

Jaarplan 2020

1. Zorg en wonen in de Berkenhof

De Berkenhof richt zich op zorgverlening aan met name ouderen in een kleinschalige omgeving. Bij zorgverlening wordt daarbij zeker niet alleen gedacht aan de verzorgende- of verpleegkundige handelingen die verricht moeten worden maar zeker ook aan welzijn en het welbevinden van de cliënten/bewoners. De locaties kenmerken zich door een huiselijke omgeving met enerzijds appartementen met voldoende privacy en anderzijds gezamenlijke ruimtes die uitnodigen tot vanzelfsprekende ontmoeting. Het is belangrijk om goed te kunnen wonen in een prettige omgeving. Voor een prettige omgeving is de fysieke ruimte belangrijk maar zeker ook de sfeer die bepaald wordt door bewoners onderling en de medewerkers. De beperkte omvang van de locatie leidt ertoe dat medewerkers en bewoners elkaar allemaal snel kennen.

De inzet van de Berkenhof is elke bewoner optimale vrijheid en eigen keuzemogelijkheden te bieden en tegelijkertijd een veilige en uitnodigende leefomgeving. Bewoners worden bijvoorbeeld nadrukkelijk betrokken bij de (keuze van) activiteiten, de maaltijden en de inrichting van hun omgeving. Bewoners kunnen meehelpen met het bereiden van maaltijden, het verzorgen van planten en dieren maar noodzakelijk is dat niet. Meepraten, adviseren en becommentariëren is ook betrokkenheid. Familie en vrienden moeten zich welkom voelen in de Berkenhof.

In elke locatie wordt actief gezocht naar samenwerkingsmogelijkheden met activiteiten die in het dorp plaatsvinden of het initiëren van dergelijke activiteiten. Uitgangspunt is dat het betrekken van de omgeving bij de Berkenhof (en omgekeerd) voor iedereen positief is.

1.1 Zorgproces

Medewerkers van de Berkenhof zijn voldoende gekwalificeerd om aan de meeste zorgvragen van ouderen te kunnen voldoen. Wanneer dat niet meer lukt -de criteria hiervoor zijn duidelijk vastgelegd- wordt met de bewoner en/of diens contactpersoon naar een passender oplossing gezocht.

Met verschillende behandelaars zijn goede werkafspraken gemaakt en waar nodig kan op specialistischer hulp teruggevallen worden. Op elke locatie is altijd tenminste een gediplomeerd verzorgende IG aanwezig en is een verpleegkundige beschikbaar. De Vilans protocollen zijn leidend bij het verrichten van verpleegkundige handelingen.

De zorg kan gefinancierd worden op basis van Wlz, ZVW, WMO of eventueel PGB.

Voor iedere bewoner/cliënt wordt een individueel zorgleefplan opgesteld waarin doelen en afspraken worden vastgelegd en wordt gerapporteerd. Hiervoor wordt de software van Nedap gebruikt.

Het op juiste manier en zorgvuldig uitvoeren van de nodige verzorgende en verpleegkundige handelingen is voor een goede zorgverlening een basisvoorwaarde. Vanuit de overtuiging dat een prettige en ontspannen sfeer een belangrijk element is voor het welbevinden van een bewoner en probleemgedrag kan voorkomen wordt daaraan veel aandacht besteed. Er is voldoende bekwaam personeel aanwezig en ook in de gezamenlijke ruimte is doorgaans iemand aanwezig. Dat draagt bij aan een huiselijke sfeer en nodigt uit tot contact en activiteiten.

1.2 Welzijn & wonen

De appartementen van de Berkenhof zijn verschillend maar allemaal in uitstekende staat en voorzien van een sanitaire ruimte die aan alle gebruikseisen voldoet om goed zorg te kunnen bieden.

Goede zorg is van groot belang maar geluk wordt voor een minstens even groot deel bepaald door een prettige omgeving, sociale contacten en boeiende activiteiten. Daarom zet de Berkenhof daar actief op in. Er worden dagelijks activiteiten aangeboden. De faciliteiten zijn aanwezig om ook spontane activiteiten te ondernemen en de lijnen om daarover te besluiten zijn kort. Naast een ruim en gevarieerd activiteitenaanbod bieden ook de 'gewone' dagelijkse activiteiten veel mogelijkheden om actief te zijn. Bewoners worden uitgenodigd mee te doen. Dat kan bijvoorbeeld bij het vouwen van de was, de keuze van het menu, het bereiden van de maaltijd, tafel dekken of het verzorgen van planten en/of dieren.

