

Kwaliteitsbeeld 2024



STICHTING BRENTANO AMSTELVEEN
Populierenlaan 21 * 1185 SE Amstelveen

Inleiding

Op moment van het schrijven van het kwaliteitsbeeld 2024 is het nieuwe kwaliteits Kompas nog niet gepubliceerd en daarmee is het nog niet duidelijk wat de nieuwe koers is. Met de conceptversie van het Kompas van maart 2023 proberen we in de geest van het nieuwe Kompas een kwaliteitsbeeld 2024 te maken.

Met ongeveer 550 medewerkers en circa 240 vrijwilligers biedt Brentano, naast WLZ zorg, wijkverpleging en begeleiding in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Hulp bij het Huishouden aan zo'n 700 cliënten. Dit doen we bij mensen thuis en bij bewoners die 'beschut' wonen in één van onze vier verpleeghuizen in Amstelveen. We zijn gericht op de wensen van onze cliënten, op aandacht, tijd en praktische mogelijkheden.

Eind 2022/begin 2023 is voor de verpleeghuizen een nieuwe organisatiestructuur gekozen met een leidinggevende dichtbij, waarbij de autonomie, vakmanschap en zeggenschap als wezenlijke onderdelen van de zelforganiserende teams behouden blijven. Teamleiders zijn organisatorisch verantwoordelijk. De verpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg. In de thuiszorgteam zijn dit de wijkverpleegkundigen.

In januari 2023 is de nieuwe strategische koers 2023-2026 gepresenteerd. Brentano is er voor de senioren in Amstelveen en omgeving zodat zij waardig ouder kunnen worden en waardig kunnen sterven: *Altijd in de buurt* en *Wat er echt toe doet* staat bij ons centraal.

Daartoe zijn vier strategische lijnen (pijlers) vastgesteld:

1. Positief gezond ouder worden, altijd in de buurt
2. Positief gezond (samen) werken
3. Doelmatig organiseren met behoud van 'wat ertoe doet'
4. Een duurzaam gezonde bedrijfsvoering als basis (inclusief goede kwaliteit)

De indeling van het kwaliteitsbeeld 2024 is gebaseerd op het nieuwe Kompas (versie maart 2023).

Visie op kwaliteit

Onze visie op kwaliteit is dat deze breed moet zijn. Naast kwaliteit van zorg en ondersteuning is samenhang en afstemming van diensten noodzakelijk om kwaliteit te kunnen leveren. We hebben helder voor ogen welke inhoudelijke expertise, werkprocessen en randvoorwaarden aanwezig moeten zijn om de diensten te kunnen leveren. Werken met een KMS (Kwaliteit Management Systeem) en PDCA (Plan Do Check Act) cyclus zorgt voor continu sturen, leren, verbeteren en borgen van kwaliteit.

Onder **kwaliteit** verstaan we het leveren van diensten die zijn afgestemd op de behoeftes, mogelijkheden en wensen van de cliënt.

Kwaliteit betekent:

- Het leveren van goede, veilige zorg op professionele wijze
- We werken multidisciplinair, afgestemd met en op de cliënt.
- Een betekenisvol leven van onze cliënten staat centraal en niet de beperkingen of ziekte, waarbij de nadruk ligt op de veerkracht, eigen regie en het aanpassingsvermogen van de cliënt op gezondheid en welbevinden (Sociale Benadering).
- We richten onze aandacht op zingeving, meedoen en onderdeel uitmaken van een groep en bieden waar nodig ondersteuning in behoud van de relaties binnen het sociale netwerk.
- Het organiseren van een brede dienstverlening; van zorg tot activiteiten die zijn gericht op positieve gezondheid inclusief het welbevinden en welzijn van onze cliënten (Ken je cliënt/bewoner).
- Samenwerken binnen de driehoek cliënten, hun naasten en de zorgprofessionals door naar elkaar te luisteren, elkaar te zien en te begrijpen.
- Op gestructureerde wijze continu werken aan reflecteren, leren en verbeteren.

