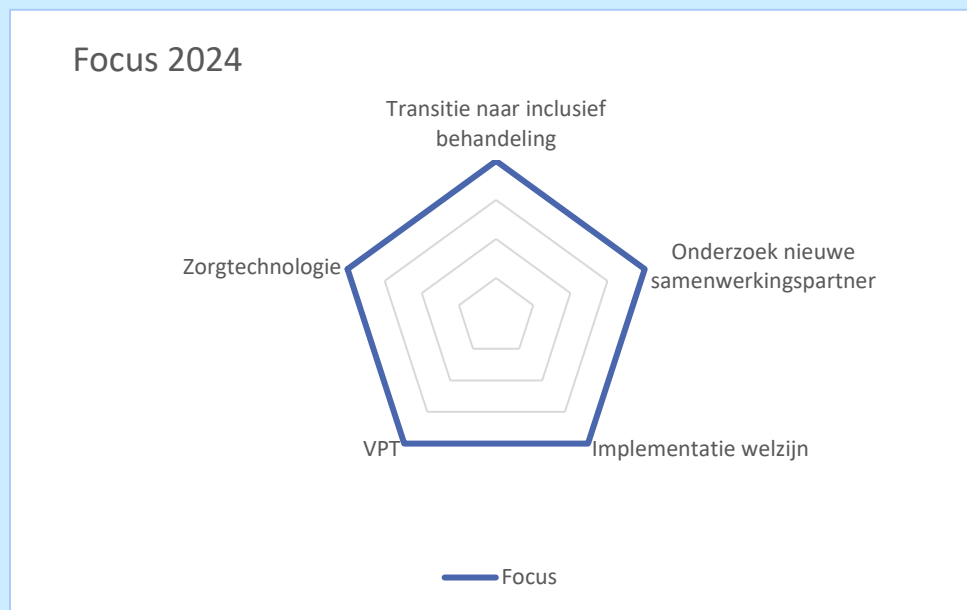
- ✓ Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan en rond de stervensfase) zijn altijd minimaal twee zorgverleners beschikbaar;
- ✓ Op ieder team is gedurende de dag en avond altijd een verzorgende niveau 3 aanwezig.
- ✓ Tijdens de dag, avond en nacht is er op ieder team altijd iemand die de zorgoproepen beantwoordt en hulp kan bieden.
- ✓ Er is tijdens de dag en avond altijd iemand in de huiskamer aanwezig of in de directe nabijheid van de huiskamer.
- ✓ Om de aanwezige cliënten de benodigde aandacht en nabijheid te bieden, wordt ook dankbaar gebruikgemaakt van de aanwezigheid van vrijwilligers, mantelzorgers en stagiaires, waarbij de professionele verantwoordelijkheid altijd bij de zorgverleners ligt;
- ✓ Er is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige aanwezig dan wel binnen 30 minuten ter plaatse;
- ✓ De bewoners zonder behandeling vallen onder de eerste lijn zorg. De bewoners met behandeling vallen buiten de beschikbare werktijden van de behandeldienst van Vredewold onder Medtzorg.

WIJKVERPLEGING

Wij bieden naast basiszorg Persoonlijke Verzorging (PV) en Verpleging (VP), specialistische psychogeriatrische zorg bij de cliënten thuis, door inzet van onze twee casemanagers dementie, aangesloten bij het netwerk dementie Groningen. Wij zijn gespecialiseerd in het bieden van palliatieve zorg thuis en aangesloten bij het palliatief netwerk Groningen. Wijkverpleging Vredewold kan worden ingezet bij (complexere) wondzorg, doordat het team beschikt over een eigen wondverpleegkundige. Als organisatie vinden wij dat 'thuiszorg Vredewold' niet de lading dekt van de te bieden zorg. Daarom mogen wij ons per 1-1-2024 Wijkverpleging Vredewold noemen. Folders zijn verouderd en zullen aangepast worden met een nieuwe naam.

DUURZAAMHEID

Vredewold geeft bewust aandacht aan een gezonde duurzame leefomgeving. Vredewold heeft een sterk sociaal regionaal netwerk en levert mede door de voorbeeldfunctie graag een bijdrage aan de vermindering van de CO2 uitstoot door minder grondstoffen te gebruiken en minder afval te produceren. Concrete maatregelen die Vredewold hiervoor in de afgelopen periode al heeft genomen zijn de overstap naar groen gas en groene stroom en vermindering van afval en de vervanging van alle verlichting in het woonzorgcentrum door LED- verlichting. Verder is er een transitie geweest in de schoonmaak met als gevolg vermindering van gebruik van water en schoonmaakmiddelen. In aansluiting op voornoemde zal bij de toekomstige verbouwplannen vol worden ingezet op vermindering van het gasverbruik. Het nieuw- en verbouwproject van het pand valt onder de Green Deal. We doen het voornoemde in partnerschap met andere zorgaanbieders en in samenwerking met de cliënt en mantelzorgers.



RISICO'S

Vredewold maakt vanuit landelijke ontwikkelingen in de zorg en de ontwikkelingen die bij Vredewold spelen en een inschatting van de voor Vredewold relevante risico's. Op basis hiervan wordt bepaald of er ten opzichte van eerdere jaren sprake is van nieuwe risico's en wie eigenaar van het betreffende risico is.

De bereidheid tot het nemen van risico's is laag. Waar mogelijk wordt voor risico's en onzekerheden een maatregel ter beheersing genomen. De voornaamste risico's bij Vredewold zijn als volgt:

Zorg/kwaliteit

- ✓ Niet voldoende toegerust op toekomstige zorgvragen. Risico dat niet voldoende op de zorgvraag kan worden geanticipeerd.
Beheersmaatregel: Inspelen nieuwe ontwikkelingen. Verbouw van pand. Regiovisie ouderenzorg als basis.
- ✓ Niet voldoende personeel om zorg te kunnen leveren. In uiterste geval worden hierdoor tijdelijk afdelingen gesloten.
Beheersmaatregel: Verwachtingen afstemmen met betrokkenen en kijken naar mogelijkheden extra inzet zorg en ondersteuning door familie en vrijwilligers.

