



Kwaliteitsplan

2023—2025



Inhoud

- 3. Inleiding kwaliteitsplan
- 4. Profiel Jah-Jireh Woonzorg
- 7. Profiel Personeel
- 9. Thema 1. Persoonsgerichte zorg
- 15. Thema 2. Wonen en Welzijn
- 22. Thema 3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning
- 26. Thema 4. Leren en ontwikkelen
- 31. Thema 5. Leiderschap, Governance en Management
- 34. Thema 6. Personeelssamenstelling
- 36. Green deal



Sinds het kwaliteitskader in 2017 van kracht werd, is al veel actie ondernomen om de zorg voor kwetsbare ouderen te verbeteren.

Het kader beschrijft wat we onder goede zorg verstaan. Het kwaliteitskader dient drie grote doelen, namelijk: Het laat zien wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van goede zorg, ongeacht op welke plek deze gegeven wordt. Daarbij helpt het cliënten om een weloverwogen keuze te maken voor een zorgorganisatie.

Op de tweede plaats stimuleert het kader zorgorganisaties en hun zorgprofessionals om de kwaliteit van zorg en ondersteuning continu te blijven verbeteren en versterken en helpt het kader om het lerend vermogen van een organisatie te blijven optimaliseren. En ten derde is het kader de basis voor extern toezicht en een document voor de dialoog met de zorgkantoren.

Vanaf 2017 zijn al veel stappen gezet, ook binnen onze organisatie. Natuurlijk is het een voortschrijdend proces.

We stellen ons dagelijks de vraag hoe we de dag van onze cliënten zo plezierig mogelijk kunnen maken. Toch is het ook realistisch de uitdagingen onder ogen te zien. Want hoe klaren we de klus met steeds groter wordende uitdagingen. Gezien de vergrijzing is er niet alleen meer zorg nodig met minder handjes, maar wordt de zorg binnen onze locaties ook zwaarder.

Hoe zorgen we er als organisatie voor dat onze medewerkers gezond blijven en dagelijks met een maximaal werkplezier de zorg volbrengen voor onze cliënten? Immers geen medewerkers, geen zorg.

We hebben er voor gekozen om een meerjaren kwaliteitsplan op te stellen aangezien een jaar gewoon te kort is om uitgevoerde acties uit het kwaliteitsplan te laten bekijken. Daarbij geeft het meer rust bij zorgprofessionals om te kunnen blijven ontwikkelen. Het kwaliteitsplan 2023-2025 kwam tot stand na gesprekken met cliënten, medewerkers en ondersteunende diensten én uit de alledaagse praktijk.

Het meerjarenplan is met aandacht samengesteld en leidt ertoe dat we minder accenten per locatie leggen en zoveel mogelijk op alle locaties dezelfde acties uitzetten. Uiteraard zijn er de “ongoing business” waar de respectievelijke locaties al mee bezig waren.

Bovendien hebben we gekozen voor een meer compact en visueel kwaliteitsplan.

Wij hopen dat u ons kwaliteitsplan met aandacht, maar vooral veel plezier zult lezen.

Raad van Bestuur Jah-Jireh Woonzorg

Eunice Willemstein

Joël van der Reijd



Waar wij voor staan

We vinden het belangrijk dat onze cliënten die vanwege ouderdom of blijvende beperkingen hulpbehoevend zijn, met liefde en persoonlijke aandacht verzorgd en ondersteund worden. In een veilige en vertrouwde omgeving waar zij zich als Getuige van Jehovah gewaardeerd en begrepen voelen. Omdat het welbevinden nauw samenhangt met de geloofsbeleving en sociaal contact met gelijkgestemden, wordt ook aan de levenswijze van onze cliënten ruimschoots aandacht besteed.

We zetten ons graag in voor de gezondheid en het welzijn van onze bewoners. We sluiten met onze zorg en ondersteuning aan op wat onze cliënten zelf nog kunnen en stimuleren hen zoveel als mogelijk. We proberen afhankelijkheid van zorg te verminderen of zelfs te voorkomen. We helpen onze cliënten om op een prettige manier oud te worden. Ieder mens is uniek en daarom geven we onze cliënten zorg en ondersteuning zoals zij dit graag willen op hun eigen manier en in hun eigen huis.

Als Jah-Jireh Woonzorg sluiten we aan op zorg en welzijn die er voor onze cliënten bewezen toe doet. Wat zijn de ingrediënten voor een prettige dag voor onze cliënten?

Het zijn vaak de kleine dingen die het doen.



Mix WLZ/ ZVW 1 januari 2023

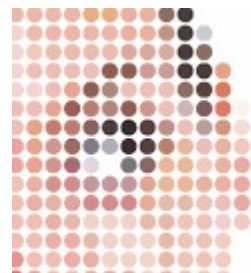
Locatie Wageningen 71 cliënten in zorg
19 cliënten ontvangen wijkverpleging
52 cliënten ontvangen WLZ in volledig pakket thuis

Locatie Rotterdam 62 cliënten in zorg
39 cliënten ontvangen wijkverpleging
19 cliënten ontvangen WLZ in Volledig pakket thuis
4 cliënten ontvangen WLZ in persoonsgebonden budget

Locatie Heerlen 13 cliënten in zorg
1 cliënt ontvangt wijkverpleging



Locatie Wageningen 68 % van de cliënten is 85 jaar of ouder
Locatie Rotterdam 37 % van de cliënten is 85 jaar of ouder
Locatie Heerlen 31% van de cliënten is 85 jaar of ouder



Zoek, Vind & Waardeer

uw (huis-)arts, specialist, ziekenhuis etc.



Meest voorkomende ziektebeelden

1. Verschillende vormen van dementie
2. Somatische aandoeningen
3. Parkinson

Waardering Zorgkaart Nederland

2022 **9.3**

9.6 locatie Wageningen

9.3 locatie Rotterdam

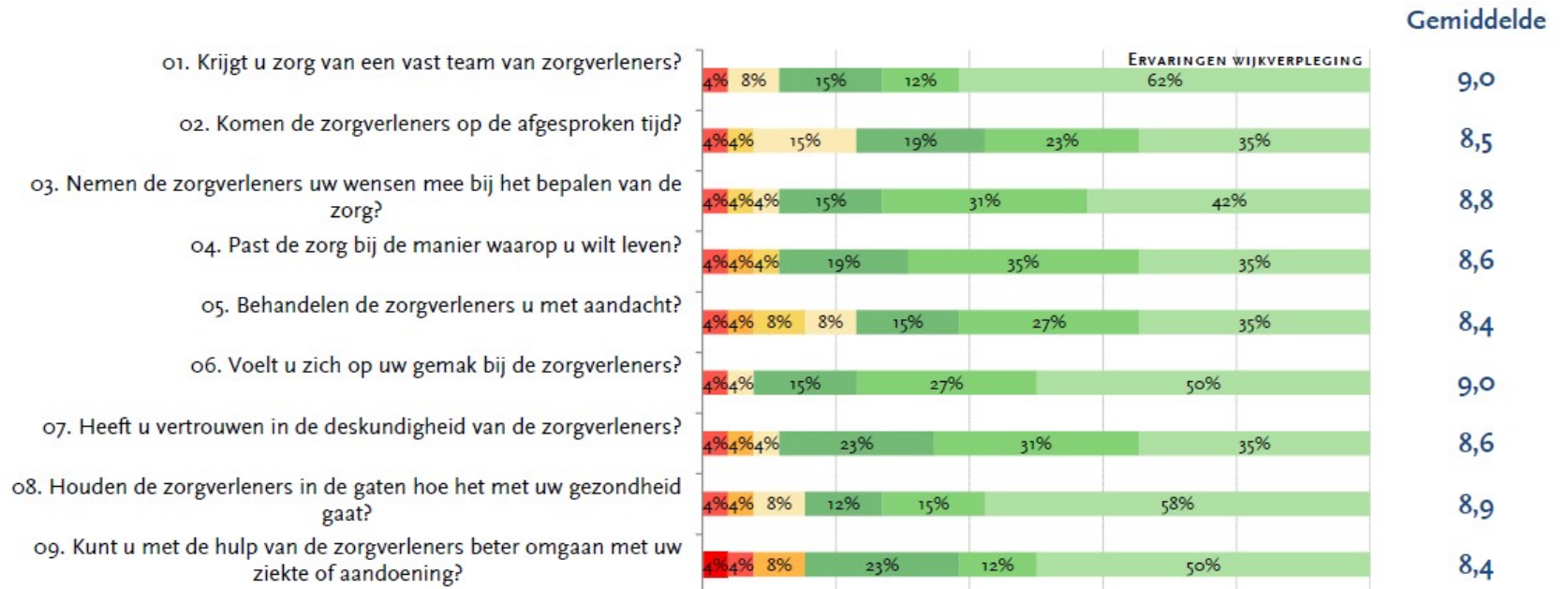
? locatie Heerlen wordt toegevoegd voor 2023

