

# Kwaliteitsverslag

2023



# Inhoud

<b>1 Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>2 Terugblik op onze speerpunten</b>	<b>4</b>
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2.2 Wonen en welzijn	4
2.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	5
2.4 Leren en ontwikkelen	5
2.5 Leiderschap, governance en management	6
2.6 Personeelssamenstelling	6
2.7 Hulpbronnen, omgeving en context	7
2.8 Gebruik van informatie	7
<b>3 Atlant KMS 'Samen werken aan Kwaliteit': de 6 uitgangspunten</b>	<b>8</b>
3.1 We werken gelijkwaardig en multidisciplinair samen	8
3.2 We kennen de wensen en behoeften van onze bewoners	9
3.3 We plannen, evalueren en stellen bij	9
3.4 We leren van onze ervaringen	10
3.5 We houden onze kennis op peil en delen die met anderen	10
3.6 We hebben zelf een kritische blik die ons scherp houdt en maken gebruik van anderen om ons daarbij te ondersteunen	10
<b>4 Bijlage</b>	<b>12</b>
4.1 Resultaten indicatoren basisveiligheid	12

## 1 Voorwoord

Het jaar 2023 stond voor Atlant in teken van een organisatieontwikkeling. Nadat in 2022 de eerste stappen zijn gezet naar een organisatie die, vanuit vakmanschap en vertrouwen, meer ruimte voor onze medewerkers wil bieden, is in 2023 is een nieuwe besturingsvisie en een eigen kwaliteitsmanagementsysteem tot stand gekomen.

De krapte op de arbeidsmarkt en de ontwikkelingen in de zorg vroegen ook in 2023 weer aanpassingsvermogen van onze collega's. Het valt niet mee om onder al deze uitdagingen de kwaliteit van zorg hoog te houden. We zijn onder de indruk van de motivatie van collega's om goede zorg te blijven verlenen en zien wederom dat er ook in 2023 veel is gebeurd en gedaan. Daar zijn we trots op!

In dit kwaliteitsverslag blikken we terug op 2023. Dat doen we eerst aan de hand van de Atlant-brede speerpunten voor 2023-2024. Deze speerpunten zijn vertaald naar de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Daarna geven we een verder inkijkje in het Atlant kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) 'Samen werken aan Kwaliteit'. In de bijlage zijn daarnaast de uitkomsten van de meting 'indicatoren basisveiligheid' te vinden. Benieuwd naar onze plannen voor 2024? Deze zijn te vinden in ons [Kwaliteitsplan voor 2023-2024](#).

Peter Bosselaar  
Bestuurder



## 2 Terugblik op onze speerpunten

Het managementteam van Atlant heeft voor de periode 2023-2024 9 speerpunten geformuleerd. Deze speerpunten zijn in het [Kwaliteitsplan 2023-2024](#) opgenomen.

1. De doorontwikkeling van de woonzorgcentra naar complexe zorg
2. De Expertisecentra
3. Arbeidsmarkt en werkgeverschap
4. Informele en netwerkgerichte zorg
5. Kwaliteit
6. Vastgoed en huisvesting
7. Zorgtechnologie
8. Samenwerking
9. Organisatieontwikkeling

Voor dit Kwaliteitsverslag zijn deze speerpunten gekoppeld aan de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

### 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De krappe arbeidsmarkt en de vergrijzing vragen een andere manier van denken over hoe we zorg verlenen en over hoe we zorg organiseren. Het belang van informele- en netwerkgerichte zorg zal daarbij steeds grote worden. Dit is dan ook een van de speerpunten voor 2023-2024. Een programmagroep binnen Atlant inspireert collega's en moedigt hen aan om de samenwerking met naasten en vrijwilligers te versterken. De dementie-afdelingen op de Heemhof zijn koploper binnen de organisatie op het gebied van informele zorg: hun leerervaringen worden betrokken in organisatie-brede interventies op gebied van informele zorg. Er is in september een bijeenkomst gewijd aan het samenwerken binnen de driehoek van bewoner, naasten en professionals en in november kwam WZU Veluwe bij Atlant op bezoek om ons mee te nemen in hun methodiek van het 'Familiestartgesprek'. Het was een inspirerende middag waar zo'n 30 collega's met verschillende functies aan deelnamen. De Programmagroep Informele Zorg heeft besloten om deze methodiek in een Atlant-jasje te gieten en voor de hele organisatie beschikbaar te stellen.

