STICHTING ROSENGAERDE

Kwaliteitsplan 2024

Rosengaerde

STICHTING ROSENGAERDE

Kwaliteitsplan 2024

Naam instelling	**Stichting Rosengaerde**
Statutair adres	**Pastoriestraat 1**
Postcode	**7721 CT**
Woonplaats	**Dalfsen**
Telefoonnummer	**0529 431 541**
NZa-nummer	**300-36**
E-mailadres	**info@rosengaerde.nl**
Website	**www.rosengaerde.nl**

Rosengaerde

/ Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan ouderenzorg 2024 van stichting Rosengaerde.
Het nieuwe generieke kwaliteitskompas wordt 1 december ingediend bij het zorginstituut en gaat in per 1 januari 2024. Er is nog veel onduidelijk om dit kwaliteitsplan volledig aan de hand hiervan te schrijven maar het plan verwijst hierop vooruitlopend, kort naar de nieuwe bouwstenen van het generieke kwaliteitskompas.
Ook voor het komende jaar hebben wij in gezamenlijkheid met de cliëntenraad, diverse professionals binnen de organisatie en de Raad van Toezicht nagedacht over de vervolgstappen om de kwaliteit en de zorg voor onze cliënten te verbeteren.

Het is een ambitieus plan geworden, gezien de ontwikkelingen in de langdurige zorg en onze nieuwbouwplannen voor het verpleeghuis. Om tot een realistische uitvoering te komen is het van belang dat we met onze ontwikkelingen en projecten blijven aansluiten bij de praktijk. Ruimte om inzichtelijk onderscheid te maken tussen verschillende afdelingen is hierbij een belangrijke voorwaarde.

Goede kwaliteit wordt vooral gevormd door een samenspel van activiteiten die senioren ondersteunen zo lang mogelijk eigenaar te laten zijn van hun eigen leven. Wij zijn ervan overtuigd dat iedere ouder wordende mens binnen de gemeente Dalfsen, op eigen wijze zijn leven wil leiden.
Cliëntenonderzoek geeft ons steeds meer handvatten om inzicht te krijgen in de beleving van onze cliënten. Doen we de goede dingen? De impact wordt meer toegelicht in ons kwaliteitsplan.
Wij blijven luisteren naar de verhalen van onze cliënten en geven samen richting aan leven in een vertrouwde omgeving.

Margot Seip
Bestuurder

Inhoud

/ Voorwoord 2

1 / Profiel organisatie 6

2 / Kerngegevens 8

3 / Verbinden aan de kern van ons bestaan
Ondersteuning van de cliënt 13

4 / Eigenaarschap 20

5 / Passende diensten 23

1 / Profiel organisatie

Rosengaerde is een stichting en wordt bestuurd door een Raad van Bestuur. Ruim 350 enthousiaste en gedreven medewerkers geven invulling aan de meerjarenstrategie 2022-2025.
Naast de professionele medewerkers beschikt de organisatie over ruim 300 vrijwilligers die in hoge mate bijdragen aan het welzijn van onze cliënten, door het bieden van ondersteuning, begeleiding en extra aandacht.

Missie en visie

We zijn ervan overtuigd dat ieder ouder wordende mens in de gemeente Dalfsen, zijn leven wil leiden op eigen wijze. Rosengaerde ondersteunt senioren in Dalfsen om hen zo lang als mogelijk eigenaar te laten zijn van hun eigen leven. Aandacht (voor welzijn) en (verpleegkundige) deskundigheid kenmerken de ondersteuning van Rosengaerde. Wij luister-en, zien eigenheid en geven samen richting aan leven in een vertrouwde omgeving. Onderweg in het ouder worden trekken wij samen op met de zorgvrager en diegene die belangrijk zijn.

Onze kernwaarden

Onze visie krijgt vanuit de kernwaarden verder inhoud voor medewerkers en vrijwilligers, cliënten en de organisatie.

1. Vertrouwen
2. Bekwaam
3. Mensgericht
4. Samen

VOOR DE ZORGVRAGER BETEKENT DIT:

- behoudt ruimte om zelf te beslissen;
- kan rekenen op kwalitatieve en veilige zorg;
- voelt zich samen met zijn naasten gezien als mens.

VOOR MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS BETEKENT DIT:

- zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen;
- krijgen de verantwoordelijkheid om hun eigen professionaliteit op orde te krijgen;
- zijn vindingrijk door oog te hebben voor uniciteit;
- werken in de driehoek zorgvrager, diegene die belangrijk zijn voor de client en de medewerker.

VOOR DE ORGANISATIE BETEKENT DIT:

- biedt richtinggevende kaders;
- is slagvaardig;
- waardeert talenten en zet deze in;
- vormt een gemeenschap waar iedereen volwaardig mee doet.

Een belangrijk onderdeel is de waarde die wij toekennen aan de eigenheid van onze cliënten. Wij willen onze cliënten ondersteunen om zo lang mogelijk de eigen regie over hun leven te kunnen behouden. Dat laatste vraagt, naast een professionele inspanning, ook een levendige dialoog en verbinding tussen management, medewerkers, vrijwilligers en bovenal onze cliënten. Het gaat hierbij om ontmoeting en uitwisseling van ideeën en standpunten, met respect en waardigheid. Om cliënten zoveel mogelijk te laten bewegen binnen hun woonomgeving, met ondersteuning van welzijn en zorg, dragen wij ons steentje bij in het afschaffen van traditioneel denken. Ook dit doen we samen, in openheid en om van elkaar te kunnen leren en om van nog meer toegevoegde waarde te zijn.

Bij elke ontwikkeling in de organisatie zullen we onszelf de vraag stellen: “Wat levert dit de cliënt op”?

2 / Kerngegevens

ZORGPLAATSEN

In het hoofdgebouw zijn 51 plaatsen aangemerkt voor zorg met verblijf. In het aangebouwde woon-zorgcomplex beschikt Rosengaerde over 54 appartementen waar extramurale zorg wordt geleverd. Het jaar 2024 zal in het teken staan van de transitie naar het nieuwe verpleeghuis in Oosterdalfsen, waarvan de oplevering verwacht wordt medio 2025. Hier is plek voor 80 verpleeghuiscliënten.

OVERIGE LOCATIES:

Op de locaties Pniël: 21 plaatsen en het Anker in Lemelerveld: 24 plaatsen worden de volgende diensten geleverd:

- huishouding
- dagbesteding of individuele begeleiding vanuit de Wmo of Wlz
- casemanagement dementie
- thuiszorg vanuit de zorgverzekeringswet
- zorg vanuit de wet langdurige zorg met leveringsvorm VPT of MPT
- particuliere diensten zoals tafeltje dekje.

