

Kwaliteitsplan Surplus 2020

INHOUD

1.	Inleiding.....	3
2.	Visie.....	5
3.	'Zie mij' cliënt.....	11
4.	'Zie mij' medewerker en vrijwilliger.....	22
5.	Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning.....	27

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2020 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 zoals dat eerdere jaren het geval was, 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.

Verpleeghuiszorg, Thuiszorg en Welzijn

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. 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 eerste lijnsbehandeling) 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 op basis van het wijkzusterconcept zoals dit door de Regionale Kruisvereniging is ontwikkeld. Het thuiszorgmodel kenmerkt zich door een werkwijze waarin de onderdelen van de 'driehoek' cliënt, medewerker en organisatie met elkaar in balans moeten zijn. Voor een uitgebreidere beschrijving van de thuiszorg van Surplus wordt verwezen naar andere documentatie zoals het bestuursverslag. Dit geldt eveneens voor de dienstverlening vanuit het onderdeel *welzijn*. Surplus 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.

In de afgelopen jaren heeft de samenhang op het gebied van kwaliteit al een doorontwikkeling gemaakt. Vanuit de fusie van drie organisaties is er gekomen tot een kwaliteitsplan voor de verpleeghuiszorg en is door alle locaties gewerkt met een locatieplan. Er is aandacht uitgegaan naar de locaties Molenstaete en Elisabeth waar aan de hand van specifieke Verbeterplannen is gewerkt aan de kwaliteit in brede zin. In 2019 zijn deze trajecten afgerond en dat geeft ruimte om aan te sluiten bij de centrale sturing binnen Surplus. 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 locatieplannen worden jaarlijks in brede bijeenkomsten besproken met een afvaardiging van – lokale cliëntenraad, medewerkers, vrijwilligers en familie. Deze zijn opgebouwd op basis van de PDCA cyclus en bevatten o.a. acties, actiehouders en belemmerende/bevorderende factoren. 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 locatieplannen. 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.

De inhoudelijke thema's uit de diverse kaders en beleid zijn in 2020 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. Echter, gezien de eigenheid van de bedrijfsonderdelen Welzijn, Thuiszorg en Verpleeghuiszorg is dat niet zonder meer op alle onderwerpen mogelijk. Omdat de thema's afwisselend relevant kunnen zijn voor de diverse onderdelen Welzijn, Thuiszorg 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*. De *extra middelen verpleeghuiszorg* worden in de breedte geraakt in het kwaliteitsplan 2020 en daar benoemd waar dat aan de orde is. Deze middelen vormen een belangrijke voorwaarde om voornemens en initiatieven concreet verder te brengen tot werkelijkheid en merkbare verandering voor de cliënt.

Het kwaliteitsplan 2020 betreft 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 de nog te zetten stappen in de integratie na de fusie en de impact daarvan op kwaliteit alsook de beschikbaarheid van extra middelen, 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. Locatieplannen verpleeghuiszorgorganisatie

2. Visie

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 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 ont-moeten. 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.

Persoonsgerichte ondersteuning en zorg¹, 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.

¹ Waar verpleeghuiszorg wordt genoemd of bedoeld, wordt ook de behandeling en begeleiding die daar bij hoort, bedoeld



Surplus thuiszorg is vooral gericht op wat mensen zelf kunnen en het versterken van het eigen leven. We gaan uit van de piramide van eigen kracht. Gericht op de invloed en de regie om het eigen leven te leiden wat men wil leven. Daar waar het tijdelijk even niet helemaal lukt, ondersteunen wij bij het herstel van het zelfzorgtekort. Als een zelfzorgtekort niet meer hersteld kan worden ondersteunen we langduriger. Dit doen we door verzorgende en verpleegkundige handelingen, maar ook door ondersteuning en begeleiding te bieden aan mensen.

Wij zijn ons er bewust van dat waardevolle, personsgerichte zorg en ondersteuning alleen kan bestaan vanuit een echte relatie tussen zorgvrager en zorgverlener. Het verbinden van en samenwerken met mensen staat hierbij centraal. Om die relatie te laten ontstaan willen we de gehele mens (leren) kennen; diens behoeften, wensen, zorgen, angsten, verleden, et cetera. En hebben we veel oog voor diens omgeving en geliefden, waarmee we ook actief een relatie aangaan. Een cliënt staat nooit op zichzelf. De cliënt maakt deel uit van een context en moet als geheel worden gezien met zijn of haar systeem. Evenwicht in het gehele cliënt vormt een belangrijke en essentiële rol hebben bij het herstel, en de zorg en ondersteuning. Iedere mens zich beter voelt als hij goede relaties heeft. Vandaar dat de ondersteuning en het helpen door de thuiszorg zich actief zal richten op dit systeem als geheel. Wij willen dit gehele systeem zien. En noemen dat 'Zie mij'. Door 'zie mij' zie je alles. Hiermee gaan wij verder dan alleen oog te hebben voor de kwaliteit van zorg, en hebben we oog voor kwaliteit van leven van mensen.