In elke locatie wordt de samenwerking met de omgeving actief gezocht. Enerzijds omdat de Berkenhof in kleine dorpen gevestigd is en de faciliteiten ook voor bewoners uit het dorp beschikbaar zijn. Anderzijds biedt inbreng vanuit het dorp ook aan de bewoners een extra impuls.

1.3 Veiligheid

Veiligheid is een noodzakelijk- maar ook vanzelfsprekend aandachtspunt.

De Berkenhof voldoet aan alle gebruikelijke eisen. Medewerkers zijn actueel geschoold als bedrijfshulpverlener, er zijn duidelijke regels om de medicatieveiligheid te kunnen garanderen, incidenten worden gerapporteerd en besproken, er zijn afspraken over de bescherming van de privacy van bewoners, zorgdossiers zijn beveiligd en privacygevoelig dataverkeer vindt versleuteld plaats, de waterleiding worden regelmatig op legionella gecontroleerd, technische installaties en apparaten worden gekeurd en goed onderhouden, t.a.v. de voedselveiligheid is de Berkenhof HACCP-proof en er vinden regelmatig een risico inventarisaties en evaluaties (RIE) plaats.

1.4 Liever beter

Als organisatie probeert de Berkenhof zichzelf steeds te verbeteren. De zorgteams overleggen per locatie iedere maand. De bestuurder is daarbij aanwezig zodat de lijnen kort blijven. Incidenten worden geregistreerd en besproken en er vindt jaarlijks een onafhankelijk cliënttevredenheidonderzoek plaats. De vragen worden vooraf besproken met de actieve cliëntenraad en de resultaten uiteraard ook. In 2019 gaven de bewoners de Berkenhof gemiddeld een 8,96!

Regelmatig worden er interne audits uitgevoerd om te zien of vastgestelde regels, afspraken en procedures ook daadwerkelijk functioneren.

1.5 organisatie

De werkhouding in de organisatie valt te omschrijven als wat tegenwoordig 'hands-on

mentaliteit' heet. Het zorgteam van iedere locatie is verantwoordelijk voor de gang van zaken binnen die locatie. Dat betreft uiteraard de directe zorgverlening en verpleging en de zorgadministratie maar ook meer facilitaire taken die bij het dagelijks leven horen. De was, de maaltijden, de woonsfeer, een bijdrage aan de activiteiten, voorraadbeheer, inkoop en dergelijke. Medewerkers hebben daardoor een brede blik op de gang van zaken in 'hun' locatie.

Ook de beide bestuurders werken af en toe 'in de zorg' mee en medewerkers die specifieke noodzakelijke overheadtaken verrichten (coördinatie, administratie, personeelszaken) zijn ook werkzaam in de uitvoerende zorgverlening. De afstand tussen 'kantoor' en 'werkvloer' is daardoor gering.

De Berkenhof wil graag de bureaucratiesering beperken en geen onnodige regels vastleggen. Maar in elke organisatie is het maken van afspraken nodig. Om de gemaakte afspraken voor alle betrokkenen goed vindbaar te houden zijn de gemaakte afspraken en vastgestelde procedures digitaal bij elkaar opgeslagen. Ook 'beleidsstukken' als scholingsplan, wachtlijstbeheer en jaarplan zijn hier voor alle medewerkers te vinden.

Het beperken van onnodige bureaucratie streeft de Berkenhof ook na in interne en officiële stukken. Uiteraard moet aan verplichtingen als een jaarplan, jaarverslag en dergelijke voldaan worden. Dit hoort ook functioneel te zijn. Uitgangspunt is daarom dat dergelijke stukken voor 'gewone mensen' ook leesbaar en begrijpelijk zijn.

De interne communicatie met medewerkers en tussen medewerkers onderling is direct en maandelijks overlegt ieder team waarbij afspraken worden vastgelegd. Ook bestuur, Raad van Commissarissen en cliëntenraad overleggen regelmatig. Iedere locatie geeft daarnaast tweemaandelijks een Berkenbode uit: een huisorgaan waarin verslagen en nieuwtjes kunnen worden geplaatst. Bewoners krijgen dit blad op papier. Familie en vrijwilligers kunnen dit gratis digitaal ontvangen

1.6 Leiderschap en personeel

Gelijkwaardigheid is een sleutelbegrip in de Berkenhof. Iedere medewerker en iedere bewoner kan een inbreng hebben en samen wordt de sfeer in de Berkenhof vorm gegeven. De bestuurders zijn daarbij toegankelijk en herkenbaar en springen als dat nodig is ook in de zorg bij. Medewerkers worden uitgenodigd attent te zijn op mogelijke verbeteringen, initiatief te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Dat vraagt veel van medewerkers maar levert hen ook 'regelruimte' en waardering op. Aangenomen wordt dat dit invloed heeft op het ziekteverzuim; minder dan 3% is in de zorgsector laag te noemen.

