

Kwaliteitsplan 2024

SWZ

SOWIEZO DE BESTE ZORG

Inhoud

	Pagina
Voorwoord	3
Lijst van afkortingen	4
Profiel SWZ	5 - 9
Profiel medewerkersbestand / samenstelling	10 - 12
Situatie, plannen en voornemens SWZ	13
◦ Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	14
◦ Wonen en Welzijn	15-17
◦ Passende, veilige zorg en ondersteuning	18
◦ Leren en ontwikkelen	19-20
◦ Leiderschap, governance en management	21
◦ Personeelssamenstelling	22-23
◦ Hulpbronnen, omgeving en context	24
◦ Gebruik van informatie	25

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2024. Hierin kijken wij graag met u vooruit naar het komende jaar.

De basis voor dit plan is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg waarvan het motto luidt: 'Samen leren en ontwikkelen.' Het kwaliteitskader, opgesteld door het Zorginstituut Nederland, beschrijft aan welke eisen goede zorg moet voldoen en is gericht op leren en verbeteren. Het doel van het kwaliteitskader is drieledig; het beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Ten tweede biedt het kader handvatten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Ten derde vormt het document een kader voor extern toezicht en voor inkoop en contracteren van de zorg.

Door middel van dit kwaliteitsplan maakt Stichting Wassenaarse Zorgverlening (SWZ) inzichtelijk wat de huidige stand van zaken is met betrekking tot de verschillende onderwerpen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en hoe zij deze beoordeelt. Op basis hiervan beschrijven we welke onderwerpen SWZ voor 2024 heeft gekozen als verbeterprojecten voor de intramurale zorg en extramurale zorg (VPT/MPT). Komend jaar zijn thema's als duurzaamheid, de verdere ontwikkeling van welzijn en de betrokkenheid van informele zorg, voedingsbeleid en de modernisering van de thuiszorg onderdeel van het kwaliteitsplan 2024.

In dit kwaliteitsplan geven we in hoofdstuk 1 en 2 het profiel van de organisatie en het personeelsbestand weer. In hoofdstuk 3 wordt de huidige stand van zaken van SWZ beschreven ten aanzien van verschillende onderwerpen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, evenals het beoogde doel ten aanzien van deze onderwerpen.

De cijfermatige gegevens zijn van het jaar 2023, stand maand november, tenzij anders vermeld.

Wij nodigen u hierbij van harte uit om ons kwaliteitsplan 2024 te lezen.

Hester Branderhorst
Directeur-bestuurder

Lijst van afkortingen

ADL	Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen	MPT	Modulair Pakket Thuis
BPC-cyclus	Beleid, Planning- & Controlcyclus	PDCA	Plan-Do-Check-Act
CR	Cliëntenraad	VPT	Volledig Pakket Thuis
CO2	Koolstofdioxide	WLZ	Wet Langdurig Zorg
HHD	Huishoudelijke dienst	Zvw	Zorgverzekeringswet
HHO	Huishoudelijke ondersteuning	ZZP	Zorgzwaarte pakket
ICT	Informatie- en communicatietechnologie		
KIK-V	Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg		

1 | Profiel SWZ

Missie, visie en kernwaarden

1.1 Inleiding SWZ

SWZ is een organisatie in Wassenaar met vier locaties met verpleeghuiszorg; SWZ Willibrord, SWZ Sophieke, SWZ Amaliahof en SWZ Bellesteijn. SWZ Sophieke is een locatie waar cliënten met een somatisch ziektebeeld wonen binnen een setting van een grootschalig verpleeghuis. Tegenover SWZ Sophieke is SWZ Amaliahof gesitueerd. Op deze locatie worden cliënten met een psychogeriatrisch ziektebeeld ondersteund binnen het concept kleinschalig wonen. SWZ Willibrord bestaat uit 3 woontorens waar cliënten met een somatisch en een psychogeriatrisch ziektebeeld wonen binnen een setting van kleinschalig wonen. SWZ Bellesteijn is een locatie waar cliënten met een psychogeriatrisch ziektebeeld wonen binnen een setting van kleinschalig wonen. Naast verpleeghuiszorg biedt SWZ ook thuiszorg aan vanuit de Wlz; Volledig Pakket Thuis en Modulair Pakket Thuis.

1.2 Visie en kernwaarden

SWZ heeft een missie en van daaruit een visie die richting geeft aan het handelen. De visie van SWZ is dat kwaliteit van zorg de beste vorm krijgt als er een evenwicht is tussen 'houvast' en 'ruimte'. In het kleinschalig wonen krijgen medewerkers en cliënten ruimte om de zorg zo veel mogelijk af te stemmen op de wensen van de cliënt. SWZ gelooft erin dat met name voor de psychogeriatrische cliënten het kleinschalig wonen een goede voorwaarde is om de individuele cliënt in het oog te houden. Tegelijkertijd is onze visie dat er professionele kaders nodig zijn om kwaliteit te kunnen waarborgen en medewerkers voldoende houvast te geven. Daarom heeft SWZ in 2021 de beweging terug gemaakt van zelfsturing naar een lijnorganisatie waarbij een zorgmanager en teammanagers zorg zijn geïntroduceerd om richting te geven aan het beleid, implementatie, evaluatie en kwaliteitsverbetering. Aan de hand van deze missie en visie is, in samenspraak met onder andere de cliëntenraad en ondernemingsraad, een aantal kernwaarden geformuleerd die ten behoeve van de inzichtelijkheid zijn verdeeld in drie uitgangspunten; attitude, professionaliteit en kleinschalig wonen.

1.2.1 Missie

Het bieden van ondersteuning op het gebied van zorg in de breedste zin van het woord aan de inwoners van Wassenaar. Ieder persoon die zich, om wat voor een reden dan ook, verbonden heeft aan SWZ is uniek en heeft eigen behoeften, verlangens, wensen en mogelijkheden. De kernwaarde binnen SWZ is respect. Een respectvolle relatie gaat en staat met de interesse in, en de mogelijkheid tot het vinden van een optimale balans tussen wederzijdse belangen. Vanuit deze kernwaarde biedt SWZ zorg en ondersteuning en is SWZ een werkgever voor haar medewerkers.

1.2.2. Visie op zorg en ondersteuning

De visie van SWZ is dat de cliënt van SWZ een uniek mens is die richting geeft enerzijds, en invulling geeft anderzijds aan het eigen leven. Uitgangspunt in de zorg en dienstverlening van SWZ is het behouden dan wel verhogen van het welzijn van cliënten. De zorg en ondersteuning die door SWZ geboden wordt, heeft als doel mensen die op enige wijze zorg en ondersteuning nodig hebben op een zodanige manier te ondersteunen dat zij het leven kunnen leiden zoals zij zelf wensen. Centraal hierin staat dat cliënten actief betrokken worden bij de invulling van de gewenste zorg en ondersteuning. Aan de basis van al deze handelingen staat een holistische mensvisie. SWZ gaat uit van een verbinding tussen lichamelijke, emotionele, relationele en religieuze aspecten. Het evenwicht in én de samenhang hiervan is bepalend voor de mate van welzijn.

