



Kwaliteitsjaarplan 2020



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.

Capelle aan den IJssel, 12-12-2019

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 2020 van De Vijverhof. De uitgangspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland (uit 2017) gebruiken we als leidraad voor het Kwaliteitsjaarplan 2020. Dit kwaliteitsplan geeft weer waar we staan en welke ambities we hebben. Daarom is ook het jaarplan 2020 hierin verwerkt en noemen we het Kwaliteitsjaarplan.

We zien het Kwaliteitsjaarplan als een organisch document wat jaarlijks verder ontwikkelt en groeit. Het Kwaliteitsjaarplan maakt onderdeel uit van de beleidscyclus van de organisatie. Het is een afgeleide van het strategisch beleidsplan waarin de visie, missie en de uitgewerkte hoofdlijnen staan beschreven en er is een directe koppeling met de kaderbrief en de begroting 2020. Het Kwaliteitsjaarplan is besproken met het Managementteam, de Raad van Toezicht, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

In de verbeterparagraaf van het plan zijn onze concrete doelstellingen voor 2020 opgenomen met het te behalen resultaat en de eigenaar van het project. Uiteraard heeft de eigenaar vaak meerdere disciplines en functionarissen nodig voor het behalen van het resultaat. Elk kwartaal worden de doelstellingen zowel in het teamleidersoverleg als het managementteamoverleg geagendeerd.

Een belangrijk onderdeel van dit Kwaliteitsjaarplan betreft de extra gelden die ook in 2020 weer beschikbaar zijn. We zetten deze gelden met name in om de verdere implementatie van de kwaliteitsslag in aandacht, welzijn en toezicht in de intramurale verpleeghuiszorg vorm te geven. Daarnaast willen we ook extra focus op de Functie Behandeling in gaan zetten in 2020.

Een ander onderdeel is de verdere professionalisering van de organisatie en het investeren in ondersteunende expertise (zoals het aannemen van een Manager HR). In het plan is voorts een financiële paragraaf met 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 maken. Ook in het Kwaliteitsjaarplan staan onze inwoners en medewerkers op de voorgrond. Voor hen doen wij het en met hen realiseren wij dit. We zien 2020 met veel vertrouwen tegemoet. Dat het een belangrijke bijdrage mag bieden aan de doorontwikkeling van deze prachtige organisatie voor de komende jaren.

Marian van Roosmalen,
Directeur-Bestuurder a.i.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Profiel zorgorganisatie	5
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	7
Kwaliteit en veiligheid	10
.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	10
.1.1 Compassie	10
.1.2 Uniciteit	10
.1.3 Autonomie	10
.1.4 Zorgdoelen	10
.1.5 Vraaggerichte zorg (in de nacht)	11
.2 WONEN EN WELZIJN	11
.2.1 Zingeving	11
.2.2 Zinnvolle tijdsbesteding	11
.2.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	13
.2.4 Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers	13
.2.5 Wooncomfort	13
.3 VEILIGHEID	14
.3.1 Medicatieveiligheid	14
.3.2 Decubituspreventie	15
.3.3 Wet Zorg en Dwang	15
.3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen	15
.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	16
.4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	16
.4.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsjaarplan	16
.4.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag	16
.4.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	16
.4.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk	17
Randvoorwaarden	19
.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	19
.5.1 Zorgvisie	19
.5.2 Sturen op basiswaarden	19
.5.3 Leiderschap, governance en management	19
.5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	20
.5.5 Inzicht hebben en geven	20
.5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	21
.6 PERSONEELSSAMENSTELLING	21
.6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	22
.6.2 Specifieke kennis, vaardigheden	22

.6.3	Reflectie, leren en ontwikkelen	23
.7	GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	24
.7.1	De gebouwde omgeving	24
.7.2	Technologische hulpbronnen.....	25
.7.3	Materialen en hulpmiddelen	25
.7.4	Facilitaire zaken.....	25
.7.5	Financiën en administratieve organisatie	26
.7.6	De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	27
.8	GEBRUIK VAN INFORMATIE	27
.8.1	Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen).....	27
.8.2	Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen.....	28
.8.3	Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag), ...	28
	Verbeterparagraaf	29
	Financiële paragraaf.....	32

Profiel zorgorganisatie

Situatieschets

De Vijverhof is een organisatie in Capelle aan den IJssel, een bijzondere omdat het een combinatie betreft van twee stichtingen voor respectievelijk zorg- en vastgoed. Twee kleine organisaties in hun segment maar samen van bijzondere betekenis voor de plaatselijke 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 142 intramurale inwoners en 90 thuiszorg cliënten in een omgeving met 700 huurders. Waarvan intramuraal 121 inwoners in een mix van ZZP 4 t/m 8 en 21 inwoners met een VPT indicatie. Tevens verblijven in de huurwoningen momenteel ook nog 40 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. 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 verpleeghuiszorg waarin de behandeling geboden wordt vanuit De Vijverhof of op basis van verzorgingshuiszorg waarbij ze de hoofdbehandeling ontvangen van hun eigen behandelaren of. Inwoners waarvoor de functie behandeling (nog) niet beschikbaar is kunnen door onze 'nieuwe' visie vanaf 2020 desondanks rekenen op extra kwaliteit van zorg. De inwoners kunnen een beroep doen op multidisciplinaire behandeling door De Vijverhof op de achtergrond. Zorgteams (en huisartsen) zullen ondersteund worden met een verpleegkundig specialist en waar nodig ook met een GZ-psycholoog.

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 de focus op vraaggerichte zorg en professionalisering staan hierin centraal.

Medewerkers

Binnen De Vijverhof waren op 1 oktober 2019 179,8 fte werkzaam. Deze fte zijn ingevuld door 282 unieke en enthousiaste medewerkers vertaald in een mix van talent en deskundigheid. Dit is inclusief een klein ondersteunend werkapparaat; 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	2
Verpleegkundige MBO	11
Verzorgende	74
Helpende	31
Niveau 1	41
Welzijn	11
Facilitair	55
Administratief	7
Raad van Toezicht	5
Bestuur	1
Management team	4
Teamleiders	8
Ondersteunend	6
Leerlingen	18
Stagiaires	6
Geestelijk verzorger	1
Medisch en paramedisch	Vaste inhuur via partner organisatie de Zellingen

In 2019 is er een medewerkers tevredenheidsonderzoek geweest met een respons van 59%. De tevredenheid van medewerkers is over het geheel genomen groot. De meeste medewerkers geven de Vijverhof een rapportcijfer 8 voor de totale werksituatie. Dat neemt niet weg, dat er ook verbetermogelijkheden zijn, die ook zijn aangegeven in het onderzoek. Daar kunnen we als organisatie weer verder mee en daar zijn dan ook doelstellingen aan gekoppeld.

Wij hebben dit jaar t/m oktober afscheid genomen van 40 medewerkers. Waarvan 13 tijdelijke flex-contracten. Daarnaast hebben we 66 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen. Een deel van de extra medewerkers is ingezet voor de gerealiseerde groei van capaciteit in 2019. Het overgrote deel van deze medewerkers is aangenomen op de kwaliteitsmiddelen. Zoals bekend laat de huidige arbeidsmarkt zien dat er meer vacatures open staan dan dat er medewerkers beschikbaar zijn. Binnen De Vijverhof betreft dit vooral vacatures op het gebied van Verzorgde IG en Verpleegkundigen. 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. 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 en blijft dan ook een doelstelling.

In 2019 zijn wij wederom niet ontkomen aan de inzet van uitzendkrachten. Wel is er een verschuiving geweest naar inzet van meer vaste uitzendkrachten middels inzet van zelfstandigen zonder personeel (zzp). Het op formatie houden van de teams om te kunnen voldoen aan de zorgvragen is dan ook van groot belang.