Er is voor medewerkers ook een vrij uitgebreid aanbod aan scholingsmogelijkheden. Er zijn interne cursussen, velen volgen een beroepskwalificerende opleiding en er is een uitgebreid pakket modules via e-learning. Verzorgenden en verpleegkundigen zijn ingeschreven in het V&VN register en zorgen er ook in dat kader voor actueel bijgeschoold te blijven.

De Berkenhof neemt deel aan projecten om voldoende personeel voor de zorgsector te vinden en behouden. Tot nu toe is het vinden van geschikte medewerkers voor de Berkenhof overigens nog geen probleem gebleken.

2. concrete plannen 2020

De kwaliteit van de zorg is in de Berkenhof naar het oordeel van zowel bewoners als medewerkers op orde. Dat moet in 2020 zeker zo blijven. Dat proberen zowel betaalde- als vrijwillige medewerkers te bereiken door te zorgen

- dat de woon- en verblijfsruimtes schoon en gezellig zijn
- dat de zorg tenminste aan de algemene eisen voldoet

- extra te investeren in welzijn, activiteiten en beleving
- bewoners uit te nodigen actief mee te denken en mee te doen met de dagelijkse activiteiten.

Ervaringen en opmerkingen van bewoners en medewerkers zijn geïnventariseerd en op basis daarvan is dit jaarplan voor 2020 gemaakt.

2.1 huiskamerdiensten

In 2019 zijn in elke locatie aparte huiskamerdiensten ingesteld. Daardoor kunnen er vaker medewerkers in de huiskamers aanwezig zijn. Dat komt de sfeer en gezelligheid in de huiskamers ten goede en dat geeft meer rust. Door bewoners wordt dit op prijs gesteld. Voor de invulling van deze diensten is vooral gezocht naar medewerkers op tenminste niveau twee die gericht zijn op het activeren en contact maken met bewoners. Dat heeft twee voordelen. Door samenwerking met de activiteitenbegeleiding konden er in de huiskamers vaker en dus meer activiteiten plaats vinden. Daarnaast kan een huiskamerdienst op momenten van onvoorziene grote drukte ook even in de 'gewone' zorgverlening bijspringen worden wat door zowel de bewoners als de medewerkers als een verbetering van de kwaliteit wordt ervaren.

In 2020 willen we daarom het aantal uren huiskamerdienst -ook in de avonden en weekenden- flink uitbreiden. Er wordt naar gestreefd dat iedere morgen (tot na het middageten) en iedere avond iemand in de huiskamer aanwezig is.

2.2 activiteiten

Voornemen voor 2019 was ieder kwartaal een soort dagvakantie te organiseren. Dat is niet in ieder seizoen in elke locatie gelukt. Daar zijn verschillende oorzaken voor aan te geven. Dit jaar zal opnieuw geprobeerd worden meer dagvakanties te organiseren en daarbij te kijken in hoeverre dagvakanties daadwerkelijk een andere beleving bieden dan kortere uitstapjes. De samenwerking tussen de activiteitenbegeleiders van de verschillende locaties is inmiddels verstevigd.

2.3 meerdaagse vakantie

De vraag naar een meerdaagse vakantie lijkt ook te bestaan. In 2020 zal in elke locatie zo'n vakantie aangeboden worden. Een eigen bijdrage van de bewoners is daarbij mogelijk. Maar aan een accommodatie moeten hogere eisen gesteld worden en extra personele inzet zal nodig zijn. Omdat aangenomen wordt dat niet alle bewoners mee zullen gaan zal gedurende deze dagen een dubbele personeelsbezetting noodzakelijk zijn. Vanuit het kwaliteitsbudget zal hiervoor daarom een bedrag gereserveerd worden.

2.4 Individueel activeren

In 2019 is gezocht naar mogelijkheden om bewoners individueel te stimuleren actief te zijn. Daarvoor is een scala aan technische mogelijkheden leverbaar. Apparatuur die uitnodigt om geestelijk en/of lichamelijk actief te zijn. Naast duofietsen en een duo scootmobiel is er inmiddels een braintrainer en is in samenwerking met de dorpsvereniging Kerkenveld/Alteveer een virtuele fiets aangeschaft. Daarmee kan vanuit een stoel binnenshuis met echte trappers gefietst worden terwijl op een scherm het virtuele beeld van de route zichtbaar wordt. Hiermee zal eerst in Kerkenveld ervaring worden opgedaan. Deze voorziening zal ook voor bewoners van het dorp beschikbaar zijn.