### 2.2 Wonen en welzijn

In 2022 dwongen de marktontwikkelingen in de bouw ons ertoe om ons nieuw- en verbouwplan voor locatie Immendaal stop te zetten. Daarom werd in 2023 opnieuw gezocht naar een fijne woonplek voor onze (toekomstige) bewoners. Daarbij hebben we de wensen van de collega's van team Coolsingel zwaar mee laten wegen. Dit heeft geleid tot een plan voor nieuwbouw naast het gebouw Marken Haven. Het vergunningetraject hiervoor wordt momenteel doorlopen.

In 2023 is de doorontwikkeling van onze woonzorgcentra naar meer complexe zorg in gang gezet, zie onder paragraaf 2.7. En bij de doelgroep Dementie werd gestart met een doorontwikkeling onder leiding van een Programmagroep, met als uiteindelijk doel het welzijn van bewoners verder te vergroten.

We hebben gewerkt aan de implementatie van een slim zorgoproepsysteem op de locaties. In 2023 heeft onze locatie Markenhof met haar vier verschillende buurten een innovatief oproepsysteem dat een op maat ingerichte leefomgeving ondersteunt, die zoveel mogelijk tegemoetkomt aan de individuele behoeften en mogelijkheden van bewoners. Begin 2024 is het systeem verder uitgerold op de andere locaties.

## 2.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Het opstellen van een kwaliteitsplan per team én de ontwikkeling en implementatie van het nieuwe Atlant kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) 'Samen werken aan Kwaliteit' vormden in 2023 een ander speerpunt. Alle teams hebben eind 2022 of begin 2023 een teamplan gemaakt voor 2023-2024. Ook zal elk team een kwaliteitsverslag schrijven over 2023. Benieuwd naar een van deze verslagen? Vraag er gerust naar bij de teams.

### *Samen werken aan kwaliteit*

De ontwikkeling van het Atlant KMS Samen werken aan kwaliteit is in 2023 afgerond en de voorbereidingen werden getroffen voor de implementatie daarvan in 2024. Aan de hand van theatervoorstellingen hebben ca 700 collega's kennis gemaakt met onze 6 uitgangspunten voor Samen werken aan Kwaliteit. Onze financiers hebben ons eigen KMS geaccepteerd als alternatief voor een extern gekwalificeerd KMS. Atlant heeft daarom afscheid kunnen nemen van de ISO-certificering. Het hoofdstuk 'Atlant KMS 'Samen werken aan Kwaliteit': de 6 uitgangspunten' van dit kwaliteitsverslag geeft een inhoudelijk inkijkje in het KMS.

### *Doelgroepexpertisecentrum*

Voor de doelgroepen Korsakov, Huntington en Gerontopsychiatrie+ was het een speerpunt voor 2023 om doelgroepexpertisecentrum (DEC) te blijven of te worden. De doelgroep Korsakov werd in 2023 op volledig niveau toegelaten als DEC en de doelgroepen Huntington en Gerontopsychiatrie+ werden in 2023 voor het eerst als DEC erkend. Een grote mijlpaal die breed is gevierd in de hele organisatie.

### *Melden van incidenten*

Kwaliteit is ook af te meten aan de mate van reflectie op onbedoelde gebeurtenissen (incidenten of calamiteiten). In totaal werden in 2023 6.424 incidenten gemeld in het meld- en verbetersysteem Triasweb. Dit is ongeveer gelijk aan het jaar daarvoor. Leerpunten uit incidenten worden ieder kwartaal op teamniveau besproken. We hebben in 2023 één calamiteit gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Naast deze calamiteit werden nog negen andere incidenten intern onderzocht door onze intern incidentonderzoekers.