Personeel

- ✓ Voldoende gekwalificeerd personeel. Risico dat door de krappere arbeidsmarkt minder gekwalificeerd personeel kan worden aangetrokken. Risico dat door te weinig gekwalificeerd personeel de kwaliteit van zorg onder druk komt en dit resulteert in fouten.
Beheersmaatregel: Interne scholing/training huidig personeel, strakke beoordeling incidenten analyses en strategische personeelsplanning verder uitwerken.
- ✓ Hoogte inzet FTE is bepaald op basis van een norm voor productiviteit. Door hoog ziekteverzuim is mogelijk sprake van een lagere productiviteit. Hieruit volgt druk op medewerkers.
Beheersmaatregel: Capaciteitsmanagement en maandelijks beoordeling.
- ✓ Hoog verzuim waarvoor zorg niet door eigen medewerkers kan worden ingezet.
Beheersmaatregel: Beoordelen huidige interventies en verder intensiveren en verbeteren verzuimaanpak. Periodieke bespreking waar knelpunten zijn en op niveau management.

Bedrijfsvoering

- ✓ Door landelijke ontwikkelingen nemen de tarieven af, maar aan de andere kant nemen de kosten voor zorg toe. Risico dat resultaat Vredewold hierdoor onder druk komt.

Beheersmaatregel: Capaciteitsmanagement van de personele inzet, beoordelen kostendekkendheid tarieven bij onderhandelingen zorgfinanciers.

- ✓ Vredewold is in de ontwikkeling van een verbouw traject. Hierbij is sprake van een risico van prijsstijgingen in bouwmaterialen en mogelijke vertraging in bouwactiviteiten.

Beheersmaatregel: Vredewold stuurt verbouwtraject bij waar mogelijk, verdere uitwerking bijstellen indien noodzakelijk.

- ✓ De verbouw kan zorgen voor spanning tussen bouw- en zorgactiviteiten. Beide activiteiten blijven naast elkaar bestaan zodat hierdoor zo min mogelijk de zorg wordt belemmerd.

Beheersmaatregel: Duidelijke communicatie over de fase van bouw waar Vredewold staat en wat dit betekent voor iedereen. Er is voldoende kennis en capaciteit beschikbaar.

Voor een compleet overzicht van geïnventariseerde risico's betreffende bewoners en medewerkers – zie bijlage 1.

FINANCIEN EN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE

Vredewold werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en control) die beschreven staat in het meerjarenbeleidsplan, het kwaliteitsbeleid en financieel beleidsplan. De bestuurder stelt jaarlijks een kaderbrief op als start van de beleidscyclus. Na afloop van het jaar wordt in het bestuurdersverslag verantwoording afgelegd van de meest relevante ontwikkelingen. De verantwoording over de financiële ontwikkelingen vindt jaarlijks plaats via de jaarrekening voorzien van accountantsverklaring.

PROFESSIELE RELATIES EN SAMENWERKINGSOVEREENKOMSTEN MET ANDERE ZORGINSTELLINGEN

Vredewold werkt nauw samen met onder andere de Roner apotheek, Medtzorg, huisartsen in en om het gebied Leek, pedicure, diëtiste, fysiotherapie, ZINN mondzorg, logopedie, Arjo Hulpmiddelen.

KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG EN WIJKVERPLEGING

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg kent acht thema's die ingedeeld zijn in hoofdstukken waarin de gewenste inhoud, kwaliteit en de verwachte randvoorwaarden voor goede verpleeghuiszorg zijn beschreven.

In het volgende hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de mate waarin Vredewold voldoet aan de acht thema's van het kwaliteitskader. Hierdoor ontstaat een beeld van de huidige situatie en wat nodig is om eventuele verbeteringen door te voeren. Per hoofdstuk zijn de verbeteronderwerpen genoemd, het gewenste resultaat op termijn en de stappen die in 2024 moeten worden genomen.



Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

ZORGPLAN

Binnen Vredewold wordt er gewerkt met contactverpleegkundigen en contactverzorgenden, hierna te noemen CV'ers. De CV'ers fungeren als het eerste aanspreekpunt voor de bewoner en het sociale netwerk van de bewoner. De CV'ers zijn samen met de bewoner en vertegenwoordiger verantwoordelijk voor het opstellen van het Zorgplan. De CV'ers zijn allen geschoold op het deskundigheidsniveau 3 of hoger. Op de eerste dag van de opname wordt samen met de nieuwe bewoner een concept zorgplan aangemaakt. In de zes opvolgende weken wordt het zorgplan verder aangevuld. De levensgeschiedenis van de cliënt wordt in het dossier opgenomen en de risico's worden gesignaleerd. Binnen Vredewold wordt zowel intramuraal als in de thuiszorg gewerkt met een digitaal zorgdossier ONS-Nedap.

BEHANDELING

Op dit moment ontvangen de afdelingen de Dam en het Piepke (= samen VPU, Verpleeg unit) en de Leeksterschans multidisciplinaire zorg en behandeling gericht op de somatische en psychogeriatrische problematiek. Dit betreft naast de Specialist Ouderengeneeskunde, een psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut en logopedist. Daarnaast maken we gebruik van ZINN op het gebied van mondzorg. De behandeldienst rapporteert in Ons-Nedap in het dossier van de cliënt. De benaderingsplannen worden besproken en geëvalueerd in de gedragsvisites met zorgmedewerkers, waardoor zij handvatten krijgen om cliënten persoonsgericht te benaderen. Afhankelijk van de ernst van de gedragsproblematiek wordt het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) ingeschakeld. In 2023 is het CCE een aantal keren ingeschakeld. In de thuiszorg bij cliënten met een Modulair Pakket Thuis is de eigen huisarts de hoofdbehandelaar. Vredewold heeft een goede samenwerking met de verschillende huisartsen uit Leek, Zevenhuizen en Tolbert. Daarnaast beschikt Vredewold ook over een eigen intramurale wondzorgverpleegkundige en Parkinson verpleegkundigen. Parkinsonverpleegkundigen hebben veel kennis van en ervaring met de ziekte Parkinson en parkinsonisme. Zij wijzen mensen de weg naar de mogelijkheden voor zorg, hulp en ondersteuning. Dat begint met goed onderzoek naar veranderingen in het dagelijks functioneren en resulteert in oplossingen in samenwerking met onze gespecialiseerde behandeldienst.

FAMILIPARTICIPATIE

De betrokkenheid van familie en vrienden bij de zorg voor een naaste is van grote waarde. Familieleden zijn vertrouwd en geven betekenis aan het leven van de cliënt. Gelijkwaardige samenwerking met familie is zo langzamerhand vanzelfsprekend. Je hebt de familie nodig om meer te weten te komen over de achtergrond van de cliënt, voor de levensvreugde van de cliënt, en daarnaast kan Vredewold dankzij de hulp van familie meer tijd overhouden om aan cliënten te besteden die geen groot sociaal netwerk hebben. Vredewold wil bereiken dat familieparticipatie een vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse zorg is. De bedoeling is dat zij nadrukkelijk partner in de zorg zijn of worden. Familieparticipatie is dan een samenspel tussen verzorging, de cliënt zelf en familieleden, wat uiteindelijk leidt tot een betere kwaliteit van leven.