Onderstaande tabellen met peildatum 1 oktober 2023 geven een indruk van de huidige zorgverlening.

Locatie	Indicatie						Totaal
	ZZP 4	ZZP 5	ZZP 6	ZZP 7			
Kleine Brandkolk: Wlz VZH excl. behandeling	0	0	0	0			0
Verpleeghuis: wWlz afdeling PG		36	8	7			51
	VPT3	VPT4	VPT5	VPT6	VPT7	VPT8	
Aanleunwoningen: VPT met behandeling	1	13	14	14			42

INSTROOM, DOORSTROOM EN UITSTROOM VAN WLZ-CLIËNTEN, JANUARI – SEPTEMBER 2023

In aanloop naar de nieuwbouw is de afdeling Kleine Brandkolk opgeheven, waarbij overplaatsing, natuurlijk verloop en goede afspraken met Vechthorst en Philadelphia dit proces in goede harmonie hebben laten verlopen.

Locatie	In zorg op startdatum	Instroom	Uitstroom	In zorg einddatum
Kleine Brandkolk: Wlz VZH excl. behandeling	3	0	3	0
Verpleeghuis Beneden etage: Wlz afdeling PG	23	12	12	23
Verpleeghuis Boven etage: Wlz afdeling PG	28	8	8	28

OVERIGE ZORG- EN DIENSTVERLENING

Zorg-dienstverlening	Aantal cliënten
Wijkverpleging	155
Maatwerk PO	1
Schoonmaak/Was/Regie	22
Schoonmaak	94
Schoonmaak en was	94
Wmo-begeleiding	10
Alarmering	117
Maaltijd gebruikers Tafeltje Dekje	242

Kwaliteitsplan Stichting Rosengaerde 2024 / KERNGEGEVENS

Werkgebieden

Rosengaerde is gelegen in de kern Dalfsen. In de gemeente Dalfsen wonen in 2023 29.612 inwoners. Van deze inwoners voeren 3.404 personen een eenpersoons-huishouden, dit is 11,5% van alle inwoners. Volgens de bevolkingsprognose van het CBS en Primos zal Dalfsen een sterke groei ondervinden in het aantal ouderen (65-75-jarigen), van 11,8% in 2021 tot 13,6% in 2030. Voor de groep 75 jaar en ouder geldt een percentage van 9,8% in 2021 tot 13,2% in 2030. Het totaal aantal inwoners stijgt licht tot 2030.

Medewerkers

In de tabel hieronder is te zien hoe het aantal medewerkers zich verhoudt tot de verschillende functies.

Verpleeghuis intramuraal

Verpleegkundige (niveau 5)	0
Verpleegkundigen (niveau 4)	8
Eerstverantwoordelijke (niveau 3)	7
Verzorgenden (niveau 3)	23
Helpende welzijn (niveau 2)	26
Helpende plus	10
Woonondersteuners (niveau 1)	22
BBL-leerlingen	9
BOL-leerlingen	24
Teamregisseur	1
Manager verpleeghuis	1
Vrijwilligers	186

Extramuraal (aanleunwoningen en zorg thuis)

Wijkverpleegkundige (niveau 5)	4
Verpleegkundigen (niveau 4)	10
Eerstverantwoordelijke (niveau 3)	12
Verzorgenden (niveau 3)	36
Helpende (niveau 2)	2
Helpende plus	13
Woonondersteuners (niveau 1)	5
Medewerkers huishouding	55
BBL-leerlingen	6
BOL-leerlingen	18
Teamregisseur	2
Manager extramurale zorg	1
Vrijwilligers inclusief tafeltje dekje	134

VERZUIM

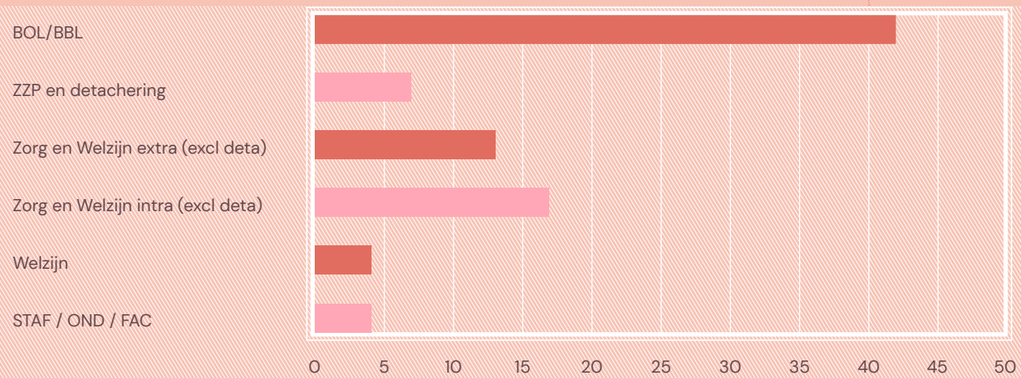
2023

Verzuimpercentage totaal Rosengaerde	6.95
Verzuimpercentage VVT Zorg	6,82
Uitstroom inclusief BOL (doelgroep)	114
Instroom inclusief BOL (doelgroep)	114

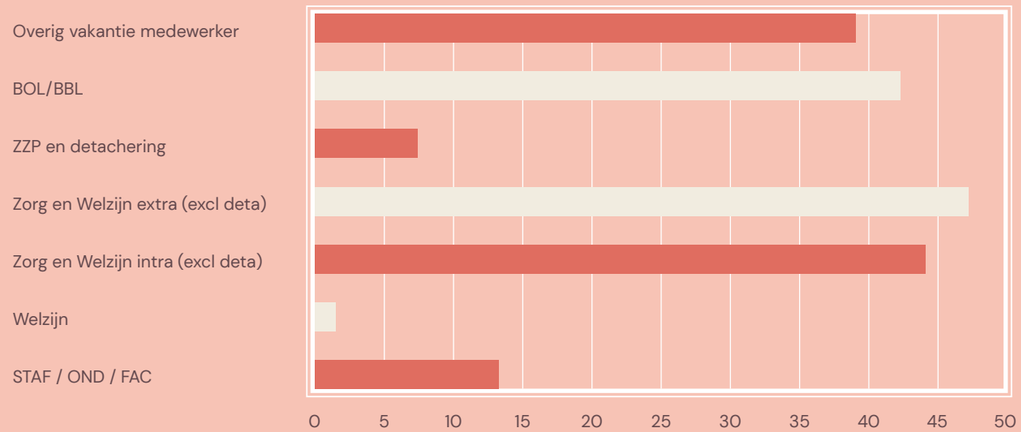
NB. Voor een juiste vergelijking is voor beide periodes een meetperiode t/m 1 oktober aangehouden.

