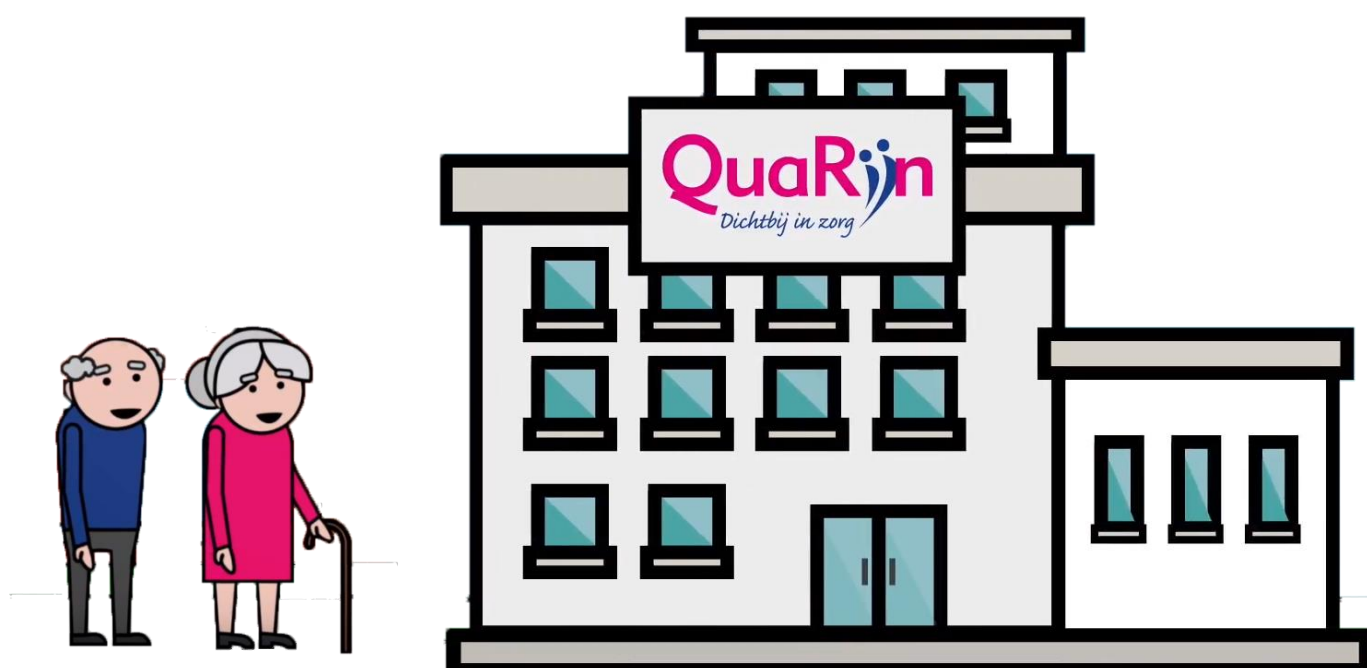




# Kwaliteitsplan

## De Koekoek



Datum: 31 oktober 2019

**QuaRijn**  
Dichtbij in zorg

[www.QuaRijn.nl](http://www.QuaRijn.nl)



## Inleiding

'Samen leren en verbeteren', de rode draad van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, sluit mooi aan op de fase waarin QuaRijn zich bevindt. In 2019 is er met name geïnvesteerd in activiteitenbegeleiders en woonondersteuners. In 2020 willen we deze weg voortzetten: blijven vernieuwen en verbeteren op alle fronten. Binnen de Koekoek betekent dit dat er extra aandacht komt voor het Quarijnlands denken en 'Samen sturen doe je zo'. Daarnaast betekent dit dat er extra aandacht uitgaat naar de bewoners en de zorgmedewerkers door bijvoorbeeld meer tijd voor individuele aandacht voor de bewoner en meer tijd voor welzijn. De afgelopen maanden blijkt dat dit zowel een grote rol speelt bij de zorgmedewerkers als bij de familie en de mantelzorgers.