1.2.3. Kernwaarden SWZ

Zoals in de missie staat vermeld, is een kernwaarde van SWZ 'respect'. Daarnaast heeft SWZ nog een aantal kernwaarden geformuleerd, deze verschaffen houvast aan de medewerkers van SWZ in hun houding en gedrag.

1 | Profiel SWZ

Missie, visie en kernwaarden

Uitgangspunten	Kernwaarden	Operationalisatie
Attitude	Persoonlijk	Getuigt van een houding die bij de persoon hoort en past bij ieder persoon afzonderlijk.
	Vriendelijk	Neemt een aangename houding aan, is beleefd en bereid om te helpen. Houding die getuigt van het nodige respect.
	Vakkundig	Houding waaruit blijkt dat iemand bekwaam is en iets heel goed kan.
Professionaliteit	Deskundig	Mensen die (blijk geven) veel (te) weten en verstand hebben van zaken.
	Verantwoordelijkheid	Aanwezigheid van mensen die ervoor zorgen dat het goed verloopt en die daarvoor aanspreekbaar (willen) zijn.
	Gezamenlijkheid	Personen die met alle betrokkenen kunnen handelen of iets voor elkaar krijgen.
Kleinschalig wonen	Veiligheid	Een woning en werkplek waarin mensen zijn beschermd tegen gevaar of schade en waar risico's doordacht en aanvaardbaar zijn.
	Herkenbaarheid	Een situatie waarbinnen mensen (zoveel of zolang mogelijk) weten wie of wat ze zien.
	Huiselijkheid	Een plek waarin plaats is voor intimiteit en gezelligheid of waar betrokkenen dit (kunnen) ervaren.

1 | Profiel SWZ

Missie, visie en kernwaarden

1.3 Visie op de medewerker

Iedere medewerker van SWZ is uniek. Vanuit zijn of haar eigen professie levert hij of zij een belangrijke bijdrage aan het welzijn van cliënten. De medewerker heeft de regie over de eigen loopbaan. De eigen wens, in samenhang met de (persoonlijke) mogelijkheden enerzijds en binnen de geldende kaders anderzijds, is bepalend en richtinggevend voor het werken binnen SWZ. SWZ ondersteunt, als werkgever, de medewerker in de uitoefening van zijn of haar functie en heeft een stimulerende rol met betrekking tot ontwikkeling binnen het huidige of wenselijk functiegebied.

1.4 Visie op leren

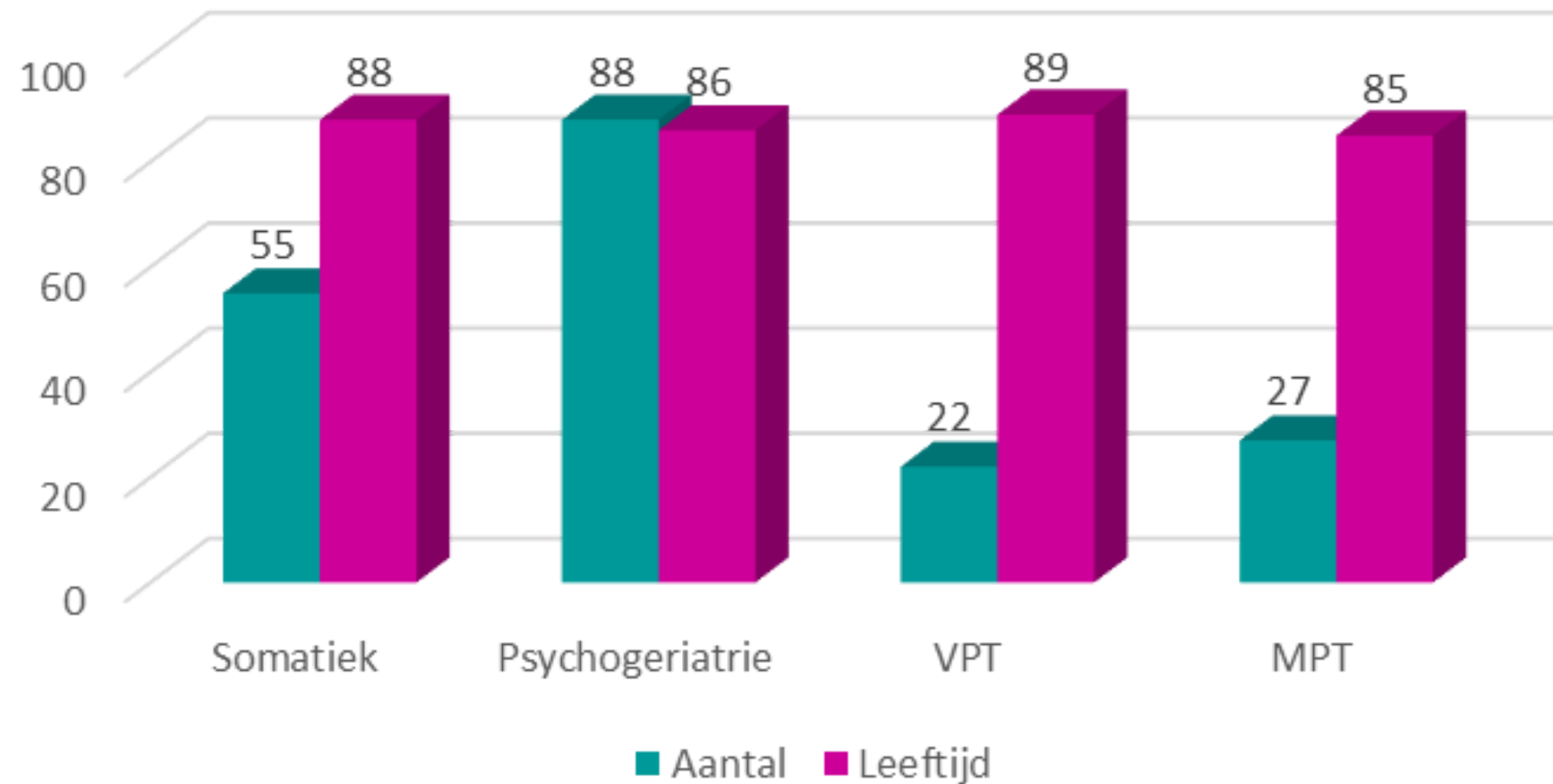
Opleiden en ontwikkeling is een integraal onderdeel van het personeelsbeleid van SWZ. Het is verankerd in alle activiteiten en instrumenten die ingezet worden om medewerkers te ondersteunen in het dagelijkse werk. Medewerkers zijn de spil van de organisatie; zonder medewerkers wordt er geen ondersteuning geleverd. Opleiden en ontwikkelen richt zich enerzijds op de optimale inzetbaarheid van menselijke bekwaamheid op het juiste moment en op de juiste plaats, anderzijds op een effectieve afstemming van deze inzetbaarheid op doel, strategie, cultuur en structuur van SWZ. Hierbij wordt de visie op zorg en ondersteuning gebruikt als kader van het handelen.

