

# Kwaliteit van zorg

## Speerpunten 2024



## Inhoudsopgave

Inleiding	2
Ambitie kwaliteit op zorg in 2024	2
Klanten en mantelzorgers	3
Medewerkers	4
Duurzaam tenzij	5
Optionele kwaliteitsindicatoren basisveiligheid (huizen)	5

## Inleiding

Het kwaliteitsplan van Aafje bestaat uit twee delen. Het eerste deel is een algemeen kwaliteitsplan waarin de ambitie van Aafje, op het gebied van kwaliteit, is uitgewerkt en de manier waarop het kwaliteitsmanagement is ingericht. De basisnotitie wordt jaarlijks waar nodig aangepast. Het tweede deel, dit document, is een kwaliteitsplan waarin de focus voor de kwaliteit van zorg van het (huidige) jaar is opgenomen. Deze speerpunten worden gedurende het jaar gemonitord door het directieteam van Aafje.

Een algemene opmerking is dat 2024 in het teken staat van het implementeren van het Generiek Kompas wat gaat gelden voor de hele VVT-sector.

Gestart wordt met een algemeen deel uit de kaderbrief van Aafje voor 2024. Daarna is een ordening aangebracht gericht op klanten en mantelzorgers en gericht op medewerkers.

## Ambitie kwaliteit op zorg in 2024

De ambitie op de kwaliteit van zorg in 2024 heeft grotendeels ook te maken met de huidige ontwikkelingen in de ouderenzorg waarbij zowel de zorgkloof als de passende financiering een rol spelen. Deze ontwikkelingen dwingen Aafje tot het maken van keuzes.

We gaan het, zowel extra- als intramuraal, écht anders doen. De zorg en ondersteuning aan onze cliënten organiseren we meer samen met anderen (cliënten, netwerk, vrijwilligers, andere organisaties) en minder vanuit onze eigen organisatie. 'Uw leven, uw dag en uw thuis' staan centraal. De focus ligt daarbij op meer betrokken zorg met meer eigenaarschap bij de cliënt en een grotere en blijvende betrokkenheid van het netwerk. Ook op technologische ontwikkelingen en innovaties.

Zo wordt er gekeken naar de functiemix en minder uren professionele inzet. Hierbij wordt gekeken welke taken van de medewerker door mantelzorgers en vrijwilligers opgepakt kunnen worden of door de cliënt zelf (reablement). Met technologische innovaties, zoals speech to text, en sociale vernieuwing kunnen we onze medewerkers beter inzetten. Dit leidt daarmee mogelijk ook tot verminderde inzet van bijvoorbeeld zzp-ers. Ook vraagt het echt anders denken en het loslaten van meer institutioneel gedachtegoed rond de dagindeling. We kunnen daarbij beter aansluiten bij het dagritme van cliënten (later opstaan, op een ander moment douchen) waarmee er een betere balans ontstaat tussen hun wensen en onze mogelijkheden.

We zien bij Aafje ook mooie voorbeelden van het verhogen van de kwaliteit zonder extra uitgaven. Bijvoorbeeld het gebruik van de medicijndispenser dat meer eigen regie (een betere kwaliteit van leven) geeft. Tot slot verlagen we de administratieve lasten daar waar mogelijk.

Reablement is, zoals gezegd, een manier van werken waarmee hulpverleners ouderen helpen hun eigen leven (weer) te leiden. Aafje zet erop in dat alle medewerkers hierin getraind worden om dit voor de cliënten van Aafje te concretiseren.

Aafje is lid van de Nederlandse Vereniging van Reablement.

Voor 2024 en volgende jaren staan vijf lijnen centraal waarbij uiteraard ook een link naar kwaliteit is. Deze lijnen worden door Aafje opgepakt en drie ervan ook binnen het samenwerkingsverband binnen Conforte, namelijk Thuis tenzij ; Zelf tenzij ; Digitaal tenzij. Daarnaast heeft Aafje de lijnen Samen tenzij (met partners in de wijk en regio) en Duurzaam tenzij.

### Klanten en mantelzorgers

#### *De inzet van informele zorg bevorderen (past binnen Thuis tenzij en Zelf tenzij)*

De ouderenzorg staat voor grote uitdagingen. Steeds meer ouderen hebben (complexe) zorg nodig en er zijn steeds minder zorgmedewerkers om die zorg te bieden. Bij Aafje willen we daarom ook de zorg anders gaan organiseren en meer beroep doen op mantelzorgers.

Aafje doet mee aan de campagne van Conforte 'Samen zorgen voor morgen'. In 2024 staan een aantal concrete acties gepland:

- Inzet van informele zorg bevorderen door de noodzaak van informele zorg in alle interne en externe communicatie te benoemen (bijvoorbeeld op de website, in de welkomstmap voor nieuwe cliënten, communicatie naar mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers etc ) en in lijn te brengen met wat we verwachten en willen.
- Trainingen in onder andere gesprekstechnieken aan eerst verantwoordelijk verzorgenden (EVV), wijkverpleegkundigen, medewerkers revalidatielocaties en klantadviseurs om het goede gesprek hierover te kunnen voeren met het netwerk van de cliënt.
- Een onboarding traject voor mantelzorgers en vrijwilligers (in analogie met het programma voor nieuwe medewerkers).
- Het verbreden en verdiepen van de Mantelzorg Academie.

