



Stichting Woonzorgcentrum Raffy-Leystroom



# Kwaliteitsplan 2020

# Samen kleurrijk.

31 oktober 2019

# Inhoudsopgave



Pag. 3



Pag. 5

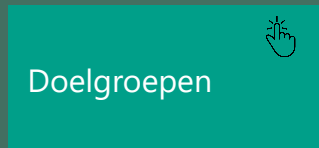


Pag. 7

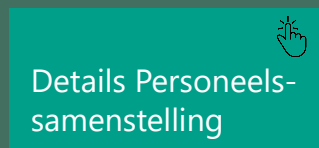


Pag. 13

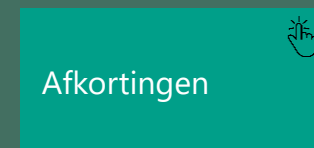
## Bijlagen:



Pag. 21



Pag. 24



Pag. 27

## uitleg iconen:



klikbaar naar betreffend stuk



naar volgende pagina



terug naar inhoudsopgave



naar vorige pagina



# Voorwoord

**Dit kwaliteitsplan geeft inzicht in *waarom* Raffy-Lâle-De Leystroom zich verder wil ontwikkelen en wat daartoe moet veranderen om de kwetsbare oudere daadwerkelijk die goede en persoonsgerichte zorg te bieden die aansluit op zijn of haar behoefte. Laten we meer ruimte maken voor het leven zelf en voor betekenisvolle ontmoetingen waaruit mogelijkheden ontstaan om hier samen invulling aan te geven.**

In de harmonisatie van de verschillende locaties en doorontwikkeling spelen wonen/welbevinden, gastvrijheidszorg, zorg en behandeling als gezamenlijke functies een rol. We doelen in dit kwaliteitsplan dus op alle activiteiten die samen worden verricht:

in nabijheid van en in het belang van bewoners en cliënten.

Zowel de woon-/ zorgsituatie in de thuissituatie als bij Raffy-Lâle-De Leystroom. Dit vraagt soms om specifieke aanpassing per situatie of doelgroep, dat realiseren we ons.

Belangrijke steen in de vijver tot verandering is het kwaliteitskader verpleeghuizen met leidende vereisten voor voldoende en vakbekwaam personeel rond contextgebonden normen voor de personeelssamenstelling. Wij hebben er voor gekozen dit kwaliteitskader als norm te hanteren voor de gehele organisatie. Hierin hebben we nog een ontwikkeling in het primair proces te gaan die gestoeld is op dit kwaliteitsplan.

Om op deze sterk wisselende vraag, maar ook om op de levensbehoefte van de kwetsbare oudere aan te sluiten, is wendbaarheid en eigenaarschap in nabijheid van de bewoners en cliënten noodzakelijk. Daar ontstaat het inzicht immers en daar worden de afwegingen gemaakt. Thuis of wonend bij Raffy-Lâle-De Leystroom, om zelfstandig te kunnen leven is zorg en ondersteuning in de nabijheid en multidisciplinair noodzakelijk.



Anticiperen op bovenstaande ontwikkelingen als complex geheel is noodzakelijk. Dit kwaliteitsplan geeft aan hoe dit vorm krijgt in de beoogde doorontwikkeling te starten in 2019 en te vervolgen in 2020.

Naast Raffy-Lâle-De Leystroom's eigen drijfveer om het beste te bieden voor de kwetsbare oudere, zetten de maatschappelijke en demografische ontwikkelingen in Nederland ons aan tot verandering. Het huidige overheidsbeleid richt zich op het versterken en behouden van eigen regie en zelfredzaamheid van de kwetsbare oudere. Ongeacht waar deze woont, kenmerkt deze zich door een grote complexiteit. Ook de beheersbaarheid van kosten en scherpe inkoop (op kwaliteit en prijs) zien we als ontwikkeling bij overheid en zorginkopers. Dit zet ons aan om naar oplossingen te zoeken die zowel voor de kwetsbare oudere als de gehele maatschappij aanvaardbaar zijn.

De genoemde ontwikkelingen in onze sector vragen nu om een omslag in onze manier van denken en doen rond zorgverleners. Steeds beter zien we in dat niet het systeem, maar de mens het uitgangspunt in ons organiseren en handelen moet worden om aan te sluiten op de behoefte van de kwetsbare mens. Een uitgelezen moment om de vervolgstap naar woon-zorgconcepten voor langdurig verblijf in bestaande gebouwen richting kleinschalig wonen te zetten.

In de veranderende ouderenzorg spelen medewerkers een sleutelrol. Er is deels behoefte aan meer, maar vooral ook behoefte aan medewerkers met andere kwaliteiten en competenties. Om vanuit die vaardigheden aan te sluiten op de complexiteit van de zorg. En om gericht aandacht voor kwaliteit van leven te hebben.

Zorg is daarbij een belangrijke hygiënefactor en niet uitgangspunt in ons handelen. We zien de eigenheid van mensen, hoe ze in elkaar zitten. En daartoe creëren we de ruimte om dat te doen. Daarbij stellen we ieders persoonlijke waardigheid en geborgenheid centraal. Vanuit de bewoners gezien die bij Raffy-Lâle-De Leystroom (langdurig) verblijven, wordt er een zo gewoon mogelijke huishouding gevoerd zoals die thuis ook werd gevoerd.

Ieder onderdeel van Raffy-Lâle-De Leystroom is gericht om zich te bewegen vanuit het bewoners- en cliëntenperspectief. Gericht op gemotiveerde en professionele medewerkers ontwikkelen we ons als aantrekkelijk werkgever voor medewerkers. Onderwijs, begeleiding en coaching zijn daarbij noodzakelijk. We ontwikkelen ons tot een flexibele organisatie. Zo zijn we marktgericht en continue in verbinding en dialoog met onze interne en externe belanghebbenden.

Medewerkers vervullen een belangrijke rol in deze verandering. Door vanuit kleinschaligheid te werken in zelfstandige integrale teams,

**ontstaat de ruimte om zelf de dagelijkse keuzen en afwegingen te maken die nodig zijn om persoonsgericht te handelen.**

Het eigenaarschap dat aan de basis van dit handelen ligt, krijgt hiermee stap voor stap inhoud door eigen handelen. Vanuit coaches en leiding wordt hierin ondersteund.

Naast het organiseren van de begeleiding en zorg- en dienstverlening binnen de woning(en) en in de tijdelijke- / thuissituatie, is het belangrijk dat de blik naar buiten wordt gericht. Hierbij kan gedacht worden aan het samenwerken met de gemeenschap/buurt en scholen om tot een zinvolle dag te komen. Of met andere professionals die het (weer) thuis wonen kunnen ondersteunen.

In een kleinschalige woonvorm leeft iedereen samen met medebewoners en verwanten. Het eigen en het gezamenlijke dagelijkse leven, met alle hoogte- en dieptepunten. Als er meer dan alledaagse verzorging of behandeling (basiszorg) nodig is, komen daarvoor deskundige medewerkers bij de bewoner thuis.

Per team wordt – kijkend naar de doelgroep en zwaarte – bepaald wat de juist verantwoorde teamsamenstelling t.a.v. de groep bewoners is. Dit leidt tot een teamprofiel, de samenstelling van niveaus en competenties per doelgroep. Het zal duidelijk zijn dat leren en ontwikkelen een belangrijk en onafscheidelijk deel uitmaakt van de genoemde verandering in dit kwaliteitsplan.

Voor de inrichting en ontwikkelingen van zelfstandige teams en alles wat bijdraagt rond het leven van de bewoners en cliënten staat een interactieve strategie van leren en ontwikkelen centraal. Door die ontwikkeling kunnen medewerkers in de rol groeien die geschetst is. Met als doel om in de strategieperiode tot 2021 zelfstandige teams met competente medewerkers te ontwikkelen. Over een jaar evalueren we waar de teams staan en hoe medewerkers zich daarbinnen individueel ontwikkeld hebben. Waarbij voortgang en resultaten leidend zijn.

Voor 2020 is op onderdelen al een aantal stappen helder dat meegenomen is in de begroting en waar we op kunnen monitoren.