ACP, ADVANCE CARE PLANNING

ACP is een belangrijke pijler in de clientzorg. Ook bij cliënten thuis waar niet 24u zorg geboden kan worden is het van belang de wensen en behoeften vast te leggen in eventueel samenspraak met een huisarts. In 2024 zal er stichting breed gekeken worden naar de beste invulling hiervoor in de ONS systemen. Onze palliatief wijkverpleegkundige zal zich hier vanuit de thuiszorg voor inzetten.

CLIENTPROFIELEN

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) introduceert cliëntprofielen bij een volgende stap in de bekostiging van de wijkverpleging. De profielen zijn ontwikkeld in samenwerking met veldpartijen en input van wijkverpleegkundigen. Deze manier van bekostigen stimuleert maatwerk in de contracten. Daarnaast draagt het bij aan het voorkomen van zorg, het versterken van innovatie en het stimuleren van eigen regie en zelfredzaamheid. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor de professionele autonomie van de wijkverpleegkundigen. Vanaf 2025 is de registratie van cliëntprofielen in de wijkverpleging verplicht bij het declareren van zorg via het experiment. Ook wijkverpleging Vredewold heeft de eerste stappen naar het werken vanuit cliëntprofielen opgestart, deze uitrol zal in 2024 verder opgepakt worden.

WERKGROEP SIGNAALGEDRAG

Verandering van gedrag is één van de kenmerken van het ingewikkelde ziekteproces van dementie. Hierbij gaat het om de manier waarop we naar dit gedrag kijken wat bepalend is voor een passende reactie op deze gedragsverandering. Daarom willen we als Vredewold passende zorg bieden **en** hebben we ervoor gekozen om de Grip methode te gebruiken om het signaal gedrag in kaart te brengen. De behandeldiensten zoals Specialist oudergeneeskunde/ huisarts en de Psycholoog zullen hierbij betrokken worden.

De Ergotherapeut en Fysiotherapeut worden ook betrokken worden bij het in kaart brengen van het signaalgedrag. Er is voor gekozen om de Grip eerst kleinschalig te zetten op 't Piepke. Als dit goed uitpakt dan zal dit later worden ingezet in het hele huis.

MONDZORG

Goede mondzorg draagt bij aan kwaliteit van leven. Dit geldt zeker voor cliënten in verpleeghuizen. Wie een gezonde mond heeft, is gezonder, kan beter eten, ziet er verzorgder uit en heeft minder last van een slechte adem. Door de bewoner te stimuleren om zelf de tanden te laten poetsen of te helpen daar waar nodig is, wordt tandplak verwijderd. In Vredewold zijn aandachtsvelders Mondzorg.

ACTIE

Onderwerp	Gewenst resultaat	Actie	Proceseigenaar	Overig
Eten en drinken	Dit project gaat niet alleen om goed en lekker eten; het gaat bovenal om verbinding, sfeer, erbij horen en van betekenis zijn. Het gaat dus om welbevinden.	Implementeren voedingsconcept	Manager bedrijfsvoering	
Informele zorg	Het is bedoeld om zorgteams handvatten te geven om een gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg te bereiken. Samen met mantelzorgers en vrijwilligers gaan zij op	Plan op mantelzorg ontwikkelen	Teamleider Welzijn	

	zoek naar nieuwe mogelijkheden om samen te zorgen dat de bewoners kwalitatief een zo goed mogelijk en betekenisvol leven kunnen leiden binnen Vredewold.			
Grip	Teams werken volgens de Grip methode	Manager Zorg Behandeldienst Procesbewakers signaalgedrag	Behandeldienst Procesbewakers signaalgedrag	
Voorbereidingen Cliëntprofielen	Vanaf 2025 is de registratie van cliëntprofielen in de wijkverpleging verplicht bij het declareren van zorg via het experiment. Ook wijkverpleging Vredewold heeft de eerste stappen naar het werken vanuit clientprofielen opgestart, deze uitrol zal in 2024 verder opgepakt worden.	Manager zorg Teamleider wijkverpleging	Teamleider wijkverpleging Wijkverpleegkundigen	

WONEN EN WELZIJN

VOLLEDIG PAKKET THUIS

“Vredewold Thuis” In het kader van het overheidsbeleid ‘de juiste zorg op de juiste plek’, wil Vredewold zich komend jaar richten op het aanbieden van een Volledig Pakket Thuis (VPT). Cliënten hoeven hierdoor niet te verhuizen naar een verpleeghuis en behouden eigen regie. Zwaardere zorg wordt hierdoor zoveel mogelijk voorkomen. Dit past ook bij het beleid van het zorgkantoor. Er is eind 2023 een herijking gemaakt waarbij het voornemen is om in Q2 2024 te starten met een kleine groep VPT in de wijk.

WONEN

Vredewold beschikt in het totaal over 140 intramurale plaatsen voor bewoners met somatische problematiek en psychogeriatrische problematiek. Deze woningen beschikken over een woonleefruimte met individueel sanitair. Op het moment van schrijven vindt er een renovatie plaats in de badkamers. Op iedere afdeling is een huiskamer waardoor er ruimte is om elkaar te ontmoeten. Vredewold beschikt over een logeerkamer en drie ELV-kamers.

WELZIJN

Vredewold heeft een Teamleider welzijnsteam met drie activiteitenbegeleiders. Het welzijnsteam draagt zorg voor een activiteitenprogramma. Het activiteitenprogramma wordt wekelijks gedeeld met cliënten, familie en verwanten. Naast het welzijnsteam is per team een aandachtsvelder welzijn aangesteld, waardoor ook binnen de afdeling aandacht is voor het welzijn van de cliënten. Vredewold werkt met veel vrijwilligers samen, die georganiseerd zijn binnen Vredewold. In 2023 willen we graag extra vrijwilligers werven voor ‘Vredewold thuis’.

GEESTELIJK VERZORGER

Indien gewenst kan er voor bewoners die hechten aan de naleving van de kerkelijke waarden en normen een geestelijk verzorger worden ingeschakeld. Daarnaast wordt er iedere week een bijbelclubje georganiseerd.

