

Het Hart van Joris



inhoudsopgave

1 Aanleiding.....	3
2 De feiten & de cijfers.....	3
3 Situatie, plannen en voornemens.....	3
3.1 Visie en richting voor 2019-2021.....	4
3.1.1 Convenant Zuidoost Brabant: 'samen staan en maken we ons sterk'.....	4
3.1.2 Strategie Joris Zorg: Kleinschalig leven.....	5
3.2 Verbeterparagraaf.....	6
3.2.1 Convenant Zuidoost Brabant.....	6
3.2.2 Ontwikkelijn Joris Zorg.....	7
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	7
Wonen en welzijn.....	8
Veiligheid.....	9
Leren en verbeteren.....	9
4 Bijlage: Verbeterplan t.b.v. kwaliteitsbudget 2019 e.v.	11

1 Aanleiding

Wij willen een zo goed mogelijke bijdrage leveren aan het leven van de cliënt. Het is de cliënt die bepaalt hoe een zorgorganisatie zo optimaal en liefdevol mogelijk kan bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven. In dit plan staat beschreven wat wij verstaan onder kwaliteit en wat wij doen om deze continu te verbeteren.

Ook het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft hier richtlijnen voor. Deze richtlijnen zijn tevens in onderstaand plan verwerkt. Dit plan is opgesteld in samenspraak met de cliëntenraad, ondernemingsraad, Raad van Toezicht en het lerend netwerk.

2 De feiten & de cijfers

Joris Zorg ondersteunt ouderen op het gebied van zorg, welzijn en wonen in de regio Oirschot en Eersel. Tot onze woon-zorgcentra behoren: Sint Joris (de Stroom en de Nachtegalen), Vestakker, Groenendaal, D'n Bolle Akker en de Zorgvilla's Zorgcoöperatie Hoogeloon. Voor een overzicht van deze locaties, in welke omgeving deze zich bevinden en hoeveel mensen er wonen, verwijzen we door naar onze website: www.joriszorg.nl.

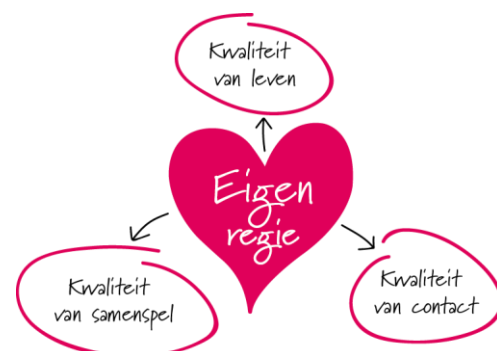
Daarnaast heeft Joris vijf thuiszorg teams en biedt Joris huishoudelijke hulp aan in de thuissituatie. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is niet van toepassing op deze onderdelen.

Joris Zorg kenmerkt zich door een grote betrokkenheid vanuit de dorpen. In onze organisatie bestaat een warme cultuur die we ook wel 'Het Hart van Joris' noemen. Het is een gevoel dat bijna tastbaar is. Klik hier en voel hoe het klopt!

Graag verwijzen we naar ons kwaliteitsvenster waarop te zien is wie er bij Joris Zorg werken en wie er bij ons wonen.

3 Situatie, plannen en voornemens

In figuur 1 wordt het Hart van Joris weergegeven, dit geeft weer wie Joris wil zijn. De cliënt, of als het niet meer gaat diens verwant, is de baas over zijn of haar eigen leven. Wij blijven in gesprek over alles wat belangrijk is voor de cliënt en willen hier zo goed mogelijk bij aansluiten. Aansluiten bij dat wat de cliënt belangrijk vindt, kan alleen als je de cliënt door en door kent. In het zorgleefplan, dat samen met de cliënt of verwant wordt opgesteld, staat dan ook weergegeven wat bijdraagt aan de kwaliteit van leven. Samen met iedereen betrokken rondom de cliënt wordt dit vormgegeven.