Uit bovenstaande zal duidelijk zijn dat er voor 2020 en navolgende jaren een mooie opgave ligt voor Raffy-Lâle-De Leystroom in de primaire woon-zorg-behandelteams. Bestuur, management en ondersteunende diensten zullen hierbij ondersteunend en faciliterend zijn aan het primair proces.

*Patricia Bender*

directeur-bestuurder



# De organisatie

**Stichting Woonzorgcentrum Raffy-Leystroom is gevestigd in Breda en heeft drie woonzorgcentra: Raffy, Lâle en De Leystroom. Met ieder haar eigen sfeer, waar we met elkaar het waardevolle en vertrouwde van de eigen cultuur in ere houden.**

Vanuit de drie zorglocaties ondersteunen we kwetsbare ouderen bij het ouder worden, in een zo vertrouwd mogelijke omgeving. Gedreven vanuit gastvrije, persoonsgerichte en cultuurspecifieke zorg leggen we de basis voor wonen, zorg en behandeling. Ouder worden is een bijzondere fase van het leven, waarin de cliënt of bewoner de juiste zorg en samen met familie de oprechte aandacht verdient.

Raffy is er voor de Indische en Molukse ouderen, Lâle voor Turkse ouderen en De Leystroom voor ouderen in de Bredase wijken Brabantpark, Heusdenhout en IJpelaar. Vanuit de drie locaties bieden we tevens een breed aanbod zorgverlening en verpleging aan zelfstandig wonende ouderen in Breda en omstreken.

 [Klik hier voor overzicht doelgroepen](#) 

Daarnaast zijn onze zorglocaties het middelpunt van de wijk, als het gaat om ontmoeting en activiteiten. In wijk de Driesprong staat ons Buurthuis Toma, dat er voor jong tot oud is en een multicultureel aanbod aan activiteiten heeft. Ook De Leystroom heeft een buurthuisfunctie.

*Met onze ruim 375 betrokken medewerkers en meer dan 225 enthousiaste vrijwilligers zijn we 'samen kleurrijk' en zorgen we ervoor dat ouder worden fijn en waardig is; op één van onze locaties of thuis en altijd met naasten en familie dichtbij.*

## Harmonisatie

Het jaar 2020 staat voor Raffy-Lâle-De Leystroom in het teken van harmonisatie en doorontwikkeling. In 2019 heeft een fusie plaatsgevonden tussen Raffy en Lâle enerzijds en De Leystroom anderzijds. Waar de organisaties elkaar vinden in eenzelfde visie op zorg, zijn de organisaties vanzelfsprekend anders georganiseerd. In 2019 is een start gemaakt met het op één lijn brengen van structuren en processen. Denk hierbij aan de organisatiestructuur, digitale systemen en begrotingen. In 2020 wordt dit verder uitgerold en geëvalueerd.

De nieuwe organisatie biedt kansen om een kwaliteitsslag te maken en verder te professionaliseren. Vakmanschap, autonomie en het werk zelf mogen en kunnen organiseren staan centraal:

‘ruimte om dát te doen wat er écht toe doet voor bewoners en cliënten.’

Verantwoordelijkheden worden dichterbij het primair proces gelegd en we organiseren ons rondom de behoefte van de bewoner en cliënt. Hoe we dit gaan doen, is te lezen in de richtinggevende notitie Samen Kleurrijk.

### Positionering

In 2020 wordt aandacht besteed aan het positioneren van de nieuwe organisatie. De drie locaties hebben de afgelopen jaren de eigen identiteit inzichtelijk gemaakt (zie afbeelding piramides). De uitdaging is nu dat de visie van de organisatie en de identiteiten van de locaties verankerd worden in alles wat er speelt in de organisatie. Dat dit door iedereen ervaren, intern en extern uitgedragen en leidend voor gedrag wordt.

Hier hoort ook een nieuw strategisch communicatiebeleid bij en de communicatieadviseur speelt hier een belangrijke rol in.

▶ [Klik hier voor notitie Samen Kleurrijk](#) 



# Personeelssamenstelling

## Verantwoorde personeelssamenstelling (VPS)

▶ [Klik hier voor gedetailleerde informatie over de personeelssamenstelling](#)



De beoogde transitie beschreven in het richtinggevend document 'Samen Kleurrijk' vraagt om een professionaliseringslag die blijvend is, zodat de medewerkers in staat zijn (en blijven) de functies/rollen op adequate wijze te vervullen en proactief te werken aan bevoegdheden, bekwaamheden en natuurlijk de persoonlijke ontwikkeling.

Met **begeleiding vanuit Waardigheid en trots Op Locatie** wordt er in 2019-2020 met de teams samen gekeken naar de normen Verantwoorde Personeelssamenstelling (VPS). Het gaat hierin om de drie gebieden van een verantwoorde personeelssamenstelling:

- ✓ aandacht, aanwezigheid & toezicht
- ✓ specifieke kennis & vaardigheden
- ✓ reflectie, leren & ontwikkelen

Er wordt samen met het team gekeken naar passende inzet op de zorgvraag per team, uitgaande van de zorgvraag van de bewoners. De dialoog gaat onder andere over de inzet van voldoende medewerkers en de benodigde competentiemix. Vanuit de begeleiding Verantwoorde Personeelssamenstelling worden de teams hierop begeleid en gecoacht. De bevindingen hiervan worden meegenomen in de strategische personeelsplanning voor 2021.

## #mangomoment

**Verpleegkundige:** 'Er wordt mij weleens gevraagd wat nu een succesverhaal is in mijn werkervaring. Vaak hoef ik daar niet over na te denken, omdat ik een succesverhaal al snel associeer met een glimlach op het gezicht van de bewoners. Toch wil ik daar op terugkomen nadat ik pure geluk, blijdschap en dankbaarheid in de ogen heb gezien bij een van de bewoners. Vaak zie je dat ouderen in het verpleeghuis komen wonen wanneer thuis wonen niet meer veilig is. Het terug naar huis gaan, is in deze niet meer aan de orde. Mijn succesverhaal is het verhaal van een dame die ruim twee jaar in het verpleeghuis woont. Zij sprak haar wens tijdens een late dienst bij mij uit waarna dit ondanks haar zorgzwaarte is opgepakt en besproken. Mijn collega's, het behandelteam, haar (nog werkende) partner en ik hebben hier maanden aan gewerkt. Het vertrekpunt in deze was mevrouw haar wens in combinatie met het bieden van een veilige en prettige thuishaven. Vanuit daar hebben wij mooie stappen gemaakt met als resultaat dat mevrouw weer terug naar huis gaat. Ik ben trots op het behaalde resultaat, trots op het vervullen van de wensen en behoefte en trots op het hele team en haar partner. Maar het meest trots op mevrouw die haar wens heeft uitgesproken in plaats van verdrongen.'



## Verantwoording kwaliteitsbudget 2020

De kwaliteitsmiddelen worden in 2020 deels op organisatie-brede functies ingezet en deels op specifieke locaties. Allen zijn gericht op het kunnen inspelen op de groeiende complexiteit van de zorgvraag van bewoners en daarin de hoogst haalbare kwaliteit van leven voor onze bewoners realiseren.

Het streven is per 1 januari 2020 deze functies in te vullen.