## 2.4 Leren en ontwikkelen

In 2023 had Atlant in totaal 166 BBL-studenten in dienst en liepen er 119 studenten stage op één van de afdelingen. En 26 zorgcollega's in dienst van Atlant behaalden hun mbo- of hbo-diploma. Ook behandeling & begeleiding heeft verschillende stageplekken verzorgd. We hebben in 2023 stagiaires gehad op de terreinen neuropsychologie, ergotherapie, fysiotherapie, logopedie, muziektherapie en Social Work. Ook liep een student vanuit CIOS-stage bij de bewegingsagogen. Daarnaast zijn in 2023 2 verpleegkundig specialisten, 1 praktijkverpleegkundige, 1 specialist ouderengeneeskunde in de kaderopleiding palliatieve zorg en 2 medisch secretaresses gestart met hun opleiding.

In onze nieuwe visie op Leren en Ontwikkelen willen we leren, ontwikkelen en onderzoek in samenhang stevig positioneren. Daarnaast is de wens om het scholingsaanbod, gekoppeld aan de verschillende leerlijnen, toegankelijker en aantrekkelijker te maken. In 2023 is het team Leren, Ontwikkelen en Onderzoek onder externe begeleiding gestart met teamontwikkeling en de voorbereidingen voor de inrichting van de Atlant Academie. De Atlant Academie zal in 2024 vorm krijgen. Daarnaast werden in 2023 voorbereidingen getroffen voor de implementatie van een nieuw Leermanagementsysteem.

Daarnaast vinden we het als Doelgroepexpertisecentrum voor Korsakov, GP+ en Huntington belangrijk om een advies- en consultfunctie te vervullen en zo ook onze kennis te delen met andere organisaties. In 2023

zijn er in totaal 41 adviesvragen geweest, 59 consultaties en daarnaast veel kennisdelingsactiviteiten. Bijvoorbeeld het Korsakov-symposium '[Ruimte voor keuzes](#)'. Om het samenwerken in de regio verder te versterken, is er voor de doelgroep Gerontopsychiatrie+ een regiobijeenkomst georganiseerd.

## 2.5 Leiderschap, governance en management

De nieuwe besturingsvisie is aan de hand van een praatplaat in 2023 gedeeld met alle collega's van Atlant. Volgens onze visie werken we samen vanuit vakmanschap, gelijkwaardigheid en vertrouwen. Om deze visie verder uit te dragen, is in 2023 een leiderschapstraject voor de leidinggevenden gestart. De visie houdt onder andere in dat we de invloed en regelruimte van medewerkers willen vergroten en het werkplezier belangrijker maken. In 2023 is daarom gestart met het verminderen van de administratieve lasten en het vereenvoudigen van werkprocessen. Een projectgroep onder de noemer #paarse krokodil jaagt deze beweging aan. In 2023 heeft de projectgroep in alle teams het projectplan gepresenteerd om allereerst bewustwording te creëren bij alle collega's. Ook de ondersteunende teams en de behandelaren zijn hierbij betrokken, omdat zij een groot aandeel kunnen hebben in het verminderen van de administratieve last. Dit loopt nog door in 2024. We zijn met ons project positief opgevallen bij VWS en zijn benaderd om hierover te worden geïnterviewd.

## 2.6 Personeelssamenstelling

Samen met 4 andere zorgorganisaties in de regio is Atlant een pilot Flexpertise Zorg gestart. Hiermee wordt beoogd om de zorg meer te flexibiliseren en het arbeidspotentieel optimaal te benutten. ZZP'ers worden verleid weer in loondienst te treden van een zorginstelling door de diensten van alle instellingen op één platform aan te bieden. De zogenaamde Flexperts kunnen dan aan het werk waar en wanneer hen uitkomt. Zie [Flexpertise Zorg - werken in de zorg op jouw voorwaarden in regio Apeldoorn - Flexpertise Zorg](#). Ook werd in 2023 gestart met een verkenning van mogelijkheden voor een regionaal avond-nacht-weekendteam voor verpleegkundige bereikbaarheid, welke naar verwachting per 1 juli 2024 zal starten.