Waardering PREM Wijkverpleging

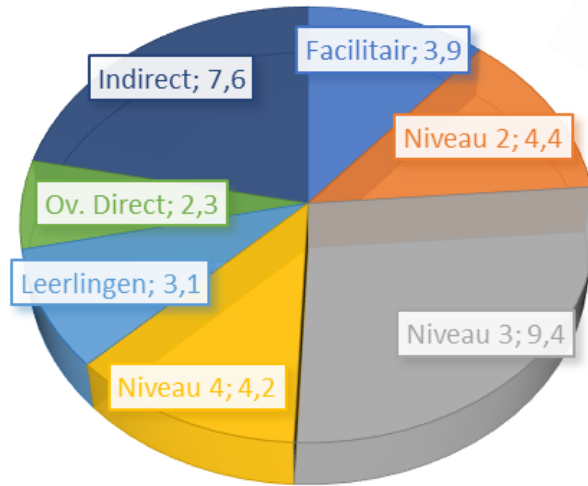
2022 **8.7**

Waardering Prem (onderzoeksbureau van Loveren & Partners)

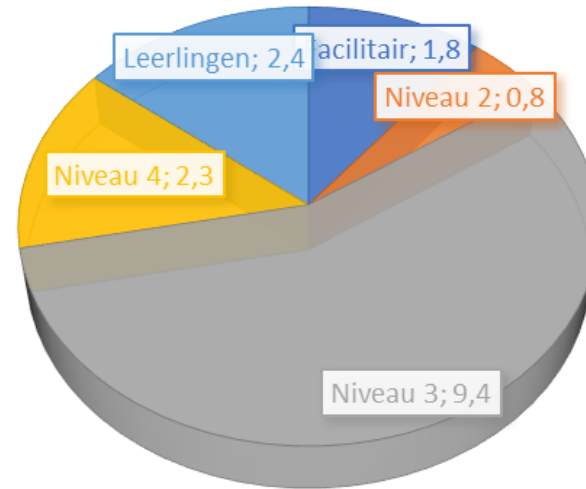
Meest genoemde positieve ervaringen



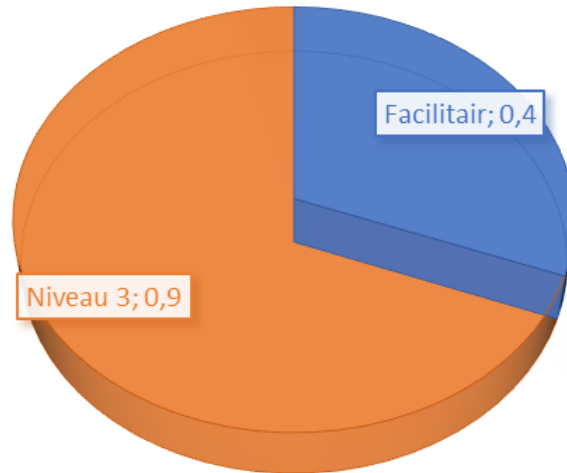
FTE WAGENINGEN



FTE ROTTERDAM

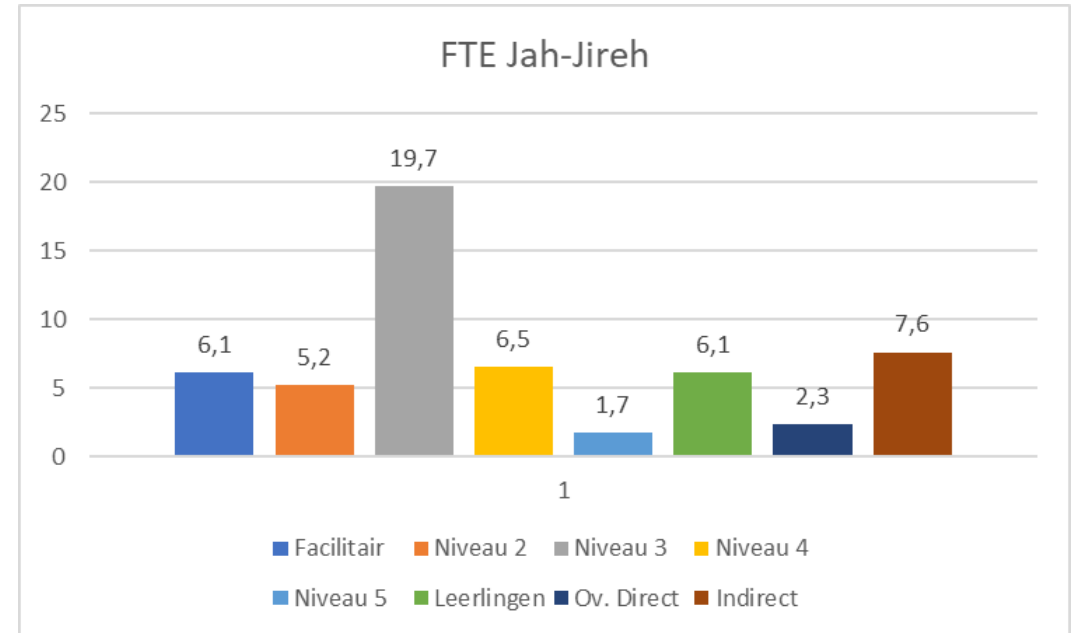


FTE HEERLEN



Totaal in dienst 2022

54,7 FTE



Ziekteverzuimcijfers 2022

Conform landelijk gemiddelde

Kortdurend verzuim: 1,6 %

Middellang: 1,69 %

Lang verzuim: 6,87 %

Extra lang verzuim: 2,92 %

Uit dienst:

- Wageningen: 7 medewerkers
- Rotterdam: 5 medewerkers



Persoonsgerichte zorg
en ondersteuning

Thema 1	Persoonsgerichte Zorg en ondersteuning	
Onderwerp	Doel (waar willen we heen?)	Middel (hoe bereiken we dat?)
Compassie	Wonen zoals thuis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige intake om overgang nieuwe woonsituatie zo goed mogelijk te laten verlopen.
Uniek zijn	Wij weten wie onze cliënt is. Onze cliënt wordt gezien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levensverhaal cliënt 2. Wensen rondom ziekenhuisopname en levenseinde zijn bekend en vastgelegd 3. Maatwerk activiteitenplan individuele cliënt 4. Maatwerk zorgbehoefte individuele cliënt 5. Expertise diverse doelgroepen
Autonomie	Het behouden en versterken van eigen regie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doel zorgplan wordt vanaf 2023 meer gericht op zelfredzaamheid en niet op alles wat niet meer kan. 2. Acties op wat je nodig hebt om het (nog) te kunnen. 3. Inventariseren op zelfredzame hulpmiddelen in eerste weken na intake 4. Pilot Tessa de Robot 5. Pilot slim drinkglas
Schoon en verzorgd lichaam	Cliënt bepaalt zoveel als haalbaar is de regie op persoonlijke verzorging, toiletgang, naar en uit bed enz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Blijvende afstemming tussen cliënt, mantelzorg en verpleegkundig team rondom de zorg voor de cliënt 2. Mondzorgcoördinator

Medewerker(s) op 1

Ons menselijk kapitaal, de medewerker. We hebben in de zorg te maken met een krappe arbeidsmarkt. We onderscheiden ons als Jah-Jireh Woonzorg door ruimhartig in ons aanbod te zijn bij het aantrekken nieuwe collega's. Echter is het ook belangrijk de huidige medewerker aan je te blijven binden.

Want naast de huidige krapte op de arbeidsmarkt is er voor organisaties die andere bedreiging: vertrekkend personeel. Om dat tot een minimum te beperken, werkt Jah-Jireh aan tal van activiteiten waardoor de medewerker fijn kan werken en goed in z'n vel zit.

We investeren in ruime mate in instrumenten die de ARBO-omstandigheden verbeteren en we investeren in domotica. Daarmee proberen we het verzuim ook te minimaliseren. Werk in de zorg is zwaar dus daar waar het kan proberen we de werkdruk zo goed mogelijk te verdelen. We nemen ruim de tijd voor de cliënt en zorgen dan tegelijkertijd voor rust in de zorgroutes. De tijd die we nemen is natuurlijk gericht op zorg, maar nog meer op participatie en kwaliteit van leven. De cliënt wordt met alle beschreven voorzieningen van de medewerker weer meer regisseur van het eigen dagelijkse bestaan.

De organisatie vindt het fijn om zich ook in de kleine dingen te onderscheiden: nieuwe medewerker/warm welkom, fruit op de werkvloer, ruimhartige beloningen bij het aanmelden van een nieuwe collega, flexibiliteit in de vakantieperiode, een vergoeding voor bereidwilligheid om iets extra's in het rooster te betekenen.

We houden rekening met de oudere medewerker en bieden flexibele mogelijkheden in het rooster. Sterker, we stemmen het rooster zo goed mogelijk af op de thuissituatie van de medewerker. De komende jaren kijken we zorgvuldig naar een goede balans tussen de 'zorg aan het bed' en de indirecte taken die gedaan moeten worden om die zorg optimaal te houden.

We blijven investeren in volledig transparante communicatie en grote mate van veiligheid. De medewerker zit niet te wachten op bemoeizuchtige managers. We geven onze medewerkers een stevige stem. Ze hebben behoefte aan autonomie, iets wat Jah-Jireh wil geven door verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen en een faciliterend management te hebben. Dat geeft vertrouwen! En daar waar het even niet lukt, willen we graag ondersteunen.



Jah-Jireh staat voor zuinige en zinnige zorg. Dat wil zeggen dat ze zoekt naar een balans tussen welke zorg de cliënt echt nodig heeft en hoe bevorderen we zolang mogelijk de zelfredzaamheid van de cliënt. Regelmatig is bij zelfzorgactiviteiten helpen herinneren voldoende. Dit in plaats van het overnemen van een activiteit. Overnemen betekent vaak afnemen. Immers op leeftijd verlies je sneller vaardigheden en kost het veel meer moeite om vaardigheden op te bouwen.