Oktober 2022 – 2023

UITSTROOM PER FUNCTIEGROEP:



INSTROOM PER FUNCTIEGROEP:



PREM
cliënttevredenheid
Rosengaerde

8,9

3 / Verbinden aan de kern van ons bestaan Ondersteuning van de cliënt

Eigenheid benaderen vanuit positieve gezondheid

IMPACT EN INTENTIE

Bouwsteen 1 /
Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt.
Kwaliteit van leven maakt dat het leven de moeite waard is en dat gaat zeker op als je ouder wordt.
Normale dingen bijzonder maken, luisteren naar de client in een open dialoog maakt dat het leven de moeite waard wordt en de client wordt gezien in wie hij of zij is en wat hem of haar raakt.
Vanuit het perspectief van de cliënt bewegen we zoveel mogelijk mee met de cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en andere aanbieders om tot de juiste ondersteuning te komen.
We zetten in op de veerkracht, eigen regie en het aanpassingsvermogen van de mens. Het werken vanuit positieve gezondheid geven we verder vorm door het faciliteren van maatwerkprogramma's en het instellen van ambassadeurschap, zowel binnen de organisatie als binnen onze samenwerkingsverbanden. Het "oude leven" wordt zoveel mogelijk voortgezet, zowel bij ondersteuning thuis als ook wanneer men in Rosengaerde komt wonen. Dat betekent bijvoorbeeld dat het lid zijn van een vereniging gewoon kan worden voortgezet en ook het verenigingsleven onderdeel kan blijven in het leven van de client.

Impact voor de cliënt:
De cliënt voelt zich gezien en gerespecteerd als mens. Het netwerk van de cliënt wordt een vast onderdeel binnen Rosengaerde en kan hierbij ondersteuning bieden in taken om de zorg te ontlasten.

"Ik heb geen gasfornuis meer, maar heb soms zin in een gekookt eitje. De medewerker heeft een eitje voor me gekookt met behulp van het oventje dat ik wel heb. Zo eet ik elke week een gekookt eitje. Net als vroeger."

VEILIGHEID IN DE ZORG

Bouwsteen 2 /
Het bouwen van netwerken om cliënten heen zowel het sociale, professionele en multidisciplinaire netwerk).

THUISZORG

Cliënten wonen langer thuis, wij zorgen ervoor dat er passende zorg wordt ingezet bij cliënten. Hierbij is het belangrijk dat de wens van de cliënt voorop staat, deze wens wordt zoveel mogelijke gehoord passend in de juiste financieringsvorm. De wijkverpleegkundige en de cliënt maken samen met de naaste familieleden/ contactpersonen afspraken over de individuele verpleging en verzorging, maar ook over preventie en gezondheidsbevordering. Kenmerkend is de gelijkwaardige en actieve rol die de cliënt heeft in de totstandkoming van de zorg. De cliënt en zijn of haar netwerk zijn de belangrijkste samenwerkingspartners. De medewerkers van de thuiszorg zijn op de hoogte van de landelijke ontwikkelingen rondom de wijkzorg.

Impact voor de cliënt:
Door een juiste aanvulling op maat kunnen cliënten langer thuis blijven wonen in de vertrouwde en veilige woonomgeving.

"Ik ben zo blij dat ik nog thuis woon, nu de wijkverpleegkundige heeft gezorgd dat ik wat meer hulp heb gekregen. Dankzij de Medido kan ik nu zelfstandig mijn medicatie innemen en ben ik niet afhankelijk van de zorgverlener. Mijn familie en naasten wonen ver weg en zo kan ik nog zelfstandig mijn medicatie innemen."

VERPLEEGHUIS

De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende draagt zorg voor de totstandkoming van het zorgplan. De wens van de cliënt is leidend in het zorgplan. Dit plan vertelt het persoonlijke verhaal waarop zorg en ondersteuning wordt afgestemd. De dialoog over levensvragen, mogelijkheden en wensen worden vastgelegd in dit zorgplan.

In aanvulling hierop wordt er ook gebruik gemaakt van de kennis en kunde van de multidisciplinaire disciplines. Het multidisciplinaire team bestaat onder andere uit een Specialist Ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, de (GZ-)psycholoog allen gedetacheerd vanuit Het Zand, de ergotherapeut en geestelijk verzorger. Rosengaerde heeft een overeenkomst met CBT tandartsenzorg Centrum Bijzondere Tandheelkunde Vogellanden. Elke maand wordt er spreekuur gehouden in Rosengaerde.

"Ik heb mijn eigen tanden nog, met een paar implantaten. Gelukkig is de tandarts dichtbij."

Er zijn voldoende mogelijkheden om naar buiten te gaan, dankzij de binnentuinen van Rosengaerde en het terras van het ontmoetingscentrum de Blauwe Bogen. Cliënten zijn vrij om naar buiten te gaan voor een wandeling, met of zonder begeleiding van medewerkers, vrijwilligers of mantelzorgers. Appartementen van cliënten worden ingericht met eigen meubels, zodat de leefomgeving herkenbaar is. Vrijwilligers en mantelzorgers ondersteunen de medewerkers in de op maat afgestemde zorgvraag.

MIC (MELDING INCIDENTEN CLIËNTEN)

Medewerkers tonen eigenaarschap in het melden van een incident. Het melden gebeurt laagdrempelig, met als doelstelling te leren van de incidenten. Elke afdeling heeft een aandachtsvelder MIC. Deze aandachtsvelders houden toezicht op het aantal meldingen, het juist verlopen van de procedure rondom de MIC-meldingen en het bespreken van de meldingen in de teamoverleggen. De trends worden elk tertaal besproken met de centrale MIC-commissie. De analyse van meldingen wordt teruggekoppeld aan de managers en teamregisseurs.

Impact voor de client:
Een open en transparante dialoog in meldingen geeft de cliënt vertrouwen in de professionaliteit van medewerkers en vrijwilligers. Samen met de cliënt en naasten kijken naar verbeteringen zoals de aanschaf van een rollator of het weghalen van een kleedje bij een client die regelmatig valt.