### Organisatie-breed

- ✓ Warm welkom
- ✓ Mobiel team onbegrepen gedrag
- ✓ Aandacht voor eten en drinken
- ✓ Uitbreiding uren complementaire zorg

### Locatie-specifiek

- ✓ Extra nachtdienst op locatie Raffy
- ✓ Extra huiskamerdienst op locatie Lâle
- ✓ Extra ochtenddiensten op locatie De Leystroom

### Innovatie

- ✓ Slimme sensoren





# Organisatie-breed

## Warm welkom

Locatie De Leystroom is in 2019 gestart met het 'Warm welkom'. Dit omvat een verpleegkundige die zich onder andere richt op:

- o Elke zes weken contact met de wachtlijst cliënt of diens vertegenwoordiger; stand van zaken thuissituatie en achteruitgang cliënt. Een sociale kant is het 'voelen' hoe het gaat met de mantelzorgen (of diens vertegenwoordiger) en of dat De Leystroom iets kan betekenen ter ondersteuning vanuit de thuiszorg, dagbesteding, verwijzing naar derden e.d. De contactmomenten worden vastgelegd in het dossier. Deze medewerker is daarbij het vaste vertrouwde gezicht.
- o Huisbezoeken afleggen in de vorm van een intake/kennismakingsgesprek. Hoe ziet het huis eruit en wat zijn de normen en waarden van de toekomstige cliënt? Informatie wordt gegeven over De Leystroom en besproken of de cliënt bij De Leystroom past. De contactmomenten worden vastgelegd in het dossier.
- o De mantelzorger of de vertegenwoordiger ondersteunen bij de aanvraag van indicaties en het verwijzen naar disciplines uit het netwerk. Door een goede communicatie de begeleiding naar opname toe verbeteren.

Dit heeft vele positieve resultaten opgeleverd:

- o **Betere informatievoorziening.**  
De toekomstige bewoner heeft meerdere contactmomenten met onze medewerker Warm Welkom voor opname. Hierin wordt de tijd genomen de toekomstige bewoner te informeren, mee te nemen, te leren kennen en vragen te beantwoorden. Het vertrouwde gezicht dat de contacten heeft is ook aanwezig bij dag van opname. Bij opname hoeft er geen uitgebreid gesprek meer plaats te vinden.
- o **De nieuwe bewoner is beter in beeld.**  
Doordat er meerdere huisbezoeken zijn door een verpleegkundige en contact warm wordt gehouden kan het zorgleefplan al grotendeels ingevuld worden voor opname, waardoor er 24 uur na opname al een op het individu afgestemd voorlopig zorgleefplan ligt. Denk hierbij aan informatie als levensgeschiedenis, dagbesteding, gewoonten, normen en waarden. Hierdoor wordt de EVV'er ontlast van administratieve taken en heeft dan volledige aandacht voor de bewoner op de dag van opname.

- o **Minder wachtdagen.**  
Doordat toekomstige bewoners beter in beeld zijn, kan er al contact opgenomen worden als er zicht is op een mogelijke plaats. De toekomstige bewoner heeft dan tijd om een besluit te nemen en zich voor te bereiden op verhuizen naar De Leystroom. Dit zorgt ervoor dat, bij het vrijkomen van een plaats, nieuwe bewoners eerder klaar staan om te verhuizen en de kamer dus minder dagen leeg staat.
- o **Het biedt mogelijkheden om te netwerken.**  
Door te investeren in bekendheid van onze kleine organisatie, worden vaker cliënten naar ons doorverwezen, bijvoorbeeld vanuit het ziekenhuis.

Het aantal uren dat op Warm Welkom wordt ingezet, zal uitgebreid worden in 2020, zodat dit in De Leystroom nog beter geborgd kan worden en dat dezelfde werkwijze uitgevoerd kan worden op locaties Raffy en Lâle.

## Mobiel team onbegrepen gedrag

Op de drie locaties neemt onbegrepen gedrag toe. Een belangrijke oorzaak hiervan is de toenemende complexiteit van zorg. Medewerkers geven aan hier ondersteuning in nodig te hebben. Onbegrepen gedrag kan vele verschillende oorzaken hebben, van lichamelijk ongemak tot onjuiste prikkels in de omgeving.

In de complexe doelgroep die Raffy-Lâle-De Leystroom bedient, is het belangrijk de expertise te hebben naar al deze factoren te kunnen kijken. Daartoe wordt in 2020 een mobiel team onbegrepen gedrag opgericht. Dit team bestaat uit een sociaal pedagogisch hulpverlener (SPH) / [beeldend trainer](#) (reeds in dienst), een psycholoog, een sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV) en een verpleegkundig specialist (VS) GGZ. Dit team is door alle teams in te zetten om mee te kijken, te coachen en te adviseren omtrent onbegrepen gedrag. Zij verhogen de kennis in de organisatie en handelingsbekwaamheid van medewerkers onder andere op persoonsgericht werken bij onbegrepen gedrag, inzet van vrijheidsbepalende maatregelen (VBM), preventie van onbegrepen gedrag en richtlijnen. Door inzet van een verpleegkundig specialist GGZ in het team kan het team ook een bijdrage leveren vanuit medisch perspectief, vanzelfsprekend in samenwerking met de arts. Een voorbeeld hiervan is het voorschrijven van medicatie, waarmee inzet van psychofarmaca en alternatieven gepast ingezet en van dichtbij gemonitord kunnen worden.





## Aandacht voor eten en drinken

### **Per 2019 geldt een nieuwe kwaliteitsindicator: aandacht voor eten en drinken.**

In 2020 zal daartoe een chef-kok aangesteld worden. Eten en drinken is een belangrijk thema als het gaat om kwaliteit van leven. De chef-kok speelt hierin een belangrijke rol. Dit om de kwaliteit van eten te verbeteren tot de beleving er omheen.

Op locatie De Leystroom koken zorgmedewerkers in kleinschaligheid op de woongroep. De chef-kok kan de medewerkers op de woongroepen en de koks op de locaties Raffy en Lâle coachen in de kwaliteit, diversiteit en presentatie van het eten. Daarnaast brengt een chef-kok verbetering mee in de samenstelling van gerechten en menu's op alle locaties. Specifiek is hiervoor aandacht voor de Indische menu's, zodat deze beter aansluiten op de verwachtingen van de bewoners op locatie Raffy.

De chef-kok zal ook een ondersteunende rol hebben in het opzetten van de wijkfunctie van buurthuis De Leystroom, door het aanbieden van extra diensten. Een voorbeeld hiervan is dat bewoners de mogelijkheid krijgen in het buurthuis met familie uit eten te gaan, als in een restaurant buitenshuis. Mede hiertoe wordt deelgenomen aan het leernetwerk: 'voeding in de zorg: verpleeghuis met hart voor de wijk'.

Daarnaast worden twee coaches gastvrijheid aangesteld. Zij gaan zich richten op deskundigheidsbevordering en kwaliteitsverbetering binnen de teams op alle locaties, op thema's als beleving en gastvrijheid rondom eten en drinken. Deze coaches brengen kennis in en coachen medewerkers en vrijwilligers op het gebied van gastvrijheid en bejegening. Daarnaast zorgen zij voor de randvoorwaarden voor een gastvrije omgeving en werkplek, zoals aankleding van de diverse woonkamers en het aanbod van diensten en maaltijden, ook afgestemd op de behoeften van mensen met dementie. Tevens ondersteunt de coach eten en drinken in het vastleggen en verbeteren van werkprocessen ten behoeve van de gastvrijheid, in nauwe samenwerking met de chef-kok, facilitaire dienst en zorgmedewerkers.

## Uitbreiding uren complementaire zorg

Op locatie Raffy worden verschillende vormen complementaire zorg aangeboden, therapeutic touch (TT), pitjit, holistische massage en aromatherapie. De vraag van bewoners naar complementaire zorg op locatie Lâle neemt toe en op locatie De Leystroom ligt er eveneens de wens complementaire zorg structureel te gaan aanbieden. Hiertoe worden uren complementaire zorg uitgebreid. Specifiek zal daarmee het aanbod van complementaire zorg uitgebreid worden met tactiel stimulering. Waar pitjit een Indonesische vorm van massage is en passend bij locatie Raffy, is tactiel stimulering passend op alle locaties en met name voor mensen met dementie.

**Tactiel stimulering is een zachte vorm van massage; aanrakingen in een herkenbaar patroon, onder andere ter vermindering van pijn en verwardheid en verbetering van nachtrust.**



## Locatie-specifiek

### Extra nachtdienst op locatie Raffy

Op locatie Raffy zijn momenteel twee nachtdiensten op ruim honderd bewoners. Per januari 2020 wordt hier een nachtdienst aan toegevoegd. Dit zorgt voor meer aandacht voor de bewoners. Juist ook in de nacht hebben bewoners behoefte aan:

- o een luisterend oor
- o geruststelling
- o nabijheid van medewerkers
- o aandacht voor wensen en gewoonten.