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 is zoals eerder vermeld 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 én omdat het medewerkers bindt aan de organisatie als ze voldoende ontwikkelen doorstroommogelijkheden krijgen. Afgelopen jaar is er een herstart geweest op het gebied van opleidingen binnen De Vijverhof. Een nieuwe opleidingscoördinator is gestart en er is geïnvesteerd in de aanschaf van een Leermanagementsysteem (LMS) en de opzet van een nieuw beleid voor voorbehouden en risicovolle handelingen (VRH). De komende maanden zullen deze verder uitgerold worden. Tevens wordt contact gemaakt met collega organisaties om te komen tot vruchtbare samenwerkingen op onder andere het gebied van opleidingen middels het delen van kennis en kunde.

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 blijven de aanwezige ZZP-indicaties en de daarvoor beschikbare uren c.q. budgetten. De werkbalanstool van ActiZ en vakbonden is hierin een belangrijk hulpmiddel om te komen tot de inzet van personeel op de afdelingen. De visie van De Vijverhof is dat de personele inzet rondom de cliënt c.q. inwoner met zijn/haar specifieke zorgvraag leidend is. De ondersteunende functies zijn hierin volgend. 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 kwam hier nog eens 600 miljoen euro bij. In 2020 komt het totaal bedrag uit op €1,2 miljoen. Belangrijk is dat de tarieven van VV profielen zijn herijkt en de tariefdaling in VV4 en VV6 ook uit dat deze kwaliteitsmiddelen gecompenseerd moeten worden. De Vijverhof houdt €933.000 over om extra in te zetten ten behoeven van kwaliteit. Deze middelen worden ingezet ten gunste van het primaire zorgproces. Een deel in de vorm van de extra handen op de werkvloer en 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

De Vijverhof kiest in 2020 primair voor verdere verdieping en borging van kwaliteit. Ze sluit aan bij landelijke eisen en richtlijnen op het gebied van zorg en behandeling en wil hierin "het beste" bieden. De keuze voor kwaliteit geldt als leidend principe in de onderhandelingen over de zorginkoop met het Zorgkantoor en als belangrijk uitgangspunt gaat kwaliteit vóór kwantiteit.

.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 inwoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen. Wij zien alle inwoners als individu aan wie 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, wens en noodzaak 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 hun naaste.

.1.4 Zorgdoelen

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

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. Minstens halfjaarlijks wordt het zorgplan multidisciplinair met de inwoner en zijn/haar contactpersoon geëvalueerd en bijgesteld.

In 2019 is het behandeldossier gedigitaliseerd en zijn ook de behandel doelen inzichtelijk in het zorgleefplan voor alle betrokken. Alle afspraken omtrent de zorgverlening van een inwoner zijn nu inzichtelijke middels het zorgleefplan.

De toevoeging van de behandel doelen in het zorgleefplan betekent ook dat er opnieuw gekeken dient te worden naar de opzet en bruikbaarheid van het huidige (concept)

zorgleefplan. Voor 2020 is er dan ook besloten opnieuw te kijken naar de opzet, werkwijze en inhoud van het (concept) zorgleefplan. 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. 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. 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 om 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.

.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.

In 2019 zijn middels de kwaliteitsmiddelen de uren van de Geestelijk Verzorger van 24 uur opgehoogd naar 32 uur per week. Ook in 2020 zullen de kwaliteitsmiddelen hiervoor ingezet worden.

.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 heeft De Vijverhof volop ingezet op een nieuwe inrichting van het Functiehuis Zorg. Op het gebied van welzijn hield dit onder meer in dat de functie van

Woonondersteuner is geïntroduceerd en dat Welzijnsondersteuning op de afdelingen uitgebreid en geprofessionaliseerd is. De extra inzet vanuit de kwaliteitsmiddelen voor welzijn in 2019 zullen gehandhaafd worden voor het jaar 2020.

Het goed neerzetten van die woon- en welzijnsondersteuning is een majeur thema. Een ieder, van helpende, verzorgende, verpleegkundige tot en met de teamleider zal zijn steentje bij moeten dragen in de implementatie en moeten snappen waar het om gaat. De verleiding om vooral voort te borduren op of terug te vallen in oude werkwijzen zal tijdens en vlak na het implementatietraject op de loer (blijven) liggen. Om de introductie van het nieuwe functiegebouw, met speciale aandacht voor de rol van de woonondersteuner en medewerker welzijn, op de afdelingen goed vorm te geven en in te bedden zal de focus in het jaar 2020 op de volgende onderdelen liggen:

- Focus op welzijnsgebieden o.a.: zinvolle dagbesteding, gastvrijheid, aandacht voor voeding en drinken, en toezicht.
- Coaching op de afdelingen voor de implementatie en borging van het nieuwe functiegebouw. Medewerkers krijgen een half jaar directe coaching op de afdeling door twee daarvoor aangestelde coaches. Zie de verbeterparagraaf.
- Training aan de woonondersteuners om op de juiste manier de nieuwe functie in te vullen op de afdelingen. Zie de verbeterparagraaf.

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 moesten 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 hier invulling aan te geven.
- Geluk is het hogere doel
- Energie en passie staan centraal

Niet enkel via de marktplaats maar ook via alle medewerkers en vrijwilligers wordt er zoveel mogelijk vorm gegeven aan de wensen van onze inwoners. Wekelijks starten er nieuwe initiatieven en krijgen wensen vorm of het een enkel moment is of een wekelijkse

activiteit. Voorbeelden hiervan zijn een bezoek aan het Feyenoord stadion, Country-line dancing groep, een orgelconcert bezoek en de wekelijkse kookgroep. Doelstelling is dan ook het aanbod "op maat" activiteiten uit te breiden.

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 optimale bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en de 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. 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 uit 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 – 1 voor 2 kamers) 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 en worden gezamenlijk maaltijden gebruikt.

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 serre waar inwoners en hun familie van harte welkom zijn.

De Vijverhof beschikt over een grote eigen keuken waar dagelijks 400 verse maaltijden worden bereid voor onze inwoners en 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.

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 de psychogeriatric afdelingen was hoog. Vaak moesten mensen teleurgesteld worden en elders worden gehuisvest. In 2018 is er dan ook een afspraak gemaakt met het zorgkantoor om interne groei qua behandelplekken te kunnen realiseren. Wat tevens heeft geresulteerd in groei van externe plaatsen 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. Ook in 2020 zal een geringe groei plaats vinden in laatsten met behandeling. Een groei van plaatsen zonder behandeling krijgt vorm als VPT. Deze groei komt voort uit de doelstelling de kwaliteit van zorg te vergroten. Op de 1^e en 2^e etage wordt de slag gemaakt om alle zorg te voorzien van behandeling gezien het psychogeriatric zorg betreft. Gevolg is dat ook de VPT zorg wordt uitgebreid volgens de nog bestaande afspraken met het zorgkantoor. Zie de verbeterparagraaf. Voor de jaren na 2020 zal in de gesprekken over de zorgverkoop ingestoken worden op inzet van de functie behandeling op alle intramurale plaatsen. De complexiteit van zorg maakt immers dat de al geïndiceerde aanspraak op behandeling ook daadwerkelijk geleverd zal moeten worden.

.3 Veiligheid

Veiligheid en preventie zijn van groot belang zeker gezien de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Dit staat echter 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 uitgesloten.

.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 (GDP). 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 het bestellen. De keten van medicatieveiligheid is hierdoor volledig en goed gesloten.