Deze visie en waarden zijn vertaald in het 'Wijkzuster' concept. Daar geloven we in, en zijn en blijven we koploper in. Onze kernwaarden Persoonlijk, Dichtbij en Samen sluiten hier naadloos op aan. Dit concept wordt jaarlijks getoetst door een onafhankelijk keurmerk. Wij zijn er trots op dat wij onze beloften aan cliënten, onze medewerkers en onze omgeving (de burgers) van West-Brabant waarmaken.

Het realiseren van kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven kan alleen wanneer we goed voor ons personeel zorgen. We zijn er daarbij van overtuigd dat als we goed voor ons personeel zorgen, zij goed voor onze cliënten zullen zorgen. Medewerkers maken dit waar wanneer zij zich gezien en gehoord voelen. Ook dit noemen wij 'Zie mij'. We tonen oprechte aandacht en betrokkenheid, we ondersteunen vitaliteit, we hebben oog voor de hele medewerker, ook voor diens privésituatie, en ook voor ambitie en ontwikkelingswensen.

Het professionele beoordelingsvermogen van onze medewerkers staat centraal, en we gebruiken protocollen die hen ondersteunen die naar hun eigen oordeel hierbij behulpzaam zijn. We werken zo min mogelijk met regeltjes en beperken de administratie en regeldruk zoveel mogelijk, omdat we weten dat dit medewerkers energie ontnemt, en afleidt van de oprechte aandacht voor cliënten.

We zien dat er steeds meer ouderen komen in onze samenleving, en dat zij steeds langer thuis wonen. Daarom werken we aan de doelmatigheid van de thuiszorg, zodat we zoveel mogelijk cliënten kunnen

² Deze visie is in concept en wordt eind 2019 bijgesteld. In het kwaliteitsplan 2021 wordt de vernieuwde versie weergegeven.

ondersteunen. Daarmee blijft de thuiszorg toegankelijk voor nieuwe cliënten, en betaalbaar voor verzekerden.

We zien dat ouderen de zorg en ondersteuning graag zoveel mogelijk thuis ontvangen en daarom werken we goed samen met ziekenhuizen, huisartsen, gemeente en sociaal werk, om dit mogelijk te maken.

We zijn continu op zoek naar wat bijdraagt aan zo lang mogelijk en zo doelmatig mogelijk thuis wonen. De focus om dit alles te realiseren zijn 6 speerpunten: voldoende, tevreden en goed opgeleid personeel, daarnaast zien we dat ketensamenwerking, eHealth en verpleegkundige specialisatie hieraan bijdragen.

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 wegwijs 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.

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 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 begrijpen wat er achter een regel zit en dat we in de praktijk steeds beoordelen waaraan we goed doen. Dit noemen we: professioneel met regels omgaan. In het programma worden teams gestimuleerd de ruimte op te zoeken en de normale gang van zaken ter discussie te stellen en het anders te doen. Deze ontwikkeling krijgt 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 expeditieteam is in 2019 gestart met 20 medewerkers vanuit alle geledingen van Surplus: vanuit zorg, welzijn en ondersteuning. 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.

Van visie naar verandering: naar werkelijkheid voor de cliënt

Om de visies om te zetten in werkelijkheid worden in 2020 initiatieven doorontwikkeld en verder ingebed. Hiermee geven we concrete invulling aan het zien van de cliënt en wordt visie werkelijkheid. Voor de woonzorgcentra zijn de extra middelen hierin essentieel. Op meerdere fronten gaat het om meer tijd en aandacht voor de cliënt. Dit kan alleen als er ook meer ondersteuning is door de inzet van meer huiskamerkanjers en huiskamerassistenten, daar waar nodig langere opening van restaurant en aanwezigheid van gastvrouwen en huismeesters, assistentie en administratieve ondersteuning van zorgafdelingen, maar ook de extra inzet van activiteitenbegeleiders en muziek- beeldtherapeuten, maakt dat we meer aandacht kunnen hebben voor welbevinden, de wensen en familie en naasten van cliënten.

3. 'Zie mij' cliënt

De cliënt goed en echt kennen

Levensverhaal

W

T

V

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 gebruik van het levensboek wordt binnen de diverse woonzorgcentra in 2020 gecontinueerd. 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.

Binnen de thuiszorg staat de eigen regie van de cliënt centraal en staat het levensverhaal en de eigen kracht van de cliënt centraal in de zorgvraag. Zo gaat de wijkzuster altijd in gesprek met cliënt (en zijn naaste) om kennis te maken, de cliënt te leren kennen en aan de hand hiervan samen te besluiten welke ondersteuning of begeleiding nodig is. In het gesprek komen bijvoorbeeld de woonleefomstandigheden aan de orde. De uitkomsten van dit gesprek wordt 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. Het is belangrijk dat de medewerker niet alleen komt 'om de steunkousen aan te doen', maar dat de medewerker de cliënt als geheel ziet en daarbij ook een signalerende rol vervult.