Figuur 1: Het Hart van Joris

3.1 Visie en richting voor 2019-2021

3.1.1 Convenant Zuidoost Brabant: 'samen staan en maken we ons sterk'.

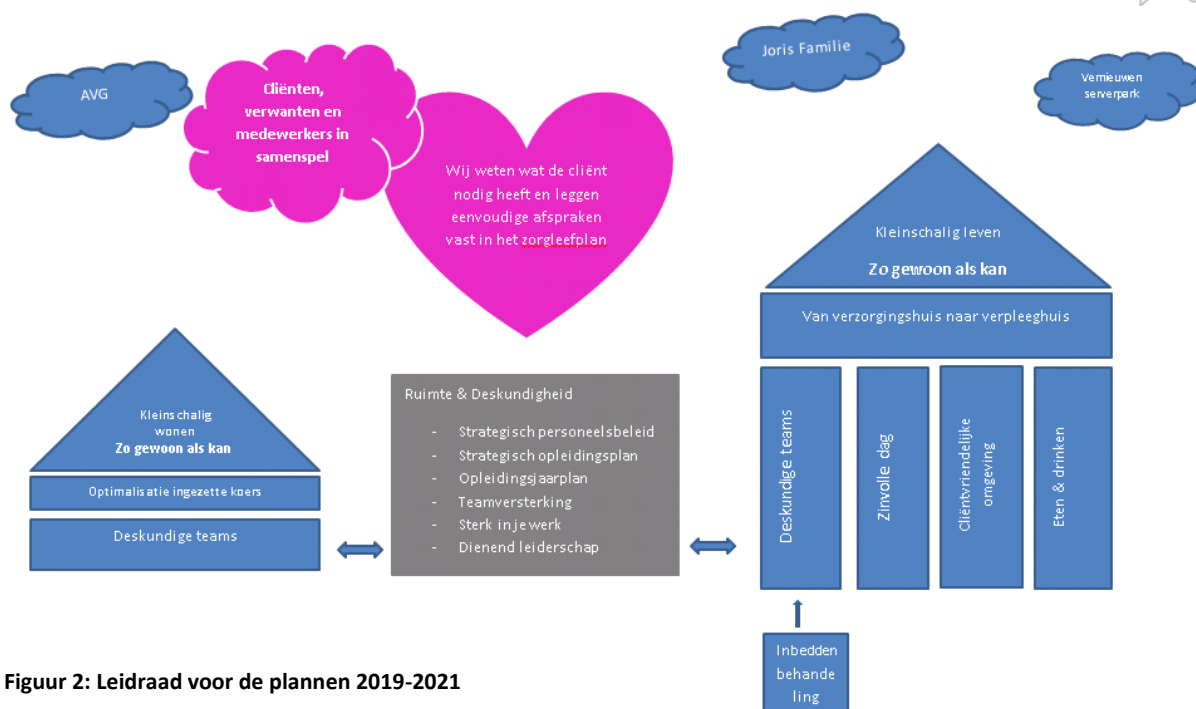
In de regio ZO Brabant zijn bestuurders verenigd in het zogenaamde VVT platform ZO Brabant. In open sfeer worden in meetings de belangrijkste knelpunten en zorgen uit de regio gedeeld. Vanuit dit platform zijn lerende netwerken ontstaan die verdiepen in samen leren en van elkaar leren. (Klavertje Vier, Helmond en de Peel, Zorg en Techniek). Dementie is in 2040 de grootste ziekte en het is een uitdaging om de regio voor te bereiden op deze uitdaging. Het is vooral zaak om samen te werken in de regio. In 2018 is daartoe een convenant 'samen staan en maken we ons sterk' (op te vragen bij Joris Zorg) opgesteld. In dit convenant wordt de visie op de arbeidsmarktontwikkelingen en kwaliteitsinnovatie VVT weergegeven:

'De VVT branche ZO Brabant zet zich in voor het toekomstbestendig maken van de zorg aan de meest kwetsbare ouderen. Samenwerken om de zorg op de juiste plek te kunnen geven, om nieuwe ingewikkelde vragen aan te kunnen pakken en om werknemers te blijven binden is hiervoor nodig. We willen dat de VVT zorg aantrekkelijk is en blijft voor medewerkers werkzaam in zorg en welzijn. Speciaal de jonge generatie willen we zowel behouden als op andere wijzen met ons verbinden. We creëren ruimte voor anders opgeleiden en medewerkers met andere culturele achtergronden.