In februari 2023 starten we op alle drie de locaties samen met TinyBots een pilot met Tessa de Robot. Tessa is een kleine robot verborgen in een pratende bloempot. Behalve helpen herinneren dat het tijd is voor de medicatie, kan de robot een SMS van familie of zorgmedewerker omzetten in de bekende stem van Tessa. Bijvoorbeeld: Truus komt vandaag om 10:00 uur. Ook is het mogelijk dat cliënten vragen wat voor dag het vandaag is? Welke afspraken er zijn! Bijvoorbeeld: Het is half drie, er is sjoelen in de grote zaal. Of..... over een kwartier komen we u helpen met douchen, kunt u vast klaarleggen wat u straks wilt aantrekken? Wij denken dat we met Tessa per dag minder medicatie momenten kunnen geven omdat het vaak geen kwestie is van hoe iets moet, maar meer het vergeten dat iets moet. Daar help Tessa herinneren.

De belangrijkste reden dat we deze pilot doen, is omdat we graag zoeken naar mogelijkheden om onze cliënten hun zelfredzaamheid en dus hun waardigheid zo lang mogelijk te laten behouden.

Dat het ook besparen van zorgtijd oplevert is van ondergeschikt belang, maar wel heel fijn omdat de zorgprofessionals hun tijd heel dus heel efficiënt kunnen inzetten.

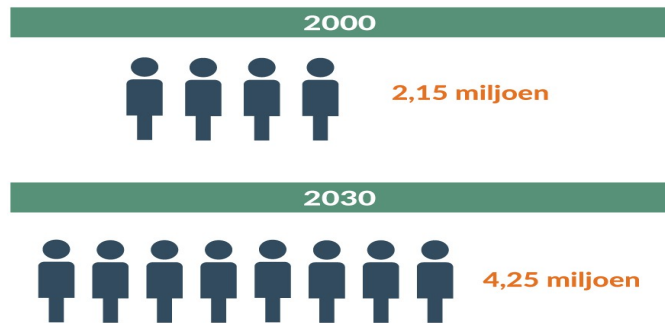


Tessa de Robot

Tessa is een sociale zorgrobot speciaal ontwikkeld in co-creatie met en voor mensen met cognitieve beperkingen. Ze wordt ingezet in de zorg. Via een app kan ze op afstand ook ingesteld worden met berichten, instructies, vragen en muziek. Tessa geeft verbale begeleiding met haar eigen stem. Tessa vergroot de zelfredzaamheid en zelfregie van de gebruiker. In het komende jaar gaan wij via een pilot kijken hoe we Tessa in kunnen zetten voor onze cliënten met lichte cognitieve beperking en bestuderen we begin 2024 de resultaten en ervaringen van onze cliënten. Maakt Tessa het verschil voor onze cliënten?

We wisten dat het er aan zat te komen, maar nu ervaren we dat de zorgvraag toeneemt. Tegelijkertijd merken we dat ondanks alle inspanningen om personeel aan te trekken, een zekere grens bereikt is. Op landelijk niveau spreekt men steeds over transitie (overgang), maar het wordt langzaam duidelijk dat een transformatie (verandering) nodig is. Echter is de visie vanuit de overheid te weinig richtinggevend en ontbreekt het aan een duidelijk plan over de inrichting van Zorg en welzijn en de problematiek op de arbeidsmarkt. Dat ontslaat ons als zorgorganisatie niet van de verantwoordelijkheid om zelf mee te denken en acties uit te zetten.

VERDUBBELING 65-PLUSSERS



Bron: CBS

ESSENBURGH
DANKBAARHEID

Dit doen wij door onze zorg anders in te richten. Bijvoorbeeld door activiteiten die samenhangen met ervaren kwaliteit van zorg te scheiden. Zorgprofessionals houden zich bezig met de persoonlijke en medische zorg terwijl andere, ook belangrijke taken door andere medewerkers gedaan kunnen worden. Denk hierbij aan maaltijdverzorging, reinigen van kleding en zorg voor de woning en omgeving. Door dit te doen blijven onze handjes voor de zorg optimaal benut.

We zetten zorgtechnologie in en zoeken naar vernieuwende mogelijkheden. Dit vraagt om begeleiding en informeren en demonstreren aan cliënten en medewerkers. Zorgtechnologie is vaak een ethisch punt en wordt snel afgevoerd.

Goede mondzorg.....

voor ouderen is ontzettend belangrijk. Er bestaat een directe relatie tussen mondgezondheid en kwaliteit van leven, algehele gezondheid en dementie. Ontstekingen, die vaak verborgen in de mond aanwezig zijn, veranderen bloedwaarden, verstoren bloedsuikerspiegels en hebben veel invloed op progressie en prognoses van aandoeningen. Vaak ontbreekt de kennis en kunde waardoor de factoren tijd of weerstand van de bewoner, de aangevoerde redenen zijn om goede, regelmatig geboden mondzorg achterwege te laten. Het gevolg: er ontstaan vele, onnodige, problemen. Een mondzorgcoördinator kan hierbij helpen. Onze mondzorgcoördinator informeert en adviseert de cliënt en brengt in kaart waar zorgmedewerkers de cliënt bij de dagelijkse zorg kunnen ondersteunen



Jah-Jireh Woonzorg heeft een aantal speerpunten uit gezet met betrekking tot zorg die gericht is op de (nabije) toekomst. Wij denken bijvoorbeeld dat de zorgvraag omlaag kán en ook móét om de vraag versus mogelijkheden beschikbaar te houden.

Het principe “Ieder mens is uniek” wordt sterk toegepast in de benadering naar onze cliënten, maar dat betekent ook dat de zorgvraag verschillend is en dus ook uniek mag zijn. Veel meer zorg op maat in de wensen en behoeften van onze cliënten. Wat heeft de cliënt van ons nodig om zo zelfredzaam mogelijk te blijven?

We stimuleren dat door:

-Cliënten zelf beslissingen te laten nemen.
-Samen oplossingen te bedenken.
-De cliënt zoveel als mogelijk zelf (zorg) taken te laten uitvoeren.



Binnen Jah-Jireh is de cliënt goed in beeld. Er is een grondige intake waarbij, naast de cliënt, het netwerk intensief betrokken is. Als de cliënt zijn of haar vertrouwde omgeving heeft verlaten, vallen vaak vertrouwde structuren weg die kwetsbaarheid inzichtelijk maken. Dit kan zich ook uiten in gedrag dat eerder niet gesignaleerd is of in de loop van de tijd als ‘normaal’ wordt ervaren. Vertrouwde gezichten en herkenbare structuren worden daarmee zoveel mogelijk in het dagelijks leven binnen Jah-Jireh gecontinueerd.



centrum voor
consultatie en
expertise

We leiden onze medewerkers op door middel van cursussen en door regelmatig gebruik te maken van het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE). Zij zijn partner van zorgprofessionals voor expertise over ernstig probleemgedrag bij mensen die langdurig en/of intensieve professionele zorg en ondersteuning nodig hebben. Deze samenwerking zorgt ervoor dat een opname elders soms zelfs voorkomen kan worden.

We leiden ook medewerkers op tot geriatrisch verzorgende of geriatrisch verpleegkundige en blijven hierin de komende jaren investeren om te kunnen blijven voldoen aan de intensievere zorgvraag.

Verpleegkundigen-groepjes

Binnen Jah-Jireh faciliteren we persoonsgerichte zorg door het hanteren van verpleegkundigen-groepjes (VPK). Onder verantwoordelijkheid van een verpleegkundige werken verzorgende(n), helpende(n) en leerling(en) samen om de zorgvraag van ruim 10 cliënten vorm en inhoud te geven.

De verpleegkundige heeft hierin de rol dat hij/zij taken delegeert en de medewerker op coachende wijze ondersteunt. Op deze manier kan de verzorgende of helpende ook contactverzorgende (CV) zijn: de centrale figuur waar de cliënt en diens netwerk op terug kan vallen. De cv is verantwoordelijk voor de inhoudelijke zorg en de administratie van de cliënt. Zo ligt de verantwoordelijkheid laag in de organisatie. Er is inhoudelijk overleg over de zorg- en dienstverlening, gebaseerd op de vier pijlers: mentaal en lichamelijk welbevinden, woon- en leefsituatie en participatie.

Maar er is meer: de groepjes kijken ook naar het persoonlijk functioneren en geven elkaar feedback. De organisatorische elementen (verlof, arbo, rooster, cao) komen binnen de groepjes ook ter sprake.

Er is maandelijks overleg. Dat gebeurt binnen de groepjes, tussen verpleegkundige en teamcoach en 2x per jaar evaluatie met de hele groep. Deze wijze van werken doet een beroep op een duidelijke communicatie en samenwerking. Ook met de collega's uit andere groepjes. Een passend rooster waarbij de cv zoveel mogelijk zijn/haar cliënt ontmoet is hierin essentieel.

Jah-Jireh is een lerende organisatie. We hebben al veel leerlingen zien slagen voor hun opleiding en onze ambitie is om hierin zeker verder te ontwikkelen. We zijn aantrekkelijk voor zij-instromers omdat we een breed aanbod van, op maat gesneden, cursussen en opleidingen aan kunnen bieden. Maar ook de ervaren medewerker kan zichzelf op zijn of haar niveau specialiseren of verdiepen.