Ook 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.

Lokale invulling

W

T

V

Cliënten komen met een grote diversiteit aan samenlevingsvraagstukken in aanraking met Surplus Welzijn, bijvoorbeeld door eenzaamheid, laaggeletterdheid, schulden/armoede, dementie. 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 Surplus Welzijn flexibel kan inspelen op deze samenlevingsvraagstukken.

Ook vanuit de thuiszorg en de verpleeghuiszorg is de lokale invulling van belang. In de wijk kan er vroegtijdig worden gesignaleerd en 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 doorontwikkelen van het strategische thema 'Wijkconcept' zal voor optimalisatie zorgen in de reeds bestaande infrastructuur van Surplus in wijken en buurten. Hoe zorgen we ervoor dat we de bewoners 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 samenwerking tussen welzijn, thuiszorg en verpleeghuiszorg nodig is. 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.

Veel locaties hebben deze ontwikkeling de afgelopen jaren opgepakt en waar dat nog niet gelukt is, wordt hier naar inzicht van de locatie mogelijk vervolg aan gegeven 2020 en verder. Ondanks dat het voor medewerkers spannend is, merken we dat de huisbezoeken waardevolle momenten zijn. Samenwerking met thuiszorg 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.

Naasten en sociaal netwerk



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. Het is hierbij belangrijk oog te hebben voor hun mogelijkheden én onmogelijkheden. Indien nodig wordt bijvoorbeeld gewezen op de mogelijkheid van respijtzorg. De familiecontactpersoon/wijkzuster hebben een belangrijke rol om vanaf het begin ook goede afspraken te maken met familie en naasten.

Surplus besteedt aandacht aan familieparticipatie en mantelzorg door bijvoorbeeld het organiseren van familieavonden en activiteiten in de week van de mantelzorg. Daarbij helpt de inzet van extra activiteitenbegeleiding in de woonzorgcentra wat wordt mogelijk gemaakt vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg. In 2020 wordt deze extra inzet van activiteitenbegeleiding gecontinueerd.

Voorts 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. 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. 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 cliëntstelsel.

Door de transformatie blijven ouderen langer thuis wonen. Tegelijkertijd komen zij minder snel in aanmerking voor geïndiceerde zorg. Dat betekent dat er een groter beroep gedaan wordt op mantelzorgers en het sociale netwerk van de cliënt. De werkwijze van Surplus Welzijn is gericht op het aanboren van mogelijkheden van mensen en te denken vanuit de mogelijkheden en niet de beperkingen, het realiseren van passende hulpmiddelen, het inzetten van het sociale netwerk en waar nodig aanvullen met vrijwillige inzet.

Binnen de thuiszorg brengen de wijkzusters 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. Door daarnaast regelmatig met de cliënt én betrokkenen te evalueren monitort de wijkzuster het risico op eventuele overbelasting van de mantelzorger.

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.

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.

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 local 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 continue wens en aandachtspunt. Met meer inzet van voedingsassistenten, huiskamerkanjers en huiskamerassistenten vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg wordt de aandacht en nabijheid gerealiseerd die Surplus nastreeft. Door er meer en méér te zijn worden cliënten ook echt zien. Surplus wil ook in 2020 ervoor blijven zorgen dat dit niet alleen op drukke zorgmomenten is, maar gedurende de hele dag.

In de thuiszorg en de eerste lijnsbehandeling 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 weten zich daardoor direct geconfronteerd 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 altijd - 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.

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.

Tenslotte heeft Surplus Welzijn ook aandacht voor huiselijkheid en nabijheid. In de participatiesamenleving doet immers iedereen mee. Vanuit de 7 beloften van Surplus Welzijn zetten wij ons hier voor in.

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. Het is gebleken dat de extra middelen voor verpleeghuiszorg hieraan bijdragen. Denk hierbij aan de inzet van huiskamerkanjers en assistenten. 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.

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.

Zingeving



Clënten zijn vaak met vragen bezig zoals: 'Doe ik er nog toe?', 'Waarom overkomt mij dit?', 'Waaraan 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. Ook komt dit tot stand in de meer dagelijkse activiteiten door deel te nemen of daartoe te worden uitgedaagd. Er is vanuit de extra middelen veel aandacht voor activiteiten gebaseerd op de vraag. Daarbij zijn er ook activiteiten in het weekend en 's avonds. Ook is er aandacht voor de inzet van hulpmiddelen zoals de tovertafel 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.

Eenzaamheid is de laatste jaren ook een belangrijk thema geworden voor Welzijn. Surplus 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' of 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 de thuiszorg is tevens aandacht voor zingeving tijdens zowel dagelijkse zorgmomenten als tijdens evaluatie momenten. 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 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.

