



Kwaliteitsjaarplan 2023



Capelle aan den IJssel, 08-12-2022

Hervormde Stichting Bejaardenzorg Capelle aan den IJssel "De Vijverhof"

Reigerlaan 251

2903 LJ Capelle aan den IJssel

T. +31 (0)10 450 37 55

F. +31 (0)10 450 83 30

[E-mail info@hsbdeVijverhof.nl](mailto:info@hsbdeVijverhof.nl)

[Web www.hsbdeVijverhof.nl](http://www.hsbdeVijverhof.nl)

KVK 41125094

AGB 42420912

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarplan 2023 van De Vijverhof. De uitgangspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland (uit 2017) gebruiken we als leidraad voor het Kwaliteitsjaarplan. Dit kwaliteitsplan geeft weer waar onze organisatie staat en welke ambities wij hebben. Daarom is ook het jaarplan 2023 hierin verwerkt en noemen we het "Kwaliteitsjaarplan". In het Kwaliteitsjaarplan staan onze bewoners, cliënten, huurders en medewerkers op de voorgrond. Voor hen doen wij het en met hen realiseren wij dit.

We zien het Kwaliteitsjaarplan als een organisch document dat zich verder ontwikkelt en groeit. Het Kwaliteitsjaarplan maakt onderdeel uit van de beleidscyclus van de organisatie. Het is een afgeleide van het strategisch beleidsplan waarin de visie, missie en de uitgewerkte hoofdlijnen staan beschreven en er is een directe koppeling met de kaderbrief en de begroting 2023. Het Kwaliteitsjaarplan is besproken met het Managementteam, de Raad van Toezicht, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

In de verbeterparagraaf van het plan zijn onze concrete doelstellingen voor 2023 opgenomen met het te behalen resultaat en een eigenaar per doelstelling. Uiteraard werkt de eigenaar/regievoerder intensief samen met verschillende functionarissen en met meerdere disciplines om het gewenste resultaat te behalen. Elk kwartaal worden de doelstellingen zowel in het teamleidersoverleg als in het managementteamoverleg geagendeerd, gemonitord en zo nodig bijgesteld.

We realiseren ons dat we een fors ambitieniveau hebben en dat dit alleen maar kan als medewerkers en teams met elkaar samenwerken en in verbinding zijn. Een forse ambitie vraagt ook aandacht om overbelasting te voorkomen. De Vijverhof is een relatief kleine organisatie met beperkte overhead. Belangrijk is het werven en behouden van medewerkers op sleutelposities. We zullen elkaar hierin moeten (onder)steunen en waar nodig ook keuzes durven maken. Daarin kijken we ook naar of de huidige omvang en inrichting van de organisatie past bij de eisen die eraan gesteld worden, uiteraard met behoud van het karakter van De Vijverhof.

We zien 2023 met veel vertrouwen tegemoet. Dat het een belangrijke bijdrage mag bieden aan de doorontwikkeling van deze prachtige organisatie voor de komende jaren.

Bert van Lienen,
Directeur-Bestuurder a.i.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Profiel zorgorganisatie	5
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	7
Kwaliteit en veiligheid	9
PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	9
Zorgdossier en methodisch werken	10
Kwaliteit van Zorg	10
EVV-schap	10
Dementiezorg	10
Innovatie	11
WONEN EN WELZIJN	11
Zinnvolle tijdsbesteding	12
Familieparticipatie, mantelzorger en vrijwilligers	12
VEILIGHEID	12
Wet Zorg en Dwang	13
Infectiepreventie	13
LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	13
Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	13
Kennisteam	14
Ontwikkelgroep	14
Kwaliteitsverpleegkundigen	14
Deel uitmaken van een lerend netwerk	15
Leiderschap, Governance en management	16
Leiderschap	16
Governance	16
Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	16
Regionale Samenwerking	16
Personeelssamenstelling	18
Juiste inzet	18
Duurzame inzetbaarheid	18
Binden en boeien	18
Reflectie, leren en ontwikkelen	19
Gebruik van hulpbronnen	20
Vastgoed	20
Facilitaire zaken	20
Duurzaamheid	21
Financiën en administratieve organisatie	22

Gebruik van informatie	23
Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)	23
Managementinformatie & Dashboard	23
AVG.....	23
Verbeterparagraaf	24

Profiel zorgorganisatie

Situatieschets

De Vijverhof ligt midden in het centrum van Capelle aan den IJssel. De Vijverhof is een organisatie met een dubbele functie; zorgaanbieder en volkshuisvester. De complexen bevinden zich in de directe nabijheid van het winkelcentrum de Koperwiek en dichtbij openbaar vervoer. De Vijverhof ligt in het hart van Capelle, een centrum in het centrum. De Vijverhof levert op dit moment de volgende zorgfuncties: persoonlijke verzorging, verpleging, hulp bij huishouden, ondersteunende begeleiding, behandeling en verblijf. De functie behandeling wordt, onder verantwoordelijkheid van De Vijverhof, verzorgd door behandelaars van De Zellingen te Capelle aan den IJssel. Hiervoor is de keus gemaakt om 24/7 medische zorg te kunnen bieden aan onze bewoners.

De Vijverhof wil in 2023 zorg bieden aan 128 intramurale bewoners, 105 inclusief behandeling, 23 zonder behandeling en extramuraal aan een groeiend aantal cliënten met een volledig pakket thuis (VPT). Daarnaast levert De Vijverhof wijkverpleging aan een aantal huurders. De Vijverhof gaat voor sterke groei van VPT-clients. Bij het schrijven van dit document helpt de Vijverhof 46 mensen door middel van een VPT, dit zullen er veel meer worden. Het aantal intramurale plaatsen met behandeling zal zich uitbreiden ten koste van het aantal plaatsen zonder behandeling. Deze omzetting is gekoppeld aan de groei van VPT-plaatsen; na elke groei met 10 VPT kunnen 6 plaatsen zonder behandeling omgezet worden naar "inclusief behandeling".

Er zijn in totaal vier zorgetages in het woonzorgcentrum. De eerste en de tweede etage zijn ingericht voor de psychogeriatrische zorgvrager. De derde en vierde etage zijn ingericht voor de somatische zorgvrager. Bewoners waarvoor de functie behandeling (nog) niet beschikbaar is kunnen desondanks rekenen op extra kwaliteit van zorg. De bewoners kunnen een beroep doen op multidisciplinaire behandeling door De Vijverhof op de achtergrond. Zorgteams worden ondersteund door een verpleegkundig specialist.

De Vijverhof biedt verder mogelijkheden voor eerstelijnsverblijf (ELV hoog complex). Hiervoor zijn twee plaatsen beschikbaar, 1 PG en 1 somatisch. De Vijverhof biedt aan ongeveer 115 cliënten huishoudelijke ondersteuning vanuit de WMO en voor 35 cliënten dagbesteding.

De functie van volkshuisvester komt tot uiting in het eigen bestand van 425 huurwoningen. Het aanbod is gevarieerd en betreft zowel sociale huur, midden huur en hogere huur. De woningen zullen meer dan tot nog toe gebruikelijk was vooral ook ingezet worden voor mensen die geïndiceerd zijn voor Wlz-zorg. Vooral mensen met een ZZP-4 kunnen kwalitatief beter geholpen worden met volwaardige huurwoningen. Voor mensen met een ZZP 5 en 6 zal geclusterd wonen aangeboden gaan worden.

Missie

De Vijverhof, een herkenbaar en respectvol thuis. Persoonlijk, betrokken en deskundig.

Visie

De Vijverhof biedt ouderenzorg in de breedste zin van het woord. Van complexe verpleeghuiszorg tot zorg thuis in de wijk. Ieder mens beschouwt De Vijverhof als uniek. De Vijverhof vindt dat het hebben van een persoonlijke relatie de basis vormt voor goede zorg. Die bouwen we op, waarbij wonen, zorg en welzijn aan elkaar verbonden zijn. We werken daarbij samen met zijn of haar netwerk. De Vijverhof wil bereiken dat onze inwoners in deze fase in hun leven waardigheid en levensgeluk ervaren. We hebben oog voor de vragen die bij deze levensfase horen. Samen met iedereen, vitale en minder vitale mensen die bij De Vijverhof horen, vormen we een dorp in een stad. Tal van talenten, energie en enthousiasme zetten we in. We doen dit met elkaar en brengen mensen bij elkaar. Familieleden, burens, medewerkers en vrijwilligers, allemaal zetten zij zich in voor de mensen die De Vijverhof nodig hebben. Iedereen kan zichzelf zijn, allen met hetzelfde doel.

Basiswaarden

Ontmoeting is voor De Vijverhof het vertrekpunt voor zorg en begeleiding. We beseffen dat goede zorg bereikt wordt als wij de dialoog en daarmee de relatie aan gaan met de inwoners en alle mensen die hier bij horen. Mensen ontmoeten elkaar in en buiten De Vijverhof, ieder met zijn of haar eigen achtergrond.

