



den Bouw

zorg-wooncentrum

KWALITEITSPLAN 2023

Zorg-wooncentrum den Bouw
Abersonplein 9 | 7231 CR Warnsveld

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	5
Inleiding	7
Missie den Bouw	8
Cliënt en mantelzorger	10
Medewerker en vrijwilliger	16
Organisatie	20
Samenwerking	24



Zodra dat kan zitten we
buiten, uit de wind en
in de zon



Bewoners en bezoekers wandelen graag in onze prachtige binnentuin

VOORWOORD

Plat proaten is passende zorg

De simpele dingen zijn vaak het ingewikkeldst te bereiken, zelfs wanneer ze binnen handbereik liggen of, in het geval van ons dialect, op het puntje van onze tong. In de afgelopen jaren ging het vaak over persoonsgerichte zorg. Nu wordt in zorgbeleid gesproken over passende zorg. Dat betekent uiteindelijk dat je een goed gesprek met elkaar hebt over wat nodig is, wat mogelijk is en of dat wenselijk is. En dan bij voorkeur in de eerste taal van de cliënt. Voor veel van onze cliënten is dat het Achterhoeks. Want: 't geneest neet maor vuult wal better.

De grotere vraagstukken in de zorg zijn niet nieuw. We weten al heel wat jaren dat het aantal ouderen in de samenleving relatief sterk groeit. Tegelijkertijd neemt het aantal werkenden relatief af. De gevolgen hiervan zijn waarschijnlijk bekend: het zorgstelsel zoals we dat nu kennen is hierop niet toegerust. Het ministerie van VWS heeft dit jaar in het Integraal Zorgakkoord en het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) geïntroduceerd. Dit beleid stimuleert samenwerking en beoogt dat zorgvragers passende zorg krijgen, bij voorkeur thuis.

Onze organisatie voorziet hiervoor in een solide basis. In Warnsveld staan we van oudsher voor het onderhouden van een effectieve zorgcirkel waarin alle bij de zorg en ondersteuning betrokken organisaties met elkaar samenwerken. Door elkaar te kennen en regelmatig te ontmoeten is het eenvoudig om als dat nodig is passende zorg of ondersteuning voor een cliënt te organiseren. De context van Warnsveld leent zich hier

goed voor, maar minstens zo belangrijk is dat alle in Warnsveld actieve organisaties al decennia het belang van deze samenwerking snappen en zich inspannen om deze te laten voortbestaan.

In onze zorgwoningen wonen mensen die het prettig vinden om in de nabijheid van ontmoeting, veiligheid en als dat nodig is zorg te wonen. In deze woningen bieden we indien aan de orde dezelfde zorg aan als binnen het zorg-wooncentrum. Mensen hoeven bij een toenemende zorgvraag niet per se te verhuizen naar een appartement in den Bouw. Het ligt in het verlengde van het beleid van het ministerie voor de hand dat steeds meer zorgwoningen op deze wijze gebruikt gaan worden.

Tenslotte hebben we een organisatie die op orde is. De afgelopen jaren hebben we met een stofkam de inrichting van de organisatie gemoderniseerd en gedigitaliseerd. Van het resultaat hiervan kunnen we nu genieten. De organisatie swingt: het resultaat van ons harde werk is zichtbaar, er is rust en overzicht en we zijn trots dat we dichtbij onszelf zijn gebleven. We hebben veranderd op een manier die extern werd gestimuleerd, maar we zelf gekozen hebben. Deze organisatie en onze nuchtere mentaliteit vormen een heel goede basis om passende zorg te blijven aanbieden. En plat proaten hoort daar natuurlijk bij, want *a'j plat kunt praoten mo'j 't niet laoten!*

Alien Maalderink
Bestuurder



Overal in onze tuin zijn voederplaatsen voor vogels aangelegd. Vanaf een afstandje genieten we mee

INLEIDING

‘Afmaken waaraan we begonnen zijn zal nog genoeg van onze tijd en aandacht vragen’, schreven we in het kwaliteitsplan van 2022. Niets bleek minder waar. Een jaar later kan geconcludeerd worden dat we mede op basis van het kwaliteitsplan veel bereikt hebben om de zorg- en dienstverlening van den Bouw te verbeteren.

We hebben grote ambities en om die te realiseren is projectmatig werken belangrijk. Het helpt ons om duidelijke en haalbare doelen te stellen. Hierin ligt tevens een belangrijk aandachtspunt. In onze gretigheid om zaken grondig aan te pakken kan het gebeuren dat we onze doelen te groot maken. Voor dit kwaliteitsplan geldt daarom dat meerdere achtereenvolgende kleinere doelen uiteindelijk tot hetzelfde gewenste resultaat leiden. Misschien zelfs wel beter omdat tussentijds het einddoel op basis van opgedane ervaringen bijgesteld kan worden.

Het voorgaande hebben we toegepast in het totstandkomingsproces van dit kwaliteitsplan.

Er is geïnventariseerd welke acties uit 2022 in 2023 een logisch vervolg krijgen. Daarnaast is met de teams besproken welke maatregelen belangrijk zijn en is rekening gehouden met beleidsmatige ontwikkelingen en randvoorwaarden zoals het Intergraal Zorgakkoord, het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen van VWS en de normen uit de kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg en wijkverpleging. Hieruit is een overzicht met verbeterprojecten ontstaan, dat gezamenlijk verder is uitgewerkt.