Muziek en complementaire zorg



Daar waar gesproken en geschreven taal niet meer lukt, kan muziek helpen. Deels vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg wordt muziektherapie in de woonzorgcentra van Surplus ingezet. Muziek kan helpen bij (probleem) gedrag en het creëren van rust. Aanvullend kan beeldtherapie - in

combinatie met muziektherapie - een positief behandel-effect hebben op de beleving, verwerking en het gedrag van de cliënt.

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 vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg 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. Complementaire zorg is binnen Surplus nog vrij onbekend. Door het aanstellen van een speciale verpleegkundige Complementaire zorg in 2019 verwacht Surplus hierin verbetering de komende jaren.

Smaak en beleving



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 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)). Daarnaast is er behoefte aan voeding met een verhaal/thema's 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.

Het is gebleken dat door de extra middelen verpleeghuiszorg de methoden van voeding verstrekking zijn verbeterd mede als gevolg meer voedingsassistenten, huiskamerkanjers – en assistenten 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.

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. Voor het zorgplan in de thuiszorg wordt conform de landelijke eisen gebruik gemaakt van een classificatiesysteem. Surplus hanteert hiervoor het Omaha-systeem welke als functionaliteit is ingericht in het cliëntdossier. Indien nodig wordt de cliënt in de thuiszorg ondersteund bij de organisatie van maaltijden. Daarnaast adviseert de wijkzuster 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 in de Pluspunten ziet Surplus Welzijn vooral als een sociaal gebeuren. Cliënten die de dag doorbrengen in een Pluspunt 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.

Wensen en mogelijkheden

Zelfredzaamheid



Waar mogelijk nemen mensen meer en meer 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. Surplus Welzijn 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 anders 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. Onderzoek toont aan dat veruit de meeste hulpvragers al maximaal ondersteund worden vanuit het netwerk. 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.

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 volwassen en oudere buurtbewoners elkaar in de Huizen van de Wijk, Pluspunten en Activiteitencentra. Door deze ontmoeting wordt gewerkt aan samenredzaamheid. Samen met clubs, vrijwilligersgroepen en organisaties stimuleert Surplus 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 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.

Wensen en talenten

W

T

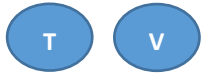
V

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 welzijn en een mooie beleving 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 Surplus 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 verpleeghuiszorg en thuiszorg 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 behoeft.

Gedrag begrijpen

T

V

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.

De thuiszorg ziet zich tevens 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 krijgt zowel de cliënt als de betrokken medewerkers de juiste ondersteuning en begeleiding.

Intimiteit, diversiteit en seksualiteit



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, 2012). 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. In 2020 gaat een werkgroep 'Seksualiteit' de visie van Surplus op dit onderwerp formuleren en acties daaraan verbinden.

Persoonlijk contact

Oprecht contact



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 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. In de thuiszorg heeft de cliënt een eigen contactpersoon in de vorm van een wijkzuster (kwalificatieniveau 5) in combinatie met een zorgmedewerker (verzorgende IG kwalificatieniveau 3). Zowel de wijkzuster als de zorgmedewerker hebben frequent contact met de 'eigen' cliënten.

Daarnaast vindt zowel in de woonzorgcentra als in de thuiszorg, dagverzorging en ontmoetingscentra 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.

Het welzijnswerk van Surplus kenmerkt zich o.a. door het oprechte persoonlijk 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. Onze medewerkers werken vanuit hun vakmanschap met de presentiebenadering en zijn zichtbaar aanwezig in de verschillende wijken en dorpskernen. Verbindingen leggen tussen mensen, groepen en samenleving. Dat is het dagelijkse werk van Surplus 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. Surplus 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.

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 de woonzorgcentra vindt 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.

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.

In de thuiszorg vindt tevens multidisciplinaire afstemming plaats waarbij de rol van de cliënt essentieel is. De familiecontactpersoon of wijkzuster 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 behandelend huisarts en/of andere betrokken zorginstanties/zorgverleners 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 vanuit thuiszorg er in de gehele regio diverse initiatieven ontwikkeld om preventief kwetsbare ouderen in beeld te brengen. Intensieve samenwerking tussen huisartsen en wijkzusters 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 vanuit een onafhankelijke rol advies en voorlichting biedt aan cliënten. Verder wordt steeds vaker de positieve ontwikkeling gezien dat huisartsen actief betrokken zijn bij MDO momenten tussen de wijkzuster 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.

4. 'Zie mij' medewerker en vrijwilliger

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.

Persoonlijke ontwikkeling en teamontwikkeling



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

Het bestuur, management, leidinggevende, teammanager, zorgregisseurs en wijkzusters 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 (vrijwillige) 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 regisseurs, leidinggevende /teammanagers, managers en bestuurders om daar meer gebruik van te maken.

