

# SCANVERSLAG KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

Datum:	19-8-2020
Organisatie:	Ter Wal
Locatie:	Type hier uw antwoord
WT-nummer*:	Type hier uw antwoord
Naam scanner 1:	Hilda Stergakis
Naam scanner 2:	Jenneke van Pijpen

\* Het WT-nummer zal door Vilans worden ingevuld.

## 1. Achtergrondinformatie

Ter Wal is een kleinschalige particuliere zorgvoorziening van een echtpaar waarvan zij als verpleegkundige de zorginhoudelijke en kwaliteitssturing geeft en de verantwoordelijk bestuurder is en hij de zakelijke / financiële kant voor zijn rekening neemt. De zorgvoorziening heeft een capaciteit van maximaal 25 plaatsen (21 1-persoonsappartementen en 2 2-persoonsappartementen) die zich richt op ouderen (ook echt)paren) met een modaal inkomen. De locatie bevindt zich in het buitengebied van Lepelstraat op een landgoed waar iedereen vrijuit kan wandelen. Deze ligging heeft duidelijk meerwaarde voor de bewoners. De bestuurder woont zelf op het terrein en is dagelijks aanwezig. Op hun vrije dagen verblijven ze meestal elders.

Ter Wal is opgezet vanuit de behoefte om het 'anders' te doen, vanuit jarenlange ervaring binnen reguliere zorginstellingen. Daarbij telt de ervaring vanuit de thuiszorg; veel aandacht voor zelfredzaamheid van bewoners.

Belangrijke strategische notie binnen Ter Wal is 'we gaan uit van de zwakste schakel'. Dan wordt er gehandeld. Daarmee wordt niet alleen het maximale voor bewoners gerealiseerd maar ook gezorgd voor de medewerkers. Bijv. als één van de medewerkers aangeeft dat het fysiek te zwaar wordt, dan komt er een tillift.

De organisatie richt zich met name op bewoners met een somatische en/of psychogeriatrische aandoening. Daarnaast kan Ter Wal ook hulp bieden bij een tijdelijk verblijf na een ziekenhuisopname of bij het bieden van terminale zorg. Alle bewoners beschikken over een CIZ-indicatie.

Naast de woonvoorziening bood Ter Wal ook dagbesteding. De doelgroep voor deze dagbesteding is breder dan voor de woonlocatie. Ieder die thuis in isolement raakt, een lichamelijke en/of geestelijke beperking heeft of anderszins in aanmerking komt voor dagbesteding, is welkom bij Ter Wal. Voor de dagbesteding zijn activering, stimulering, zelfredzaamheid en socialisering de kernbegrippen. Deze is gestopt met ingang van 1 juni. In overleg met de gemeente zijn mensen herplaatst.

Ter Wal beschikt over een Raad van Toezicht die toeziet op het naleven van de Zorgbrede Governance code. Het Directie/MT- overleg met de Raad van Toezicht vindt 3 keer per jaar plaats. Binnen Ter Wal is een bewonersraad actief, die wordt gefaciliteerd door de directie.

Professionele inbreng in het aansturen van de organisatie is geborgd door professionele inhoudelijke kennis in de leiding en aansturing van de organisatie. De IGJ is in 2019 op bezoek geweest en heeft toen een aantal kritische kanttekeningen gemaakt met name over de medicatieverstrekking. Dit is opgepakt met behulp van apothekers en huisartsen.

De bewoners hebben hun eigen huisarts en daarnaast kan een beroep worden gedaan op de diensten van een Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) en GZ-psycholoog van zorg- en verpleeghuiscentra Tante Louise. Zij nemen deel aan het multidisciplinair overleg. Op consultbasis wordt samengewerkt met GGZ WNB. Zo nodig wordt ook andere expertise ingezet.

Vul hieronder informatie betreffende het personeel en cliënten in voor de betreffende locatie:

Totaalaantal personeel in loondienst (fte)	19
Totaalaantal medewerkers in loondienst (aantal)	34
Totaalaantal cliënten	23
Percentage cliënten met behandeling (%)	0
Aantal cliënten per specifieke doelgroepen	Psychogeriatric: 19 Somatiek: 4  Anders, namelijk: Type hier de doelgroep(en) en het aantal bijbehorende cliënten
Personeel (fte) gedeeld door het aantal cliënten (ratio)	1,47

Heeft u in het verleden ondersteuning gehad van Waardigheid en trots of *In voor zorg!*?

Nee

Zo ja, geef een korte beschrijving van dit traject:

n.v.t.

## 2. Kwaliteitsgesprek sleutelfiguren algemeen

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?

