

Kwaliteitsplan Surplus 2022



INHOUD

INHOUD.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Visie.....	4
3. 'Zie mij' cliënt.....	10
4. 'Zie mij' medewerker en vrijwilliger.....	22
5. Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning.....	26

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2022 van Surplus. Jaarlijks wordt een kwaliteitsplan opgesteld mede ingevolge het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg inclusief addenda. Echter, ook andere kaders en beleid zorgen ervoor dat Surplus de doelstellingen met betrekking tot kwaliteit wil delen in een kwaliteitsplan. Bovenal wil Surplus in het verlengde van de ambitie om een samenhangend aanbod van lichte ondersteuning en begeleiding in de eerste lijn tot thuiszorg en intensieve, complexe intramurale zorg en behandeling te bieden, verbinding maken op het gebied van kwaliteit. Het kwaliteitsplan gaat dan ook niet enkel over de verpleeghuiszorg, maar over het geheel van de dienstverlening van Surplus. Hiermee laat Surplus zien te streven naar een geïntegreerd geheel in kwaliteit van zorg welke passend is bij de keten van zorg- en dienstverlening. In samenhang wordt de beoogde en beloofde kwaliteit in voorliggend plan gedeeld.

De meerwaarde van Surplus zit in het complete aanbod op het gebied van wonen, welzijn, zorg en comfort. De zorg behelst daarbij niet alleen verzorging en verpleging, maar ook behandeling, begeleiding en het bieden van een mooie dag. Dit brede aanbod maakt Surplus onvergelijkbaar in Brabant. Niet de onderdelen zijn uniek, maar juist de combinatie versterkt elkaar. Het streven naar deze meerwaarde blijft de inspiratie voor het dagelijks handelen. Omdat er vanuit het kwaliteitskader *verpleeghuiszorg* bepaalde verplichtingen berusten op de verantwoording middels een kwaliteitsplan, wordt daar op sommige punten iets nader en uitgebreider op ingegaan, zoals in de volgende alinea. Ook worden enkele zaken nader toegelicht in de bijlagen, zoals het profiel van de verpleeghuiszorgorganisatie. Welzijn maakt op basis van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet met diverse gemeenten prestatieafspraken. Kort gezegd bedoelen we met Welzijn: maatschappelijk werk, jongerenwerk, informele zorg, wijkgerichte dienstverlening, geld en recht en vrijwilligerscentrales. Als het gaat om Thuiszorg dan is het goed om te benoemen dat het hier een breed aanbod van dienstverlening betreft. Zorg aan huis wordt zowel geboden in het kader van de zorgverzekeringswet (wijkverpleging en eerstelijns behandeling) als in het kader van de Wet langdurige zorg (Volledig Pakket Thuis en Modulair Pakket Thuis) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) als het gaat om hulp bij het huishouden/thuisbegeleiding, dagbesteding en begeleiding. Surplus werkt al geruime tijd met wijkzusters/-broeders op basis van het wijkzusterconcept zoals dit door de Regionale Kruisvereniging is ontwikkeld. Ook wordt GZSP geboden (Geneeskundige zorg voor specifieke doelgroepen). In veel huisartsenpraktijken werken specialisten ouderengeneeskunde vanuit Surplus. Zij houden consulten voor ouderen die nog thuis wonen. Het thuiszorgmodel kenmerkt zich door een werkwijze waarin de onderdelen van de 'driehoek' cliënt, medewerker en organisatie met elkaar in balans moeten zijn.

Voor de Verpleeghuiszorg van Surplus vormt het kwaliteitsplan de basis voor de Surplus locaties om op locatieniveau uitvoering en richting te geven aan kwaliteit. De lokale kwaliteitsplannen worden opgesteld samen met het kwaliteitsteam van de locatie. De lokale kwaliteitsplannen zijn gericht op ontwikkeling van kwaliteit vanuit de bedoeling. De lokale invulling is van belang zodat er voor de cliënt en medewerker passende kwaliteitsonderwerpen worden geprioriteerd. Er wordt kortom niet 'voorgeschreven' welke thema's uit het centrale plan een plek moeten krijgen in de lokale kwaliteitsplannen. De cliënt merkt daardoor dat voor hem of haar passende verbeteringen worden doorgevoerd. Het gesprek over de voortgang binnen het management en in de resultaatgesprekken tussen management en teammanagement is hierin essentieel. In de lokale kwaliteitsplannen staan geen kortcyclische acties benoemd in het kader van verantwoorde zorg. Voor kortcyclische acties is

het verbeterregister 'Sprint' opgezet. In Sprint zijn de acties uitgewerkt aan de hand van de PDCA-cyclus. Adviseurs van de afdeling kwaliteit en veiligheid ondersteunen de kwaliteitsteams met de voortgang en borging van acties door gebruik te maken van Sprint.

De inhoudelijke thema's uit de diverse kaders en beleid zijn geïntegreerd in de drie Surplus thema's en bijbehorende hoofdstukken:

- 'Zie mij: de cliënt': bevat informatie over 'persoonsgerichte zorg en ondersteuning', 'wonen en welzijn' en hetgeen de cliënt mag verwachten binnen Surplus.
- 'Zie mij: de medewerker': bevat informatie over 'voldoende/bekwame medewerkers en vakmanschap' en 'professionele kwaliteitseisen' waaraan Surplus voldoet.
- 'Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning' bevat informatie over 'veiligheid', 'leren en verbeteren van kwaliteit', 'gebruik van informatie en hulpbronnen' en de organisatorische randvoorwaarden.

De thema's zijn zo veel mogelijk verbindend en in samenhang voor heel Surplus uitgewerkt. Omdat de thema's afwisselend relevant kunnen zijn voor de diverse onderdelen Welzijn, Thuiszorg, Behandeling en Begeleiding en Verpleeghuiszorg wordt middels een logo aangegeven waar daar sprake van is. De thema's worden geduid aan de hand van voorbeelden.



Tevens zullen enkele aanvullende thema's terugkomen in het hoofdstuk 'Visie' zoals *leiderschap*, *governance* en *management*.

Het kwaliteitsplan is een meerjarig kader waar we geen begin of eind aan koppelen, maar waar – jaarlijks – bijstelling op mogelijk is als interne of externe ontwikkelingen daar aanleiding toe geven. Denk hierbij aan bijvoorbeeld afspraken met zorgkantoor, verzekeraars en gemeenten.

Bijlagen van het kwaliteitsplan zijn:

- I. Besturingsfilosofie
- II. Profiel verpleeghuiszorgorganisatie
- III. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling verpleeghuiszorgorganisatie
- IV. Arbeidsmarktplan (verpleeghuiszorg en thuiszorg)
- V. Lokale kwaliteitsplannen verpleeghuiszorgorganisatie

2. Visie¹

Visie op leiderschap en organiseren

Het kunnen kijken door de lens 'Zie mij' brengt vernieuwing in de organisatie. De wijze van organiseren kwam uit een traditie waarin sturing sterk werd vorm gegeven vanuit hiërarchie en vanuit systemen

¹ NB. Mogelijk wordt op een later moment hier nog de visie van Behandeling en Begeleiding toegevoegd.

en regels. Daardoor is er veel ruimte weggenomen voor individuele afwegingen. Het is belangrijk dat we weer vanuit de bedoeling leren denken en handelen. Dat betekent voor de organisatie om ruimte, tijd en aandacht te geven zodat de interactie tussen onze (vrijwillige) medewerkers en cliënten weer centraal komt te staan. Ruimte is nodig om cliënten echt te leren kennen en op basis daarvan in gesprek te zijn over wat die individuele vragen zijn en op welke manier en door wie deze vragen worden beantwoord. Het kunnen kijken door de lens Zie mij is een uitnodiging om mensen echt te zien zoals ze zijn en niet alleen als bewoner, klant of cliënt. Belangrijk hierbij is dat de naasten van een cliënt worden betrokken op een manier die passend is voor de cliënt en voor hen.

Om meer vanuit de relatie te kunnen werken, hebben medewerkers ruimte nodig om steeds in gesprek te zijn en afwegingen te maken over wat op dat moment goede ondersteuning en zorg is. Dit komt samen in het begrip 'ontmoeten'. Enerzijds doordat iemand ontmoeten nooit alleen is en in die oprechte ontmoeting zie je de ander zoals deze echt is, wat deze persoon nodig heeft of wilt. Aan de andere kant gaat het ook echt over ontmoeten. Minder moeten dus. Afwegingen gebaseerd op hun professionele normen en waarden, maar ook op hun normen en waarden als mens. Initiatieven die hieraan ten dienste staan, worden gesteund. Dit vraagt veel aandacht voor persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Belangrijk in de ontwikkeling en borging van een nieuw evenwicht tussen de aandacht voor cliënt, medewerker en bedrijfsvoering is leiderschapsontwikkeling. We stimuleren de ontwikkeling van persoonlijk leiderschap van iedere medewerker, gericht op persoonlijke en professionele ontwikkeling.

We bieden hiervoor ruimte en mogelijkheden voor reflectie en deskundigheidsbevordering en werkvormen die bijdragen aan een gezamenlijke dialoog. We stimuleren samenwerking en teamontwikkeling om naast individueel ook als team multidisciplinair de dialoog te voeren over de invulling van het werk en over dilemma's in het werk.

Krachtige en professionele medewerkers, samenwerkend in een sterk team, maken dat afwegingen over het werk en over hoe dit te organiseren steeds meer in het werkveld kunnen worden gemaakt. Zeggenschap verschuift vanuit de hiërarchie naar daar waar de dienstverlening plaatsvindt. De rol van management en bestuur verandert hiermee ook fundamenteel. Zij zorgen voor een heldere visie en kaders waarbinnen medewerkers en teams kunnen werken. De strategie van Surplus, de lens 'Zie Mij', de inhoudelijke visie en de besturingsfilosofie zijn hiervoor belangrijke bouwstenen. Zij organiseren en faciliteren de ruimte voor medewerkers en teams en toetsen de geleverde ondersteuning en zorg aan de kaders.

Ondersteunende processen zijn faciliterend in plaats van belastend. Bij de inrichting van deze processen wordt expliciet stilgestaan bij de doelstelling en wordt administratieve belasting zo veel als mogelijk voorkomen. Wetten en regels worden eerst vertaald naar de bedoeling en op die wijze geïmplementeerd. Richtlijnen ondersteunen op de achtergrond bij het maken van beslissingen.

Visie welzijn

W

De visie van Surplus Welzijn is 'Iedereen mag meedoen'. De mogelijkheden van mensen zijn daarbij het uitgangspunt. Wij leveren een actieve bijdrage aan een krachtige samenleving met en voor elkaar.

De kernwaarden van Surplus Welzijn zijn:



Je thuis voelen in je buurt, jezelf goed kunnen redden in de maatschappij, je persoonlijk ontwikkelen bij uitdagende activiteiten, behulpzaam zijn naar familie, vrienden en burens, vragen durven stellen als je er zelf niet aan uit komt, elkaar ontmoeten. Surplus Welzijn kan samen met jou bijdragen aan een krachtige samenleving met en voor elkaar.

Surplus Welzijn draagt bij aan een samenleving waarin mensen mogen en kunnen meedoen. Als deelnemer aan activiteiten in de buurt, door je weg te vinden in de soms ingewikkelde samenleving of door te ondersteunen bij een burgerinitiatief.

Mensen worden met elkaar verbonden, inspireren en helpen elkaar. We gaan uit van de mogelijkheden van mensen, houden rekening met eventuele beperkingen en bevorderen de eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie en daarmee dus de zelfredzaamheid. Zo helpen mantelzorgers elkaar met de zorg voor hun partners, maken vrijwilligers mensen wegwijis in de bureaucratie, inspireert de statushouder zijn taalmaatje en biedt het huis van de wijk een ontmoetingsplek voor vele initiatieven van burgers.

Bij problemen biedt Surplus Welzijn vroegtijdig de juiste hulp of ondersteuning waardoor escalatie en zwaardere zorg wellicht voorkomen kan worden. We signaleren problemen en reageren hier op. Dit doen we in het klein: bij mensen persoonlijk, maar ook in het groot: bij trends en ontwikkelingen in de samenleving.

Mensen voeren hun eigen regie. Zowel op persoonlijk vlak als in hun wijk, buurt, dorp of stad. Buurtbewoners zijn of worden betrokken bij hun omgeving. Surplus Welzijn doet daarbij een beroep op talenten van mensen. Zo bevorderen we samenredzaamheid, en creëren we met elkaar een samenleving waar het goed toeven is.

De zeven beloften van Surplus Welzijn

Cliënten zijn graag de baas over het eigen leven en willen mee kunnen doen en van betekenis kunnen zijn. Daarbij komt dat ieder mens bepaalde talenten heeft. Als je doet waar je goed in bent en wat je leuk vindt, dan creëert dit altijd iets positiefs. Het draagt bij aan de persoonlijke ontwikkeling en aan de samenlevingsopbouw.

Een krachtige samenleving maak je met z'n allen. Iedereen doet mee en kan daarbij ondersteuning vragen en bieden. Vertrouwen in elkaar speelt daarbij een belangrijke rol. Surplus ondersteunt mensen in een kwetsbare positie en signaleert en handelt bij onveilige situaties. De dienstverlening van Surplus Welzijn is gratis en is toegankelijk voor alle burgers van een gemeente. Surplus maakt geen onderscheid: iedereen is welkom. Als iemand met een vraag of idee bij ons komt gaan we er vlot mee aan de slag. Dringende vragen worden acuut opgepakt. Samen zoeken we naar een passend antwoord, eventueel gebruikmakend van het eigen netwerk (indien mogelijk) of een andere organisatie. Surplus werkt vanuit de buurt, dorp of stad, met alle talenten en kennis die hier is te vinden. We werken samen met professionele organisaties en in partnerschap met de gemeente.

Onlangs heeft Surplus Welzijn hiervoor 7 beloften benoemd:

- meedoen mogelijk maken;
- oog voor talent;
- met elkaar en voor elkaar;
- betrouwbaar en veilig;
- open voor iedereen;
- snel samen aan de slag;
- we doen het samen.

Visie thuiszorg

T

Eigen regie cliënt

De cliënt heeft de regie over de zorg die hij ontvangt. De zorg sluit aan bij zijn dagelijkse leven, wij ondersteunen dit en blijven altijd in gesprek.

De visie van de thuiszorg

Eigen regie medewerker

Onze medewerkers zijn deskundig. Vanuit hun vakmanschap hebben zij de ruimte om met cliënten, mantelzorgers en collega's invulling te geven aan zorg en ondersteuning aan de cliënt.

Samenwerking

Onder het motto 'gewoon doen' zoeken de medewerkers in het belang van de cliënt en mantelzorger de samenwerking met andere betrokkenen.

Langer thuis blijven wonen

Wij zetten hulpmiddelen en techniek in, zodat cliënten veilig in hun eigen huis kunnen blijven wonen. Ook als zij complexe zorg nodig hebben.

Persoonsgerichte ondersteuning en zorg², zoals de term aangeeft, sluit aan op de individuele wensen en behoeften van de bewoner. Wat is er nieuw aan, zou je kunnen zeggen? De kern is dat we breder kijken dan de zorgvraag van de bewoner.

De bewoner komt bij ons wonen in, veelal, de laatste fase van zijn of haar leven. Vaak is een belangrijke reden dat zelfstandig wonen, al dan niet met partner, niet meer gaat. Maar het leven gaat door, ook na verhuizing naar een woonzorgcentrum. De bewoner ondersteunen om zijn of haar leven zo veel als mogelijk voort te zetten, dat is onze opdracht! We ondersteunen en nemen niet over, tenzij het nodig is. Op deze manier zorgen we er voor dat de bewoner regie houdt, zo veel en zo lang als dat mogelijk is. Gezien de situatie waarin bewoners bij ons komen, is ondersteuning en zorg daar nadrukkelijk onderdeel van geworden. Goede en veilige ondersteuning en zorg is en blijft dus van groot belang.

Wat we toevoegen is aandacht voor het 'verder leven van je leven'. Natuurlijk verandert er veel in het leven van een bewoner als hij of zij verhuist naar een woonzorgcentrum. Veel is niet meer hetzelfde als thuis. De bewoner heeft te maken met toenemende lichamelijke en/of cognitieve beperkingen. Ook verandert er veel in het sociale leven, doordat mensen in de omgeving wegvallen, als gevolg van beperkingen en door de verhuizing naar een andere omgeving. En dan toch, hoe kunnen we onze bewoners ondersteunen met het voortzetten van hun leven, ondanks toenemende beperkingen? Wat doet er echt toe voor iedere bewoner? En hoe kunnen we hiervoor aandacht hebben en concreet invulling aan geven?