Samengevat, voor iedereen die betrokken is bij De Vijverhof is belangrijk:

- *Je hoort erbij*
- *Je draagt bij aan*
- *En dat ondersteunen wij*

Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

Binnen De Vijverhof richt de zorgverlening zich op de individuele zorgvrager in zijn totale mens-zijn. Ons doel is om liefdevolle, veilige en verantwoorde zorg te leveren, binnen de mogelijkheden van het woonzorgcentrum, die voldoet aan de diverse individuele zorgvragen en wensen van onze bewoners. Om zo goed als mogelijk aan deze vragen te kunnen voldoen, is het noodzakelijk om de teamsamenstelling hierop af te stemmen. De Vijverhof is dan ook van mening dat hier binnen een team diverse functies, niveaus en competenties voor nodig zijn. Door de manager zorg en de teamleiders is hier nauwlettend aandacht voor en wordt zo nodig scholing en externe deskundigheid ingezet.

In de gehele regio en ook binnen De Vijverhof wordt pijnlijk duidelijk dat er steeds minder potentiële medewerkers beschikbaar zijn voor de zorg. Binnen het potentieel is er bovendien een steeds grotere groep die zich niet door middel van een arbeidsovereenkomst wil binden. De afhankelijkheid van ZZP'ers en uitzendkrachten wordt dan ook steeds groter. Binnen deze groepen wordt het kwalificatieniveau gemiddeld genomen steeds lager. De Vijverhof zet daarom in op de thema's:

- Een sterkere focus op onafhankelijkheid van zorg; "hoe kan ik u helpen om het (weer) zoveel mogelijk zelf te doen" oftewel reablement.
- De inzet van technologie. Denk hierbij aan beeldschermzorg, ondersteunende middelen bij medicijnbeheer en -toediening (Medimo), ondersteuning bij de "persoonlijke agenda" (Tessa), maar ook veilige vrijheid door middel van domotica intramuraal.
- Alternatieve bronnen in de arbeidsvoorziening.

Medewerkers

Binnen De Vijverhof waren op 1 november 2022 173,51 fte werkzaam. Deze fte zijn ingevuld door 282 unieke en enthousiaste medewerkers vertaald in een mix van talent en deskundigheid. Dit is inclusief een klein ondersteunend werkapparaat, waaronder; management, ondersteunende, administratieve en technische dienst.

Onderstaand een tabel met de diverse functies en niveaus:

Verpleegkundige HBO	2
Verpleegkundige MBO	11
EVV	15
Verzorgenden	51
Helpende	20
Zorghulp en afdelingsassistent(e)	19
Woonondersteuners	41
Welzijn	14
Opleidingscoördinator	1
Innovatiemedewerker	1
Medewerker Opleidingen	1
Facilitair	46
Ondersteunend en Administratief	12
Bestuurder a.i.	1
Management team	4
Teamleiders	8
Leerlingen	20
Geestelijk verzorger	1
Behandelaars (op basis van detachering)	14
Totaal	282

De Vijverhof hecht eraan een goed werkgever te zijn. Ter bevordering van de medewerkerstevredenheid wordt op organisatieniveau gewerkt aan een aantal thema's:

- Aandacht voor roosteren;
- Facilitaire zaken zoals de personeelsruimten, etensaanbod, personeelstoiletten, koud watertap, binnenklimaat en devices die gebruikt worden;
- Vitaliteitsonderwerpen: stoppen met roken, wellness/ontspanning, sporten;
- Scholing en ontwikkeling. Er is grote aandacht voor het goed kunnen omgaan met uitdagend en onbegrepen gedrag bij bewoners en cliënten. De Vijverhof wil zich ontwikkelen van basis- naar expertniveau

Op afdelingsniveau gaat het specifiek over thema's zoals gehoord voelen, informatievoorziening, hulpmiddelen en veiligheid van medewerkers.

Vrijwilligers

De organisatie kan putten uit een grote groep "vaste" vrijwilligers (ongeveer 280). Uiteraard is nieuwe aanwas wenselijk, maar ook hier heeft De Vijverhof last van de arbeidsmarktomstandigheden. De vaste groep vrijwilligers is gelukkig wel enorm trouw en betrokken. Deze vrijwilligers worden ingezet voor ondersteunende activiteiten bij het zorg- en dienstverleningsproces. Vrijwilligers hebben een vrijwilligerscontract en er zijn richtlijnen (vrijwilligersbeleid) aanwezig. De vrijwilligers vinden het vooral belangrijk dat zij van betekenis kunnen zijn voor de bewoners. Er is een planning voor diverse activiteiten, de teamleider welzijn met het welzijnsteam coördineren de inzet van vrijwilligers.

Naast onze grote groep vrijwilligers vindt De Vijverhof het ook van groot belang de talenten van onze huurders, familieleden en mantelzorgers in te zetten voor onze bewoners en cliënten. Het is een levendige community waarin veel creatieve en onverwachte initiatieven plaats vinden. Als een kartrekker van een initiatief stopt met de werkzaamheden, dan staat er wel iemand anders op om het over te nemen. En zo niet, dan ontstaan er weer andere initiatieven.

Ratio personele kosten versus opbrengsten

De personele inzet in De Vijverhof staat natuurlijk in nauwe relatie tot de opbrengsten die worden verkregen vanuit WLZ, ZVW en WMO. De aanwezige ZZP-indicaties met de daarvoor beschikbare uren en budgetten zijn daarbij het uitgangspunt. De werkbalanstool van ActiZ en vakbonden is een belangrijk hulpmiddel om te komen tot de inzet van personeel op de afdelingen.

De visie van De Vijverhof is dat de personele inzet rondom de cliënt/bewoner met zijn/haar specifieke zorgvraag leidend is. De ondersteunende functies zijn hierin volgend. Hierdoor blijft de overhead laag en zal niet worden afgeweken van de visie dat zorg en welzijn voor de cliënten de belangrijkste waarden zijn. Door een integrale aanpak binnen de zorgafdelingen zijn zorg, welzijn en facilitaire functies complementair aan elkaar.

Kwaliteit en veiligheid

De Vijverhof zet zich in als verpleeghuis in voor verdere verdieping en borging van kwaliteit. Ze sluit aan bij landelijke eisen en richtlijnen op het gebied van zorg en behandeling en wil hierin "het beste dat mogelijk is" bieden. De keuze voor kwaliteit geldt als leidend principe in de onderhandelingen over de zorgverkoop met het Zorgkantoor. Belangrijk uitgangspunt is dat kwaliteit (wat en hoe) voor kwantiteit (volume) gaat.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onze visie is dat binnen persoonsgerichte zorg de wens van cliënten centraal staat. De cliënt maakt een reis door waar wij op instappen. Om samen deze reis voort te zetten willen de medewerkers het levensverhaal en de gewoontes van cliënten leren kennen en vervolgens samen met cliënten het vervolg van de reis bepalen. De cliënten hebben hierbij regie over hun eigen leven en worden daar waar nodig door ons, samen met de naasten ondersteund.

De Vijverhof richt haar focus op het optimaliseren van de kwaliteit van leven van onze cliënten/bewoners. Wij zien iedere cliënt en bewoner als individu aan wie wij relationele en liefdevolle zorg willen bieden. Wij zijn erop gericht om cliënten/bewoners nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip te laten ervaren.

De Vijverhof werkt met vertrouwde medewerkers op de afdelingen en teams. Hierdoor is het mogelijk om goed vorm te geven aan een nauwe relatie tussen cliënt/bewoner en de voor hun vertrouwde zorgmedewerkers. Deze relatie is de basis van persoonsgerichte ondersteuning. Door het echt kennen van onze cliënten/bewoners met hun diverse behoeften, wensen, normen en waarden is het mogelijk om liefdevolle en waardige zorg te bieden. De focus blijft in 2023 onverminderd liggen op persoonsgerichte zorg, welzijn en zinvolle dagbesteding, gastvrijheid, aandacht voor voeding en drinken en toezicht. Alle cliënten/bewoners kunnen rekenen op een passende mix van eigentijds wonen, welzijn, zorg en behandeling.

In de praktijk betekent dit het volgende:

- In de periode voor en na opname staat het leren kennen van de cliënt centraal.
- Ook de rol van de naaste staat centraal gedurende de eerste periode.
- Periodiek wordt met cliënt en naaste gesproken over wonen, zorg en welzijn om in te blijven spelen op 'veranderende wensen'.
- In het zorgplan staan de wensen van de cliënt centraal en zoeken we samen nadrukkelijk naar mogelijkheden om "het weer zelf te kunnen" (reablement). In zorg komen staat dus niet gelijk aan in zorg blijven.
- We kennen onze cliënten zodanig dat we proactieve zorg kunnen leveren in plaats van reactieve zorg.
- De Vijverhof ondersteunt haar cliënten in het omgaan met beperkingen welke onder andere aanleiding zijn voor de zorgvraag.
- In deze kwetsbare periode van het leven is het belangrijk om aandacht te besteden voor Advanced Care Planning en andere wensen rondom het levenseinde.
- Alle medewerkers van De Vijverhof zijn op de hoogte van de visie en aanpak op persoonsgerichte zorg en weten hier in de praktijk uitvoering aan te geven.