WET ZORG EN DWANG

De Wzd-commissie komt elk kwartaal bij elkaar en bespreekt de stand van zaken rondom de navolging van deze wet. Medewerkers worden ondersteund tijdens gedragsspreekuren en de voorbesprekingen voorafgaand aan het MDO. De kwaliteitsadviseur is verantwoordelijk voor het aanleveren van de registratie en analyse van de ingezette onvrijwillige zorg aan de inspectie. Borging van het naleven van de Wzd wordt gedaan door het verplicht stellen van de tweejaarlijks training voor medewerkers en het houden van audits op de afdelingen. De ontwikkeling en de mogelijke versoepeling van deze wet worden zorgvuldig gevolgd en veranderingen worden tijdig ingevoerd.

Impact voor de client:
Vrijheid en veiligheid afgestemd op de individuele cliënt. Door het inzetten van alternatieve maatregelen is het aantal onvrijwillige zorg sterk afgenomen en is de cliënt niet meer beperkt. Voorbeelden: een cliënt is onrustig en wordt rustig door naar muziek van vroeger te luisteren. Of een cliënt die haar pap niet op eet. Uit een gesprek met de familie blijkt dat ze in de oorlog gewend was koude pap te eten. De cliënt krijgt nu koude pap en wordt niet meer aangespoord met de woorden 'uw pap wordt koud'.

INFECTIEPREVENTIECOMMISSIE

De infectiepreventiecommissie komt vier keer per jaar bij elkaar. Leden van de commissie zijn naast de Deskundige infectiepreventie en de Specialist Ouderengeneeskunde afgevaardigden van de afdelingen. Vaste agendapunten zijn: antibioticaresistentie, nieuwe ontwikkelingen, audits en de stand van zaken infectiepreventie. Rosengaerde is aangesloten bij het Meldpunt Uitbraak Infectie Zorg, zodat er korte lijnen zijn bij mogelijke uitbraken van infectie en bij het landelijke netwerk ABR.
Onderdeel van de borging is de verplichte jaarlijkse training van medewerkers in infectiepreventie en hygiëne, het jaarlijks uitvoeren van hygiëne audits trainingen en het evalueren van de uitkomsten van deze audits.

Impact voor de client:
Het voorkomen en tijdig signaleren van infecties.

PALLIATIEVE ZORG

Rosengaerde is een omgeving waar een cliënt zich thuis voelt en waar deze kan leven zoals hij of zij dat wenst. Dat neemt niet weg dat de laatste levensfase is aangebroken. Deze levensfase is een fase die belangrijk blijft in de afronding van het leven, een fase die je niet over kan doen. Rosengaerde vindt het belangrijk dat er professionele aandacht is voor deze laatste levensfase. Niet alleen voor de lichamelijke dimensie, maar ook voor de psychische, sociale en spirituele dimensie. De eigenheid van iedere cliënt is leidend hoe iemand zijn of haar leven wil afsluiten. Elke afdeling heeft een aandachtsvelder palliatieve zorg. Deze aandachtsvelders komen ieder kwartaal bij elkaar voor casuïstiekbespreking en het bespreken van de criteria kwaliteitskader palliatieve zorg en de ontwikkelingen hierin. Aandachtsvelders worden ook in de gelegenheid gesteld de basistraining palliatieve zorg te volgen via het netwerk palliatieve zorg waar Rosengaerde lid van is.

Impact voor de cliënt en familie:
Veiligheid om in gesprek te gaan en de wensen vast te leggen, zodat ook de laatste wensen kunnen worden ingewilligd. Na het overlijden is er aandacht voor de familie en de mantelzorgers in de vorm van een nazorggesprek met de EVV'er.

Tijdens de jaarlijkse herinneringsbijeenkomst worden de overleden cliënten herdacht en is er ruimte om gezamenlijk herinneringen op te halen. Rosengaerde onderzoekt in 2024 de mogelijkheden om een nazorggroep aan te kunnen bieden.

JAARLIJKSE AUDITS

Bouwsteen 5 /
Kwaliteitsbeeld en meetinstrument.

De keuze en de planning in het afnemen van de audits wordt aan het begin van 2024 vastgesteld, waarbij de input in de keuze en de planning samen met de medewerkers en het MT wordt bepaald.
In 2024 worden er 6 audits gehouden. De kwaliteitsadviseur coördineert en faciliteert deze audits. Borging vindt plaats door middel van evaluatie, het opstellen van verbeteracties en een terugkoppeling naar de teams en het MT.
In 2024 wordt gebruik gemaakt van de IPA app.
De Infectiepreventie audit-app (IPA) maakt het mogelijk audits uit te voeren en verwerkt de gegevens vervolgens direct digitaal.

Impact voor de cliënt:
Door scherp en alert kwaliteit van zorg te meten, wordt de kwaliteit van zorg geborgd.

CENTRALE KWALITEITSCOMMISSIE

Het borgen van de kwaliteit binnen Rosengaerde wordt getoetst door de centrale kwaliteitscommissie. De centrale kwaliteitscommissie bestaat uit twee leden van de Raad van Toezicht, de bestuurder en de kwaliteitsadviseur. De kwaliteitscommissie komt vier keer per jaar bij elkaar. Vaste agendapunten zijn: MIC, AVG, infectiepreventie en actualiteiten.

Impact voor de cliënt:
De helikopterview onderschrijft dat kwaliteit van leven hoog op de agenda staat en dat mogelijke dilemma's tijdig worden onderkend en opgepakt.

KWALITEITSMETINGEN

We stimuleren cliënten en cliëntenvertegenwoordigers om hun ervaringen te delen op Zorgkaart Nederland. De link naar de cliëntervaringen geschreven op Zorgkaart Nederland staat op onze eigen website. Cliënten en vertegenwoordigers kunnen laagdrempelig via Caren Zorgt ervaring delen.

Ervaringen van thuiszorgcliënten worden tevens aan het eind van het jaar gemeten via de PREM.
De verplichte kwaliteitsindicatoren in het verpleeghuis worden aan het begin van het jaar gemeten. De keuze van de indicatoren wordt medebepaald door de teams en de Cliëntenraad. Certificatie in de Zorg faciliteert in het afnemen van ISO-gerelateerde audits.

Impact voor de cliënt:
Deze formele meting van kwaliteit houdt de medewerkers en organisatie alert en heeft hierdoor indirecte impact op de cliënt.