We zijn sterk in samenwerking met de andere sectoren en branches in ZO Brabant en weten van daaruit tot effectievere en minder bureaucratische inzet te komen voor onze cliënten en doelgroepen. Dit doen we bijvoorbeeld door krachten te bundelen op specialistischere terreinen en verbindingen te leggen in de programma's kwetsbare ouderen en dementie.

We geloven erin dat de toekomstige cliënt benaderd kan worden vanuit een positieve gezondheidsvisie en brengen dit breed in de regio ZO Brabant tot stand. Dit betekent tevens dat we ons inspannen het voorliggend veld goed voor te lichten en mee te nemen in nieuwe opvattingen. Hiermee trachten wij zo lang mogelijk thuis te ondersteunen.

Technologie in de Zorg heeft onze specifieke aandacht. Vanuit de slimste regio van Nederland (Brainport) zijn we in staat om onderwijs en onderzoek nauw te verbinden met de zorg. Technologie in verbinding met zorg leidt tot nieuwe oplossingen op de middellange termijn. Onderzoek hierop is nodig. Dit kan vanuit diverse andere achtergronden ondersteund en mee ontwikkeld worden. Dit betekent ook dat we hier onze arbeidsmarkt bril mee verruimen'.



Figuur 2: Leidraad voor de plannen 2019-2021

3.1.2 Strategie Joris Zorg: Kleinschalig leven

Joris Zorg maakt sinds 2016 gebruik van de middelen die de overheid beschikbaar stelt voor de zinvolle dagbesteding van bewoners en de deskundigheidsbevordering van personeel. We hebben de extra middelen gekoppeld aan onze strategie die hierboven wordt toegelicht. Joris Zorg heeft te maken met een steeds verzwarende cliëntengroep. Voormalige verzorgingshuiszorg wordt verpleeghuiszorg waarbij we uitgaan van de visie op Kleinschalig Leven¹. Deze visie is de leidraad voor de ontwikkelingen in de komende jaren (zie figuur 2 hierboven).

De benodigde veranderingen hebben we samengevat in vier pijlers:

- **Deskundige teams**
Het gaat hier om de vraag wie in het ideale geval onderdeel zijn van het team rondom de cliënt: welke deskundigheden/functionaliteiten zijn er nodig en hoe werken we samen met verwanten en vrijwilligers.
- **Zinvolle dag**
Een zinvolle dag vraagt niet alleen om activiteiten, het gaat ook om het zoveel mogelijk voortzetten (samen met familie, vrienden, burens etc.) van het leefpatroon dat men thuis gewend was.
- **Clientvriendelijke omgeving**
De cliënt woont kleinschalig, op de juiste plek en kan zich veilig binnens- en buitenshuis bewegen. De woonomgeving is beleavingsgericht ingedeeld (kleine interessante plekken waar cliënten zich prettig voelen). De dag wordt opgestart vanuit een huiskamer.

¹ Joris heeft een aantal bestaande verpleeghuislocaties waar de visie op Kleinschalig wonen (bijlage 7a en 7b) geldt. Dit zijn de locaties D'n Bolle Akker en de Nachtegalen. Dit zijn de locaties waar cliënten altijd al verblijf met behandeling kregen.

- Eten en drinken

Niet de organisatie, maar de cliënt bepaalt. De wensen en behoeften van de cliënt zijn bepalend voor waar, wanneer en wat hij eet en drinkt.

Aan deze visie wordt vervolgens op locatieniveau invulling gegeven.

3.2 Verbeterparagraaf

In deze paragraaf staan de ontwikkelijnen 2019 t/m 2021 voor Joris Zorg beschreven. Naast de onderstaande gezamenlijke aanpak uit het convenant Zuidoost Brabant, gebruikt Joris hiervoor haar eigen strategische koers (zie figuur 2).