Wat betekent dit voor de ondersteuning, behandeling en zorg die we bieden? Het vraagt een individuelere en bredere blik dan de traditionele zorggerichte benadering. Het vraagt dat we iedere bewoner heel goed leren kennen, nieuwsgierig blijven naar wat voor de bewoner belangrijk is en wat hierin verandert. Hierin is 'Zie mij' ontstaan. 'Zie mij' is de uitnodiging om de bewoner 'echt' te zien, om te ontdekken wat in het leven van de bewoner belangrijk is. Zoals welke naasten, hobby's, gewoontes, waarden, normen en rituelen. Samen te ontdekken wat 'verder leven van je leven' betekent, in deze fase van iemands leven en in de nieuwe situatie dat iemand bij ons komt wonen. 'Zie mij' vraagt om luisteren, echt kijken, de kwetsbaarheid opzoeken, geduld, in de spiegel durven kijken, vragen stellen, lef tonen.

Naasten zijn vaak al heel lang onderdeel van de leefwereld van de bewoner en dat blijven ze ook. Zij kennen de bewoner over het algemeen ook heel erg goed en zijn dan ook een belangrijke bron om ons te vertellen over hun naaste, zeker als een bewoner zelf beperkt is om dat te doen. Een nauwe relatie met de naasten van een bewoner is om deze redenen cruciaal. Welke rol wil de bewoner voor zijn naasten in zijn of haar leven? Welke rol willen de naasten vervullen in het leven van de bewoner? Hoe kunnen we samen zo goed mogelijk invulling geven aan het 'samen verder leven'? Helaas zien we ook situaties waarin naasten die nabijheid minder of niet willen of er geen naasten zijn. Dit zijn situaties die wij moeten respecteren. In het ondersteunen van bewoners hebben ook vrijwilligers een belangrijke rol, zeker ook daar waar het gaat over het invulling geven aan wat belangrijk is in het leven van bewoners. Bewoners, mantelzorgers en naasten, professionals, vrijwilligers, samen moeten we invulling geven aan wat voor de bewoner hoort bij diens leven.

² Waar verpleeghuiszorg wordt genoemd of bedoeld, wordt ook de behandeling en begeleiding die daar bij hoort, bedoeld

Surplus brede visie op veranderen

We willen voor alle cliënten continu werken aan het meer en meer ruimte creëren voor dienstverlening, waarin we de cliënt beter kennen, echt zien en kunnen zorgen voor de kwaliteit die aansluit bij het dagelijks leven van onze cliënten, waarbij eigenaarschap en regie zoveel mogelijk bij henzelf ligt.

De beweging rondom 'Zie mij'

Het begrip 'Zie mij' heeft nog niet voor alle locaties en teams voldoende inhoud en betekenis. 'Zie mij' vraagt een veranderaanpak waarin onze medewerkers leren vanuit de bedoeling het gesprek te hebben over waarom we doen wat we doen. Werken vanuit 'Zie mij' is dat 'verstandig' omgaan met regels ons verder brengt dan alleen het simpelweg opvolgen van regels en voorschriften. Verstandig omgaan met regels vraagt dat we, bijvoorbeeld bij het horen van wensen van bewoners, begrijpen wat er achter een regel zit en dat we in de praktijk steeds beoordelen waaraan we goed doen. Dit noemen we: professioneel verstandig werken. In het programma worden teams gestimuleerd de ruimte op te zoeken en de normale gang van zaken ter discussie te stellen om 'het goede' voor bewoners en/of collega's te kunnen doen. Het is belangrijk, maar soms moeilijk om ruimte te creëren voor de dialoog, het bespreken van dilemma's of ingrijpende gebeurtenissen. In 2022 zullen hiervoor afspraken gemaakt worden met alle afdelingen en teams hoe je dit structureel kunt organiseren. Reflectie en dialoog is een wezenlijk onderdeel van ons werk en hiervoor moeten we tijd maken. En wanneer deze tijd gemaakt is kan de vakgroep 'het goede gesprek' ondersteuning bieden bij de keuze van de vorm en methodiek. De ontwikkeling krijgt ook vorm door middel van een expeditie. Daar waar programma's over het algemeen beginnen met heldere doelstellingen en bijbehorende plannen van aanpak, is juist nu gekozen voor het met elkaar aangaan van een reis naar het nieuwe. Waar mensen zien en gezien worden en waar inspiratie, bezieling en inspiratie wordt opgedaan. De reis is net zo belangrijk als de bestemming. Het uitgangpunt voor verandering ligt in het starten vanuit de bedoeling. In de expedities ontdekken we samen hoe dat vormgegeven kan worden. Naast het anders inrichten van processen kan dat soms ook de inzet van technologie betekenen. Door het zinvol uitproberen van technologie verkennen we waar de mogelijkheden van technologie aansluitend kunnen zijn bij de vraagstukken uit de praktijk. Surplus wil optimaal gebruik kunnen maken van digitale oplossingen. Die kunnen alleen tot bloei komen in samenwerking met diverse disciplines (zowel zorginhoudelijk als technisch). In 2022 gaat de vierde expeditie van start. Iedere expeditie start met 20 nieuwe medewerkers en wordt begeleid door 8 coaches. Ze starten met ieder een eigen vernieuwingsvraag waar zij mee aan de slag gaan. Aan het einde van het expeditietraject gaan zij daar zelfstandig mee verder. De expeditieleden hebben dan de vaardigheden om dit met het eigen team te doen. De bedoeling is dat we met deze expedities samen leren vernieuwen binnen Surplus, en op die manier een beweging creëren waarin we altijd en overal werken vanuit ons gezamenlijk perspectief: 'Zie mij'. In de Strategische koers 2020-2023 wordt de beweging rondom 'Zie mij' verder toegelicht.

Leren en kunnen kijken door de lens van 'Zie mij' is onlosmakelijk verbonden aan de kwaliteit van dienstverlening die wij onze cliënten bieden. Het is een belangrijke voorwaarde om het goede te kunnen doen. Voor kwaliteit wordt 'Zie mij' in samenhang met de basisveiligheid bekeken. Het is belangrijk dat we het ook 'gewoon goed doen' voor onze cliënten en dat zij kunnen vertrouwen op een stabiele en veilige zorgverlening. Het één staat niet boven het ander, maar het gaat samen op. Continu de balans zoeken in wat moet en er verstandig mee omgaan in het belang van de cliënt. Kortom: we kunnen hierdoor het goede goed doen.

3. 'Zie mij' cliënt

De cliënt goed en echt kennen

Levensverhaal



Voor Welzijn staat het verhaal van de cliënt voorop. Daar is voor Welzijn 'niets nieuws aan'. Juist vanuit Welzijn is het zonder meer van belang om goed te kijken naar de situatie van de cliënt omdat het veelal om problemen gaat die zonder meer om een maatwerk aanpak vragen. Vanuit de presentiebenadering wordt al jarenlang gewerkt vanuit de relatie tussen zorggever en cliënt.

Binnen de Thuiszorg staat de eigen regie en de zelfredzaamheid van de cliënt centraal en staat het levensverhaal en de eigen kracht van de cliënt centraal in de zorgvraag. Zo gaat de wijkzuster/-broeder altijd in gesprek met de cliënt (en zijn naaste) om kennis te maken, de cliënt te leren kennen en aan de hand hiervan samen te besluiten welke ondersteuning, behandeling of begeleiding nodig is. In het gesprek komen bijvoorbeeld de woonleefomstandigheden aan de orde en de mogelijkheden om het netwerk een rol te laten spelen. De uitkomsten van dit gesprek worden in het cliëntdossier vastgelegd. Het uitgangspunt is om de cliënt zo veel als mogelijk het leven te laten leiden zoals deze gewend was te doen. Binnen de Thuiszorg is het belangrijk om breder te kijken dan de directe hulpvraag. De medewerker komt dus niet alleen voor 'het aantrekken van de steunkousen', maar ziet de cliënt als geheel en vervult daarbij ook een signalerende rol.

Zorgmedewerkers die werkzaam zijn in de woonzorgcentra vinden het belangrijk 'het verhaal van de cliënt' te kennen. Met trots is binnen de woonzorgcentra het Surplus Levensboek ontwikkeld. Dit was al geruime tijd een ambitie en het boek is medio 2018 ontwikkeld door de afdeling communicatie van Surplus. Het levensboek is een middel om de cliënt echt te leren kennen en het gesprek te hebben over zijn of haar leven. Hierop aansluiten is een belangrijke kern van persoonsgerichte ondersteuning en zorg. Het is een boek waarin de cliënt, maar ook familie herinneringen tastbaar kunnen maken en waarin het allemaal samenkomt. Iedereen die het levensboek voor het eerst doorbladert, is zichtbaar onder de indruk.

Op een aantal locaties wordt ook gewerkt met kastjes aan de muur bij de voordeur. Daarin staan wat dingen die typerend zijn voor deze cliënt. Het kan gaan om een hobby, een beroep dat ze uitgeoefend hebben of iets anders wat de cliënt heel na aan het hart ligt. Zo zie je meteen een stukje van het verhaal van de cliënt en de dementerende cliënt kan zo veel makkelijker zijn eigen voordeur vinden.

Lokale invulling



Cliënten komen met een grote diversiteit aan samenlevingsvraagstukken in aanraking met Welzijn, bijvoorbeeld door eenzaamheid, laaggeletterdheid, schulden/armoede, dementie, etc. Vanwege de couleur locale is het daarbij zaak om op een lokale manier om te gaan met deze samenlevingsvraagstukken. Een stedelijke benadering past niet in de kleine dorpskernen en omgekeerd. Gebruik maken van de ter plaatse voorhanden zijnde sociale infrastructuur maakt dat Welzijn flexibel kan inspelen op deze samenlevingsvraagstukken.

Ook vanuit Thuiszorg en Verpleeghuiszorg is de lokale invulling van belang. In de wijk kan er vroegtijdig worden gesignaleerd en kan er laagdrempelig contacten worden gelegd. De Ontmoetingspleinen, Pluspunten, Activiteitencentra en de Huizen van de wijk spelen hierin een belangrijke rol. Buurtbewoners en bewoners van de woonzorgcentra komen hier samen.

Het verder blijven ontwikkelen van het strategische thema 'Wijkconcept' zal voor steeds verdere optimalisatie zorgen in de reeds bestaande infrastructuur van Surplus in wijken en buurten. Hoe blijven we ervoor zorgen dat we de burgers van de wijken én hun eventuele mantelzorgers kennen, zodat we op het juiste moment bij kunnen dragen aan hun welzijn en zelfredzaamheid? Het lokaal invullen van deze vraag is een uitdaging waarin Surplus samenwerking zoekt en blijft zoeken met interne en externe netwerkpartners rondom welzijn, thuiszorg en verpleeghuiszorg. Dit is een aandachtspunt de komende jaren.

Overdracht en welkom



Als zelfstandig wonen niet meer mogelijk is, is er een beschermde omgeving nodig waarin wonen, welzijn en zorg samenkomen. Het is belangrijk dat er een soepele overdracht plaatsvindt vanuit de Thuiszorg naar de familiecontactpersoon van het betreffende woonzorgcentrum. Het uitgangspunt is dat de cliënt zo min mogelijk hinder ondervindt bij een dergelijke ingrijpende verandering in de leefsituatie. Daarnaast is een persoonsgericht en passend welkom in het woonzorgcentrum van belang. Surplus maakt hiervoor gebruik van het fenomeen 'huisbezoek'. Het is een manier om invulling te geven aan een warm welkom, want eigenlijk wil de medewerker de cliënt al leren kennen voordat de cliënt in het woonzorgcentrum komt wonen.

Disciplines van Behandeling en Begeleiding worden betrokken wanneer de situatie complex is en overdracht en welkom niet gemakkelijk zijn. Ze spelen vaak een rol bij het zoeken naar de juiste opnameplek. Denk aan crisisopnames of opnames vanuit een rechterlijke machtiging, waarbij de specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog nauw betrokken worden om te zorgen dat een opname, ondanks de moeilijke situatie, zo optimaal mogelijk verloopt.

Veel locaties hebben de ontwikkeling van huisbezoeken de afgelopen jaren opgepakt. In 2021 was dit niet goed mogelijk vanwege de coronacrisis. In 2022 wordt dit weer opgepakt en wordt hier naar inzicht van de locatie een verdiepingsslag in gemaakt. Ondanks dat het voor medewerkers spannend is, merken we dat de huisbezoeken waardevolle momenten zijn. Samenwerking met de Thuiszorg van Surplus of andere thuiszorgorganisaties is daarin waardevol. Echter, niet altijd is er sprake van een langdurige opname, bijvoorbeeld in geval van herstel na een operatie of als het juist ter voorkoming van een ziekenhuisopname is. Voor dit laatste hebben we met Verwijszorg een antwoord. De uitgangspunten zijn:

- ketenoptimalisatie voor kwetsbare ouderen zowel tijdens als buiten kantooruren;
- voorkomen van onnodige ziekenhuisopnames voor kwetsbare ouderen met wél een vraag voor (tijdelijk) verblijf, al dan niet met behandeling, maar geen medische noodzaak voor ziekenhuisopname.

Het is zichtbaar dat de transformatie van het sociale domein effect heeft op mensen. Waar de verzorgingsstaat voorheen een recht was, moeten burgers nu meer zelf het heft in handen nemen. Door deze transformatie blijven ouderen langer thuis wonen. Tegelijkertijd komen zij minder snel in aanmerking voor geïndiceerde zorg. Het draait om zorgen voor elkaar, verantwoordelijkheid nemen, eigen initiatief om de zaken goed te regelen en aanspraak maken op het eigen netwerk. Surplus faciliteert dit langdurige proces van sociale innovatie. Zo ondersteunen we dat mensen verantwoordelijkheid nemen voor zichzelf en hun omgeving. Zelfstandig waar dat kan, samen in het netwerk waar mogelijk en met ondersteuning waar nodig. De werkwijze van Welzijn en Thuiszorg is gericht op het aanboren van mogelijkheden van mensen en te denken vanuit de mogelijkheden en niet de beperkingen, het inzetten van het sociale netwerk en waar nodig aanvullen met vrijwillige inzet. Behandelaren van het eerstelijns behandelcentrum vervullen vanuit oudsher een ondersteunende rol bij het bevorderen van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van kwetsbare cliënten. Hierbij wordt gezocht naar mogelijkheden binnen de beperkingen en functionele oplossingen die haalbaar zijn voor cliënt en cliëntsysteem. Een voorbeeld hiervan is het aanleren van het zelfstandig gebruik maken van een magnetron, waardoor cliënt zelfstandig de maaltijd kan klaar maken. Tevens bieden de consulten die specialisten ouderengeneeskunde houden bij diverse huisartsen ondersteuning bij het langer zelfstandig thuis blijven wonen. Zij zorgen voor een goede diagnostiek, waarna een passend behandelplan opgesteld kan worden, gericht op het zo lang mogelijk met voldoende kwaliteit van leven thuis blijven wonen. In dit behandelplan kan ook behandeling van andere disciplines opgenomen worden. Voor het realiseren van passende hulpmiddelen wordt 'Slimme zorg' ingezet in samenwerking met CZ-zorgverzekeraar. Hierdoor is er een divers aanbod van hulpmiddelen, dat aangepast aan de behoefte van de individuele cliënt ingezet kan worden, gericht op de zelfredzaamheid.

Binnen de Thuiszorg brengen de wijkzusters/-broeders samen met de cliënt en zijn naasten de hulpvraag en het informele netwerk in beeld. Hiermee wordt duidelijk op welke manier mantelzorgers en andere naasten mogelijk kunnen bijdragen bij de ondersteuning aan de cliënt. Door het inzetten van bijvoorbeeld familieleden en andere naasten van de cliënt wordt het onder andere mogelijk om langer in de eigen woonomgeving te kunnen wonen. Dat betekent dat er een groter beroep gedaan wordt op mantelzorgers en het sociale netwerk van de cliënt. Het is hierbij belangrijk oog te hebben voor hun mogelijkheden én onmogelijkheden. Door regelmatig met de cliënt én betrokkenen te evalueren monitort de wijkzuster/-broeder het risico op eventuele overbelasting van de mantelzorger. Indien nodig wordt bijvoorbeeld gewezen op de mogelijkheid van respijtzorg. Tevens kan de psycholoog ingezet worden voor de mantelzorger om de belastbaarheid en de draagkracht te vergroten.

