



Kwaliteitsjaarplan 2021



Een dorp in een stad

Capelle aan den IJssel, 01-12-2020

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

Web www.hsbdeVijverhof.nl

KVK 41125094

AGB 42420912

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarplan 2021 van De Vijverhof. De uitgangspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland (uit 2017) gebruiken we als leidraad voor het Kwaliteitsjaarplan. Dit kwaliteitsplan geeft weer waar we staan en welke ambities we hebben. Daarom is ook het jaarplan 2021 hierin verwerkt en noemen we het Kwaliteitsjaarplan. In het Kwaliteitsjaarplan staan onze bewoners, cliënten, huurders en medewerkers op de voorgrond. Voor hen doen wij het en met hen realiseren wij dit.

We zien het Kwaliteitsjaarplan als een organisch document dat zich verder ontwikkelt en groeit. Het Kwaliteitsjaarplan maakt onderdeel uit van de beleidscyclus van de organisatie. Het is een afgeleide van het strategisch beleidsplan waarin de visie, missie en de uitgewerkte hoofdlijnen staan beschreven en er is een directe koppeling met de kaderbrief en de begroting 2021. 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 2021 opgenomen met het te behalen resultaat en de eigenaar. 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, gemonitord en zo nodig bijgesteld.

We realiseren ons dat we een fors ambitieniveau hebben en dat dit alleen maar kan als medewerkers en teams met elkaar samenwerken en in verbinding zijn. Een forse ambitie vraagt ook aandacht om overbelasting te voorkomen. De Vijverhof is een relatief kleine organisatie met beperkte overhead. We zullen elkaar hierin moeten (onder)steunen en waar nodig ook keuzes durven maken. We zien 2021 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

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Profiel zorgorganisatie	5
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	7
Kwaliteit en veiligheid	10
PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	10
Zorgdossier en methodisch werken	10
Carenzorgt	10
Kwaliteit van Zorg	11
EVV-schap	11
Behandeling	11
Dementiezorg	11
Innovatie	12
WONEN EN WELZIJN	12
Geestelijk verzorger	12
Zinvolle tijdsbesteding	12
Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers	13
Wooncomfort	14
Levering van Zorg	14
VEILIGHEID	15
Wet Zorg en Dwang	15
Medimo voor de Thuiszorg	16
Infectiepreventie	16
LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	16
Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	16
Kennisteam	17
Kwaliteitsverpleegkundigen	17
Deel uitmaken van een lerend netwerk	17
LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	19
Leiderschap	19
Governance	19
Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	19
Communicatie	20
Regionale Samenwerking	20
PERONEELSSAMENSTELLING	21
Functiehuis Zorg	21
Duurzame inzetbaarheid	21
Binden en boeien	22
Reflectie, leren en ontwikkelen	22

LMS en E-learning	23
GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	23
Vastgoed	23
Materialen en hulpmiddelen	24
Facilitaire zaken.....	24
Duurzaamheid.....	25
Financiën en administratieve organisatie	25
Zorgbemiddeling	26
GEBRUIK VAN INFORMATIE	26
Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen).....	26
Managementinformatie & Dashboard.....	27
AVG	27
Verbeterparagraaf	28
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 bewoners.

De Vijverhof biedt zorg aan 142 intramurale bewoners en circa 90 thuiszorg cliënten in een omgeving met 700 huurders. Het betreft 121 intramurale bewoners in een mix van ZZP 4 t/m 8 en 21 bewoners met een VPT-indicatie. Tevens verblijven in de huurwoningen momenteel ook nog circa 40 VPT cliënten. Hierbij huurt de cliënt een appartement en wordt de zorg 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. Bewoners kunnen binnen De Vijverhof verblijven op basis van verpleeghuiszorg waarin de behandeling geboden wordt vanuit De Vijverhof of op basis van verzorgingshuiszorg waarbij de hoofdbehandeling geleverd wordt door eigen behandelaren. Bewoners waarvoor de functie behandeling (nog) niet beschikbaar is kunnen door onze 'nieuwe' visie vanaf 2020 desondanks rekenen op extra kwaliteit van zorg. De bewoners kunnen een beroep doen op multidisciplinaire behandeling door De Vijverhof op de achtergrond. Zorgteams (en huisartsen) worden ondersteund door een verpleegkundig specialist en waar nodig ook door een GZ-psycholoog.

Missie

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

Visie

De Vijverhof biedt ouderenzorg in de breedste zin van het woord. Van complexe verpleeghuiszorg tot zorg thuis in de wijk. Ieder mens is uniek. De basis voor goede zorg en welzijn ligt in de persoonlijke relatie. Die relatie bouwen we op, waarbij wonen, zorg en welzijn aan elkaar verbonden zijn. We werken daarbij nauw samen met het netwerk van de bewoner. Ons doel is dat onze cliënten in deze fase in hun leven waardigheid en levensgeluk ervaren. We hebben oog voor de vragen die bij deze levensfase horen. Samen met alle vitale en minder vitale mensen die bij De Vijverhof horen, vormen we een dorp in een stad. Vol energie en enthousiasme zetten we tal van talenten in. Dit doen we samen; we brengen mensen bij elkaar. Familieleden, burens, medewerkers, huurders en vrijwilligers: iedereen zet zich in voor de mensen die De Vijverhof nodig hebben.

Kernwaarden

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 bewoners en alle mensen die hierbij 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*

Missie, visie en kernwaarden 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 waarmaken 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, huurders en vrijwilligers. Met de mensen die bij De Vijverhof horen.

De Vijverhof ondersteunt en faciliteert dit voor bewoners, burgers en burens. In De Vijverhof binnen de ontmoetingsruimten van de verschillende complexen, zijn hiervoor ruimtes beschikbaar. Ook is er een team van medewerkers die hierin dagelijks het verschil maakt.

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, die voldoet aan de diverse individuele zorgvragen en wensen van onze bewoners. Om zo goed als mogelijk aan deze vragen te kunnen voldoen, is het 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 scholing en externe deskundigheid ingezet. Daarnaast wordt er bij de zoektocht naar nieuwe medewerkers rekening gehouden met de juiste kennis en kunde om het desbetreffende team aan te vullen. Wij merken 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. Dit willen wij bestendigen en borgen. Met name de focus op persoonsgerichte zorg en professionalisering staan hierin centraal.

Medewerkers

Binnen De Vijverhof waren op 1 oktober 2020 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, waaronder; management, ondersteunende, 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	12
Verzorgende	73
Helpende	21
Niveau 1	31
Woonondersteuners	37
Welzijn	14
Facilitair	51
Ondersteunend en administratief	16
Bestuur	1
Managementteam	4
Teamleiders	8
Leerlingen	11
Stagiaires	5
Geestelijk verzorger	1
Medisch en paramedisch	Vaste inhuur via partner organisatie De Zellingen

In 2019 is een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd 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. Medewerkers zien ruimte voor verbetering op ontwikkelmogelijkheden en uitdaging in het werk, veiligheid op het werk, communicatie en faciliteiten die De Vijverhof hen biedt. Met de herstart die is gemaakt wordt op onderdelen antwoord gegeven op de wens tot uitdaging en ontwikkeling. Er is veel aandacht voor interne scholing, bijvoorbeeld

medicatietrainingen en breinschade trainingen. Daarnaast bieden we medewerkers de mogelijkheid te groeien naar de rol van EVV-er, waarvoor ook opleiding wordt gevolgd. De interne communicatie is uitgebreid middels het medium Sharepoint. Hierop worden vanuit het managementteam zeer regelmatig berichten geplaatst. Tenslotte wordt sinds dit jaar een fietsenplanregeling aangeboden.

Voor 2021 staat het uitvoering geven aan het plan van aanpak dat voortkomt uit de Risico-Inventarisatie & Evaluatie hoog op de agenda. Dit geeft aandacht aan het thema veiligheid op het werk in de breedste zin.

De Vijverhof hecht eraan een goed werkgever te zijn. Mede in het kader van binden en boeien van onze medewerkers geven we hieraan in 2021 veel aandacht. Feedback op deze thema's halen we onder andere op middels instroom- en exit onderzoeken.

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 het welzijnsteam maakt gebruik van hun vrijwillige inzet. Vrijwilligers hebben een vrijwilligerscontract en er zijn richtlijnen (vrijwilligersbeleid) aanwezig. De vrijwilligers vinden het vooral belangrijk dat zij van betekenis kunnen zijn voor de bewoners. Er is een planning voor diverse activiteiten, de teamleider welzijn met het welzijnsteam coördineren de inzet van vrijwilligers. Naast onze grote groep vrijwilligers vinden wij het ook van groot belang de talenten van onze huurders, familieleden en mantelzorgers in te zetten voor onze bewoners. Het is een levendige community waarin veel creatieve en onverwachte initiatieven plaats vinden. Als een kartrekker van een initiatief stopt met de werkzaamheden, dan staat er wel iemand anders op om het over te nemen. En zo niet dan ontstaan er weer andere initiatieven.

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 de ontwikkeling 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 ontwikkel- en 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 en uitrol van een Leermanagementsysteem (LMS) en de implementatie van een nieuw beleid voor voorbehouden en risicovolle handelingen (VRH). Tevens is er 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 met zijn/haar specifieke zorgvraag leidend is. De ondersteunende functies zijn hierin volgend. Hierdoor blijft de overhead laag en zal niet worden afgeweken van de visie dat zorg en welzijn voor de cliënten de belangrijkste waarden zijn. Door een integrale aanpak binnen de zorgafdelingen zijn zorg, welzijn en facilitaire functies complementair aan elkaar.

Extra kwaliteitsgelden

De afgelopen jaren zijn er extra financiële middelen beschikbaar voor de ouderenzorg. Een aanpassing die hard nodig was met de toenemende zorgvraag en zorgzwaarte. In 2021 komt voor de Vijverhof het totaalbedrag aan kwaliteitsmiddelen uit op €1,67 miljoen.

Belangrijk is dat de tarieven van ZZP profielen zijn herijkt en de tariefdaling in ZZP 4 en ZZP 6 ook uit dat deze kwaliteitsmiddelen gecompenseerd moeten worden. De Vijverhof houdt €1,42 miljoen over om extra in te zetten ten behoeve 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 dit kwaliteitsjaarplan 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 gaat voort op de ingeslagen weg, ingezet in 2020, van 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 zorgverkoop met het Zorgkantoor. Belangrijk uitgangspunt is dat kwaliteit (wat en hoe) voor kwantiteit (volume) gaat.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen De Vijverhof proberen wij met onze bijdrage de kwaliteit van leven van onze bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Onze bewoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen. Wij zien alle bewoners als individu aan wie wij relationele en liefdevolle zorg willen bieden. De bewoner 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 en teams waardoor het mogelijk is vorm te geven aan een nauwe relatie tussen bewoner en medewerker. Deze relatie is de basis van persoonsgerichte ondersteuning. Door het echt kennen van onze bewoners met hun diverse behoeften, wensen, normen en waarden is het mogelijk om liefdevolle en waardige zorg te bieden. In 2021 gaan we door met de implementatie en verdere verdieping van de Kwaliteit van Zorg en Welzijn. Alle bewoners kunnen rekenen op een passende mix van eigentijds wonen, welzijn, zorg en behandeling. Dat betekent dat de focus ligt op persoonsgerichte zorg, welzijn, een zinvolle tijdbesteding, gastvrijheid, aandacht voor voeding en drinken en 'toezicht, hoe doe je dat?'.