#### *Inzetten technologie en hulpmiddelen (past binnen Digitaal tenzij, Thuis tenzij en Zelf tenzij)*

Het inzetten van technologie, ter ondersteuning van het primaire proces, is een onmisbare schakel in de dialoog tussen de cliënten medewerkers waarbij de wensen en behoeften van de cliënten het vertrekpunt zijn voor de inzet. Door inzet van technologie kan inzet van zorg uitgesteld worden en de cliënt zelfredzamer zijn.

- In 2023 is de inzet van technologie en hulpmiddelen met behulp van Mobile Care geborgd in de thuiszorg waardoor cliënten in de thuiszorg langer op bepaalde terreinen zelfredzaam zijn.
- In het eerste en tweede kwartaal van 2024 wordt in kaart gebracht welke knelpunten in de huizen worden ervaren en wordt op basis daarvan gekeken of en zo ja welke technologische middelen hier wellicht een oplossing voor zijn. Op basis van deze inventarisatie kunnen dan pilots gestart worden om de inzet hiervan in een gecontroleerde omgeving te testen.

### *Doelgroep Dementie met zeer ernstig probleemgedrag (D-zep)*

Aafje heeft sinds 2022 het zorgprogramma voor deze doelgroep, in het Expertise Centrum locatie Smeetsland, gestart. Het gaat hierbij om een kortdurende opname waarbij observatie en behandeling centraal staat en de cliënt daarna weer terug gaat naar de eigen locatie/organisatie. Aafje wil zich doorontwikkelen tot een Regionaal Expertise Centrum (REC) voor deze doelgroep en heeft zich aangemeld voor een proefvisitatie in 2024.

### Medewerkers

Aafje doet er alles aan om het werkplezier van medewerkers zoveel mogelijk te bevorderen en stuurt op een duurzame inzetbaarheid in de zorg. Wanneer het lukt om medewerkers voor langere tijd aan Aafje te binden, kunnen we de continuïteit in medewerkers naar onze cliënten beter vormgeven. Hieronder vallen zowel de ontwikkelingsmogelijkheden als ook aandacht voor financiële ondersteuning. Een onderdeel is tevens de inzet van Vitaliteit@Aafje wat erop gericht is om medewerkers meer eigen regie te laten voeren.

### *Aandacht voor medewerkers*

Medewerkers zijn een kostbaar goed voor Aafje. Wij willen medewerkers graag behouden en beter ondersteunen bij de moeilijkheden die het dagelijkse leven kan geven.

- Medewerkers hebben de mogelijkheid voor mentale ondersteuning bij psychologen van openUp.
- Medewerkers met financiële problemen kunnen ondersteuning krijgen op het gebied van schuldhulpverlening. Bijvoorbeeld door de inzet van een budgetcoach.

### *Dilemma's bespreken*

Medewerkers ervaren op verschillende thema's dilemma's in hun dagelijkse werkzaamheden. Aafje biedt graag ruimte voor het bespreken van de dilemma's tijdens een moreel beraad dat gemiddeld 1 ½ uur duurt.

### Duurzaam tenzij

Tot slot draagt ook aandacht voor duurzaamheid bij aan onze kwaliteit en zorg voor cliënten en medewerkers. En hiermee neemt Aafje ook haar maatschappelijke verantwoordelijkheid op zich. Aafje kiest ervoor om de focus te richten op vier thema's:

- Duurzaamheid van gebouwen
- Verduurzaming in medicatiegebruik
- Vermindering van reisebewegingen medewerkers
- Verduurzamen van de inkoop

Op deze vier thema's zijn actieplannen uitgewerkt die gedurende het jaar worden uitgevoerd en geëvalueerd op effect.

## Optionele kwaliteitsindicatoren basisveiligheid (huizen)

Onduidelijk is nog of in 2024 kwaliteitsindicatoren moeten worden aangeleverd. Maar als dit zo is, is het voorstel om dezelfde indicatoren als in 2023 te doen. De indicatoren zijn:

- Decubitus (percentage klanten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger en de structuur indicator. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van bewoners). De uitkomstindicator decubitus is gekozen omdat op basis van de resultaten van de eerder uitgevoerde decubitusmeetweek er op meerdere locaties verbetermaatregelen zijn ingezet. Juist het monitoren of deze verbetermaatregelen hebben bijgedragen tot een lager percentage bewoners met decubitus graad 2 of hoger past op dit punt binnen de PDCA.
- De structuurindicator 'gemotiveerd omgaan met onvrijwillige zorg' is gekozen omdat in zowel de afgelopen jaren als komende jaren verouderde locaties worden gerenoveerd of voor nieuwbouw is gekozen. Juist in fase van verbouw en nieuwbouw is het van belang om te kijken naar de wijze hoe Aafje haar visie op vrijheid en veiligheid van bewoners realiseert en het open deurenbeleid implementeert en borgt.