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. 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



Zowel in de intramurale als extramurale setting zijn vrijwillige medewerkers ontzettend van belang. Zonder vrijwillige medewerkers is het onmogelijk ons werk goed uit te voeren. Een voorbeeld zijn vrijwillige medewerkers die verbonden zijn aan dagverzorging en ontmoetingscentra en Pluspunten. Surplus streeft ernaar om de samenwerking tussen professionals en vrijwillige medewerkers vorm te geven met ruimte voor wederzijdse waardering en vertrekend vanuit de wederzijdse talenten, drijfveren en expertise. Vrijwillige medewerkers zijn zo veel 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 nodigen 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 zo veel hart voor de zaak hebben dat ze zich laten overvragen en hun grens niet goed kunnen aangeven. Voor de vrijwilligers coördinatoren 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 wijkzuster 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.

Voldoende en deskundige medewerkers

Extra middelen



Voor 2018 hebben we de beschikking gekregen over extra middelen, specifiek bedoeld voor extra inzet van medewerkers in de verpleeghuizen. Deze middelen zijn reeds zoveel als mogelijk direct ingezet op de afdelingen en woongroepen. Voor 2019 is samen met medewerkers, teammanagers en – lokale cliëntenraadsleden in bijeenkomsten stilgestaan bij hoe we deze extra middelen kunnen inzetten zodat het maximaal effect op de zorg en aandacht voor onze cliënten heeft en het medewerkers helpt om al het werk dat hierin verzet moet worden goed en fijn te kunnen doen. Ook voor 2020 zijn de beschikbare extra middelen verdeeld om de kwaliteit te optimaliseren binnen de woonzorgcentra. Rode draad hierin is dat Surplus breed inzet op het beschikbaar stellen van huiskamerkanjers, huiskamerassistenten en activiteitenbegeleiders. In de huiskamers waar al extra aanwezigheid in de huiskamers is, gericht op de drukke zorgmomenten, ervaren onze zorgprofessionals dat het hierdoor rustiger is en er daardoor meer aandacht aan cliënten kan worden besteed. Naast meer handen aan het bed en aandacht voor cliënt, vinden we het evenzeer van belang om breder te kijken dan alleen extra inzet van deskundig personeel. Bijvoorbeeld door ook te kijken naar inzet andere disciplines, opleiding, bij- en nascholing en de inzet van nieuwe technologie. In het voorliggende kwaliteitsplan is zo veel mogelijk aangegeven waar er sprake is van de inzet van extra middelen. Per locatie is de verdere inzet van de extra middelen bepaald. De financiële verantwoording is terug te vinden in het verstrekte format van het zorgkantoor.

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 (vrijwillige) 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 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 dragen positief bij 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).

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. De extra middelen dragen hieraan bij doordat Surplus meer leerlingen kan aannemen en medewerkers de ruimte krijgen om hun leerproces deels buiten het werkrooster vorm te geven. Bovenal draagt het bij aan meer aandacht voor de cliënten.



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 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 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 houden zelf een Portfolio bij. Tevens worden medewerkers gestimuleerd om hun individueel loopbaan budget te gebruiken voor cursussen of training.

Beschikbaarheid en bereikbaarheid verpleegkundigen, artsen en disciplines



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 specialist ouderengeneeskunde geïnformeerd wordt (deze moet binnen 30 minuten aanwezig kunnen zijn). 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.

In de thuiszorg wordt de beschikbaarheid van verpleegkundigen geborgd door middel van wijkzusters (HBO-verpleegkundige) die gekoppeld zijn aan teams in de thuiszorg. Daarnaast is het MVT team beschikbaar in noodsituaties.

Sociaal werkers zijn binnen Surplus Welzijn 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.

5. Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning

Naast aandacht voor (vrijwillige) 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



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. Surplus heeft ervoor gekozen om enkele standaard vragen in de vragenlijst op te nemen. Het staat teams vrij om daarnaast vragen toe te voegen. 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 in 2019 de vragenlijst geïntroduceerd in de teams onder de noemer 'Vertel eens...cliënten'. Vanaf 2020 gaat de aandacht uit naar de echte adoptie van het instrument, waardoor het voor medewerkers en cliënt steeds 'normaler' gaat worden om feedback op te halen en te krijgen. De verwachting is dat we daarmee scherper in beeld hebben wat cliënten merken van –met name– de extra aandacht voor persoonsgerichte zorg.

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.

Regelmatig evalueren medewerkers van Surplus Welzijn met hun cliënten over 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 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 wordt dit binnen welzijn breder opgepakt.

Een goede interne communicatie en gebruik van een actueel kwaliteitssysteem is essentieel. Om dit te faciliteren, naar de laatste standaarden in te richten, is het social intranet onder de naam 'SPOT' inclusief nieuw documentbeheersysteem 'Speur' geïntroduceerd. Het brengt verschillende mensen uit de organisatie met elkaar in contact. Daarnaast geeft het de mogelijkheid om informatie uit te wisselen en is het een platform voor samenwerking. Het is toegankelijk via computer, tablet of telefoon.