1.5 Visie op de aansturing van de zorg

SWZ heeft de lijnorganisatie sinds 2021 weer geïntroduceerd. Hierin is het motto evenwicht tussen professionele ruimte en houvast. Door middel van coachend leiderschap worden medewerkers gestimuleerd eigen verantwoordelijkheid te nemen, binnen de kaders die SWZ stelt. Medewerkers hebben, door hun dagelijks contact met cliënten, een belangrijk aandeel in de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Teams dragen hier gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor waarbij ieder teamlid een eigen specifieke bijdrage levert aan het uiteindelijke resultaat. Medewerkers, cliënten en naasten stimuleren elkaar om de zorg en ondersteuning optimaal vorm te geven. Daar waar mogelijk leveren zij gezamenlijk een bijdrage aan een zinvolle tijdsbesteding. Het uiteindelijke doel is het verhogen of bestendigen van een gevoel van welzijn of welbevinden zodat participatie in de samenleving, in welke zin dan ook, mogelijk is. De omgang met elkaar wordt gekenmerkt door de grote mate van respect. Respect is binnen SWZ een belangrijk uitgangspunt in het onderlinge contact. Zowel medewerkers als cliënten gaan uit van elkaars mogelijkheden en zijn zich ervan bewust dat ieder individu beschikt over persoonlijke kwaliteiten. Men erkent en herkent elkaars kwaliteiten en gebruikt deze in het totale zorg en ondersteuningsproces. Naast deze professionele ruimte is er ook 'houvast'. De teammanagers geven direct leiding aan de zorgafdelingen. Daarnaast hebben ondersteunende diensten een belangrijke rol in het bieden van houvast. Verder formuleert SWZ voor diverse onderwerpen structuur en kaders die de kwaliteit van zorg moeten borgen en medewerkers ook richting geven.

1 | Profiel SWZ Overzicht cliënten Wlz-zorg

Aantal cliënten en gemiddelde leeftijd



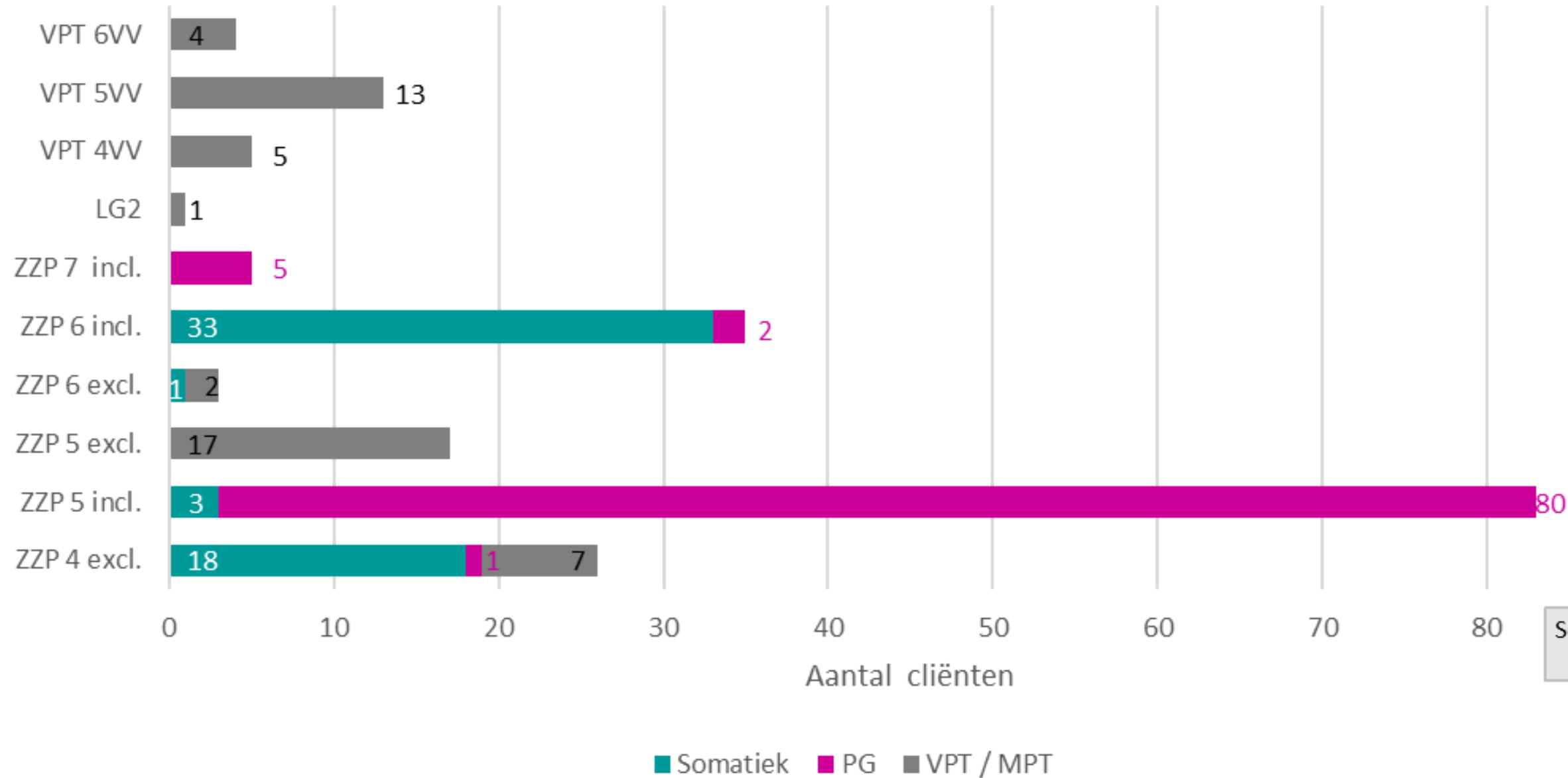
Doelgroepen

Binnen de verpleeghuiszorg van SWZ wordt onderscheid gemaakt tussen twee doelgroepen. De cliënt met een somatische (SOM) en met een psychogeriatric (PG) aandoening. De cliënten zijn woonachtig op vier verpleeghuislocaties. Deze locaties zijn SWZ Willibrord, SWZ Bellesteijn, SWZ Sophieke en SWZ Amaliahof.

