

## Kwaliteitsplanning - tijdspad

### Kwaliteitsplanning – projecten 2018

#### Visie WARME Zorg – de centrale focus.

---

De uitgeschreven visie van WARME Zorg is niet vrijblijvend en roept ons elke dag op om te blijven kijken waar wij deze WARME Zorg nog kunnen verfijnen en verder uitbouwen. Onze visie van WARME Zorg focust zich vooral op het behoud of het herstel van de ‘Waardigheid’ van de ons toevertrouwde mensen en op de samenwerkingsgeest tussen de medewerkers.

Ook in 2018 en volgende jaren willen wij deze focus ‘brandend actueel’ houden omdat wij ervan overtuigd zijn dat wij nergens anders dan daar kunnen bijdragen aan het ‘welzijn’ en zo ook aan het ‘geluk’ van de ons toevertrouwde ouderen en het welzijn van onze medewerkers.

Wij zullen blijven projecten opzetten, indien nodig ondersteund door een Ad-Hoc werkgroep om onze WARME Zorg verder uit te bouwen en te verfijnen.

#### Project Appreciative Inquiry (AI) of ‘Waarderend onderzoek’

---

In onze zoektocht rond de ‘toekomstige WARME zorg voor de medewerker’ en de tendensen van het ‘Nieuwe werken’ of ‘Maatschappelijk Verantwoord ondernemen’ of ‘Duurzaam HRM’ of ‘Anders en langer werken’ hebben wij de methodologie van ‘Appreciative Inquiry’ of ‘waarderende onderzoek’ geïntroduceerd in onze voorziening.

In 2014 volgde het directieteam de opleiding van ‘Appreciative Inquiry - Lerend Netwerk 2014’ om de methodiek van Appreciative Inquiry ten gronde te leren kennen en onder de knie te krijgen.

In 2013 en 2014 werden de teamhoofden allen gevormd in deze methodologie. In 2015 werd bij alle medewerkers een loopbaangesprek afgenomen en werd de methodiek van AI met de hele groep van medewerkers gebruikt om de prestaties van het PREZO Woonzorg Kwaliteitssysteem te onderzoeken.

Voor 2018 en volgende jaren mag het duidelijk zijn dat de methodologie van Appreciative Inquiry voor onze voorziening, met onze visie van WARME Zorg zowel voor bewoners als voor medewerkers, de basis zal vormen om ons ‘Duurzaam HRM’ uit te werken en de basis zal vormen om onze zorgattitude en basisprocessen te ‘onderzoeken op een waarderende wijze’ en verder uit te werken of te heroriënteren.

## PLANETREE – Mensgerichte Zorg. Verschil maken voor elkaar.

---

Het PLANETREE model Mensgerichte zorg is een internationaal integraal en inclusief model om de zorg in Zorgvoorzieningen op te tillen en te homologeren. Haar droom is zorginstellingen te creëren, waar mensen zich direct al beter voelen en waarin het beste van hotel, ziekenhuis en thuis is verenigd. PLANETREE helpt organisaties veranderen in een omgeving waarin de mens voorop staat, cliënten actieve deelnemers zijn en professionals en vrijwilligers van harte zorg geven zoals cliënte en medewerkers die willen krijgen.

Op de Raad van Bestuur van 9 maart 2017 werd de beslissing genomen om toe te treden tot de stichting PLANETREE en in te stappen in het PLANETREE Label Traject.

De jaren 2017 en 2018 staan volledig in het verder uitbouwen van de mensgerichte zorg waar zowel cliënt als medewerker centraal staan, volgens het PLANETREE Model en de PLANETREE filosofie.

Wij hebben de ambitie om tegen einde 2018, ten laatste voorjaar 2019 het PLANETREE Label te halen, misschien zelfs als eerste voorziening in België.

## WARME Zorg voor bewoners of gebruikers

---

Elk jaar opnieuw proberen wij de WARME Zorg voor de bewoners of gebruikers van onze ouderenzorginitiatieven te verfijnen.