Zorgdossier en methodisch werken

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

Binnen 24 uur beschikt elke nieuwe bewoner over een voorlopig concept zorgleefplan naar aanleiding van de eerste intake. Het zorgleefplan wordt binnen 6 weken vastgesteld. De tussenliggende periode wordt gebruikt om de bewoner te leren kennen en zo alle wensen en behoeften duidelijk in kaart te brengen. Minstens halfjaarlijks wordt het zorgleefplan multidisciplinair met de bewoner en zijn/haar contactpersoon geëvalueerd en bijgesteld. De nieuwe functie EVV zal een impuls geven aan de kwaliteit van de zorgleefplannen en de multidisciplinaire totstandkoming en evaluatie van het plan. Kwaliteitsmiddelen worden in 2021 ingezet zodat de EVV-ers ook tijd hebben om met deze ontwikkeling aan de slag te gaan en zich hierin te bekwamen.

In 2020 is het behandeldossier gedigitaliseerd en zijn ook de behandel doelen voor alle betrokkenen in het zorgleefplan inzichtelijk. Voor 2021 gaan we inventariseren waar het ONS systeem ons nog verder kan ondersteunen in het methodisch werken. We willen het gebruik van het systeem verder optimaliseren en de functionaliteiten optimaal benutten. Na de inventarisatie van mogelijkheden en behoeften van gebruikers zullen we planmatig en stapsgewijs de gewenste aanpassingen doorvoeren.

CarenZorgt

Vanuit de visie en missie van De Vijverhof waarbij de eigen regie van cliënten en het samenwerken met familieleden, burens, medewerkers en vrijwilligers voorop staat, is het wenselijk dat cliënten toegang hebben tot hun eigen zorgdossier. CarenZorgt is een online platform waarbij cliënten en eventueel hun mantelzorger digitaal toegang krijgen tot hun dossier. Dit online platform is onderdeel van het bestaande ONS ECD. CarenZorgt biedt diverse mogelijkheden. Zo kunnen cliënten de rapportages en het eigen zorgplan inzien, berichten uitwisselen met mantelzorgers en zorgverleners, de agenda inzien en zelf afspraken toevoegen. CarenZorgt stelt de cliënt nog meer in staat zijn om de regie over zijn/haar zorg te nemen. Per 01-12-2020 maakt De Vijverhof gebruik van CarenZorgt waarbij wij de cliënten zowel intra- als extramuraal de mogelijkheid bieden om gebruik te

maken van deze onlinedienst. In 2021 onderzoeken we de mogelijkheid voor het openstellen van mogelijk aanvullende functionaliteiten.

Kwaliteit van Zorg

De formatieplanning van een afdeling vindt plaats op basis van de zorgbehoefte en het indicatiebesluit van de betrokken bewoners. De zorgbehoefte wordt bepaald aan de hand van de afgegeven indicatie en het zorgleefplan dat is vastgesteld in MDO-besprekingen. Met behulp van De Vijverhof werkbalanstool 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 bewoners. Dagelijks zijn er bekende en gediplomeerde medewerkers aanwezig op de afdelingen en wordt er voorzien in de toezichtcomponent.

De Vijverhof heeft een deel van de kwaliteitsmiddelen in 2019 en 2020 ingezet om de toezichtcomponent en de ondersteuning op de afdelingen uit te breiden. Deze 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 2021 zal deze extra inzet gehandhaafd blijven.

EVV-schap

In 2020 is het EVV-schap geïntroduceerd binnen De Vijverhof. De eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV) heeft rondom de toegewezen bewoners een coördinerende rol, zoals het zijn van contactpersoon van de bewoner en de familie en het bijhouden en beheren van het individuele zorgleefplan. De EVV-er coördineert de multidisciplinaire zorg en draagt zorg voor de continuïteit van de zorg in samenspraak met de bewoner. De EVV-er ondersteunt de bewoner bij het realiseren van de kwaliteit van leven. Het profiel is opgesteld en medewerkers hebben op de betreffende functie gesolliciteerd. Gepland stond om de medewerkers in 2 groepen te scholen gedurende de rest van het jaar te ondersteunen middels coaching. Hiervoor worden kwaliteitsmiddelen ingezet. De eerste groep is begin 2020 gestart. De scholingen zijn helaas opgeschort, omdat deze ten tijde van de Coronacrisis simpelweg niet werden gegeven. Deze worden in het najaar 2020 en voorjaar 2021 alsnog opgepakt. Ook de tweede groep gaat in 2021 van start.

Behandeling

Focus op Kwaliteit betekent een en ander voor de behandelcomponent binnen De Vijverhof. De Vijverhof wil invulling geven aan "behandeling op de achtergrond" om onze medewerkers te ondersteunen en meer alert te zijn op nodige interventies in de behandeling van onze bewoners. Hiertoe hebben we in 2020 middels de inzet van de kwaliteitsmiddelen extra uren GGZ-psycholoog ingezet en een Verpleegkundig Specialist aangetrokken. De Verpleegkundig Specialist is in 2020 gestart en zal doorlopend in 2021 samen met de specialist ouderengeneeskunde en in overleg met de huisartsen gaan bekijken of we andere afspraken kunnen maken over de zorg voor onze bewoners zonder behandeling. We willen deze expertise dichterbij. Onze bewoners verdienen een multidisciplinaire aanpak, waarbij we snel kunnen schakelen en afstemmen. Dit lukt vaak onvoldoende met de huisarts op afstand. Vandaar dat we deze expertise zélf in huis willen hebben teneinde onze bewoners de kwaliteit van zorg en behandeling te kunnen bieden, die ze nodig hebben.

Dementiezorg

In het kader van de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van de Ouderenzorg en de ambitie van De Vijverhof om ons te gaan specialiseren in de zorg voor cliënten met Complexe PG en gedragsproblemen gaan we in 2021 starten met het voorsorteren hierop.

¹ Gebruikt voor de berekening van het aantal FTE.

Er zal een stappenplan ontwikkeld worden hoe we van de huidige situatie tot de gewenste situatie kunnen komen, wat daarvoor nodig is en hoe dat er uit ziet. Wij verwachten in 2021 een start te kunnen maken met het opleiden van medewerkers voor deze specifieke doelgroep door te starten met een agressietraining. Ook willen we hierover met de Zorgverzekeraar afspraken maken.

Innovatie

In 2020 heeft De Vijverhof een innovatiemedewerker aangetrokken met behulp van de inzet van kwaliteitsmiddelen. Met ondersteuning van het Conforte Innovatielab hebben we de Visie op Innovatie binnen de organisatie vastgesteld. Vervolgens is een plan gemaakt met welke aspecten we aan de slag gaan. Daarnaast hebben we geëxperimenteerd met de robot Sara en hebben we CRDL's (Cradle) en Silverfit's aangeschaft. De CRDL vertaalt aanraking in geluid en maakt zo nieuw contact mogelijk met mensen die moeite hebben met communicatie en sociale interactie, zoals bij dementie. De CRDL is een houten instrument met sensoren. Zodra twee mensen ieder een hand op het instrument leggen én elkaar aanraken, maakt de CRDL geluid.

De SilverFit bevat een breed palet met motiverende oefeningen in spelvorm. De oefeningen op de SilverFit kunnen toegepast worden voor revalidatiedoeleinden, het oefenen van de motoriek, ADL-activiteiten en voor het trainen van de cognitie. De Silverfit is een succes. Voor 2021 willen we met de kwaliteitsmiddelen nog twee Silverfits aanschaffen, zodat alle afdelingen er één tot hun beschikking hebben. Ook zijn we de Beleef TV intensief gaan gebruiken en hebben we flink kunnen 'oefenen' met beeldbellen in verband met Corona. Ook geestelijke ondersteuning en de weeksluiting hebben we ten tijde van Corona op een digitale wijze vormgegeven. In 2021 zullen we het innovatiebeleid stap voor stap gaan implementeren. Waarbij de innovatiemedewerker een trekkersrol vervult. Het gaat hierbij voor een groot deel om het creëren van bewustwording op dit vlak. Om tot concrete resultaten te komen werken we in 2021 vooral aan de thema's: eigen regie, samen met familie en professionaliseren.

Wonen en welzijn

Onze zorg- en dienstverlening wordt zoveel als mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze cliënten 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. In het doen en laten wordt er door alle medewerkers stil gestaan bij en aandacht geschonken aan de specifieke levensvragen van onze cliënten. Deze levensvragen kunnen namelijk van invloed zijn op het ervaren welbevinden en de zingeving van onze cliënten. Het stil staan en ondersteunen bij deze levensvragen kan hierin van grote meerwaarde zijn. Wensen en afspraken worden opgenomen in het zorgleefplan.

Geestelijk verzorger

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

In 2019 zijn middels de kwaliteitsmiddelen de uren van de Geestelijk Verzorger van 24 uur opgehoogd naar 32 uur per week. Ook in 2021 zullen de kwaliteitsmiddelen hiervoor ingezet worden.

Zinvolle tijdsbesteding

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

In 2020 heeft De Vijverhof volop ingezet op de implementatie van het Functiehuis Zorg (zie paragraaf personeelssamenstelling). 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 sinds 2019 zullen gecontinueerd worden in 2021.

De medewerker welzijn draagt bij aan een passend woon- en leefklimaat op de afdeling en in de huiskamers en de serres met een speciale focus op zinvolle tijdbesteding en sfeer. De medewerker ondersteunt en coacht de collega's op de afdeling en vrijwilligers die elke dag weer tot een succes proberen te maken. De medewerker welzijn heeft een ondersteunende relatie met de woonondersteuner. Naast een directe rol in de uitvoering van activiteiten zorgt de medewerker welzijn er vooral voor dat een passend aanbod en passende sfeer ontstaan. In die zin is de functie voor een belangrijk deel voorwaardenscheppend. Om de medewerkers welzijn te faciliteren worden kwaliteitsmiddelen ingezet voor extra materialen voor activiteiten. Zo kunnen de medewerkers de activiteiten nog meer aan laten sluiten op de behoeften van onze bewoners, zowel individueel als in groepsverband.