Wlz-zorg wordt niet alleen intramuraal aangeboden. Om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen, biedt SWZ intensieve zorg thuis aan. Dit wordt aangeboden door middel van het Volledig Pakket Thuis (VPT) of een Modulair Pakket Thuis (MPT).

1 | Profiel SWZ Overzicht cliënten Wlz-zorg

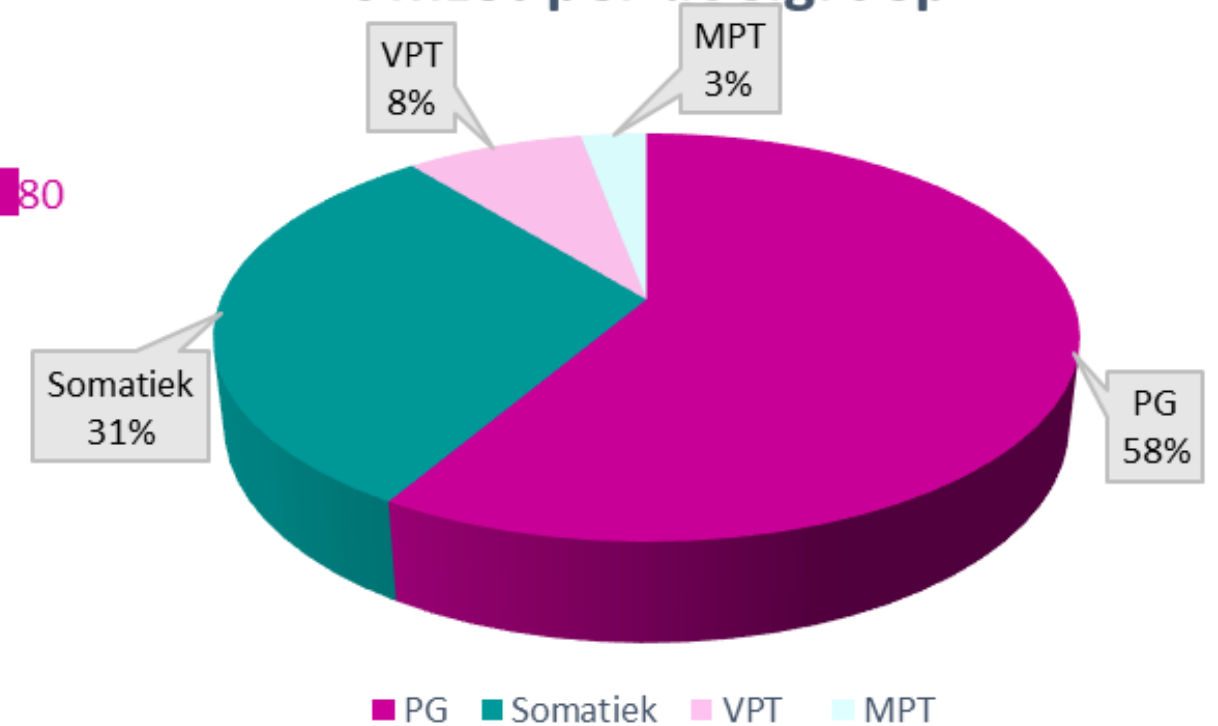
Verdeling Zorgzwaartepakket



Overzicht KVK-locaties:

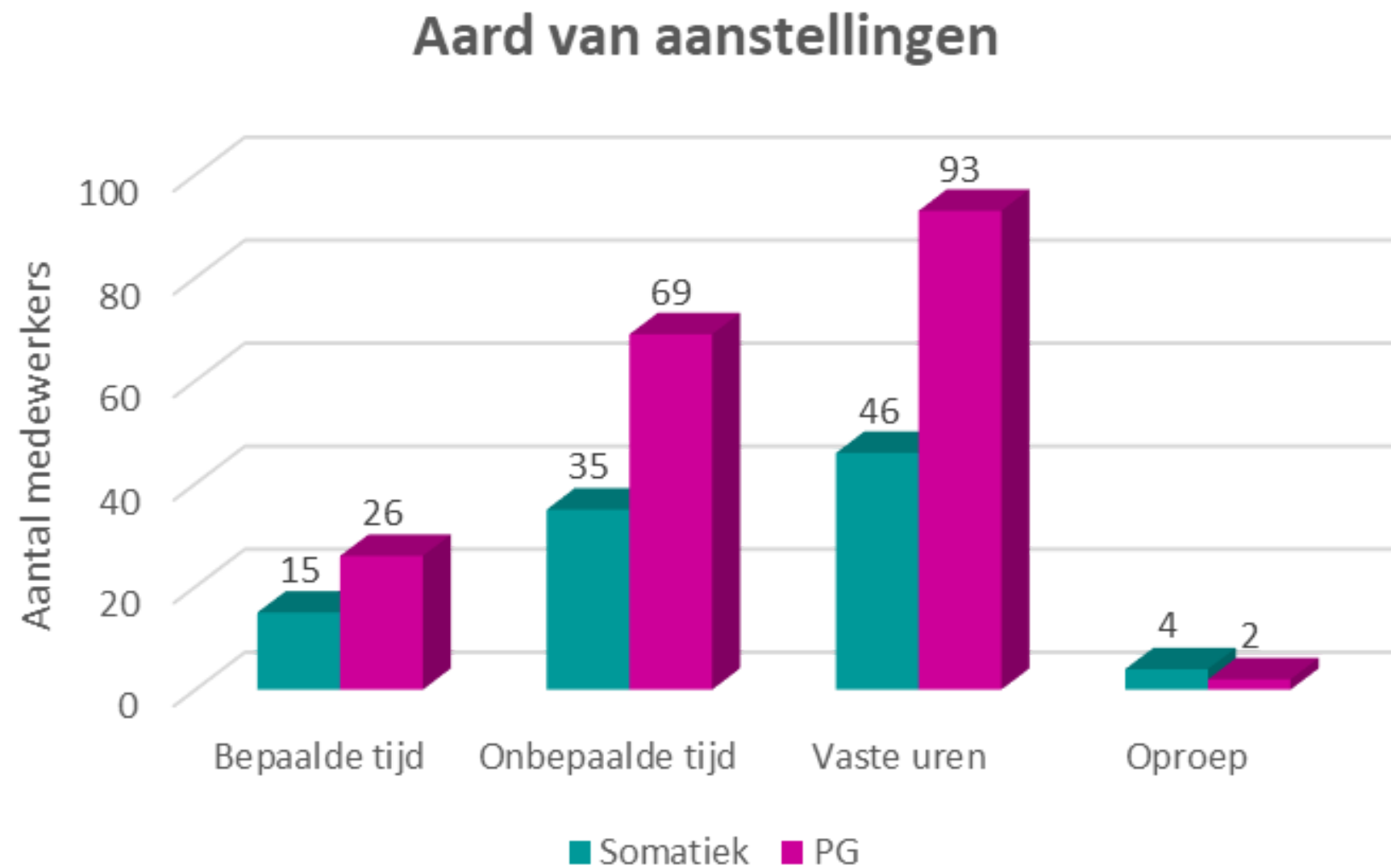
- SWZ Wilibrord (kleinschalig)
 - Psychogeriatrisch
 - Somatisch
- SWZ Bellesteijn (kleinschalig)
 - Psychogeriatrisch
- SWZ Sophieke en Amaliahof (grootschalig & kleinschalig)
 - Psychogeriatrisch
 - Somatisch