Het EDOMAH-programma is bij uitstek geschikt voor de cliënten die thuis wonen en waarbij de mantelzorger overvraagd wordt, of overvraagd dreigt te worden. Het is een ergotherapeutische behandelvorm waarbij de hulpvragen van zowel de cliënt als van de mantelzorger meegenomen worden in de therapie. Er wordt gekeken naar welke activiteiten voor hen belangrijk zijn en hoe deze naar alle tevredenheid uitgevoerd kunnen blijven worden.

De ontwikkeling rondom het 'langer thuis wonen' betekent ook dat Surplus een goed zicht moet hebben op de beschikbare sociale infrastructuur en aanbieders in het sociale domein. In tal van samenwerkingsverbanden worden activiteiten ontwikkeld om een passend antwoord te vinden. Het op deze manier denken en doen voor onze cliënten is een uitdaging voor met name de

woonzorgcentra, waarbij veel geleerd wordt en nog kan worden van de ervaringen vanuit Behandeling en Begeleiding, Welzijn en Thuiszorg.

Binnen de Verpleeghuiszorg heeft de familiecontactpersoon een belangrijke rol om vanaf het begin goede afspraken te maken met familie en naasten. Het is normaal dat Surplus en haar medewerkers ook aansluiten bij de wensen van de vertegenwoordiger, mantelzorger en/of naasten. Echter, de uitdaging is om dit nog meer te doen vanuit de cliënt en naasten en de cliënt en naasten echt goed te zien en een goede relatie tot stand te laten komen. Dat is de basis voor vervolg. Surplus besteedt aandacht aan familieparticipatie en mantelzorg door bijvoorbeeld het organiseren van familieavonden en activiteiten in de week van de mantelzorg. Maar ook in het dagelijkse leven van de cliënt is het belangrijk dat zorg en familie/naasten goed samenwerken. Zo wordt de eerste contactpersoon van de cliënt betrokken bij het opstellen en evalueren van het zorgplan en worden in het zorgplan ook acties van familie en naasten opgenomen. Zo zou de familie ook ingezet kunnen worden om de loopvaardigheid te bevorderen door in het weekend een stukje te lopen met de cliënt.

Mooie dag

Huiselijkheid en nabijheid



Hiermee bedoelen we dat cliënten zich echt thuis voelen ongeacht of er sprake is van een eigen woning of een appartement of kamer in een woonzorgcentrum.

Welzijn heeft aandacht voor huiselijkheid en nabijheid vanuit de 7 beloften van Welzijn. In de participatiesamenleving moet immers iedereen mee mogen doen. Bij Welzijn ligt een specifieke taak om dat te bevorderen. Binnen Welzijn krijgt huiselijkheid en nabijheid vorm door zo dicht mogelijk bij de mensen te zijn. Dit is binnen de locaties, maar ook achter de voordeur. Vanuit de nabijheid kan zo goed mogelijk aangesloten worden bij de leefwereld van mensen.

In Thuiszorg en de eerstelijnsbehandeling is huiselijkheid en nabijheid een even belangrijk thema. Door multidisciplinair aandacht te hebben voor nabijheid en huiselijkheid dragen medewerkers bij aan het veilig thuis blijven voelen van cliënten in de eigen woonomgeving. Medewerkers zijn te gast in de woonomgeving van cliënten en maken daardoor direct kennis met de persoonlijke huiselijkheid met individuele gewoonten, normen en gebruiken van cliënten. Deze gewoonten en gebruiken zijn leidend in de benodigde dienstverlening. Medewerkers hebben daarnaast aandacht voor mogelijke risico's in de woon-leefomgeving van cliënten. Deze worden waar wenselijk besproken met cliënten zodat gezamenlijk wordt bepaald hoe het beste met deze risico's omgegaan kan worden. Indien er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt en/of zijn omgeving kan hierin, bij voorkeur met toestemming van de cliënt en als het echt niet anders kan zonder toestemming van de cliënt, worden ingegrepen, rekening houdend met wet- en regelgeving. Daarnaast is er tevens aandacht voor een veilig werkklimaat voor onze medewerkers in de woonomgeving van cliënten.

Nabijheid in de Thuiszorg wordt gerealiseerd door 24 uur bereikbaar te zijn voor cliënten die thuiszorg ontvangen. Dit houdt in dat zorgmedewerkers nabij zijn voor zowel geplande als ongeplande zorgmomenten conform de eisen van zorgverzekeraars. Naast de zorgverlening conform zorgafspraken kunnen cliënten of diens mantelzorgers ook zo nodig telefonisch contact opnemen bij onverwachte gebeurtenissen.

In alle woonzorgcentra wordt actief de dialoog aangegaan om de wensen en mogelijkheden van cliënten met betrekking tot de aanpassing van de woonomgeving in beeld te hebben. Zij kunnen met eigen spullen hun kamer inrichten. Ook wordt de verdere inrichting aangepast aan de doelgroep. Bijvoorbeeld bij cliënten met dementie worden speciale hoekjes op de afdelingen gecreëerd, zoals een Maria gedenkplek of een koffiehoeke. Hierbij wordt de focus gelegd op het behouden van de gewoonten van cliënten. In het kader van couleur locale kent Surplus overigens geen standaardisatie in kleurstelling of sfeerbepaling. Door te kiezen voor deze lokale invulling kan elk woonzorgcentrum op basis van de wensen van haar cliënten en haar omgeving, landelijk of stads, hier een eigen invulling aan geven.

Aandacht voor cliënten is een continu aandachtspunt. Met de inzet van voedingsassistenten, huiskamerkanjers en huiskamerassistenten wordt de aandacht en nabijheid gerealiseerd die Surplus nastreeft. Door er meer en mét meer te zijn worden cliënten ook echt gezien. Surplus wil ook in 2022 ervoor blijven zorgen dat dit niet alleen op drukke zorgmomenten is, maar gedurende de hele dag.

Locatie Elisabeth is een contract aangegaan met Stichting Blijf. Deze stichting traint puppy's van een hondenras dat graag contact maakt en aantrekkelijk is om te knuffelen. De hond wordt dan gekoppeld aan een zorgmedewerker die de hond goed leert kennen en de hond raakt dan gewend aan bepaalde commando's. Bijvoorbeeld bij een cliënt die grotendeels bedlegerig is legt de hond op commando zijn kop op het bed en laat zich rustig aaien. Bij een cliënt die alleen nog reageert op veel beweging is er ook een commando waarmee de hond enthousiast langs komt rennen en opvallend om aandacht vraagt. De contacthonden zorgen voor blije momenten, ze verleiden mensen tot bewegen en doorbreken dwaalgedrag en verdriet.

Naar buiten kunnen




Surplus zorgt ervoor dat cliënten ook buiten de organisatie een zinvolle dag kunnen beleven en aan dagbesteding kunnen deelnemen elders. Een fijne dag kan dus binnen of buiten de woonzorgcentra van Surplus zijn. Zo gaan een aantal cliënten van Surplus naar zorgboerderij de Meeshoeve. Daarnaast is er extra inzet van huiskamerkanjers en -assistenten gerealiseerd. Deze extra inzet van medewerkers maakt dat cliënten bijvoorbeeld makkelijker naar buiten kunnen in de zin van een uitje of een wandeling. Ook de inzet van beweegagogen, activiteitenbegeleiders, vrijwilligers en mantelzorgers dragen bij aan het realiseren van die heerlijke wandeling in de buitenlucht. Buitenlucht en bewegen gaan immers goed samen. Het plan was om met de beweegagoog in samenwerking met Welzijn op iedere locatie wandelgroepen op te richten. Door de coronacrisis is dit wat vertraagd. Er is wel meer op individuele basis met bewoners gewandeld. Op de locaties Molenstaete en Antonius Abt zijn al wel wandelgroepen van start gegaan. Dit zal verder doorgetrokken worden naar alle locaties.

Naast deze inzet van medewerkers heeft Surplus tevens oog voor de inrichting van de directe buitenomgeving van woonzorgcentra. In (binnen-)tuinen zijn bijvoorbeeld diverse beweegapparaten aanwezig die onbeperkt gebruikt kunnen worden. Er is de afgelopen periode veel aandacht geweest voor ontmoeting en hernieuwing van de tuinen. Ook dit blijft de komende jaren onder de aandacht en hiermee wil Surplus bewegen in de buitenlucht stimuleren.

De ambitie van Surplus is om toe te werken naar zoveel mogelijk zorg zonder gesloten afdelingen. Er zijn dan alleen gesloten deuren daar waar het echt niet anders kan, bijvoorbeeld bij cliënten die anders een gevaar voor zichzelf of voor anderen zouden vormen en hiervoor geen andere oplossing gevonden kan worden. Dit vraagt om een andere manier van kijken naar iemand met dementie. We kijken dan,

analoog aan de sociale benadering dementie, niet naar de ziekte, maar naar de individuele wensen en mogelijkheden en hoe we deze kunnen ondersteunen. We werken naar vrijheidsverruiming i.p.v. met vrijheidsbeperking. Dit is heel vernieuwend en best spannend. Het vraagt om constant het goede gesprek aan te gaan en open minded kijken naar elke situatie. Tevens vraagt het om inzet van nieuwe technologie. Zo is er een cliënt die altijd gewend was om alleen door de stad te lopen. Nu woont deze cliënt op een gesloten afdeling en het beperken van haar vrijheid had een grote impact op haar welzijn. Deze situatie is multidisciplinair bekeken. De cliënt kan nu met gebruik van een GPS-tracker zelfstandig door de stad lopen en activiteiten buiten de deur doen. De mogelijkheden en risico's zijn besproken en afgewogen met de cliënt, mentor en familie. Surplus streeft ernaar dat dit soort individuele aanpakken het uitgangspunt wordt voor alle bewoners, zodat naar buiten (de afdeling) kunnen 'het nieuwe normaal' wordt waar dat kan.

Zingeving



Eenzaamheid is de laatste jaren een belangrijk thema geworden voor Welzijn. Welzijn participeert in tal van initiatieven om hier iets aan te doen. Voorbeelden zijn Present in Vriendschap, Let's meet up, de werkgroep 'naar een hechte gemeenschap' en de projectgroep eenzaamheid in Drimmelen. In de activiteitscentra zijn de 'Buurtkamers' en 'Aanlopen' belangrijke ontmoetingsplekken. Het Maatschappelijk Werk biedt al jaren workshops 'Rouwverwerking' voor mensen die na een verlies van een dierbare met zingevingsvraagstukken kampen.

Binnen Thuiszorg is tevens aandacht voor zingeving zowel tijdens dagelijkse zorgmomenten als tijdens evaluatiemomenten. Daarnaast wordt in de Thuiszorg gewerkt vanuit Advance Care Planning (ACP). ACP maakt integraal en structureel onderdeel uit van de keten van zorg bij cliënten. Op een proactieve wijze spreekt de wijkzuster/-broeder samen met cliënten en naasten welke zorg passend is bij de waarden en opvattingen van cliënten en de betreffende gezondheidssituatie. Met dit als uitgangspunt wordt vastgesteld welke zorg passend is voor de korte termijn én wordt richting gegeven aan zorgverlening in de toekomst.

Cliënten zijn vaak met vragen bezig zoals: 'Doe ik er nog toe?', 'Waarom overkomt mij dit?', 'Waarom heb ik dit verdiend?', 'Wat betekent mijn leven nog?' of 'Waar vind ik steun en troost?'. Ook wanneer cliënten worstelen met eenzaamheid of angst is er dikwijls sprake van een zoeken naar de zin ervan en kan een gesprek ondersteuning bieden. Erkenning en erover praten, is belangrijker dan de oplossing. De geestelijk verzorger van Surplus biedt binnen de diverse woonzorgcentra hierin uitkomst. Natuurlijk kunnen cliënten in woonzorgcentra ook kiezen voor de eigen dominee, pastor, imam, humanistisch raadsman/vrouw, psycholoog of muziektherapeut. Medewerkers hebben daar oog voor en weten wie ze waarvoor kunnen inschakelen. In het verlengde hiervan is een palliatief verpleegkundige beschikbaar voor begeleiding en coaching op het terrein van palliatieve zorg. Medewerkers kunnen deze vorm van zorg daarmee professioneler bieden.

Zingeving gaat niet alleen over de kwaliteit van leven en de vragen daarover. Dit komt ook tot stand in de meer dagelijkse activiteiten door deel te nemen of daartoe te worden uitgedaagd. Er is veel aandacht voor activiteiten gebaseerd op de vraag. Daarbij zijn er ook activiteiten in het weekend en 's avonds. Een aantal cliënten gaan overdag naar zorgboerderij de Meeshoeve. Daarnaast is er aandacht voor de inzet van hulpmiddelen zoals de tover-/belevenistafel en de cradle (CRDL). Tevens worden cliënten bij de dagelijkse gang van zaken betrokken. Als cliënten het nog kunnen, worden ze

bijvoorbeeld uitgenodigd om mee te helpen met activiteiten als het dekken van de tafel en het schillen van het fruit.

Muziek en complementaire zorg

T

V

B&B

Daar waar gesproken en geschreven taal niet meer lukt, kan muziek helpen. Muziektherapie wordt in de woonzorgcentra van Surplus actief ingezet. Muziek kan helpen bij (probleem-)gedrag en het creëren van rust. Muziektherapeuten stemmen hun aanbod op elkaar af en gaan hierover ook in overleg met de welzijnsmakelaars/activiteitenbegeleiders.

Vanuit het maatschappelijk belang wordt ook gekeken naar de mogelijkheid om het vertrouwen van cliënten met afasie te vergroten in het afasiecentrum. Hier wordt meerdere keren per week met elkaar geoefend om weer het vertrouwen in het eigen kunnen ten aanzien van je verstaanbaar maken in de normale buitenwereld te versterken. Binnen het afasiecentrum maken we gebruik van logopedisten, ervaringsdeskundige vrijwilligers en een psycholoog.

Naast muziek en beeld krijgt verpleegkundige complementaire zorg een impuls binnen de woonzorgcentra. In deze complementaire zorg worden zintuigen geprikkeld met bijvoorbeeld geur en aanraking. Vanuit deze ervaring wordt het doorontwikkeld naar cliënten met dementie en ook wordt door de verpleegkundige aandacht besteed aan complementaire zorg interventies bij cliënten thuis. Meerdere welzijnsmedewerkers zijn hebben scholing gehad om dit toe te kunnen passen en dit te delen met collega's. Twee activiteitenbegeleiders zijn hierin de kartrekker.

Smaak en beleving

W

T

V

B&B

Lekker eten in de Pluspunten, dagverzorgingen en ontmoetingspleinen ziet Surplus vooral als een sociaal gebeuren. Cliënten die de dag daar doorbrengen bereiden samen met vrijwilligers de maaltijden. Samen met elkaar nuttigen zij de maaltijd en maken op die manier veel sociale contacten. Dit draagt ook weer bij aan het voorkomen van eenzaamheid bij ouderen. De activiteitencentra in de wijken hebben de beschikking over een keuken waardoor er kookactiviteiten kunnen plaatsvinden. Ook hierbij gaat het weer om samen met elkaar deel te nemen aan deze activiteit.

Ook in de Thuiszorg is aandacht voor voeding. Dit start bij het in beeld brengen van de zorgbehoeften van cliënten. Voeding is hierin een vast onderdeel en is een aandachtsgebied onder het domein 'gezondheid gerelateerd gedrag' in het verpleegkundig classificatiesysteem Omaha. Indien nodig wordt de cliënt in de Thuiszorg ondersteund bij de organisatie van maaltijden. Daarnaast adviseert de wijkzuster/-broeder zo nodig over de diverse mogelijkheden van een goede (warme) maaltijd zoals Menu Surplus, het gebruik van de restaurantfunctie in diverse woonzorgcentra van Surplus, enzovoorts.

Lekker eten ziet Surplus als een basisbehoefte voor haar cliënten. Dit is één van de redenen dat Surplus ervoor kiest om binnen alle woonzorgcentra de warme maaltijden in eigen beheer te bereiden. Met echte koks in een eigen keuken, onder de naam 'Menu Surplus'. De eigen keuken werkt nauw samen met de diëtisten, logopedisten en ergotherapeuten van Surplus, waardoor gemakkelijk ingespeeld kan worden op specifieke wensen/behoeften vanuit woonzorgcentra/cliënten. Deze specifieke wensen worden vanuit 'Menu Surplus' in samenwerking met regionale toeleveranciers gestalte gegeven. Lekker eten vraagt meer dan een eigen keuken. Surplus dient immers ook rekening te houden met

ontwikkelingen op het gebied van voeding zoals een toename van afwijkende voeding (diëten en consistenties (gemalen voeding)). In 2021 is door de logopedisten gestart met de implementatie van IDDSI. Dit is een model voor consistentie aanpassingen voor eten en drinken. In 2022 zal deze implementatie verder doorgezet worden. Daarnaast is er behoefte aan voeding met een verhaal/thema als duurzaamheid, plantaardig en regionaal. De expertgroep eten en drinken, waarin onder andere diëtisten zitting hebben, houdt ontwikkelingen bij en maakt verbinding met Menu Surplus.

