

# Kwaliteitsplan Horizon Zorgcentrum 2020

“Meer dan het gewone”



**HORIZON ZORGCENTRUM**

P.C. STICHTING VOOR WONEN EN ZORG

## **Inleiding**

Het aantal kwetsbare ouderen en hun zorgbehoefte neemt de komende jaren toe. De missie van Horizon is om er voor hen te zijn met goede zorg, persoonlijke aandacht en mooie momenten.

Het kwaliteitsplan is tot stand gekomen met input van de teams. Tijdens de beleidsdagen is per team teruggekeken naar de zorgvraag van de bewoners in het afgelopen jaar en waar er nog lacunes of kansen ter verbetering zijn voor het jaar 2020. Vervolgens is de uitkomst besproken op de brede beleidsdag en opgenomen in het jaarplan voor 2020. Het lerend netwerk heeft gefunctioneerd als klankbord en toets voor het plan.

## **Horizon Zorgcentrum**

### Missie

Vanuit een Protestants Christelijke levensvisie streven wij naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven van onze bewoners en cliënten. Dit betekent dat wij zorg bieden waarbij onze bewoners zo lang mogelijk zelfstandig blijven functioneren en eigen keuzes blijven maken. Deze zorg verleent Horizon vanuit het besef dat wij dienstbaar zijn aan onze naasten.

In onze zorg combineren wij professionaliteit met presentie. Presentie betekent dat wij er zijn voor alle bewoners/cliënten, hun familie en andere zorgvragers. Wij bouwen met elke bewoner/cliënt een relatie op, die is afgestemd op de leefwereld, levensloop en behoeften van de bewoner. Met onze zorg geven wij de bewoner/cliënt erkenning, steun en een gerechte maatschappelijke positie, want hoe oud e ook wordt, je maakt nog steeds deel uit van de samenleving. Daarnaast is 'het zijn voor' niet alleen zichtbaar in onze zorg, maar ook in de gehele organisatie. Zo is het management van Horizon Zorgcentrum altijd bereikbaar voor bewoners/cliënten en hun familie. Zij steken veel tijd en energie in het leren kennen van elke bewoner/cliënt en zijn/haar familie, zodat ook zij goed weten wat de behoeften zijn van elke bewoner/cliënt. Met deze vorm van zorg en beleidsvoering, blijven onze bewoners/cliënten zo lang mogelijk zelfstandig functioneren en blijven zij eigen keuzes maken.

### Zorgaanbod

Zorgcentrum Horizon is een kleine organisatie centraal gelegen in Broek op Langedijk. Het zorgcentrum telt ruim 40 bewonersplaatsen en 2 plaatsen voor eerstelijns verblijf. Op loopafstand bevinden zich 18 seniorenwoningen.

Speciaal voor mensen met een psychogeriatrische verpleeghuisindicatie heeft Horizon twee kleinschalige units van elk 7 bewoners. In deze huiskamers worden onze bewoners onder professionele begeleiding betrokken bij dagelijkse activiteiten, die ook plaatsvinden in een normaal huishouden. Daarnaast is het ook een plek van samenkomen, met andere bewoners en familie. Met deze huiskamers en activiteiten willen wij bewoners het gevoel geven dat zij weer deel uit maken van een huishouden, zich nuttig voelen en nog belangrijker, minder eenzaam. Op dit moment is er ook een derde afdeling psychogeriatric met een open karakter. Daarnaast is er een kleinschalige groep bewoners met een meer somatische vraagstelling in Horizon. Dit laatste is een gevolg van de steeds zwaardere zorgvraag van onze bewoners waarin structurering van de dag steeds meer aandacht vraagt. Aangezien nu alle medewerkers in teams werken die verbonden zijn aan een vaste groep

bewoners, is er een grote mate van herkenbaarheid voor bewoners en een grote mate van kennis over de individuele zorgbehoeften.