ACTIE

Onderwerp	Gewenst resultaat	Actie	Proceseigenaar	overig
Vrijwilligers	In 2024 zal er meer aandacht zijn voor het binden en boeien van vrijwilligers	Manager zorg Teamleider welzijn		
Mantelzorg	In 2024 zijn twee mantelzorgbijeenkomsten gepland. In de brochure zit informatie en een lijst met activiteiten voor onze bewoners door de mantelzorgers.	Manager zorg Teamleider welzijn		

Voorliggende voorziening	In 2024 is er een concreet plan "Vredewold als voorliggende voorziening"	Bestuurder Manager zorg Teamleider welzijn		
Volledig pakket thuis	Er is een start gemaakt met VPT in de wijk	In 2024 zal de inhoud van het Volledige Pakket Thuis nader worden uitgewerkt op basis van de geldende beleidsregels en passend binnen de budgettaire kaders. Daarnaast zullen de in- en exclusiecriteria duidelijk worden beschreven	Manager zorg Teamleider wijkverpleging Wijkverpleegkundigen	Volledig pakket thuis
Welzijn	Het plan op Welzijn in de huiskamers is geïmplementeerd	Manager zorg Teamleider welzijn		

VEILIGHEID

INDICATOREN BASISVEILIGHEID

Zorgverleners hebben de verantwoordelijkheid om in hun dagelijkse praktijk, samen met collega's continu aan de verbetering van de zorg te werken. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten: decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, continëntie en aandacht voor eten en drinken.

MEDICATIEVEILIGHEID

Vredewold werkt vanuit de veilige principes van medicatieveiligheid. Deze veilige principes beschrijven wie waar verantwoordelijk voor is, en hoe je veilig kunt werken. Bij medicatieveiligheid gaat het om veilige zorg voor de cliënt én om veilig werken voor de medewerker. Belangrijk is om de landelijke richtlijnen te volgen en dit uit te dragen richting medewerkers. Er wordt op verschillende manieren aandacht gevraagd voor medicatieveiligheid.

Voor het delen van medicatie werkt Vredewold met het baxtersysteem in de vorm van een medicatierol per cliënt. De medicatierol wordt samengesteld door de apotheek en bevat zakjes waarin geneesmiddelen zijn verdeeld in eenheden per tijdstip van toediening. Niet alle medicatie kan worden verpakt in een medicatierol. Deze medicatie wordt door de apotheek los bijgeleverd en op de afdeling bewaard in persoonlijke medicijnbakken. Medicatie wordt alleen gedeeld vanaf het deskundigheidsniveau twee plus of hoger. Bij risicovolle medicatie wordt altijd een dubbele handtekening gezet.

In de thuiszorg wordt gewerkt vanaf het deskundigheidsniveau 3. Deze medewerkers hebben de scholing medicatiedelen met succes doorlopen en mogen dus medicatie delen. Er wordt gebruik gemaakt van het elektronische medicatie systeem N-care.

VEILIG INCIDENTEN MELDEN

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht de zorgaanbieder om verantwoorde zorg te bieden. Veilig incidenten melden (VIM) wordt gezien als een integraal onderdeel van de organisatie en is een belangrijk instrument ter bewaking van de kwaliteit van zorgverlening. Medewerkers zijn verplicht incidenten te melden.

Elke afdeling heeft een MIC- aandachtsvelder. De MIC-meldingen staan als vast agendapunt op diverse werkoverleggen. De kwartaalrapportages worden per kwartaal besproken in het zorg coördinatoren overleg waar opvolgend meteen acties worden uitgezet. Daarnaast wordt de analyse (kwartaalrapportage) besproken in het MT. In 2023 is er hard gewerkt om de MIC-cyclus te verstevigen. Daarnaast hebben alle aandachtsvelders en zorg coördinatoren een scholing gehad van Triaspect. De Prisma Light methode is een systematische analyse die inzicht geeft in de oorzaken en sub oorzaken van (bijna-)incidenten. Hierbij worden mogelijke oorzaken van het incident aangewezen met behulp van een analyseschema. Dit laatste houdt in dat na een verdiepende analyse gedefinieerd wordt welke technische, organisatorische, menselijke en/of cliënt gerelateerde sub oorzaken een rol speelden op het moment dat het incident ontstond. Inzicht in deze oorzaken leidt tot effectieve verbetermaatregelen. Deze training is zowel voor incidentanalyse als vooronderzoek geschikt.

RISICOSIGNALERING

Binnen Vredewold wordt het beleid gehanteerd, dat voor iedere cliënt minimaal twee keer per jaar een vragenlijst moet worden ingevuld om gezondheidsrisico's in kaart te brengen. Deze zogenaamde risicosignalering wordt uitgevoerd bij opname, halfjaarlijks tijdens het multidisciplinair overleg of bij een

verandering van de zorgvraag. Met behulp van de vragenlijst worden de volgende risico's in kaart gebracht: valrisico, mondzorg, huidletsel/decubitus, voeding, depressie, pijn en beoordeling medicatie.

WET ZORG EN DWANG

Op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) mag per 2020 bij cliënten met psychogeriatrische problematiek geen onvrijwillige zorg ingezet worden, tenzij het echt niet anders kan. De Wzd benoemt negen categorieën onvrijwillige zorg. Voor zes van de negen categorieën geldt dat alleen sprake is van onvrijwillige zorg indien een cliënt en/of de vertegenwoordiger van de cliënt niet instemt met de zorg. Bij drie categorieën is conform de Wzd altijd sprake van onvrijwillige zorg ook al stemmen zowel de cliënt als de vertegenwoordiger in met deze zorg. Het betreft hier beperking van bewegingsvrijheid, insluiting en het gebruik van gedrag beïnvloedende medicatie buiten de richtlijnen van Verenso. Op het moment dat onvrijwillige zorg wordt ingezet dient een stappenplan te worden doorlopen, waardoor er voortdurend zorgvuldig gekeken wordt of de onvrijwillige zorg niet kan worden afgebouwd. Dit jaar is het beleidsdocument Wet zorg en dwang geactualiseerd. De Wzd-functionaris voor de VPU en Leeksterschans is een Specialist Ouderengeneeskundige vanuit een andere organisatie. Voor het verzorgingshuis is dit onze eigen Specialist Ouderengeneeskunde. Daarnaast is een externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd beschikbaar.

ERGO COACH

Om handelingen zoals het werken met tilliften of aantrekken van steunkousen veilig en verantwoord uit te voeren zijn in 2021 per afdeling medewerkers opgeleid tot ergo coach. Deze medewerkers zijn extra geschoold in het werken met het indiceren van gebruik en instructies geven met betrekking tot allerhande hulpmiddelen in de zorg. De ergo coaches krijgen jaarlijks een opfriscursus om ook bevoegd en bekwaam te blijven op hun vakgebied. Daarnaast is de ergo coach ook beheerder van de hulpmiddelen. Zij beheert, in overleg met teamleider facilitair, de opslag en voorraad van de hulpmiddelen. De ergo coaches organiseren ieder najaar een carrousel met de voorkomende handelingen.