Om nieuwe collega's op een prettige manier welkom te heten en te ondersteunen bij het inwerken en kennismaken werd de instroom en onboarding geoptimaliseerd. Per 1 oktober 2023 is er een onboardingsprogramma (Atlandingsdag) voor nieuwe collega's. In 2024 zullen we het programma evalueren en bijstellen op basis van de ervaringen.

Met de collega's van de woonzorgcentra (WZCs) zijn transitieplannen gemaakt voor de doorontwikkeling naar complexe zorg op de locaties (zie ook het kopje: hulpbronnen, omgeving en context). In deze plannen is op basis van de zorgvisie en de doorontwikkeling een vertaling gemaakt naar wat dit betekent voor de scholing & ontwikkeling van collega's, het aantal fte's en functies.

In 2023 is verder geïnvesteerd in gezondheid & preventie door het opnieuw onder de aandacht brengen van de wenselijkheid van regelmatige verzuimgesprekken, de preventieve rol van de bedrijfsverpleegkundige en de mogelijkheden van preventieve interventies vanuit de providerboog van Atlant. Daarnaast zijn we begonnen met het aanbieden van gratis fruit op het werk en is gestart met een campagne om (on)gewenst gedrag bespreekbaar te maken.

## 2.7 Hulpbronnen, omgeving en context

Het overheidsbeleid is erop gericht om mensen thuis te laten wonen. Daarnaast zien we dat de zorgvraag complexer wordt. De zorg die bewoners in de woonzorgcentra (WZC) nodig hebben, wordt complexer. Daarom werd in 2022 besloten om de vijf woonzorgcentra door te ontwikkelen om zorg aan een meer complexe doelgroep te kunnen geven. In 2023 werd deze keuze verder uitgewerkt tot een concreet meerjarenplan per WZC. Per WZC is een voorlopige keuze gemaakt voor het bieden van zorg op basis van VPT, doorontwikkeling naar zorg voor mensen met somatische zorgvragen of voor zorgvragers met dementie.

In het strategisch vastgoedbeheer speelt duurzaamheid een belangrijke rol. Dit wordt vertaald naar een duurzaam meerjaren onderhoudsplan. Daarnaast hebben we een onderzoek in gang gezet in hoeverre we op het terrein Markenhof van het gas af kunnen gaan.

In de zoektocht naar nieuwe zorgtechnologie leggen we de nadruk op (zorg)technologie die ondersteunend is, die bijdraagt aan meer aandacht voor de bewoners en meer werkplezier oplevert voor de medewerkers. Onder andere op locatie Markenhof is een project in voorbereiding geweest om een toekomstbestendig zorgoproepsysteem te realiseren. Het systeem is in maart 2024 geïmplementeerd.

De uitrol van de nieuwe digitale werkomgeving die het digitaal werken voor medewerkers eenvoudiger maakt is in 2023 gestart en zal in 2024 worden afgerond. Verder is er een 'Taskforce zorgtechnologie' opgericht die als spin in het web acteert om de inzet van technologie per doelgroep een nieuwe boost te geven. Met deze taskforce zijn nieuwe doelstellingen voor het succesvol inzetten van technologie geformuleerd.

Ook lopen er op meerdere afdelingen initiatieven met de inzet van de heupairbag (Wolk), slim incontinentiemateriaal, zorgrobot Tessa, slimme slaapmeters, leercirkels etc. Op locatie De Loohof is geïnvesteerd in een flink aantal plafondliften. Doelstelling van al deze initiatieven is om te kijken in hoeverre technologie ondersteunend kan zijn en eventueel verder opgeschaald kan worden in de organisatie.

