



Kwaliteitsjaarplan 2019



Een dorp ben je niet vanzelf. Hierin heb je de inzet en energie nodig van elkaar, wat ook niet vanzelf gaat. We ondersteunen, ontwikkelen, groeien en stellen beschikbaar.

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)

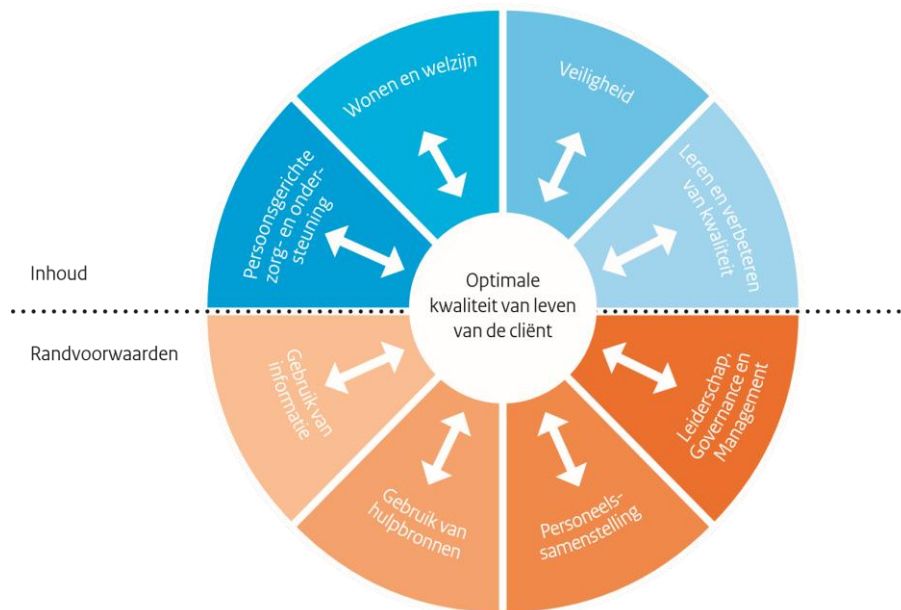
[Web www.hsbdeVijverhof.nl](http://www.hsbdeVijverhof.nl)

KVK 41125094

AGB 42420912

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarplan 2019 van De Vijverhof. Het nieuwe kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland wat begin 2017 beschikbaar is gesteld heeft De Vijverhof vanaf het begin omarmd. De uitgangspunten hierin verwoord gebruiken we als leidraad voor het kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsplan geeft weer waar we staan en welke ambities we hebben. Daarom is in navolging van 2018 ook het jaarplan 2019 hierin verwerkt, in hetzelfde format. Voor de duidelijkheid gebruiken we voortaan de term 'kwaliteitsjaarplan'.



Schema onderwerpen voor goede verpleeghuiszorg

We zien het kwaliteitsjaarplan als een organisch document wat jaarlijks verder ontwikkelt en groeit en is ontstaan uit jarenlange ambitie en doelstellingen. In de verbeterparagraaf staan onze concrete doelstellingen voor 2019 opgenomen.

Het jaar 2018 kenmerkt zich door een bestuurderswissel. In het voorjaar nam Joost Zielstra afscheid van de Vijverhof en per augustus 2018 is Sander van IJsseldijk aangesteld als Directeur-bestuurder voor De Vijverhof. In de tussentijdse maanden heeft het managementteam op voortvarende wijze de continuïteit van De Vijverhof geborgd.

Dit kwaliteitsjaarplan 2019 maakt onderdeel uit van de beleidscyclus. Het is een afgeleide van het strategisch beleidsplan waarin de visie, missie en de uitgewerkte hoofdlijnen staan beschreven. Daarnaast ligt er een koppeling met de kaderbrief en begroting. Het kwaliteitsjaarplan is besproken met de Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht en het Managementteam.

In de verbeterparagraaf staan de diverse projecten omschreven met doelstelling, te behalen resultaat en eigenaar. Uiteraard heeft de eigenaar vaak meerdere andere disciplines en functionarissen nodig voor het behalen van het resultaat. Elk kwartaal rapporteren de eigenaren de stand van zaken schriftelijk aan de bestuurder. Hij verwerkt de input in een kwartaalrapportage (voormalige tussenrapportage) welke vervolgens breed in de organisatie gedeeld wordt.

Een belangrijk onderdeel van dit kwaliteitsjaarplan betreft de extra gelden welke de komende jaren beschikbaar komen. We zetten deze gelden met name in om een kwalitatieve slag te maken in de verdere ontwikkeling van toezicht, aandacht en welzijn in de intramurale verpleeghuiszorg. De inhoudelijke doelstellingen en acties zijn verwerkt in dit kwaliteitsjaarplan en in bijlage is de financiële toelichting opgenomen.

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. We zullen elkaar hierin moeten (onder)steunen en waar nodig ook keuzes durven te maken.

In het kwaliteitsjaarplan staan opnieuw de inwoners en de medewerkers op de voorgrond. Voor hen doen wij het en met hen realiseren wij dit. We zien 2019 met veel vertrouwen tegemoet. Dat het een belangrijke bijdrage mag bieden aan de doorontwikkeling van deze prachtige organisatie voor de komende jaren.



Sander van IJsseldijk
Directeur/bestuurder

oktober 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Profiel zorgorganisatie	6
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	8
Kwaliteit en veiligheid	11
.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	11
.1.1 Compassie	11
.1.2 Uniciteit	11
.1.3 Autonomie	11
.1.4 Zorgdoelen	11
.1.5 Vraaggerichte zorg (in de nacht)	12
.2 WONEN EN WELZIJN	12
.2.1 Zingeving	12
.2.2 Zinnvolle tijdsbesteding	13
.2.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	15
.2.4 Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers	15
.2.5 Wooncomfort	15
.3 VEILIGHEID	16
.3.1 Medicatieveiligheid	16
.3.2 Decubituspreventie	16
.3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	17
.3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen	17
.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	17
.4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	18
.4.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan	18
.4.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag	18
.4.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	18
.4.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk	19
Randvoorwaarden	20
.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	20
.5.1 Zorgvisie	20
.5.2 Sturen op basiswaarden	20
.5.3 Leiderschap, governance en management	21
.5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	21
.5.5 Inzicht hebben en geven	22
.5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	22
.6 PERSONEELSSAMENSTELLING	23
.6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	23
.6.2 Specifieke kennis, vaardigheden	24

.6.3	Reflectie, leren en ontwikkelen	24
.7	GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	25
.7.1	De gebouwde omgeving	26
.7.2	Technologische hulpbronnen.....	26
.7.3	Materialen en hulpmiddelen	26
.7.4	Facilitaire zaken.....	27
.7.5	Financiën en administratieve organisatie	27
.7.6	De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	28
.8	GEBRUIK VAN INFORMATIE	28
.8.1	Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen).....	28
.8.2	Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen.....	29
.8.3	Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag), ...	30
	Verbeterparagraaf	31
	Financiële paragraaf	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Profiel zorgorganisatie

Situatieschets

De Vijverhof is een organisatie in Capelle aan den IJssel, een bijzondere omdat het een combinatie betreft van een zorg- en een vastgoedorganisatie. Twee kleine organisaties in hun segment maar samen een niche in de markt.

De Vijverhof ligt midden in het centrum van Capelle aan den IJssel. Naast 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 verzorgd door het behandelteam van De Zellingen te Capelle aan den IJssel. Hiervoor is de keus gemaakt om 24/7 medische zorg te kunnen bieden aan onze inwoners.

De Vijverhof biedt zorg aan 141 intramurale inwoners en 120 thuiszorg cliënten in een omgeving met 700 huurders. Waarvan intramuraal 116 inwoners in een mix van ZZP 4 t/m 8 en 24 inwoners met een VPT indicatie. Tevens verblijven in de huurwoningen momenteel ook nog 22 VPT cliënten. Hierbij huurt de cliënt een appartement en wordt de verzorgingshuiszorg geleverd op basis van het volledig pakket thuis (VPT). Er zijn in totaal vier zorg etages in het woonzorgcentrum. Waarvan de eerste en de tweede etage zijn ingericht voor de psychogeriatrische zorgvrager. De derde en vierde etage zijn ingericht voor de somatische zorgvrager. Inwoners kunnen binnen De Vijverhof verblijven op basis van verzorgingshuiszorg waarbij ze de behandeling ontvangen van hun eigen behandelaren of op basis van verpleeghuiszorg waarin de behandeling geboden wordt vanuit De Vijverhof.

Missie

De missie van De Vijverhof is als volgt:

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 beschouwen we als uniek. We vinden 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. We willen 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 vinden we het volgende belangrijk voor iedereen die bij De Vijverhof betrokken is:

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

Visie, missie en basiswaarden zijn verankerd in het protestants-christelijk geloof.

Visie op Welzijn

De Vijverhof is een woonzorgcentrum. In dit woord staan wonen en zorg centraal. Mensen wonen hier met een zorgindicatie en ook zonder. Wonen en zorg zijn of kunnen met elkaar worden gecombineerd. Eigenlijk zouden we De Vijverhof net zo goed een welzijnscentrum kunnen noemen. Hiermee bedoelen we de onlosmakelijke verbondenheid van welzijn met en wonen en zorg.

Welzijn is een containerbegrip. Welzijn is een verzamelnaam van tal van activiteiten die gericht zijn op het wel zijn van mensen.

Welzijn neemt in de visie van woonzorgcentrum De Vijverhof een meer dan bijzondere plaats in. Al ons handelen is gericht op het levensgeluk van mensen. Een mooie en schone woonomgeving, een vriendelijke bejegening, professionaliteit, deskundigheid en natuurlijk goede zorgverlening helpen daarbij. Toch zien we deze onderwerpen als randvoorwaarden.

Welzijn zien we als het hoogste doel. Hierin komen vriendschap, liefde, geluk bij elkaar. Hierin komen autonomie, eigen regie, keuzevrijheid bij elkaar. Hierin kunnen we waar maken waar mensen voor staan en wat zij willen. Doen wat je wilt, wat je leuk vindt, waar je van houdt zijn hierin de kernbegrippen.

De ontmoeting met de ander zien we hierin als bepalende factor. De Vijverhof organiseert deze ontmoeting en ziet dit als het hart van de welzijnsvisie. De familie behoudt hierin de eigen rol wat ook geldt voor vrienden. De activiteiten die worden georganiseerd staan in het teken van het aangaan van sociale contacten, vriendschap.

Welzijn is ontmoeten, zijn activiteiten, uitstapjes. Geen grote dingen maar dingen van alledag die waardevol zijn. Dit is voor iedereen anders. De eigen invulling staat voorop.

Welzijn doen we met elkaar. Met familie en vrienden, met mantelzorgers en burens. met medewerkers en vrijwilligers. Met de mensen die bij de inwoners van De Vijverhof horen.

De Vijverhof ondersteunt en faciliteert dit voor de inwoners, burgers en burens. In De Vijverhof, de ontmoetingsruimten van de verschillende complexen staan hier ruimten voor beschikbaar. Ook is er een team van medewerkers die hierin dagelijks het verschil maken.

Samen met iedereen die bij De Vijverhof hoort vormen we een dorp in een stad. Tal van talenten, energie en enthousiasme worden hiervoor aangeboord.



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, welke voldoet aan de diverse individuele zorgvragen en wensen van onze inwoners. Om zo goed als mogelijk aan deze vragen te kunnen voldoen is het ons inziens 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 er zo nodig extra scholing en externe deskundigheid ingezet. Daarnaast wordt er bij de zoektocht naar nieuwe medewerkers rekening gehouden of deze de juiste kennis en kunde bezitten om het desbetreffende team aan te vullen. Daarentegen merken wij dat het binnen de sector, ondanks de aanstroom van sollicitanten, moeilijk blijft om (hoog) opgeleid personeel aan te trekken om verdere ondersteuning te kunnen bieden bij de steeds zwaardere en complexer wordende zorg. De dagelijkse inzet van personeel voldoet aan de eisen gesteld in het kwaliteitskader echter is er wel degelijk een wens om hierin uit te breiden. Met name het toezicht en de individuele aandacht mag wat ons betreft nog sterker worden neergezet.

Medewerkers

Binnen De Vijverhof waren op 1 oktober 2018 154,2 fte werkzaam. Deze fte zijn ingevuld door 252 unieke en enthousiaste medewerkers vertaald in een mix van talent en deskundigheid. Dit is inclusief een klein ondersteunend werkapparaat; RVT, directie, administratieve en technische dienst. Daarnaast wordt expertise op het gebied van payrollservices en ICT-beheer ingehuurd.

Onderstaand een tabel met de diverse functies en niveaus.