Onderstaande acties zullen ook het komende jaar worden uitgevoerd om deze visie in de praktijk verder vorm te geven:

- Het opnameproces opnieuw in kaart brengen vanuit het perspectief de cliënt centraal.
- Mantelzorgbeleid aanpassen en implementeren.
- De rol van verpleegkundigen en de EVV-ers versterken en hen ondersteunen waar nodig om persoonsgerichte zorg vorm te geven.

- Het primaire zorgproces doorlopen en bekijken/herschrijven vanuit de nieuwe visie met nadrukkelijke aandacht voor reablement
- Opbouw zorgplan herzien en daarbij doelen acties meer vanuit de bewoner zelf beschrijven.
- Beleid opstellen over Advanced Care Planning en scholingen geven over dit onderwerp
- Medewerkers informeren en meenemen in de visie door middel van scholing, coaching en training on the job.

Zorgdossier en methodisch werken

Iedere cliënt/bewoner heeft vastgestelde afspraken over en inspraak in de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, welzijn, behandeling en ondersteuning.

Binnen 24 uur beschikt elke nieuwe cliënt/bewoner over een tijdelijk concept zorgleefplan naar aanleiding van de eerste intake. Ook de mantel heeft hierin nadrukkelijk een rol. Ook wordt bekeken welke werkwijzen en hulpmiddelen dienstig kunnen zijn aan het vergroten van de zelfredzaamheid, ook de ergotherapie heeft hierin een belangrijke rol. Het zorgleefplan wordt binnen 6 weken vastgesteld. De tussenliggende periode wordt gebruikt om de cliënt/bewoner te leren kennen en zo alle wensen en behoeften duidelijk in kaart te brengen en door te ontwikkelen naar een zo hoog mogelijke zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Minstens halfjaarlijks wordt het zorgleefplan multidisciplinair met de cliënt/bewoner en de contactpersoon geëvalueerd en bijgesteld.

De Vijverhof heeft als wens om met een minimaal aantal softwaresystemen te werken. Hiervoor wordt in het 'rooster en flex' project onderzocht of het verstandig is om voor het roostersysteem over te stappen naar ONS van Nedap. In oktober 2022 is er vanwege zwaarwegende omstandigheden besloten om dit per 1 januari 2023 niet door te laten gaan. Het komende jaar zal er opnieuw gekeken worden welk rooster- en planningsprogramma het beste aansluit bij onze eisen en behoeftes. De mogelijke implementatie staat voor eind 2023 gepland zodat per 1 januari 2024 het nieuwe roostersysteem live is.

Kwaliteit van Zorg

De formatieplanning van een team vindt plaats op basis van de zorgbehoefte en het indicatiebesluit van de betrokken bewoners. De zorgbehoefte wordt bepaald aan de hand van de afgegeven indicatie en het zorgleefplan dat is vastgesteld in MDO-besprekingen. Met behulp van de werkbalkstool van De Vijverhof wordt de gewenste formatie van de afdeling bepaald. Ingezet wordt op 85% eigen afdelingsformatie en de overige 15% middels een flexpool. Dagelijks zijn er voor onze bewoners vertrouwde en gediplomeerde medewerkers aanwezig op de afdelingen en wordt er voorzien in de toezichtcomponent.

EVV-schap

De eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV) is in 2020 succesvol geïntroduceerd. De EVV-er heeft voor de toegewezen cliënten/bewoners de coördinatie over de multidisciplinaire zorg en draagt in samenspraak met de cliënt/bewoner en zijn naasten zorg voor de continuïteit van de zorg. De EVV-er ondersteunt de cliënt/bewoner bij het realiseren van de kwaliteit van leven. Door personele uitdagingen blijft het goed invullen van het EVV-schap uitdagend en vanwege het vertrek van een kwaliteitsverpleegkundige eind 2022 wordt bij het aantrekken van een nieuwe collega een doorstart gemaakt om de EVV-ers nog meer in positie te brengen.

Dementiezorg

Er is in 2021 besloten niet te gaan specialiseren in de doelgroep van complexe PG zorg met zeer extreme gedragsproblematiek (D-zep). Reden hiervoor is dat deze specialisatie ondergebracht is bij Regionale en Doelgroep Expertisecentra die zich op dit moment door het hele land vormen. (REC en DEC). In 2022 is er succesvol een scholingsprogramma doorlopen op het gebied van PG-zorg voor de medewerkers van de eerste en tweede etage

in De Vijverhof. In 2023 gaat deze ontwikkeling door, met meer aandacht voor ontwikkeling van basis- naar expertniveau. Hierdoor worden medewerkers beter toegerust en voorbereid op de toenemende complexiteit in de zorg voor mensen met dementie.

Thuiszorg

In 2023 continueert de Vijverhof de uitvoering van het projectplan vermindering administratieve lasten, waarbij gebruik wordt gemaakt van de subsidieregeling ter ondersteuning van de wijkverpleging. Om de zorg voor de extramurale cliënten zo effectief mogelijk te leveren, wil De Vijverhof de administratieve lasten tot een minimum beperken. Door processen inclusief de administratieve taken en de in gebruik zijnde systemen in kaart te brengen, komt er zicht op de knelpunten en verspillingen. Op basis daarvan verbetert De Vijverhof de processen met het grootste potentieel tot het verminderen van de administratieve lasten.

Vooraf in de Thuiszorg zal zwaar ingezet gaan worden op de ontwikkeling van de reablement-werkwijze. Bij elke nieuwe cliënt zal de wijkverpleegkundige, samen met een ergotherapeut, de intake doen en wordt een plan gemaakt om zoveel mogelijk onafhankelijk te worden van zorg. Deze werkwijze gaat ook ingezet worden bij mensen die met een primair somatische opname indicatie opgenomen worden in het verpleeghuis.

Verder zal de thuiszorg met groei te maken krijgen. Groei die vooral gelegen is op het gebied van VPT. Mensen met een ZZP 4 zullen in principe niet meer intramuraal in zorg komen; zij kunnen meer aan kwaliteit van leven winnen in één van de huurwoningen en zorg op maat krijgen op basis van een VPT.

Voor mensen met een ZZP5 (dementiezorg) en een ZZP 6 (intensieve zorg op basis van lichamelijk functieverlies) zullen geclusterde woonvormen gaan ontstaan in de eigen woningvoorraad.

Innovatie

Binnen De Vijverhof is er een vastgestelde visie op innovatie. Ook zijn met ondersteuning vanuit het ConForte Innovatielab behoeftenonderzoeken gedaan op de afdelingen. Per afdeling is vanuit behoeftenonderzoek een thema gekozen en zijn verbetertrajecten gestart. De innovatiemedewerker begeleidt de verbetertrajecten: eigen regie van de cliënt (samen met familie) en het vergroten en professionaliseren van een continue aandacht van de medewerker gericht op verbeteren. Het gaat hierbij voor een groot deel om het creëren van bewustwording.

De Vijverhof is ervan overtuigd dat innovatie gemeengoed moet zijn in het normale werken. Om slimmer, leuker werken of beter te werken is een innovatieproces een manier om dat te realiseren. Hierbij gaat het om kleine innovatieve experimenten vanuit de professionals. De Vijverhof start daarbij laagdrempelig om zo kleine successen te boeken samen met de professionals, van daaruit volgt uitbreiding.

Wonen en welzijn

Onze zorg- en dienstverlening wordt maximaal afgestemd op de wensen en behoeften van onze cliënten/bewoners om hen ondersteuning te bieden waar dit nodig is. Hierbij houdt De Vijverhof rekening met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn. In het doen en laten wordt er door alle medewerkers stil gestaan bij en aandacht geschonken aan de specifieke levensvragen van onze bewoners en cliënten. Deze levensvragen kunnen namelijk van invloed zijn op het ervaren welbevinden en de zingeving van onze bewoners. Het stil staan en ondersteunen bij deze levensvragen kan hierin van grote meerwaarde zijn. Wensen en afspraken worden opgenomen in het zorgleefplan.

Zinvolle tijdsbesteding

Binnen De Vijverhof wordt op verschillende manieren vormgegeven aan zinvolle tijdsbesteding. De activiteiten vinden op zowel individueel- als groepsniveau plaats. Naast dagelijkse ondersteuning op de afdelingen zijn er diverse activiteiten in huis georganiseerd voor de bewoners, familieleden, huurders en mensen uit de wijk.

De medewerker welzijn die elke afdeling heeft, draagt bij aan een passend woon- en leefklimaat op de afdeling, in de huiskamers en de serres, met een speciale focus op zinvolle tijdsbesteding en sfeer. Naast een directe rol in de uitvoering van activiteiten zorgt de medewerker welzijn er vooral voor dat een passend aanbod en passende sfeer ontstaan.