Omzet per doelgroep

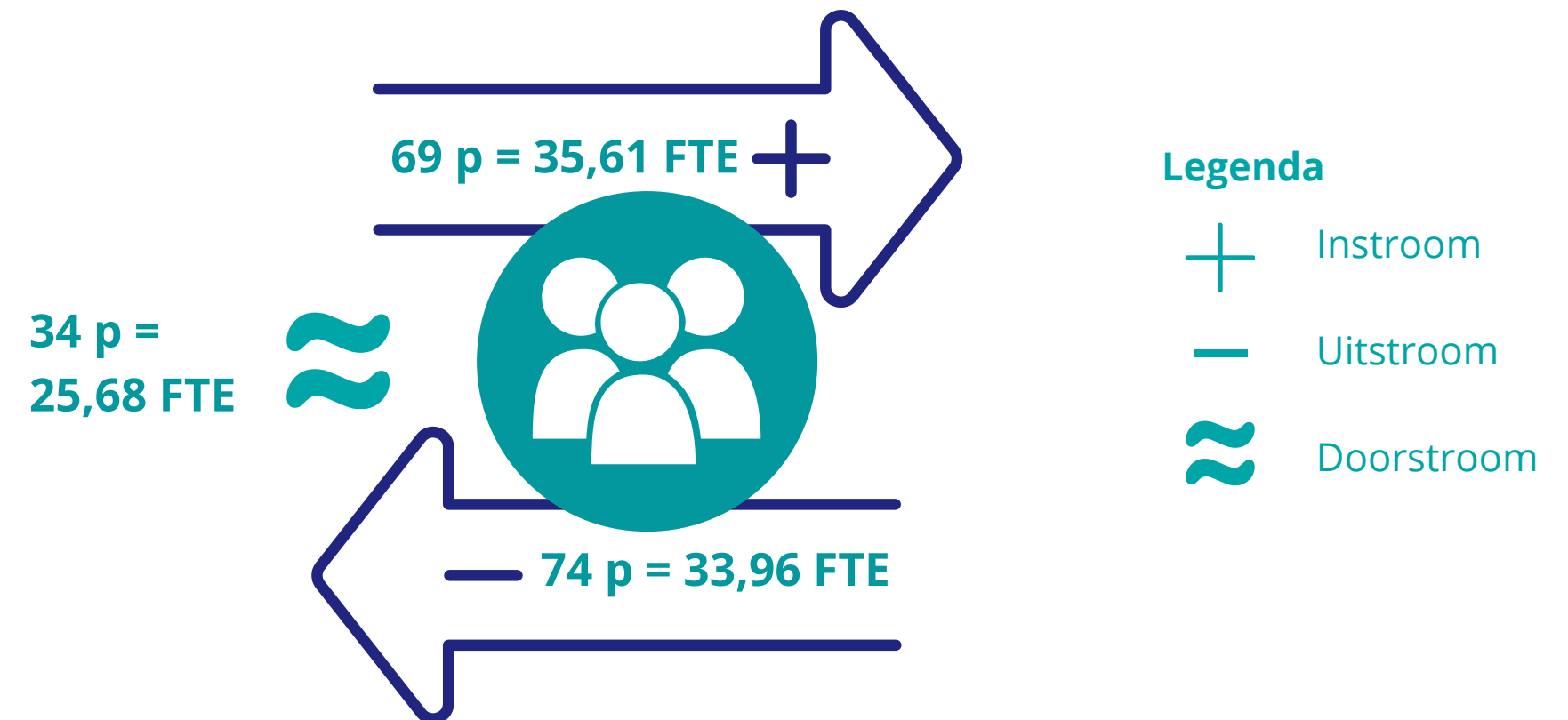


2 | Profiel Medewerkersbestand / samenstelling

Aard van aanstellingen

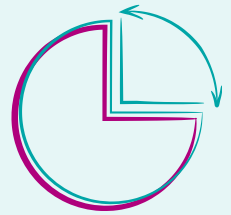


In-, door-, en uitstroom



2 | Profiel Medewerkersbestand / samenstelling

Ratio personeelskosten / opbrengsten



Ratio personele kosten / opbrengsten = **84,1 %**

Ziekteverzuim



Ziekteverzuim = **11,74%**

Overzicht personele formatie SWZ

Locatie	Aantal personen	FTE	Aantal vrijwilligers
Intramurale zorg somatiek en PG	145 p	101,35 fte	32 p
Nachtdienst	13 p	7,85 fte	
Thuiszorg ZVW	47 p	26,69 fte	
Huishouding WMO	53 p	28,01 fte	
ADL Cluster	15 p	10,33 fte	
Flexpool	27 p	3,42 fte	
Casemanagement	3 p	1,56 fte	
Ontmoetingspunt / Dagopvang	7 p	3,72 fte	32 p
Algemeen ondersteunend	77 p	46,74 fte	26 p
Totaal	387 p	232,67 fte	90 p

2 | Profiel Medewerkersbestand / samenstelling

Kwalificatieniveaus zorgverleners Wlz-zorg

		Kerkstraat Somatiek	Kerkstraat PG	Sophieke Somatiek	Amaliahof PG	Bellesteijn PG
Niveau / functie						
Verpleegkundige niveau 4	Aantal	1	2	1	1	1
	FTE	0,89	1,56	0,89	0,67	0,67
EVV	Aantal	3	10	4	3	4
	FTE	2,11	7,63	3,17	2,33	3,11
Verzorgende IG	Aantal	2	5	3	0	1
	FTE	1,33	3,61	0,97		0,44
Verzorgende niveau 3	Aantal	1	2	1	0	0
	FTE	0	0,89	0,67		
Helpende niveau 2+	Aantal	3	1	5	1	7
	FTE	2	0,89	2,92	0,36	5,44
Helpende niveau 2	Aantal	4	15	2	6	5
	FTE	3,22	9,03	1,56	3,94	4,11