De methoden van voedingverstrekking zijn verbeterd mede als gevolg van inzet van meer voedingsassistenten, huiskamerkanjers en huiskamerassistenten op afdelingen/huiskamers. Een voorbeeld is het toepassen van meerdere maaltijdmomenten, eiwit verrijkte tussendoortjes en specifieke aandacht voor eetgewoonten van cliënten. Waarom immers spreken over het aanbieden van veilig en verantwoorde voeding als een cliënt gewend geweest is alle dagen een kroketje te eten. Er wordt in de woonzorgcentra actief ingespeeld op de eetgewoonten en voedingswensen die cliënten al hadden in de thuissituatie. Daarnaast voorziet Surplus op proactieve wijze in een deskundige en professionele advisering op het gebied van (dieet)voeding en anderszins afwijkende voedingsbehoeften en hulp bij het eten door middel van de inzet van diëtisten, logopedisten en ergotherapeuten.

Naast de kwalitatieve aspecten op het gebied van smaak, presentatie, voedselhygiëne en voedingswaarde heeft Surplus aandacht voor de beleving. Er wordt gestreefd naar een goede ambiance aan tafel, met gezelligheid en aandacht. Gezamenlijk eten en een goede sfeer aan tafel is heel belangrijk. Zo mogelijk worden cliënten betrokken bij het bereiden van de maaltijd. Door het volgen van een kookworkshop bij Menu Surplus krijgen medewerkers tips hoe eten en drinken aantrekkelijker te maken met aandacht voor cliënten, aankleding en sfeer. Dit geldt zowel voor de verpleegafdelingen als voor de ontmoetingspleinen en dagverzorging van de Thuiszorg als voor de locaties van Welzijn.

Wensen en mogelijkheden

Zelfredzaamheid



Waar mogelijk nemen mensen steeds vaker zelf meer initiatief om zaken goed te regelen en doen daarbij vaker een beroep op hun sociale netwerk. Dit bevordert de eigen regie. De verwachtingen ten aanzien van zelfredzaamheid hebben echter ook een schaduwkant. Niet iedereen is even vaardig of beschikt over een goed eigen netwerk. De samenleving wordt ingewikkelder en veeleisender voor mensen. Welzijn en Thuiszorg ondersteunt hen daarbij door uit te gaan van de mogelijkheden die mensen hebben, juist wanneer deze enigszins beperkt zijn. Met een divers dienstenaanbod kunnen we maatwerk leveren voor onze cliënten, mensen stimuleren en daarmee de veerkracht vergroten. Zelf wat zelf kan, hulp van familie en omgeving en anderszins hulp van vrijwilligers. Als dit niet lukt is professionele hulp nodig. Die is er dan op gericht om de benodigde hulp alsnog zoveel mogelijk van de klant en zijn omgeving te laten komen. Dit kan ook door bijvoorbeeld de inzet van domotica en andere vernieuwende hulpmiddelen. De hedendaagse aanname dat om hulp vragen een teken van zwakte is onderschrijven wij niet: vaak is de durf om die drempel te nemen ook een teken van kracht. De eerstelijns paramedici spelen een belangrijke rol bij het vergroten van de zelfredzaamheid zodat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en speelt een belangrijke rol bij het

voorkomen en/of uitstellen van medische ingrepen in de tweede lijn. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit dagbehandeling of uit de mogelijkheid om activiteiten die plaatsvinden in de religieuze ruimte te kunnen streamen, waardoor zij dit van thuis uit kunnen volgen. De meerwaarde binnen Surplus is dat de diverse disciplines van behandeling en begeleiding nauw met elkaar en met de zorg samenwerken en regelmatig overleg hebben met elkaar.

Voor jongeren geldt dat scholing en/of werk een belangrijke voorwaarde zijn voor het behalen van een goede startkwalificatie. Het jongerenwerk van Surplus is hierop gericht. Daarnaast ontmoeten volwassenen en oudere buurtbewoners elkaar in de Huizen van de Wijk, Pluspunten, dagverzorgingen, ontmoetingspleinen en activiteitencentra. Door deze ontmoeting wordt gewerkt aan samenredzaamheid. Samen met clubs, vrijwilligersgroepen en organisaties stimuleert Welzijn ontmoeting in de wijken, waar weer (vaak onbedoeld) nieuwe initiatieven uit ontstaan. Steeds vaker fungeren deze ontmoetingsplaatsen als dagbesteding ter vervanging van de geïndiceerde dagopvang, waar veel vrijwilligers ondersteuning bieden.

Het thema zelfredzaamheid komt ook bij de Thuiszorg aan de orde. Samen met cliënten en naasten wordt immers door de wijkzuster/-broeder in beeld gebracht welke dagelijkse activiteiten cliënten nog zelf kunnen ondernemen met eventueel ondersteuning van het eigen netwerk en/of Surplus. In combinatie met deze zelfredzaamheid heeft de Thuiszorg ook aandacht voor de 'eigen regie' van cliënten. Het gaat er immers om dat cliënten zelf beslissen over hoe het leven wordt geleid en welke zorg/ ondersteuning daarbij het beste aansluit. De wijkzuster adviseert de cliënt in dergelijke situaties.

Binnen de Verpleeghuiszorg worden diverse disciplines, zoals fysiotherapeut en ergotherapeut betrokken bij het vergroten of in stand houden van de zelfredzaamheid van cliënten. Daarnaast zijn er ook andere initiatieven die hieraan bijdragen. Binnen Vuchterhage is bijvoorbeeld gestart met een project rondom kledij. Een medewerker van Surplus maakt dan aangepaste kleding. Door bijvoorbeeld elastiek in een broek te doen, kan een cliënt langer zelfstandig naar het toilet, omdat deze dan makkelijker zelf diens broek op kan trekken. Of door gebruik te maken van klittenband i.p.v. knoopjes kan iemand langer zelfstandig een bloes aantrekken. Doordat het aankleden makkelijker gaat, kost het minder energie en verloopt de zorg meer ontspannen en/of met minder pijn. Bijkomend voordeel is dat het ook fijner is voor de medewerker. Aankleden bij cliënten in een rolstoel gaat bijvoorbeeld makkelijker. Het kost minder tijd en scheelt in fysieke belasting.

Wensen en talenten






Medewerkers gaan graag met cliënten in gesprek over hun wensen en wat zij belangrijk vinden in het leven. De ervaring leert dat het niet altijd hoeft te gaan om grote, ingewikkelde wensen, maar dat ook uit simpele kleine en gewone dingen een mooie beleving en welzijn te halen is. Dit levert veel op voor cliënten en Surplus draagt daar graag aan bij. Echter, het gaat niet enkel over wat er niet meer is, maar ook om wat er nog wél is. De talenten van onze cliënten.

Het jeugd- en jongerenwerk van Welzijn is ervan overtuigd dat jeugdigen die opgroeien in een kansrijke leefomgeving en ruimte krijgen tot zelfontplooiing, zich ontwikkelen tot evenwichtige en autonome personen. Daarom verbindt het jeugd- en jongerenwerk jeugdigen aan een kansrijke leefomgeving waar zij ruimte krijgen tot zelfontplooiing en zich ontwikkelen tot evenwichtige en autonome personen. We doen dat onder andere door het inzetten jongerenwerkers die een aanspreekpunt in de wijk zijn, bijdragen aan talent- en competentieontwikkeling, jongeren stimuleren voor vrijwilligerswerk en het bieden van individuele begeleiding. Door te werken volgens de presentiemethode sluit het jeugd- en jongerenwerk aan bij de leefwereld en levensloop van jongeren.

Binnen de Thuiszorg en Verpleeghuiszorg kan geleerd worden van deze overtuiging van Welzijn. Een voorbeeld hiervan is het project 'dementalent' dat ook binnen Surplus plaatsvindt. In plaats van enkel te richten op zorg, wordt ook gekeken naar wat mensen nog kunnen: welke talenten ze nog kunnen gebruiken, verder ontwikkelen of zelfs nieuw op kunnen pakken. Het doel is dat cliënten zich waardevol en gewaardeerd voelen. Het zou kunnen zorgen voor een gevoel van zingeving. Het is een ontwikkeling die de komende jaren nog specifiek aandacht heeft.

Ook binnen Behandeling en Begeleiding gaan de disciplines in gesprek met de cliënt. Zo gaan bijvoorbeeld de beweegagoog en de fysiotherapeut in gesprek om plezier te krijgen in het bewegen. Er wordt aangesloten bij de wensen en talenten van de cliënt. Het kan dan gaan om wandelen, maar ook om boksen of een balspel. Een ander voorbeeld gaat over een cliënt die graag eens heerlijk in bad zou willen om het lichaam te kunnen ontspannen. De ergotherapeut heeft samen met de fysiotherapeut onderzoek gedaan naar de mogelijkheden. De cliënt gaat nu wekelijks in bad met ondersteuning van een welzijnsmakelaar.

Gedrag begrijpen



Welzijnsmedewerkers zijn de ogen en oren in de wijk. Zij komen daar veel mensen tegen met onbegrepen gedrag. Het kan gaan om GGZ-problematiek, dementie of andere beperkingen. Welzijn wordt actief betrokken bij MASS (Maatschappelijke Steun Systemen Overleg). Daaraan nemen onder andere politie, GGZ, maatschappelijk werk, bemoeizorg en wooncoöperaties deel. Er worden dan casussen gezamenlijk besproken en er wordt dan afgesproken wie daarbij kan ondersteunen. Daarnaast wordt jongerenwerk veel ingezet bij jongeren die overlastproblemen veroorzaken.

De Thuiszorg ziet zich steeds vaker geconfronteerd met probleemgedrag of cliënten met psychische klachten. Een landelijke ontwikkeling die mede is ingegeven door het feit dat cliënten langer thuis wonen. Om dergelijke situaties het hoofd te kunnen bieden en in goede banen te leiden is er sprake van samenwerking met bijvoorbeeld de behandelend huisarts van de cliënt, zorgorganisaties gespecialiseerd in gehandicaptenzorg en/of GGZ. Hierdoor krijgen zowel de cliënt als de betrokken medewerkers de juiste ondersteuning en begeleiding. De afdeling Behandeling en Begeleiding wil werken aan een intensievere samenwerking met de wijkzusters/-broeders en de huisartsen. Zij zijn steeds vaker betrokken bij cliënten die deze ondersteuning nodig hebben.

Binnen onze woonzorgcentra verblijven cliënten met in meer of mindere mate gedragsproblemen. Door de tijdige en preventieve inzet van de expertgroep GRIP en de expertise van de vakgroep psychologen en specialisten ouderengeneeskunde en de observaties vanuit de zorg wordt gezocht naar aanhaakpunten om het probleemgedrag van cliënten te begrijpen waardoor rust gevonden wordt. Het heeft niet alleen effect op de betreffende cliënt en medewerkers, maar ook op medecliënten, omdat er meer rust is.

Intimiteit, diversiteit en seksualiteit



Welzijn is betrokken bij preventie seksueel geweld en opvang van slachtoffers en hun partners. Het gaat dan om alle leeftijdscategorieën. Zij werken hierbij samen met Blauwe Maan. Dit is een organisatie die hulp biedt na seksueel misbruik of geweld. Blauwe Maan traint maatschappelijk werkers om dit op te kunnen vangen.

Intimiteit, diversiteit en seksualiteit in de ouderenzorg is een onderwerp waar in de huidige maatschappij door media, onwetendheid en verlegenheid een taboe op heerst. Het vooroordeel dat ouderen geen behoefte meer aan intimiteit en seksualiteit zouden hebben, komt niet overeen met de realiteit. Uit onderzoek blijkt dat ruim de helft van de Nederlanders tussen 65-80 jaar intimiteit en seksualiteit belangrijk vindt (Graaf en Wijsen, 2017). Binnen Surplus vinden we het belangrijk dat iedereen er mag zijn en dat seksuele diversiteit, alsmede seksualiteit een onderdeel van het leven van de cliënt kan zijn. Daarom is er aandacht voor het gesprek erover onderling en het bespreekbaar kunnen maken tussen cliënt en zorgmedewerkers. Indien teams en medewerkers het nodig hebben, kan hierover scholing of een Moreel beraad plaatsvinden. Het is belangrijk dat onze cliënten zichzelf kunnen zijn en dat mensen niet worden uitgesloten om welke kenmerken dan ook. Surplus is er voor iedereen. Ook bij behandelaars is dit regelmatig een onderwerp in een individueel gesprek. Wanneer er een wens is op het gebied van seksualiteit of intimiteit worden diverse disciplines betrokken om mee te kijken naar de mogelijkheden. Bij een van de woonzorgcentra wordt de kwiek up ingezet bij een cliënt die grote behoefte heeft aan intimiteit en seksualiteit en van daaruit grensoverschrijdend gedrag vertoonde. Dit innovatieve apparaat heeft ook een module voor intimiteit en seksualiteit, waardoor het grensoverschrijdend gedrag voorkomen kan worden.

Persoonlijk contact

Oprecht contact



Het welzijnswerk van Surplus kenmerkt zich o.a. door het oprechte persoonlijke contact met de cliënten. Of het nu gaat om het geven van informatie, sociaal juridisch advies, ondersteuning of hulpverlening aan individuele cliënten en groepen, er is altijd een persoonlijk contact met de cliënt. De medewerkers werken vanuit hun vakmanschap met de presentiebenadering en zijn zichtbaar aanwezig in de verschillende wijken en dorpskernen. Van daaruit kunnen zij verbindingen leggen tussen mensen, groepen en samenleving. Dat is het dagelijkse werk van Welzijn. Op vragen van burgers, gemeenten en maatschappelijke organisaties dragen we bij aan het welzijn van mensen en aan een leefbare samenleving, in nauwe samenwerking met betrokkenen. We stimuleren mensen tot persoonlijke ontwikkeling, sociaal contact, een actieve deelname aan de samenleving. We bevorderen sociale verbanden en maatschappelijke betrokkenheid. Als betrokken en ondernemende welzijnsorganisatie spelen we in op maatschappelijke ontwikkelingen. Welzijn is actief op veel plaatsen in de samenleving. In wijken, kernen, op scholen, in jongerencentra, wijkaccommodaties, Pluspunten en op straat. De eigen mogelijkheden en regie van mensen vormen de uitgangspunten voor het werk. We laten individuele en maatschappelijke kansen zien en proberen te voorkomen dat mensen buiten de boot vallen. Dit alles kan alleen als er sprake is van een oprecht persoonlijk contact met onze cliënten.

Persoonsgerichte zorg is onder andere merkbaar doordat cliënten een eigen contactpersoon hebben. Deze contactpersoon houdt onder andere in de gaten dat alle medewerkers alle afspraken die gemaakt zijn met de cliënt nakomen, zodat de cliënt daar niet nogmaals om hoeft te vragen. In de Thuiszorg heeft de cliënt een eigen contactpersoon in de vorm van een wijkzuster/-broeder (kwalificatieniveau 5) in combinatie met een zorgmedewerker (verzorgende IG kwalificatieniveau 3). Zowel de wijkzuster/-broeder als de zorgmedewerker hebben frequent contact met de 'eigen' cliënten. In woonzorgcentra betreft dit een medewerker van kwalificatieniveau 3 of hoger. Deze medewerker heeft minimaal één keer per week contact met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.

Daarnaast vindt zowel in de Thuiszorg, dagverzorging, thuisbegeleiding en ontmoetingscentra als in de woonzorgcentra structureel evaluatie van zorg- en dienstverlening plaats. Niet alleen de zorg-/welzijnsvraag van het hier en nu maakt onderdeel uit van het gesprek, maar er is bijvoorbeeld ook aandacht voor gezondheidsrisico's en veiligheid.

Naast deze structurele evaluaties tijdens de periode dat iemand in zorg is, is het ook belangrijk om na het afsluiten van een periode van zorg deze goed af te sluiten. Met de cliënt zelf, of na een overlijden van een cliënt met de naasten. In veel situaties wordt hieraan goed invulling gegeven, maar nog niet altijd. Samen met de centrale cliëntenraad wordt hier in 2022 een kader voor uitgewerkt op basis waarvan nazorg in alle situaties (voor zover een cliënt of naasten dit willen) op een goede manier wordt geborgd.