## 1 Profiel van de Koekoek

### 1.1. Missie en visie

De Koekoek gaat er vanuit dat zowel het psychisch, sociaal en lichamelijk welbevinden en welzijn de kern vormen van de dienstverlening aan cliënten. Binnen het kleinschalig wonen staan wonen en welzijn centraal.

De doelgroep voor het kleinschalig wonen zijn ouderen met een verpleeghuisindicatie waarbij de diagnose dementie gesteld is. Mensen met dementie kennen, zeker als er sprake is van een voortschrijdend ziektebeeld, veelal verlies aan autonomie en een verminderd functioneren. Binnen het kleinschalig wonen wil de Koekoek vanuit een respectvolle houding geborgenheid en veiligheid creëren om de kwaliteit van leven te vergoten. Er wordt zoveel mogelijk een situatie gecreëerd waarin een thuissituatie wordt ervaren. Daarbij hoort een op de cliënt toegesneden vorm van leveren van de diensten van QuaRijn, waarbij aan de wensen van de cliënt zoveel mogelijk tegemoet wordt gekomen. Dit geldt zowel voor de facilitaire dienstverlening, als voor de zorgmomenten en voor de momenten waarop medische, paramedische en psychosociale diensten worden aangeboden.

Zorg- en behandel functies worden op een voor de cliënt belevingsgerichte manier ingezet, waardoor zelfstandigheid een plaats krijgt en het leven wordt voortgezet op een zo prettig mogelijke manier. Naast het zo veel mogelijk volgen van de cliënt in zijn wensen, heeft de Koekoek een actieve houding in het bieden van deskundigheid.

Voor cliënten met dementie geldt, afhankelijk van het stadium, een verschillende belevingsgerichte benadering, gericht op het positief benaderen van de symptomen van dementie en de behandeling van fysiek/psychisch ongemak.

Cliënten hebben een beleving bij hun ziektebeeld en hebben als cliënt ook wensen. Dit heeft gevolgen voor het soort activiteiten dat wordt ingezet en ook voor de manier waarop dit gebeurt, altijd zoveel mogelijk in overleg met de cliënt. Afhankelijk van het stadium van dementie en de hieruit voortvloeiende mogelijkheden tot zelfbeschikking wordt het cliëntstelsel hierbij ingezet. (Welkom in de Koekoek, kleinschalig wonen, 2014)