Bovengenoemde heeft geresulteerd in het kwaliteitsplan 2023, een plan waarin op basis van de drie pijlers ‘cliënt en mantelzorger’, ‘medewerker en vrijwilliger’ en ‘organisatie’ verbeterprojecten worden beschreven. Een plan waarmee we opnieuw dicht bij ons zelf blijven en alleen proberen te doen wat essentieel en begrijpelijk is, voor zowel de cliënt als de medewerker.

MISSIE DEN BOUW

Wij zijn een zorg- wooncentrum voor ouderen wonend in Warnsveld en omgeving met een zorgbehoefte. Om de cliënt optimaal te laten functioneren met al zijn of haar beperkingen bieden wij op basis van indicatie een appartement, op de cliënt toegesneden ondersteuning en aanvullende zorg en verpleging. Daarnaast verlenen wij hulp aan zelfstandig wonende cliënten. Uitgangspunt van ons handelen is de zelfstandigheid en de privacy van onze cliënten. Respect voor de levensovertuiging en de autonomie van de cliënt zijn hier een onderdeel van.

Kernwaarden den Bouw

- **Uniek:** den Bouw is uniek met haar vrijheidgevendende maatregelen, eigen keuken en de tijd die aan de cliënt wordt besteed om de dag goed te beginnen
- **Autonoom en cliëntgericht:** de autonomie en eigen regie van de cliënt en behoefte van de cliënt staan centraal bij de zorg- en dienstverlening
- **Samen:** den Bouw werkt zowel intern als extern samen met professionals en lokale (zorg) instanties om nu en in de toekomst zorg op maat te kunnen bieden



Dagelijks wordt er vers
gekookt met producten
uit de buurt

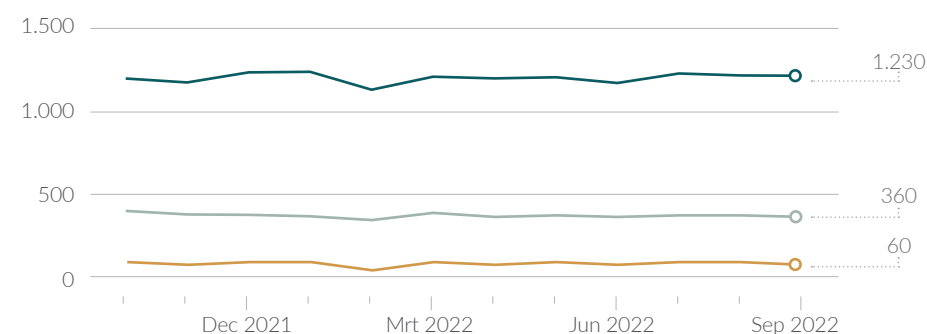
CLIËNT EN MANTELZORGER

elkaar kennen

gepresenteerde gegevens zijn realisatiegegevens in 2022 t/m Q3

Verblijfszorg

bezetting in dagen

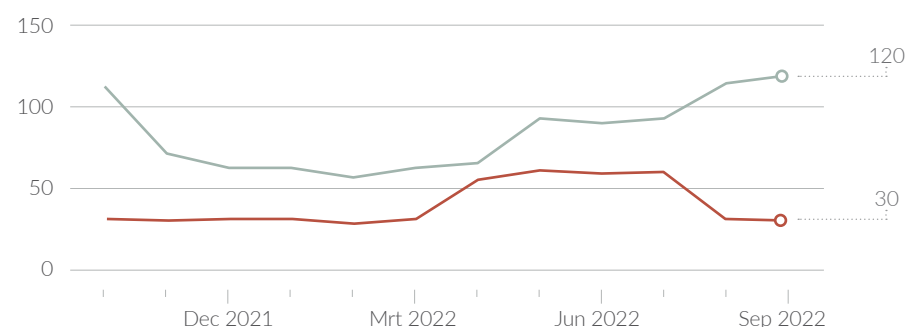


ZZP 4
ZZP 5 t/m 7
GGZ 2+4

In het zorgcentrum wonen voornamelijk cliënten met een Wlz indicatie VV5 en hoger

Volledig pakket thuis

bezetting in dagen

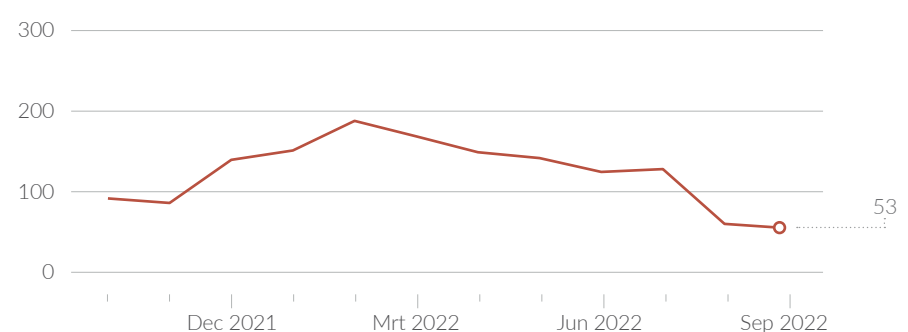


VPT 4
VPT 5 t/m 6

Extramurale zorgverlening aan cliënten met een Wlz indicatie vindt voornamelijk plaats in zorgwoningen

Modulair pakket thuis

inzet in uren



MPT

Passende zorg

We streven naar zorg die samen met en rondom de cliënt tot stand komt en op de juiste plek wordt verleend. Dit streven gaat uit van het leveren van maatwerk waarbij de cliënt zijn eigen regie heeft en houdt. Dat zijn we gewend: op basis van wat nodig en wenselijk is proberen we zorg en ondersteuning passend bij de cliënt te organiseren.