3.2.1 Convenant Zuidoost Brabant

Joris Zorg ondervindt, net als de rest van de huizen in Nederland, moeite met het invullen van vacatures (zorgmedewerkers). De zoektocht is: Hoe zorgen we ervoor dat Joris aantrekkelijk is en blijft voor (potentiële) medewerkers? Joris Zorg heeft hiervoor het Strategisch personeelsbeleid en het Strategisch opleidingsplan geschreven. Daarnaast zijn samen met zorginstellingen uit de regio arbeidsmarktinspanningen uitgewerkt in het convenant ZO Brabant.

In het convenant ZO Brabant, zijn een aantal richtingen en thema's weergegeven die we in de regio samen met andere organisaties aan gaan pakken tot 2021. Het gaat daarbij om een gezamenlijke aanpak arbeidsmarkt en kwaliteitsinnovatie. Hieronder worden de richtingen en thema's weergegeven. Voor een uitwerking van deze onderwerpen wordt verwezen naar het hele convenant.

Richtingen gezamenlijke aanpak arbeidsmarkt

Samen voor een bestuursvisie	Samen voor stages
Samen voor een positief werkklimaat en werkgeluk	Samen voor de intrinsiek gemotiveerde werkzoekende
Samen voor de optimale inzet van de huidige professionals	Samen voor de baangarantie
Samen opleiden	Samen met andere branches

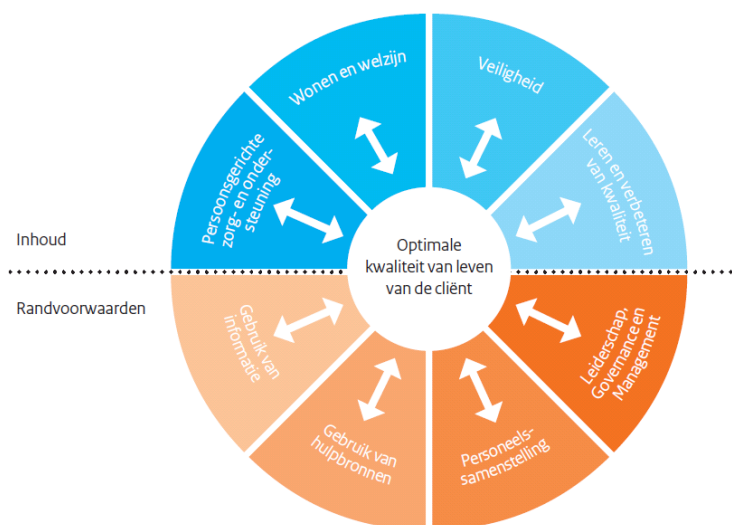
Thema's kwaliteitsinnovatie

Bredere inzet van proactieve ouderenzorg	Regionaal Zorginnovatieplatform
Crisiszorg	Langer veilig thuis
Hoog complex intensieve somatische zorg	Voorliggend veld

3.2.2 Ontwikkellijn Joris Zorg

We hebben een verbeterplan geschreven ter verantwoording van de extra gelden van het kwaliteitsbudget (zie 4 Bijlage). Dit verbeterplan is geschreven vanuit de strategische koers van Joris Zorg (figuur 2) en integraal model kwaliteitskader.

Voor het kwaliteitskader geldt een andere indeling (figuur 3). Per onderwerp vanuit het kwaliteitskader wordt hieronder weergegeven hoe de strategische onderwerpen van Joris Zorg verweven zijn met de onderwerpen vanuit het kwaliteitskader en wat per onderwerp de belangrijkste lijn is die de komende jaren binnen Joris Zorg wordt uitgezeten. De randvoorwaarden genoemd in figuur 3, zijn hierin verwerkt.



Figuur 3: Integraal model kwaliteitskader

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn verwant(en).