Functie	Aantal
Verpleegkundige HBO	4
Verpleegkundige MBO	7
Verzorgende	73
Helpende	34
Niveau 1	27
Welzijn	7
Facilitair	54
Administratief	7
Raad van Toezicht	5
Bestuur	1
Management team	4
Teamleiders	7
Ondersteunend	3
Leerlingen	18
Stagiaires	20
Geestelijk verzorger	1
Medisch en paramedisch	Vaste inhuur via partner organisatie de Zellingen

In 2017 is er een medewerkers tevredenheidsonderzoek geweest waaruit wij met trots konden concluderen dat het overgrote deel van de medewerkers in dienst tevreden was en voornemens is voor langere tijd verbonden te blijven aan De Vijverhof. Toch merken wij de afgelopen twee jaar de effecten van de wijzigingen in de arbeidsmarkt. Het belang van investeren in en tevreden houden van medewerkers wordt steeds groter. Wij hebben tot op heden afscheid genomen van 56 medewerkers.

We hebben wel 66 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen. Zoals bekend laat de huidige arbeidsmarkt zien dat er meer vacatures zijn dan dat er medewerkers beschikbaar zijn. Zowel voor de maatschappij als voor De Vijverhof ligt hier een grote opdracht. Door het land heen zijn vele initiatieven gaande waar wij zoveel en goed als mogelijk bij aansluiten. In 2018 hebben wij het aantal opleidingsplekken flink opgehoogd. Toch is en blijft het behouden van hoger opgeleid personeel binnen onze setting een uitdaging. Het kijken naar het op de juiste manier beleggen van taken om zo het werk uitdagender te maken is dan ook een van de doelstellingen van komend jaar.

Naast een constante wervingscampagne welke is opgezet in 2018 zal er ook door middel van exit gesprekken onderzocht worden wat er intern verbeterd kan worden.

In 2018 zijn wij wederom niet ontkomen aan de inzet van uitzendkrachten. Het doel voor 2019 is en blijft de inzet zoveel als mogelijk te beperken en waar mogelijk bekende medewerkers in te zetten.

Vrijwilligers

De organisatie kan putten uit een grote groep "vaste" vrijwilligers (gemiddeld 210). Deze vrijwilligers worden ingezet voor ondersteunende activiteiten bij het zorg- en dienstverleningsproces. Vooral bij de afdeling activiteitenbegeleiding wordt gebruik gemaakt van hun vrijwillige inzet. Vrijwilligers hebben een vrijwilligerscontract en er zijn richtlijnen (vrijwilligersbeleid) aanwezig. De vrijwilligers vinden het vooral belangrijk dat men voor de inwoners het één en ander kan betekenen. Er is een planning voor diverse activiteiten, de teamleider welzijn met het welzijnsteam coördineren de inzet van vrijwilligers.

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

Opleidingen

Het stimuleren van kennis en kunde is van groot belang binnen de ouderenzorg. Een noodzakelijke voorwaarde om te kunnen voldoen aan de diverse en vaak complexe zorgvragen. Daarnaast zoals eerder vermeld is het opleiden en doorscholen van zorgprofessionals van groot belang gezien het feit dat er binnen de sector onvoldoende (hoogopgeleide) zorgverleners beschikbaar zijn om aan de huidige zorgvraag te kunnen voldoen. Afgelopen jaar is opleidingen binnen De Vijverhof onderbelicht geweest onder andere door de uitval van onze Opleidingscoördinator. Het komende jaar zal er volgens een nieuw opgesteld opleidingsbeleid verder vorm gegeven worden aan alles wat te maken heeft met opleidingen binnen De Vijverhof.

De Opleidingscoördinator is verantwoordelijk voor de uitvoering van het opleidingsbeleid en de daaruit voortvloeiende opleidingsjaarplannen.

Ratio personele kosten versus opbrengsten

De personele inzet in De Vijverhof staat natuurlijk in nauwe balans met de opbrengsten die worden verkregen vanuit WLZ, ZVW en WMO.

Uitgangspunt hierin blijft de aanwezige ZZP indicaties en de daarvoor beschikbare uren c.q. budgetten. De werkbalanstool van ActiZ en vakbonden is hierin een belangrijk hulpmiddel.

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

Extra kwaliteitsgelden

Zoals landelijk bekend komen er de aankomende jaren extra financiële middelen beschikbaar voor de ouderenzorg. Een aanpassing welke hard nodig was met de toenemende zorgvraag en zorgzwaarte. In 2018 is er een eerste stap gemaakt door middel van een aanpassing in de tarieven. In 2019 komt hier nog eens 600 miljoen euro bij. En in 2020 en 2021 in totaal nog eens 1,1 miljoen euro. Voor De Vijverhof komt er volgend jaar naar verwachting een bedrag van 592.490 euro extra beschikbaar. Voor het overgrote deel zullen deze middelen ingezet worden voor het primaire zorgproces. De overige gelden worden ingezet voor het versterken van de kennis en kunde binnen de organisatie. In het kwaliteitsplan wordt de inzet van deze extra middelen toegelicht. Middels een meerjarenbegroting wordt inzicht gegeven in de beoogde uitgaven van deze middelen.

Kwaliteit en veiligheid

.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen De Vijverhof proberen wij met onze bijdrage de kwaliteit van leven van onze inwoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Onze bewoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen. Wij zien alle inwoners als individu welke wij relationele en liefdevolle zorg willen bieden.

.1.1 Compassie

De inwoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Dit geven wij betekenis in onze waarde gedreven visie op zorg en welzijn. Daarnaast werken wij met vaste medewerkers op de afdelingen waardoor het mogelijk is vorm te geven aan een nauwe relatie tussen inwoner en medewerker. Deze relatie is de basis van persoonsgerichte ondersteuning. Door het echt kennen van onze inwoners met hun diverse behoeften, wensen, normen en waarden is het mogelijk om liefdevolle en waardige zorg te bieden.

.1.2 Uniciteit

Alle inwoners worden gezien in hun persoonlijke context. Een ieder heeft een eigen identiteit en geeft zelf de input voor de dagelijkse gang van zaken. Hierin kunnen de inwoners ondersteund worden door hun familie en de medewerkers. De specifieke wensen en behoeften worden vastgelegd in het zorgleefplan en zijn basis voor de dagelijkse zorgverlening. Deze afspraken kunnen te allen tijde veranderd worden wanneer hier de behoefte en wens naar is.

.1.3 Autonomie

Voor de inwoner is de mogelijkheid van een eigen regie over het leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. Wanneer een inwoner niet meer in staat is tot eigen regie zal een naaste(n) worden benaderd om de ogen en oren te zijn voor onze inwoner. Afspraken, waaronder afspraken rondom het levenseinde, worden met regelmaat geëvalueerd met inwoners en diens naaste.

.1.4 Zorgdoelen

Iedere inwoner heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak in) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Het zorgplan

Om tot invulling van een zorgleefplan te komen worden allereerst de specifieke wensen van de inwoner besproken aan de hand van een zorgintake formulier. De zorgintake wordt gebruikt om de diagnose en zorgbehoefte vast te stellen. De zorgintake die bij De Vijverhof wordt gebruikt, gaat onder andere in op de vier domeinen:

- Woon- en leefomstandigheden;
- Participatie;
- Mentaal welbevinden;
- Lichamelijk welbevinden en gezondheid.

Bij inwoners welke gebruik maken van de functie behandeling worden naast de zorgintake ook intakes afgenomen door de behandelaren.

Binnen 24 uur beschikt elke nieuwe inwoner over een voorlopig concept zorgleefplan n.a.v. de eerste intake. Het zorgleefplan wordt binnen 6 weken vastgesteld. Deze tussenliggende periode wordt gebruikt om de inwoner te leren kennen en zo alle wensen en behoeften duidelijk in kaart te brengen.

De huidige opzet voor concept zorgleefplannen wordt als te globaal en weinig informatief ervaren voor de eerste weken zorgverlening. Voor 2019 is er dan ook besloten opnieuw te kijken naar de opzet, werkwijze en inhoud van het concept zorgleefplan welke binnen 24 uur na opname gereed dient te zijn. Zie de verbeterparagraaf.

.1.5 Vraaggerichte zorg (in de nacht)

Bij het ouder worden verandert de slaapcyclus en komen steeds meer problemen rondom de nachtrust voor. Ouderen hebben de neiging lichter en korter te slapen ondanks het feit dat ze nog even veel slaap nodig hebben als voorheen. De nachtrust is van grote invloed op het functioneren overdag en het totale gevoel van welbevinden.

Op de afdeling werden de afgelopen jaren controle rondes gelopen. Hierbij wordt er minstens twee keer per nacht op de kamer van de inwoner gekeken of alles in orde is en of er hulp/ondersteuning nodig is. Hoe goed bedoeld ook geven deze controles vele verstoringen tijdens de nachtrust. Door het lichter slapen worden de inwoners hierdoor gewaakt uit hun slaap.

Binnen De Vijverhof wordt er al sinds eind 2016 gepleit om deze verstoringen in de nacht te voorkomen door middel van een doorslaapbeleid. Met als doel dat de inwoners meer rust ervaren tijdens de nacht, beter slapen wat ten goede komt aan alle aspecten die te maken hebben met het dag-nacht ritme. Door 'door te slapen', rusten de inwoners meer uit wat een positief effect heeft op het gehele mens zijn. Met dit beleid wenst De Vijverhof ook af te wijken van de controle functie en zich nog meer te richten op vraaggerichte zorg waarbij dus enkel zorg in de nacht verleend wordt wanneer noodzakelijk. Om deze doelstelling realiteit te maken is er een onderzoeksfase geweest en begin 2017 zijn op alle pg-kamers binnen De Vijverhof multisensoren geïnstalleerd. De inzet van deze domotica is dus geen doel op zich maar een middel op onze visie op vraaggerichte en persoonlijke zorg te realiseren. De multisensor kan dan ook gezien worden als communicatiemiddel om de juiste zorg te leveren. Geenzins vervangt de domotica onze medewerkers echter biedt het de mogelijkheid om de tijd efficiënter en doelmatiger te gebruiken. Zorg wordt geleverd wanneer hier behoefte of noodzaak toe is en de andere momenten het gevoel van privacy van de inwoners niet te verstoren. Per individu wordt de sensor ingesteld door het multidisciplinaire team, het zorgteam en in samenspraak met de vertegenwoordigers van de inwoner. De inzet wordt geregistreerd en behandeld als vrijheid beperkende maatregel n.a.v. advies van de Inspectie.

Naast de afspraken die er gemaakt worden, zullen de zorgmedewerkers hun eigen intuïtie moeten blijven volgen en afwijken wanneer de situatie hier om vraagt. Denk bijvoorbeeld aan een situatie waarin een inwoner griep heeft en zich niet lekker voelt.

.2 Wonen en welzijn

Onze zorg- en dienstverlening wordt zoveel als mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze inwoners om ze ondersteuning te kunnen bieden waar dit nodig is. Hierbij houden wij rekening met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn.

.2.1 Zingeving

In het doen en laten wordt er door alle medewerkers stil gestaan bij en aandacht geschonken aan de specifieke levensvragen van onze inwoners. Deze levensvragen kunnen namelijk van invloed zijn op het ervaren welbevinden en de zingeving van onze inwoners. Het stil staan en ondersteunen bij deze levensvragen kan hierin van grote meerwaarde zijn. Wensen en afspraken worden opgenomen in het zorgplan.

Geestelijk verzorger

De functie van Geestelijk verzorger is van groot belang binnen onze zorgorganisatie. Doel van de functie is het verlenen, coördineren en structureren van geestelijke verzorging en pastorale zorg aan (relaties van) inwoners bij zingevingsvraagstukken rondom leven, ziekte en dood, tegen de achtergrond van de levensovertuiging van de inwoners.

Taken/verantwoordelijkheden in hoofdlijnen:

- verlenen van geestelijke verzorging en pastorale zorg aan (relaties van) inwoners
- verzorgen van vieringen en herdenkingsbijeenkomsten e.d.
- adviseren over zorgbeleid en ethische vraagstukken
- verrichten van overige werkzaamheden.

In 2018 zijn de uren van de ingehuurd behandelaren uitgebreid (Arts, Fysio, Ergo en Psycholoog). In 2019 worden ook de uren van de Geestelijk Verzorger van 24 uur opgehoogd naar 32 uur per week. De Geestelijk Verzorger kan op het moment niet op de gewenste manier invulling geven aan de vragen binnen de organisatie. De behoefte aan geestelijke verzorging van inwoners binnen de organisatie neemt toe waardoor uitbreiding meer dan gewenst is. De ophoging van deze uren wordt gerealiseerd vanuit de extra kwaliteitsgelden. Zie de verbeterparagraaf.

Ethiek Beraad

De Vijverhof beschikt sinds 2016 over een Ethiek Beraad. Het Ethiek Beraad heeft als doel morele bezinning binnen alle lagen van de organisatie te stimuleren en beslissingen binnen de organisatie te toetsen op hun ethische kwaliteit. Het Ethiek Beraad wordt geleid door een externe deskundige. Verslagleggen wordt gedeeld binnen alle lagen van de organisatie en ook met de Raad van Toezicht.

Bestickering PG afdelingen

Tijdens een bezoek aan een andere zorgorganisatie zagen wij wat je met kleine wijzigingen in de leefomgeving kan bereiken qua sfeer, gevoel en beleving. Na een verdieping blijkt dat dit, zeker voor mensen met dementie, het welzijnsgevoel kan verbeteren. In 2019 willen wij door middel van o.a. bestickering van een deel van de muur- en raambekleding de uitstraling van de PG afdelingen een nieuwe uitstraling geven. In samenspraak met alle betrokkenen zal gekozen worden voor de meest optimale invulling hiervan voor afdeling 1 en 2. De financiering volgt uit de gelden Waardigheid en trots. Zie de verbeterparagraaf.