Persoonsgericht

Door de werkgroep persoonsgerichte zorg is met ondersteuning van een bureau een ontwerp gemaakt voor het aanpassen en opnieuw inrichten van algemene en ontmoetingsruimtes. Door deze aanpassingen worden ruimtes herkenbaarder en prettiger om in te verblijven voor cliënten. De realisatie van dit ontwerp zal geleidelijk plaatsvinden in aansluiting op het lopende meerjarenonderhoudsplan.

Actie

Op basis van het advies van het ontwerpbureau worden de muren van de gangen en huiskamers in nieuwe kleuren geschilderd en wordt het belichtingsplan vernieuwd en verduurzaamd

Resultaat

De uitstraling van ons gebouw is aangenaam en herkenbaar voor iedereen die hier komt wonen, werkt of op bezoek komt

Praten over het einde van het leven

Aandacht voor kwaliteit van zorg rondom het levenseinde van de cliënt is een belangrijk onderdeel van ons werk. Het is belangrijk om de tijd te nemen om hierover goede gesprekken te voeren. Onze medewerkers worden hiervoor geschoold en weten goed samen te werken met de specialist ouderengeneeskunde en de huisarts van de cliënt.

Beleidsmatig wordt gesproken over proactieve zorgplanning en Advanced Care Planning. Dit gaat over een voortdurend proces waar in gesprekken aandacht is voor levensdoelen en keuzes en welke zorg daar nu en in de toekomst bij past. Deze gesprekken gaan in wezen over de vraag: gaan we meer dagen aan het leven toevoegen, of meer leven aan de dagen?

Actie

Inrichten van een goede Advanced Care Planning en de uitkomsten daarvan duidelijk vastleggen in het leefplan van de cliënt, toegankelijk maken voor betrokken disciplines en dit periodiek in multidisciplinair verband evalueren

Resultaat

De cliënt krijgt aan het einde van zijn leven de zorg en ondersteuning die past bij zijn wensen, waarden en behoeften. De gemaakte afspraken zijn vastgelegd in zijn leefplan en zijn bekend bij de bij de zorg betrokken disciplines

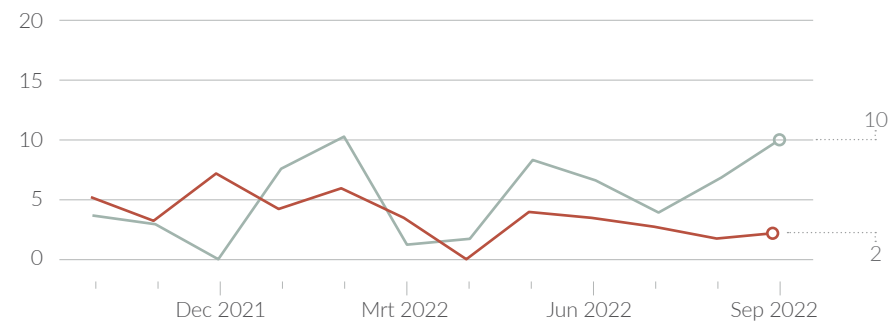
Het scholen van medewerkers van de (intramurale) zorgteams in palliatieve zorg

Medewerkers hebben aandacht voor de zorgverlening bij het levenseinde van de cliënt en houden rekening met de wensen zoals beschreven in het leefplan

