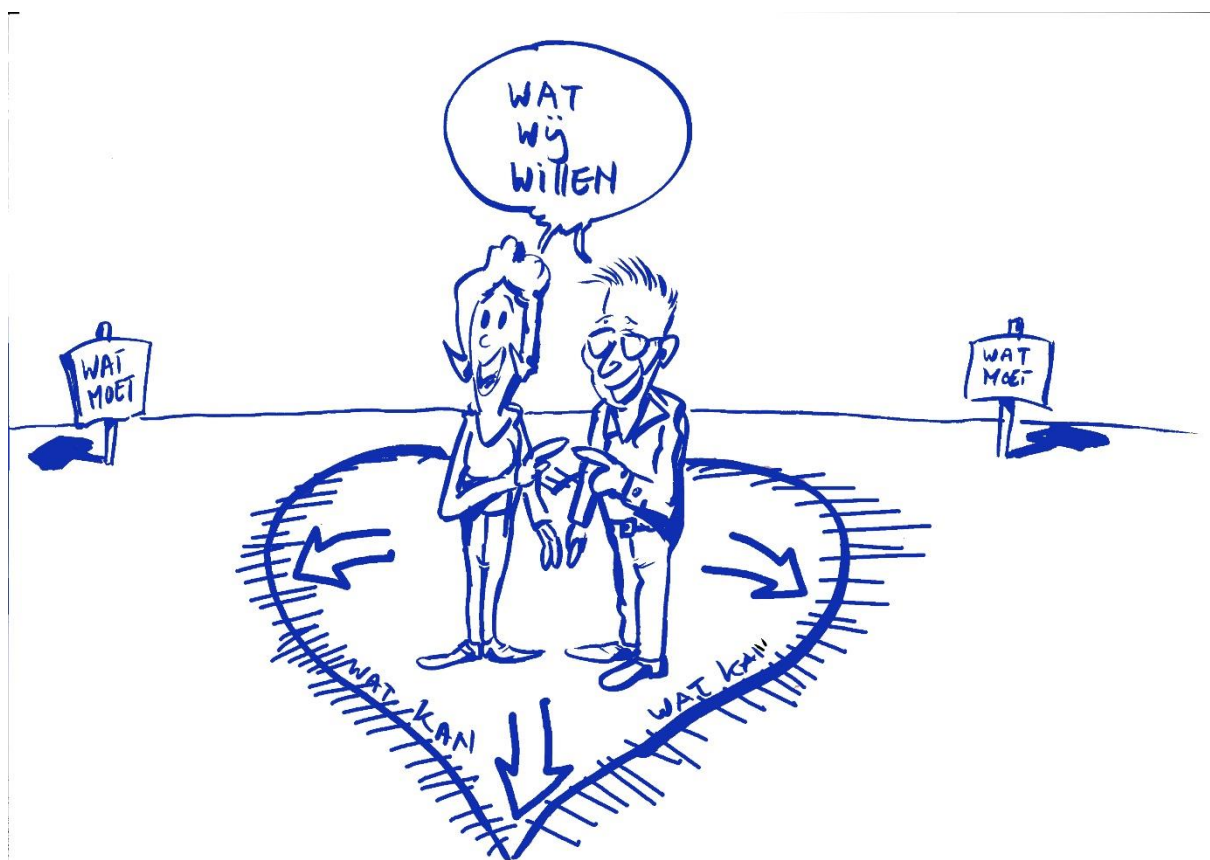


KING ARTHUR GROEP

**Persoonlijke zorg en begeleiding
Voor mensen met dementie
dichtbij huis**

Kwaliteitsplan 2017-2018



1 Inhoudsopgave

Inhoud

1	Inhoudsopgave	2
2	Introductie.....	3
2.1	Visie, missie en leidende principes	3
2.1.1	Visie.....	3
2.1.2	Missie.....	3
2.1.3	Leidende principes.....	4
3	Visie op kwaliteit	5
4	Actieplan.....	6
4.1	Actieplan per thema	6
4.2	Ronde tafel voorstel: omgaan met kwaliteit.....	7

2 Introductie

King Arthur Groep is een kleinschalige zorgorganisatie die specifiek aan mensen met dementie zorg en begeleiding biedt.