Het social intranet en daarin geïntegreerde documentbeheersysteem vormen een katalysator voor harmonisatie van onderwerpen en processen die vanuit de fusie nog niet geharmoniseerd zijn. Het is meteen ook een basis voor gemakkelijk delen van initiatieven, resultaten, inspiraties rondom bijvoorbeeld 'Zie mij'.

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 voor Melden Incidenten Cliënten (MIC) en ook andere meldingen, zoals datalekken. Het melden en het meldsysteem noemen we 'Spreek'. 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.

De gemelde incidenten in Spreek worden onderling besproken. Daarnaast komen de MIC-meldingen aan bod tijdens bijeenkomsten van de expertgroepen (vallen, zorg en dwang, medicatie). Het nieuwe meldsysteem faciliteert daarin door middel van diverse rapportagemogelijkheden.

Binnen de thuiszorg zal in 2020 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.

Binnen welzijn zal de nadruk liggen op de bewustwording inzake het melden en wanneer is iets nu een incident en is een melding nodig? Hier zal veel aandacht naar uitgaan onder andere door middel van een bewustwordingscampagne.

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 korte eerste analyse 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 calamiteitonderzoek door een onafhankelijke calamiteitencommissie conform de procedure calamiteitenonderzoek.

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. Voorkomen moet worden dat er daadwerkelijk sprake is van dergelijke gebeurtenissen. Wanneer dit onverhoopt toch eens voorkomt, wordt een dergelijke situatie gemeld bij de IGJ en intern onderzocht. Ook bij het vermoeden van huiselijk geweld wordt zorgvuldig gehandeld en de meldcode 'Huiselijk geweld' gevolgd. Medewerkers worden gestimuleerd om ook bij een vermoeden hiervan dit 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

W

T

V

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.

Een belangrijk onderdeel van het cliëntdossier bij cliënten woonachtig in woonzorgcentra is het zorgplan. 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 er ligt 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.

Binnen de thuiszorg wordt tevens 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-system zoals eerder in dit plan is toegelicht. Het classificatiesysteem Omaha helpt bij het eenduidig identificeren en vastleggen van aandachtsgebieden, 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.

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 meer nadruk leggen op de achtergrond van de cliënt en minder bezig zijn met afwijkingen en tekortkomingen. 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 diverse locaties actief gebruikt.

Surplus Welzijn registreert tevens haar informatie over veel soorten dienstverlening (maatschappelijk werk, geld en recht, informele zorg, buurtbemiddeling e.d.). Dit is een ander dossier dan gebruikt wordt in de thuiszorg en woonzorgcentra. Binnenkort gaan de wijkgerichte dienstverlening en het jongerenwerk hier ook gebruik van maken. 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.

Methodisch werken



Om goede zorg- en dienstverlening te kunnen bieden aan cliënten 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 erom 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. Hiervoor zijn ingevolge de externe audit reeds plannen van aanpak voor in uitvoering. Deze lopen ook in 2020 door.

De medewerkers van Welzijn werken volgens de oplossingsgerichte methodiek. Ook hier vormt dan het methodisch werken 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.

Privacy



Privacy is een onderwerp dat als normaal of vanzelfsprekend mag worden verondersteld, maar dat in de praktijk niet zonder meer is. Aandacht voor bewustzijn hierover door medewerkers is 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 bijvoorbeeld door afspraken te maken over het betreden van de woning van de cliënt, maar bijvoorbeeld ook als het gaat aan de manier van schrijven in de cliëntdossiers.

Leren van anderen en met elkaar

Expertgroepen en vakoverleg



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, Zorg & dwang, Voeding, Stemming & Gedrag, Toiletgang, Middelenbeheer, Valpreventie, Hygiëne & infectiepreventie, Ethiek, Palliatieve zorg, Diabetes, COPD en Mondzorg.

Op iedere verpleegafdeling/team van thuiszorg is het uitgangspunt om één tot twee aandachtsvelders per expertgebied te hebben aangesteld. Voor geheel Surplus is dit een aandachtspunt gebleken in 2019. Zo is voor een aantal expertgebieden nog niet binnen ieder team een aandachtsvelder aangesteld. Mogelijk worden er wijzigingen aangebracht in de werkwijze. Doordat voor de thema's Medicatieveiligheid en Zorg & Dwang 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. De expertgroep Zorg & Dwang extramuraal is nog oprichtende.

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

Medicatieveiligheid

In 2020 is medicatieveiligheid wederom een speerpunt. Vanuit de extra middelen wordt de wekelijkse inzet van een farmaceutisch medewerker op iedere verpleegafdeling gecontinueerd om bij te laten 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. Ook voor de thuiszorg is medicatieveiligheid een centraal thema. De verbeterpunten uit de audits worden actief besproken en opgepakt. Hiernaast helpen vernieuwingen op het gebied van het digitaal aftekenen en dubbele controle middels een app.