Daarbij komt dat de toename van complexiteit van zorg (psychiatrie, psychogeriatric) vraagt om meer deskundig personeel in de nacht. Denk dan aan het begeleiden van dwalende bewoners. Maar ook dat medewerkers complexe situaties met tweeën kunnen opvangen en dat een derde aan andere bewoners zorg en aandacht kan blijven bieden. Ook bij calamiteiten op Lâle kan de derde nachtdienst daar op locatie ondersteunen.



**#mangomoment**

**Welzijnsmedewerker:** 'Meneer zit op zijn kamer tv te kijken als ik binnenloop om te vragen of hij mee gaat om een ritje met de auto te maken. Als wij buiten lopen, zegt hij: "Wie had dat nu gedacht dat ik zomaar mee mag met de auto". Onderweg zegt meneer geregeld: "Wat geweldig he." Meneer geniet zo van het rijden en alles zien onderweg dat hij er af en toe emotioneel van wordt. Hij vertelt verhalen over de verschillende plekken in Breda waar wij langs reden.'

### Extra huiskamerdienst op locatie Lâle

Op Lâle neemt het aantal bewoners met dementie toe. Er is steeds meer behoefte aan specifieke aandacht en nabijheid, kleinschaligheid en dosering van prikkels. In de huidige situatie zitten zestien bewoners in een grote huiskamer, aan verschillende tafels. Hierdoor kan onvoldoende ingespeeld worden op individuele behoeften van bewoners. In 2020 wordt er elke dag een extra huiskamerdienst ingezet. Hierdoor kan er kleinschalig gewoond en gewerkt worden in twee groepen van acht bewoners. Dit geeft meer rust en er kan beter ingespeeld worden op de behoeften van individuele bewoners, denk daarbij aan een prikkelarme omgeving, maar ook aandacht voor eten en drinken, huiselijkheid en andere activiteiten die het welzijn en daarmee de kwaliteit van leven voor de bewoners verbeteren.

### Extra ochtenddiensten op locatie De Leystroom

Gezien de toenemende complexe zorgvraag en multiproblematieken op locatie De Leystroom worden in de ochtend extra zorgmedewerkers ingezet op de woongroepen voor uitbreiding van de toezichtfunctie. Op momenten dat een bewoner door twee zorgmedewerkers op de eigen kamer geholpen wordt, is dan een derde medewerker aanwezig in de huiskamer. Dit toezicht biedt meer veiligheid voor onze bewoners. De extra medewerker kan ook op die momenten aandacht en nabijheid voor persoonsgerichte activiteiten en eten en drinken continueren. Doordat toezicht in de huiskamer geborgd is, kan er meer tijd genomen worden voor de noodzakelijke en toenemende zorg aan het bed. Deskundigheidsbevordering ontstaat door meer samen op te kunnen werken.

*Medewerkers leren in de praktijk van elkaar en er is meer ruimte om met elkaar te sparren, bijvoorbeeld omtrent een onvoorziene situatie.*

Dit geldt ook voor leerlingen, er is meer tijd en variatie voor hen om (van) te leren.



## Innovatie

### Slimme sensoren

In 2019 wordt het zusteroproepsysteem op locatie Raffy vervangen. In 2020 zal daarop een uitbreiding geïnstalleerd worden. Dit betreft de slimme sensoren; camera's op de kamers van bewoners. Op locatie De Leystroom worden deze reeds gebruikt. De slimme sensoren zijn op verschillende manieren inzetbaar, afhankelijk van het doel. Bijvoorbeeld dat er een beeldverbinding tot stand komt, op het moment dat er beweging op de kamer wordt gesignaleerd. Deze technologie kan een belangrijke rol spelen in de veiligheid van onze bewoners en levert tijdsbesparing op voor de medewerkers. De camera's zijn niet standaard geïnstalleerd. Op locatie Raffy worden in 2020 de bekabeling aangelegd en een aantal camera's aangeschaft, zodat het systeem gebruikt kan worden als dat voor een bewoner nodig is. Natuurlijk wordt dit in overleg met de bewoner/contactpersoon gedaan en met oog voor privacy.



# Leren en ontwikkelen

## Verbeterparagraaf

**Naast voornoemde inzet van de kwaliteitsmiddelen en de kwaliteitsverbetering zoals beschreven in de notitie Samen Kleurrijk, is er aan aantal thema's waarop Raffy, Lâle en De Leystroom in 2020 in willen leren en ontwikkelen.**



1. Waardigheid en trots Op Locatie (WOL)
2. Leidraad Cultuurspecifieke zorg
3. Vrijwilligers
4. Professionele Adviesraad (PAR)
5. Duurzaam personeelsbeleid
6. Employee journey en werkgeluk
7. Regie op kwaliteit
8. Kennisdeling
9. Dementia Care Mapping
10. Gebruik van informatie
11. Gebruik van hulpmiddelen: innovatie
12. Welzijn
13. Facilitaire diensten
14. Thuiszorg



## 1. Waardigheid en trots Op Locatie

In 2019 zijn scans vanuit Waardigheid en trots Op Locatie (WOL) gedaan op locaties De Leystroom en Raffy. Hieruit is in het najaar van 2019 een verbetertraject gestart dat doorloopt in 2020.

In dit traject wordt er gebruikt gemaakt van een integrale aanpak door WOL en begeleiding in Verantwoorde Personeelssamenstelling (VPS) te combineren. Het vertrekpunt is VPS. Vanuit de begeleiding van de teams in VPS wordt de ondersteuningsvraag WOL aangescherpt. Dit betreft een intensief coachingstraject dat zich richt op:

### wonen & welzijn, leren en ontwikkelen en verdieping en borging van persoonsgerichte zorg

Het gaat daarbij om drie dimensies van professionaliteit: vakbekwaamheid, lerend vermogen en samenlerend vermogen.

In het najaar 2019 wordt het plan van aanpak voor dit traject geschreven, wat in 2020 uitgevoerd zal worden. Het plan van aanpak vanuit WOL zal eind 2019 op de websites van de locaties verschijnen.



Eveneens is in het najaar 2019 de scan uitgevoerd op locatie Lâle, zodat deze in 2020 kan aanhaken in het WOL-traject. Voor alle locaties wordt tijdens het maken van het plan van aanpak en vervolgens voor de evaluatie en borging gebruik gemaakt van het evaluatie-instrument 'zicht op kwaliteit'. Dit volgt de thema's van het kwaliteitskader en geeft teams en de organisatie periodiek inzicht in de voortgang van elk thema.

## 2. Leidraad Cultuurspecifieke zorg

Het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM) heeft de opdracht gekregen van het Ministerie van VWS om een leidraad cultuurspecifieke zorg te ontwikkelen. Noom voert deze opdracht uit in nauwe samenwerking met Raffy en Lâle. Aanleiding hiervoor is het groeiend aantal ouderen met een migratieachtergrond<sup>1</sup>. Deze ouderen hebben vaak een achterstand in kennis, een slechte financiële situatie<sup>2</sup> en gezondheidssituatie<sup>1</sup>. In Nederland komt dementie bijvoorbeeld drie tot vier keer meer voor bij ouderen met een niet-westerse migratieachtergrond, dan bij ouderen zonder een migratieachtergrond<sup>3</sup>.

Het doel van de leidraad cultuurspecifieke zorg is: ook voor ouderen met een migratieachtergrond streven naar structurele verbetering van de kwaliteit van zorg en een groter aanbod.

De Leidraad Cultuurspecifieke Zorg wordt een handreiking voor organisaties en instellingen die zorg en welzijn ook aan oudere migranten willen bieden. Van belang hierbij is meer aandacht te besteden aan culturele en historische achtergronden. Cultuurspecifieke zorg vraagt om meer dan projectmatige aandacht, het vraagt om visie en beleid om deze vorm van zorg vanzelfsprekend te laten zijn. Er komt een voorlichtingspakket met onder andere aandacht voor bejegening, communicatie, de beleving van dementie, samenwerken met een grote familie en rituelen in de palliatieve fase.