Naast deze verplichte metingen vinden wij dat kwaliteit vooral gaat om het zien van de mens achter de vraag. Luisteren naar de wensen en mogelijkheden creëren om deze wens te vervullen blijft van wezenlijk belang. Dit is een vast onderdeel tijdens de MDO-bespreking met de cliënten en diens netwerk. Ogenschijnlijke simpele vragen zoals 'bent u hier gelukkig?' brengen de gewenste dialoog tot stand. De werkgroep MDO volgt deze dialoog en draagt zorg voor organisatie brede harmonisering.

Impact voor de cliënt:
De dialoog met de cliënt over gelukkig zijn en mogelijke acties die daaruit voortkomen hebben direct invloed en impact in het welbevinden van de cliënt.

BORGING KWALITEITSONTWIKKELING

Rosengaerde werkt met een kwaliteitssysteem en externe toetsing om de werkwijze te ondersteunen en borgen. We willen directe feedback over ons handelen en we streven naar meer 'realtime' tevredenheidsmetingen, voor zowel cliënten als medewerkers. De ISO-kaders sluiten aan bij de filosofie van Rosengaerde en de intentie van het kwaliteitskader.
Er gewerkt wordt volgens de vastgestelde richtlijnen, wet- en regelgeving met betrekking tot kwaliteit van zorg met inachtneming van het juiste functieniveau van de betreffende medewerker. Ook de borging hiervan is van belang.

Drie keer per jaar wordt de voortgang van het jaarplan getoetst in de tertaalrapportage. Deze rapportage wordt besproken met de gremia en dient ook als basis voor de besprekingen met het Zorgkantoor. Rosengaerde beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) die protocollen en documenten beheert waar iedere medewerker bij kan om de juiste informatie op te zoeken. Dit KMS helpt kwaliteit te analyseren, te borgen en continu te verbeteren door middel van de plan-do-check-act-cyclus van Deming.

KLACHTEN

Mocht er een klacht zijn adviseren we eerst met betrokken medewerker in gesprek te gaan.
Komt men hier niet uit dan kan de melder altijd terecht bij de interne Klachtenfunctionaris. Heeft deze ondersteuning onvoldoende opgeleverd verwijzen we door naar de externe klachtencommissie Signalis.

Impact voor de cliënt:
Medewerkers weten de protocollen en afspraken snel een eenvoudig te vinden, zodat tijd niet verloren gaat en de cliënt die zorg en ondersteuning ontvangt ertoe doet.

De raad van toezicht kan een belangrijke rol spelen bij het promoten van Rosengaerde.

Eigenaarschap in de vorm van actie

- De wijkteams worden gecoacht door de wijkverpleegkundigen om eigen regie bij de cliënt te bevorderen.
- De wijkteams worden geïnspireerd door de multidisciplinaire medewerkersbijeenkomsten over de IZA-, WOZO- en GALA-wetgeving en het leveren van passende zorg op maat.
- Initiatieven van medewerkers worden bekrachtigd en aangemoedigd.
- Wijkmedewerkers onderzoeken de kansen om de werkdruk te verlagen.
- Borging en toetsing door middel van recensies op Zorgkaart Nederland en het jaarlijks onderzoek PREM voor de wijkzorg, kwaliteitsindicatoren verpleeghuis en ISO-certificering Rosengaerde breed.
- Voorbereiding transitie nieuwe verpleeghuis (in samenspraak met Cliëntenraad en OR).
- Er is aandacht voor benodigde middelen om de transitie naar meer eigenaarschap in te zetten door middel van training en coaching.
- Medewerkers worden meegenomen in de transitie naar het nieuwe verpleeghuis door-middel van het ‘oefenen’ in de veranderingen die in 2025 zullen plaatsvinden.
- (Voorbeelden: het zelf koken in de huiskamers, het nog meer betrekken van naasten)
- Leren en ontwikkelen wordt gestimuleerd door niet alleen de focus te leggen op verplichte trainingen, maar ook initiatieven en wensen van de medewerkers mee te nemen, zoals:
  - implementatie nieuw leersysteem Buddy
  - basistraining aandachtsvelders palliatieve zorg
  - basistraining aandachtsvelders infectiepreventie via het ABR-netwerk
  - basistraining infectiepreventie medewerkers via het ABR-netwerk
  - deelname registratie MUIZ (Melding Uitbraak Infectie Zorginstellingen)
  - jaarlijkse training van mondhygiënist en tandarts
  - jaarlijkse training Wet Zorg en Dwang
  - jaarlijkse training slikken en slikproblemen door logopedist
  - training en implementatie van positieve gezondheid/gastvrijheid voor medewerkers en vrijwilligers
  - Training verdieping Prisma.
  - Training moreel beraad.
- Vrijwilligers en mantelzorgers worden meegenomen in de voor hun belangrijke kennis-verbreding zoals dementie, slikproblemen en positieve gezondheid/gastvrijheid.

Impact voor de cliënt:
De cliënt behoudt ruimte om zelf te beslissen, kan rekenen op kwalitatief en veilige zorg en voelt zich samen met zijn omgeving gezien als mens.

"Ik voel me veilig in Rosengaerde. Terwijl ik er in het begin tegenop zag om hier te gaan wonen, is het fijn om niet meer alleen te zijn. Ik kan nog steeds elke week naar de zangvereniging, net als toen ik nog thuis woonde."

Kennis en technologische vernieuwing

ZORGTECHNOLOGIE

Onderdeel van bouwsteen 3 /
Het organiseren van werk en de inzet van technologie.

ZORGDOMOTICA

Om langer thuis te blijven wonen, gebruiken we de nieuwste generatie zorgdomotica. Het doel is de veiligheid te waarborgen, met behoud van kwaliteit van leven. Een goede bijvangst is het vereenvoudigen van dagelijks werk. Voor onze technologische ontwikkeling sluiten we zoveel mogelijk aan bij bestaande projecten en trainingen georganiseerd vanuit onze samenwerkingspartner TZA. Belangrijke toepassingen van zorg op afstand in de wijkzorg, zoals beeldzorg, worden in pilotvorm getest en vervolgens opgeschaald.