Wij hebben diverse ontmoetingscentra o.a. in Soest, Soesterberg, Hilversum, Amersfoort, Utrecht en De Bilt, een kleinschalige woonzorgvoorziening Ridderspoor in Hilversum en bieden individuele begeleiding thuis in diverse regio's Gooi- , Amersfoort, stad Utrecht, Utrecht Zuid-Oost, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal en Almere. Voor actuele informatie verwijzen wij naar de website: www.kingarthurgroep.nl.

De mens zien is één van onze leidende principes. Alles wat wij doen toetsen wij aan onze missie en stellen de vraag: draagt het bij aan een waardig leven en een veilig en warm thuis voor mensen met dementie en hun naasten? Als dit niet zo is, dan doen we het niet.

2.1 Visie, missie en leidende principes

2.1.1 Visie

"Men is thuis waar men begrepen wordt"

"Verlies van (cognitieve) functies betekent nog niet dat iemand geen identiteit heeft of eigen wensen en behoeften heeft. Iedereen heeft een eigen verleden, heden en toekomst."

In elke levensfase kunnen wij kiezen waar wij willen wonen, wat wij willen doen en met wie wij omgaan. Natuurlijk rekeninghoudend met onze financiële, relationele, sociale en werk situatie.

In onze visie moet je ook kunnen blijven kiezen als je met dementie of andere vormen van zorg te maken krijgt. Er verandert veel, voor degene met dementie, maar zeker ook voor zijn of haar naasten, zoals een partner en familie. Een omgeving waar je je thuis kunt voelen en begrepen voelt, is dan het minste wat geboden kan worden.

King Arthur Groep biedt persoonlijke zorg en begeleiding. Een waardige zorg waar rekening wordt gehouden met ieders achtergrond en interesses en waar partners en familie een belangrijke rol spelen.

2.1.2 Missie

De missie van King Arthur Groep is: *"Het bijdragen aan een waardig leven en een warm en veilig thuis voor mensen met dementie en hun naasten."*

Missie statement:

King Arthur Groep biedt in dialoog met mensen met dementie, hun naasten, zorgverleners en vrijwilligers persoonlijke zorg en begeleiding. De basisgedachte is met de juiste stimulans en ondersteuning mensen zolang mogelijk in staat te stellen om zijn of haar leven te leiden zoals zij dat wensen.

King Arthur Groep gaat uit van de mogelijkheden en behoeften en niet uit van beperkingen. King Arthur Groep helpt bij het ontwikkelen van copingstrategieën, zodat degene met dementie én de mantelzorgverlener om kunnen gaan met de beperkingen. Dit versterkt de eigenwaarde van beiden.

Naast persoonlijke zorg en begeleiding biedt King Arthur Groep ook voorlichting en advies. Door (vroegtijdig) te begrijpen wat er aan de hand is en wat dit in de praktijk betekent, kunnen degene met dementie en zijn mantelzorgers een beter begrip krijgen voor elkaar en zo elkaar langer en beter ondersteunen.

Daarnaast draagt King Arthur Groep waar mogelijk een bij aan kennisontwikkeling en wetenschappelijk onderzoek.

2.1.3 Leidende principes

Onze visie is vertaald in leidende principes, die volgens ons bijdragen aan een waardig leven en een warm en veilig thuis voor mensen met dementie. Deze leidende principes zijn van toepassing voor alle betrokkenen in de organisatie en zijn in onderstaand plaatje te zien. Zoals we met onze zorgvragers om gaan, willen wij ook met elkaar en samenwerkingspartners omgaan.

De ronde tafel gedachte vormt de kern en basis van onze organisatie: wij hebben niet de wijsheid in pacht, staan niet aan het hoofd, maar werken gelijkwaardig met alle betrokkenen samen aan onze missie.

DE MENS ZIEN

Ieder mens is uniek. We tillen het leven boven de ziekte uit. Zetten mensen in hun kracht. We plaatsen mensen met dementie en teamleden niet in een hokje, maar zien iedereen als een uniek persoon.

IEDEREEN IS WELKOM

We zijn open, gastvrij, respectvol en uitnodigend. Er is altijd een plek aan tafel. Iedereen mag meedoen. Alles mag, niets moet. Op elk moment van de dag dat iemand binnenkomt of je iemand tegenkomt, wordt hij of zij gastvrij ontvangen, gedag gezegd en hulp geboden.