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

Het goed neerzetten van die woon- en welzijnsondersteuning is een majeur thema. Eenieder, van helpende, verzorgende, verpleegkundige tot en met de teamleider draagt zijn steentje bij in de implementatie. Om de introductie van de rol van de woonondersteuner en medewerker welzijn op de afdelingen goed vorm te geven en in te bedden ligt de focus op de volgende onderdelen:

- Focus op welzijnsgebieden o.a.: zinvolle tijdbesteding, 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 (inzet kwaliteitsmiddelen).
- Training aan de woonondersteuners om op de juiste manier de nieuwe functie in te vullen op de afdelingen.

De scholingen zijn helaas deels opgeschort, omdat deze ten tijde van de Coronacrisis simpelweg niet mogelijk waren. Deze worden in het najaar 2020 en voorjaar 2021 alsnog opgepakt. Voor 2021 zal de implementatie en inbedding van de woonondersteuners en medewerkers welzijn dan ook nog een belangrijk onderwerp zijn.

Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers

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

De medewerker Welzijn ondersteunt een aantal aspecten van familieparticipatie. De medewerker kent de cliëntsystemen en weet op een prettige manier mensen van betekenis te laten zijn in datgene waarin ze goed zijn en graag willen bijdragen. Jaarlijks worden er bijeenkomsten georganiseerd voor de contactpersonen en naasten van onze bewoners. De

invulling van deze bijeenkomsten wordt jaarlijks afgestemd aan de hand van behoeften en wensen. We willen in 2021 andere methoden en werkwijzen onderzoeken om de sociale omgeving van de cliënten te bereiken en betrekken.

Wooncomfort

Het gebouw van De Vijverhof dateert uit 2013, is voorzien van alle gemakken en voldoet aan de actuele bouweisen. De huidige functionaliteit van De Vijverhof voldoet aan de huidige eisen voor het leveren van zowel psychogeriatrische- als somatische zorg. In totaal zijn er vier etages voor deze zorgverlening. Op zowel de eerste als de twee etage bevinden zich de kamers voor psychogeriatric bewoners. 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. Per 10 bewoners is er 1 huiskamer beschikbaar. 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 bewoners en hun familie van harte welkom zijn.

Voor 2020 wilden we meer gebruik maken van deze serres. Door de serres te gaan gebruiken voor gezamenlijke maaltijden en het aanbieden van (cliëntgerichte) activiteiten waarbij de rol van de woonondersteuner en de welzijnsmedewerker optimaal tot hun recht kunnen komen. Uiteraard naar behoefte en wens van de bewoners. Met dit concept kunnen we meer aandacht besteden aan persoonsgerichte zorg en welzijnsactiviteiten en meer aandacht voor tijdbesteding op maat in de serres op de somatische afdelingen en in de huiskamers op de PG-afdelingen. Onze somatische bewoners hebben door de Corona-crisis helaas een behoorlijk aantal weken op hun eigen kamer moeten doorbrengen. De woonondersteuner en de welzijnsmedewerker hebben in die periode zoveel mogelijk persoonlijke aandacht aan alle bewoners gegeven, maar het gewenste 'concept' in de serres kon hierdoor nog onvoldoende van de grond komen. Wij zullen dit daarom in 2021 verder vormgeven.

Om de sfeer op de afdelingen, huiskamers en serres te optimaliseren worden kwaliteitsmiddelen ingezet voor de aankleding van de afdelingen. Op deze wijze willen we de sfeer en inrichting van de afdelingen nog meer aan laten sluiten op de behoeften van onze bewoners.

Levering van Zorg

De afgelopen jaren hebben we te maken met een lange wachtlijst voor zowel de zorgafdelingen als voor de huurwoningen. Ook 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 in behandelplekken te realiseren. Dit heeft tevens geresulteerd in de groei van externe plaatsen in de vorm van Volledig Pakket Thuis (VPT). Dit betreft huurders van de omliggende appartementen die WLZ zorg thuis ontvangen vanuit De Vijverhof, passend bij het concept van het langer thuis blijven wonen.

Voor 2021 en daarna 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 reeds geïndiceerde aanspraak op behandeling ook daadwerkelijk geleverd zal moeten worden. De toenemende zorgvraag vraagt om plaatsen mét behandeling (wachtlijsten bestaan uitsluitend uit mensen met een indicatie mét behandeling).

Voor 2021 en verder stelt De Vijverhof zich de volgende doelstellingen:

- Plaatsen op de 1^e en 2^e etage van de complexen Roodborst en Groenling 'intramuliseren'.
- Plaatsen op de 3^e en 4^e etage somatiek omzetten naar plaatsen met behandeling.
- Interne ZZP 4 en hoger omzetten naar met behandeling.
- VPT ZZP 5 en hoger altijd mét behandeling (behandeling van specifieke aard)
- VPT ZZP4/MPT ZZP 5 en hoger concentreren en zo dicht mogelijk bij de uitvalsbasis.
- Totaal volume WLZ-zorg vooralsnog niet uitbreiden; eventueel wél VPT in de thuiszorg.
- Bij uitbreiden mét behandeling, afbouw van zonder behandeling.

De verhoudingsafspraken, zoals overeengekomen in 2017 voor de jaren 2018 tot en met 2020, met het Zorgkantoor inzake het aantal plaatsen mét en het aantal plaatsen zónder behandeling zijn niet realistisch meer en ook niet haalbaar gebleken. Hierover zijn we reeds intensief met het Zorgkantoor in overleg en dit heeft in 2020 geleid tot een aanpassing van de verhoudingscijfers (van 52 naar 55%). Ondanks deze verruiming ervaren we beperkingen in het ledigen van urgente en latente zorgvragen. Daarom wil De Vijverhof volledig af van deze verhoudingsgetallen en willen wij maximaal inzetten op betaling van de zorg die wij leveren en zouden moeten leveren. Daarbij willen wij zeker in blijven zetten op het 'product' VPT (Volledig Pakket Thuis); een pakket dat valt onder de WLZ voor mensen die thuis wonen, zonder behandelcomponent.

Veiligheid

Veiligheid en preventie zijn van groot belang zeker gezien de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Onder andere medicatieveiligheid, toezicht, vallen, decubituspreventie, incontinentiezorg zijn continu onder de aandacht. Dit vormt de basis van onze persoonsgerichte zorg. Dat geldt op individueel niveau (van onze bewoners in de dagelijkse zorgverlening, bij het zorgleefplan, bij de MDO's en risicosignalering als ook op teamniveau (om te leren, te ontwikkelen en te verbeteren op deze onderwerpen). Soms staat dit echter in contrast met de individuele wensen en behoeften van onze bewoners. Het is van groot belang wanneer veiligheid en welzijn elkaar doorkruisen in multidisciplinair overleg samen met de bewoner en vertegenwoordiger hier goede afwegingen in te maken. Niet alle risico's kunnen worden uitgesloten. Deze afwegingen en de gemaakte afspraken worden vervolgens vastgelegd in het Zorgleefplan.

Wet Zorg en Dwang

Per 1 januari 2020 is de wet Zorg en Dwang (Wzd) in werking getreden. De kern van de wet is 'Nee, tenzij'. Hiermee komt de wet BOPZ te vervallen. Het uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuishoren in de zorg voor ouderen en gehandicapten. Gevaarlijke situaties moeten altijd met vrijwillige zorg worden opgelost, ook bij ernstig probleemgedrag. De Wzd geldt voor alle cliënten waarbij 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. In 2020 hebben alle zorgmedewerkers een e-learning gevolgd en heeft conform de vastgestelde planning de implementatie van het Wzd beleid vorm gekregen. Verdere implementatie en training/scholing zal in 2021 voortgezet worden om de nieuwe werkwijzen eigen te maken, te evalueren en borgen. In 2021 zullen ook workshops georganiseerd gaan worden: 'Dialoogbijeenkomsten vrijheid & veiligheid bij dementie'. Deelnemers gaan in groepjes aan de hand van filmpjes met elkaar in gesprek over de betekenis van vrijheid en veiligheid in het leven van mensen met dementie, over zorgproblemen waar onvrijwillige zorg makkelijk om de hoek komt kijken en nieuwe ontwikkelingen en inzichten. De volgende exemplarische zorgproblemen worden aangekaart: nachtelijke onrust, vallen en verdwalen, problemen met de persoonlijke verzorging. We starten met deze dialoogbijeenkomsten voor zorgteams. Later kunnen we deze zélf onder eigen regie bijvoorbeeld inzetten voor vrijwilligers en familieavonden.

Medimo voor de Thuiszorg/VPT

De Vijverhof streeft naar een zorgvuldig en bekwaam handelen bij het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicatie. Intramuraal wordt er sinds 2018 gebruik gemaakt van het elektronisch voorschrijfsysteem (EVS) Medimo. Het systeem heeft een grote kwaliteitsslag rondom medicatieveiligheid gebracht. Alles rondom medicatie gebeurt digitaal onder andere het aftekenen en bestellen. Mede met de inzet van kwaliteitsmiddelen willen we Medimo in 2021 bij de thuiszorg implementeren. Medewerkers van thuiszorg zullen middels Medimo altijd toegang hebben tot de actuele deellijsten en actuele medicatieoverzichten, er vindt medicatiebewaking plaats en we beschikken dan over één systeem voor hele organisatie. Digitaal werken met Medimo betekent efficiënter werken en bevordert de medicatieveiligheid.

Infectiepreventie

De Vijverhof heeft een Infectiepreventiecommissie bestaande uit vertegenwoordigers vanuit de zorg, facilitair en de SOG. De infectiepreventiecommissie was begin 2019 zoekende naar haar rol, taken en doelstelling. In de zomer van 2019 heeft het MT de verwachtingen en de opdracht aan de infectiepreventiecommissie geconcretiseerd. Tweede helft 2019 is de commissie hiermee aan de slag gegaan. Ter ondersteuning van de commissie en vanwege het inbrengen van specifieke expertise is een deskundige infectiepreventie toegevoegd aan de commissie.

Onder regie van deze externe deskundige is een nulmeting uitgevoerd op de stand van zaken met betrekking tot infectiepreventie binnen De Vijverhof. De uitkomsten zijn besproken in de commissie en het MT en hebben geleid tot een verbeterplan. Een aantal zaken is direct opgepakt, zoals instructie handhygiëne bij de wastafels, bewustwording en actief sturen op hygiëne door teamleiders, schoonmaakkasten op orde en afgesloten, beschikbaarheid van de juiste en voldoende voorraad en beheer van verpleegkundige materialen. Een goede training en een campagne op het gebied van handhygiëne is voor de infectiepreventiecommissie prioriteit voor 2020 en 2021. In 2021 zal de infectiepreventiecommissie opnieuw een meting doen en de voortgang monitoren. Zo nodig zullen extra acties ingezet worden.