Het evalueren van het medicijngebruik gebeurt binnen de zorgleefplan bespreking en wordt afgestemd met de behandelend arts. Indien gewenst of noodzakelijk 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. Het gebruik van psychofarmaca wordt opgenomen in het zorgleefplan. Dit stimuleert evaluatie en rapportage.

In mei 2019 is De Vijverhof onverwacht door de inspectie bezocht voor een overkoepelende audit waarbij extra aandacht was voor de medicatieveiligheid. De medicatie veiligheid voldeed – net als alle andere eisen uit het nieuwe toetsingskader waarbij er tips zijn afgegeven op de medicatie zorg nog verder te optimaliseren.

.3.2 Decubituspreventie

Decubituspreventie is een onderdeel van de dagelijkse zorgverlening. Periodiek wordt de risicosignalering ingevuld door de contactverzorgenden. 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. In 2019 is een medewerker afgestudeerd als Wondverpleegkundige en is zij actief in samenwerking met de Specialist Oudergeneeskunde op het gebied van preventie en adequate behandeling.

.3.3 Wet Zorg en Dwang

Tot eind van 2019 maken de etages voor psychogeriatric van De Vijverhof onderdeel uit van een voor de BOPZ aangemerkte instelling en wordt er gewerkt met vrijheids beperkende maatregelen. Per 1 januari 2020 treedt de wet Zorg en Dwang (Wzd) na een lange wachttijd in werking. De kern van de wet is 'Nee, tenzij'. Hiermee komt de wet BOPZ te vervallen. 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 voor de BOPZ afdelingen, maar voor alle plaatsen waar zich vraagstukken voordoen op het gebied van mogelijke onvrijwillige zorg. Aangezien het ingaan van de wet grote veranderingen met zich meebrengt heeft De Vijverhof in samenwerking met De Zellingen in 2019 hier zo goed als mogelijk op voorbereid. Het nog niet concreet zijn van alle aspecten rondom de wet heeft dit bemoeilijkt. Eind 2019/begin 2020 krijgen alle zorgmedewerkers een e-learning. In 2020 zal middels een vast gestelde planning implementatie van het Wzd beleid vorm krijgen. Zie de verbeterparagraaf.

.3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnames

Ter preventie van acute ziekenhuisopnames streeft De Vijverhof naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en de 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 is van de eigen huisarts en De Vijverhof maar in mindere mate invloed uit kan oefenen op het beleid m.b.t. behandeling en mogelijk insturen van deze huisartsen. Wel wordt tijdens de opname gesproken over het reanimatiebeleid en de wensen daaromtrent.

.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 m.b.t. het verlenen van zorg en thuiszorg. 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 is De Vijverhof opgegaan voor een initiële audit Prezo VVT 2017. Op acht van de elf criteria heeft De Vijverhof goed tot zeer goed gescoord en voldeed de zorgverlening aan de gestelde eisen. Voor drie criteria zal er een her-audit plaats vinden om het keurmerk weer te behalen.

Vanuit het lerend Netwerk ligt er het initiatief om te onderzoeken hoe er vorm gegeven kan worden aan onderlinge audits tussen de organisaties. Het versterkt het leervermogen van de organisaties op diverse manieren en biedt vele kansen tot optimalisatie van de interne processen. Zie de verbeterparagraaf.

.4.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsjaarplan

De Vijverhof beschikt jaarlijks over een actueel kwaliteitsjaarplan welke is opgesteld aan de hand van de vastgestelde punten van het kwaliteitskader. Het plan wordt opgesteld in samenwerking met diverse betrokkenen namelijk: de leidinggevenden, de cliëntenraad, medici, Raad van Toezicht en de ondernemingsraad.

.4.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag

De Vijverhof schrijft jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag. Dit document wordt toegevoegd aan de jaarrekening als integraal onderdeel, 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 de dagelijkse gang van zaken. Van 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 een veilige werkomgeving hiervoor is cruciaal. Belangrijk is daarin de cultuur op de afdelingen en de ruimte die je als organisatie biedt om dit vorm te geven. Enkel door middel van reflectie en feedback kan de zorgverlening aan onze inwoners geoptimaliseerd worden.

Kennisteams

Omdat niet alle medewerkers over alle benodigde en specifieke kennis kunnen beschikken door complexiteit en diversiteit aan aandachtsgebieden is er binnen De Vijverhof gekozen om te werken met kennisteams. Deze bestaan uit aandachtsvelders welke zich focussen op een afgebakend onderwerp/aandachtsgebied. De betreffende expertise wordt ingezet voor alle zorgvragers en medewerkers binnen de organisatie.

In 2019 is de opzet van de kennisteams en de bijbehorende profielen herzien. In 2020 zullen deze kennisteams verder vorm krijgen en ingebed worden in de organisatie. Zie de verbeterparagraaf.

HBO verpleegkundigen

Tijdens het herzien van het functiehuis en het beschrijven van de rollen binnen De Vijverhof is er de wens ontstaan om in te zetten op een ondersteunende/coachende rol van twee HBO-V verpleegkundigen voor de afdelingen (kwaliteitsverpleegkundigen). De gedachte achter deze rol is het op de werkvloer ondersteunen en coachen van de medewerkers in de uitvoerende rollen als het gaat om kwaliteit van zorg. Denk hierbij aan het EVV-schap maar ook in de contacten richting de mantelzorger. 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 doelstellingen binnen het kwaliteitskader V&V.

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 zowel de medewerkers kwaliteit als de bestuurders afzonderlijk viermaal bijeen. Daarnaast is er tweemaal per jaar een overkoepelend overleg. Mochten er specifieke onderwerpen op de agenda staan, worden de betreffende functionarissen uitgenodigd deel te nemen. Aan het einde van elk jaar wordt er een jaarplanning voor het aankomende jaar gemaakt met een voorstel voor te bespreken onderwerpen.

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.

Daarnaast neemt De Vijverhof deel aan de volgende netwerken:

- Bestuurlijk platform ontwikkelbudget regio Capelle/Krimpen: Opgestart vanuit de ontwikkelgelden van het kwaliteitskader. Deelnemende organisaties zijn De

Zellingen, Aafje, Lelie zorggroep, Humanitas en Cedrah. Doelstelling is samen optrekken in de ontwikkelperspectieven vanuit het kwaliteitskader.

- Capelle tegen Eenzaamheid: Samenwerking gemeente en partners in de wijk. Voortkomend uit landelijk initiatief één tegen Eenzaamheid. Opzet stuurgroep, werkgroepen en klankboard groep. Doelen voor 2020 worden vorm gegeven en opgesteld.
- 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: In 2019 is er een hernieuwde samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Er wordt een coördinator geworven om vorm te geven aan de gestelde doelen in de overeenkomst. 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 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. Tevens wordt er gekeken of deze samenwerking uitgebreid kan worden op ook andere deelgebieden als opleidingen etc.
- 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 van uit. Ook maakt De Vijverhof deel uit van het Platform Kleine Zorgorganisaties.
- 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 van uit. Hier is ook het initiatief ontstaan om met de aanbieders in de regio Rotterdam Rijnmond samen te kijken hoe om te gaan met crisisinterventie.
- In 2019 is de cliëntenraad van De Vijverhof lid geworden van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Lidmaatschap stelt de cliëntenraad in staat zijn functie nog beter uit te voeren.
- 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. Zeer belangrijk hierbij is het voorbeeldgedrag van leidinggevendenden. Binnen De Vijverhof zal daarom het komende jaar ook extra aandacht besteed worden aan de visie op leiderschap, die de basis legt en faciliterend is voor het bieden van kwaliteitszorg- en dienstverlening. Hiertoe zal op verschillende manieren worden ingezet op versterking van het gewenste Leiderschap binnen de organisatie.