Kwaliteit doorkruist alle lagen (cliënt, medewerkers, organisatie) en vereist samenhang

Door het vaststellen van het primaire proces, het mandaat wat betreft de inhoud hiervan neer te leggen bij de hieruit voortgevloeide commissies, het KMS hierop aan te laten sluiten en terug te rapporteren aan de Stuurgroep Kwaliteit kun je monitoren en evalueren (M & E) en (bij)sturen.

De ondersteunende diensten nemen deel aan verschillende commissies die het primaire proces vormgeven zodat er een gezamenlijke verantwoordelijkheid en doel ontstaat, waarbij efficiënt en effectief wordt samengewerkt.

Deze structuur is in ontwikkeling en zal in 2024 verder uitgewerkt worden.

Werkwijze

Voor het tot stand komen van het Kwaliteitsbeeld 2024 is gebruik gemaakt van de volgende input:

- Volgen van de bouwstenen van het Generiek Kompas, Samen werken aan kwaliteit van bestaan (versie maart 2023)
- Uitkomsten van de monitoring van het kwaliteitsplan 2023
- Uitkomsten van de monitoring van het Tactisch werkplan 2023-2024
- Input van de diverse commissies/werkgroepen
- Uitkomsten interne en externe audits
- Toegekende subsidies/projectplannen
- Regiegroep organisatiestructuur/besturingsfilosofie
- Stuurgroep Kwaliteit
- Raad van Toezicht commissie Kwaliteit & Veiligheid



1. Het kennen van de wensen en behoeften

Wat hebben we bereikt in 2023

- Binnen het project “Ken je Bewoner” is een nieuwe werkwijze ontwikkeld met als doel een betere persoonsgerichte ondersteuning te bieden.
- Het waardig kunnen sterven heeft in 2023 veel aandacht gehad. In het teken van verbetering van onze palliatieve terminale zorg zijn de palliatieve box en een waakmand geïmplementeerd en zijn er scholingen gegeven en 2 palliatieve verpleegkundigen aangesteld.
- Onze locatie Nieuw Vredeveld is zich aan het voorbereiden op de implementatie van de Sociale Benadering. Doel is om een goede balans tussen kwaliteit van leven en zorg te creëren. Hierbij zijn afspraken gemaakt over gezamenlijke visie, werken met een ander teammodel, overlegstructuur, samenwerken met familie en toevoegen van mensen zonder zorgachtergrond aan een team.
- Er is in de teams aandacht besteed aan seksuele diversiteit met als doel bewustwording van de medewerkers.

Wat voegen we toe in 2024

- De Sociale Benadering werkt in heel Nieuw Vredeveld en is geëvalueerd, waarna uitrol naar 5 à 6 teams van andere locaties (doorlopend in 2025).
- Gespreksvaardigheid van medewerkers is verhoogd door het gevolgd hebben van trainingen (samenwerking project “Ken je bewoner” en familieparticipatie)
- We bieden betrouwbare en hoogkwalitatieve palliatieve zorg thuis en intramuraal.
- Volledig pakket thuis (VPT), palliatieve zorg en technologische innovaties in de wijkverpleging als onderdeel positieve gezondheid maatwerkafspraken in de regio.
- Medewerkers zijn getraind in gespreksvoering Positieve Gezondheid waardoor er geacteerd wordt op dat wat van waarde is voor de cliënt (dit kan een verschuiving naar inzet op andere domeinen of andere mensen zoals vrijwilligers en naasten betekenen). Er is eerst ingezet op zelfredzaamheid, inzet van naasten & vrijwilligers, op technologie en pas daarna op zorg (5-fasenmodel)
- Het keurmerk Roze Loper is wederom behaald. Het thema seksuele diversiteit is uitgebreid tot een gesprek over intimiteit.