## 2.8 Gebruik van informatie

Om in beeld te krijgen hoe onze bewoners de kwaliteit van zorg ervaren, gaan we hierover met hen in gesprek. Voorheen werd hiervoor gebruik gemaakt van Care Rate, waarbij bewoners of hun verwanten werden uitgenodigd om feedback te geven. Deze methode bleek echter niet voor iedereen te werken. In aansluiting bij de eerste bouwsteen van het Generiek Kompas en ons eigen uitgangspunt "We kennen de wensen en behoeften van bewoners", vinden we het gesprek veel belangrijker. Er zijn daarom kaders opgesteld en tips gedeeld om het ophalen van de ervaringen en wensen van bewoners nog meer te stimuleren. De uitwerking van de kaders werd in 2023 afgerond en de eerste pilotteams gingen ermee aan de slag. In 2024 volgt de uitrol naar alle andere teams.

Daarnaast maken we gebruik van Zorgkaart Nederland. We vinden het belangrijk om de mening van de bewoners en hun naasten te kennen. Dat doen we bij voorkeur in een persoonlijk gesprek, want op deze manier kan het meest worden opgehaald en geleerd. Maar we bieden ook de mogelijkheid om een waardering te delen op Zorgkaart Nederland. Daarom hebben we ook in 2023 bewoners en hun naasten geattendeerd op de mogelijkheid om hun beoordeling achter te laten. In 2023 hebben 44 mensen een waardering achtergelaten (2022: 69), met een gemiddeld cijfer van 8,3 (2022: 8,2). Bij cijfers lager dan een 6,5 wordt een contactverzoek aan de inzender verstuurd.

### 3 Atlant KMS 'Samen werken aan Kwaliteit': de 6 uitgangspunten

In 2023 is de ontwikkeling van het KMS 'Samen werken aan Kwaliteit' afgerond. De kracht van dit KMS is dat het aansluit bij de dagelijkse praktijk door middel van 6 uitgangspunten, waarbij in een paar regels enkele bijbehorende kaders worden gegeven. Daardoor is het niet moeilijk voor collega's om een vertaalslag te maken naar hun eigen werk.

- 
1. *We werken gelijkwaardig en multidisciplinair samen*
  2. *We kennen de wensen en behoeften van onze bewoners*
  3. *We plannen, evalueren en stellen bij*
  4. *We leren van onze ervaringen*
  5. *We houden onze kennis op peil en delen die met anderen*
  6. *We hebben zelf een kritische blik die ons scherp houdt en maken gebruik van anderen om ons daarbij te ondersteunen*
- 

De implementatie van het KMS zal in 2024 plaatsvinden. Teams reflecteren in welke uitgangspunten ze al uitblinken én op welke uitgangspunten zij zich daarin verder gaan ontwikkelen. Om de teams daarbij te helpen, zijn de uitgangspunten zo concreet mogelijk gemaakt door het delen van voorbeelden per uitgangspunt. In dit kwaliteitsverslag noemen we per uitgangspunt de kaders en delen we een paar van deze voorbeelden.

#### 3.1 We werken gelijkwaardig en multidisciplinair samen

*We bepalen als team welke multidisciplinaire deskundigheidsmix nodig is om de zorg voor bewoners vorm te geven. We werken niet alleen als multidisciplinair team samen, maar we zetten ook arbeidsbesparende zorgtechnologie in waar dat kan volgens het afwegingskader technologie. En we werken samen met het netwerk van bewoners en versterken dit als dat kan.*



Op Kleinschalig Wonen van locatie Berkenhove kwam 's avonds als spoedopname mevrouw J. te wonen. Mevrouw was gevallen en moest onder toezicht gaan wonen. Dat was best een uitdaging voor het zorgteam; de behandelaars waren immers 's nachts niet aanwezig. Toch hadden ze niet het gevoel dat ze er alleen voor stonden, vertelt Jolien (verpleegkundige in opleiding).

Het zorgteam dat er die eerste nacht was heeft de zorgvraag zo goed mogelijk in kaart gebracht en de behandelaars gemaaild met de vraag of ze de volgende dag meteen konden komen. En dat gebeurde: meteen die ochtend stonden de arts, fysiotherapeut en ergotherapeut op de afdeling. Ze hadden zich goed ingelezen in de zorgvraag en in de overdracht van het ziekenhuis.

