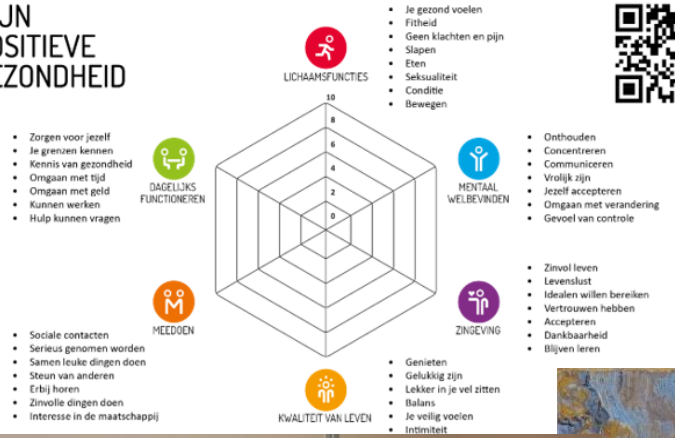




MIJN POSITIEVE GEZONDHEID



Kwaliteitsplan 2024



Schutse Zorg Tholen



1. Inleiding

Schutse Zorg Tholen is een ondernemende en groeiende organisatie in de gemeente Tholen. Binnen Schutse Zorg Tholen zijn ca. 400 medewerkers werkzaam. Zij werken samen met betrokken familieleden, mantelzorgers en zo'n 140 vrijwilligers om de zorg voor de cliënten zo goed mogelijk te organiseren. De hoofdlocatie, zorgcentrum de Schutse, is te vinden in Sint-Annaland. Verder wordt er zorg- en dienstverlening geboden op de semimurale locatie 'Scheldeoord' te Stavenisse, servicecentrum Elenahof te Stavenisse, appartementencomplex Vestehof in Tholen en de dagbestedingslocaties 'An de Koaie' in Sint-Annaland en de zorgboerderij 'An de Diek' in Sint-Maartensdijk. Schutse Zorg Tholen biedt daarnaast ca. 250 cliënten in de wijk zorg en ondersteuning. Dit varieert van (digitale) zorg tot tafeltje dekje, (wijk)verpleegkundige zorg, huishoudelijke hulp en zorgalarmeringen.

We gaan de bedrijfsvoering van Schutse Zorg Tholen professioneler maken. We gaan 'Samen Zorgen voor de Toekomst'. Hiermee doelen we op: bewuster, duidelijke afspraken, minder vrijblijvend en samen lerend en ontwikkelend. Bij dit alles willen we het goede behouden. SZT blijft de organisatie waar professionals de ruimte hebben om te doen waar ze goed in zijn: goede zorg leveren; waar je met plezier werkt en waar iedereen zich veilig en thuis voelt!