De woonondersteuner wordt ingezet om het toezicht in de huiskamers PG te optimaliseren/borgen. De woonondersteuner is, mede geholpen door de medewerker welzijn, vooral de gastheer/vrouw die bijdraagt aan een waardevolle dag voor onze bewoners. Ook ondersteuning bij eten en drinken maakt deel uit van deze functie. Juist de momenten van eten en drinken zijn belangrijk om sfeer aan te brengen en zijn belangrijke ijkmomenten in het bewustzijn van de tijd.

Het goed neerzetten van die woon- en welzijnsondersteuning is een belangrijk thema geweest in 2022. Iedereen, van helpende, verzorgende, verpleegkundige tot en met de teamleider heeft geholpen bij de inbedding hiervan waardoor er een goede focus is op de welzijnsgebieden. Denk aan zinvolle tijdsbesteding, gastvrijheid, aandacht voor voeding en drinken en toezicht.

De Vijverhof is in 2022 gestart met een project voor de herinrichting van een aantal afdelingen en dit loopt door in 2023. Het gewenste resultaat is om de woonkamers vriendelijker ogend te maken en meer rust te creëren. Door bijvoorbeeld het verwijderen van twee vrij grote bureaus bij de teampost op alle vier etages wordt er meer leefgebied gecreëerd en verdwijnt het institutionele karakter. Hierdoor is de verwachting dat er een fijnere sfeer ontstaat, die het welzijn bevordert.

Familieparticipatie, mantelzorger en vrijwilligers

In de visie van De Vijverhof staat de relatie met anderen in alles voorop. Samen met de cliënt, familie, mantelzorger, vrijwilliger, medewerker, huurder, burgers en burens werken wij, delen wij en spreken wij af wat we samen kunnen doen om het levensgeluk van de cliënt te vergroten. De zorg is belangrijk maar vooral ook welzijn, aandacht, vriendschap en liefde. Hierin is de relatie met de naasten en omgeving van de cliënt cruciaal. Door de inzet van deze brede groep naasten en betrokkenen blijven cliënten betrokken bij de samenleving. De individuele behoeften, de eigen regie en de invulling van de zorgvraag staan hierin centraal. De naasten voelen zich thuis en kan zijn/ haar eigen relatie met de bewoner voortzetten.

Het mantelzorgbeleid binnen De Vijverhof is opgesteld volgens het SOFA model. Hierin zijn kaders gesteld en staat samenwerken, ondersteunen, faciliteren en afstemmen centraal. Het uitgangspunt is: zorgen voor een goed samenspel tussen professionals en mantelzorgers met als doel de kwaliteit van leven van de cliënten/bewoners te verbeteren. Goede communicatie tussen medewerkers en mantelzorgers vormt de basis. Het doel is daarbij om de mantelzorger meer te betrekken bij de dagelijkse gang van zaken op de afdeling. De Vijverhof legt afspraken met mantelzorgers vast om te zorgen voor minder vrijblijvendheid. Hierdoor worden de verwachtingen vanuit De Vijverhof naar mantelzorgers en omgekeerd duidelijker.

Veiligheid

Veiligheid en preventie zijn van groot belang, zeker gezien de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Onder andere medicatieveiligheid, toezicht, onbegrepen gedrag, voedselveiligheid, mondzorg, vallen, decubituspreventie en incontinentiezorg zijn continu onder de aandacht. Dit vormt de basis van onze persoonsgerichte zorg. Dat geldt op individueel niveau van onze cliënten/bewoners in de dagelijkse zorgverlening, bij het zorgleefplan, bij de MDO's en risicosignalering als ook op teamniveau: om te leren, te

ontwikkelen en te verbeteren op deze onderwerpen. Soms staat dit echter in contrast met de individuele wensen en behoeften van onze bewoners. Het is van groot belang wanneer veiligheid en welzijn elkaar doorkruisen in multidisciplinair overleg samen met de bewoner en vertegenwoordiger hier goede afwegingen in te maken. Niet alle risico's kunnen worden uitgesloten. Deze afwegingen en de gemaakte afspraken worden vervolgens vastgelegd in het Zorgleefplan. In het kader van 'reablement' (herstel) en veilige vrijheid wordt steeds gebruik gemaakt van handige technologische oplossingen op het gebied van wonen (domotica), welzijn (beeldschermgebruik), zorg (Medimo, Tessa, eHealth) en behandeling (eHealth, w.o. wearables).

Wet Zorg en Dwang

In 2022 hebben alle zorgmedewerkers een e-learning gevolgd en heeft conform de vastgestelde planning de implementatie van het Wzd-beleid vorm gekregen. De coronapandemie heeft de implementatie wel bemoeilijkt.

In 2022 zijn casuïstiekbesprekingen georganiseerd met de EVV-ers waarbij naast aandacht voor de theorie vooral geoefend is met de praktische toepassing van de WZD en de ethische kant ervan, namelijk het goede doen voor de cliënt. Het anders denken dat met deze nieuwe wet gepaard gaat, blijft onder de aandacht en wordt regelmatig op multidisciplinair niveau besproken. De visie rondom "open deur" is in 2022 uitgewerkt en deze zal in 2023 verder vorm gegeven worden. Ons doel is om mede door middel van slimme domotica de vrijheid van onze cliënten te ondersteunen. In 2023 is er sprake van 'open deuren' op de PG-afdelingen met persoonsgerichte aanpassingen voor de cliënten die dat nodig hebben.

Infectiepreventie

Het voorkomen van infecties blijft bij De Vijverhof, ook nu corona wat minder nadrukkelijk aanwezig is, een belangrijk speerpunt. Ook in 2023 blijft de focus op handhygiëne. De Vijverhof vindt handhygiëne belangrijk om daarmee alle type besmettingen te voorkomen en zal nadrukkelijk hier aandacht voor blijven houden. De commissie infectiepreventie blijft daarbij een actieve en vooruitstrevende commissie.

Incidentmelding

In 2021 hebben meerdere sessies plaatsgevonden rondom het optimaliseren van het proces van incidenten en calamiteiten. Een belangrijk onderdeel is een systeem voor melden en rapporteren waarbij pro activiteit centraal staat. Om deze reden is er voor Triasweb gekozen. Om deze aanpassing goed te borgen wordt Triasweb net voor of net na de zomervakantie van 2023 geïmplementeerd, afhankelijk van de projectenagenda.

Risicomonitoring

In 2022 is een ontwerp gemaakt voor een structurele risicomonitoring op diverse onderdelen, zoals bijvoorbeeld fraude, datalekken, systeemstoringen, maar bijvoorbeeld ook zaken als onder- en overproductie. Deze monitoring zal aan het eind van het eerste kwartaal van 2023 geïmplementeerd zijn. Dit geeft aandacht aan het thema veiligheid op het werk in de breedste zin.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Om optimale en kwalitatieve zorg aan onze cliënten te kunnen blijven bieden is het van belang om een lerend werkklimaat binnen de organisatie te faciliteren en stimuleren. Belangrijke voorwaarde hiervoor is dat medewerkers ontvankelijk zijn voor het opdoen van nieuwe kennis en ervaringen. Hiervoor is het van belang kwaliteitsbewustzijn voortdurend te blijven ontwikkelen. Binnen De Vijverhof wordt hier op diverse manieren vorm aan gegeven zowel voorwaardenscheppend als stimulerend.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

De Vijverhof streeft naar een open klimaat waarin dialoog, transparantie, feedback en continue reflectie behoren tot de dagelijkse gang van zaken. Dit is niet altijd een vanzelfsprekendheid geweest binnen de organisatie. Door o.a. de inzet van coaching op

de zorgafdelingen door de kwaliteitsverpleegkundigen is er een cultuuromslag gaande. Hierdoor kan onze cliëntenzorg verder verbeteren: middels het bespreken van de dagelijkse werkzaamheden met collega's tot een werkoverleg waarin afdelingszaken worden besproken en geëvalueerd. Het creëren van een veilige werkomgeving is cruciaal en hier werkt De Vijverhof actief aan.

Kennisteams

Omdat niet alle medewerkers over alle benodigde en specifieke kennis kunnen beschikken door complexiteit en diversiteit aan aandachtsgebieden, is binnen De Vijverhof gekozen om te werken met kennisteams. Deze bestaan uit aandachtsvelders die zich focussen op een afgebakend onderwerp zoals mediatieveiligheid, incontinentie, palliatieve zorg, mondzorg, WZD, wondzorg/decubitus, MIC/valpreventie, ergo coaching, voeding, Prezo, dementie en onbegrepen gedrag. De betreffende expertise wordt ingezet voor alle zorgvragers en medewerkers binnen de organisatie. Uit een evaluatie in 2022 is gebleken dat sommige teams goed lopen en andere nog niet. Eind 2022 heeft het zorgmanagement bepaald dat de teams een andere inrichting krijgen om de onderwerpen effectiever vorm te geven in onze zorgprocessen in 2023.

Ontwikkelgroep

De Vijverhof werkt met een ontwikkelgroep om in een klein verband, bestaande uit collega's vanuit diverse afdelingen, aan de slag te gaan met thema's. Het doel is om beweging in de organisatie te creëren waardoor de doelen en resultaten die gesteld zijn echt te bereiken en te bestendigen. De ontwikkelgroep heeft mede als taak om voorstellen te doen ter vermindering van de administratieve lasten.