Behandeling

inzet in uren

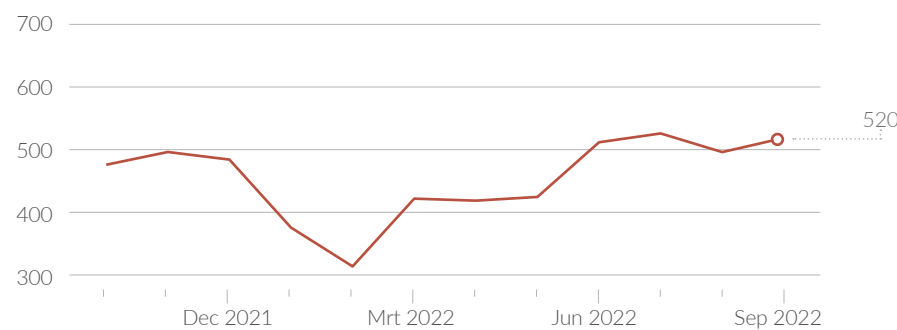
Psycholoog
Ergotherapeut



Wijkverpleging

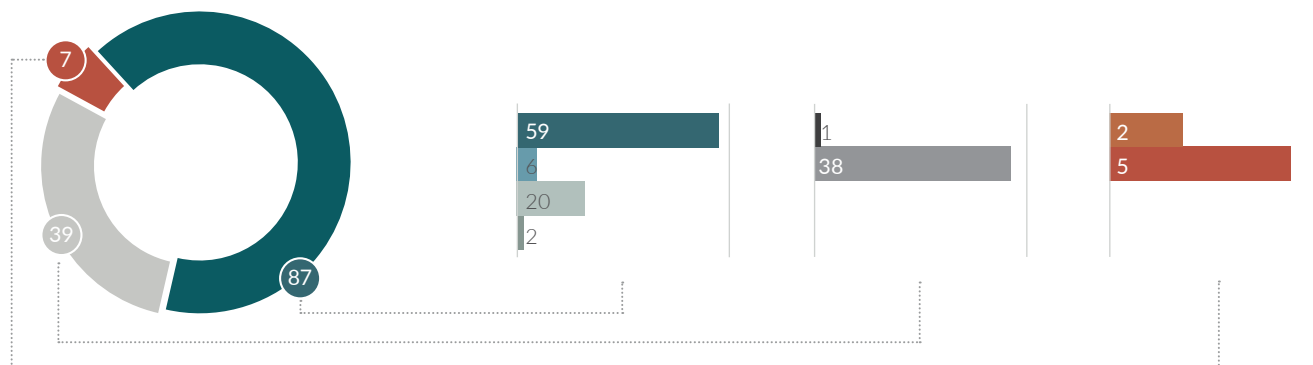
bezetting in uren

gerealiseerd



Aantal unieke cliënten

Wmo, Zorgverzekeringswet, Wlz, Wlz Intramuraal, Wlz Volledig pakket thuis, Wlz Modulair pakket thuis, GGZ, Eerstelijnsverblijf, Wijkverpleging, Huishoudelijke verzorging, Dagactiviteiten



Multidisciplinaire samenwerking

Een effectieve multidisciplinaire samenwerking vindt plaats in een regelmatig overleg waaraan alle bij de zorg voor een cliënt betrokken disciplines betrokken zijn. Sinds twee jaar zijn de medewerkers uit de keuken en huishouding niet meer direct bij het multidisciplinaire overleg betrokken. Deze medewerkers hebben rechtstreeks contact met de cliënt en kennen hem goed. Hun waardevolle inbreng tijdens het multidisciplinaire overleg wordt gemist. Dit belemmert een effectieve informatie-uitwisseling en samenwerking tussen teams. Om die reden willen we de werkwijze aanpassen.

Actie

Het uitwerken en invoeren van een nieuwe werkwijze van het MDO

Resultaat

Samen werken aan passende zorg

Mantelzorg

Vanuit het regionale programma Langer zelfstandig 2022-2025 neemt den Bouw deel aan het Lerend Netwerk Mantelzorg. In dit netwerk is aandacht voor het belang van de mantelzorg van een cliënt én voor de medewerker die naast zijn werk mantelzorg is. Beide vormen vragen om een specifiek begrip en daarop afgestemde ondersteuning.

Actie

Formuleren van een visie op mantelzorg

Resultaat

Er is een actuele en duidelijke visie op mantelzorg

Inventariseren wat den Bouw doet in het kader van mantelzorg, dit voor zowel de mantelzorg van de cliënt als de medewerker die mantelzorg is

Verbeteren van het contact en de samenwerking in de zorgdriehoek tussen cliënt, mantelzorg en zorgverlener.

Aandacht en zo nodig ondersteuning van de medewerker die mantelzorg is

Samenwerking in de keten

Met behulp van communicatie- en samenwerkingsplatform OZO Verbindzorg kunnen alle bij de zorg voor een cliënt betrokkenen snel en eenvoudig met elkaar informatie uitwisselen en samenwerken. De cliënt bepaalt zelf wie binnen zijn netwerk informatie met elkaar mogen uitwisselen

Actie

Het implementeren van OZO verbindzorg binnen het extramuraal zorgteam van den Bouw

Resultaat

Efficiëntere samenwerking tussen de bij de zorg voor een cliënt betrokken (keten) zorgorganisaties, mits de cliënt hiervoor expliciet toestemming gegeven heeft



SILHOUET

Waar des avonds water en wind
In den nevel samenstromen
Ligt een boerderij, omringd
Door drie zwarte bomen.

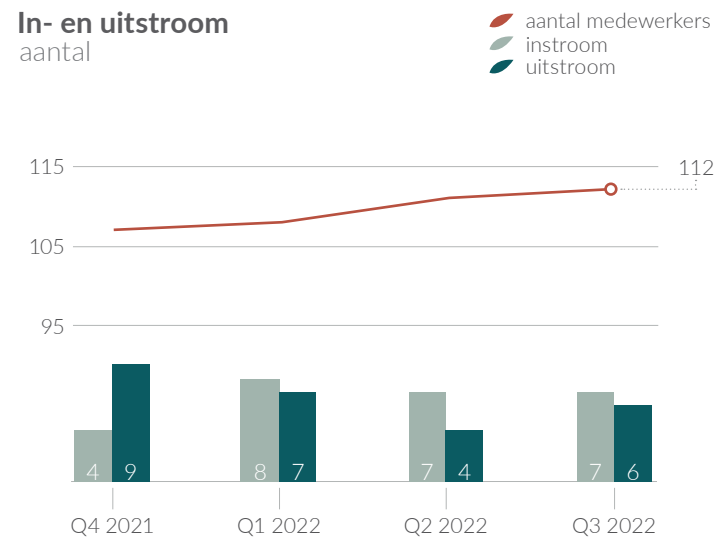
Een zwart afgepaald gehucht
Dat eenzaam in de nevel zweeft
Hangend in de wijde lucht
't Enige wat houvast geeft.