Ontwikkellijn binnen Joris Zorg 2019-2021:

- Randvoorwaarden zorgleefplan verder optimaliseren. In 2017 is gestart met contactverzorgenden. Door de inzet van contactverzorgenden, die dicht bij de cliënt en zijn verwant staan, komen er individuelere zorgplannen waarin voor iedereen, nog duidelijker is, wat is afgesproken met de cliënt/verwant en wat echt belangrijk is voor deze persoon. Deze ingezette ontwikkeling zal nog verder vorm gaan krijgen. De randvoorwaarden zullen verder ontwikkeld gaan worden, denk aan verdere versimpeling van het zorgleefplan en het levensverhaal van de cliënt prominenter in het zorgleefplan naar voren laten komen. Medewerkers met ambitie kunnen zich doorontwikkelen tot gespecialiseerd cliëntbegeleider IG.
- De komende jaren gaat Joris inzetten op het werken vanuit het gedachtegoed positieve gezondheid. Positieve gezondheid gaat uit van wat de cliënt echt belangrijk vindt. Het gaat om het vermogen je aan te passen en je eigen regie te voeren, in het licht van de sociale, mentale en fysieke uitdagingen van het leven.

Wonen en welzijn

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken verwant(en) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Ontwikkellijn binnen Joris Zorg 2019-2021:

- Een zinvolle dag is niet gekoppeld aan activiteiten maar maakt integraal deel uit van het individuele zorgleefplan, in samenwerking met de cliënt en zijn verwant.
- Joris ontwikkelt, met de Clientenraad, voor alle locaties “verwantencommissies”. Dit betekent dat verwantencommissies als vertegenwoordigers namens cliëntengroepen bespreken wat er in het hier en nu speelt en wat mogelijk aandacht behoeft. De CR en Joris Zorg nemen de verwantencommissies zeer serieus. De verbinding is in het reglement met Bestuur opgenomen. De samenwerking wordt komende jaren verder verfijnd, waarbij continuïteit een belangrijk aandachtspunt is.
- Beweging helpt om je lichamelijk en mentaal fitter te voelen. Het draagt bij aan het verminderen van valincidenten en kan zorgen voor een goed dag- en nachtritme. Binnen Joris Zorg willen we beweging meer integreren in de dagelijkse praktijk.
- Joris krijgt te maken met een steeds verzwarende cliëntengroep waardoor de huidige woonomgeving niet altijd meer passend is. Het doel is dus om de fysieke omgeving van de cliënt optimaal aan te laten sluiten bij zijn wensen en behoeften en optimaal recht te laten doen aan zijn eigen regie en vrijheid (zowel de binnen- al buitenruimte).
- In het kader van vrijheidsbeperking volgens de wet BOPZ² neemt Joris deel aan het lerend netwerk ‘Leven in vrijheid’, ontstaan vanuit het traject Waardigheid en Trots. Samen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), het ministerie en een aantal zorgorganisaties wordt gesproken over waar organisaties in de praktijk tegen aan lopen en hoe dit zich verhoudt tot wet- en regelgeving. Samen met deze groep wordt onderzocht hoe om te gaan met vrijheidsbeperking in de niet BOPZ aangemerkte locaties van Joris Zorg (de ‘oud verzorgingshuizen’). Dit met als kader de nieuwe Wet zorg en dwang. Joris heeft namelijk in de ‘oud verzorgingshuizen’ te maken met bewoners waarbij enige vorm van vrijheidsbeperking (denk aan een sensor of een bedhek) nodig is. Dit is geen reden om voor iemand die verder prima woont op de locatie een BOPZ aanmerking aan te vragen en deze persoon te laten verhuizen.
- Joris Zorg heeft in haar gebouwen technologische mogelijkheden in laten bouwen. Denk hierbij aan: uitluisteren, cameratoezicht (algemene ruimtes) en toepassingen om ervoor te zorgen dat onze meest kwetsbare cliënten veilig door het huis kunnen lopen. Het is een continu proces om dit voor de cliënt zo ondersteunend en belevingsgericht mogelijk in te zetten.
- Joris Zorg werkt op haar locaties, op de Leefpleinen waar gezamenlijk gegeten wordt, volgens een restaurantgedachte. Dit sluit niet meer aan bij de verzwarende cliëntgroep en de visie op kleinschalig leven. We gaan dit meer flexibel en vraaggericht inrichten. De wensen en behoeften van de cliënt zijn bepalend voor waar, wanneer en wat hij eet en drinkt.