Door op deze manier de zorg te organiseren zijn we continue aan het reflecteren en verbeteren. Ons kwaliteitsinstrument (Prezo) heeft heel positief op deze wijze van werken gereageerd. Voor de komende periode zal het accent gaan liggen op innovatie. Met de aanwezige kennis en kunde gaan we verdere verdieping brengen op de sterk veranderende omgeving. Speerpunten daarin zijn domotica, moeilijk verstaanbaar gedrag bij dementerenden, versterken van het netwerk en duurzaamheid. Elders in dit kwaliteitsplan leest u hier meer over.



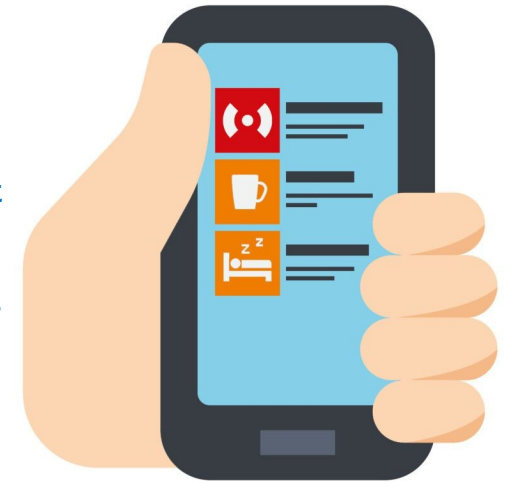


Thema 2	Wonen en Welzijn	
Onderwerp	Doel (waar willen we heen?)	Middel (hoe bereiken we dat?)
Zingeving	<p>Cliënten blijven een actief deel uitmaken van de christelijke gemeente (doel cultuursensitiviteit woongroepen)</p> <p>De cliënt voelt zich begrepen</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laagdrempelige geestelijk verzorgers. Voor cliënt en Evv is duidelijk wie dat is en hoe deze te bereiken is. 2. Faciliteren interactie cliënten onderling 3. Wens van de cliënt is hierin leidend 4. Medewerkers worden geschoold op gespreksvoering
Zinnvolle tijdsbesteding	<p>Ruim aanbod van activiteiten. Zowel individueel en in groepsverband.</p> <p>Wij faciliteren onze cliënten in " een plezierige dag"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Samen met cliënt wordt hieraan invulling gegeven. 2. Stimuleren cliënten op activiteiten 3. Voor elk wat wils- wekelijks programma van activiteiten. 4. Pilot inzet bewoners assistent (professioneel)Wageningen krijgt vervolg en uitrol in Rotterdam en Heerlen. 5. Mannencafé
Participatie	<p>Versterken netwerk van onze cliënten</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caren Zorgt biedt mantelzorg/familie laagdrempelige informatie cliënt 2. Afspraken maken met mantelzorg over wat we van elkaar mogen verwachten (uitleg geven) 3. Aandacht voor mantelzorg 4. Gebruik van Femly 5. Verhuiskaartjes bij intake 6. Mantelzorg informatiedag 7. Actieve rol Cliëntenraden 8. Groei aantal vrijwilligers met behulp van netwerk, facebook enz. 9. Scholing vrijwilligers



Eten en drinken	Cliënten ervaren eigen regie op eten en drinken. Cliënt ervaart een smakelijke maaltijd.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wens en voorkeur uit vragen en observeren 2. Signaleren ondervoeding (SNAQ) en vochttekort 3. Voedingsondersteuning om optimaal te kunnen eten en drinken wordt vastgelegd cliëntdossier. 4. Evaluatie specifiek op eten en drinken
Wooncomfort	Onze woongebouwen zijn aantrekkelijk, schoon en veilig voor onze cliënten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Woonomgeving (in) direct wordt schoongehouden 2. Cliënt en facilitaire medewerker voeren in de woning indien mogelijk samen de werkzaamheden uit 3. Op alle locaties kunnen onze cliënten 24 uur per dag alarmeren 4. Op alle locaties kunnen onze cliënten middels beeld zien wie bij hen aanbelt. 5. Hulpmiddelen worden op maat ingezet 6. Er zijn in Rotterdam en Heerlen logeer mogelijkheden voor mantelzorgers 7. Op alle locaties zijn gezellige gemeenschappelijke ruimten waar bewoners en familie kunnen participeren
WZD	Veilige vrijheid voor alle cliënten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medewerkers kennen de basisprincipes van de WZD 2. Bewustwording (on)mogelijkheden op veilige vrijheid 3. Aanstelling WZD functionaris (overzicht op)implementeren. 4. Ook in 2023 training medewerkers 5. Informeren mantelzorg dat niet alles mag en kan op onze locaties 6. Gesprek cliënt en mantelzorg over (wat nu) als het thuis niet meer gaat.

Jah-Jireh heeft in Wageningen net voor het einde van 2022 een nieuw zorgoproepsysteem in gebruik genomen. Vooral de medewerker kan heel gemakkelijk inzetten wat de cliënt voor het moment nodig heeft. Denk aan verschillende sensoren. Een bed sensor zorgt ervoor dat je een cliënt niet onnodig wakker maakt door een controle in de woning. Behalve slimme sensoren die cliënten veilige vrijheid bieden, kunnen er in zorgoproepen verschillen aangebracht worden. Middels een zorg tablet die indien nodig in de directe nabijheid van de cliënt geplaatst kan worden, kan de cliënt ook zien wie voor zijn deur staat en zelf open doen. Ook is uitluisterverbinding mogelijk. In de loop van 2023 komen meer mogelijkheden beschikbaar. Behalve de voordelen voor cliënten hoeven medewerkers ook niet extra of onnodig naar de cliënt omdat ze via de mobiele telefoons een snel overzicht hebben bij bijvoorbeeld alarmeringen/zorg oproepen. Het uitluisteren scheelt de nodige kilometers per dag. Overall scheelt het een behoorlijk stuk werkdruk voor onze medewerkers. Gefaseerd kijken we daar waar mogelijk om onderdelen te kopiëren naar Rotterdam en Heerlen.



Veiligheid binnen onze woonlocaties

Nu de zorgvraag toeneemt en cliënten steeds langer thuis (verzorgd) wonen, vraagt dit meer aandacht voor veiligheid van cliënten en hun omgeving. Veiligheid in de breedste zin van het woord. Jah-Jireh Woonzorg huurt het vastgoed of de cliënt huurt rechtstreeks van de wooncorporatie. Nu steeds meer zorgorganisaties WLZ zorg bij de cliënt thuis (volledig pakket thuis) aanbieden en soms zoals wij, in een geclusterde setting is het belangrijk extra oog voor veiligheid te hebben.

Bovendien zijn de cliënten kwetsbaar en/of op leeftijd waardoor er ook een andere focus op veiligheid moet zijn. Denk hierbij aan brandveiligheid, risico's op calamiteiten van buitenaf zoals rampen, natuurbrand enz.

Van zorgorganisaties wordt verwacht dat ze van regelgericht naar risicogericht gaan denken. Dat betekent dat we er als organisatie alles aan moeten doen om de veiligheid rondom de cliënt zo goed als redelijk is te organiseren.

In 2022 hebben we op alle locaties naar de veiligheid en de risico's gekeken. In Wageningen hebben we dit zelfs gedaan met behulp van de veiligheidsregio. Zo is er een zogenaamde RAM (Risico Analyse Monitor) uitgevoerd. De afgelopen maanden heeft onze locatie in Heerlen een begin gemaakt met het in kaart brengen van de veiligheid. Streven is dat juni 2023 alle vluchtplannen gereed zijn inclusief een grotere groep BHV-ers. Cliënten zijn op deze locatie voor het overgrote deel zelfredzaam, maar we zien een serieuze toename op kwetsbaarheid. Op alle locaties hangt nu een AED. Er is extra aandacht voor blusmiddelen. Evac Chairs zijn vervangen of nieuw geplaatst.

Calamiteiten

We proberen ons als organisatie goed voor te bereiden op calamiteiten. Denk hierbij aan rampen, uitbraken enz. Dit doen we door goed vast te leggen wat wensen zijn van onze cliënten. We zorgen dat protocollen up to date zijn en zorgen ervoor dat we voor minimaal drie dagen voeding in huis hebben. Ook is er een grote voorraad flessen water. Denk ook aan ontruimingsplannen, blusmiddelen en evacuatiehulpmiddelen wanneer je niet in de breedte kunt evacueren

We proberen als organisatie ons steentje bij te dragen voor degene voor wie veiligheid niet zo zelfsprekend is. Zo bieden we in Heerlen onderdak aan verschillende vluchtelingen uit Oekraïne. Terwijl zij enorm hun best doen om de Nederlandse taal te leren, doen ze op onze locatie ook vrijwilligerswerk wat we natuurlijk heel erg waarderen.





Netwerk Cliënt

We betrekken de partner en de mantelzorger actief bij de zorg. Zij zijn immers degenen die het levensverhaal van de cliënt invulling hebben gegeven. De zorg die zij geleverd hebben in de periode voor opname bij Jah-Jireh kan een zware wissel op het bestaan gedrukt hebben. Daar hebben we aandacht voor: We ondersteunen de partner met behulp van onze eigen cliëntondersteuner. We versterken het netwerk zodat mantelzorgers er voor hun geliefde kunnen blijven zijn.