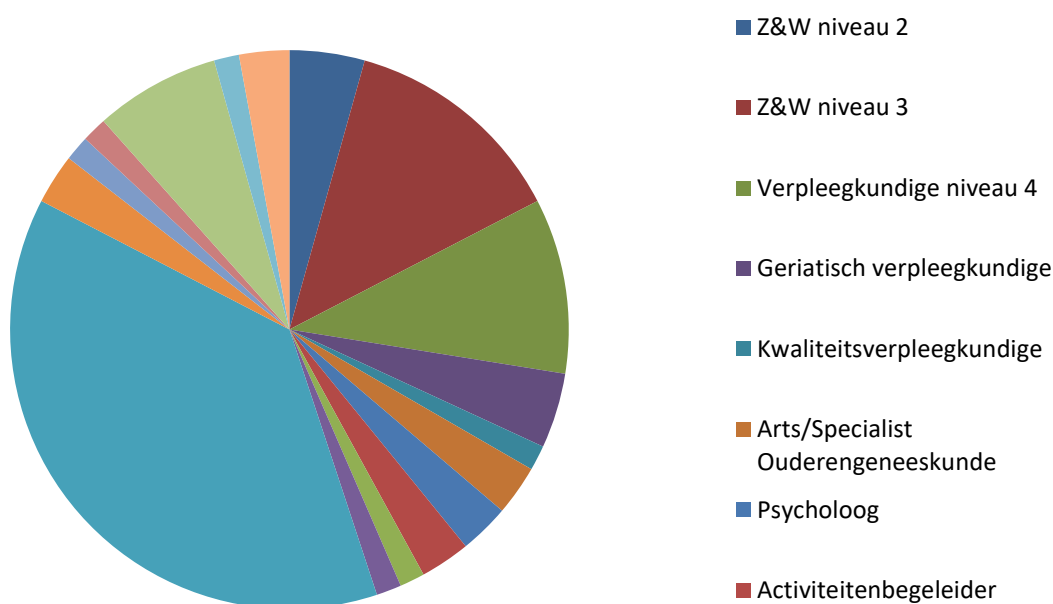
## 2 Personeelssamenstelling

Tijdens de start van de Koekoek (2014) is besloten om uitsluitend met verpleegkundigen niveau 4 en niveau 5 te werken. Echter bleek na een aantal maanden dat deze doelstelling niet haalbaar is. Er zijn te weinig sollicitanten met het gevraagde niveau en daarnaast is gebleken dat deze niveaus te weinig uitdaging ervaren om binnen QuaRijn blijvend te werken. Dit heeft er voor gezorgd dat we anno 2018 een keuze hebben gemaakt voor een functiemix om de gewenste dienstverlening te kunnen realiseren. In 2019 is hier de functie van woonondersteuner aan toegevoegd waar vanuit de zorgmedewerkers als de bewoners veel steun aan wordt ervaren. De wens voor de extra gelden in 2020 is dan ook om meer woonondersteuners en activiteitenbegeleiding te werven per afdeling.

Naast het personeel op de Koekoek biedt het Kennis en Behandelcentrum (KBC) diensten aan de bewoners. Onder andere fysiotherapeuten, artsen, diëtiste, logopedisten, ergotherapeuten, bewegagogen en een verpleegkundig team zijn betrokken bij de teams en bieden professionele (behandel)ondersteuning.

Daarnaast zijn we een werk-/leerbedrijf wat inhoudt dat we samenwerken met verschillende scholen en leertrajecten aanbieden voor leerlingen die al een zorgopleiding volgen maar ook voor zij-instromers. Samen met de BPV-coördinator wordt dit verder vorm gegeven binnen de teams.

### Personeelsmix de Koekoek





## Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg -en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening. Iemand met een ondersteuningsbehoefte is een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Deze uitgangspunten uit het kwaliteitskader vinden we binnen QuaRijn ook belangrijk.

Binnen de Koekoek zijn er zeker nog aandachtspunten om te groeien binnen de persoonsgerichte zorg. Zo kan er gegroeid worden om nauwer samen te werken met het Kennis-en behandelcentrum (KBC). Aandachtspunten hierin zijn communicatie en samenwerking, de nodige aandacht voor het maken en evalueren van de zorgleefplannen en oog voor het beleid betreft voeding (eten en drinken). Dit beleid wordt anno (eind) oktober 2019 aangeleverd.

### Gewenste doelen

- De extra gelden voor 2020 worden besteed aan meer inzet en uur aan en voor de woonondersteuners
- De extra gelden voor 2020 worden besteed aan een activiteitenbegeleider per woonlaag
- De extra gelden voor 2020 worden besteed aan een massagetherapeut voor de gehele locatie die gespecialiseerd is in 'huidhonger bij dementie'.
- Bij een nieuwe opname wordt er een SNAQ RC uitgevoerd om een schatting te maken van de voedingsstatus van de bewoner. Bij vragen of behoefte aan hulp wordt er contact gezocht met de diëtiste.
- Bewoners worden multidisciplinair besproken om de persoonsgerichte zorg te bevorderen
- De fysiotherapeut sluit één keer per maand aan bij de afstemming zodat zaken rond mobiliteit en transfer direct besproken en afgestemd kunnen worden
- De basisbehoefte en de persoonlijke verzorging van de bewoners zijn een dagelijkse aandacht momenten en dit wordt wekelijks geëvalueerd tijdens de teamvergaderingen/

### Momentele situatie

Momenteel is er één keer in de week afstemming met de SOG en de psycholoog waarin de bewoners besproken worden. Daardoor worden er niet alleen medische zaken besproken maar wordt er ook specifiek wordt ingezoomd op het gedrag en de stemming van de bewoners. De fysiotherapeut sluit maandelijks bij het afstemmingsoverleg aan. Echter geeft het KBC aan dat de afstemming toch vaak niet goed voorbereid is en-/of er is geen vaste medewerker op dit moment aanwezig. Ook de jaarlijkse De collega's proberen de cliëntplannen na te streven maar deze zijn lang niet altijd op orde, dit is vaak ten gevolge van tijdsgebrek. Dit geldt tevens voor de jaarlijkse besprekingen en evaluaties van deze plannen. Voor zowel de bewoner met zijn of haar mantelzorger, de zorgmedewerker en het KBC is het een streven om een duidelijk overzicht te hebben met vaste data voor de jaarlijkse evaluaties.