² BOPZ: de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) geeft aan hoe binnen de BOPZ aangemerkte locaties gewerkt moet worden met vrijheidsbeperkende maatregelen. Voor Joris Zorg geldt deze wet voor de locaties D’n Bolle Akker, de Nachtegalen en de Zorgvilla’s Zorgcoöperatie Hoogeloon.

Medewerkers die voorheen in de productiekeuken werkten worden dichterbij cliënten ingezet of omgeschoold naar de zorg.

- Joris levert warme maaltijden bij de mensen thuis. Maaltijdbezorging wordt gedaan door vrijwilligers. Vanaf 2019 gaan we dit op een andere manier vorm geven. Met behoud van de vrijwilligers en in aansluiting op de behoeftes van de cliënten thuis. Joris vindt dat het ondersteunen van kwetsbare mensen thuis mee bijdraagt aan voorkomen of uitstel van opnames in het kader van de WLZ.

Veiligheid

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie, met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten.

Ontwikkellijn binnen Joris Zorg 2019-2021:

- Medewerkers hebben de juiste kennis en vaardigheden en voelen zich bekwaam en in staat om cliënten in de locatie/afdeling waar zij werkzaam zijn adequaat te kunnen begeleiden. Denk aan omgaan met onbegrepen gedrag, de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en het voorkomen van huidletsel, maar ook hoe kleinschalig leven vorm te geven.
- Organisatiebreed verbeteren van medicatieveiligheid en het proces van het melden en opvolgen van incidenten, in multidisciplinair verband.

Leren en verbeteren

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners op dynamische en lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruik makend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Ontwikkellijn binnen Joris Zorg 2019-2021:

- Organisatiebreed heeft Joris Zorg het Strategisch opleidingsplan en het Strategisch personeelsbeleid opgesteld. Hierin worden de speerpunten voor de komende jaren weergegeven onder andere als het gaat om ontwikkeling naar deskundigheid. Uiteindelijk doel is dat cliënten worden begeleid door een deskundig multidisciplinair team, toegerust voor en zich verder ontwikkelend naar aanleiding van de verzwarende cliëntengroep en gericht op kleinschalig leven. Hiertoe is in 2018 het 'functiehuis' vastgesteld.
- In onze voormalige verzorgingshuizen krijgen cliënten behandeling vanuit de zorgverzekeringswet. Voor de cliënt is het beter om dit binnen één team, via de Wet langdurige zorg te regelen. Wij zien een duidelijke meerwaarde voor de cliënt en we willen ons er hard voor maken dit voor alle cliënten te realiseren. We zijn daarover in overleg met het Zorgkantoor (financier).
- De VAR van Joris Zorg gaat zich meer richten op innovatie en vak vernieuwing. Waar kan Joris zich in onderscheiden, waar is nog niemand mee bezig? De VAR is dan de koploper van de organisatie.
- Op dit moment zijn onze systemen niet zo ingericht dat de gevraagde gegevens vanuit het kwaliteitskader (basisindicatoren veiligheid) direct weergegeven kunnen worden. In 2019 wordt

een dashboard ontwikkeld waarin alle gegevens vanuit kwaliteitskader en andere belangrijke managementinformatie op een begrijpelijke manier uit het systeem te halen zijn (denk hierbij ook aan het medewerkertevredenheidsonderzoek en de cliënttevredenheid). Deze gegevens worden op ons kwaliteitsvenster weergegeven en zijn inzichtelijk voor iedereen. Vanaf 2020 worden op basis van de gegevens uit het dashboard bepaalt waar verbeterpunten liggen en hoe deze aan te pakken.

4 Bijlage: Verbeterplan t.b.v. kwaliteitsbudget 2019 e.v.