Vóórkomen van 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. Voorts zal Surplus nader bezien welke indicatoren extra aandacht behoeven gezien dat het aantal verplichte indicatoren wordt veranderd en er hierin keuzevrijheid wordt gegeven.

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, de kwetsbaarheid van cliënten en de ongeplande ziekenhuisbezoeken. De laatste twee indicatoren zijn op nationaal niveau echter nog in ontwikkeling en zullen in 2020 naar verwachting op landelijk niveau een vervolg krijgen. 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-thuiszorg die door medewerkers in de thuiszorg bij cliënten worden afgenomen. Ook voor het eerstelijns behandelcentrum wordt de PREM uitvraag gerealiseerd.

‘Zie mij ruimte’

W

T

V

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. Veder 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. Ook bij de wijkzusters is een aandachtspunt de ‘scharrelruimte’ die binnen het wijkzusterconcept hoort.

PAR

T

V

In 2018 is Surplus gestart met de verkenning van de wijze waarop professionele adviesraad (PAR) meerwaarde zou kunnen hebben voor de verpleeghuiszorg – waaronder behandeling en begeleiding en de thuiszorg. De PAR heeft daarmee als doel om vanuit de verbinding tussen de verschillende professionele perspectieven inhoudelijk bij te dragen aan de beroepsinhoud en beroepsontwikkeling. We zien de meerwaarde van een PAR vooral in de focus op professionele ontwikkeling, een groep professionals die vanuit inhoud en inspiratie de raad van bestuur en management adviseert over de beroepsontwikkeling.

Vanuit die wens is niet gekozen voor een vaste groep, maar voor een ‘denktank’ van professionals in wisselende samenstelling die specifieke thema’s bespreken vanuit hun directe betrokkenheid en van daaruit adviezen formuleren. Zowel het bepalen van de thema’s als de uitnodigingen lopen grotendeels via open uitnodigingen op SPOT, maar op basis van het thema worden ook gericht experts uitgenodigd.

Audits

Interne audits



Surplus vindt continu verbeteren belangrijk. In de ontwikkeling van continu leren en verbeteren is een verschuiving zichtbaar van verantwoord en naar verantwoordelijkheid nemen. Surplus streeft ernaar dat met elkaar de zorg- en dienstverlening nog beter wordt en dat medewerkers de ruimte nemen om met elkaar daarover in gesprek te gaan. In lijn met 'Zie mij', vertrouwen in vakmanschap, het voeren van dialoog en het pakken van eigenaarschap kiest Surplus voor intramuraal en thuiszorg voor een auditstructuur waarbij de aandachtsvelders van de expertgroepen audits bij elkaar uitvoeren. Door deze manier is er sprake van een dubbel leermoment. Ten eerste krijgen medewerkers verbetermogelijkheden van de collega-aandachtsvelders aangereikt. Daarnaast zien medewerkers de best-practices bij een ander team waardoor zij hiermee zelf aan de slag gaan in het eigen team. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid ondersteunt de expertgroepen/aandachtsvelders hierbij.

Dit vindt plaats aan de hand van een centraal auditplan met daarin de onderwerpen en locaties. In het auditplan worden ook aanvullende auditonderwerpen geraakt die centraal worden geaudit. In dit centrale auditplan is vastgelegd welke onderwerpen tijdens de interne audit aan bod komen. De interne audits bestaan uit zowel verplichte als facultatieve audits. Zowel de woonzorgcentra als de thuiszorg bepalen zelf welke facultatieve interne audit het meest passend zijn bij de wensen en behoeften van het woonzorgcentrum of team. Daarnaast worden in het centrale auditplan aanvullende auditonderwerpen genoemd. Zo zijn er veiligheidseisen op het gebied van HACCP.

Binnen Surplus welzijn worden in 2019 per vakoverleg enkele medewerkers gevraagd om aandachtsvelder kwaliteit te worden. Samen met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid wordt een structuur opgezet om de interne audits te organiseren. In overleg met hen leveren we maatwerk die het best aansluit bij de dienstverlening.

Certificering



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.

Naaste de keuze voor ISO 9001 is ook bewust een keuze gemaakt voor een nieuwe certificerende instelling in lijn met voorgaande. Deze 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 dichterbij huis kan laten aansluiten dan voorheen.

In 2018 is Surplus 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 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 onze certificerende instelling. Zij ondersteunen ons en denken met ons mee als het gaat om best practices omdat zij veel kennis en ervaring hebben met andere organisaties in de branche. Hertoetsing vindt in 2020 plaats.

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. Het keurmerk Wijkzuster neemt binnen de thuiszorg een belangrijke plek in.