PALLIATIEVE ZORG

Elke bewoner is uniek en heeft zijn eigen ideeën en opvattingen over zijn/haar leven en levenseinde. Een verplicht aandachtsgebied vanuit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is: Advance Care Planning (ACP). Dit zijn de afspraken over behandeling en zorg rond het levenseinde. Doel: Bij elke nieuwe opname wordt door de behandelaar (ouderenarts) een gesprek gevoerd over behandeling en zorg rondom levenseinde. Binnen Vredewold hebben we aandachtsvelders Palliatieve Zorg. Zij zijn de spil op de werkvloer waar het gaat om palliatieve zorg. Zij vervullen een train de trainersfunctie en nemen initiatief tot verbetertrajecten op de afdelingen en teams in de organisaties.

INDICATOREN WIJKVERPLEGING

Thuiszorgaanbieders moeten de cliënttevredenheid meten met behulp van de PREM (Patiënt Reported Experience Measure). De meetperiode van de PREM liep dit jaar in de periode van oktober tot en met november 2023. Op het moment van schrijven is de uitslag voor dit jaar nog niet bekend.

BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)

Binnen Vredewold is de BHV in voldoende mate georganiseerd. Alle verzorgenden en verpleegkundigen zijn opgeleid tot BHV'er. Er vinden twee keer per jaar ontruimingsoefeningen plaats. Door deze training worden deelnemers bewust van hun verantwoordelijkheden om op een snelle en efficiënte manier een verdieping en/of gebouw te ontruimen. In 2024 krijgen alle huiskamermedewerkers een scholing EHBO.

RI&E

Er is een up to date Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI&E) plan welke is te vinden in Afas.

FYSIEKE VEILIGHEID

Bij de ingang is een receptiebalie die dagelijks (met uitzondering van het weekend) van 8.00 uur tot 17.30 uur door een receptiemedewerker bemenst is. Vanaf dit moment is de voordeur gesloten. Familie kan met een eigen sleutel binnen komen en anders kan visite zich melden via de intercom.

INFECTIE PREVENTIE

De verplegenden en verzorgenden moeten weten wat ze moeten doen om veilige zorg te leveren aan kwetsbare ouderen. Zorg waarbij onder meer het risico op infecties zo klein mogelijk is. Binnen Vredewold wordt er via de werkgroep infectiepreventie informatie en scholing verstrekt over dit onderwerp. Daarnaast is er een nauwe samenwerking met de GGD om de interne processen te bewaken.

WEERBAARHEID IN DE ZORG

Sinds 2022 bieden wij aan alle medewerkers die werkzaam zijn binnen Vredewold de training weerbaarheid in de zorg aan. De training weerbaarheid is bedoeld voor medewerkers in de zorg en onderwijs die in het werk te maken krijgen met stress en/of agressie. Te denken valt aan cliënten die fysiek of verbaal agressief gedrag vertonen. Medewerkers leren in de training omgaan met stress en agressie met als doel: veilig handelen in een gespannen situatie met behoud van de relatie met de cliënt. Deze training wordt jaarlijks herhaald in de vorm van een opfris scholing.

ACTIE

Onderwerp	Gewenst resultaat	Actie	Proceseigenaar	overig
Medicatieveiligheid	Medicatieproces is op orde	Wekelijkse controles	Manager zorg Aandachtvelder medicatie (hbo-Verpleegkundige)	
Wet zorg en dwang	Het opendeuren beleid is toegepast	Doorlopend	Manager zorg Aandachtvelder WZD Manager bedrijfsvoering SOG en Behandelteam	
EHBO	Alle huiskamer medewerkers zijn EHBO geschoold	Plannen data	Manager bedrijfsvoering Manager zorg Afdeling opleiding	

LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

ALGEMEEN

Vredewold stelt jaarlijks een kwaliteitsplan op conform de vereisten zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging. Vredewold schrijft jaarlijks vóór 1 juli een kwaliteitsverslag, dat wordt gepubliceerd op de eigen website en op de openbare database van Zorginstituut Nederland. Jaarlijks wordt het kwaliteitsplan vóór 31 december van het lopende jaar aangepast op basis van het kwaliteitsverslag, zodat er een cyclus van leren en verbeteren ontstaat. Vredewold heeft vanaf 2023 het ISO 9001 certificaat mogen ontvangen.

LEREND NETWERK

Om toekomstbesteding te blijven en te kunnen streven naar goede zorg is het van belang dat we gaan samenwerken binnen de regio. We zijn als Stichting Vredewold, met daarin ook wijkverpleging verbonden aan de Groninger Kracht, waarbij met name pijler 5 ('Stevige positionering wijkverpleging in het netwerk') voor ons van belang is. Hierbij is ook de samenwerking in de nachtzorg een belangrijk item. Als wijkverpleging Vredewold zijn we in gesprek om ons ook hierbij aan te sluiten. Dit zal gevolgen hebben voor de nachtzorg die nu door ons geboden wordt. Wat deze gevolgen zijn, is op het moment van schrijven nog niet geheel duidelijk.

Naast de samenwerking binnen de Groninger kracht, zijn we ook aangesloten bij de het door het IZA-subsidietraject van de samenwerkende wijkverpleging Groningen, stad en ommeland.

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

13 oktober 2023 heeft Vredewold na een intensief traject het certificaat ontvangen en is ISO 9001:2015 gecertificeerd vanaf 13 oktober 2023! Dit geeft een solide basis richting onder meer (zorg)financiers en samenwerkingspartijen.

KWALITEITSDOCUMENTATIESYSTEEM

Om informatie en documenten te beheren en gestructureerd te ontsluiten wordt gebruikgemaakt van een kwaliteitsdocumentatiesysteem van de Zorginkopers. Daarnaast staat het personeelshandboek in Afas.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Ook in 2024 staan de verplichte scholingen weer op de planning: Weerbaarheid in de zorg, BHV, Scholingen fysieke belasting, scholingen in het kader van de Wet zorg en dwang, scholingen ten behoeve van de infectiepreventie, scholingen voor werkbegeleiders en de verplichte BIG-scholingen.

Daarnaast zullen er een aantal leerlingen starten voor een BBL-scholing voor deskundigheidsniveau 2+, 3 en 4 een medewerker in opleiding tot HBO-Verpleegkundige. Binnen Vredewold zijn gedurende het jaar veel stagiaires actief die een BOL-opleiding volgen. Vredewold maakt gebruik van het Leermanagementsysteem Minerva. Dit systeem werkt vooralsnog niet goed, er is een plan ontwikkeld om dit medio Q1 2024 af te ronden.