- [www.nidi.nl/shared/content/demos/2018/demos-34-06.pdf](http://www.nidi.nl/shared/content/demos/2018/demos-34-06.pdf)
- <https://netwerknoom.nl/wp-content/uploads/2019/06/NOOM-factsheet-Armoede-onder-oudere-migranten-.pdf>
- [www.henw.org/artikelen/cognitieve-achteruitgang-bij-oudere-migranten](http://www.henw.org/artikelen/cognitieve-achteruitgang-bij-oudere-migranten)



Ook wordt er een actueel overzicht ontwikkeld van cultuurspecifiek zorg- en welzijnsaanbod. Eveneens komen er methodieken om met oudere migranten in gesprek te komen en te blijven. De inhoud wordt opgehaald bij lidorganisaties, zoals Stichting Woonzorgcentrum Raffy-Leystroom.

De bestuurder van Stichting Woonzorgcentrum Raffy-Leystroom neemt deel aan de stuurgroep van de leidraad cultuurspecifieke zorg. In Raffy en Lâle zullen de ontwikkelde producten getoetst worden in pilotvorm. De startbijeenkomst van de leidraad vond plaats in juni 2019 in Lâle en het traject loopt tot april 2021. Eveneens is de leidraad opgenomen in het programma Thuis in het Verpleeghuis.

Zie ook: [www.waardigheidentrots.nl/praktijk/cultuurspecifieke-zorg-vraag-meer-dan-persoonsgerichte-zorg-alleen](http://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/cultuurspecifieke-zorg-vraag-meer-dan-persoonsgerichte-zorg-alleen)

### 3. Vrijwilligers

Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage binnen Raffy, De Leystroom, Lâle en Buurthuis Toma. Met de inzet van vrijwilligers kunnen we de bewoners en cliënten extra ondersteunen in hun welbevinden. Samen met de vrijwilliger wordt gekeken naar zijn/haar kwaliteiten en wensen, en de vraag waar een vrijwilliger binnen de organisatie nodig is.

### In 2020 ligt de aandacht op het harmoniseren van het vrijwilligersbeleid voor alle locaties.

Belangrijk hierin is ook het communiceren naar vrijwilligers en medewerkers in alle lagen van de organisatie over de visie en de verschillende verantwoordelijkheden om het beleid in de praktijk tot een succes te brengen. Ook zal het reeds in gebruik genomen vrijwilligersregistratiesysteem voor alle vrijwilligers gebruikt gaan worden. Voordelen hiervan zijn dat alle nodige informatie voor betrokkenen inzichtelijk is. Denk dan aan de overeenkomst en persoonsgegevens, maar ook welke afspraken er met die vrijwilliger gemaakt zijn. Met alle bestaande vrijwilligers gaan gesprekken plaatsvinden, zodat er een beter beeld is over de kwaliteiten en wensen van elke vrijwilliger. Zo wordt er goed gekeken waar deze vrijwilliger het beste ingezet kan worden. Nieuwe vrijwilligers worden hier direct in meegenomen.



### 4. PAR

In 2019 is de Professionele Adviesraad (PAR) opgericht binnen Raffy-Lâle-De Leystroom. De PAR is een zelfstandig functionerende raad en een onderdeel van de organisatie die uit gaat van eigenaarschap, zeggenschap, verantwoordelijkheid, aanspreekbaarheid en samen sturen.

De samenstelling van de PAR bestaat uit zeven verschillende beroepsbeoefenaars, zij zijn een afspiegeling van de functiegroepen die werkzaam zijn in het primaire proces. De verschillende beroepsbeoefenaars geven vanuit verschillende perspectieven beleidsadvies aan management en bestuur. De PAR beoogt met haar advies de kwaliteit van de zorg te waarborgen en te verbeteren, de professionaliteit van de medewerkers te bevorderen en de invloed van beroepsbeoefenaars op beleidskeuzen te vergroten.

In 2020 gaat de PAR aan de slag met de volgende onderwerpen: professionalisering van de PAR, aandacht voor eten en drinken en dementiezorg.



## 5. Duurzaam personeelsbeleid

Duurzaam personeelsbeleid heeft tot doel bij te dragen aan de organisatiedoelen en tegelijkertijd het aantal huidige en potentiële werknemers op niveau te houden. De duurzame inzetbaarheid van werknemers is hierin een centraal thema waarbij gekeken wordt naar:

- o competenties (hoe houd je medewerkers bekwaam en voortdurend lerend in het werk)
- o expliciete aandacht voor de motivaties
- o kwaliteiten en talenten van werknemers (voorbereiding op de toekomst)
- o psychische belastbaarheid (sfeer op het werk en werkstress)
- o fysiek welbevinden (andere dingen kunnen doen om uit het werkpatroon te komen en hun energie mee op te laden).

Om dit te bereiken wordt in 2020 een duurzaam personeelsbeleid ontwikkeld.

In 2020 zal Raffy-Lâle-De Leystroom voor het eerst als nieuwe organisatie een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) invullen, dat als nulmeting zal dienen. Hierdoor krijgen we inzicht in hoe het ervoor staat met de inzetbaarheid van de medewerkers, waar zich in de organisatie problemen voordoen en bij wie. Deze resultaten worden gekoppeld aan verschillende HR gegevens, zoals ziekteverzuim en verloop.

Midden 2020 ligt er een duurzaam personeelsbeleid en is er inzicht in de huidige inzetbaarheid van de medewerkers. Aan het einde van dit jaar zullen er op basis van deze output activiteiten ingezet worden, specifiek gericht op de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek met als belangrijkste resultaat:

het ziekteverzuim te verlagen, het verloop te verminderen en kennis vast te houden.

## 6. Employee journey en werkgeluk

Bevlogen en gelukkige medewerkers zorgen voor meer rendement. Het bevlogen en gelukkig maken en/of houden van medewerkers zorgt voor minder verloop en minder verzuim. Om medewerkers bevlogen te maken en te houden, komt er meer aandacht voor *employee journey*.

De employee journey is de reis die medewerkers maken binnen de organisatie: vanaf het punt dat ze voor het eerst contact hebben met Raffy-Lâle-De Leystroom tot en met het punt dat ze de organisatie verlaten.

Gedurende deze reis zijn er meetmomenten (zogenaamde touchpoints) waarin Raffy-Lâle-De Leystroom het gedrag of de mening van de medewerker over de organisatie positief of negatief kan beïnvloeden. Denk hierbij aan het sollicitatiegesprek, de eerste werkdag, contact met de leidinggevende of inwerken en organisatiebijeenkomsten. Het doel is dat onze organisatie op elk van deze momenten de medewerkers positief gaat beïnvloeden door bijvoorbeeld hen te verrassen of te waarderen.

In 2020 wordt hier een begin aan gemaakt. Het MTO zal in combinatie met de touchpoints hier inzicht in geven. De inschatting is dat deze beweging minimaal twee jaar in beslag neemt. Eind 2020 is er dan ook vooral inzicht in en is er draagvlak gecreëerd bij de leidinggevendenden. Het belangrijkste resultaat van deze beweging is medewerkers van Raffy-Lâle-De Leystroom bevlogen en gelukkig maken/houden, waarbij zij beter in staat zijn om een toevoeging te zijn aan de kwaliteit van leven van de bewoner.

## 7. Regie op kwaliteit

In 2020 gaan de teams werken met een Team Dashboard. Hiermee hebben zij adequaat inzicht in managementinformatie en kwaliteitsindicatoren. Dit ondersteunt de eigen verantwoordelijkheid van het team en daarmee de regie op kwaliteit.





## 8. Kennisdeling

Er zijn en blijven mogelijkheden voor medewerkers om mee te lopen in collega zorgorganisaties via de lerend netwerken Zorglinck en Bersama Kuat. Deelname hieraan zal in 2020 gestimuleerd worden. Daarnaast worden er thematische kennisdagen georganiseerd toegankelijk voor alle medewerkers van de organisaties van het lerend netwerk Zorglinck.