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 SPOT, Speur en Spreek. Wanneer blijkt dat de ondersteuning of samenwerking met het primair proces onvoldoende goed loopt is er ruimte voor initiatieven om verbetering tot stand te laten komen, zoals 'Laat me lekker werken' en 'kwaliteitsteams' die specifiek op afdelingen worden ingezet om samen meer grip te krijgen en sneller voorwaarts te gaan. In 2020 gaan we met elkaar een visie op 'Ondersteuning' beschrijven die ons verder helpt bij dit onderwerp.

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.

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.

Met name de ruim 200 medewerkers evenals ruim 1.000 vrijwillige medewerkers kunnen lang niet altijd vertellen waar Surplus Welzijn precies voor staat. En dat terwijl er unieke eigenschappen en drijfveren zijn die zeer specifiek bij het werkterrein horen.

Surplus Welzijn gaat in 2020 zijn merk versterken door verwachtingen beter te managen en daarmee beter te communiceren wie we zijn en waar we voor staan.

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! "Kiezen voor Surplus is kiezen voor jezelf".

Met het uitdragen van de kernwaarden en de beloften van Surplus, het behalen 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

W

T

V

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.

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 een Casemanager Dementie (CMD) die ondersteuning biedt 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 van Surplus, werkzaam in de regio van het Dementienetwerk Breda e.o., gekoppeld aan huisartsen en werken organisatie-onafhankelijk. Deze koppeling tussen CDM en huisarts leidt tot een intensievere samenwerking en daardoor tot eerdere doorverwijzing en betere zorg voor mensen met dementie en hun naasten. De CMD wordt vanwege de onafhankelijke inzet operationeel aangestuurd door de coördinator van het dementienetwerk Breda e.o..

Binnen Surplus 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 zijn en de rollen 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. Surplus 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 Surplus Welzijn in samenwerking met Alzheimer Nederland en lokale netwerkorganisaties het Alzheimer café.

Surplus Welzijn ziet dementie niet primair als ziekte, maar benaderen de mens met dementie en zijn netwerk vanuit de leefwereld. We willen vanuit het sociaal domein ondersteuning op maat ontwikkelen, waarbij we luisteren naar de vraag en behoeften van de mens met dementie, zijn naaste en zijn omgeving. We bundelen onze kennis en kunde zodat we deze optimaal in kunnen zetten. We sorteren voor op de toename van het aantal mensen met dementie en zorgen dat we hierop voorbereid zijn. Daarom is er in 2019 gestart met het programmatisch aanpakken van dementie. Onderdeel hiervan is onder andere dat we pilots ontwikkelen of aan deelnemen, die het welzijn en de zorg voor mensen met dementie kunnen verbeteren, denk aan de pilot Sensara in Breda. Sensara is een digitaal hulpmiddel voor mantelzorgers. Een waarschuwingssysteem op de mobiele telefoon of tablet gekoppeld aan sensoren in het huis van de betrokkene.

Technologie en innovatie



Onze maatschappij is digitaal en de adaptiesnelheid van nieuwe technologie gaat steeds sneller. Dit houdt in dat Surplus hierop moet anticiperen door bijvoorbeeld bij Welzijn gebruik te maken van diverse digitale platforms bij de vrijwilligerscentrales (bv. 'Nlvoorelkaar') en Online ondersteuning bij het maatschappelijk werk. Ook maakt Surplus veelvuldig gebruik van social media. Binnen de zorg zou het ook kunnen gaan om bijvoorbeeld om vindingen als een druppelbril, waardoor cliënten zelf hun oogdruppels kunnen toedienen. Als Surplus zijnde willen en moeten we mee in deze continue vooruitgang en verandering. Waarom? Omdat technologie kan helpen om de grote uitdagingen die we als Surplus hebben een hand te bieden. Zowel binnen Welzijn, Thuiszorg en Verpleeghuiszorg afzonderlijk, maar vooral ook gezamenlijk tussen die drie gebieden. De programmamanager eHealth gaat overzicht brengen in de (technologische) oplossingen die we al gebruiken bij Surplus, zal Surplus breed kijken welke toekomstige innovaties en technologieën grote impact (kunnen) hebben en doet dat altijd vanuit de gedachte om de eindgebruiker te helpen. Te denken valt aan het verkennen en implementeren van leefcirkels met behulp van domotica (Verpleeghuiszorg), technologie inzetten voor de juiste zorg op de juiste plaats (Thuiszorg op afstand) en ook in de wijk zorgen dat technologie een rol speelt (Welzijn). Evenwel is het in onze steeds digitalere samenleving van essentieel belang onze medewerkers alsmede cliënten te ondersteunen in hun digivaardigheden. We moeten (h)erkennen dat niet iedereen even digivaardig is, vervolgens daarop gaan scholen en zo proberen iedereen basis kennis en vaardigheden te geven die het werken in en met digitale toepassingen makkelijker maakt.