		Kerkstraat Somatiek	Kerkstraat PG	Sophieke Somatiek	Amaliahof PG	Bellesteijn PG
Niveau/ functie						
Verzorgende niveau 1	Aantal	0	1	1	0	0
	FTE		0,89	0,67		
Woonassistent / hulp	Aantal	4	2	3	0	0
	FTE	2,61	1,61	0,5		
Coachend begeleiders	Aantal	1	2	2	0	0
	FTE	0,67	1,44	1,44		
Medewerker welzijn	Aantal		9		2	4
	FTE		5,81		1,58	3,33
Leerlingen	Aantal	3	7	6	1	4
	FTE	2,22	5,33	4,86	0,75	3,22

3 | Situatie, plannen en voornemens SWZ

Legenda



**Persoonsgerichte zorg
en ondersteuning**



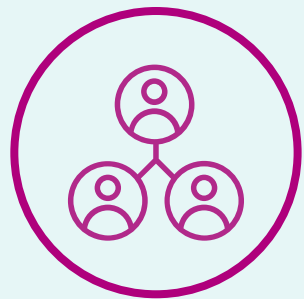
Wonen & Welzijn



**Passende, veilige zorg
en ondersteuning**



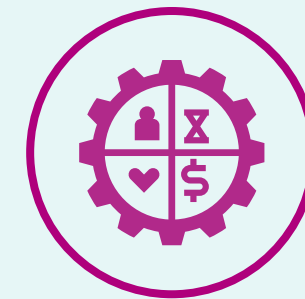
Leren en ontwikkelen



**Leiderschap, governance
en management**



Personeelssamenstelling



**Hulpbronnen,
omgeving en context**



**Gebruik van
informatie**



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In navolging van het kwaliteitskader legt SWZ de nadruk op vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten: Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Samen beslissen (Kwaliteitskader 2021, Zorginstituut Nederland (ZIN)).

Aandachtspunt

Krapte op de arbeidsmarkt, budgettaire druk en vergrijzing zet onze huidige manier van zorgverlening onder druk.

Doel

In 2024 doorlopen we als SWZ een programma dat onze organisatie helpt een toekomstbestendige manier van zorgverlening te ontdekken.

Indicator

We hebben in 2024 vorderingen gemaakt op het gebied van toekomstbestendige zorgverlening.

Tijdpad & functionaris

2024

MT

Aandachtspunt

In dossiervoering hebben we verbeterlagen gemaakt, maar we zien dat nog niet elk dossier in voldoende mate aan de eisen voldoet.

Doel

In ieder dossier wordt correct onderscheid gemaakt tussen zorgplan en zorgkaart en wordt tijdig en adequaat gerapporteerd.

Indicator

We constateren door middel van steekproeven dat in 75% van de gevallen dossiervoering op orde is.

Tijdpad & functionaris

Q4 2024

Manager Zorg

Aandachtspunt

Scholing restaurantmedewerkers gastvrouw/heerschap.

Doel

Leveren van kwalitatief betere service en beleving van cliënten.

Indicator

Cliënttevredenheidsonderzoek bij bewoners/cliënten van het restaurant d'Orangerie.

Tijdpad & functionaris

Q3 2024

Manager Bedrijfsvoering



Wonen & Welzijn

In navolging van het kwaliteitskader onderscheidt SWZ vijf thema's die een bijdrage leveren aan de levenskwaliteit, het welzijn van de cliënten en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

Klimaatveranderingen vragen om een reductie van de CO2-uitstoot.

Doel

Bij alle woonlocaties van SWZ is de EML (Erkende Maatregelen Lijst) ingevoerd en wordt er gewerkt aan verdere reductie van de CO2-uitstoot.

Indicator

We hebben alle wettelijk verplichte maatregelen en maatregelen met een korte terugverdientijd uitgevoerd.

Tijdpad & functionaris

Q2-Q3-Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering

Aandachtspunt

Het activiteitenaanbod op kleinschalig wonen wordt als beperkt ervaren, grotere activiteiten waarbij meer afdelingen zijn betrokken, worden gemist.

Doel

Realiseren van een afdelingsoverstijgend activiteitenaanbod.

Indicator

Vanaf Q3-2024 biedt SWZ minimaal eens per maand een afdelingsoverstijgende activiteit

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3 2024

Manager Zorg

Aandachtspunt

Voeding levert een wezenlijke bijdrage aan het welzijn van onze cliënten.

Doel

SWZ wil in 2024 een verdere slag maken om de vleesconsumptie te verlagen.

Indicator

De vleesconsumptie daalt en we gebruiken meer plantaardige producten.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering



Wonen & Welzijn

In navolging van het kwaliteitskader onderscheidt SWZ vijf thema's die een bijdrage leveren aan de levenskwaliteit, het welzijn van de cliënten en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

Audits op gebied van hygiëne en infectiepreventie worden uitgevoerd en verbeterplan van voorgaand jaar wordt in cyclus PDCA meegenomen.

Doel

Alle medewerkers van SWZ zijn geïnformeerd over en deskundig op gebied van hygiëne- en infectiepreventie. Er is een uniforme werkwijze op het gebied van HIP.

Indicator

Verbeterplan van voorgaande jaar laat in volgend jaar niet dezelfde tekortkoming zien.

Tijdpad & functionaris

Q2-Q3-Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering

Aandachtspunt

SWZ ziet dat de inrichting op een aantal locaties nog aandacht behoeft zodat cliënten en naasten een gastvrij en sfeervol leefklimaat ervaren op alle locaties.

Doel

De cliëntlocaties hebben een inrichting die eigentijds, ordelijk en warm is.

Indicator

De huisstijl van Sophieke en Amaliahof wordt doorgevoerd op locatie Willibrord en locatie Stompwijkstraat.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering

Aandachtspunt

Mede op basis van het klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat het voedingsbeleid verder ontwikkeld dient te worden. Voorwaarde is dat een renovatie van de centrale keuken noodzakelijk is.

Doel

Wij bieden onze interne en externe cliënten (VPT/MPT) een gezonde, gevarieerde en smaakvolle maaltijd.

Indicator

Minimaal vier keer per week serveren wij op alle locaties een gerecht van het door SWZ, onder begeleiding van een deskundige, ontwikkelde SWZ Fresh Weekmenu.

Tijdpad & functionaris

Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering



Wonen & Welzijn

In navolging van het kwaliteitskader onderscheidt SWZ vijf thema's die een bijdrage leveren aan de levenskwaliteit, het welzijn van de cliënten en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Locatiespecifiek: Willibrord

Aandachtspunt

SWZ ziet dat de inrichting nog aandacht behoeft zodat cliënten en naasten een gastvrij en sfeervol leefklimaat ervaren op alle locaties.

Doel

Alle cliëntlocaties hebben een inrichting die eigentijds, ordelijk en warm is.