## Gewenste situatie

Elk halfjaar wordt er een MDO gepland waarin belangrijke casussen multidisciplinair besproken worden. Dit staat binnen 4 weken gepland voor het aankomende jaar.

Wanneer het zorgteam er niet uit komt wordt er meteen actie ondernomen door het multidisciplinaire team in te schakelen. Dit wordt per direct opgepakt, zo nodig met ondersteuning van de kwaliteitsverpleegkundige. Daarnaast geven andere disciplines aan, zoals bijvoorbeeld de fysiotherapeut, het wenselijk is als zij maandelijks aansluiten bij de afstemming.

De familie en/of mantelzorgers worden bij dit proces nauw betrokken. Uitzendkrachten en/of flex-medewerkers worden ingewerkt of krijgen een duidelijke beschrijving/inwerkmap binnen 4 weken.

Vaste medewerkers zijn alerter op de persoonlijke verzorging (gezichtsverzorging, scheren, kleding, sieraden, nagels). Dit wordt per direct opgepakt. Als blijkt dat dit niet volgens plan wordt gedaan geven collega's elkaar hier feedback op. Dit wordt wekelijks geëvalueerd tijdens de teamvergaderingen.

Bij opname wordt duidelijk waar de bewoner waarde aan hecht gericht op de persoonlijke verzorging en dit wordt duidelijk vastgelegd in het cliëntplan. Binnen 8 weken is het opnameformulier gecheckt door de kwaliteitsverpleegkundige en heeft dit besproken met de zorgmedewerkers.

## Welzijn

Bij 'wonen en welzijn' gaat het over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg – en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naaste en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan.

Vanuit bewoners, familieleden en/of mantelzorgers is gebleken dat zij de Koekoek tekort vinden schieten in het welzijn. Zo wordt terug gekoppeld dat de zorgmedewerkers te weinig tijd hebben wanneer zij alleen op een woning staan om activiteiten met de bewoners te ondernemen. In 2019 hebben we daarom de extra gelden ingezet door woonondersteuners en activiteitenbegeleiders te werven. Zowel zorgmedewerkers als familieleden geven aan dat er meer activiteiten geboden worden en er meer aandacht is voor de persoonlijke aandacht. Echter is de wens dat dit verder uitgebreid wordt met de extra gelden van 2020 door meer inzet en uren voor woonondersteuners en activiteitenbegeleiders, dit is al verder toegelicht onder het kopje 'persoonsgerichte zorg'.

## Gewenste doelen

-  De extra gelden voor 2020 worden besteedt aan meer inzet en uren aan en voor de woonondersteuners
-  De extra gelden voor 2020 worden besteedt aan een activiteitenbegeleider per woonlaag
-  De extra gelden voor 2020 worden besteedt aan een massagetherapeut voor de gehele locatie die gespecialiseerd is in 'huidhonger bij dementie'.
-  Vanuit facilitair komt er 6 uur per week beschikbaar om 1 keer per week extra aandacht te vestigen op de schoonmaak van de huiskamers
-  Bewoners en mantelzorgers geven aan tevreden te zijn over de activiteiten en het welzijn waar meer aandacht op gevestigd gaat worden.
-  Er wordt zichtbaar gebruik gemaakt van familienet door alle zorgmedewerkers zodat familie op de hoogte blijft van alle georganiseerde activiteiten



- De leefpleziercoaches ondersteunen de zorgmedewerkers op welzijnsgebied zodat het zorgteam steun ervaart
- **Extra uren-inzet 2019:** Er wordt gestart met activiteitenbegeleiders die het welzijn op de woningen gaan oppakken voor 16 uur per week (per A.B.)
- **Extra uren inzet 2019:** Op iedere woning wordt er gestart met woon/zorg ondersteuners die de zorgmedewerkers ondersteunen in de huishoudelijke zorg.