## 9. Dementia Care Mapping

Op De Leystroom wordt reeds twee jaar met succes gewerkt met Dementia Care Mapping (DCM). Dementia Care Mapping is een wetenschappelijk onderbouwde observatiemethode om het welbevinden van mensen met dementie in kaart te brengen. Tevens zet het aan tot kwaliteitsverbetering. DCM is gebaseerd op de persoonsgerichte zorgvisie. Op De Leystroom levert het al bewustwording op in teams en leidt het tot concrete verbeteracties, door het team zelf opgesteld. Deze verbeteracties worden opgenomen in het zorgleefplan. Bijvoorbeeld op zoek gaan naar interesse en gewoonte van de bewoner, mantelzorgers meer betrekken, bejegening, activiteiten in het kader van erbij horen en bezigheid, aanpassen van zorgtijden, eetmomenten of omgeving/prikkels, verdieping in levensgeschiedenis om gedrag te verklaren en het betrekken van de psycholoog. Op locaties Raffy en Lâle zal DCM in 2020 eveneens toegepast worden.

Structurele inzet van DCM ondersteunt de borging van persoonsgericht werken.

## #mangomoment

**Verpleegkundige:** 'Een bewoner waarbij gedurende de DCM-observatie veelal passieve gedragingen worden gezien, die weinig mogelijkheden bieden, zoals passief rondkijken, staren. Tijdens de terugkoppeling van de observaties, gaan collega's met elkaar in gesprek. Door deze informatiedeling komen de werknemers erachter komen wat de interesses van de bewoner zijn. Bij deze bewoner kwamen ze er achter dat hij altijd vol passie bij de PTT heeft gewerkt. Nu wordt er samen met deze bewoner de post en de krant rondgebracht naar de afdelingen.'

## 10. Gebruik van informatie

De drie locaties maken gebruik van Zorgkaart Nederland. Op locatie De Leystroom wordt daarnaast gebruik gemaakt van een uitvraag tijdens het MDO. Bij elk MDO gaat de EVV'er in gesprek met bewoner en/of eerste contactpersoon over de tevredenheid van geboden zorg. Daarin worden onderstaande vragen gesteld:

- o Hoe tevreden bent u over ons op een schaal van 1 tot 10?
- o Wat doen we allemaal goed?
- o Wat kunnen we doen om een stap dichterbij een 10 te komen?

Deze manier van vraagstelling nodigt uit om niet enkel sociaalwenselijk te antwoorden en nadrukkelijk ook verbeterpunten te benoemen. Op locatie De Leystroom zijn hier vele positieve ervaringen mee. Zo wordt het voor bewoner en contactpersoon laagdrempelig om aan te geven waar zij tegen aanlopen. Door twee keer per jaar formeel te vragen naar ervaringen (naast reguliere contactmomenten), kunnen ongenoegens direct besproken en opgepakt worden. Het team heeft structureel input van de bewoner en/of contactpersoon en gaat daarmee direct aan de slag. Contactpersonen geven aan dit een prettige manier te vinden om in gesprek te gaan over hoe zij de zorg ervaren. Daarbij komt ook dat deze vorm van ervaringen ophalen meer de diepte in kan gaan, dan bijvoorbeeld interviews met externen. De EVV'er kent immers de bewoner goed, waardoor er doorgevraagd kan worden en goed ingezoomd kan worden op wensen en behoeften van die specifieke bewoner.

Per januari 2020 zal deze aanvullende manier van cliëntervaringen ophalen organisatie-breed gebruikt gaan worden, in aanvulling op Zorgkaart Nederland.

In 2020 worden eveneens op alle locaties woonoverleggen gehouden voor goede afstemming tussen het team, mantelzorg, bewoners en vrijwilligers. Zij gaan met elkaar in gesprek over het leven op de woning: wat zijn verwachtingen, behoeften, wat zou familie bij willen/kunnen dragen, waar is men tevreden over en wat kan beter? De afspraken worden vastgelegd in een woonplan en regelmatig geëvalueerd.



## 11. Gebruik van hulpmiddelen: innovatie

Raffy, Lâle en De Leystroom nemen deel aan pilots voor de slimme bril en slim incontinentiemateriaal. Deze pilots lopen in 2019-2020 en worden in 2020 geëvalueerd. Dan wordt bepaald of en hoe we er mee verder gaan.

### Slimme bril

De slimme bril is een *smart glass*, waarmee een deskundige mee kan kijken met de zorg in het primaire proces. Doelstelling van dit project is: door inzet van de slimme bril en in real-time verbinding de afstand tussen (schaarser) hoogopgeleid personeel en (informele) zorgverleners overbruggen. Hierdoor kunnen we beter en sneller inspelen op de gewenste deskundige zorg in de praktijk. De medewerker heeft de handen vrij en kan ongehinderd een handeling uitvoeren, terwijl de meekijker (zoals psycholoog, verpleegkundig specialist) direct de gewenste ondersteuning biedt, ook als die niet op locatie is. De inzet kan tijdsbesparing opleveren en helpen bij het verminderen van reistijd. Het uiteindelijke doel is:

### waarde toevoegen voor de bewoner en cliënt.

Locatie De Leystroom zet de slimme bril in de pilot in bij onbegrepen gedrag. Een zorgmedewerker draagt een slimme bril bij het bezoeken van bewoners die gedrag vertonen waarbij extra begeleiding is vereist. Deze toepassingswijze maakt het mogelijk om complex en/of psychiatrisch gedrag te signaleren en begeleiding te bieden bij de omgang. Ook kan meegekeken worden in situaties waarin het goed gaat, om van elkaar te leren.

Locaties Raffy en Lâle zetten de slimme bril in voor 24/7 medische dienst. De zorgmedewerker draagt een slimme bril wanneer een acute situatie zich voordoet. De verpleegkundig specialist kijkt op afstand mee. Deze kan zo op afstand de situatie beoordelen, adviezen geven, begeleiding bieden en bepalen om in persoon te komen of niet.

### Slim incontinentiemateriaal

Het slimme incontinentiemateriaal geeft medewerkers real-time informatie via een app en stelt hen in staat verschoningen en toiletijden te plannen op de momenten dat bewoners ze nodig hebben. Dit kan ondersteunen bij kwaliteit van leven van onze bewoners en werkdruk verminderen.

## 12. Welzijn

Uitwisseling van kennis en deskundigheidsontwikkeling op het thema welzijn zal in 2020 plaatsvinden door gebruik te maken van beeldend trainen. Hierbij nemen medewerkers van verschillende disciplines van alle locaties deel aan een sessie beeldend trainen en gaan met elkaar in dialoog.

Beeldend trainen is een interactieve manier van trainen met gebruik van praktijkvideo's, een beeldtafel en een smartphone app, die aansluit bij de werkwijze. Het gebruik van beelden maakt dat de resistentie van de geleerde lesstof groter is, vergeleken met kennisoverdracht door middel van woorden.

## 13. Facilitaire diensten

De facilitaire diensten van de verschillende locaties werken al nauw met elkaar samen, maar werken nog volgens eigen visie en structuur. Samen één facilitaire organisatie betekent ook één gezamenlijke visie en werkwijze. Door diensten samen te voegen kunnen we efficiency voordelen behalen, de afdeling verder professionaliseren en beter aansluiten bij de visie van de nieuwe organisatie, zoals beschreven in het richtinggevend document 'Samen Kleurrijk'. In 2020 worden eerste stappen gemaakt richting de gewenste situatie:

- o De facilitaire dienst van Raffy-Lâle-De Leystroom biedt ondersteuning aan het primaire proces. De facilitaire medewerkers ondersteunen en faciliteren de zorgteams, met als doel de hoogst haalbare kwaliteit van leven voor de bewoners te realiseren. De medewerkers van de facilitaire dienst zijn professioneel en beschikken over voldoende kennis op hun vakgebied. Er wordt dienstverlenend en servicegericht gewerkt, waarbij de vraag van de bewoners, de interne klanten en bezoekers centraal staat. De dienstverlening sluit aan bij de eigen identiteit van de verschillende locaties.
- o Medewerkers van de facilitaire dienst zijn waardevol voor de organisatie en leveren een belangrijke bijdrage aan het welbevinden van de bewoners en de hoge mate van gastvrijheid op de locaties. Hiervoor werken zij nauw samen met de andere disciplines en vindt regelmatig afstemming plaats over de dienstverlening. Afspraken en verwachtingen over werkprocessen zijn helder voor de bewoners en interne klanten.
- o Van alle diensten die we aanbieden zijn de kosten en opbrengsten inzichtelijk. Op basis van deze inzichten worden keuzes gemaakt, bijvoorbeeld over het uitbesteden of in eigen beheer uitvoeren van diensten. Afspraken zijn gemaakt en vastgelegd over welke service en diensten we als organisatie aanbieden. Indien we een vergoeding vragen voor een service of dienst, is het voor iedereen duidelijk en inzichtelijk wat die vergoeding is.