Indicator

De algemene ruimtes (woonkamers/hallen) van Willibrord worden opnieuw ingericht op basis van de huisstijl die we bij Sophieke geïntroduceerd hebben.

Tijdpad & functionaris

Q2-Q3 2024

Manager Bedrijfsvoering

Locatiespecifiek: Sophieke, Bellesteijn, Amaliahof & Willibrord

Aandachtspunt

Mede op basis van het klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat het voedingsbeleid verder ontwikkeld dient te worden. Voorwaarde is dat een renovatie van de centrale keuken noodzakelijk is.

Doel

Dagelijks vers bereiden van warme maaltijden op locatie Sophieke, het uiteindelijke doel is om dagelijks vers te koken voor heel SWZ.

Indicator

Dagelijks wordt er door de koks een verse maaltijd bereid voor de bewoners Sophieke. Uiteindelijk doel vers koken voor geheel SWZ.

Tijdpad & functionaris

Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering



Passende, veilige zorg en ondersteuning

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt SWZ vier thema's rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, het gemotiveerd gebruiken van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopname (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

De toepassing van de WZD is nog onvoldoende geborgd op de afdelingen.

Doel

Maatregelen in de sfeer van de WZD worden correct geregistreerd.

Indicator

We constateren door middel van steekproeven dat 85% van de geregistreeerde maatregelen correct geregistreerd zijn.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2 2024

Manager Zorg

Aandachtspunt

Het retourmedicatieproces (m.n. van opiaten) is niet veilig genoeg.

Doel

Een duidelijk en geborgd protocol voor retourmedicatie.

Indicator

Uit audits blijkt dat retourmedicatie conform protocol wordt uitgevoerd.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2 2024

Manager Zorg

Aandachtspunt

Door de groei van het aantal cliënten HH WMO en COVID is het niet mogelijk (geweest) om bij elke nieuwe cliënt huisbezoeken af te leggen. Het intake gesprek wordt telefonisch gedaan en het ondersteuningsplan wordt telefonisch besproken.

Doel

Het streven is om 2024 om samen met cliënt het ondersteuningsplan in te vullen. Hierbij richten we ons op passende ondersteuning en waar mogelijk de eigen regie en het eigen netwerk te stimuleren.

Indicator

Vanuit de planning wordt bij iedere cliënt een keer per jaar een huisbezoek afgelegd en het ondersteuningsplan wordt ingevuld / bijgesteld.

Tijdpad & functionaris

Q1 2024

Manager Bedrijfsvoering



Leren en ontwikkelen

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt SWZ vijf thema's rondom leren en werken aan kwaliteit: het kwaliteitsmanagementsysteem, een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, en jaarlijks kwaliteitsverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners en deel uitmaken van een lerend netwerk (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

Medewerkers blijken zich geregeld niet bekwaam te voelen en niet bij machte hun bekwaamheid te vergroten.

Doel

In 2024 bieden we laagdrempelige manieren van nascholing aan.

Indicator

De aanwezigheid op werkoverleggen bedraagt minimaal 80% van het team.

Tijdpad & functionaris

Q4 2024

Manager Zorg & Manager HRM

Aandachtspunt

Innovatie in werkwijzen en hulpmiddelen blijft een thema in 2024.

Doel

Door innovatieve werkwijzen en/of hulpmiddelen wint onze dienstverlening aan kwaliteit en/of efficiëntie.

Indicator

In 2024 worden tenminste twee innovatieve werkwijzen of hulpmiddelen getest en - indien positief bevonden- nemen we deze op in onze dagelijkse praktijk.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager Zorg

Aandachtspunt

Het leermanagementsysteem wordt niet optimaal gebruikt. Het gebruiksgemak moet worden vergroot.

Doel

Gebruiksgemak vergroten, modules aansluiten op niveau en doelgroep verbreden.

Indicator

Medewerkerstevredenheid wordt getoetst in een evaluatie.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2 2024

Manager HRM

Aandachtspunt

Door de snelle groei van het team HHO (WMO) en de verwachting dat dit zal toenemen is het nodig om te kijken naar een werkprocessen en structuur van dit team.

Doel

In 2024 is het team HH WMO meegegroeid met de klantvraag en staat er een vaste werkstructuur die duidelijk is voor iedereen.

Indicator

Werkprocessen en structuur worden samen met de planners HHD en medewerkers HHD geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering



Leren en ontwikkelen

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt SWZ vijf thema's rondom leren en werken aan kwaliteit: het kwaliteitsmanagementsysteem, een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, en jaarlijks kwaliteitsverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners en deel uitmaken van een lerend netwerk (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

De positionering van werkbegeleiders verder optimaliseren, waardoor de begeleiding van de leerlingen en stagiairs adequaat aangeboden wordt.

Doel

Nieuwe werkbegeleiders zijn geschoold en werkbegeleiders kunnen ervaringen delen en opdoen middels intervisie. De werkbegeleiders worden gefaciliteerd om hun rol uit te voeren.

Indicator

De effectiviteit van intervisie wordt getoetst in een evaluatie.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager HRM

Aandachtspunt

De deskundigheid vergroten van de medewerkers.

Doel

Kennisverbreding en verdieping wordt op een aantrekkelijke en laagdrempelige manier geboden. Uitbreiding informeel leren.

Indicator

Voortgang medewerkers en evaluatie.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager HRM

Aandachtspunt

SWZ kan nog meer bekend komen te staan als leerbedrijf bij leerlingen en opleidingsinstellingen.

Doel

Het opleidingsaanbod is doorontwikkeld en eigentijds. We bereiken een bredere doelgroep door meer maatwerk te bieden.

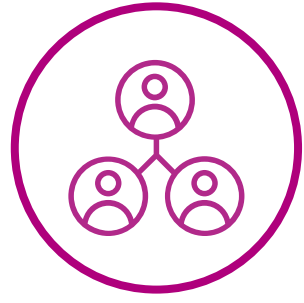
Indicator

We constateren eind 2024 dat alle vacatureplaatsen voor leerlingfuncties zijn gevuld. Zij-instromers volgen een opleiding op maat bij SWZ.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager HRM



Leiderschap, governance en management

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt SWZ zes thema's als het gaat om leiderschap, governance en management; visie op zorg, sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, de rol en positie van interne organen en toezichthouders, inzicht hebben en geven binnen de organisatie en het verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

Het huidige besturingsmodel geeft nog ruimte voor optimalisering.

Doel

SWZ werkt met een optimale BPC-cyclus, voorziet op een lager niveau in stuurkracht en eigenaarschap door meer stuurinformatie op lager niveau beschikbaar te hebben.