Ons kwaliteitsplan voor de komende jaren is gericht op wat helpt om de zorg beschikbaar te houden voor de kwetsbare ouderen. Uit gesprekken met onze cliënten en ook uit analyses van klantmetingen kwam nadrukkelijk naar voren dat cliënten aandacht willen ervaren. Even je verhaal kwijt kunnen. Natuurlijk staat kwaliteit van zorg met stip op één, maar vraag maar na... je kunt nog zulke goede zorg geven, maar als je geen tijd hebt om aandacht aan de respectievelijke cliënt te geven, of je hele houding zegt dat je door moet naar de volgende cliënt omdat die ook met smart op je wacht, dan ervaart de cliënt zijn zorg niet als van hoge kwaliteit. Daarbij vreet het ook aan onze medewerkers. Ze hebben de hele dag geprobeerd om het verschil te maken voor de cliënten en gaan toch met onvrede naar huis. Natuurlijk kunnen cliënten naar een dagbesteding, maar vaak is er behoefte aan persoonlijke en individuele aandacht. Gewoon omdat je geen groepsmens bent bijvoorbeeld. Of je wilt een activiteit doen die je niet meer helemaal alleen aandurft of een vaardigheid aanleren waarbij je even wat hulp kunt gebruiken. Sinds 1 september 2022 zijn we in Wageningen een pilot gestart met twee bewonersassistenten. Beide dames met een zorgachtergrond hebben een duidelijke opdracht: "Aandacht geven." Daar waar een vrijwilliger net wat te vrijblijvend is maakt de bewonersassistent het verschil door wat meer planmatig te werk te gaan. Tevens neemt de bewonersassistent in de vroege morgen (piektijd) wat lichte zorgtaken uit handen op de tijden dat de zorgmedewerker razend druk is.



De facilitaire dienstverlening is een belangrijke helpmotor van de organisatie zo goed mogelijk organiseren en uitvoeren van diensten die ondersteunen van de organisatie, het verlenen van zorg aan een kwetsbare doelgroep. De is erop gericht om de bedrijfscontinuïteit en veiligheid tegen zo laag moge- van schoonmaak tot koffiecorner en alles er tussen in. Onze facilitaire ondersteuning. Deze dienst levert een serieuze bijdrage aan het realiseren gen (kosteneffectiviteit en prijs/kwaliteit verhoudingen) en daarmee de organisatie. De facilitaire dienst regelt de zaken die buiten de zorg liggen, hebben op onze dagelijkse zorg aan cliënten.



tie. Deze afdeling draait om nend zijn aan de kerntaken afdeling is laagdrempelig en lijke kosten te continueren, dienst is meer dan alleen van strategische doelstellin- groei en bloei van de hele maar die direct invloed



De warme maaltijden binnen Jah-Jireh worden ingekocht bij onze horecapartner en in de keuken van Jah-Jireh verder bereid voor cliënten. De gehele keukenvoorziening wordt ge- rund door vrijwilligers. Om de waardering van de cliënten voor de maaltijden te borgen (zoals smaak en beleving), zetten wij enquêtes uit om deze te monitoren en daar waar ge- wenst veranderingen of verbeteringen aan te brengen.

Op alle locaties hebben cliënten en/of hun mantelzorgers de keuze om zelf te zorgen voor de dagelijkse maaltijden. Ook daarin bepaalt de cliënt zelf. We denken graag mee. Cliënten kunnen behalve het zelf organiseren, ook boodschappen laten bezorgen. We helpen hen zo nodig met bestellen. We vragen hierin ook hulp van de mantelzorgers. We faciliteren met digitale boodschappenlijstjes. Immers de cliënt en zijn mantelzorgers weet vaak zelf het beste wat lekker is. Soms gaat een bewonersassistent mee om een boodschap te doen. Natuurlijk nemen we deze belangrijke zorg over wanneer daartoe bij cliënt en netwerk geen mogelijkheden meer zijn.

Liefde voor lekker eten en drinken dragen bij aan gezondheid, geluk en herstel. Wij wensen onze cliënten een plezierige dag!

Zelf boodschappen doen: Ik kies zelf wat ik eet



Wasverzorging

Om onze zorgmedewerkers vooral bezig te laten zijn met waar ze goed in zijn, namelijk de directe zorg, zijn wij in 2022 begonnen om het wassen van textiel en kleding los te koppelen van de zorgmedewerkers en deze door een externe wasserij te laten doen.

Huishoudelijke verzorging

De medewerker facilitaire dienst (schoonmaker) heeft als belangrijke taak de woonomgeving zo te onderhouden dat er sprake is en blijft van een prettig en veilig woon- en leefklimaat. Hierbij betreft de facilitaire medewerker de cliënt of voert gezamenlijk met hen deze werkzaamheden uit. Op 17 oktober 2022 zijn alle medewerkers facilitair, inclusief ZZP'ers, gecertificeerd. Tevens zijn alle middelen die worden gebruikt ecologisch afbreekbaar en onder een NEN norm vastgelegd.



Onderhoud / verduurzaming

In 2022 zijn er diverse investeringen geweest voor duurzaamheid en energiebesparing, welke ook in 2023 verder worden geïmplementeerd. Zo zijn er nieuwe keukens op de openbare ruimten geplaatst welke energiezuinig zijn middels een inductiekookplaat. Op de gangen is nieuw Led-verlichting met detectie aangebracht. In gebruikersruimten, zoals toiletten en wasruimtes zijn bewegingssensoren aangebracht om zo het energieverbruik te beperken. In 2022 is een begin gemaakt om het zorgoproepsysteem verbeteren middels een grote investering en is de brandmelding volgens NEN 2575 ingericht. In 2023 zullen de cliënten een eigen aansluiting hebben voor internet/tv/telefoon welke bekabeld is om daarmee storingen te minimaliseren en het gebruiksgenot te verhogen. Er

lopen nog diverse offertes voor het aanbrengen van dubbel glas om het gebouw in 2023 (en op de lange termijn) verder te verduurzamen. Ook is een architectenbureau ingeschakeld om een bestek voor verbeteringen aan het pand op te maken.





Thema 3	Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	
Onderwerp	Doel (waar willen we heen?)	Middel (hoe bereiken we dat?)
Basisindicatoren: Medicatiefouten Eten en drinken Advance care planning	Optimale medicatieveiligheid <input type="checkbox"/> De cliënt ervaart een smakelijke maaltijd We bieden passende zorg in de laatste levensfase	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maandelijke en kwartaal rapportages rapportage op medicatiefouten zodat trends zichtbaar worden. 2. Jaarlijkse reviews geborgd tussen huisarts, apotheek en zorgteam 3. Voorkomen van fouten door eenduidig digitaal medicatiedossier per cliënt 4. Wensen met betrekking tot eten en drinken zijn vastgelegd in dossier. Denk hierbij ook aan slikproblemen, allergie, ondersteuning op inname 5. In het cliëntendossier zijn wensen rondom reanimatie, acute ziekenhuisopname en levenseinde met cliënt vastgelegd.
Preventie/ voorkomen	Structurele aandacht voor infectiepreventie Antibiotica gebruik terugdringen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actieve deelname netwerk infectiepreventie GGD 2. Medewerker alert op overdracht door waarschuwing cliëntdossier 3. Voldoende persoonlijke beschermende middelen 4. Facilitaire medewerkers geschoold op reinigen 5. Preventie ter voorkoming van blaasontsteking bijv. met behulp van het slimme drinkglas

**Kwalitatief veilige zorg
en ondersteuning**

<p>Veiligheid door en voor onze zorgprofessionals</p>	<p>Veilige zorg door zorgprofessionals Veilige zorg voor zorgprofessionals</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruik van protocollen, standaarden en richtlijnen 2. Uitvoeren werkzaamheden volgens Arbowet 3. Inzet Arbocoach 4. Scholing Tillen en transfereren 5. Toezicht en scholing juist gebruik hulpmiddelen 6. Meldingsplicht grensoverschrijdend gedrag
<p>Samenwerking (para) medische zorg</p>	<p>Intensieve samenwerking (communicatie) met alle disciplines rondom de cliënt</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaste huisartsen op alle locaties 2. Actief overleggen/evalueren op afspraak 3. Huisartsen ondersteunen door voorwerk als triage, metingen verzamelen, afspraken uitvoeren enz. 4. Ontlasten bij vaccineren 5. Vaste SOG 6. Organiseren van paramedische diensten zoals Ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist enz.



Slim drinkglas

Het slimme drinkglas dat uitdroging voorkomt.
Pilot vanaf 2023 op alle locaties.

Resultaat:

1. Hogere kwaliteit van zorg (preventie)
Vaak denkt een cliënt dat hij voldoende drinkt. Met het slimme drinkglas maak je het ook voor de cliënt inzichtelijk.
2. Professionalisering zorgproces rondom cliënt. Minder huisbezoek nodig door eenvoudig de data te vergelijken welke rechtstreeks vanaf het glas verzameld wordt.
3. Efficiënt zorgproces (geen vochtbalans bijhouden)
4. Tijdsbesparing (minder kosten)
5. Minder valincidenten/ ziekenhuisopnames ten gevolge van



Jah-Jireh woonzorg is aangesloten bij het netwerk infectiepreventie GAIN. Het voorbereid zijn op uitbraken is een belangrijk onderdeel van kwalitatief veilige zorg. Van Corona hebben we als zorgorganisatie veel geleerd. We waren goed voorbereid en we hebben de pandemie uiterst serieus genomen. Echter biedt dat geen garantie voor de toekomst. En behalve Corona zijn er meer infectieziekten die aan onze deur kloppen. Infecties vormen een steeds groter risico voor de persoonlijke en algemene volksgezondheid: voorkomen is beter dan genezen. Door veel gebruik van antibiotica zijn veel infecties steeds vaker ongevoelig voor behandelingen. Het belang



van preventie wordt onderstreept door de wereldwijde uitbraak van virusziekte COVID-19 en de toenemende resistentie van bacteriën tegen antibiotica. Preventie is een complexe uitdaging, die we alleen samen kunnen oppakken. Het zorgnetwerk voor infectiepreventie GAIN ondersteunt zorgorganisaties en -professionals volgens drie uitgangspunten.