.2.2 Zinnvolle tijdsbesteding

Een belangrijk onderdeel van welzijn is zinvolle dagbesteding. Binnen De Vijverhof wordt er op verschillende manieren vormgegeven aan zinvolle dagbesteding. De activiteiten vinden op zowel individueel- als groepsniveau plaats. Naast dagelijkse ondersteuning op de afdelingen zijn er diverse activiteiten in huis georganiseerd voor de inwoners, familieleden en mensen uit de wijk.

In 2019 zal er een uitbreiding plaats vinden op het gebied van afdeling gebonden Welzijns medewerkers. Hun rol en taak is het welzijnsklimaat op de afdeling te verhogen en vanuit de specifieke kennis en expertise het welzijnsgevoel van de inwoners te vergroten. Zij gaan in gesprek met de inwoners en sluiten aan bij de zorgplan gesprekken om het onderdeel welzijn nog beter in kaart te brengen en aan te sluiten op de wensen en behoeften. Tevens coachen en ondersteunen zij de medewerkers op de afdeling het vorm geven van deze wensen en behoeften. In totaal zal er voor de vier afdelingen 3,23 fte medewerkers aangenomen worden om deze nieuwe rol op zich te nemen. Zie de verbeterparagraaf.

In het komende jaar is er de ambitie om wijzigingen aan te brengen in het functiehuis. De wens is om toe te groeien naar de functie Woonondersteuner. De taken welke centraal

staan bij een Woonondersteuner zijn eten/drinken, welzijn en toezicht. Momenteel zijn er veel diverse ondersteunende functies aanwezig welke allen een net andere invulling en taakomschrijving hebben. Binnen de diversiteit aan functies zijn niet altijd overal de drie omschreven kerntaken van de Woonondersteuner aanwezig. Deze zijn echter vanuit de inwoners en kwaliteitsoogpunt zeer gewenst. Het terugbrengen van de diversiteit aan functies en helder vormgeven en implementeren van deze functie is een kwaliteitsslag welke gewenst.

Wens zoekt talent

De Vijverhof had van oorsprong een groot aanbod aan activiteiten. Met bestaande activiteiten werd ongeveer de helft van de inwoners bereikt. Het was steeds dezelfde groep die hieraan deel nam.

Daarbij zagen we in dat het individu zelf niet zoveel aandacht kreeg. Een deel van de huurders / inwoners nam helemaal niet deel aan de activiteiten.

De Vijverhof wilde ook voor andere inwoners iets betekenen om hun "levensgeluk" te vergroten.

De vraag was hoe bereiken we die andere groep? Welke behoeften hebben zij? Hoe krijgen wij mensen uit hun kamer? De oplossing zat niet in het organiseren van een nog breder aanbod van activiteiten. Daarvoor waren onvoldoende middelen beschikbaar en de kans dat deze groep dan wel deel zou gaan nemen bleef klein. De wensen/ behoeftes van deze groep moest van hen zelf komen en de omgeving / community kan daar invulling aan geven. Door niet vanuit een aanbod te denken, maar vanuit het faciliteren van de eigen kracht in de samenleving komen er wensen en talenten bij elkaar en wordt er een veel grotere doelgroep bereikt.

Wens zoekt Talent is een marktplaats met vraag en aanbod. Zie website: <http://www.hsbdevijverhof.nl/activiteiten/wens-zoekt-talent>. Maar eigenlijk is het meer dan dat. Het is een visie waaruit gewerkt wordt. Ook wel genoemd: het streven naar levensgeluk. Dat geldt zowel voor het benutten van talenten als het vervullen van wensen. Dit is voor kwetsbare ouderen vaak te vertalen naar:

- Sociaal contact
- Beweging
- Dingen kunnen (blijven) doen die iemand altijd al leuk vond

Elementen uit die visie en cultuur zijn:

- Iedereen is verantwoordelijk voor kwaliteit van leven.
- Iedereen heeft talenten
- Gezamenlijk uitgangspunt is levensgeluk. De som der delen is levensgeluk.
- Medewerkers hebben de vrijheid om de vrijheid te nemen.
- Geen domeinen, maar het geluk is de hogere doel
- Energie en passie staan centraal

In 2018 hadden wij als doelstelling wens zoekt talent verder uit te bouwen. Waar wij voorheen uitgingen van de specifieke eigen wensen van inwoners gaat De Vijverhof nu ook actief op zoek naar mensen uit het verleden van de inwoners. We gaan terug in de tijd en op zoek naar de oude contacten. We gaan terug naar de werkplek, naar de geboortestreek, naar de school en naar de buurt waar de inwoners vandaan komen. In 2019 willen wij dit verder uitbreiden om zo van nog meer inwoners deze wensen in vervulling te brengen. Zie de verbeterparagraaf.

Ontmoeting

Vanaf 2015 voert De Vijverhof de functie ontmoeting uit in het kader van de WMO. Thuiswonende ouderen kunnen gebruik maken van het aanbod, met en zonder indicatie. Een doelstelling die we ruimschoots hebben behaald en zeer velen hebben de weg naar De Vijverhof gevonden. Door optimale benutting van team, plaats en tijd willen we nog meer mensen hiervan gebruik laten maken. Eind 2018 is er dan ook akkoord gegeven voor

het starten van dagcentrum De Brug. Het dagcentrum biedt geïntegreerde ondersteuning voor mantelzorgers en hun dementerende/somatische partner/familielid onder 1 dak.

.2.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De Vijverhof streeft naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de inwoner. Hiertoe mag de inwoner rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering en een schoon en verzorgd lichaam. De Vijverhof draagt zorg voor een individuele invulling en vakbekwame uitvoering op elk van deze items. Daarbij worden de persoonlijke informatie en afspraken in het zorg(behandel)-/leefplan van de inwoner opgenomen.

.2.4 Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers

In de visie van De Vijverhof staat de relatie met de ander in alles voorop. Samen met de inwoner, familie, mantelzorger, vrijwilliger, medewerker, burgers en burens werken wij, delen wij en spreken wij af wat we samen kunnen doen om het levensgeluk van de inwoner te vergroten. De zorg is belangrijk maar vooral ook welzijn, aandacht, vriendschap en liefde. Hierin is de relatie met de mensen en omgeving van de inwoner cruciaal. In 2017 is er extra veel aandacht geschonken aan het onderwerp familieparticipatie door middel van een project (ontwikkelafpraak). Door borging van de afspraken blijft dit ook de komende jaren een centraal onderwerp. Jaarlijks worden er Doe-dagen met de mantelzorgers georganiseerd. Door de inzet van deze groep mensen voor de intramurale doelgroep blijven inwoners betrokken bij de samenleving. De individuele behoeften, de eigen regie en de invulling van de zorgvraag staan hierin centraal. De mantelzorger voelt zich thuis en kan zijn / haar eigen relatie met de inwoner voortzetten.

Jaarlijks worden er bijeenkomsten georganiseerd voor de contactpersonen en familieleden van onze inwoners. De invulling van deze bijeenkomsten wordt jaarlijks afgestemd aan de hand van behoeften en wensen.

.2.5 Wooncomfort

Het gebouw van De Vijverhof dateert van 2013 en is voorzien van alle gemakken en voldoet aan de meest actuele bouweisen. De huidige functionaliteit van De Vijverhof voldoet volledig aan de huidige eisen voor het leveren van zowel psychogeriatrische- als somatische zorgverlening. In totaal zijn er vier etages voor deze zorgverlening. Op zowel de eerste als de twee etage bevinden zich de kamers voor psychogeriatric inwoners. Iedere kamer heeft een oppervlakte van 23 m². Een groot raam zorgt voor veel lichtinval. De gedeelde sanitaire voorziening (7m²) op de etages voor psychogeriatric zijn niet door twee mensen tegelijk te gebruiken. Het systeem garandeert dat de gebruikers elkaar niet kunnen tegenkomen, de privacy is gewaarborgd. Tevens zijn deze etages voorzien van huiskamers waar iedereen de gehele dag terecht kan. Hier vinden o.a. tal van activiteiten plaats.

Op de etages voor somatische zorgverlening hebben de kamers een oppervlakte van ongeveer 53 m² en een sanitaire voorziening van 7m². Ruim genoeg voor het gebruik van diverse hulpmiddelen.

Naast de huiskamers is er op ieder verdieping van De Vijverhof een prachtige serre waar inwoners en hun familie van harte welkom zijn.

De afgelopen jaren hebben we te maken met een lange wachtlijst voor zowel de zorgafdelingen als voor de huurwoningen. Vooral de vraag voor een plek op psychogeriatric afdelingen was hoog. Vaak moesten mensen teleurgesteld worden en elders worden gehuisvest. In 2018 is er dan ook in samenspraak met het zorgkantoor een interne groei qua plekken gerealiseerd. Tevens heeft er extern een groei plaats gevonden in de vorm van Volledig Pakket Thuis. Huurders van de omliggende appartementen welke

WLZ zorg ontvangen vanuit De Vijverhof. Passend bij het concept van het langer thuis blijven wonen.

De Vijverhof beschikt over een grote eigen keuken waar dagelijks 400 verse maaltijden worden bereid voor onze inwoners en de mensen uit de omgeving. Doordat het onze eigen keuken is kunnen we rekening houden met de wensen van onze inwoners en wordt de maaltijd na bereiding gelijk warm geserveerd.

.3 Veiligheid

Veiligheid en preventie zijn van groot belang zeker gezien de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Echter staat dit soms in contrast met de individuele wensen en behoeften van onze inwoners. Het is van groot belang wanneer veiligheid en welzijn elkaar doorkruisen in multidisciplinair overleg samen met inwoner en vertegenwoordigers hier goede afwegingen in te maken. Niet alle risico's kunnen worden ingebed.

.3.1 Medicatieveiligheid

De Vijverhof streeft naar een zorgvuldige omgang als het gaat om het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicatie. Alle afspraken en procedures omtrent medicatie zijn opgenomen in de geneesmiddelen distributieprotocollen. Hierin is onderscheid gemaakt voor de verpleeghuis inwoners, de verzorgingshuis inwoners en de thuiszorg cliënten.

Intramuraal wordt er sinds 2018 gebruik gemaakt van het elektronisch voorschriftsysteem (EVS) Medimo. Het systeem heeft een grote kwaliteitsslag rondom medicatieveiligheid gebracht. Alles rondom medicatie gebeurt digitaal onder andere het voorschrijven, aftekenen en ook bestellen.

Het evalueren van het medicijngebruik gebeurt binnen de zorgleefplan bespreking en wordt afgestemd met behandelend arts. Indien gewenst worden de medicijnen aangepast. Voor alle inwoners welke onder behandeling zijn van de specialist ouderengeneeskunde is er elk half jaar een medicatiereview met de apotheker.

De medische zorg is gericht op de bevordering, het behoud en het herstel van de gezondheid en functioneren evenals op de kwaliteit van leven en sterven. In de medische besluitvorming spelen afwegingen met betrekking tot de zin of zinloosheid van een medische behandeling een belangrijke rol. Voorschrijven van psychofarmaca is een voorbeeld op welk gebied De Vijverhof de afgelopen twee jaar een aantal verbeterstappen heeft gerealiseerd in het reduceren, bewust voorschrijven en evalueren van gebruik. Wij maken gebruik van een document met verpleegkundig interventies en daarnaast wordt het gebruik van psychofarmaca opgenomen in het zorgplan wat evaluatie en rapportage stimuleert.

.3.2 Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft al jaren alle aandacht binnen De Vijverhof. Periodiek wordt de risicosignalering ingevuld door de verzorgenden. De resultaten worden besproken met de betrokken disciplines. De afgelopen jaren zijn er positieve resultaten gerealiseerd qua voorkomen en op tijd signaleren van decubitus. Decubitus is niet altijd te voorkomen en kan onderdeel zijn van de laatste levensfase in het verpleeghuis. Het kan bijvoorbeeld ontstaan door het niet meer tot zich kunnen nemen van voeding, door bedlegerigheid en incontinentie. In deze gevallen wordt hier een zorgdoel over gemaakt in het zorgleefplan met multidisciplinair gemaakte afspraken en acties. Eind 2018 is een collega gestart met de opleiding Wondverpleegkundige. Zij zal tijdens en na haar opleiding, samen met de Specialist Ouderengeneeskunde, een grote rol dragen op het gebied van preventie en adequate behandeling.

.3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De etages voor psychogeriatric van De Vijverhof maken onderdeel uit van een BOPZ instelling, derhalve is de wet BOPZ van toepassing op dit deel van De Vijverhof. De Vijverhof streeft er naar vrijheid beperkende maatregelen alleen toe te passen onder strikte afspraken. Er wordt altijd eerste onderzocht of er geen anderen mogelijkheden of opties zijn voordat er overwogen wordt om vrijheid beperkende maatregelen in te zetten. In het team en met de inwoner (vertegenwoordiger) wordt na het uitproberen en testen van minder invasieve opties/mogelijkheden besproken of er toch vrijheid beperkende maatregel (vbm) noodzakelijk is.