Leren en verbeteren van kwaliteit

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

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

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

In 2020 is De Vijverhof opgegaan voor een initiële audit voor een gouden Keurmerk van Prezo. We hebben in 2020 het gouden keurmerk behaald voor de thuiszorg en intramuraal. De komende twee jaren zal onderzocht worden welk kwaliteitssysteem passend is voor De Vijverhof en bij kan dragen aan het creëren van een lerend werkklimaat en het stimuleren van een kwaliteitsbewustzijn. In samenwerking met vier collega organisaties wordt hier onderzoek naar gedaan. Hetzij een bestaand systeem maar mogelijk wordt er in samenwerking een eigen kwaliteitssysteem gecreëerd. Belangrijk randvoorwaarde is dat de medewerkers en bewoners hierbij betrokken worden.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

De Vijverhof streeft naar een open klimaat waarin dialoog, transparantie, feedback en continue reflectie behoren tot de dagelijkse gang van zaken. Dit om de zorg continue te verbeteren. 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 geweest binnen de organisatie 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. De inzet van coaching de komende jaren op de afdelingen middels kwaliteitsverpleegkundigen moet hier een cultuuromslag in gaan realiseren. Tevens willen we het continue verbeteren in de praktijk onderdeel maken van de functies van medewerkers bijvoorbeeld door de inzet van de kennisteams zie onderstaand.

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 die zich focussen op een afgebakend onderwerp/aandachtsgebied, zoals mediatieveiligheid, incontinentie, palliatieve zorg, mondzorg, WZD, wondzorg/decubitus, MIC/valpreventie, ergocoach, dementie/onbegrepen gedrag, voeding, Prezo. 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 is gestart de herziene kennisteams vorm te geven. In 2021 willen we de inzet, expertise, rol van de kennisteams uitbouwen en inbedden in de organisatie. Elk kennisteam heeft hiervoor een plan van aanpak opgesteld. Daarvoor willen we kwaliteitsmiddelen inzetten, zodat de aandachtsvelders en leden van de kennisteams worden gefaciliteerd om hun taken en rol uit kunnen voeren om samen met de teams de kwaliteit van zorg op de diverse thema's te verbeteren.

Kwaliteitsverpleegkundigen

Tijdens het herzien van het functiehuis en het beschrijven van de rollen binnen De Vijverhof is er de wens ontstaan om in te zetten op een ondersteunende/coachende rol van twee HBO-V verpleegkundigen voor de afdelingen; kwaliteitsverpleegkundigen. De gedachte achter deze rol is het op de werkvloer ondersteunen en coachen van de medewerkers in de uitvoerende rollen als het gaat om kwaliteit van zorg. In 2020 zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld middels de inzet van de kwaliteitsmiddelen. In 2020 hebben zij een belangrijke rol gehad in de aanpak van de coronacrisis. Naast het testen hebben zij de afdelingen actief gecoacht bij verdenkingen en uitbraken. Zolang de pandemie voortduurt zullen zij deze rol op zich nemen. In 2021 zal het uitbouwen, benutten en de inbedding van deze functie centraal staan. De kwaliteitsverpleegkundigen zullen de EVV-ers ondersteunen in de uitoefening van hun EVV-functie, periodieke audits van het methodisch proces uitvoeren, het kwaliteitssysteem met beleidsdocumenten up to date houden, deelnemen aan de kennisteams, ONS trainingen geven, klinische lessen verzorgen en coachen in persoonsgerichte zorg.

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. 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/beleid 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 thema's voor kennisdeling en samenwerking. Voor 2021 hebben de Bestuurders afgesproken om vooral te focussen op kennisdeling en samenwerking op 3 à 4 concrete thema's waar alle vier de aangesloten organisaties mee te maken hebben of krijgen. Door met elkaar aan de voorkant afspraken te maken over op te leveren resultaten verwachten Bestuurders échte meerwaarde te kunnen creëren. Bestuurders zullen hun volledige commitment geven aan en regie nemen op deze thema's. Voor 2021 wordt onder andere gedacht aan de thema's: kwaliteitsbeleid/-keurmerk (audits), Managementinformatie/dashboard/zachte KPI's en WZD-scholing/-borging.

Leiderschap, Governance en management

Leiderschap

De Visie van De Vijverhof staat centraal binnen de organisatie en wordt breed uitgedragen. Zeer belangrijk hierbij is het voorbeeldgedrag van leidinggevendenden. Binnen De Vijverhof 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. 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 is in 2020 gestart met de versterking van het leiderschap binnen de organisatie. Hiertoe zijn een aantal gemeenschappelijke sessies geweest, waarbij we stil hebben gestaan bij het 'waarom' van de organisatie en de gewenste organisatieverandering, de visie op leiderschap en integraal leiderschap, de gemeenschappelijke stip op de horizon en teambuilding. In september 2020 is de Leergang Integraal Leiderschap voor de teamleiders gestart. Deze zal het gehele jaar 2021 door lopen. Het doel van de leergang is om zowel eigenaarschap en verantwoordelijkheid als eigen ruimte en ondernemerschap te stimuleren. De leergang is naast het vergroten van kennis en vaardigheden m.b.t. integraal leiderschap bij De Vijverhof gericht op het versterken van persoonlijk leiderschap en effectiviteit in samenwerking en communicatie. Tevens is het traject gericht op het ondersteunen van de gewenste cultuurverandering (open en transparant communiceren, afspraken nakomen, de cliënt centraal stellen, professioneel handelen).

Versterken van leiderschap en cultuur is een langdurige kwestie. Het is belangrijk om bij alle uitingen die ingezet worden te bedenken hoe de gewenste cultuur (en het gedrag) eruitzien. Dit begint al bij de werving van medewerkers, tot aan het voeren van voortgangs- en functioneringsgesprekken, coachen on the job, bij trainingen, feedback geven etc.

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, 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 2021 voortgezet worden.

Governance

Op dit moment bestaat De Vijverhof uit de Stichting HSB (de Zorgstichting) en 4 vastgoedstichtingen, die meestal onder één naam - namelijk de Stichting HSVBO (de Vastgoedstichting) - worden aangeduid. Dit laatste omdat de Stichting HSVBO enig Bestuurder is van de drie andere Vastgoed stichtingen (Stichting Tuinfluter, Stichting Lijster en Stichting Leeuwerik, Nachtegaal, Merel). Voor wat betreft Governance is het zo geregeld, dat er voor beide stichtingen één Bestuurder is. De twee stichtingen HSB en HSVBO hebben wél elk hun eigen Raad van Toezicht en beide stichtingen hebben een eigen afzonderlijke Jaarrekening. Daarnaast is er een zogeheten Gemenerekening waarin de verdeling van kosten tussen de beide stichtingen als het gaat om personele inzet geregeld wordt.

De vraag is of deze structuur in de huidige tijd nog efficiënt en effectief is en de meest wenselijke. Wij zullen gaan onderzoeken of een aanpassing in deze structuur mogelijk en nodig is. We zullen hiervoor deskundig advies inwinnen en diverse scenario's naast elkaar zetten. Mogelijk leidt dat in 2021 tot noodzakelijke aanpassingen van de organisatie.

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 cliënten 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.

De Vijverhof zal in 2021 inzetten op verdere professionalisering van de Governance. Zo is er voor de nieuwe RvT-leden een inwerkprogramma opgesteld en is er aandacht voor gezamenlijke trainingen en evaluatie. Ook wil De Vijverhof de betrokkenheid van de Cliëntenraad verder vergroten. Mede in relatie met de nieuwe Wet medezeggenschap

Cliënten	Zorginstellingen	–	de	Wmcz.
----------	------------------	---	----	-------

Communicatie

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 die worden gemaakt. In 2020 heeft De Vijverhof fors geïnvesteerd in verbetering van de communicatie. Dit heeft geleid tot meer, effectievere en transparantere communicatie. Middels het voorzien van alle medewerkers van een mailadres en de inzet van Sharepoint als communicatiemiddel is de interne communicatie en transparantie aanzienlijk verbeterd. Het gebruik van SharePoint als intern communicatiemiddel begint zijn vruchten af te werpen. We zijn iBabs als vergadertool gaan gebruiken. Maar ook het versterken van de communicatielijnen MT-Teamleiders-Teams en Teams-Teamleiders-MT begint steeds beter te werken. Overlegstructuren zijn inmiddels duidelijk voor iedereen. Er vindt structureel werkoverleg in alle geledingen van de organisatie plaats. Kortom: een flinke stap voorwaarts. Dit willen we in 2021 verder intensiveren en professionaliseren. Daar waar nodig maken we hierbij gebruik van externe ondersteuning en digitalisering. Maar de insteek is om als leiding zoveel mogelijk zélf in the lead te zijn. Ook de managementassistent wordt steeds meer ingezet als het gaat om schrijven van teksten en coördineren van communicatie-uitingen. Het gebruik van iBabs gaan we verder uitbreiden naar de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad.

Regionale Samenwerking

De Vijverhof is actief in de regio en onderhoudt vele en intensieve contacten met diverse stakeholders. Dit heeft in 2020 onder andere geleid tot het presenteren van een Regiovisie op de Toekomst van de ouderenzorg door de gezamenlijke ouderenzorgorganisaties in Capelle en Krimpen aan den IJssel. Deze visie is ontwikkeld in het kader van het Platform Capelle/Krimpen (ontstaan vanuit het regionale ontwikkelbudget).

Daarnaast zijn er nog vele samenwerkingsverbanden in Capelle waaraan De Vijverhof deelneemt en die veelal op thema zijn georganiseerd (bv. Welzijn, de Eenzame oudere, Dementiezorg, Lerend netwerk). Dit leidt vaak tot mooie, concrete initiatieven (zoals rondom de week van de Eenzaamheid), maar soms ook tot veel herhaling en overlap. Samen met verschillende partijen is De Vijverhof actief aan het onderzoeken hoe we deze regionale samenwerking kunnen verbeteren en efficiënter kunnen organiseren. Met name vanuit het Platform Capelle/Krimpen begint hier schot in te komen. Hierin zijn naast De Vijverhof, De Zellingen, Aafje, Cedrah, Lelie Zorggroep en Waardigheid en Trots actief. Vanuit dit Platform gaan we ook actief de ouderen (toekomstige zorgvragers) betrekken. Onderwerpen als wat nodig is in de (nabije) toekomst, waar behoefte aan is en hoe dit het beste kan worden ingericht komen daarbij aan de orde. Daarbij schromen wij niet om het gesprek te voeren over mogelijke 'verdeling van expertise'. De ene organisatie is goed in revalidatie. Laten we dat dan daar concentreren. De andere organisatie is goed in complexe PG-zorg. Etc. Dit alles gericht op optimale facilitering van de Capelse/Krimpense burger.