Wat belet je mee te stromen
Door de wijde nevelzee?
Boerderij met zwarte bomen
Als je 't doet, dan ga ik mee.

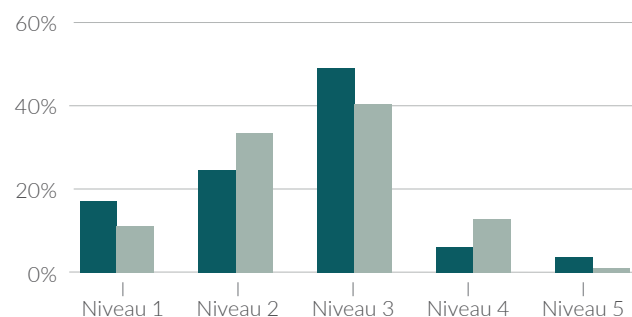
MEDEWERKER EN VRIJWILLIGER

kundig en liefdevol

gepresenteerde gegevens zijn realisatiegegevens in 2022 t/m Q3



Zorgniveaus Den Bouw Nederland



Aantal fte

Zorg	Q3 2022
Niveau 1	7,41
Niveau 2	10,85
Niveau 3*	21,56
Niveau 4	2,51
Niveau 5	1,60
Totaal	43,93
*Waarvan BBL IG	0,63
Voeding	12,13
Facilitaire dienst	4,81
Algemeen	5,03
Totaal	65,90

Leren en ontwikkelen

Om cliënten passende zorg en ondersteuning te bieden zijn daarvoor toegeruste medewerkers en vrijwilligers belangrijk. Dit betekent dat we medewerkers en vrijwilligers opleiden en in staat stellen om zich professioneel te ontwikkelen op een bij hen passende wijze. Jaarlijks wordt een opleidingsplan gemaakt dat uitgaat van de competenties die nodig zijn om passende zorg te verlenen en waarin we rekening houden met de behoefte van (individuele) medewerkers om zich te ontwikkelen.

In een zorgveld waarin cliënten langer thuis blijven wonen en soms pas bij omvangrijke en complexere zorgvragen zorg van den Bouw gaan afnemen is behoefte aan meer verpleegkundige kennis en vaardigheden om palliatieve zorg breed te kunnen verlenen. Tot nu toe wordt specialistische kennis veelal extern betrokken. Voor een aantal verpleegkundige vaardigheden neemt de vraag zodanig toe dat we in staat zijn om de bevoegd en bekwaamheid van onze eigen medewerkers op orde te houden en hen hiervoor zullen opleiden.

Actie

Opleiden van geselecteerde medewerkers tot MBO verpleegkundige niveau 4

Resultaat

Twee medewerkers zijn gestart met de opleiding tot MBO verpleegkundige niveau 4 en ronden in 2024 hun opleiding af

Afgelopen jaar heeft in het extramuraal zorgteam een pilot plaatsgevonden om leer- en ontwikkelactiviteiten vast te leggen in het Kwaliteitsregister van de beroepsvereniging Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland. Het doel van dit register is tweeledig. Enerzijds stimuleert dit medewerkers om na te denken over hun eigen professionele ontwikkeling. Het register is namelijk organisatie overstijgend. Het is het dossier van de medewerker. Daarnaast geeft het register ons als zorgorganisatie inzicht in de specifieke deskundigheid van onze medewerkers en helpt het hen te stimuleren deze deskundigheid te blijven ontwikkelen.

Op basis van de positieve uitkomsten van de pilot willen we inschrijving in het Kwaliteitsregister vast onderdeel van ons beleid maken.

Actie

Medewerkers uit het extramuraal zorgteam leggen activiteiten op het gebied van leren en ontwikkelen vast in het V&VN Kwaliteitsregister

Resultaat

Bevoegd- en bekwaamheden zijn voor de medewerker individueel en voor de organisatie als geheel inzichtelijk in het V&VN Kwaliteitsregister

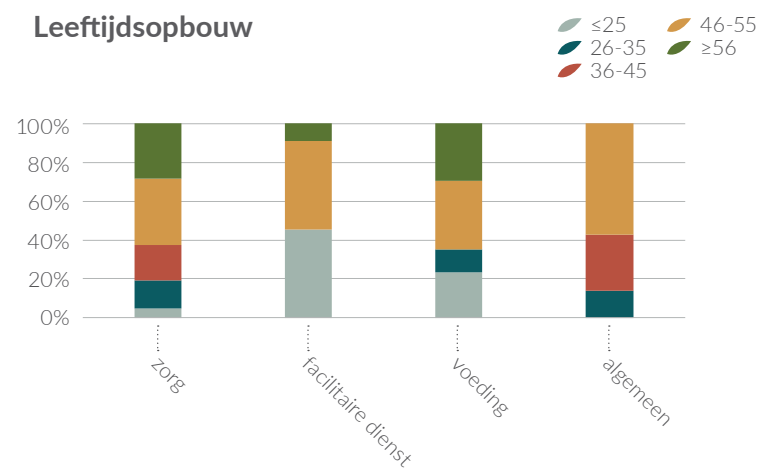
Onderzoeken op welke manier de bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers van de intramurale zorgteams in het V&VN Kwaliteitsregister of een systeem op basis van het (nieuwe) digitale HR systeem vastgelegd kunnen worden