Er zijn 2 vormen vbm te onderscheiden in De Vijverhof:

1. Vbm bij inwoners met een somatische handicap: Vbm op vrijwillige basis in overeenstemming met de inwoner en huisarts, Specialist ouderengeneeskunde. Dit op basis van preventieve maatregelen ter voorkoming van incidenten en in nauw overleg met betrokken cliënt/familie. De inwoner en/of familielid, ondertekent de verklaring van vrijwillige vbm.

2. Vbm bij PG inwoners. Toepassing hiervan vindt plaats in nauw overleg met Specialist ouderengeneeskunde, teamleiding en vertegenwoordiging van inwoner(familielid).

Er vindt minstens per kwartaal een evaluatie plaats van alle actieve vbm's door bovengenoemde functionarissen (dit geldt voor alle vbm's). Het ondertekende vbm formulier wordt in gescand en toegevoegd aan ONS Dossier (Nedap). Wanneer een vbm net is ingezet zal deze frequenter geëvalueerd worden.

In 1 januari 2020 treedt de wet Zorg en Dwang (Wzd) na een lange wachttijd in werking. De kern van de wet is 'Nee, tenzij'. Het uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuis horen in de zorg voor ouderen en gehandicapten. Gevaarlijke situaties moeten altijd met vrijwillige zorg worden opgelost, ook bij ernstig probleemgedrag. De Wzd gaat niet alleen gelden in instellingen, maar bijvoorbeeld ook in de thuissituatie. Aangezien het ingaan van de wet grote veranderingen met zich meebrengt willen wij ons hier in 2019 op voorbereiden. Zie de verbeterparagraaf.

.3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Ter preventie van acute ziekenhuisopnames streeft De Vijverhof naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de inwoner. Hiertoe mag de inwoner rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. De Vijverhof draagt zorg voor een individuele invulling en vakbekwame uitvoering op elk van deze items. Daarbij worden de persoonlijke informatie en afspraken in het zorg(behandel)-/leefplan van de inwoner opgenomen.

Na opname heeft de specialist ouderen geneeskunde gesprekken met de inwoners met betrekking tot hun wensen omtrent medisch handelen. Hierin wordt onder andere het beleid besproken en vastgelegd. Dit geldt ook voor mogelijk behandeling of opname in het ziekenhuis. Deze afspraken worden half jaarlijks tijdens de zorgleefplan bespreking geëvalueerd. Belangrijk feit is dat een groot deel van onze inwoners nog onder behandeling zijn van hun eigen huisarts en de organisatie maar in mindere mate invloed uit kan oefenen op hun beleid m.b.t. behandeling en mogelijk insturen.

Ziekenhuisopname t.g.v. onbegrepen gedrag zal in voorkomende situaties nadrukkelijk worden geregistreerd.

.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Om optimale en kwalitatieve zorg aan onze inwoners 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.

.4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Tot het kwaliteitssysteem behoren het handboek kwaliteitszorg, de procesbeschrijvingen, de functieprofielen en de kwaliteitsregistraties. Het kwaliteitssysteem is verder opgebouwd aan de hand van de prestaties van PREZO, de Norm Verantwoorde/ Goede Zorg.

De scope van het kwaliteitssysteem betreft alle werkzaamheden die bij De Vijverhof worden uitgevoerd die gaan over het verlenen van intra-, en extramurale zorg. Ook ondersteunende processen vormen onderdeel van het kwaliteitssysteem omdat deze processen van belang zijn om de primaire processen goed uit te kunnen voeren en zo de inwoners tevreden te stellen.

- In onze organisatie staan onze inwoners centraal. Daarom is ons kwaliteitssysteem gericht op het voldoen aan de behoeften van onze inwoners. In het kwaliteitssysteem zijn afspraken vastgelegd om te kunnen voldoen aan behoeften van inwoners.
- De inzet en betrokkenheid van onze medewerkers bepalen uiteindelijk de kwaliteit van onze dienstverlening. Hierbij dient het kwaliteitssysteem bij te dragen aan een beter en directer contact met de medewerkers van de organisatie.

In het handboek kwaliteitszorg is vastgelegd hoe De Vijverhof omgaat met kwaliteitszorg. Zo wordt onder andere het beleid van de organisatie weergegeven. Het handboek kwaliteitszorg dient voor het borgen en verbeteren van de kwaliteit binnen de organisatie.

In 2019 loop het driejarige termijn van het Prezo Keurmerk af. Er zal opnieuw herzien worden of Prezo wordt gehandhaafd of dat er mogelijk gekozen wordt voor een ander kwaliteitssysteem

.4.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

De Vijverhof beschikt jaarlijks over een actueel kwaliteitsplan welke is opgesteld aan de hand van de vastgestelde punten van het kwaliteitskader. Het kwaliteitsplan wordt gezien als levend document wat door het jaar heen gewijzigd kan worden naar aanleiding van de situatie op dat moment. Het plan wordt opgesteld/bijgesteld in samenwerking met diverse betrokkenen namelijk; team leidinggevende, de cliëntenraad, medici, Raad van Toezicht en de ondernemingsraad. Wanneer het kwaliteitsplan is geactualiseerd wordt het voorgelegd aan het lerend netwerk voor feedback.

.4.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag

De Vijverhof besteedt jaarlijks aandacht aan de kwaliteitsjaarverslaglegging. Wij doen dit in het document wat aan de jaarrekening is toegevoegd. Het kwaliteitsjaarverslag maakt hier integraal onderdeel vanuit, inclusief verantwoording Governance.

.4.4 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 dat dagelijkse gang van zaken. Het bespreken van de dagelijkse werkzaamheden onderling met je collega tot een werkoverleg waarin afdelingszaken worden besproken en geëvalueerd. Het is niet altijd een vanzelfsprekendheid en het creëren van veilige werkomgeving waarin dit mogelijk is cruciaal. Belangrijk is daarin de cultuur op de afdelingen en door het woonzorgcentrum hem. Enkel door middel van reflectie en feedback kan de zorgverlening aan onze inwoners geoptimaliseerd worden.

Omdenken

Het blijkt constant maar weer hoe belangrijk het gesprek is dat gevoerd wordt met elkaar. Wat zijn de verwachtingen die voort komen uit een gesprek en komen deze overeen bij

beide gesprekspartners. Hoe gaan we hiermee om, op welke wijze duiden en managen we elkaars verwachting, is een belangrijke vraag. Om onze medewerkers hierin te ondersteunen en meer kennis en kunde te bieden op het gebied van gespreksvoering krijgen alle medewerkers eind 2018 een gezamenlijke sessie genaamd 'omdenken'. In 2019 willen wij hier een vervolg aan geven welke voortkomt uit de sessies zelf. Medewerkers hebben zelf invloed hoe wij het onderwerp levend houden en met elkaar in gesprek blijven hoe wij hier in De Vijverhof mee om gaan. Zie de verbeterparagraaf.

.4.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk

De Vijverhof doet het niet alleen en is ervan overtuigd dat deel uitmaken van netwerken en samenwerkingsverbanden een voorwaarde is om op de juiste manier te kunnen acteren. Voor haar inwoners en burgers in de omgeving maken wij onderdeel uit van de volgende ketens c.q. netwerken:

Lerend Netwerk:

De ouderzorgorganisaties Leliezorggroep, De Zellingen, Sonneburgh en De Vijverhof vormen een lerend netwerk om zo gezamenlijk vorm te kunnen geven aan diverse doelstelling binnen het kwaliteitskader V&V. De Vijverhof is bij deze drie organisaties aan gesloten welke al met dit initiatief waren gestart.

Het doelbewust kennis en ervaringen delen is van groot belang om zo onze cliënten de beste zorg mogelijk te kunnen bieden. Gezamenlijk willen wij komen tot nieuwe werkwijzen, inzichten en oplossingen voor problemen die zich voordoen binnen de ouderenzorg. Belangrijk is dat er afspraken vastgelegd worden om de basis te leggen voor deze samenwerking.

Jaarlijks komen de organisaties minstens 6 maal bij elkaar. Aanwezigen hierbij zijn de bestuurders, een afgevaardigde op het gebied van kwaliteit en afhankelijk van het onderwerp een introduce. Centraal bij elk overleg staan de activiteiten opgenomen in het kwaliteitsplan waarbij vooral voor een pragmatische insteek wordt gekozen. Het delen van kennis en kunde is hierin van groot belang.

Naast de vaste overleggen zijn er al eerste stappen gezet omtrent de uitwisseling in de verschillende lagen van de organisatie. Zo hebben de HRM functionarissen al meerdere malen overleg met elkaar gehad. In het komende jaar zal dit verder vorm krijgen. Aan het einde van het jaar zal in gezamenlijkheid de agenda en doelstellingen voor het komende jaar worden vastgesteld.

Daarnaast neemt De Vijverhof ook nog deel aan de volgende netwerken:

- Capels netwerk: Zellingen, Amandelhof, Aafje (voorheen Zorgbreed), Vierstroom en Vijverhof vormen met elkaar een lokaal netwerk Capelle. Het bundelen van krachten, nieuwe initiatieven, samenwerking zijn hier de belangrijke thema's.
- Capels WMO platform: Zorg en welzijnsaanbieders vanuit Capelle aan den IJssel delen ervaringen en trekken samen op om binnen de WMO initiatieven te ontwikkelen voor burgers in Capelle. Voorbeelden zijn hierin regeling logeerbedden, de mantelzorgpas, de Wmo huishoudelijke zorg, welzijnsbeleid etc.
- Keten dementie Capelle/Krimpen: De Vijverhof was tot op heden voorzitter van de stuurgroep keten dementie en maakt onderdeel uit van het bestuur van deze keten waarin tal van zorg en welzijnsaanbieders actief zijn. Ook de beide gemeenten, huisartsen, ziekenhuizen en de Alzheimervereniging Nederland maken hier onderdeel vanuit. Deskundigheidsbevordering en samenwerking tussen de partijen, ten gunste van de burger met Alzheimer met zijn mantelzorger, zijn hierin speerpunten.

- Palliatieve zorg Capelle aan den IJssel: In samenwerking met tal van zorgpartijen nemen wij actief deel aan de keten palliatieve zorg waarin naast zorgaanbieders ook de ziekenhuizen en huisartsen een belangrijke inbreng hebben. In 2017 is ook het Hospice Capelle gehuisvest in appartementen van De Vijverhof, wat onderdeel uitmaakt van het Hospice IJsselthuis uit Nieuwerkerk aan den IJssel. Naast huisvesting betekent dit ook inhoudelijke samenwerking en het aanbieden van diverse diensten.
- In 2017 heeft Fundis in de Vijverhof een zorgpension opgericht. Wij ondersteunen deze samenwerking door het leveren van een aantal diensten.
- Met zorgaanbieder de Zellingen heeft de Vijverhof een meerjarige samenwerkingsovereenkomst voor het leveren van tal van behandeldiensten. Dit komt de verpleeghuisinwoner ten goede maar ook de overige inwoners van de Vijverhof.
- Met Vitadent bestaat een nauwe samenwerking voor het leveren en ondersteunen van mondzorg aan inwoners.
- De Vijverhof is lid van ActiZ, de brancheorganisatie voor zorgaanbieders in de VVT sector. Waar nodig wordt input geleverd en wordt er bijgedragen aan alles wat te maken heeft met diverse ontwikkelingen op inhoudelijke onderwerpen maar ook bedrijfsmatige thema's maken hier onderdeel vanuit. In het College Arbeidszaken neemt de Vijverhof actief deel.
- Met het IJssellandziekenhuis bestaat een nauwe samenwerking op tal van gebieden waar de apotheekvoorziening een mooi voorbeeld van is. Ook het melden van incidenten in de sfeer van onderlinge communicatie waar de overdracht van inwoners een voorbeeld van is maakt hier onderdeel vanuit. Hier is ook het initiatief ontstaan om met de aanbieders in de regio Rotterdam Rijnmond samen te kijken hoe om te gaan met crisisinterventie.
- Eind 2018 is De Vijverhof lid geworden van vereniging Reliëf – vereniging van christelijke zorgaanbieders (www.Relief.nl)

Randvoorwaarden

.5 Leiderschap, governance en management

De Visie van De Vijverhof staat centraal binnen de organisatie en wordt breed uitgedragen. Binnen De Vijverhof is er sprake van dienend leiderschap welke de basis legt en faciliterend is voor het bieden van kwaliteitszorg- en dienstverlening.

.5.1 Zorgvisie

Voor een beschrijving van onze zorgvisie zie Profiel zorgorganisatie. Onze zorgvisie is het uitgangspunt van waaruit wij zorgverlening bieden. De zorgvisie zoals weergegeven is in 2018 herijkt door het opnieuw woorden te geven aan De Vijverhof anno 2018, gebruik makend van de ervaring die we hebben.

.5.2 Sturen op basiswaarden

Onze basiswaarden zijn net als de zorgvisie opgesteld met verschillende stakeholders binnen de organisatie. Onze basiswaarden zijn opgenomen in het Profiel zorgorganisatie.