Daarnaast onderzoeken wij momenteel of we willen aansluiten bij Conforte en De Rotterdamse Zorg. Ten tijde van de Coronacrisis is de Bestuurder van De Vijverhof aangesloten bij het Corona-crisisoverleg van Conforte. Het was goed om te zien waar deze intensieve samenwerking in de regio toe leidde. In no time was er opgeschaald in COVID-

units, werden persoonlijke beschermingsmiddelen gezamenlijk ingekocht, werd er gezamenlijk gecommuniceerd naar de pers en werd er gezamenlijk beleid afgestemd. Het vraagt echter een goede afweging van De Vijverhof waar wij zélf willen aansluiten en waar wij ons eventueel kunnen laten vertegenwoordigen. De Bestuurders van De Zellingen en De Vijverhof hebben hiertoe intensief overleg.

Verder werkt De Vijverhof op diverse gebieden (Behandeling, Beleid, Scholing en Opleiding) intensief samen met De Zellingen en zal dit waar mogelijk en van meerwaarde verder worden uitgebouwd.

Personeelssamenstelling

De organisatie kan enkel en alleen kwalitatief en verantwoorde zorg leveren door de medewerkers die zich dagelijks inzetten voor onze cliënten. Juiste inzet, afstemming en opleiding is hierin cruciaal.

Functiehuis Zorg

De zorgzwaarte binnen de ouderenzorg neemt toe en de bewoners welke momenteel komen wonen binnen De Vijverhof vragen meer kennis en kunde van onze medewerkers. Om aan deze wijzigende zorgvraag te kunnen blijven voldoen is een integrale aanpak noodzakelijk. De grote diversiteit aan ondersteunende functies en diversiteit in uitvoering hiervan had een belemmerend effect op de kwaliteit van zorgverlening. Zorg zal meer vraag gestuurd moeten zijn. In 2018 en 2019 is de planvorming voor het nieuwe functiehuis tot stand gekomen. In 2020 heeft De Vijverhof volop ingezet op de implementatie 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 een Formatieplaatsenplan per afdeling is 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 bij de Manager Zorg ondergebracht, zodat de integrale verantwoordelijkheid goed geborgd is. Het plan wat ten grondslag ligt aan de implementatie van het nieuwe functiehuis had een doorloop tot half 2020 om alle processen goed te borgen binnen de organisatie. Door de Corona-crisis is een aantal zaken echter minder ver in ontwikkeling dan wij hadden gepland. De implementatie en borging van het nieuwe functiehuis zal dan ook in 2021 door lopen. Met name ook een aantal scholingen en trainingen wordt in het najaar 2020 weer opgepakt en zullen door lopen in 2021. In 2021 willen we ook komen tot een formatieplan van de thuiszorg.

HR

In 2020 heeft De Vijverhof een Manager HR aangesteld. De Manager HR maakt onderdeel uit van het MT van De Vijverhof. Op deze manier worden de importantie en borging van HR en HR-gerelateerde processen in de organisatie beter ingebed en geborgd. Daarnaast is de HR-expertise in de organisatie hiermee enorm vergroot en worden vele HR gerelateerde onderwerpen aangepakt en verder geprofessionaliseerd. Ook de leidinggevendenden van De Vijverhof worden nu beter ondersteund bij de uitvoering van hun taken.

Voor 2021 zullen met name de volgende HR-(hoofd)thema's centraal staan:

- Duurzame inzetbaarheid
- Binden en boeien
- Reflectie, leren en ontwikkelen

Duurzame inzetbaarheid

De Vijverhof heeft in 2020, met ondersteuning van het bureau Falke & Verbaan, een analyse gemaakt m.b.t. het verzuim, een visie op verzuim vastgesteld, diverse trainingen en bijeenkomsten met leidinggevendenden en medewerkers georganiseerd om deze visie breed te implementeren en om daadwerkelijk aan de slag te gaan met het reduceren van verzuim, met een streefcijfer van 6% in 2021. Dit betreft een overall cijfer

(voortschrijdend jaarlijks verzuimcijfer voor de gehele organisatie, exclusief zwangerschap). In de diverse afdelingsplannen zullen de cijfers verder gedifferentieerd en toegespitst worden op de specifieke situatie van een afdeling of bedrijfsonderdeel. In 2021 willen we het ingezette beleid door ontwikkelen en meer inzetten op preventie en duurzame inzetbaarheid. In het kader van duurzame inzetbaarheid zal De Vijverhof onder andere aandacht besteden aan gezond roosteren en persoonlijke ontwikkel-mogelijkheden. We gaan het gesprek aan met onze medewerkers over de gedeelde verantwoordelijkheid die wij met elkaar hebben als het gaat om duurzame inzetbaarheid ('Wat doe je als medewerker zelf om "fit for the job" te blijven en wat kan de organisatie doen?'). Er wordt een preventiemedewerker aangesteld, de risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) wordt opnieuw ter hand genomen en daaruit voortvloeiende verbetermogelijkheden zullen worden ingezet. Ook zal meer aandacht geschonken worden aan Ergo coaching op de afdelingen.

Binden en boeien

Met betrekking tot binden en boeien van medewerkers blijft de organisatie een uitdaging houden. Overall in de zorg is het verloop groot. Dat is in De Vijverhof niet anders. Het is ook zeker niet groter dan binnen de sector, maar het blijft wel degelijk een permanent aandachtspunt. Dit betekent veel persoonlijke aandacht voor medewerkers, weten wat hen beweegt en hoe het met ze gaat, zodat we kunnen anticiperen op eventuele uitval/vertrek. Hiertoe zal onder andere de systematiek van functioneringsgesprekken nieuw leven worden ingeblazen.

Daarnaast zal in 2021 nog meer worden ingezet op arbeidsmarktcommunicatie en het afstemmen van de werving op de doelgroep. Waar mogelijk zullen we medewerkers inzetten als ambassadeur. Ook zal een programma voor 'onboarding' worden ontwikkeld. De ontvangst van nieuwe medewerkers is ongelooflijk belangrijk. Kwaliteitsmiddelen zullen hierop ingezet worden.

Als organisatie kunnen we leren van eerste ervaringen van nieuwe medewerkers. Hiertoe zullen we 1 of 2 keer per jaar een zogenaamde ophaallunch organiseren voor medewerkers die recent zijn gestart bij De Vijverhof. Onder het genot van een broodje stellen we onze starters vragen over hun eerste ervaringen. Wat hebben we goed gedaan bij de ontvangst en het inwerken? Wat hebben zij gemist? Ook vragen we hen naar hun beweegredenen om voor een baan bij De Vijverhof te kiezen en in hoeverre wij hun verwachtingen waarmaken. Leerzame informatie die wij vervolgens kunnen inzetten in onze arbeidsmarktcommunicatie.

Mochten medewerkers tóch vertrekken, zullen we ook exitgesprekken voeren. Zodat we een steeds beter beeld krijgen wat we als organisatie nog meer kunnen doen om medewerkers te behouden.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Gekozen is om Leren en Ontwikkelen als beleidsterrein onder te brengen bij de nieuw aangestelde manager HR. In 2020 is verder onderzocht hoe de samenwerking met De Zellingen op het gebied van Leren en Ontwikkelen 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 2021 zal met name ingezet worden op het verder implementeren en professionaliseren van het opleidingsklimaat binnen de organisatie. De laatste jaren is geïnvesteerd in het verhogen van deskundigheidsniveaus middels opleiden. Deze ontwikkeling stopt geenszins. We hebben in 2020 het nieuwe leerlingenbeleid vastgesteld en gerealiseerd dat onze leerlingen rouleren over de afdelingen en de diverse cliëntgroepen. Ook in 2021 zullen wederom opleidingsplaatsen gecreëerd worden. Leerlingen worden begeleid door werkbegeleiders. Om dit zorgvuldig te kunnen doen worden kwaliteitsmiddelen ingezet. Zodat de werkbegeleiders zich kunnen richten op het (groepsgericht) begeleiden van leerlingen en stagiaires, hun leerproces en het aftoetsen van werkprocessen. Zo bieden we continuïteit in de begeleiding. Dit draagt bij aan het behoud van leerlingen.

In 2020 stonden veel scholingen en trainingen op het programma (zie ook paragrafen

persoonsgerichte Zorg en Welzijn). Door Corona zijn deze niet allemaal gerealiseerd. Dit zal in 2021 worden ingehaald. Met de komst van de nieuwe opleidingscoördinator in 2020 heeft talentontwikkeling binnen De Vijverhof weer een flinke boost gekregen. In 2021 wordt verder ingezet op het vergroten en professionaliseren van het opleidingsklimaat binnen de organisatie.

LMS en E-learning

Een deel van het kwaliteitsbudget is in 2019 ingezet om voor onze zorgmedewerkers e-learning van Noordhoff Health aan te schaffen en het leermanagementportaal 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. Het LMS-portaal wordt inmiddels volop gebruikt. Tevens biedt het portaal de mogelijkheid om digitaal en actueel een overzicht bij te houden van alle gevolgde e-learning, trainingen, cursussen en scholingen. De middelen worden in 2021 gecontinueerd.

Gebruik van hulpbronnen

Vastgoed

Bestemming voormalige kamers Zorgpension

De Vijverhof is voornemens om samen met een aantal partners in Capelle - de gemeente, Welzijn Capelle en De Zellingen - in het voormalig Zorgpension één verdieping om te bouwen t.b.v. respijt- en logeerszorg voor de Capelse burger. Fundis heeft in december 2019 het contract met De Vijverhof m.b.t. het Zorgpension, dat in een van de panden van De Vijverhof gesitueerd was en geëxploiteerd werd door Fundis, opgezegd. Daardoor zijn wij op zoek gegaan naar een nieuwe, goede besteding van deze ruimtes. Vanwege de bouw per verdieping zijn de appartementen niet geschikt voor langdurig verblijf. Wél kunnen de appartementen teruggebouwd worden naar (senioren) huurappartementen in de vrije sector – zoals dat voorheen ook het geval was. Echter zijn wij nadrukkelijk in gesprek gegaan met partners in Capelle aangezien uit alle cijfers blijkt dat de vergrijzing in Capelle groot is en de behoefte aan zorg op wat voor manier dan ook met behoorlijke wachtlijsten kampt. De Vijverhof heeft daarom onderzocht in hoeverre het mogelijk is om deze ruimtes te behouden voor een zorgfunctie. Na alle scenario's in kaart te hebben gebracht met voor- en nadelen zijn de plannen nu gericht op de volgende oplossing:

- * 4 verdiepingen worden teruggebouwd naar oorspronkelijke reguliere seniorenwoningen (vrije sector huursegment);
- * van deze 4 wordt 1 verdieping bestemd voor dagbesteding en ontmoeting;
- * 1 verdieping wordt omgebouwd tot 5 verblijven voor respijt- en logeerszorg met een huiskamerfaciliteit.