### Momentele situatie

Zowel de bewoners, als de mantelzorgers (vertegenwoordigt door de lokale CR) en de zorgmedewerkers geven aan meer aandacht te hebben voor welzijn met dank aan de extra gelden van 2019. Echter is er behoefte aan een extra activiteitenbegeleider zodat deze per team gekoppeld kan worden en zij daardoor ook meer zichtbaar kunnen zijn op de woningen. De inzet van de woonondersteuners creëert voor rust bij de bewoners en de groepsdynamiek. Tevens zorgt dit ervoor dat de zorgmedewerkers meer tijd en aandacht kunnen besteden aan andere taken.

### Gewenste situatie

De kwaliteitsgelden van 2020 worden ingezet voor meer woonondersteuners en activiteitenbegeleiders zodat we welzijn, persoonlijke aandacht voor de bewoner en zijn of haar mantelzorger optimaal kunnen benutten. Het motto 'iedere dag van waarde' staat hierin centraal.

### Veiligheid

Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit gaat uit van de professionele standaarden en richtlijnen. Voor veiligheid betekent dit dat zorgorganisaties en zorgverleners vermijdbare schade zoveel mogelijk voorkomen en leren van (bijna) incidenten en gevaarlijke situaties. Het 'leren' en het in kaart brengen van verbetermogelijkheden basisveiligheid is belangrijk binnen QuaRijn. Interne audits, het actief gebruik van het ECD, maar zeker ook de bespreking van de MIC meldingen zijn hierin cruciale instrumenten die in 2020 de benodigde aandacht zullen krijgen.

### Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is binnen de Koekoek een onderwerp waar veel aandacht voor is. De teams worden ondersteund door de kwaliteitsverpleegkundige. Er zijn per team aandachtsvelders die zich focussen op medicatie en er is in 2019 een overzichtelijke noodmedicatiekast georganiseerd door de aandachtsvelders in samenwerking met de apotheek.

### Gewenste doelen

- De medicatie wordt aantoonbaar op houdbaarheid gecontroleerd
- In de medicatiekoelkast is hangt een lijst met een minimale controle data van 1 x per maand
- Er wordt voor iedere risicovolle medicatie om een dubbele paraaf gevraagd (Insuline, opiaten, bloedverdunners en andere overige risicovolle medicatie)





### **Momentele situatie**

Helaas zijn er nog wel wat belangrijke zaken die opgepakt moeten worden betreft het medicatiebeleid. Zo blijkt uit de medicatie-audit dat nog niet iedere zorgmedewerker alert is op openingsdata van medicatie en deze ook niet altijd op het etiket schrijft. Ook het bijhouden van de controles van de medicatiekoelkast moet nauwkeuriger gebeuren.

### **Gewenste situatie**

De gewenste situatie laat ons inzien dat elke medewerker alert is op de openingsdata en geeft zo nodig feedback aan zijn of haar collega's. Daarnaast vraagt elke medewerker om een dubbele paraaf bij het gebruik van alle risicovolle medicatie. De kwaliteitsverpleegkundige zal een rol krijgen in het uitvoeren van de interne audits veiligheid in de zorg. Tevens zal de kwaliteitsverpleegkundige alert zijn op de controles van de koelkasten en hiervoor lijsten aanreiken aan de zorgmedewerkers.

### **Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking**

De zorg aan psychogeriatrische patiënten binnen QuaRijn wordt steeds diverser. Dit hangt vooral samen met de vergrijzing en het substitutiebeleid van de overheid. In vergelijking met vroeger is in verzorgingshuizen en de thuiszorg de zorgzwaarte toegenomen.

### **Gewenste doelen**



Bewoner en familieleden worden op de hoogte gesteld van de faciliteiten betreft de vrijheid beperkende maatregelen



De fysiotherapeut neemt bij elke nieuwe bewoner een test af voor motoriek en balans en deze wordt halfjaarlijks geëvalueerd.