Een veel voorkomend probleem is dat dergelijke apparatuur na een periode van enthousiasme ongebruikt blijft omdat de nieuwheid ervan af is. Door de verschillende voorzieningen tussen de locaties te laten rouleren is er regelmatig iets nieuws en uitdagends te beleven. In 2020 zal gezocht worden naar passende mogelijkheden het aanbod uit te breiden.

2.5 deurdrangers

Geconstateerd is dat de deurdrangers die nodig zijn vanuit brandveiligheidsoverwegingen voor veel bewoners een belemmering vormen om zich zelfstandig door het gebouw te kunnen bewegen. Daarom is in 2019 in twee locaties begonnen met het vervangen van deze deurdrangers door vrijloop deurdrangers. Deze werken omgekeerd: ze worden pas actief wanneer het brandalarm afgaat en sluiten de deuren dan. Op andere momenten gaan deuren dan 'gewoon' eenvoudig open en dicht. In 2020 zal de dranger bij alle bewoners die hinder ondervinden van het zwaar openen van de deur vervangen worden.

2.5 digitaal toegankelijk maken zorgrapportage

Technisch is het mogelijk de zorgdossiers en/of zorgrapportage digitaal toegankelijk te maken voor bijvoorbeeld de eerste contactpersonen. Voor familie die verder weg woont is dat aantrekkelijk. Dit vraagt van de organisatie echter ook extra aandacht; zowel t.a.v. de inhoud van de rapportage als ten aanzien van de beveiliging van de privacy van cliënten. In 2020 zullen de voordelen en risico's in beeld gebracht worden, besproken worden en zal een besluit genomen worden of- en zo ja in hoeverre cliëntdossiers buiten de locaties voor familie toegankelijk gemaakt zullen worden.

2.7 Scholing voor medewerkers

De Berkenhof heeft een breed opleidingsbeleid. Er is onder andere een uitgebreid pakket e-learning modules, er zijn praktijklessen om medewerkers in de gelegenheid te stellen bekwaam te blijven, er zijn scholingen over een thema naar keuze, er zijn mogelijkheden een reguliere opleiding te volgen en er veel stagemogelijkheden.

In 2020 zal het pakket beschikbare e-learningmodules nog uitgebreid worden. Het gaat daarbij vooral om minder gangbare ziektebeelden die toch wel binnen de Berkenhof voorkomen en om modules op het gebied van omgaan met onbegrepen gedrag.

Daarnaast zal in 2020 aan medewerkers een extra workshop rond de maaltijdverzorging worden aangeboden.

Het bereiden en verzorgen van de maaltijden is onderdeel van de taak van medewerkers. Voor bewoners is dat een belangrijk onderdeel van de dag. De kwaliteit van de maaltijden wordt door hen gelukkig positief gewaardeerd. Het bereiden en aantrekkelijk presenteren van een maaltijd voor zoveel mensen is niet voor alle medewerkers een eenvoudige klus. Daarom zal een leuke kookworkshop georganiseerd worden waarin specifiek aandacht is voor zowel koken voor een groter gezelschap dan een gezin als voor een aantrekkelijke presentatie van het resultaat.

2.8 Scholing voor vrijwilligers en bewoners

In 2019 vond voor medewerkers een scholing plaats over dementie. Kennis over dementie maar ook het begrijpen van gedrag en manieren om daarmee om te gaan kwam daarin op een praktische manier aan bod.

Naar aanleiding van deze positieve ervaring ontstond het idee in 2020 ook een dergelijke cursus aan vrijwilligers aan te bieden. In 2020 zal deze cursus plaats kunnen vinden.

Bewoners vormen in een locatie een soort gemeenschap. Dementerende bewoners zijn daarvan een onderdeel. Iedereen beschikt over een eigen appartement wat ruimte voor privacy biedt. Niettemin worden bewoners veel met elkaar geconfronteerd. Hoewel dat doorgaans heel goed gaat zal aan ook bewoners die dat interessant, nuttig en of leuk vinden in 2020 een dergelijke cursus aangeboden worden. Kennis en herkenning kunnen begrip vergroten en het omgaan met elkaar makkelijker maken.