Wanneer zijn we tevreden

- Zorgproces is geoptimaliseerd (o.a. “Ken je bewoner”) en PDCA-cyclus wordt gevolgd op alle niveaus die de kwaliteitscyclus kent opdat het lerend vermogen van de teams is vergroot.
- Leefondersteuners en medewerkers met een zorgachtergrond vormen één team in Nieuw Vredeveld.

2. Het bouwen van netwerken

Wat hebben we bereikt in 2023

- Met Woonzorg Nederland is er intensief gewerkt aan het nieuwbouwproject: Olmenhof.
- Er is geïnvesteerd in verbintenis met naasten o.a. door het organiseren van familieavonden.
- Familieparticipatie is als samenwerkingsvorm bekend bij medewerkers en families o.a. d.m.v. nieuwsberichten en brief aan contactpersonen.
- Samen met gemeente Amstelveen, zorgkantoor Zorg en Zekerheid en welzijnsorganisatie Participe is een start gemaakt met het bouwen van communities in het project van ouderenzorg naar samenzorg.

Wat voegen we toe in 2024

- Breder ontwikkeling duurzaam vastgoed met verkenning renovatie, nieuwbouw en nieuwe zorgconcepten is uitgevoerd.
- Familieparticipatie, als samenwerkingsvorm voor de dagelijkse zorg, is geïmplementeerd en uitgebreid naar buurt en bedrijven.
- Er is op verschillende subsidielijnen samengewerkt met partners in de regio (zie ook onder Het werk organiseren & Leren en ontwikkelen).
- Spuk dos (van ouderenzorg naar samenzorg en collectieve preventie in de wijk): minimaal 1 cirkel van ouderen is opgericht, wijkactiviteiten in het kader van positieve gezondheid zijn georganiseerd.



Wanneer zijn we tevreden

- De samenwerking met de partners in de gemeente Amstelveen is structureel.

3. Het werk organiseren

Wat hebben we bereikt in 2023

- Voorbereidingen voor technologische innovaties zoals therapeutische hulpmiddelen en de invoering elektronisch toediensysteem ter bevordering van de medicatieveiligheid zijn getroffen.
- In het kader van bevorderen van zeggenschap hebben we een kwartiermaker CNO (Chief Nursing Officer) geïnstalleerd met ondersteuning van de subsidie 'zeggenschap en veerkracht'
- De nieuwe organisatiestructuur is geïmplementeerd. De teamleider is toegevoegd.
- Projectplan track and trace is afgerond en er is gestart met een cliënt-volgsysteem.
Medewerkers zorg en welzijn zijn opgeleid en ingezet (andere inzetmix).

Wat voegen we toe in 2024

- Elektronisch toedienregistratiesysteem is intramuraal geïmplementeerd ter bevordering van medicatieveiligheid.
- Technologische innovaties worden breed ingezet met als doel het zorgproces anders in te richten met focus op digitaal tenzij..
- De klachtenbemiddeling cliënten in- en extern (Quasir) is georganiseerd.
- Projectplan leefcirkels ten behoeve van meer bewegingsvrijheid van onze cliënten is afgerond en er is gestart met de implementatie (loopt door in 2025). Het visiedocument op open deuren is afgerond.
- De functie kwartiermaker CNO is verlengd.
- De integrale samenwerking tussen zorgteams en activiteitenbegeleiders is geïntensiveerd.