Er is een aantal voorwaarden verbonden aan de mogelijke realisatie van de hiervoor genoemde opties. Deze hebben te maken met commitment aan de voorkant van hierboven genoemde partijen. Dit commitment betreft het gezamenlijk dragen van de verantwoordelijkheid voor een maximale bezetting én de financiële lasten in verband met de exploitatie van de dagbesteding en de respijt-/logeerszorg. Mocht dit om wat voor reden dan ook niet lukken, dan zullen alle verdiepingen teruggebouwd worden naar reguliere appartementen voor senioren. Daarbij willen we dan ook onderzoeken of we deze kunnen bestemmen voor echtparen, waarvan een van de partners dementerend is en waarbij het een toekomstbestendige oplossing is om hen samen zo lang mogelijk thuis te laten wonen met intensieve zorg nabij en/of gebruik makend van dag-faciliteiten die De Vijverhof biedt. In het kader van de toekomst van de Ouderenzorg zijn wij van mening dat dit een van de 'nieuwe' noodzakelijke woon-/zorgvormen van de toekomst is. Indien er wordt overgegaan tot verbouwing van alle 5 verdiepingen is een essentieel uitgangspunt hierbij 'flexibele woonruimte'. De toekomstige vergrijzing en het steeds langer thuis blijven wonen van ouderen vraagt om snelle aanpassingsmogelijkheden van woonruimte. Mensen hebben verschillende behoeftes en noden. Deze diversiteit zal in de toekomst ook steeds meer gevraagd worden van woonruimtes. Het is daarom van groot belang hier nu al bij de huidige verbouwingen op te anticiperen. Daarnaast kan het zo zijn, dat (een van de) bovengenoemde bestemmingen uiteindelijk tóch niet rendabel blijkt te

zijn. Ook dan zullen de ruimtes gemakkelijk en snel omgebouwd moeten kunnen worden voor een andere bestemming. Uiteraard binnen kaders.

Strategisch vastgoedbeleid

Zoals ook opgenomen in het Strategisch Vastgoedbeleid zal De Vijverhof een Rondetafelconferentie organiseren met als vraagstelling: Hoe gaat de zorgvraag zich de komende jaren ontwikkelen en welke impact heeft deze ontwikkeling op ons huidige vastgoed? Het doel van de Rondetafelconferentie is te komen tot meer inzicht waardoor de goede besluiten kunnen worden genomen over mogelijke uitbreiding of bouw. De conferentie zal met externe partners (zoals Zorgkantoor, zorgverzekeraars, banken en de plaatselijke politiek) georganiseerd worden.

Materialen en hulpmiddelen

Het is van groot belang om cliënten optimaal gebruik te laten maken van diverse hulpmiddelen (tilliften, rolstoelen, etc.). Dit geldt ook voor medewerkers en vrijwilligers. Hulpmiddelen zijn in onderhoud bij de organisatie United Care die 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 ter beschikking stellen van voldoende materialen en hulpmiddelen. Belangrijk aandachtspunt is dat per 2020 ook de hulpmiddelen van verzorgingshuisbewoners onder de verantwoordelijkheid van de instelling vallen. In 2020 is het beheer van de verpleegartikelen herzien. Naast het herzien van de verantwoordelijkheden en opslag is er ook een basisassortiment vastgesteld.

Facilitaire zaken

Binnen De Vijverhof zijn er diverse facilitaire zaken zoals een receptie, een eigen keuken, een kapsalon, een brasserie, een vitaal studio en een trefpunt. Al deze faciliteiten bieden extra service aan de cliënten en huurders van De Vijverhof. In de keuken worden dagelijks 400 verse maaltijden bereid, afgestemd op de wensen van onze cliënten. De brasserie wordt dagelijks bezocht door cliënten, huurders en mensen uit de buurt. De brasserie wordt ondersteund door de keuken en gerund door vrijwilligers en een van de medewerkers van Pameijer. Onze receptie is doordeweeks aanwezig van 7.30 tot 21.00 uur en in het weekend van 8.00 tot 21.00 uur om iedereen met vragen te woord te kunnen staan of door te verwijzen. Vastgoed & Facilitair is op dit moment georganiseerd in een viertal onderdelen: Gastvrijheid & Voeding, Welzijn, Huishoudelijke Dienst en Technisch beheer & Onderhoud. Daarnaast valt de Woonconsulent onder V&F. Voor 2021 willen wij op de verschillende terreinen de volgende thema's oppakken/uitbouwen:

Gastvrijheid & Voeding

- Eten en drinken afstemmen op de individuele wensen en behoeften van onze bewoners;
- Bevorderen gezamenlijke maaltijden/keuze woongroep;
- Meerdere eetmomenten per dag (6*) ter voorkoming van ondervoeding en het verminderen van het gebruik van voedings-/eiwit-supplementen.

Welzijn

- Bevorderen familieparticipatie;
- "Op maat" activiteiten-aanbod vergroten ('Wens zoekt Talent');
- Vergroten aanbod welzijn VPT;
- Zorgdragen voor voldoende vrijwilligers en goede begeleiding/coördinatie van de vrijwilligers.

Huishoudelijke dienst en Technisch beheer & Onderhoud

- Zorgdragen voor een prettige woon- en werkomgeving;
- Verbeteren van het binnenklimaat;
- Verbeteren schoonmaak algemene huurdersruimtes;
- Duurzaamheidsbevordering voor alle gebouwen.

Voorzieningen

Tijdens de Corona periode is zichtbaar geworden dat de bouw van het hoofdgebouw van De Vijverhof maakt, dat de verpleegafdelingen slecht bereikbaar zijn. Er zijn slechts twee binnen liften om deze afdelingen te bereiken. Daarnaast maken ook huurders van 6 appartementen, die gesitueerd zijn boven de verpleegafdelingen, gebruik van deze liften. Natuurlijk had niemand bij de bouw rekening gehouden met een dergelijke pandemie, maar nu dit zichtbaar is geworden, is het ook zaak om te onderzoeken of hier een passende oplossing voor gevonden kan worden.

Tevens zullen we in 2021 onderzoeken of er een mogelijkheid is een 'binnentuin' te creëren voor onze (PG-) bewoners. Deze tuin dient bereikbaar te zijn voor alle bewoners van onze verpleegafdelingen en tevens afgesloten, zodat bewoners wél vrijheid ervaren, maar niet weg kunnen. Dit is een reeds lang gekoesterde wens van De Vijverhof.

Een derde 'praktisch' punt dat tegelijkertijd onderzocht zal worden met bovenstaande twee punten is de plaats van 6 brievenbussen van de appartementen boven de verpleegafdelingen. Deze zijn nu gesitueerd in het voorportaal van het hoofdgebouw. Tijdens de Corona periode leverde dit regelmatig problemen op inzake bereikbaarheid. Daarnaast zijn deze brievenbussen vaak onvindbaar voor de diverse postbezorgers, waardoor de huurders regelmatig post missen.

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. Hiermee onderschrijft De Vijverhof de uitgangspunten van de "Nationale Greendeal Duurzame Zorg 2.0" om als grootverbruiker van energie, water, voedsel, grondstoffen en vervoer een belangrijke bijdrage te leveren aan de te behalen milieuwinst waarbij er tevens kosten kunnen worden bespaard. De Green Deal Duurzame Zorg kent de volgende aandachtsgebieden: terugdringen CO2-uitstoot, circulair en maatschappelijk verantwoord inkopen, minder medicijnresten in het drinkwater en een gezonde werk- en leefomgeving voor zorgpersoneel en cliënten. In 2019 is er door een externe partij onderzoek gedaan naar de mogelijkheden binnen De Vijverhof om te verduurzamen.

Op basis van de uitkomsten van deze duurzaamheidsscan, zullen de volgende Quickwins in 2020 en 2021 gerealiseerd worden:

- Toepassen energieregistratie- en bewakingssysteem teneinde onvolkomenheden in instellingen zichtbaar te maken waarna besparende acties kunnen worden ingezet.
- Warmteterugwinning toepassen bij de luchtbehandelingskast t.b.v. het restaurant teneinde een besparing op het gasverbruik te realiseren.
- Warmteverlies ventilatiekanalen beperken door toevoerkanalen vast te zetten.
- Isoleren Appendages van de Cv-installatie in diverse bouwdelen teneinde onnodig warmteverlies te voorkomen.
- Vervanging TI-verlichting in liften door Ledverlichting teneinde een besparing op het elektriciteitsverbruik te realiseren.
- Automatisch verlichting uitschakelen (bij afwezigheid/geen gebruik).

Daarnaast zullen wij onderzoeken of er nog meer/andere mogelijkheden bestaan om te verduurzamen.

Financiën en administratieve organisatie

Binnen de organisatie is een aparte afdeling welke zich dagelijks bezighoudt met de financiële administratie. Voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar wordt gezamenlijk (MT en teamleiders) een begroting opgesteld met daarin de doelen voor het komende jaar. 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.

Met betrekking tot Financiën & Control heeft De Vijverhof in 2020 een aantal procesoptimalisaties doorgevoerd. Zo is bv. Blue 10 als betaalsysteem in gebruik genomen. In 2021 wordt met name ingezet op een nieuwe begrotingssystematiek, die past bij onze visie op Integraal Leiderschap (zie ook paragraaf Leiderschap). Hierdoor kan ook de managementinformatie en -rapportage beter aansluiten bij de begroting. De in dit kwaliteitsplan beschreven beleidsuitgangspunten hebben logischerwijs gevolgen voor de op te stellen begroting 2021 en worden als zodanig integraal meegenomen en in een later stadium bij het opstellen van de begroting nader uitgewerkt. De in 2020 ingezette transitie van de Financiële Administratie wordt in 2021 verder uitgewerkt, naast effectievere werkwijze en toepassing van functiescheiding wordt tevens geïnvesteerd in analyse en rapportage hetgeen een logisch gevolg is van de nieuwe begrotingssystematiek.

Verder heeft mogelijk de uitkomst van het onderzoek, dat beschreven staat onder Governance gevolgen voor de inrichting van de Financiële administratie. Ook zijn we in afstemming met onze accountant (BDO) aan het onderzoeken of een aantal (financiële) processen efficiënter en realistischer kan worden ingericht alsmede het verder optimaliseren van onze IT-bedrijfsomgeving inclusief verder beveiligen van de hierin opgenomen bronsystemen. In 2021 zullen we procesverbeteringen doorvoeren in de financiële administratie onder andere met betrekking tot servicekosten afrekening, meerjaren onderhoudsplannen, begrotingssystematiek en tijdig realiseren van de jaarrekeningen.