Behandelaren gaan in gesprek met cliënten, familie en naasten. Goed luisteren naar cliënten, familie en naasten is een belangrijk uitgangspunt om het doel dat mensen willen bereiken in beeld te krijgen. Daar waar nodig worden nauwe contacten onderhouden met familie en naasten.

Dit alles kan alleen waargemaakt worden wanneer we er bij alles voor zorgen dat we de taal van de cliënt spreken. We zorgen ervoor dat we in begrijpelijke taal spreken met de cliënt zonder allerlei vaktermen, die onbekend zijn bij de cliënt. Waar nodig lichten we duidelijk toe wat we bedoelen of bieden we informatie aan op een aangepaste wijze. Surplus gaat hier de komende tijd nog verder in ontwikkelen en verdiepen.

Samenwerken voor en met de cliënt



Binnen Welzijn vinden multidisciplinaire overleggen plaats. Nu worden hier ook huisartsen bij betrokken. Het streven is om de cliënt/vertegenwoordiger daar ook bij te gaan betrekken.

In de Thuiszorg vindt multidisciplinaire afstemming plaats waarbij de rol van de cliënt essentieel is. De wijkzuster/-broeder evalueert regelmatig en tenminste eenmaal per jaar de zorg- en dienstverlening samen met de cliënt (en zijn naasten). Tevens is er frequent contact met de disciplines binnen Surplus, de behandel huisarts en/of andere betrokken zorginstanties/-verleners om zorg- en dienstverlening af te stemmen. Hierbij is aandacht voor Advance Care Planning (ACP) aangezien dit integraal en structureel onderdeel uitmaakt van de keten van zorg/ondersteuning, zodat passende zorg zowel op de korte termijn als op de lange termijn wordt geborgd.

Daarnaast zijn er vanuit de Thuiszorg in de gehele regio diverse initiatieven ontwikkeld om preventief kwetsbare ouderen in beeld te brengen. Intensieve samenwerking tussen huisartsen en wijkzusters/-broeders is hierin een voorwaarde. In de regio Breda zijn hiervoor 'kernteams' gerealiseerd en in de regio ten westen van Breda is er sprake van het concept 'Vroegsignalering Kwetsbare Ouderen' (VKO). Dergelijke activiteiten sluiten naadloos aan bij het concept 'Wijkzuster' waarbij de wijkzuster/-broeder vanuit een onafhankelijke rol advies en voorlichting biedt aan cliënten. Verder wordt steeds vaker de positieve ontwikkeling gezien dat specialisten ouderengeneeskunde door huisartsen betrokken worden bij kwetsbare ouderen met complexe problematiek en dat huisartsen actief betrokken zijn bij MDO momenten tussen de wijkzuster/-broeder en de cliënt (naasten). Dit komt de onderlinge afstemming en samenwerking ten goede. Het geriatrisch centrum van Surplus levert multidisciplinair onderzoek en advies aan regionale huisartsen. Ten slotte is er samenwerking in de regio met als doel samenwerken voor én met de cliënt. Denk hierbij aan de regionale samenwerking en de transmurale zorg.

Binnen de woonzorgcentra vindt tevens frequent een gezamenlijk overleg plaats waarin diverse disciplines aanwezig zijn. In dit multidisciplinaire overleg (MDO) wordt de wens van de cliënt besproken, het zorgplan en het toekomstig zorgtraject (advance care planning) vastgelegd. Het doel hiervan is om bij te dragen aan de best haalbare kwaliteit van leven voor de kwetsbare oudere en om ongewenste acute ziekenhuisopnames te voorkomen. Het is het gesprek van de cliënt, dus de cliënt is er bij, tenzij deze hiertoe niet in staat is of dit niet wil. Tevens kan de familie/eerste contactpersoon betrokken worden namens de cliënt of om de cliënt te ondersteunen.

Ook buiten de MDO momenten om is in de woonzorgcentra sprake van multidisciplinaire samenwerking. Samen wordt gewerkt aan kwaliteit van zorg en dat kan alleen als gebruik wordt gemaakt van expertise binnen en buiten Surplus. Goede afspraken zijn belangrijk. Mede in dit licht maakte afdeling Behandeling en Begeleiding met succes gebruik van een jaarplan als leidraad waarin samenwerking tussen (para-) medici onderling en met zorgmedewerkers een belangrijke plek heeft gekregen. Het goed met elkaar samenwerken en afstemmen is een voortdurend aandachtspunt binnen Surplus.

4. 'Zie mij' (vrijwillige) medewerker

Onze (vrijwillige) medewerkers vormen de motor van de organisatie, zij maken het verschil en hebben de directe relatie met onze cliënten. Surplus wil haar medewerkers vertrouwen en hen ondersteunen om samen met cliënten en hun netwerk invulling te geven aan hun opdracht. Naast het feit dat cliënten echt worden gezien, wil Surplus ook dat medewerkers worden gezien. Vrijwilligers maken onderdeel uit van het team. Overal waar onderstaand wordt geschreven over de medewerker, wordt dus ook de vrijwillig medewerker bedoeld.

Persoonlijke ontwikkeling en teamontwikkeling



Afhankelijk van de situatie van cliënten zijn diverse medewerkers betrokken waardoor cliënten de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vrijwilligers, verzorgenden, verpleegkundigen, wijkzusters/-broeders, specialisten ouderengeneeskunde en paramedici. Dit palet aan medewerkers vormt de 'ruggengraat' van Surplus.

Het bestuur, management en leidinggevenden hebben een cruciale rol om de ondersteuningsbehoefte van medewerkers te signaleren. Surplus ziet graag dat medewerkers persoonlijke interesses en passies in de praktijk brengen. Er wordt ruimte gegeven voor vertrouwen en initiatief. Eventueel kan gebruik worden gemaakt van instrumenten zoals de 'talentenscan'. Evenwel hebben medewerkers een eigen verantwoordelijkheid om wensen en behoeften rondom deskundigheid en persoonlijke ontwikkeling aan te geven. Belangrijk bij persoonlijke ontwikkeling van medewerkers is het voeren van het juiste dialoog en dat instrumenten zoals een talentenscan als hulpmiddel bijdragen aan het goede gesprek. Bij persoonlijke ontwikkeling wordt ook ruimte gecreëerd om persoonlijke interesses en passies in praktijk te brengen. Dit is niet alleen een reactief proces. Deze passies worden ook proactief verkend.

Door ruimte te creëren voor overleg en inspiratie worden medewerkers gefaciliteerd in de dialoog, het leren van gebeurtenissen en elkaar aanspreken op eigenaarschap. Dit vindt plaats binnen een

veilige sfeer en is een verantwoordelijkheid van alle teamleden inclusief de leidinggevende/teammanager. In dergelijke overleggen komt de visie op 'Zie mij' en thema's zoals persoonsgerichte zorg aan de orde. Evenredig moet er ruimte zijn voor reflectie. Hiertoe worden diverse mogelijkheden zoals 'Moreel beraad' gefaciliteerd. Tijdens bijeenkomsten van Moreel beraad kunnen dilemma's in de zorg bespreekbaar gemaakt worden. Goede reflectie draagt bij aan het nog beter kunnen realiseren van kwalitatief goed en veilige persoonsgerichte zorg. De praktische uitvoering van dergelijk dialoog en reflectie bepalen medewerkers zelf passend bij de omstandigheden en de setting waarin gewerkt wordt.

Vrijwillige medewerkers



Binnen alle divisies zijn vrijwillige medewerkers ontzettend van belang. Zonder vrijwillige medewerkers is het onmogelijk ons werk goed uit te voeren. Zo worden binnen Welzijn vrijwilligers ingezet voor hulp bij het invullen van formulieren, buurtbemiddeling, mantelzorgondersteuning, etc. Een ander voorbeeld is vrijwillige medewerkers die verbonden zijn aan dagverzorging, ontmoetingscentra en Pluspunten. Surplus streeft ernaar om de samenwerking tussen professionals en vrijwillige medewerkers vorm te geven met ruimte voor wederzijdse waardering en vertrekkend vanuit de wederzijdse talenten, drijfveren en expertise. Vrijwillige medewerkers zijn zoveel mogelijk onderdeel van het team en worden uitgedaagd hun talenten in te zetten. Surplus gelooft in de kracht van vrijwilligers. Zij zetten zich met hun hart en hun hoofd in voor de eigen gemeenschap. Soms korte tijd aan een project, of in between jobs. Soms als jarenlange trouwe klussenman, gastvrouw, buddy of expert. Gepensioneerden die "eindelijk doen wat ze echt willen", en mensen met een afstand tot de reguliere arbeidsmarkt, die bij Surplus een reden vinden om hun bed uit te komen. Het is een aandachtspunt dat Surplus vrijwillige medewerkers ook echt een warm welkom geeft, de aandacht geeft die zij nodig hebben en dat vrijwilligers optimaal gefaciliteerd worden.

Vrijwillige medewerkers worden geconfronteerd met cliënten die steeds vaker met complexere vraagstukken komen. De kans bestaat dat er vrijwilligers zijn die zoveel hart voor de zaak hebben dat ze zich laten overvragen en hun grens niet goed kunnen aangeven. Voor de vrijwilligerscoördinatoren is het daarom zaak om hierop te monitoren en hen tijdig goede scholingen aan te bieden. De behandelaren van Surplus bieden scholing op maat voor vrijwilligers. Door een goede ondersteuning en een goede taakverdeling tussen beroepskracht en vrijwilliger, met oprechte aandacht, willen we voorkomen dat zij overvraagd worden.

Activiteitenbegeleiders op de verpleegafdelingen en de vrijwilligerscoördinatoren gekoppeld aan de woonzorgcentra spelen een belangrijke rol bij de werving van nieuwe vrijwilligers en het coördineren van hun werkzaamheden. De geestelijk verzorgers hebben daarnaast ook eigen contacten binnen diverse geloofsgemeenschappen waaruit ook nieuwe vrijwilligers komen. De wijkzuster/-broeder speelt binnen de Thuiszorg een belangrijke rol in het samenbrengen van vraag en aanbod. Cliënten ontvangen bijvoorbeeld informatie en advies als blijkt dat zij ondersteuning nodig hebben die geboden kan worden door vrijwilligers. Een dergelijke rol rondom werven en behouden van vrijwillige medewerkers wordt tevens vervuld door medewerkers van ontmoetingspleinen en dagverzorging. Ook wordt verbinding gemaakt in het kader van informele zorg zoals het mantelzorgondersteuningspunt.

Ook binnen de afdeling Behandeling en Begeleiding zijn vrijwillige medewerkers werkzaam. Zo werkt bijvoorbeeld de dienst geestelijke verzorging met vrijwilligers, bijvoorbeeld bij yoga voor ouderen, vieringen, mandalatekenen, zin in muziek, zin in films, etc.

Voldoende en deskundige medewerkers

Goed werkgeverschap

W

T

V

B&B

De krappe arbeidsmarkt is al jaren een brandend vraagstuk, dat van Surplus de volle aandacht vraagt, zowel gericht op het vinden van voldoende (vrijwillige) medewerkers als ook investeren in onze huidige medewerkers met de focus op duurzame inzetbaarheid, persoonlijke ontwikkeling en een betere balans tussen werk en privé. De knelpunten worden – met name- gezien in de woonzorgcentra en de Thuiszorg.

De problematiek van de arbeidsmarkt is een landelijk probleem. Wij zetten in op ‘slimme’ werving, d.w.z. niet vasthouden aan standaard profielen voor zorgprofessionals, maar op basis van het aanbod dat er mogelijk wél is, proberen een match tot stand te brengen. Dat passen en meten vraagt flexibiliteit van teammanagers en teams. Het benaderen van mensen in onze netwerken en het benutten van de juiste online kanalen is meer nodig dan ooit omdat enkel de plaatsing op een ‘werken-bij-site’ onvoldoende is. De extra middelen voor Verpleeghuiszorg hebben positief bij gedragen aan het arbeidsvraagstuk in de woonzorgcentra. Echter, daarmee is Surplus er nog niet. Het duurzaam, dus langdurig en gezond kunnen inzetten van onze medewerkers (boeien en binden) is een belangrijk speerpunt. In het afgelopen jaar is hard gewerkt aan een nieuwe werkwijze bij (dreigend) verzuim. Na een pilotfase wordt deze nieuwe werkwijze breed geïntroduceerd. Kenmerken zijn: snelle triage bij dreigende problemen omtrent de inzetbaarheid of bij ziekmelding van medewerkers, snelle inzet van verzuimconsulent, adviseur inzetbaarheid of bedrijfsarts met als doel om medewerkers gezond te houden en de beschikbaarheid van voorzieningen die de medewerker fit in hun loopbaan houden (loopbaanbegeleiding, coaching, bedrijfsmaatschappelijk werk etc.). Als het hoge verzuim met deze aanpak beter onder controle komt, krijgt de preventieve kant van duurzame inzetbaarheid alle aandacht in de vorm van vitaliteit (gezondheidsbevordering) en (loopbaan)mobiliteit. De doelstellingen en de aanpak op hoofdlijnen is weergegeven in de Arbeidsmarktaanpak van Surplus (zie Bijlage IV).

Leergemeenschappen

W

T

V

Intern opleiden is zoals aangegeven een speerpunt binnen Surplus. Aan de hand de ‘leergemeenschappen’ krijgt het leerconcept ‘Samen Leren in de Wijk’ invulling. Met trots hebben we binnen Surplus CIO’s: het gaat zowel om collega’s in *opleiding* als om collega’s in *ontwikkeling*. Die laatste groep zijn alle medewerkers die al bij ons werken en zichzelf volgens hetzelfde leerconcept kunnen ontwikkelen. Collega’s in opleiding maken al vroeg in de opleiding kennis met de beroepsuitoefening in de praktijk van alledag, zodat herkenbaar onderwijs voor leerlingen wordt gerealiseerd (doelstelling OCW/MBO). Omdat er in de maatschappij veel verandert, is kennis beter up-to-date aan te bieden als de school in de praktijk werkt. Het onderwijs gaat uit van de leefwereldbenadering en wordt vormgegeven vanuit de leervragen die de student tegenkomt in de reële context, de beroepspraktijk, van Surplus. In de bijbehorende leergemeenschappen wordt de theorie en het aanleren van vaardigheden gekoppeld aan leerlingenervaringen, zodat leerlingen direct doorhebben wat het nut is van kennis. Met intensieve begeleiding door docenten, leermeesters, werkbegeleiders, CIO-begeleiders en coaches van Surplus werken leerlingen toe naar een diploma.

Vakmanschap

W

T

V

B&B

Binnen Welzijn is intervisie een belangrijk instrument om het vakmanschap te bevorderen. Daartoe zijn recentelijk enkele medewerkers opgeleid tot intervisor en is een indeling van intervisiegroepen gemaakt. Alle medewerkers van Welzijn zijn geregistreerd bij het Registerplein. Voorwaarde voor herregistratie is het volgen van training en intervisie. Medewerkers van Welzijn houden zelf een Portfolio bij. Tevens worden medewerkers gestimuleerd om hun individueel loopbaan budget te gebruiken voor cursussen of training. Naast de persoonlijke ontwikkeling en inbreng van medewerkers staat deskundigheid voorop. Deskundigheid van medewerkers dient op het gewenste niveau te zijn. Scholing op basisonderwerpen is daarin belangrijk. Daarnaast wordt van zorgmedewerkers binnen de Thuiszorg en de Verpleeghuiszorg verwacht bevoegd en bekwaam te zijn voor verpleegtechnische handelingen. We beschikken over een skillslab en digitale leeromgeving. Surplus wil de medewerker hierin goed faciliteren. Het vervolgens periodiek bijhouden en toetsen van voorbehouden en risicovolle handelingen is zowel een verantwoordelijkheid van de organisatie als van de medewerker. Binnen de (para)medische disciplines zijn er meerdere specialisaties onder andere op het gebied van parkinson, dementie, Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH), COPD, hartfalen, lymfvataandoeningen, oncologie, geriatrie en gerontopsychiatrie.