DIGITALISERING IN DE WIJK

Als kleine, overzichtelijke en centrale specialistische thuiszorg, willen wij kwalitatief hoogwaardige zorg leveren. Het inzetten op duurzaamheid en digitalisering hiervan is een streven die wij willen behalen. Naast het IZA-subsidietraject in gezamenlijkheid met 'de samenwerkende wijkverpleging Groningen, stad en ommeland'. Is er door de wijkverpleging in Q4 2023 een IZA subsidie aanvraag gedaan tot inzet op passende zorg (zelf als het kan, digitaal als het kan, doen wat nodig is, verplaatsen van zorg) en arbeidsbesparend werken stimuleren. Met als beoogd resultaat: Binnen de projectperiode van 12 maanden zijn de cliënten in zorg bij wijkverpleging Vredewold die digitale/hybride zorg kunnen ontvangen ingezet op een passende interventie ten aanzien van zorgtechnologie. Er wordt ingezet op een medicijndispenser of beeldschermzorg (digitaal, tenzij). Met als doel een grotere inzet digitale zorg dan het IZA normenkader (>10%) stelt, dit komt voor ons neer op >12 cliënten. Zoals eerder genoemd onder kopje digitalisering de wijk, streven wij naar duurzaamheid en digitalisering in de

wijk. De uitslag van de IZA aanvraag is op het moment van schrijven nog niet bekend. Echter is er door het managementteam wel besloten dat wij in 2024 met of zonder IZA subsidie de weg van de digitalisering gaan bewandelen.

ACTIE

Onderwerp	Gewenst resultaat	Actie	Proceseigenaar	overig
Kwaliteitsverslag 2023	Voor 1 juli zal het kwaliteitsverslag 2021 worden geschreven en ter instemming worden voorgelegd aan de CR, OR, VVAR en ter informatie aan de raad van toezicht	Manager Zorg- HR		
Lerend netwerk	De samenwerking met het lerend netwerk zal weer worden opgepakt	Manager zorg-HR Opleidingen		
LMS	In 2024 zal het leerplatform LMS beter toegankelijk worden gemaakt. Daarnaast worden de opleidingsgegevens van individuele medewerkers geactualiseerd.	Manager zorg- HR Opleidingen		
Medido	Cliënten ontvangen elektronische medicatie uitgifte.	Manager zorg- HR Teamleider wijkverpleging Wijkverpleegkundigen	Teamleider wijkverpleging	
Beeldschermzorg	Cliënten ontvangen zorg via beeldschermzorg	Manager zorg- HR Teamleider wijkverpleging	Teamleider wijkverpleging	
Audit ISO 9001:2015	In September 2024 worden de audits van de ISO goed doorlopen.	Manager zorg- HR Teamleiders Zorg coördinatoren Ondersteunende diensten		

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

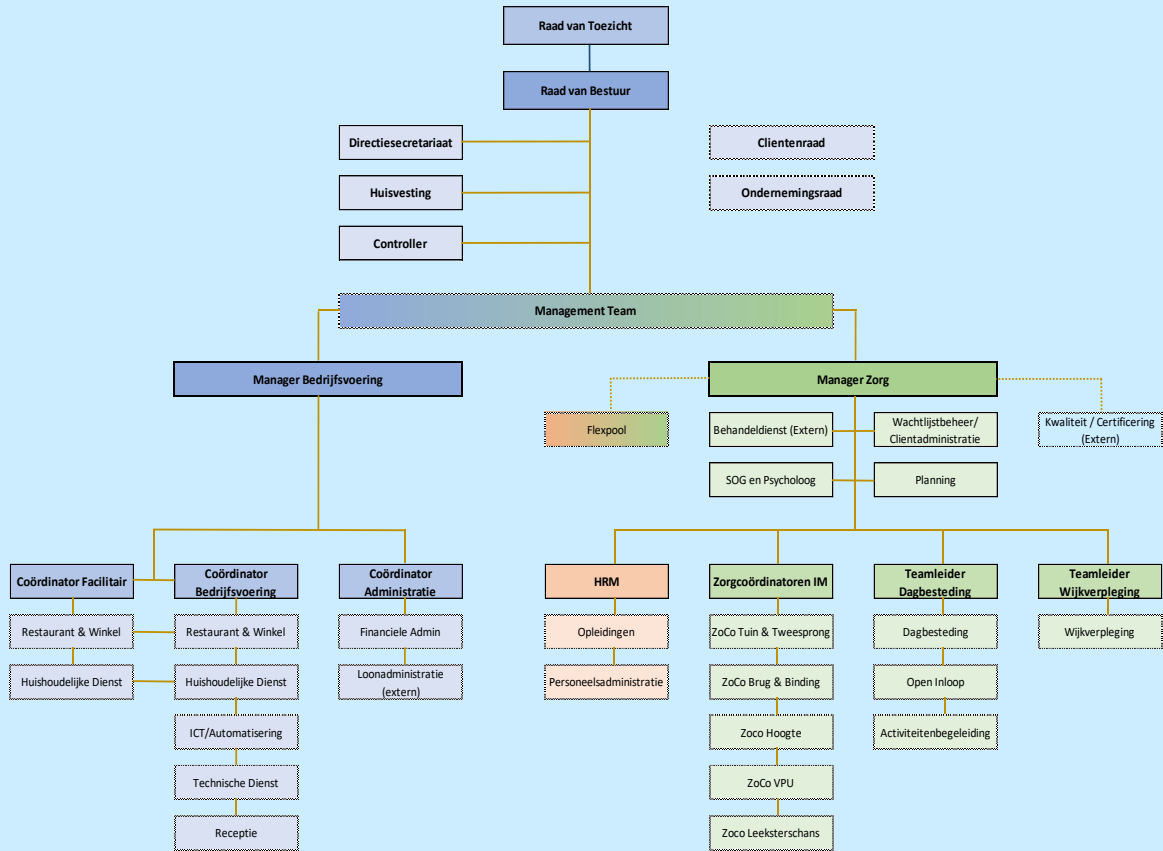
Binnen Vredewold wordt gewerkt volgens de Zorgbrede Governancecode. Vredewold heeft de professionele inbreng in haar beleid geborgd door dat de bestuurder en zorgmanager korte lijntjes hebben met de zorgteams. Er heeft een reorganisatie plaatsgevonden waardoor ieder team nu een Zorg coördinator heeft. De zorg coördinator is verantwoordelijk voor de borging van de kwaliteit van zorg op de afdeling. Tevens worden alle pijlers wekelijks besproken, worden er acties uit gezet en wordt er de week erop geëvalueerd.