.5.1 Zorgvisie

Voor een beschrijving van onze zorgvisie zie *Profiel zorgorganisatie*. Onze zorgvisie is het uitgangspunt van waaruit wij zorgverlening bieden.

.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 er invulling aan te geven. Het streven is een cultuur te creëren waarin dit 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. Tevens wordt ingezet op een grote mate van zelfregulerend vermogen van teams.

De Vijverhof zal in 2020 extra gaan inzetten op versterking van het Leiderschap & Cultuur binnen de organisatie. In eerste instantie zal dit gericht zijn op alle leidinggevendenden. Hiervoor wordt eind 2019 een gezamenlijke visie op Leiderschap vastgesteld en breed gedeeld in de organisatie. Daarna zal dit verder vertaald worden in een programma, dat gericht is op wenselijk (voorbeeld) gedrag van de leidinggevendenden en hoe dit te bereiken. Dit zal zowel organisatie breed worden ingezet als op individueel niveau om ook individuele behoeftes en 'hiaten' te kunnen versterken en faciliteren. Versterken van Leiderschap & cultuur is een langdurige kwestie. Het is belangrijk om bij alle uitingen, die ingezet worden te bedenken hoe de gewenste cultuur (en het gedrag) eruit zien. Dit begint al bij de werving van kandidaten, tot aan het voeren van voortgangs- en functioneringsgesprekken, coachen on the job, bij trainingen, feedback geven etc. Zie verbeterparagraaf.

De teamleiders Zorg binnen De Vijverhof maken deel uit van de teams waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Ze zijn nauw betrokken bij de uitvoering van de zorg. Zij sturen en coördineren en coachen. De groei en toename van de zorgzwaarte en complexiteit binnen De Vijverhof maakt dat er behoefte was aan uitbreiding binnen deze functie. De uitbreiding van deze functie is in 2019 gerealiseerd middels de kwaliteitsmiddelen en zal in 2020 voortgezet worden.

Visie op leiderschap

Zoals eerder beschreven zal eind 2019 de visie op leiderschap herzien worden voor De Vijverhof. Onderstaand een aantal uitgangspunten welke meegenomen worden uit voorgaande jaren.

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. Communicatie is open en transparant
5. We leren van ervaringen, positief en negatief

Governance

De Governancecode 2017 wordt onderschreven en is omarmd door de Raad van Toezicht, bestuur en managementteam. Conform de afspraken zijn de reglementen en profielen in 2019 aangepast. Waarin nadrukkelijk aandacht is voor de wijze waarop toezicht plaatsvindt. De inzet van de Raad van Toezicht is dat ze dicht bij 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 cultuur waarin kritische gesprekspartners en tegenspraak een rol hebben. Dit is een belangrijk hulpmiddel om de juiste keuzes te maken 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 kernwaarden voor De Vijverhof. Ook de bewonerscommissies voor de vastgoedstichting zijn hier een goed voorbeeld van.

.5.5 Inzicht hebben en geven

Bestuur en management streven openheid en transparantie na. Het is voor werknemers en stakeholders van belang inzicht te hebben in de koers van de organisatie en de keuzes welke er worden gemaakt. Middels het voorzien van alle medewerkers van een mailadres en de inzet van Sharepoint als communicatiemiddel is het voornemen de interne communicatie en transparantie te verbeteren. Tevens is de doelstelling een dashboard te ontwikkelen welke alle gewenste kern informatie inzichtelijk maakt. Zie hoofdstuk 8.2.

We verstrekken tevens conform de jaarlijkse cyclus informatie aan externe stakeholders. Te denken valt aan de banken, de accountant en het zorgkantoor.

Risicomanagement

Bestuur en management benoemen de volgende risico's voor de komende jaren:

- Risico op de continuïteit van de kernprocessen. Het voldoende afhechten van besluitvorming heeft continue aandacht nodig. Stapeling van doelstellingen en prioritering. Het kwaliteitskader is hierbij een belangrijk hulpmiddel.
- Risico van de continuïteit van de exploitatie/geldstromen. Hoe bewegen markt en zorg- verzekeraar? Welke invloed heeft de zorgverkoop? Hoe kunnen we blijven voldoen aan de vraag en wat betekent het wanneer wij, gezien de overvolle wachtlijsten, vaak mensen teleur moeten stellen? Wat doet het imago van de sector voor De Vijverhof?
- Risico van de continuïteit van de kwaliteit c.q. kwetsbaarheid van een kleinere organisatie. Zijn wij voldoende geëquipeerd? Kunnen wij de goede dingen blijven doen en deze ook goed doen?
- Is er voldoende gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt en kan De Vijverhof deze blijven aantrekken en boeien?

De genoemde risico's zullen goed gemonitord worden en twee keer per jaar geëvalueerd in het managementteam.

.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 viermaal overleg tussen Manager Zorg met de behandeldienst inzake kwaliteit en continuïteit.

De centrale focus op kwaliteit betekent ook wijzigingen voor de behandelcomponent binnen De Vijverhof. Eind 2019 is het aantal uren (GZ)psycholoog uitgebreid met 12 uur per week. Ten behoeve van de cliënten voor wie de functie behandeling om zorgverkoop technische redenen nog niet beschikbaar is zal De Vijverhof een verpleegkundig specialist aan de zorgverlening toevoegen, waar nodig, bij cognitieve problemen, kan dat ook een GZ-psycholoog zijn. Op die manier worden de zorgteams extra ondersteund en als het ware gestut in de complexe vraagstukken die zich voordoen en waarin nu eenmaal meer nodig is dan huisartsenzorg alleen. Voor deze uitbreiding met een verpleegkundig specialist en GZ-psychologie wordt verwezen naar de verbeterparagraaf.

Ethiek beraad

De Vijverhof heeft sinds 2016 een ethische commissie genaamd het Ethiek Beraad. Naast een lid van het Managementteam, van de Raad van Toezicht (commissie Kwaliteit en Veiligheid), de geestelijk verzorger, een specialist ouderengeneeskunde en een lid van cliëntenraad nemen hier een aantal medewerkers uit de zorg aan deel, onder begeleiding van een externe ethicus. 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. Ethische onderwerpen komen hierin ter sprake waar zowel de medewerker als de gehele organisatie zijn voordeel mee doet. Verslaglegging wordt gedeeld binnen alle lagen van de organisatie.

.6 Personeelssamenstelling

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

In 2019 heeft De Vijverhof volop ingezet op een nieuwe inrichting van het Functiehuis Zorg. Dit houdt onder meer in dat de functie van Woonondersteuner is ingezet, de functie van Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) zijn intrede heeft gedaan, de organisatie van Flexkrachten is aangepast, Welzijnsondersteuning op de afdelingen is uitgebreid en geprofessionaliseerd en er is een Formatieplaatsenplan per afdeling gemaakt, dat gerelateerd is aan de ZZP-mix en de begroting. Tevens is bij deze implementatie de verantwoordelijkheid voor Welzijn op de zorgafdelingen, de zorgbemiddeling/ cliëntadministratie en de coördinatie van de flexkrachten ondergebracht bij de Manager Zorg, zodat de integrale verantwoordelijkheid goed geborgd is. Het plan wat ten grondslag ligt aan de implementatie van het nieuwe functiehuis zal een doorloop hebben tot half 2020 om alle processen goed te borgen binnen de organisatie. Zie de verbeterparagraaf.