Beschikbaarheid en bereikbaarheid verpleegkundigen, artsen en disciplines

W

T

V

B&B

Binnen Welzijn zijn sociaal werkers zich bewust van de verantwoordelijkheid, om binnen de handelingsruimte die zij hebben, onafhankelijk en professioneel verantwoord te handelen. Er kunnen zich in de praktijk echter ook situaties voordoen waarbij zij geconfronteerd worden met een urgent dilemma, een incident of een calamiteit. Een situatie waarbij de sociaal werker behoefte heeft aan professionele reflectie of even overleg met een collega of leidinggevende. Hij moet bijvoorbeeld kiezen tussen handelingsalternatief A of B. Werkafspraken en de beroepscode zijn een wegwijzer, maar geven niet altijd concreet advies. De beslissing neemt de sociaal werker zelf, zo veel mogelijk in afstemming met collega's en/of leidinggevende. Daarbij is het erkennen van de eigen bekwaamheid -en de grenzen daarvan- een centraal onderdeel. Het komt ook voor dat de sociaal werker na 17:00 of buiten kantooruren alleen aan het werk is. Daarbij kan hij ook voor een urgent dilemma, een incident of een calamiteit komen te staan. Overleggen met een collega of leidinggevende lukt dan niet. Voor zaken van directe urgentie, incidenten en calamiteiten is er nu een bereikbaarheid geregeld. Wanneer de behoefte bestaat kan de medewerker in dat geval het telefoonnummer bellen om even te kunnen overleggen met een leidinggevende, alvorens zelf te handelen.

In de Thuiszorg wordt de beschikbaarheid van verpleegkundigen geborgd door middel van wijkzusters/-broeders (HBO-verpleegkundigen) en verpleegkundigen met gedelegeerde taken die gekoppeld zijn aan thuiszorgteams. Daarnaast is het MVT team beschikbaar in noodsituaties. Tot slot is Team Nachtzorg beschikbaar rondom geplande en ongeplande nachtzorg voor cliënten die thuiszorg ontvangen. Het Team Nachtzorg is een regionale samenwerking met andere zorgaanbieders (Thebe en Avoord) en werkt volgens de regionale HAP-indeling Breda, Oosterhout en Etten-Leur om de 30 minuten respons in reistijd te kunnen borgen.

In grote woonzorgcentra/meer risicovolle locaties (bv i.v.m. beademing, complexiteit, etc.) is altijd voor alle diensten minimaal één verpleegkundige (kwalificatieniveau 4) aanwezig. Voor de overige woonzorgcentra is deze verpleegkundige aanwezigheid geborgd door een verpleegkundige met bereikbare dienst, welke indien nodig binnen 30 min. in het woonzorgcentrum kan zijn. In acute situaties is voor de woonzorgcentra een Mobiel Verpleegkundig Team (MVT) beschikbaar van waaruit direct de dienstdoende arts/specialist ouderengeneeskunde geïnformeerd wordt. De verpleegkundige van het MVT team besluit (afhankelijk van de plaats waar zij zich bevindt) om zelf naar de cliënt te gaan. Overdag gelden roosterafspraken ten aanzien van de minimale bezetting met SO's, artsen, psychologen en paramedici. Voor de artsen van Surplus geldt dat de reistijd naar alle intramurale locaties van Surplus maximaal 30 minuten is. In de A/N/W-situatie signaleert de verzorgende/verpleegkundige werkzaam op een locatie een hulpvraag en voert daarop vastgestelde controles uit alvorens contact op te nemen met het MVT team om aan de hand van observaties en controles de hulpvraag te stellen.

5. Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning

Naast aandacht voor medewerkers/cliënten en het echt zien door de lens van 'Zie mij', zijn ook andere elementen binnen Surplus van belang. Denk hierbij aan veiligheid en voortdurend verbeteren. Persoonsgerichte zorg is immers zorg waarin veiligheidsthema's een vanzelfsprekend onderdeel vormen. Surplus werkt aan deze veiligheidsthema's en het continu verbeteren van kwaliteit aan de hand expertgroepen, audits, incidenten en medewerker- en cliëntervaringen. Een goede ondersteuning vanuit staf en ondersteunende diensten is hierin essentieel.

Belevingen en ervaringen



Regelmatig evalueren medewerkers van Welzijn met hun cliënten de geboden ondersteuning. In dialoog met de cliënt is het mogelijk dat de dienstverlening bijgesteld wordt. Ook activiteiten worden geëvalueerd met de deelnemers. Was de activiteit naar tevredenheid, wat kan er beter, geef eens een top en een tip! Dit alles gebeurt om de tevredenheid van onze cliënt over de geleverde dienstverlening te optimaliseren. Daarnaast worden cliënten ook via Google Forms digitaal gevraagd naar hun tevredenheid en naar de effecten van de dienstverlening, bijvoorbeeld of mensen verwachten in de toekomst beter met tegenslagen te kunnen omgaan of dat zij vaker een beroep doen op hun eigen netwerk. Deze tevredenheidsonderzoeken beperken zich nu tot een paar soorten dienstverlening. In 2020 is dit binnen Welzijn breder opgepakt. Het zal verder uitgewerkt worden.

Cliëntervaringen zijn bij uitstek een manier om te kunnen bemerken of Surplus waarmaakt wat wordt beloofd. Surplus gaat hiervoor in gesprek met cliënten van de woonzorgcentra en in de Thuiszorg door middel van het concept 'Vertel eens cliënten'. Aan de hand van een Surplus breed traject wordt de cliënttevredenheid gevolgd, geëvalueerd en verhoogd. Middels digitale vragenlijsten kunnen teams op teamniveau feedback van cliënten ophalen op een laagdrempelige en frequente manier. Naast dat de vragenlijst de dialoog stimuleert, stimuleert het ook het eigenaarschap. Het instrument is volledig transparant en laat aan de hand van een dashboard de voortgang zien. Het staat teams vrij om vragen op te stellen. Hierdoor ontstaat maatwerk en kan op een eenvoudige wijze ingespeeld worden op lokale ontwikkelingen. Dit past bij het gedachtegoed van 'Zie mij'. Met aandacht is de vragenlijst geïntroduceerd in de teams onder de noemer 'Vertel eens...cliënten'. Aandachtspunt is nog wel de echte adoptie van het instrument, waardoor het voor medewerkers en cliënt steeds 'normaler' gaat

worden om feedback op te halen en te krijgen. Door de coronacrisis is dit namelijk bij sommige teams wat op de achtergrond geraakt. De verwachting is dat we daarmee scherper in beeld hebben wat cliënten merken van –met name- de extra aandacht voor persoonsgerichte zorg. Vanaf 2021 is de vragenlijst ‘Vertel eens... cliënten’ geïntegreerd met de vragenlijst PREM wijkverpleging. Deze vragenlijst is een verplicht onderdeel van de aan te leveren kwaliteitsindicatoren voor de wijkverpleging. In deze PREM wijkverpleging worden ook de belevingen en ervaringen gemeten. Door deze integratie is een efficiëntieslag gemaakt omdat het mogelijk is geworden om in hetzelfde dialoog met de cliënt twee vragenlijsten tegelijk af te nemen. Naast het actief ophalen van belevingen en ervaringen aan de hand van ‘Vertel eens...’ wordt binnen Surplus ook gewerkt met een onafhankelijk klachtenfunctionaris als er sprake is van ongenoegen of een klacht. Ook aan de hand van deze feedback verbetert Surplus de dienstverlening. Mocht de cliënt en of naasten een onvoldoende oplossing ervaren met de bemiddeling van de klachtenfunctionaris, dan is het uiteraard ook mogelijk een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De manier waarop de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie bereikt kunnen worden is o.a. aangegeven op de website van Surplus.

Het ophalen van belevingen en ervaringen geldt ook voor medewerkers. Surplus heeft ervoor gekozen om hierin dezelfde werkwijze toe te passen als bij ‘Vertel eens cliënten’. Surplus streeft met ‘Vertel eens cliënten’ en ‘Vertel eens medewerkers’ naar een situatie waarin feedback en tevredenheid ophalen normaal en gangbaar is. Ook hier kiest Surplus voor een gedegen aanpak, waarin rekening wordt gehouden met de tijdsinvestering die dit van teams vraagt aan de ene kant en aan de andere kant het belang om het instrument goed te begrijpen en er de dialoog over aan te kunnen gaan.

Binnen de eerstelijns behandeling wordt de PREM gebruikt om ervaringen op te halen. Er wordt gekeken hoe ervoor gezorgd kan worden dat er in 2022 meer respondenten zijn.

Speur, Spreek, Sprint en Stap






Een goed en volledig kwaliteitssysteem is essentieel om de praktijk te ondersteunen bij de dagelijkse inspanningen om het beste te doen voor onze cliënten. Om dit te faciliteren werkt Surplus met:

Speur

Voor het opzoeken van documenten en werkwijzen: om kennis te verkrijgen over wat we hebben afgesproken binnen Surplus.

Spreek

Ondanks verschillende initiatieven en activiteiten waarin Surplus continu oog heeft voor verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening kunnen zich incidenten voordoen. Surplus vindt het belangrijk dat medewerkers dergelijke gebeurtenissen melden met als doel ‘samen ervan te leren’. Een hulpmiddel bij het melden van gebeurtenissen is het meldsysteem ‘Spreek’. In Spreek kunnen meldingen gedaan worden voor Melden Incidenten Cliënten (MIC), voor Melden Incidenten Medewerkers (MIM) en voor datalekken. Een veilige meldcultuur is een belangrijke voorwaarde voor het melden van gebeurtenissen. Het is immers van belang dat medewerkers durven melden als er (bijna) iets niet goed is gegaan. Deze meldcultuur behoeft voortdurend aandacht en kan per team verschillen. Op regelmatige basis is hiervoor laagdrempelig aandacht binnen Surplus. Doordat medewerkers door het systeem via de mail op de hoogte gebracht worden van het vervolg van hun melding, merken de medewerkers dat er echt iets met hun melding gedaan wordt. Dit motiveert de medewerkers om een melding te doen.

Binnen Welzijn zal de nadruk liggen op de bewustwording inzake het melden en wanneer is iets nu een incident en is een melding nodig?

Binnen de Thuiszorg zal met name de nadruk liggen op het analyseren van MIC-meldingen en het gezamenlijk hiervan leren en verbeteren. Hierbij staat het de teams vrij om hierin eigen keuzes te maken die aansluiten bij de wensen en behoeften van teams. De trends worden binnen de Thuiszorg opgenomen in de kwartaalrapportages.

Binnen de Verpleeghuiszorg kunnen individuele meldingen besproken worden tijdens een teamoverleg. Vanaf 2022 worden de trends ook een onderdeel van de kwartaalrapportages. Vervolgens komt dit aan de orde tijdens overleggen van de kwaliteitsteams. Daarnaast komen de MIC-meldingen aan bod tijdens bijeenkomsten van de expertgroepen (vallen, zorg en dwang, medicatie). Het meldsysteem faciliteert daarin door middel van diverse rapportagemogelijkheden.

Sprint

Voor kwaliteits*verbetering*: aan de hand van kortcyclische acties gericht op veilige en verantwoorde zorg in een verbeterregister.

Stap

Voor kwaliteits*ontwikkeling*, door het zetten van kleine stappen in de continue zoektocht om iedere dag het verschil te maken. Aan de hand van diverse instrumenten zoals 'Het goede gesprek' en de kwaliteitsteams waarin gewerkt wordt met 'lokale kwaliteitsplannen' gericht op wat er toe doet voor cliënten en medewerkers.

In 2022 verdient het werken met 'Sprint' een optimalisatieslag waardoor aan de hand van het verbeterregister snel en beter inzicht is op de lopende en geborgde acties op locatieniveau. Het team Kwaliteit en Veiligheid speelt daarin een belangrijke ondersteunende rol. Door met lokale kwaliteitsteams te werken is er een plek waar de voortgang besproken kan worden. Het werken met 'Stap' is een vernieuwing. Het is een zoektocht hoe de kwaliteit welke tot stand komt in de zorgrelatie tussen medewerker en cliënt -in veel gevallen de kwaliteit waarmee het verschil kan worden gemaakt- intensiever professioneel gesteund en in beeld gebracht kan worden. Het gaat om mogelijke signalen en dilemma's te herkennen in de dagelijkse zorg en goed te kijken en luisteren naar cliënten en naasten. De reflectie daarop van medewerkers is van essentieel belang. Dit doen we onder andere door 'Het goede gesprek' en de manier van werken met de lokale kwaliteitsplannen met daarin aandacht voor het creëren van de juiste randvoorwaarden om stapjes te kunnen zetten tussen medewerker en cliënt in de dagelijkse praktijk. In 2022 zal verder verkend worden welke instrumenten Surplus verder gaat inzetten om Stap binnen de organisatie een nadrukkelijker plek te geven.

Het werken met Sprint leidt tot telinformatie, het werken met Stap leidt tot vertelinformatie. Beide waardevolle onderdelen in het werken aan kwaliteit worden in het kwaliteitsverslag 2022 voor het eerst in een combinatie met elkaar opgenomen: een mooie ambitie! Omdat 'vertellen' een -sectorbrede- uitdaging is, wordt in 2022 samengewerkt met Vilans en andere zorgorganisaties om met elkaar tot ideeën en passende aanpakken te komen.

Calamiteiten bij cliënten



De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en daarmee Surplus hanteert de volgende definitie voor een calamiteit: Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot ernstige schade aan de

cliënt of de dood heeft geleid en die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg. Dit is bijvoorbeeld een val met een breuk tot gevolg omdat er iets niet goed is gedaan in de zorgverlening. Ook van deze calamiteiten wil Surplus leren. Zo mogelijk moet herhaling worden voorkomen en daarom is het nodig dat medewerkers dergelijke situaties melden in het MIC-meldingssysteem 'Spreek' waarna intern onderzoek volgt. Na deze melding wordt een vooronderzoek gedaan door de afdeling kwaliteit en veiligheid waarna besloten wordt of de melding doorgezet moet worden naar het inspectie of de GGD als er sprake is van dienstverlening vanuit de WMO. Indien een melding wordt gedaan, volgt een uitgebreid calamiteitenonderzoek door een onafhankelijke calamiteitencommissie conform de procedure calamiteitenonderzoek. Het calamiteitenonderzoek wordt altijd teruggekoppeld naar alle betrokken medewerkers en samen wordt gekeken waar welke verbetermaatregelen ingezet kunnen worden om een dergelijk incident in de toekomst te voorkomen.

Ook op andere manieren kunnen onregelmatigheden aan de orde zijn. Bijvoorbeeld bij vermoedens van geweld in de zorgrelatie of disfunctioneren van een medewerker vragen wij alle medewerkers om alertheid en twijfels zonder meer kenbaar te maken bij de leidinggevende. Er moet voorkomen worden dat er daadwerkelijk sprake is van dergelijke gebeurtenissen. Wanneer dit onverhoopt toch eens voorkomt, wordt een dergelijke situatie gemeld bij de IGJ of GGD en intern onderzocht. Ook bij het vermoeden van huiselijk geweld wordt zorgvuldig gehandeld en de meldcode 'Huiselijk geweld' gevolgd. Medewerkers worden gestimuleerd om dit, ook bij een vermoeden hiervan, bespreekbaar te maken in het team en met de leidinggevende. Voorts is agressie tussen cliënten onderling, maar ook richting medewerkers eveneens een belangrijk meldthema. Een veilige zorgrelatie is voor iedereen van belang. Het betreft hier de MIC-meldingen (Melding Incident Cliënt) wanneer een andere cliënt het 'slachtoffer' is of de 'MIM meldingen' (Melding Incident Medewerker) wanneer een medewerker het 'slachtoffer' is.

Cliëntdossier en registratie van gegevens






Kwaliteit van leven wordt vormgegeven door aandacht te schenken aan die dingen die er voor een cliënt echt toe doen. Hoe zorgen we er immers voor dat het leven betekenisvol blijft? En welke afspraken maken medewerkers hierover met de cliënt? Dit wordt onder meer zichtbaar in het cliëntdossier.

Welzijn registreert haar informatie over dienstverlening (maatschappelijk werk, geld en recht, informele zorg, buurtbemiddeling e.d.). Ook de wijkgerichte dienstverlening en het jongerenwerk zijn gebruik gaan maken van dit systeem (Myneva). Dat zorgt voor meer structuur in de werkzaamheden, maakt het werk beter overdraagbaar en voorkomt kwetsbare eigen aantekeningen op eigen laptop of telefoon en schriftjes. Daarnaast levert het (geanonimiseerde) managementinformatie over onze cliënten op, wat we o.a. gebruiken voor onze verantwoording naar de opdrachtgevers. Deze managementinformatie kan ook gebruikt worden voor optimalisatie van de dienstverlening. In 2022 wordt dit opgepakt.