## **Kwaliteitsplan**

In 2019 heeft Horizon ingezet op het vergroten van de formatie op de kleinschalige afdelingen, aanstellen van een geestelijk verzorger, extra formatie van coördinator activiteitenbegeleiding, meer bezetting in het restaurant en meer individuele begeleiding. Met deze inzet willen we de cliënt centraal te stellen en zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de cliënten. In 2020 worden deze activiteiten gecontinueerd; daarnaast willen we de volgende activiteiten realiseren:

### 1. Verbeteren, vernieuwen en verrassen

#### *Nieuwbouw Winkelcentrum en IKOC*

Er is een grote wachtlijst en de demografische cijfers voor Langedijk laten zien dat de behoefte aan zorg toeneemt. Daartoe heeft Horizon Zorgcentrum nieuwbouw initiatieven genomen voor twee locaties waarin op een locatie voornamelijk plaatsen voor bewoners met dementie zijn opgenomen. In 2020 zal veel energie worden gestoken om Horizon Zorgcentrum voor te bereiden op deze nieuwbouw.

### 2. Samen in de regio

#### *Dementievriendelijke gemeente*

Horizon participeert in de werkgroep Dementievriendelijke gemeente. Eén op de vijf mensen krijgt dementie. Daarmee wordt dementie in de toekomst volksziekte nummer één. Iedereen krijgt met dementie te maken: in de familie- of vriendenkring, in je buurt, in de winkel of op het werk. Mensen met dementie willen zo lang mogelijk zelfstandig wonen en meedoen aan de samenleving. Het is dan ook hoog tijd dat er in de samenleving meer aandacht komt voor dementie. Daarom ondertekenden gemeenten Langedijk en Heerhugowaard, Horizon Zorgcentrum en 9 andere organisaties op 7 november 2019 een intentieverklaring om bewustwording rond dementie te vergroten. Ze willen daarin samenwerken met inwoners, organisaties en bedrijven.

#### *Field lab*

Om de arbeidsmarkttekorten het hoofd te bieden, is intensieve samenwerking tussen alle partijen in de sector (denk aan zorginstellingen, ROC's, gemeenten, uitvoeringsinstanties etc.) cruciaal. Daarvoor zochten de ouderenzorgorganisaties De Pieter Raat Stichting, Stichting NiKo, Alkcare, Horizon Zorgcentrum en de opleidingsorganisatie Horizon College de samenwerking met elkaar op om een innovatief opleidingsprogramma "Moderne Dementiezorg voor Verzorgenden" op te zetten. Het concept Field Labs is een nieuwe leervorm, die het gat tussen theorie en praktijk dicht. Binnen het Field Lab bestaat een innovatieve setting van opleiden in de zorginstelling zelf, gericht op de ontmoeting tussen de cliënt/bewoner en de student. De visie van de zorginstellingen op moderne dementiezorg vormt daarbij het vertrekpunt van de opleiding. In het geval van de vier deelnemende zorginstellingen is dat persoonsgerichte zorg met oog voor de zelfredzaamheid en het welzijn van mensen met dementie. In het najaar van 2020 start deze opleiding.

### 3. Cliënt, bewoner en naasten

#### *Dagbesteding cliënt*

In het afgelopen jaar zijn we, om tegemoet te komen aan de mensen op de wachtlijst, een dagbesteding gestart in Horizon Zorgcentrum. In een kleine groep komen onze gasten

samen. Zij worden begeleid door onze professionele medewerkers en bijgestaan door onze ondersteunende en betrokken vrijwilligers. Met onze dagbesteding zorgen wij er samen voor dat onze gasten zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen en toch een andere invulling kunnen geven aan hun dag en gezamenlijk een warme maaltijd te nuttigen. Tevens biedt het de mogelijkheid om de mantelzorgers wat te verlichten. In 2020 willen we de dagbesteding uitbreiden van 3 naar 5 dagen per week.