Bij het gebruik van vrijheid beperkende maatregelen (ook Domotica) wordt altijd eerst toestemming gevraagd van de specialist ouderengeneeskunde voordat dit wordt doorgevoerd.

### **Momentele situatie**

Binnen het opnamebeleid van de Koekoek staat vermeld dat dit tijdens het intakegesprek wordt besproken met de (nieuwe) bewoner en de familieleden/mantelzorgers. Daarnaast is het van groot belang dat de specialist ouderengeneeskunde deze vrijheid beperkende maatregelen goedkeurt voordat deze worden ingesteld in het digitale systeem, zo vermeld de BOPZ-regeling.

Verder is er ook geen duidelijk beeld betreft de motoriek en de balans bij een nieuwe bewoner. Het is van belang dat bij elke opname een test wordt afgenomen door de fysiotherapeut.

### **Gewenste situatie**




De fysiotherapeut wenst en voert vanaf 1 januari 2020 uit dat er bij elke nieuwe bewoner een test door wordt afgenomen zodat er (zo nodig) direct advies gegeven kan worden op motoriek en balans. Dit zal dan halfjaarlijks geëvalueerd worden en zo nodig eerder.



## MIC en MIM-meldingen

Er is een verscheidenheid bij collega's betreft het invullen van deze meldingen. Zo geeft de ene collega aan bij elk voorval een MIC of MIM-melding in te vullen en de andere collega geeft aan dit ook regelmatig niet te doen. Daarnaast worden de MIC en de MIM-meldingen niet regelmatig geëvalueerd tijdens de vergaderingen. Er is dus geen sprake van een regelmatige terugkoppeling over deze meldingen, ook in samenwerking met het KBC.

### Gewenste doelen

-  Iedere medewerker vult nauwkeurig en bij ieder incident een MIC of MIM-melding in
-  De MIC en MIM-meldingen worden regelmatig geëvalueerd tijdens de vergaderingen en in samenwerking met het KBC
-  De MIC meldingen gericht op het vallen worden inzichtelijk voor alle disciplines werkzaam bij het KBC

### Momentele situatie

Uit de praktijk blijkt dat lang niet iedere medewerker nauwkeurig een MIC en/of MIM-melding invult. Daarnaast is gebleken dat deze meldingen ook niet regelmatig en nauwkeurig geëvalueerd worden tijdens de vergaderingen. Er is binnen de Koekoek wel in ieder team hier een aandachtsvelder voor.

Verder wordt er wel een melding gemaakt naar de fysiotherapeut betreft de MIC-meldingen maar niet elke discipline heeft de autorisatie om het MIC-/ of MIM-formulier in te zien. Dit zorgt ervoor dat verschillende disciplines belangrijke informatie missen op medisch en psychisch gebied.

### Gewenste situatie

Deze meldingen worden nauwkeurig ingevuld en collega's gaan erover in gesprek met elkaar (feedback geven). Dit wordt per direct opgepakt en tijdens de eerstvolgende vergaderingen geëvalueerd.

De manager en/of kwaliteitsverpleegkundige leveren in samenwerking met de aandachtsvelders de resultaten van de MIC en MIM-meldingen aan het team en bespreken deze resultaten tijdens de vergaderingen. Vanaf januari 2020 wordt dit opgepakt en staat preventie van deze meldingen centraal.

## Advance Care Planning

In 2019 is er aandacht besteed aan ACP door middel van waakmanden per afdeling en het centraal opstarten van een palliatieve werkgroep binnen QuaRijn. In samenwerking met de verpleegkundig specialist en de geestelijk verzorgende willen we dit in 2020 meer aandacht geven door middel van klinische lessen of het geven van informatieve bijeenkomsten. Tevens is het gebruik van de waakmand en het nauwkeurig bijhouden hiervan een leerpunt.