- De in 2016 heropgestarte ‘werkgroep palliatieve zorg’ zal ook in 2017 haar activiteiten ontplooiën om ons nog deskundiger voor te bereiden op nieuwe palliatieve situaties.
- Ook het Project Mondzorg wordt in 2017 in samenwerking met GERODENT (Universiteit Gent) opgevolgd.
- In plaats van een multidisciplinair overleg (MDO) met de huisartsen werd omwille van niet-beschikbaarheid van de huisartsen een ‘individuele bespreking van het zorgdossier’ met bewoners opgestart. dit om systematisch de volledige zorg samen te bespreken met ook aandacht voor ‘vroegtijdige zorgplanning en DNR codes’. Blijkt op overleg dat ook andere zorgverstrekkers dienen gecontacteerd worden zoals bv huisarts of kinesist dan worden deze op een volgend overleg mee uitgenodigd. Als bewoner graag iemand van de kinderen voor dit overleg wil uitnodigen dan is dit uiteraard ook mogelijk.
- Met het PREZO Woonzorg kwaliteitssysteem, waar we als pilootvoorziening in gestart zijn, willen wij in het jaar 2018 en accrediteringstraject gaan en bereiden wij ons voor op een volledige audit in juni 2017. Het PREZO Woonzorg kwaliteitssysteem is een uitmuntend instrument om de hele organisatie op punt te stellen en zoveel als kan ook de cliëntgerichtheid te optimaliseren.
- De stuurgroep ethiek neemt haar werking dit jaar terug op zoals voorgaande jaren. Dit jaar willen we een aantal concrete procedures uitwerken rond intimiteit en seksualiteit.
- Het Kwaliteitshandboek werd in het laatste kwartaal van 2017 volledig doorgelicht en aangepast en waar nodig ook aangevuld met de nieuwe procedures en werkafspraken. Op de eerste samenkomst van de Projectgroep in 2018 wordt het volledig vernieuwde kwaliteitshandboek ter goedkeuring voorgelegd.

- Het Digitaal Woon-Zorgdossier is volledig uitgerold en krijgt vanaf 1 januari 2018 ook een andere naam, namelijk het (individueel) **Zorgleefplan**. In dit Zorgleefplan werd de volledige gepersonaliseerde hulp- en dienstverleningsvraag samengebracht, zodat alle desbetreffende zorg- of andere dienstverleners rond het Zorgleefplan van elke bewoner zicht hebben op de wensen en het uitgewerkte aanbod van hulp- en dienstverlening.

## BEWONERSMonitor en FAMILIEMonitor 2017

---

In de maand oktober van het jaar 2017 namen we terug deel aan een groot benchmarkonderzoek om naar de tevredenheid van zowel bewoners/gebruikers als deze van familie over onze hulp en dienstverlening te polsen.

Het is de 5<sup>de</sup> maal dat wij aan dit onderzoek deelnemen. BING Research is het bureau dat deze onderzoeken uitvoert. Deze BEWONERSMonitor en FAMILIEMonitor is PREZO Woonzorg proof wat wilt zeggen dat het instrument werd aangepast zodat ook alle nuttige elementen uit het Kwaliteitssysteem PREZO Woonzorg werden geïntegreerd en zo ook kunnen geïntegreerd worden in de ICT-tool van het kwaliteitssysteem PREZO Woonzorg.

De resultaten van het onderzoek zullen bekend gemaakt worden op 9 februari 2018. Het is vanzelfsprekend dat ook op basis van deze resultaten toekomstige werkgroepen zullen aangesproken worden.

## Werkgroep palliatieve zorg

---

In het jaar 2018 wil de werkgroep aan de wooneenheden een ondersteuningsaanbod aanbieden om de palliatieve zorg en palliatieve deskundigheid nog beter uit te bouwen. Ze wil dit doen door nieuwe inzichten aan te reiken zowel uit nieuwe praktijken als eigen casestudies. Onze referent verpleegkundige Dominique Dedreya zal deze werkgroep trekken.

## Stuurgroep Ethiek

---

De stuurgroep ethiek wil de verantwoordelijkheid op zich nemen om het ethisch beleid in het Woonzorgnetwerk Vincenthove verder te helpen verfijnen. Voor 2018 staan volgende opdrachten op het programma:

- Het verder uitwerken van een model om om te gaan met mogelijke probleemsituaties rond intimiteit en seksualiteit.
- Ondersteuning bieden aan medewerkers of teams bij moeilijke ethische situaties met 'casebespreking'

In het jaar 2018 willen wij ook terug bewoners en familieleden helpen bij het opmaken van een mogelijke 'vroegtijdige zorgplanning'.