## 14. Thuiszorg

Wat een cliënt van Stichting Woonzorgcentrum Raffy-Leystroom mag verwachten als het gaat om (langdurige) zorg thuis, is op de websites van Raffy en De Leystroom te lezen. Dit omvat de verschillende thema's van het addendum kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis.

▶ **Klik hier voor Addendum kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis**



In 2020 is er een aantal thema's aansluitend op het addendum kwaliteitskader waar Raffy en De Leystroom thuiszorg in wil leren en verbeteren.

### Kwaliteitskader wijkverpleging

In 2018 is het Kwaliteitskader Wijkverpleging vastgesteld. Dat houdt in dat organisaties en medewerkers die cliënten thuis verpleging en verzorging bieden aan bepaalde kwalitatieve criteria moeten voldoen. Binnen Raffy en De Leystroom is daar tot nu toe nog niet expliciet aandacht besteed. Dat wil niet zeggen dat we niet aan deze criteria voldoen, maar we hebben nog niet voor alle criteria beschreven op welke wijze wij hier aan voldoen. In 2020 willen we hier nadrukkelijk aandacht aan besteden waardoor wij ook duidelijk kunnen maken op welke wijze wij aan het kwaliteitskader voldoen. Een aantal van deze criteria hebben we reeds uitgelicht om specifiek aandacht aan te besteden.

### Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg is een thema dat in ontwikkeling is en altijd aandacht vraagt. Denk dan aan het meenemen van nieuwe medewerkers in de persoonsgerichte zorgvisie, casussen blijven bespreken en van elkaar leren. Natuurlijk is het bij elke nieuwe cliënt weer een uitdaging voor die cliënt zo persoonsgericht mogelijk te werken. Om te blijven ontwikkelen in persoonsgerichte zorg is coaching nodig. Dit is een permanent proces, regelmatig samen overleg hierover is wenselijk. Hiertoe krijgen de wijkverpleegkundigen een coachingstraject door een externe coach, zodat zij de teams kunnen coachen op persoonsgericht werken.

### Multidisciplinaire aanpak

De multidisciplinaire samenwerking wordt verder geïntensiveerd. Dit bijvoorbeeld door het initiëren van multidisciplinaire overleggen waarbij bijvoorbeeld huisarts, fysiotherapeut en WMO-consulent met de cliënt, mantelzorg en Stichting Woonzorgcentrum Raffy-Leystroom om tafel zitten om samen de optimale zorg voor die cliënt te plannen.

### Verantwoord thuis wonen: ongeplande nachtzorg

Momenteel wordt er vanuit Raffy en De Leystroom geen ongeplande nachtzorg in de wijk geboden. In samenwerking met zorgaanbieders in de regio wordt er naar gestreefd om dit in 2020 ook voor cliënten van Raffy en De Leystroom mogelijk te maken.

### Wonen en welzijn: dagverzorging

Bij de dagverzorging van Raffy wordt de begeleiding momenteel door vrijwilligers en een teamlid van het wijkteam gedaan. We gaan hier medewerkers aanstellen met een welzijnsachtergrond. Daarbij zal de samenwerking tussen de medewerkers van dagverzorging De Leystroom, verenigingsleven De Leystroom en dagverzorging Raffy ingericht gaan worden.

Deze samenwerking is gericht op kennisdeling, waarnemen voor elkaar en gezamenlijk invullen van teamrollen.

Door de diverse gemeentes zijn in 2019 duidelijkere voorwaarden aangegeven betreffende het opstellen en onderhouden van ondersteuningsplannen en het evalueren met de cliënt en gemeente. Wij gaan deze voorwaarden uiteraard implementeren.





#### Veiligheid: MIC-meldingen

MIC-meldingen worden nu nog niet structureel in de teams besproken. Aangezien deze belangrijke onderwerpen opleveren die de zorg kunnen optimaliseren, worden deze structureel in de teamoverleggen geborgd.

#### Gebruik van informatie: cliëntparticipatie

Het gebruik van Caren Zorgt, het cliëntportaal van ONS Nedap, wordt meer gestimuleerd. Op die manier kan cliëntparticipatie en de afstemming tussen cliënt, mantelzorgers en zorgverlener versterkt worden. Het ophalen van cliëntervaringen krijgt meer aandacht. Denk dan aan een eindevaluatie als een cliënt uit zorg gaat en het aanmoedigen van cliënten en mantelzorgers om waarderingen op Zorgkaart Nederland achter te laten.

In 2019 is voor de eerste keer landelijk een cliëntenervaringsonderzoek bij cliënten van wijkverpleging gehouden. Dit is gedaan door middel van de PREM wijkverpleging vragenlijst. Ook Raffy-Lâle-De Leystroom heeft hier aan mee gedaan. Hoewel de respons overeenkomt met het landelijk gemiddelde (net onder de 50%) is het streven om dat in 2020 te verhogen. Hierdoor krijgen we een breder beeld hoe de zorg ervaren wordt en kunnen we op basis daarvan eventueel verbeteringen realiseren.

We gaan met de teams onderzoeken op welke wijze we niet alleen de zorg inhoudelijk kunnen evalueren, maar ook de cliëntbeleving. Vanuit de cliëntbeleving kunnen we wellicht verbeteringen realiseren in de wijze waarop we de zorgprocessen hebben ingericht.

We gaan de mogelijkheid onderzoeken om via een soort cliëntenpanel met cliënten te overleggen over onze zorgverlening. Dit zou dan wellicht ingebed kunnen worden in een activiteit of maaltijd.



### Doelgroepen van Raffy, De Leystroom en Lâle - oktober 2019

## Locatie Raffy

Waar de Indische en Molukse mensen in de jaren vijftig - na vertrek uit hun geboorteland - in Nederland aankwamen, bood Raffy hen een thuis. Een huis waarin de eerste generatie Indische en Molukse ouderen zich niet hoefden aan te passen. Zo'n zestig jaar later biedt Raffy nog steeds met volle overgave professionele zorg, ondersteuning en welzijn toegesneden op de eigen achtergrond en cultuur van de Molukse en Indische ouderen. Niet alleen in huis, maar ook bij ouderen thuis in de regio.

In Raffy verblijven zowel somatische als psychogeriatrische bewoners.

- o Formeel heeft Raffy 112 intramurale plaatsen, hiervan zijn 94 intramurale plaatsen specifiek voor Indische en Molukse ouderen.
- o Er zijn 18 intramurale plaatsen in de zorgwoningen aan de Bernard de Wildestraat, waar ook andere doelgroepen dan Indische en Molukse ouderen opgenomen kunnen worden.
- o Van de 112 plaatsen, zijn 24 op de verpleegafdeling, 18 op de zorgwoningen en 68 op drie zorgafdelingen (respectievelijk 25, 25 en 20).

Zie tabel 1 voor de Zorgzwaarte pakket (ZZP) verdeling en VPT-verdeling op Raffy.