Cliënt/familie/vrijwilliger:	12
Medewerkers:	18
Beleid/Bestuur/management:	5

Bij weinig respondenten, geef hieronder een duiding wat dit betekent/zegt over de locatie:

nvt

Wie waren er bij het kwaliteitsgesprek aanwezig? Geef het aantal aanwezigen per functie aan. (Aantallen - geen namen)

Verzorgenden/ Verpleegkundigen /EVV-er/VIG-er/ helpende*	4	Specialisten Ouderengeneeskunde (SO) / andere behandelaar	1
Kwaliteitsmedewerker	1	Locatiemanager/ bestuurder/ RvT	3
Cliëntenraad/familie/ naaste/ mantelzorg	5	Vrijwilliger	Type hier het aantal
Teamleider/Teamcoach	Type hier het aantal	Facilitair medewerker Staf:	1
Beleid/HRM/financiën	1	Welzijnsmedewerker/ ABV-er	1

Hebben alle aanwezigen ook zelf de vragenlijst zelfanalyse ingevuld?

Ja

Algemene indruk van de scanner van het kwaliteitsgesprek:

Grote opkomst. Open sfeer, geen angst om dingen naar voren te brengen in gesprek. Zelfkritische houding, eventueel na enige activering, aanwezig. Het gesprek was levendig. Vanuit alle geledingen

waren deelnemers en iedereen voelt zich duidelijk zeer betrokken bij Ter Wal. Bijzonder was dat ook van externe zorgpartijen, in dit geval de apotheek, iemand aanwezig was.

Er was duidelijk veel behoefte om te vertellen hoe het bij Ter Wal er aan toe gaat. Er was openheid, wat zich ook uitte in soms licht verschil van mening of het nog eens terughalen van waarom zaken zo gelopen zijn als ze zijn gelopen waarbij ieder naar zijn /haar eigen rol kon kijken.

De rolverdeling binnen de organisatie kwam duidelijk naar voren. De bestuurder is een belangrijke spil waarom Ter Wal draait, die kaders aangeeft en waar omheen iedereen betrokken is en vanuit gemeenschappelijke verantwoordelijkheid eigenaarschap toont.

### 3. Korte beschrijving van het locatiebezoek

In verband met Corona beperkingen kon de locatie niet worden bezocht / van binnen bekeken. Het kwaliteitsgesprek vond plaats in een bijgebouw waar normaliter activiteiten worden gehouden. Er is om het huis heengelopen, de tuin is bekeken en er is uitleg gegeven over de indeling van het gebouw.

Het is een groot terrein waarop in één hoofdgebouw de bewoners wonen. Het ziet er erg mooi uit, ligt mooi in het groene open land. De tuin is ruim en groen, er lopen paarden.

### 4. Foto locatie vanuit de rapportage zelfanalyse (d.w.z. op basis van de zelfanalyse vragenlijst en vragenlijst achtergrondinformatie locatie), vóór het kwaliteitsgesprek



### 5. Foto locatie na kwaliteitsgesprek (eventuele aanscherping)

## De foto nogmaals bekeken



5a) Indien er n.a.v. het kwaliteitsgesprek sprake is van bijgestelde kleuren: geef hier een korte beschrijving van de reden:

O.b.v. van de dialoog komen de scanners tot de conclusie dat de locatie op het thema personeelssamenstelling uitblinkt. Zowel uitstroom alsook verzuim is laag. De kleur is op verzoek van locatie van “op orde” overgezet naar “uitblinker”.

5b) Onderschrijven alle aanwezigen ‘de foto’ van de locatie?

Ja

De RvT geeft aan zeer content te zijn met de uitkomst van de scan. Het is een bevestiging van het beeld dat de juiste dingen doet/ oppakt en de score overeenkomst met de beleving van de deelnemers/ stakeholder van de locatie.

Indien het antwoord op de vorige vraag nee is, geeft hieronder een toelichting:

Type hier uw antwoord

## 6. Inzoomen per thema

### 6a) Thema 1: Persoonsgerichte zorg

#### Algemeen beeld thema 1: Persoonsgerichte zorg

Uitblinker	De locatie blinkt hier echt in uit. Er is veel ruimte voor eigen invulling/ regie bewoners. Medewerkers ervaren werken met doelen en het maken van afspraken met bewoners niet als belemmeringen maar als uitgangspunt voor het werk. Het team is zeer flexibel richting cliënten en kan snel inspelen op wensen en/of verandering in gezondheidstoestand van bewoners. Teamleden zijn kundig en werken methodisch/ planmatig. Locatie is gericht op verbindingen (samen) met bewoner/familie. Hoe kom je “gezamenlijk” tot een definitieve doelstellingen en kan bewoner/familie invloed uitoefenen op het verloop? Medewerkers realiseren zich dat dit een zeer dynamisch proces is wat veel afstemming en overleg vraagt. Gebruik van Carenzorgt draagt bij aan afstemming en communicatie. Mogelijk is hier nog winst te behalen
------------	--