## Project mondzorg

---

Logopediste Elise Lefevere en ergotherapeute Petra Poissonnier trekken het project 'Mondzorg'.

Vanaf november 2015 werd een samenwerkingsovereenkomst gesloten met GERODENT, een initiatief van de Faculteit Tandheelkunde Universiteit van Gent. Op regelmatige tijdstippen (2 x per jaar) komt een ploeg van 3 of 4 tandartsen met een volledige uitrusting (dubbel cabinet) voor 3 volle dagen naar WZC Vincenthove. Op deze week worden bijna 50 bewoners volledig onderworpen aan een volledig mondonderzoek én worden de nodige aanpassingen verricht.

Deze samenwerking met GERODENT maakt het nu ook mogelijk dat wij de focus op een goede mondzorg en mondhygiëne beter kunnen garanderen. Toch vraagt dit ook een blijvende aandacht en opvolging. Wij zijn ervan overtuigd, en weten het ook uit wetenschappelijk onderzoek, dat een goede mondzorg het hele welzijn en welbevinden van de bewoner sterk ten goede komt.

## Project 'Individuele Bespreking Zorgdossier'

---

In plaats van een multidisciplinair overleg (MDO) met de huisartsen werd omwille van niet-beschikbaarheid van de huisartsen een 'individuele bespreking van het zorgdossier' met bewoners opgestart, dit om systematisch de volledige zorg samen te bespreken met ook nodige aandacht voor 'vroegtijdige zorgplanning en DNR codes'. Blijkt op overleg dat ook andere zorgverstrekkers dienen gecontacteerd te worden, zoals bv huisarts of kinesist, dan worden deze op een volgend overleg mee uitgenodigd. Als bewoner graag iemand van de kinderen voor dit overleg wil uitnodigen dan is dit uiteraard ook mogelijk.

## Project PREZO – Woonzorg

---

Onze huidige samenleving vraagt om een verantwoorde en menswaardige ouderenzorg. Ouderen verlangen een warmmenselijke en professionele zorg die rekening houdt met hun persoonlijke verlangens. Een overheid investeert grote bedragen in de ouderenzorg en vragen om een sterke transparantie van de geïnvesteerde middelen.

Om aan deze nood te voldoen werd door onze koepelorganisatie Zorgnet Icuro samen met de Stichting Perspect uit Nederland het Kwaliteitsinstrument PREZO Woonzorg ontwikkeld, waaraan wij als pilot participeren. Tijdens deze pilootfase werden reeds een 35-tal van de 60 prestaties uitgetest en geëvalueerd. In de loop van 2016 en 2017 wordt ook een certificeringstraject uitgewerkt en uitgetest.

De pilotfase is voorbij en wij zijn het engagement aangegaan om in 2018 het accrediteringstraject te doorlopen. Wij willen ons in 2018 het 'Keurmerk PREZO Woonzorg' halen en hebben ons op 21 december 2017 ingeschreven voor een 'Audittraject'. Wij bereiden ons voor op een volledige audit rond de tweede week van juni en hopen om tegen einde 2018 het 'Keurmerk PREZO Woonzorg' te behalen.

## Nieuwe inspraakorganen : start 'Bewonersparlement' en start 'Familieadviesraad'

---

Om het dubbel accrediteringstraject Keurmerk PREZO Woonzorg én het labeltraject PLANETREE goed te kunnen doorlopen starten wij met een 'Bewonersparlement' en een 'Familieadviesraad'. We willen dit doen om de cliëntgerichtheid van de bewoner of gebruiker (cliënt) van onze diensten én deze van de naastbetrokken familieleden beter te kunnen uitbouwen.

## Nieuwe werkgroepen + Projectgroep

---

Om het dubbel accrediteringstraject Keurmerk PREZO Woonzorg én het labeltraject PLANETREE goed te kunnen doorlopen starten wij ook met 4 tot 5 nieuwe werkgroepen om een bepaald facet van onze zorg- en dienstverlening te kunnen doorlichten. Deze werkgroepen (bv. medicatiebeleid, maaltijdzorg) hebben allen een beperkte welomlijnde opdracht zodat deze op vrij korte termijn (2 tot 5 samenkomsten) hun opdracht kunnen afronden en voorstellen voor een optimalisering en/of efficiëntere organisatie kunnen aanreiken.