SAMEN IN DIALOOG

Samen kom je verder. We zoeken elkaar op, gaan in gesprek, luisteren, proberen te begrijpen alvorens begrepen te worden. Praten niet over maar met iemand. Spreken elkaar aan als het goed gaat of beter kan. Blijven positief en vrij van oordelen.



BETROUWBARE PARTNER

We zijn oprecht en komen onze afspraken na. Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Houden elkaar scherp op onze toegevoegde waarde. Investeren in onszelf door opleiding en ontwikkeling.

DENKEN IN MOGELIJKHEDEN

We zijn krachtige ondernemers die uitgaan van wat kan. Voelen ons eigenaar en vinden altijd een oplossing. Zijn ons bewust van kaders en regels en gaan daar creatief mee om. Geen ja maar, maar denken in wat wél kan.

3 Visie op kwaliteit

'Als het resultaat goed is, waarom zou het proces dat niet zijn?'

Openheid en transparantie naar zorgvragers, zorgverleners en andere stakeholders over de zorg en dienstverlening dragen bij aan een betere kwaliteit van zorg. Door open en transparant te zijn en door te stimuleren dat zorgvragers (en hun mantelzorgers) en zorgverleners durven zeggen wat ze vinden, wat opvalt, waar ze tegenaan lopen, wat beter kan, creëren we ruimte voor verbetering. Om dit te bereiken is vertrouwen nodig en een cultuur waar je gefaciliteerd wordt in en beloond wordt voor een kritische blik, het toegeven van fouten, het zoeken naar oplossingen en het bieden van betere zorg.

Om te kunnen sturen op kwaliteit, moeten we eerst de vraag stellen wat onze visie op kwaliteit is. Van oudsher wordt om de kwaliteit te meten veelal gekeken naar 'hoe' de zorg verleend wordt. Zijn protocollen gevolgd? Zijn processen beschreven? Wat is vastgelegd? Maar uiteindelijk gaat het niet (alleen) om het proces, maar vooral om het resultaat. Is de kwaliteit van leven van de zorgvrager verbeterd? Is de zorgvrager tevreden? Als het resultaat goed is, is het proces dit ook.

Daarom stellen we bij alles wat we (moeten) doen de vraag: Draagt dit bij aan een waardig leven en warm en veilig thuis voor mensen met dementie en hun naasten?

Als dit niet zo is, dan doen we het niet.

Gemotiveerde zorgverleners en de benodigde faciliteiten (denk aan informatie, hulpmiddelen, etc.) zijn essentieel om goede zorg te kunnen bieden en het gewenste resultaat te behalen. Ruimte om de eigen professie vorm te geven. Ruimte om te leren maakt dat we de zorgverleners serieus nemen en de kans bieden om te groeien. Voor dit leren en groeien is inzicht nodig in het resultaat van zijn of haar handelen.

Om kwaliteit te kunnen bieden en te kunnen blijven bieden willen we als organisatie onze zorgverleners stimuleren om te blijven leren en om te kunnen blijven leren heb je inzicht in de resultaten nodig, zodat je kunt reflecteren op je handelen en kunt verbeteren.

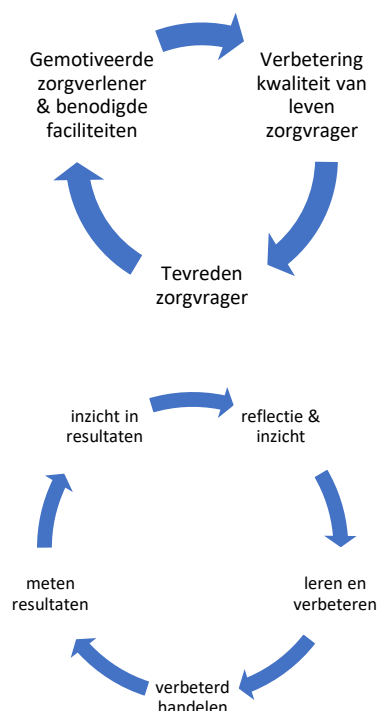
Belangrijke voorwaarden voor sturing op kwaliteit zijn daarom voor ons:

- Inzicht in resultaten
- Lerende organisatie.