Kwaliteitsverpleegkundigen

Tijdens het herzien van het functiehuis en het beschrijven van de rollen binnen De Vijverhof is er de wens ontstaan om in te zetten op een ondersteunende/coachende rol van twee HBO-V verpleegkundigen voor de afdelingen; kwaliteitsverpleegkundigen. De gedachte achter deze rol is het op de werkvloer ondersteunen en coachen van de medewerkers in de uitvoerende rollen als het gaat om kwaliteit van zorg. Helaas hebben twee kwaliteitsverpleegkundigen opgezegd in 2022. Eind 2022 is er een junior kwaliteitsverpleegkundige aangenomen en werkte er een senior op ad interim basis. Er zal in 2023 verder worden gewerkt om een stevige basis te leggen voor het ontwikkelen van een verpleegkundig expertise team binnen zowel PG als Somatiek.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitssysteem van De Vijverhof is opgebouwd aan de hand van de prestaties van PREZO. De scope van het kwaliteitssysteem betreft alle werkzaamheden die bij De Vijverhof worden uitgevoerd m.b.t. het verlenen van zorg en thuiszorg. Ook ondersteunende processen vormen onderdeel van het kwaliteitssysteem omdat deze processen randvoorwaardelijk zijn om de primaire processen goed uit te kunnen voeren.

- In onze organisatie staan cliënten en medewerkers centraal. Daarom is ons kwaliteitssysteem gericht op het voldoen aan de behoeften van onze cliënten.
- De inzet en betrokkenheid van onze medewerkers bepalen uiteindelijk mede de kwaliteit van onze dienstverlening.

In 2020 heeft De Vijverhof het Gouden Keurmerk van Prezo ontvangen. Eind 2022 is er een succesvolle eindaudit geweest. In 2023 wil De Vijverhof zich opnieuw laten certificeren op basis van Prezo 2017. Het betreft initiële (en dus volledige) audits voor zowel intramuraal en extramuraal. Voor extramuraal zal de audit in het voorjaar van 2023 plaatsvinden. Vanwege personele wisselingen in het management kiest De Vijverhof er voor om de audits voor intramuraal in de herfst te laten plaatsvinden.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

De Vijverhof staat niet op zichzelf en is wederzijds afhankelijk. Het is haar visie dat deel zijn van netwerken en samenwerkingsverbanden een voorwaarde is om bestaansrecht binnen de samenleving te behouden. De ouderenzorgorganisaties Leliezorggroep, De Zellingen, Sonneburgh en De Vijverhof vormen een lerend netwerk. Hiermee geven zij gezamenlijk vorm aan diverse doelstellingen binnen het kwaliteitskader V&V. Deze organisaties voeren onderlinge interne audits uit. Het doelbewust delen van kennis en ervaringen is van belang om onze cliënten de beste zorg mogelijk te blijven bieden. De interne audits zullen gecontinueerd en verder ontwikkeld worden in 2023.

Als netwerk heeft als doel te komen tot nieuwe werkwijzen, inzichten en creatieve oplossingen voor problemen die zich voordoen binnen de ouderenzorg. Jaarlijks komen zowel de medewerkers kwaliteit & beleid als de bestuurders afzonderlijk vier keer bijeen. Daarnaast is er twee keer per jaar een overkoepelend overleg. Mochten er specifieke onderwerpen op de agenda staan, worden de betreffende functionarissen uitgenodigd deel te nemen.

Daarnaast is het lerend netwerk verzuim gestart. De Vijverhof kijkt vanaf de zijlijn mee en leert van de uitkomsten van dit netwerk.

Leiderschap, Governance en management

Leiderschap

De Visie van De Vijverhof staat centraal binnen de organisatie en wordt breed uitgedragen. Zeer belangrijk hierbij is het voorbeeldgedrag van leidinggevendenden. Binnen De Vijverhof wordt daarom veel aandacht besteed aan de visie op leiderschap, die de basis legt en faciliterend is voor het bieden van kwaliteitszorg- en dienstverlening. Tevens wordt ingezet op een grote mate van zelfregulerend vermogen van teams. De focus voor 2023 ligt op het daadwerkelijk uitvoeren en volledig implementeren van de plannen die De Vijverhof heeft.

Governance

De fusie tussen de Stichting HSB (de Zorgstichting) en de HSVBO is in 2021 afgerond. Daarnaast is een fiscale eenheid gevormd tussen de gefuseerde HSB + de drie vastgoedstichtingen. Door de juridische fusie heeft De Vijverhof nog één Raad van Toezicht. De RvT zet in 2023 in op verdere professionalisering van de organisatie, bestuur en toezicht.

De vraag voor de komende jaren is of de huidige omvang en inrichting van de organisatie past bij de eisen die eraan gesteld worden. De beperkte schaal van De Vijverhof dwingt de organisatie om de ondersteunende functies beperkt in omvang te houden. Tegelijk wordt de organisatie geconfronteerd met eisen die meer en specifieke ondersteuning vragen. Het hierin onvoldoende kunnen voorzien maakt De Vijverhof kwetsbaar en doet de organisatie inboeten op implementatiekracht. Er zal dan ook bezien moeten worden op welke wijze aan alle eisen tegemoet kan worden gekomen, uiteraard met behoud van het karakter van De Vijverhof en de betekenis van De Vijverhof voor Capelle aan den IJssel. Dit vraagstuk zal voor een deel de agenda van de nieuwe directeur/bestuurder bepalen.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Medezeggenschap en inspraak zijn geborgd in De Vijverhof waarbij transparantie en openheid de kernwaarden zijn. Hiermee organiseert De Vijverhof een cultuur waarin kritische gesprekspartners en tegenspraak een rol hebben. Dit is een belangrijk hulpmiddel om de juiste keuzes te maken voor cliënten en medewerkers. De WMCZ en de WOR zijn hierin leidend en het uitgangspunt in hoe De Vijverhof aankijkt tegen de besproken onderwerpen.

Regionale Samenwerking

De Vijverhof is actief in de regio en onderhoudt vele en intensieve contacten met diverse stakeholders. In 2022 heeft het Bestuurlijk Platform Capelle en Krimpen aan den IJssel (De Vijverhof, De Zellingen, Aafje, Cedrah, Lelie Zorggroep, Humanitas en Waardigheid en Trots) een convenant getekend. Hierin is afgesproken om actief in te zetten op het betrekken van de toekomstige ouderenzorg vragers in de regio bij het vormgeven van de toekomstige ouderenzorg voorzieningen. Daarbij schroomt De Vijverhof niet om het gesprek te voeren over mogelijke 'verdeling van expertise'. Dit alles gericht op optimale facilitering van de Capelse/Krimpense burger. De Vijverhof zit in het bestuur van de ConForte en De Rotterdamse Zorg om de toekomstige ouderenzorgvoorziening in nauwe samenwerking in de regio tot stand te laten komen. De Vijverhof zet daarbij in op het uitbreiden van VPT plekken.

Daarnaast is De Vijverhof intensief in gesprek – samen met alle Capelse zorgaanbieders en woningbouwcoöperatie Havensteder - met de gemeente om te kijken naar nieuwe woonvormen voor senioren in Capelle aan den IJssel, al dan niet met zorg- of ontmoetingsmogelijkheden. Doel is de woonbehoeftes van ouderen in Capelle aan den IJssel in kaart te brengen, de hiaten met betrekking tot wat er is en wat er nodig is op dit gebied helder te krijgen en tot slot op basis van deze gegevens te komen tot planvorming als het gaat om woonvoorzieningen voor ouderen en afstemming over wie welke rol pakt.

Waar mogelijk en nodig wordt aangehaakt bij groeimogelijkheden in de omgeving. In het bijzonder wordt hierbij gedacht aan de locatie waar nu het oude ING-gebouw staat. De Vijverhof onderhoudt nadrukkelijk de contacten die er op dit punt bestaan.

De Vijverhof neemt ook deel aan De Rotterdamse Zorg in verband met de aanpak van de arbeidsmarktproblematiek. Belangrijke arbeidsmarktthema's zijn: toeleiden, opleiden en behouden van medewerkers naar, in en voor de zorg.

Personeelssamenstelling

Juiste inzet

De organisatie kan enkel en alleen kwalitatief en verantwoorde zorg leveren door de medewerkers die zich dagelijks inzetten voor de bewoners en cliënten. Juiste inzet, afstemming en opleiding zijn hierin cruciaal. In 2020 is een nieuw functiehuis opgezet. In 2023 zal een evaluatie plaatsvinden om de actualiteit te beoordelen en waar nodig aan te passen. Er zal speciale aandacht zijn voor de verschuiving van zorgtaken naar lagere deskundigheidsniveaus, specifieke taken voor de verpleegkundige niveau 4, de effectiviteit van het huidige EVV-systeem en een mogelijke rol van verpleegkundigen niveau 6 in casemanagement.