Jolien vertelt: "Ze zijn niet alleen bij mevrouw J. komen kijken, maar hebben ook aan ons, als zorgteam, gevraagd waar onze behoefte ligt en of wij zelf ook ideeën hadden." Naar die ideeën werd ook geluisterd en het multidisciplinaire team ging samen in overleg over hoe ze de beste zorg aan mevrouw J. konden leveren. "Ook was het fijn dat de arts dan zelf met de familie belt om met hen te overleggen." "Als zorgteam voelden wij ons echt een onderdeel van het grotere, multidisciplinaire team. En dat was niet de eerste keer; dat voelen we eigenlijk altijd wel op Kleinschalig wonen."



### 3.2 We kennen de wensen en behoeften van onze bewoners

*We leggen in het zorgleefplan van de bewoner vast wat de wensen en behoeften van bewoners zijn en rapporteren hoe we hier invulling aan geven. We doen dat in elk geval binnen de 'kaders en speelruimte wensen en behoeften bewoners', 'medezeggenschap cliëntenraad' en 'bewonersparticipatie'. Alle eerste contactpersonen worden daarnaast minimaal één keer per jaar gevraagd om een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland (zij ontvangen hiervan centraal vanuit Atlant bericht). Wanneer in deze waarderingen verbeterpunten worden aangegeven, bieden we aan om daarover in gesprek te gaan.*

*Praktijkvoorbeeld 1:* Op Marken Haven, afdeling Noorderbrug voeren collega's ongeveer eens per 3 maanden een huiskamergesprek met de bewoners. Dit gesprek vindt 's avonds plaats bij de koffie met iets lekkers met bewoners; dat vergroot de opkomst. Bewoners die niet bij het gesprek zitten, worden nog apart benaderd om hun mening te geven over de onderwerpen die worden besproken. Het is belangrijk dat het hele concrete onderwerpen zijn waar het team ook mee aan de slag kan.

Denk bijvoorbeeld aan de invulling van het kerst/paasdiner of de versiering van de huiskamer voor de feestdagen. Soms wordt ook gevraagd welke activiteit bewoners graag met elkaar zouden willen doen. De bewoners vinden het groeps gesprek leuk.

Wat wordt er dan met de mening van bewoners gedaan? Kira en Mariëlle vertellen: "Het is belangrijk om direct afspraken te maken wat je gaat precies doen met wat ze aangeven. Dus dat de activiteit waar ze om vragen, wordt ingepland."

Zo wordt het kerst/paasdiner zo veel mogelijk naar de wensen van de bewoners georganiseerd. Er wordt een verslag gemaakt van het gesprek dat de bewoners terug kunnen vinden in een map die in de huiskamer ligt. Ook collega's krijgen het verslag te lezen en de verslagen worden gedeeld met de cliëntenraad.

*Praktijkvoorbeeld 2:* collega's van Markenhof, afdeling Oost vertellen: 'Bewoners wilden graag naar een voetbalwedstrijd van Vitesse. We hebben gratis kaartjes kunnen regelen en zijn samen met hen gegaan'.

### 3.3 We plannen, evalueren en stellen bij

*We schrijven als team een kwaliteitsbeeld waarin we terug- en vooruitblikken op de 6 uitgangspunten voor kwaliteit. We bepalen zelf hoe vaak we tussentijds evalueren en hoe, maar we doen dat minstens één keer per jaar. Het kwaliteitsbeeld maken we voor onszelf en we geven anderen hier inzicht in wanneer zij hiernaar vragen. We betrekken bij het opstellen van het kwaliteitsbeeld ook de cliëntenraad. Het kwaliteitsbeeld is een belangrijk middel om focus aan te brengen op wat wij als team belangrijk vinden én waarmee wij ons naar de buitenwereld verantwoorden. Centraal wordt eens per jaar ook een kwaliteitsbeeld opgesteld waarin terug- en vooruitgeblikt wordt.*