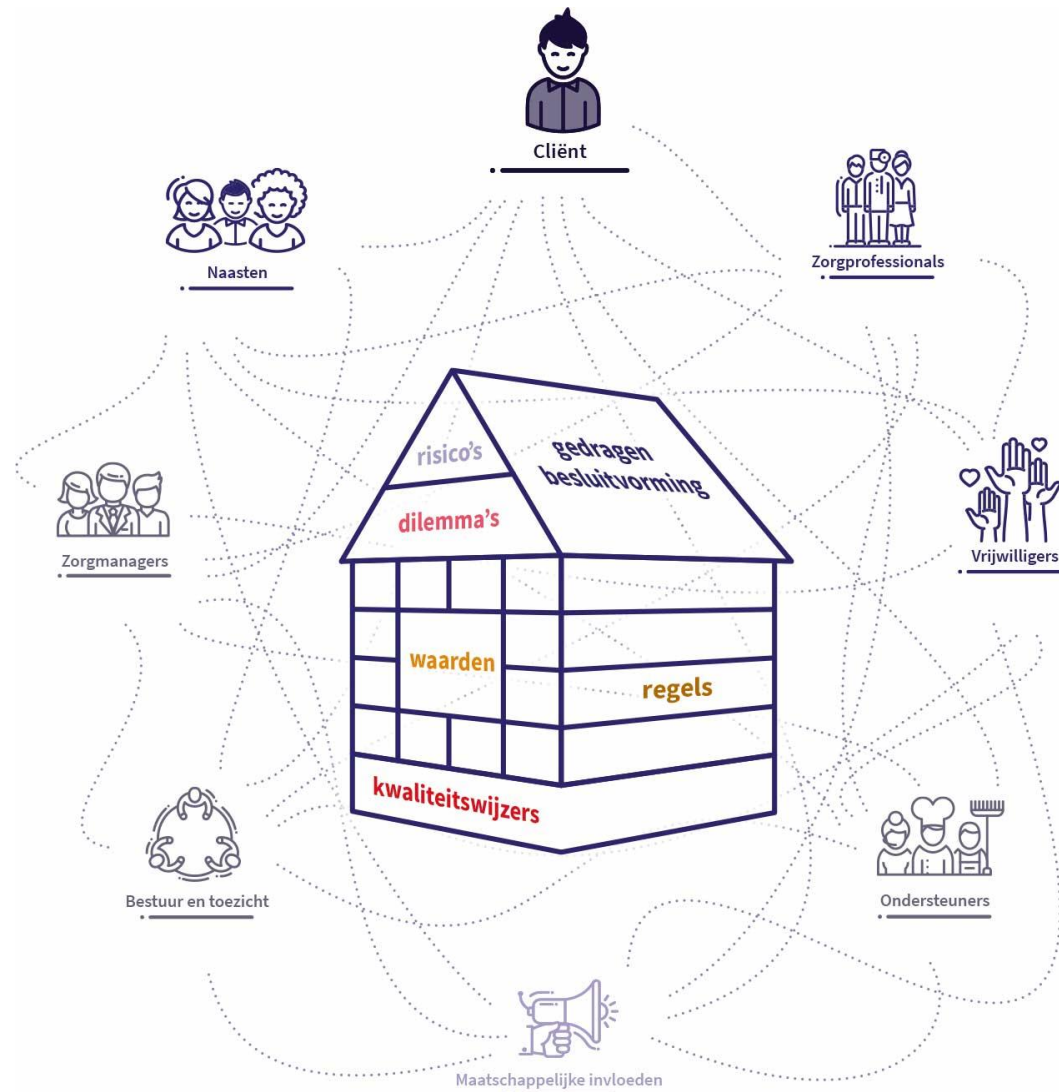
In 2023 zijn belangrijke stappen gezet om deze ambities waar te maken. Bestuurder en managementteam ontwikkelden samen met (vertegenwoordigingen van) medewerkers, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad, de Raad van Toezicht en externe partners, zoals CZ zorgkantoor en de gemeente Tholen, de nieuwe visie en koers voor 2024-2027, die begin 2024 vastgesteld zal worden. Daarnaast werd in 2023 gewerkt aan het veranderprogramma Samen Zorgen voor de Toekomst (SZT), dat in 2023 en 2024 wordt uitgevoerd. Doelstellingen van dit programma zijn:

- Integrale en kwalitatief goede zorg en continuïteit voor cliënten en bewoners
- Meer samenwerking met familie/ mantelzorgers en vrijwilligers
- Een gezond rooster en meer zelfregie en werkplezier
- Risicobeheersing en procesmatiger werken
- Betaalbare en toekomstbestendige zorg- en dienstverlening.

Drie werkgroepen -Cliënten en bewoners – Medewerkers en teams – Organisatie- werken aan verandertrajecten en procesverbeteringen, zoals de inrichting van integrale teams (zorg, huishouding en welzijn) binnen de intramurale zorg, doorontwikkeling van de dagactiviteiten en dagbesteding en vernieuwd toetsbeleid in het kader van leren en ontwikkelen. De voortgang wordt bewaakt via het brede managementteam van bestuurder, MT en teamleiders. Daarbij kunnen we vaststellen dat de doelstellingen uit het Kwaliteitsplan 2023 grotendeels gerealiseerd zijn. Hierover is per kwartaal aan bestuurder, MT en de commissie Kwaliteit & Veiligheid van de Raad van Toezicht gerapporteerd. Waar nodig zijn (vervolg)acties opgenomen in het Kwaliteitsplan 2024.



2. Kwaliteit en veiligheid binnen Schutse Zorg Tholen



Schutse Zorg Tholen streeft ernaar om zorg en ondersteuning zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt. Zo staat het bieden van een zinvolle dag hoog in het vaandel en streven we naar zo veel mogelijk persoonlijke aandacht voor cliënten (o.a. met de Böhm-methodiek als leidraad). Ons uitgangspunt is om samen met de zorgvrager de mogelijkheden en voorwaarden te bekijken en te scheppen om hem of haar zo goed mogelijke zorg te leveren. Aan de hand van de zorgbehoefte wordt samen met de zorgvrager een zorgleefplan gemaakt, dat voor iedere medewerker het uitgangspunt van handelen is. Hierin worden allerlei afspraken vastgelegd waaraan zowel de medewerkers als de zorgvrager gehouden zijn.