Ook de nieuwe plan/flexorganisatie gaat in 2023 de werkdruk verbeteren door bijvoorbeeld een duidelijke uitbreiding van het flexteam wat een substantiële bijdrage gaat leveren aan de 24-uursbezetting. Daardoor verwacht De Vijverhof de tevredenheid ten aanzien van het eigen rooster te verbeteren.

Duurzame inzetbaarheid

De Vijverhof heeft de visie om bij inzetbaarheid te kijken naar de klacht en beperkingen en te redeneren vanuit het gedragsmodel. De klacht wordt gehanteerd als een vervelend gegeven en men gaat met elkaar in gesprek over wat deze klacht betekent voor het werk en wat er mogelijk is aan werkzaamheden. De verantwoordelijkheid voor dit gedragsmodel is geborgd bij de teamleiders en zij nemen nog meer de regie bij de individuele verzuimbegeleiding. Om hen bij die taak te ondersteunen wordt verzuimcasuïstiek besproken in overleg met HR. Daarnaast besteedt De Vijverhof aandacht aan vitaliteitsprogramma's, gezond roosteren en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden. De organisatie blijft in gesprek met de medewerkers over de gedeelde verantwoordelijkheid die er is als het gaat om duurzame inzetbaarheid ('Wat doe jij om "fit for the job" te blijven en wat kan de organisatie doen?').

De Vijverhof heeft de ambitie om het verzuim te verminderen naar 8% voor 2023. Dit is een overall cijfer (voortschrijdend jaarlijks verzuimcijfer voor de gehele organisatie, exclusief zwangerschap). In de diverse afdelingsplannen worden de cijfers verder gedifferentieerd en worden ze toegespitst op de specifieke situatie van een afdeling of bedrijfsonderdeel.

In het kader van duurzame inzetbaarheid besteedt De Vijverhof ook aandacht aan Arbo. Voor 2023 kijkt De Vijverhof of het een externe adviseur kan aantrekken als preventiemedewerker en om de verbetermogelijkheden uit de -inventarisatie & -evaluatie (RI&E) uit te voeren. Daarnaast zijn er een 6-tal Ergo coaches die hun collega's op de afdelingen actief coachen om veilig en gezond te werken.

Binden en boeien

Binden en boeien van medewerkers blijft een uitdaging in de gehele zorgsector, zo ook bij De Vijverhof. Door in Q1 van 2023 de module werving & selectie van het nieuwe personeelsinformatiesysteem te gaan implementeren creëert De Vijverhof een aanscherping in rollen en verantwoordelijkheden in het recruitmentproces. De verwachting is daarmee een duidelijkere invulling aan ieders verantwoordelijkheden hierin te geven. Dit versnelt en professionaliseert het totale recruitmentproces, waardoor kandidaten sneller reacties krijgen, sneller op gesprek kunnen komen en sneller aan De Vijverhof kunnen worden gebonden.

Voor het derde kwartaal van 2023 is het streven dat iedere medewerker heeft vastgelegd hoe hij/zij zich verder wil ontwikkelen (of consolideren) en wat diegene zelf doet en wat de bijdrage is van De Vijverhof.

De prioriteit voor 2023 ligt bij het verder borgen en uitwerken van onboarding programma's. Het is nodig dat De Vijverhof veel persoonlijke aandacht schenkt aan nieuwe collega's en diverse activiteiten voor hen organiseert ten behoeve van het leren kennen van De Vijverhof in al haar facetten. Het plan is om 'jaarclub-lunches' te organiseren voor nieuwe medewerkers die in dezelfde tijd bij De Vijverhof zijn komen werken, om kort voor de indiensttreding een warm welkomkaartje te sturen en om andere attenties in te zetten ten behoeve van een "zachte landing". De Vijverhof hecht eraan snel te weten wat nieuwe collega's beweegt en hoe het met hen gaat om zodoende vroegtijdige en ongewenste uitstroom te voorkomen. Daartoe wordt in 2023 met een zogenaamd instroomonderzoek geïmplementeerd. Aan nieuwe medewerkers wordt 3 à 4 maanden na de indiensttreding gevraagd hoe hij/zij het werken bij De Vijverhof ervaren. Op deze manier wordt ook optimaal gebruik gemaakt van de frisse blik die de nieuwe medewerker meebrengt bij de start.

In 2022 is veel ingezet op regionale arbeidsmarktcommunicatie. Deze campagnes lopen door naar 2023. In 2023 wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om van zogenaamd 'Referral Recruitment' gebruik te gaan maken. Dit zijn acties om via de eigen medewerkers nieuwe collega's te vinden. In 2023 worden nieuwe soorten arbeidsovereenkomsten ontwikkeld, zoals bijvoorbeeld het papa/mama-contract. Hierdoor hoopt De Vijverhof nieuwe groepen werknemers aan te trekken, zoals ouders van jonge kinderen en mantelzorgers.

De opgezette exit onderzoeken worden voortgezet. Aan alle medewerkers die De Vijverhof verlaten wordt, middels een digitale vragenlijst, naar hun vertrekredenen en om verbetertips gevraagd. Het doel hiervan is om een steeds beter beeld te krijgen over wat De Vijverhof nog meer kan doen om medewerkers te behouden.

Reflectie, leren en ontwikkelen

De opleidingscoördinator heeft Talent ontwikkeling binnen De Vijverhof een flinke boost gegeven. Het LMS (LeerManagementSysteem) 'A new spring' wordt optimaal gebruikt. Naast het gebruik van het LMS wordt ingezet op werkplek-leren. Het uitgangspunt is dat leren en werken zoveel mogelijk met elkaar wordt verweven, gericht op toepassing op de eigen werkplek. Door steeds meer van het klassieke klassikaal leren naar blended learning over te stappen, wordt het opleidingsklimaat vergroot en geprofessionaliseerd.

De BPV-gids wordt in 2023 geactualiseerd. Het opleidingsbeleid is in 2022 herzien en akkoord bevonden door de OR. Het verder stroomlijnen van de opleidingstrajecten van leerlingen kan daardoor geïmplementeerd gaan worden. Dit gaat zorgen voor breed opleiden (gedurende de opleiding werkt de leerling op meerdere afdelingen en met verschillende doelgroepen), werkbegeleiders komen meer in hun rol en de afdeling opleidingen kan vooral de procesbegeleider zijn. Daarnaast wordt een verdere standaardisatie aangebracht in de opleidingsroutes die leerlingen bij De Vijverhof lopen. Binnen die routes blijft maatwerk waar nodig mogelijk. In 2023 wordt gekeken of een speciale leerafdeling een welkome en haalbare aanvulling is voor het werven en opleiden van medewerkers.

HR systeem

De Vijverhof is in 2022 gestart met de overgang van SDB HR/payroll en planning naar AFAS en ONS Nedap. Per begin januari 2023 gaat AFAS live. De overstap naar ONS Nedap roosteren is on hold gezet en in 2023 wordt een nieuw programma van eisen opgesteld. Op basis daarvan zal gekeken worden of ONS Nedap roosteren nog de gewenste oplossing biedt. Gebruikersvriendelijkheid en uitgebreide 'self-service' mogelijkheden voor zowel leidinggevende als medewerker zijn essentiële voorwaarden voor het nieuwe systeem.

Gebruik van hulpbronnen

Vastgoed

De toekomstige vergrijzing en het steeds langer thuis blijven wonen van ouderen vraagt om aanpassingsmogelijkheden van woonruimte. De bestaande gebouwstructuren kunnen een beletsel zijn voor het verkrijgen van een optimaal nieuw flexibel ontwerp. Het ontwerp heeft meer aandacht voor mogelijkheden tot uitbreiding van zorg en domotica. Voor de doorontwikkeling van het vastgoed heeft De Vijverhof als doel om meer geclusterde woonzorgvormen (VPT) te realiseren. In 2023 is het doel om in één complex een aantal geclusterde woonvoorzieningen te realiseren, afhankelijk van het vrijkomen van woningen. Geclusterde woonvormen zijn een goed en bewezen antwoord voor mensen die door hun zorgvraag continue nabijheid van zorg en begeleiding nodig hebben.

De Vijverhof streeft naar een gezamenlijke aanpak om het tekort aan ouderenhuisvesting in Capelle aan den IJssel aan te pakken. Samen met zorgorganisatie De Zellingen en woningcorporatie Havensteder worden met de Gemeente Capelle aan den IJssel oplossingen gezocht om de woningvoorraad voor ouderenhuisvesting te vergoten. De gemeente komt in 2023 met besluitvorming op dit dossier. Het Zorgkantoor en zorgverzekeraars worden betrokken om gezamenlijk tot meer inzicht te komen in de toekomstige behoefte.