Belangrijk is dat De Vijverhof het mogelijk maakt deze waarden uit te dragen en daar invulling aan te geven. Het streven is een cultuur te hebben waarin in is verweven en dagelijks vorm krijgt.

.5.3 Leiderschap, governance en management

Traditionele aansturing van alleen professionele teams behoort tot het verleden omdat de samensmelting van de formele en informele zorg om een ander type leiderschap vraagt. Dienend leiderschap is hierin wenselijk met hierin een grote mate van zelfregulerend vermogen van teams.

De teamleiders Zorg binnen De Vijverhof maken deel uit van de teams waarover zijn verantwoordelijk zijn. Ze zijn nauw betrokken bij de uitvoering van de zorg. Zij sturen en coördineren, coachen en sturen processen op de afdeling welke direct te maken hebben met de basiszorg voor inwoners. Zo zijn ze aanwezig bij de zorgplangesprekken, verantwoordelijk voor de uitvoer van BOPZ maar voeren ze ook gesprekken met inwoners en familie. De groei en toename van de zorgzwaarte en complexiteit binnen De Vijverhof maakt dat er behoefte is aan uitbreiding binnen deze functie. De inhoudelijk kennis en expertise welke binnen deze functie wordt gevraagd zal een kwalitatieve input leveren aan onze zorgverlening. De uitbreiding van deze functie zal plaats vinden vanuit de extra gelden kwaliteitskader. Zie de verbeterparagraaf.

Visie op leiderschap

Leiderschap en leidinggeven zijn in De Vijverhof vormgegeven vanuit de volgende uitgangspunten;

1. Alle activiteiten staan in het teken van de aandacht voor inwoners en hun vertegenwoordigers.
2. Medewerkers worden aangesproken op hun kwaliteiten, de sterke kanten staan centraal.
3. Ieder persoon heeft eigen ruimte in handelen en denken nodig om zijn of haar werk te kunnen doen.
4. We praten, in principe, niet over geld maar over inhoud.
5. Communicatie is open en transparant
6. We leren van ervaringen, positief en negatief
7. Macht en ego staan niet in ons persoonlijk woordenboek.
8. Er bestaan geen drempels
9. Overhead is klein, maar deskundig
10. Wat we, waar nodig, inhuren is van grote toegevoegde waarde

Governance

De Governancecode 2017 wordt omschreven en is omarmd door de Raad van Toezicht, bestuur en managementteam. Conform de afspraken worden hierop de reglementen voor januari 2019 aangepast. Waarin nadrukkelijk aandacht is voor de wijze waarop toezicht plaatsvindt. De inzet van de Raad van Toezicht is dat ze dichtbij de organisatie wil staan, een klankbord wil zijn voor bestuur en management en dat zij zowel kwaliteit van zorg als de continuïteit van de organisatie hoog op de agenda hebben staan. Voor de Raad van Toezicht zijn hierin verbinden en vertrouwen de sleutelwoorden.

Jaarlijks vindt er zelfevaluatie plaats binnen de Raad van Toezicht waarvan de uitkomsten en daaruit voortkomende aandachtspunten worden vermeld op de site van het NVTZ.

.5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Medezeggenschap en inspraak zijn geborgd in De Vijverhof. Hiermee organiseren we een sfeer van kritische gesprekspartners en tegenspraak. Dit is een belangrijk hulpmiddel de juiste dingen te doen voor inwoners en medewerkers. De WMCZ en de WOR zijn hierin

leidend en het uitgangspunt in hoe wij aankijken tegen de onderwerpen die wij met elkaar delen. Transparantie en openheid zijn hierin voorbeelden voor De Vijverhof. Ook de bewonerscommissies voor de vastgoedstichting zijn hier een goed voorbeeld van. Voor 2019 hebben we voor dit onderdeel geen aparte doelstelling geformuleerd omdat dit reeds geborgd is in de organisatie.

.5.5 Inzicht hebben en geven

Bestuur en management zijn open en transparant. Middels een jaarlijkse cyclus en kwartaalrapportages worden diverse interne stakeholders op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen. Strategische zaken maar ook het werk en de kleinere en belangrijke dingen van alledag. Dit jaar is er door een bestuurswissel beperkte continuïteit geweest in het opstellen van kwartaalrapportages.

Deze kwartaalrapportages worden gedeeld en besproken met RvT, leidinggevend, leden ondernemingsraad en cliëntenraad.

Deze werkwijze heeft haar vruchten afgeleverd en wordt in 2019 gecontinueerd.

Ook verstrekken we conform de jaarlijkse cyclus informatie aan externe stakeholders. Te denken valt aan de banken, de account en het zorgkantoor.

Risicomanagement

Bestuur en management benoemen de volgende risico's voor de komende jaren. Twee keer per jaar worden deze geëvalueerd in het managementteam en het staat minimaal 1x per jaar op de agenda van de Raad van Toezicht.

In willekeurige volgorde:

1. Risico op de continuïteit van de kernprocessen. Het voldoende afhechten van besluitvorming heeft continue aandacht nodig. Stapeling van doelstellingen en prioritering. Het kwaliteitskader is hierin een belangrijk hulpmiddel.
2. Risico van de continuïteit van de exploitatie/geldstromen. Hoe bewegen markt en zorgverzekeraar? Welke invloed heeft de zorginkoop? Hoe kunnen we blijven voldoen aan de vraag en wat betekent het wanneer wij, gezien de overvolle wachtlijsten, vaak mensen teleur te stellen? Wat doet het imago van de sector voor De Vijverhof?
3. Risico van het onvoldoende borgen van de afspraken
4. Risico van de continuïteit van spankracht, draagkracht en werkdruk voor alle individuele medewerkers en de diverse teams. Wordt er voldoende gelachen en is er positieve energie zijn o.a. belangrijke signalen.
5. Risico van de continuïteit van de kwaliteit c.q. kwetsbaarheid van een kleinere organisatie. Zijn wij voldoende geëquipeerd, kunnen wij de dingen goed blijven doen.
6. Is er voldoende gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt en kan De Vijverhof deze blijven aantrekken en boeien?

.5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Het beschikken over voldoende expertise binnen een organisatie is cruciaal voor het op de juiste manier invulling kunnen geven aan de doelstellingen van de organisatie. Het in verbinding staan met elkaar en ophalen van de juiste informatie is van belang. Naast de open cultuur is de samenwerking in de lijn en tussen de disciplines noodzakelijk. Binnen De Vijverhof zijn verschillende overlegvormen welke bewerkstelligen dat de gevraagde

expertise wordt ingezet op de plekken waar noodzakelijk. Jaarlijks is er minstens tweemaal over met de behandeldienst inzake kwaliteit en continuïteit.

De Vijverhof had in 2018 het voornemen om een Verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR) op te richten. Na heroverweging is er besloten dit met nog 2 jaar uit te stellen. Aankomende jaar zal er eerst aandacht zijn voor de verschuiving van taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie. Belangrijke doelstelling is de verantwoordelijkheden leggen op plekken binnen de organisatie waar ze horen en het beste tot hun recht komen. Het gebruik maken van de kennis, kunde en interesse van onze medewerkers. Daarnaast vinden wij het van groot belang om de functie binnen de ouderzorg uitdagend en interessant te maken voor onze medewerkers. Begin 2019 zal dit proces verder vorm krijgen.

De Vijverhof heeft sinds 2016 een ethische commissie. Naast een lid van de Raad van Toezicht, vanuit de commissie Kwaliteit en Veiligheid, de geestelijk verzorger, een specialist ouderengeneeskunde, lid van cliëntenraad nemen hier een aantal medewerkers uit de zorg aan deel, onder begeleiding van een externe ethicus. Ethische onderwerpen komen hierin ter sprake waar zowel de medewerker als de gehele organisatie zijn voordeel mee doet. In 2019 hebben we ook aandacht voor verdere deskundigheidsbevordering van onze eigen medewerkers op het gebied van ethisch handelen.

.6 Personeelssamenstelling

De organisatie kan enkel en alleen kwalitatief en verantwoorde zorg leveren door het personeel wat zich dagelijks inzet voor onze inwoners. Goede inzet, afstemming en opleiding is hierin cruciaal.

.6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

De capaciteitsplanning vindt plaats op basis van de zorgzwaarte, zorgbehoefte en het indicatiebesluit van de betrokken inwoners binnen de financiële kaders. De zorgbehoefte wordt bepaald aan de hand van indicaties, zorgplannen en vastgesteld door zorgplan besprekingen en MDO's. Hierop afgestemd is er minimale bezetting vastgesteld voor de afdelingen om te kunnen voldoen aan de zorgbehoefte van al onze inwoners. Dagelijks zijn er bekende en gediplomeerde medewerkers aanwezig op de afdelingen. En wordt er minimaal voorzien in het toezichtcomponent.

De Vijverhof is voornemens met een deel van de extra financiële middelen in 2019 het toezichtcomponent en de ondersteuning op de afdelingen uit te breiden. Het organiseren van toezicht op de afdelingen binnen de huidige financiering was complex. Toezicht op de huiskamers mag niet ten kosten gaan van de persoonlijke aandacht en basiszorg toch bleek de financiering ons inziens daarin niet volledig toereikend. Door extra zorg en welzijn personeel (woonondersteuner) op de afdelingen in te zetten zullen de inwoners daadwerkelijk ervaren dat er meer aanwezigheid van medewerkers is en daarmee ook meer aandacht. De woonondersteuner heeft naast toezicht als kerntaak eten/drinken en welzijn. Het aantal inwoners waarover toezicht geboden moet worden neemt af wat mogelijkheden biedt tot meer ondersteuning op maat. Op de psychogeriatric afdelingen worden per week 3,41 fte extra aangenomen om dit plan te realiseren. Voor de somatiek afdelingen betreft dit 1,48 fte per week. Het aantal fte zal omgezet worden naar een aantal uur per dag extra wat wordt toegevoegd aan de kader uren inzet per dag. Zie de verbeterparagraaf.

Ook voor onze VPT cliënten in de huurwoningen komt ruimte om extra personeel aan te nemen. In de huidige situatie is het zo dat een VPT-cliënt bijvoorbeeld de ochtendzorg in 1 moment aangeboden krijgt. Voor sommige mensen betekend dit dat als ze later willen opstaan het ontbijt ook pas later volgt. Uiteraard kunnen we de routes wel zo indelen dat de medewerkers eerst langs alle cliënten gaan om het ontbijt te verzorgen en dat ze

daarna weer langs alle cliënten gaan om de ADL uit te voeren, maar de ervaring leert dat dit niet efficiënt verloopt, juist meer tijd kost en ontevredenheid oplevert. Daarom zal een deel van de extra middelen ingezet worden om dagelijks een Woonondersteuner aan te stellen voor 6 uur, hetgeen neerkomt op 1,4 fte per jaar, die voor de VPT-clients de maaltijden verzorgt en hand-en-spandiensten verleent. Het gaat dan om ontbijt/lunch/diner, cliënten heen en weer brengen naar activiteiten/restaurant, het wegbrengen van medicijnen/bestellingen, bedden opmaken, vuilniszakken wegbrengen, etc. Zie de verbeterparagraaf.

.6.2 Specifieke kennis, vaardigheden

De Vijverhof streeft er naar de continuïteit van zorg, de kwaliteitsbevordering en de kwaliteit van medewerkers te waarborgen om op deze wijze een hoogwaardige kwaliteit van zorg aan te kunnen bieden aan de inwoners. De kennis en vaardigheden welke van onze medewerkers worden gevraagd nemen elke jaar verder toe en zijn onderhevig aan veel wijzigingen. Dit vraagt vooruitziend inzicht als het gaat op opleiden van personeel om aan deze vraag te kunnen voldoen.

Binnen De Vijverhof wordt met roostering rekening gehouden dat ook daadwerkelijk op elke moment van de dag de juiste kennis beschikbaar is om in te zetten wanneer hierom gevraagd wordt. Denk hierbij aan de aanwezigheid van BHV, artsen en verpleegkundigen. In de toekomst is het de wens om 24/7 een Verpleegkundige aanwezig te hebben op locatie. Helaas is dit nu niet mogelijk en wordt er gewerkt met bereikbaarheidsdiensten waarmee adequate dekking geboden kan worden. Ook voor de aanwezigheid van behandelaren zijn in het samenwerkingscontract met de Zellingen afspraken opgenomen.

Daarnaast zullen zich altijd ongeplande en onvoorziene situaties kunnen voordoen waarbij binnen de mogelijkheden van de organisatie snel geschakeld en gehandeld kan worden. Door dagelijks een verantwoordelijke aan te wijzen welke hierin beslissingen mag nemen kan er altijd snel gehandeld worden.

Samenwerking

De Vijverhof heeft in haar strategische toekomstvisie nadrukkelijk aangegeven een zelfstandige organisatie te willen blijven die op een natuurlijke manier wil groeien. Hierbij is eveneens nadrukkelijk aangegeven dat hiermee geenszins samenwerking met andere aanbieders en partijen wordt uitgesloten. In geen geval en sterker nog, samenwerking willen we juist stimuleren. Op het gebied van zorg, dienstverlening, welzijn werken we nauw samen met de vele organisaties in Capelle en omgeving. Samenwerkingen welke van groot belang zijn om onze inwoners en cliënten van de juiste en gewenste zorg te kunnen voorzien.