## Gewenst doel

- Er wordt op de voorgeschreven wijze gebruik gemaakt van de waakmand en de geestelijk verzorgende sluit aan bij de teamvergaderingen om dit doel centraal te stellen.
- De specialist ouderengeneeskunde legt tijdens het intakegesprek vast wat de wensen van de bewoner en familie zijn rondom levenseinde. Dit wordt duidelijk vastgelegd in het ECD en de collega's zijn hiervan op de hoogte. Tevens wordt dit regelmatig besproken en geëvalueerd.
- Er worden faciliteiten aangeschaft om de warme zorg voor zowel de bewoners als voor de mantelzorgers zo comfortabel mogelijk te kunnen verlenen

## Momentele situatie

Zorgmedewerkers geven aan niet altijd op de hoogte te zijn van de gemaakte afspraken en de wensen van bewoner en familie. Tevens staat dit ook niet altijd duidelijk vermeld in het ECD. De geestelijk verzorgende geeft aan dat er per woonlaag gebruik gemaakt kan worden van de waakmanden, dit wordt ook als toegevoegde waarde gezien. Echter wordt niet nauwkeurig bijgehouden wanneer er spullen uit de waakmand bij besteld moeten worden.

## Gewenste situatie

Er zijn duidelijk afspraken gemaakt rondom het levenseinde van de bewoner en dit wordt terug gekoppeld naar de zorgmedewerkers. Dit wordt geëvalueerd door middel van een MDO.

Met de geestelijk verzorgende is afgesproken dat zij regelmatig aansluit bij de teamvergaderingen om het gebruik van bepaalde faciliteiten in de palliatieve fase te bespreken en centraal te stellen. Het gebruik van de waakmand is hierin een praktisch voorbeeld.

## Leren en verbeteren van kwaliteit

### Gewenst doel

- Iedere zorgmedewerker is up-to-date met zijn of haar leerportaal vóór eind januari 2020 en volgt jaarlijks de trainingen

### Momentele situatie

	2019		
	September		Gecertificeerd
Team/kostenplaats	Aantal	Aantal	
5601 KK Team 1	11	13	69%
5602 KK Team 2	10	8	63%
5603 KK Team 3	10	8	63%
<b>Rapportage op de 4 BIG-handelingen:</b>			
Vitale functies			
Diabetes			
Injecteren			
Medicatie			



## Gewenste situatie

Voor januari 2020 is vast gesteld dat iedere zorgmedewerker up-to-date is met de 4 BIG-handelingen vanuit het leerportaal. Als dit niet het geval is zal hij of zij terug gezet worden in functieniveau.

## Elektronisch cliëntendossier (ECD)

Er wordt binnen de Koekoek nu ongeveer anderhalf jaar gewerkt met het ECD. Echter wordt het huidige ECD door velen als onprettig ervaren en binnen QuaRijn zijn we dan ook op zoek naar een ander systeem. Tot die tijd zijn er wel een aantal verbeterpunten en doelen die we centraal kunnen stellen.

### Gewenst doel

-  Zorgmedewerkers rapporteren middels het zorgplan en de opgestelde doelen en interventies in het zorgplan
-  Zorgmedewerkers rapporteren duidelijk aan de hand van een eventueel opgesteld behandelplan van de disciplines.
-  Mantelzorgers of familieleden hebben inzage in het ECD

### Momentele situatie

Zorgmedewerkers rapporteren wisselend middels een vrije rapportage en er wordt niet regelmatig gekeken naar de zorgdoelen die zijn opgesteld. De kwaliteitsverpleegkundige heeft hier in 2019 al wel een scholing voor gegeven en zal dit verder oppakken in 2020.

Zorgmedewerkers beschrijven niet duidelijk aan de hand van het behandelplan. Dit zorgt ervoor dat het voor de desbetreffende discipline niet te achterhalen is welke interventies geprobeerd zijn en wat voor effect dit heeft gehad.

Wat verder QuaRijn breed een gedragen onderwerp is. Is dat mantelzorgers/familieleden inzage hebben in het ECD, momenteel is dit niet mogelijk.

### Gewenste situatie

Zorgmedewerkers rapporteren op de opgestelde doelen en interventies zodat doelen ook bijgesteld kunnen worden en zorgmedewerkers bewust worden van het zorgplan. Daarnaast is het van groot belang dat zorgmedewerkers rapporteren aan de hand van een eventueel opgesteld behandelplan en bevorderen daardoor de samenwerking met de disciplines vanuit het KBC.