DIGITALE INFRASTRUCTUUR

Er is een groeiende behoefte aan technologie om werken en communiceren op afstand te ondersteunen. Het strategisch ICT-informatieplan vormt de basis voor het verder bouwen aan een digitale infrastructuur die voldoet aan de hedendaagse voorwaarden. Dit vraagt om een flexibele, schaalbare en stabiele ICT-infrastructuur. De integratie van informatie en werkprocessen vormen hierbij onderdeel van een data gedreven werkwijze. Om af te kunnen stemmen op nieuwe marktbehoeften en klantwensen vinden we het van belang om systemen en processen zodanig in te richten dat we deze makkelijk kunnen veranderen en flexibel mee kunnen bewegen op een veranderende vraag vanuit het perspectief van cliëntenzorg. Het elektronisch cliënten dossier wordt geoptimaliseerd naar de wensen van Rosengaerde vanuit de analyse in 2023.

PRIVACYWETGEVING

- Uitbouwen NEN7510 inzake informatieveiligheid en het draaien van de PDCA-cyclus.
- Implementeren van nieuwe wetgeving zoals Wegiz, NIB2, EHDS, IZA, AI-act e.d. en het toezicht hierop.
- Opstellen auditplan en focus voor toezicht door FG.
- Bewustwording verhogen in het veilig en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens.
- Aandacht voor e-health en AI (Artificial Intelligence).

LOPENDE PROJECTEN DIE IN 2024 WORDEN VOORTGEZET;

2024 zal in het teken staan van de voorbereiding en transitie naar het nieuwe verpleeghuis.

- Project multidisciplinaire dialoogsessies.
- Nieuwbouw verpleeghuis transitiejaar 2024.
- Coaching traject verpleeghuis medewerkers.
- Plan implementatie positieve gezondheid.
- Efficiency slag salarisadministratie en cliëntenadministratie.
- Informatieseringsplan door ontwikkelen en communiceren.
- ONS implementatie van musthaves en nice-to-haves.
- Thema gastvrijheid implementeren.
- Mogelijke nieuwe module webforms KMS.
- HelloID (ICT): overkoepelend systeem dat applicaties met elkaar verbindt.
- Voorbereiding transitie Facilitaire afdelingen.
- Ontwikkelgroepen nieuwbouw.
- Uitvoering transitie Facilitaire afdelingen.
- Nieuwe medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers werven en opleiden.
- Koken op de huiskamer door Woonondersteuners onder begeleiding van een kookcoach.
- Beleid veilige vrijheid opstellen.
- Acquisitie Klantadvies.
- Voorbereiding ingebruikname inhuizing.
- Opleveren nieuwbouw.
- Zorgmarketing ontwikkelen, zorgbeleid schrijven en werkafspraken ontwikkelen.
- Plan vrijwilligers nieuwbouw
- Reorganisatie linnendienst en restauratieve dienst.

Kwaliteitsplan Stichting Rosengaerde 2024 / VERBINDEN AAN DE KERN VAN ONS BESTAAN

4 / Eigenaarschap

Kennis en technologische vernieuwing

EIGENAARSCHAP VAN MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS

Onderdeel van bouwsteen 3 /
Het organiseren van het werk: deskundigheidsmix en zeggenschap.

Medewerkers en vrijwilligers zijn het belangrijkste kapitaal van de organisatie. Om dit kapitaal zo goed mogelijk te kunnen benutten, willen we ervoor zorgen dat medewerkers doen wat ze plezierig vinden en aankunnen. We zetten in 2024 vooral in op eigenaarschap in het werk, samen ontwikkelen en duurzame inzetbaarheid. Onze medewerkers laten eigenaarschap zien in deze werkwijze door een proactieve houding die zichtbaar is in hun werk door hun eigen professionaliteit op orde te houden.
We stimuleren dit door een coachende rol van leidinggevenden en ondersteunende activiteiten aan te bieden. Leidinggevenden stimuleren daarbij initiatieven en nieuwe ideeën die medewerkers willen inzetten om de zorg en leefomgeving verder te ontwikkelen. Medewerkers worden gecoacht om actief in te zetten op preventie om in balans te blijven. Er is een goede samenwerking en verbinding met de Praktijk Ondersteuner en bedrijfsarts.
Er wordt gewerkt met basisroosters. In 2024 wordt onderzocht of centraal roosteren een optie is, waarbij zo lang mogelijke, efficiënt ingerichte diensten volgens de CAO het uitgangspunt zijn.
Er worden multidisciplinaire sessies georganiseerd waarbij samenwerken en kennisdeling centraal staan.

"Ik vind het fijn om in een kleine organisatie zoals Rosengaerde te werken. De lijnen zijn kort en er wordt naar je geluisterd. Alhoewel er wel veel gaat veranderen, daar ben ik wel erg benieuwd naar."

LEREN EN ONTWIKKELEN

Onderdeel van bouwsteen 4 /
Leren en ontwikkelen staat los van verantwoording en transparantie en is een gezamenlijke opdracht. De randvoorwaarden hiervoor zijn op orde.

Ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op, waardoor medewerkers zich continu moeten blijven ontwikkelen. Dit vraagt van hen veerkracht en draagvlak om mee te bewegen. Reflectie op eigen en elkaars handelen, speelt hierbij ook een steeds grotere rol. We maken, naast traditionele opleidingen, steeds meer gebruik van de mogelijkheden die het werk en de samenwerkingsmomenten bieden om van en met elkaar te leren. Zo houden we de professionaliteit die gevraagd wordt op peil.

Bij een proactieve ontwikkelcultuur hoort een gezonde balans tussen kader, sturing en vrijheid van medewerkers. Dit betekent dat we meer ruimte gaan geven aan medewerkers (in een projectgroep). Zij worden niet alleen uitgenodigd om mee te denken, maar daarnaast ook om eigenaarschap te nemen door een actieve rol te spelen in de voorbereidende besluitvorming. Er komt meer eigenaarschap bij de medewerkers door te werken met voorgenomen besluiten, waarbij het management kaderstellend teams en projectgroepen de ruimte geeft in besluitvorming.

Het huidige Leer Management Systeem wordt vervangen door het BUDDY-systeem waar de verantwoordelijkheid volledig bij de medewerker ligt in eigen bevoegd- en bekwaamheid.
BUDDY faciliteert het leren op de werkplek zowel voor de individuele professional als het hele team.
Per zorgfunctie zijn profielen vastgesteld waar de medewerker als basis aan moet voldoen.
Het geheel is gebaseerd op het 70/20/10 principe. We leren als volgt: 70 % door te werken; 20% door samenwerken en kennis te delen en 10% door formele kennisbronnen.

Medewerkers voeren gezamenlijk audits uit om van elkaar te leren en te reflecteren op eigen werkwijze.