Zorgbemiddeling

De taken van Zorgbemiddeling zijn van groot belang voor zowel de cliënten 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 gerelateerd aan de mogelijkheden van de organisatie en de informatievoorziening zijn belangrijke elementen hierbij. Binnen De Vijverhof werken twee (parttime) medewerkers. Gezien de groei van de organisatie en de gewenste doorlooptijd van het aanmeldings- en inhuizingsproces was het wenselijk om uit te breiden. Een deel van de kwaliteitsmiddelen is hier dan ook voor gebruikt. In totaal 0,89 fte om zodoende Zorgbemiddeling ten behoeve van onze cliënten verder te optimaliseren. Ook in 2021 wordt de inzet van de kwaliteitsmiddelen aan Zorgbemiddeling voortgezet.

Daarnaast draagt de woonconsulent zorg voor de bezetting van de huurappartementen en het beheer van de wachtlijsten voor deze appartementen. Tevens draagt de woonconsulent zorg voor bezichtigingen en contracten, communiceert hij met de bewonerscommissies en handelt hij eventuele klachten van huurders af. Voor 2021 heeft het verbeteren van de communicatie met de huurders(commissies) en verbeteren van het proces van klachtenafhandeling prioriteit.

Gebruik van informatie

Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)

De Vijverhof organiseert jaarlijks, zoals vastgesteld in het kwaliteitskader, een waarderingsonderzoek onder cliënten om continue verbetering van de zorg mogelijk te maken. De afgelopen jaren is De Vijverhof uitermate goed beoordeeld door onze cliënten. Jaarlijks stelt De Vijverhof doelen om verbeteringen te treffen aan de hand van de uitkomsten.

In het 2^e kwartaal van 2021 zal het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden. In de voorgaande jaren hebben ZorgkaartNederland en Facit dit voor De Vijverhof gedaan. In 2021 zal opnieuw bekeken worden op welke manier hier invulling aan wordt gegeven.

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

Daarnaast zijn wij via zorgkaartnederland.nl continue op zoek naar ervaringen die mee helpen te verbeteren waar nodig. Cliënten ontvangen hier promotiemateriaal voor en ook wordt bij mondeling gedeelde ervaringen gevraagd dit te delen op ZorgkaartNederland. Daarnaast wordt er elke twee jaar een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een extern bureau. In 2019 was de laatste uitvraag onder medewerkers. De uitkomsten zijn gedeeld in de organisatie en verbeterpunten zijn opgenomen in een verbeterplan. In 2021 zal een volgend tevredenheidsonderzoek plaatsvinden.

Managementinformatie & Dashboard

Op basis van een inventarisatie van Key Performance Indicators (KPI's) zal de managementinformatie worden vormgegeven. 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 zijn om de rapportages te kunnen analyseren en uiteindelijk beter in staat zijn om vooraf te kunnen sturen op de resultaten.

In 2020 is De Vijverhof gestart met een voorzichtige eerste proeve van Managementinformatie op basis van vastgesteld beleid, waarin is opgenomen welke KPI's (Key Performance Indicators) in de Managementrapportages op verschillende niveaus (afdelings- en organisatieniveau) worden opgenomen. De rapportage en presentatie hiervan zal in 2021 verder worden uitgebreid en verbeterd. Momenteel wordt onderzocht welk Dashboard mogelijk geschikt is voor deze rapportage en of we kunnen aansluiten bij een bestaande tool. In het Leiderschapsprogramma is aandacht voor verdieping in en ondersteuning bij het maken van management-rapportages voor onze leidinggevenden.

AVG

Iedereen heeft recht op privacy. Daarom geldt sinds 25 mei 2018 de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In deze wet staat welke privacy rechten 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 een verwerkingsregister dat 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. In 2021 zal ingezet worden op het verder versterken van deze bewustwording middels frequente berichtgeving binnen de organisatie. Ook is er aandacht voor de nieuwe collega's welke in dienst zijn gekomen en komen. Eind 2020 is er een AVG audit gehouden welke verder input zal geven voor stappen in 2021. Specifiek onderdeel van deze audit was Cyber-security.

Verbeterparagraaf

Project	Eigenaar	Doelstelling	Beoogd resultaat
ONS	Teamleider Zorg	Het ONS ECD verder optimaliseren en functionaliteiten optimaal benutten.	- Er is een basisopzet (concept) zorgleefplan waarin alle belangrijke elementen (zoals vastgesteld in het kwaliteitskader) voor de zorgverlening zijn opgenomen. - Inventariseren waar het ONS systeem ons nog verder kan ondersteunen in het methodisch werken en planmatig implementeren van verbeteringen. - Optimaliseren gebruik CarenZorgt
Verpleegkundig specialist	Manager Zorg	Voor de groep bewoners waarvoor de functie behandeling (nog) niet beschikbaar is, zullen zorgteams (en huisartsen) ondersteund worden door een verpleegkundig specialist en waar nodig ook dooreen GZ-psycholoog.	- Multidisciplinaire aanpak voor onze bewoners met een indicatie zonder behandeling, waarbij we snel kunnen schakelen en afstemmen.
Dementiezorg	Manager Zorg	Specialiseren in de zorg voor cliënten met complexe PG en gedragsproblemen	- Opstellen PvA - Start scholingstrajecten, o.a. breinschade en agressietraining - Afspraken met zorgkantoor
Innovatie	Manager Zorg	Inzet van innovatie ter versterking van de eigen regie en persoonsgerichte zorg.	- Plan van aanpak uitvoeren onder regie van de innovatiemedewerker - Bewustwording onder medewerkers, cliënten en familie vergroten - Uitbreiding 2 Silverfits
Intramuraliseren VPT plaatsen	Manager Zorg	Plan van aanpak opstellen intramuraliseren VPT plaatsen op de etages.	- De VPT-kamers op de afdelingen intramuraliseren
Welzijn, woonondersteuners	Manager Zorg	Training aan de woonondersteuners om op de juiste manier de nieuwe functie in te vullen op de afdelingen. Meer aandacht besteden aan persoonsgerichte zorg en welzijnsactiviteiten en meer aandacht voor tijdbesteding op maat in de serres op de somatische afdelingen en in de huiskamers op de PG-afdelingen	- Woonondersteuners ontvangen een op maat gemaakte training. - Naar wens en behoefte van de bewoner maaltijden en activiteiten aanbieden (cliëntgericht) in de serres. - Extra materialen voor persoonsgerichte activiteiten - Middelen voor aankleding van de afdeling voor bevorderen van sfeer met input van bewoners
WZD	Teamleider Zorg	Het nieuwe Wzd-beleid en werkwijzen eigen maken, evalueren en borgen.	- Alle afdelingen hebben 2 Wzd-aandachtsvelders - Alle medewerkers hebben scholing Wzd gevolgd - Alle zorgmedewerkers hebben deelgenomen aan de Dialoogsessies WZD - Alle onvrijwillige zorg wordt volgens beleid uitgevoerd en primair zoveel mogelijk voorkomen.
Medimo	Teamleider Thuiszorg	Overgang op Medimo voor de thuiszorg cliënten	- Plan van aanpak opstellen en uitvoeren
Lerend netwerk	Manager Zorg	Kennisdeling en samenwerking op concrete thema's met commitment en concrete opdracht van de Bestuurders.	- 3 a 4 concrete thema's en opdrachten zijn vastgesteld. - Uitwerken van de thema's tot concrete kennisdeling, samenwerking en resultaten.
Kennisteam	Manager Zorg	De inzet, expertise en rol van de kennisteam uitbouwen en inbedden in de organisatie	- Kennisteam komen bij elkaar, voeren hun rol uit en evalueren, teneinde de expertise in zorgteams op de betreffende thema's te vergroten. - Elk kennisteam voert het opgestelde Plan van aanpak uit.
Kwaliteitsverpleegkundigen	Manager Zorg	De afdelingen worden ondersteund/gecoacht door twee kwaliteitsverpleegkundigen.	- Implementatie en inbedding nieuwe functie Kwaliteitsverpleegkundige, teneinde de afdelingen te ondersteunen en coachen bij de uitvoering van het zorg- en kwaliteitsbeleid. - EVV-ers ondersteunen in de uitoefening van hun EVV-functie, - Periodieke audits van het methodisch proces uitvoeren

			- het kwaliteitssysteem met beleidsdocumenten up to date houden - Deelnemen aan de kennisteams - ONS trainingen geven - Klinische lessen verzorgen en coachen
<i>Leiderschap</i>	Manager HR	Zowel eigenaarschap en verantwoordelijkheid als eigen ruimte en ondernemerschap stimuleren. Vergroten van kennis en vaardigheden van teamleiders en het versterken van persoonlijk leiderschap en effectiviteit in samenwerking en communicatie. Ondersteunen van de gewenste cultuurverandering (open en transparant communiceren, afspraken nakomen, de cliënt centraal stellen, professioneel handelen).	- Alle leidinggevendenden binnen De Vijverhof dragen de visie op leiderschap binnen de organisatie uit; laten voorbeeldgedrag zien, dat bij deze visie en de gewenste cultuur past; ontwikkelen zichzelf en hun teams permanent. - Programma Integraal leiderschap is vormgegeven en door alle teamleiders met goed resultaat gevolgd.
<i>Governance</i>	Bestuurder	Een efficiënte en effectieve structuur en Governance.	- Uitvoeren onderzoek, besluitvorming en implementatie van een zo efficiënt en effectief mogelijke structuur en Governance.
<i>Functiehuis</i>	Manager Zorg	Eenduidigheid in inhoud en betekenis van de functies en een formatieplaatsenplan als hulpmiddel in het op orde krijgen, hebben en houden van de afdelingsbezetting. Toezicht in de huiskamers PG in de dag- en avonduren en ondersteuning van onze bewoners in een zinvolle daginvulling. Integrale multidisciplinaire samenwerking in de afdelingsteams die bijdraagt aan vraaggericht werken en leveren van kwaliteit van zorg.	- Scholing EVV-schap. - Impuls aan multidisciplinaire zorgleefplannen en MDO's door EVV-ers. - Coaching on the job van de afdelingsteams. - Formatieplan voor de thuiszorg.
<i>Duurzame inzetbaarheid</i>	Manager HR	Duurzame inzet van medewerkers. Strefcijfer verzuim 6%.	- Medewerkerstevredenheid meting. - Gezond roosteren. - Gesprekken met medewerkers over persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden. - Aanstellen preventiemedewerker. - Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) uitvoeren en daaruit voortvloeiende verbetermogelijkheden inzetten. - Ergo coaching op de afdelingen.
<i>Binden boeien</i>	Manager HR	Behoud van medewerkers.	- Arbeidsmarktcommunicatie en het afstemmen van de werving op de doelgroep. - Programma voor 'onboarding'. - 1 of 2 zogenaamde ophaallunches organiseren voor medewerkers die recent zijn gestart bij De Vijverhof. - Exitgesprekken met vertrekkende medewerkers.
<i>Leren en ontwikkelen</i>	Manager HR	Gezien de grote vraag naar verzorgenden en verpleegkundigen wordt onderzocht in welke mate uitbreiding van opleidingscapaciteit mogelijk.	- Werkbegeleiders begeleiden de leerlingen. - Mogelijkheden tot uitbreiding opleidingsplaatsen is in kaart gebracht; mogelijk in regionale samenwerking.
<i>Vastgoed</i>	Bestuurder	Verkenning respijtzorg en logeerszorg in voormalig Zorgpension. Aanscherpen strategische vastgoed strategie.	- Onderzoeken met samenwerkingspartners - De Zellingen, de gemeente Capelle en Welzijn Capelle – haalbaarheid respijt- en logeerszorg. Bij positief besluit opstellen PvA en realisatie van respijt-/logeerszorg - Omzetten verdieping oud zorgpension voor dagactiviteiten. - Rondetafelconferentie over strategisch vastgoed.
<i>Facilitaire zaken</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	Door ontwikkelen en kwaliteitsverbetering op de thema's voeding, welzijn, huishoudelijke dienst en TD.	- Eten en drinken nog meer afstemmen op de individuele wensen en behoeften van onze cliënten. - Borging van meerdere eetmomenten per dag (6*). - Bevorderen familieparticipatie. - "Op maat" activiteiten-aanbod vergroten ('Wens zoekt Talent'). - Vergroten aanbod welzijn VPT. - Beschikbaarheid voldoende vrijwilligers en goede begeleiding/coördinatie van de vrijwilligers.