Een onderbouwd advies over de wijze waarop den Bouw de competenties van de medewerkers van de intramurale zorgteams kan bijhouden. Op basis hiervan kan in 2023 een besluit worden genomen over het in te voeren register

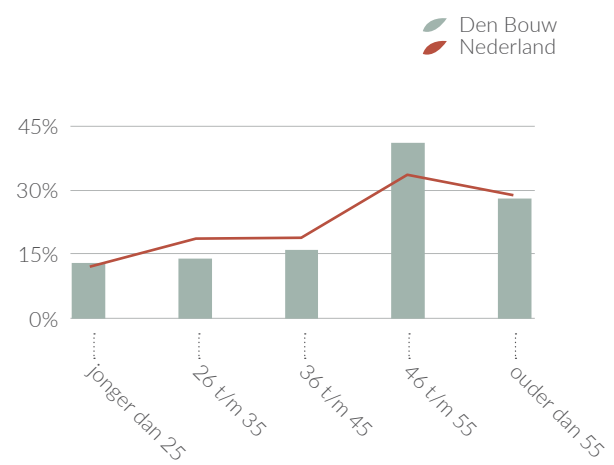
Arbeidsovereenkomsten omvang

Parttimeklassen		
0,0 tot 0,2 FTE	29	26%
0,2 tot 0,4 FTE	3	3%
0,4 tot 0,6 FTE	27	24%
0,6 tot 0,8 FTE	41	37%
0,8 tot 1,0 FTE	12	11%
	112	100%

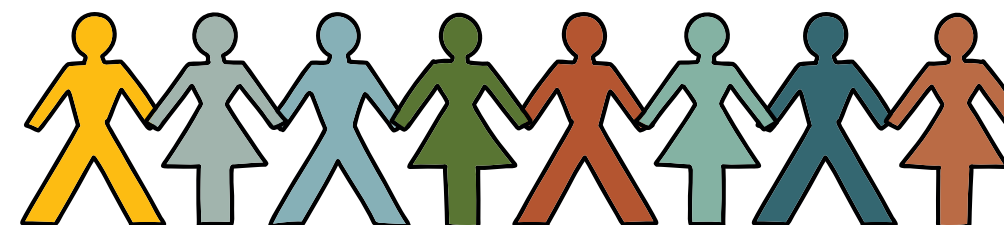
Leeftijdsopbouw



type



Individuele en persoonlijke aandacht voor cliënten is belangrijk



Strategische beleidsplan

Het beleid van den Bouw gaat uit van de missie van de organisatie en de kernwaarden die we in onze zorg nastreven. De hiervan afgeleide visie is het (strategisch) beleid dat wordt nagestreefd in de komende vijf jaar. Hierbij houden we rekening met demografische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen. De belangrijkste vraagstukken voor de komende jaren gaan over passende zorg, waarvoor medewerkers en vrijwilligers met passende deskundigheid beschikbaar zijn en de betaalbaarheid van ons zorgstelsel.

Omdat ons huidige strategische beleidsplan afloopt stellen we in 2023 een nieuw plan op voor de periode tot 2028.

Actie	Resultaat
Samen met cliënten, medewerkers, vrijwilligers, gremia en andere belangrijke externe betrokkenen bij onze organisatie een nieuw strategisch beleidsplan opstellen: een plan op basis van onze drie pijlers 'cliënt en mantelzorger', 'medewerker en vrijwilliger' en 'organisatie'	Een solide en toekomstbestendig strategisch beleid dat richting geeft aan onze plannen in de komende vijf jaar

Kwaliteitssysteem

Ons kwaliteitssysteem is een verzameling van de belangrijkste procedures, richtlijnen en beleidsdocumenten die we gebruiken in ons werk. We noemen dit: het kwaliteitshandboek. In 2022 zijn we gestart om de structuur hiervan te vernieuwen. Dit betekent dat beleid wordt herzien en dat er een nieuw nu nog ontbrekend beleid wordt geformuleerd. Deze vernieuwing wordt in 2023 voortgezet.

Actie	Resultaat
Het actualiseren van het kwaliteitshandboek	Een actueel, geïntegreerd kwaliteitssysteem dat op een effectieve en efficiënte wijze bijdraagt aan het op orde hebben en houden van de interne organisatie

Duurzaamheid

Den Bouw streeft naar zorgverlening met minimale gevolgen voor klimaat, milieu en leefomgeving. Er wordt gekeken naar aanpassingen van de bedrijfsvoering die bijdragen aan de maatschappelijke missie om zorg te verduurzamen.

Hiertoe gaan we onderzoek doen naar ons energieverbruik en Co2 uitstoot en de mogelijkheden om dit te verminderen. Op basis van de Erkende Maatregelenlijsten energiebesparing van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland wordt geïnventariseerd wat de mogelijke maatregelen zijn. Daarvoor in aanmerking komende maatregelen zullen worden uitgevoerd.