Human Resource (HR)

Momenteel is HR zeer minimaal ingericht en bezet binnen De Vijverhof. Er is slechts één HR medewerker, die alle HR-gerelateerde administratieve handelingen verricht, coördinatie rondom sollicitanten doet, intakegesprekken met nieuwe medewerkers houdt, vinger aan de pols houdt en handelingen verricht in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter, etc. Zij wordt ondersteund door een administratief medewerker, die de contracten maakt. Expertise op HR-gebied mist als het gaat om onderwerpen als formatieplanning, strategische personeelsplanning, beleid op diverse gebieden, Arbo/verzuim, leiderschap, Werving & Selectie en arbeidsmarktcommunicatie, analyses op managementinformatie etc.

Bovenstaande kwetsbaarheid wordt momenteel opgelost door een deel structureel in te huren, bv. Qlant voor werving en selectie; door een deel bij noodzaak in te huren, zoals re-integratie voor de ingewikkelde, langdurige ziektegevallen; door een deel onder te verdelen onder de aanwezige managers/leidinggevenden (beleid).

Dit is geen wenselijke situatie. De Vijverhof zal daarom inzetten op uitbreiding van haar formatie en expertise op het gebied van HR middels het aanstellen van een (parttime)HR-manager, zodat onderwerpen als arbo/verzuim, Werving & Selectie, HR-beleid, Leren en Ontwikkelen en de ondersteuning van leidinggevenden (HR als business partner) geborgd zijn. Het is belangrijk om deze expertise dichtbij en organisatie-specifiek te hebben. Zie verbeterparagraaf.

.6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

De formatieplanning van een afdeling vindt plaats op basis van de zorgbehoefte en het indicatiebesluit van de betrokken inwoners. De zorgbehoefte wordt bepaald aan de hand van de afgegeven indicatie en het zorgleefplan welke is vastgesteld door MDO besprekingen. Middels de Vijverhof tool wordt de gewenste formatie van de afdeling bepaald. Ingezet wordt op 85% eigen afdelingsformatie en de overige 15% middels een flexpool. Er is een dagelijkse bezetting vastgesteld voor en door 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 de toezichtcomponent.

De Vijverhof heeft een deel van de kwaliteitsmiddelen in 2019 ingezet om het toezichtcomponent en de ondersteuning op de afdelingen uit te breiden welke zijn opgenomen in het nieuwe functiehuis. Op de psychogeriatrische afdelingen is 3,64 fte extra aangenomen en voor de somatische afdelingen betreft dit 3,03 fte. Het aantal fte is omgezet naar een gemiddeld aantal uur per dag extra inzet en wordt toegevoegd aan de uren van de tool¹. Dit geldt ook voor de uren voor de VPT cliënten hetgeen neerkomt op 1,4 fte functie helpende per jaar. In 2020 zal deze extra inzet gehandhaafd blijven.

.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 om 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

¹ Welke wordt gebruikt voor de berekening van het aantal FTE.

gevraagd wordt. Denk hierbij aan de aanwezigheid van BHV, artsen en verpleegkundigen. 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.

Innovatie

Om meer handen en voeten aan Innovatie te kunnen geven binnen de organisatie, gaan we intern iemand aanstellen- die hier veel affiniteit mee heeft en die gaat onderzoeken wat De Vijverhof op het gebied van innovatie (bv. domotica in de Thuiszorg) kan versterken en inzetten.

Daarnaast zal De Vijverhof aansluiten bij het Innovatielab van ConForte in het kader van de regionale samenwerking rondom het Ontwikkelbudget. Zie de verbeterparagraaf.

Samenwerking

De Vijverhof heeft in haar strategische toekomstvisie nadrukkelijk aangegeven een zelfstandige organisatie te willen blijven. Hierbij is eveneens nadrukkelijk aangegeven dat samenwerking met andere aanbieders en partijen in geen geval wordt uitgesloten. Sterker nog: samenwerking willen we juist stimuleren. Op het gebied van zorg, dienstverlening en 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 (zie elders in dit plan).

Beleidsondersteuning

Op het gebied van Beleidsondersteuning heeft De Vijverhof geen extra formatie (meer). De beleidsmedewerker is met ingang van 1 mei 2019 Management Trainee Zorg geworden. De Vijverhof werkt al nauw samen met De Zellingen als het gaat om ontwikkelen van en/of aansluiten bij (deskundigheidsbevordering rondom) nieuw in te zetten beleid. Onderzocht zal worden hoe deze samenwerking geïntensiveerd kan worden. Daarnaast zal de optie onderzocht worden of er een beleidsmedewerker gedetacheerd kan worden vanuit De Zellingen (zoals de constructie met de Behandel dienst). Dit kan na driekwart jaar geëvalueerd worden zodat opnieuw de keuze gemaakt kan worden óf en zo ja, voor hoeveel uur we deze constructie eventueel willen voortzetten.

.6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

De Vijverhof erkent de noodzaak van planmatig opleiden als instrument. Het management gaat ieder jaar op zoek 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 afgeleid zijn van de functie die de medewerker uit oefent/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 verkrijgen (weten), maar ook op het gebied van functioneren en acteren (vaardigheden) en op het gebied van werkhouding (zoals een proactieve werkhouding). 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.

Gekozen is om Leren en Ontwikkelen als beleidsterrein onder te brengen bij de aan te stellen manager HR. Verder zal bij dit onderwerp met name onderzocht worden hoe de samenwerking met De Zellingen versterkt kan worden. De Vijverhof is zélf te klein om leerlijnen te ontwikkelen en alle expertise op het gebied van scholen en opleiden in de zorg in huis te hebben. In 2020 zal met name ingezet worden op het verder implementeren en professionaliseren van het opleidingsklimaat binnen de organisatie. Daarnaast zal extra ingezet worden op Coaching on the Job, leerlingenbeleid en opleiden van medewerkers.

De laatste jaren is geïnvesteerd in het verhogen van deskundigheidsniveaus middels opleiden. Deze ontwikkeling stopt geenszins. Ook in het jaar 2020 zullen wederom 20 opleidingsplaatsen gecreëerd worden. Gezien de grote vraag naar verzorgenden en verpleegkundigen wordt onderzocht in welke mate het qua extra opleidingscapaciteit mogelijk is hierin uit te breiden. Zie de verbeterparagraaf.

EVV-schap

In 2019 is het EVV-schap geïntroduceerd binnen De Vijverhof. Het profiel is opgesteld en medewerkers hebben op de betreffende functie gesolliciteerd. Medewerkers ontvangen begin 2020 scholing en gedurende de rest van het jaar zullen zij ondersteund worden middels coaching. Zie verbeterparagraaf.

LMS en E-learning

Een deel van het kwaliteitsbudget wordt ingezet om voor onze zorgmedewerkers e-learning van Noordhoff Health aan te schaffen en het LMS portaal van A-new Spring. Het portaal biedt de mogelijkheid aan de medewerkers om op flexibele basis in alle vrijheid zowel op locatie als thuis in eigen tempo hun kennis te kunnen versterken en vergroten. Naast praktijk scholing en klinische lessen denken wij dat het aanbieden 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 een overzicht bij te houden van alle gevolgde scholingen. Zie verbeterparagraaf.

.7 Gebruik van hulpbronnen

De omvang van De Vijverhof maakt, dat niet in alle expertise gebieden van de Ondersteuning 'self supporting' kan worden voorzien. Dit in combinatie met de vele ontwikkelingen (zowel op technisch gebied, als zorginhoudelijk, veiligheid, nieuwe wet- en regelgeving, financierings- en verantwoordingseisen etc.) maakt het nodig om hiervoor naar andere, creatieve oplossingen te zoeken teneinde een toekomstbestendige organisatie te kunnen behouden.