GEZONDE MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS

Positieve gezondheid is ook voor medewerkers een belangrijk referentiekader om duurzaam inzetbaar te blijven. Medewerkers en vrijwilligers staan op één zijn het kapitaal van de organisatie.

"Ik doe altijd oefeningen met een cliënt tijdens de dagelijkse verzorging, omdat ik zie dat deze cliënt niet goed meer loopt. Hierdoor realiseer ik me dat ik zelf ook meer in beweging moet komen en daarom ben ik lid geworden van de sportschool. Ik kan mijn persoonlijk budget hiervoor gebruiken."

Vanuit dit kader wordt regelmatig gereflecteerd en een dialoog gevoerd tussen medewerker en leidinggevende, om zo samen te kijken naar hoe iemand duurzaam inzetbaar kan blijven of weer kan worden. We stimuleren deze dialoog door leidinggevenden te ondersteunen in goede gespreksvoering en waar nodig snel en adequate ondersteuning van buiten de organisatie in te zetten. We zorgen voor meer bewustwording van gedeelde verantwoordelijkheid bij alle medewerkers, door bijvoorbeeld het aanbieden van trainingsprogramma's. Het beleid wordt sterker gericht op preventie om vroegtijdig uitval te voorkomen en trends op te kunnen pakken die vertaald worden naar leeftijdsfasebewust personeelsbeleid. Op creatieve wijze worden nieuwe medewerkers geworven en de BBL-trajecten worden in plaats van één keer per jaar nu twee keer per jaar aangeboden. Er wordt samengewerkt in de regio omtrent werving en selectie, om zo de personeelskrapte te volgen en mogelijk op te lossen.

Denk, werk en waardepatronen

COMMUNICATIE

Er wordt uitvoering gegeven aan het strategisch communicatie- en marketingplan, vooral gericht op tekstuele uitingen over de nieuwbouw om de zichtbaarheid te vergroten. Het aantrekken van cliënten en medewerkers voor de gehele organisatie krijgt op originele wijze aandacht. Intern wordt de inzet van communicatiemiddelen verder verbeterd zoals het juist gebruiken van MS Teams, narrowcasting en MS365. Onze samenwerking lokaal en regionaal krijgt verder invulling, zodat Rosengaerde als organisatie nog meer gezien wordt en publicitaire aandacht krijgt. Werkoverleggen worden structureel voortgezet, inclusief PVA-gesprekken en ontwikkelgesprekken om gemaakte afspraken te kunnen evalueren en borgen (PDCA-cyclus).

Ontwikkeling van onze organisatie

GASTVRIJHEID EN DIENSTVERLENING

Met behulp van conceptontwikkelingstrajecten geven we voor de huidige locatie en de nieuwbouw uitvoering aan nieuwe diensten en producten die meer aansluiten op de huidige vraag. Deze woonzorgconcepten hebben betrekking op welzijn, gastvrij ontvangen of eten en drinken. Het doel is om onze diensten en producten zo goed mogelijk aan te sluiten op de toekomstige wensen en behoeftes van de beoogde doelgroep. Dit kunnen bewoners of cliënten zijn, maar ook vrijwilligers, zorgprofessionals, familie en mantelzorgers.

DUURZAAMHEID

Verduurzaming in de ouderenzorg is een belangrijke, maar geen gemakkelijke opgave. Door een goede leef- en werkomgeving te creëren, bevorderen we de gezondheid voor bewoners en medewerkers. Om te beginnen investeren we bewust in de verduurzaming van ons nieuwe verpleeghuis door een bijna energie neutrale en groene leefomgeving voor onze bewoners te maken.
Voorbeeld hiervan is Green Deal.
We gaan beweegtuinen creëren, koken op de afdeling en ontwikkelen circulair werken, zodat we het gebruik van producten en afval verminderen. Daarnaast zorgen we door het stimuleren van hybride werken van onze medewerkers voor minder woon-werkverkeer ofwel CO2-uitstoot.

DE JUISTE ZORG OP DE JUISTE PLAATS

Het aantal kwetsbare ouderen dat thuis blijft wonen, blijft groeien. Het gevolg is dat de wijkzorg een grotere rol krijgt met een toenemende complexe zorgvraag. Daarop anticiperend ontwikkelen en breiden wij onze diensten uit in eigen beheer of in samenwerking met andere organisaties. Uitgangspunten voor de inzet van wijkteams zijn doelmatig, betaalbaar, te bemensen en overstijgend. We kijken organisatie breed en creatief naar de bestaande contracten, combinaties van verschillende doelgroepen en breder dan de gezondheidszorg. Met als uitgangspunt een evenwichtige balans tussen kwaliteit en opbrengst. We ontwikkelen voor onze cliënten diverse vormen van interne en externe zorgverlening, met daarop aangepaste ondersteuning. Mogelijke uitbreiding van VPT teams wordt onderzocht.
We zetten in op groei van de thuiszorg door de zichtbaarheid van de wijkzorg te vergroten door actieve acquisitie van de zorgteams en de PR & communicatie mogelijkheden optimaal te benutten.
Er wordt onderzocht of een VPT-team haalbaar is binnen een nieuw concept. Een nieuw concept dat past binnen de inrichting van de huidige locaties.

5 / Passende diensten

Positie in de omgeving

Door het bundelen van krachten op het gebied van wonen, zorg en welzijn verwachten we dat medewerkers effectiever kunnen werken in de wijken. De wijk wordt in zijn geheel verbonden, zowel tussen de bewoners onderling als met ondersteunende organisaties, waardoor de leefomgeving sterk verbetert. We zorgen dat wonen en zorg/welzijn goed op elkaar aansluiten en belangrijke stakeholders opgavegericht en domein overstijgend samenwerken. Daarnaast pakken wij gezamenlijk het leren en ontwikkelen van medewerkers op, door intersectorale samenwerking. Daarmee vergroten we de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Beproefde waarde gedreven zorgmodellen voor de inwoner als opbrengst van de leertuinen zullen zoveel mogelijk worden opgeschaald.

We zien nieuwe en mengvormen van intra- en extramurale zorg ontstaan. Daarbij is versterking van de lokale samenwerking tussen welzijns- en zorginstellingen van belang. Afdeling Klantadvies is zichtbaar binnen de zorgdriehoek en werkt nauw samen met de casemanager dementie, WMO, SAAM Welzijn en collega zorgaanbieders. Onze expertise over de ouder wordende mens dragen we uit. We zien dit onder andere in de samenwerking met InteraktContour. Elke week biedt Rosengaerde ruimte voor de Parkinsongroep. Dit is een groot succes, er is inmiddels een wachtlijst voor een volgende groep. Rosengaerde onderzoekt andere vormen van financiering om de groep cliënten met de diagnose Parkinson deze vorm van dagbesteding te kunnen bieden.