Bij alles wat we (gevraagd worden te) doen stellen we de vraag:

Draagt dit bij aan een waardig leven en warm en veilig thuis voor mensen met dementie en hun naasten?

Zo niet, dan doen we het niet!



4 Actieplan

Om te komen tot het actieplan zijn er twee overleggen geweest:

1. Overleg met de betrokken behandelaren (specialist ouderengeneeskunde, psycholoog), een aantal teamleden, HR en bestuurders wat geleid heeft tot doelen en acties voor de thema's.
2. In een ronde tafel van de organisatie, waar alle teamleden voor uitgenodigd zijn, is door de aanwezigen volgens de ronde tafel methodiek voor besluitvorming (consent-methode), een voorstel gedaan hoe zorgverleners kwaliteitsthema's onder de aandacht willen houden.

4.1 Actieplan per thema

Aan de hand van de thema's is gekeken in hoeverre King Arthur Groep voldoet. Grotendeels sluit de visie en de wijze waarop de zorg en begeleiding verleend, gefaciliteerd en gestuurd wordt, aan op de thema's van het kwaliteitskader.

In onderstaande tabel staan de acties die wij in 2017- 2018 willen uitvoeren.

Onderdeel	Doelen	Tijdspad
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	Voor elke nieuwe zorgvrager is er binnen 24 uur een zorgplan met de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> - Primaire hulpvraag - Medicatie - Dieet - 1^e contactpersoon - afspraken over handelen bij calamiteiten 	2017
Wonen en Welzijn	Evalueren of we doorgaan met Uitkomsten meting dementiezorg als meet instrument voor het resultaat en of er alternatieven zijn om het resultaat van de zorg te meten.	2018
Veiligheid	Incidenten Naast periodieke incidentenoverleg en intervisie ontwikkelen we met teamleden een werkwijze om direct/ kort na een incident ook te reageren op incidenten voor maatregelen.	2017-2018
	Indicatoren 1x per jaar verpleeghuisindicatoren inventariseren en bespreken met familie en zorgverleners	2018
	Op termijn ook vaker (3 maandelijks) terugkoppelen als vast onderdeel van de centrum- en huisbijeenkomsten en teambijeenkomsten.	2019

Onderdeel	Doelen	Tijdspad
Leren en verbeteren	In 2017 en 2018 op werkbezoek bij organisaties van het lerend netwerk. Ook opzetten uitwisseling behandelaars tussen leden lerend netwerk voor 2018.	2017 2018
Leiderschap, governance en management	Jaarlijks kwaliteitsplan opstellen samen met specialist ouderengeneeskunde en psycholoog.	2018
Personeels-samenstelling	Visie op zorg en nacht in Ridderspoor evalueren en mogelijk herstructureren.	2018
Hulpbronnen	Ontwikkelen/ aanpassen zorgsysteem waarmee risicosignalering, zorgafspraken, incidentopvolging beter ondersteund worden.	2018
Gebruik van informatie	Klanttevredenheidsmeetinstrument selecteren en jaarlijks klanttevredenheid meten en bij evaluatie/ exit. Evaluatie/ exit gesprek bij afscheid zorgvragers en zorgverleners indien gewenst/ nodig. Zorgkaart Nederland stimuleren om in te vullen.	2018 2018 v.a. 2017

4.2 Ronde tafel voorstel: omgaan met kwaliteit

In de ronde tafel van de organisatie, een overlegvorm waarbij gelijkwaardig besluiten genomen worden door de aanwezigen en alle zorgverleners aan deel kunnen nemen, is tot het volgende voorstel besloten.

Ronde tafel voorstel	
Indiener	Marjolein, Lisanne, Marjolijn, Anita, Jarcine
Datum indiening	29 juli 2017
Onderwerp	Kwaliteit thema's
Beschrijving voorstel (zo concreet mogelijk)	
<p>Elke maand een inhoudelijk thema onder de aandacht brengen, zodat er periodiek extra aandacht aan besteed wordt en je weer bewust evalueert hoe je als team, maar ook als zorgverlener omgaat met dit thema. Ben je voldoende bekend met de werkwijze, heb je de kennis en vaardigheden, etc. Dit kan via een mail, e-learning, onderwerp ter bespreking in de teams.</p> <p>Denk hierbij aan de volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicatie (veiligheid / Psychofarmaca gebruik) • Vrijheidsbeperkende maatregelen (welke zijn er, hoe omgaan) • Infectie preventie en hygiëne • Risicosignalering (Mondzorg/ decubitus / wondzorg / incontinentie / voeding) 	