	(optimaliseren proces en gebruik Carenzorgt).		
Kleur	Onderwerp	Besproken?	Uitleg
Uitblinker	Aandacht voor cliënten	<input type="checkbox"/>	Obv vragenlijst
Op orde	Zorgleefplan: opstellen	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Wordt zeker besproken en herkend door familie/medewerker!</p> <p>Familielid geeft aan niet altijd “echt” een verdieping wordt gemaakt samen met de familie invloed kunt uitoefenen. Vaak staat al veel vast/uitgewerkt waardoor invloed beperkt is. Info wordt wel gedeeld maar de geformuleerde doelstellingen komen niet altijd gezamenlijk tot stand. Belangrijk te realiseren dat de mate waarop familie invloed wil en kan uitoefenen per familie/ bewoners verschilt. Belangrijk om hier aandacht voor te blijven houden, niet 1 lijn trekken.</p> <p>Geconstateerd wordt dat sinds enige tijd de ‘dagkaart’ wordt gebruikt door de zorg. Deze is niet zichtbaar in Carenzorgt en daardoor niet automatisch bekend bij familie. Dagkaart kan wel uitgeprint worden en via Carenzorgt worden opgestuurd. Dit punt wordt opgepakt. Werken met dagkaart is tot stand gekomen o.b.v. inspectierapport. Hierin werd aangegeven dat in het zorgplan te veel informatie was opgenomen.</p>
Uitblinker	Zorgleefplan: binnen 6 weken	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Zorgleefplan: medewerkers kennen de bewoner	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Belangrijk dat medewerkers optimaal gebruik maken van de dagkaart en het zorgleefplan, dit ivm goede afstemming met familie. Het werken met de dagkaart is “nog” niet bij iedereen even helder/ in beeld. Dagkaart blijkt een belangrijk instrument bij de communicatie richting familie. Deze zijn nu voor alle bewoners ingevuld, komende tijd wordt extra aandacht besteed aan het werken met de kaart.</p> <p>Er wordt gewerkt met vast medewerkers, dit is een belangrijke randvoorwaarde wat betreft het kennen van de bewoners. Ook het levensverhaal (in het zorgleefplan) van de bewoners helpt daarbij. Het hebben van korte lijnen en heldere/ korte communicatie met familie./ bewoners is essentieel. Familie wordt gestimuleerd te blijven aangeven waar zij tegen aanlopen en wat zij belangrijk vinden.</p>
Op orde	Zorgleefplan: medewerkers verzorgen volgens afspraken	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Uitblinker	Zorgleefplan: medewerkers en behandelaren werken samen	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Al veel gebeurt n.a.v. inspectiebezoek. Er zijn samenwerkings-afspraken gemaakt over betrokkenheid van psycholoog en deze heeft nu ook inkijk in het dossier en is iedere 6 weken aanwezig bij het bewonersgesprek/MDO. Waarbij de huisarts hoofdbehandelaar is/blijft. Locatie ziet de HA als sparringpartner en wil</p>



			deze ook in positie houden en ondersteunen. Ervaring is dat het nu steeds beter gaat. Dit geldt ook voor de rol van de gespecialiseerd verpleegkundige. Er zijn korte lijntjes met een sterk netwerk in de regio. De SOG is op de achtergrond aanwezig voor advies en ondersteuning richting HA.
Uitblinker	Zorgleefplan: wordt minimaal 2x per jaar besproken	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Wensen en behoeften cliënt zijn leidend voor medewerkers	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst

## 6b) Thema 2: Wonen en welzijn

Algemeen beeld thema 2: Wonen en welzijn			
Op orde	Alle thema's staan op lichtgroen. Dit wordt door de deelnemers beaamd en benadrukt. Er is veel ruimte op locatie voor diversiteit en aansluiten bij de wensen en behoeften van bewoners. Hierbij wordt ruimte geboden voor het gesprek over de mooie maar ook lastige onderwerpen. Veel medewerkers zijn in staat om aan de gesprekken invulling te geven. Daarnaast wordt door de AB hier structureel aandacht aan besteed.		
Kleur	Onderwerp	Besproken?	Uitleg
Op orde	Aandacht voor levensvragen	<input checked="" type="checkbox"/>	Er is altijd tijd voor de bewoner, lastige onderwerpen gaat men niet uit de weg. De manier waarop het zorgteam de bewoner benaderd is afgestemd op de bewoner. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen geloof of afkomst.
Op orde	Familieparticipatie: actieve bijdrage	<input checked="" type="checkbox"/>	Ondanks Corona heeft de familie de afgelopen periode het gevoel gehad goed te zijn geïnformeerd/ betrokken werden Ervaring is ondanks beperking positief. Er werd gedacht in mogelijkheden om het contact tussen bewoner/ familie in stand te houden. Vooral de filmpjes werden en worden erg gewaardeerd. Medewerkers worden hier steeds handiger in. Daarnaast is erg veel gecommuniceerd via mail en m.b.v. foto's. Het zoeken/ vinden van balans tussen wat wel kan/ mag blijft lastig. Niet iedereen houdt zich even goed aan de afspraken. Met name over wat je collectief afspreekt en hoe je dit bespreekbaar maakt. Kleinschaligheid helpt ook, daardoor verloopt het contact makkelijker.
Op orde	Persoonlijke verzorging bewoners	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Hygiëne: kamers en ruimten	<input checked="" type="checkbox"/>	Dit was een periode wat minder. Maar huishouding is nu uitgebreid en gemeenschappelijke ruimtes worden nu wel beter bijgehouden. Ze worden vaker schoongemaakt (1x per week extra).



			Medewerkers waren in de periode overbelast ivm corona(mrt '20). Team is gesplitst + uitgebreid waardoor er meer ruimte en tijd is om het werk te doen. De werkprocessen zijn tevens geëvalueerd en bijgesteld.
Op orde	Zinnvolle tijdsbesteding en activiteiten	<input checked="" type="checkbox"/>	Er wordt erg veel op individueel niveau (bewonersgericht) ondernomen. De extra dienst van 14.00-18.00 heeft alle tijd om gericht aandacht te besteden. Ook kleine activiteiten (praatje, er gewoon zijn), met minder prikkels en het creëren van mooie momenten staat centraal. Dit beeld/ visie leeft onder medewerkers. Soms is voor familie niet geheel duidelijk in hoeverre bewoners worden gestimuleerd om zaken zelf te doen. Dit wordt wel aangegeven in het zorgplan maar dit is niet altijd duidelijk voor familie/ mantelzorg. Gebruik blijven maken van huidige instrumenten.
Op orde	Vrijwilligers: goede samenwerking en duidelijke taken	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Maaltijden: tevredenheid	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Leefruimtes passend bij doelgroep	<input checked="" type="checkbox"/>	Tijdens de dialoog kwam de vraag of de locatie wel optimaal gebruik maakt van de buitenruimten (maximaliseren bewegingsvrijheid)?! Hier wordt tijdens een vervolgoverleg nog eens bij stilgestaan.

### 6c) Thema 3: Veiligheid

Algemeen beeld thema 3: Veiligheid			
<b>Uitblikker</b>	De locatie werkt met een vast kundig team medewerkers, dat komt de veiligheid zeker ten goede. Er is inmiddels veel verbeterd t.o.v. inspectierapport. Locatie was op een aantal onderdelen onbewust/ onbekwaam, zo geeft men zelf aan. Leert steeds meer over en werken efficiënter met het ECD (NEDAP) Team/directie heeft veel geleerd van het bezoek en essentiële processen aangepast. Deze zijn nu dusdanig ingevoerd, met een cultuur van procesversterking en verbeteren die daarbij hoort, dat dit thema nu op donkergroen staat.		
Kleur	Onderwerp	Besproken?	Uitleg
Uitblikker	Medewerkers bieden veilige zorg	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Uitblikker	Risico-signalering: medewerkers letten op gezondheid bewoners	<input checked="" type="checkbox"/>	Locatie was, ten tijde van het inspectiebezoek, onbewust/onbekwaam op dit onderdeel. Op dit moment wordt de risicosignalering direct overgenomen in het zorgleefplan. Daarnaast wordt de risicosignalering niet als een statisch geheel gezien maar als dynamisch, waardoor ook bij kleine afwijkingen een signalering wordt gedaan. Er worden maandelijks 3 dossier gecheckt op actualiteit.
Uitblikker	Melden incidenten: geen drempel melden	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst



Op orde	Opvolgen incidenten: bespreken en acties	<input checked="" type="checkbox"/>	Zowel het incident als ook de opvolging wordt besproken. Veelal wordt ook de keuze/ maatregel "om het in de toekomst te voorkomen" met familie besproken
Uitblikker	Bevoegd en bekwaam: risicovolle handelingen	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Uitblikker	Medicatie volgens afspraak bewaard en verstrekt	<input checked="" type="checkbox"/>	Naleving van en bewustzijn m.b.t. veilige principes. De afspraken, m.b.t. de op maat gemaakt deellijsten door apotheek, t.b.v. veilige zorg zijn niet goedgekeurd door inspectie maar deze zijn op zich (in het weekend) niet afwijkend van andere organisaties en niet makkelijk te wijzigen omdat men afhankelijk is van de apotheek. Locatie gaat in samenwerking met de apotheek (ook aanwezig bij het kwaliteitsgesprek!!) nadenken hoe hier invulling aan te geven. Op zich is de locatie zelf tevreden over de afspraken en samenwerking met de apotheek en ziet daar geen risico in.
Op orde	VBM voorkomen en inzetten	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Hygiënisch werken van zorgmedewerkers	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst

#### 6d) Thema 4: Leren en Verbeteren

Algemeen beeld thema 4: Leren en Verbeteren			
Op orde	<p>Er heerst een prettige sfeer in het team waarbij in openheid met elkaar wordt omgegaan. Men geeft elkaar feedback, waar nodig en meedenken wordt gewaardeerd. Het team gaat echt in gesprek met elkaar om zaken te verbeteren!</p> <p>Werken met een Kwaliteitsplan krijgt steeds meer vorm en inhoud binnen locatie Ter Wal. Het plan wordt geschreven door een extern adviseur en is prettiger leesbaar geworden. Het plan wordt wel besproken tijdens het teamoverleg maar de betrokkenheid bij de bespreking beperkt zich 'slechts' tot medewerkers niv 4 en 5. Op locatieniveau wordt wel, in algemeenheid, gesproken over kwaliteit. Dit gebeurt ook kort cyclisch.</p>		
Kleur	Onderwerp	Besproken?	Uitleg
Op orde	Reflecteren en bespreken wat beter kan	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Overlegmomenten: voldoende	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Kwaliteitsplan en verslag: zorgmedewerkers kunnen input leveren	<input checked="" type="checkbox"/>	Familie levert zeker aandeel bij totstandkoming
Op orde	Kwaliteitsmanagement-systeem, kwaliteits-handboek/ Protocolleboek	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst





Op orde	Cultuur van leren en verbeteren	<input type="checkbox"/>	Er wordt nog niet altijd teruggekoppeld aan familie. Er is veel aandacht voor leercirkel, is ook een doelstelling volgens het kwaliteitsplan. In het overleg van het RvT met de directie/MT worden de scores besproken. Er wordt veel geleerd van de diverse situaties, waar vervolgens acties op worden uitgezet. Deelnemers ervaren de sfeer en communicatie op locatie als positief. Ook de familie wordt goed meegenomen in leren en verbeteren en ook met fam. worden zaken besproken/ reflectie en feedback (bijv. leren omgaan met dementie).
Op orde	Lerend netwerk: voldoende tijd en ruimte om deel te nemen	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst

### 6e) Thema 5: Leiderschap, governance en management

Algemeen beeld thema 5: Leiderschap, governance en management			
Op orde	<p>Ter Wal is een initiatief van de huidige bestuurder. Zij heeft een duidelijke visie die zij enthousiast uitdraagt en mensen in meeneemt. Daarbij is zij ook als meewerkend verpleegkundige betrokken en zichtbaar.</p> <p>De afstemming tussen RVT, directie en MT verloopt erg goed. Er is nauwe afstemming/samenwerking. Het inspectiebezoek heeft gezorgd voor een nieuwe impuls wat de samenwerking alleen maar ten goede is gekomen en alignment creëert binnen alle onderdelen van de locatie.</p> <p>Posities en rollen zijn helder en duidelijk. Medewerkers weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten.</p> <p>Uitkomst vragenlijst gaf op het onderdeel invloed uitoefenen in eerste instantie een wat neutraal onduidelijk beeld (geel). O.b.v. het dialooggesprek concluderen de scanners dat er voldoende ruimte wordt geboden en medewerkers worden uitgenodigd tot meedenken.</p>		
Kleur	Onderwerp	Besproken?	Uitleg
Op orde	Heldere visie organisatie	<input checked="" type="checkbox"/>	Leeft duidelijk bij medewerkers en familie. Betreft een onderwerp dat nadrukkelijk de aandacht heeft gekregen naar aanleiding onderzoek IGJ. De bewoner staat centraal, wat kan de bewoner WEL. Echt ruimte voor de individuele bewoner.
Uitblink er	Sturing op kwaliteit: bestuur en Management Team dragen uit dat dit belangrijk is	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Uitblink er	Leiding is betrokken: meelopen, weten wat er speelt	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Uitblink er	Leiding ondersteunend: weet wat zorgmedewerkers nodig	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst

	hebben		
Op orde	Medewerkers/cliënten kunnen invloed uitoefenen op het beleid	<input checked="" type="checkbox"/>	Er is VAR binnen het netwerk in de regio, de ze is actief en deelt veel info. De diversiteit in kleuren wordt mogelijk door verschil van interpretatie van de vraag. Uit het dialooggesprek blijkt dat medewerkers zich vrij voelen om feedback te geven en zeker meedenken en indien mogelijk invloed willen en kunnen uitoefenen. Daarnaast speelt dat het onderwerp ook niet altijd de interesse heeft van iedereen.
Is er professionele inbreng bij de Raad van Bestuur: SO, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener		Ja	

### 6f) Thema 6: Personeelssamenstelling

Algemeen beeld thema 6: Personeelssamenstelling			
Uitblik er	<p>Locatie heeft voldoende (vast), betrokken en deskundige medewerkers in dienst. Personeelssamenstelling sluit aan bij de doelgroep en medewerkers beschikken, indien nodig, over de juiste vaardigheden en Competenties. Directie kiest ervoor om medewerkers actief te trainen zodra dit ook wordt gevraagd, waarbij de basisvaardigheden ten alle tijden up-tot-date blijven. Op deze manier is de locatie in staat te voorzien in de (fluctuaties in) zorgvraag en behoeften van de bewoners waaraan zij zorg en ondersteuning biedt.</p> <p>Uitgaande van de dialoog is besloten de onderdelen, verzuim, verloop en voldoende deskundig personeel te scoren als uitblikker i.p.v. op orde.</p>		
Kleur	Onderwerp	Besproken?	Uitleg
Uitblik er	Deskundig personeel: voldoende kennis en vaardigheden	<input checked="" type="checkbox"/>	Dit is op orde. Er is een opleidingsplan. Er wordt gericht gekeken naar wat nodig is qua scholing zodat medewerkers ook niet overvraagd worden. Training wordt op maat aangeboden. Daarnaast wordt er veel opgeleid en is er veel interne doorstroom naar hoger niveau. Op Carenczorgt kan de familie zien wat het opleidingsniveau van de verzorgende is. Goed om, binnen de privacyregelgeving, te onderzoeken in hoeverre je duidelijkheid kunt aangeven over wie waarvoor verantwoordelijk is. Zodat familie de medewerkers gerichter kunnen aanspreken/vragen. Familie geeft aan dat hier behoefte/ vraag naar is.
Uitblik er	Voldoende personeel voor uitvoering zorg	<input checked="" type="checkbox"/>	Tijdens de coronacrisis zijn medewerkers vrijgesteld/ kregen zij extra tijd voor videobellen. Daarnaast is de uitstroom minimaal 4 in het afgelopen jaar. En een laag verzuim van 0,6.
Op orde	Voldoende personeel (eis): intensieve zorgmomenten minimaal twee zorgmedewerkers	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Voldoende personeel (eis): dag en avond is er	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst

	iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte		
Uitblik er	Vast-flexibel: goede balans	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Uitblik er	Samenwerking in team	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Uitblik er	Voldoende (na)scholing, sluit aan bij behoefte	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Medewerkers voldoende tijd voor scholing	<input checked="" type="checkbox"/>	Op maat en gekoppeld een vraag doelgroep
Op orde	Jaarlijkse functioneringsgesprekken	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Uitblik er	Ziekteverzuim	<input checked="" type="checkbox"/>	Verzuim is extreem laag = 0,6%
Uitblik er	Verloop van medewerkers	<input checked="" type="checkbox"/>	Verloop is laag. Doordat het team zo klein en hecht is voelt het wel snel als veel..
Op orde	Plezier in het werk	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst

### 6g) Thema 7: Gebruik van hulpbronnen

Algemeen beeld thema 7: Gebruik van Hulpbronnen			
Op orde	Locatie tracht alle beschikbare hulpbronnen optimaal te benutten. Hierbij hanteren zij het principe de "zwakste schakel". Alle info moet afgestemd en getoetst zijn op de zwakste schakel binnen het team, zodat iedereen op een vergelijkbare manier en volgens dezelfde standaard het werk kan uitvoeren.		
Kleur	Onderwerp	Besproken?	Uitleg
Op orde	Werkwijzen en procedures zijn ondersteunend	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Regelmatige evaluatie werkwijzen	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Beschikbaarheid en vindbaarheid materialen en hulpmiddelen	<input checked="" type="checkbox"/>	Is niet altijd eenvoudig. Bij de bewoners liggen de spullen op verschillende plekken omdat zij zelf de woning en spullen beheren. Soms is het zoeken.
Op orde	Mogelijkheden voor inzet (vernieuwende) technologische	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Facilitaire diensten ondersteunen zorgmedewerkers	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Ondersteunende diensten ondersteunen zorgproces	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
<p><b>Hoe staat de locatie ervoor met het gebruik van (arbeidsbesparende) technologie?</b> Type hier uw antwoord</p>			



## 6h) Thema 8: Gebruik van informatie

Algemeen beeld			
Op orde	Informatie t.b.v. het werk op locatie is aanwezig en helder. Je kan/ mag meedenken en een eigen invulling geven. Team heeft een grote mate van zelfstandigheid. De lijntjes met alle medewerkers en leiding zijn kort. Er heerst een plezierige sfeer. De bewoners/ familieleden zijn over het algemeen zeer tevreden.		
Kleur	Onderwerp	Besproken?	Uitleg
Uitblinker	Cliëntervaringen minimaal 1 keer per jaar gemeten	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Gebruik cliëntervaringen om zorg te verbeteren	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Op orde	Beschikbaarheid van (stuur)informatie: o.a. t.b.v. leren en verbeteren	<input type="checkbox"/>	O.b.v. vragenlijst
Neutraal/onduidelijk beeld	Administratieve lasten: geen registratie onnodige gegevens	<input checked="" type="checkbox"/>	Beleving is dat nu toch nog te veel wordt gedaan, met name vanuit bestuur / management richting zorgkantoor (verantwoording). Ook door de wijze van zorginkoop; gedeeltelijk VPT, gedeeltelijk PGB's. Sinds 2019 als zelfstandige inkoop en niet langer als onderaannemer. Op de werkvloer is de administratie maximaal terug gedrongen.

6i) Zijn er issues ten aanzien van andere programmapunten van Ministerie VWS Langdurige Zorg? Vink de programmapunten aan waarop issues aanwezig zijn en geef daarbij een toelichting.

Gebruik Technologie	<input type="checkbox"/>	Type hier een toelichting
Antibiotica Resistentie (hygiëne)	<input type="checkbox"/>	Type hier een toelichting
Wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg)	<input type="checkbox"/>	Type hier een toelichting
Administratieve lasten	<input type="checkbox"/>	Type hier een toelichting

6j) Wat is het integrale beeld: Hoe hangen de aandachtspunten met elkaar samen?

De basis is erg goed; er is een heldere visie en sturing waarbij kwaliteit voorop staat en waarin alle thema's van het kwaliteitskader de aandacht krijgen die nodig zijn om tot dit resultaat te komen. Daarbij is opvallend dat het resultaat door alle geledingen in gelijke mate wordt ervaren en uitgedragen. Er zijn kleine verbeterpunten waar het gaat om de communicatie met familie, naar voren gekomen uit het kwaliteitsgesprek. Deze werden direct opgepakt.

Ter Wal is een platte organisatie waarbinnen het motto; problemen zijn om opgelost te worden, maar dan moeten we die wel kennen, wordt gehanteerd. De lijnen zijn kort, waardoor men redelijk snel verbeteringen kunnen realiseren en/of zich kunnen aanpassen aan een veranderende

omgeving. De sfeer is goed, ook met de contactpersonen van de bewoners. Ook de uitdagingen gedurende de Coronacrisis heeft men met z'n allen, in goed overleg met de bewonersraad, op kunnen opvangen.

## 7. Ondersteuningsbehoefte

### 7a) Wat is de verandercapaciteit van de locatie?

De verandering doen we met z'n allen. We hebben hierbij ook ondersteuning gehad van een adviseur, welke een oud inspecteur van de IGJ was. Ook hebben we gebruik gemaakt van externe deskundigen voor interne audits, zowel op gebied van ISO certificeringsnormen als op de normen vanuit het kwaliteitskader. Tevens hebben we ons Opleidingsplan uitgevoerd en de deskundigheid weer verder verhoogd. Tevens hebben we nu vaste afspraken gemaakt met de psycholoog voor ondersteuning bij probleem gedrag.

De open cultuur en het gelijk oplossen van problemen is een sterk punt van locatie ter Wal. En de teamspirit om te bewijzen wat wij kunnen met z'n allen. De locatie kan mogelijk andere organisatie ondersteunen/ inzicht bieden op onderdelen waar zij op uitblinken.