Duurzaamheid

De zorgsector blijft ver achter als het gaat om duurzaamheid. 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 2019 is er door een externe partij onderzoek gedaan naar de mogelijkheden binnen De Vijverhof om te verduurzamen. De uitkomsten uit het rapport zullen leidend zijn voor de inzet voor 2020. 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 2020 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 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.

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 2020 zal er opnieuw gekeken worden naar de inzet en mogelijkheden van ONS. In 2013 is ervoor gekozen met dit systeem te werken. De ontwikkelingen gaan echter snel en zo is het belangrijk vernieuwing en verbetering aan te brengen. Zie de verbeterparagraaf.

SDB planningssysteem

Sinds 2018 werkt De Vijverhof met een nieuw roosterpakket voor alle medewerkers. De kaders qua personele bezetting worden hierin verwerkt en geven de medewerkers een hoge mate van invloed en sturing op het eigen rooster. Het is een digitaal systeem welke toegankelijk is middels een app op de telefoon of een online portal.

iBABS

Begin 2020 zullen het managementteam en de teamleiders binnen de Vijverhof gaan werken met iBABS. Het betreft een digitaal vergadersysteem welke ondersteunend is aan de overleg en communicatie structuren binnen De Vijverhof. Het biedt onder andere ondersteuning in het vastleggen van actiepunten, beheer van de laatste up to date documenten, papierloos werken, eigentijdse verslaglegging etc.

.7.3 Materialen en hulpmiddelen

Het is van groot belang om inwoners optimaal gebruik te laten 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 de 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. Belangrijk aandachtspunt is dat per 2020 ook de hulpmiddelen van verzorgingshuis inwoners onder de verantwoordelijkheid van de instelling vallen.

In 2020 zal het beheer van de verpleegartikelen herzien worden. Naast het herzien van de verantwoordelijkheden en opslag zal er ook een basisassortiment vastgesteld worden. Zie de verbeterparagraaf.

.7.4 Facilitaire zaken

Binnen De Vijverhof zijn er diverse facilitaire zaken zoals een receptie, een eigen keuken, een kapper, de brasserie, een vitaal studio en een trefpunt. Al deze faciliteiten bieden extra service aan de inwoners van de Vijverhof. In de keuken worden dagelijks 400 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 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 per 2020 onder de functionele verantwoordelijkheid van HR manager. Voor de uitvoering heeft iedereen binnen de organisatie verantwoordelijkheid. Eind 2018 is de RI&E opnieuw geactualiseerd.

Management assistent

De Vijverhof heeft een kleine overhead waardoor het overgrote deel van de inkomsten direct ingezet kan 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 zeer hoog, waardoor borging van de continuïteit in de knel komt. Middels de extra gelden is er per eind 2018 een management assistente aangenomen om deze druk te verlichten. In 2020 zal deze inzet vanuit de kwaliteitsmiddelen voortgezet worden.

.7.5 Financiën en administratieve organisatie

Binnen de organisatie is een aparte afdeling welke zich dagelijks bezig houdt met de financiële administratie. Voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar wordt gezamenlijk (MT, leidinggevend, OR, CR en RVT) een begroting opgesteld met daarin alle opgestelde doelen voor het komende jaar. Bij financiën is in 2019 een formatieve uitbreiding van 0,5 FT gerealiseerd, welke in 2020 doorgezet wordt.

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.

In 2020 zal er gefocust worden op het zoveel als mogelijk te 'werken vanuit de bron'. Hierbij kan gedacht worden aan de facturenstroom digitaliseren maar ook het herinrichten van processen om dit te bewerkstelligen. Zie de verbeterparagraaf.

Zorgbemiddeling

De taken van de zorgbemiddeling worden vaak onderschat maar zijn van groot belang voor zowel de inwoners als de organisatie. De zorgbemiddelaars 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. Gezien de groei van het afgelopen jaar is het zeer wenselijk om uit te breiden. Een deel van het kwaliteitsbudget zal hier dan ook voor gebruikt worden. In totaal 0,89 fte om zodoende de zorgbemiddeling van onze inwoners verder te optimaliseren.

.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 waardoor een prachtige werkvoorziening is ontstaan.
- Comeniuscollege: Samenwerkingsovereenkomst met dit vak college voor de inzet en opleiding van jonge mensen op het gebied van zorg en welzijn.
- IJssellandziekenhuis: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van afname van medicatie.
- De Zellingen: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van inhuur van de behandel functie.
- Mondzorg Vitadent: Samenwerkingsovereenkomst voor het leveren van een compleet pakket 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, zoals vastgesteld in het kwaliteitskader, 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. Jaarlijks stelt De Vijverhof doelen om verbeteringen te treffen aan de hand van de uitkomsten. Deze worden onder andere verwerkt in het kwaliteitsjaarplan. Acties welke op korte termijn aandacht verdienen, worden uiteraard in een eerder stadium opgepakt.

In het 2^e kwartaal van 2020 zal het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden. In de voorgaande jaren hebben ZorgkaartNederland en Facit dit voor De Vijverhof gedaan. In 2020 zal opnieuw bekeken worden op welke manier hier invulling aan wordt gegeven.

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

Daarnaast zijn wij via zorgkaartnederland.nl continue op zoek naar ervaringen van mensen die mee helpen te verbeteren waar nodig. Inwoners ontvangen hier promotiemateriaal

voor en ook wordt bij mondelinge gedeelde ervaringen gevraagd dit te publiceren op ZorgkaartNederland.

Ook wordt er elke twee jaar een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een extern bureau. In 2019 is er ook een uitvraag gedaan onder medewerkers. De uitkomsten zijn gedeeld in de organisatie en verbeterpunten zijn opgenomen in een verbeterplan.

.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 ONS van Nedap. De wijkverpleging maakt daarbij gebruik van het zorgclassificatiesysteem Omaha (is onderdeel van Ons).

Het cliëntendossier wordt deels uitgedraaid en toegevoegd aan het papieren dossier, 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 op Sharepoint.

Managementinformatie & Dashboard

Op basis van een inventarisatie van Key Performance Indicators (KPI's) zal de managementinformatie worden vormgegeven. In 2019 is deze inventarisatie afgerond en zijn de eerste rapportages opgeleverd. In 2020 zal dit vervolmaakt worden en verder geïmplementeerd, waarbij de insteek is om kwartaalrapportages te maken op zowel afdelings- als organisatieniveau. Hierbij zal onderscheid gemaakt worden in snel beschikbare stuurinformatie (via dashboard) en frequente rapportage. Dit laatste zal gepaard gaan met ondersteuning van de leidinggevenden zodat deze beter in staat worden om de rapportages te kunnen analyseren en uiteindelijk beter in staat zijn om vooraf te kunnen sturen op de resultaten. Zie de verbeterparagraaf.