2.9 personeel

Verzorgenden en verpleegkundigen binnen de Berkenhof beperkt zich niet tot het doen van verzorgende en verpleegkundige handelingen. Zij houden zich ook bezig met de was, de maaltijdbereiding en andere huishoudelijke taken. Zij proberen bewoners daarbij te betrekken en dragen dus ook sterk bij aan de woonsfeer. Medewerkers hebben dus een grote en brede taak en verantwoordelijkheid. Daar staat tegenover dat zij ook een grotere 'handelingsbevoegdheid' en 'regelruimte' in hun werk hebben. Niet iedere zorgmedewerker is geschikt voor deze functie.

Tot dit jaar was het vinden van geschikte medewerkers vrij eenvoudig: er kon meestal geput worden uit open sollicitaties. Dat verandert nu merkbaar. Tot nu toe lukte het voldoende medewerkers via mond op mond 'reclame' en een enkele melding op facebook te vinden. In 2019 is extra aandacht geschonken aan het vinden en vooral aan het behoud van medewerkers. De Berkenhof wil dat ook medewerkers zich welkom en gewaardeerd voelen. Dat zit vaak in kleine dingen. Maar ook in de arbeidsvoorwaarden en de doorgroeimogelijkheden. Daarom wordt de vergoeding voor woonwerk verkeer verbeterd en zal het in 2020 mogelijk worden ook als werknemer de opleiding tot verpleegkundige te volgen. Dit ondanks het feit dat de kans groot is dat een gedeelte van deze werknemers op termijn voor een nieuwe uitdaging zal kiezen en zal vertrekken.

2.10 duurzaamheid

Als organisatie wil de Berkenhof zo duurzaam mogelijk zijn.

- De locaties Fort en Havelte hebben inmiddels zonnepanelen. In Ansen en Kerkenveld zullen deze aangebracht worden.
- Alle locaties zijn of worden voorzien van ledverlichting.
- Er zijn sensoren op (buiten) lampen aangebracht zodat deze niet onnodig branden.
- Elektrische apparatuur, zoals koelkasten en ventilatoren, wordt beoordeeld om stroomgebruik wanneer dat serieuze milieuwinst oplevert vervangen door energiezuiniger versies.
- Er is geëxperimenteerd met het wassen met ozon waardoor minder zeep en warm water nodig is. Dat bleek niet praktisch omdat het wasproces door deze werkwijze veel langer duurde.
- Wel zijn in Kerkenveld, Ansen en Fort waterontharders geplaatst waardoor o.a. de levensduur van apparatuur verlengd wordt. In Havelte is dat niet nodig omdat het water daar al erg zacht is.
- In Fort functioneert een warmtepomp. Wanneer de ervaring daarmee positief is kan zo'n voorziening mogelijk ook in andere locaties geplaatst worden.

2.11 onderhoud

Een prettige woonomgeving is belangrijk. Locaties moeten er verzorgd, schoon en goed onderhouden uitzien. Sommige locaties zijn al een aantal jaren in gebruik. In 2020 zal extra

geïnvesteed worden in het onderhoud van algemene ruimtes. Het gaat dan vooral om schilderwerk en inrichting. Soms kan bij wisseling ook een bewonersappartement een extra schilderbeurt gebruiken.

2.12.1 Tevredenheid

Jaarlijks wordt een tevredenheidsonderzoek onder bewoners gedaan. Dat zal dus ook in 2020 plaatsvinden. In overleg met de cliëntenraad zal bepaald worden naar welke onderwerpen specifiek gevraagd zal worden.

In 2020 zal ook een onderzoek naar te tevredenheid van medewerkers plaats vinden.

2.13 De organisatie (randvoorwaardelijk)

De Berkenhof is een 'platte' organisatie en wil dat graag blijven.

In iedere locatie werkt een medewerkersteam en zijn een aantal vrijwilligers actief. Eén teamlid is een aantal uren per week vrijgesteld om coördinerende taken te vervullen. Eén medewerker houdt zich -naast haar taak als verzorgende- enkele dagen per week bezig met administratieve werkzaamheden. Er zijn twee bestuurders die incidenteel ook in de zorg bijspringen. Met ingang van begin 2020 zal één locatiecoördinator volledig vrijgesteld worden voor taken op het gebied van stage coördinatie en personele zaken. Zij zal waar nodig locatiecoördinatoren ondersteunen en/of tijdelijk vervangen.

2.14 administratie

In 2020 zal de administratie organisatie van de Berkenhof anders worden ingericht. Er zal één softwarepakket aangeschaft worden waarin zowel de financiële administratie als de personele administratie in verwerkt kan worden. De administratie moet daardoor overzichtelijker en functioneler worden. De betrokken medewerkers zullen geschoold worden om goed met dit pakket te kunnen werken.