ACTIE

Onderwerp	Gewenst resultaat	Actie	Proceseigenaar	Overig
Samenwerking andere organisatie	Er is een goede samenwerkingspartner gevonden.	Proces	RVT, RVB, CR, OR, MBV/MZ-HR	

PERONEELSSAMENSTELLING

ORGANISATIESTRUCTUUR



ACTIE

Onderwerp	Gewenst resultaat	Actie	Proceseigenaar	overig
Formatieplan	Er is meer inzicht in de formatie van Vredewold.	Manager zorg- HR		
Inzet PNIL	De inzet van PNIL is minimaal	Manager zorg- HR Planner Externe partij		
Organigram	In 2024 zal een besluit worden genomen over de inrichting van de organisatie met instemming van de CR, OR en goedkeuring van de RvT. Daarna zal de nieuwe structuur worden geïmplementeerd.	Zie gewenst resultaat		

GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

TECHNOLOGISCHE HULPBRONNEN

Vredewold heeft afgelopen jaar veel ingezet op haar ICT. Alle zorgmedewerkers werken intra- en extramuraal met het digitale zorgdossier van ONS-Nedap. Bewoners en mantelzorgers hebben inzage in het dossier via Caren. Vredewold beschikt over een redelijk dekkend wifi-netwerk. De interne bereikbaarheid van medewerkers en alarmering is geregeld middels dect-telefoons. Alle bewoners hebben in het appartement de beschikking over personenalarmering. Bij bewoners met een verhoogd risico op vallen of dwalen wordt gebruikgemaakt van bewegingssensoren met inachtneming van de wettelijke bepalingen in de Wet zorg en dwang.

In het kader van de AVG heeft Vredewold een privacyreglement. Voor het verlenen van zorg wordt gebruikgemaakt van de benodigde hulpmiddelen, waaronder tilhulpmiddelen. Genoemde tilhulpmiddelen worden jaarlijks gecontroleerd en indien nodig gerepareerd.

In de thuiszorg willen we medio 2024 starten met het gebruik van elektronische medicijn dispensers. Daarnaast gaan we beeldbellen introduceren.

ACTIE

Onderwerp	Gewenst resultaat	Actie	Proceseigenaar	overig
ICT	Er is een snelkoppeling waarop nog maar een keer ingelogd dient te worden.	Manager bedrijfsvoering		
Financiën en administratie	Er is een bruikbare BI-Tool	Bestuurder Manager bedrijfsvoering Manager Zorg		

GEBRUIK VAN INFORMATIE

METEN VAN TEVREDENHEID CLIËNTEN

Om de ervaringen van cliënten en/of vertegenwoordigers van Vredewold te kunnen meten wordt er jaarlijks een enquête uitgezet in afstemming met de cliëntenraad via Zorgkaart Nederland voor de Wlz-clieñten en de PREM voor de cliënten in de wijkverpleging.

MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Het laatste MTO is uitgevoerd in 2023. In het najaar van 2024 zal opnieuw een MTO worden uitgevoerd via ActiZ.

ACTIE

Onderwerp	Gewenst resultaat	Actie	Proces-eigenaar	overig
Metten van de cliënttevredenheid	De mate van cliënttevredenheid is inzichtelijk voor Vredewold	In 2024 zal de clienttevredenheid voor cliënten met een ZZP en VPT worden uitgevoerd via Zorgkaart Nederland. Voor de cliënten van de thuiszorg zal het tevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd middels de PREM		
Metten van medewerkerstevredenheid	De mate van medewerkerstevredenheid is inzichtelijk voor Vredewold	In het najaar van 2024 zal het tweejaarlijkse MTO worden uitgevoerd. Hierbij wordt aangesloten bij het MTO via ActiZ.		

BIJLAGE 1 RISICOMANAGEMENT

RISICO'S BEWONERS

A. BEWONER	Oorzaak [oorzaken]	Gevolg(en)	Kans	Effect	Risico	Genomen maatregelen	Maatregel vast te stellen met MT/RvT	Acties
A. Risico [s] (ongewenste gebeurtenis)								
1. Uitbraak infectieziekte	Onvoldoende hygiëne, besmetting door derden.	Ziekte, isolatie bewoner, weinig deelname sociale activiteiten	Onwaarschijnlijk	Groot	Laag	Alertheid, handhygiëne	Voorkomen en bij uitbraak gecontroleerd accepteren	Momenteel geen acties; voortgang bewaken en protocollen regelmatig evalueren
2. Niet of onvoldoende werken vanuit de principes van belevinggericht werken/ focus van individuele welzijn van de bewoner	Onvoldoende motivatie, onvoldoende tijd. Wanneer en leren er mee om te gaan, geïnstitutionaliseerde, oud denken	Geen optimale kwaliteit van zorg. Niet voldoen aan de eisen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en daarmee samenhangend een lager tarief	Waarschijnlijk	Matig	Laag		Voorkomen	Methodisch werken; audit mbv de BI tool
3. Medicatiefouten	Nonchalance, ingesleten werkwijze van medewerkers. Verstoringen in de huiskamer. Noodzaak/ professionaliteit medewerker	Schadelijke gevolgen cliënt. Onverantwoorde zorg.	Waarschijnlijk	Groot	Hoog	MIC vast onderdeel in de team besprekingen.	(verder) Verminderen	Per kwartaal mic rapportages en gerichte audit bij teams/ medewerkers waar gemiddeld vaker vergeten wordt af te tekenen
4. Ongevallen met bewoners	Onjuist gebruik van bijv. tilliften.	Ernstig (blijvend) letsel bij bewoners	Waarschijnlijk	Groot	Hoog	Aanstellen van aandachtsvelders + jaarlijkse keuring aan apparatuur + tilbanden	Voorkomen	
5. Hoog oplopende klacht	Ernstig incident.	Inadequaat behandelde klacht. Imagoschade. Verzakking concurrentiepositie.	Onwaarschijnlijk	Groot	Laag	Klachtenfunctionaris ingehuurd van externe partij	Voorkomen	
6. Onvoldoende bewonerstevredenheid	Onvoldoende kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Veranderingen in zorgstelsel.	Imagoschade, wachlijstvermindering.	Onwaarschijnlijk	Matig	Laag		Voorkomen	inzetten uitvraag enquetes tijdens MDO en verder professionaliseren cliëntenraad
7. Conflict met de CR	Wantrouwen.	Imagoschade, Juridische procedures.	Onwaarschijnlijk	Klein	Zeer laag	Werken aan relatie en vertrouwen/ transparantie en openheid	Voorkomen	Toetsende en bewakende rol van de kwaliteitscommissie RvT: Governance code Zorg
8. Huisvesting lange tijd niet beschikbaar	Brand etc.	Onvoldoende capaciteit om zorg aan cliënten te leveren	Zeldzaam	Catastrofaal	Laag	Actueel zorg continuïteitsplan bij een ramp inschakelen en opschalen GHOR	Voorkomen	
9. Onjuist gebruik en toepassing van de VBM (vrijheids beperkende maatregelen)	Kennis achterstand van de medewerkers, gewinning van oude procedures, wennen ermee te leren omgaan	Schadelijke gevolgen voor de cliënt, imago, slechte audit resultaat, opmerking inspectie rapport	Onwaarschijnlijk	Groot	Laag	Cultuurtransitie commissie vrijheid en veiligheid	Voorkomen	Rapporteren in de kwartaal rapportages + focus