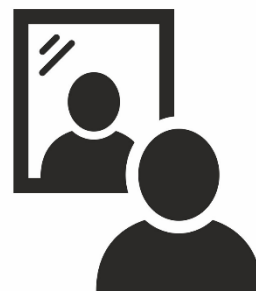
*Praktijkvoorbeeld:* Op Koningin Wilhelmina had een team er last van dat de agenda's van bewoners zo overvol stonden met afspraken; ze zagen door de bomen het bos niet meer. Het kwam regelmatig aan de orde tijdens teamoverleggen, maar een concrete oplossing kwam er maar niet. Toen is besloten om dit punt op te nemen in het teamplan. Drie collega's pakten het in het nieuwe jaar op en hebben de agenda's opgeschoond. Alle collega's merkten het verschil; het was veel prettiger werken zo. En de drie collega's die de eerste opschoonactie deden, blijven alert op de agenda's. Zo voorkomen ze dat het weer volloopt.



### 3.4 We leren van onze ervaringen

*We maken gebruik van de 'inspiratiebox reflectie' om terug te kijken op wat goed ging of juist wat beter kan. Als een bewoner een klacht heeft, behandelen we die volgens onze klachtenregeling. We leren van incidenten volgens het beleid 'melden, afhandelen en leren van incidenten binnen (multidisciplinaire) teams'.*

*Praktijkvoorbeeld:* Op Marken West heeft collega Lisa in de teampost een 'koffiedoos' met briefjes ernaast neergezet. Als je ergens tegenaan loopt, schrijf je het knelpunt op een briefje. Dat kunnen kleine dingen zijn maar ook wat grotere punten, zoals dat het heel handig zou zijn als er een opticien op locatie komt. Tijdens een wekelijks koffiemoment worden de briefjes besproken met de aanwezige collega's en wordt er samen een oplossing bedacht. Dit levert mooie verbeteringen op! Er is bijvoorbeeld een afspraak gemaakt met de opticien om op locatie langs te komen.



### 3.5 We houden onze kennis op peil en delen die met anderen

*We spreken als team af op welke gebieden we ons als team willen ontwikkelen en hoe we dat gaan doen. Bijvoorbeeld op het gebied van verpleegtechnische handelingen, vaardigheden of samenwerking. Wanneer voor onze doelgroep een competentieprofiel beschikbaar is, gebruiken we dat als hulpmiddel om inzichtelijk te krijgen welke aanvullende kennis we nodig hebben. We volgen daarnaast (wettelijk of vanuit de leerlijn) vereiste scholingen die voor ons door Leren & Ontwikkelen zijn opgezet in het leerplein. We kunnen ervoor kiezen om voor sommige onderwerpen een aandachtsvelder aan te stellen die ons ondersteunt om onze kennis op een bepaald gebied op peil te houden. Wanneer we kennis op een bepaald gebied missen, doen we een beroep op een collega (binnen en anders buiten de organisatie) voor consultatie of scholing. Wanneer we kennis hebben over een bepaald onderwerp, maken we dat kenbaar op onze profielpagina op JAN, ons intranet. Zo kunnen onze collega's ons vinden. En waar mogelijk delen we onze kennis ook buiten onze organisatie, bijvoorbeeld door consultatie en advies.*



*Praktijkvoorbeeld 1:* Als bewoners de ziekte van Parkinson hebben, vraagt dit om specifieke kennis. Een team signaleerde dat het aanvullende kennis nodig had over de gevolgen van Parkinson en over de medicatie. Toevallig kenden zij Johanna (collega van Service & Advies) die ooit als neurologieverpleegkundige had gewerkt in de thuiszorg. Het team vroeg daarom of zij samen met de psycholoog uitleg wilde geven over Parkinson (medicatie) tijdens een teamoverleg. Zo kon Johanna's eerdere werkervaring worden

ingezet om het team nieuwe handvaten te geven om goede zorg te verlenen aan een bewoner met Parkinson.

*Praktijkvoorbeeld 2:* In [dit filmpje](#) laten collega's zien hoe zij hun kennis delen met andere organisaties.