Het kwaliteitssysteem van Schutse Zorg Tholen is gebaseerd op het kwaliteitsmodel van PREZO Care (zie afbeelding) en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (thans Generiek Kompas; Samen werken aan kwaliteit van bestaan). Genoemd kwaliteitsmodel helpt Schutse Zorg Tholen persoonsgerichte zorg en kwaliteitsbewustzijn actief en duurzaam vorm te geven. Vanuit de dagelijkse, geleefde werkelijkheid krijgen we een meervoudig beeld van de kwaliteit binnen onze zorgorganisatie. Het resultaat is een continu proces van leren in en reflecteren op de dagelijkse praktijk én een optimaal cliëntgerichte zorg- en dienstverlening. Het Kwaliteitsplan 2024 is ingedeeld naar de bouwstenen van het Generiek Kompas.



Kwaliteitsplan 2024			
Doelstelling	Resultaten 2023	Plan van aanpak 2024	Wanneer
I KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE			
1.1. Persoonsgerichte zorg	De methodiek Böhm is geëvalueerd. Onderdelen blijven van toepassing, maar we zullen ook andere methoden gaan gebruiken. Aanbevelingen worden meegenomen in nieuwe mens- en zorgvisie en dagprogramma's en gastvrijheidsconcept binnen/ vanuit zorgcentrum de Schutse.	Mens- en zorgvisie is uitgewerkt, vastgesteld en gecommuniceerd. Op 9 januari vinden bijeenkomsten plaats voor alle medewerkers over mens- en zorgvisie, incl. nieuwe kernwaarden DICHTBIJ – VERTROUWD – STEVIG – BEZIELD.	Q1
	Onder meer is de mens- en zorgvisie van Schutse Zorg Tholen besproken in de themabijeenkomst met medewerkers, OR, CR, MT/RvB en RvT op 7 september. Gesprekken in de teams komen op gang (welbevinden van cliënt vóór zorg).	Leden van de Cliëntenraad gaan in gesprek met bewoners/ familieleden van de Schutse over het gastvrijheidsconcept.	Q1
	Er zijn (nieuwe) coördinatoren aangesteld voor informele zorg en dagbesteding.	Met betrokkenheid van mantelzorgers wordt door de teams extramuraal het project Thoolse Ouderen Fitter (met DigiRehab) uitgevoerd.	Q1-Q3
	De externe audit PREZO CARE was gericht op het thema 'Een zinvolle dag'. Uit het CTO kwam naar voren dat meer aandacht nodig is voor de activiteiten in de huiskamers en voor het bewegen. De uitkomsten worden vertaald in de mens- en zorgvisie en de	Via het aanbod leren & ontwikkelen leren verzorgenden en verpleegkundigen te werken vanuit positieve gezondheid.	Q2-Q4
		We evalueren het aanbod van dagbesteding en maken een plan voor de doorontwikkeling. De uitvoering van het plan start in 2024.	Q3-Q4



	dagprogramma's/ dagbesteding.		
1.2. Levensvragen	Uit het CTO blijkt dat een aantal bewoners meer aandacht zou willen voor levensvragen. Ook wordt gevraagd nog meer rekening te houden met de levensbeschouwing van de bewoner.	<p>Geloofsbeleving en omgaan met levensvragen wordt meegenomen in de uitwerking van de mens- en zorgvisie en het concept positieve gezondheid van cliënten en bewoners.</p> <p>Met ondersteuning van de geestelijk verzorger en Reliëf wordt aanbod leren & ontwikkelen en 'toolkit' t.a.v. geloofsbeleving en omgaan met levensvragen voor EVV-ers en GVP-ers gerealiseerd.</p> <p>De resultaten van het project 'Palliatieve zorg' worden geborgd door het werken met meetinstrumenten, waaronder het Utrecht Symptoom Dagboek, het Zorgpad stervensfase, consultatie en inzet van de specialist ouderengeneeskunde en de palliatief verpleegkundige en door scholingen.</p>	<p>Q1</p> <p>Q2-3</p> <p>Q1-Q4</p>
1.3. Onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang)	<p>Op basis van de analyse over de onvrijwillige zorg in 2022 is een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd. Vanaf Q4 verzorgen de kwaliteitsverpleegkundige en de praktijkopleider praktijkgerichte trainingen om de basiskennis bij medewerkers te vergroten.</p> <p>Het halfjaarlijkse overleg van de bestuurder en de Wzd-functionaris heeft plaatsgevonden. O.a. is gesproken</p>	<p>Op basis van de analyse over 2023 wordt een plan opgesteld en uitgevoerd. Bij de inzet van domotica wordt vooraf onderzoek gedaan naar evt. risico's op het gebied van onvrijwillige zorg. De stappenplannen worden tijdig (in de MDO's en daarbuiten) geëvalueerd en zo mogelijk afgebouwd.</p> <p>Alle teams intramuraal hebben de Wzd-basistraining gekregen.</p>	Q1-Q4