- Hulpmiddelen en valpreventie
- Brandveiligheid (ontruimingsplan)
- Zorgleefplan (hoe omgaan met plan, afspraken en persoonsgerichte zorg, in hoeverre bieden wij persoonsgerichte zorg en hoe speelt zorgleefplan daarin een rol. Informatie en communicatie; eerste verantwoordelijke begeleider, bijeenkomsten)
- Incidenten (hoe omgaan met incidenten cliënten en medewerkers vrijwilligers / stagiairs, val incidenten, agressie, dwaling enz.)

Argumenten/ Redenen voor het voorstel (Waarom is het nodig)

Kennis en werkwijze blijven ontwikkelen; kwaliteit hoog houden.
Door extra aandacht te besteden aan een onderwerp wordt je weer bewust van dit onderwerp en kan je met elkaar weer kijken hoe het nu gaat en of er verbeteringen/ ontwikkelingen (werkwijze) nodig zijn op een locatie/ een team/ bij jezelf.

Wat is nodig om het te realiseren (kosten, middelen, mensen, etc.)

Team van 3 teamleden dat maandelijks het thema onder de aandacht brengt. Per thema een opzet hoe het onder de aandacht gebracht wordt. Denk aan kaarten of een mailtje met achtergrondinfo, e-learning module of vragen die je in het team kan stellen.

Definitieve voorstel (na de ronde tafel)

Elke maand een inhoudelijk thema onder de aandacht brengen, zodat er periodiek extra aandacht aan besteed wordt en je weer bewust evalueert hoe je als team, maar ook als zorgverlener omgaat met dit thema. Ben je voldoende bekend met de werkwijze, heb je de kennis en vaardigheden, etc. Dit kan via een mail, e-learning, onderwerp ter bespreking in de teams. Als het karakter van het onderwerp het toelaat kan een expert/ klinische les ingezet worden.

Het onderwerp wordt in het werk meegenomen.

Evaluatie van de werkwijze/ het thema kan in een maandelijks teamoverleg.

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt in inhoud en werkwijze:

Inhoud (achtergrond over het onderwerp) wordt gefaciliteerd, maar is eigen verantwoordelijkheid van zorgverleners.

Werkwijze (hoe gaan we er binnen KAG mee om) heeft de focus van dit voorstel.

Denk hierbij aan de volgende thema's:

- Medicatie (veiligheid / Psychofarmaca gebruik)
- Vrijheidsbeperkende maatregelen (welke zijn er, hoe omgaan)
- Infectie preventie en hygiëne
- Risicosignalering (Mondzorg/ decubitus / wondzorg / incontinentie / voeding)
- Hulpmiddelen en valpreventie
- Brandveiligheid (ontruimingsplan)
- Zorgleefplan (hoe omgaan met plan, afspraken en persoonsgerichte zorg, in hoeverre bieden wij persoonsgerichte zorg en hoe speelt zorgleefplan daarin een rol. Informatie en communicatie; eerste verantwoordelijke begeleider, bijeenkomsten)

- Incidenten (hoe omgaan met incidenten cliënten en medewerkers vrijwilligers / stagiairs, val incidenten, agressie, dwaling enz.)
- Rapporteren

De thema's worden meegenomen in de jaarplanning.

Er komt een ondersteunend team voor KAG dat:

- de thema's uitwerkt
- onder de aandacht brengt
- levendig houdt
- de teams (IBT, OC en Huis) ondersteunt bij het bespreken
- de teams ondersteunt bij het verbeteren van hun eigen werkwijze (team bepaalt zelf hoe en heeft zelf verantwoordelijkheid om het te doen)
- Nadenkt hoe dit in 2019 vormgegeven wordt -> streven zoveel mogelijk naar teams zelf
- Een evaluatie plant in 2018

We geven het team mee:

- Tip: maak gebruik van e-learnings, website met info over onderwerpen.
- Tip: start overleggen met teams met e-learnings

Ingangsdatum voorstel: 1 januari 2018