Actie	Resultaat
Het waar mogelijk toepassen van duurzame oplossingen in de gehele organisatie	Concrete maatregelen die bijdragen aan duurzamere zorgverlening door bewust handelen, spaarzaam met energie en grondstoffen om te gaan en zo mogelijk gebruik te maken van circulaire (verpakkings) materialen
Inventariseren van maatregelen die leiden tot energiebesparing op basis van de Erkende Maatregelenlijsten energiebesparing	Inzicht in maatregelen die leiden tot energiebesparing. Op basis daarvan zal besluitvorming plaatsvinden
Onderzoek naar energieverbruik en Co2 uitstoot en mogelijke maatregelen om deze te verminderen	Inzicht in het energieverbruik van den Bouw en mogelijke maatregelen om deze te verminderen. Op basis daarvan zal besluitvorming plaatsvinden

Logo



Kleuren



Huisstijl

De nieuwe huisstijl van den Bouw is in het najaar van 2022 geïntroduceerd. De uitstraling past bij de organisatie die we zijn en die we in de komende jaren graag blijven. Herkenbaar en vertrouwd.

Actie

Het doorvoeren van de vernieuwde huisstijl binnen de gehele organisatie. Denk hierbij aan de website, folders, briefpapier en informatieboekjes

Resultaat

Het consistent uitdragen en uniform toepassen van de vernieuwde huisstijl

Fraude en continuïteit

Fraude kan een groot effect hebben op de reputatie van onze organisatie. Daarom wordt aandacht besteed aan het beheersen van fraude en continuïteitsrisico's. Om het bestaande beleid te vernieuwen zullen de maatregelen die den Bouw al neemt worden geëvalueerd en zo nodig aangevuld met actuele inzichten uit hiervoor beschikbare richtlijnen. Aandacht voor de continuïteit van de organisatie maakt hier een onderdeel van uit.

Actie

Opstellen van een beleidsdocument waarin voor den Bouw frauderisico's en beheersmaatregelen zijn beschreven. Het vernieuwde beleid wordt binnen de gehele organisatie onder de aandacht gebracht

Resultaat

Beheersing van frauderisico's ter voorkoming van daadwerkelijke fraude. Waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van den Bouw



Onze kleurrijke binnentuin is elk seizoen anders

SAMENWERKING

verbondenheid

Dat samenwerking essentieel is om de vraagstukken in de zorg aan te pakken is voor den Bouw niet nieuw. Van oudsher wordt lokaal en regionaal samengewerkt om er met elkaar voor te zorgen dat er nu en in de toekomst passende zorg geboden kan worden. Hierin zijn we gedreven doordat we ons verantwoordelijk voelen. Echter, we beoordelen kritisch waaraan we daadwerkelijk deelnemen, steeds vanuit de vraag: wat merkt onze cliënt en / of onze medewerker hiervan?

Actie

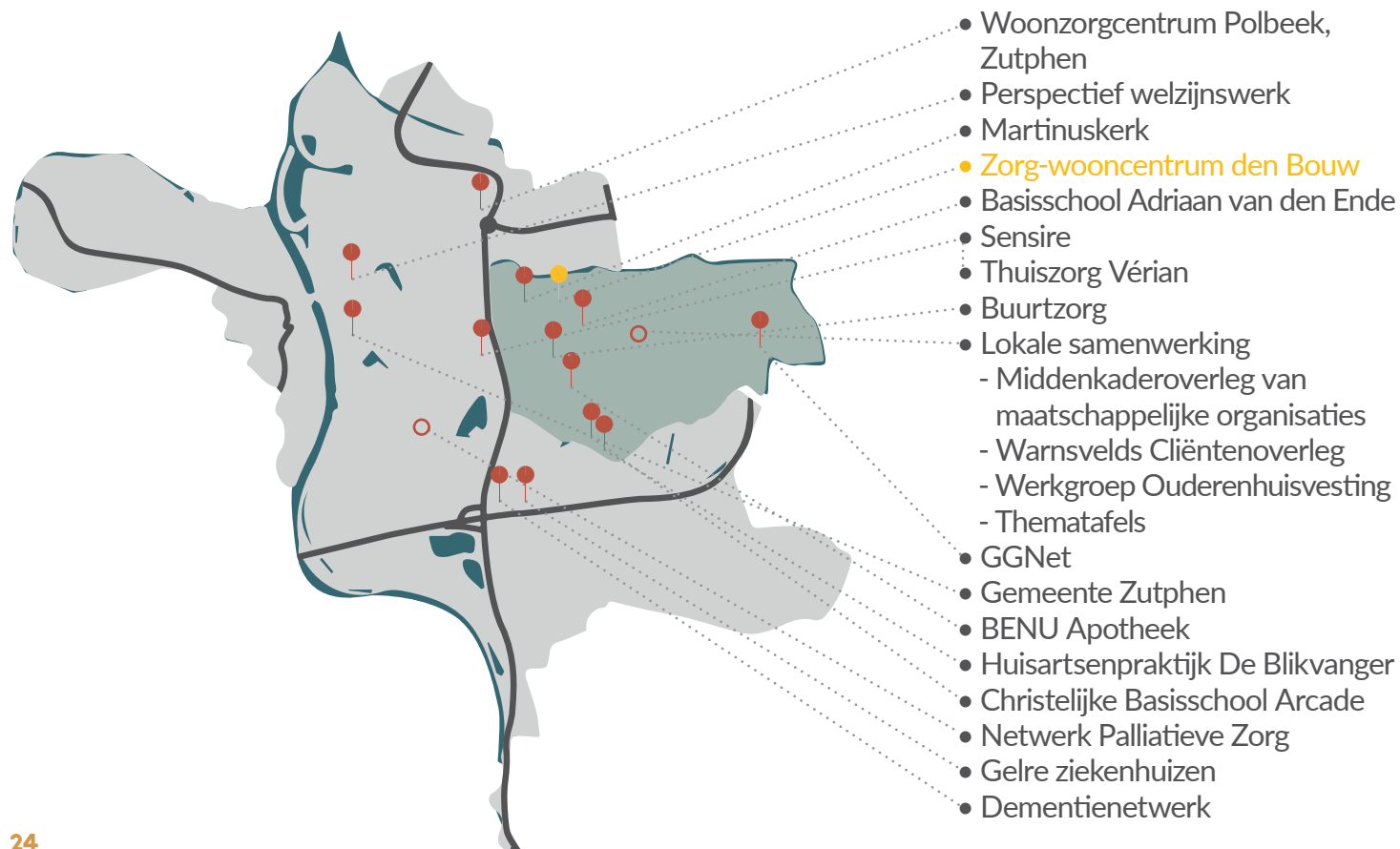
Betrokken zijn bij inhoudelijke ontwikkelingen in de zorg, openstaan voor nieuwe initiatieven en hieraan actief deelnemen indien het initiatief voldoende onderbouwd past bij de doelen van den Bouw