#### *Individuele begeleiding en welzijn*

In 2020 willen we de uren voor individuele begeleiding en welzijn verder uitbreiden zodat we nog meer individuele-, groep gebonden- en collectieve activiteiten kunnen organiseren en meer verbreden dan het huidige aanbod. Het is de bedoeling dat elke dag meerdere activiteiten zijn ter bestrijding van eenzaamheid en inactiviteit. In 2019 heeft Horizon Zorgcentrum een auto aangeschaft voor de dagbesteding. Deze auto is gedurende de dag beschikbaar voor de andere teams om meer uitjes buitenshuis te realiseren. De bedoeling is minimaal 1 extern uitje per week.

Daarnaast is de wens om in 2020 de Beleef TV en een Fiets Labyrint aan te schaffen. Beide instrumenten kunnen ondersteunen bij het invulling geven aan activiteiten en bevorderen daarnaast het bewegen.

#### *Familieparticipatie*

Ieder team krijgt een budget van 1000 euro om te besteden aan het organiseren van activiteiten om de familieparticipatie te bevorderen. Ieder team heeft de vrijheid om hier zelf invulling aan te geven.

#### *Levensboek*

Om de bewoners goed te leren kennen wordt bij iedere nieuwe bewoner gevraagd een levensboek te maken. Juist voor mensen met dementie blijven herinneringen uit het verleden vaak makkelijker bereikbaar dan recente gebeurtenissen. Ze voelen zich vaak meer vertrouwd met deze ervaringen uit het verleden. Het geeft houvast in het verwarde bestaan. Door het maken van een levensboek blijven de herinneringen uit het verleden dichtbij. In 2020 willen we gaan werken met het levensboek "Spreken over het verleden" van het netwerk Dementie Noord-Holland Noord.

#### *Restaurant*

Tweemaal per maand organiseren we in het restaurant een open tafel waarbij wij bewoners uit de buurt uitnodigen om gezamenlijk te eten en zo kennis te laten maken met Horizon. Het vervoer naar de open tafel is vaak een probleem. In 2020 willen we ook het vervoer aanbieden door middel van vrijwilligers. In samenspraak met de bewoners wordt continue gekeken naar de smaak en bereiding van onze maaltijden om zo de gewenste kwaliteit te krijgen en te behouden.

## 4. Organisatie

#### *Roosteren*

In 2020 wordt een nieuw roosterprogramma Aysist geïmplementeerd. Aysist is een cloudoplossing waarmee medewerkers overal en altijd toegang hebben tot de personeelsplanning, onafhankelijk van hun rol en device. De grote toegankelijkheid, het eenvoudige gebruik en de uitgebreide functionaliteiten hebben een significant effect op de kwaliteit, kosten en efficiency van de personeelsplanning in een organisatie. Medewerkers krijgen meer invloed op het rooster door het zelf in plannen van diensten, waardoor een betere balans tussen werk en privé ontstaat.

### *Digitaal personeelsdossier*

Eind 2019 is gestart met personeelsdossiers te digitaliseren. In 2020 zal dit verder worden uitgebreid.

### *Nieuw zorgdossier*

Op dit moment maakt Horizon gebruik van Residentweb van TTS. Residentweb wordt niet langer meer ontwikkeld door TTS, wat tot gevolg heeft dat Horizon Zorgcentrum eind 2020 overstapt naar een ander zorgdossier. In 2019 zijn al verkennende gesprekken geweest met leveranciers. In dit proces trekken we op met organisaties uit het lerend netwerk. Het overstappen naar een nieuw zorgdossier houdt ook in dat het mogelijk wordt voor bewoners/cliënten, dan wel familie of naasten om digitaal te kunnen inloggen in het dossier d.m.v. een cliëntenportaal.

### *Wet zorg en dwang*

In 2020 wordt verder invulling gegeven aan de Wet zorg en dwang.