Indicator

Eind 2024 constateren we dat (team) managers aan de hand van de juiste informatie sturen en waar nodig bijsturen.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Bestuurssecretaris

Aandachtspunt

SWZ kan meer gebruik maken van de kennis en expertise van verpleegkundigen en innovatieve hulpmiddelen en werkwijzen toepassen.

Doel

De Professionele Adviesraad (PAR) komt in 2024 minimaal zes keer bijeen.

Indicator

De deelnemers aan de PAR nemen minimaal eenmaal per jaar deel aan een individueel te bepalen congres of symposium en we testen minimaal twee initiatieven vanuit de PAR in pilotvorm.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager Zorg

Aandachtspunt

De wijze waarop inspraak van cliënten gefaciliteerd wordt, kan verder doorontwikkeld worden.

Doel

Inspraak van cliënten is, in samenwerking met de CR, optimaal georganiseerd door middel van familie-avonden.

Indicator

Eind 2024 hebben we voor alle intramurale afdelingen een familie-avond georganiseerd waarbij een delegatie van de CR aanwezig was.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Bestuurssecretaris



Personeelssamenstelling

SWZ heeft inzicht in de personeelssamenstelling en analyse hierop zorgt voor een optimale balans tussen de juiste medewerkers en de wensen en behoeften van de populatie (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

Toekomstbestendige personeelssamenstelling.
Aansluiten bij ontwikkelingen in de Wlz, zorgen voor voldoende gekwalificeerd personeel passend bij de zorgbehoefte.

Doel

We hebben zicht op ontwikkelingen in de markt en kunnen hier flexibel op inspelen met voldoende personeel, mooie opleidingsmogelijkheden. Goede samenwerking ondersteunende diensten.

Indicator

Er is een strategisch personeelsplan. Medewerkers worden meegenomen in ontwikkelingen en weten wat er verwacht wordt/ nodig is.

Tijdpad & functionaris

Q3 2024
Manager HRM

Aandachtspunt

Binden en boeien.
Aantrekkelijk werkgeverschap waardoor mensen bij ons willen werken. Vaste formatie stijgt, PNIL daalt.

Doel

Mensen werken graag bij SWZ en blijven bij ons. We hebben aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden en binden medewerkers door middel van goede onboarding we boeien ze door persoonlijke ontwikkeling.

Indicator

Uitstroomcijfer en inzet PNIL dalen. Aantal vacatures en de doorlooptijd dalen door snelle invulling.

Tijdpad & functionaris

Q2 2024
Manager HRM

Aandachtspunt

Vitaliteit en verzuim.
Wij zorgen voor onze medewerkers en dragen bij aan een veilig en gezond werk- en leerklimaat en hebben oog voor vitaliteit.

Doel

We faciliteren medewerkers bij een zo vitaal mogelijk leven. Bieden kennis en scholing. Er is aandacht voor medewerkers in het verzuim waarbij steeds gekeken wordt wat er nog wel kan.

Indicator

Verzuimcijfer daalt naar 8%. We bieden elk kwartaal een vitaliteitsitem. De MTO's zijn positiever.

Tijdpad & functionaris

Q4 2024
Manager HRM



Personeelssamenstelling

SWZ heeft inzicht in de personeelssamenstelling en analyse hierop zorgt voor een optimale balans tussen de juiste medewerkers en de wensen en behoeften van de populatie (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

Er is meer vraag naar huishoudelijke ondersteuning en de verwachting is dat dit het komende jaar alleen maar zal toenemen. Er is onvoldoende capaciteit in medewerkers om deze vraag te bedienen.

Doel

Er zijn voldoende medewerkers capaciteit binnen het team HHD om de groeiende vraag aan te kunnen.

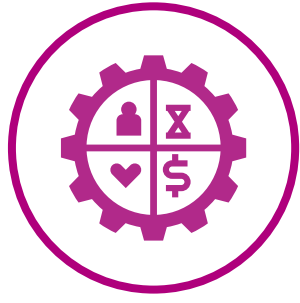
Indicator

Samen met HR en recruitment wordt onderzoek gedaan naar manieren voor het werven van passende medewerkers voor de functie en wordt deze campagne opgezet.

Tijdpad & functionaris

Q1 2024

Manager Bedrijfsvoering



Hulpbronnen, omgeving en context

SWZ maakt effectief en efficiënt gebruik van haar hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

De verdere digitalisering van primaire en ondersteunende processen vormt een steeds grotere uitdaging voor zorginstellingen.

Doel

Projecten die vermeld staan in het ICT beleidsplan worden in samenwerking met het lerend netwerk uitgewerkt en geïmplementeerd.

Indicator

Het ICT beleidsplan is Q4 2024 afgerond. Hieronder vallen de volgende projecten: inzet Office 365 en Workspace, uitfaseren servers, invoering SSO, Information warehouse opzetten, KIK-V.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering

Aandachtspunt

Het toenemende tekort aan personeelsleden in de zorg vraagt om een andere manier van werken. Arbeidsbesparende technologie moet meer worden ingezet om kwalitatief goede zorg te kunnen blijven bieden.

Doel

SWZ is op de hoogte van ontwikkelingen op gebied van zorgtechnologie.

Indicator

Manager Zorg en Bedrijfsvoering hebben samen meerdere relevante seminars en beurzen bezocht.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering

Aandachtspunt

Het nieuwe handboek met beleid, procedures en werkprocessen moet verder worden ingericht en geactualiseerd.

Doel

Het nieuwe handboek is volledig ingericht en gereviseerd.

Indicator

We hebben het handboek volledig ingericht en de documenten zijn voor 80% gereviseerd.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Bestuurssecretaris



Gebruik van informatie

SWZ maakt actief gebruik van alle bronnen van informatie wat tot doel heeft de inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken (Kwaliteitskader 2021, ZIN).

Aandachtspunt

Informatieveiligheid en privacy

Doel

Alle medewerkers van SWZ weten hoe ze om moeten gaan met informatieveiligheid en privacy.

Indicator

Er zijn trainingen gegeven over het belang van informatieveiligheid en privacy zowel voor thuis als op werk.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2 2024

Manager Bedrijfsvoering

Aandachtspunt

Informatieveiligheid NEN 7510

Doel

Q4 2024 werken we volgens de norm NEN 7510.

Indicator

Kwaliteitshandboek is op het gebied van informatieveiligheid ingericht.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Manager Bedrijfsvoering

Aandachtspunt

Het volgen van het vastgestelde auditschema kan in de praktijk verder geoptimaliseerd worden.

Doel

De PDCA-cyclus blijft steeds in beweging doordat alle organisatieonderdelen periodiek worden geaudit.

Indicator

Eind van het jaar hebben we alle voor 2024 geplande interne audits uitgevoerd.

Tijdpad & functionaris

Q1-Q2-Q3-Q4 2024

Bestuurssecretaris