	over de ontwikkelingen van onvrijwillige zorg in de thuissituatie. Hierin volgen we de landelijke ontwikkelingen.		
II HET BOUWEN VAN NETWERKEN			
2.1 Samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers	Per 1 oktober zijn twee collega's gestart als coördinatoren informele zorg en coördinator externe dagbestedingen. Alleen en samen pakken zij activiteiten op. De coördinator informele zorg volgt de HBO-opleiding voor Positieve GezondheidsWerker (PGW).	In samenhang met de mens- en zorgvisie zal visie en beleid t.a.v. informele zorg geactualiseerd worden. In dit kader zal ook het waarderingssysteem voor mantelzorgers geëvalueerd worden. Zie ook 1.1.	Q1
		Vanaf de aanmelding worden afspraken gemaakt over de doelen van behandeling, zorg en ondersteuning en de samenwerking met mantelzorgers; deze worden vastgelegd in het zorgplan. De coördinator informele zorg coacht de EVV-ers en GVP-ers bij het voeren van het goede gesprek.	Q2-Q4
		Visie en beleid t.a.v. informele zorg wordt uitgevoerd.	Q2-4
2.2 Regionaal behandelnetwerk	Per juni 2023 heeft Schutse Zorg Tholen een specialist ouderengeneeskunde (SO) in dienst. Dit betekent dat de SO vanuit SVRZ alleen ingezet wordt als eigen SO afwezig is. Ook de Wzd-functionaris wordt niet meer via SVRZ ingehuurd, maar heeft een contract getekend bij Schutse Zorg Tholen. Verdere behandelinsten als psycholoog en ergotherapeut worden	Vanaf januari wordt de SO/ behandelinst ondersteund door een medisch secretaresse.	Q1
		In samenwerking met de huisartsen in Tholen en collega zorgaanbieders zetten wij een regionaal behandelnetwerk op. Dit zal bestaan uit een kernteam van verschillende functionarissen met -naast de SO als spil- bijv. verpleegkundig specialisten. Ook andere behandelaars, zoals een logopedist, ergotherapeut, fysiotherapeut, geestelijk	Q1-Q4



	nog wel via SVRZ afgenomen.	verzorger en psycholoog worden aan het netwerk verbonden. Het plan voor het regionaal behandelnetwerk wordt in Q1 uitgewerkt en de mogelijkheden van subsidie worden onderzocht.	Q1
III HET WERK ORGANISEREN			
3.1. Integrale teams Wonen, Welzijn en Zorg	De implementatie van de integrale teams is voorbereid. De OR en de CR zijn hierin meegenomen. In Q4 is m.b.t. de integratie van de medewerkers welzijn een proeftuin uitgevoerd.	Vanaf januari werken binnen de Schutse integrale teams Wonen, Welzijn en Zorg. Activiteiten vinden plaats in de huiskamers, die de hele dag open zijn. De medewerkers welzijn vanuit de integrale teams vormen samen een specialisme Activiteitenbegeleiding (voor afdelingsoverstijgende activiteiten en thema's). In Q2 vindt een eerste evaluatie plaats en zo nodig bijstelling van de dagprogramma's en roosters plaats.	Q2
3.2. Zorgtechnologie en Innovatie (ZIT)	SZT participeert in het programma Zorg in Balans/ project Technologie en Innovatie. Het Zorgtechnologie & InnovatieTeam (ZIT) is 28 september gestart. In Q4 is voor alle bewoners de MomoBedSense in een pilot gestart. Daarnaast is het project Thoolse Ouderen Fitter (TOF) gestart.	De implementatie van (arbeidsbesparende en kwaliteitsverhogende) technologieën wordt voorbereid en uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none">- Mobile Care/ Zorgapp en spraakgericht rapporteren- Smart glasses- VR-brillen- Slimme Inco- Wondzorgapp- Verder uitrollen Momo bedSense. Project TOF wordt uitgevoerd en geëvalueerd.	Q1-4 Q1-3 Q1-4