.6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

De Vijverhof erkent de noodzaak van planmatig opleiden als instrument. Het management zal ieder jaar op zoek gaan naar strategische behoeften van De Vijverhof als organisatie. Enerzijds om de vaardigheden en kennis van de medewerkers in stand te houden, anderzijds om de persoonlijke opleiding en ontwikkelingsbehoefte van individuele medewerkers te verhogen. Van groot belang hierbij zijn de vereiste kwalificaties die moeten afgeleid zijn van de functie die de medewerker uit gaat oefenen. Met andere woorden er zal door het management bepaald worden of er sprake is van een opleidingsnoodzaak of het realiseren van organisatiedoelinden. De afdeling opleiding behoort tot het curriculum van Woonzorgcentrum De Vijverhof. De visie van De Vijverhof is dat opleiding niet louter bedoeld is om meer kennis te hebben (weten), maar ook op het gebied van functioneren zoals proactieve werkhouding en acteren. Eind 2018 heeft het opleidingsbeleid van De Vijverhof opnieuw vorm gekregen. Uit het opleidingsbeleid volgt jaarlijks het opleidingsplan voor het komende jaar. Het opleidingsplan van De Vijverhof is

een belangrijk hulpmiddel om de doelstellingen die we met elkaar verwoord hebben te realiseren.

De laatste jaren is veel geïnvesteerd in het verhogen van deskundigheidsniveaus. Deze ontwikkeling stopt geenszins. Ook in het jaar 2019 zullen wederom 20 opleidingsplaatsen gecreëerd worden. Echter is het laatste jaar wel zichtbaar geworden dat op het gebied van kennis en kunde een gat is ontstaan.

Opleiding aandachtsvelders

Omdat niet alle medewerkers over alle benodigde en specifieke kennis kunnen beschikken door complexiteit en hoeveelheid zijn twee jaar geleden de kennisteams opgericht. Deze bestaan uit aandachtsvelders welke zich focussen op een afgebakend onderwerp/aandachtsgebied. In 2018 hebben de aandachtsvelders geen specifieke opleidingen gehad. In 2019 is het doel de aandachtsvelders scholing aan te bieden om hen hiermee te laten beschikken over voldoende kennis en kunde om deze rol uit te voeren. Zie de verbeterparagraaf.

EVV-schap

Binnen De Vijverhof hebben tot op heden verzorgenden de rol van contactverzorgende op zich genomen. Een contactverzorgende is binnen De Vijverhof het eerste aanspreekpunt voor de inwoner en diens naasten met betrekking tot de zorgverlening en is verantwoordelijk voor de continuïteit van de zorgverlening. Vanaf 2003 bestaat er een 'officieel' competentie- en kwalificatieprofiel voor uitvoering van deze taken genaamd Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV). Na intern overleg en ook de uitdrukkelijke wens vanaf de werkvloer is besloten om op dit vlak een professionaliseringslag te maken in 2019. Een nog nader te bepalen groep medewerkers zal in de gelegenheid gesteld worden deze opleiding te volgen en deze vervolgens in praktijk te brengen binnen De Vijverhof. Zie de verbeterparagraaf.

E-learning

Een deel van het kwaliteitsbudget zal ingezet worden om voor onze zorgmedewerkers het e-learningportaal van Noordhoff Health aan te schaffen. Het portaal biedt de mogelijkheid aan de medewerkers om op flexibele basis in alle vrijheid zowel op locatie als thuis op eigen tempo hun kennis kunnen versterken en vergroten. Naast praktijk scholing en klinische lessen denken wij dat het toevoegen van deze vorm van scholing extra kwaliteit op het gebied van kennis en kunde zal toevoegen. Tevens biedt het portaal de mogelijkheid om digitaal en actueel overzicht bij te houden van de verplichte en gevolgde scholingen. Zie de verbeterparagraaf.

Compensatie in vorm van tijd voor taken

Om medewerkers ook daadwerkelijk in staat te stellen de extra taken zoals belegd in de kwaliteitsplan vorm te laten geven dienen wij hier als organisatie faciliterend in te zijn. De EVV'er zal 2 uur per week vrijgesteld worden voor uitvoering van de taken. De aandachtsvelders krijgen hier, afhankelijk van de vraag en behoefte, een 'x' aantal uur per jaar voor. Mocht er een project zich aandienen welke extra investering vraagt van een groep medewerkers waaronder bijvoorbeeld de aandachtsvelders zal hierin extra worden gecompenseerd.

.7 Gebruik van hulpbronnen

Duurzaamheid

De zorgsector blijft ver achter als het gaat om duurzaamheid. Mensen denken niet snel aan duurzaamheid als ze over zorg nadenken. Toch zijn er nog veel stappen te zetten in de gezondheidszorg denk aan uiteenlopende zaken als tegengaan van verspilling, omgaan met medisch afval, duurzame voeding etc. Met duurzame ontwikkelingen willen we

aansluiten op de ontwikkelingsbehoeften van het heden zonder het vermogen van de toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen. In 2018 zijn er aanvragen gedaan voor zonnepalen die helaas zijn afgewezen. Eind 2018 is de aanvraag alsnog ingediend voor een "nieuwe ronde". Ook zal wederom in 2019 gekeken worden waar verbeterlagen te maken zijn op het gebied van duurzaamheid. Er wordt hiervoor een werkgroep duurzaamheid opgericht bestaande uit diverse disciplines. Zie de verbeterparagraaf.

.7.1 De gebouwde omgeving

De gebouwde omgeving wordt in dit plan beschreven in het hoofdstuk profiel van de organisatie.

De renovatie van de appartementen in de Leeuwerik en Nachtegaal gaan ook in het jaar 2019 door. Per mutatie worden de appartementen opgeknapt naar de nieuwe standaarden.

.7.2 Technologische hulpbronnen

Wij realiseren ons dat technische hulpbronnen van cruciaal belang zijn ter ondersteuning van de teams en overige medewerkers in het bieden van goede zorg. Om te kunnen voorzien in vraagstukken op dit gebied zijn er diverse contracten afgesloten met externe partijen. Onder ander een contract met ICT partij Handson welke 24/7 ondersteuning biedt bij ICT vraagstukken.

Zoals beschreven in 1.5 wordt er sinds 2017 gewerkt met de multisensor (vorm van domotica). Deze wordt ingezet als communicatiemiddel om de juiste zorg te leveren op het moment dat er daadwerkelijk een zorgvraag is.

Op de afdelingen zijn meerdere apparaten aanwezig welke welzijns verhogend zijn voor onze inwoners. Zo beschikt De Vijverhof over een tovertafel en een snoezelruimte met sanitaire voorzieningen.

In 2019 zal er opnieuw gekeken worden naar de inzet en mogelijkheden van ONS. In 2013 is ervoor gekozen met dit systeem te werken echter gaan de mogelijkheden zeer snel en is het belangrijk vernieuwing en verbetering te blijven volgen en zo mogelijk door te voeren. Zie de verbeterparagraaf.

SDB planningssysteem

In 2018 is er gekozen voor een ander roosterpakket voor De Vijverhof. Deze geeft aan wat de kaders zijn qua bezetting echter geeft de medewerkers een grote mate van invloed en sturing op het eigen rooster. Het is een digitaal systeem welke werkt middels een app op de telefoon. Verder uitrol en invulling van het systeem zal begin 2019 volgen.

.7.3 Materialen en hulpmiddelen

Het is van groot belang om die materialen en hulpmiddelen in te zetten zodat inwoners optimaal gebruik kunnen maken van diverse hulpmiddelen. Dit geldt ook voor medewerkers en vrijwilligers. Hulpmiddelen zijn in onderhoud bij de organisatie United Care welke jaarlijks een controle uitvoert. De Manager Zorg en Teamleiders zijn aanspreekpunt voor vragen rondom alle hulpmiddelen. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het vaststellen van de behoeften en het faciliteren van deze materialen en hulpmiddelen.

Vervoer

Al meerdere jaren is er een wens voor een eigen Vijverhof rolstoelbus. Niet alle wensen van onze inwoners zijn waar te maken in of rondom De Vijverhof. Tot op heden zijn wij dan ook altijd afhankelijk geweest van externe bedrijven voor vervoer wat de uitvoer van de wensen complexer maakt. Een eigen Vijverhof bus zal hier een groot verschil in

maken en maakt het een stuk eenvoudiger om inwoners (ongepland) mee te nemen op bezoek naar o.a. wensen n.a.v. het verleden (indien noodzakelijk in een rolstoel). Zie de verbeterparagraaf voor verder uitwerking. Zie de verbeterparagraaf.

.7.4 Facilitaire zaken

Binnen De Vijverhof zijn er diverse facilitaire zaken zoals een receptie, een eigen keuken, kapper, de brasserie, vitaal studio en een trefpunt. Al deze faciliteiten bieden een extra service aan de inwoners van de Vijverhof. In de keuken worden dagelijks 450 verse maaltijden bereid afgestemd op de wensen van onze inwoners. De brasserie wordt dagelijks bezocht door inwoners en mensen uit de buurt. De brasserie wordt ondersteund door de keuken en gerund door vrijwilligers en een van de medewerkers van de 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.

BHV/RIE en Calamiteitenplan

De risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) is verplicht voor alle werkgevers. Binnen De Vijverhof valt actualisatie en evaluatie van de RI&E onder de functionele verantwoordelijkheid van de manager zorg en manager facilitair. Echter voor de uitvoering heeft iedereen binnen de organisatie verantwoordelijkheid. Eind 2018 wordt de RI&E opnieuw geactualiseerd waaruit mogelijke verbeteracties komen welke in 2019 worden uitgevoerd.

Private activiteiten

De terugtrekkende overheid en de wijzigingen rondom de tarieven geven steeds meer redenen en natuurlijk ook kansen om kritisch te zijn in de uitgaven maar ook ondernemend te zijn richting de inkomsten. Door de positie als bruisend centrum in de wijk liggen hier voor De Vijverhof zeker mogelijkheden. Blijvende doelstelling is om ondernemerschap te ontwikkelen en kansen aan te boren om activiteiten te ontplooiën en in de markt te zetten die geld opleveren. Hierdoor worden wij minder afhankelijk van derden.

Management assistent

De Vijverhof heeft een kleine overhead waardoor het overgrote deel van de inkomsten direct ingezet kunnen worden voor het primaire proces voor onze inwoners. Echter blijkt de afgelopen jaren dat de belasting voor de overhead steeds groter wordt en de druk te hoog komt te liggen waardoor borging van de continuïteit in de knel komt. Middels de extra gelden wordt er eind 2018 een management assistente aangenomen om de druk te verlichten. Binnen deze functie zal voornamelijk administratieve ondersteuning geboden worden op het gebied van notuleren en organiseren. Daarnaast biedt het direct een professionaliseringslag op het gebied van vastleggen van gespreksvoering en afspraken binnen de organisatie. Een taak welke nu onderbelicht is binnen de organisatie. Zie de verbeterparagraaf.

.7.5 Financiën en administratieve organisatie

Binnen de organisatie is een aparte afdeling welke zich dagelijks bezig houdt met zowel de financiële als cliënten administratie. Voorafgaand aan het jaar wordt er gezamenlijk (MT, leidinggevende, OR, CR en RVT) een begroting opgesteld met daarin alle opgestelde doelen voor het komende jaar. Bij financiën richten we ons op een formatieve uitbreiding van 0,5 FT.

Binnen de Vijverhof wordt continue gestreefd naar een optimale bedrijfsvoering. Hiertoe is het van belang om te beschikken over actuele en onderling goed op elkaar afgestemde werkapplicaties. De Financiële Administratie werkt met Exact Online en met Informant. De Cliëntenadministratie beschikt evenals de zorg gerelateerde afdelingen over het bronsysteem Nedap / ONS.

Het Facilitair bedrijf binnen de Vijverhof maakt evenals de woonconsulent gebruik van het systeem Ultimo.

Zorgbemiddeling

De taken van de zorgbemiddeling worden vaak onderschat maar zijn groot belang voor zowel de inwoners als de organisatie. Zij hebben de eerste contacten met mogelijk geïnteresseerden en zijn daardoor het boegbeeld van de organisatie. Alle aanmeldingen en contacten met externen verlopen in eerste instantie via zorgbemiddeling. Hebben zorgvragers interesse, komen ze eerst in contact met zorgbemiddeling welke de essentiële afstemming op zich neemt. Inventariseren van de zorgbehoefte, is dat mogelijk binnen de organisatie, informatievoorziening etc. Binnen De Vijverhof werken twee parttime medewerkers waardoor het gezien de groei van het afgelopen jaar wenselijk is op hier op uit te breiden. Een deel van het kwaliteitsbudget zal hier dan ook voor gebruikt worden. We richten ons op een uitbreiding van 0,9 fte om zodoende de zorgbemiddeling van onze inwoners verder te optimaliseren. Zie de verbeterparagraaf.