1. Verbinden van zorgprofessionals uit de cure en care in de regio Gelderland om samen op te treden tegen infectieziekten;
2. Verbeteren van kennis over infectiepreventie en antibioticaresistentie onder zorgprofessionals in de regio, zodat Gelderland is voorbereid op uitbraken;
3. Voorkomen dat infecties en antibioticaresistentie ontstaan en verspreiden, door infectiepreventie een structurele plek te geven binnen zorgorganisaties.





Leren van incidenten

Kwalitatief veilige zorg is soms ook erkennen dat iets niet kan.

We staan voor zorg zoals thuis en hoewel we op onze woongroepen zorg bieden zoals u ook in het verpleeghuis zou ontvangen, leggen we cliënten en hun mantelzorg/familie altijd goed uit dat de mogelijkheden binnen onze settings niet onbeperkt zijn. De veiligheid staat altijd bovenaan de checklist van alles wat de cliënt nodig heeft. Als cliënten bijvoorbeeld gaan dwalen, dan zijn we beperkt in veilige zorg. Daarom proberen we de cliënt ook vaak bij inschrijving al te informeren dat het belangrijk is te verhuizen wanneer je nog in staat bent aan een nieuwe woonomgeving te wennen. Contacten te leggen en nieuwe vrienden binnen de woongroep te maken. Verhuizen heeft een enorme impact op kwetsbare cliënten. Dat vormt ook een uitdaging aangezien we zien dat de cliënt op de wachtlijst gemiddeld al een zwaardere zorgvraag heeft dan de cliënt die drie jaar geleden op de wachtlijst stond.

Daarom doen we een intake van een nieuwe cliënt pas redelijk kort voor de verhuizing zodat we een zo duidelijk mogelijk beeld hebben van de cliënt. Bij onze intake is de cliëntondersteuner, de casemanager en één van onze verpleegkundigen betrokken.

En heel soms komen we er niet helemaal uit. Dat is niet erg, want je kunt nu eenmaal niet in de toekomst kijken. Bij twijfel leggen we de situatie voor aan de huisarts van de respectievelijke locatie en eigenlijk komen we samen altijd tot een goed besluit.

Samenwerking (para) medische zorg.

Van zelfs voordat Jah-Jireh woonzorg in 2017 een zelfstandige organisatie werd, werkten we al met de WLZ variant Volledig Pakket thuis (zonder behandeling). Dat betekent dat de huisarts de behandelaar is rondom de zorg voor onze cliënten.

De cliënten binnen onze woonlocaties hebben vaak een Zorgprofiel Verpleging & Verzorging. De meeste van onze cliënten hebben een cognitieve of een somatische beperking. Dat is voor een huisarts zwaardere, vaak een complexere zorgvraag. Ze voelen het regelmatig als een druk op de schouders. Ook is de zorg vaak intensief waardoor deze meer tijd van de huisarts vraagt. Omdat al onze locaties geclusterde woonvormen zijn waar een mix van cliënten woont kan dat redelijk zwaar worden voor een huisarts. Op elke locatie hebben wij vooraf overleg gehad met huisartsen, juist om hen niet voor het blok te zetten. We kiezen voor vaste toegewezen huisartsen. We evalueren onze samenwerking en stellen de samenwerking bij waar nodig. Zo ontlasten we waar we kunnen, door goede triage of uit handen nemen van zaken die door onze verpleegkundigen gedaan kunnen worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan griepvaccinaties. Ook zijn wij vaak de filter voor onnodige visites. In Wageningen hebben we zelfs een wekelijks spreekuur op locatie. Tijdens visites belt de huisarts ons zorgnummer. We lopen de visites mee en rapporteren de afspraken in de dossiers van de cliënt. We zijn trots op alle vaste huisartsen waarmee wij op onze drie locaties mee samenwerken.

Raizer II

Het gebeurt regelmatig dat een cliënt valt. Gelukkig ook zonder letsel. Toch is het overeind helpen van

een cliënt vaak een grote fysieke belasting van zorgmedewerkers. Het is geen nieuws dat de zorg zwaarder wordt en met minder handen moet worden verricht. We zijn zuinig op onze medewerkers.

Vanaf nu helpen medewerkers binnen enkele minuten een zorgvrager zelfstandig overeind.

We hebben ervoor gekozen de Raizer II op elke locatie in te zetten.





Thema 4	Leren en ontwikkelen	
Onderwerp	Doel (waar willen we heen?)	Middel (hoe bereiken we dat?)
Leren en werken in de praktijk	Uitdagend en uitnodigend leerklimaat. Medewerker wordt (weer) eigenaar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nieuw leerplatform Rein 2. Gunstige voorwaarden werkgever om te leren 3. Maatwerk 4. Denken in mogelijkheden 5. Kweekvijver op niveau
Leren van elkaar	Focus op netwerken. Jah-Jireh wil actief blijven in de bestaande netwerken en uitbreiden waar zinvolle kansen liggen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lerend netwerk met andere zorgorganisaties 2. Intervisiegroep zorgbestuur 3. Platform kleine zorgorganisatie Actiz 4. Parkinson net 5. Palliatief netwerk 6. VPT uitrol 7. Netwerk infectiepreventie 8. Nazorg gesprekken cliënten en/of mantelzorg
Planmatig werken	<p>Jaarlijks kwaliteitsplan Jaarlijks kwaliteitsverslag</p> <p>Iedereen voert op zijn onderdeel een actief aandeel en het is geen feest van de bestuurder.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Management neemt actieve rol bij uitvoering 2. CR wordt actief betrokken 3. PDCA uitvoering kwaliteitsplan en verslag



<p>Evaluëren en doorontwikkelen</p>	<p>In de afgelopen twee jaar is de PDCA sterk verbeterd. Dit blijft gelijk of verbeterd waar mogelijk door een continue proces.</p> <p>Kunnen we resultaten plaatsen? Kunnen we resultaten verklaren? Vinden we de resultaten goed genoeg? Welke verbeteracties zijn nodig?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kwaliteitsdashboard Nedap 2. Verpleegkundige groepjes 3. Melding (bijna) incidenten 4. Huisartsen evaluaties 5. Prem wijkverpleging 6. Medewerkers tevreden onderzoek (HPO) 7. Werkdrukmeting 8. Cliënttevredenheidsonderzoek 9. Zorgkaart Nederland 10. Input CR & OR
<p>Weten hoe het zit en indien nodig bijsturen</p>	<p>Kwaliteitssysteem Prezo ondersteunt in inzicht hebben</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaarlijks auditeren locatie Wageningen en Rotterdam 2. Heerlen volgt eind 2023 of begin 2024

Stap in de wereld van Rein

Al lange tijd waren we als organisatie op zoek naar een nieuwe manier van leren binnen onze organisatie. We zochten naar iets vernieuwends. Met meer mogelijkheden om te leren.

Voor veel medewerkers is het toch zoeken naar een balans. De focus ligt vaak op de zorg voor cliënten terwijl je ook goed voor jezelf moet blijven zorgen. Het is vaak een uitdaging om tijd te vinden om even rustig, ongestoord aan je persoonlijke ontwikkeling te werken. Na Corona ervaren we een bepaalde moeheid bij collega's. Op die momenten heb je elkaar het hardste nodig en weet je eigenlijk niet goed waar je weer beginnen moet. Je hebt mentaal in twee jaar zoveel meegemaakt dat je even alle zeilen bij moet zetten om je plezier in je werk terug te vinden. Niets is leuker als je het samen kan doen, als er voor ieder wat wils is en dat je momentjes kunt pakken waarbij je daarna denkt: Leuk, vandaag weer wat geleerd!

Dat hebben we gevonden bij leerplatform Rein. Gemaakt door en voor zorgprofessionals. Jah-Jireh is één van de 16 zorgorganisaties die zich bij Rein hebben aangesloten.

Rein faciliteert en stimuleert de leer en verbetercultuur in de zorg.

Rein vergroot het bewustzijn, de kennis en vaardigheden van medewerkers in de zorg.

Levert daardoor een zo optimaal, liefdevol en veilig mogelijke bijdrage aan kwaliteit van leven van cliënten.

Bovendien kan dit individueel en binnen je team. Elke medewerker kan zijn talenten ontdekken door middel van een talentescan. Onderzoek samen welke talenten je binnen je verpleegkundig groepje in huis hebt. Zo ben je beter in staat samen in je kracht te staan. Er zijn ook trainingen mogelijk rondom de communicatie binnen teams. Kort en bondig zodat je dat kunt doen tijdens een teamoverleg.

Verder is de manier van leren ook veelzijdig. Niet alleen leren van elkaar door spellen te spelen, maar ook nieuwe leermethoden als Virtual Reality. Stap in een cliëntsituatie en ervaar welke invloed je gedrag heeft op een zorg of communicatieprobleem. Rein is ook een netwerk, want je leert met en van andere organisaties op de netwerkbijeenkomsten. Zo houden we Rein up-to-date.