Wanneer zijn we tevreden

- Familie is actief betrokken bij de dagelijkse zorg
- Technologische hulpmiddelen zoals slimme inco's en beeldschermzorg worden door de medewerkers gebruikt
- Minder medicatie-incidenten doordat zorgmedewerkers werken met het elektronisch toediensysteem

4. Leren en ontwikkelen

Wat hebben we bereikt in 2023

- Methodisch werken is onderdeel van het ontwikkeltraject voor verpleegkundigen.
- Er hebben 2 individuele observaties plaatsgevonden en er zijn hulpmiddelen in het kader van de sensorische informatieverwerking aangeschaft.
- Er is een wondverpleegkundige opgeleid.
- Medewerkers-lunches zijn gehouden om vertrouwd te raken met technologische innovaties als 'slim incontinentiemateriaal', Vital Signs Monitor, GPS-smartwatch/slimme schoenzool en Helpsoq.
- Medewerkers kunnen driehoekcoaches vinden en daardoor beter samenwerken in de driehoek.
- Het Moreel beraad wordt binnen Brentano ingezet als hulpmiddel bij complexe vraagstukken.

Wat voegen we toe in 2024

- Thema methodisch werken is onderdeel van het uitgevoerde ontwikkeltraject voor verzorgenden en EVV'ers.
- Een opfrustraining door de projectgroep sensorische informatieverwerking is gevolgd.
- Medewerkers zijn geïnstrueerd op digitale vaardigheden.
- Het beleid is voortgezet, waardoor medewerkers de driehoekcoaches nog beter hebben gevonden.
- Vanuit de zorgteams of andere disciplines is regelmatig een aanvraag voor een Moreel Beraad gedaan.
- Er is gestart met het versterken van de zorgprofessionals binnen Brentano door de opzet van loopbaanpaden, intervisie en reflectie.



Wanneer zijn we tevreden

- Medewerkers zijn digitaal vaardig en gebruiken technologische hulpmiddelen.

5. Inzicht in kwaliteit

Wat hebben we bereikt in 2023

- Externe audits: op gebied van hygiëne door GGD, Tüv Rheinland voor de wijkzorg en GGD voor de Dagverzorging hebben plaats gevonden. IGJ heeft een toezichtbezoek aan de wijkverpleging gebracht.
- De jaarlijkse meting indicatoren basisveiligheid zijn in februari 2023 uitgevoerd en zijn onderdeel van het zorgproces en terug te vinden in het zorgdossier.
- De jaarlijkse PREM en cliënt-ervarings-onderzoek heeft plaatsgevonden. Intramuraal zijn op alle locaties spiegelgesprekken gehouden.
- De stuurgroep kwaliteit heeft 4 KPI's benoemd en uitgewerkt waarin in 2024 gestuurd gaat worden.
- Er is een voorstel gemaakt voor herstructurering van de commissie/werkgroepen monitoring en borging (volgen PDCA-cyclus) van ons kwaliteits- managementsysteem (KMS).
- Interne audits op medicatie intramuraal en wijk en competenties/bevoegd- en bekwaamheden wijk hebben plaatsgevonden.
- Het kwaliteitsplan is in nieuwe vorm een aanzet tot kwaliteitsbeeld geworden.
- Borging (interne) prisma's is verbeterd.

Wat voegen we toe in 2024

- Verbeterpunten uit de audits en toezichtbezoek zijn uitgevoerd en geborgd.
- De meting indicatoren basisveiligheid zijn in februari 2024 uitgevoerd.
- De jaarlijkse PREM en cliënt-ervarings-onderzoek heeft wederom plaatsgevonden. Intramuraal zijn op alle locaties spiegelgesprekken gehouden.
- Er is een plan n.a.v. het nieuwe kompas, voor 2025 gemaakt m.b.t. de metingen.
- De nieuwe commissiestructuur is geïmplementeerd, welke door Stuurgroep kwaliteit is gemonitord.
- Een volledig kwaliteitsbeeld conform de eisen van het in december 2023 te verwachten generiek kompas is gemaakt.
- Toezicht op uitvoering verbeterde borging (interne) prisma's is uitgevoerd.
- Er is op de 4 benoemde KPI's gestuurd.



Wanneer zijn we tevreden

- Nieuwe commissiestructuur is geëffectueerd.
- PDCA-cyclus voor elk onderwerp op elk niveau is volledig rond.