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 een functionaris gegevensbescherming (FG'er) aangesteld. In nauwe samenwerking met een professioneel extern bedrijf is het vereiste raamwerk opgezet, bestaande uit een eigen verwerkersovereenkomst 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>Zorgleefplan</i>	Teamleider Zorg	Er wordt opnieuw gekeken naar de opzet en bruikbaarheid van het huidige (concept) zorgleefplan.	- Er is een basisopzet (concept) zorgleefplan waarin alle belangrijke elementen (zoals vastgesteld in het kwaliteitskader) voor de zorgverlening zijn opgenomen.
<i>Ondersteuning zorgteams bij plaatsen zonder behandeling</i>	Teamleider thuiszorg Teamleider somatiek	Cliënten waarvoor de functie behandeling (nog) niet beschikbaar is kunnen desondanks rekenen op extra kwaliteit van zorg. Zorgteams (en huisartsen) zullen ondersteund worden met een verpleegkundig specialist en waar nodig ook met een GZ-psycholoog	- Passende kwaliteit van zorg en behandeling voor die mensen die nog niet standaard kunnen beschikken over verpleeghuisexpertise - Opzet functieprofiel verpleegkundig specialist - Uitbreiding behandelteam met 12 uur per week - Implementatie werkwijze
<i>Intramuraliseren vpt plaatsen afdeling 1 en 2</i>	Teamleiders zorg PG	Alle inwoners op de 1 ^e en 2 ^e etage ontvangen zorg met behandeling van de Vijverhof.	- De 6 kamers VPT op de 1^e en 2^e etage worden geïntramuraliseerd. - De externe VPT-capaciteit wordt met 12 plaatsen uitgebreid.
<i>Coaching afdelingen nieuw functiegebouw</i>	Manager Zorg	Coaching op de afdelingen voor de implementatie en borging van het nieuwe functiegebouw.	- Medewerkers van de zorgafdelingen krijgen een half jaar directe coaching op de afdeling door twee daarvoor aangestelde coaches.
<i>Training woonondersteuners</i>	Manager Zorg	Training aan de woonondersteuners om op de juiste manier de nieuwe functie in te vullen op de afdelingen	- Woonondersteuners ontvangen een op maat gemaakte training.
<i>WZD</i>	Teamleider Zorg	Het Wzd-beleid wordt in 2020 volgens planning op alle afdelingen geïmplementeerd.	- Alle afdelingen hebben 2 Wzd-aandachtsvelders - Alle medewerkers hebben scholing Wzd gevolgd - Alle onvrijwillige zorg wordt volgens beleid uitgevoerd en primair zoveel mogelijk voorkomen.
<i>Lerend netwerk audits</i>	Manager Zorg	Initiatief om te onderzoeken hoe er vorm gegeven kan worden aan onderlinge audits tussen de organisaties. Het versterkt het leervermogen van de organisaties op diverse manieren en biedt vele kansen tot optimalisatie van de interne processen.	- Mogelijkheden om onderling te auditeren zijn verkend - Plan van aanpak om onderling te auditeren is opgesteld.
<i>Leiderschap</i>	Bestuurder	De Vijverhof zal in 2020 extra gaan inzetten op versterking van het Leiderschap & Cultuur binnen de organisatie.	- Gezamenlijke visie op leiderschap is vastgesteld. - Programma leiderschap is vormgegeven en uitgerold volgens planning.
<i>Dashboard</i>	Manager financiën	Op basis van een inventarisatie van Key Performance Indicators (KPI's) zal de managementinformatie worden vormgegeven middels een dashboard.	- Inventarisatie is gedaan. - De eerste rapportages worden begin 2020 opgeleverd - In 2020 zal dit vervolmaakt worden en verder geïmplementeerd, waarbij de insteek is om kwartaalrapportages te maken op zowel afdelings- als organisatieniveau. - Ondersteuning leidinggevenden in het toepassen van de gebruikte informatie.
<i>Implementatieplan functiehuis</i>	Manager Zorg	De implementatie van het functiehuis verloopt volgens vastgestelde planning.	- EVV schap is ingevoerd - Nieuw functiehuis is doorgevoerd in de praktijk -
<i>Innovatie</i>	Manager Zorg	Om meer handen en voeten aan Innovatie te kunnen geven binnen de organisatie wordt intern iemand aangesteld die hier veel affiniteit mee heeft en die gaat onderzoeken wat De Vijverhof op het gebied van innovatie (bv. domotica in de Thuiszorg) kan versterken en inzetten.	- Medewerker innovatie is geworven - Medewerker innovatie koppelt maandelijks terug aan Manager Zorg - Plan van aanpak 2020 is opgesteld
<i>Verhogen opleidingscapaciteit</i>	HR manager	Gezien de grote vraag naar verzorgenden en verpleegkundigen wordt onderzocht in welke mate het qua extra opleidingscapaciteit mogelijk is hierin uit te breiden.	- Voorstel tot uitbreiding opleidingsplaatsen is gereed en geïmplementeerd in de praktijk
<i>Duurzaamheid</i>	Manager vastgoed en facilitair	De uitkomsten uit het opgestelde rapport m.b.t. het vergroten van duurzaamheid binnen de Vijverhof wordt tot uiting gebracht in de praktijk.	- Plan van aanpak is opgesteld - Implementatieplan is opgesteld en wordt geëffectueerd.

<i>ONS</i>	Teamleider Zorg	In 2019 zal er opnieuw gekeken worden naar de inzet en mogelijkheden van het ECD 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>verpleegartikelen</i>	Teamleider Zorg	In 2020 zal het beheer van de verpleegartikelen herzien worden. Naast het herzien van de verantwoordelijkheden en opslag zal er ook een basisassortiment vastgesteld worden middels een werkgroep.	- Basisassortiment is vastgesteld - Werkwijze rondom verpleegartikelen zijn herzien en geïmplementeerd.
<i>Werken vanuit de Bron</i>	Manager financiën	In 2020 zal er gefocust worden op het zoveel als mogelijk te 'werken vanuit de bron'. Hierbij kan gedacht worden aan de facturenstroom digitaliseren maar ook het herinrichten van processen om dit te bewerkstelligen.	- Mogelijkheden rondom werken vanuit de bron zijn onderzocht. - Plan van aanpak is opgesteld en wordt geëffectueerd.
<i>HBO-V</i>	Manager Zorg	Vanuit het functiehuis is de wens in te zetten op een ondersteunende/coachende rol van twee HBO-V verpleegkundigen voor de afdelingen (Kwaliteitsverpleegkundigen).	- Functieprofiel is vastgesteld - Medewerkers zijn aangesteld - Implementatie nieuwe functie is gereed
			-

Kwaliteitsmiddelen Inzet extra handen

Ontwikkelingen	FTE	Doelstelling
<i>Extra Teamleider</i>	1 fte	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.
<i>Uitbreiding uren Geestelijk Zorgverlener</i>	0,24 FTE	De Geestelijk Zorgverlener kan ingezet worden naar behoefte en wens van onze inwoners.
<i>Uitbreiding uren zorgbemiddeling</i>	0,89 FTE	Zorgbemiddeling is de toegangspoort tot zorgverlening binnen De Vijverhof. Het eerste contactmoment met onze inwoners waarin ondersteuning geboden wordt om tot de juiste zorgverlening te komen. Gezien de uitbreiding van cliënten is ook uitbreiding van uren noodzakelijk.
<i>Uitbreiding medewerkers welzijn</i>	3,32 FTE	De inzet van extra medewerkers welzijn op de afdelingen verhoogt het welzijnsklimaat op de afdeling en vergroot het welzijnsgevoel van de inwoners.
<i>Uitbreiding toezicht middels woonondersteuner</i>	6,68 FTE	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 toezicht geboden moet worden neemt af wat mogelijkheden biedt tot meer ondersteuning op maat.
<i>Helpende voor het VPT</i>	1,4FTE	Door het inzetten van extra uren in de vorm van een medewerker helpende ontstaat er meer flexibiliteit rondom de zorgverlening voor onze VPT cliënten.
<i>EVV</i>	1,74 FTE	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.
<i>Extra ondersteuning bij plaatsen zonder behandeling</i>	0,56 FTE	12 uur per week verpleegkundig specialist
<i>Coaching afdelingen nieuwe functiegebouw</i>	1 FTE	2 coaches fulltime voor een half jaar lang
<i>HBO-V rol intramuraal</i>	2 FTE	2 HBO verpleegkundigen boven formatie
<i>Medewerker innovatie</i>	0.44 FTE	1 tot 2 dagen per week
<i>Verhogen opleidingscapaciteit</i>	0.44 FTE	Vrijstellen werkbegeleiders om verhoogde capaciteit te kunnen begeleiden?