Resultaat

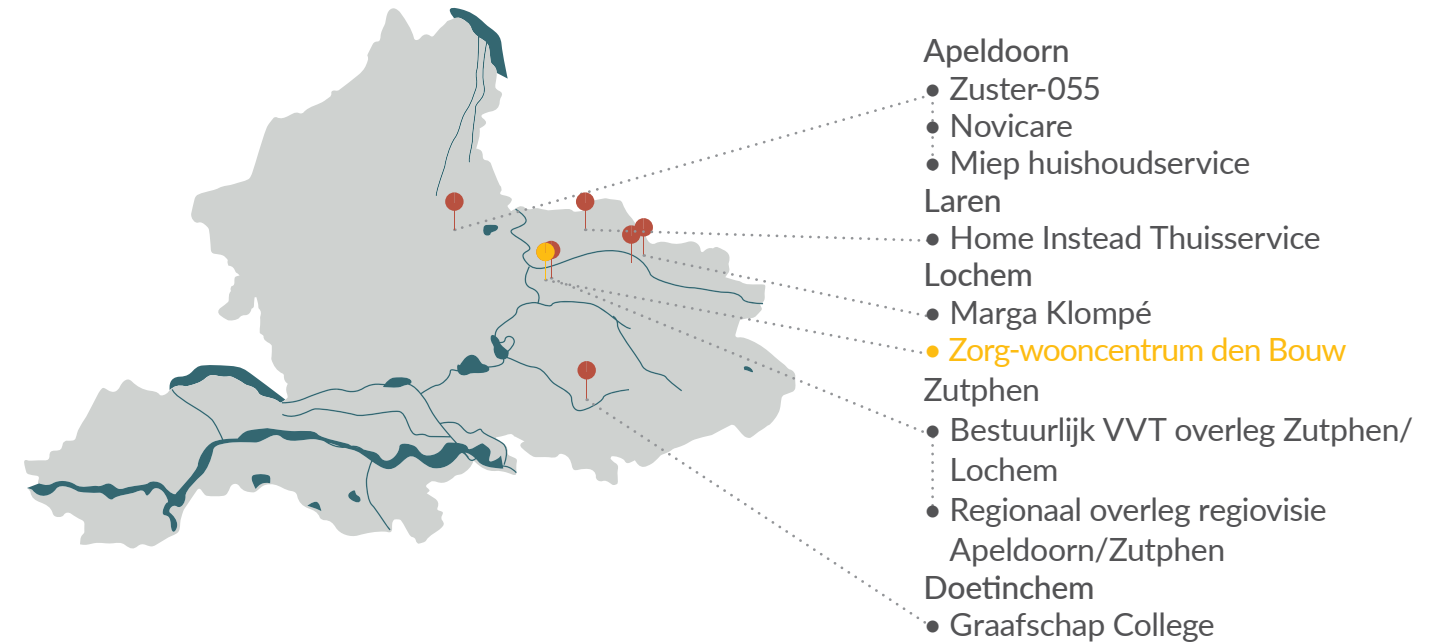
De samenwerkingsinitiatieven worden in 2023 voortgezet. Daarin is den Bouw een serieuze en kritische samenwerkingspartner

WARNSVELD

Warnsveld
Zutphen



GELDERLAND



NEDERLAND





GELUK

Niets anders is de gang van ieder leven:
Men raakt aan 't eind van alle dingen los.
Wat heeft mij even een geluk hergeven?
Een neevlige einder, een verdoezeld bos.

- J.C. Bloem



den Bouw

zorg-wooncentrum