Binnen en buiten haar muren levert Rosengaerde verpleging en intensieve geestelijke zorg op basis van haar specifieke kennis. Het uitgangspunt is deze ervaring en kennis te blijven vernieuwen naar toekomstige inzichten. Daarnaast vormt Rosengaerde samen met de Baalderborg Groep, Zorgspectrum Het Zand en ZGR een lerend netwerk. Scholingen worden uitgewisseld en de ‘parels’ van iedere organisatie worden gedeeld met als doel om van elkaar te leren.

Leertuinen waaronder die van Dalfsen en Lemelerveld worden meer en meer een middel om regionale samenwerking te versterken.
Rosengaerde neemt daarnaast deel aan verschillende bestuurlijke overleggen in de regio om de gezamenlijke ambities te bevorderen. Er is een regionale visie op ouderenzorg geschreven. Het vertrekpunt in ons denken is het eigen perspectief en de kracht van ouderen, met de daarbij horende waarden zelfrespect en zelfregie. Financiering zal echter via subsidie moeten plaatsvinden.

Samenwerking met de gemeente wordt geïntensiveerd door actief in gesprek te blijven met de beleidsadviseur en consulenten van de gemeente. Er wordt gewerkt vanuit de zorgstandaard dementie. De casemanager dementie gaat op huisbezoek en werkt nauw samen met de wijkverpleegkundigen en andere disciplines van de zorg thuis. Ze is een belangrijke schakel in de verbinding met de cliënten thuis en Rosengaerde.
Onderdeel van bouwsteen 2: Generieke kwaliteitskompas. Een netwerk van professioneels rond de zorg.

MARKETING IN DE ZORG

Inzet van zorgmarketing helpt bij het vergroten van onze opbrengsten uit de zorg. Klantadvies organiseert wervingscampagnes om Rosengaerde verder aantrekkelijk te maken, heel laagdrempelig door het bezoeken van evenementen en gemeentelijke initiatieven. Rosengaerde wordt binnen de gemeente Dalfsen en in het professionele netwerk genoemd als de expert op het gebied van de ouder wordende mens. Rosengaerde is trots op haar plek binnen de gemeente Dalfsen.

Vastgoedpositie

TOEKOMSTBESTENDIGE ZORGOMGEVING

Wij gaan op huurbasis nieuwbouw realiseren voor toekomstbestendige zorghuisvesting, passend binnen de hedendaagse eisen en het volume. We gaan uitbreiden met circa 29 intramurale zorgplaatsen, waardoor wij op een capaciteit komen van 80 plaatsen met een ZZP 5 of hoger. De benodigde inzet per team met een nieuwe functiemix zal hierop worden afgestemd. Het transformatie- en verhuisplan voor cliënten en medewerkers vormt de basis om de overgang in 2025 te kunnen realiseren.
De werkgroep informele zorg onderzoekt hoe we de informele zorg in het nieuwe verpleeghuis kunnen gaan inzetten.

Duurzaamheid

FINANCIEEL

Veel rekennormen welke in de begroting 2024 worden gehanteerd, zijn of worden vastgesteld. Zoals de CAO-verhoging en een percentage voor verzuim en scholing. Voor wat betreft de inzet van zorgmiddelen over Zorg, Welzijn, Behandeling en de verdeling in de functiemix wordt zoveel als mogelijk aangesloten bij de praktijk. Wel vormen de afspraken met onze financiers (zorgkantoor en verzekeraars) de financiële kaders voor de begroting. De reguliere rendementseis is 2% van de opbrengsten, de planning is echter dat in 2025 de nieuwbouw wordt opgeleverd. In dat geval zijn er extra kosten en mogelijk lagere opbrengsten door tijdelijke leegstand. De vastgestelde meerjarenraming gaat uit van een negatief rendement in het jaar van de verhuizing van 7,6%.

Uitgangspunten

TARIEVEN VAN DE ZORGINKOOP 2024

Wlz Rosengaerde heeft met Zilveren Kruis een contract tot en met 2024. Vanwege een aanpassing in het verdeelmodel wordt de huidige vergoeding van het (Nederlandse zorgautoriteiten) NZA-tarief verhoogd naar 96,4%. Dit resteert netto in een verhoging van de Wlz-tarieven van gemiddeld 4,6%.

Wmo:
De gemeente voert een volume verlaging door van 5% op de huishoudelijke verzorging en de begeleiding. Dit resteert netto in een verhoging van de WMO-tarieven van gemiddeld 4%.

ZVW:
In 2023 zijn de tarieven toegenomen. De verwachting is dat deze tarieven in 2024 nog enigszins zullen toenemen. Voor de begroting 2024 volgen we de stijging van de Wlz, dus een tariefstijging van 4%.

De wijkzorg moet mogelijkerwijs in 2024 kostendekkend draaien door in dialoog te gaan met zorgverzekeraars en waar mogelijk subsidie aan te vragen voor projecten. Er wordt actief gestuurd op minimalisering van indirecte tijd en inzet op groei van de productie.

Lijst met afkortingen

- ECD: Elektronisch cliënten dossier
- ONS: Verzamelnaam voor diverse applicaties van Nedap
- SAAM: Saam Welzijn is ontstaan uit de fusie tussen de drie voormalige welzijnspartners in de gemeente Dalfsen: SWO Lemelerveld, Landstede Welzijn en SMON Welzijn.
- WZD: Wet Zorg en Dwang
- MIC: Melding Incidenten Cliënten
- MIM: Melding incidenten Medewerkers
- WMO: Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- PREM: (Patiënt Reported Experience Measures) Landelijke meet methode om cliënt ervaringen te meten.
- POH: Praktijk Ondersteuner Huisarts
- IZA: Integraal Zorgakkoord
- WOZO: Wonen Ondersteuning en Zorg voor Ouderen.
- GALA: Het Gezond en Actief Leven Akkoord
- Wegiz: Wet elektronische gegevensuitwisseling in de zorg
- NIB2: Cyber richtlijnen
- Al-act: kunstmatige inteligentie.
- EHDS: elektronische uitwisseling van gegevens.

www.rosengaerde.nl