### 7b) Welke aandachtspunten en onderliggende oorzaken kan de locatie zelf oppakken of worden zelf opgepakt?

Wij hebben denk ik bewezen dat we de aanpak van de veranderingen op een constructieve wijze hebben ingezet, dat blijkt volgens mij wel uit de uitkomst van de scan van Waardigheid en Trots. Het is mooi dat de veranderingen die we hebben ingezet, ook tot zo'n mooie uitslag zijn gekomen. Mede door de ondersteuning van de externe deskundigen.

### 7c) Bij welke punten is ondersteuning nodig vanuit Waardigheid en trots op locatie?

De ondersteuningsbehoefte is er denk ik niet. We weten wat we kunnen en waar we aan moeten blijven werken, want dat is met de zorg. Telkens veranderd er wat en daar moet je op blijven inspringen. Maar het belangrijkste is de goede zorg aan onze bewoners en hun contactpersonen, dat is ook de drive van de medewerkers. En belangrijk dat de medewerkers goed in hun vel zitten, want dat heeft zijn uitwerking op de bewoners. En dit is iets waar continu aan gewerkt moet worden. Als wij wat kunnen betekenen voor andere locaties staan wij daar zeker voor open. Via het Lerend Netwerk werken wij hier met z'n allen ook aan.

## 8. Terugkoppelgesprek

### 8a) Wie waren er aanwezig bij het terugkoppelgesprek? Geef per functie het aantal aanwezigen:

Directeur:	Type hier het aantal
Bestuurder:	2
Locatiemanager:	Type hier het aantal
Kwaliteitsmedewerker:	Type hier het aantal
Staf/ beleidsmedewerker:	Type hier het aantal
Teamleider:	Type hier het aantal
Anders, namelijk:	Type hier de andere functies en het aantal aanwezigen

### 8b) Is er herkenning en onderschrijving van de foto op locatie? JA

### 8c) Herkenning en onderschrijving analyse verbeterpunten en ondersteuningsbehoefte locatie?

Ja, de organisatie heeft zelf geen noodzaak of behoefte aan ondersteuning.

#### Toelichting:

Ter Wal is zeer bereid om zelf ondersteuning te bieden aan KLM / andere organisaties om de ervaringen te delen en goede voorbeelden.

### 8d) Beschrijving locatie in relatie tot de organisatie:

Type hier de betreft organisatiestructuur, beslissingsbevoegdheden /Mandaat

N.v.t.

Is de verwachting/het beeld dat de uitslag/het patroon van deze locatie ook voor andere locaties geldt?

N.v.t.

Krijgt de locatie voldoende ruimte om eigen projecten op te zetten, of komt dat vanuit centraal?

N.v.t.

### 9. Beelden ondersteuningsadvies vanuit Scanner(s)

9a. Oordeel over stand van zaken locatie op de 8 thema's: geven de kleuren (bij onderdeel 5) de stand van zaken goed weer? Ook gelet op de cultuur en reflexief vermogen op de locatie (onbewust onbekwaam).

Ja, de scanners zijn onder de indruk van de drive bij Ter Wal en de uitkomsten van de scan. We zien een organisatie die vanuit een heldere visie en sterke aansturing opereert dicht op de uitvoering (ook zelf in de uitvoering!) en ruimte biedt aan alle betrokkenen (familie, medewerkers, externe stakeholders) om eigenaarschap te tonen.

De cultuur is positief en reflexief, zo bleek ook tijdens het kwaliteitsgesprek.

9b. Oordeel over geformuleerde ondersteuningsbehoefte: is de door de locatie (/ organisatie) geformuleerde ondersteuningsbehoefte passend bij de stand van zaken. Ook gelet op de sterke kanten, risico's, kansen en verandercapaciteit van de locatie.

Ja, wij zien geen noodzaak voor ondersteuning. Wel zien wij grote mogelijkheden voor het gebruiken van de ervaringen van Ter Wal voor andere kleinschalige particuliere organisaties. Hoewel we ons ook realiseren dat de voorwaarden waardoor Ter Wal op deze manier kan functioneren niet overal aanwezig zijn. Maar het kan voor WOL / KLM interessant zijn om dat nog eens verder te exploreren.

### 9c. Wat is de voorgestelde categorie-indicatie voor de ondersteuning?

#### Voorgestelde categorie-indicatie:

Geen ondersteuningsbehoefte. Organisatie doet ondersteuningsaanbod en KLM is welkom voor meer informatie.