Facilitaire zaken

Binnen De Vijverhof zijn er diverse facilitaire zaken zoals een receptie, een eigen keuken, een kapsalon, een brasserie, een vitaal studio en een trefpunt. Al deze faciliteiten bieden extra service aan de cliënten en huurders van De Vijverhof. In de keuken worden dagelijks 400 verse maaltijden bereid, afgestemd op de wensen van onze cliënten. De brasserie wordt dagelijks bezocht door bewoners/cliënten, huurders en mensen uit de buurt. De brasserie wordt ondersteund door de keuken en gerund door vrijwilligers en een van de medewerkers van Pameijer. Onze receptie is doordeweeks aanwezig van 7.30 tot 21.00 uur en in het weekend van 8.00 tot 21.00 uur om iedereen met vragen te woord te kunnen staan of door te verwijzen. Vastgoed & Facilitair is op dit moment georganiseerd in een viertal onderdelen: Gastvrijheid & Voeding, Welzijn, Huishoudelijke Dienst en Technisch beheer & Onderhoud. Daarnaast valt de Woonconsulent onder V&F. De Vijverhof werkt aan verbeteringen op basis van een aantal thema's:

Gastvrijheid & Voeding

- Eten en drinken afstemmen op de individuele wensen en behoeften van onze bewoners/cliënten;
- Aanbieden keuzemogelijkheid gebruik brood- en warme maaltijd (middag/avond);
- Bevorderen gezamenlijke maaltijd/keuze woongroep;
- Structureel aanbieden van meerdere eetmomenten per dag ter voorkoming van ondervoeding.

Welzijn

- Herijkte Visie op Welzijn verder vormgeven;
- De visie op mantelzorg en het daaruit voortvloeiend Mantelzorgbeleid staat en wordt uitgedragen;
- "Op maat" activiteiten-aanbod vergroten;
- Zorgdragen voor voldoende vrijwilligers en goede begeleiding/coördinatie van de vrijwilligers;
- Samenwerking gemeente/ketenpartners/case managers.

Huishoudelijke dienst

- Behouden van een schone woon- en leefomgeving;
- Aandacht voor de dagelijkse licht-huishoudelijke werkzaamheden in en om de woonomgeving van de bewoners;

- Extra aandacht voor de schoonmaak van de algemene ruimtes in De Vijverhof;
- 'Op maat' leveren van huishoudelijke ondersteuning aan de bewoners en onderzoeken of het uitvoeren van de huishoudelijke ondersteuning mogelijk is in samenwerking met mantelzorgers. De afspraken die vastgelegd worden in een soort SLA tussen De Vijverhof en de mantelzorgers is een belangrijke ontwikkeling om gezamenlijk de ondersteuning van de cliënt zo goed mogelijk vorm te geven.

Technisch beheer en Onderhoud

- Zorgdragen voor een veilige woon- en werkomgeving;
- Monitoren en verbeteren van het binnenklimaat;
- Verbeteren proces afhandeling technische verzoeken/klachten.

Voorzieningen

In april 2022 is de buitenruimte/belevingstuin bij De Vijverhof gerealiseerd en deze voldoet aan de verwachtingen.

De buitenruimte/belevingstuin is bestemd voor alle bewoners van De Vijverhof, ook onze huurders zijn welkom om hier gebruik van te maken. Het ontwerp is in aansluiting op de wensen en behoeften van de doelgroep waarbij er in het ontwerp rekening is gehouden met val- en struikelgevaar, keuze beplanting en dat de bezoekers vrijheid ervaren. Kortom het is een buitenruimte/belevingstuin geworden waar iedere gebruiker zich prettig voelt en waar ruimte is voor ontmoeting.

Duurzaamheid

De Vijverhof is actief op het gebied van duurzaamheid. In 2022 is het convenant verduurzaming zorg regio Rijnmond ondertekend. Deze sluit ook aan bij de 'Nationale Greendeal duurzame Zorg 2.0' die De Vijverhof ook onderschrijft.

De Vijverhof wil als grootverbruiker van energie, water, voedsel, grondstoffen en vervoer een belangrijke bijdrage leveren aan het behalen van milieuwinst waarbij er tevens kosten kunnen worden bespaard. De Green Deal Duurzame Zorg kent de volgende aandachtsgebieden: terugdringen CO2-uitstoot, circulair en maatschappelijk verantwoord inkopen, minder medicijnresten in het drinkwater en een gezonde werk- en leefomgeving voor zorgpersoneel en cliënten. Zo vindt de afvalinzameling bijvoorbeeld gescheiden plaats. In 2023 gaan er PVT-panelen (opwekken van elektra en warmte) geplaatst worden op de daken.

Het project om opgewekte warmte van de daken van de complexen Leeuwerik, Nachtegaal en Merel te transporteren naar de warmte en koude opslag (WKO) van het woonzorgcentrum van De Vijverhof zal in 2023 de (financiële) haalbaarheid opnieuw worden onderzocht.

ICT

Door de behoefte aan uitbreiding van domotica voorzieningen/mogelijkheden in en om De Vijverhof (onder andere de verkenning in kader WZD 'open-deuren-beleid') zal het Wifi netwerk worden vervangen in 2023 als verdere optimalisatie. Ter verbetering van de continuïteit van de huidige internetaansluitingen zal de huidige back-up aansluiting (straalverbinding) worden vervangen door een nieuwe vaste aansluiting;

In ConForte verband worden de mogelijkheden onderzocht om gezamenlijk gebruik te gaan maken van uniforme applicaties om de onderlinge gegevensuitwisseling tussen de cure en de care te verbeteren. In 2023 zal het onderzoek worden voortgezet en zullen naar verwachting besluiten worden genomen over de verdere voortgang.

Financiën en administratieve organisatie

Binnen de organisatie draagt de afdeling Finance & Control (F&C) zorg voor de financiële administratie met als doel de primaire lijn te ondersteunen door deze van belang zijnde informatie te voorzien. Tevens is van belang dat externe stakeholders tijdig voorzien worden van de vereiste verantwoordingsinformatie waaronder de jaarverslaggeving.

Voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar stelt de afdeling F&C gezamenlijk met het MT en teamleiders de begroting op, met daarin de doelen voor het nieuwe jaar. Binnen De Vijverhof wordt continue gestreefd naar een optimale bedrijfsvoering. De Vijverhof hecht belang aan het beschikken over actuele en onderling goed op elkaar afgestemde werkapplicaties, onder andere door intelligente koppelingen met het nieuwe financiële systeem. De afdeling F&C gebruikt voor de zorgbedrijf en het vastgoedbedrijf AFAS. Zorgbemiddeling/cliëntenadministratie gebruiken het bronsysteem ONS Nedap. Het facilitair bedrijf en de woonconsulent maken onder andere gebruik van het systeem Ultimo.

Op basis van een in 2022 uitgevoerd onderzoek zullen diverse werkprocessen binnen F&C opnieuw ingericht en verdeeld worden.

Gebruik van informatie

Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)

De Vijverhof organiseert jaarlijks een waarderingsonderzoek onder cliënten om continue verbetering van de zorg mogelijk te maken.

In 2022 heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden door onderzoeksbureau Facit. De Vijverhof scoort een mooie 7,9 en de waardering voor de medewerkers is een 8,2. Voorbeelden van positieve punten die benoemd zijn: de continuïteit van de zorgverlening, de bejegening en de goede en vriendelijke zorg. Aandachtspunten die genoemd werden zijn waren onder andere: wat meer tijd en aandacht hebben voor de cliënt, betere communicatie en meer vaste gezichten zijn gewenst. De Vijverhof streeft ernaar onze kwaliteiten te koesteren en de verbeterpunten op te pakken.

Naast het periodieke onderzoek worden cliënten tevens uitgenodigd om eventuele verbeterwensen te uiten bij medewerkers, de teamleider of de klachtenfunctionaris.

Ervaringen die via zorgkaartnederland.nl binnen komen worden ook gebruikt als input om continu te verbeteren. Cliënten ontvangen promotiemateriaal voor en ook wordt bij mondeling gedeelde ervaringen gevraagd dit te delen op ZorgkaartNederland.

In 2021 is een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd met een respons van ruim 63%. De meeste medewerkers geven De Vijverhof een rapportcijfer 7 voor de totale werksituatie. Hier was De Vijverhof blij mee en daarnaast zijn de verbetermogelijkheden opgepakt in 2021 en 2022. In 2023 staat er een nieuw medewerkers tevredenheidsonderzoek gepland om te meten of alle initiatieven tot positieve resultaten hebben geleid en te kijken waar nog potentieel zit.

Managementinformatie & Dashboard

Mede op basis van het in 2022 uitgevoerde onderzoek door AAG naar diverse werkprocessen, zal in 2023 een keuze gemaakt worden voor de inrichting van goede, ook prospectieve, management- en stuurinformatie. Er zal worden gezien of hiervoor een aparte BI-tool (bijvoorbeeld Analytics) nodig is. De daadwerkelijke aanpassing en invoering van die management- en stuurinformatie zal gepaard gaan met de uitvoering en rolopvatting van het businesspartnerschap & concern control. Ook het actualiseren van de AO/IC/IB, de procedure-/procesbeschrijvingen en de daarbij behorende bevoegdheden worden vormgegeven. In 2022 is er al wel een procuratie schema opgesteld. Het achterliggende doel van deze veranderingen is dat de afdeling Finance & Control meer ondersteuning aan teamleiders kan bieden in de vorm van businesspartnerschap.