Binnen de Thuiszorg wordt gewerkt met een zorgplan dat ook dienst doet als indicatie voor wijkverpleegkundige zorg. Voor het zorgplan in de Thuiszorg wordt gebruik gemaakt van het Omaha-systeem. Het classificatiesysteem Omaha helpt bij het eenduidig identificeren en vastleggen van aandachtsgebieden, gezondheidsrisico's, acties en uitkomsten van en voor cliënten in het zorgplan. Daarnaast ondersteunt Omaha bij het indiceren van Thuiszorg en vergemakkelijkt Omaha de communicatie met elkaar en naar derden doordat constant dezelfde terminologie wordt gebruikt.

Vanuit Behandeling en Begeleiding wordt integraal samengewerkt in het zorgdossier van de cliënt waardoor afstemming tussen de disciplines en de Thuiszorg in de basis belegd is. Ten slotte biedt het een kader voor de kennis die medewerkers nodig hebben in de Thuiszorg en maakt het vergelijkingen mogelijk op inhoud, kwaliteit en kosten.

Ook binnen de Verpleeghuiszorg is het zorgplan een belangrijk onderdeel van het cliëntdossier. Dit plan is gebaseerd op de vier domeinen van leven conform het Actiz model (participatie, mentaal welbevinden, woon- en leefomgeving, lichamelijk welbevinden). Vanuit het gedachtegoed van 'Zie mij: cliënt' wordt per domein samen met de cliënt gekeken naar wensen en behoeften waarna deze vertaald worden naar zorg- en behandeldoelen en daaruit voortvloeiende acties. Samen met de cliënt is er binnen 24 uur na opname een voorlopig zorgplan opgesteld en ligt er uiterlijk zes weken na opname een volledig en definitief zorgplan. Surplus wijst de cliënt zo nodig op de mogelijkheid om een onafhankelijk externe cliëntondersteuner te raadplegen. De disciplines van Behandeling en Begeleiding werken ook in dit dossier. Doordat iedereen in hetzelfde dossier werkt is de samenwerking laagdrempelig.

Persoonsgerichte zorg is echter meer dan het vastleggen van afspraken in een zorgplan. Het echt kennen van cliënten en welkom laten voelen, staat voorop rekening houdend met een veilige woonomgeving. In dit licht is het concept 'Mijn leven mijn plan' binnen de woonzorgcentra ontwikkeld. Hierbij gaat om zien van de cliënt als geheel. Er wordt dus zowel gekeken naar de achtergrond van de cliënt als naar de zorgvraag. Hierdoor is het mogelijk de cliënt echt te leren kennen met als te doel te doen wat belangrijk is voor de cliënt. Ook naasten spelen daarin een belangrijke rol. Medewerkers proberen een zo goed mogelijk beeld te vormen van historie en de verwachtingen rondom het wonen in een woonzorgcentrum of verwachtingen ten opzichte van de ontvangen wijkverpleegkundige zorg. Dit helpt ook bij het voorkomen van teleurstellingen. In de woonzorgcentra is de profiellijst 'Zie mij' toegevoegd in het dossier en wordt door alle intramurale locaties actief gebruikt.

Methodisch werken



De medewerkers van Welzijn werken volgens de oplossingsgerichte methodiek. Het methodisch werken vormt de basis van persoonsgerichte dienstverlening en maakt het dat we deze ook veilig en verantwoord kunnen doen. Een methodiek die uitgaat van de mogelijkheden en wensen van de klant en zoekt naar oplossingen op een waarderende manier. Daarnaast werken onze medewerkers met bewezen methodieken als sociale netwerkversterking en de eerder genoemde presentiemethode. Voor cliënten vanuit Veilig Thuis zijn medewerkers opgeleid in de methodiek signs of safety.

Om goede zorg- en dienstverlening te kunnen bieden aan cliënten binnen de Thuiszorg en de Verpleeghuiszorg is het multidisciplinair en integraal werken volgens plan van belang. Hierbij dient de zorgverlening en ondersteuning voor cliënten zo veel mogelijk afgestemd te zijn op wensen, behoeften, mogelijkheden en passen bij de beperkingen. Door methodisch te werken wordt volgens een vaste werkwijze gewerkt en wordt een vast aantal stappen doorlopen en geëvalueerd. Dit cyclische proces gebeurt te allen tijde vanuit de lens van 'Zie mij'. De medewerker gaat gestructureerd na wat die wensen en mogelijkheden zijn, legt duidelijke afspraken vast in het cliëntdossier en vertaalt deze naar doelen. Deze doelen vormen de grondlegger van het MDO (multidisciplinair overleg) en de behandelovereenkomst. Tenminste eens per half jaar of als de zorg er om vraagt wordt het zorgplan geëvalueerd met de cliënt zodat de zorg- en dienstverlening voldoende blijft aansluiten.

Uit diverse metingen (interne en externe audits, calamiteitonderzoeken en vooronderzoeken) is gebleken dat het methodisch werken nog niet volledig voldoet aan de eisen die Surplus hieraan heeft gesteld. In kwartaal 4 van 2021 vonden er daarom interne audits plaats m.b.t. methodisch werken. In 2022 worden de rapportages hiervan opgeleverd en zullen verbeterplannen worden opgesteld en uitgevoerd.

Privacy



Privacy is een onderwerp dat als normaal of vanzelfsprekend mag worden verondersteld, maar dat in de praktijk niet zonder meer het geval hoeft te zijn. Aandacht voor bewustzijn hierover door medewerkers blijft van belang. Cliënten worden door Surplus met respect benaderd en behandeld. Dat betekent ook dat we aandacht hebben voor privacy. Cliënten hebben diverse rechten als het gaat om de eigen gegevens. Cliënten mogen gegevens veranderen als ze niet juist zijn, gegevens laten verwijderen, gegevens meenemen naar andere organisaties, gegevens inzien, vragen om tijdelijk te stoppen met het gebruiken van gegevens en bezwaar maken als de cliënt vindt dat Surplus informatie niet goed gebruikt. Surplus wijst cliënten hierop in de Verklaring bescherming persoonsgegevens cliënten. Daarnaast voldoet Surplus aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Tevens hebben medewerkers in de dagelijkse gang van zaken en benadering van cliënten aandacht voor privacy. Om steeds aandacht te houden voor bewustwording rondom privacy zijn er privacy ambassadeurs. Dit zijn medewerkers die extra aandacht hebben voor en meedenken over issues met betrekking tot de privacy van cliënten en medewerkers.

Leren van anderen en met elkaar

Expertgroepen en vakoverleg



Per soort dienstverlening binnen de setting van Welzijn bestaat er een vakoverleg. Dit overleg stimuleert uitwisseling van ervaringen en draagt bij aan het vakmanschap van de medewerkers. Er zijn vakoverleggen ingericht voor: Maatschappelijk werk, Geld & recht, Informele zorg, Jongerenwerk, wijkgerichte dienstverlening en vrijwilligerscentrales.

Als het gaat om cliëntveiligheid wordt er voortdurend geleerd binnen Surplus. De nieuwste inzichten en standaarden worden gevolgd en bewaakt middels een structuur van expertgroepen -met multidisciplinaire samenstelling- die zich richten op de volgende thema's: Medicatieveiligheid, Wondzorg, Onvrijwillige zorg, Voeding, Stemming & Gedrag, Toiletgang, Middelenbeheer, Valpreventie, Hygiëne & infectiepreventie, Ethiek, Palliatieve zorg, Diabetes, COPD en Mondzorg. Binnen de afdelingen zijn er aandachtsvelders met affiniteit ten aanzien van diverse thema's. . Doordat voor de thema's Medicatieveiligheid, Palliatieve zorg en onvrijwillige zorg in de praktijk inhoudelijk grote verschillen zijn tussen de woonzorgcentra setting en de setting van thuiszorg is besloten deze expertgroepen te scheiden tot een expertgroep intramuraal en een expertgroep extramuraal.

Binnen de afdeling Behandeling en Begeleiding zijn alle disciplines aangesloten bij Parkinsonnet en zijn er ketenafspraken met het Bravis Ziekenhuis en het Amphia Ziekenhuis m.b.t. de behandeling van CVA. Hierbij wordt gewerkt met de laatste richtlijnen vanuit de diverse beroepsverenigingen, welke gebaseerd zijn op evidence based onderzoek.

In 2020 is op een aantal locaties gestart met een pilot om te werken met kwaliteitsteams binnen de Verpleeghuiszorg. Deze pilot is geëvalueerd in 2021. De ervaringen waren positief en daardoor werd besloten om het werken met kwaliteitsteams verder uit te rollen naar andere intramurale locaties. In 2022 zal deze werkwijze meer geborgd worden.

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is een structureel speerpunt binnen Surplus. De expertgroep medicatieveiligheid extramuraal en de bijbehorende aandachtsvelders werken met elkaar aan verbeterpunten, die bijvoorbeeld voortkomen uit audits. Er wordt ook gewerkt aan de doorontwikkeling van het aftekenen van medicatietoediening op een digitale medicatietoedienlijst en het uitvoeren van digitale dubbele controles bij de toediening van risicovolle medicatie. Ten slotte is binnen de thuiszorgteams vanaf 2021 de ontwikkeling ingezet om gezamenlijk te sturen op managementinformatie over medicatieveiligheid zodat we ook op deze manier op dit thema blijven leren en verbeteren. Binnen de Verpleeghuiszorg wordt de wekelijkse inzet van een farmaceutisch medewerker op iedere verpleegafdeling gecontinueerd om bij te dragen aan de lokale medicatieveiligheid. Deze medewerker zal voorraden checken en bijwerken aan de hand van de eisen. Medewerkers en aandachtsvelders worden hierbij betrokken, aangesproken en gecoacht door de farmaceutisch medewerker.

Veiligheidsthema's

Ook de andere drie basisveiligheidsthema's uit het kwaliteitskader -decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopnamen- zijn binnen Surplus belangrijk.

In de Thuiszorg gaat het om de verwachtingen van de cliënt ten opzichte van Thuiszorg, de professionele kwaliteitseisen en de organisatorische randvoorwaarden waar de Thuiszorg aan moet voldoen. Binnen de Thuiszorg gaat het om het meten van cliëntervaringen via PREM-wijkverpleging, de mate van belastbaarheid van mantelzorgers en de ongeplande SEH bezoeken en ziekenhuisopnames. Surplus zet zich actief in om met minimale inspanning van medewerkers de benodigde informatie over de kwaliteitsindicatoren te genereren. Hierbij wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van reeds aanwezige data in cliëntdossiers. Kwaliteitsindicatoren worden actief opgehaald indien geen informatie beschikbaar is. Een voorbeeld hiervan is de vragenlijst PREM-wijkverpleging die door medewerkers in de Thuiszorg bij cliënten wordt afgenomen. Ook voor het eerstelijns behandelcentrum wordt de PREM uitdraag gerealiseerd.

Binnen de Verpleeghuiszorg worden deze basisveiligheidsthema's gemeten door middel van deelname aan de Puntmeting van de LPZ. De scores worden in ieder kwaliteitsteam besproken en van daaruit worden er diverse verbetermaatregelen opgesteld en uitgevoerd.

'Zie mij ruimte'



Surplus heeft een lerend netwerk om zich heen. Dit gebeurt vanuit deelname aan landelijke ontwikkelingen zoals radicale vernieuwing, diverse samenwerkingen in de regio, netwerk vanuit bestuur, management en medewerkers. Zorgorganisaties kunnen elkaar helpen en van elkaar leren (leren binnen de organisatie en met andere organisaties). Ten behoeve van het ophalen van feedback op het kwaliteitsplan is contact met andere organisaties.

Verder krijgen medewerkers persoonlijke ruimte van Surplus om persoonlijke interesses een plaats te geven in hun werk. Om zich te ontplooiën als professional én te ontwikkelen als mens. We geven hen daarbij ruimte en podia om kennis en ervaringen te delen. Ook het meelopen en kijken bij andere organisaties mag in deze ruimte. Het blijkt dat medewerkers het nog niet altijd weten dat deze ruimte er is, het moeilijk vinden om gebruik te maken van deze ruimte of dat er in de planning geen rekening mee wordt gehouden. Dit is dan ook een aandachtspunt.

PAR



Het designteam is een van de manieren waarop binnen Surplus invulling gegeven wordt aan de medezeggenschap zoals beoogd met de Professionele Advies Raad (PAR). De PAR heeft daarmee als doel om vanuit de verbinding tussen de verschillende professionele perspectieven inhoudelijk bij te dragen aan de beroepsinhoud en beroepsontwikkeling. Het designteam is een 'denktank' van professionals in wisselende samenstelling. Er worden specifieke thema's besproken en van daaruit worden adviezen geformuleerd. Voor zowel het bepalen van de thema's als voor de uitnodigingen om deel te nemen aan een designteam zijn er open uitnodigingen, maar worden ook gericht experts uitgenodigd. In 2022 zal specifiek gekeken worden naar communicatie over designteams binnen Surplus; wie ziet de open uitnodigingen? Hoe maak je het bekend? Tevens wordt gekeken naar de manier waarop medewerkers gefaciliteerd worden om deel te nemen aan de designteams. In hoeverre worden zij in staat gesteld om daar tijd voor vrij te maken? Daarnaast worden ook andere thema-specifieke bijeenkomsten georganiseerd om professionals actief te betrekken bij allerlei vraagstukken. Dit alles sluit aan bij onze besturingsfilosofie ('Zie mij'), waarbij beoogd wordt om zoveel mogelijk de professionals te betrekken die betrokken zijn bij dat vraagstuk en waar mogelijk hen in de lead te laten zijn.

Audits

Interne audits



Vanaf 2021 wordt gewerkt met een vaste structuur rondom zorg gerelateerde interne audits bestaande uit een aantal centraal georganiseerde interne audits over vastgestelde onderwerpen. Deze centraal georganiseerde interne audits kennen een verplicht karakter voor teams/afdelingen/locaties/regio's. Bij de keuze van de onderwerpen voor deze audits wordt terughoudend omgegaan met het aantal interne audits en de onderwerpen moeten aansluiten bij de praktijk zodat ook ruimte ontstaat daadwerkelijk iets te doen met de resultaten en deze te borgen. De regie over deze centraal georganiseerde interne audits is belegd bij afdeling Kwaliteit & Veiligheid waardoor de kwaliteit van de interne audits en monitoring op voortgang van het auditproces voldoende is geborgd.

Naast de centraal georganiseerde interne audits is ruimte voor teams/afdelingen/locaties/regio's om gebaseerd op het locatie-/jaarplan op eigen initiatief (decentraal niveau) een interne audit uit te voeren op een specifiek thema. Zij kunnen bijvoorbeeld een expertgroep vragen om een op maat afgestemde interne audit uit te voeren. De adviseur Kwaliteit & Veiligheid verbonden aan het team/de locatie begeleidt de inhoud en het proces rondom een dergelijke maatwerk-interne audit.

Voor de interne audits wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van medewerkers (zoals aandachtsvelders) die onderling de interne audits uitvoeren. Deze medewerkers moeten echter voldoende vakinhoudelijke kennis hebben om een dergelijke interne audit uit te kunnen voeren. Zo nodig wordt voor een interne audit gebruik gemaakt van interne en/of externe deskundigen die samen met medewerkers de audit uitvoeren. Het leerrendement van de interne audits is hierdoor tweeledig en sluit aan bij de besturingsfilosofie van Surplus waarin 'in gesprek zijn' een belangrijk thema is: medewerkers krijgen verbetermogelijkheden van collega's aangereikt en medewerkers zien de best practices van anderen.

Certificering



Vanaf 2018 is Welzijn gecertificeerd met het kwaliteitslabel "Sterk sociaal Werk" van de branchevereniging Sociaal Werk Nederland. In dit label is veel aandacht voor het vakmanschap van de professional en het legt minder nadruk op normen en regeltjes. Dit sluit goed aan bij de werkwijze van Welzijn. Naast de keuze voor het Kwaliteitslabel is ook bewust een keuze gemaakt voor CIO als certificerende instelling. Zij ondersteunen en denken mee als het gaat om best practices omdat zij veel kennis en ervaring hebben met andere organisaties in de branche.

Om te voldoen aan de voorwaarde om het concept wijkzuster te mogen blijven uitdragen, wordt er jaarlijks een audit uitgevoerd door het CIO als onafhankelijk auditbureau voor keurmerk Wijkzuster.