Kwaliteitsmiddelen kennis en kunde +overhead

Ontwikkelingen	FTE/kosten	
<i>HR-manager</i>	0,89 FTE	Nieuwe functie binnen de Vijverhof
<i>Training woonondersteuners</i>	6050,-	Scholing voor de woonondersteuners
<i>EVV scholing</i>	16940,-	Opleiding voor eerst verantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige
<i>LMS + E-learning</i>	15785,-	In 2019 is er een leermanagementsysteem (LMS) aangeschaft met een groot aanbod aan e-learning. 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.

Financiële paragraaf

In het overzicht 'Functies besteding kwaliteitsbudget 2020' staan de functies weergegeven waarmee De Vijverhof in ieder geval in 2020 verder vorm wil geven aan kwalitatieve verbetering en het borgen ervan onder besteding van onderhavige 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.

Overzicht functies besteding kwaliteitsbudget 2020								
Kwaliteitsmiddelen				Reguliere formatie inclusief groei door productietoename en afname inhuur		Totaal kwaliteitsmiddelen en reguliere formatie incl. groei		
Functienaam	Niveau	Fte's	Lasten	Fte's	Lasten	Fte's	Lasten	
1 Helpende Zorg (Toezicht)*	1	6,68 €	198.950	4,10 €	122.142	10,78 €	321.092	
2 Helpende Zorg (Volledig Pakket Thuis)	2	1,40 €	57.020	2,83 €	115.499	4,23 €	172.519	
3 Medewerker Welzijn	3	3,23 €	131.684	2,04 €	126.874	5,27 €	258.558	
4 Eerst Verantwoordelijk Verzorgende	3	1,01 €	43.130	1,50 €	79.293	2,51 €	122.423	
5 Verzorgende IG	3	1,00 €	42.700	1,50 €	79.723	2,50 €	122.423	
6 Eerst Verantwoordelijk Verzorgende	4	0,73 €	40.020	2,00 €	112.391	2,73 €	152.411	
7 Coaching nieuw functiegebouw	4	1,00 €	110.427	0,00 €	-	1,00 €	110.427	
8 Uitbreiding Opleidingscapaciteit	4	0,44 €	24.365	5,61 €	273.585	6,05 €	297.950	
9 Teamleider Zorg	5	1,00 €	74.790	1,00 €	74.790	2,00 €	149.580	
10 HBO-V intramuraal	5	2,00 €	124.195	0,46 €	20.968	2,46 €	145.163	
11 Medewerker Innovatie	5	0,44 €	35.930	0,00 €	-	0,44 €	35.930	
12 Geestelijke Verzorging	Overig	0,24 €	18.390	0,00 €	-	0,24 €	18.390	
13 Medewerker Zorgbemiddeling	Overig	0,89 €	46.100	0,00 €	-	0,89 €	46.100	
14 Extra ondersteuning Zonder Behandeling	Overig	0,56 €	61.100	0,10 €	6.726	0,66 €	67.826	
Subtotaal (85% deel)		20,6 €	1.008.801	21,1 €	1.011.990	41,8 €	2.020.791	
15 HR-manager (15% deel)	Overig	0,89 €	92.370	0,00 €	0	0,89 €	92.370	
Totaal		21,52 €	1.101.171	21,14 €	1.011.990	42,66 €	2.113.161	

* Na herziening van het functiegebouw heeft deze functie de benaming 'Woonondersteuner' gekregen.

Toelichting

niveau 1

1. Helpende Zorg (Toezicht)*

Deze functie wordt ten behoeve van de PG-afdelingen uitgebreid met 15 uren per dag gedurende 7 dagen per week hetgeen neerkomt op 3,65 fte en voor Somatiek omvat de uitbreiding 12,5 uren per dag gedurende 7 dagen per week hetgeen neerkomt op 3,03 fte. Totaal PG en Somatiek bedraagt 6,68 fte

niveau 2

2. Helpende Zorg (VPT)

Deze functie wordt uitgebreid met 40 uur per week oftewel 1,40 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. Verzorgende IG	Deze functie wordt uitgebreid met 28 uren per week en 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.
7. Coaching	De functie wordt ingezet om medewerkers (woonondersteuners) te coachen binnen de veranderende rol en omvat 1,00 fte.
8. Opleidingscapaciteit	Werkbegeleiders worden meer uren vrijgesteld voor de werkbegeleiding van leerlingen en omvat 0,44 fte.
niveau 5	
9. Teamleider Zorg	Deze functie wordt uitgebreid met 36 uren per week oftewel 1,00 fte.
10.HBO V Intramuraal	Uitbreiding middels een nieuwe functie genaamd kwaliteitsverpleegkundige behorende bij het nieuwe functiehuis betreffende 2,00 fte.
11.Medewerker Innovatie	Het betreft een nieuwe rol welke zich zal toespitsen op innovatie binnen De Vijverhof en omvat 0,44 fte.
overig	
12.Geestelijke Verzorging	Deze functie wordt met 8 uur per week uitgebreid en komt neer op 0,24 fte.
13.Medewerker Zorgbemiddeling	Deze functie wordt met 32 uren per week uitgebreid oftewel 0,89 fte.
14.Ondersteuning Behandeling	Uitbreiding middels Verpleegkundig specialist welke wordt geworven om extra ondersteuning te bieden bij cliënten welke geen behandeling vanuit De Vijverhof ontvangen het omvat 0,56 fte
15.HR-manager	Uitbreiding middels een HR-manager de functie betreft 0,89 fte.

Totale formatieve uitbreiding omvat 21,52 fte en bedraagt € 1.101.171 (85%: 20,63 fte € 1.008.801; 15%: 0,89 en € 92.370).

Naast deze formatieve uitbreiding wil De Vijverhof met ingang van 2020 de kwaliteitsmiddelen in ieder geval benutten voor de zaken zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Overzicht overige besteding kwaliteitsbudget 2020		
Categorie	Omschrijving	Bedrag
a) E-learning	Noordhoff Health (content LMS)	€ 10.175
E-learning	New Spring licenties	€ 1.450
E-learning	New Spring (LMS)	€ 4.160
Totaal E-learning		€ 15.785
b) EVV schap	7 leerlingen	€ 16.940
Totaal EVV-schap		€ 16.940
c) Communicatie	Ondersteuning en arbeidscommunicatie	€ 10.000
Totaal Communicatie		€ 10.000
d) Transitie ICT-infrastructuur	Beleef tv's voor inwoners; optimaliseren werkplekken verpleging	€ 27.150
Totaal transitie ICT-infrastructuur		€ 27.150
e) Training Woondondersteuners	Gerichte training	€ 6.050
Totaal training		€ 6.050
f) Coaching terugdringen ziekteverzuim	Verbetering vitaliteit	€ 10.000
Totaal coaching		€ 10.000
Totaal Overige bestedingen		€ 85.925

Resumerend bedraagt de totale benutting van de kwaliteitsmiddelen € 1.187.096 en bestaat uit de formatieve uitbreiding (€ 1.101.171) en uit de overige bestedingen (€ 85.925) zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Overzicht besteding kwaliteitsbudget 2020					
Toelichting	'85%'		'15%'		Totaal
Formatieve uitbreiding	€ 1.008.801	€	92.370	€	1.101.171
Overige bestedingen	€	-	€	85.925	€ 85.925
Totaal	€ 1.008.801	€	178.295	€	1.187.096