.7.6 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

De Vijverhof kent tal van samenwerkingsvormen die vastgelegd zijn in overeenkomsten. De belangrijkste hierin op een rij in willekeurige volgorde;

- Pameijer: Samenwerkingsovereenkomst voor de inzet van mensen met een beperking. Tal van werkzaamheden worden door hen opgepakt en een prachtige werkvoorziening is hier ontstaan.
- Comeniuscollege: Samenwerkingsovereenkomst met dit vak college voor de inzet en opleiding van jonge mensen op het gebied zorg en welzijn.
- IJssellandziekenhuis: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van medicatie.
- Zellingen: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van de behandel functie in het verpleeghuis en in de eerste lijn.
- Tandarts Vitadent: Samenwerkingsovereenkomst in het leveren van mondzorg
- Gemeente Capelle aan den IJssel: Samenwerkingsovereenkomsten op het gebied van tal van diensten voor huishoudelijke zorg, welzijn en ontmoeting voor mensen met en zonder indicatie. Ook in het leveren van maaltijden werken wij nauw samen.
- Klachtencommissie Rijnmond: Samenwerkingsovereenkomst met tal van aanbieders om mensen de gelegenheid te geven een onafhankelijke klacht in te dienen.

De Vijverhof heeft een kring van bedrijven ingehuurd voor het leveren van tal van diensten waar ICT en communicatie voorbeelden van zijn. Toeleveranciers die ons helpen de maatschappelijke functies waar te maken.

.8 Gebruik van informatie

.8.1 Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)

De Vijverhof organiseert jaarlijks een waarderingsonderzoek onder inwoners om continue verbetering van de inwonerszorg mogelijk te maken. De afgelopen jaren is De Vijverhof uitermate goed beoordeeld door onze inwoners. De intramurale inwoners beoordeelde De Vijverhof maar liefst met een 8.2. In de thuiszorg werd een NPS score van 57 behaald. Scores waar wij zeer trots op zijn toch blijven wij jaarlijks verbeteringen treffen aan de

hand van de uitkomsten. Deze worden onder andere net zoals dit jaar verwerkt in het kwaliteitsjaarplan. Acties welke op korte termijn aandacht verdienen worden uiteraard in een eerder stadium opgepakt.

In het 2^e kwartaal van 2019 zal het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden. In de voorgaande jaren hebben Zorgkaartnederland en Facit dit voor De Vijverhof gedaan. In 2019 zal opnieuw bekeken worden op welke manier hier invullen aan wordt gegeven.

Hiertoe voert een gecertificeerde onafhankelijke instelling jaarlijks een onderzoek "inwonerstevredenheid" uit, waarin de tevredenheid van de inwoners wordt gemeten. Het eindverslag wordt ter beschikking gesteld en toegelicht aan De Vijverhof. Tevens wordt met de instelling gesproken over de wijze waarop inwoners en medewerkers op de hoogte gesteld kunnen worden van de uitkomsten van het onderzoek en wordt er gesproken over de eerste aanzet van een plan van aanpak. In het onderzoek wordt de tevredenheid van inwoners onder andere gemeten op de aspecten voorbereiding en start van de zorgverlening, verblijf, maaltijdvoorziening, dagbesteding/activiteiten, zorg/medische dienstverlening, contactpersoon van de inwoner en een aantal toegevoegde vragen welke intern worden afgestemd.

Het rapport wordt ter informatie voorgelegd aan de cliëntenraad en gepubliceerd op de website van De Vijverhof.

Naast het periodieke onderzoek worden inwoners tevens uitgenodigd om eventuele verbeterwensen te uiten bij medewerkers dan wel bij de vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie.

Daarnaast zijn wij via zorgkaartnederland.nl continue op zoek naar ervaringen van mensen die meehelpen te verbeteren waar nodig. Inwoners krijgen hier promotiemateriaal voor en ook zal bij mondelingen gedeelde ervaringen gevraagd worden dit te publiceren op Zorgkaartnederland.

.8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Voor alle zaken omtrent zorgverlening wordt de informatie binnen De Vijverhof binnen twee systemen vastgelegd. Als cliëntendossier maken wij gebruik van Nedap. De wijkverpleging maakt daarbij gebruik van het zorgclassificatiesysteem Omaha (is onderdeel van Nedap).

Het cliëntendossier wordt deels uitgedraaid en toegevoegd aan het papieren inwonerdossier, voor zover noodzakelijk (als back-up bij netwerkstoring) om het op elk moment paraat te hebben.

Op het gebied van procedures, protocollen en beleid is dit SharePoint. Hierin zijn alle zaken omtrent ons kwaliteitssysteem Prezo opgeslagen. Tevens zijn alle documenten ook buiten het kwaliteitssysteem maar noodzakelijk voor dagelijks uitvoering van de taken beschikbaar voor alle medewerkers. In 2018 is Sharepoint door middel van een werkgroep opnieuw opgebouwd en ingedeeld. Na live gang zijn medewerkers op de werkvloer geïnstrueerd op werkwijze en gebruik.

De Vijverhof en de AVG

Iedereen heeft recht op privacy. Daarom geldt sinds 25 mei 2018 de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In deze wet staat welke privacyrechten iedereen heeft en welke verantwoordelijkheden organisaties hebben als het gaat om de privacy van betrokkenen. Ook binnen De Vijverhof doen we er alles aan om persoonsgegevens te beschermen.

Binnen De Vijverhof is inmiddels een functionaris gegevensbescherming (FG'er) aangesteld. In nauwe samenwerking met een professioneel bedrijf is het vereiste raamwerk opgezet, bestaande uit een eigen verwerksovereenkomst en over een verwerkingsregister hetgeen door de FG'er beheerd wordt. In het kader van

bewustwording binnen de organisatie zijn middels een aantal bijeenkomsten alle medewerkers van deze wet-/regelgeving en onze werkwijze hierin op de hoogte gesteld.

.8.3 Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag),

De jaarlijkse kwaliteitsverslagen worden naast aanlevering aan onze diverse stakeholders en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland ook gepubliceerd op de website van De Vijverhof.

Verbeterparagraaf

Project	Eigenaar	Doelstelling	Beoogd resultaat
<i>Concept zorgleefplan</i>	Teamleider Zorg	Herzien van de opzet, werkwijze en inhoud van het concept zorgleefplan zodat deze concrete handvaten biedt voor de eerste 6 weken zorgverlening aan nieuwe inwoners.	- Er is een basisopzet concept zorgleefplan waarin alle belangrijke elementen (zoals vastgesteld in het kwaliteitskader) voor de eerste weken zorgverlening zijn opgenomen. - De intake wordt gebruikt als input voor het concept zorgleefplan.
<i>Bestickering pg afdelingen</i>	Teamleider Zorg	Het welzijnsklimaat op de psychogeriatric afdelingen vergroten op het gebied van sfeer, gevoel en beleving middels het aanbrengen van bestickering op de wanden afgestemd op onze inwoners.	- Middels een projectgroep (cliëntenraad, medewerkers en teamleiders) en adviseur komen tot de meest optimale bestickering van de psychogeriatric afdelingen. - Inwoners en hun familie ervaren dat de afdelingen er huiselijker uitzien en het comfort wordt vergroot.
<i>Wet Zorg en Dwang</i>	BOPZ arts	Vorbereidingen treffen binnen de organisatie voor het intreden van de wet Zorg en Dwang in 2020 zodat per ingangsdatum aan alle wet en regelgeving voldaan kan worden.	- Beleid omtrent de wet Zorg en Dwang wordt door de organisatie vastgesteld. - Betreffende protocollen worden herzien. - Medewerkers binnen De Vijverhof hebben voldoende handvaten, kennis en kunde om per 1-1-2020 de regels van de wet Zorg en Dwang toe te passen.
<i>Uitbreiding medewerkers welzijn</i>	Manager Facilitair en vastgoed	De inzet van extra medewerkers welzijn op de afdelingen verhoogt het welzijnsklimaat op de afdeling en vergroot het welzijnsgevoel van de inwoners.	- Inwoners krijgen meer individuele aandacht op het gebied van welzijn. - Inwoners ervaren dat de activiteiten beter aansluiten op de behoeften. - Welzijn krijgt een prominentere plek binnen het zorgleefplan middels aanwezigheid van de welzijnsmedewerkers bij de zorgleefplan besprekingen.
<i>Wens zoekt talent, terug naar het verleden</i>	Teamleider Welzijn	Waar wij voorheen uitgingen van de specifieke eigen wensen van inwoners gaat de Vijverhof nu ook actief op zoek naar mensen uit het verleden van de inwoners. We gaan terug in de tijd en op zoek naar de oude contacten. We gaan terug naar de werkplek, naar de geboortestreek, naar de school en naar de buurt waar de inwoners vandaan komen.	- In 2019 worden wederom voor minstens 50 inwoners wensen in vervulling gebracht naar aanleiding van het verleden.
<i>Vervolg verwachtingen/omdenkshow</i>	Beleidsmedewerker	In 2018 hebben alle medewerkers en vrijwilligers een Omdenkshow gehad omtrent communicatie en omgaan met verwachtingen. In 2019 willen wij hier een vervolg aan geven binnen de organisatie om het onderwerp onder de aandacht te houden.	- In 2019 krijgt het onderwerp communicatie en omgaan met verwachtingen een vervolg. Hoe het vervolg eruit komt te zien wordt binnen de eerste drie maanden van het jaar in samenspraak met OR en een afvaardiging van de teams bedacht.
<i>Dienend leiderschap</i>	Bestuurder	Het aankomende jaar zullen de verantwoordelijkheden waar mogelijk belegd worden bij het primaire proces binnen de organisatie waar ze oorspronkelijk horen en het beste tot hun recht komen. Door gebruik te maken van de kennis, interesse en kunde van onze medewerkers wordt er per taak gekeken welke verschuiving gewenst en mogelijk zijn.	- Middels een werkgroep, bestaande uit een afvaardiging van de verschillende disciplines binnen de organisatie, zal er gekeken worden waar verschuiving van taken mogelijk is en welke voorwaarden hiervoor gecreëerd dienen te worden. - De verschuiving van taken zal leiden tot het interessant en uitdagend houden van de functies binnen de ouderenzorg.
<i>Uitbreiding toezicht middels woonondersteuner</i>	Manager Zorg	Door extra zorg en welzijn personeel (Woonondersteuner) op de afdelingen in te zetten zullen de inwoners daadwerkelijk ervaren dat er meer aanwezigheid van medewerkers is en daarmee ook meer aandacht. Het aantal inwoners waarover	- Dagelijks is er op de huiskamers van de PG afdelingen van 8.30 tot 21.30 een medewerker aanwezig. - Door de extra inzet van medewerkers is het aantal inwoners waarover toezicht geboden dient te worden niet hoger dan tien.