Het geheel van de coördinatie en de planning gebeurt door de Projectgroep Kwaliteitszorg die alle teamhoofden en verantwoordelijken samenbrengt en om de 14 dagen vergadert op de vrijdagmorgen. Op 1 september 2017 werd een nieuwe functie van kwaliteitscoördinator en werd Elise Lefevere in deze functie benoemd. Deze Projectgroep wordt geleid door onze nieuwe kwaliteitscoördinator Elise, mede ondersteund door het directieteam.

## Update Kwaliteitshandboek

---

In het 3de kwartaal 2017 zijn wij met een volledige update van ons 'kwaliteitshandboek' gestart. Alle elementen (functieomschrijvingen, procedures, werkvoorschriften, ...) werden grondig doorgelicht, gecorrigeerd en aangevuld waar nodig. In het 4de kwartaal werd het 'Kwaliteitshandboek' volledig herschreven en geüpdatet zodat wij met een volledig up-to-date handboek ook het dubbel traject, namelijk het 'Audittraject PREZO Woonzorg' en het 'accrediteringstraject PLANETREE kunnen gaan.

## Cerusa Mobile: Digitaal en individueel 'Zorgleefplan'

---

Het digitaal en individueel 'Zorgleefplan' (nieuwe naam voor Zorgdossier) werd volledig uitgerold. Dit houdt in dat alle hulp- en zorgtaken van alle disciplines gepland, geregistreerd en afgetekend worden via digitale weg met de tool 'Cerusa Mobile'. Ook parameters en observaties kunnen via dit programma perfect opgetekend worden.

Het 'Zorgleefplan' maakt het mogelijk dat alle registraties centraal via het WIFI netwerk in het dossier van elke bewoner worden opgenomen en zo ook voor alle mensen (disciplines) beschikbaar zijn die betrokken zijn in zorg- en dienstverlening voor elke specifieke bewoner (gebruiker).

In 2018 willen wij ons blijven aanpassen aan de nieuwe ontwikkelingen en inzichten en het 'Zorgleefplan' aanvullen met aanvullende aandachtsdomeinen zoals het opnemen van een pijnschaal specifiek voor mensen met dementie en een nieuw inschalingsinstrument voor mensen met dementie.

## WARME Zorg voor medewerkers - Duurzaam HR Beleid

---

WARME Zorg voor medewerkers of 'Duurzaam HRM' vormt ongetwijfeld één van de grootste uitdagingen voor de toekomst. Het proberen aantrekken en het behouden van goede medewerkers zal één van de voornaamste opdrachten blijven.

Om deze WARME Zorg voor medewerkers dit jaar nog meer te willen waarmaken én om een Duurzaam HR Beleid te ontwikkelen willen wij in 2018 een aantal concrete initiatieven verder opnemen die een blijvende basis zou moeten leggen voor de toekomst:

- Binnen het Project Zelfroosting kunnen 'zorgmedewerkers', binnen het opgegeven kader, zelf hun werkuren inplannen. De positieve ervaring van het opzetten van dit project heeft de basis gelegd om dit project te blijven continueren in 2018 en de volgende jaren.
- Rik De Wulf, organisatiepsycholoog en auteur boek 'Soulmade. Bezieling op het werk' zal ook in 2018 het 'Coachingstraject van onze teamhoofden en leidinggevenden' begeleiden. In 2018 wordt ook een traject aangeboden voor alle medewerkers.
- Het laatste medewerkersonderzoek MEDEWERKERSMonitor 2015 laat een duidelijke verhoging van stress in onze sector optekenen, duidelijk hoger dan de profit sector. Met onze externe preventiedienst PROVIKMO willen wij in 2017 en 2018 samen een opleidingstraject over stresspreventie organiseren.

Duurzaam HR beleid zien wij als een permanente opdracht. Meer info over deze initiatieven kan U verder vinden onder de respectievelijke projectvoorstellen.