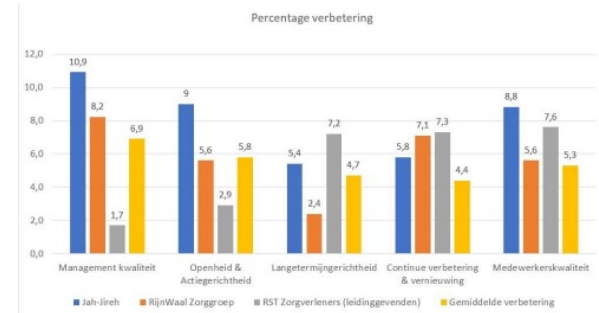
Jah-Jireh als High Performance Organisation

Jah-Jireh streeft er naar een inspirerende en succesvolle organisatie te zijn waar je met plezier werkt. We hebben iedere medewerker nodig om het verschil te maken en samen beter te worden. Dat vraagt wat van de kwaliteit van het management en er moet natuurlijk sprake zijn van openheid en actiegerichtheid ('we doen wat we zeggen'). We signaleren succes die we boeken en vieren deze ook, maar de blik is altijd gericht op de toekomst, de lange termijn. Zo hebben we de ruimte om continu te verbeteren en te innoveren en investeren we in de kwaliteit van al onze medewerkers. Dat vraagt om eerlijk, daadkrachtig en faciliterend management. We coachen, we nemen verantwoordelijkheid en spreken elkaar aan. Goed voorbeeld doet goed volgen. We werken op basis van vertrouwen en we zijn integer. We gaan grondig te werk maar nemen snel beslissingen als dat kan. We creëren een sfeer van onophoudelijke nieuwsgierigheid door kennis en ervaring met elkaar te delen. Daartoe nodigen we elkaar ook uit! Kennis delen betekent ook dat je die kennis kan vermenigvuldigen. En daar waar we kunnen veranderen doen we dat ook. Natuurlijk maken we fouten... maar we voorkomen dat we dezelfde fout weer maken.

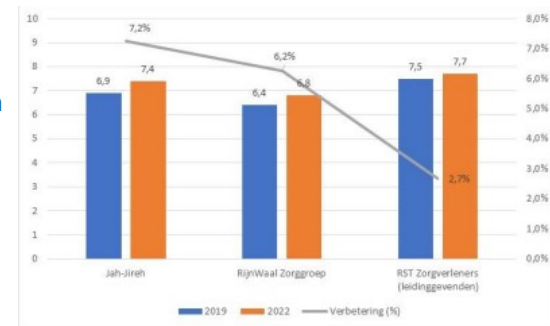
De langetermijngerichtheid zal gedijen in een stabiele en veilige werkomgeving. Heldere afspraken, duidelijke structuren. We zijn gericht op goede relaties met onze cliënten en onze zorgcollega's. We investeren in lange dienstverbanden met medewerkers.

Maar veiligheid betekent ook dat je onbevangen zaken bespreekbaar kan maken en je collega aanspreekt. En er zijn altijd mogelijkheden om je als medewerker te ontwikkelen. Jah-Jireh stimuleert haar medewerkers het beste uit zichzelf te halen. Daar hebben we veel voor over. We proberen werkprocessen te optimaliseren en slimmer en beter te werken als de organisaties om ons heen. Dat werkt stimulerend en levert bruisende energie die mensen aan ons bindt. Alles bij elkaar levert dat een inspirerende organisatie op waar mensen graag willen werken en in zichzelf willen investeren.

2019: 6.9



2022: 7.4



2025: 8.0



Intensievere zorg

In de komende jaren krijgen we te maken met verdere vergrijzing en intensievere zorg. Cliënten komen steeds vaker in zorg op een moment dat zelfzorg niet meer gaat of de mantelzorger overbelast dreigt te raken. Het is dan van het grootste belang te signaleren hoe de zorgvraag eruit ziet. Daar is participatie van het netwerk nodig maar ook deskundigheid op gebieden als Alzheimer, Parkinson, en niet-aangeboren hersenletsel.

Om onze kwaliteit van zorg zo optimaal mogelijk te borgen houden wij kennis en deskundigheid op niveau door actief deel te nemen aan diverse netwerken. We ontvangen kennis en delen onze expertise. Het houdt ons scherp. De komende jaren 2023-2025 breiden we deze netwerken uit en versterken we middels deskundige medewerkers onze positie als lerende organisatie.



Ruim 25 organisaties uit de regio Gelderse Vallei, waaronder Jah-Jireh Woonzorg, tekenden op 31 oktober 2022 een samenwerkingsovereenkomst en zij bundelden de krachten voor een nog betere Palliatieve Zorg. Met elkaar staan wij voor de best mogelijke zorg en ondersteuning voor mensen in hun laatste levensfase. Het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg vormt daarbij het vertrekpunt.

We zijn aangesloten bij Parkinsonnet met gediplomeerde Parkinsonverpleegkundigen.

Enkele verpleegkundigen hebben zich gespecialiseerd binnen onze organisatie om goed voorbereid te zijn op de zorgvraag van de cliënt. Dat lijkt niet makkelijk omdat de organisatie niet groot is en de locaties ver uit elkaar liggen, maar wie niet sterk is moet slim zijn. De corona pandemie heeft ons de afgelopen jaren gedwongen om onze communicatie en expertise anders in te richten. Zo overleggen onze diverse disciplines voor het grootste deel via zoom en kan iedereen aansluiten. Dat maakt het mogelijk om de expertise van onze gespecialiseerde collega's met de diverse locaties te delen. Bovendien kunnen we daar waar vraag is van onze collegazorgaanbieders, eenvoudig aanhaken.



Leiderschap, Governance en Management 5

Thema 5	Leiderschap, Governance en Management	
Onderwerp	Doel (waar willen we heen?)	Middel (hoe bereiken we dat?)
Strategie	In 2023 is een nieuw strategisch plan uitgewerkt voor de komende vier jaar welke tweejaarlijks zal worden bijgesteld	<ol style="list-style-type: none"> 1. Met input externe expertise en gericht op de uitdagingen van de nabije <u>en</u> verdere toekomst.
Leiderschap	In 2023-2025 wordt leiderschap binnen de organisatie verder ontwikkeld. Daarbij zal het HPO model een rode draad blijven.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Training/scholing RvT vanuit <u>NVZT</u> 2. Accreditatie RvB vanuit NVZD 3. Training RvB en managers vanuit het HPO center
Samen met professionals en cliënten	Optimaal betrekken en faciliteren van toezichthouders en adviesorganen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Samenwerking met lokale CR's & OR 2. Leren van andere CR's & OR's 3. Blijven aanbieden en enthousiasmeren van scholingsmogelijkheden. 4. Herbezinning op de inrichting van medezeggenschap
Gezamenlijke visie op kwaliteit	De diverse disciplines zijn betrokken bij het opstellen van het kwaliteitsplan en (<u>zorg</u>)beleid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorontwikkelen verpleegkundige groepen 2. Doorontwikkelen MDO 3. Intervisie vast op de agenda van de teams 4. Cliënten en medewerkers worden actiever betrokken bij ontwikkelen van VPT

Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en prestaties staan niet altijd in een consistente verhouding tot elkaar. Onze managers en coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg, dan wel voor het meten daarvan. Managers willen dat teams méér verantwoordelijkheden dragen en zelfstandig functioneren maar dat betekent dat zij zelf minder sturend moeten werken. Wij vinden het soms lastig om los te laten. Wij moeten ons meer bewust zijn dat daardoor een situatie ontstaat waarin niemand verantwoordelijk is om innoverende ideeën handen en voeten te geven, (innovatieve) projecten niet worden gevolgd of gedeeld en er drempels ontstaan om ideeën verder te brengen (de bureaucratie remt hierin ook). Het oude is vaak wel zo veilig. Daarom vraagt innoveren ook lef omdat de uitkomst en het proces zelf onzeker zijn.

Wij hebben ervaren dat er genoeg plannen worden gemaakt, maar het blijkt lastig vast te houden aan de route die men tevoren uitstippelt. Uit de Prezo kwaliteitsaudit van 2021 kwam dit duidelijk naar voren. In 2022 is daarin al een enorme verbetering gemaakt. Vooral het implementeren en evalueren van plannen moet vanaf 2023 verder beklijven (Plan> Do> Check> Act). Niet alleen in de zorg, maar in alle lagen van onze organisatie.

Daarbij gooiden tal van omstandigheden roet in het eten en zorgden er voor dat het anders liep dan dat we steeds van plan waren. Denk hierbij aan Corona. Dit virus heeft een enorme wissel getrokken heeft op zorgorganisaties. Je kunt je natuurlijk voornemen om weer over te gaan tot de orde van de dag, maar we moeten constateren dat we als organisatie nog dagelijks moeten anticiperen om cliënten en medewerkers veilig te houden.



DE 5 SUCCESFACTOREN



KWALITEIT VAN
MANAGEMENT



CONTINUE VERBETERING
& VERNIEUWING



LANGETERMIJN
GERICHTHEID



KWALITEIT VAN
MEDEWERKERS



OPENHEID &
ACTIEGERICHTHEID

Om onze doelen te bereiken zijn we gaan werken volgens het HPO model. In 2021 hebben we organisatiebreed hierin een serieuze doorstart gemaakt. Goed te “meten” dat we als organisatie in een stijgende lijn zitten. Bovendien zijn onze uitkomsten binnenkort beschikbaar in een academisch artikel zodat ook andere organisaties zich de HPO denkwijze kunnen overwegen. Jah-Jireh Woonzorg heeft met het HPO model een significant verschil aangetoond in de besturing van voor en na HPO door de gehele organisatie. Het behoeft geen uitleg dat we de komende jaren HPO binnen onze organisatie verder uitwerken.