		toezicht geboden moet worden neemt af wat mogelijkheden biedt tot meer ondersteuning op maat.	- Er is meer aandacht voor de consumptie van vocht en voeding. - Het activiteitenaanbod is breder.
<i>Afdelingsassistent/woonondersteuner VPT</i>	Teamleider TZ	Door het inzetten van extra uren in de vorm van een Woonondersteuner ontstaat er meer flexibiliteit rondom de zorgverlening voor onze VPT cliënten.	- Per dag wordt 6 uur woonondersteuner ingezet voor de zorg aan onze VPT cliënten. - Clienten hoeven minder lang te wachten op het eerste contactmoment met de verzorging. - Kleine hand- en spandiensten kunnen op flexibele basis geboden worden.
<i>Werken met kennisteams en aandachtvelders</i>	Beleidsmedewerker	Middels kennisteams bestaande uit aandachtvelders wordt kennis en kunde binnen de organisatie vergroot. Zij dienen als vraagbaak voor de organisatie en zorgen voor het bijhouden van de laatste ontwikkelingen op het betreffende aandachtgebied. Tevens faciliteren zij scholing en informatieoverdracht waar nodig.	- Toename van deskundigheid bij medewerkers en daarmee het verhogen van kwaliteit van zorg en dienstverlening. - De bestaande kennisteams worden opnieuw vormgegeven. Tevens wordt er gekeken of er nog extra kennisteams opgetuigd dienen te worden afhankelijk van vraag en behoefte. - Medewerkers krijgen de benodigde scholing aangeboden over het betreffende aandachtgebied (denk aan congressen, e-learnings en klinische lessen) - De laatste ontwikkelingen worden binnen de organisatie op de voet gevolgd en waar mogelijk overgenomen.
<i>EVV schap</i>	Teamleider Zorg	Vanaf 2003 bestaat er een officieel competentie- en kwalificatieprofiel voor uitvoering van deze taken genaamd Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV). Na intern overleg en ook de uitdrukkelijke wens vanaf de werkvloer is besloten om op dit vlak een professionaliseringslag te maken in 2019 door het invoeren van het EVV systeem.	- De Vijverhof werkt met het EVV systeem. - Selectie voor kandidaten heeft plaatsgevonden. - Alle EVV'ers hebben indien waar nodig een opleiding gevolgd.
<i>E-learning portaal</i>	Opleidingscoördinator	In 2019 wordt er een leermanagementsysteem (LMS) aangeschaft met een groot aanbod aan e-learnings. Het systeem biedt de mogelijkheid aan de medewerkers om op flexibele basis in alle vrijheid zowel op locatie als thuis op eigen tempo hun kennis kunnen te verdiepen en vergroten. Tevens biedt het medewerkers inzicht in de verplichte scholingen en biedt het inzicht in welke mate hierin is voldaan.	- Er wordt een LMS aangeschaft passend voor De Vijverhof. - De e-learnings van Noordhof worden aangeschaft. - Het portaal geeft inzicht in de verplichte scholingen voor de verschillende kwalificatie niveaus. - Medewerkers ontvangen uitleg over het portaal zodat zij ook bij machte zijn hiermee te werken.
<i>Professionaliseringslag ONS</i>	Beleidsmedewerker	In 2013 is ervoor gekozen om met ONS te werken echter gaan de ontwikkelingen zeer snel en is het belangrijk vernieuwing en verbetering te blijven volgen en zo mogelijk door te voeren. In 2019 zal er opnieuw gekeken worden naar de inzet en mogelijkheden van ONS.	- Middels een werkgroep worden de vragenlijsten binnen ONS opnieuw herijkt. - Externe advisering zal ingezet worden om de mogelijkheden binnen ONS optimaal te benutten.
<i>Rolstoelbus</i>	Manager Facilitair en Vastgoed	Het aanschaffen van een eigen rolstoelbus waardoor het ondernemen van activiteiten buiten de instelling makkelijker gefaciliteerd kunnen worden.	- Het welzijn van inwoners wordt vergroot door meer externe activiteiten aan te kunnen bieden. - Medewerkers ontvangen scholing in het rijden van de rolstoelbus zodat deze op eigen inzicht inwoners mee kunnen nemen op activiteiten. - Ook inwoners met een rolstoel kunnen mee naar activiteiten buiten de instelling zonder hiervoor afhankelijk te zijn van een rolstoeltaxi waar hoge kosten aan verbonden zijn.
<i>Wijziging functiehuis zorgafdelingen</i>	Manager Zorg	Een transitie van de huidige functie invulling op de zorgafdelingen naar een nieuwe situatie met een kleinere diversiteit aan functies waarin de woonondersteuners en het EVV schap een prominente rol krijgen.	- Middels een projectgroep een IST en SOL beschrijving maken van de functieprofielen op de zorgafdelingen. - Implementatie van de gewenste SOL situatie op de afdelingen.
<i>Digitaliseren personeelsdossier</i>	Personeelsfunctionaris	Alle personele documentatie wordt digitaal in een veilige omgeving opgeslagen. Daarnaast worden de verplichte documenten zoals de getekende arbeidsovereenkomsten ook fysiek bewaard.	- Per januari wordt alle documentatie in het digitale personeelsdossiers SDB verwerkt. - Oude documentatie wordt ingescand.

<i>Duurzaamheid</i>	Manager Vastgoed en Facilitair	Met het stimuleren van duurzame ontwikkelingen willen we aansluiten op de ontwikkelingsbehoeften en noodzaak van het heden. De Vijverhof volgt de actuele duurzaamheidsvraagstukken en onderkent het belang.	- Definiëren in projectgroep waarin de mogelijkheden tot verduurzaming worden bekeken en zo mogelijk geïmplementeerd. - De aanvraag voor zonnepanelen is ingediend en worden bij goedkeuring aangeschaft.
<i>Kanteling</i>	Personeelsfunctionaris	Het ingezette beleid omtrent de kanteling zal verder voortgezet worden. Afgelopen jaar is er een roosterpakket aangeschaft welke hierin zal faciliteren. Het pakket is aangepast naar De Vijverhof en zal per januari intern gebruikt gaan worden.	- Het roosterpakket zorgt voor meer inbreng op het rooster door de medewerkers. - Er wordt geroosterd vanuit een basisrooster welke is opgesteld door de medewerkers in samenspraak met teamleider. - Medewerkers zorgen zelf voor mutaties. - Het rooster is 24/7 up to date inzichtelijk voor medewerkers.
<i>Personeelsproblematiek arbeidsmarkt</i>	MT	Ondanks de arbeidsmarktkrapte de kwaliteit en professionaliteit van het personeel binnen de organisatie optimaliseren middels het aanbieden van opleidingen, baangarantie, uitdagingen en arbeidsvoorwaarden..	- Een hoger aantal medewerkers met een vaste aanstelling. - De Vijverhof biedt minsten 20 opleidingsplaatsen per jaar. - Medewerkers krijgen na het volgen van een opleiding een baangarantie. - Mogelijkheden omtrent arbeidsvoorwaarden zijn verkend en waar geschikt geïmplementeerd.
<i>Optimaliseren financiële bedrijfsvoering systeem</i>	Optimalisering bedrijfsvoerings-systeem	Het huidige financiële systeem voor het Vastgoed wordt voorzien van de nieuwste release en ondergaat volledige herinrichting.	- Een geoptimaliseerd financieel bedrijfsvoering systeem voor het vastgoed.

Elke drie maanden wordt er door projecteigenaren een terugkoppeling van stand van zaken gedeeld met de bestuurder. Deze resultaten worden verwerkt in een tussenrapportage welke intern met leidinggevende en organen (CR, OR en RvT) gedeeld wordt.

Ontwikkelingen	Eigenaar	Doelstelling	Beoogd resultaat
<i>Extra Teamleider</i>	Manager Zorg	De groei en toename van de zorgzwaarte en complexiteit binnen De Vijverhof maakt dat er behoefte is aan uitbreiding met een extra Teamleider. De inhoudelijke kennis en expertise welke binnen deze functie wordt gevraagd zal een kwalitatieve input leveren aan onze zorgverlening.	Vanaf januari 2019 is er een extra Teamleider aangesteld voor de intramurale zorg.
<i>Uitbreiding uren Geestelijk Zorgverlener</i>	Bestuurder	De Geestelijk Zorgverlener kan ingezet worden naar behoefte en wens van onze inwoners.	Uitbreiding van de uren Geestelijk Zorgverlener van 24 uur per week naar 32 uur per week.
<i>Uitbreiding uren zorgbemiddeling</i>	HEAD	Zorgbemiddeling is de toegangspoort tot zorgverlening binnen De Vijverhof. Het eerste contactmoment met onze inwoners waarin ondersteuning geboden wordt op tot de juiste zorgverlening te komen. Gezien de uitbreiding van cliënten is ook uitbreiding van uren noodzakelijk.	De uren zorgbemiddeling worden met 32 uur per week uitgebreid wat een betere bereikbaarheid en dekking biedt.
<i>Management Assistent</i>	Bestuurder	De Vijverhof heeft een kleine overhead. Echter blijkt de afgelopen jaren dat de belasting voor de overhead steeds groter wordt en de druk te hoog komt te liggen. Uitbreiding van de overhead met een ondersteunde functie is dan ook zeer gewenst.	Het aanstellen van een Management Assistent voor 16 uur per week welke zorgt voor adequate verslaglegging en borging van afspraken.

Ontwikkelingen 2020 en later

Project
<i>24/7 Verpleegkundige aanwezigheid</i>
<i>Werken en mantelzorg</i>
<i>Samenwerking professional en mantelzorg</i>
<i>Stichting vrienden</i>
<i>Vitaliteit medewerker</i>
<i>Heroverweging uitbreiding plaatsen (nieuwbouw)</i>

Financiële paragraaf

In het overzicht 'Functies besteding kwaliteitsbudget 2019' staan de functies weergegeven waarmee de Vijverhof in ieder geval vanaf 2019 vorm wil geven aan de kwalitatieve verdiepingsslag in het kader van de kwaliteitsmiddelen. Zoals weergegeven betreffen het vrijwel geheel functies ten behoeve van het directe primaire zorgproces. Aangezien de kwaliteitsmonitor rekening houdt met invloeden vanuit reguliere groei als gevolg van toename in zorgproductie en / of afname in ingehuurde formatie, is dit in onderstaande tabel weergegeven.

Kwaliteitsmiddelen				Verwachte reguliere groei door productietoename en afname inhuur		Totaal kwaliteitsmiddelen en reguliere groei	
Functienaam	Niveau	Fte's	Lasten	Fte's	Lasten	Fte's	Lasten
1. Helpende Zorg (Volledig Pakket Thuis)	2	1,40	€ 47.025	0,80	€ 26.704	2,20	€ 73.729
2. Helpende Zorg (Toezicht)	2	4,89	€ 158.773	1,00	€ 30.061	5,89	€ 188.834
3. Medewerker Welzijn	3	3,23	€ 125.623	1,00	€ 38.609	4,23	€ 164.232
4. Eerst Verantwoordelijk Verzorgende	3	1,01	€ 39.136	0,50	€ 19.374	1,51	€ 58.510
5. Verzorgende GVP (Aandachtsgebied)	3	1,00	€ 41.432	0,50	€ 20.716	1,50	€ 62.148
6. Eerst Verantwoordelijk Verzorgende	4	0,73	€ 35.051	0,50	€ 24.008	1,23	€ 59.059
7. Teamleider Zorg	5	1,00	€ 55.685	0,00	€ -	1,00	€ 55.685
8. Geestelijke Verzorging	Overig	0,24	€ 13.947	0,00	€ -	0,24	€ 13.947
9. Medewerker Zorgbemiddeling	Overig	0,89	€ 44.627	0,00	€ -	0,89	€ 44.627
Subtotaal		14	€ 561.299	4	€ 159.472	19	€ 720.770
10. Medewerker Adm AO/IC	Overig	0,52	€ 25.215	0,00	€ -	0,52	€ 25.215
Totaal		15	€ 586.514	4,30	€ 159.472	19	€ 745.985

Toelichting

niveau 2

1. Helpende Zorg (VPT) Deze functie wordt uitgebreid met 40 uur per week oftewel 1,40 fte.
2. Helpende Zorg (Toezicht) Deze functie wordt ten behoeve van de PG-afdelingen uitgebreid met 14 uren per dag gedurende 7 dagen per week hetgeen neerkomt op 3,41 fte en voor Somatiek omvat de uitbreiding 6 uren per week gedurende 7 dagen per week hetgeen neerkomt op 1,48 fte. Totaal PG en Somatiek bedraagt 4,89 fte.

niveau 3

3. Medewerker Welzijn Deze functie wordt uitgebreid met 15,5 uur per afdeling per week (totaal 93 uren per week) hetgeen neerkomt op 3,23 fte.
4. EVV'ers De functie Eerst Verantwoordelijke Verzorgende niveau 3 betreft een uitbreiding van 29 uren per week oftewel 1,01 fte.
5. Vrz GVP (Aandachtsgebied) Deze functie wordt uitgebreid met 28 uren per week welke praktisch gezien ingevuld zullen worden door 35 medewerkers, elk met een specifiek aandachtsgebied, gedurende 3,5 per maand. Dit komt neer op 1,00 fte.

niveau 4

6. EVV'ers

De functie Eerst Verantwoordelijke Verzorgende niveau 4 betreft een uitbreiding van 21 uren per week oftewel 0,73 fte.

niveau 5

7. Teamleider Zorg

Deze functie wordt uitgebreid met 36 uren per week oftewel 1,00 fte.

overig

8. Geestelijke Verzorging

Deze functie wordt met 8 uur per week uitgebreid en komt neer op 0,24 fte.

9. Medewerker Zorgbemiddeling

Deze functie wordt met 32 uren per week uitgebreid oftewel 0,89 fte.

10. Medewerker Adm AO/IC

Deze functie wordt uitgebreid met 15 uren per week hetgeen neerkomt op 0,52 fte.

Totale formatieve uitbreiding omvat 14,91 fte en bedraagt € 586.514 (85%: 14,39 fte € 561.299; 15%: 0,52 en € 25.215).

Naast deze formatieve uitbreiding wil de Vijverhof met ingang van 2019 de kwaliteitsmiddelen in ieder geval benutten voor de zaken zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Overzicht overige besteding kwaliteitsbudget m.i.v. 2019	
Toelichting	Bedrag
a) E-learning	€ 13.075
b) Opleiding EVV-schap	€ 8.000
c) Communicatie	€ 15.000
d) Transitie ict-infrastructuur	€ 27.000
Totaal	€ 63.075

- a) Aanschaf LMS en e-learningen Noordhoff voor medewerkers zorg (offerte)
- b) Aanbieden opleiding EVV aan +/- 20 medewerkers (offerte)
- c) Professionele promofilm Vijverhof, promotie m.b.t. arbeidsmarkt, nieuwsbrief medewerkers)
- d) Vervanging hardware op afdelingen en kantoren + overgang naar de Cloud (offerte)

Resumerend bedraagt de totale benutting van de kwaliteitsmiddelen € 649.589 en bestaat uit de formatieve uitbreiding (€ 586.514) en uit de overige bestedingen (€ 63.075) zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Overzicht besteding kwaliteitsbudget m.i.v. 2019			
Toelichting	'85%'	'15%'	Totaal
Formatieve uitbreiding	€ 561.299	€ 25.215	€ 586.514
Overige bestedingen	€ -	€ 63.075	€ 63.075
Totaal	€ 561.299	€ 88.290	€ 649.589