		gedaan t.b.v. een dashboard virtuele thuiszorg. Het ZIT ontwikkelt werkwijze, om voorafgaand aan de implementatie van een nieuwe zorgtechnologie de risico's en benodigde maatregelen in beeld te brengen. Daarnaast vindt t.b.v. innovatie samenwerking plaats met de Hogeschool Zeeland.	Q2
3.3. Toekomstbestendige huisvesting	Er zijn voorbereidingen getroffen voor het meerjarenbeleid op het gebied van vastgoed en huisvesting. In samenwerking met onder mede gemeente Tholen en woningcorporatie Stadlander worden plannen ontwikkeld, waarvan de permanente uitbreiding van de Schutse onderdeel is. Met externe ondersteuning zal een meerjarenonderhoudsplan uitgewerkt worden.	Met ondersteuning van Van Aarle De Laat zullen de vastgestelde uitgangspunten in vastgoed- en huisvestingsbeleid worden uitgewerkt. Het voor de Schutse ontwikkelde gastvrijheidsconcept wordt doorgevoerd voor de winkel en horeca, waardoor het aantrekkelijker wordt voor extramurale cliënten, familie en wijkbewoners om naar de Schutse te komen. De gesprekken met de architect, Stadlander en de gemeente lopen. Schutse Zorg Tholen participeert actief in het traject 'Wonen & Zorg Tholen' (kick off 1 november 2023).	Q2 Q1-Q4 Q1-Q4
3.4. Programma Samen Zorgen voor de Toekomst	Het programma Samen Zorgen voor de Toekomst is opgezet. De werkgroepen Cliënten en bewoners, Medewerkers en teams en Organisatie werken aan de veranderopdrachten.	Vanuit de werkgroep Cliënten en bewoners wordt een verbeterplan opgesteld en uitgevoerd m.b.t. de verpleegkundige zorg. Dit betreft: <ol style="list-style-type: none">1. Triage en rapportage2. Verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	Q1-Q4



		<ol style="list-style-type: none">3. Decentralisatie van beheer van medicatie en hulpmiddelen, PDL en incontinentiemateriaal4. Introduceren Qcare5. Introduceren Vitadent.	
3.5. Hospice/ ELV		In samenhang met de plannen voor nieuwbouw zal onderzoek plaatsvinden naar de vraag naar hospice zorg/ ELV hoog complex en een business case worden uitgewerkt. Ook zal de samenwerking met de vrijwilligers van de Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV) geëvalueerd worden.	Q2
3.6. Informatievoorziening		Als onderdeel van een integraal communicatieplan zal de informatievoorziening naar cliënten, bewoners en familieleden geactualiseerd worden: vernieuwing dan wel doorontwikkeling van brochures, website en sociale media.	Q2-4
IV LEREN EN ONTWIKKELEN			
4.1. Leren & Ontwikkelen	Het nieuwe toetsbeleid is vastgesteld en wordt uitgevoerd. Ook zijn de mogelijkheden tot het volgen van e-learning in beeld gebracht; hiervan wordt meer gebruik gemaakt.	Beleid leren & ontwikkelen en een voorstel voor een leerplatform worden uitgewerkt, vastgesteld en geïmplementeerd. Alle medewerkers worden getoetst volgens de Vilans vaardigheidstoets.	Q2
4.2. Begeleiding van leerlingen	De tweede praktijkopleider is gestart en het opleidingsplan is uitgevoerd. De praktijkopleiders zijn zichtbaarder geworden voor leerlingen, werkbegeleiders, leidinggevenden en	Er worden centrale werkbegeleidings-overleggen georganiseerd aan de hand van thema's. Er wordt een nieuwe informatiebrochure geschreven voor studenten. Daarnaast is het doel om meer te	Q2-3