## Personeelssamenstelling en vrijwilligers

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd. De afgelopen jaren was dit lastig te realiseren binnen de krappe financiële kaders. De hoop en de verwachting zijn dat door de verandering in financiering dit in de komende jaren makkelijker zal worden. Vrijwilligers zijn van een onschatbare waarde.



**QuaRijn**  
*Dichtbij in zorg*

[www.QuaRijn.nl](http://www.QuaRijn.nl)



## Gewenst doel

- Er wordt meer aandacht besteedt aan de werving en selectie van vrijwilligers wat zich uit in een stijgend percentage vrijwilligers

## Momentele situatie

Binnen de Koekoek zijn de activiteitenbegeleiders verantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers en zij onderhouden regelmatig contact. Echter blijkt dat er op sommigen vlakken beter gescreend kan worden wanneer een vrijwilliger 'aangenomen' wordt en blijkt in de praktijk dat er tijd vrij gemaakt moet worden om de vrijwilligers te begeleiden en te ondersteunen. In 2019 is er helaas een afname van vrijwilligers. De beweegredenen voor vertrek zijn verschillend en hier is niet 1 lijn in te trekken.

## Gewenste situatie

Er wordt tijd gemaakt om de vrijwilliger in te werken zodat zij zich welkom voelen en gedurende het vrijwilligerswerk duidelijk weten wat ze kunnen doen. Verder wordt er gewerkt aan een introductieboekje voor vrijwilligers zodat zij meer wegwijs kunnen worden binnen de Koekoek. In samenwerking met de leefpleziercoach zullen de activiteitenbegeleiders ondersteunend zijn in dit proces.

## Samenwerking

Samenwerken als zorgteam en met de verschillende disciplines is aan de orde van de dag. Daarin is de wens om het belang van de bewoner centraal te houden, een veilige en prettige werkomgeving te creëren en met elkaar steven naar de best mogelijke zorg.

## Gewenst doel

- Zorgmedewerkers ervaren de Koekoek als een open en vertrouwde werkplek waar feedback geven en ontvangen gewaardeerd wordt
- De doelen vanuit de coaching worden wekelijks geëvalueerd tijdens de teamvergaderingen door de teammanager, kwaliteitsverpleegkundige en de teams
- De teams maken vanaf februari 2020 gebruik van de verschillende elementen van REIN om de teamsamenwerking te bevorderen, de kwaliteitsverpleegkundige implementeert dit in de teamvergaderingen
- De kwaliteitsverpleegkundige plant halfjaarlijks intervisiemomenten in met alle zorgmedewerkers van de Koekoek

## Momentele situatie

In het afgelopen jaar/jaren is er veel gebeurd binnen de Koekoek. Zo is er veel verloop geweest bij de zorgmedewerkers maar zo ook bij de teammanagers. Dit zorgt voor wantrouwen binnen de teams. Door middel van professionele coaching en lokale verankering in 2019 heeft dit haar vruchten afgeworpen in de samenwerking. Er zijn 3 coaching momenten geweest waarin mooie maar ook emotionele en moeilijke momenten zijn gedeeld. Het is nodig geweest om deze momenten met elkaar te delen en uit te spreken om de samenwerking op betere voet verder voort te zetten.



### **Gewenste situatie**

Het is van belang dat de zorgmedewerkers zich verder ontwikkelen in het geven en ontvangen van feedback. Zorgmedewerkers hebben duidelijk voor ogen welke taken zij hebben en wat er van ze verwacht wordt. Het streven wat is vastgelegd en de daarin opgestelde doelen vanuit de coaching zullen door de teams geëvalueerd worden in de teamvergaderingen. Daarnaast is er een mooi en nieuw project binnen QuaRijn opgestart, REIN. Dit project biedt mooie elementen om de samenwerking op een speelse wijze met elkaar te evalueren. Tevens biedt dit het team leerzame momenten om de persoonsgerichte zorg te bevorderen en hier met elkaar over te sparren.