## 5. Collega's

### *Opleidingen*

Medewerkers de ruimte en ontwikkeling bieden om vanuit hun talenten en persoonlijke eigenschappen zich volledig in te zetten en intrinsiek gemotiveerd te kunnen werken. Wij willen onze bewoners de beste zorg bieden en om dat mogelijk te maken, dienen al onze medewerkers goed opgeleid te zijn. Daarom bieden wij medewerkers opleidingen, cursussen en trainingen aan. Daarnaast regelen wij uitwisselingen met andere zorgorganisaties, zodat wij nieuwe ervaringen kunnen opdoen en van elkaar kunnen leren. In 2020 volgen 6 medewerkers de opleiding tot verzorgende IG en 3 medewerkers de opleiding tot verpleegkundige.

### *Huishoudelijke dienst*

In 2020 willen we een professionaliseringsslag voor de collega's van de huishoudelijke dienst maken door interne begeleiding. We willen hen kennis laten maken met de nieuwste technieken en methodes voor een optimaal resultaat en vermindering van fysieke klachten bij de medewerkers.

### *Professionaliteit*

In 2020 willen we de professionaliteit van onze medewerkers vergroten door te reflecteren over vraagstukken rondom communicatie, kwaliteit van leven en zingeving. Hiervoor is extra ruimte vrijgemaakt in het rooster. De verpleegkundigen van het lerend netwerk komen 2 keer per jaar bij elkaar om met en van elkaar te leren. Een van de onderwerpen in 2020 voor de verpleegkundigen is klinisch redeneren.

### *Zingeving*

Zingeving betekent het zoeken naar de zin, de bedoeling of het doel van het leven of van grote gebeurtenissen in het leven, of het trachten dit doel zelf te scheppen. In 2020 willen we dat iedere medewerker de workshop zingeving volgt, zodat zij hier beter het gesprek met onze bewoner over kunnen voeren.

### *Omgaan met probleemgedrag*

In 2020 wordt aandacht besteed aan de verschillende vormen van veranderend gedrag bij dementie. Aandacht gaat uit naar herkennen en voorkomen. Vaak wordt in eerste instantie

aan medicatie gedacht om het ingewikkelde gedrag te beïnvloeden, maar een goede analyse van het gedrag en passende omgang heeft vaak een beter effect. De medewerkers worden hierin in de dagelijkse praktijk begeleid door de psycholoog van Geriant en volgen een scholing hiervoor.

#### *Vrijwilligers*

Vrijwilligers zijn onmisbaar bij alle activiteiten die in Horizon plaatsvinden. In 2019 hebben veel vrijwilligers zich ingezet voor Horizon. In 2020 willen we graag nog meer vrijwilligers aan Horizon binden om in te zetten in Horizon en voor de te ontwikkelen toekomstige locaties. Hierin willen we optrekken met Stichting Wonen plus welzijn om bijvoorbeeld meer chauffeurs te krijgen voor de dagbesteding en de open tafel.

#### **Investerings in kwaliteit van zorg**

In 2019 heeft Horizon ingezet op het vergroten van de formatie op de kleinschalige afdelingen, aanstellen van een geestelijk verzorger, extra formatie van coördinator activiteitenbegeleiding, meer bezetting in het restaurant en meer individuele begeleiding. In 2020 worden deze activiteiten gecontinueerd. Daarnaast investeren we in 2020 in extra personeel (opleiden van nieuwe medewerkers en het verhogen van uren van de coördinator activiteiten), zodat we nog meer kunnen inzetten op individuele begeleiding en welzijn en in de ontwikkeling en ondersteuning van medewerkers door scholingen en trainingen op het gebied van zingeving, omgaan met probleemgedrag en communicatie. Dit resulteert in een totale toename in het aantal fte's van 41,08 in 2019 naar 47,68 (+6,6 fte) in 2020. De loonkosten hiervan zijn 293.289. De overige investeringen bedragen 25.000 en zijn bedoeld voor de aanschaf van een Beleef TV, een Fietslabyrint en een nieuw zorgdossier. Daarnaast is 9066 gereserveerd voor de compensatie.