### Project Zelfroosting

---

Zorgmedewerkers zijn door de aard van het werk, permanentie 7 dagen op 7 - 24u op 24u, erg belemmerend om hun eigen werk te plannen.

Met het Project Zelfroosting bieden wij aan de 'zorgmedewerkers' de gelegenheid om ondanks deze beperkingen toch binnen een welbepaald kader, zelf hun uren in te plannen die ze kunnen en willen werken.

### Coachingstraject teamhoofden – traject medewerkers

---

Samen met Rik De Wulf, organisatiepsycholoog en auteur boek 'Soulmade'. Bezieling op het werk' wordt, samen met 6 leden van de vzw Triangel Netwerk Ouderenzorg een begeleidingstraject opgezet in de participerende voorzieningen (waaronder het onze) om het Duurzaam HRM te helpen implementeren. De eerste opdracht daarbij, namelijk het opzetten van een 'coaching traject voor teamhoofden' werd sterk uitgewerkt in 2017. Dit traject is niet af en wordt ook verder gezet in 2018. Toch is het moment gekomen om alle medewerkers is dit nieuwe medewerkersmodel te betrekken en zal in de loop van 2018 ook een aanbod gebeuren voor alle medewerkers.

Rik De Wulf, organisatiepsycholoog, met heel wat expertise in de zorgsector maar ook daarbuiten, zal ons daarbij begeleiden. Dit coaching traject startte in mei 2016 en zal ook in 2017 en 2018 verder opgenomen worden.

## Bouw 10 assistentiewoningen:

---

De vzw Woonzorgnetwerk Vincenthove is in het voorjaar 2017 gestart met de bouw van 10 assistentiewoningen.

Een assistentiewoning is de nieuwe naam voor een Serviceflat. De 10 nieuwe assistentiewoningen zullen gerealiseerd worden bovenop het gebouw van het Serviceflatcomplex De Rozelaar. Het Serviceflatcomplex 'De Rozelaar' zal opgetrokken worden met één bouwlaag.

'Het Serviceflatcomplex De Rozelaar' wordt zo de 'Groep van assistentiewoningen De Rozelaar' met een totale capaciteit van 40 flats of assistentiewoningen.

De bestaande flats werden in de loop van 2017 aangepast: nieuwe videfoon, nieuwe oproepinstallatie, nieuwe keukentoestellen, spoelbakken en keukenbladen. Het gebouw kreeg in 2017 ook een nieuwe en grotere lift zodat ook 'liggend vervoer' voortaan mogelijk is.

De 10 nieuwe assistentiewoningen worden voorzien van alle modern comfort en zijn ontworpen volgens PROF+ concept met veel ruimte en licht.

De werken zouden klaar zijn tegen juni 2018.

## Tijdspad

*Tijdspad uitwerking kwaliteitszorg + vermelding 'eigenaars' van de procedures /projecten.*