			– Verbeteren van het binnenklimaat. – Verbeteren schoonmaak algemene huurdersruimtes.
<i>Duurzaamheid</i>	Manager Vastgoed &Facilitair	De uitkomsten uit het opgestelde rapport m.b.t. het vergroten van duurzaamheid binnen De Vijverhof wordt tot uiting gebracht in de praktijk.	– Implementatieplan is opgesteld en wordt geeffectueerd.
<i>Dashboard</i>	Manager Financiën & Control	Op basis van een inventarisatie van Key Performance Indicators (KPI's) zal de managementinformatie worden vormgegeven middels een dashboard.	– Rapportages en presentatie van de managementinformatie wordt uitgebouwd en verbeterd, waarbij de insteek is om kwartaalrapportages te maken op zowel afdelings- als organisatieniveau. – Onderzoek en keuze dashboard of aansluiten bij bestaande tool. – Ondersteuning leidinggevenden in het toepassen van de managementinformatie.
<i>Financiën en control</i>	Manager Financiën & Control	Procesverbeteringen in de financiële administratie.	– Servicekosten afrekening – Meerjaren Onderhoudsplannen – Nieuwe begrotingssystematiek – Tijdig realiseren van de Jaarrekeningen – Transitie van de financiële administratie, effectievere werkwijze en toepassing van functiescheiding

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 bewoners.
<i>Uitbreiding uren Zorgbemiddeling</i>	0,89 FTE	Zorgbemiddeling is de toegangspoort tot zorgverlening binnen De Vijverhof. Het eerste contactmoment met onze cliënten 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 bewoners.
<i>Uitbreiding toezicht middels woonondersteuners</i>	6,68 FTE	Door extra woonondersteuner (helpdenden) op de afdelingen in te zetten zullen de bewoners daadwerkelijk ervaren dat er meer aanwezigheid van medewerkers is en daarmee ook meer aandacht. Het aantal bewoners waarover toezicht geboden moet worden neemt af wat mogelijkheden biedt tot meer ondersteuning op maat.
<i>Helpenden voor VPT-cliënten</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>	2,01 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 door het invoeren van het EVV-systeem.
<i>Uitbreiding zorg (VIG)</i>	6,65 fte	Ten behoeve van het faciliteren van EVV-ers, kennisteams, aandachtsvelders om hun taken uit te kunnen voeren en de kwaliteit van zorg een impuls te geven om de diverse doelen zoals beschreven in dit kwaliteitsplan te realiseren.
<i>Verpleegkundig specialist</i>	1 FTE	Extra ondersteuning van de zorg en huisarts bij cliënten zonder behandeling.
<i>Kwaliteitsverpleegkundigen</i>	2 FTE	2 HBO verpleegkundigen boven formatie
<i>Medewerker innovatie</i>	0.44 FTE	Implementatie en borging van innovaties
<i>Werkbegeleiders</i>	0.44 FTE	Vrijstellen werkbegeleiders voor begeleiding van leerlingen
<i>HR-manager</i>	0,89 FTE	Nieuwe functie binnen De Vijverhof

Kwaliteitsmiddelen kennis en kunde

Ontwikkelingen	Inzet kwaliteitsmiddelen
<i>Nieuwe functie woonondersteuner</i>	Scholing voor woonondersteuners
<i>Nieuwe functie EVV</i>	Opleiding voor eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige
<i>Kennis en kunde medewerkers Deskundigheidsbevordering</i>	LMS, E-learning en skills lab
<i>Binden en boeien medewerkers</i>	Arbeidsmarktcommunicatie
<i>Innovatie</i>	Silverfit
<i>Sfeer op de afdelingen</i>	Aankleding clientafdelingen
<i>Persoonsgericht welzijn</i>	Materialen activiteiten
<i>Medicatieveiligheid en efficiënt werken thuiszorg</i>	Medimo voor Thuiszorg

Financiële paragraaf

In het overzicht 'Functies besteding kwaliteitsbudget 2021' staan de functies weergegeven waarmee De Vijverhof in ieder geval in 2021 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 2021								
Kwaliteitsmiddelen						Totaal toename loankosten extra FTE t.o.v. 2018 2020-2021		
Functienaam	Niveau	Fte's	Lasten	Fte's	Lasten	Fte's	Lasten	
1 Helpende Zorg (Toezicht)*	1	6,68 €	230.819	4,10 €	141.708	10,78 €	372.527	
2 Helpende Zorg (Volledig Pakket Thuis)	2	1,40 €	59.810	2,83 €	120.937	4,23 €	180.747	
3 Medewerker Welzijn	3	3,23 €	170.386	2,04 €	107.853	5,27 €	278.239	
4 Eerst Verantwoordelijk Verzorgende	3	1,01 €	53.280	1,50 €	79.127	2,51 €	132.407	
5 Verzorgende IG	3	6,65 €	350.791	1,50 €	79.127	8,15 €	429.918	
6 Eerst Verantwoordelijk Verzorgende	4	1,72 €	135.745	2,00 €	122.770	3,72 €	258.515	
7 Uitbreiding Opleidingscapaciteit	4	0,44 €	27.889	4,86 €	279.551	5,30 €	307.440	
8 Teamleider Zorg	5	1,00 €	79.975	1,00 €	79.975	2,00 €	159.950	
9 HBO-V intramuraal	5	2,00 €	159.222	0,46 €	36.882	2,46 €	196.104	
10 Medewerker Innovatie	5	0,44 €	35.544	0,00 €	-	0,44 €	35.544	
11 Geestelijke Verzorging	Overig	0,24 €	19.190	0,00 €	-	0,24 €	19.190	
12 Medewerker Zorgbemiddeling	Overig	0,89 €	55.847	0,00 €	-	0,89 €	55.847	
13 Extra ondersteuning Zonder Behandeling	Overig	1,00 €	85.979	0,00 €	-	1,00 €	85.979	
Subtotaal (85% deel)		26,7 €	1.464.477	20,3 €	1.047.929	47,0 €	2.512.407	
14 HR-manager (15% deel)	Overig	0,89 €	92.370	0,00	0	0,89 €	92.370	
Totaal		27,6 €	1.556.847	20,3 €	1.047.929	47,9 €	2.604.777	

* 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 186 uren per week en komt neer op 6,65 fte.

niveau 4

6. EVV'ers De functie Eerst Verantwoordelijke Verzorgende niveau 4 betreft een uitbreiding van 50 uren per week oftewel 1,72 fte.

7. Opleidingscapaciteit Werkbegeleiders worden meer uren vrijgesteld voor de werkbegeleiding van leerlingen en omvat 0,44 fte.

niveau 5

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

9. HBO V Intramuraal Uitbreiding middels een nieuwe functie genaamd kwaliteitsverpleegkundige behorende bij het nieuwe functiehuis betreffende 2,00 fte.

10. Medewerker Innovatie Het betreft een nieuwe rol welke zich zal toespitsen op innovatie binnen De Vijverhof en omvat 0,44 fte.

overig

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

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

13. Ondersteuning Behandeling Uitbreiding middels Verpleegkundig specialist welke wordt geworven om extra ondersteuning te bieden bij cliënten welke geen behandeling vanuit De Vijverhof ontvangen en omvat 1,00 fte

14. HR-manager Uitbreiding middels een HR-manager de functie betreft 0,89 fte.

De totale formatieve uitbreiding omvat 27,60 fte en bedraagt €1.556.847 (85%: 26,70 fte € 1.464.477; 15%: 0,89 en € 92.370).

Naast deze formatieve uitbreiding wil De Vijverhof met ingang van 2021 de kwaliteitsmiddelen benutten voor de zaken zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Overzicht overige besteding kwaliteitsbudget 2021		
Categorie	Omschrijving	Bedrag
a) E-learning	Noordhoff Health (content LMS)	€ 8.875
E-learning	New Spring licenties	€ 2.025
E-learning	New Spring (LMS)	€ 8.535
E-learning	Licenties Vilans assessor + protocollen	€ 4.090
E-learning	Skillslab	€ 3.000
Totaal E-learning		€ 26.525
b) EVV schap	6 leerlingen	€ 15.250
Totaal EVV-schap		€ 15.250
c) Communicatie	Arbeidscommunicatie	€ 15.000
Totaal Communicatie		€ 15.000
d) Activeringsprogramma cliënten	Silverfit	€ 20.000
Totaal Activeringsprogramma cliënten		€ 20.000
e) Training Woonondersteuners	Gerichte training	€ 6.050
Totaal training		€ 6.050
f) Materialen activiteiten	Persoonsgerichte activiteiten	€ 10.000
Totaal materialen activiteiten		€ 10.000
g) Aankleding cliëntafdelingen		€ 20.000
Totaal aankleding cliëntafdelingen		€ 20.000
h) Medimo	Digitaal medicatiesysteem	€ 5.000
Totaal Medimo		€ 5.000
Totaal overige besteding kwaliteitsbudget 2021		€ 117.825

Resumerend bedraagt de totale benutting van de kwaliteitsmiddelen €1.674.673 en bestaat uit de formatieve uitbreiding (€ 1.556.847) en uit de overige bestedingen (€ 117.825) zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Overzicht besteding kwaliteitsbudget 2021			
Toelichting	'85%'	'15%'	Totaal
Formatieve uitbreiding	€ 1.464.477	€ 92.370	€ 1.556.847
Overige bestedingen	€ -	€ 117.825	€ 117.825
Totaal	€ 1.464.477	€ 210.195	€ 1.674.673