Surplus heeft in 2018 gekozen om ISO 9001 als basis te nemen voor het kwaliteitsmanagementsysteem Surplus breed. Deze norm past bij de visie op kwaliteit. ISO 9001 is gebaseerd op kwaliteitsprincipes en niet op normen en regeltjes. Dit uit zich in meer vrijheid om het kwaliteitsmanagementsysteem zo in te richten dat het helpt bij leren en verbeteren op centraal en decentraal niveau. Hiermee is het kwaliteitsmanagementsysteem een hulpmiddel en geen doel op zich. Tevens biedt het de mogelijkheid om te sturen op vertrouwen, resultaten en professionaliteit.

Naast de keuze voor ISO 9001 is ook bewust een keuze gemaakt voor een certificerende instelling in lijn met voorgaande. De instelling 'Certificatie in de zorg' sluit aan bij het denken vanuit de bedoeling en het echt zien van de cliënt en medewerkers. Zij hebben een open houding en er is ruimte voor initiatief vanuit de teams zelf. Dit blijkt uit het feit dat teams tijdens de audit een zelf aangedragen onderwerp presenteren. Onderwerp van gesprek is vervolgens welke beloftes teams aan de cliënt doen en of ze deze waar maken. De waargenomen waarden van Surplus en de cliëntwaarde wordt hierdoor op een positieve manier zichtbaar gemaakt. Bovendien wordt gewerkt met begrijpelijke terugkoppelingen en rapportages waardoor teams ook echt kunnen verbeteren op de uitkomsten.

Om te voldoen aan de voorwaarden om als afasiecentrum zorg te mogen aanbieden wordt het afasiecentrum jaarlijks bezocht door de patiëntenvereniging hersenletsel die het label kwalitatief bewaakt. Het afasiecentrum is trots op het behalen van het certificaat waarmee ze de cliënten binnen de regio West Noord Brabant dicht bij huis kan laten aansluiten dan voorheen.

Ondersteunende diensten en staf



'Kwaliteit maak je samen' en daarvoor is een dienstbare ondersteunende dienst en staf nodig. Steeds weer dient duidelijk te zijn wat de vraag is achter de vraag en moeten de verwachtingen over en weer helder zijn. Door duidelijk te zijn naar elkaar, ontstaat er in de praktijk een dienstverlening die gewenst

is. Het primaire proces moet krijgen wat ze echt nodig heeft. Surplus heeft in dit kader afspraken gemaakt over bereikbaarheid en vaste aanspreekpunten aangesteld voor de locaties/teams. Daarnaast worden externe ontwikkelingen nauwlettend gevolgd, voorbereid en vertaald naar de praktijk. Ook voor vernieuwingen zijn ondersteunende diensten actief aan de slag, zoals 'Zie mij', het programma dementie, technologische ontwikkelingen en Speur, Spreek, Sprint en Stap.

Vernieuwing



Surplus is zich bewust van de vele ontwikkelingen in de maatschappij en wil hierin actief een bijdrage leveren. Op diverse vlakken zoekt Surplus met haar medewerkers naar samenwerking, verbinding en worden innovaties doorgevoerd zodat de visie op persoonsgerichte zorg in de praktijk wordt gebracht. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om interne en externe samenwerkingen en het programmatisch aanpakken van belangrijke thema's. Surplus vindt het belangrijk dat hierbij gezocht wordt naar degelijke en duurzame oplossingen.

Vernieuwing komt altijd vanuit de praktijk. De oplossing moet dan aansluiten bij de vraag die er komt. Het hoeft niet altijd een high-tech gadget te zijn, soms zijn er heel simpele oplossingen. Bij innovatie wordt multidisciplinair meegedacht en er wordt bewust gekeken naar wat het oplevert. Er wordt gekeken naar de korte termijnvraag, maar daarbij wordt ook gedacht aan de visie en de impact op lange termijn.

Soms wordt technologie ingezet om meer vraaggerichte zorg te kunnen bieden. Een voorbeeld hiervan is de slaapmat, waarmee je kunt monitoren hoe iemand slaapt – hoe lang, hoe (on)rustig, etc. Gegevens kunnen individueel gebruikt worden, maar ook geaggregeerd op een hoger niveau. Een ander voorbeeld is de inzet van camera's voor slimme zorg. De camera treedt alleen in werking wanneer er een alarm afgaat. Het beeld wordt dan gestuurd naar de smartphone van de zorgmedewerker. Deze kan direct zien wat er aan de hand is en welke actie nodig is. Hierdoor hoeft je minder vaak de kamer op, waardoor cliënten minder vaak onnodig wakker worden in de nacht.

De afdeling Behandeling en Begeleiding gaat onderzoeken wat de (on)mogelijkheden zijn om op afstand te werken door de diverse disciplines. Het beeldbellen wordt nu al veel gebruikt door de logopedisten en de dienst geestelijke verzorging werkt al met streamen van activiteiten, maar het zal een nog prominentere plaats in behandeltrajecten krijgen.

Blauwe Kracht



Surplus Welzijn draait om energie voor de ander. De organisatie opereert in een situatie van grote autonomie, maar wel altijd in lijn met de missie van Surplus. Wie Surplus Welzijn kent, zal beamen dat deze organisatie een eigen manier van werken heeft; anders dan 'zorg' zou je kunnen zeggen. Deze signatuur komt niet altijd even effectief over de Bühne. En dat brengt risico's met zich mee. Niet zozeer op de korte termijn, maar wel op de lange termijn. De concurrentie staat niet stil en opdrachtgevers switchen sneller en makkelijk van dienstverlener. Verder weten doorverwijzers en cliënten onvoldoende hoe Surplus Welzijn te werk gaat en welke voordelen dit voor hen kan opleveren.

Surplus Welzijn is in 2020 begonnen zijn merk te versterken. Daartoe is o.a. een nieuwe huisstijl voor het jongerenwerk Surplus gelanceerd. Dit is een continu proces van ontwikkelen van missie, visie, doelstellingen en methodieken. Van daaruit bezinnen de overige vakoverleggen zich over hun

vakontwikkeling en de bijbehorende communicatie. Vanuit 'Zie mij' betekent dat, dat alle (vrijwillige) medewerkers hierin meegenomen moeten gaan worden als onderdeel van de Blauwe Kracht, zodat iedereen kan uitleggen wat Surplus Welzijn tot Surplus Welzijn maakt en waarom je voor ons moet kiezen als opdrachtgever, cliënt, beroepskracht en vrijwilliger. Wij zijn een kei in het maken van verbindingen. Iedereen zegt het, maar wij doen het!

Met het uitdragen van de kernwaarden en de beloften van Surplus, het behalen en behouden van het kwaliteitscertificaat 'Sterk Sociaal Werk' en de Blauwe Kracht heeft Surplus Welzijn veel geïnvesteerd in zichzelf en blijft zij voortdurend vernieuwen en verbeteren.

Programma dementie



Surplus wil binnen vijf jaar binnen de gehele organisatie in de lijn van het gedachtegoed Sociale Benadering Dementie (SBD) werken. Een wijze van denken en het omgaan en ondersteunen van mensen met dementie en hun naasten, zowel in de wijk als in de woonzorgcentra. Surplus is de samenwerking aangegaan met Tao of Care, waar hoogleraar Anne Mei The de grondlegger is van de SBD. Er zijn bijeenkomsten georganiseerd en benaderingsteams in de wijk en intramuraal gevormd. Dit zal voortgezet worden in 2022. Tevens zal een talentenpool opgericht gaan worden die de wijken en kernen in het werkgebied van Surplus zullen ondersteunen om samen invulling te geven aan de SBD. In 2021 is gestart met 2 pilots. In 2022 willen we dit uitbreiden naar 4 pilots. Het gedachtengoed wordt op deze wijze steeds meer verspreid binnen de organisatie.

Dementie is een ingrijpend proces welke vaak geleidelijk verloopt. Daarom is het opvangen van de eerste signalen in de thuisomgeving of in het woonzorgcentrum van belang. Het vroegtijdig signaleren, samenwerken met betrokkenen, het bieden van praktische ondersteuning en het kunnen aanbieden van goede dementie zorg is belangrijk voor Surplus. De behandelaars van de afdeling Behandeling en Begeleiding sluiten aan bij diverse werkgroepen die er zijn.

Naast het programma dementie vanuit het gedachtegoed Sociale Benadering Dementie zijn er ook andere ontwikkelingen rondom het omgaan met dementie. Het omgaan met dementie is niet makkelijk en mantelzorgers kunnen makkelijk overbelast raken. Het voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers is ook het belang van de cliënt. Er wordt binnen Surplus gewerkt met Casemanagers Dementie (CMD) die ondersteuning bieden bij het ziekteproces van dementie aan cliënten en naasten. Om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen helpt de CMD met begeleiding & ondersteuning, informatie, tips en adviezen. Sinds 2019 zijn alle CMD's van Surplus, werkzaam in de regio van het Dementienetwerk Breda e.o., gekoppeld aan huisartsen en werken organisatie-onafhankelijk. Deze koppeling tussen de CMD en huisarts leidt tot een intensievere samenwerking en daardoor tot eerdere doorverwijzing en betere zorg voor mensen met dementie en hun naasten. De CMD werkt ook nauw samen met de wijkzuster/-broeder. In vele situaties trekken zij samen op om de juiste begeleiding en zorg rondom de cliënt te organiseren. De CMD's nemen ook deel aan de pilot SBD. De CMD wordt vanwege de onafhankelijke inzet operationeel aangestuurd door de coördinator van het dementienetwerk Breda e.o.. Verder neemt Surplus deel aan het dementieoverleg in de regio Moerdijk.

Binnen Welzijn wordt een optimale afstemming tussen de verschillende activiteiten in het gehele werkgebied georganiseerd zowel intern als binnen de keten en het zorgpad. Er wordt gekeken waar de best practices en de rollen zijn binnen ons werkgebied. Daarnaast wordt gezorgd voor een goede samenwerking tussen professionals van Welzijn en zorg met als vertrekpunt het sociale domein voor

begeleiding en ondersteuning. Welzijn legt de focus voor welzijn en zorg op de voorkant. Vroeg signalering en adequaat inspelen op de behoefte binnen de eigen omgeving. Op veel locaties organiseert Welzijn in samenwerking met Alzheimer Nederland en lokale netwerkorganisaties het Alzheimer café.

Digitale innovatie



Als gevolg van de krimpende arbeidsmarkt moet in de zorg anders worden gewerkt. Digitale innovatie kan de goede zorg die Surplus levert ondersteunen. De inzet van technologie vergt behalve een technische implementatie ook een herinrichting van het zorgproces. Niet alleen is technologie noodzakelijk, het sluit ook aan bij de ambitie van Surplus: kwalitatief goede, persoonlijke zorg en ondersteuning voor de cliënt, werkplezier voor onze mensen en een financieel gezonde organisatie.

Technologie is altijd een middel en nooit een doel op zich. Daarom is het van belang om in gezamenlijkheid te kijken en leren van de inzet van technologie. Vanuit het programma Digitale Innovatie gaan we daarom in de komende jaren niet focussen op de toepassingen maar op het proces waarbinnen we met nieuwe technologie experimenteren en met getoetste technologie het werkproces anders inrichten. In samenwerking met diginurses werken we aan drie niveaus van digitaal vertrouwen:

- Vertrouwen in jezelf: Hoe kunnen we de medewerker van Surplus het zelfvertrouwen geven om met technologie aan de slag te gaan (zie “Digivaardigheid”)?
- Vertrouwen in elkaar: Hoe kunnen we de processen zo inrichten dat we de expertise van alle betrokkenen (zowel zorginhoudelijk als techniekennis) optimaal benutten in de vorm van constructieve co-creatie?
- Vertrouwen in de technologie: Hoe kunnen we leren om met nieuwe technologie te experimenteren (en daar de uitdagingen van te accepteren) maar ook de juiste keuzes maken in technologie die echt aansluit bij leven van cliënten en bewoners en het werk van professionals?

In 2022 gaan we onder andere verder met het leren van de inzet van zorgtechnologie in de thuiszorg, leren van de mogelijkheden van lokalisatie in onze verpleeghuizen en verkennen we aanknopingspunten vanuit een welzijnsperspectief. We enthousiasmeren door diverse activiteiten (o.a. de inspiratiebus en het delen van inspirerende ervaringsverhalen) voor alle medewerkers van Surplus om samen met technologie in het werk bezig te zijn, zodat technologie bij Surplus een vanzelfsprekendheid wordt.

Ook bij de afdeling Behandeling en Begeleiding wordt steeds meer gebruik gemaakt van digitale mogelijkheden. Zo wordt door de logopedisten steeds meer gebruik gemaakt van beeldbellen. De dienst geestelijke verzorging is begonnen met streaming van de vieringen en andere activiteiten vanuit de religieuze ruimte.

Digivaardigheid

Het gebruik van technologie binnen Surplus is divers. Zo wordt er binnen het programma Digitale Innovatie geëxperimenteerd met toepassingen zoals GPS-technologie en zelfmetingen en wordt er gebruik gemaakt van belevenistafels en robotkatten. Maar er is vanuit I&A ook aandacht voor een optimale digitale werkplek om elkaar online te ontmoeten en efficiënter gebruik te maken van allerlei applicaties. Samen ontdekken we hoe de technologie aansluit bij de visie op Welzijn & Zorg en goed

werkgeverschap voor nu en in de toekomst. Om op een doelmatige en effectieve manier gebruik van te kunnen maken van alle digitale middelen, is het noodzakelijk dat medewerkers over voldoende digitale vaardigheden beschikken. Niet alle medewerkers van Surplus zullen al beschikken over het vereiste vaardigheidsniveau. Daardoor zijn er zelfs zorgmedewerkers die de zorg verlaten of die niet meer herintreden. Ook in het toetsingskader eHealth van de IGJ wordt specifiek benoemd dat een zorgaanbieder bij de inzet van technologie eisen stelt aan de opleiding en ervaring van de mensen die met eHealth en zorgtechnologie werken. We hebben oog voor de ontwikkelingen binnen en buiten Surplus en de specifieke competenties die zulke ontwikkelingen vragen. Daarom is het van belang dat er een aanbod op gebied van Digivaardigheden komt voor alle medewerkers van Surplus. Hier gaan we concreet mee aan de slag door een projectteam samen te stellen van Digitale Innovatie, I&A en Scholing en HRM.

Wet Zorg en dwang (Wzd)



In de Thuiszorg heeft een werkgroep de implementatie van Wzd vormgegeven. Zij hebben tevens een beleidsdocument opgeleverd welke expliciet aangeeft dat in de Thuiszorg géén ambulant onvrijwillige zorg wordt toegepast en dus ook niet wordt gewerkt met het Wzd-stappenplan. Wel is besloten te werken vanuit het gedachtegoed van ambulant onvrijwillige zorg. Medewerkers inventariseren immers de wensen/behoefte en omstandigheden van cliënten, benoemen/adviseert in best passende zorg- en dienstverlening en onderzoeken indien nodig eventuele alternatieven als cliënten niet instemmen met voorgestelde zorg- en dienstverlening. Dit alles vindt plaats in overleg met de cliënt en zijn vertegenwoordiger en met de steun van collega's en deskundigen. Naast dit beleidsdocument is door de werkgroep Wzd extramuraal besloten te investeren in de bewustwording onder medewerkers over onvrijwillige zorg. In 2021 hebben wijkzusters/-broeders en teamleiders dan ook al de nodige informatie ontvangen om te bespreken binnen de eigen teams. Daarnaast zijn de nodige voorbereidingen in gang gezet rondom bewustwording van medewerkers. Denk hierbij aan het bieden van diverse workshops waar alle medewerkers van extramuraal (thuiszorg, ontmoetingspleinen, dagverzorgingen en thuisbegeleiding) aan kunnen deelnemen. Hierbij wordt ingezet op niet alleen het zenden van informatie, maar bovenal ook met elkaar het gesprek aangaan aan de hand van cliëntsituaties.

De voorbereidingscommissie intramuraal heeft haar werkzaamheden inmiddels afgerond. Dit betekent dat de informatie in het locatieregister is geactualiseerd, een beleidsdocument is opgeleverd en diverse Surplusbrede werkafspraken in procedures zijn vastgelegd. Daarnaast is foldermateriaal voor cliënten/vertegenwoordigers ontwikkeld. Nu wordt overgegaan naar de implementatiefase waarvoor een implementatieplan is opgesteld. In het MT is aan regiomanagers en zorgmanagers de opdracht gegeven de implementatie van de acties uit dit plan te realiseren voor de eigen locatie. Om sturing op de implementatie door zorg- en regiomanagers mogelijk te maken worden de afgesproken acties opgenomen in Sprint. Verdere implementatie van het Wzd-stappenplan binnen de woonzorgcentra van Surplus zal in 2022 gecontinueerd worden.