AVG

Binnen De Vijverhof wordt sinds de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met grote zorgvuldigheid omgegaan met privacygevoelige informatie. Er is een raamwerk binnen SDB opgezet met een eigen verwerkersovereenkomst en verwerkersregister.

In november 2022 is er een Functionaris Gegevensbeheerder aangenomen waardoor de werkzaamheden geborgd zijn.

Verbeterparagraaf

Project	Eigenaar	Doelstelling	Beoogd resultaat
<i>Rooster en plannings-programma</i>	Teamleider Zorg	Onderzoek naar optimaal rooster en planningsprogramma systeem afronden en systeem implementeren vóór 31-12-23.	– Implementatie van een nieuw systeem eind 2023 zodat per 1 januari 2024 het nieuwe roostersysteem live kan gaan.
<i>Thuiszorg & reablement</i>	Teamleider Zorg	Het opnameproces opnieuw in kaart brengen vanuit het perspectief: de cliënt centraal en zoveel mogelijk onafhankelijk van zorg.	– Het leren kennen van de cliënt staat centraal bij de opname. – In de thuiszorg worden nieuwe cliënten volgens reablement werkwijze gestimuleerd in zoveel mogelijk onafhankelijk worden van zorg.
<i>Dementiezorg</i>	Manager Zorg	Verdere ontwikkeling van expertise: van basis naar expert niveau.	– Medewerkers zijn toegerust en voorbereid op de toenemende complexiteit in de zorg voor ouderen met dementie.
<i>Herinrichting afdelingen</i>	Manager Vastgoed &Facilitair	Welzijn vergroten op de afdelingen door woonkamers anders in te richten.	– Minder institutioneel karakter en meer leefgebied op de afdelingen creëren. – Welzijn vergroten door meer rust en “vriendelijkheid” te creëren in de woonkamers.
<i>WZD</i>	Manager Zorg	Het Wzd-beleid en werkwijzen eigen maken, evalueren en borgen. Oriëntatie, advies en besluitvorming op Open deur beleid.	– Alle zorgmedewerkers hebben adequate scholing ontvangen om de WZD in de praktijk toe te passen. – Onvrijwillige zorg wordt volgens beleid uitgevoerd en primair zoveel als mogelijk voorkomen. – Cliënten ervaren waar mogelijk geen hinder van gesloten deuren.
<i>Mantelzorg</i>	Manager Vastgoed &Facilitair	Het betrekken van de mantelzorgers om te zorgen voor minder vrijblijvendheid.	– Het vastleggen van verwachtingen tussen de Vijverhof en mantelzorgers. – Goed samenspel tussen professionals en mantelzorgers met als doel de kwaliteit van leven van de cliënten/bewoners te verbeteren.
<i>Kennisteam</i> s	Manager Zorg	Herinrichting van kennisteam voor effectievere inzet, meer in lijn met de zorgprocessen.	– Kennisteam die passen bij onze zorgprocessen en op die manier effectief de benodigde kennis hebben om kwalitatieve zorgverlening te kunnen bieden aan de cliënten.
<i>Ontwikkelgroep</i>	Manager Zorg	Beweging in de organisatie te creëren waardoor de doelen en resultaten echt bereikt en bestendig worden	– Het doen van voorstellen ter vermindering van de administratieve lasten. – Op verschillende thema's projecten succesvol ten uitvoer brengen.
<i>Kwaliteits-verpleegkundigen</i>	Manager Zorg	Verpleegkundig expertise team binnen zowel PG als Somatiek opzetten	– Team met vaste junior en senior kwaliteitsverpleegkundige. – Ontwikkelen van stevige basis van dit team.
<i>Kwaliteitssysteem</i>	Manager Zorg	Volledige certificering volgens PREZO 2017 voor zowel intramuraal als extramuraal.	– De audit extramuraal is in voorjaar 2023 afgerond. – Audit voor intramuraal vindt plaats in najaar 2023.

<i>Leiderschap</i>	Manager HR	Nadruk bij het management ligt op het uitvoeren en volledig implementeren van de opgestelde plannen.	– Teams werken in grote mate zelfregulerend. – Plannen worden in projecten daadwerkelijk uitgevoerd en geïmplementeerd.
<i>Visie</i>	Bestuurder	Evaluatie van houdbaarheid van huidige omvang en inrichting van de organisatie.	– Vaststellen in hoeverre, in de beperkte schaal van de Vijverhof, alle ondersteunende specifieke kennis en kunde voldoende aangeboden kan blijven worden om te voldoen aan alle eisen, maar met behoud van het karakter van de Vijverhof.
<i>Duurzame inzetbaarheid</i>	Manager HR	Duurzame inzet van medewerkers. In gesprek met onze medewerkers over de gedeelde verantwoordelijkheid als het gaat om duurzame inzetbaarheid ('Wat doe jij om "fit for the job" te blijven en wat kan de organisatie doen?'). Streefcijfer verzuim 8%.	– Teamleiders zijn verantwoordelijk voor verzuimbegeleiding met aandacht op wat kan er wel. – Nieuw plan/flex organisatie waarbij het flexteam substantieel bijdraagt aan 24-uursbezetting. – N.a.v. de uitgevoerde Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) verbetermogelijkheden inzetten met behulp van externe adviseur. – Behouden van de 6 ergo coaches.
<i>Binden en boeien</i>	Manager HR	Sneller en beter nieuwe medewerkers aantrekken. Bij binnenkomst een warm en betrokken welkom aanbieden. Behoud van medewerkers wanneer ze binnen zijn.	– Succesvolle implementatie van module werving & selectie waardoor rollen en verantwoordelijkheden in recruitmentproces duidelijk zijn. – Arbeidsmarktcampagnes van 2022 doorzetten naar 2023. – Onderzoek naar inzetten van referral recruitment. – Programma voor 'onboarding' verder geborgd en uitgewerkt. – Exitgesprekken met vertrekkende medewerkers. – Eind Q2 hebben alle medewerkers een eigen ontwikkelplan.
<i>Leren en ontwikkelen</i>	Manager HR	Stroomlijnen van de opleidingstrajecten. Verdere standaardisatie van de opleidingsroutes en onderzoek naar haalbaarheid van speciale leerafdeling.	– Opleidingstrajecten zijn gestroomlijnd. – Standaardisering in opleidingsroutes leerlingen – Onderzoek naar wenselijkheid en haalbaarheid van speciale leerafdeling.
<i>HR systeem</i>	Manager HR	Volledige implementatie van AFAS en overstappen naar nieuw roosterprogramma	– Afronden van AFAS implementatie. – Programma van Eisen opstellen voor rooster systeem. – Nieuw roostersysteem implementeren eind 2023.
<i>Facilitaire zaken</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	Door ontwikkelen en kwaliteitsverbetering op de thema's voeding, welzijn, huishoudelijke dienst en TD.	– Eten en drinken is afgestemd op de individuele wensen en behoeften van onze cliënten. – Cliënten kunnen kiezen uit meerdere eetmomenten per dag. – Activiteiten zijn afgestemd op de individuele behoefte van de cliënten. Waar mogelijk worden deze wensen samengevoegd tot groepsactiviteiten. – Alle bewoners kunnen naar wens gebruik maken van de inzet van vrijwilligers. – Cliënten en medewerkers ervaren een goed binnenklimaat. – De cliënten ervaren een schone leefomgeving.

<i>Omgeving</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	Geclusterde woonvorm realiseren	– In één complex een aantal geclusterde woonvoorzieningen realiseren.
<i>Duurzaamheid</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	Duurzaamheid binnen De Vijverhof wordt vormgegeven in lijn met de ondertekende Greendeal Duurzame Zorg 2.0.	– PVT panelen zijn geïnstalleerd voor het opwekken van elektra en warmte. – Financiële haalbaarheid wordt onderzocht voor het transporteren van warmte en koude opslag (WKO).
<i>ICT</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	Continuïteit van internet. In ConForte verband onderzoeken samenwerkingsmogelijkheden	– Het kunnen inzetten van domotica ten behoeve van o.a. de invoer van het opendeuren beleid. – Vervangen van Wifi netwerk en vervanging van back-up aansluiting door vaste aansluiting. – Besluitvorming in ConForte verband over gezamenlijke applicaties ter bevordering van onderlinge gegevensuitwisseling.
<i>Dashboard</i>	Manager Financiën & Control	F&C ondersteunt de primaire lijn door het te voorzien van gewenste informatie.	– Interne en externe stakeholders worden tijdig voorzien van voor hun belangrijke informatie. – Rapportages en presentatie van de managementinformatie worden uitgebouwd en verbeterd, waarbij onderscheid tussen stuur- en verantwoordingsinformatie van belang is. – Managementrapportage op verschillende niveaus mogelijk.
<i>Financiën en control</i>	Manager Financiën & Control	Procesverbeteringen Financiële functie.	– Diverse werkprocessen zijn opnieuw ingericht en verdeeld.