| Tijdspad<br>Jaar/kwart. | Geplande activiteiten / actie  | Eigenaar   |
|-------------------------|--|--|
| 2018/1                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen nieuwe kwaliteitsplanning 2018</li> <li>Opstart Audittraject PREZO Woonzorg</li> <li>Opmaak vormingskalender</li> <li>Coachingstraject teamhoofden</li> <li>Vorbereiding registratie 'objectieve kwaliteitsindicatoren' Vlaamse Overheid</li> <li>Afwerking en Goedkeuring vernieuwd 'kwaliteitshandboek'</li> <li>Opstart werkgroep Palliatieve zorg</li> <li>Start 'Ouderenparlement' + 'Familie-adviesraad'</li> <li>Opstart werkgroepen PREZO Woonzorg + PLANETREE</li> <li>Resultaten BEWONERSMonitor en FAMILIEMonitor 2017 (9/2)</li> <li>PLANETREE Conferentie (22/3)</li> <li>Coaching audittraject</li> </ul> | <p>Luc + Michèle (directie)<br/>directieteam<br/>Leden vormingscel+<br/>directieteam</p> <p>Luc + Michèle + Steven en Rik<br/>Michèle en Steven<br/>Luc + Projectgroep<br/>Michèle en teamhoofden<br/>Michèle + Dominique<br/>Elise + directieteam<br/>Elise + directieteam<br/>Projectgroep<br/>Elise + directieteam<br/>Directieteam + Annemie VDB</p>   |
| 2018/2                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervisie werkgroep ethiek</li> <li>Coachingstraject teamhoofden + vormingstraject medewerkers Rik Dewulf</li> <li>Opvolging + coördinatie werkgroepen PREZO Woonzorg + PLANETREE</li> <li>Afwerken jaarverslagen 2017</li> <li>Vorbereiding Revisorenverslag</li> <li>Auditrapport + Audit PREZO Woonzorg – juni 2018</li> <li>Projectweek 'Mondzorg' GERODENT</li> <li>Registratie 'objectieve kwaliteitsindicatoren' Vlaamse Overheid</li> <li>Vorbereiding Feest Vincenthove + Familiefeest</li> <li>Coaching audittraject</li> <li>'Ouderenparlement' + 'Familie-adviesraad'</li> <li>Lourdesbedevaart</li> </ul>           | <p>Michèle en Henk + werkgroep<br/>Luc, Michèle en Steven en Rik</p> <p>Projectgroep</p> <p>Luc, Michèle, Steven, Saskia,<br/>Hilde, animatie + Bernadette<br/>Luc, Steven, Chris Claeys,<br/>Sabine Vanroeyen</p> <p>Projectgroep<br/>Michèle, teamh. + Elise + Petra<br/>Michèle, Steven en Luc<br/>Feestteam<br/>Directieteam + Annemie VDB<br/>Elise, directieteam + animatie<br/>Nancy + directieteam</p> |
| 2018/3                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Registratie 'objectieve kwaliteitsindicatoren' Vlaamse Overheid</li> <li>Intervisie werkgroep ethiek</li> <li>Feest Vincenthove + voorbereiding Familiefeest</li> <li>Afname onderzoek MEDEWERKERSMonitor 2018</li> <li>Opvolging werkgroepen PREZO Woonzorg + PLANETREE</li> <li>Coachingstraject teamhoofden + medewerkers</li> <li>Vorbereiding opleiding stresspreventie</li> <li>Opvolging audit PREZO Woonzorg</li> <li>'Ouderenparlement' + 'Familie-adviesraad'</li> <li>Coaching audittraject</li> <li>Afname focusgroepen PLANETREE</li> <li>Opmaak auditrapport PLANETREE</li> </ul>                                   | <p>Michèle en Steven<br/>Michèle en Henk + werkgroep<br/>Feestteam<br/>Elise (kwaliteitscoördinator)<br/>directieteam<br/>PLANETREE (Marita) + Elise</p> <p>Luc, Michèle, Steven en Rik<br/>directieteam<br/>Luc + Michèle + Steven<br/>Elise, directieteam + animatie<br/>Directieteam + Annemie VDB<br/>Elise + directieteam<br/>Elise, directieteam +<br/>Projectgroep</p>                                  |
| 2018/4                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opleiding stresspreventie</li> <li>Familiefeest Vincenthove</li> <li>Registratie 'objectieve kwaliteitsindicatoren' Vlaamse Overheid</li> <li>Projectweek 'Mondzorg' GERODENT</li> <li>Afname focusgroepen PLANETREE</li> <li>Coaching traject teamhoofden</li> <li>Opstellen interne vormingskalender 2019</li> <li>Opstellen planningskalender teams 2019</li> <li>Opstellen 'kwaliteitsplanning 2019-2020</li> <li>Werkgroep ethiek – programma 2019</li> <li>Individuele Bespreking zorgdossier</li> <li>Intervisie werkgroep ethiek</li> <li>Aanpassen 'kwaliteitshandboek'</li> </ul>                                       | <p>Luc, Michèle en Steven<br/>feestteam<br/>Michèle en Steven<br/>Michèle, teamh. + Elise + Petra<br/>Elise + directieteam<br/>Luc, Michèle, Steven en Rik<br/>Michèle + vormingscel<br/>Michèle + teamhoofden</p> <p>Luc<br/>Michèle en Henk + werkgroep<br/>Michèle en teamhoofden<br/>Michèle en Henk + werkgroep<br/>Projectgroep + Luc</p>  |