**Tabel 1. ZZP- en VPT-verdeling Locatie Raffy (oktober 2019)**

Indicatie	Aantal bewoners
ZZP4	24
ZZP5	33
ZZP6	33
ZZP7	7
<b>ZZP totaal</b>	<b>97</b>
VPT3	2
VPT4	4
VPT5	3
VPT6	6
<b>VPT totaal</b>	<b>15</b>

## Locatie De Leystroom

Zorg op locatie De Leystroom is kleinschalig georganiseerd. Er zijn in totaal acht woongroepen: vijf woongroepen voor cliënten met psychogeriatrische (PG) problematiek, twee woongroepen voor cliënten met somatische zorgvragen en er is een woongroep voor cliënten met zowel somatische zorgvragen als (lichte) PG-problematiek. Elke woongroep van acht bewoners heeft een eigen identiteit. Eén PG-woongroep heeft twee extra kamers en de daarbij behorende personele bezetting. Zie tabel 2 voor de ZZP-verdeling op De Leystroom.

Er is een aantal algemene exclusiecriteria geformuleerd:

- o Mensen met Korsakov
- o Mensen met Huntington
- o Mensen met psychiatrisch problematiek gecombineerd met dementie
- o Jong dementerenden met behoefte aan arbeidsmatige dagbesteding en sociale contacten met leeftijdgenoten
- o Mensen bekend met gedragsproblemen die niet te reguleren zijn met interventies (agressie, roepgedrag, ontremd gedrag)

## Locatie Lâle

Turkse ouderen hebben een duidelijk beeld van hoe zij ouder willen worden. Opvang binnen de familiekring wordt als vanzelfsprekend gevonden, echter in de praktijk zien we dat dit steeds lastiger wordt. Lâle biedt daarom een zo vertrouwd mogelijke omgeving voor ouderen die nog heel dicht staan bij het land van hun geboorte. Lâle biedt zorg afgestemd op de Turkse cultuur en is daarmee een pionier en uniek in Nederland.

In Lâle verblijven zowel somatische als psychogeriatrische bewoners. Lâle als kleinschalige verpleegvoorziening heeft 15 verpleeghuisplaatsen plus één tijdelijke plaats. Zie tabel 3 voor de ZZP-verdeling op Lâle.

## De Leystroom

**Tabel 2. ZZP- verdeling Locatie De Leystroom (oktober 2019)**

Indicatie	Aantal bewoners
ZZP4	3
ZZP5	43
ZZP6	14
ZZP7	4
ZZP9B	1
<b>ZZP totaal</b>	<b>65</b>



**Tabel 3. ZZP- verdeling Locatie Lâle (oktober 2019)**

Indicatie	Aantal bewoners
ZZP5	11
ZZP6	5
<b>ZZP totaal</b>	<b>16</b>



## Thuiszorg

Locatie De Leystroom biedt thuiszorg aan 76 cliënten, die wonen in de wijken Heusdenhout, Ijpelaar en Brabantpark. 7% hiervan heeft een WLZ-indicatie.

Locatie Raffy biedt thuiszorg aan 79 cliënten, die wonen in heel Breda, 19% hiervan heeft een WLZ-indicatie.

Op beide locaties is dagbesteding voor in totaal ongeveer 35 cliënten. Op locatie De Leystroom zijn dit voornamelijk wijkbewoners. Op locatie Raffy zijn dit cliënten met een Indische of Molukse achtergrond, uit Breda en omliggende gemeentes.

## Omzet

De omzet in 2018 van Raffy en Lâle was € 9.729.463,-, waarvan € 8.481.392 ZZP intramuraal, € 821.353,- VPT intramuraal en € 426.718,- MPT extramuraal.

In 2018 was de omzet van De Leystroom € 5.637.912,-, waarvan € 5.555.554,- ZZP intramuraal en € 82.358,- MPT extramuraal.



## Bijlage

### Personeelssamenstelling

van 1-1-2019 tot 1-11-2019

Locatie Raffy						
in aantallen	totaal aantal	waarvan leerling	in fte	instroom	uitstroom	doorstroom
(para)Medisch (verpleegkundig specialisten)	3	2	2,89		1	1
Psychosociaal	3		2	1		
Verpleegkundig	37	11	27,88	5	1	
Verzorgende (niveau 3)	58	21	44,05	8	7	4
Helpende (niveau 2)	19	2	11,16	2	1	
Zorgassistent (niveau 1)	24		10,44	3	3	
Facilitair	56	1	50,83	10	5	
Administratief en management	33		25,49	3	3	
Medeerkers dagcentrum	12		5,7	3	2	
<b>TOTAAL</b>	<b>245</b>	<b>37</b>	<b>180,44</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>5</b>
<b>Tijdelijke arbeidsovereenkomsten</b>	<b>81</b>					
<b>Vaste arbeidsovereenkomsten</b>	<b>164</b>					





locatie De Leystroom						
in aantallen	totaal aantal	waarvan leerling	in fte	instroom	uitstroom	doorstroom
(para)Medisch (verpleegkundig specialisten)						
Psychosociaal						
Verpleegkundig	14	2	9,33	2	2	
Verzorgende (niveau 3)	40	2	28,33	4	4	1
Helpende (niveau 2)	23	3	16,4	12	4	
Zorgassistent (niveau 1)						
Facilitair / huishoudelijke dienst	11		5,06	1	1	
Administratief en management	17		11,15	3		
Activiteitenbegeleiding/verenigingsleven	6		3,44		1	
Buurthuis	3		1,56	1		
<b>TOTAAL</b>	<b>114</b>	<b>7</b>	<b>75,27</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
Tijdelijke arbeidsovereenkomsten	23					
Vaste arbeidsovereenkomsten	91					



locatie Lâle						
in aantallen	totaal aantal	waarvan leerling	in fte	instroom	uitstroom	doorstroom
(para)Medisch (verpleegkundig specialisten)						
Psychosociaal	3		1,55			1
Verpleegkundig	5		3,78	1	1	
Verzorgende (niveau 3)	5	1	3,67			
Helpende (niveau 2)	1		0			
Zorgassistent (niveau 1)	8	1	2,78	5	2	
Facilitair	4		1,88	1	1	
Administratief en management	1		0,78		1	
<b>TOTAAL</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>14,44</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>Tijdelijke arbeidsovereenkomsten</b>	<b>8</b>					
<b>Vaste arbeidsovereenkomsten</b>	<b>19</b>					

Totale organisatie						
	totaal aantal	waarvan leerling	in fte	instroom	uitstroom	doorstroom
<b>Aantal medewerkers</b>	<b>386</b>	<b>46</b>	<b>270,15</b>	<b>65</b>	<b>40</b>	<b>7</b>
<b>Tijdelijke arbeidsovereenkomsten</b>	<b>112</b>					
<b>Vaste arbeidsovereenkomsten</b>	<b>274</b>					
Ziekteverzuim over deze periode (excl. Zwangerschapsverlof) alle locaties	6,20%					
In 2018 waren de ratio personele kosten versus opbrengsten 62% voor locaties Raffy-Lâle en 58% voor locatie De Leystroom.						



### Afkortingen

<b>DCM</b>	Dementia Care Mapping
<b>GGZ</b>	Geestelijke Gezondheidszorg
<b>EVV</b>	Eerst Verantwoordelijke Verzorgende/Verpleegkundige
<b>HR</b>	Human Resources
<b>MDO</b>	Multidisciplinair Overleg
<b>MIC</b>	Meldingen Incidenten Cliënten
<b>MPT</b>	Modulair Pakket Thuis
<b>MTO</b>	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
<b>NOOM</b>	Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten
<b>PAR</b>	Professionele Adviesraad
<b>PG</b>	Psychogeriatric
<b>PREM</b>	Patient Reported Experience Measures
<b>SPH</b>	Sociaal Pedagogisch Hulpverlener
<b>SPV</b>	Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige
<b>TT</b>	Therapeutic Touch
<b>VBM</b>	Vrijheidsbeperkende Maatregelen
<b>VPS</b>	Verantwoorde Personeelssamenstelling
<b>VPT</b>	Volledig Pakket Thuis
<b>VS</b>	Verpleegkundig Specialist
<b>VWS</b>	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
<b>WLZ</b>	Wet Langdurige Zorg
<b>WMO</b>	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
<b>WOL</b>	Waardigheid en trots Op Locatie
<b>ZZP</b>	Zorgzwaartepakket