### 3.6 We hebben zelf een kritische blik die ons scherp houdt en maken gebruik van anderen om ons daarbij te ondersteunen

*We laten ons als team minimaal 1 keer per 2 jaar auditen door het intern auditteam op een zelfgekozen onderwerp, volgens het beleid 'interne auditteam – werkwijze'. Wanneer we beleid willen aanpassen, betrekken we indien mogelijk de VVAR voor kritische onafhankelijke ondersteuning.*

*Praktijkvoorbeeld:* Een medewerker van Zorggroep Apeldoorn vroeg zich af hoe de doelen in de zorgleefplannen bij Atlant worden geformuleerd. Zij is in contact gebracht met twee verpleegkundigen van De Loohof. Esther en Chazia hebben haar uitgenodigd en verteld wat de visie van Atlant hierop is en hoe de doelen eruit kunnen zien. Dit bleek heel anders te zijn dan bij Zorggroep Apeldoorn. Het verschil in werkwijze leidde wederzijds tot nieuwe inzichten en kritische vragen. Esther en Chazia vertellen: "We werden tijdens het gesprek erg benieuwd naar de zorgdossiers van Zorggroep Apeldoorn. Daarom hebben we een nieuwe afspraak gemaakt om te zien hoe de ECDs van Zorggroep Apeldoorn zijn ingericht." Zo leren we als organisaties van elkaars ervaringen en bevragen we elkaar kritisch.



## 4 Bijlage

### 4.1 Resultaten indicatoren basisveiligheid

Begin 2024 zijn enkele indicatoren basisveiligheid over 2023 gemeten en gedeeld met de multidisciplinaire teams. De gemeten indicatoren waren voor alle locaties 'Advance Care Planning', 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast werd op sommige locaties de indicator 'medicatiereview' en op andere locaties de indicator 'decubitus' gemeten. Ook is gekozen voor het meenemen van de indicator 'werken aan vrijheidsbevordering'.

Uit de resultaten blijkt dat bij ruim 97% van alle bewoners afspraken zijn gemaakt met betrekking tot Advance Care Planning. Op alle locaties werden medicatiefouten in het team besproken. Gemiddeld bij 92,8% van de bewoners waren daarnaast voedselvoorkeuren vastgelegd of op een andere manier in het dossier aandacht besteed aan eten en drinken. Bij de helft van de veertien teams waarbij dat meegenomen was in de meting, heeft in 2023 een medicatiereview plaatsgevonden met een arts, zorgmedewerker en apotheker. Op de 5 locaties waar het aantal bewoners met decubitus werd meegenomen in de meting, bleek 1,5 procent van de bewoners decubitus te hebben.

Op de vraag: 'Hoe werkt de organisatie aan vrijheidsbevordering voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang?' werd (in overleg met de themagroep Onvrijwillige Zorg) het volgende antwoord geformuleerd:

'Het intern beleid en de werkwijze van Atlant zijn aangepast op basis van de wijzigingen in de wetgeving en het bestuurlijk akkoord dat is gesloten over de op handen zijnde wetswijzigingen. Daarnaast is er scholing beschikbaar en verplicht gesteld voor alle medewerkers, en worden workshops georganiseerd om de kennis van medewerkers te vergroten. Er is voor gekozen om het aantal WZD-functionarissen terug te brengen en de overgebleven functionarissen meer uren te geven zodat zij laagdrempelig beschikbaar kunnen zijn voor uitleg, preventie en overleg.

Binnen de Programmagroep PG (die in 2023 is opgericht) gaat een werkgroep zich specifiek bezighouden met het bevorderen van vrijheid van cliënten. Op sommige locaties zal daarnaast in 2024 worden verbouwd. In de gemaakte plannen is ernaar gestreefd om de omgeving zo in te richten dat cliënten zo veel mogelijk vrijheid zullen ervaren. Op 1 van de locaties is ook een project gestart, waarbij collega's van verschillende disciplines daar stap voor stap de fysieke bewegingsruimte van cliënten vergroten.

In 2024 wordt regionale samenwerking verkend en is er ook aandacht voor de versimpeling van de werkwijze en de borging van het werken volgens de WZD. Ook zal er opnieuw worden gekeken naar de rolverdeling en de mogelijkheid van (betere) digitale ondersteuning).