RISICO'S MEDEWERKER

B. MEDEWERKER	Risico [s] (ongevenste gebeurtenis)	Oorzaak (oorzaken)	Gevolgen	Kans	Effect	Risico	Genomen maatregelen	Maatregel vast te stellen met MT/RvT	Acties
1. Personele onderbezetting	Verzuim. Krappe arbeidsmarkt.	Verzuim. Krappe arbeidsmarkt.	Onverantwoorde zorg. Extra kosten voor vervanging. Demotivatie bij medewerkers.	Waarschijnlijk	Groot	Hoog	Scherpe focus op verzuim, aandacht medewerkers, opleiden, investeren in plezierige werkomgeving, ambassadeurschap van de medewerkers	Voorkomen	Voortdurende monitoring, tevredenheid, verzuim
2. Medewerkers onvoldoende betrokken bij de organisatie, overbelasting medewerkers	Noodzaak tot verandering niet duidelijk, niet willen / kunnen veranderen. Nieuwe organisatiestructuur en nieuwe medewerkers. Bereiken we de medewerker voldoende met onze interne communicatie en is er genoeg effect van de team ontwikkeltrajecten.	Noodzaak tot verandering niet duidelijk, niet willen / kunnen veranderen. Nieuwe organisatiestructuur en nieuwe medewerkers. Bereiken we de medewerker voldoende met onze interne communicatie en is er genoeg effect van de team ontwikkeltrajecten.	Inflexibel personeel, minder gemotiveerd, weinig interesse. Oplappende werkdruk Stijging verzuim. Ontevredenheid bij medewerkers. Niet in kunnen spelen op nieuwe (zorg) vragen. Slechte kwaliteit van zorg en dienstverlening.	Waarschijnlijk	Matig	Laag	Voortdurende focus en aandacht voor medewerkers, voorbeeldgedrag, korte lijnen communicatie, rechtstreeks betrekken en communiceren	Vermindern	Meelopen/ meewerken van de kwaliteitsteam medewerkers op de werkvloer
3. Agressie tegen medewerkers	Gedragproblematiek bij bewoners. Onjuiste begeleiding van bewoners. Bejegening door familie/mantelzorgers	Gedragproblematiek bij bewoners. Onjuiste begeleiding van bewoners. Bejegening door familie/mantelzorgers	Verhoogde werkdruk. Vermindering werksfeer. Verzuim.	Zeldzaam	Groot	Zeer laag	Gedrag: visites ingezet door de GZ-psycholoog en de SOG-er verminderen. Monitoren op effect genomen maatregel	Vermindern	Monitoren op effect genomen maatregel
4. Onvoldoende gekwalificeerd personeel: verzorgend, medisch en ICT en facilitair	Concurrentiepositie. Krappe arbeidsmarkt. Verzwaring van de zorg.	Concurrentiepositie. Krappe arbeidsmarkt. Verzwaring van de zorg.	Kwaliteit van zorg- en dienstverlening is niet optimaal. Niet kunnen voldoen aan zorgvraag. Kostenverhoging door externe inhuur. Onvoldoende begeleiding stagiaires.	Onwaarschijnlijk	Groot	Laag	Bouwen aan imago en aantrekkelijk werkgeverschap.	Vermindern	Strategisch opleidingsbeleidsplan onderdeel van het meelijaren strategisch beleid. Behoud en inzet personeel 1 van de drie toppijlers
5. Uitval functionarissen op cruciale bedrijfsprocesposten	Omvang van de organisatie.	Omvang van de organisatie.	Stagnatie cliëntadministratie. Debiteuren/crediteurenadministratie	Onwaarschijnlijk	Groot	Laag	Binden en boeien van sleutelfunctionarissen en deze volledig in dienst bij Vredewold	Vermindern	Blijvende alertheid en focus op samenwerking met andere partijen en aantrekkelijk werkgeverschap behouden
6. Onvoldoende medewerkerstevredenheid	Onvoldoende autonomie. Onvoldoende waardering. Onvoldoende betekenisvol werk (afwisseling, belang voor groter geheel). Moeite met veranderingen. Moeite met zelfsturing. Maatschappelijke onrust (ontslag en elders in de zorg)	Onvoldoende autonomie. Onvoldoende waardering. Onvoldoende betekenisvol werk (afwisseling, belang voor groter geheel). Moeite met veranderingen. Moeite met zelfsturing. Maatschappelijke onrust (ontslag en elders in de zorg)	Vermindering motivatie / inzet. Hoog verloop. Extra werving- en selectiecosten.	Onwaarschijnlijk	Groot	Laag	Aandacht + communicatie + verantwoordelijk dicht bij primaire proces: investeren in community	Vermindern	MTO 2022 + acties: monitoren en actieve inzet OR hierbij
7. Conflict met de OR	Wantrouwen.	Wantrouwen.	Imageschade. Juridische procedures.	Onwaarschijnlijk	Groot	Laag	Werken aan professionalisering OR; transparantie en open communicatie	Vermindern	Aan het einde van de jaarlijkse externe scholing aan de OR. De bestuurder uitnodigen en dit thema bespreken
8. Ongevallen medewerkers en ernstige Incidenten	Onveilige situaties in contact met bewoners. Ongelukken in het gebouw	Onveilige situaties in contact met bewoners. Ongelukken in het gebouw	Ernstig letsel bij medewerker	Zeldzaam	Groot	Zeer laag	Ri&E is uitgevoerd en geïmplementeerd	Voorkomen	Monitoring en agendering in de arbocommissie or-bestuur