	<p>managers.</p> <p>Waar mogelijk vindt samenwerking plaats met andere zorgaanbieders binnen de Zeeuwse Zorg Coalitie en het programma Zorg in Balans en met de opleidingsinstituten. Onder meer participeren we in het overleg met de Zeeuwse onderwijsorganisaties (OZO).</p>	<p>gaan digitaliseren voor de leerlingen en stagiaires.</p>	
4.3. Veranderend gedrag	<p>Er is een aanvraag ingediend bij het IZA fonds Wijkverpleging t.b.v. versteviging van het de geriatrische thuiszorg door opleiding van: a) een verpleegkundig specialist; b) een geriatric verpleegkundige; c) een parkinson verpleegkundige.</p>	<p>Om medewerkers te blijven ondersteunen in de groeiende zorgvraag m.b.t. veranderend gedrag worden scholingen aangeboden omtrent ziektebeelden zoals NAH.</p> <p>Bij toekenning van de aangevraagde subsidie IZA fonds Wijkverpleging zal het project Geriatrische Thuiszorg Tholen worden uitgevoerd.</p>	<p>Q1-4</p> <p>Q1-4</p>
4.4. Verpleegkundig leiderschap	<p>Vorbereidingen zijn getroffen om met een verpleegkundigen- en verzorgendenadviesraad (VVAR) te starten. In het kader van Actieplan Zeggenschap is hiervoor subsidie aangevraagd.</p>	<p>In januari zal de VVAR starten. Werkwijze, reglement en communicatieplan zullen worden uitgewerkt. En de leden van de VVAR zullen een training volgen. In Q3 zal de werkwijze van de VVAR geëvalueerd worden.</p>	<p>Q1</p> <p>Q3</p>
4.5. Management- en teamontwikkeling	<p>Er zijn wisselingen geweest onder de teamleiders; de vacature is ingevuld en portefeuilles zijn herverdeeld. Er is een tweede manager zorg aangetrokken (m.n. voor de intramurale teams). In september heeft een tweede</p>	<p>Het traject voor management- en teamontwikkeling wordt uitgevoerd; daarbij wordt gebruik gemaakt van de DISC-profielen (gedragstijlen Dominant – Interactief – Stabiel – Consciëntieus). Het traject draagt ertoe bij dat teamleiders en MT-leden vanuit samenwerking en coachend en faciliterend</p>	<p>Q1-4</p>



	trainingsdag plaats gevonden van MT en teamleiders met begeleiding van Q-consult.	leiderschap sturing geven aan de veranderingen in de organisatie en de cultuur.	
V INZICHT IN KWALITEIT			
5.1. KwaliteitsKompas/ optimalisering kwaliteitssysteem	Op initiatief van team Kwaliteit en Veiligheid (K&V) is gestart met een verbeterplan voor en de opschoning van het KMS.	Het verbeterplan voor het KMS wordt opgevolgd, zodat in Q2 een nieuw en toegankelijk kwaliteitshandboek voor alle medewerkers toegankelijk is.	Q1-2
		Het generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' (thuis, in de wijk en in het verpleeghuis) zal geïmplementeerd worden.	Q2-3
		Voor de beleidsontwikkeling en implementatie werken we volgens het model Knoster. We zorgen ervoor dat ons kwaliteitssysteem op orde is en leren en verbeteren continu; hiermee behouden wij ook onze externe certificering.	Q1 Q1-4
5.2. Interne audits	Er is een nieuw auditteam gevormd en de auditoren zijn door Perspekt getraind in resultaatgericht auditeren.	Het auditplan wordt vastgesteld en uitgevoerd. In april vindt een tweede trainingsdag plaats.	Q1-4
5.3. Cliëntervaringsonderzoek	De methode van cliëntervaringsonderzoek is geëvalueerd en er heeft een oriëntatie plaatsgevonden op alternatieve mogelijkheden.	Er zal een nieuwe methode van cliëntervaringsonderzoek geïmplementeerd worden. Uitgangspunt is dat we meer in gesprek zullen gaan met cliënten en familieleden om hun ervaringen te vernemen. Het klachtproces zal geëvalueerd worden en	Q2-3



	Zorgkaart Nederland is meer onder de aandacht gebracht. Alle contactpersonen van de bewoners van de Schutse hebben via een email het verzoek gekregen hun waardering aan in Zorgkaart Nederland te geven.	waar nodig aangepast. De cliënten extramurale zorg worden per email gevraagd hun waardering in Zorgkaart Nederland aan te geven. Eind 2024 zal het aantal waarderingen in Zorgkaart Nederland ten opzichte van 2023 met minimaal 10 gestegen zijn.	Q2-3 Q2-4
5.4. Opvolging RI&E	Met externe ondersteuning is de 3-jaarlijkse RI&E uitgevoerd.	In januari worden de resultaten van de RI&E gepresenteerd. Op basis daarvan zal een plan van aanpak worden opgesteld. De procedure MIP zal geactualiseerd worden.	Q1 Q1