We zorgen goed voor elkaar!

Dat is het uitgangspunt voor ons als gehele organisatie. Dat geldt voor bestuur en management, maar dat verwachten we ook van onze medewerkers. Van onze toezichthouders en onze medezeggenschap. Vanuit de beoordelende naar de

meesturende rol.

Dat is ook de gedachte voor het ombuigen van het Rijnlands, naar HPO model.

Immers, Samen sta je sterk!

Om blijvende verandering te realiseren, moet je als team of als organisatie actie ondernemen die zowel de prestaties verbeteren, als de mensen inspireren. Sterke managers, enthousiaste betrokken medewerkers, uitstekende samenwerking in teams en tussen teams. Dat maakt dat je samen nog beter kan presteren. Een organisatie waar mensen graag willen werken en waar cliënten blij zijn.



Raad van Toezicht

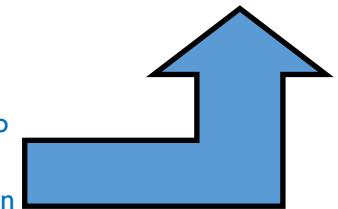
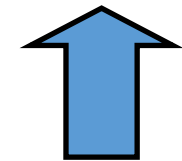
Jah-Jireh Woonzorg zorgt voor ontwikkelmogelijkheden voor Bestuur en Toezichthouders en zijn lid van NVZT en NVZD. De Bestuurder zorg is opgenomen in kwaliteitsregister.

We verplichten ons ertoe dat in alle lagen van onze organisatie ons kwaliteitsplan wordt uitgevoerd.

Op dit moment is er veel aandacht voor het versterken van de medezeggenschap. Zowel binnen de Cliëntenraad als de Ondernemingsraad. We vragen ons af of we met de juiste zaken bezig zijn. Of onze rol oppakken als raden een afspiegeling is van de behoeften van onze cliënten en medewerkers. We kijken binnen alle rollen over



de schutting en verder dan onze neus lang is. Gaan daarom indien mogelijk op bezoek bij andere organisaties en leren van elkaar. We zorgen bij onze adviezen en besluiten voor een juiste onderbouwing en vragen indien nodig externe expertise.





Thema 6	Personeelssamenstelling	
Onderwerp	Doel (waar willen we heen?)	Middel (hoe bereiken we dat?)
Aandacht, aanwezigheid en toezicht	<p>Significante daling van verzuimpercentage. Nu verzuim percentage conform landelijk gemiddelde.</p> <p>Medewerkers voelen zich optimaal gefaciliteerd in hun werkzaamheden</p> <p>Met plezier naar je werk</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorzetten proactief verzuimbeleid 2. Laagdrempelige arbeidsdeskundige op locatie 3. Actie op de afgenomen werkdrukmeting 2022 4. Arbodeskundige proactief, ongevraagd adviserend 5. Verruiming arbeidsvoorwaarden 6. Oog en waardering voor medewerkers
Specifieke kennis en vaardigheden	<p>Onze medewerkers voldoen aan de competenties passend bij het opleidingsniveau</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scholing van onze professionals wordt gevolgd in LMS 2. Stimuleren persoonlijke ontwikkeling passend bij persoonlijke omstandigheden 3. Leren kan in alle tijden. 4. Doorontwikkelen aandachtsvelders 5. Doorontwikkeling bestaande expertises, Parkinson, Wond, Palliatief, Geriatrie 6. Versterken vakmanschap
Reflectie leren en ontwikkelen	<p>Onze medewerkers worden gestimuleerd in hun ontwikkeling</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. RvB en Management geeft het goede voorbeeld door zichzelf te blijven ontwikkelen 2. Elke medewerker mag jaarlijks een talentescan maken 3. Hulp bij digi vaardiger worden 4. Functioneringsgesprek blijft bestaan maar heeft de nadruk op kwaliteitsmoment met je medewerker 5. Exit gesprekken medewerkers

Oog voor talent



Jah-Jireh stelt zich tot doel om de instroom van medewerkers in het komende jaar te verhogen voor alle disciplines. De focus ligt daarbij op het verhogen van het aantal leerlingen. Toen Corona in maart 2020 om zich heen greep, hebben we als organisatie er alles aan gedaan om de stages en dus ook de opleidingsvoortgang veilig te stellen. We hebben inmiddels een groot aantal leerlingen kunnen laten diplomeren. Het gaat hierbij om zij instromers, leerlingen die vanuit voortgezet onderwijs een keus maken voor de zorg, of zorgmedewerkers die willen doorgroeien naar een hoger niveau. Het is belangrijk flexibel te zijn als opleider. Geef medewerkers een keus in school bijvoorbeeld. Normaal of verkort traject. ROC of particulier. BOL of BBL. Het werven van medewerkers die elders in de zorg werken is het meest lastigst, maar niet onmogelijk. Het mag duidelijk zijn dat deze generatie zorgmedewerkers precies weet wat hij/zij wil en sterk opkomt voor eigen belangen zoals werk/privé in balans.

Voor onze vaste medewerkers zijn we flexibel in de contracturen. Grotere, maar ook juist kleinere contracten behoren tot de mogelijkheden. Als werkgever denken we in oplossingen.

Ook zoeken we naar nieuwe mogelijkheden om personeel aan te trekken. Bijvoorbeeld nieuwe manieren van werven, maar ook het aantrekken van nieuwe doelgroepen. Wat werven betreft werken we steeds vaker via social media. Maar ook een flyer, een nieuwsbrief, een mail naar alle mantelzorgers/contactpersonen van onze cliënten. Ook vragen we onze collega's mee te helpen. Dit doen ze door hun ervaring met hun werkgever te delen op bijvoorbeeld facebook. Het werkt!

Als het gaat om nieuwe doelgroepen medewerkers denken we bijvoorbeeld aan vluchtelingen vanuit Oekraïne. Sommigen werken heel hard om de Nederlandse taal te leren. Enkele werken al binnen de stichting als vrijwilliger en het eerste sollicitatiegesprek met een verpleegkundige staat in de agenda.

De zorg is een prachtig vak. Het moet weer *hot* worden om te zeggen dat je in de zorg werkt. En let op: wat je zegt ben je zelf. Wij maken het verschil door zelf enthousiast te zijn en trots te zijn op ons werk, en op de organisatie waarvoor werken.

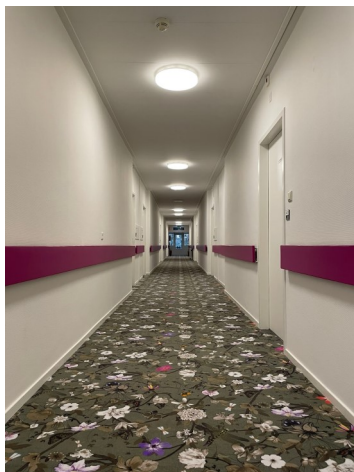
*Aantrekken
Behouden
Optimaal inzetten
Gezond werken*

Personeelssamenstelling



Waar een kleine organisatie toch groot in kan zijn.

Geen van onze drie woonpanden zijn eigendom. Dat betekent dat we niet één op één energiebesparende maatregelen kunnen doorvoeren en we met verhuurders over verduurzamen in gesprek moeten gaan.



We denken in mogelijkheden omdat alle beetjes helpen.

Op alle locaties proberen we zoveel mogelijk afval te scheiden. Op de locatie in Wageningen hebben we gescheiden ondergrondse afvalcontainers geplaatst.

We helpen onze cliënten zuinig om te gaan met verwarmen van hun appartement en tegelijkertijd voldoende te ventileren.

Ook medewerkers maken we energiebewust door bijvoorbeeld verwarming laag te draaien en verlichting uit te doen bij het verlaten van kantoren en teamkamers.

We hebben persoonsvolgende verlichting aangebracht op alle gangen in het woongebouw in Wageningen.

Veel van onze gemeenschappelijke ruimten zoals toiletten en keukenruimten hebben sensoren gekregen, zodat verlichting niet onnodig blijft branden.

De keukens zijn voorzien van inductiekookplaten welke energiezuinig zijn. In Heerlen hebben we de

Op alle drie onze locaties hergebruiken we materiaal of zamelen we overtollig materiaal in. Denk hierbij aan kleding, ongebruikt incontinentiemateriaal en medische benodigdheden als verbandmiddelen enz. We gebruiken dit in eerste instantie voor eigen cliënten, maar sturen meermaals per jaar materiaal naar Suriname of bijvoorbeeld Slovenië.

In Suriname is incontinentiemateriaal onvoldoende voorhanden of onbetaalbaar. Mooi is dat bijvoorbeeld apothekers of familieleden van cliënten ons ook benaderen en materiaal aanbieden. We zorgen als organisatie dat deze materialen zo snel mogelijk doorgestuurd worden.

Ook hulpmiddelen als rolstoelen of rollators worden ingezameld en door vrijwilligers klaargemaakt voor verzending.





Wageningen



Management team



Waardering



Rotterdam



Impressie



Heerlen



Geslaagd



Vrijwilligers

